



ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การฝึกอบรมเป็นกิจกรรมหนึ่งในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การฝึกอบรมช่วยให้ บุคลากรสามารถเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ และทักษะในการทำงาน ทำให้สามารถแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ในการทำงานได้อย่างถูกต้องเหมาะสมตามความต้องการหรือเป้าหมายที่หน่วยงานได้ตั้งไว้ หากการฝึกอบรมมีคุณภาพมากเท่าใดประสิทธิภาพในการทำงานก็ดียิ่งขึ้นเท่านั้น (ธวัช ฉัตรเนตร, 2509; สุวีรัตน์ รักเหยา, 2522; อุทัย หิรัญโต, 2531; เสาวลักษณ์ สุขวิรัช, 2536; วิจิตร อาวะกุล, 2537; Michael S Jucius, 1962; Deal S Beach, 1975) ด้วยเหตุนี้หน่วยงานต่าง ๆ ที่เล็งเห็นความสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จึงจัดตั้งหน่วยฝึกอบรมของตนขึ้นเพื่อการพัฒนาบุคลากร ดังนั้นการพัฒนาหน่วยฝึกอบรมให้มีคุณภาพจึงมีความสำคัญสำหรับหน่วยงานด้วยเช่นกัน

การที่หน่วยงานหนึ่งจะมีคุณภาพได้นั้น แนวทางหนึ่งก็คือการประกันคุณภาพ หน่วยงานจำนวนมากได้พัฒนาหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ โดยการใช้ระบบคุณภาพที่มีชื่อเรียกว่ามาตรฐานสากล หรือ ISO ที่เป็นชื่อย่อขององค์การมาตรฐานสากลมีชื่อเต็มว่า International Organization for Standard และตรงกับภาษากรีก ที่แปลว่า เท่าเทียมกัน เสมอภาคกัน สมมาตรกัน หรือเป็นมาตรฐาน (รวมทร์ ภูเจริญ, 2543) ซึ่ง ISO เป็นระบบมาตรฐานที่กำหนดขึ้นโดยองค์การระหว่างประเทศใช้เป็นหลักเกณฑ์หรือเป็นบรรทัดฐานในการปฏิบัติงานที่สามารถนำไปใช้กับอุตสาหกรรมทั่วไปทั้งอุตสาหกรรม การผลิตและการบริการในอุตสาหกรรมทุกขนาด ขณะเดียวกันวงการศึกษามีการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาและยกระดับคุณภาพทางการศึกษาเช่นกัน

การประกันคุณภาพ (Quality Assurance) เป็นแผนงานหรือแผนปฏิบัติการที่จัดทำไว้อย่างเป็นระบบ เพื่อให้มั่นใจว่าผลผลิตหรือการบริการของหน่วยงานจะสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ หรือข้อกำหนดของคุณภาพที่ระบุไว้ (Cryer, 1993; Stebbing, 1989; สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม, 2534) การทำความเข้าใจกับเรื่องการประกันคุณภาพนั้น มีคำที่ใช้อธิบายที่มีความหมายใกล้เคียงกัน เช่น ระบบควบคุมคุณภาพ (Quality Control) หมายถึง เทคนิคในเชิงปฏิบัติการที่จัดทำเพื่อให้บรรลุข้อกำหนดทางด้านคุณภาพ ระบบคุณภาพ (Quality System) หมายถึง โครงสร้างการจัดองค์กร กระบวนการดำเนินการสำหรับการบริหารคุณภาพ การบริหารคุณภาพ (Quality Management) หมายถึง การบริหารที่เกี่ยวกับการกำหนดและการนำไปปฏิบัติจริง (สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม, 2534) หรือในสถาบันอุดมศึกษามีการประกันคุณภาพโดยใช้ การรับรองวิทยฐานะ (Accreditation) หมายถึง กระบวนการประเมินเพื่อให้การรับรองว่าสถาบันอุดมศึกษาได้ดำเนินการได้ครบถ้วน ตามที่เกณฑ์มาตรฐานกำหนด (วันชัย คิริชนะ, 2537)

