

หลักเกณฑ์การประกันคุณภาพการฝึกอบรมของ สำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า

๑. หลักการและเหตุผล

ตามที่ยุทธศาสตร์ประเทศไทย พ.ศ.๒๕๕๖ - ๒๕๖๑ โดยเฉพาะอย่างยิ่งประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๔ ว่าด้วยการสร้างสมดุลและปรับระบบบริหารจัดการภายในภาครัฐ (Internal Process) ซึ่งได้ระบุถึง “การพัฒนาและบริหารกำลังคนภาครัฐ” ไว้ ๒ แนวทาง คือ ๑) การบริหารกำลังคนให้สอดคล้องกับบทบาทภารกิจที่มีในปัจจุบัน และเตรียมพร้อมสำหรับอนาคต และ ๒) การพัฒนาทักษะและศักยภาพของกำลังคนภาครัฐและเตรียมความพร้อมบุคลากรภาครัฐสู่ประชาคม สำนักงาน ก.พ. ในฐานะองค์กรกลางด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลภาครัฐได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในภารกิจที่เกี่ยวข้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๔ ซึ่งมีเป้าหมายที่จะสร้างสมดุลและปรับระบบบริหารจัดการภายในภาครัฐให้เกิดประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าและผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจภาครัฐ โดยระบุแนวทางการดำเนินงานที่สำคัญด้าน “การพัฒนาและบริหารกำลังคนภาครัฐ” ๒ ประการ คือ ๑) การบริหารกำลังคนให้สอดคล้องกับบทบาทภารกิจที่มีในปัจจุบัน และเตรียมพร้อมสำหรับอนาคต และ ๒) การพัฒนาทักษะและศักยภาพของกำลังคนภาครัฐและเตรียมความพร้อมบุคลากรภาครัฐสู่ประชาคมอาเซียน ในการพัฒนาและยกยิดระดับสมรรถนะของบุคลากรภาครัฐเพื่อไปสู่เป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ นั้น จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือในเชิงบูรณาการจากทุกหน่วยงานของภาครัฐที่จะดำเนินการพัฒนาบุคลากรในสังกัดของตนให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ในการยกระดับขีดสมรรถนะของบุคลากรภาครัฐเพื่อมุ่งไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ จำเป็นต้องสร้างความชัดเจนทั้งในเรื่องกลุ่มเป้าหมาย ขอบเขตและประเด็นการพัฒนา ทั้งนี้ โดยเป็นไปตามหลักการพื้นฐานที่กำหนดขึ้น ๓ ประการ คือ ประการที่ ๑ การบริหารงานภาครัฐที่ประสบผลสำเร็จ ประกอบด้วย การมีผู้นำที่มีสมรรถนะสูง มีผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้ ความสามารถทักษะ ทักษะที่ทันสมัย และมีการบริหารจัดการที่ดี ประการที่ ๒ การพัฒนาบุคลากรภาครัฐต้องมีการจำแนกกลุ่มเป้าหมายและกำหนดเป้าหมายการพัฒนาที่ชัดเจน และประการสุดท้าย การพัฒนาบุคลากรภาครัฐต้องเกิดความคุ้มค่าและตรงตามภารกิจของรัฐและความต้องการของผู้ได้รับการพัฒนา ได้แก่ ภารกิจด้านการศึกษาและการพัฒนานโยบายและกลไกการพัฒนาข้าราชการ

ประกอบกับ สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ส่งเสริมให้มีการพัฒนาระบบราชการและได้นำเกณฑ์การบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ไปใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของหน่วยงานสู่ระดับมาตรฐานสากลและใช้เป็นกรอบแนวทางการประเมินตนเองรวมทั้งเป็นบรรทัดฐานในการติดตามประเมินผลการบริหารจัดการภาครัฐของหน่วยงาน เพื่อยกระดับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ หมวด ๕ การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ได้กำหนดให้ส่วนราชการต้องมีระบบประกันคุณภาพการฝึกอบรม รวมถึงการประเมินประสิทธิผลและความคุ้มค่าการพัฒนา/การฝึกอบรมบุคลากร (HR ๔) เพื่อให้งานฝึกอบรมได้มาตรฐานและเป็นการยกระดับงานฝึกอบรมให้มีมาตรฐานสูงขึ้นมีความคุ้มค่า สร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้เข้ารับการอบรมเป็นที่ยอมรับ ตลอดจนสามารถตอบสนอง ต่อวิสัยทัศน์ พันธกิจ และประเด็นยุทธศาสตร์ขององค์กรได้ ดังนั้น สำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า พิจารณาแล้วเห็นว่าความสำคัญในการดำเนินการพัฒนาบุคลากรโดยคำนึงถึงการบริหารจัดการด้านการพัฒนาบุคลากรที่มีความสอดคล้องกับความต้องการขององค์กรและบุคลากร มีความคุ้มค่าต่อการลงทุน จึงได้กำหนด “หลักเกณฑ์การประกันคุณภาพการฝึกอบรม ของสำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า” ขึ้น เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้เข้ารับการอบรมว่าการฝึกอบรมนั้นมีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับ มีความคุ้มค่าต่อการพัฒนาทรัพยากรบุคคลและสามารถตอบสนองต่อวิสัยทัศน์ พันธกิจ และประเด็นยุทธศาสตร์ขององค์กรได้อย่างเป็นรูปธรรม

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อเป็นการประกันคุณภาพการฝึกอบรมบุคลากรของสำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า
๒. เพื่อยกระดับคุณภาพการจัดฝึกอบรมบุคลากรของสำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้าให้มาตรฐานมีความคุ้มค่าต่อการลงทุน และเพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้เข้ารับการอบรมว่าการฝึกอบรมของสำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้ามีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับตามเกณฑ์การประกันคุณภาพการฝึกอบรมบุคลากร

