



สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

หน่วยฝึกอบรมมีความสำคัญยิ่งสำหรับการพัฒนาคนและพัฒนางาน จึงจำเป็นต้องมีการประกันคุณภาพสำหรับหน่วยฝึกอบรม ในปัจจุบันหน่วยฝึกอบรมหลายแห่งที่จัดตั้งขึ้น จัดตามแนวคิดของตนเอง ที่เกิดจากการปฏิบัติมากกว่าหลักทฤษฎี ด้วยเหตุนี้มาตรฐานของหน่วยฝึกอบรมจึงมีความแตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงได้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเพื่อนำเสนอเกณฑ์การประกันคุณภาพสำหรับหน่วยฝึกอบรมภาคเอกชน ซึ่งจะเป็นแนวปฏิบัติกลาง

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับเกณฑ์การประกันคุณภาพสำหรับหน่วยฝึกอบรมภาคเอกชน
2. เพื่อนำเสนอเกณฑ์การประกันคุณภาพสำหรับหน่วยฝึกอบรมภาคเอกชน

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ

กลุ่มที่ 1 ผู้เชี่ยวชาญที่เป็นหัวหน้าหน่วยฝึกอบรมภาคเอกชน ผู้วิจัยได้คัดเลือกผู้เชี่ยวชาญโดยเลือกแบบเจาะจง จำนวน 30 คน จากหน่วยฝึกอบรมภาคเอกชน โดยผู้เชี่ยวชาญมีคุณสมบัติดังต่อไปนี้

1. มีตำแหน่งหัวหน้างานด้านการฝึกอบรม หรือสูงกว่า และ
2. มีประสบการณ์ในการจัดหรือเป็นวิทยากรฝึกอบรมให้หน่วยงานมาไม่น้อยกว่า 5 ปี

กลุ่มที่ 2 นักวิชาการด้านการฝึกอบรม จำนวน 9 คน ซึ่งประกอบด้วย อาจารย์ผู้สอนเกี่ยวกับการฝึกอบรม หรือนักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งต้องมีประสบการณ์ในด้านการจัดฝึกอบรมอย่างน้อย 3 ปี

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยแบ่งออกเป็น 2 ประเภท

ประเภทที่ 1 แบบสอบถามเพื่อหาเกณฑ์การประกันคุณภาพสำหรับหน่วยฝึกอบรมภาคเอกชน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามรอบที่ 1 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด จำนวน 37 ข้อ แบบสอบถามรอบที่ 2 และ 3 เป็นคำถามปลายเปิดแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 168 ข้อ แบบสอบถามรอบที่ 2 มีข้อคำถามเหมือนรอบที่ 3 ทุกประการ ต่างกันที่รอบที่ 3 จะมีค่าสถิติที่คำนวณจากความเห็นของผู้เชี่ยวชาญไว้ทุกข้อ

ประเภทที่ 2 แบบรับรองเกณฑ์การประกันคุณภาพสำหรับหน่วยฝึกอบรมภาคเอกชน
เครื่องมือที่ผู้วิจัยใช้นี้ เป็นแบบประเมินการรับรองต้นแบบชิ้นงาน เพื่อปรับปรุงแก้ไขต้นแบบชิ้นงานเกณฑ์การประกันคุณภาพสำหรับหน่วยฝึกอบรมภาคเอกชน

การดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้แบ่งการดำเนินการวิจัยออกเป็น 2 ชั้น คือ

ชั้นที่ 1 การหาเกณฑ์ประกันคุณภาพสำหรับหน่วยฝึกอบรมภาคเอกชน

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยโดยใช้เทคนิคเดลฟายเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งเป็นความคิดเห็นร่วมกัน และสอดคล้องกันของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 25 คน จำนวน 3 รอบ โดยนำข้อมูลแต่ละรอบมาวิเคราะห์ทางสถิติ และส่งกลับไปให้ผู้เชี่ยวชาญพร้อมกับผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญในรอบที่ 2 กรณีที่ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นไม่ตรงกันและ/หรือไม่สอดคล้องกัน ผู้เชี่ยวชาญ ก็สามารถแก้ไขได้หรืออาจยืนยันคำตอบเดิมของตน

ชั้นที่ 2 การรับรองเกณฑ์การประกันคุณภาพสำหรับหน่วยฝึกอบรมภาคเอกชน

เมื่อผู้วิจัยสร้างเกณฑ์การประกันคุณภาพสำหรับหน่วยฝึกอบรมภาคเอกชนแล้วได้สร้างแบบประเมินเพื่อรับรองเกณฑ์ เพื่อให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 คนตรวจรับรองเกณฑ์ที่ได้สร้างขึ้น

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการส่งแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญตอบและนำรับแบบสอบถามกลับด้วยตนเอง

