บทที่ 5

ผลการวิจัย

ผู้วิจัยขอเสนอผลการการวิจัยเรื่องการนำเสนอเกณฑ์การประกันคุณภาพสำหรับหน่วยฝึกอบรมภาคเอกชน โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 บทนำ

ตอนที่ 2 รายละเอียดของเกณฑ์การประกันคุณภาพสำหรับหน่วยฝึกอบรมภาคเอกชน

ตอนที่ 3 การนำเกณฑ์ไปใช้

ตอนที่ 1 บทนำ

<u>หลักการและเหตุผล</u>

การฝึกอบรมมีความสำคัญต่อหน่วยงานเป็นอย่างมาก เพราะการฝึกอบรมเป็นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ทักษะในการทำงาน และมีส่วนในการนำศักยภาพที่มีอยู่ภายในของบุคลากรออกมาใช้ได้อย่างเต็มที่ ถ้าการฝึกอบรมมีคุณภาพมากเท่าใดประสิทธิภาพในการทำงานก็มีมากขึ้นเป็นลำดับ แต่การที่จะให้หน่วยฝึกอบรมมีประสิทธิภาพได้นั้นจะต้องปฏิบัติให้ตรงรายละเอียดที่กำหนดไว้ตามหลักการและทฤษฎีที่ถูกต้องของการฝึกอบรม ซึ่งสามารถทำได้โดยการจัดตั้งเป็นเกณฑ์สำหรับหน่วยฝึกอบรมขึ้นมา เพราะเกณฑ์จะมีรายละเอียดที่เป็นแนวทางในการปฏิบัติและเป็นแนวทางที่ทำให้ทุกฝ่ายมีความเห็นตรงกันในการพิจารณาประสิทธิภาพการทำงานของหน่วยฝึกอบรม และการที่หน่วยฝึกอบรมนั้นจะพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นนอกเหนือจากการฝึกอบรมก็คือ การพัฒนาและยกระดับคุณภาพการดำเนินงานของหน่วยฝึกอบรมให้มีประสิทธิภาพ หน่วยฝึกอบรมดังกล่าวจึงจำเป็นต้องหาเกณฑ์มาเพิ่มหรือรักษามาตรฐานการทำงานในหน่วยงานของตน หรืออีกนัยหนึ่งอาจเรียกการประกันคุณภาพ เพราะการประกันคุณภาพถือเป็นแผนปฏิบัติงานหรือกระบวนการที่จัดทำขึ้นมาอย่างเป็นระบบ เพื่อให้มั่นใจว่าผลงานที่ได้ของหน่วยงานมีคุณภาพและสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ จึงจะสามารถทำให้ได้รับความเชื่อถือจากบุคคลภายนอก หน่วยงานโดยทั่วไปต้องการที่จะพัฒนาหน่วยฝึกอบรมของตนให้มีประสิทธิภาพ โดยจัดการฝึกอบรมด้วยระบบและวิธีของตนเอง ซึ่งในหน่วยฝึกอบรมบางแห่งยังคงขาดการนำหลักการและทฤษฎีการฝึกอบรมที่ถูกต้องเข้าไปประยุกต์ใช้ จึงควรมีเกณฑ์กลางสำหรับเป็นแนวทางในการฝึกอบรมที่ถูกต้องให้กับหน่วยฝึกอบรมที่ต้องการให้ประสิทธิภาพในการฝึกอบรมนั้นมีคุณภาพ ดังนั้นจึงควรมีการจัดสร้างเกณฑ์การประกันคุณภาพหน่วยฝึกอบรมขึ้นมา เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้หน่วยงานที่นำเกณฑ์การประกันคุณภาพหน่วยฝึกอบรมภาคเอกชนไปใช้ สามารถใช้เกณฑ์การประกันคุณภาพนี้ได้อย่างถูกวิธี จะได้พัฒนาการฝึกอบรมให้มีมาตรฐานและส่งผลให้บุคลากรที่ได้รับการอบรมที่มีคุณภาพยิ่งขึ้น

2. เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติให้กับหน่วยฝึกอบรมภาคเอชน

3. เพื่อเป็นแนวทางให้กับหน่วยฝึกอบรมภาคเอกชน ในการนำเกณฑ์การประกันคุณภาพนี้ไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับองค์กรของตน

ผลการวิเคราะห์สภาพของหน่วยฝึกอบรม

จากการศึกษาพบว่า ในหลายหน่วยงานต่างให้ความสำคัญกับเรื่องการประกันคุณภาพเป็นอย่างมาก ไม่ว่าจะเป็นสถาบันการศึกษาตั้งแต่ระดับประถมศึกษาจนถึงระดับอุดมศึกษา ก็มีการสร้างมาตรฐานโรงเรียนหรือเกณฑ์การประกันคุณภาพเป็นของตนเอง ส่วนในหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือแม้แต่หน่วยงานภาคเอกชนบางแห่ง ต่างใช้เกณฑ์ประกันคุณภาพโดยใช้ระบบคุณภาพที่มีชื่อเรียกว่ามาตรฐานสากล หรือ ISO ที่เป็นชื่อย่อขององค์กรมาตรฐานสากลมีชื่อเต็มว่า International Organization for Standard ซึ่ง ISO เป็นระบบมาตรฐานที่กำหนดขึ้นโดยองค์การระหว่างประเทศใช้เป็นหลักเกณฑ์หรือเป็นบรรทัดฐานในการปฏิบัติงานสามารถนำไปใช้กับอุตสาหกรรมทั่วไป ทั้งอุตสาหกรรมการผลิตและการบริการในอุตสาหกรรมทุกขนาดและทุกประเภท เช่น อุตสาหกรรมปิโตรเคมี อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิคส์ ธุรกิจการท่องเที่ยว ธุรกิจการสื่อสาร ธุรกิจเกี่ยวกับสาธารณูปโภคและอุตสาหกรรมธุรกิจอื่น ๆ ปัจจุบันธุรกิจต่าง ๆ มีการแข่งขันกันในระดับสูง หน่วยงานส่วนใหญ่จึงเห็นความสำคัญของการฝึกอบรมเพราะต้องการให้การทำงานของบุคลากรมีประสิทธิภาพและส่งผลให้หน่วยงานมีคุณภาพเพิ่มขึ้นด้วย จึงทำให้พบสภาพโดยรวมของหน่วยฝึกอบรมส่วนใหญ่ต่างมีการจัดการฝึกอบรมด้วยระบบของตนเอง ยังไม่มีหน่วยงานใดที่จัดทำเกณฑ์การประกันคุณภาพหน่วยฝึกอบรมขึ้นมาอย่างชัดเจน ดังนั้นจึงสมควรเป็นอย่างยิ่งในการจัดทำเกณฑ์การประกันคุณภาพสำหรับหน่วยฝึกอบรมภาคเอกชนขึ้นเพื่อเป็นเกณฑ์กลางในการพิจารณาถึงมาตรฐานของหน่วยฝึกอบรม