๓. วิธีการดำเนินการและเงื่อนไขการใช้หลักเกณฑ์

๑. มีแนวทางในการกำหนดหลักเกณฑ์การประกันคุณภาพการฝึกอบรม
๒. มีคณะทำงานเพื่อจัดทำหรือกำหนดหลักเกณฑ์การประกันคุณภาพการฝึกอบรม
๓. ประกาศและประชาสัมพันธ์เพื่อนำหลักเกณฑ์การประกันคุณภาพการฝึกอบรมไปปฏิบัติ
๔. นำหลักเกณฑ์การประกันคุณภาพการฝึกอบรมไปปฏิบัติเป็นแนวทางในการจัดฝึกอบรม พัฒนาบุคลากรของสำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า รวมทั้งประเมินประสิทธิภาพประสิทธิผลการฝึกอบรมของบุคลากรสำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้าให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน
๕. นำหลักเกณฑ์การประกันคุณภาพการฝึกอบรมไปปฏิบัติเฉพาะหลักสูตรฝึกอบรมระยะสั้นที่มีระยะเวลาการจัดตั้งตั้งแต่ ๓ วันขึ้นไปแต่ไม่เกิน ๔ เดือน หรือ ๓ เดือน

๔. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. มีหลักเกณฑ์และกระบวนการในการประกันคุณภาพการฝึกอบรมบุคลากรของกรมที่มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับ
๒. การฝึกอบรมบุคลากรของสำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์มีคุณภาพ/มาตรฐานสูงขึ้น
๓. เป็นแนวทางในการประเมินประสิทธิผลและความคุ้มค่าของการพัฒนา/ฝึกอบรมบุคลากร สร้างหลักเกณฑ์การประกันคุณภาพของการจัดฝึกอบรมในสำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์ให้เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรมต่อไป

๕. คำนิยาม

การประกันคุณภาพการฝึกอบรม หมายถึง กิจกรรมหรือการปฏิบัติใดๆ ที่ดำเนินการตามระบบที่วางไว้หรือกำหนดไว้ โดยมีการวางหลักเกณฑ์ต่างๆที่เป็นหลักประกันการจัดฝึกอบรมเพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะมีศักยภาพ มีคุณภาพสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและเป็นประโยชน์ ต่อองค์กรต่อไป

การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการพัฒนาความรู้ ความสามารถ ทักษะ ความถนัดและสมรรถนะส่วนบุคคล (Individual Capacity) ในการปฏิบัติงานแต่ละอย่างให้แก่บุคลากรเพิ่มขึ้นตามหลักสูตรการฝึกอบรมระยะสั้น ทั้งนี้ไม่มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ได้มาซึ่งปริญญาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ โดยการฝึกอบรมแบ่งตามความสามารถ หรือความถนัด ดังนี้

๑. ความถนัดที่บุคลากรทุกสายงานจำเป็นต้องใช้
๒. ความถนัดเฉพาะสาขาที่บุคลากรแต่ละสายงานจำเป็นต้องรู้ เข้าใจ และปฏิบัติได้

บุคลากรของสำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า หมายถึง ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว ในสังกัดสำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า

วิทยากร หมายถึง ผู้ถ่ายทอดความรู้ ทักษะตามที่หลักสูตรกำหนด

ผู้เข้ารับการฝึกอบรม หมายถึง กลุ่มเป้าหมายที่กำหนดไว้ในโครงการฝึกอบรม หรือหลักสูตร

ปัจจัยเกื้อหนุนในการฝึกอบรม หมายถึง ทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินการฝึกอบรม เช่น สถานที่ สิ่งแวดล้อม บรรยากาศ อุณหภูมิ แสงสว่าง ระดับเสียง วัสดุ อุปกรณ์ สื่อ เทคโนโลยีต่างๆ เป็นต้น ที่ใช้อำนวยความสะดวกและดำเนินการในการฝึกอบรมให้บรรลุเป้าหมาย

แนวทางการดำเนินงานที่ดี หมายถึง ข้อเสนอแนะการดำเนินงานที่มีประสิทธิผลในการบรรลุถึงคุณภาพในแต่ละตัวบ่งชี้ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงการดำเนินการให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้นต่อไป

ผลลัพธ์ของการฝึกอบรม หมายถึง ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และทัศนคติ (Attitude) ที่เกิดขึ้นในตัวบุคลากร ซึ่งตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในหลักสูตรการฝึกอบรม

ความคุ้มค่าของการฝึกอบรม หมายถึง การประเมินผู้ผ่านการฝึกอบรมสามารถนำความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้ในการปฏิบัติงาน รวมถึงการประเมินความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรภายหลังได้รับการฝึกอบรม

มาตรฐานคุณภาพ หมายถึง ข้อกำหนดคุณภาพอันเป็นที่ยอมรับ

ตัวบ่งชี้คุณภาพ หมายถึง ข้อมูลของการดำเนินงานในแต่ละมาตรฐานคุณภาพ

เกณฑ์การดำเนินงาน หมายถึง รายละเอียดของการดำเนินงานหรือผลการดำเนินงาน เพื่อให้บรรลุถึงคุณภาพและมาตรฐานในแต่ละตัวบ่งชี้

เกณฑ์การประกันคุณภาพการฝึกอบรมบุคลากร หมายถึง เกณฑ์มาตรฐานการปฏิบัติงานเพื่อยกระดับการปฏิบัติงานด้านการฝึกอบรมบุคลากรของกรมการค้าต่างประเทศ ซึ่งประกอบด้วย ๖ ดาน ได้แก่

๑. หลักสูตรการฝึกอบรม
๒. วิทยากร/ผู้สอน
๓. เทคนิค/วิธีการสอน
๔. ห้องเรียน
๕. กลุ่มเป้าหมาย
๖. การวัดและการประเมินผลการฝึกอบรม

๖. หลักเกณฑ์การประกันคุณภาพการฝึกอบรมสำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า

หลักเกณฑ์การประกันคุณภาพของการฝึกอบรมสำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า ได้กำหนดมาตรฐานในการดำเนินการด้านการประกันคุณภาพการฝึกอบรมบุคลากรสำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า ที่ครอบคลุมปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) ผลผลิต (Output) ตามทฤษฎีเชิงระบบ คือ เริ่มตั้งแต่การหาความจำเป็นในการฝึกอบรม ตลอดจนถึงการประเมินและติดตามผลการฝึกอบรม โดยแต่ละหลักสูตรฝึกอบรมจะมีการประเมิน ซึ่งประกอบด้วยมาตรฐานคุณภาพ ๖ มาตรฐาน ตัวบ่งชี้คุณภาพ ๑๐ ตัว ดังนี้