รอบที่ 1 ผู้วิจัยได้ให้ผู้เชี่ยวชาญแสดงความคิดเห็น 30 คน เนื่องจากในรอบแรกมีผู้เชี่ยวชาญไม่พร้อมที่จะให้ข้อมูล จำนวน 3 คน จึงได้รับแบบสอบถามกลับคืน 27 ชุด คิดเป็นร้อยละ 90

รอบที่ 2 ให้ผู้เชี่ยวชาญแสดงความคิดเห็น 27 คน และได้รับคืนทั้ง 27 คน คิดเป็นร้อยละ 100

รอบที่ 3 ซึ่งเป็นรอบสุดท้ายให้ผู้เชี่ยวชาญ 27 คน แสดงความคิดเห็น มีผู้เชี่ยวชาญที่ไม่พร้อมที่จะให้ข้อมูลจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 92.59 ของแบบสอบถามที่ส่งไป

ส่วนการรับรองเกณฑ์ ผู้วิจัยได้ส่งแบบประเมินเพื่อรับรองเกณฑ์ด้วยตนเอง จำนวน 5 ฉบับ และได้รับคืนทั้ง 5 ฉบับ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำคำตอบของคำถามปลายเปิดจากแบบสอบถามรอบที่ 1 มาวิเคราะห์แล้วนำมาสร้างเป็นแบบสอบถามในรอบที่ 2 หลังจากได้รับแบบสอบถามในรอบที่ 2 คืนจากผู้เชี่ยวชาญแล้ว ผู้วิจัยได้นำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่ามัธยฐาน และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ แล้วแสดงค่าสถิติเหล่านั้นลงในแบบสอบถามแล้วส่งกลับให้ผู้เชี่ยวชาญแสดงความคิดเห็นในรอบที่ 3 คำตอบจากรอบที่ 3 ได้นำมาวิเคราะห์ทางสถิติใช้เป็นผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดค่าสถิติ สำหรับพิจารณาข้อความที่จะเป็นเกณฑ์การประกันคุณภาพสำหรับ หน่วยฝึกอบรม คือข้อความที่มีค่ามัธยฐาน เท่ากับหรือมากกว่า 3.50 และมีค่าพิสัยระหว่างควอไทล์เท่ากับหรือ น้อยกว่า 1.50 โดยพิจารณาจากคำตอบของผู้เชี่ยวชาญในรอบสุดท้าย

สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเพื่อศึกษาเกณฑ์การประกันคุณภาพสำหรับหน่วยฝึกอบรมภาคเอกชน ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยกับเกณฑ์การประกันคุณภาพสำหรับหน่วยฝึกอบรมภาคเอกชน จำนวน 149 ข้อ จาก 168 ข้อ ซึ่งทำให้ผู้วิจัยได้สรุปรายการเกณฑ์ในการประกันคุณภาพสำหรับหน่วยฝึกอบรมภาคเอกชนเป็น 7 ด้าน ดังนี้

1. ปรัชญา/ปณิธาน และวัตถุประสงค์หน่วยฝึกอบรม
2. หลักสูตรฝึกอบรม
3. บุคลากรฝึกอบรม
 - 3.1 ตำแหน่งบุคลากรในหน่วยฝึกอบรม
 - 3.2 เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม
 - 3.3 วิทยากรฝึกอบรม
4. สื่อที่ใช้ในการฝึกอบรม
5. สถานที่ฝึกอบรม
6. ระบบฝึกอบรม
 - 6.1 การหาความต้องการจำเป็น
 - 6.2 การวางแผนการฝึกอบรม
 - 6.3 การดำเนินการฝึกอบรม
 - 6.4 การประเมินโครงการฝึกอบรม
7. การดำเนินการประกันคุณภาพ

อภิปรายผล

ผู้วิจัยได้ใช้เทคนิคการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบเดลฟาย โดยใช้เกณฑ์ในการตัดสินเกณฑ์การประกันคุณภาพสำหรับหน่วยฝึกอบรมภาคเอกชน และขั้นตอนการประกันคุณภาพสำหรับหน่วยฝึกอบรมภาคเอกชนต่าง ๆ โดยกำหนดว่า ข้อกระทงที่นำมาใช้จะต้องมีค่ามัธยฐานมากกว่าหรือเท่ากับ 3.5 และมีค่าพิสัยระหว่างควอไทล์น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1.50 มิฉะนั้นไม่นำมาเป็นเกณฑ์การประกันคุณภาพสำหรับหน่วยฝึกอบรมภาคเอกชน ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยกับเกณฑ์ประกันคุณภาพสำหรับหน่วยฝึกอบรมภาคเอกชนจำนวน 149 ข้อ จากจำนวน 168 ข้อ ซึ่งสอดคล้องกับเกณฑ์ทั่วไปสำหรับการประกันคุณภาพสถาบันการศึกษา (วันชัย คิริชนะ, 2531; Association of Independent Colleges and Schools, 1985; Middle States Association of Colleges and Schools, 1982) โดยครอบคลุมหัวข้อต่าง ๆ คือ ปรัชญา ปณิธาน และจุดมุ่งหมาย หลักสูตร คณาจารย์-บุคลากร การบริหาร-การประเมินผล อาคารสถานที่ ผู้วิจัยขออภิปรายประเด็นที่สำคัญดังนี้

