

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545-2549) ได้มีการกำหนด ยุทธศาสตร์หลักเพื่อใช้ในการพัฒนาประเทศ คือ การพัฒนาคน ซึ่งหมายถึงการพัฒนาคุณภาพ และสมรรถนะของคน ทั้งนี้ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับ ที่ 1 ถึงฉบับที่ 7 นั้นจะมุ่งเน้นการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจเพียงอย่างเดียว จึงไม่สามารถช่วยการ พัฒนาประเทศได้อย่างแท้จริง เนื่องจากผลของการพัฒนาเหล่านั้นไม่ได้กระจายไปยังประชาชน อย่างทั่วถึง ทำให้เกิดปัญหาตามมาอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นปัญหาความยากจน ปัญหาทาง สังคมและการเมือง (สุวิทย์ วิบูลย์เศรษฐ์, 2540) ดังนั้นเป้าหมายหลักของแผนพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติฉบับที่ 9 นี้ จึงมุ่งการพัฒนาเสริมสร้างประสิทธิภาพของบุคลากร เสริมสมรรถ ภาพในการทำงาน รวมทั้งการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่แล้วนั้นอย่างจำกัดให้คุ้มค่าและประหยัดที่สุด

ด้วยเหตุนี้หน่วยงาน องค์กร ทั้งภาครัฐและเอกชนจึงได้สนองตอบนโยบายในการพัฒนา บุคลากร โดยมีการส่งเสริม สนับสนุนให้พนักงานภายในหน่วยงานให้ได้มีโอกาสเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น มีการฝึกฝนและพัฒนาทักษะในการทำงาน เพื่อ สามารถทดแทนแรงงานระหว่างบุคลากรโดยสามารถปฏิบัติหน้าที่แทนกันได้ภายในหน่วยงานและ สามารถช่วยลดค่าใช้จ่ายลงได้เนื่องจากบุคลากรมีความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ผลผลิตเป็นไปตามความต้องการและไม่ก่อให้เกิดความเสียหาย ถึงแม้ว่าภาวะ วิฤติเศรษฐกิจในปัจจุบัน หน่วยงานหลายแห่งต้องปลดพนักงานที่มีประสิทธิภาพต่ำออก แต่การ พัฒนาบุคลากรกลับมีบทบาทเพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้เพราะการปลดพนักงานกลายเป็นแรงผลักดันและ แรงกระตุ้นให้พนักงานเกิดความกระตือรือร้นที่จะแสวงหาความรู้ เพิ่มพูนความสามารถ ทักษะ ความชำนาญเฉพาะด้านให้กับตนเองมากยิ่งขึ้น อันเป็นผลนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพของ พนักงานและหน่วยงาน จึงเห็นได้ว่า กิจกรรมที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของหน่วยงาน ด้านการพัฒนาบุคลากรที่มีประสิทธิภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสมที่สุดนั้นคือ “ การฝึก อบรม”

การดำเนินงานธุรกิจในปัจจุบันตระหนักถึงความสำคัญของการฝึกอบรมบุคลากร เพราะนอกจากเหตุผลของการให้การศึกษาไม่อาจสนองการทำงานเฉพาะทางได้แล้ว ภาวะ เศรษฐกิจในประเทศยังเปลี่ยนแปลงไป โดยเปลี่ยนจากตลาดผู้ขายเป็นตลาดของผู้ซื้อ โดยที่ผู้ผลิตสินค้า

คำมีมากต้องแข่งขันกันในด้านรูปแบบ คุณภาพและราคา ปัจจัยสำคัญของการแข่งขันคือการเพิ่มความสามารถและประสิทธิภาพของคน การฝึกอบรมจึงก่อให้เกิดผลดีหลายประการ ทั้งเป็นการทำให้ระบบงานดีขึ้น ซึ่งในการบริหารงานไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานราชการ องค์กร บริษัท ถ้าจัดให้มีการฝึกอบรมผู้บริหารฝ่ายต่างๆได้เข้าใจถึงการบริหารควบคุม การติดต่อประสานงานแล้ว ระบบการทำงานจะเกิดประสิทธิภาพ ความร่วมมือระหว่างฝ่ายต่างๆดีขึ้น การทำงานมีระบบมากขึ้น อีกทั้งการฝึกอบรมยังทำให้ประหยัด เพราะงานธุรกิจ ถ้าได้จัดให้มีการฝึกอบรมพนักงานให้รู้วิธีการทำงานแล้ว การทำงานของพนักงานจะใช้เวลาน้อยลง บางงานสามารถลดขั้นตอนการทำงานลงได้ ซึ่งมีผลต่อการลดค่าใช้จ่ายในการลงทุน การฝึกอบรมช่วยย่นระยะเวลาเรียนรู้งาน ในกรณีที่ได้รับพนักงานใหม่หรือเปลี่ยนหน้าที่การงาน หากปล่อยให้เรียนรู้งานไปพร้อมกับกาปฏิบัติงานแล้ว จะต้องใช้เวลามาก และอาจเกิดความเสียหายต่องาน การฝึกอบรมสามารถทำให้พนักงานปฏิบัติงานนั้นได้ทันทีหลังจากการฝึกอบรม อีกทั้งการฝึกอบรมยังสามารถช่วยแบ่งเบาภาระของผู้บริหาร เพราะผู้ผ่านการฝึกอบรมจะมีความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี ไม่ต้องเสียเวลากับการให้คำแนะนำ และแก้ปัญหาจากการปฏิบัติงานที่ผิดพลาด หรือป้องกันความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการทำงาน ผู้บริหารจะได้มีเวลาสำหรับการคิดเพื่อการพัฒนาในด้านอื่นๆ อีกทั้งการฝึกอบรมยังเป็นการกระตุ้นให้เกิดการพัฒนา หากธุรกิจใดไม่ตระหนักและสนใจจัดฝึกอบรมบุคลากรแล้ว สภาพการทำงานจะเกิดความจำเจ ความเฉื่อยชา ในที่สุดประสิทธิภาพในการทำงานจะต่ำมีผลกระทบต่อผลผลิต การฝึกอบรมจะช่วยให้เกิดความกระตือรือร้นเพื่อการพัฒนาวิธีทำงานและพัฒนาตนเองให้มีความก้าวหน้าในอาชีพ รวมทั้งช่วยให้บุคลากรมีความรู้เท่าทันวิทยาการและเทคโนโลยีใหม่ๆที่เกิดจากความเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจและสังคม อีกทั้งการฝึกอบรมยังช่วยให้ขวัญของคณงานดีขึ้น เพราะเป็นการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานว่าสามารถทำงานได้ถูกต้อง ตามแนวทางที่ได้รับจากการฝึกอบรม และการฝึกอบรมยังส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับมีเจตคติที่ดีต่อองค์กร เพราะการฝึกอบรมช่วยสร้างความเข้าใจที่ดีต่อวัตถุประสงค์และแนวทางในการดำเนินงาน อันจะนำไปสู่การสนับสนุน และการให้ความร่วมมืออีกด้วย (ฐิระ ประवालพฤษ์, 2538)