มาตรฐานที่ ๑ หลักสูตร ประกอบด้วย ๒ ตัวบ่งชี้ ดังนี้

- ๑.๑ มีการหาความจำเป็นและความต้องการในการฝึกอบรม
- ๑.๒ มีการวิเคราะห์ความสอดคล้องเนื้อหาหลักสูตรการฝึกอบรม

มาตรฐานที่ ๒ วิทยากร/ผู้สอน ประกอบด้วย ๒ ตัวบ่งชี้ ดังนี้

- ๒.๑ มีการคัดเลือกและสรรหาวิทยากร
- ๒.๒ มีความสามารถในการถ่ายทอดและสื่อสารให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเข้าใจ

มาตรฐานที่ ๓ เทคนิคการฝึกอบรม ประกอบด้วย ๒ ตัวบ่งชี้ ดังนี้

- ๓.๑ กำหนดเทคนิควิธีการฝึกอบรมที่เหมาะสม สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของหลักสูตร
- ๓.๒ มีการใช้อุปกรณ์และสื่อที่เหมาะสม สอดคล้องกับรูปแบบ วิธีการสอน

มาตรฐานที่ ๔ ปัจจัยเกื้อหนุนในการฝึกอบรม ประกอบด้วย ๑ ตัวบ่งชี้ ดังนี้

๔.๑ มีการกำหนดสภาพแวดล้อมและองค์ประกอบที่เอื้อต่อการเรียนรู้ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรม

มาตรฐานที่ ๕ ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ประกอบด้วย ๑ ตัวบ่งชี้ ดังนี้

๕.๑ มีการกำหนดและคัดเลือกผู้ที่มีคุณสมบัติเหมาะสมตรงกับหลักสูตร

มาตรฐานที่ ๖ การประเมินผลของโครงการฝึกอบรม ประกอบด้วย ๒ ตัวบ่งชี้ ดังนี้

๖.๑ มีการประเมินผลการฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

๖.๒ มีการติดตามและประเมินผลความคุ้มค่าของการจัดฝึกอบรม

รายละเอียดมาตรฐาน ตัวบ่งชี้คุณภาพ

มาตรฐานที่ ๑ หลักสูตร ประกอบด้วย ๓ ตัวบ่งชี้ ดังนี้

๑.๑ มีการวิเคราะห์ความสอดคล้องเนื้อหาหลักสูตรการฝึกอบรม

๑.๒ มีการหาความจำเป็นและความต้องการในการฝึกอบรม

๑.๓ มีการประเมิน เพื่อทบทวนและพัฒนาหลักสูตร

ตัวบ่งชี้	เกณฑ์การดำเนินงาน	ข้อมูลที่ต้องการ
๑.๑ มีการวิเคราะห์ความสอดคล้องเนื้อหาหลักสูตรการฝึกอบรม	๑. มีนโยบาย / ภารกิจหน่วยงาน / แผนพัฒนาบุคลากร เป็นต้น ๒. มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ / คณะกรรมการ/ คณะทำงาน ในการวิเคราะห์หลักสูตรให้สอดคล้องกับนโยบายและแผนพัฒนาบุคลากร ๓. มีการจัดทำรายงานผลการวิเคราะห์หลักสูตรให้สอดคล้องกับนโยบายและแผนพัฒนาบุคลากร ๔. มีการนำผลการวิเคราะห์ไปใช้ในการกำหนดหลักสูตร	หลักฐานเอกสารอ้างอิง เช่น ๑. เอกสารแสดงวิสัยทัศน์ พันธกิจ / แผนพัฒนาบุคลากรของหน่วยงาน/กรม เป็นต้น ๒. คำสั่งแต่งตั้ง คณะทำงาน/คณะกรรมการหรือเอกสารที่เกี่ยวข้อง ๓. แบบสรุปการประเมินความสอดคล้องของหลักสูตร

เกณฑ์การประเมิน (ระดับ)

คะแนน ๑	คะแนน ๒	คะแนน ๓
มีการดำเนินการ ๒ ข้อแรก	มีการดำเนินการ ๓ ข้อแรก	มีการดำเนินการครบทุกข้อ

แนวทางการดำเนินงานที่ดี

การวิเคราะห์ความสอดคล้องเนื้อหาหลักสูตรการฝึกอบรม หมายถึง การศึกษาวิเคราะห์ ข้อมูลเนื้อหาหลักสูตรการฝึกอบรมของหน่วยงานต่างๆ ว่า มีความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ของกรมควบคุมโรค แผนพัฒนาบุคลากร แผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคล แผนยุทธศาสตร์พัฒนาข้าราชการ กรมควบคุมโรค ตลอดจนนโยบาย ภารกิจหน่วยงาน หรือไม่ เพื่อนำผลการประเมินที่ได้ไปเป็นข้อมูลในการปรับปรุง และพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมให้มีประสิทธิภาพ

ตัวบ่งชี้	เกณฑ์การดำเนินงาน	ข้อมูลที่ต้องการ
๑.๒ มีการหาความจำเป็นและความต้องการในการฝึกอบรม	๑. มีการหาความจำเป็นในการฝึกอบรม ระดับบุคคล จากผลการประเมินสมรรถนะของบุคลากร เพื่อให้ปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมาย ๒. มีการหาความจำเป็นในการฝึกอบรม ระดับหน่วยงาน เพื่อให้เป็นไปตามภารกิจ หน่วยงาน ๓. มีการหาความจำเป็นในการฝึกอบรม ระดับองค์กร ให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ แผนพัฒนาบุคลากร แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาข้าราชการ กรมควบคุมโรค เป็นต้น	หลักฐานเอกสารอ้างอิง เช่น ๑. รายงานผลการประเมินสมรรถนะหลัก และสมรรถนะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ ๒. รายงานผลการสำรวจความจำเป็นในการฝึกอบรม

เกณฑ์การประเมิน (ข้อ)

คะแนน ๑	คะแนน ๒	คะแนน ๓
มีการดำเนินการ ๑ ข้อ	มีการดำเนินการ ๒ ข้อ	มีการดำเนินการครบทุกข้อ