1. โครงสร้างหน่วยฝึกอบรม : ผลการวิจัยพบว่าผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นที่สอดคล้องกันและเห็นด้วยกับเกณฑ์ในระดับมากและมากที่สุด จำนวน 5 ข้อ จาก 8 ข้อ กล่าวคือหน่วยฝึกอบรมต้องประกอบด้วยผู้จัดการหรือหัวหน้าหน่วยฝึกอบรม เจ้าหน้าที่งานธุรการและเอกสาร เจ้าหน้าที่ฝ่ายวิจัยและประเมินผล วิทยากรฝึกอบรมภายใน และเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมทั่วไป ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับ สมคิด บางโม (2541) ซึ่งกล่าวว่าหน่วยฝึกอบรมควรประกอบด้วย ผู้อำนวยการ เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม เจ้าหน้าที่งานธุรการ ฝ่ายเอกสาร ฝ่ายวิจัย และฝ่ายประเมินผล วิจิตร อวระกุล (2540) ได้จัดสายงานฝึกอบรมไว้โดยมีตำแหน่งต่าง ๆ คือ ผู้อำนวยการฝึกอบรม รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมทั่วไป เจ้าหน้าที่งานด้านสถานที่และอุปกรณ์ เจ้าหน้าที่ งานวิจัยและประเมินผล

2. ปรัชญา/ปณิธานและวัตถุประสงค์ของหน่วยฝึกอบรม : ผลการวิจัยพบว่าผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นที่สอดคล้องกันและเห็นด้วยกับเกณฑ์ในระดับมากและมากที่สุด จำนวน 10 ข้อ จาก 10 ข้อ โดยในการกำหนดปรัชญา/ปณิธานและวัตถุประสงค์ของหน่วยฝึกอบรมต้องกล่าวถึงการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร การพัฒนาประสิทธิภาพของงาน มาตรฐานของบุคลากร มาตรฐานของงาน การมุ่งเน้นการแก้ปัญหาขององค์กร การผลักดันให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร และบุคลากรทุกคนของหน่วยฝึกอบรมต้องมีความเข้าใจปรัชญา/ปณิธานและวัตถุประสงค์ของหน่วยฝึกอบรมอย่างชัดเจนและตรงกัน ซึ่งตามปรัชญาและวัตถุประสงค์ของสถาบันอุดมศึกษา ผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากร นักศึกษาต้องรับทราบและเข้าใจปรัชญาและวัตถุประสงค์ (สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย, ม.ป.ป.) ส่วนผู้กำหนดปรัชญา/ปณิธานและวัตถุประสงค์ของหน่วยฝึกอบรม ได้แก่ ผู้จัดการหรือหัวหน้าหน่วยฝึกอบรม ฝ่ายบริหารขององค์กรและเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ซึ่งสอดคล้องกับ วันชัย ศิริชนะ (2537) ซึ่งกล่าวถึง การมีส่วนร่วมในการกำหนดปณิธานและจุดมุ่งหมายโดยผู้บริหารและคณาจารย์ การใช้ปณิธานและจุดมุ่งหมายเป็นแนวทางในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ และต้องครอบคลุมสาระอันควรทางการศึกษา

3. หลักสูตรฝึกอบรม : ผลการวิจัยพบว่าผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นที่สอดคล้องกันและเห็นด้วยกับเกณฑ์ในระดับมากและมากที่สุด จำนวน 14 ข้อ จาก 14 ข้อ โดยหลักสูตรที่ดีต้องวิเคราะห์และปรับเนื้อหาหลักสูตรให้เหมาะสมกับผู้เข้ารับการฝึกอบรม (เหมาะสมกับเพศ, วุฒิภาวะ, พื้นฐานความรู้, ประสบการณ์, ฯลฯ) ตรงตามความต้องการจำเป็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ตรงตามความต้องการขององค์กร ระบุระยะเวลา (ระบุจำนวนวัน, จำนวนชั่วโมง) มีการประเมินผลการใช้หลักสูตรแล้วต้องมีการพัฒนาหลักสูตรนั้นทุกครั้ง และวัตถุประสงค์ของหลักสูตรต้องสอดคล้องกับปรัชญา/ปณิธานและวัตถุประสงค์ของหน่วยฝึกอบรมด้วย รวมทั้งต้องมีคณะกรรมการบริหารหลักสูตรที่ชัดเจนซึ่งผู้มีส่วนในการสร้างหลักสูตรฝึกอบรม ได้แก่ หัวหน้าฝ่ายบริหาร หัวหน้าหน่วยฝึกอบรม เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม วิทยากรภายในและภายนอก ซึ่งสอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินการพัฒนาของสถาบันพระบรมราชชนกในเรื่องกระบวนการสร้างหลักสูตร ต้องมีคณะกรรมการสร้างหลักสูตรซึ่งประกอบด้วยตัวแทนจากวิทยาลัยต่าง ๆ อาจารย์และผู้ที่เกี่ยวข้อง (กระทรวงสาธารณสุข, สถาบันพระบรมราชชนก, 2543) โปรแกรมที่ ต้องมีเพื่อการฝึกอบรมคือโปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยสอน (CAI,CBI) และโปรแกรม Microsoft Power Point จากการวิจัยของสมาคมต่าง ๆ เกี่ยวกับเรื่องหลักสูตร จะกล่าวถึงลักษณะทั่วไปของ