ตอนที่ 2 รายละเอียดของเกณฑ์การประกันคุณภาพสำหรับหน่วยฝึกอบรมภาคเอกชน

คู่มือเกณฑ์การประกันคุณภาพสำหรับหน่วยฝึกอบรมภาคเอกชน

เกณฑ์การประกันคุณภาพสำหรับหน่วยฝึกอบรมภาคเอกชน เป็นเกณฑ์ที่ใช้สำหรับวัดมาตรฐานหรือคุณภาพการทำงานของหน่วยฝึกอบรมภาคเอกชนว่าเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดหรือไม่ โดยมีหัวข้อในการพิจารณาคือ ปรัชญา/ปณิธานและวัตถุประสงค์หน่วยฝึกอบรม หลักสูตรฝึกอบรม บุคลากรในหน่วยฝึกอบรม สื่อในหน่วยฝึกอบรม สถานที่ฝึกอบรม ระบบฝึกอบรม และการดำเนินการประกันคุณภาพหน่วยฝึกอบรม ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

1. ปรัชญา/ปณิธาน และวัตถุประสงค์หน่วยฝึกอบรม

หน่วยฝึกอบรมควรมีปรัชญา/ปณิธาน และวัตถุประสงค์ของหน่วยฝึกอบรม เพื่อเป็นหลักหรือแนวทางปฏิบัติโดยรวม ดังนี้

1.1 การกำหนดปรัชญา / ปณิธาน และวัตถุประสงค์ของหน่วยฝึกอบรม

ปรัชญา/ปณิธาน และวัตถุประสงค์ของหน่วยฝึกอบรมต้องมีเกณฑ์ดังต่อไปนี้

1.1.1 ในการกำหนดปรัชญา/ปณิธาน และวัตถุประสงค์ของหน่วยฝึกอบรมต้องกล่าวถึงการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร

1.1.2 ในการกำหนดปรัชญา/ปณิธาน และวัตถุประสงค์ของหน่วยฝึกอบรมต้องกล่าวถึงการพัฒนาประสิทธิภาพของงาน

1.1.3 ในการกำหนดปรัชญา/ปณิธาน และวัตถุประสงค์ของหน่วยฝึกอบรมต้องกล่าวถึงมาตรฐานของบุคลากร

1.1.4 ในการกำหนดปรัชญา/ปณิธาน และวัตถุประสงค์ของหน่วยฝึกอบรมต้องกล่าวถึงมาตรฐานของงาน

1.1.5 ในการกำหนดปรัชญา/ปณิธาน และวัตถุประสงค์ของหน่วยฝึกอบรมต้องกล่าวถึงการมุ่งเน้นการแก้ปัญหาขององค์กร

1.1.6 ในการกำหนดปรัชญา/ปณิธาน และวัตถุประสงค์ของหน่วยฝึกอบรมต้องกล่าวถึงการผลักดันให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

1.1.7 บุคลากรทุกคนของหน่วยฝึกอบรมต้องมีความเข้าใจปรัชญา/ปณิธานและวัตถุประสงค์ของหน่วยฝึกอบรมอย่างชัดเจนและตรงกัน

คำอธิบาย 1.1

1. ผู้ที่นำเกณฑ์ไปปฏิบัติควรแยกปรัชญา / ปณิธาน และวัตถุประสงค์ ออกจากกันเป็นคนละหัวข้อ ดังนั้นในการกำหนดแต่ละหัวข้อไม่ว่าจะเป็น ปรัชญาในการฝึกอบรม ปณิธานของหน่วยฝึกอบรม หรือวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม จะต้องระบุเป็นเกณฑ์ให้ครบทุกข้อ

2. บุคลากรของหน่วยฝึกอบรมต้องมีความเข้าใจในปรัชญา ปณิธานและวัตถุประสงค์ของหน่วยฝึกอบรมนั้น มิใช่เพียงแค่ท่องจำได้ แต่ต้องสามารถอธิบายและยกตัวอย่างได้

1.2 ผู้กำหนดปรัชญา/ปณิธานและวัตถุประสงค์ของหน่วยฝึกอบรม

หน่วยฝึกอบรมที่มีคุณภาพ ต้องมีผู้กำหนดปรัชญา / ปณิธาน และวัตถุประสงค์ของหน่วยฝึกอบรม ดังต่อไปนี้

1.2.1 ฝ่ายบริหารขององค์กร อย่างน้อยจำนวน 3 คน มีส่วนในการกำหนดปรัชญา/ปณิธานและวัตถุประสงค์ของหน่วยฝึกอบรม

1.2.2 ผู้จัดการหรือหัวหน้าหน่วยฝึกอบรม อย่างน้อยจำนวน 1 คน มีส่วนในการกำหนดปรัชญา/ปณิธานและวัตถุประสงค์ของหน่วยฝึกอบรม

1.2.3 เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม อย่างน้อยจำนวน 3 คน มีส่วนในการกำหนดปรัชญา/ปณิธานและวัตถุประสงค์ของหน่วยฝึกอบรม

คำอธิบาย 1.2

ฝ่ายบริหาร หมายถึง ตำแหน่งผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ และผู้จัดการฝ่ายต่าง ๆ หรือตำแหน่งเทียบเท่าในองค์กร ดังนั้นผู้ที่กำหนดปรัชญา ปณิธานและวัตถุประสงค์ของหน่วยฝึกอบรมจะประกอบด้วย ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ ผู้จัดการฝ่ายต่าง ๆ หัวหน้าหน่วยฝึกอบรม และเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม

2. หลักสูตรฝึกอบรม

หลักสูตรฝึกอบรมเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ เนื่องจากเป็นเนื้อหาสาระที่จะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดความรู้ความเข้าใจ อันจะส่งผลให้เกิดการเรียนรู้หรือการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม

2.1 ลักษณะของหลักสูตรฝึกอบรม

หลักสูตรฝึกอบรมที่ดีต้องมีลักษณะตามเกณฑ์ต่อไปนี้

2.1.1 หลักสูตรที่ดีต้องวิเคราะห์และปรับเนื้อหาหลักสูตร ให้เหมาะสมกับผู้เข้ารับการฝึกอบรม (เหมาะสมกับเพศ,วุฒิภาวะ,พื้นฐานความรู้,ประสบการณ์,ฯลฯ)