การประกันคุณภาพโดยทั่วไปเป็นประกันในด้านการบริหารงาน การออกแบบ การพัฒนา การผลิต การติดตั้ง การบริการ การตรวจและการทดสอบผลิตภัณฑ์ขั้นสุดท้าย หากศึกษารายละเอียดข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงานที่ทำการประกันคุณภาพ สามารถแบ่งได้เป็นกลุ่มต่าง ๆ คือ กลุ่มอุตสาหกรรม กลุ่มธุรกิจ และกลุ่มสถาบันการศึกษา ซึ่งต่างก็ให้ความสำคัญกับการประกันคุณภาพทั้งสิ้น (สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม, 2534)

สถาบันการศึกษาเป็นหน่วยงานลักษณะหนึ่ง เช่นเดียวกับหน่วยงานกลุ่มอุตสาหกรรมและกลุ่มธุรกิจ ปัจจุบันการประกันคุณภาพการศึกษากำลังเป็นที่สนใจทั้งในระดับชาติและระดับสถาบันการศึกษา (ทองอินทร์ วงศ์โสธร และคณะ, 2541) ในต่างประเทศได้มีการจัดทำระบบการประกันคุณภาพการศึกษาไว้ โดยมีเป้าหมายเพื่อพัฒนาการสอนเป็นสำคัญ ในสหราชอาณาจักรได้มีการใช้ระบบการประกันคุณภาพมานาน สถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งในประเทศอังกฤษและประเทศสกอตแลนด์ต้องผ่านระบบการประกันคุณภาพ โดยสถาบันการศึกษาในประเทศอังกฤษมีการประกันคุณภาพที่ครอบคลุมองค์ประกอบในด้านหลักสูตร เนื้อหาสาระ และการจัดหลักสูตร การเรียนการสอนและการประเมินผล ความก้าวหน้าและสัมฤทธิ์ ผลของนักศึกษา การให้บริการแก่นักศึกษาและการแนะแนว แหล่งการเรียนรู้ รวมถึงการส่งเสริมการประกันคุณภาพด้วย ส่วนระบบการประกันคุณภาพของประเทศสกอตแลนด์มีการประกันคุณภาพที่แตกต่างจากประเทศอังกฤษ กล่าวคือ ประเทศสกอตแลนด์มีการประกันคุณภาพในด้าน เป้าหมายหลักสูตร โครงสร้างหลักสูตรและการประเมินสภาพแวดล้อมของกิจกรรมการเรียนการสอน คณาจารย์และเจ้าหน้าที่ แหล่งการเรียนรู้ การจัดรายวิชา กิจกรรมการเรียนการสอน กิจกรรมเสริมหลักสูตร การประเมินผลและการกำกับดูแล ผลงานของนักศึกษา ผลของการศึกษาและควบคุมคุณภาพ (ส. วาสนา ประवालพฤษ์, 2541)

ในแต่ละประเทศรายละเอียดเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาจะแตกต่างกันออกไป แต่ทุกประเทศให้ความสำคัญเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นมาตรการหนึ่งซึ่งทำให้เกิดความเชื่อมั่นได้ว่าสถานศึกษาที่ได้รับการรับรองมาตรฐานสามารถจัดการศึกษาได้อย่างมีคุณภาพ ผู้จบการศึกษามีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนด เพราะการประกันคุณภาพเป็นกระบวนการที่จะยกมาตรฐานของสถานศึกษาโดยจะผลักดันให้ได้มาตรฐาน ทั้งนี้บุคคลทั่วไปมีความเชื่อว่าหากกระบวนการประกันคุณภาพมีการวางระบบอย่างถูกต้องแล้วคุณภาพที่ดีก็จะตามมา (สำนักงานทดสอบทางการศึกษา, 2539)

ทบวงมหาวิทยาลัยได้กำหนดระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของไทย คือ การกำหนดดัชนีประกันคุณภาพ การดำเนินงานจะอยู่ภายใต้องค์ประกอบของคุณภาพและกลไกการควบคุมมาตรฐานการศึกษา ซึ่งมีผลต่อคุณภาพการศึกษาและการผลิตบัณฑิต โดยครอบคลุมรายละเอียดในเรื่ององค์กรและกลไกการควบคุมมาตรฐาน ปรัชญาและจุดมุ่งหมายของสถาบันอุดมศึกษา หลักสูตร นักศึกษา คณาจารย์และบุคลากร การเรียนการสอน สื่อการศึกษาและระบบสารสนเทศ อุปกรณ์การศึกษา ห้องสมุดหรือแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ สภาพแวดล้อมในการเรียนรู้ การวัดและประเมินผลการศึกษา การวิจัย การบริหารงบประมาณ และการบริหารการศึกษา (ส่วนวิจัยและพัฒนาสำนักมาตรฐานอุดมศึกษา, 2540)