สมชาติ กิจยรรยง และอรจรรย์ ณ ตะกั่วทุ่ง (2539 : 20) กล่าวถึงความสำคัญและความจำเป็นที่จะต้องมีการฝึกอบรมไว้ว่า ไม่มีสถาบันการศึกษาใดที่สามารถผลิตคนที่สำเร็จการศึกษาออกมาแล้วสามารถปฏิบัติงานได้เลย ในการรับพนักงานใหม่จะต้องมีการฝึกอบรมปฐมนิเทศ มีการสอนงาน แนะนำการทำงานเพื่อให้เกิดความคุ้นเคยเข้าใจสิทธิและหน้าที่ฐานะเป็นสมาชิกขององค์กร ตลอดจนเข้าใจวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน มีความรู้ทักษะและทัศนคติที่พ้องเหมาะกับความต้องการของหน่วยงานและช่วยสร้างขวัญและทัศนคติที่ถูกต้องให้กับบุคลากรใหม่ รวมทั้งวิธีการผลิต เทคโนโลยี ซึ่งวิธีการทำงานได้มีการเปลี่ยนไปตามยุคสมัย ทำให้ต้องมีการจัดฝึกอบรม

เพื่อให้ความรู้ในการทำงานกับพนักงาน เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเมื่อมีการรับคนไม่เหมาะสมกับงาน จึงจำเป็นที่จะต้องมีการฝึกอบรมให้พนักงานมีความรู้ในเรื่องที่จะต้องปฏิบัติงานนั้นๆ อีกทั้งมีความต้องการพัฒนาบุคคลในองค์กรให้มีความก้าวหน้า เพื่อเป็นการเตรียมตัวให้พร้อมที่จะขึ้นรับตำแหน่งใหม่ที่มีความรับผิดชอบสูงขึ้นในอนาคต

การฝึกอบรมนับว่าเป็นการลงทุนอย่างหนึ่ง ที่ต้องใช้ทั้งเวลา กำลังคน ตลอดจนงบประมาณ แต่หากพิจารณาแล้ว การฝึกอบรมที่ได้ผลตามวัตถุประสงค์นั้นถือว่าการลงทุนที่คุ้มค่า เพราะเมื่อผู้ปฏิบัติงานได้รับการฝึกอบรมให้มีความรู้ความชำนาญงาน มีทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงานแล้ว ผลงานที่เกิดขึ้นย่อมมีประสิทธิภาพต่อหน่วยงานนั้น (เริงลักษณ์ ไรจนพันธ์, 2529)

งานฝึกอบรมเป็นระบบและกระบวนการที่มีความซับซ้อน ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานฝึกอบรมมีภาระความรับผิดชอบที่ครอบคลุมมาก โดยเป็นทั้งที่ปรึกษาของฝ่ายบริหารในด้านการพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากรในองค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และเป็นผู้รับผิดชอบการจัดฝึกอบรมบุคลากร เพื่อการเปลี่ยนแปลงด้านความรู้ ทักษะ และเจตคติของบุคลากร ประกอบกับในอนาคตจะมุ่งเน้นเกี่ยวกับการพัฒนาการเรียนรู้ในองค์กร เรียกว่า “ องค์กรเอื้อการเรียนรู้ ” ซึ่งเป็นองค์กรที่บุคลากรในองค์กรมุ่งมั่นที่จะเพิ่มขีดความสามารถของตนอย่างต่อเนื่อง มีการสร้างสรรค์ผลงานที่เป็นความปรารถนา เป็นที่ซึ่งมีสิ่งใหม่ๆเกิดขึ้น และมีการขยายขอบเขตของแบบแผนการคิด เป็นที่ซึ่งสามารถสร้างแรงบันดาลใจใหม่ๆได้อย่างอิสระ และเป็นที่ยอมรับขององค์กรมีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องถึงวิธีที่จะเรียนรู้ร่วมกัน (Senge, 1994) ซึ่งหน่วยงานฝึกอบรมในปัจจุบันนี้ ได้มีการนำรูปแบบขององค์กรเอื้อการเรียนรู้และการจัดการความรู้เข้ามาประยุกต์ใช้ในหน่วยงานฝึกอบรม การให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรในองค์กรนั้น Marquardt (1996) ให้ความหมายขององค์กรเอื้อการเรียนรู้ว่าเป็นองค์กรที่บุคลากรในหน่วยงานมีการเรียนรู้ในด้านต่างๆ อย่างเต็มสมรรถนะ มีการเปลี่ยนแปลงหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง มีการจัดการและใช้ความรู้ เพื่อความสำเร็จของหน่วยงาน เพิ่มอำนาจการเรียนรู้และการทำงานให้บุคลากร โดยเรียนรู้จากภายในและภายนอกหน่วยงาน ขยายการเรียนรู้เพื่อการปรับตัวที่ดีขึ้น และมีการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีเพื่อให้ประสบความสำเร็จในสภาพแวดล้อมที่กำลังเปลี่ยนแปลง ซึ่งลักษณะขององค์กรเอื้อการเรียนรู้ จะประกอบด้วยระบบย่อยที่สำคัญ คือระบบย่อยด้านองค์กร ระบบย่อยด้านการเรียนรู้ ระบบย่อยด้านบุคคล ระบบย่อยด้านความรู้ และระบบย่อยด้านเทคโนโลยี เป็นระบบย่อยที่ส่งเสริม เพิ่มคุณภาพและส่งผลต่อการเรียนรู้ ซึ่งระบบย่อยเหล่านี้เป็นส่วนที่มีความจำเป็นสำหรับการสร้างและการธำรงรักษาการเรียนรู้ที่ยั่งยืน และเป็นประโยชน์ในองค์กรเอื้อการเรียนรู้ และทั้ง 5 ระบบย่อยนี้จะเป็นพลวัต มีการเกี่ยวพันกัน ถ้าระบบย่อยใดอ่อนแอหรือขาดไป จะมีผลกระทบต่อระบบย่อยอื่นๆ ดังนั้นบุคลากรในหน่วยงานฝึกอบรมจึงต้องพัฒนาตนเอง และตั้งใจในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดีและมีประสิทธิภาพ ด้วยเหตุนี้จึงต้องมีการประเมินในหน่วยงาน ไม่ว่าจะ