แนวทางการดำเนินงานที่ดี

๑. ความจำเป็นในการฝึกอบรม หมายถึง สถานการณ์ที่เป็นปัญหาต่อผลสำเร็จของการปฏิบัติงาน ซึ่งปัญหาที่เกิดขึ้นนี้อาจเกิดจากสาเหตุของการขาดความรู้ ความเข้าใจ ทักษะและทัศนคติที่เหมาะสมของบุคลากร ดังนั้นการสำรวจ เพื่อวิเคราะห์และแยกแยะปัญหานั้นแก้ไขได้ ด้วยวิธีการจัดฝึกอบรม

๒. วิธีการหาความจำเป็นในการฝึกอบรม ซึ่งอาจทำได้หลายวิธี เช่น การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ การสังเกต การศึกษาจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ แผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคล แผนยุทธศาสตร์พัฒนาบุคลากรกรมควบคุมโรค แผนปฏิบัติราชการ นโยบาย สมรรถนะ ข้อกำหนดของผู้นับบริการ ภารกิจของหน่วยงาน/องค์กร ฯลฯ

ตัวบ่งชี้	เกณฑ์การดำเนินงาน	ข้อมูลที่ต้องการ
๑.๓ มีการประเมิน เพื่อ ทบทวนและพัฒนาหลักสูตร	๑. มีการประเมิน สภาวะแวดล้อม/ความต้องการของบุคคล/หน่วยงาน ๒. มีการประเมิน ปัจจัยเบื้องต้น ความเหมาะสมของโครงสร้าง /เนื้อหาหลักสูตร ๓. มีการประเมินกระบวนการบริหารหลักสูตร /การจัดการเรียนการสอน/การวัดประเมินผล ๔. มีการประเมินผลผลิต คุณลักษณะของผู้เข้ารับการฝึกอบรม/การบรรลุจุดมุ่งหมาย	หลักฐานเอกสารอ้างอิง เช่น รายงานผลที่ได้รับจาก ข้อมูล ต่าง ๆ เช่น แบบสำรวจความจำเป็นในการฝึกอบรม /แบบประเมินความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมต่อโครงการฝึกอบรม

เกณฑ์การประเมิน (ข้อ)

คะแนน ๑	คะแนน ๒	คะแนน ๓
มีการดำเนินการ ๑ ข้อ	มีการดำเนินการ ๒ ข้อ	มีการดำเนินการไม่น้อยกว่า ๓ ข้อ

แนวทางการดำเนินงานที่ดี

การประเมินหลักสูตร คือ การรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดฝึกอบรม เพื่อนำมาใช้ในการตรวจสอบคุณภาพของหลักสูตร และนำมาพิจารณาปรับปรุง แก้ไข พัฒนาหลักสูตรดังกล่าวให้ดียิ่งขึ้น หรือตัดสินใจว่าควรยกเลิกหลักสูตรนั้น หากเห็นว่าหมดความจำเป็น การประเมินหลักสูตรที่ดีควรต้องดำเนินการทุกช่วงเวลา ซึ่งขั้นตอนการดำเนินการประเมินหลักสูตร ประกอบด้วย การกำหนดวัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายในการประเมิน กำหนดเกณฑ์การประเมิน ออกแบบเครื่องมือที่จะใช้ รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้การประเมินหลักสูตรมีประสิทธิภาพ ควรให้ความสำคัญกับการกำหนดวัตถุประสงค์ในการประเมินที่ชัดเจน และมีกระบวนการรวบรวมข้อมูลที่เชื่อถือได้

ส่วนการปรับปรุงหลักสูตรเป็นการดำเนินการนำข้อมูลสรุปผลการวิเคราะห์ที่ได้จากการประเมินหลักสูตรมาใช้ในการพัฒนาแก้ไข เปลี่ยนแปลง หลักสูตรให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

มาตรฐานที่ ๒ วิทยากร/ผู้สอน ประกอบด้วย ๒ ตัวบ่งชี้ ดังนี้

๒.๑ มีการคัดเลือกและสรรหาวิทยากร

๒.๒ มีความสามารถในการถ่ายทอดและสื่อสารให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเข้าใจ

ตัวบ่งชี้	เกณฑ์การดำเนินงาน	ข้อมูลที่ต้องการ
๒.๑ มีการคัดเลือกและสรรหาวิทยากร	๑. พิจารณาจากวุฒิการศึกษาในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องหรือเกื้อกูล ตรงตามหัวข้อวิชาหรือหลักสูตรที่กำหนด ๒. วิทยากรได้ปฏิบัติงาน หรือเคยปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง กับสาระเนื้อหาวิชาที่สอน ๓. มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ตรงกับหลักสูตรหัวข้อเรื่องหรือเนื้อหาวิชาสอน ไม่น้อยกว่า ๒ ปี ๔. วิทยากรเคยผ่านการฝึกอบรม สัมมนา ศึกษาดูงานในเรื่องที่เกี่ยวข้องหรือเกื้อกูลกับสาระเนื้อหาวิชาที่สอน	หลักฐานเอกสารอ้างอิง เช่น ๑.ประวัติวิทยากร ๒.สอบถามข้อมูลโดยตรงจาก ผู้ที่ เคย ใช้ บริการ วิทยากร หรือเครือข่าย ๓.เอกสารทางวิชาการที่เขียนโดยวิทยากร ๔. แบบ รายงาน การ คัด เลือก วิทยากร ตามหลักเกณฑ์

เกณฑ์การประเมิน (ข้อ)

คะแนน ๑	คะแนน ๒	คะแนน ๓
มีการดำเนินการ ๑ ข้อ	มีการดำเนินการ ๒ ข้อ	มีการดำเนินการไม่น้อยกว่า ๓ ข้อ

หมายเหตุ กรณีมีวิทยากรมากกว่าหนึ่งคนให้ใช้ระดับคะแนนเฉลี่ย

แนวทางการดำเนินงานที่ดี

กระบวนการสรรหาวิทยากรที่มีความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และเชี่ยวชาญตรงตามเนื้อหาที่หลักสูตรกำหนด ดำเนินการได้โดย

๑. กำหนดคุณสมบัติของวิทยากร โดยในขั้นการออกแบบหลักสูตรควรมีการกำหนดถึงคุณสมบัติ (Checklist) ของวิทยากรควบคู่ไปพร้อมกัน