เป็นที่ปรากฏอย่างชัดเจนแล้วว่า สถาบันการศึกษาได้เล็งเห็นความสำคัญของการประกันคุณภาพ ขณะเดียวกันก็ปรากฏว่าหน่วยฝึกอบรมของหน่วยงานต่าง ๆ ซึ่งจำเป็นต้องพัฒนาการปฏิบัติงานให้ได้มาตรฐานสากล (ISO) ก็ให้ความสำคัญกับการประกันคุณภาพเช่นกัน ทั้งนี้เพราะหน่วยฝึกอบรมมีหน้าที่หลักในการให้ความรู้ ทักษะ ความชำนาญ และทัศนคติที่ดีแก่บุคลากรในหน่วยงานของตน (เสาวลักษณ์ สุขวิรัช, 2536) แต่ปัจจุบันยังไม่มีเกณฑ์ในการประกันคุณภาพของหน่วยฝึกอบรมที่เป็นสากล ผู้วิจัยเชื่อว่าหน่วยฝึกอบรมไม่สามารถใช้เกณฑ์การประกันคุณภาพของสถาบันการศึกษาได้ แม้ว่าการฝึกอบรมและการศึกษาจะมีเป้าหมายใกล้เคียงกันคือการให้ความรู้ แต่องค์ประกอบและรายละเอียดของลักษณะหน่วยงานมีความแตกต่างกัน ดังนั้นจึงจำเป็นที่จะต้องมีการศึกษาเรื่องการประกันคุณภาพหน่วยฝึกอบรม

หน่วยงานภาคเอกชนทั้งในด้านอุตสาหกรรมการผลิตและธุรกิจทุกประเภท อาทิ อุตสาหกรรมปิโตรเคมี อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ธุรกิจการท่องเที่ยว ธุรกิจการสื่อสาร ธุรกิจเกี่ยวกับสาธารณูปโภคและอุตสาหกรรมธุรกิจอื่น ๆ ต่างมีการแข่งขันกันในระดับสูง หน่วยงานส่วนใหญ่จึงให้ความสำคัญของการฝึกอบรมเพราะต้องการให้การทำงานของบุคลากรมีประสิทธิภาพและส่งผลให้หน่วยงานมีคุณภาพเพิ่มขึ้นด้วย ซึ่งเป็นผลที่เอื้ออำนวยต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของชาติ ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ในฉบับปัจจุบัน

เนื่องจากการประกันคุณภาพสำหรับหน่วยฝึกอบรมมีบทบาทสำคัญที่จะช่วยให้การฝึกอบรมเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ผู้วิจัยพบว่ายังไม่มีผู้ใดที่ได้กำหนดเกณฑ์การประกันคุณภาพสำหรับหน่วยฝึกอบรมภาคเอกชน ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญด้านฝึกอบรมเกี่ยวกับเกณฑ์การประกันคุณภาพสำหรับหน่วยฝึกอบรมภาคเอกชน และกำหนดเป็นเกณฑ์การประกันคุณภาพสำหรับหน่วยฝึกอบรมภาคเอกชน ประโยชน์ที่ได้ย่อมช่วยให้หน่วยฝึกอบรมภาคเอกชนสามารถพัฒนาบุคลากรของตนให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และผลการปฏิบัติงานโดยรวมย่อมส่งผลให้หน่วยงานมีคุณภาพตามมาตรฐานสากล

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ เกี่ยวกับเกณฑ์การประกันคุณภาพสำหรับหน่วยฝึกอบรมภาคเอกชน
2. เพื่อนำเสนอเกณฑ์การประกันคุณภาพสำหรับหน่วยฝึกอบรมภาคเอกชน