จะเป็นงานด้านวิศวกรรมก่อสร้าง ซึ่งจะต้องมีการตรวจสอบและประเมินผลงานก่อนที่จะมีการส่งมอบงานเกิดขึ้น งานด้านการสอบบัญชี ซึ่งในปัจจุบันเป็นส่วนประกอบสำคัญของการบริหารงานทางการเงินของธุรกิจต่างๆ งานด้านการประเมินคุณภาพของสถานศึกษา และงานด้านอุตสาหกรรมการผลิตซึ่งมีระบบมาตรฐาน ISO 9000 ที่มุ่งเน้นการประกันคุณภาพในขั้นตอนการผลิตเป็นสำคัญ

หน่วยงานทุกประเภทจะประสบความสำเร็จได้ ต้องได้รับความเชื่อถือจากบุคคลภายนอก เนื่องจากการสร้างความมั่นใจให้กับหน่วยงานว่าการดำเนินงานในหน่วยงานนั้น เป็นไปอย่างมีแบบแผนและเป็นที่ยอมรับของบุคคลภายนอก ซึ่งจะทำให้หน่วยงานมีความน่าเชื่อถือและมีมาตรฐานเพียงพอต่อการให้บริการแก่บุคคลภายนอก และทุกหน่วยงานมีความต้องการให้องค์กรของตนมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มมากขึ้น แนวทางในปัจจุบันก็คือการพัฒนาและยกระดับคุณภาพการดำเนินงานของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ หน่วยงานดังกล่าวจึงต้องหาเกณฑ์มาเพิ่มหรือรักษามาตรฐานการทำงานในหน่วยงานของตน หรืออีกนัยหนึ่งอาจเรียกได้ว่าเป็นการรักษาคุณภาพที่มีอยู่ ดังนั้นจึงเกิดคำว่า การประกันคุณภาพขึ้น ดังที่ในหน่วยงานหลายหน่วยงานที่พัฒนาหน่วยงานของตนให้มีประสิทธิภาพที่ดี เช่น บริษัทห้างร้านและโรงงานอุตสาหกรรม ที่มีการนำระบบคุณภาพมาใช้ซึ่งเรียกว่ามาตรฐาน ISO (ISO 9001 : 2000) การประกันคุณภาพหน่วยฝึกอบรม จึงเป็นการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่รับผิดชอบการฝึกอบรมที่ได้จัดบริการการฝึกอบรมและการปฏิบัติการทั้งหมดตามระบบและแผนที่กำหนดไว้ โดยกระบวนการประกันคุณภาพการฝึกอบรม ประกอบด้วยขั้นตอนดังนี้ คือ (1) การควบคุมคุณภาพภายใน ซึ่งเป็นส่วนที่หน่วยฝึกอบรมจะต้องดำเนินการให้มีการควบคุมคุณภาพการจัดการของหน่วยฝึกอบรมเอง ต้องดำเนินการอย่างเป็นระบบและคำนึงถึงองค์ประกอบต่างๆที่คิดว่าจะมีผลกระทบต่อคุณภาพของผู้ผ่านการฝึกอบรม รวมทั้งสามารถตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินการภายใน โดยกำหนดดัชนีบ่งชี้คุณภาพการดำเนินงานและมาตรฐานการปฏิบัติงาน หรือคู่มือปฏิบัติงานของหน่วยฝึกอบรมเพื่อให้สามารถวัดผลสำเร็จและผลการดำเนินงานของหน่วยฝึกอบรมได้ (2) การตรวจสอบคุณภาพเป็นการตรวจสอบผลการดำเนินงานของหน่วยฝึกอบรมที่ได้กำหนดไว้ โดยเป็นการตรวจสอบเชิงระบบมุ่งเน้นการพิจารณาว่าหน่วยฝึกอบรมมีระบบควบคุมคุณภาพหรือไม่ ได้ใช้ระบบพัฒนาเพียงใด และมีขั้นตอนการดำเนินงานที่จะทำให้เชื่อถือได้หรือไม่ว่าการจัดการฝึกอบรมจะเป็นไปอย่างมีคุณภาพ (3) การประเมินคุณภาพ เป็นกระบวนการประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยฝึกอบรมโดยภาพรวมว่าเมื่อได้มีการใช้ระบบการประกันคุณภาพหรือระบบการควบคุมคุณภาพแล้วได้ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในเชิงคุณภาพมากน้อยเพียงใด ซึ่งงานฝึกอบรมอยู่ในมาตรฐาน ISO 9001: 2000 และ เพื่อให้ได้มาซึ่งความเชื่อมั่นว่าการฝึกอบรมนั้นเป็นไปตามระดับคุณภาพที่ต้องการ คุณภาพของการฝึกอบรมที่ผู้ดำเนินงานจะต้องจัดการเพื่อประกันคุณภาพมี 2 ภาค คือ

ระบบคุณภาพภาคหลักการ ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้จัดฝึกอบรมจะต้องจัดเพื่อก่อให้เกิดความสอดคล้องกลมกลืนกัน โดยมุ่งเอาความสมบูรณ์พร้อมอันจะก่อให้เกิดคุณภาพฝึกอบรม และระบบคุณภาพภาคปฏิบัติการ ซึ่งเป็นกรรมวิธีดำเนินการที่สำคัญของระบบคุณภาพที่รองรับแนวทางในด้านการบริหารของการฝึกอบรม โดยดำเนินการให้นโยบายคุณภาพหรือวัตถุประสงค์คุณภาพบรรลุตรงเป็นรูปธรรมได้

