

แนวทางการฝึกอบรม ตามมาตรฐาน ISO 10015



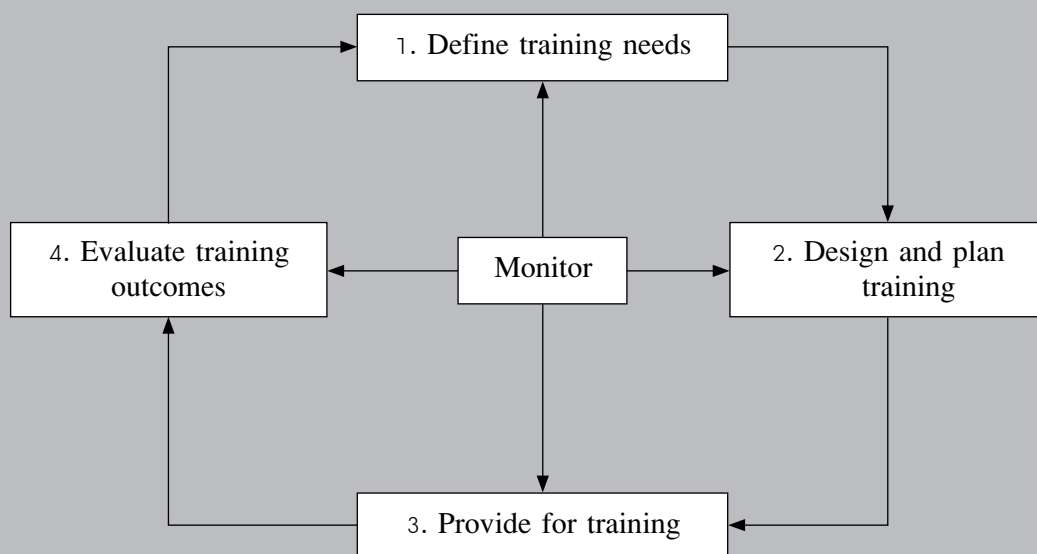
อุมาพร สุขม่วง
นพเก้า เอกอุ่น

บุคลากรเป็นส่วนสำคัญที่ช่วยขับเคลื่อนองค์กร ในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ให้เกิดความสำเร็จ การพัฒนาบุคลากรจึงเป็นเรื่องสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการดำเนินงานตามระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9000:2000 และระบบคุณภาพห้องปฏิบัติการตามมาตรฐาน ISO/IEC 17025:2005 ซึ่งกำหนดให้องค์กรต้องจัดหาและพัฒนาความสามารถ (competence) ของบุคลากรให้เหมาะสมกับงานเฉพาะด้าน แนวทางหนึ่งที่จะพัฒนาบุคลากร ให้มีความสามารถตามความต้องการขององค์กร คือการฝึกอบรม

ISO 10015 Quality management – Guidelines for training เป็นมาตรฐานสากลที่กำหนดแนวทางการฝึกอบรมบุคลากร ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ได้แก่ กำหนดความต้องการฝึกอบรม (define training needs) ออกแบบและวางแผนฝึกอบรม (design and plan training) จัดฝึกอบรม (provide for training) และประเมินผลการฝึกอบรม (evaluate training outcomes) และมีการตรวจทุกขั้นตอน ดังแสดงในภาพที่ 1 แนวทางการฝึกอบรมบุคลากร ตามมาตรฐาน ISO 10015 จะเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้องค์กรได้พัฒนาทรัพยากรบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล



ภาพที่ 1 แสดงกระบวนการฝึกอบรม



ขั้นตอนที่ 1 กำหนดความต้องการฝึกอบรม

การกำหนดความต้องการฝึกอบรมบุคลากรองค์กร จะพิจารณาจาก คุณภาพงานหรือผลผลิตที่ต้องการ ความสามารถของบุคลากรที่ต้องการ และความสามารถของบุคลากรที่มีในปัจจุบัน จากนั้น ทำการวิเคราะห์เพื่อหาช่องว่างระหว่างความสามารถที่ต้องการกับความสามารถที่มีอยู่ (competence gap) และปิดช่องว่างดังกล่าวโดยฝึกอบรมบุคลากร หรือวิธีอื่น แล้วจัดทำเอกสารรายละเอียดความต้องการอบรม เห็นได้ว่า การกำหนดความต้องการฝึกอบรมที่เหมาะสมต้องอยู่บนพื้นฐานความต้องการขององค์กร

การกำหนดความต้องการขององค์กร พิจารณาจาก นโยบายคุณภาพ นโยบายด้านการฝึกอบรม ข้อกำหนดด้านบริหารจัดการคุณภาพ เป็นต้น ส่วนการกำหนดและการวิเคราะห์ความสามารถที่ต้องการนั้น เกิดจากปัจจัยทั้งภายนอกและภายใน เช่น

- การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กรและเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อกระบวนการ
- การเปลี่ยนผู้ปฏิบัติงาน
- ความต้องการการรับรองทั้งภายในและภายนอกสำหรับสมรรถนะเฉพาะงาน
- บุคลากรต้องการพัฒนาตัวเอง
- ผลจากการปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามที่ตั้งไว้หรือลูกค้าร้องเรียนมา
- กฎหมาย ข้อบังคับ มาตรฐานและผลกระทบโดยตรงกับองค์กร
- ผลการวิจัยทางการตลาดหรือความต้องการใหม่ๆ ของลูกค้า

จากเหตุผลดังกล่าว องค์กรจึงต้องทบทวนวัตถุประสงค์เชิงคุณภาพ และความสามารถของบุคลากรที่ต้องการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ และต้องบันทึกเป็นเอกสาร การทบทวนความสามารถของบุคลากรมีหลายวิธี เช่น การสัมภาษณ์/ตอบแบบสอบถาม สังเกตการปฏิบัติงาน และการนำเสนอ งาน ทำการเปรียบเทียบความสามารถที่ต้องการกับความสามารถที่มี เพื่อหาช่องว่างของความสามารถ จากนั้นจึงจัดทำเอกสารรายละเอียดความต้องการฝึกอบรม ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม และผลที่คาดว่าจะได้รับจากการฝึกอบรม นำไปใช้เป็นปัจจัยนำเข้าในขั้นตอนที่ 2

ขั้นตอนที่ 2 ออกแบบและวางแผนฝึกอบรม

ขั้นตอนนี้ เป็นการกำหนดรายละเอียดของการฝึกอบรม ประกอบด้วยขั้นตอนที่สำคัญคือ การออกแบบและวางแผนการฝึกอบรมเพื่อให้สามารถปิดช่องว่างของความสามารถในขั้นตอนที่ 1 และ กำหนดเกณฑ์การติดตามและประเมินผล โดยต้องจัดทำรายการของสิ่งที่เป็นเงื่อนไขต่างๆ ประกอบด้วย ข้อบังคับทางกฎหมาย นโยบาย การเงิน เวลา ความพร้อมของบุคลากร เพื่อใช้ในการเลือกวิธีการฝึกอบรม ซึ่งมีหลายวิธี เช่น การประชุม/สัมมนาเชิงปฏิบัติการ ทั้งในและนอกสถานที่ การฝึกงาน การเรียนทางไกล หรือฝึกด้วยตัวเอง การเลือกวิธีที่เหมาะสมนั้นอาจเลือกวิธีใดวิธีหนึ่งหรือหลายวิธีรวมกัน เกณฑ์ในการเลือกวิธีการฝึกอบรม ประกอบด้วย วัน สถานที่ ค่าใช้จ่าย วัตถุประสงค์ การฝึกอบรม กลุ่มเป้าหมายที่เข้ารับการฝึกอบรม ระยะเวลาการฝึกอบรม การนำมาใช้ แบบประเมิน การประเมินและรับรองผล จากนั้นจึงจัดรายละเอียดแผนฝึกอบรม เพื่อสร้างความเข้าใจให้ตรงกันเกี่ยวกับ ความต้องการขององค์กร ความต้องการฝึกอบรม และวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม กรณีที่ฝึกอบรมจากหน่วยงานภายนอก ต้องพิจารณาหน่วยงานที่ให้บริการฝึกอบรมจากข้อมูลในด้านต่างๆ ซึ่งต้องสอดคล้องกับรายละเอียดความต้องการฝึกอบรมที่กำหนดในขั้นตอนที่ 1

รายละเอียดในแผนฝึกอบรม ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ขององค์กร รายละเอียดความต้องการฝึกอบรม วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม กลุ่มเป้าหมาย วิธีการฝึกอบรม หัวข้อฝึกอบรม ผู้ให้การอบรม และเกณฑ์ที่ใช้ประเมินผลการฝึกอบรมด้านต่างๆ เช่น ความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ความรู้และทักษะที่เพิ่มขึ้น หรือพฤติกรรมที่ดีขึ้น ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงขึ้น และผลกระทบต่อองค์กร รายละเอียดในแผนฝึกอบรมนี้ ต้องนำไปเป็นปัจจัยนำเข้าในขั้นตอนที่ 4

ขั้นตอนที่ 3 จัดฝึกอบรม

การฝึกอบรมจะประสบความสำเร็จได้ขึ้นอยู่กับเตรียมความพร้อมในด้านต่างๆ จากองค์กรหรือผู้ให้บริการจัดฝึกอบรม วิทยากรและผู้เข้ารับการฝึกอบรม ในขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