2.1.2 วัตถุประสงค์ของหลักสูตรต้องสอดคล้องกับปรัชญา/ปณิธานและวัตถุประสงค์ของหน่วยฝึกอบรม

2.2.3 หลักสูตรที่ดีต้องตรงตามความต้องการจำเป็น(Needs)ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม

2.2.4 หลักสูตรที่ดีต้องตรงตามความต้องการขององค์กร

2.2.5 หลักสูตรที่ดีต้องระบุระยะเวลา (ระบุจำนวนวัน และจำนวนชั่วโมง)

2.2.6 หลักสูตรที่ดีต้องมีการประเมินผลการใช้หลักสูตรทุกครั้ง

2.2.7 หลักสูตรที่ดีเมื่อมีการประเมินผลการใช้หลักสูตรแล้วต้องมีการพัฒนาหลักสูตรนั้น

2.2.8 หลักสูตรที่ดีต้องมีคณะกรรมการบริหารหลักสูตรที่ชัดเจน

คำอธิบาย 2.1

หลักสูตรที่ดีต้องเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดทุกข้อ และคณะกรรมการบริหารหลักสูตรนั้นก็คือผู้ที่มีส่วนกำหนดหลักสูตรได้แก่ ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ หัวหน้าหน่วยฝึกอบรม และหัวหน้าฝ่ายต่าง ๆ โดยผู้กำหนดหลักสูตรจะมีมากกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ได้แต่ห้ามน้อยกว่าเกณฑ์ที่กำหนด

2.2 ผู้กำหนดหลักสูตรฝึกอบรม

หน่วยฝึกอบรมที่มีคุณภาพ ต้องมีผู้กำหนดหลักสูตรฝึกอบรมดังต่อไปนี้

2.2.1 หัวหน้าฝ่ายบริหาร ไม่น้อยกว่า 1 คน ต้องมีส่วนในการสร้างหลักสูตรฝึกอบรม

2.2.2 หัวหน้าหน่วยฝึกอบรมต้องมีส่วนในการสร้างหลักสูตรฝึกอบรมทุกหลักสูตร

2.2.3 เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม อย่างน้อย จำนวน 1 คน ที่มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องหลักสูตร ต้องมีส่วนในการสร้างหลักสูตรฝึกอบรม

2.2.4 วิทยากรภายในและภายนอก ต้องมีส่วนในการสร้างหลักสูตรฝึกอบรมที่ตนเองเป็นวิทยากร

คำอธิบาย 2.2

หัวหน้าฝ่ายบริหารที่ต้องทำหน้าที่กำหนดหลักสูตรได้แก่ หัวหน้าฝ่ายที่บุคลากรของตนต้องเข้ารับการฝึกอบรมโดยต้องมีความชำนาญในหลักสูตรที่จะฝึกอบรมนั้นอย่างแท้จริง และทำหน้าที่ในการกำหนดหลักสูตรร่วมกับผู้กำหนดคนอื่น ๆ ส่วนผู้อำนวยการและรองผู้อำนวยการจะมีส่วนร่วมในการกำหนดหรือไม่ก็ได้ ขึ้นอยู่กับความสำคัญของหลักสูตรนั้น

2.3 โปรแกรมประกอบหลักสูตรฝึกอบรม

หลักสูตรฝึกอบรมที่ดี ต้องประกอบด้วยโปรแกรมเพื่อการฝึกอบรม ดังต่อไปนี้

2.3.1 โปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยสอน (CAI,CBI)

2.3.2 โปรแกรม Microsoft Power Point

คำอธิบาย 2.3

โปรแกรมที่ใช้ในการฝึกอบรมนั้นสามารถปรับเปลี่ยนให้เข้ากับยุคสมัย หรือเทคโนโลยีได้ โดยไม่จำเป็นต้องใช้โปรแกรมที่กำหนดตลอดไป แต่โปรแกรมที่จะใช้ทดแทนต้องสามารถทำงานได้เทียบเท่ากับโปรแกรมที่กำหนด หากประสิทธิภาพในการทำงานของโปรแกรมใหม่ที่นำมาใช้ดีกว่าโปรแกรมที่กำหนดก็ยิ่งส่งผลให้การฝึกอบรมดียิ่งขึ้น

2.4 ขั้นตอนการจัดทำหลักสูตร

หน่วยฝึกอบรมต้องจัดทำหลักสูตรฝึกอบรมที่มีคุณภาพ จึงต้องมีขั้นตอนการปฏิบัติดังต่อไปนี้

2.4.1 ศึกษานโยบายหรือความต้องการขององค์กร

2.4.2 สำรวจความต้องการจำเป็นในการฝึกอบรมอย่างเป็นระบบ

2.4.3 นำข้อมูลจากการสำรวจมาประชุมวางแผนสร้างหลักสูตร

2.4.4 จัดลำดับความจำเป็นของหัวข้อหลักสูตรและบรรจุหัวข้อที่เร่งด่วนลงในหลักสูตร

2.4.5 กำหนดวัตถุประสงค์ หัวข้อ และขอบเขตของเนื้อหา

2.4.6 กำหนดระยะเวลาตามความเป็นจริงของแต่ละหัวข้อวิชา

2.4.7 รวบรวมเนื้อหาของหลักสูตร

2.4.8 วิเคราะห์และคัดเลือกเนื้อหาของหลักสูตร

2.4.9 จัดใส่รายละเอียดและเนื้อหาลงในหลักสูตร

2.4.10 ประเมินผลหลักสูตร

คำอธิบาย 2.4

การจัดทำหลักสูตรฝึกอบรมจะต้องทำตามขั้นตอนที่กำหนด โดยผู้ปฏิบัติสามารถทำมากกว่าขั้นตอนที่กำหนดหรือเพิ่มขั้นตอนย่อย ๆ ได้ แต่ต้องไม่ตัดขั้นตอนการจัดทำหลักสูตรที่กำหนดไว้ จึงจะถือว่าเป็นการจัดทำหลักสูตรฝึกอบรมที่มีคุณภาพ

3. บุคลากรฝึกอบรม

บุคลากรฝึกอบรมมีส่วนสำคัญที่ทำให้การฝึกอบรมบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ เนื่องจากเป็นบุคคลที่ต้องจัดกระทำให้โครงการฝึกอบรมดำเนินไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด

3.1 ตำแหน่งบุคลากรในหน่วยฝึกอบรม

หน่วยฝึกอบรมต้องประกอบด้วยบุคลากรในตำแหน่งต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