๒. การคัดเลือกวิทยากร โดยการวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลวิทยากรที่รวบรวมได้กับคุณสมบัติที่กำหนด ตลอดจนคุณลักษณะอื่นๆ หรืออาจสอบถามจากเครือข่ายหน่วยงานอื่นๆ ที่วิทยากรท่านนั้นเคยไปบรรยายให้มาก่อน หรือทดลองเข้าร่วมการฝึกอบรมสัมมนาที่วิทยากรท่านนั้นในหลักสูตรที่ใกล้เคียงกัน

๓. การสรรหาวิทยากร ซึ่งอาจทำได้หลายวิธี เช่น การสอบถามจากสถาบันฝึกอบรม การสอบถามจากสถาบันการศึกษา การพิจารณาจากสื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ และการผลงานการเขียนหนังสือ บทความ งานวิจัย โดยควรที่จะต้องพิจารณาจากหลายแหล่งประกอบกัน

๔. การประเมินผล โดยการกำหนดเกณฑ์การประเมินไว้ล่วงหน้า ทั้งนี้อาจนำข้อมูลผลการประเมินของผู้เข้ารับการฝึกอบรมมาประกอบด้วยได้

ตัวบ่งชี้	เกณฑ์การดำเนินงาน	ข้อมูลที่ต้องการ
๒.๒ มีความสามารถของวิทยากรในการถ่ายทอดและสื่อสารให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเข้าใจ	๑. วิทยากรสามารถถ่ายทอด/สื่อสาร เนื้อหาสาระของหลักสูตรให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นที่เข้าใจ ๒. วิทยากรสามารถจัดลำดับความสำคัญและความสัมพันธ์ของเนื้อหาสาระที่สอนอย่างได้ต่อเนื่อง เหมาะสม ๓. วิทยากรสามารถสร้างบรรยากาศในการจูงใจกระตุ้นให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดความสนใจได้ดี ๔. วิทยากรสามารถตอบข้อซักถาม หรือข้อสงสัยของผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้อย่างครบถ้วนและเข้าใจ	หลักฐานเอกสารอ้างอิง เช่น ๑. แบบ ประเมิน ระดับ ความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมต่อการถ่ายทอดของวิทยากร

เกณฑ์การประเมิน (ร้อยละ)

คะแนน ๑	คะแนน ๒	คะแนน ๓
น้อยกว่าร้อยละ ๖๐ ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความพึงพอใจต่อความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ของวิทยากรอยู่ในระดับมากขึ้นไป	ร้อยละ ๖๐ - ๗๙ ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความพึงพอใจต่อความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ของวิทยากรอยู่ในระดับมากขึ้นไป	ร้อยละ ๘๐ ขึ้นไป ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความพึงพอใจต่อความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ของวิทยากรอยู่ในระดับมากขึ้นไป

หมายเหตุ กรณีมีวิทยากรมากกว่าหนึ่งคนให้ใช้ระดับคะแนนเฉลี่ย

แนวทางการดำเนินงานที่ดี

เทคนิคของวิทยากร หมายถึง ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ ความเชี่ยวชาญ ตลอดจนคุณลักษณะ ด้านอื่นๆ ของวิทยากร ที่เอื้ออำนวยก่อให้เกิดความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม โดยวิทยากร นำมาใช้ในการถ่ายทอด การสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ เช่น มีการแทรกอารมณ์ขันเล็กน้อย หรืออาจอ้างถ้อยคำ ที่กึ่งใจสั้นๆ คำสุภาพิต คำพังเพย เป็นต้น เพื่อจูงใจ กระตุ้นให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมตื่นตัวและมีความกระตือรือร้น เกิดความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ และเกิดทัศนคติที่เหมาะสมเกี่ยวกับเรื่องที่อบรม จนกระทั่งเกิดการเรียนรู้และ เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตามที่ต้องการ

มาตรฐานที่ ๓ เทคนิคการฝึกอบรม ประกอบด้วย ๒ ตัวบ่งชี้ ดังนี้

- ๓.๑ การกำหนดเทคนิควิธีการฝึกอบรมที่เหมาะสม สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของหลักสูตร
- ๓.๒ มีการใช้อุปกรณ์และสื่อที่เหมาะสม สอดคล้องกับรูปแบบ วิธีการสอน

ตัวบ่งชี้	เกณฑ์การดำเนินงาน	ข้อมูลที่ต้องการ
๓.๑ การกำหนดเทคนิควิธีการฝึกอบรมที่เหมาะสม สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของหลักสูตร	๑. มีการกำหนดสัดส่วน รูปแบบ วิธีการสอน ที่เหมาะสม และ สอดคล้องกับ วัตถุประสงค์หลักของหลักสูตร ๒. เนื้อหาหลักสูตรของแต่หัวข้อวิชา มีการกำหนดระยะเวลาของการฝึกอบรมที่ เหมาะสม สอดคล้อง กับหลักสูตร ๓. มีการกำหนดขนาด และลักษณะกลุ่มผู้เข้ารับการอบรมที่เหมาะสม สอดคล้องกับหลักสูตร ๔. มีการกำหนดเทคนิควิธีการฝึกอบรมที่ เหมาะสม สอดคล้องกับทักษะของวิทยากร	หลักฐานเอกสารอ้างอิง เช่น ๑. เอกสารเค้าโครงหลักสูตร ๒. ภาพกิจกรรมการเรียนรู้ ๓. กำหนดการอบรม

เกณฑ์การประเมิน (ระดับ)

คะแนน ๑	คะแนน ๒	คะแนน ๓
มีการดำเนินการไม่ครบ ๒ ข้อแรก	มีการดำเนินการครบ ๒ ข้อแรก	มีการดำเนินการไม่น้อยกว่า ๓ ข้อ