กลไกสำคัญยิ่งอันหนึ่งของระบบบริหารคุณภาพในเชิงประกันคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9000 ก็คือการตรวจประเมินคุณภาพขององค์กร ซึ่งข้อกำหนดของมาตรฐานระบุว่าผู้ประกอบการจะต้องมีและยึดมั่นปฏิบัติในระเบียบที่เป็นลายลักษณ์อักษรว่าด้วยการวางแผนและดำเนินการในการตรวจประเมินคุณภาพขององค์กร เพื่อตรวจดูว่ากิจกรรมทางด้านคุณภาพและผลลัพธ์ที่ได้เป็นไปตามแผนดำเนินการที่วางไว้หรือไม่และเพื่อตรวจพิจารณาคุณสมบัติผลของระบบคุณภาพ การตรวจประเมินคุณภาพภายในองค์กรเป็นสิ่งที่ต้องดำเนินการแก่ทุกหน่วยงานขององค์กรที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับคุณภาพ โดยเหตุที่หน่วยงานส่วนใหญ่ที่มีอยู่ในองค์กรทุกองค์กร ล้วนแต่ต้องมีส่วนเกี่ยวข้องกับกิจกรรมตรวจประเมินคุณภาพขององค์กร และองค์กรที่ใช้ระบบมาตรฐาน ISO 9000 จึงตระหนักและเอาใจใส่ต่อการสร้างความเข้าใจในหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละฝ่ายที่ต้องมีในกิจกรรมการตรวจประเมินคุณภาพให้แก่บุคลากรแต่ละระดับของทุกหน่วยงาน เพื่อให้เป็นความเข้าใจพื้นฐานของบุคลากรในองค์กรให้ได้อย่างทั่วถึง ซึ่งในทางปฏิบัติแต่ละองค์กรมักจะคัดเลือกบุคลากรที่มีความเหมาะสมไว้จำนวนหนึ่ง แล้วนำมาฝึกอบรมการเป็นผู้ตรวจประเมินคุณภาพให้มีความรู้ความเข้าใจในกฎเกณฑ์ วิธีการ รวมทั้งบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบต่างๆ ในการตรวจประเมินคุณภาพเป็นระยะๆ โดยให้ผู้บริหารในระดับต่างๆ เข้าร่วมสังเกตการณ์ด้วย การดำเนินงานเช่นนี้นอกจากจะได้ประโยชน์จากการให้บุคลากรที่ฝึกฝนไว้แล้วนี้ ทำหน้าที่เป็นผู้ตรวจประเมินคุณภาพภายในองค์กรเป็นครั้งคราวแล้ว ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องที่เข้ามารับการฝึกอบรม ยังได้รับทราบบทบาทและความรับผิดชอบที่ตนจะต้องมีต่อการตรวจประเมินคุณภาพภายในองค์กร อันจะยังผลให้การตรวจประเมินคุณภาพภายในองค์กรบังเกิดประสิทธิผลได้อย่างเต็มที่อีกด้วย

การประเมินคุณภาพภายนอก เป็นการตรวจติดตามโดยบุคคลภายนอก ซึ่งโดยทั่วไปเป็นการตรวจติดตามเพื่อให้ได้ข้อมูลว่าการดำเนินงานขององค์กรสอดคล้องกับข้อตกลงที่ได้ทำไว้เป็นลายลักษณ์อักษรหรือไม่ ซึ่งประกอบด้วย การตรวจเยี่ยมและการติดตามผลการพัฒนาของหน่วยงาน ในการตรวจเยี่ยมนั้นผู้ประเมินจากภายนอกจะเข้าไปดูผลการดำเนินงานที่หน่วยงานทำได้แล้วในการประเมินคุณภาพภายใน แล้วเข้าไปตรวจสอบและประเมินคุณภาพในหน่วยงานนั้นๆ รวมทั้งให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากการประเมิน เพื่อให้หน่วยงานใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง (ประเสริฐ สุทธิประสิทธิ์, 2544)

สำหรับเกณฑ์คุณสมบัติของผู้ตรวจประเมินคุณภาพโดยทั่วไป องค์กรมาตรฐานสากล ISO ได้กำหนดแนวทางของคุณสมบัติอันพึงประสงค์ของบุคลากรที่จะเป็นผู้ตรวจประเมินคุณภาพที่ดีเอาไว้ในมาตรฐาน ISO 10011-2 : 1991 แต่เมื่อเรานำมาประยุกต์ใช้กับผู้ตรวจประเมินคุณภาพภายในองค์กร ซึ่งเป็นกิจกรรมเฉพาะภายในองค์กร ในด้านของคุณสมบัติด้านการศึกษา ผู้ที่จะเป็นผู้ตรวจประเมินคุณภาพได้ดี ควรผ่านการศึกษาอย่างน้อยในระดับมัธยมปลายหรือเตรียมอุดมศึกษา หรือการศึกษาในระดับที่สามารถยอมรับให้เป็นผู้ตรวจประเมินคุณภาพได้ คุณสมบัติด้านการผ่านการฝึกอบรม ผู้ที่จะเป็นผู้ตรวจประเมินคุณภาพได้ดี จะต้องผ่านการฝึกอบรมการเป็นผู้ตรวจประเมินคุณภาพ เพื่อเป็นหลักประกันความสามารถว่ามีทักษะที่เพียงพอต่อการรับหน้าที่เป็นผู้ตรวจประเมินคุณภาพที่ดีได้ คุณสมบัติด้านประสบการณ์ ผู้ที่จะเป็นผู้ตรวจประเมินคุณภาพได้ดี ควรมีประสบการณ์ทำงานใดๆ อย่างเต็มเวลาไม่ต่ำกว่า 4 ปีและควรมีประสบการณ์อย่างน้อย 2 ปี ในกิจกรรมทางด้านการประกันคุณภาพและก่อนที่จะได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่เป็นผู้ตรวจประเมินอย่างเต็มตัว และผู้ที่จะเป็นผู้ตรวจประเมินควรจะต้องมีประสบการณ์จริงในกระบวนการตรวจประเมินคุณภาพ โดยเข้าร่วมกับการตรวจประเมินจริงอย่างน้อย 4 ครั้งหรือไม่ต่ำกว่า 20 วัน ซึ่งจะรวมถึงการตรวจประเมินตัวบทบัญญัติของระบบ กิจกรรมการตรวจประเมิน และการทำรายงานการตรวจประเมิน คุณสมบัติด้านบุคลิกประจำตัว ผู้ที่จะเป็นผู้ตรวจประเมินคุณภาพได้ดี ควรจะเป็นคนใจกว้าง ตรงไปตรงมา ตัดสินใจด้วยความสุขุมรอบคอบ มีทักษะในการวิเคราะห์ จำแนก ช่างสังเกต มีไหวพริบและจับประเด็นได้ดี มีความเข้าใจกลไกการทำงานและบทบาทหน้าที่ของแต่ละส่วนในองค์กรและสามารถใช้บุคลิกลักษณะประจำตัวนี้ให้เกิดประโยชน์ในการตรวจประเมิน โดยค้นหาและประเมินวัตถุประสงค์ได้เป็นและอย่างเที่ยงธรรม แน่วแน่ต่อวัตถุประสงค์ของการตรวจประเมิน โดยไม่ขาดคิ้วหรือมีฉันทาคติ ประเมินสิ่งที่พบด้วยจิตใจที่มั่นคง ไม่หวั่นไหวต่อผลกระทบและปฏิกิริยาของผู้อื่น ปฏิบัติหน้าที่ในทางที่จะให้บรรลุวัตถุประสงค์การตรวจประเมินอย่างดีที่สุด ดำเนินการตรวจประเมินโดยไม่เบี่ยงเบน อันเนื่องมาจากเหตุอันนำรำคาญ ฟันฝ่าหรือทนทานต่อสถานการณ์อันบีบคั้น (ISO 9001 : 2000)

