

農業訓練品質管理輔導行動研究

陳妙帆^{1*} 陳慈芬² 王美惠³ 陳韋辰⁴

壹、摘要

本研究以系統性探討農業專業技術培育訓練之特殊性，並研擬農業人力訓練機構導入訓練品質認證管理之方案，建置符合國家或國際訓練品質系統之農業人力訓練品質輔導重點，進而輔導農業人力訓練機關(構)通過台灣訓練品質管理系統(TTQS)或國際認證之 ISO 29990，以作為農業職能基準推廣運用之配套措施，提升農業訓練機構之訓練品質及有效性，亦提升農業培訓證書實用性。

階段性工作初步已完成品質手冊、對外教育訓練程序書、標準文件管理程序書、管理審查會議管理程序書、內部稽核管理程序書、品質紀錄管理程序書、矯正與預防措施管理程序書、訓練異常管理程序書、品質目標管理程序書、外部標準文件管理程序書等文件，已於 103 年 11 月 25 日完成第一次內部稽核會議、於 103 年 12 月 10 日進行管理審查會議。預計 104 年通過 ISO29990 認證。

關鍵字：訓練(training)、認證(certification system)、品質管理(quality management)

貳、前言

農業人力老化是目前亟待解決的問題，引進青年投入農業及提昇農業經營能力是政府當務之急，因此加強「農民學院」系統性課程規劃，建立符合產業需求之人力培育、訓練品質與能力檢核制度，提升農民生產技能、整合行銷、創新服務與跨域整合發展等經營能力，以培育創新經營農業生力軍；另檢核現行農民福利措施，建構更為周延與兼顧產業發展的農民福利制度；以提升人力素質，周延農民福利制度規劃。

本所針對主辦之各項教育訓練持續均有辦理學員滿意度調查工作，然未曾接受任何正式認證。擬以 2 年時間導入「訓練品質認證系統」，建置評核指標與方法，提升農業訓練品質及有效性，通過品質認證以提升結訓證書實用性，建構完善農業人力培育制度。

參、前人研究

王湧泉(2011)探討分析 ISO 10015 及 TTQS 是未來企業經營者或訓練機構及人力資源從業人員不得不具備的職能之一，而英國 IIP 人力資本驗證制度在運作的 20 年當中不僅得到企業的肯定，同時來自於政府、民意機關(如議會組織)、行政法人、訓練機構等佳評不斷，是一個世界人力資源系統。其三者目的不謀而合，都是在促進企業人才能力的提升，有系統性人力資本促進方案的人地在企業內推動訓練，並提高企業或訓練機構辦訓意願及訓練規模，創造有利環境以提昇競爭力。

黃琨甯(2009)在全球化時代來臨的競爭下，企業間生存競爭的挑戰越來越激烈，而企業的核心能力的提升則是取決於「人」，因此人才的培育與人力資源的提升成為企業永續經營的關鍵因素。為了提高企業內人才之培育與訓練之成果與效率，訓練必須與組織之策略與目標作完整連結，以確保訓練單位辦理訓練品質

*1 行政院農業委員會農業藥物毒物試驗所技術服務組組長

² 行政院農業委員會農業藥物毒物試驗所技術服務組助理研究員

³ 行政院農業委員會農業藥物毒物試驗所技術服務組專業助理

⁴ 行政院農業委員會農業藥物毒物試驗所技術服務組專業助理

一致性，強化事業構及培訓單位的辦理訓練意願與能力，進而協助企業及國人有效提升職場競爭力。

肆、重要工作項目及實施方法

1. 蒐集相關教育訓練認證制度「訓練品質評核系統」文獻資料，熟悉「訓練品質系統(ISO 29990)」相關概念及資料。
2. 透過共同討論籌劃農業訓練機構如何通過 ISO 29990 認證進行研究，評估並規劃行動方案。
3. 辦理訓練機構認證溝通座談會。
4. 規劃安排訓練機構全體工作人員進行相關訓練，以利後續評核作業(詳表一、ISO29990 認證進度排程表)。

伍、結果討論

本研究導入農業人力訓練機構之訓練品質認證管理方案，建置符合國際訓練品質系統之農業人力訓練品質輔導重點，進而輔導農業人力訓練機關通過國際認證之 ISO 29990，以提升農業訓練機構之訓練品質及有效性，及農業培訓證書實用性。

本所與農試所、SGS 開會討論 ISO 29990 標準要求，參考 TTQS 訓練品質、訓練機構版與培訓品質管理驗證系統之規範，以建立非正規教育及訓練學習服務提供者管理制度。詳細工作階段、任務名稱、進度與完成事項如下表。