3.1.1 ผู้จัดการหรือหัวหน้าหน่วยฝึกอบรม

3.1.2 เจ้าหน้าที่งานธุรการและเอกสาร อย่างน้อยจำนวน 1 คน

3.1.3 เจ้าหน้าที่ฝ่ายวิจัยและประเมินผล อย่างน้อยจำนวน 1 คน

3.1.4 วิทยากรฝึกอบรมภายใน อย่างน้อยจำนวน 1 คน

3.1.5 เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมทั่วไป โดยสัดส่วนของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมต่อพนักงานของบริษัท คือ 1 : 200

3.1.6 วิทยากรภายใน โดยสัดส่วนของวิทยากรภายในต่อพนักงานของบริษัท คิดเป็นสัดส่วน 1 : 200

<u>คำอธิบาย 3.1</u>

1. บุคลากรในหน่วยฝึกอบรมต้องประกอบด้วยตำแหน่งต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ให้ครบตามเกณฑ์ที่กำหนด คือ หัวหน้าหน่วยฝึกอบรม เจ้าหน้าที่งานธุรการและเอกสาร ฝ่ายวิจัยและประเมินผล วิทยากรภายใน และเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม โดยในทุกตำแหน่งจะรับผิดชอบหน้าที่หลักตามตำแหน่งของตน และมีหน้าที่รองในการช่วยงานหน้าที่อื่น ๆ ตามที่หัวหน้าหน่วยกำหนด

2. ในกรณีที่พนักงานของบริษัทมีจำนวนต่ำกว่า 200 คน ซึ่งไม่สามารถใช้สัดส่วน 1 : 200 ตามเกณฑ์ได้ ให้กำหนดตำแหน่งเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมทั่วไปและวิทยากรภายในตำแหน่งละ 1 คน

3. ในกรณีที่พนักงานของบริษัทมีจำนวนมากกว่า 200 คน และไม่สามารถหารลงตัว เมื่อคิดสัดส่วนของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมหรือวิทยากรภายในต่อพนักงานของบริษัทแล้วมีเศษเหลือ ให้นำเศษที่เหลือ กำหนดเป็นตำแหน่งเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมทั่วไปและวิทยากรภายในอีกตำแหน่งละ 1 คน เช่น มีพนักงานของบริษัทมีจำนวน 420 คน จะมีตำแหน่งเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมทั่วไปและวิทยากรภายในตำแหน่งละ 3 คน เป็นต้น

3.2 เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม

เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่มีคุณภาพ ต้องมีคุณสมบัติดังต่อไปนี้

3.2.1 มีความรู้ความเข้าใจด้านแวดวงธุรกิจ

3.2.2 มีความรู้ความเข้าใจด้านงานบุคคล

3.2.3 มีความรู้ความเข้าใจด้านการฝึกอบรม

3.2.4 จบการศึกษาด้านทรัพยากรมนุษย์

3.2.5 วุฒิการศึกษาขั้นต่ำในระดับปริญญาตรี

3.2.6 เข้ารับการอบรม อย่างน้อย 2 ครั้งต่อปี

3.2.7 รับการประเมินผลในการทำงาน อย่างน้อย 3 ครั้งต่อปี

3.2.8 มีหน้าที่ต้องเตรียมความพร้อมของสถานที่

3.2.9 มีหน้าที่ต้องเตรียมความพร้อมของอุปกรณ์

คำอธิบาย 3.2

1 เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่มีคุณภาพต้องมีความรู้ความเข้าใจงานทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านธุรกิจ งาน บุคคล และการฝึกอบรม จบการศึกษาขั้นต่ำในระดับปริญญาตรีในด้านทรัพยากรมนุษย์หรือในสาขาที่ใกล้เคียงกัน และต้องเข้ารับการอบรมหรือสัมมนาในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการฝึกอบรม อย่างน้อย 2 ครั้งต่อปี เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมต้องมีคุณสมบัติตามเกณฑ์ที่กำหนดจึงถือว่ามีคุณภาพ จะขาดคุณสมบัติข้อใดข้อหนึ่งไม่ได้

2. เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมต้องมีความรู้ความเข้าใจด้านแวดวงธุรกิจ หมายถึง เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมต้องมีความรู้ความเข้าใจในธุรกิจขององค์กรที่ตนทำงานอยู่

3.3 วิทยากรฝึกอบรม

วิทยากรต้องมีคุณสมบัติดังต่อไปนี้

3.3.1 วิทยากรที่ดีต้องมีวุฒิการศึกษาขั้นต่ำในระดับปริญญาตรี

3.3.2 วิทยากรที่ดีต้องเข้ารับการสัมมนา อย่างน้อย 2 ครั้งต่อปี

3.3.3 วิทยากรที่ดีต้องมีประสบการณ์ในการเป็นวิทยากร อย่างน้อย 3 ปี

3.3.4 วิทยากรที่ดีต้องมีประสบการณ์ในการทำงานในเรื่องที่บรรยาย อย่างน้อย 3-4 ปี

คำอธิบาย 3.3

1. คุณสมบัติของวิทยากรต้องจบการศึกษาขั้นต่ำระดับปริญญาตรี และ/หรือ มีประสบการณ์ในเรื่องที่บรรยายอย่างน้อย 3-4 ปี และ/หรือ มีประสบการณ์ในการเป็นวิทยากร อย่างน้อย 3 ปี และต้องเข้ารับการอบรมหรือสัมมนาในเรื่องของการเป็นวิทยากรหรือเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อที่บรรยาย อย่างน้อย 2 ครั้งต่อปี

2. ในกรณีที่วิทยากรมีวุฒิการศึกษาไม่ถึงระดับปริญญาตรี แต่มีประสบการณ์หรือมีความรู้ความชำนาญ จนได้รับการยอมรับให้เป็นผู้เชี่ยวชาญในสาขาหรือหัวข้อที่บรรยาย จากสถาบันหรือสมาคมต่าง ๆ ก็ถือว่าตรงตามเกณฑ์

4. สื่อที่ใช้ในการฝึกอบรม

การใช้สื่อและอุปกรณ์ในการฝึกอบรมนับเป็นปัจจัยสำคัญ ที่ทำให้การฝึกอบรมมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

