

คำนำ

กรมพัฒนาฝีมือแรงงานได้เริ่มกำหนดให้จัดทำระบบประกันคุณภาพ การพัฒนาฝีมือแรงงานในแผนแม่บทการพัฒนากำลังคนเพื่ออุตสาหกรรมการผลิตและบริการของประเทศไทย พ.ศ. ๒๕๔๑ – ๒๕๔๙ ในปี พ.ศ. ๒๕๔๗ ได้เริ่มทดลองจัดทำข้อกำหนดและเอกสารคู่มือเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการพัฒนาฝีมือแรงงานที่ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดมหาสารคาม ต่อมาได้มีการขยายผลไปยังหน่วยฝึกของกรมฯ อีกหลายแห่งโดยประยุกต์ใช้มาตรฐาน ISO เป็นแนวทาง แต่ประสบปัญหาหลายประการในทางปฏิบัติ ในปี พ.ศ. ๒๕๕๔ ได้ปรับแนวทางการดำเนินงานมาประยุกต์ใช้เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) เป็นกรอบในการกำหนดมาตรฐานและข้อกำหนด โดยมีหลักการให้การดำเนินงานประกันคุณภาพการพัฒนาฝีมือแรงงานในระยะแรกไม่ยุ่งยากซับซ้อนและลดปัญหาความยุ่งยากในการจัดทำเอกสาร ในการจัดทำมาตรฐานและข้อกำหนดต่างๆ ได้จัดให้มีการรับฟังความคิดเห็นจากหน่วยปฏิบัติหลายครั้ง จนได้เป็นเอกสารคู่มือการดำเนินงานประกันคุณภาพการพัฒนาฝีมือแรงงานระยะที่ ๑ ฉบับนี้

กรมพัฒนาฝีมือแรงงานจึงได้กำหนดให้หน่วยฝึกของกรมฯ เริ่มดำเนินการตามคู่มือฉบับนี้ตั้งแต่เดือนเมษายน ๒๕๕๕ เป็นต้นไป เพื่อให้การจัดฝึกอบรมฝีมือแรงงานดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพและข้อกำหนดซึ่งเป็นเพียงมาตรฐานเบื้องต้น เมื่อได้ดำเนินการไประยะหนึ่งจะมีการประเมินผลและจะมีการปรับปรุงแก้ไขข้อกำหนดและแนวทางการดำเนินงานให้มีระดับมาตรฐานที่สูงขึ้นหรือรัดกุมมากยิ่งขึ้นในระยะต่อไป ตลอดจนจะได้มีการพิจารณาเชิญหน่วยงานภาคเอกชนและภาครัฐที่เกี่ยวข้องมาร่วมในการกำหนดวิธีการตรวจประเมินภายนอก และดำเนินการตรวจประเมินภายนอกที่จะทำให้การดำเนินงานประกันคุณภาพการพัฒนาฝีมือแรงงานของกรมฯ ได้รับความน่าเชื่อถือและการยอมรับจากสังคมและองค์กรเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง

กรมพัฒนาฝีมือแรงงานขอขอบคุณเจ้าหน้าที่กลุ่มงานพัฒนาระบบการฝึกสำนักพัฒนาผู้ฝึกและเทคโนโลยีการฝึก ที่รับผิดชอบงานนี้มาอย่างต่อเนื่องและขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ทุกท่าน ที่มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นในการประชุมในโอกาสต่างๆ พร้อมทั้งหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการดำเนินงานประกันคุณภาพการพัฒนาฝีมือแรงงานจะเป็นก้าวสำคัญในการพัฒนาระดับการฝึกอบรมฝีมือแรงงานของกรมฯ ให้มีคุณภาพรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในปี พ.ศ. ๒๕๕๘ ได้อย่างยั่งยืน

(นายประพันธ์ มนทการติวงศ์)

อธิบดีกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

มีนาคม ๒๕๕๕

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
การบริหารโครงการประกันคุณภาพการพัฒนาฝีมือแรงงาน	ค
นิยามศัพท์	ฉ
มาตรฐานที่ ๑ การจัดหลักสูตรการฝึกอบรมฝีมือแรงงาน	๑
มาตรฐานที่ ๒ ผู้รับการฝึก	๓
มาตรฐานที่ ๓ ครูฝึก	๖
มาตรฐานที่ ๔ วิธีการฝึก	๙
มาตรฐานที่ ๕ สถานที่และสภาพแวดล้อมของการฝึก	๑๔
มาตรฐานที่ ๖ การประเมินผลระบบการฝึก	๑๖
มาตรฐานที่ ๗ การประชาสัมพันธ์	๑๘
รายชื่อเจ้าหน้าที่ดำเนินการ	๒๐
ภาคผนวก	๒๑
- สารบัญแบบฟอร์มที่ใช้	๒๒
- ตัวอย่างคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพ การพัฒนาฝีมือแรงงาน	
- ระเบียบกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ว่าด้วยการฝึกเตรียมเข้าทำงาน พ.ศ. ๒๕๔๗	
- ระเบียบกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ว่าด้วยการฝึกยกระดับฝีมือ พ.ศ. ๒๕๔๗	
- ระเบียบกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ว่าด้วยการฝากฝึกในกิจการ พ.ศ. ๒๕๔๗	
- ระเบียบกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ว่าด้วยการคัดเลือกบุคคลภายนอกเป็น วิทยากรดำเนินการสอนในหลักสูตรการฝึกเตรียมเข้าทำงาน พ.ศ. ๒๕๔๑	

การบริหารโครงการประกันคุณภาพการพัฒนาฝีมือแรงงาน

แนวคิดการประกันคุณภาพ

การประกันคุณภาพ หมายถึง การดำเนินงานตามระบบและแผนงานที่วางไว้อย่างเคร่งครัด เพื่อให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์หรือบริการมีคุณภาพตามที่ลูกค้าต้องการ

การประกันคุณภาพการพัฒนาฝีมือแรงงาน หมายถึง การนำระบบบริหารคุณภาพมาเป็นหลักในการปฏิบัติตามมาตรฐานคุณภาพและข้อกำหนดในกระบวนการพัฒนาฝีมือแรงงาน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่นายจ้างว่าผู้สำเร็จการฝึกจะเป็นแรงงานฝีมือที่มีคุณภาพตามความต้องการ

ความเป็นมาของการดำเนินงานโครงการประกันคุณภาพการพัฒนาฝีมือแรงงานของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

กรมพัฒนาฝีมือแรงงานได้จ้างสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทยจัดทำแผนแม่บทการพัฒนากำลังคนเพื่ออุตสาหกรรมการผลิตและบริการของประเทศไทย พ.ศ. ๒๕๔๑ – ๒๕๔๙ ในแผนแม่บทดังกล่าวได้เสนอให้มีการจัดทำระบบประกันคุณภาพกำกับการดำเนินงานพัฒนาฝีมือแรงงานในหน่วยฝึกของกรมทั่วประเทศ

กรมพัฒนาฝีมือแรงงานได้เชิญวิทยากรผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารคุณภาพมาเป็นวิทยากรที่ปรึกษาในการจัดฝึกอบรมให้แก่เจ้าหน้าที่ โดยประยุกต์ใช้มาตรฐาน ISO มาจัดทำเกณฑ์การประกันคุณภาพการพัฒนาฝีมือแรงงาน ดังนี้

พ.ศ. ๒๕๔๗ ได้เริ่มทดลองพัฒนาข้อกำหนดคุณภาพและจัดทำเอกสารคู่มือต่างๆ ที่ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดมหาสารคาม

พ.ศ. ๒๕๔๙ ดำเนินการ ๖ แห่ง ได้แก่ สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค ๑ สมุทรปราการ สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค ๖ ขอนแก่น สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค ๗ อุบลราชธานี สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค ๑๑ สุราษฎร์ธานี ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดนครปฐม และศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดกำแพงเพชร

พ.ศ. ๒๕๕๒ ขยายการดำเนินงานไปที่สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค ๘ นครสวรรค์ และสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค ๙ พิชณุโลก

พ.ศ. ๒๕๕๓ ขยายการดำเนินงานไปที่สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค ๒ สุพรรณบุรี และสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค ๓ ชลบุรี