หลักสูตร หลักสูตรต้องสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของสถาบัน (New England Association of Colleges and Schools, 1983; Northwest Association of Colleges and Schools, 1988) การจัดหลักสูตรให้สามารถเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเชิงถาวรในการทำงานได้จะต้องเป็นวิชาที่ตอบสนองวัตถุประสงค์การฝึกอบรมหรือแก้ปัญหาของหน่วยงาน กำหนดรายละเอียดหรือสาระสำคัญของวิชาเพื่อให้การสอนของวิทยากรตรงตามเนื้อหา วัตถุประสงค์และความต้องการ รวมถึงระยะเวลาเหมาะสมที่จะเอื้ออำนวยให้กับผู้เข้ารับการฝึกอบรม (วิจิตร อวาระกุล, 2540)

4. สื่อที่ใช้ในการฝึกอบรม : ผลการวิจัยพบว่าผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นที่สอดคล้องกันและเห็นด้วยกับเกณฑ์ในระดับมากและมากที่สุด จำนวน 14 ข้อ จาก 15 ข้อ โดยหน่วยฝึกอบรมต้องมีเครื่องฉายข้ามศีรษะ เครื่องฉายสไลด์ เครื่องขยายเสียง เครื่องบันทึกเสียง วิดีทัศน์ คอมพิวเตอร์ ไวท์บอร์ดหรือฟลิปชาร์ต เครื่อง LCD โปรเจคเตอร์ และไมโครโฟน ซึ่งสอดคล้องกับ อุทัย หิรัญโต (2531) และ เครือวัลย์ ล้อมอภิชาติ (2531) ลักษณะสื่อที่ดีต้องมีการทดสอบการใช้งานก่อนทุกครั้ง ประหยัดและจัดหาง่าย และมีการประเมินผลการใช้สื่อทุกครั้ง ซึ่งสอดคล้องกับนักวิชาการหลายท่านที่มีความเห็นว่า สื่อที่ดีต้องสามารถใช้งานได้ดี ค่าใช้จ่ายไม่แพง (สมคิด บางโม, 2541) มีการประเมินผล (นงลักษณ์ ลินสืบผล, 2532) ส่วนผู้ที่กำหนดสื่อในการฝึกอบรม ได้แก่ วิทยากรฝึกอบรมที่บรรยายในหลักสูตรนั้น ๆ และเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม

5. วิทยากรฝึกอบรม : ผลการวิจัยพบว่าผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นที่สอดคล้องกันและเห็นด้วยกับเกณฑ์ในระดับมากและมากที่สุด จำนวน 5 ข้อ จาก 10 ข้อ โดยวิทยากรต้องมีคุณสมบัติดังนี้ มีวุฒิการศึกษาขั้นต่ำในระดับปริญญาตรี ประสบการณ์ในการเป็นวิทยากรอย่างน้อย 3 ปี ประสบการณ์ในการทำงานในเรื่องที่บรรยายอย่างน้อย 3-4 ปี ได้รับการประเมินหรือสัมมนา อย่างน้อย 2 ครั้งต่อปี และหน่วยฝึกอบรมต้องมีวิทยากรภายในต่อพนักงานของบริษัทคิดเป็นสัดส่วน 1 : 200 ซึ่งสอดคล้องกับ วิจิตร อวาระกุล (2537) กล่าวถึงคุณสมบัติของวิทยากร คือ วิทยากรมิใช่แต่มีคุณวุฒิสูงเพียงอย่างเดียวแต่ต้องมีกลวิธีถ่ายทอดความรู้ในเรื่องที่บรรยายสอนตรงตามหัวข้อ อารมณ์ดี มนุษย์สัมพันธ์ดี และเนื่องจากผู้ดำเนินโครงการฝึกอบรม จะต้องแนะนำประวัติของวิทยากรต่อที่ประชุมซึ่งประกอบด้วย ประวัติการศึกษา ประวัติการทำงาน ประสบการณ์ ผลงานด้านวิชาการ วิทยากรจึงจำเป็นต้องมี วุฒิการศึกษาและประสบการณ์ที่ดี และเหมาะสมกับหัวข้อหลักสูตร ย่อมสร้างความมั่นใจและศรัทธาให้แก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรม (สมชาติ กิจयरรวง และอรจรรย์ ณ ตะกั่วทุ่ง, 2539)

6. เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม : ผลการวิจัยพบว่าผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นที่สอดคล้องกันและเห็นด้วยกับเกณฑ์ในระดับมากและมากที่สุด จำนวน 9 ข้อ จาก 14 ข้อ โดยเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมต้องมีคุณสมบัติดังนี้ มีความรู้ความเข้าใจด้านงานบุคคล มีความรู้ความเข้าใจด้านการฝึกอบรม มีความรู้ความเข้าใจด้านแวดวงธุรกิจ มีวุฒิการศึกษาขั้นต่ำในระดับปริญญาตรี จบการศึกษาด้านทรัพยากรมนุษย์ เข้ารับการอบรมหรือสัมมนาอย่างน้อย 2 ครั้งต่อปี และได้รับการประเมินในการทำงานอย่างน้อย 3 ครั้งต่อปี หน้าที่ของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมคือ ต้องเตรียมความพร้อมของสถานที่และอุปกรณ์ ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ ลาวัลย์ ปานดิษฐ์ (2535) ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับทฤษฎีและเทคนิคการฝึกอบรม งานบุคคล แวดวงธุรกิจ

พฤติกรรมองค์กร และการพัฒนาอาชีพในสายงาน และนักวิชาการท่านอื่น ๆ (ชจรศักดิ์ หาญณรงค์, 2524; น้อย ศิริโชติ, 2524) กล่าวถึงคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมว่า ต้องมีความรู้ความเข้าใจในการฝึกอบรมและแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอ การจัดคนดำรงตำแหน่งให้ได้คุณภาพและประสิทธิภาพ การคัดเลือกควรพิจารณาจากความรู้ ความสามารถ การศึกษา ระดับการศึกษา ความรู้พิเศษ ทักษะ ทักษะบุคลิกภาพ ท่าทาง มารยาท การสนทนา (วิจิตร อวระกุล, 2540)

7. สถานที่ฝึกอบรม : ผลการวิจัยพบว่าผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นที่สอดคล้องกันและเห็นด้วยกับเกณฑ์ในระดับมากและมากที่สุด จำนวน 6 ข้อ จาก 10 ข้อ โดยหน่วยฝึกอบรมต้องประกอบด้วย ห้องประชุม สำหรับประชุมกลุ่มย่อยสำหรับ 10 - 20 คน ห้องสำหรับฝึกปฏิบัติการเฉพาะด้าน ห้องสมุดสำหรับค้นคว้าเพิ่มเติม ห้องศูนย์การเรียนรู้ และห้องฝึกอบรมที่ติดตั้งมีทางเข้าออกด้านหลัง หรือต้องมีทางเข้าออกทั้งด้านหน้าและด้านหลัง ซึ่งสอดคล้องกับ กมล อุดลย์พันธ์ (2536) กล่าวว่าหน่วยฝึกอบรมต้องมีห้องประชุมกลุ่มใหญ่ ห้องประชุมกลุ่มย่อย และห้องฝึกปฏิบัติการ

8. ระบบฝึกอบรม : ผลการวิจัยพบว่าผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นที่สอดคล้องกันและเห็นด้วยกับเกณฑ์ในระดับมากและมากที่สุด จำนวน 14 ข้อ จาก 17 ข้อ โดยผู้วิจัยจำแนกเป็น การหาความต้องการจำเป็นในการฝึกอบรม การวางแผน การดำเนินการ และการประเมินผล ซึ่ง Stanley (1987) สรุปว่าระบบฝึกอบรมประกอบด้วย การค้นหาสภาพปัญหา การหาความต้องการจำเป็น การกำหนดวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรม การวางแผน การดำเนินการและการประเมินผล ส่วนวงจรการฝึกอบรมของ กมล อุดลย์พันธ์ (2536) ประกอบด้วย การกำหนดความต้องการจำเป็น การวางแผนการดำเนินการ การดำเนินการฝึกอบรม และการตรวจสอบประสิทธิผลการฝึกอบรม นอกจากนี้ วงจรการฝึกอบรมของ จงกลณี ชุตติมาเทวินทร์ (2542) ประกอบด้วย การวิเคราะห์ความจำเป็น การวางแผนเตรียมพร้อม การปฏิบัติการฝึกอบรม การประเมินและติดตามผล การทบทวน ปรับปรุงและวิจัยเพื่อนวัตกรรม จากการวิจัยของผู้วิจัยพบว่า การหาความต้องการจำเป็นต้องศึกษาปัญหาจากฝ่ายบริหารอย่างน้อยจำนวน 3 คน หัวหน้างานทุกคน และพนักงานอย่างน้อยร้อยละ 70 หน่วยฝึกอบรมต้องมีแผนงานระยะสั้น 3 เดือน และ 6 เดือน ระยะยาว 1 ปี โครงการฝึกอบรมที่ดีต้องมีความต่อเนื่องกับแผนอื่น ๆ กำหนดวันเวลาเริ่มต้นและสิ้นสุด มีการประเมินผลผู้เข้ารับการฝึกอบรม แบ่งเป็น 3 ระยะ คือ ก่อนการฝึกอบรม ระหว่างดำเนินการฝึกอบรม และหลังการฝึกอบรม การประเมินผลการฝึกอบรมต้องประเมินในเรื่องของ ความถูกต้องและครอบคลุมของสาระสำคัญที่นำเสนอ การจัดลำดับการบรรยายให้เป็นไปตามขั้นตอน ความเหมาะสมของสื่อกับหัวข้อฝึกอบรม การบรรยายของวิทยากรฝึกอบรม และความเหมาะสมของสถานที่ฝึกอบรม