4.1 สื่อที่ใช้ในการฝึกอบรมแบบบรรยาย

หน่วยฝึกอบรมที่มีคุณภาพต้องมีสื่อที่ใช้ในการฝึกอบรมดังต่อไปนี้

4.1.1 เครื่องฉายภาพข้ามศีรษะ (Overhead Projector) อย่างน้อยจำนวน 1 เครื่อง

4.1.2 มีเครื่องฉายสไลด์ อย่างน้อยจำนวน 1 เครื่อง

4.1.3 เครื่องขยายเสียง อย่างน้อยจำนวน 1 ชุด

4.1.4 ไมโครโฟน อย่างน้อยจำนวน 5 ตัว

4.1.5 เครื่องบันทึกเสียง อย่างน้อยจำนวน 1 เครื่อง

4.1.6 เครื่องวีดิทัศน์ อย่างน้อยจำนวน 1 เครื่อง

4.1.7 เครื่องคอมพิวเตอร์ อย่างน้อยจำนวน 1 เครื่อง

4.1.8 ไวท์บอร์ดหรือฟลิบชาร์ท รวมแล้วอย่างน้อยจำนวน 4 ตัว

4.1.9 เครื่อง LCD โปรเจคเตอร์ อย่างน้อยจำนวน 1 เครื่อง

คำอธิบาย 4.1

เนื่องจากสื่อที่กล่าวถึงในที่นี้เป็นสื่อที่ใช้สำหรับการบรรยายหรืออภิปราย หน่วยฝึกอบรมที่มีคุณภาพจะต้องมีสื่อที่ใช้ในการฝึกอบรมให้ครบตามเกณฑ์ที่กำหนด หากหน่วยฝึกอบรมใดมีสื่อไม่ตรงตามเกณฑ์ แต่มีสื่อที่สามารถใช้ทดแทนกันได้อย่างมีประสิทธิภาพก็ถือว่าตรงตามเกณฑ์

4.2 ลักษณะของสื่อฝึกอบรมที่ดี

สื่อฝึกอบรมที่ดี ต้องมีลักษณะตามเกณฑ์ต่อไปนี้

4.2.1 มีการทดสอบการใช้งานก่อนทุกครั้ง

4.2.2 มีราคาประหยัด

4.2.3 เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมหรือวิทยากรสามารถผลิตได้ง่าย

4.2.4 มีการประเมินผลหลังการใช้สื่อทุกครั้ง

คำอธิยาย 4.2

1. ก่อนทำการฝึกอบรมทุกครั้งต้องมีการตรวจสอบการใช้งานของสื่อว่าสามารถใช้งานได้จริงหรือไม่ หากไม่สามารถใช้ได้จะได้แก้ไขปัญหาก่อนการฝึกอบรม

2. สื่อที่จัดทำในการฝึกอบรมต้องเป็นสื่อที่จัดทำง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีราคาที่ไม่แพงเกินไป หากว่าการฝึกอบรมในหัวข้อนั้นสามารถใช้สื่อสำเร็จรูปที่มีขายตามท้องตลาดก็สามารถใช้แทนได้

3. หลังจากเสร็จสิ้นการฝึกอบรมทุกครั้งจะต้องประเมินผลการใช้สื่อทุกครั้ง เพื่อที่จะนำผลที่ได้ไปปรับปรุงสำหรับการผลิตสื่อที่จะใช้ในการฝึกอบรมครั้งต่อไป

4.3 ผู้กำหนดสื่อฝึกอบรม

หน่วยฝึกอบรมที่มีคุณภาพ ต้องประกอบด้วยผู้กำหนดสื่อฝึกอบรม ดังต่อไปนี้

4.3.1 เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมอย่างน้อยจำนวน 3 คน มีส่วนในการกำหนดสื่อในการฝึกอบรม

4.3.2 วิทยากรฝึกอบรม ต้องมีส่วนในการกำหนดสื่อในการฝึกอบรม

คำอธิบาย 4.3

ผู้ที่มีหน้าที่ในการกำหนดสื่อจะต้องเป็นผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมในหัวข้อนั้น ๆ ซึ่งได้แก่

1. เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมจำนวน 3 คน อันหมายรวมถึงบุคลากรที่ทำการจัดฝึกอบรม ได้แก่ เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ผู้มีหน้าที่ทำการวิจัยและประเมินผล ในกรณีที่มีเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมและผู้มีหน้าที่ทำการวิจัยและประเมินผล อย่างละ 1 คน ซึ่งมีจำนวนไม่ครบ 3 คน ให้หัวหน้าหน่วยฝึกอบรมมีส่วนร่วมในการกำหนดสื่อด้วย

2. วิทยากรฝึกอบรม หมายถึง วิทยากรที่จะทำการบรรยาย ต้องทำหน้าที่ในการกำหนดสื่อสำหรับการบรรยายในแต่ละครั้งหรือแต่ละหัวข้อ ร่วมกับเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม

5. สถานที่ฝึกอบรม

สถานที่ฝึกอบรม เป็นแหล่งความรู้สำหรับผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ศึกษา ทั้งด้านหลักวิชาการและการปฏิบัติ ดังนั้นหน่วยฝึกอบรมที่มีคุณภาพต้องมีสถานที่ฝึกอบรมที่มีห้องตามเกณฑ์ต่อไปนี้

1. ห้องประชุมสำหรับประชุมกลุ่มย่อยสำหรับ 10-20 คน
2. ห้องสำหรับฝึกปฏิบัติการเฉพาะด้าน
3. ห้องสมุดสำหรับค้นคว้าเพิ่มเติม
4. ห้องศูนย์การเรียนรู้

คำอธิบาย 5

1. ห้องฝึกปฏิบัติการเฉพาะด้าน เป็นห้องที่จัดขึ้นเพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้มีการฝึกฝนการปฏิบัติงาน

2. ศูนย์การเรียนรู้ คือ ห้องที่จัดขึ้นเพื่อให้พนักงานของบริษัทสามารถค้นคว้าหาความรู้ได้จากอุปกรณ์ที่เตรียมเอาไว้ โดยจะต้องสอดคล้องกับการทำงานของบริษัท เพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพของพนักงานในบริษัท

6. ระบบฝึกอบรม

เมื่อกล่าวถึงระบบฝึกอบรม หัวข้อสำคัญในการฝึกอบรมที่ขาดไม่ได้ คือ การหาความต้องการจำเป็นในการฝึกอบรม การวางแผนการฝึกอบรม การดำเนินการฝึกอบรม และการประเมินผลการฝึกอบรม โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

6.1 การหาความต้องการจำเป็นในการฝึกอบรม

6.1.1 ผู้กำหนดความต้องการจำเป็น

การหาความต้องการจำเป็นในการฝึกอบรม เพื่อศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้นผู้ให้ข้อมูลต้องประกอบด้วย