การดำเนินงานประกันคุณภาพการพัฒนาฝีมือแรงงานหลายปีที่ผ่านมา ยังไม่ปรากฏว่ามีหน่วยงานใดสามารถดำเนินงานได้ทุกข้อกำหนด มีสาเหตุมาจากต้องจัดทำคู่มือหลายเล่ม มีเอกสารควบคุมจำนวนมากและมีรายละเอียดที่ซับซ้อน เจ้าหน้าที่ซึ่งมีจำนวนจำกัดอยู่แล้วไม่มีเวลาเพียงพอที่จะดำเนินการให้ครบถ้วน อีกทั้งมีการโยกย้ายเจ้าหน้าที่ ทำให้การดำเนินงานขาดความต่อเนื่อง

ในปี พ.ศ. ๒๕๕๔ ผู้บริหารกรมฯ จึงได้พิจารณาทบทวนแนวทางการดำเนินงานใหม่ โดยกำหนดหลักการให้การดำเนินงานประกันคุณภาพการพัฒนาฝีมือแรงงานในระยะแรก ให้ลดขั้นตอนการจัดทำเอกสารลงและลดความยุ่งยากในการดำเนินงาน เพื่อให้หน่วยฝึกดำเนินการได้สะดวกโดยยังคงรักษาคุณภาพการดำเนินงานในทุกกระบวนการฝึก ประกอบกับนโยบายรัฐบาลที่ส่งเสริมให้ส่วนราชการนำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award: PMQA) มาใช้ในการพัฒนาระบบราชการ จึงเห็นควรนำหลักเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มาประยุกต์ใช้กับการดำเนินงานประกันคุณภาพการพัฒนาฝีมือแรงงาน

สำนักพัฒนาผู้ฝึกและเทคโนโลยีการฝึก โดยกลุ่มงานพัฒนาระบบการฝึก เป็นหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายในการจัดทำระบบประกันคุณภาพการพัฒนาฝีมือแรงงาน ได้ประชุมหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหลายครั้งเพื่อระดมความคิดเห็นในการกำหนดมาตรฐานคุณภาพและข้อกำหนดรวมทั้งแนวทางการดำเนินงานที่ได้ยกראงขึ้นให้ผู้บริหารหน่วยฝึกในภาคต่างๆร่วมกันพิจารณาระดมความคิดเห็น เพื่อให้ข้อกำหนดและแนวทางการดำเนินงานมีความสมบูรณ์สามารถปฏิบัติได้ โดยได้จัดการประชุมระดมความคิดเห็นจำนวนทั้งสิ้น ๔ ครั้ง ในภาคกลางที่จังหวัดระยอง

ภาคเหนือที่จังหวัดพิษณุโลก ภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่จังหวัดขอนแก่น และภาคใต้ที่จังหวัดสงขลา

ภายหลังการประชุมระดมความคิดเห็นจาก ๔ ภาค กลุ่มงานพัฒนาระบบการฝึก ได้นำความคิดเห็นจากการประชุมมาปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ได้จัดทำเป็นร่างคู่มือการดำเนินงานประกันคุณภาพการพัฒนาฝีมือแรงงาน และได้จัดประชุมผู้บริหารพร้อมเจ้าหน้าที่จากสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค และผู้บริหารพร้อมเจ้าหน้าที่จากศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด ภาคละ ๑ แห่ง ตลอดจนเจ้าหน้าที่จากส่วนกลาง เมื่อวันที่ ๒๐-๒๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๕ ที่ประชุมมีการเสนอแนะปรับปรุงแก้ไขประเด็นต่าง ๆ เพิ่มเติม กลุ่มงานพัฒนาระบบการฝึกได้นำข้อเสนอแนะต่าง ๆ มาปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมจนเป็นคู่มือการดำเนินงานประกันคุณภาพการพัฒนาฝีมือแรงงานฉบับนี้

วัตถุประสงค์ของโครงการประกันคุณภาพการพัฒนาฝีมือแรงงาน

๑. เพื่อให้หน่วยฝึกของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานทั่วประเทศดำเนินงานพัฒนาฝีมือแรงงานตามมาตรฐาน ข้อกำหนด และแนวทางการดำเนินงาน ในทุกกระบวนการของการฝึกอบรมฝีมือแรงงาน ในหลักสูตรการฝึกเตรียมเข้าทำงานและหลักสูตรการฝึกยกระดับฝีมือ