ข้อตกลงเบื้องต้น

การวิจัยครั้งนี้มุ่งนำเสนอเกณฑ์การประกันคุณภาพสำหรับหน่วยฝึกอบรมภาคเอกชน ซึ่งเป็นเกณฑ์กลางขั้นต้นสำหรับหน่วยงานภาคเอกชนใดที่มีหน่วยฝึกอบรม มิได้มุ่งเน้นเป็นเกณฑ์สำหรับหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งโดยเฉพาะ

กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้พัฒนาจากองค์ประกอบที่จะศึกษาให้ได้เป็นเกณฑ์ในการประกันคุณภาพการฝึกอบรม จากกรอบแนวคิดเกี่ยวกับเรื่ององค์ประกอบการประกันคุณภาพกับองค์ประกอบและขั้นตอนการฝึกอบรมโดย

กรอบแนวคิดที่ 1 องค์ประกอบการประกันคุณภาพการศึกษา โดยมีรายละเอียดในด้านต่าง ๆ เกี่ยวกับ องค์การและกลไกการควบคุมมาตรฐาน บัณฑิตและจุดมุ่งหมายของสถาบันอุดมศึกษา หลักสูตรนักศึกษา คณาจารย์และบุคลากร การเรียนการสอน สื่อการศึกษาและระบบสารสนเทศ อุปกรณ์การศึกษา ห้องสมุดหรือแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ สภาพแวดล้อมในการเรียนรู้ การวัดและประเมินผลการศึกษา การวิจัย การบริหารงบประมาณ และการบริหารการศึกษา ซึ่งเป็นเกณฑ์ของทบวงมหาวิทยาลัย

กรอบแนวคิดที่ 2 ขั้นตอนการฝึกอบรมมีรายละเอียดเกี่ยวกับ การหาความต้องการจำเป็น การวางแผนการฝึกอบรม การกำหนดวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรม การเลือกเทคนิคการฝึกอบรม การดำเนินการฝึกอบรม การวัดประเมินผลและติดตามผล การปรับปรุงแผนการดำเนินงาน การสร้างหลักสูตร วิทยากร และบุคลากรในการฝึกอบรม การเลือกใช้สื่อและอุปกรณ์ในการฝึกอบรม สถานที่และการสร้างบรรยากาศการฝึกอบรม ซึ่งเป็นการรวบรวมทฤษฎีต่าง ๆ จาก Nadler, วิจิตร อวาระกุล, น้อย ศิริโชติ เป็นต้น

จากกรอบแนวคิดทั้ง 2 ที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยดังนี้

ตารางที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

การประกันคุณภาพ	การฝึกอบรม	การประกันคุณภาพการฝึกอบรม
<p>องค์ประกอบของคุณภาพและกลไกการควบคุมมาตรฐานการศึกษา ซึ่งมีผลต่อคุณภาพการศึกษาและผลิตบัณฑิต ประกอบด้วย</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. องค์การและกลไกการควบคุมมาตรฐาน 2. ปรัชญาและจุดมุ่งหมายของสถาบันอุดมศึกษา 3. หลักสูตร 4. นักศึกษา 5. คณาจารย์และบุคลากร 6. การเรียนการสอน 7. สื่อการศึกษา/ระบบสารสนเทศ 8. อุปกรณ์การศึกษา 9. ห้องสมุด/แหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ 10. สภาพแวดล้อมในการเรียนรู้ 11. วัดผล / ประเมินผลการศึกษา 12. การวิจัย 13. บริหารงบประมาณ 14. บริหารการศึกษา 	<p>ขั้นตอนของการฝึกอบรมประกอบด้วย</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. การกำหนดความต้องการจำเป็น 2. การวางแผนการฝึกอบรม 3. การกำหนดวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรม 4. การเลือกเทคนิคการฝึกอบรม 5. หลักสูตร 6. ผู้รับการฝึกอบรม 7. วิทยากร / บุคลากรในการฝึกอบรม 8. สื่อในการฝึกอบรม 9. อุปกรณ์ในการฝึกอบรม 10. สถานที่/ สภาพแวดล้อม/ บรรยากาศการฝึกอบรม 11. การวัดประเมินผลและติดตามผล 12. การปรับปรุงแผนการดำเนินงาน 	<p>องค์ประกอบของการประกันคุณภาพในการฝึกอบรม ควรที่จะประกอบด้วย</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. โครงสร้างหน่วยฝึกอบรม 2. ปรัชญา/ปณิธานและวัตถุประสงค์ของหน่วยฝึกอบรม 3. หลักสูตร 4. วิทยากร / บุคลากรในการฝึกอบรม 5. สื่อและอุปกรณ์ในการฝึกอบรม 6. สถานที่/สภาพแวดล้อม/บรรยากาศการฝึกอบรม 7. ระบบการฝึกอบรม 7.1 การกำหนดความต้องการจำเป็น 7.2 การวางแผนการฝึกอบรม 7.3 การดำเนินการฝึกอบรม 7.4 การวัดประเมินผลและติดตามผล 8. การดำเนินการประกันคุณภาพ