1. พนักงานอย่างน้อยร้อยละ 70
2. หัวหน้างานทุกคน
3. ฝ่ายบริหาร อย่างน้อย จำนวน 3 คน

คำอธิบาย 6.1.1

1. การหาความต้องการจำเป็นควรศึกษาปัญหาจากพนักงานร้อยละ 70 ของพนักงานทั้งหมด
2. หัวหน้างาน หมายถึงผู้จัดการหรือหัวหน้าฝ่ายต่าง ๆ
3. การหาความต้องการจำเป็นจากฝ่ายบริหาร จะต้องหาจากบุคคลในตำแหน่งผู้อำนวยการและรองผู้อำนวยการหรือในตำแหน่งที่เทียบเท่า กรณีที่บริษัทมีฝ่ายบริหารมีจำนวนไม่ถึง 3 คน ให้หาความต้องการจำเป็นจากฝ่ายบริหารทุกคน

6.1.2 ขั้นตอนการหาความต้องการจำเป็น

การหาความต้องการจำเป็นมีขั้นตอนสำคัญที่ต้องทำดังต่อไปนี้

1. เตรียมการโดยกำหนดจุดประสงค์ แนวทางและขอบเขตของการหาความต้องการจำเป็น
2. สร้างแบบสอบถามเพื่อค้นหาปัญหา
3. แจกแบบสอบถาม
4. รวบรวมปัญหาที่พบในการทำงาน
5. สรุปผลของปัญหาที่เกิดขึ้นทั้งหมดจากการสำรวจหาความต้องการจำเป็น
6. คัดเลือกปัญหาจากการหาความต้องการจำเป็น
7. จัดลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นในการฝึกอบรม
8. ศึกษาความเป็นไปได้ของเวลาในการฝึกอบรม
9. สรุปรายงานและเสนอแนวทางการฝึกอบรมเพื่อแก้ปัญหาต่อผู้บริหารระดับสูงของบริษัท

คำอธิบาย 6.1.2

การหาความต้องการจำเป็นในการฝึกอบรมจะต้องทำตามขั้นตอนที่กำหนด โดยผู้ปฏิบัติสามารถทำมากกว่าขั้นตอนที่กำหนดหรือเพิ่มขั้นตอนย่อย ๆ ได้ แต่ต้องไม่ตัดขั้นตอนของการหาความต้องการจำเป็นที่กำหนด จึงจะถือว่าเป็นการหาความต้องการจำเป็นในการฝึกอบรมที่มีคุณภาพ

6.2 การวางแผนการฝึกอบรม

6.2.1 แผนฝึกอบรม

การวางแผนการฝึกอบรมที่ดี ต้องมีแผนดังต่อไปนี้

1. แผนระยะสั้น 3 เดือน
2. แผนระยะสั้น 6 เดือน
3. แผนระยะยาว 1 ปี

คำอธิบาย 6.2.1

หน่วยฝึกอบรมต้องมีการจัดทำแผนระยะสั้น 3 เดือน 6 เดือน และจัดทำแผนระยะยาว 1 ปี โดยผู้ปฏิบัติสามารถจัดทำแผนระยะสั้นแบ่งย่อยเป็นรายเดือนได้ ส่วนแผนระยะยาวสามารถจัดทำได้มากกว่า 1 ปี แต่ต้องจัดทำแผนระยะยาวเป็นรายปีไว้ด้วย จึงจะถือว่าเป็นแผนที่มีคุณภาพ

6.2.2 ขั้นตอนการวางแผนการฝึกอบรม

การวางแผ่นฝึกอบรมมีขั้นตอนสำคัญมีที่ต้องทำดังต่อไปนี้

1. กำหนดหัวข้อและหลักสูตรการฝึกอบรม
2. ประมาณการค่าใช้จ่ายของโครงการฝึกอบรม
3. นำเสนอคณะกรรมการบริหารของบริษัทเพื่อขออนุมัติงบประมาณ
4. กำหนดผู้รับผิดชอบโครงการ
5. กำหนดวัน เวลา และสถานที่ในการฝึกอบรม
6. กำหนดวิทยากรในการฝึกอบรม
7. กำหนดผู้รับผิดชอบในการจัดทำเอกสาร
8. กำหนดรายชื่อหน่วยงานหรือผู้เกี่ยวข้องเพื่อขอความร่วมมือ
9. สรรหาบุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรม
10. กำหนดการวัดผล ประเมินผล และการติดตามผลการฝึกอบรม

คำอธิบาย 6.2.2

การวางแผนการฝึกอบรมจะต้องทำตามขั้นตอนที่กำหนด โดยผู้ปฏิบัติสามารถทำมากกว่าขั้นตอนที่กำหนดหรือเพิ่มขั้นตอนย่อย ๆ ได้ แต่ต้องไม่ตัดขั้นตอนการวางแผนที่กำหนดไว้ จึงจะถือว่าเป็นการวางแผนการฝึกอบรมที่มีคุณภาพ โดยการวางแผนนี้สามารถกำหนดหัวข้อและหลักสูตรฝึกอบรม ผู้รับผิดชอบโครงการ และหัวข้ออื่น ๆ ไว้ได้ ส่วนวันเวลาสถานที่สามารถกำหนดไว้ได้อย่างคร่าว ๆ และสามารถยืดหยุ่นออกไปได้

6.3 การดำเนินการฝึกอบรม

6.3.1 ลักษณะของโครงการ

โครงการฝึกอบรมที่ดี ต้องมีลักษณะตามเกณฑ์ดังต่อไปนี้

1. มีความต่อเนื่องกับแผนอื่น ๆ
2. กำหนดวันเวลาเริ่มต้นและสิ้นสุดในการฝึกอบรมที่แน่นอน
3. มีการประเมินผลผู้เข้ารับการฝึกอบรม แบ่งเป็น 3 ระยะ คือ ก่อนการฝึกอบรม ระหว่างดำเนินการฝึกอบรม หลังการฝึกอบรม

คำอธิบาย 6.3.1

1. โครงการที่จัดขึ้นควรต่อเนื่องกับโครงการอื่น ๆ ที่เคยจัดมา เพราะจะได้ทำการฝึกอบรมให้กับบุคลากร

2. ควรกำหนดวันเวลาเริ่มต้นและสิ้นสุดของโครงการ เพื่อประมาณการค่าใช้จ่าย วางแผนการฝึกอบรม และอื่น ๆ

3. การประเมินผลผู้เข้าฝึกอบรมแบ่งเป็น 3 ระยะ เพื่อศึกษาพัฒนาการในการทำงานของผู้เข้ารับการฝึกอบรม หลังจากที่ได้เข้าร่วมโครงการฝึกอบรมแล้ว