คุณสมบัติของผู้สอบบัญชีรับอนุญาต ต้องเป็นผู้ได้รับปริญญาทางการบัญชีหรือประกาศนียบัตรทางการบัญชี ซึ่งคณะกรรมการควบคุมการประกอบวิชาชีพสอบบัญชี (ก.บช.) เห็นว่าไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีทางการบัญชี หรือเป็นผู้ได้รับปริญญาหรือประกาศนียบัตรไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีที่มีการศึกษาวิชาการบัญชี ซึ่งคณะกรรมการควบคุมการประกอบวิชาชีพสอบบัญชี เห็นสมควรให้เป็นผู้สอบบัญชีรับอนุญาตได้ เคยปฏิบัติงานเกี่ยวกับการสอบบัญชีมาแล้ว โดยคณะกรรมการควบคุมการประกอบวิชาชีพสอบบัญชีเห็นว่าทำหน้าที่เป็นผู้สอบบัญชีรับอนุญาตได้ มีอายุ 20 ปีบริบูรณ์แล้ว มีสัญชาติไทย หรือมีสัญชาติของประเทศที่ยินยอมให้บุคคลสัญชาติไทยเป็นผู้สอบบัญชีในประเทศนั้นได้ ไม่เป็นผู้มีความประพฤติเสื่อมเสียหรือบกพร่องในศีลธรรมอันดี

ไม่เคยต้องโทษจำคุกในคดีที่คณะกรรมการควบคุมการประกอบวิชาชีพสอบสวนผู้เห็นว่าอาจนำมาซึ่งความเสียหายเกียรติศักดิ์แห่งวิชาชีพ ไม่เป็นบุคคลวิกลจริตหรือจิตฟั่นเฟือน ไม่สมประกอบ และไม่ประกอบอาชีพอย่างอื่นที่ไม่เหมาะสมหรือทำให้ขาดความเป็นอิสระในหน้าที่ผู้สอบสวนผู้ (เฉลิมศักดิ์ นากสวาสดี, 2534)

คุณสมบัติของผู้ประกอบวิชาชีพวิศวกรรมควบคุม ตามที่ได้รับใบอนุญาตให้เป็นผู้ประกอบวิชาชีพวิศวกรรมควบคุมจาก คณะกรรมการควบคุมการประกอบวิชาชีพวิศวกรรมควบคุม (ก.ว.) โดยจะต้องเป็นผู้ที่มีอายุครบ 20 ปีบริบูรณ์แล้ว ไม่เป็นผู้มีความประพฤติเสื่อมเสียหรือบกพร่องในศีลธรรมอันดี ไม่เคยต้องโทษจำคุกในคดีที่คณะกรรมการควบคุมการประกอบวิชาชีพวิศวกรรมควบคุมเห็นว่าอาจนำมาซึ่งความเสียหายเกียรติศักดิ์แห่งวิชาชีพ เว้นแต่พ้นโทษมาแล้วไม่น้อยกว่า 3 ปีนับแต่วันพ้นโทษ และคณะกรรมการควบคุมการประกอบวิชาชีพวิศวกรรมควบคุมเห็นสมควรยกเว้นให้ ต้องมีปริญญาสาขาที่ขอรับใบอนุญาตตามหลักสูตรการศึกษาและจากสถานที่คณะกรรมการควบคุมการประกอบวิชาชีพวิศวกรรมควบคุมรับรอง หรือมีประกาศนียบัตรที่เทียบได้ไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีในสาขาที่ขอรับใบอนุญาต หรือมีปริญญาหรือประกาศนียบัตรที่คณะกรรมการควบคุมการประกอบวิชาชีพวิศวกรรมควบคุมเทียบตามข้อบังคับออกตามมาตรา 13 สำหรับสามัญวิศวกรจะต้องเป็นภาคีวิศวกรซึ่งได้ประกอบวิชาชีพวิศวกรรมควบคุม หรือวิชาชีพตามมาตรฐานในการประกอบวิชาชีพวิศวกรรมตามข้อบังคับออกตามมาตรา 13 ในสาขาที่ได้รับใบอนุญาตในฐานะภาคีวิศวกรมาแล้วเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 3 ปี (ต่อตระกูล ยมนาค, 2523)