1. ก่อนการฝึกอบรม (pre-training support) เป็นการเตรียมความพร้อมของบุคลากร ทั้งผู้จัด และผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีการชี้แจงให้ผู้จัดฝึกอบรมทราบรายละเอียดความต้องการฝึกอบรม ชี้แจงให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทราบความสามารถที่ต้องการให้เพิ่มขึ้นหลังการฝึกอบรม ตลอดจนอาจจัดให้มีการพบปะสื่อสารกันระหว่างผู้ให้การฝึกและผู้เข้ารับการฝึกอบรม
2. ขณะดำเนินการฝึกอบรม (training support) จัดเตรียมเครื่องมือ อุปกรณ์ เอกสาร และสิ่งอำนวยความสะดวก ให้เหมาะสม และเพียงพอ
3. จบการฝึกอบรม (end-of-training support) ข้อมูลตอบกลับ จากผู้เรียน ผู้สอน และผู้จัดการฝึกอบรม ในรูปแบบประเมินจากการสังเกตการฝึกอบรมหรือแบบสอบถาม

ขั้นตอนที่ 4 การประเมินผลฝึกอบรม

การประเมินผลฝึกอบรมจัดทำขึ้น เพื่อให้แน่ใจว่า การฝึกอบรมได้บรรลุวัตถุประสงค์ของทั้งองค์กรและผู้เข้ารับการฝึกอบรม ข้อมูลที่นำมาใช้ในการประเมินผลคือ รายละเอียดความต้องการและแผนฝึกอบรม รวมทั้งบันทึกต่างๆ ที่ได้จากการจัดฝึกอบรม การประเมินผลยังไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ในทันทีหลังจบการฝึกอบรม เพราะต้องมีการประเมินจากการปฏิบัติงานจริง และผลผลิตที่ได้รับด้วย ดังนั้นการประเมินผลจึงมี 2 ระยะ คือ

1. ระยะสั้น (short-term) เป็นการประเมินทันทีหรือในช่วงเวลาสั้นหลังจากจบการฝึกอบรม โดยใช้ข้อมูลที่ได้รับจากผู้เข้ารับการฝึกอบรม เกี่ยวกับวิธีฝึกอบรม ความรู้ และทักษะ ที่ได้จากการฝึกอบรม
2. ระยะยาว (long-term) เป็นการประเมินหลังจากผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ปฏิบัติงานระยะหนึ่งแล้ว โดยดูจากประสิทธิภาพของงาน และผลผลิตที่ดีขึ้น

การประเมินผลต้องนำเกณฑ์ในรายละเอียดแผนฝึกอบรม มาพิจารณา มีการรวบรวมข้อมูลและจัดทำรายงาน รายละเอียดในรายงานประกอบด้วย รายละเอียดความต้องการฝึกอบรม หลักเกณฑ์ในการประเมิน การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผล สรุปผล ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุง และหากพบสิ่งที่ไม่สอดคล้องต้องเสนอแนวทางแก้ไข



การตรวจและปรับปรุงกระบวนการฝึกอบรม

การตรวจและปรับปรุงกระบวนการฝึกอบรม เป็นกิจกรรมหนึ่งที่สำคัญ เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการฝึกอบรมเป็นไปตามความต้องการขององค์กร โดยต้องตรวจทั้ง 4 ขั้นตอน การตรวจติดตามเป็นเครื่องมือที่ดีในการเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการฝึกอบรม

การฝึกอบรมบุคลากร ตามแนวทาง ISO 10015 จะทำให้เกิดประโยชน์ทั้งผู้จัดฝึกอบรมและผู้เข้ารับการฝึกอบรม สุดท้ายประโยชน์สูงสุดก็ตกอยู่กับประเทศชาติ เนื่องจากได้ใช้ทรัพยากรบุคคลอย่างคุ้มค่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้รับความรู้เต็มที่ และสามารถนำไปใช้งานได้ตรงตามความต้องการ ผู้จัดฝึกอบรมได้รับความพึงพอใจเนื่องจากได้ให้บริการตรงตามความต้องการของลูกค้า

กรมวิทยาศาสตร์บริการ ได้จัดหลักสูตรฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคนิคทางห้องปฏิบัติการทางวิทยาศาสตร์ ได้แก่ การวิเคราะห์โดยใช้เครื่องมือการคำนวณค่าความไม่แน่นอนของผลการวัด และการตรวจสอบความใช้ได้ของวิธีทดสอบ และระบบคุณภาพห้องปฏิบัติการตามมาตรฐานสากล เพื่อส่งเสริมความรู้แก่นักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ ในแต่ละหลักสูตรได้แสดงรายละเอียดเกี่ยวกับ หัวข้อหลักสูตร วัตถุประสงค์ และประโยชน์ที่ผู้เข้าอบรมจะได้รับ เพื่อให้ผู้สนใจสามารถเลือกเข้ารับการฝึกอบรมได้ตรงตามความต้องการ ท่านสามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้จาก <http://blpd.dss.go.th>

เอกสารอ้างอิง

International Organization for Standardization. Quality management systems-requirements.

ISO 9000:2000.

_____. Quality management-guideline for training. ISO 10015:1999.

_____. General requirements for the competence of testing and calibration laboratories. ISO/IEC

17025:2005.