ขอบเขตการวิจัย

1. องค์ประกอบหลักของการประกันคุณภาพสำหรับหน่วยฝึกอบรมที่กำหนดในเกณฑ์ ประกอบด้วย โครงสร้างหน่วยฝึกอบรม ปรัชญา/ปณิธานและวัตถุประสงค์หน่วยฝึกอบรม ระบบฝึกอบรม หลักสูตรฝึกอบรม บุคลากรฝึกอบรม สื่อและอุปกรณ์ สถานที่ฝึกอบรม และการดำเนินการประกันคุณภาพ
2. การประกันคุณภาพที่ศึกษาเป็นการควบคุมคุณภาพภายในขององค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีผลต่อผู้เข้ารับการฝึกอบรม โดยการศึกษาในครั้งนี้ไม่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบคุณภาพจากภายนอกและการประเมินผล
3. การกำหนดเกณฑ์การประกันคุณภาพหน่วยฝึกอบรมภาคเอกชน ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ และสังเคราะห์ข้อมูลเรื่องการประกันคุณภาพจากเอกสารต่าง ๆ และการสัมภาษณ์ จากนั้นใช้เทคนิคเดลฟาย จำนวน 3 รอบ และรับรองเกณฑ์โดยผู้ทรงคุณวุฒิ

คำจำกัดความที่ใช้การวิจัย

1. เกณฑ์ หมายถึง หลักหรือข้อกำหนดที่ใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานเกี่ยวกับ การประกันคุณภาพสำหรับหน่วยฝึกอบรมภาคเอกชน เพื่อให้หน่วยฝึกอบรมนั้นมีคุณภาพตรงตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน
2. การประกันคุณภาพ หมายถึง กิจกรรมใด ๆ ที่ได้ดำเนินการอย่างเป็นระบบและมีแบบแผนที่ได้วางไว้ ทำให้เกิดความเชื่อมั่นว่าการดำเนินการนั้น สามารถทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีคุณภาพตามคุณลักษณะที่พึงประสงค์ โดยมีรายละเอียดครอบคลุมในเรื่องของ ระบบฝึกอบรม หลักสูตร บุคลากรฝึกอบรม สื่อและอุปกรณ์ และสถานที่ฝึกอบรม
3. เกณฑ์การประกันคุณภาพ หมายถึง หลักหรือข้อกำหนดที่สามารถใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานให้กับหน่วยฝึกอบรมภาคเอกชน ซึ่งครอบคลุมในเรื่อง ปรัชญาปณิธานและวัตถุประสงค์ของหน่วยฝึกอบรม ระบบฝึกอบรม หลักสูตรฝึกอบรม บุคลากรฝึกอบรม สื่อและอุปกรณ์ในการฝึกอบรม สถานที่ฝึกอบรม และการดำเนินการประกันคุณภาพหน่วยฝึกอบรม เพื่อให้หน่วยฝึกอบรมเป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน
4. หน่วยฝึกอบรม หมายถึง หน่วยงานที่ทำหน้าที่จัดฝึกอบรมให้กับบุคลากรภายในและ/หรือ ภายนอกหน่วยงานหรือองค์กรของตน เพื่อให้บุคลากรมีมาตรฐานการทำงานที่สูงขึ้น
5. ภาคเอกชน หมายถึง บริษัทหรือหน่วยงานหรือองค์กรธุรกิจเอกชน ที่มีวัตถุประสงค์ที่จะดำเนินกิจการเพื่อให้เกิดผลกำไร
6. ผู้เชี่ยวชาญ หมายถึง หัวหน้าหน่วยฝึกอบรมภาคเอกชน โดยมีประสบการณ์จัดฝึกอบรมให้กับหน่วยงาน อย่างน้อย 5 ปี หรืออาจารย์ผู้สอนเกี่ยวกับการฝึกอบรม หรือนักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งต้องมีประสบการณ์ในด้านการจัดฝึกอบรมอย่างน้อย 3 ปี
7. ผู้ทรงคุณวุฒิ หมายถึง บุคคลที่มีความชำนาญการเป็นพิเศษในด้านการฝึกอบรม และ/หรือ ผู้ชำนาญการพิเศษในด้านการประกันคุณภาพ