แนวทางการดำเนินงานที่ดี

เทคนิคการฝึกอบรม หรือรูปแบบการจัดการเรียนรู้ หมายถึง วิธีการที่ใช้ในการสื่อสารหรือ ถ่ายทอด ความรู้ประสบการณ์ หรือข้อมูลต่างๆ ระหว่างผู้ให้การอบรม และผู้เข้ารับการอบรม เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ การ เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตามที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งข้อควรคำนึงถึงในการเลือกใช้เทคนิคการฝึกอบรม ได้แก่ การ พิจารณาถึงความเหมาะสม สอดคล้องกับลักษณะและวัตถุประสงค์ของหลักสูตร ขนาดและลักษณะของกลุ่มผู้เข้า รับการฝึกอบรม ระยะเวลา ทั้งนี้เทคนิคการฝึกอบรมมีอยู่หลากหลาย อาทิ เช่น การบรรยาย (Lecture) การ สัมมนา (Seminar) การอภิปรายกลุ่ม (Group Discussion) การศึกษาเฉพาะกรณี (Case Study) การประชุมเชิง ปฏิบัติการ (Workshop) การสาธิต (Demonstration)

การเลือกใช้เทคนิคในการฝึกอบรม เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด จะต้องคำนึงถึง วัตถุประสงค์หลักของหลักสูตรกับความสัมพันธ์ที่มีการกำหนดสัดส่วน รูปแบบ วิธีการสอน ดังนี้

- ๑. หลักสูตรเน้นพัฒนาความรู้ (Knowledge) ต้องมีรูปแบบการสอนแบบบรรยายไม่น้อยกว่าร้อยละ ๗๐
- ๒. หลักสูตรเน้นพัฒนาทักษะ (Skill) ต้องมีรูปแบบการสอนแบบฝึกปฏิบัติไม่น้อยกว่าร้อยละ ๗๐
- ๓. หลักสูตรเน้นพัฒนาความรู้ ความสามารถ และทักษะ ควรมีรูปแบบการสอนแบบบรรยาย และฝึกปฏิบัติรวมกันไม่เกินร้อยละ ๖๐ : ๔๐ หรือ ๕๐ : ๕๐

ตัวบ่งชี้	เกณฑ์การดำเนินงาน	ข้อมูลที่ต้องการ
๓.๒ มีการใช้อุปกรณ์และสื่อที่เหมาะสม สอดคล้องกับรูปแบบ วิธีการสอน	๑. มีการจัดเตรียมวัสดุทัศนูปกรณ์ตามความถนัดของวิทยากรก่อนการฝึกอบรม ๒. มีการจัดทำเอกสารประกอบการบรรยายอย่างเพียงพอกับจำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรม ๓. มีการใช้อุปกรณ์และสื่อการสอนที่เหมาะสมกับเนื้อหาสาระของแต่ละหัวข้อวิชา ๔. อุปกรณ์สื่อความหมายที่ใช้เป็นเครื่องมือในการฝึกอบรมมีความพร้อมใช้งานได้ดี	หลักฐานเอกสารอ้างอิง เช่น แบบประเมินระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมต่อการใช้อุปกรณ์และสื่อการสอน

เกณฑ์การประเมิน (ร้อยละ)

คะแนน ๑	คะแนน ๒	คะแนน ๓
น้อยกว่าร้อยละ ๖๐ ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความพึงพอใจต่อการใช้อุปกรณ์และสื่อที่เหมาะสมอยู่ในระดับมากขึ้นไป	ร้อยละ ๖๐ - ๗๙ ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความพึงพอใจต่อการใช้อุปกรณ์และสื่อที่เหมาะสมอยู่ในระดับมากขึ้นไป	ร้อยละ ๘๐ ขึ้นไป ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความพึงพอใจต่อการใช้อุปกรณ์และสื่อที่เหมาะสมอยู่ในระดับมากขึ้นไป

แนวทางการดำเนินงานที่ดี

การฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพ องค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่งก็คือ อุปกรณ์สื่อความหมายที่เหมาะสม เช่น เครื่องฉายภาพข้ามศีรษะและแผ่นใส เครื่องฉายสไลด์ ภาพยนตร์และวีดิทัศน์ คอมพิวเตอร์ โดยเฉพาะเอกสารประกอบการบรรยาย ต้องมีอย่างเพียงพอ เหมาะสมกับจำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรม รูปเล่มสะดวกต่อการใช้งาน ขนาดตัวหนังสือมีความเหมาะสม เป็นต้น วัตถุประสงค์ของการใช้อุปกรณ์สื่อความหมายที่เหมาะสมเพื่อส่งเสริมผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดการเรียนรู้ เกิดการจดจำเนื้อหาสาระของหลักสูตรได้มากขึ้น รวมทั้ง เป็นการเสริมสร้างบรรยากาศของการเรียนรู้ให้มีความน่าสนใจมากขึ้น

มาตรฐานที่ ๔ ปัจจัยเกื้อหนุนในการฝึกอบรม ประกอบด้วย ๑ ตัวบ่งชี้ ดังนี้

๔.๑ มีการกำหนดสภาพแวดล้อมและองค์ประกอบที่เอื้อต่อการเรียนรู้ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรม

ตัวบ่งชี้	เกณฑ์การดำเนินงาน	ข้อมูลที่ต้องการ
๔.๑ มีการกำหนดสภาพแวดล้อมและองค์ประกอบที่เอื้อต่อการเรียนรู้ เพื่อตอบสนองความต้องการ	๑. มีการกำหนดสถานที่สำหรับจัดฝึกอบรมในโครงการที่ชัดเจน ๒. การจัดสถานที่ฝึกอบรม มีความเหมาะสมกับรูปแบบการเรียนรู้ และ	หลักฐานเอกสารอ้างอิง เช่น ๑. โครงการฝึกอบรม ๒. แบบประเมินระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรม

<p>ต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรม</p>	<p>กิจกรรมของหลักสูตร</p> <p>๓. สถานที่จัดฝึกอบรมมีสิ่งอำนวยความสะดวก โสตทัศนูปกรณ์ อุปกรณ์การติดต่อสื่อสาร อาหารที่เหมาะสมเพียงพอ</p> <p>๔. สถานที่จัดฝึกอบรมมีสภาพแวดล้อมโดยภาพรวม เช่น ความปลอดภัย การเดินทาง อุณหภูมิ แสงสว่าง เสียง ที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม</p> <p>๕. ผู้จัดหลักสูตรการฝึกอบรม มีการประสานงาน และการอำนวยความสะดวก ในการจัดฝึกอบรม เช่น ประสานงาน</p> <p>ผู้เข้ารับการฝึกอบรม การลงทะเบียน เป็นต้น</p>	<p>ด้านต่อปัจจัยเกื้อหนุนในการจัดฝึกอบรม</p>
---------------------------------------	---	--