表 1 ISO29990 認證 103 年進度排程表

階段	任務名稱	人天	日期	參與人員	完成事項
(一)現況診斷-差異性分析與需求確認	審查現有的資料	1	5/14 (下午-藥試所)	農試所/ 藥試所	進行使用者對培訓品質管理系統需求與認知確認
				技術服務組	培訓品質管理系統差異性分析完成
					制度文件流程序需求 審查目前的制度結構 制度結構需求評估完成
	審查現有的培訓品質相關流程				
	培訓品質管理制度未來需求				分析與需求完成
	ISO 29990 主導稽核員認證課程	5	6/16(一)17(二)18(三) 6/23(一)24(二)	推行小組	專業訓練、證照考試
(二)導入期	共識會/ISO 29990 條款說明	0.5	5/26(一上午)	推行小組	ISO 29990 導入瓶頸自我評量表 成立推動小組(權責、能力)及基礎訓練 推派管理代表 傳授各階層人員心理建設與技巧 確定文件系統架構 政策目標訓練與制定及細部時程計畫 組織使命、願景及目標確認

階段	任務名稱	人天	日期	參與人員	完成事項
(二)導入期	共識會/ISO 29990 條款說明	0.5	5/26(一上午)	推行小組	組織使命、願景及目標確認 組織目標與策略 組織結構與流程 與使命、願景及目標相關主 題性政策 與 higher level 政策相關要 求
	策略營運計畫/政 策目標	0.5	5/26(一下午)	推行小組	建立年度目標與事業計劃 程序書
	風險評鑑	0.5	5/27(二上午)	推行小組	風險評鑑與財務管理 如何訂定培訓品質政策
	培訓管理(P-D-C- A)	0.5	5/27(二下午)	推行小組	
(三)推動期	文件管制的條款 要求	1	6/11(三)	推行小組	評估建立"文件管理程序" 評估建立"建立紀錄管理程 序" 評估建立"培訓管理資訊系 統"
	職能管理系統 (職能需求鑑別) (含實作)	1	7/2(三)	推行小組	職能管理系統(職能需求鑑 別) 人力資源管理條款說明 評估建立"LSP 的員工和共 事夥伴的能力" 評估建立"LSP 能力、績效管 理、和專業發展評估" 界定和解決職能差距 完成職能差距清單(評估建 立-工作指導書、職能需求盤 點-能力要求清單、職能需求 確認-現有清單) 人員資格審查確認
	訓練需求確認 (含實作)	1	7/9(三)	推行小組	評估建立-工作指導書 識別解決辦法以彌補能力 差距 評估建立"確定服務需求規 格程序書" 培訓需求說明文件
	課程設計流程管 理(含實作)	1	7/16(三)	推行小組	設計與規劃訓練條款要求 說明 評估建立"界定制約條件程 序書" 評估建立"培訓計劃制定程 序書" 評估建立"選擇評估培訓提 供者管理程序" 評估建立-工作指導書 完成制約條件清單 完成培訓方法清單 完成培訓計畫檔

階段	任務名稱	人天	日期	參與人員	完成事項	
(三)推動期	提供學習服務管理條款要求說明	1	7/23(三)	推行小組	評估建立"教育訓練(實施)管理程序書" 評估建立"講師遴選及考核管理程序" 評估建立-工作指導書 完成培訓工作檢查清單 培訓結束回饋資訊報告	
	訓練績效評量(含實作)	1	7/30(三)	推行小組	訓練績效評估條款要求說明 訓練績效評估 評估建立"學習服務結果評估管理程序" 評估建立-工作指導書 完成學習服務結果評估報告	
	訓練監控管理(含實作)	1	8/6(三)	推行小組	學習服務監控管理條款要求說明 訓練監控管理 評估建立"學習服務流程監控與分析改善程序" 評估建立-工作指導書 完成監控報告	
	(四)展開期	文件製作研討 確認人員能力 三階文件-工作指導文件確認	1	8/13(三)	技術服務組	
		建立培訓品質管理系統手冊訓練	1	8/27(三)	技術服務組	建立員工培訓品質管理系統手冊
		核心訓練計畫執行確認	0.5	9/3(三上午)	技術服務組	
		落實-彌補職能差距	0.5	9/3(三下午)	技術服務組	
		落實-確定職能資格				
		評估建立"內部稽核管理程序"	0.5	9/10(三上午)	技術服務組	
評估建立"矯正與預防管理程序"		0.5	9/10(三下午)	技術服務組		
培訓品質管理系統相關文件之書面稽核		1	9/17(三)	技術服務組	文件審查報告	
(五)落實期	訂立改善計劃 回饋矯正措施之執行及跟催				改善計劃書 矯正行動	
	內部稽核之執行及指導 訂立改善計劃	0.5	9/24(三上午)	技術服務組	內部稽核計畫 矯正行動	
	回饋矯正措施之執行及跟催 評估建立"管理審查程序"	0.5	9/24(三下午)	技術服務組	追蹤管制表 管理審查報告	
	完成審查程序					
	(六)改善期	專案結案報告 系統維持				結案報告