6.3.2 ขั้นตอนการดำเนินการฝึกอบรม

การดำเนินการฝึกอบรมมีขั้นตอนสำคัญที่ต้องทำดังต่อไปนี้

1. จัดพิมพ์หลักสูตรและโครงการฝึกอบรม
2. ติดต่อสถานที่พร้อมทั้งแจ้งวัตถุประสงค์ จำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรม
3. ติดต่อวิทยากรพร้อมแจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับการฝึกอบรมที่ต้องการทราบ
4. คัดเลือกผู้เข้ารับการฝึกอบรมและจัดทำบัญชีรายชื่อ
5. จัดเตรียมค่าใช้จ่ายในโครงการ
6. จัดทำป้ายชื่อและเอกสารสำหรับผู้รับการฝึกอบรม
7. จัดเตรียมแบบประเมินผล
8. จัดเตรียมสถานที่ โสตทัศนูปกรณ์และอุปกรณ์อื่น ๆ ที่ใช้ในการฝึกอบรม

9. ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานและบุคคลที่เกี่ยวข้องเพื่อขอความร่วมมือ
10. จัดทำกำหนดการฝึกอบรม
11. จัดทำหนังสือเชิญวิทยากร
12. จัดทำหนังสือเชิญผู้มีส่วนร่วมในพิธีเปิดการฝึกอบรม
13. เตรียมคำกล่าวรายงาน
14. เตรียมแฟ้มลงทะเบียนและประกาศนียบัตรสำหรับผู้เข้ารับการฝึกอบรม
15. สังเกตการณ์ฝึกอบมตลอดระยะเวลาฝึกอบรม
16. แจกแบบประเมินผล และรวบรวมแบบประเมินผลเพื่อทำการวิเคราะห์
17. ส่งหนังสือขอบคุณวิทยากรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
18. รวบรวมและวิเคราะห์ผลการฝึกอบรม
19. รายงานผลการฝึกอบรมต่อฝ่ายบริหาร
20. ติดตามผลหลังการประเมินโดยใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ การสังเกต ฯลฯ

คำอธิบาย 6.3.2

การดำเนินการฝึกอบรมจะต้องทำตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ โดยผู้ปฏิบัติสามารถทำมากกว่าขั้นตอนที่กำหนดหรือเพิ่มขั้นตอนย่อย ๆ ได้ แต่ต้องไม่ตัดขั้นตอนการดำเนินการฝึกอบรมที่กำหนดไว้ จึงจะถือว่าเป็นการดำเนินการฝึกอบรมที่มีคุณภาพ โดยการดำเนินการฝึกอบรมนี้ต้องจัดทำในทุกหัวข้อให้พร้อมก่อนการฝึกอบรม

6.4 การประเมินผลการฝึกอบรม

การประเมินผลการฝึกอบรมที่ดี ต้องมีเกณฑ์การประเมินดังต่อไปนี้

1. ประเมินความถูกต้องและคลอบคลุมของสาระสำคัญที่นำเสนอ
2. ประเมินการจัดลำดับการบรรยายให้เป็นไปตามขั้นตอน
3. ประเมินความเหมาะสมของสื่อกับหัวข้อฝึกอบรม
4. ประเมินการบรรยายของวิทยากรฝึกอบรม
5. ประเมินความเหมาสมของสถานที่ฝึกอบรม

คำอธิบาย 6.4

1. จัดทำแบบประเมินผลการฝึกอบรม โดยประกอบด้วยเกณฑ์ประเมินที่กำหนดไว้ข้างต้น

2. การประเมินการบรรยายของวิทยากร จะประเมินในเรื่องใดนั้นขึ้นอยู่กับการพิจารณาของกลุ่มผู้ประเมิน โดยสามารถศึกษาหลักจากทฤษฎีของผู้เชี่ยวชาญจากหนังสือการฝึกอบรม เช่นประเมินในเรื่อง เนื้อหาที่บรรยายตรงประเด็นหรือไม่ ยกตัวอย่างชัดเจนหรือไม่ การใช้สื่อ บุคลิกภาพเป็นเช่นไร เป็นต้น

7. การดำเนินการประกันคุณภาพหน่วยฝึกอบรม

สิ่งที่หน่วยฝึกอบรมต้องทำเพื่อการดำเนินการประกันคุณภาพต้องมีเกณฑ์ดังต่อไปนี้

1. กำหนดมาตรฐานคุณภาพการฝึกอบรมให้สอดคล้องกับนโยบายขององค์กร
2. จัดทำคู่มือปฏิบัติหรือคู่มือการประกันคุณภาพหน่วยฝึกอบรมเป็นของตนเอง
3. ประชาสัมพันธ์ระบบและขั้นตอนการประกันคุณภาพ ให้กับบุคลากรที่เกี่ยวข้องทราบ
4. จัดทำหลักสูตรที่ตรงตามความต้องการจำเป็นขององค์กร
5. จัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการฝึกอบรม
6. มีการตรวจสอบคุณภาพภายใน
7. คัดเลือกบุคลากรที่มีคุณสมบัติตรงตามเกณฑ์ที่กำหนด
8. คัดเลือกวิทยากรที่มีคุณสมบัติตรงตามหัวข้อฝึกอบรม
9. จัดทำหลักสูตรฝึกอบรมให้เหมาะสมกับความต้องการในการฝึกอบรม
10. มีความพร้อมในด้านอาคารและสถานที่ฝึกอบรม
11. มีการประเมินผลการทำงานทุกครั้ง
12. มีรายงานการประเมินตนเอง
13. นำผลการประเมินที่ได้กลับไปปรับปรุงสำหรับครั้งต่อไป
14. การตรวจสอบคุณภาพภายในหน่วยฝึกอบรมต้องกำหนดระยะเวลาให้ชัดเจนในการตรวจและติดตามคุณภาพภายใน
15. การตรวจสอบคุณภาพภายในหน่วยฝึกอบรมต้องมีการแก้ไขข้อบกพร่อง
16. การตรวจสอบคุณภาพภายในหน่วยฝึกอบรมต้องบันทึกผลการติดตามและนำเสนอบุคลากรที่มีหน้าที่รับผิดชอบ
17. การตรวจสอบคุณภาพภายในหน่วยฝึกอบรมต้องมีการตรวจติดตามผลและบันทึกประสิทธิผลการปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน
18. ผู้อำนวยการขององค์กรมีหน้าที่ในการตรวจและติดตามคุณภาพภายในของหน่วยฝึกอบรม
19. ผู้จัดการทุกแผนกมีหน้าที่ในการตรวจและติดตามคุณภาพภายในของหน่วยฝึกอบรม
20. ผู้เชี่ยวชาญด้านการประกันคุณภาพ อย่างน้อย จำนวน 3 คน มีหน้าที่ในการตรวจและติดตามคุณภาพภายในของหน่วยฝึกอบรม