เกณฑ์การประเมิน (ร้อยละ)

คะแนน ๑	คะแนน ๒	คะแนน ๓
<p>น้อยกว่าร้อยละ ๖๐ ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความพึงพอใจต่อปัจจัยเกื้อหนุนในการจัดฝึกอบรมอยู่ในระดับมากขึ้นไป</p>	<p>ร้อยละ ๖๐ - ๗๙ ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความพึงพอใจต่อปัจจัยเกื้อหนุนในการจัดฝึกอบรมอยู่ในระดับมากขึ้นไป</p>	<p>ร้อยละ ๘๐ ขึ้นไป ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความพึงพอใจต่อปัจจัยเกื้อหนุนในการจัดฝึกอบรมอยู่ในระดับมากขึ้นไป</p>

แนวทางการดำเนินงานที่ดี

การกำหนดสภาพแวดล้อมและองค์ประกอบที่เอื้อต่อการเรียนรู้ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ประกอบด้วย การจัดสถานที่ที่มีความเหมาะสมกับรูปแบบการเรียนรู้ และกิจกรรมของหลักสูตร มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการดำเนินการฝึกอบรม มีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม เช่น อุณหภูมิ ระบบปรับอากาศ ระบายอากาศ แสงสว่าง ระดับเสียง เป็นต้น โดยหน่วยงานผู้จัดจะต้องมีข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่จัดฝึกอบรมในหน่วยราชการและเอกชน เพื่อประกอบการตัดสินใจในการจัดหลักสูตรการฝึกอบรมให้มีมาตรฐานรวมทั้งมีการติดต่อประสานงาน เช่น เจ้าของสถานที่ วิทยากร ผู้เข้ารับการฝึกอบรม เป็นต้น

มาตรฐานที่ ๕ ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ประกอบด้วย ๑ ตัวบ่งชี้ ดังนี้

๕.๑ มีการกำหนดและคัดเลือกผู้ที่มีคุณสมบัติเหมาะสมตรงกับหลักสูตร

ตัวบ่งชี้	เกณฑ์การดำเนินงาน	ข้อมูลที่ต้องการ
<p>๕.๑ มีการกำหนดและคัดเลือกผู้ที่มีคุณสมบัติเหมาะสมตรงกับหลักสูตร</p>	<p>๑. มีการกำหนดคุณสมบัติ และจำนวนกลุ่ม</p> <p>เป้าหมายของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ตรงตามลักษณะงาน หน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน ในโครงการฝึกอบรม</p>	<p>หลักฐานเอกสารอ้างอิง เช่น</p> <p>๑. แบบรายชื่อผู้สมัครเข้ารับการฝึกอบรม</p>

	๒. มีการแจ้งโครงการฝึกอบรมให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ ๓. มีการรวบรวมและพิจารณารายชื่อผู้ที่มีคุณสมบัติเหมาะสม เข้ารับการฝึกอบรมตามจำนวนที่กำหนดในกิจกรรมของหลักสูตร	๒. เอกสารแจ้งหน่วยงานที่มีการระบุคุณสมบัติผู้เข้ารับการฝึกอบรม ๓. หนังสืออนุมัติรายชื่อผู้เข้ารับการฝึกอบรม
--	---	--

เกณฑ์การประเมิน (ระดับ)

คะแนน ๑	คะแนน ๒	คะแนน ๓
มีการดำเนินการ ๑ ข้อแรก	มีการดำเนินการ ๒ ข้อแรก	มีการดำเนินการครบทุกข้อ

แนวทางการดำเนินงานที่ดี

หลักสูตรการฝึกอบรม ในการเขียนเค้าโครงหลักสูตร จะต้องมีการกำหนดคุณสมบัติผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่สอดคล้องกับเนื้อหาหลักสูตร เช่น ตำแหน่ง สายงาน ระดับ ลักษณะงาน หน้าที่ ความรับผิดชอบหรือหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอื่นๆ เป็นต้น เพื่อให้มั่นใจว่าผู้ที่ได้รับการคัดเลือกเข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรต่างๆ เป็นกลุ่มเป้าหมายตรงตามหลักเกณฑ์คุณสมบัติ และจำนวนที่หลักสูตรกำหนด

มาตรฐานที่ ๖ การประเมินผลของโครงการฝึกอบรม ประกอบด้วย ๒ ตัวบ่งชี้ ดังนี้

- ๖.๑ มีการประเมินผลการฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
- ๖.๒ มีการติดตามและประเมินผลความคุ้มค่าของการจัดฝึกอบรม

ตัวบ่งชี้	เกณฑ์การดำเนินงาน	ข้อมูลที่ต้องการ
๖.๑ มีการประเมินผลการฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล	๑. มีการวัดความรู้ ความสามารถ ทักษะ ก่อน-หลัง (Pre-test / Post – test) ผู้เข้ารับการฝึกอบรม โดยใช้แบบทดสอบ ๒. มีประเมินการเรียนรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อให้ทราบผลสัมฤทธิ์ในการเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม ๓. มีการประเมินการมีส่วนร่วมของผู้เข้ารับการฝึกอบรมในกิจกรรมต่างๆ ในช่วงการฝึกอบรม ๔. มีการประเมินปฏิกิริยาผู้เข้ารับการฝึกอบรมต่อการบริหารโครงการฝึกอบรม เพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงโครงการ หรือหลักสูตร	หลักฐานเอกสารอ้างอิง เช่น ๑. การสังเกตโดยการจดบันทึก ๒. แบบทดสอบความรู้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ๓. แบบประเมินระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมต่อความรู้ความเข้าใจในการฝึกอบรม

เกณฑ์การประเมิน (ระดับ)

คะแนน ๑	คะแนน ๒	คะแนน ๓
มีการดำเนินการ ๑ ข้อแรก	มีการดำเนินการ ๒ ข้อแรก	มีการดำเนินการไม่น้อยกว่า ๓ ข้อ