9. การประกันคุณภาพ : ผลการวิจัยพบว่าผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นที่สอดคล้องกันและเห็นด้วยกับเกณฑ์ในระดับมากและมากที่สุด จำนวน 20 ข้อ จาก 20 ข้อ โดยหน่วยฝึกอบรมต้องกำหนดมาตรฐานคุณภาพฝึกอบรมให้สอดคล้องกับนโยบายขององค์กร จัดทำคู่มือปฏิบัติหรือคู่มือการประกันคุณภาพสำหรับหน่วยฝึกอบรมเป็นของตนเอง ประชาสัมพันธ์ระบบและขั้นตอนการประกันคุณภาพให้กับบุคลากรที่เกี่ยวข้องทราบ จัดทำหลักสูตร

ที่ตรงตามความต้องการจำเป็นขององค์กรและเหมาะสมกับความต้องการในการฝึกอบรม จัดทำแผนพัฒนาคุณภาพ การฝึกอบรม มีการตรวจสอบคุณภาพภายใน คัดเลือกบุคลากรที่มีคุณสมบัติตรงตามเกณฑ์ที่กำหนด คัดเลือก วิทยากรที่มีคุณสมบัติตรงตามหัวข้อฝึกอบรม มีความพร้อมในด้านอาคารและสถานที่ฝึกอบรม มีการประเมินผล การทำงานทุกครั้ง มีการรายงานการประเมินตนเอง แล้วนำผลการประเมินที่ได้กลับไปปรับปรุงสำหรับครั้งต่อไป การตรวจสอบคุณภาพภายในหน่วยฝึกอบรมต้องกำหนดระยะเวลาให้ชัดเจนในการตรวจและติดตามคุณภาพภายใน แก่ไขข้อบกพร่อง ตรวจสอบติดตามผลและบันทึกประสิทธิผลการปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน แล้วจึงนำเสนอบุคลากรที่มีหน้าที่รับผิดชอบ โดยสอดคล้องกับกับเกณฑ์การประเมินการพัฒนาของสถาบันพระบรมราชชนกเรื่องการประกัน คุณภาพ โดยนโยบายและระบบการประเมินคุณภาพการศึกษาจะต้องมีการกำหนดโครงสร้างนโยบายการศึกษา จัดทำคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา ประชาสัมพันธ์ให้กับบุคคลที่เกี่ยวข้องทราบ ดำเนินการตรวจติดตาม คุณภาพภายใน ประชุมทบทวนระบบคุณภาพและจัดทำรายงานประเมินผลตนเอง และแต่งตั้งคณะบุคคลหรือ หน่วยงานรับผิดชอบ (กระทรวงสาธารณสุข, สถาบันพระบรมราชชนก, 2543) ผู้ที่มีหน้าที่ในการตรวจและติดตาม คุณภาพภายในของหน่วยฝึกอบรมได้แก่ ผู้อำนวยการขององค์กร ผู้จัดการทุกแผนกในองค์กร และผู้เชี่ยวชาญ ด้านการประกันคุณภาพ ซึ่งการวิจัยนี้จะสอดคล้องกับ ISO 9000 ที่กล่าวถึง การกำหนดมาตรฐาน การจัดทำคู่มือ คุณภาพเพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติ การประเมินผล และการตรวจสอบคุณภาพภายใน

