

การนำเสนอเกณฑ์การประกันคุณภาพสำหรับหน่วยฝึกอบรมภาคเอกชน



นางสาวกมลเนตร ภควากร

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาโสตทัศนศึกษา ภาควิชาโสตทัศนศึกษา

คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2543

ISBN 974-13-0643-1

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

**A PROPOSITION OF QUALITY ASSURANCE CRITERIA FOR TRAINING
DEPARTMENT IN PRIVATE SECTOR**

Kamonnate Phakawakorn

**A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Education in Audio-Visual Communications**

Department of Audio-Visual Education

Faculty of Education

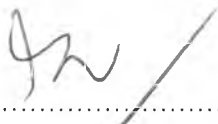
Chulalongkorn University

Academic Year 2000


ISBN 974-13-0643-1


หัวข้อวิทยานิพนธ์ การนำเสนอเกณฑ์การประกันคุณภาพสำหรับหน่วยฝึกอบรมภาคเอกชน
โดย นางสาวกมลเนตร ภควากร
สาขาวิชา โสตทัศนศึกษา
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร. อรจรรย์ ณ ตะกั่วทุ่ง

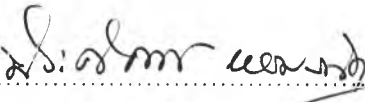
คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัยรับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบัณฑิต

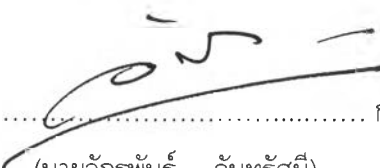

..... คณบดีคณะครุศาสตร์
(รองศาสตราจารย์ ดร.ไพฑูริย์ สิ้นลาร์ตัน)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ สมเชาว์ เนตรประเสริฐ)


..... อาจารย์ที่ปรึกษา
(รองศาสตราจารย์ ดร.อรจรรย์ ณ ตะกั่วทุ่ง)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประคักดิ์ หอมสนธิ)


..... กรรมการ
(นายจักรพันธ์ จันทรัมย์)

กมลเนตร ภควากร : การนำเสนอเกณฑ์การประกันคุณภาพสำหรับหน่วยฝึกอบรมภาคเอกชน (A PROPOSITION OF QUALITY ASSURANCE CRITERIA FOR TRAINING DEPARTMENT IN PRIVATE SECTOR) อาจารย์ที่ปรึกษา : รองศาสตราจารย์ ดร.อรจรรย์ ณ ตะกั่วทุ่ง, 191 หน้า. ISBN 974-13-0643-1.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับเกณฑ์การประกันคุณภาพสำหรับหน่วยฝึกอบรมภาคเอกชน และ (2) เพื่อนำเสนอเกณฑ์การประกันคุณภาพสำหรับหน่วยฝึกอบรมภาคเอกชน กลุ่มตัวอย่างได้แก่ผู้เชี่ยวชาญด้านการฝึกอบรมทั้งภาครัฐและเอกชนจำนวน 25 คน ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยเทคนิคเดลฟายจำนวน 3 รอบ เครื่องมือที่ใช้ได้แก่ แบบสอบถามปลายเปิด และแบบสอบถามแบบประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ ผลการวิจัยพบว่า :

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลรอบสุดท้ายผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยกับข้อความที่เป็นเกณฑ์จำนวน 149 ข้อ จากจำนวน 168 ข้อ จำแนกเป็นเกณฑ์ 7 ด้าน