แนวทางการดำเนินงานที่ดี

การประเมินผลการฝึกอบรม (Training Evaluation) คือการเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างเป็นระบบเพื่อประเมินความสำเร็จของโครงการฝึกอบรม การประเมินผลที่มีประสิทธิผล และประสิทธิภาพประกอบด้วยองค์ประกอบ ๒ ประการคือ ประการแรกเกณฑ์สำหรับการประเมินผล และประการที่สอง จะต้องมียุทธศาสตร์สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ว่าผลที่ได้รับบรรลุตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้หรือไม่

ในส่วนของเกณฑ์การประเมินการฝึกอบรม สามารถทำได้โดยอาศัยเกณฑ์ (Criteria) ๔ ประเภท ได้แก่ ปฏิบัติการ การเรียนรู้ พฤติกรรม และผลลัพธ์ ดังนี้

๑. การประเมินปฏิบัติการ (Reaction) เป็นการวัดทัศนคติของผู้ได้รับการฝึกอบรมถึงความรู้สึกพึงพอใจต่อการจัดการฝึกอบรม

๒. การประเมินการเรียนรู้ (Learning) เป็นการวัดถึงการเพิ่มพูนความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และทัศนคติ (Attitude) ตามกรอบของวัตถุประสงค์การฝึกอบรมที่ตั้งไว้ และควรมีการใช้วิธีการประเมินผลสัมฤทธิ์ที่เหมาะสมต่อการวัด การบรรลุถึงวัตถุประสงค์ในการเรียนรู้ของหลักสูตร เช่น

- หลักสูตรที่มีวัตถุประสงค์ในการให้ความรู้วัดด้วยการทดสอบก่อน และภายหลังการฝึกอบรม (Pre-test & Post-test)

- หลักสูตรที่มีวัตถุประสงค์ในการเสริมสร้างทักษะ วัดด้วยการลงมือปฏิบัติจริง (Performance Test)

- หลักสูตรที่มีวัตถุประสงค์เพื่อเปลี่ยนแปลงทัศนคติ วัดด้วยแบบประเมินทัศนคติ (Attitude Test)

๓. การประเมินพฤติกรรม (Behavior) เป็นการประเมินการนำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมไปใช้ในการปฏิบัติงานจริง

๔. การประเมินผลลัพธ์ (Outcomes หรือ Results) เป็นการประเมินผลที่องค์กรได้รับจากการฝึกอบรม เช่น ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินงานที่เพิ่มขึ้น การลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นต้น

ตัวบ่งชี้	เกณฑ์การดำเนินงาน	ข้อมูลที่ต้องการ
๖.๒ มีการติดตามและประเมินผลความคุ้มค่าของการจัดฝึกอบรม	<p>๑. มีการติดตามและประเมินผลผู้ผ่านการฝึกอบรมได้นำความรู้ ทักษะ ความสามารถไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน</p> <p>๒. มีการประเมินผลระดับความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชาต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรหลังจากได้รับการฝึกอบรม</p> <p>๓. มีการวิเคราะห์และประเมินผลความคุ้มค่าของการฝึกอบรม แจ้งผู้บริหารหน่วยงานทราบ</p>	<p>หลักฐานเอกสารอ้างอิง เช่น</p> <p>๑. แบบติดตามประเมินความรู้ ทักษะ ความสามารถของผู้ผ่านการอบรมในภายหลัง</p> <p>๒. แบบประเมินความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชา ต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรหลังจากได้รับการฝึกอบรม</p> <p>๓. รายงานการวิเคราะห์และประเมินผลความคุ้มค่าของการจัดโครงการฝึกอบรม</p>

เกณฑ์การประเมิน (ระดับ)

คะแนน ๑	คะแนน ๒	คะแนน ๓
มีการดำเนินการ ๑ ข้อแรก	มีการดำเนินการ ๒ ข้อแรก	มีการดำเนินการครบทุกข้อ

แนวทางการดำเนินงานที่ดี

การประเมินผลลัพธ์ในระดับการประเมินพฤติกรรม และการประเมินผลลัพธ์ จะอยู่ในขั้นตอนของการติดตามผลหลังการฝึกอบรม ประกอบด้วย

๑. การประเมินตนเอง

๑.๑ ระยะสั้นจะประเมินทันทีภายหลังจากการฝึกอบรมไม่เกินเดือน

๑.๒ ระยะยาว ๓ - ๖ เดือนภายหลังจากการฝึกอบรม

๒. การประเมินโดยผู้บังคับบัญชา

๒.๑ ระยะสั้นจะประเมินทันทีภายหลังจากการฝึกอบรมไม่เกินเดือน

๒.๒ ระยะยาว ๓ - ๖ เดือนภายหลังจากการฝึกอบรม

การวิเคราะห์ความคุ้มค่าของการฝึกอบรม จะทำให้องค์กรสามารถทราบได้ว่าโครงการฝึกอบรมนั้นๆ ให้ผลประโยชน์ตอบแทนแก่องค์กรมากน้อยเพียงใด รวมถึงการพิจารณาในการตัดสินใจดำเนินการจัดการฝึกอบรมต่อไปหรือไม่

ตัวอย่างการคิดคะแนน เพื่อประเมินผลหลักสูตรที่ผ่านตามหลักเกณฑ์ประกันคุณภาพของการฝึกอบรม คือ หลักสูตรที่ผ่านตามเกณฑ์ * (คูณด้วย) 100/(หารด้วย) หลักสูตรที่มีการดำเนินการทั้งหมด

ทั้งนี้ ระดับการประเมินคะแนนหลักเกณฑ์การประกันคุณภาพของการฝึกอบรม มีการกำหนด ดังนี้

ดีมาก	หมายถึง	ช่วงคะแนน	ระหว่าง ๘๐.๐๐ - ๑๐๐
ดี	หมายถึง	ช่วงคะแนน	ระหว่าง ๗๐.๐๐ - ๗๙.๙๙
ปานกลาง	หมายถึง	ช่วงคะแนน	ระหว่าง ๖๐.๐๐ - ๖๙.๙๙
พอใช้	หมายถึง	ช่วงคะแนน	ระหว่าง ๕๐.๐๐ - ๕๙.๙๙
ปรับปรุง	หมายถึง	ช่วงคะแนน	ระหว่าง ๔๙.๐๐ ลงมา

โดยสรุปผลคะแนนตามแบบ ดังนี้