คำอธิบาย 7

1. หน่วยฝึกอบรมต้องกำหนดมาตรฐานการฝึกอบรมและจัดทำคู่มือการประกันคุณภาพหน่วยฝึกอบรม โดยระบุรายละเอียดให้ชัดเจน

2. การประชาสัมพันธ์ระบบและขั้นตอนการประกันคุณภาพสมรถทำได้โยจัดทำเป็นเอกสารแจกหรือจัดอบรมระยะสั้น

3. การตรวจสอบคุณภาพภายในของหน่วยฝึกอบรม ต้องทำโดยบุคลากรที่เป็นอิสระจากงานที่จะเข้าไปตรวจหรือมิได้เกี่ยวข้องกับงานฝึกอบรม

4. ในการตรวจสอบคุณภาพภายในผู้ตรวจต้องรักษามารยาท และกฎกติกาของการตรวจ เช่น ไม่จับผิด ไม่มีอคติ แจ้งให้ทราบล่วงหน้าก่อนตรวจ เมื่อพบข้อบกพร่องจะบันทึกไว้และผลการตรวจติดตามต้องส่งให้ผู้บริหารทบทวนและลงมือแก้ไขให้ทันเวลาอย่างเหมาะสม

5. การประเมินผลการฝึกอบรมต้องประเมินตามเกณฑ์ที่กำหนดในข้อ 6.4 และการประเมินจะต้องจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษร เช่นมีการจัดทำแบบประเมินแล้วรวบรวมเก็บไว้เป็นแฟ้ม และสรุปเป็นรายงานการประเมินตนเองส่งให้กับฝ่ายบริหาร เพื่อนำผลการประเมินที่ได้ไปปรับปรุงในครั้งต่อไป

6. ผู้อำนวยการขององค์กร หมายถึง ผู้มีอำนาจหรือผู้บริหารสูงสุดขององค์กร ซึ่งอาจมีชื่อเรียกที่แตกต่างกันออกไป

7. ผู้เชี่ยวชาญด้านการประกันคุณภาพ คือบุคคลที่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องการประกันคุณภาพ และหน่วยงานต้องกำหดคุณสมบัติของผู้เชี่ยวชาญให้ชัดเจน

ตอนที่ 3 การนำเกณฑ์ไปใช้

<u>เงื่อนไขการนำไปใช้</u>

1. ผู้ใช้ควรศึกษาเกณฑ์การประกันคุณภาพสำหรับหน่วยฝึกอบรมภาคเอกชนให้เข้าใจ ก่อนนำเกณฑ์ไปใช้

2. เกณฑ์ที่นำไปใช้นี้ ผู้ใช้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้โดยสามารถเพิ่มรายละเอียดของเกณฑ์ได้ แต่ต้องไม่ตัดรายละเอียดของเกณฑ์ทิ้ง

3. กรณีที่ผู้ใช้นำเกณฑ์ไปใช้แล้วปรากฏว่าหน่วยฝึกอบรมของตนไม่ตรงตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ให้หน่วยฝึกอบรมนั้น ๆ ปรับปรุงและพัฒนาหน่วยงานของตนให้ตรงตามรายละเอียดของเกณฑ์ เพื่อให้หน่วยฝึกอบรมของตนมีคุณภาพ

มาตรการและวิธีการใช้

1. ผู้ใช้ต้องทำการประชุมตกลงกับผู้ที่เกี่ยวข้องในการใช้เกณฑ์การประกันคุณภาพสำหรับหน่วยฝึกอบรมภาคเอกชน ให้มีความเข้าใจตรงกันในเรื่องของรายละเอียดต่าง ๆ ที่ระบุอยู่ในเกณฑ์

2. ผู้ใช้จะต้องปฏิบัติตามรายละเอียดของเกณฑ์การประกันคุณภาพสำหรับหน่วยฝึกอบรมภาคเอกชนที่กำหนดไว้ทุกข้อ

3. ผู้ใช้ต้องศึกษาคำอธิบายในแต่ละหัวข้อให้เข้าใจ โดยศึกษาจากคู่มือเกณฑ์การประกันคุณภาพสำหรับหน่วยฝึกอบรมภาคเอกชน

วิธีการประเมิน

1. หน่วยงานหรือองค์กรที่จะนำเกณฑ์การประกันคุณภาพสำหรับหน่วยฝึกอบรมภาคเอกชนไปใช้ ต้องมีการประชุมจัดตั้งคณะกรรมการเป็น 2 ชุด คือ ชุดที่ 1 จัดตั้งกรรมการจากหน่วยฝึกอบรมของตน เพื่อเป็นการประเมินตนเองว่าตรงตามเกณฑ์หรือไม่ เมื่อคิดว่าตรงตามเกณฑ์แล้ว ให้กรรมการในชุดที่ 2 ซึ่งเป็นกรรมการจากผู้บริหารระดับสูงในหน่วยงานของตน เพื่อประเมินหน่วยฝึกอบรมของตนเอง

2. การประเมินหน่วยฝึกอบรมจะต้องสามารถปฏิบัติได้ตรงตามเกณฑ์การประกันคุณภาพสำหรับหน่วยฝึกอบรมภาคเอกชน กำหนดในทุก ๆ ข้อ จึงถือว่าหน่วยฝึกอบรมนั้นมีคุณภาพ

3. เมื่อประเมินแล้วพบว่าหน่วยฝึกอบรมสามารถปฏิบัติได้มากกว่าเกณฑ์การประกันคุณภาพสำหรับหน่วยฝึกอบรมภาคเอกชนที่กำหนด ให้ถือว่าหน่วยฝึกอบรมนั้นมีคุณภาพ

4. เมื่อประเมินแล้วพบว่าหน่วยฝึกอบรมสามารถปฏิบัติได้น้อยกว่าเกณฑ์การประกันคุณภาพสำหรับหน่วยฝึกอบรมภาคเอกชนที่กำหนด ให้หน่วยฝึกอบรมนั้นพัฒนาและปรับปรุงหน่วยฝึกอบรมของตนให้ตรงตามเกณฑ์ที่กำหนด จึงถือว่าหน่วยฝึกอบรมนั้นมีคุณภาพ