10. ขั้นตอนในการจัดทำหลักสูตรฝึกอบรม : ผลการวิจัยพบว่าผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นที่ สอดคล้องกันและเห็นด้วยกับเกณฑ์ในระดับมากและมากที่สุด จำนวน 10 ข้อ จาก 10 ข้อ โดยศึกษานโยบายหรือ ความต้องการขององค์กรสำรวจความต้องการจำเป็นในการฝึกอบรมอย่างเป็นระบบ นำข้อมูลจากการสำรวจมา ประชุมวางแผนสร้างหลักสูตร จัดลำดับความจำเป็นของหัวข้อหลักสูตรและบรรจุหัวข้อที่เร่งด่วนลงในหลักสูตร กำหนดวัตถุประสงค์ หัวข้อและขอบเขตของเนื้อหา การกำหนดระยะเวลาตามความเป็นจริงของแต่ละหัวข้อวิชา รวบรวมเนื้อหาวิเคราะห์และคัดเลือกเนื้อหาของหลักสูตร จัดใส่รายละเอียดและเนื้อหาลงในหลักสูตร ประเมินผล หลักสูตร ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับ น้อย ศิริโชติ (2524) ได้กล่าวถึงขั้นตอนการจัดสร้างหลักสูตร คือ การ วิเคราะห์และระบุความจำเป็นของการฝึกอบรม การกำหนดหัวข้อวิชา การจัดลำดับเนื้อหาวิชา การกำหนดวัตถุประสงค์ของหัวข้อวิชา การกำหนดเทคนิคการฝึกอบรม การกำหนดระยะเวลาของแต่ละวิชา การกำหนดวิทยากร การเตรียมเอกสารและอุปกรณ์ การจัดทำตารางฝึกอบรม

11. ขั้นตอนในการหาความต้องการจำเป็นในการฝึกอบรม : ผลการวิจัยพบว่าผู้เชี่ยวชาญมีความ คิดเห็นที่สอดคล้องกันและเห็นด้วยกับเกณฑ์ในระดับมากและมากที่สุด จำนวน 10 ข้อ จาก 10 ข้อ โดยมีขั้นตอน ดังนี้ เตรียมการโดยกำหนดจุดประสงค์ แนวทาง และขอบเขตของการหาความต้องการจำเป็น สร้างแบบสอบถาม เพื่อค้นปัญหา ส่งแบบสอบถาม รวบรวมปัญหาที่พบในการทำงาน สรุปผลของปัญหาที่เกิดขึ้นทั้งหมดจากการสำรวจ ความต้องการจำเป็น คัดเลือกปัญหาจากการหาความต้องการจำเป็น จัดลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น ในการฝึกอบรม ศึกษาความเป็นไปได้ของการฝึกอบรมในเรื่องของเวลา เลือกหัวข้อฝึกอบรม สรุปรายงานและเสนอ แนวทางการฝึกอบรมเพื่อแก้ปัญหาต่อผู้บริหารระดับสูงของบริษัท ซึ่งสอดคล้องกับ กมล อุดลย์พันธ์ (2536)

กล่าวว่าการศึกษาหาความจำเป็น ทำเป็นขั้น ๆ คือ หาและรวบรวมข้อเท็จ วิเคราะห์ข้อเท็จจริงที่หาได้ และพิจารณาคัดเลือกปัญหาที่สามารถแก้ไขได้โดยการฝึกอบรม

12. ขั้นตอนในการวางแผนการฝึกอบรม : ผลการวิจัยพบว่าผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นที่สอดคล้องกันและเห็นด้วยกับเกณฑ์ในระดับมากและมากที่สุด จำนวน 10 ข้อ จาก 10 ข้อ โดยมีขั้นตอนดังนี้ กำหนดหัวข้อและหลักการฝึกอบรม ประเมินการค่าใช้จ่ายของโครงการฝึกอบรม นำเสนอคณะกรรมการบริหารของบริษัทเพื่ออนุมัติ กำหนดผู้รับผิดชอบโครงการ กำหนดวัน เวลาและสถานที่ในการฝึกอบรม กำหนดวิทยากรในการฝึกอบรม กำหนดผู้รับผิดชอบในการจัดทำเอกสาร หลักสูตรและสื่อในการฝึกอบรม กำหนดรายชื่อหน่วยงานหรือผู้เกี่ยวข้องเพื่อขอความร่วมมือ สรรหาบุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรม กำหนดการวัดประเมินผลและการติดตามผลการฝึกอบรม ซึ่งสอดคล้องกับ จงกลณี ชูติมาเทวินทร์ (2542) ที่กล่าวว่าการวางแผนการฝึกอบรมต้องแบ่งการวางแผนเป็น 3 ระยะ คือ การวางแผนก่อนฝึกอบรมโดย สรรหาวิทยากร กำหนดคุณสมบัติของผู้เข้ารับการฝึกอบรม การวางแผนระหว่างฝึกอบรมโดย เตรียมเนื้อหาวิชาที่อบรม เตรียมสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก เตรียมความพร้อมเรื่องการประสานงานกับฝ่ายต่าง ๆ เตรียมการประเมินผลขณะอบรม การวางแผนหลังการอบรมโดย เตรียมจัดทำรายงาน และการประเมินหลังการอบรม