經由 SGS 派員實地訪查，已產出「訓練品質管理制度之建置建議書」，內容包含：訓練品質管理制度專案目標與重點、訓練流程、訓練進度預定時程、訓練方式、訓練資源、訓練專案組織、推行效益、交付驗收項目等。於 103 年 5 月 14 日審查現有的資料、審查現有的培訓品質相關流程、培訓品質管理制度未來需求，內容包含：進行使用者對培訓品質管理系統需求與認知確認、培訓品質管理系統差異性分析完成、制度文件流程序需求、審查目前的制度結構、制度結構需求評估、分析與需求等。

其中，共識會說明 ISO 29990 條款內容，包含：ISO 29990 導入瓶頸自我評量表、成立推動小組(權責、能力)及基礎訓練、推派管理代表、傳授各階層人員心理建設與技巧、確定文件系統架構、政策目標訓練與制定及細部時程計畫、組織使命願景及目標確認、組織目標與策略、組織結構與流程、與使命、願景及目標相關主題性政策、與高層政策相關要求、風險評鑑與財務管理、訂定培訓品質政策。

ISO 29990 主導稽核員認證課程(103 年 6 月 16 日-18 日、103 年 6 月 23-24 日)為專業訓練、證照考試。本所共有 9 位分別為講師、組長與工作人員參與，全數通過考試，成為合格之主導稽核員，並於 8 月份拿到合格證書。

本研究建置認證文件計有 12 份，分別為品質手冊、對外教育訓練程序書、標準文件管理程序書、管理審查會議管理程序書、內部稽核管理程序書、品質紀錄管理程序書、矯正與預防措施管理程序書、訓練異常管理程序書、品質目標管理程序書、外部標準文件管理程序書、人員訓練管理程序書及學員訴願處理程序書，摘錄藥毒所階段性已完成之「品質手冊」如後供參：

藥毒所「品質手冊」內容包含：1.簡介。2.名詞解釋。3.學習服務(Learning services)。4.品質管理系統、一般管理要求、策略和營運管理、管理審查、預防和矯正措施、財務管理和風險管理、人力資源管理、溝通管理(內部／外部)、資源分配、內部稽核、利益相關者之回饋意見)。

依 ISO 29990 要求建立藥毒所教育訓練中心(以下簡稱本中心)學習服務品質管理系統，以世界認可的工具與方法，有效達成品質政策及目標，提供學員更滿意更有信心之服務，以滿足學員需求，協助本中心達成學習服務目標。本品質手冊係適用於有關藥毒所教育訓練中心所設計課程。

本中心位階與其它單位關係，「行政院農業委員會農業藥物毒物試驗所」(以下簡稱本所)成立於民國 74 年元月 1 日。其前身為臺灣植物保護中心，設立於民國 60 年，原為政府與聯合國合作設立之機構。由於在維護農藥安全合理使用及降低農藥用量之研究上，成就傑出，遂於民國 74 年納編為省政府農林廳所屬專責農藥及毒物研究之機構。民國 88 年省府改制，改隸行政院農業委員會。本中心隸屬於本所技術服務組，組織架構如圖一所示。

本中心隸屬之技術服務組工作目標在整合本所研究成果，收集農藥、毒物最新資訊以支援決策，提供台灣農藥登記審查服務，並提供對農民及其他研究、推廣機構之諮詢服務。在研究成果彙整及推廣傳播方面之工作，包括研究性及推廣性刊物彙編出版，推廣影片製作，圖書館資訊服務，農藥從業人員、農民及研究同仁等之教育訓練。

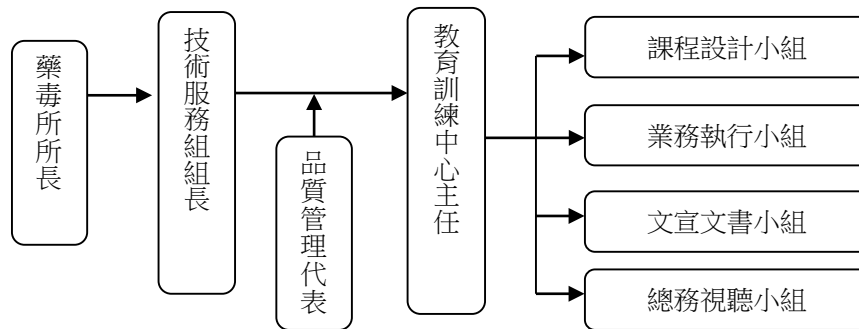


圖 1 本中心組織架構圖

各單位職責介紹：藥毒所所長之職責為：訂定本所整體營運方針、目標、預算之規劃與執行。重大政策之計畫執行與建議。同時倡導本中心的組織文化和核心價值。督導本所經營目標之執行、業務計畫之發展、品質政策訂定與審查，使年度營運方針落實，以提昇營運績效，並達成各項指標。