2. การประกันคุณภาพหน่วยฝึกอบรมภาคเอกชน 7 ด้าน ได้แก่ (1) ปรัชญา/ปณิธานและวัตถุประสงค์หน่วยฝึกอบรม ต้องกล่าวถึงการพัฒนาประสิทธิภาพ มาตรฐานของบุคลากรและงาน การมุ่งเน้นการแก้ปัญหาเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร (2) หลักสูตรฝึกอบรม ต้องเหมาะสมและตรงตามความต้องการทั้งขององค์กรและผู้เข้ารับการฝึกอบรม (3) บุคลากรฝึกอบรม แบ่งเป็น (3.1) ตำแหน่งบุคลากรในหน่วยฝึกอบรม ประกอบด้วย หัวหน้าหน่วยฝึกอบรม เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม วิทยากรภายใน เจ้าหน้าที่ฝ่ายวิจัยและประเมินผล เจ้าหน้าที่งานธุรการ (3.2) เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมต้องมีคุณสมบัติคือ เข้าใจงานด้านธุรกิจ ด้านบุคคลและด้านฝึกอบรม มีวุฒิการศึกษาขั้นต่ำระดับปริญญาตรีด้านทรัพยากรมนุษย์และต้องได้เข้ารับการฝึกอบรมอยู่เสมอ (3.3) วิทยากรฝึกอบรม ต้องมีคุณสมบัติคือ มีวุฒิการศึกษาขั้นต่ำระดับปริญญาตรี และต้องได้เข้ารับการสัมมนาในเรื่องที่จะบรรยายอยู่เสมอ (4) สื่อที่ใช้ในการฝึกอบรมแบบบรรยาย ประกอบด้วยอุปกรณ์ประเภท เครื่องฉาย เครื่องขยายเสียง เครื่องบันทึกเสียง วีดิทัศน์ เครื่องคอมพิวเตอร์ ไวท์บอร์ดหรือแผ่นพลิก และเครื่อง LCD โปรเจคเตอร์ (5) สถานที่ฝึกอบรม ต้องประกอบด้วยห้องประชุมกลุ่มย่อย ห้องฝึกปฏิบัติการ ห้องสมุด และห้องศูนย์การเรียนรู้ (6) ระบบฝึกอบรม มี 4 ชั้นคือ (6.1) การหาความต้องการจำเป็น ต้องศึกษาข้อมูลจากพนักงาน หัวหน้างาน และฝ่ายบริหาร (6.2) การวางแผนการฝึกอบรม ต้องมีแผนระยะสั้น 3 เดือน 6 เดือน และแผนระยะยาว 1 ปี (6.3) การดำเนินการฝึกอบรม โครงการฝึกอบรมต้องต่อเนื่องกับโครงการอื่น ๆ กำหนดเวลาเริ่มต้นและสิ้นสุดโครงการ และต้องประเมินผู้เข้ารับการฝึกอบรมทั้งก่อน ระหว่างและหลังดำเนินการฝึกอบรม (6.4) การประเมินโครงการฝึกอบรม ต้องประเมินเนื้อหาสาระที่นำเสนอ ขั้นตอนการจัดลำดับบรรยาย ความสอดคล้องของสื่อกับหัวข้อฝึกอบรม การบรรยายของวิทยากร ความเหมาะสมของสถานที่ (7) การดำเนินการประกันคุณภาพ ต้องกำหนดมาตรฐานและจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพของหน่วยฝึกอบรม จัดทำคู่มือการประกันคุณภาพ คัดเลือกบุคลากรตามเกณฑ์ จัดสถานที่ให้ตรงตามเกณฑ์ มีการประเมินการทำงานพร้อมนำข้อมูลไปใช้ปรับปรุง มีการตรวจสอบคุณภาพภายในของหน่วยฝึกอบรมโดยผู้บริหารสูงสุดขององค์กร ผู้จัดการหรือหัวหน้าฝ่ายทุกฝ่าย และผู้เชี่ยวชาญด้านการประกันคุณภาพ

ภาควิชา _____ โสตทัศนศึกษา _____

สาขาวิชา _____ โสตทัศนศึกษา _____

ปีการศึกษา _____ 2543 _____

ลายมือชื่อนิลิต _____ กมลเนตร ภควากร _____

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา _____

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม _____

4083653627 : MAJOR AUDIO-VISUAL COMMUNICATIONS

KEYWORD : QUALITY ASSURANCE / CRITERIA / TRAINING DEPARTMENT

KAMONNATE PHAKAWAKORN : PROPOSITION OF QUALITY ASSURANCE
CRITERIA FOR TRAINING DEPARTMENT IN PRIVATE SECTOR.

THESIS ADVISOR : ASSOC. PROF. ONJAREE NATAKUATOONG, Ph.D. 191 pp.
ISBN 974-13-0643-1.

The purposes of this study were (1) to obtain expert opinions regarding quality assurance criteria for training department in private sector, and (2) to propose quality assurance criteria for training department in private sector. The samples were twenty-five training experts in government and private sector. The methodology used was Delphi technique. The data were collected by three rounds of Delphi instruments. Twenty-five panelists completed the third round. The median and interquartile range were used to analyzed the data. The findings revealed that :

1. Experts consensus was obtained for 149 of original 168 Delphi items in seven criteria categories.

2. A proposed quality assurance criteria for training department in private sector focused on seven categories : (1) philosophy and objective of training department should expressed the development of efficiency, personnel and job standard, placing emphasis on solving problem to achieve goals of the organization, (2) training curriculum should be suitable and related to the needs of organization and trainees, (3) training personnel consisted of training supervisor, training officer, in-house trainer, research and evaluation officer and clerk. Training officers characteristics were : understand business, personnel and training; held not lower than Bachelor degree in Human Resource and frequently be trained; trainer's characteristics were : held not lower than Bachelor degree and frequently attended seminar related to his or her lecture, (4) training media for lecture included projector, amplifier, recorder, whiteboard or flip chart , computer, video player and LCD projector, (5) training location consisted of small group conference room, laboratory or shop, library and learning center, (6) training system divided into four steps : (6.1) training needs assessment : study needs from staff, supervisors and executives, (6.2) training planning based on short-term plan with three-months and six-month plan and one year long-term plan, (6.3) training implementation : conduct extended projects, set schedule for each project, perform pre-evaluation, formative and summative evaluation, (6.4) training evaluation focused on the appropriateness of process, congruence between media and content, trainer lecture and training location, (7) quality assurance implementation performed by set standard and design quality development plan for training department, provide the quality assurance manual, recruit staff, selected location, staff appraisal for performance improvement, internal quality audit by directors, managers, supervisors and experts in quality assurance.