13. ขั้นตอนในการดำเนินการฝึกอบรม : ผลการวิจัยพบว่าผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นที่สอดคล้องกันและเห็นด้วยกับเกณฑ์ในระดับมากและมากที่สุด จำนวน 20 ข้อ จาก 20 ข้อ โดยมีขั้นตอนดังนี้ จัดพิมพ์หลักสูตรและโครงการฝึกอบรม ติดต่อสถานที่พร้อมทั้งแจ้งวัตถุประสงค์ จำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรม และวัน เวลาในการฝึกอบรม ติดต่อวิทยากรพร้อมแจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับการฝึกอบรมที่ต้องทราบ คัดเลือกผู้เข้ารับการฝึกอบรมและจัดทำบัญชีรายชื่อ จัดทำค่าใช้จ่ายในโครงการ จัดทำป้ายชื่อและเอกสารสำหรับผู้เข้ารับการฝึกอบรม จัดเตรียมแบบแผนประเมินผล จัดเตรียมสถานที่ โสตทัศนอุปกรณ์และอุปกรณ์อื่น ๆ ที่ใช้ในการฝึกอบรม ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานและบุคคลที่เกี่ยวข้องเพื่อขอความร่วมมือ จัดทำกำหนดการฝึกอบรม จัดทำหนังสือเชิญวิทยากร จัดทำหนังสือเชิญผู้มีส่วนร่วมในพิธีเปิดการฝึกอบรม เตรียมคำกล่าวรายงาน เตรียมแฟ้มลงทะเบียนและประกาศนียบัตรสำหรับผู้เข้ารับการฝึกอบรม สังเกตการณ์ฝึกอบรมตลอดระยะเวลาการฝึกอบรม แจกแบบประเมินผลและรวบรวมแบบประเมินผลเพื่อทำการวิเคราะห์ ส่งหนังสือขอบคุณวิทยากรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวบรวมและวิเคราะห์ผลการฝึกอบรม รายงานผลการฝึกอบรมต่อฝ่ายบริหาร ติดตามหลังการประเมินโดยใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ การสังเกต ฯลฯ การวิจัยนี้สอดคล้องกับ เครือวัลย์ ลิมอภิชาติ (2531) ที่การดำเนินการฝึกอบรมจะแบ่งเป็น 3 ระยะ คือ ก่อนการดำเนินการฝึกอบรม ต้องจัดทำโครงการ ติดต่อสถานที่ ทำหลักสูตร เตรียมวิทยากร กำหนดการและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่จำเป็น ระหว่างดำเนินการอบรม จัดเอกสาร สถานที่ แจกแบบประเมินผล เตรียมการทดสอบหลังฝึกอบรม หลังดำเนินการฝึกอบรม ส่งหนังสือขอบคุณวิทยากร รวบรวมและวิเคราะห์ ผลการฝึกอบรมเสนอต่อฝ่ายบริหาร ติดตามผลการฝึกอบรม

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อสร้างแบบฟอร์มประเมินตามเกณฑ์

1.1 ผู้ใช้ควรศึกษาเกณฑ์การประกันคุณภาพให้เข้าใจอย่างถ่องแท้ ก่อนนำเกณฑ์ประกันคุณภาพไปใช้ เพื่อความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับวิธีการใช้เกณฑ์การประกันคุณภาพสำหรับหน่วยฝึกอบรม

1.2 การนำเกณฑ์ประกันคุณภาพไปใช้ ทุกฝ่ายในองค์กรควรได้มีการตกลงการใช้เกณฑ์การประกันคุณภาพสำหรับหน่วยฝึกอบรมร่วมกัน เพื่อให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องมีความเข้าใจตรงกันเกี่ยวกับเกณฑ์การประกันคุณภาพสำหรับหน่วยฝึกอบรม จึงจะทำให้หน่วยฝึกอบรมสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.3 การนำเกณฑ์ประกันคุณภาพสำหรับหน่วยฝึกอบรมไปใช้ ควรใช้ทั้ง 7 ด้าน คือ ปรัชญา/ปณิธาน และวัตถุประสงค์หน่วยฝึกอบรม หลักสูตรฝึกอบรม บุคลากรฝึกอบรม สื่อที่ใช้ในการฝึกอบรม สถานที่ฝึกอบรม ระบบฝึกอบรม และการดำเนินการประกันคุณภาพ เนื่องจากทั้ง 7 ด้านที่กล่าวมา สามารถครอบคลุมการทำงานของหน่วยฝึกอบรมให้มีประสิทธิภาพและเป็นมาตรฐาน หากขาดด้านใดด้านหนึ่งไปหน่วยฝึกอบรมก็จะขาดคุณภาพในด้านนั้น ๆ ด้วย

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรวิจัยเพื่อจัดทำมาตรฐานวิชาชีพนักฝึกอบรม โดยนำรายละเอียดของเกณฑ์ประกันคุณภาพสำหรับหน่วยฝึกอบรมภาคเอกชนในหัวข้อบุคลากรฝึกอบรม ไปประยุกต์ใช้

2.2 ควรวิจัยเพื่อจัดทำมาตรฐานของบุคลากรหรือหน่วยงานที่จะทำการตรวจสอบคุณภาพสำหรับหน่วยฝึกอบรมจากภายนอก เนื่องจากหน่วยงานจากภายนอกจะมีความเป็นกลางมากกว่าจึงสามารถเป็นเกณฑ์กลางในการตรวจสอบได้เป็นอย่างดี