技術組服務組長之職責為：規劃本教育訓練目標之執行、品質政策訂定與審查，以提昇訓練績效，並達成各項指標。協助制定本中心發展策略規劃、業務發展計畫、品質政策之規劃與執行；以確保實現本中心的管理目標。建立完善基本管理制度：負責制訂並落實本中心各項規章制度、改革方案、改革措施、提供各項資源與各項年度計畫和目標。督導課程之運作。

品質管理代表之職責為：依照 ISO 29990：2010 國際標準建立、實施和維持品質管制體系。定期召開管理評審會議，就品質管制體系有關事宜對外聯絡。

教育訓練中心主任之職責為：依照 ISO 29990：2010 國際標準建立、實施和維持品質管制體系。定期向組長報告品質管制體系業績和改進需求。負責單位日常的運營管理。協助組長對單位計畫的制度實施和審查，以順利推進本中心各項業務。

本中心使命 **Mission**：推廣安全用藥(植物保護及農藥新知，並確保農藥之有效安全使用)。共同願景 **Shared vision**：2020 年安全用藥資訊普及化(農民有效用藥認知)。核心價值 **Core value**：專業、優質、貼心(專業新知、安全用藥推廣)。品質政策 **Quality Policy**：落實 PDDPO，確保訓練品質及績效。

本中心品質管理系統之程序與相互關係如下圖所示：

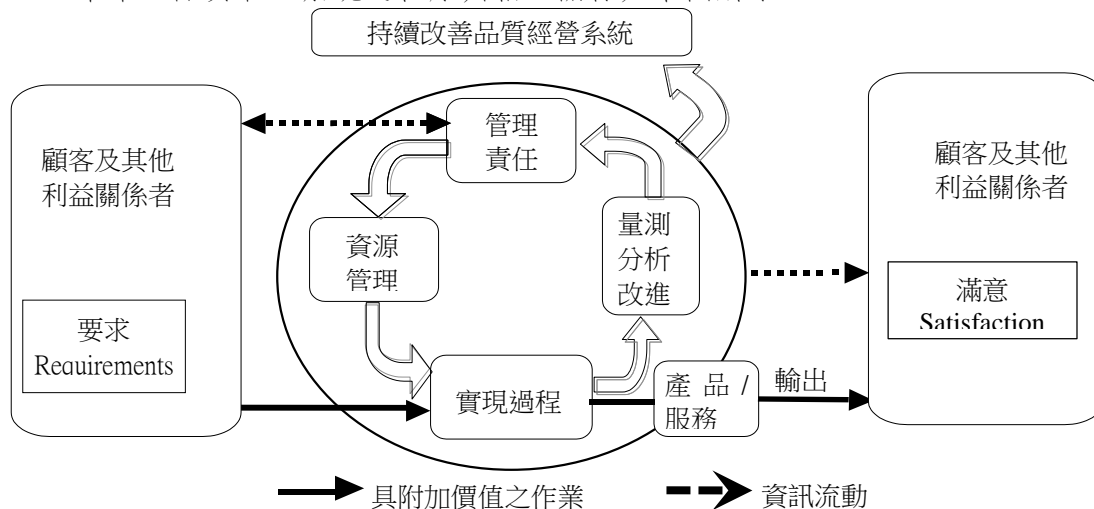


圖 2 本中心品質管理系統之程序與相互關係圖

本研究已於 103 年 11 月 25 日完成第一次內部稽核，及於 103 年 12 月 10 日進行「管理審查會議」，全程由 SGS 吳錦錫老師參與指導。

陸、檢討與建議

導入訓練品質認證方案前，應完成界定相關課程之職能基準，以便進一步評估學習需求，方能完成課程規劃並維持品質管理系統之運作。職能基準界定相關工作已於 103 年配合農委會計畫啟動執行。

訓練品質管理系統之相關文件應配置專人負責管理，包含相關紀錄歸檔儲存、調閱管理，紀錄、報告稽催等工作。

本中心預定於 104 年完成認證，應再針對課程規劃、設計、成效評量等面向進行課程活動，使工作人員能補充相關知識。

建議各改良場如欲推動 ISO 29990 認證，建議先完成文件建置再進行主導稽核員訓練，較能順利進入狀況。