๒. เพื่อให้ผู้สำเร็จการฝึกจากกรมพัฒนาฝีมือแรงงานมีความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมที่ได้มาตรฐานตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตร และสอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานและสถานประกอบกิจการ

แนวทางการบริหารโครงการประกันคุณภาพการพัฒนาฝีมือแรงงาน

ส่วนกลาง หน่วยงานรับผิดชอบได้แก่ สำนักพัฒนาผู้ฝึกและเทคโนโลยีการฝึกโดยกลุ่มงานพัฒนาระบบการฝึก

๑. เสนอผู้บริหารกรมฯ พิจารณาให้ความเห็นชอบคู่มือการดำเนินงานประกันคุณภาพการพัฒนาฝีมือแรงงานและสั่งการให้หน่วยฝึกทั่วประเทศดำเนินการตามคู่มือดังกล่าวภายในเดือนมีนาคม พ.ศ.๒๕๕๕

๒. จัดส่งคู่มือการดำเนินงานประกันคุณภาพการพัฒนาฝีมือแรงงานและหนังสือสั่งการให้หน่วยฝึกทั่วประเทศดำเนินการภายในต้นเดือนเมษายน พ.ศ. ๒๕๕๕

๓. เสนอผู้บริหารกรมฯ แต่งตั้งคณะเจ้าหน้าที่ออกตรวจเยี่ยมและติดตามความก้าวหน้าการดำเนินงานโดยมีเจ้าหน้าที่ระดับสูงเป็นหัวหน้าคณะ

๔. จัดประชุมชี้แจงแนวทางการดำเนินงานประกันคุณภาพการพัฒนาฝีมือแรงงานให้คณะเจ้าหน้าที่ตามข้อ ๓ ได้ทราบรายละเอียด

๕. ตอบคำถามให้เจ้าหน้าที่หน่วยฝึกเมื่อมีคำถาม

๖. ประเมินผลการดำเนินงานในระยะที่ ๑ ภายในเดือนกันยายน พ.ศ. ๒๕๕๕ เพื่อประมวลปัญหาที่เกิดขึ้นนำมาปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานในปีงบประมาณ ๒๕๕๖ อย่างต่อเนื่องแล้วรายงานให้ผู้บริหารกรมฯ ทราบ

หน่วยฝึก

ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานกรุงเทพมหานคร สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานนานาชาติ เชียงแสน กลุ่มงานอุตสาหกรรมบริการ สังกัดสำนักพัฒนาผู้ฝึกและเทคโนโลยีการฝึก ดำเนินการดังนี้

๑. เวียนคู่มือการดำเนินงานประกันคุณภาพการพัฒนาฝีมือแรงงานให้เจ้าหน้าที่ทุกคนได้ทราบ

๒. แต่งตั้งคณะกรรมการการดำเนินงานประกันคุณภาพการพัฒนาฝีมือแรงงาน (ดูตัวอย่างคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการแนบท้าย) และประชุมติดตามผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ เสนอแนวทางแก้ไขปัญหาและรายงานให้ผู้บริหาร (ผู้อำนวยการ) ทราบ

๓. มอบหมายเจ้าหน้าที่รับผิดชอบตามมาตรฐาน ข้อกำหนดและแนวทางการดำเนินงานให้ชัดเจน และกำหนดระยะเวลาการดำเนินงานตามความเหมาะสม

๔. แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจติดตามภายใน คณะทำงานนี้จะตรวจติดตามความก้าวหน้าการดำเนินงานตามมาตรฐาน ข้อกำหนดและแนวทางการดำเนินงาน รายงานให้คณะกรรมการตามข้อ ๒ ทราบ

๕. รายงานผลการดำเนินงานให้สำนักพัฒนาผู้ฝึกและเทคโนโลยีการฝึกทราบ

๖. ประเมินผลการดำเนินงานภายในหน่วยฝึก

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค ดำเนินการดังนี้

๑. ดำเนินการตามข้อ ๑ – ๖ ตามการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด

๒. ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาคแต่งตั้งคณะเจ้าหน้าที่ออกตรวจเยี่ยมความก้าวหน้าการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดในเครือข่าย (สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค จะได้รับโอนเงินงบประมาณเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดเครือข่าย จากสำนักพัฒนาผู้ฝึกและเทคโนโลยีการฝึก แห่งละ ๑๐,๐๐๐ บาท)

นิยามศัพท์

๑. หน่วยฝึก หมายถึง หน่วยงานของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ที่มีภารกิจในการฝึกอบรมฝีมือแรงงาน ได้แก่ สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานนานาชาติเชียงแสน ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานกรุงเทพมหานคร และกลุ่มงานอุตสาหกรรมบริการ (สพท.)

๒. ครูฝึก หมายถึง บุคลากรที่ทำหน้าที่ในการถ่ายทอดความรู้ภาคทฤษฎี ดำเนินการถ่ายทอดประสบการณ์และฝึกทักษะฝีมือในภาคปฏิบัติแก่ผู้รับการฝึก ในสาขาอาชีพต่างๆ ที่เข้ารับการฝึกในหน่วยฝึก ได้แก่ นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงาน นักวิชาการฝึกอาชีพ ครูฝึกฝีมือแรงงาน วิทยากร (ภายนอก) และบุคลากรอื่นที่ดำเนินการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์แก่ผู้รับการฝึก

๓. ผู้รับการฝึก หมายถึง บุคคลที่เข้ารับการฝึกในหน่วยฝึกหลักสูตรการฝึกเตรียมเข้าทำงานและหลักสูตรการฝึกยกระดับฝีมือ ทุกสาขาอาชีพที่ดำเนินการฝึก

๔. คู่มือการฝึก หมายถึง เอกสารประกอบการฝึกในแต่ละหลักสูตรของสาขาอาชีพ ที่จัดทำโดยกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน หรือตำราที่ใช้ในการสอน/ฝึกที่ครูฝึกจัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการฝึก โดยมีผู้ตรวจคู่มือให้การรับรองคู่มือการฝึกประกอบด้วย

๔.๑ ใบเตรียมการสอน (Lesson plan) เป็นเอกสารที่จัดทำขึ้นสำหรับครูฝึกใช้ในการวางแผนการสอนทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติ

๔.๒ ใบข้อมูล (Information Sheet) เป็นเอกสารที่สำคัญของบทเรียน และอธิบายขยายความของหัวข้อสำคัญที่กำหนดไว้ในใบเตรียมการสอน รายละเอียดของเนื้อหาวิชาจะมีการจัดเรียงตามลำดับหัวข้ออย่างถูกต้อง ตามความยากง่าย

๔.๓ ใบงาน (Job sheet) เป็นเอกสารที่ใช้สำหรับการฝึกปฏิบัติ ใบงานนี้จะมีคำสั่งให้ผู้รับการฝึกปฏิบัติตามชิ้นงาน จะมีภาพของชิ้นงานหรือภาพประกอบก็ได้

๔.๔ ใบขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Operation Sheet) เป็นเอกสารที่จัดเตรียมไว้เพื่อใช้เป็นบทเรียนภาคปฏิบัติ โดยมีคำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนในการทำงานที่ต้องตรงกับงานที่ปฏิบัติจริง เน้นจุดสำคัญในการทำงานย่อยและเน้นถึงอันตรายที่อาจเกิดขึ้นกับคน เครื่องจักรและอุปกรณ์ โดยใช้คู่กับใบงาน

๔.๕ ใบทดสอบ (Test sheet) เป็นเอกสารที่จัดเตรียมขึ้นสำหรับใช้วัดผลการฝึกของผู้เข้ารับการฝึก ทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติ โดยใช้ระยะเวลาทดสอบสั้น ๆ มุ่งทดสอบเกี่ยวกับความรู้ ความสามารถ และทัศนคติ

๕. สมุดบันทึกการฝึก หมายถึง เอกสารสำหรับครูฝึกที่ใช้ในการบันทึกเวลาฝึก เนื้อหาวิชาที่ฝึก ผลการฝึกของผู้รับการฝึก ตามแบบที่กรมพัฒนาฝีมือแรงงานกำหนด