คุณสมบัติของผู้ประเมินภายนอกสำหรับตรวจสอบสถานศึกษา ของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาได้กำหนดคุณสมบัติของผู้ประเมินภายนอก โดยต้องมีอายุไม่ต่ำกว่า 30 ปี วุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีหรือเทียบเท่า หรือมีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ทำงานที่ประสบความสำเร็จในวิชาชีพ เป็นที่ยอมรับ ไม่มีลักษณะต้องห้ามตามมาตรา 15(3) และ (4) ของพระราชกฤษฎีกา คือ ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย คนไร้ความสามารถ หรือคนเสมือนไร้ความสามารถ และไม่เคยได้รับโทษจำคุก โดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก เว้นแต่เป็นโทษสำหรับความผิดที่ได้กระทำโดยประมาทหรือความผิดลหุโทษ ไม่เคยได้รับโทษทางวินัยอย่างร้ายแรง มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับความมุ่งหมาย หลักการ แนวการจัดการศึกษา การจัดการกระบวนการเรียนรู้ ระบบการประกันคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาเพื่อการประเมินคุณภาพภายนอกของระดับการศึกษาชั้นต่างๆ มีความรู้และทักษะในการประเมินผล ได้แก่ การรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล การสรุปและให้ข้อเสนอแนะ และการเขียนรายงาน มีทักษะในการสื่อสารด้วยวาจา มีทักษะในการคิดวิเคราะห์ มีความรอบคอบ และสามารถตัดสินใจได้อย่างถูกต้องเหมาะสม มีบุคลิกภาพ สุภาพเรียบร้อย มีเจตคติที่ดีต่อสถานศึกษา เป็นกัลยาณมิตร มีเจตคติที่ดีต่อการทำงานร่วมกับผู้อื่น และมีความสามารถในการประสานงาน สำเร็จหลักสูตรการฝึกอบรม

และผ่านการทดสอบ รวมทั้งได้รับการรับรองจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา และมีคุณสมบัติอื่นๆตามที่สำนักงานรับรองมาตรฐานและคุณภาพการศึกษากำหนด (สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา, 2544) ด้วยเหตุนี้ผู้ประเมินภายนอกสำหรับตรวจสอบหน่วยงานฝึกอบรมจึงต้องมีคุณสมบัติและคุณลักษณะที่พึงประสงค์เช่นกัน เพราะถ้าผู้ประเมินภายนอกไม่มีคุณสมบัติที่ดีแล้วนั้นจะก่อให้เกิดความเสียหายต่อหน่วยงานฝึกอบรม คือหน่วยงานฝึกอบรมขาดประสิทธิภาพและไม่ประสบผลสำเร็จในการฝึกอบรม

สำหรับผู้ประเมินคุณภาพภายนอกนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเป็นผู้ที่มีคุณสมบัติที่เหมาะสม อีกทั้งบทบาทของผู้ประเมินภายนอกยังรวมถึงการเข้าไปสนับสนุน ส่งเสริม เป็นกระจกส่องให้การบริหารหน่วยงาน ทั้งนี้จึงมีการกำหนดคุณสมบัติของผู้ประเมินภายนอก ให้เป็นผู้มีความรู้และประสบการณ์ มีความสามารถในการประเมินผลและการรวบรวมหลักฐานข้อมูล อีกทั้งสามารถวิเคราะห์ข้อมูลในการจัดทำรายงานที่เที่ยงตรงและเชื่อถือได้ นอกจากนี้ยังต้องมีจรรยาบรรณ มีความเป็นกลาง มีความเป็นกัลยาณมิตร มีทักษะในการสื่อสารด้วยวาจา มีความรอบคอบ และสามารถตัดสินใจได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความอิสระและเที่ยงธรรม เนื่องจากผู้ประเมินภายนอกถือเป็นปัจจัยสำคัญในการประเมินคุณภาพของหน่วยงาน ดังนั้นผู้ประเมินภายนอกจึงควรมีคุณลักษณะที่มีความเป็นมาตรฐานเกณฑ์กลาง เพื่อให้การประเมินคุณภาพเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ปัญหาของผู้ประเมินภายนอกที่พบส่วนใหญ่คือ (1) ผู้ประเมินภายนอกไม่มีความรู้ในด้านที่จะทำการประเมิน (2) คุณสมบัติส่วนบุคคลของผู้ประเมินภายนอกไม่เหมาะสม ในกรณีที่ยุ่่น้อย (3) ผู้ประเมินภายนอกมีวุฒิทางการศึกษาไม่ตรงหรือไม่เอื้อต่อการประเมินหน่วยงานนั้นๆ (4) ผู้ประเมินภายนอกไม่เคยผ่านการฝึกอบรมในด้านที่จะประเมินหน่วยงานนั้นๆมาก่อน (5) ผู้ประเมินภายนอกไม่เคยมีประสบการณ์ในการเป็นผู้ตรวจประเมินมาก่อนหรือมีประสบการณ์ในการตรวจประเมินน้อย (6) ผู้ประเมินภายนอกไม่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการประเมินหน่วยงาน (7) ผู้ประเมินภายนอกมีอคติต่อหน่วยงานหรือบุคลากรภายในหน่วยงานนั้นๆ (8) ผู้ประเมินภายนอกบางคนไม่มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ในการตรวจประเมินหน่วยงาน หรือไม่มีความรับผิดชอบในการรายงานการประเมิน (9) ผู้ประเมินภายนอกขาดทักษะในการทำงานเป็นทีมและขาดทักษะในการสร้างความสัมพันธ์

การประเมินคุณภาพภายนอกสำหรับหน่วยงานฝึกอบรมจึงมีความสำคัญดังนี้ คือ (1) เป็นเครื่องมือสำคัญในการยกระดับคุณภาพการฝึกอบรมของแต่ละหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง อันจะนำไปสู่ความมีมาตรฐานของหน่วยงานฝึกอบรม (2) ทำให้ได้ข้อมูลซึ่งช่วยสะท้อนให้เห็นจุดเด่นจุดด้อยของหน่วยงานฝึกอบรม อันจะนำไปสู่ข้อเสนอแนะ แนวทางปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพของหน่วยงานฝึกอบรม (3) ผลของการประเมินคุณภาพจากบุคคลภายนอกจะทำให้หน่วยงานฝึกอบรมมีการพัฒนาเข้าสู่เกณฑ์มาตรฐานและพัฒนาตนเองให้เต็มศักยภาพอย่างต่อเนื่อง

(4) เพิ่มความมั่นใจและคุ้มครองประโยชน์แก่ผู้รับบริการในการฝึกอบรมว่าหน่วยงานฝึกอบรมนั้นๆ ได้จัดการฝึกอบรมมุ่งสู่คุณภาพตามมาตรฐานในการฝึกอบรม