8. ปรัชญา/ปณิธาน และวัตถุประสงค์ของหน่วยฝึกอบรม หมายถึง แนวทางที่วางไว้ของหน่วยฝึกอบรม เพื่อให้การฝึกอบรมสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้

9. ระบบฝึกอบรม หมายถึง องค์ประกอบและขั้นตอนของการฝึกอบรมที่เป็นแบบแผนเพื่อให้การฝึกอบรมนั้นประสบผลสำเร็จ โดยครอบคลุมเรื่องของ การศึกษาความต้องการจำเป็น การวางแผนการฝึกอบรม การดำเนินการฝึกอบรม การวัดประเมินผลและติดตามผล

10. หลักสูตร หมายถึง รายละเอียดของวิชาหรือเนื้อหาสาระที่หน่วยงานต้องการให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้รับความรู้ ความเข้าใจ ซึ่งจะต้องตรงกับความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรม และ/หรือตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงานนั้น ๆ และ/หรือ ตามความเหมาะสมกับสภาพของงานหรือหน่วยงาน

11. บุคลากรฝึกอบรม หมายถึง บุคคลที่เกี่ยวข้องและรับผิดชอบในการจัดการฝึกอบรมในโครงการนั้น ๆ ซึ่งได้แก่ วิทยากรที่ให้ความรู้ ซึ่งจะต้องมีพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ และความชำนาญเกี่ยวกับเรื่องที่อบรม และเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ซึ่งมีหน้าที่ดำเนินการและรับผิดชอบเรื่องการฝึกอบรม โดยมี ความรู้ ความสามารถตามเกณฑ์ที่กำหนด

12. สื่อและอุปกรณ์ฝึกอบรม หมายถึง เครื่องมือที่หน่วยฝึกอบรมจำเป็นต้องมีไว้ใช้ เพื่อช่วยในการเรียนรู้และเกี่ยวข้องในการฝึกอบรม ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ช่วยในการสื่อข้อความระหว่างผู้บรรยายกับผู้ฟัง ให้มีความเข้าใจกันได้ง่ายและดียิ่งขึ้น

13. สถานที่ฝึกอบรม หมายถึง บริเวณที่ใช้สำหรับจัดฝึกอบรมซึ่งจะต้องมีอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอที่จะเอื้ออำนวยต่อการฝึกอบรม รวมถึงสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการฝึกอบรมด้วย

14. การดำเนินการประกันคุณภาพ หมายถึง หลักการหรือแนวทางที่จะนำมาใช้สำหรับการประกันคุณภาพหน่วยฝึกอบรม

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เป็นการส่งเสริมและเป็นแนวทางให้กับหน่วยฝึกอบรมภาคเอกชนที่จะพัฒนาหน่วยงานของตนให้เป็นที่ไปตามมาตรฐาน

2. หน่วยฝึกอบรมภาคเอกชนจะได้รับการพิจารณาตามเกณฑ์เดียวกัน

3. การมีหน่วยฝึกอบรมที่มีคุณภาพตามเกณฑ์ จะช่วยให้หน่วยงานหรือองค์กรนั้น ๆ มีประสิทธิภาพและเป็นมาตรฐาน อีกทั้งสามารถพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ ตรงตามวัตถุประสงค์ได้