Department Audio-visual Education

Student's signature

Field of study Audio-visual Communications

Advisor's signature

Academic year 2000

Co-advisor's signature

Kamonnate
Onjaree Natakatoong

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความสามารถ และความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก
 รองศาสตราจารย์ ดร.อรจรีย์ ณ ตะกั่วทุ่ง อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ สมเชาว์
 เนตรประเสริฐ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประสงค์ดี หอมสนิท และคุณจักรพันธ์ จันทรัมย์ ที่ได้ให้คำปรึกษา
 แนะนำ เสนอข้อคิดที่เป็นประโยชน์ และช่วยตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ให้มีความสมบูรณ์ และมีคุณค่า
 ทางวิชาการมากขึ้น รวมทั้งสนับสนุนให้กำลังใจกับผู้วิจัยมาตลอด ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งและประทับใจในความกรุณา
 จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ทุก ๆ ท่านที่ช่วยตรวจเครื่องมือ โดยเฉพาะ
 คุณภูษิต ยินดี ที่ให้ข้อคิดเห็น คำแนะนำเกี่ยวกับหน่วยงานฝึกอบรมภาคเอกชน และช่วยตรวจสอบแก้ไข
 ข้อบกพร่อง ขอขอบคุณผู้เชี่ยวชาญทุกท่านที่เสนอข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์และให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี
 ขอขอบคุณ คุณพ่อฉลอง บือบ ยูย บียี พี่ไฉ่ พี่นิต และเพื่อน ๆ ทุกคน ที่กรุณาช่วยเหลือ และให้กำลังใจ
 ขอขอบพระคุณ บิดา-มารดา ซึ่งให้การสนับสนุนในด้านการเงินและให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยเสมอมาจนสำเร็จการ
 ศึกษา และขอขอบคุณทุกท่านที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่าตอบแบบสอบถามและเสนอแนะข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์
 อย่างยิ่งในการทำวิจัยครั้งนี้

นางสาวกมลเนตร ภควากร

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฅ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
ข้อตกลงเบื้องต้น.....	4
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	4
ขอบเขตการวิจัย.....	6
คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย.....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	7
2 วรรณคดีที่เกี่ยวข้อง.....	8
การประกันคุณภาพ.....	9
การฝึกอบรม.....	16
เทคนิคเดลฟาย.....	43
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	47
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	52
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	52
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	52
การสร้างเครื่องมือ.....	55
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	57
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติ.....	58

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	62
5 ผลการวิจัย.....	83
6 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	100
สรุปผลการวิจัย.....	102
อภิปรายผล.....	102
ข้อเสนอแนะ.....	108
รายการอ้างอิง.....	109
ภาคผนวก.....	115
ก รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจเครื่องมือวิจัย.....	116
ข รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการตรวจเครื่องมือวิจัย.....	117
ค รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิในการรับรองต้นแบบชิ้นงานวิจัย.....	119
ง หนังสือขอความร่วมมือผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญ.....	120
จ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	124
1) จดหมายนำและแบบสอบถามรอบที่ 1.....	125
2) จดหมายนำและแบบสอบถามรอบที่ 2.....	138
3) จดหมายนำและแบบสอบถามรอบที่ 3.....	149
4) จดหมายนำและแบบรับรองต้นแบบชิ้นงานวิจัย.....	161
ฉ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการเก็บข้อมูลการวิจัย.....	166
1) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการเก็บข้อมูลการวิจัยรอบที่ 2.....	167
2) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการเก็บข้อมูลการวิจัยรอบที่ 3.....	173
ช ประเด็น/หลัก/ทฤษฎี/งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	180
ประวัติผู้เขียน.....	191

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	กรอบแนวคิดการวิจัย.....5
2	จำนวนผู้เชี่ยวชาญที่ผลต่ออัตราการลดลงของความคลาดเคลื่อน..... 44
3	กรอบทฤษฎีเกณฑ์การประกันคุณภาพหน่วยฝึกอบรมภาคเอกชน.....56
4	แสดงค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ของโครงสร้างหน่วยฝึกอบรม.....63
5	แสดงค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ของปรัชญา/ปณิธาน และวัตถุประสงค์หน่วยฝึกอบรม..... 64
6	แสดงค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ของหลักสูตรฝึกอบรม.....66
7	แสดงค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ของสื่อที่ใช้ในการฝึกอบรม..... 67
8	แสดงค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ของวิทยากรฝึกอบรม.....69
9	แสดงค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม.....70
10	แสดงค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ของสถานที่ฝึกอบรม.....72
11	แสดงค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ของระบบฝึกอบรม.....73
12	แสดงค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ของการประกันคุณภาพ.....75
13	แสดงค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ของขั้นตอนในการจัดทำหลักสูตรฝึกอบรม.....77
14	แสดงค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ของขั้นตอนในการหาความต้องการจำเป็น ในการฝึกอบรม..... 78
15	แสดงค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ของขั้นตอนในการวางแผนการฝึกอบรม.....79
16	แสดงค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ของขั้นตอนในการดำเนินการฝึกอบรม.....80
17	แสดงค่าเฉลี่ยของคะแนนความเหมาะสมของเกณฑ์การประกันคุณภาพ หน่วยฝึกอบรมภาคเอกชน.....81