หน่วยงานฝึกอบรมมีความแตกต่างจากสถาบันการศึกษาคือ หน่วยงานฝึกอบรมจะจัดกิจกรรมต่างๆ ขึ้นเพื่อให้บุคคลได้เพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่นั้นๆ ให้มีประสิทธิภาพ โดยหน่วยงานฝึกอบรมได้คาดหวังว่าผู้ผ่านการฝึกอบรมไปแล้ว จะสามารถนำความรู้ไปใช้ได้ทันทีหรือมีพฤติกรรมในการทำงานที่เปลี่ยนแปลงตามความต้องการขององค์กร รวมไปถึงจนถึงกิจกรรมเพื่อให้บุคคลได้มีโอกาสที่จะเลื่อนระดับไปสู่ตำแหน่งที่สูงกว่าในสายงานเดียวกันขององค์กรนั้นๆ ได้ สำหรับสถาบันการศึกษานั้น มีจุดเน้นที่บุคคลหรือทรัพยากรมนุษย์มากกว่างาน วัตถุประสงค์ของสถาบันการศึกษาก็คือ เพื่อเตรียมบุคคลให้มีความพร้อมที่จะทำงานเฉพาะกิจหรือกลุ่มงานบางอย่างตามความต้องการขององค์กรในอนาคต หรือมุ่งเน้นให้ความรู้เพื่อให้พนักงานได้มีโอกาสที่จะเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานหรือตำแหน่งสูงขึ้นไปกว่าเดิม การให้การศึกษาเรื่องใหม่จึงเป็นความจำเป็นเพื่อให้สามารถปรับตัวและทำหน้าที่ในสิ่งแวดล้อมใหม่ได้ ดังนั้นเกณฑ์ที่ใช้ในการคัดเลือกผู้ประเมินภายนอกของสถาบันการศึกษาจึงไม่สามารถใช้ได้กับการคัดเลือกผู้ประเมินภายนอกของหน่วยงานฝึกอบรม

เนื่องจากระบบการประเมินผลของหน่วยงานฝึกอบรมยังขาดองค์กรกลางที่มีความเป็นอิสระที่จะเข้ามาดำเนินการตรวจสอบผลการดำเนินงานการจัดฝึกอบรมของหน่วยงานต่างๆ และให้การรับรองคุณภาพแก่หน่วยงานฝึกอบรมนั้นๆ ดังนั้นจึงต้องมีการกำหนดคุณลักษณะของผู้ประเมินภายนอกสำหรับหน่วยงานฝึกอบรมอย่างเคร่งครัด เพื่อให้ข้อมูลในการรายงานผลมีความเที่ยงตรงและสร้างสรรค์ ด้วยเหตุนี้บุคคลที่ดำเนินการตรวจสอบหรือผู้ประเมินภายนอกสำหรับหน่วยงานฝึกอบรมจึงเป็นบุคคลที่มีความสำคัญอย่างยิ่งและมีผลต่อการประเมินคุณภาพหน่วยงานฝึกอบรม

จะเห็นได้ว่าผู้ประเมินภายนอกเป็นบุคคลที่มีความสำคัญยิ่งต่อระบบการประเมินคุณภาพหน่วยงานฝึกอบรม มีอำนาจในการประเมินคุณภาพของการจัดฝึกอบรมในหน่วยงานฝึกอบรม ดังนั้นผู้ประเมินภายนอกจึงเป็นบุคคลที่ต้องมีคุณลักษณะเฉพาะที่จะสามารถประเมินผลให้เป็นที่น่าไว้วางใจและมีความสามารถในการประเมิน ประกอบกับในประเทศไทยยังไม่มีเอกสารหรืองานวิจัยใดระบุไว้ชัดเจนเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ประเมินภายนอกที่ทำหน้าที่ประเมินผล และติดตามตรวจสอบคุณภาพมาตรฐานของหน่วยงานฝึกอบรม ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาคุณลักษณะของผู้ประเมินภายนอกสำหรับตรวจสอบหน่วยงานฝึกอบรมตามความคิดเห็นของผู้เกี่ยวข้อง ทั้งจากผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องกับการจัดการฝึกอบรม โดยผลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้จะเป็นสารสนเทศประกอบการพิจารณาการพัฒนาระบบการประเมินคุณภาพภายนอกของหน่วยงานฝึกอบรมต่อไป

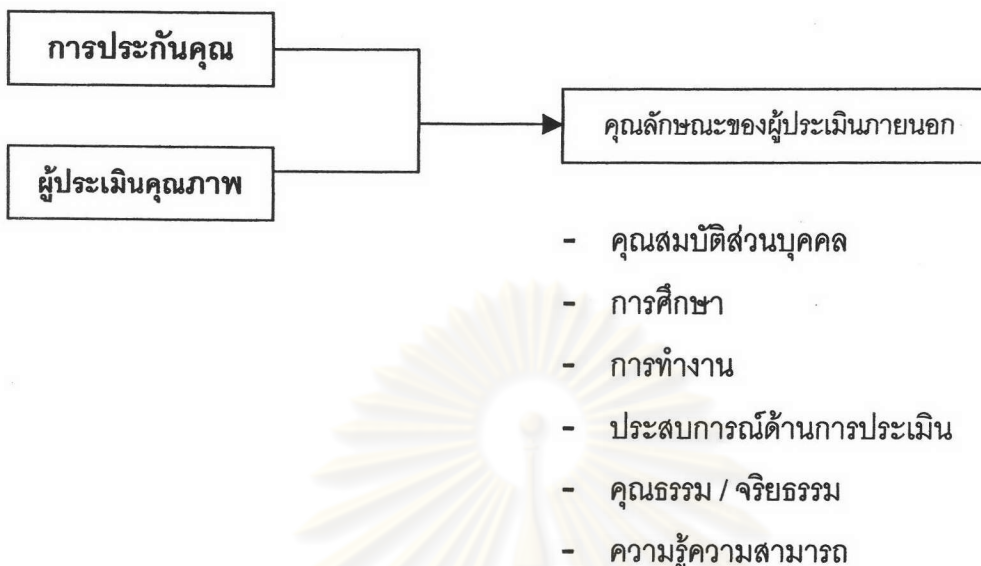
วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพ ปัญหาและความต้องการผู้ประเมินภายนอกของหน่วยงานฝึกอบรม ภาคเอกชน
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ เกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ประเมินภายนอก สำหรับตรวจสอบหน่วยงานฝึกอบรม ภาคเอกชน
3. เพื่อนำเสนอคุณลักษณะของผู้ประเมินภายนอกสำหรับตรวจสอบหน่วยงานฝึกอบรม ภาคเอกชน

ขอบเขตการวิจัย

1. การวิจัยคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประเมินภายนอกสำหรับตรวจสอบหน่วยงานฝึกอบรม ได้ดำเนินการศึกษาสภาพ ปัญหา และความต้องการผู้ประเมินภายนอกของหน่วยงานฝึกอบรม ภาคเอกชน จำนวน 40 แห่ง ได้แก่ (1) สภาพผู้ประเมินภายนอกของหน่วยงานฝึกอบรม (2) ปัญหาผู้ประเมินภายนอกของหน่วยงานฝึกอบรม (3) ความต้องการผู้ประเมินภายนอกของหน่วยงานฝึกอบรม
2. การวิจัยครั้งนี้ศึกษาความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ (1) กลุ่มผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งเป็นหัวหน้างานด้านการฝึกอบรม และ (2) กลุ่มนักวิชาการด้านการฝึกอบรม
3. ตัวแปรที่มุ่งศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ คือ คุณลักษณะของผู้ประเมินภายนอกโดยจำแนกเป็นคุณสมบัติทั่วไปที่ผู้ประเมินภายนอกทุกคนต้องมี และคุณสมบัติเฉพาะของผู้ประเมินภายนอกแต่ละคน ได้แก่ (1) คุณสมบัติส่วนบุคคล (2) การศึกษา (3) การทำงาน (4) ประสบการณ์ด้านการประเมิน (5) คุณธรรม (6) ความรู้ความสามารถ
4. การกำหนดคุณลักษณะของผู้ประเมินภายนอกสำหรับตรวจสอบหน่วยงานฝึกอบรม ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลเรื่องการตรวจสอบคุณภาพจากเอกสารต่างๆ และการสัมภาษณ์ จากนั้นใช้เทคนิคเดลฟายจำนวน 3 รอบ

กรอบแนวคิดในการวิจัย



แผนภาพที่ 1 คุณลักษณะของผู้ประเมินภายนอก

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

1. คุณลักษณะของผู้ประเมินภายนอกหน่วยงานฝึกอบรม หมายถึง ลักษณะประจำตัวที่ชี้ให้เห็นถึงสิ่งที่ดีงามของผู้ประเมินภายนอก ประกอบด้วยคุณสมบัติส่วนบุคคล ภูมิหลังการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน ความรู้ความสามารถด้านการประเมิน ประสบการณ์ด้านการประเมินและคุณธรรมจริยธรรม ซึ่งจำแนกเป็นคุณสมบัติทั่วไปที่ผู้ประเมินภายนอกทุกคนต้องมี และคุณสมบัติเฉพาะของผู้ประเมินภายนอกแต่ละคน

2. ผู้ประเมินภายนอกหน่วยงานฝึกอบรม หมายถึง บุคคลหรือคณะบุคคล หรือหน่วยงาน หรือองค์กรต่างๆซึ่งได้แก่ บริษัทที่จัดตั้งและได้รับอนุญาต องค์กรวิจัยอิสระ มูลนิธิ/สมาคม ที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้ประเมินภายนอก

3. การประเมินภายนอกหน่วยงานฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการตรวจสอบคุณภาพ การดำเนินงานของหน่วยงาน ซึ่งกระทำโดยกลุ่มบุคคลที่เป็นนักประเมินโดยอาชีพ เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับคุณค่าของหน่วยงาน ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการทำงานและเป็นหลักประกันคุณภาพการดำเนินงานของหน่วยงานว่าได้มาตรฐานหรือไม่ เพียงใด

4. การตรวจสอบคุณภาพหน่วยฝึกอบรม หมายถึง การตรวจสอบผลการดำเนินงานของหน่วยฝึกอบรม โดยเป็นการตรวจสอบเชิงระบบมุ่งเน้นการพิจารณาว่าหน่วยฝึกอบรมมีระบบการควบคุมคุณภาพหรือไม่ ได้ใช้ระบบพัฒนาเพียงใด และมีขั้นตอนการดำเนินงานที่จะทำให้เชื่อถือได้หรือไม่ว่าการจัดการฝึกอบรมจะเป็นไปอย่างมีคุณภาพ

5. หน่วยฝึกอบรม หมายถึง หน่วยงานที่ทำหน้าที่จัดฝึกอบรมให้กับบุคลากรภายในและ / หรือ ภายนอกหน่วยงานหรือองค์กรของตน เพื่อให้บุคลากรมีมาตรฐานการทำงานที่สูงขึ้น
6. ภาคเอกชน หมายถึง บริษัทหรือหน่วยงานหรือองค์กรธุรกิจเอกชน ที่มีวัตถุประสงค์ที่จะดำเนินกิจการเพื่อให้เกิดผลกำไร
7. ผู้เชี่ยวชาญ หมายถึง หัวหน้าหน่วยฝึกอบรมภาคเอกชน โดยมีประสบการณ์จัดฝึกอบรมให้กับหน่วยงาน อย่างน้อย 5 ปี หรืออาจารย์ผู้สอนเกี่ยวกับการฝึกอบรม หรือนักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งต้องมีประสบการณ์ในด้านการจัดฝึกอบรมอย่างน้อย 3 ปี

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. การวิจัยครั้งนี้ทำให้ได้คุณลักษณะของผู้ประเมินภายนอก ซึ่งเป็นแนวทางในการนำไปใช้คัดเลือกบุคคลและผู้ประเมินภายนอก เพื่อให้ได้ผู้ประเมินภายนอกที่พึงประสงค์ ซึ่งมีคุณค่าต่อการประเมินคุณภาพภายนอกสำหรับหน่วยงานฝึกอบรม และนำไปสู่ความมีมาตรฐานในการฝึกอบรม
2. ทำให้เกิดองค์ความรู้เกี่ยวกับศาสตร์ทางด้านการประเมินภายนอกสำหรับหน่วยงานฝึกอบรม และยังสามารถนำองค์ความรู้นี้มาพัฒนาบุคลากรเพื่อปฏิบัติงานทางด้านการประเมินภายนอกให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย