

สัมมนาเชิงปฏิบัติการ
การยกระดับระบบประกันคุณภาพการฝึกอบรมฝีมือแรงงาน

จากระบบประกันคุณภาพ สู่มาตรฐานสากล

แนวคิด ISO กับการยกระดับคุณภาพ
การพัฒนาฝีมือแรงงาน

เชื่อม STQA 2566 กับ ISO 29993:2017
โดยไม่สร้างภาระเอกสารเกินความจำเป็น



12 กันยายน 2569
เวลา 13.00 – 18.00 น.



โรงแรมบางกอกพาเลส
กรุงเทพมหานคร



PEOPLE



LEARNING



QUALITY



OPPORTUNITY



ภาพใหญ่ของวันนี้



เป้าหมายไม่ใช่ “ทำเอกสารเพิ่ม” แต่ทำให้กระบวนการและหลักฐานเดิมเชื่อมกันเป็นระบบเดียว

วัตถุประสงค์การอบรม

- เข้าใจขอบข่าย เจตนารมณ์ และคำศัพท์สำคัญของ ISO 29993:2017
- เข้าใจข้อกำหนดด้านบริการตั้งแต่ข้อมูลก่อนรับบริการ
- เข้าใจ STQA 2566 ฉบับปรับปรุง ครั้งที่ 1 และเชื่อมโยง 7 มาตรฐานกับ ISO 29993:2017
- มองเห็นเอกสาร/หลักฐาน STQA เดิมที่สามารถใช้รองรับ ISO 29993:2017 และประเด็นที่ต้องพิจารณาต่อ

แบบทดสอบก่อนฝึกอบรม



SDQA 2018

SKILL DEVELOPMENT QUALITY ASSURANCE



เกณฑ์การประกันคุณภาพ การพัฒนาฝีมือแรงงาน 2018



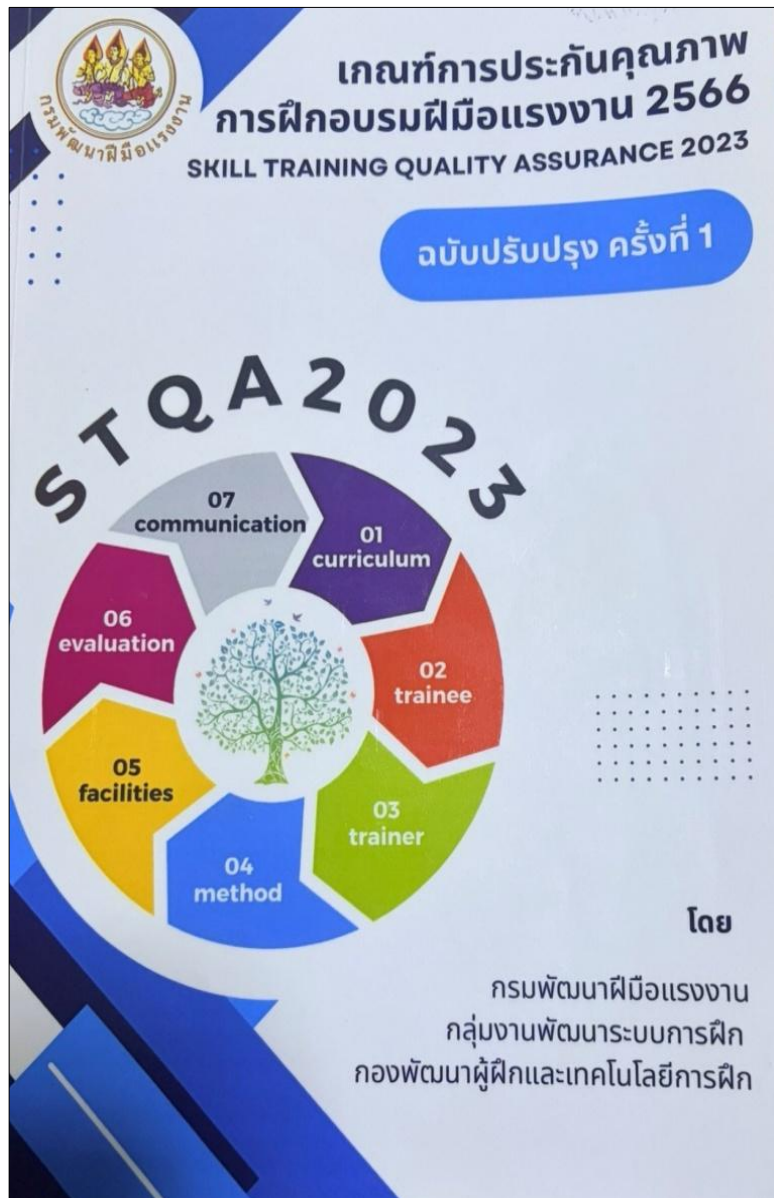
โดย สำนักพัฒนาผู้ฝึกและเทคโนโลยีการฝึก กลุ่มงานพัฒนาระบบการฝึก
กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
นิยามศัพท์	ค
มาตรฐานที่ ๑ การจัดหลักสูตรการฝึกอบรมฝีมือแรงงาน	๒
มาตรฐานที่ ๒ ผู้รับการฝึก	๔
มาตรฐานที่ ๓ ครูฝึก	๑๗
มาตรฐานที่ ๔ วิธีการฝึก	๒๖
มาตรฐานที่ ๕ สถานที่และสภาพแวดล้อม	๓๘
มาตรฐานที่ ๖ การประเมินระบบการฝึก	๔๔
มาตรฐานที่ ๗ การประชาสัมพันธ์	๕๑
ภาคผนวก	
- แบบที่ใช้สำหรับการดำเนินงานประกันคุณภาพการพัฒนาฝีมือแรงงาน	
- ระเบียบกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ว่าด้วยการฝึกเตรียมเข้าทำงาน (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๗	
- ระเบียบกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ว่าด้วยการฝึกยกระดับฝีมือ พ.ศ. ๒๕๔๗	
- ระเบียบกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ว่าด้วยการฝากฝึกในกิจการ พ.ศ. ๒๕๔๗	
- ระเบียบกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ว่าด้วยการคัดเลือกบุคคลภายนอกเป็นวิทยากร ดำเนินการสอนในหลักสูตรการฝึกเตรียมเข้าทำงาน พ.ศ. ๒๕๔๑	

STQA 2023

SKILL TRAINING QUALITY ASSURANCE



สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
นิยามศัพท์	ค
การฝึกเตรียมเข้าทำงาน	1
มาตรฐานที่ 1 การจัดหลักสูตรการฝึกอบรมฝีมือแรงงาน	2
มาตรฐานที่ 2 ผู้รับการฝึก	6
มาตรฐานที่ 3 ครูฝึก	15
มาตรฐานที่ 4 วิธีการฝึก	24
มาตรฐานที่ 5 สถานที่และสภาพแวดล้อม	33
มาตรฐานที่ 6 การประเมินระบบการฝึก	40
มาตรฐานที่ 7 การประชาสัมพันธ์	46
การฝึกยกระดับฝีมือ	51
มาตรฐานที่ 1 การจัดหลักสูตรการฝึกอบรมฝีมือแรงงาน	52
มาตรฐานที่ 2 ผู้รับการฝึก	57
มาตรฐานที่ 3 ครูฝึก	63
มาตรฐานที่ 4 วิธีการฝึก	71
มาตรฐานที่ 5 สถานที่และสภาพแวดล้อม	76
มาตรฐานที่ 6 การประเมินระบบการฝึก	83
มาตรฐานที่ 7 การประชาสัมพันธ์	90
การฝึกอาชีพเสริม	95
มาตรฐานที่ 1 การจัดหลักสูตรการฝึกอบรมฝีมือแรงงาน	96
มาตรฐานที่ 2 ผู้รับการฝึก	100
มาตรฐานที่ 3 ครูฝึก	106
มาตรฐานที่ 4 วิธีการฝึก	114
มาตรฐานที่ 5 สถานที่และสภาพแวดล้อม	119
มาตรฐานที่ 6 การประเมินระบบการฝึก	126
มาตรฐานที่ 7 การประชาสัมพันธ์	132
ภาคผนวก	
- ระเบียบกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ว่าด้วยการอบรมฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2566	
- แบบที่ใช้สำหรับการดำเนินงานประกันคุณภาพการฝึกอบรมฝีมือแรงงาน	

ISO 29993-2017

INTERNATIONAL
STANDARD

ISO
29993

First edition
2017-08

Learning services outside formal education — Service requirements

*Services de formation fournis en dehors du cadre de l'enseignement
formel — Exigences de services*



Reference number
ISO 29993:2017(E)

© ISO 2017

ISO 29993:2017(E)

Contents

Page

Foreword.....	iv
Introduction.....	v
1 Scope.....	1
2 Normative references.....	1
3 Terms and definitions.....	1
4 General information provided by the LSP.....	3
5 Proposal development.....	3
6 Information provided prior to acquisition of the learning service.....	3
7 Needs analysis.....	4
8 Design of the learning service.....	5
9 Information about the learning service for enrolled learners or their sponsors.....	6
10 Service delivery.....	6
10.1 Staff engaged in the delivery of learning services.....	6
10.2 Learning material.....	6
10.3 Learning environment.....	6
11 Facilitators.....	7
12 Assessment of learning.....	8
13 Monitoring and evaluation of the learning service.....	8
14 Invoicing.....	9
Bibliography.....	10

SDQA 2018-STQA 2023

S

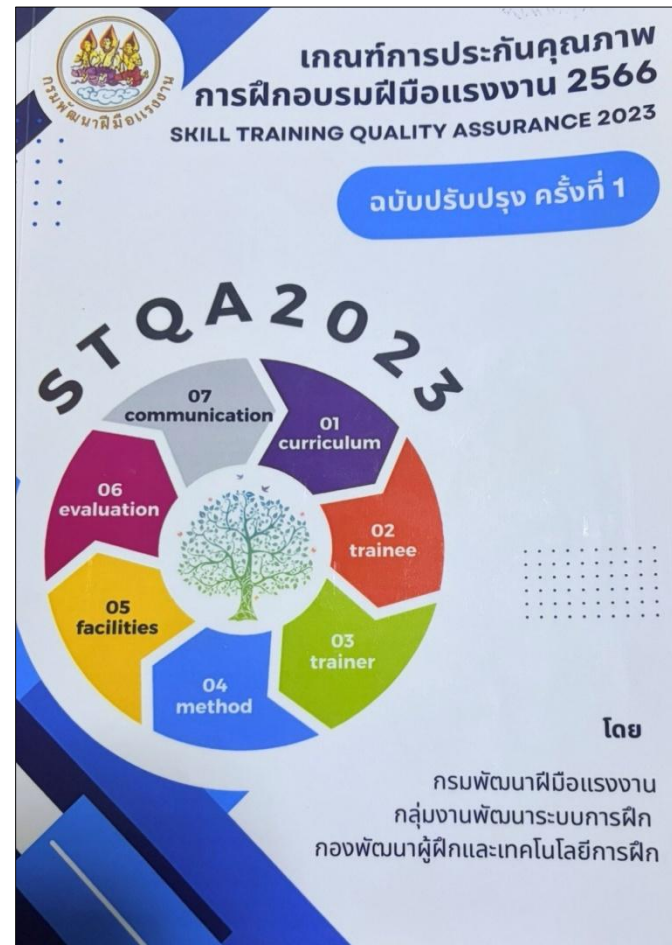
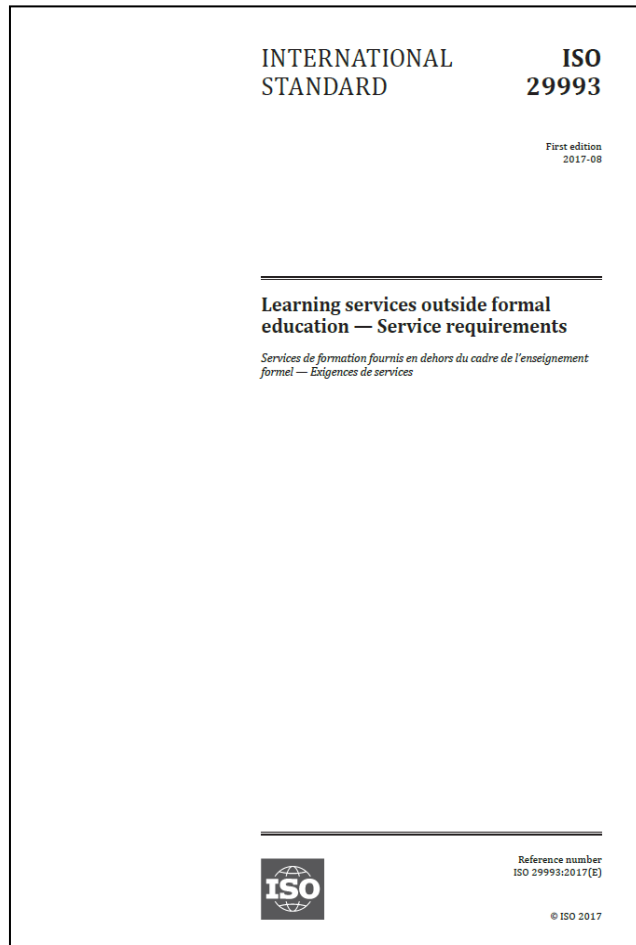
แบบที่ใช้สำหรับการดำเนินงานการประกันคุณภาพการพัฒนาฝีมือแรงงาน

ลำดับ	รหัสแบบ	ชื่อแบบ	ลำดับ	รหัสแบบ	ชื่อแบบ
1	QA221	ใบสมัคร	21	QA362	แผนการนิเทศสอนงานประจำปี
2	QA251	รูปแบบข้อความและเลขทะเบียนผู้ฝึก	22	QA363	รายงานสรุปผลการนิเทศสอนงาน
3	QA252	ระเบียบแสดงผลการฝึก	23	QA411	แบบสำรวจสภาพความพร้อมและจำนวนเครื่องมือเครื่องจักร อุปกรณ์ ประจำปีงบประมาณ
4	QA253	ทะเบียนผู้รับการฝึกและการควบคุมผู้ฝึก	24	QA412	แบบบริหารจัดการสื่อ เครื่องมือ เครื่องจักร และอุปกรณ์การฝึก ประจำปีงบประมาณ
5	QA3121	ใบสมัครสำหรับวิทยากรภายนอก	25	QA431	แบบสำรวจความปลอดภัยในการฝึกอบรม
6	QA3122	แบบประเมินคัดเลือกวิทยากร	26	QA441	แบบบันทึกผลการฝึก (หัวข้อวิชา)
7	QA313	ทะเบียนวิทยากร	27	QA442	แบบแสดงผลการฝึก
8	QA3211	แผนการฝึก	28	QA451	แบบแจ้งความจำนงค์รับการฝึกเข้าฝึกในกิจการ
9	QA3212	ตารางการฝึกประจำปี	29	QA452	ทะเบียนสถานประกอบการที่รับฝึกภาคฝึก
11	QA3221	ใบเตรียมการสอน	30	QA471	แบบตรวจสอบแหล่งค้นคว้าเรียนรู้
12	QA3222	ใบข้อมูล	31	QA511	แบบตรวจสอบความพร้อมของห้องบรรยายหรือห้องฝึกอบรม
13	QA3223	ใบงาน	32	QA512	แบบตรวจสอบความพร้อมของโรงฝึกงานหรือห้องปฏิบัติการหรือห้องฝึกปฏิบัติ
14	QA3224	ใบขั้นตอนการปฏิบัติงาน	33	QA521	แบบสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม
15	QA3225	ใบทดสอบและใบเฉลย	34	QA5311	คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการกิจกรรม 5ส
16	QA3311	แบบบันทึกการเข้าฝึกประจำวัน	35	QA5312	ประกาศหรือกำหนดผู้รับผิดชอบ
17	QA3312	แบบบันทึกการให้คำปรึกษา/แนะนำผู้เข้ารับการฝึก	36	QA611	คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินผลระบบการฝึก
18	QA341	แบบประเมินกระบวนการถ่ายทอดของครูฝึก	37	QA6221	แบบสอบถาม (ผู้สำเร็จการฝึกหลักสูตรฝึกเตรียมเข้าทำงาน)
17	QA351	แบบพัฒนาบุคลากรรายบุคคล	38	QA6222	แบบสอบถาม (ผู้ผ่านการฝึกหลักสูตรฝึกยกระดับฝีมือแรงงาน)
19	QA352	รายงานผลการพัฒนาตนเองประจำปี	39	QA6223	แบบสอบถาม (ผู้ผ่านการฝึกหลักสูตรฝึกอาชีพเสริม)
20	QA361	คำสั่งแต่งตั้งผู้นิเทศสอนงาน	40	QA6224	แบบสอบถาม (สถานประกอบการ/หน่วยงานเอกชน/หน่วยงานภาครัฐที่ส่งพนักงานหรือเจ้าหน้าที่เข้ารับการฝึกอบรม)
			41	QA6225	แบบสอบถาม (สถานประกอบการที่รับกรมฝึกภาค)

แบบที่ใช้สำหรับการดำเนินงานการประกันคุณภาพการฝึกอบรมฝีมือแรงงาน

ลำดับ	รหัสแบบ	ชื่อแบบ	ลำดับ	รหัสแบบ	ชื่อแบบ
1	QA122	แบบแสดงการใช้วิทยากรประจำปี	28	QA412	แบบบริหารจัดการสื่อ เครื่องมือ เครื่องจักร และอุปกรณ์การฝึก
2	QA213	ใบสมัครเข้ารับการพัฒนาศักยภาพ	29	QA431	แบบสำรวจความพร้อมในการฝึกอบรม
3	QA231	ร่าง คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการคัดเลือกผู้รับการฝึก	30	QA451	แบบแจ้งความจำนงค์รับการฝึกเข้าฝึกในกิจการ
4	QA 251	แบบประเมินผลการฝึก	31	QA452	ทะเบียนสถานประกอบการที่รับฝึกภาค
5	QA 254	แบบรายงานผลการฝึกเตรียมเข้าทำงาน	32	QA511	แบบตรวจสอบความพร้อมของห้องบรรยาย
6	QA311	คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการคัดเลือกวิทยากรภายนอก	33	QA512	แบบตรวจสอบความพร้อมของโรงฝึกงานหรือห้องปฏิบัติการหรือห้องฝึกปฏิบัติ
7	QA3122	ใบสมัครวิทยากรภายนอก	34	QA521	แบบสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม
8	QA3123	แบบประเมินคัดเลือกวิทยากร	35	QA522	แบบตรวจสอบแหล่งค้นคว้าเรียนรู้
9	QA313	ทะเบียนวิทยากร	36	QA5311	คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการกิจกรรม 5ส
10	QA3211	แผนการฝึกเตรียมเข้าทำงาน	37	QA5312	ประกาศหรือกำหนดผู้รับผิดชอบ
11	QA3213	แบบแจ้งวิทยากร	38	QA611	คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินผลระบบการฝึก
12	QA3221	ใบเตรียมการสอน	39	QA6221	แบบสอบถาม (ผู้สำเร็จการฝึกเตรียมเข้าทำงาน)
13	QA3222	ใบข้อมูล	40	QA6222	แบบสอบถาม (ผู้สำเร็จการฝึกยกระดับฝีมือแรงงาน)
14	QA3223	ใบงาน	41	QA6223	แบบสอบถาม (ผู้สำเร็จการฝึกอาชีพเสริม)
15	QA3224	ใบขั้นตอนการปฏิบัติงาน	42	QA6224	แบบสอบถาม (สถานประกอบการ/หน่วยงานเอกชน/หน่วยงานภาครัฐที่ส่งพนักงานหรือเจ้าหน้าที่เข้ารับการฝึกอบรม)
16	QA3225	ใบทดสอบและใบเฉลย	43	QA6225	แบบสอบถาม (สถานประกอบการที่รับกรมฝึกภาค)
17	QA3311	แบบบันทึกการเข้าฝึกประจำวัน (เฉพาะฝึกเตรียม)	44	QA711	คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินผล
18	QA3312	แบบบันทึกการเข้าฝึกประจำวัน	45		หนังสือยินยอมรวบรวมใบและเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล
19	QA3313	แบบลงทะเบียนการฝึกอบรมทางไกลผ่านสื่อ	46		หนังสือให้ความยินยอมเข้ารับการฝึกเตรียมเข้าทำงาน
20	QA3314	แบบบันทึกการให้คำปรึกษา/แนะนำผู้เข้ารับการฝึก	47		คำขอใบอนุญาต (เพื่อออกใบรับรอง)
21	QA341	แบบประเมินกระบวนการถ่ายทอดของครูฝึก	48		ใบแนบผู้ฝึก (เพื่อออกใบรับรอง)
22	QA351	แบบพัฒนาบุคลากรรายบุคคล แบบ IDP-2	49		ใบแนบผู้ฝึก (ฉบับภาษาอังกฤษ)
23	QA352	แบบรายงานผลการพัฒนาตนเองประจำปี	50		ระเบียบแสดงผลการฝึก
24	QA361	คำสั่งแต่งตั้งผู้นิเทศสอนงาน	51		แบบแสดงผลการฝึกยกระดับฝีมือ
25	QA362	แผนการนิเทศสอนงานประจำปี	52		ใบลงเวลาฝึกในกิจการ (ภายในแผนสรุปประจำตัวผู้รับการฝึกในกิจการ)
26	QA363	แบบรายงานสรุปผลการนิเทศ	53		แบบประเมินผลการฝึกในกิจการ (ภายในแผนสรุปประจำตัวผู้รับการฝึกในกิจการ)
27	QA411	แบบสำรวจสภาพความพร้อมและจำนวนเครื่องมือเครื่องจักร อุปกรณ์ ประจำปีงบประมาณ			

ISO 29993-STQA 2023



SDQA 2018-ISO 29993

แบบที่ใช้สำหรับการดำเนินงานประกันคุณภาพการฝึกอบรมฝีมือแรงงาน

ลำดับ	รหัสแบบ	ชื่อแบบ	ลำดับ	รหัสแบบ	ชื่อแบบ
1	QA122	แบบแสดงการใช้วิทยากรประจำปี	28	QA412	แบบบริหารจัดการสื่อ เครื่องมือ เครื่องจักร และอุปกรณ์การฝึก
2	QA213	ใบสมัครเข้าร่วมการพัฒนาฝีมือแรงงาน	29	QA431	แบบสำรวจความพึงพอใจในการฝึกอบรม
3	QA231	ร่าง คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการคัดเลือกผู้รับการศึกษา	30	QA451	แบบแจ้งความจำนงค์ผู้รับการฝึกเข้าฝึกในกิจการ
4	QA 251	แบบประเมินผลการฝึก	31	QA452	ทะเบียนสถานประกอบการที่รับฝึกนักศึกษาฝึก
5	QA 254	แบบรายงานผลการฝึกเครื่องจักรทำงาน	32	QA511	แบบตรวจสอบความพร้อมของห้องบรรยาย
6	QA311	คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการคัดเลือกวิทยากรภายนอก	33	QA512	แบบตรวจสอบความพร้อมของโรงฝึกงานหรือห้องปฏิบัติการหรือห้องฝึกปฏิบัติ
7	QA3122	ใบสมัครวิทยากรภายนอก	34	QA521	แบบสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม
8	QA3123	แบบประเมินคัดเลือกวิทยากร	35	QA522	แบบตรวจสอบแหล่งค้นคว้าเรียนรู้
9	QA313	ทะเบียนวิทยากร	36	QA5311	คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการกิจกรรม 5ส
10	QA3211	แผนการฝึกเตรียมเข้าทำงาน	37	QA5312	ประกาศหรือกำหนดผู้รับผิดชอบ
11	QA3213	แบบลงนามวิทยากร	38	QA611	คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินระบบการฝึก
12	QA3221	ใบเตรียมการสอน	39	QA6221	แบบสอบถาม (ผู้สำเร็จการฝึกเตรียมเข้าทำงาน)
13	QA3222	ใบที่อยู่	40	QA6222	แบบสอบถาม (ผู้สำเร็จการฝึกเตรียมตัวฝึก)
14	QA3223	ใบงาน	41	QA6223	แบบสอบถาม (ผู้สำเร็จการฝึกอาชีพเสริม)
15	QA3224	ใบขั้นตอนการปฏิบัติงาน	42	QA6224	แบบสอบถาม (สถานประกอบการ/หน่วยงานเอกชน/หน่วยงานภาครัฐที่ส่งพนักงานหรือเจ้าหน้าที่เข้ารับการฝึกอบรม)
16	QA3225	ใบทดสอบและใบเฉลย	43	QA6225	แบบสอบถาม (สถานประกอบการที่รับฝึกภาคฝึก)
17	QA3311	แบบบันทึกการเข้าฝึกประจำวัน (เฉพาะฝึกเตรียม)	44	QA711	คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินผู้ฝึก
18	QA3312	แบบบันทึกการเข้าฝึกประจำวัน	45		หนังสือยินยอมรวบรวม ใช้และเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล
19	QA3313	แบบลงทะเบียนการฝึกฝึกอบรมทางไกลผ่านสื่อ	46		หนังสือให้ความยินยอมเข้าร่วมการฝึกเตรียมเข้าทำงาน
20	QA3314	แบบบันทึกการให้คำปรึกษาและนำผู้เข้ารับการฝึก	47		คำขอใบแทนวุฒิบัตร (เพื่อออกใบรับรอง)
21	QA341	แบบประเมินกระบวนการถ่ายทอดของครูฝึก	48		ใบแทนวุฒิบัตร (เพื่อออกใบรับรอง)
22	QA351	แบบพัฒนาบุคลากรรายบุคคล แบบ IDP-2	49		ใบแทนวุฒิบัตร (ฉบับภาษาอังกฤษ)
23	QA352	แบบรายงานผลการพัฒนาผลประจำปี	50		ระเบียบแสดงผลการฝึก
24	QA361	คำสั่งแต่งตั้งผู้แทนสอนงาน	51		แบบแสดงผลการฝึกประเมิน
25	QA362	แผนการนิเทศสอนงานประจำปี	52		ใบลงเวลาฝึกในกิจการ (ภายในแผนสมุดประจำตัวผู้รับการฝึกในกิจการ)
26	QA363	แบบรายงานสรุปผลการนิเทศสอน	53		แบบประเมินผลการฝึกในกิจการ (ภายในแผนสมุดประจำตัวผู้รับการฝึกในกิจการ)
27	QA411	แบบสำรวจสภาพความพร้อมและจำนวนเครื่องมือเครื่องจักร อุปกรณ์ ประจำปีงบประมาณ			

ISO 29993:2017(E)

Contents

Page

Foreword.....	iv
Introduction.....	v
1 Scope.....	1
2 Normative references.....	1
3 Terms and definitions.....	1
4 General information provided by the LSP.....	3
5 Proposal development.....	3
6 Information provided prior to acquisition of the learning service.....	3
7 Needs analysis.....	4
8 Design of the learning service.....	5
9 Information about the learning service for enrolled learners or their sponsors.....	6
10 Service delivery.....	6
10.1 Staff engaged in the delivery of learning services.....	6
10.2 Learning material.....	6
10.3 Learning environment.....	6
11 Facilitators.....	7
12 Assessment of learning.....	8
13 Monitoring and evaluation of the learning service.....	8
14 Invoicing.....	9
Bibliography.....	10

ปี 2023 ปรับปรุงจากปี 2018

1. เริ่มจาก "ความต้องการ" ก่อนจัดฝึก

ฉบับปี 2023 เพิ่ม QA122 แบบสอบถามความต้องการฝึก ทำให้มีหลักฐานว่าหลักสูตรเกิดจากความต้องการของตลาดแรงงาน สถานประกอบกิจการ พื้นที่ หรือกลุ่มเป้าหมาย ไม่ได้เปิดหลักสูตรจากแผนเดิมเพียงอย่างเดียว

จุดนี้ดีขึ้นมาก เพราะสามารถเชื่อมเป็นลำดับได้ว่า:

ความต้องการฝึก → กลุ่มเป้าหมาย → หลักสูตร → ผลลัพธ์การเรียนรู้ → การประเมินผล

และตรงกับ ISO 29993 ข้อ 7 เรื่อง Needs Analysis มากขึ้น

ปี 2023 ปรับปรุงจากปี 2018(ต่อ)

2. การคัดเลือกผู้รับการฝึกโปร่งใสขึ้น

การเพิ่ม QA231 คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการคัดเลือกผู้รับการฝึก ช่วยแสดงว่าองค์กรมีผู้รับผิดชอบ มีหลักเกณฑ์ และมีกระบวนการพิจารณาอย่างเป็นทางการ

ฉบับปี 2018 มีใบสมัครและทะเบียนผู้เข้าฝึก แต่ยังไม่แสดงกลไกการคัดเลือกชัดเจนเท่าฉบับปี 2023

3. การควบคุมวิทยากรเป็นระบบขึ้น

ฉบับปี 2023 เพิ่ม QA311 คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการคัดเลือกวิทยากรภายนอก และจัดกลุ่มเอกสารวิทยากรใหม่เป็นลำดับ เช่น:

- คณะกรรมการหรือผู้รับผิดชอบการคัดเลือก
- ใบสมัครวิทยากร
- หนังสือรับรองคุณสมบัติ
- ทะเบียนวิทยากร
- การประเมินและการพัฒนา

จึงรองรับ ISO 29993 ข้อ 11 เรื่อง Facilitators ได้ดีกว่าฉบับเดิม

ปี 2023 ปรับปรุงจากปี 2018(ต่อ)

4. หลักฐานระหว่างการศึกษาฝึกละเอียดขึ้น

ฉบับปี 2023 เพิ่มเอกสารในกลุ่ม QA3313 และ QA3314 ทำให้การควบคุมระหว่างฝึกไม่หยุดอยู่เพียงแผนการฝึกหรือบันทึกประจำวัน แต่สามารถบันทึกการเข้าเรียน การดำเนินกิจกรรม และเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริงได้มากขึ้น

ทำให้ตรวจสอบย้อนหลังได้ว่า:

- ฝึกตามแผนหรือไม่
- ผู้เรียนเข้าร่วมครบหรือไม่
- วิทยากรดำเนินการตามหลักสูตรหรือไม่
- เกิดปัญหาหรือมีการเปลี่ยนแปลงอะไรระหว่างฝึก

ปี 2023 ปรับปรุงจากปี 2018(ต่อ)

5. การประเมินผลเชื่อมกับรายงานผลมากขึ้น

ฉบับปี 2018 แยกแบบสรุปคะแนน ผลการฝึก และทะเบียนสถานะผู้รับการฝึกหลายฉบับ ส่วนปี 2023 ปรับโครงสร้างเอกสารให้เน้น แบบประเมินผลและรายงานผลการฝึก

ข้อดีคือทำให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่าง:

Learning Outcomes → วิธี Assessment → เกณฑ์ผ่าน → ผลรายบุคคล → ผู้สำเร็จการฝึก

อย่างไรก็ตาม ต้องตรวจในตัวแบบฟอร์มจริงว่า QA251 และ QA254 เชื่อม Learning Outcomes ไว้อย่างชัดเจนเพียงใด ไม่ควรพิจารณาจากชื่อแบบฟอร์มเพียงอย่างเดียว

ปี 2023 ปรับปรุงจากปี 2018(ต่อ)

6. ความคุ้มค่าการและแหล่งเรียนรู้ครบขึ้น

ฉบับปี 2023 เพิ่ม QA522 และปรับรายละเอียดในกลุ่ม QA511-QA521 ทำให้การตรวจความพร้อมครอบคลุมมากขึ้น ได้แก่:

- สื่อการสอน
- เครื่องมือและอุปกรณ์
- สถานที่ฝึก
- ความปลอดภัย
- สภาพแวดล้อม
- แหล่งเรียนรู้

จึงรองรับ ISO 29993 ข้อ 10 เรื่อง Service Delivery และ Learning Environment ได้ดีขึ้น

ปี 2023 ปรับปรุงจากปี 2018(ต่อ)

7. การประชาสัมพันธ์มีผู้รับผิดชอบชัดเจน

ปี 2023 เพิ่ม QA711 คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานประชาสัมพันธ์ ทำให้กระบวนการประชาสัมพันธ์ไม่ได้มีเพียงประกาศรับสมัคร แต่มีการกำหนดผู้รับผิดชอบด้วย

ส่วนนี้ช่วยรองรับ ISO 29993 ข้อ 4 และข้อ 6 เกี่ยวกับข้อมูลที่ต้องสื่อสารแก่ผู้สนใจและผู้รับบริการก่อนตัดสินใจสมัคร

8. เชื่อมงานประกันคุณภาพกับงานบริหารจริง

รายการลำดับท้ายของปี 2023 เพิ่มเอกสารที่ไม่มีรหัส QA เช่น:

- หนังสือหรือกรอบนโยบาย
- หนังสือความร่วมมือหรือ MOU
- ข้อตกลงที่เกี่ยวข้อง
- หนังสือขออนุมัติดำเนินการ
- ประกาศเปิดฝึกอบรม
- แผนและรายงานผลการดำเนินงาน

จุดนี้ดีขึ้นเพราะระบบ QA จะไม่แยกออกจากงานประจำ แต่สามารถใช้เอกสารราชการที่มีอยู่เป็นหลักฐานของระบบได้เลย

ฉบับปี 2023 ดีขึ้นกว่าปี 2018

- เริ่มต้นจากความต้องการของผู้เรียนและตลาดแรงงานชัดเจน
- เพิ่มความโปร่งใสในการคัดเลือกผู้เรียนและวิทยากร
- มีหลักฐานควบคุมก่อนฝึก ระหว่างฝึก และหลังฝึกครบขึ้น
- เชื่อมแบบฟอร์ม QA กับเอกสารบริหารงานจริงและการติดตามผลได้มากขึ้น

ลดความซ้ำซ้อนและเชื่อมข้อมูลระหว่างแบบฟอร์ม โดยเฉพาะ Needs, Learning Outcomes, Assessment, Evaluation และ Follow-up เพื่อให้เป็นระบบบริการการเรียนรู้ตาม ISO 29993 อย่างแท้จริง

ข้อสังเกต

เอกสารเดิมที่ไม่ปรากฏหรือถูกปรับใหม่

จากรายการในภาพ แบบฟอร์มบางรายการของปี 2018 ไม่ปรากฏเป็นรหัสเดิมในปี 2023 เช่น:

- QA221 เปลี่ยนไปใช้ QA213
- QA252 และ QA253 ถูกปรับโครงสร้างหรือรวมกับเอกสารผลการฝึกชุดใหม่
- QA3121-QA3122 ปรับเป็น QA311, QA3122 และ QA3123
- QA3212 ปรับเป็น QA3213
- QA441 และ QA442 ไม่ปรากฏในรายการปี 2023
- QA471 ถูกแทนหรือเชื่อมกับระบบประชาสัมพันธ์ QA711 และเอกสารประกอบอื่น

13.25–13.50 น.

ภาพรวมระบบ STQA 2566

การฝึก 3 ประเภท 7 มาตรฐาน และหลักฐานสำคัญ

STQA 2566

3 ประเภทการฝึก • 7 มาตรฐาน • แบบ QA / หลักฐานสำคัญ

STQA 2566 ฉบับปรับปรุง ครั้งที่ 1 — ระบบเดิมของกรม

ก่อนเชื่อม ISO ต้องเข้าใจว่า STQA มีระบบและหลักฐานอยู่แล้วจำนวนมาก

- ใช้เป็นเกณฑ์ประกันคุณภาพการฝึกอบรมฝีมือแรงงานของหน่วยฝึก
- ครอบคลุม 3 ประเภทการฝึก: การฝึกเตรียมเข้าทำงาน , การฝึกยกระดับฝีมือ , การฝึกอาชีพเสริม
- ทุกประเภทใช้กรอบ 7 มาตรฐานเดียวกัน แต่รายละเอียดวิธีปฏิบัติ/หลักฐานแตกต่างกันตามประเภทการฝึก

เป้าหมายของกรม: ให้หน่วยฝึกให้บริการภายใต้คุณภาพและมาตรฐานเดียวกัน และผ่านเกณฑ์แต่ละมาตรฐานไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

7 มาตรฐานของ STQA 2566

มอง STQA เป็นฐานเดิม แล้วนำ ISO 29993 มาเชื่อมโยงให้ครบวงจรบริการการเรียนรู้

- มาตรฐานที่ 1 การจัดหลักสูตรการฝึกอบรมฝีมือแรงงาน
- มาตรฐานที่ 2 ผู้รับการฝึก
- มาตรฐานที่ 3 ครูฝึก
- มาตรฐานที่ 4 วิธีการฝึก
- มาตรฐานที่ 5 สถานที่และสภาพแวดล้อม
- มาตรฐานที่ 6 การประเมินระบบการฝึก
- มาตรฐานที่ 7 การประชาสัมพันธ์

STQA มาตรฐานที่ 1 — การจัดหลักสูตรการฝึกอบรมฝีมือแรงงาน

- เริ่มจากการหาความต้องการพัฒนาฝีมือแรงงานของตลาดแรงงาน/สถานประกอบกิจการ/พื้นที่
- นำข้อมูลความต้องการมาจัดทำแผนปฏิบัติการและกำหนดหลักสูตร/กลุ่มเป้าหมาย
- หลักฐาน เช่น แบบสำรวจความต้องการ แผนปฏิบัติการ ระบบ Data Center และ เอกสารรหัส QA122

เชื่อม ISO 29993 เด่นที่สุดกับ ข้อ 7 Needs Analysis และข้อ 8 Design of the Learning Service

STQA มาตรฐานที่ 2 — ผู้บริการฝึก

- ควบคุมตั้งแต่การสมัคร/คัดเลือก การเข้าฝึก การประเมินผล จนถึงการสำเร็จการฝึก
- ตัวอย่างหลักฐาน: QA213 ใบสมัคร, QA231 คณะกรรมการคัดเลือก, QA251 แบบประเมินผล, QA254 รายงานผล
- การฝึกยกระดับฝีมือมีการตรวจเวลาเข้าฝึกและผลคะแนนก่อนสรุปผู้สำเร็จการฝึก

เชื่อม ISO 29993 กับข้อ 6, 9 และ 12

ข้อมูลก่อนรับบริการ → ข้อมูลผู้ลงทะเบียน → Assessment

STQA มาตรฐานที่ 3 — ครูฝึก

- มีระบบคัดเลือก/แต่งตั้งวิทยากรภายนอก ตรวจสอบคุณสมบัติ และจัดทำทะเบียนวิทยากร
- ตัวอย่างหลักฐาน: QA311, QA3122, QA3123, QA313, QA341, QA351-QA363

ISO 29993 ข้อ 11 ต้องการ Facilitator ที่มีความสามารถเหมาะสมกับเนื้อหา/ทักษะ และมีการพัฒนาวิชาชีพ

จุดเชื่อมต่อสำคัญ: คุณสมบัติ → การมอบหมาย → การเตรียมการสอน
→ การประเมินการถ่ายทอด → การพัฒนา

STQA มาตรฐานที่ 4 — วิธีการฝึก

- STQA มีเอกสารการเตรียมและดำเนินการฝึกค่อนข้างละเอียด
- ตัวอย่างหลักฐาน: QA3211 แผนการฝึก, แบบลงเวลาวิทยากร, QA3221-QA3225, QA3311-QA3314
- คู่มือการฝึกประกอบด้วย ใบเตรียมการสอน ใบข้อมูล ใบงาน ใบขั้นตอนปฏิบัติงาน และใบทดสอบ/เฉลย

เชื่อม ISO 29993 ข้อ 8, 10 และ 12

Design → Service Delivery → Assessment

STQA มาตรฐานที่ 5 — สถานที่และสภาพแวดล้อม

- ควบคุมความพร้อมของห้องบรรยาย โรงฝึกงาน/ห้องปฏิบัติการ เครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งแวดล้อม
- ตัวอย่างหลักฐาน: QA411, QA412, QA431, QA511, QA512, QA521, QA522

ISO 29993 ข้อ 10.3 เน้น Learning Environment ที่เอื้อต่อการเรียนรู้
เหมาะสม ปลอดภัย และมีทรัพยากรเพียงพอ

แนวคิดสำคัญ: ไม่สร้างแบบใหม่ทันที แต่ตรวจว่าแบบ STQA เดิมแสดงความพร้อมตาม ISO ได้เพียงพอหรือไม่

STQA มาตรฐานที่ 6 — การประเมินระบบการฝึก

- มีการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบ/คณะทำงานประเมินระบบการฝึก และติดตามผู้สำเร็จการฝึก/ผู้เกี่ยวข้อง
- ตัวอย่างหลักฐาน: QA611 และ QA6221-QA6225 รวมถึงผลการฝึกและข้อมูลจากระบบ Data Center

ISO 29993 ข้อ 13 ต้องติดตามและประเมินบริการอย่างสม่ำเสมอ พร้อมใช้ผลเพื่อปรับปรุง

ต้องแยกให้ชัด:

Assessment (ข้อ 12) = ผลการเรียนรู้ของผู้เรียน;

Evaluation (ข้อ 13) = คุณภาพของบริการ

STQA มาตรฐานที่ 7 — การประชาสัมพันธ์

- STQA ควบคุมการประชาสัมพันธ์และการตรวจสอบว่ากลุ่มเป้าหมายได้รับข้อมูลข่าวสาร
- ตัวอย่างหลักฐาน: QA711, QA213, ประกาศรับสมัครหนังสือราชการ เว็บไซต์/เพจ/LINE Official

เชื่อม ISO 29993 ข้อ 4 และข้อ 6:

**ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้บริการ + ข้อมูลที่ผู้สนใจต้องรู้ก่อน
ตัดสินใจรับบริการ**

ISO เพิ่มมุมมองความครบถ้วน/ความชัดเจนของข้อมูล ไม่ได้
หมายความว่าต้องสร้างช่องทางประชาสัมพันธ์ใหม่

13.50–14.10 น.

ภาพรวม ISO 29993:2017

ขอบข่าย วงจรบริการ และคำศัพท์ Learner,
Sponsor, LSP และ Facilitator

ความเป็นมาของ ISO และ ISO 29993:2017

“มาตรฐานสากลสำหรับบริการการเรียนรู้นอกระบบการศึกษา”

ISO คืออะไร?

ISO คือองค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน (International Organization for Standardization) เป็นองค์การอิสระที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ มีสมาชิกเป็นหน่วยงานมาตรฐานแห่งชาติจากประเทศต่าง ๆ



International
Organization
for Standardization

1946



การประชุมผู้แทน
25 ประเทศ ณ กรุงลอนดอน
เพื่อหารืออนาคตของ
การมาตรฐานระหว่างประเทศ

23 ก.พ. 1947



ISO เริ่มดำเนินงาน
อย่างเป็นทางการ

1951



เผยแพร่ข้อแนะนำฉบับแรก
ISO/R 1:1951
เรื่องอุณหภูมิอ้างอิงมาตรฐาน
สำหรับการวัดความยาว
ทางอุตสาหกรรม

1987



เผยแพร่
ISO 9001

1996



เผยแพร่
ISO 14001

2017



เผยแพร่
ISO 29993:2017

ISO 29993:2017



ISO 29993:2017

Learning services
outside formal education –
Service requirements

บริการการเรียนรู้นอกระบบ
การศึกษา – ข้อกำหนดด้านบริการ

สถานะของมาตรฐาน



ประกาศใช้ครั้งแรก
เดือนสิงหาคม 2017
และได้รับการทบทวนยืนยัน
ในปี 2023



ISO 29993 เป็นมาตรฐานด้านบริการ
ไม่ใช่มาตรฐานระบบบริหาร

ขอบข่ายของ ISO 29993:2017



ครอบคลุมบริการการเรียนรู้นอกระบบ
การศึกษา รวมถึงการเรียนรู้ตลอดชีวิต
การฝึกอาชีพ และการฝึกอบรมในองค์กร
ทั้งกรณีให้บริการแก่ผู้เรียนโดยตรง
และ Sponsor ที่จัดหาบริการแทนผู้เรียน

จุดเด่นของ ISO 29993:2017



กำหนดเป้าหมายการเรียนรู้



มีปฏิสัมพันธ์กับผู้เรียน



มีการประเมินบริการ

ลำดับข้อกำหนดของ ISO 29993:2017

ข้อ 4

ข้อมูลทั่วไป
ของ LSP

ข้อ 5

การจัดทำ
ข้อเสนอ

ข้อ 6

ข้อมูลก่อนตกลง
รับบริการ

ข้อ 7

การวิเคราะห์
ความต้องการ

ข้อ 8

การออกแบบ
บริการการเรียนรู้

ข้อ 9

ข้อมูลสำหรับผู้
ลงทะเบียน

ข้อ 10

การส่งมอบ
บริการ

ข้อ 11

วิทยาการและ
ผู้ส่งเสริมการเรียนรู้

ข้อ 12

การประเมิน
การเรียนรู้

ข้อ 13

การติดตามและ
ประเมินบริการ

ข้อ 14

การออกใบแจ้งหนี้
(เมื่อเกี่ยวข้อง)

ISO 29993:2017 คืออะไร

กรอบมาตรฐานสำหรับบริการการเรียนรู้ในระบบการศึกษา

เป้าหมาย

- ทำให้บริการการเรียนรู้มีคุณภาพและสม่ำเสมอ
- มุ่งผลลัพธ์การเรียนรู้ที่ชัดเจน
- สร้างความโปร่งใสแก่ผู้เรียนและผู้ว่าจ้าง

หัวใจสำคัญ

- ผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง
- วิเคราะห์ความต้องการก่อนออกแบบ
- จัดทรัพยากรและผู้ให้บริการให้เหมาะสม
- ประเมินทั้งการเรียนรู้และบริการ

สิ่งที่องค์กรได้

- กระบวนการทำงานเป็นระบบ
- หลักฐานพร้อมตรวจประเมิน
- ติดตามและปรับปรุงได้ต่อเนื่อง
- เพิ่มความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ISO 29993:2017 คืออะไร?

หัวใจสำคัญ: มีเป้าหมายการเรียนรู้ มีปฏิสัมพันธ์กับผู้เรียน และมีการประเมินบริการ

Service Standard

มาตรฐานข้อกำหนดสำหรับ “บริการการเรียนรู้” นอกกระบวนการศึกษาที่เป็นทางการ

ครอบคลุม

การฝึกอาชีพ การฝึกอบรมในองค์กร และการเรียนรู้ตลอดชีวิต

ผู้รับบริการ

ครอบคลุมทั้ง Learner และ Sponsor ที่จัดซื้อบริการแทนผู้เรียน

รูปแบบการเรียนรู้

Face-to-face, Technology-mediated หรือ Blended Learning

ข้อกำหนด ISO 29993:2017

Learning services outside formal education – Service requirements

บริการการเรียนรู้นอกระบบการศึกษา — ข้อกำหนดการให้บริการ

วิเคราะห์ความต้องการ → ออกแบบและเตรียมบริการ
→ ดำเนินการฝึก → ประเมินการเรียนรู้ → ติดตาม
และประเมินบริการ → ปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

This document specifies requirements for learning services outside formal education, including all types of life-long learning (e.g. vocational training and in-company training, either outsourced or in-house). These include any learning services provided by a learning service provider (LSP) that are addressed to learners themselves, as well as to sponsors who are acquiring the services on behalf of the learners. The key features of these kinds of services are that the goals of learning are defined and the services are evaluated, and that they involve interaction with the learner. The learning can be face-to-face, mediated by technology, or a blend of both.

In cases where the learning service provider is part of an organization that delivers products (i.e. goods and services) in addition to learning services, this document only applies to learning services.

This document is not aimed at schools, colleges and universities providing learning services as part of a formal education system, but it can be useful to them as a tool for reflection and self-evaluation.

ขอบข่ายของ ISO 29993:2017

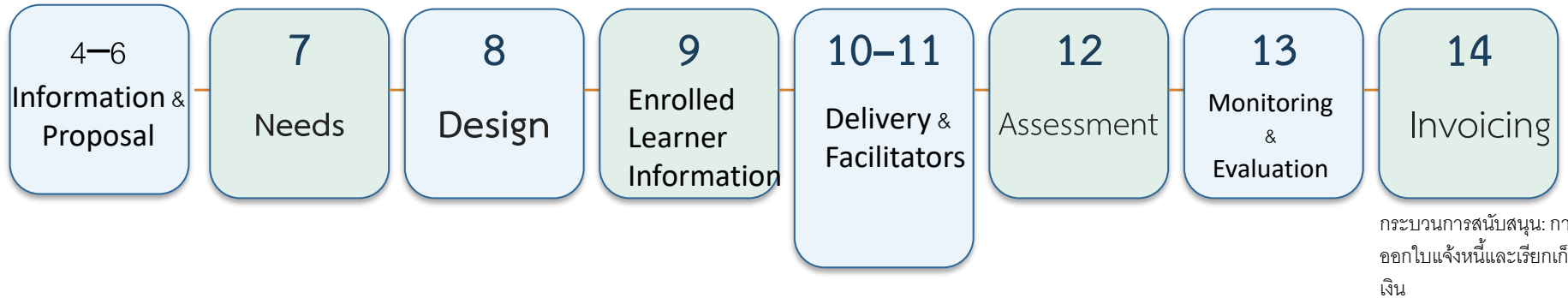
มาตรฐานฉบับนี้**กำหนด**ข้อกำหนดสำหรับบริการการเรียนรู้นอกระบบการศึกษา รวมถึงการเรียนรู้ตลอดชีวิต การฝึกอบรมวิชาชีพ และการฝึกอบรมในองค์กร ใช้ได้ทั้งบริการที่ผู้เรียนซื้อเอง และบริการที่ Sponsor/ผู้ว่าจ้างจัดหาให้ผู้เรียน **หัวใจสำคัญ** ต้องกำหนดเป้าหมายการเรียนรู้ มีปฏิสัมพันธ์กับผู้เรียน และมีการประเมินบริการ

รูปแบบการเรียนรู้สามารถเป็น Face-to-face, ใช้เทคโนโลยี หรือ Blended Learning

หากองค์กรมีบริการอื่นร่วมด้วย มาตรฐานนี้ใช้เฉพาะส่วนของ Learning Service

ภาพรวมวงจรบริการตาม ISO 29993:2017

กระบวนการให้บริการการเรียนรู้แบบครบวงจร
(End-to-End Learning Service Process)
ก่อนการฝึก-ระหว่างการฝึก-หลังการฝึก



ผู้เรียนและผู้สนับสนุนได้รับข้อมูล → ความต้องการถูกวิเคราะห์ → บริการ
ถูกออกแบบและส่งมอบ → ผลการเรียนรู้และบริการถูกประเมิน

**วงจรบริการต้องเชื่อมโยงกัน: ความต้องการ →
การออกแบบ → การส่งมอบ → การประเมินผล → การปรับปรุง**

ข้อกำหนด

- 4 General information provided by the LSP.**
- 5 Proposal development..**
- 6 Information provided prior to acquisition of the learning service..**
- 7 Needs analysis..**
- 8 Design of the learning service**
- 9 Information about the learning service for enrolled learners or their sponsors**
- 10 Service delivery .**
- 11 Facilitators**
- 12 Assessment of learning**
- 13 Monitoring and evaluation of the learning service**
- 14 Invoicing**

คำศัพท์สำคัญที่ต้องเข้าใจ

Assessment การรวบรวมข้อมูลเพื่อกำหนด**ผลลัพธ์**การเรียนรู้ของ**ผู้เรียน**

Competence ความสามารถในการประยุกต์ใช้ความรู้และทักษะเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่
ตั้งใจ

Curriculum แผนการศึกษาที่ระบุเป้าหมาย เนื้อหา ทรัพยากร และผลลัพธ์การเรียนรู้

Evaluation การรวบรวมข้อมูล**อย่างเป็นระบบ**เพื่อใช้ตัดสินใจปรับบริการการเรียนรู้

Facilitator **ผู้ช่วยให้เกิดการเรียนรู้** เช่น ครู วิทยากร โค้ช ตัวเตอร หรือ ที่ปรึกษา

Learner / Sponsor / Interested Party ผู้เรียน ผู้สนับสนุนหรือผู้ว่าจ้าง ผู้มีส่วนได้
ส่วนเสีย

LSP — Learning Service Provider: องค์กรหรือบุคคลที่ให้บริการการเรียนรู้นอก
ระบบการศึกษา

คำศัพท์สำคัญที่ต้องเข้าใจตรงกัน

Learner

ผู้เรียน/ผู้รับการฝึก ซึ่งเข้าร่วมบริการการเรียนรู้

Sponsor

ผู้สนับสนุนหรือผู้ว่าจ้างที่จัดซื้อบริการแทนผู้เรียน

LSP

Learning Service Provider — ผู้ให้บริการการเรียนรู้

Facilitator

บุคคลที่ช่วยให้เกิดการเรียนรู้ เช่น Trainer / Coach / Tutor / Mentor

Learning Outcome

สิ่งที่ผู้เรียนคาดว่าจะรู้ ทำได้ หรือแสดงสมรรถนะได้ หลังการเรียนรู้

Assessment / Evaluation

Assessment มุ่งผลการเรียนรู้ของผู้เรียน;
Evaluation มุ่งประเมินบริการการเรียนรู้

ISO 29993 มีหน่วยงานนำไปใช้และได้รับการรับรองแล้ว

ตัวอย่างที่ตรวจสอบหลักฐานสาธารณะได้ — ไทยและต่างประเทศ

ประเทศไทย

สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ (ปส.)

ระบบบริหารจัดการหลักสูตรฝึกอบรมได้รับการรับรองตาม
ISO 29993
และมีการดำเนินการต่ออายุใบรับรอง

หน่วยงานภาครัฐไทย

ประเทศไทย

**Central Laboratory
(Thailand)**

ISO 29993:2017 — Learning Service Provider
ใบรับรองปัจจุบันถึง 22 ม.ค. 2027

บริการฝึกอบรมทางห้องปฏิบัติการ

สิงคโปร์

NTUC LearningHub

ได้รับ ISO 29993:2017 ในปี 2021
และ Re-certified ในปี 2024

ศูนย์ Continuing Education & Training

ประเด็นสำหรับกรม: ISO 29993 ใช้ได้จริงทั้งหน่วยงานรัฐและผู้ให้บริการฝึกอบรม — จึงเน้น “ปรับของเดิมให้เชื่อมกัน” ไม่ใช่อสร้างระบบใหม่ทั้งหมด

14.10–15.00 น.

ข้อกำหนด ISO 29993 ข้อ 4–8

Information, Proposal, Needs Analysis และ Design of the Learning Service

เดือนวิทยากร: พักรเวลา 15.00 น.

ISO 29993 ข้อ 4–8

Information • Proposal • Needs Analysis • Design

4 General information provided by the LSP

4.1 Prior to enrolment, learners and interested parties need information about the learning services in order to make an informed decision.

4.2 Information provided by the LSP shall be accessible, up-to-date, accurate and legible. This information shall include at least the following elements:

- a) name, address of headquarters, contact details, and locations where the learning services are provided;
- b) key management staff;
- c) description of the main learning services offered by the LSP;
- d) qualification or experience of facilitators in charge of the learning service, or both;
- e) teaching methods;
- f) description of learning environment and learning resources;
- g) any certifications, awards, qualification and accreditation offered.

ข้อ 4 General information provided by the LSP

ข้อมูลทั่วไปที่ LSP ต้องจัดให้ก่อนการลงทะเบียน

1. ข้อมูล**ต้อง**เข้าถึงได้ เป็นปัจจุบัน ถูกต้อง และอ่านได้ชัดเจน
2. ข้อมูลอย่างน้อย**ต้องมี** : ชื่อ/ที่อยู่สำนักงานใหญ่/ช่องทางติดต่อ/สถานที่ให้บริการ /รายชื่อบุคลากรบริหารหลัก และคำอธิบายบริการการเรียนรู้หลัก/ คุณสมบัติหรือประสบการณ์ของ Facilitator
วิธีการสอน/ สภาพแวดล้อม และทรัพยากรการเรียนรู้
การรับรอง/ รางวัล/ คุณสมบัติ หรือ Accreditation ที่เสนอ (ถ้ามี)

รายการ	กำหนดในระบบกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
ISO 29993:2017	ข้อ 4 General information provided by the LSP — ข้อมูลทั่วไปที่ LSP จัดให้
ใช้เมื่อใด	เป็นข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับ หน่วยฝึก (LSP) และบริการการเรียนรู้ เพื่อให้ผู้เรียนและ/หรือ Sponsor สามารถรับทราบข้อมูลที่จำเป็นเกี่ยวกับผู้ให้บริการและบริการที่จะได้รับ
ผู้รับผิดชอบหลัก	หน่วยฝึก (LSP)
ผู้ดำเนินการ	เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม/เจ้าหน้าที่หลักสูตร/เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย
ผู้รับข้อมูล	ผู้สนใจสมัคร ผู้เรียน (Learner) และ/หรือ Sponsor (ถ้ามี)
สิ่งที่ต้องดำเนินการ	จัดให้มีข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับ LSP และบริการการเรียนรู้ที่ถูกต้อง ชัดเจน และเข้าถึงได้ รวมถึงข้อมูลที่จำเป็นสำหรับการติดต่อและทำความเข้าใจบริการ
เอกสาร/หลักฐานของกรมที่ใช้ได้	เว็บไซต์/หน้าเว็บของกรมหรือหน่วยฝึก, เอกสารแนะนำหน่วยงาน, ประกาศ/สื่อประชาสัมพันธ์, รายละเอียดหลักสูตร, ช่องทางติดต่อ และเอกสารข้อมูลบริการที่มีอยู่
ต้องสร้าง Form ใหม่หรือไม่	ไม่จำเป็น ควรใช้ข้อมูลและเอกสารที่กรม/หน่วยฝึกมีอยู่แล้วเป็นหลัก
อยู่ใน SOP ไດ	SOP-01 ก่อนการฝึกอบรม (Pre-Training)
หมายเหตุ	ข้อ 4 เน้น “ข้อมูลทั่วไปของ LSP/บริการ” จึงควรแยกจาก ข้อ 5 Proposal และ ข้อ 6 ข้อมูลก่อนตัดสินใจรับบริการ

ข้อมูลที่ ISO ข้อ 4 กำหนด	เอกสาร/หลักฐานเดิมของกรม	ความสอดคล้อง
ชื่อและที่อยู่ของหน่วยฝึก	เว็บไซต์กรม/เว็บไซต์หน่วยฝึก/เอกสารแนะนำหน่วยงาน	ตรง
ช่องทางติดต่อ	เว็บไซต์ ประกาศรับสมัคร หนังสือประชาสัมพันธ์	ตรง
สถานที่ให้บริการ	ประกาศรับสมัคร/รายละเอียดโครงการฝึกอบรม	ตรง
รายชื่อหรือข้อมูลผู้บริหารหลัก	เว็บไซต์หรือเอกสารโครงสร้างหน่วยงาน	ตรงบางส่วน
คำอธิบายบริการและหลักสูตร	ประกาศรับสมัคร รายละเอียดหลักสูตร และสื่อประชาสัมพันธ์	ตรง
คุณวุฒิหรือประสบการณ์วิทยากร	QA122 แบบแสดงการใช้วิทยากร และเอกสารประวัติวิทยากร	เป็นหลักฐานภายใน แต่ต้องเปิดเผยให้ผู้สมัครทราบจึงจะครบข้อ 4
วิธีการสอน สถานที่ และทรัพยากร	รายละเอียดหลักสูตร ตารางฝึก และแผนการฝึก	ตรงบางส่วน
การรับรอง รางวัล หรือ Accreditation	หนังสือรับรอง/ประกาศ/รางวัลของหน่วยฝึกถ้ามี	ใช้เมื่อมีการกล่าวอ้าง

ข้อ 4 — General Information

ผู้ให้บริการต้องมีข้อมูลพื้นฐานที่ชัดเจนเกี่ยวกับบริการและองค์กร

คำถามกับระบบ QA เดิม: เรามีข้อมูลผู้ให้บริการและช่องทางติดต่อที่
ผู้เรียนเข้าถึงได้ชัดเจนหรือไม่ ตามที่ ISO กำหนด ?

ประเด็นสำหรับการเรียนรู้และ Workshop — ยังไม่ใช่ผล Gap Analysis อย่างเป็นทางการ

ตอบ : เรามีข้อมูลผู้ให้บริการและช่องทางติดต่อที่ผู้เรียนเข้าถึงได้ชัดเจน
คือ.....เอกสาร
รหัส.....

5 Proposal development

5.1 When provided, a proposal enables the learners or sponsors to make an informed decision regarding the acquisition of the learning service.

5.2 Prior to developing the proposal, the LSP shall take appropriate steps to understand the learning request, its context and any logistical factors. This proposal shall include at least the following:

- a) the objectives and targets of the proposed learning services;
- b) the capacity of the LSP to address the client's needs (e.g. client references, technical characteristics, facilitators profile, example of similar programmes);
- c) the teaching and assessment methods to be used by the LSP in delivering the learning service;
- d) the price, terms and conditions.

ข้อ 5 Proposal development

การจัดทำข้อเสนอ

ก่อนจัดทำ Proposal ต้องทำความเข้าใจคำขอ บริบท และปัจจัยต่างๆ ด้านโลจิสติกส์ Proposal ต้องช่วยให้ Learner/Sponsor ตัดสินใจได้อย่างมีข้อมูล ต้องระบุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของบริการการเรียนรู้ แสดงความสามารถของ LSP ในการตอบโจทย์ เช่น Reference, Technical capability, Facilitator profile, งานที่คล้ายกัน ระบุวิธีการสอนและวิธีการประเมิน ระบุราคา เงื่อนไข และข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง

รายการ	กำหนดในระบบกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
ISO 29993:2017	ข้อ 5 Proposal development — การจัดทำข้อเสนอการให้บริการการเรียนรู้
ใช้เมื่อใด	เมื่อมีการร้องขอให้จัดทำข้อเสนอ (Upon request) ไม่จำเป็นต้องจัดทำใหม่ทุกหลักสูตร
ผู้รับผิดชอบหลัก	หน่วยฝึก (LSP)
ผู้ดำเนินการ	เจ้าหน้าที่หลักสูตร/เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม/ผู้รับผิดชอบโครงการ ตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย
ผู้รับข้อเสนอ	ผู้เรียน (Learner) และ/หรือ Sponsor เช่น สถานประกอบกิจการหรือหน่วยงานที่ส่งบุคลากรเข้ารับการฝึก ตามกรณี
สิ่งที่ต้องดำเนินการ	จัดทำข้อมูล/ข้อเสนอเกี่ยวกับบริการการเรียนรู้ให้ชัดเจน เพื่อให้ผู้รับข้อเสนอเข้าใจลักษณะและเงื่อนไขของบริการก่อนดำเนินการ
เอกสาร/หลักฐานของกรมที่ใช้ได้	โครงการฝึกอบรม, รายละเอียดหลักสูตร, หนังสือเสนอ/หนังสือตอบรับ, ข้อเสนอโครงการ หรือเอกสารราชการอื่นที่มีข้อมูลตามที่กำหนด
ต้องสร้าง Form ใหม่หรือไม่	ไม่จำเป็น หากเอกสารเดิมของกรมมีข้อมูลเพียงพอ สามารถใช้เป็น Evidence ได้
อยู่ใน SOP ไດ	SOP-01 ก่อนการฝึกอบรม (Pre-Training)
หมายเหตุ	ควรใช้คำว่า “กรณีมีการร้องขอ” เพื่อไม่ให้หน่วยฝึกเข้าใจว่าทุกการฝึกต้องจัดทำ Proposal ใหม่

ข้อ 5 — Proposal Development

ข้อเสนอการให้บริการต้องสะท้อนความต้องการ ขอบเขต วิธีการ และ
เงื่อนไขที่ตกลงกัน

คำถาม: เมื่อมี Sponsor
(หน่วยงาน/ผู้สนับสนุนหรือผู้ส่งผู้เรียนเข้ารับการฝึก ตามกรณี)
เราบันทึกความต้องการและข้อตกลงบริการอย่างไร?

ข้อ 5 Proposal Development – การจัดทำข้อเสนอ
จากเอกสาร QA/STQA 2566 ของกรม ยังไม่มีแบบ QA รหัสใดที่ตรงกับ
ข้อ 5 โดยเฉพาะ

ตอบ : เมื่อมี Sponsor เราบันทึกความต้องการและขอตกลงบริการโดย

.....

เอกสารให้ส.....

Sponsor = บุคคลหรือหน่วยงานที่มีส่วนในการจัดหา สนับสนุน หรือ
กำหนดให้ผู้เรียนเข้ารับบริการการเรียนรู้ โดยไม่จำเป็นต้องเป็นผู้ชำระเงิน
เสมอไป

6 Information provided prior to acquisition of the learning service

Before agreeing to the acquisition of the learning service, the interested parties shall be provided with the following information, as applicable:

- a) the title and objectives of the learning service;
- b) any prerequisites, technical or otherwise, such as a required level of competence;
- c) dates, location, duration and timetable;
- d) the proposed number of hours of instruction and how these are divided between different modes of learning (e.g. face-to-face learning, blended learning, IT-supported learning);
- e) the teaching methods and the means of assessment to be used;
- f) required software licenses and technical equipment;
- g) tuition fees, examination fees, the purchase of learning materials (e.g. books, software, worksheets), any other charges and terms and conditions of payment;
- h) cancellation, withdrawal and refund policies;
- i) the procedures used for obtaining feedback about the satisfaction of learners (and, where applicable, of their sponsors), as well as for handling their requests, suggestions and complaints;
- j) the profile of the facilitators assigned to the learning service, such as their teaching qualifications, teaching experience and background.

6 Information prior to acquisition

ข้อมูลที่ต้องให้ก่อนตกลงซื้อบริการ

1. ชื่อและวัตถุประสงค์ของบริการการเรียนรู้ และ ข้อกำหนดเบื้องต้น ระดับความสามารถ สิ่งที่ต้องมี
วัน สถานที่ ระยะเวลา ตารางเรียน และจำนวนชั่วโมง แยกตามรูปแบบการเรียนรู้ วิธีการสอนและ
วิธีประเมินผล
2. Software licence และอุปกรณ์ทางเทคนิคที่จำเป็น
3. ค่าเล่าเรียน ค่าสอบ ค่าสื่อ/หนังสือ/ซอฟต์แวร์ ค่าใช้จ่ายอื่น และเงื่อนไขการชำระ
4. นโยบายยกเลิก ถอนตัว และคืนเงิน
5. วิธีรับ Feedback/ความพึงพอใจ รวมถึงการจัดการคำขอ ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียน
6. ประวัติ Facilitator เช่น คุณวุฒิการสอน ประสบการณ์ และภูมิหลัง

รายการ	กำหนดในระบบกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
ISO 29993:2017	ขอ 6 Information provided prior to acquisition of the learning service — ข้อมูลที่ให้ก่อนการรับบริการการเรียนรู้
ใช้เมื่อใด	ก่อนที่ผู้เรียนและ/หรือ Sponsor จะตัดสินใจรับบริการ/สมัครเข้ารับการฝึก
ผู้รับผิดชอบหลัก	หน่วยฝึก (LSP)
ผู้ดำเนินการ	เจ้าหน้าที่หลักสูตร / เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม / เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย
ผู้รับข้อมูล	ผู้สนใจสมัคร/ผู้เรียน (Learner) และ/หรือ Sponsor (ถ้ามี)
สิ่งที่ต้องดำเนินการ	ให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการการเรียนรู้อย่างชัดเจนและเพียงพอ ก่อนการตัดสินใจรับบริการ เพื่อให้ผู้สนใจทราบรายละเอียดและเงื่อนไขที่เกี่ยวข้อง
เอกสาร/หลักฐานของ กรมที่ใช้ได้	ประกาศรับสมัคร, รายละเอียดหลักสูตร, หนังสือเชิญ, เว็บไซต์/สื่อประชาสัมพันธ์, กำหนดการ, เงื่อนไขการสมัคร, ข้อมูลค่าใช้จ่าย (ถ้ามี), วิธีประเมินและเงื่อนไขการสำเร็จหลักสูตร
ต้องสร้าง Form ใหม่ หรือไม่	ไม่จำเป็น หากเอกสาร/ระบบประชาสัมพันธ์เดิมของกรมมีข้อมูลที่จำเป็นครบถ้วน
อยู่ใน SOP ไດ	SOP-01 ก่อนการฝึกอบรม (Pre-Training)
หมายเหตุ	ต้องแยกจาก ขอ 4 ซึ่งเป็นข้อมูลทั่วไปของ LSP และ ขอ 5 ซึ่งเป็นการจัดทำ Proposal เมื่อมีการร้องขอ

ข้อมูลตามข้อ 6	เอกสารเดิมของกรม
ชื่อ วัตถุประสงค์ และคุณสมบัติผู้สมัคร	ประกาศรับสมัคร/รายละเอียดหลักสูตร
วัน เวลา สถานที่ ระยะเวลา และจำนวนชั่วโมง	ประกาศรับสมัคร/ตารางการฝึก
รูปแบบและวิธีการฝึก	รายละเอียดหลักสูตร/กำหนดการฝึก
วิธีวัดและประเมินผล	เอกสารหลักสูตรที่ได้รับอนุมัติ
อุปกรณ์หรือ Software ที่ต้องใช้	รายละเอียดหลักสูตรหรือหนังสือแจ้งผู้สมัคร
ค่าใช้จ่ายและเงื่อนไขการชำระเงิน	ประกาศรับสมัคร/รายละเอียดโครงการ หากมีค่าใช้จ่าย
การยกเลิก ถอนตัว และคืนเงิน	ระเบียบหรือประกาศของกรม—หากไม่มีถือเป็นช่องว่าง
Feedback ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียน	ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน/แบบประเมิน/เว็บไซต์กรม
ประวัติและคุณสมบัติวิทยากร	QA122 แบบแสดงการใช้วิทยากร และประวัติวิทยากร

ข้อ 6 — Information Prior to Acquisition

ก่อนตัดสินใจ ผู้เรียน/ผู้สนับสนุนควรได้รับข้อมูลที่เพียงพอ
เกี่ยวกับบริการ

คำถาม: ประกาศ/ประชาสัมพันธ์เดิมให้ข้อมูลหลักสูตร เงื่อนไข
ค่าใช้จ่าย และข้อกำหนดที่จำเป็นครบหรือไม่?

ประเด็นสำหรับการเรียนรู้และ Workshop — ยังไม่ใช่ผล Gap Analysis อย่างเป็นทางการ

7 Needs analysis

7.1 Understanding the needs of learners is a key factor in the learning service as it ensures that the objectives, programme, content and assessment methods meet those needs.

7.2 Prior to delivering learning services, the learning needs shall be analysed by qualified staff in order to orientate learning services effectively within the specified scope of the learning service.

7.3 The intended outcomes of the learning services shall:

- a) be detailed, measureable and understandable to the learner (and, if applicable, to the sponsors);
- b) refer to a widely-known national or international scale, if available.

7.4 The needs analysis shall determine:

- a) the goals and requirements of learners and sponsors;
- b) the desired level of competence and the preferred time frame;
- c) the purposes for which, and contexts in which, the learner requires the desired level of competence after the completion of the course (e.g. socially, in the domain of work or study);
- d) the learner's current level of competence;

NOTE 1 Techniques such as self-assessment, internal or third party tests can be used for this purpose.

- e) other aspects of the learner's background and situation (e.g. age, relevant education and training history, prior learning, professional experience, language, culture, literacy level, cognitive and physical abilities).

NOTE 2 ISO/TR 22411:2008 provides guidelines on services to address the needs of older persons and persons with disabilities.

7.5 In the context of work-related training, interested parties shall be consulted on how the competences acquired are expected to be applied in the workplace and what they consider possible indicators of success.

7.6 The results of the needs analysis shall be disclosed and agreed upon between the interested parties before the design and delivery of the learning service.

7.7 Facilitators shall be fully informed about the results of the needs analysis.

7.8 Information gathered about learners shall be only used for the purpose of providing the learning service. Information shall only be disclosed with the learner's consent.

การวิเคราะห์ความต้องการการเรียนรู้

1. **ต้อง** วิเคราะห์ Learning Needs โดยบุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสม ก่อนส่งมอบบริการ **Intended Outcomes** **ต้อง** มีรายละเอียด วัดได้ และผู้เรียน/Sponsor เข้าใจได้ วิเคราะห์เป้าหมายและข้อกำหนดของ Learner/Sponsor ระดับ Competence ที่ต้องการ และกรอบเวลา
2. **พิจารณา** ระดับ Competence ปัจจุบัน รวมถึงภูมิหลังและสถานการณ์ของผู้เรียน กรณี Work-related training **ต้อง** ปรึกษาผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเรื่อง การนำ Competence ไปใช้ในงานและตัวชี้วัดความสำเร็จ
3. **ผล** Needs Analysis **ต้อง** เปิดเผยและตกลงกันก่อน Design & Delivery และ **ต้อง** แจ้ง Facilitator
4. ข้อมูลผู้เรียนใช้เพื่อการให้บริการเท่านั้น และเปิดเผยได้ **เมื่อได้รับความยินยอม**

รายการ	กำหนดในระบบกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
ISO 29993:2017	ข้อ 7 Needs analysis — การวิเคราะห์ความต้องการในการเรียนรู้
ใช้เมื่อใด	ก่อนออกแบบ/ทบทวนหลักสูตรหรือจัดบริการการเรียนรู้ เพื่อให้ทราบว่า ผู้เรียนและ/หรือ Sponsor ต้องการอะไร และต้องพัฒนาความรู้ ทักษะ หรือความสามารถด้านใด
ผู้รับผิดชอบหลัก	หน่วยฝึก (LSP)
ผู้ดำเนินการ	เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม / ผู้รับผิดชอบหลักสูตร / นักพัฒนาฝีมือแรงงาน หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย
ผู้ให้ข้อมูล	ผู้เรียน/กลุ่มเป้าหมาย, Sponsor (ถ้ามี), สถานประกอบการ, หน่วยงานต้นสังกัด และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ตามลักษณะของหลักสูตร
สิ่งที่ต้องดำเนินการ	รวบรวมและวิเคราะห์ความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย รวมถึงความรู้ ทักษะ ความสามารถเดิม และผลลัพธ์ที่ต้องการ เพื่อนำไปกำหนดหรือทบทวนบริการการเรียนรู้ให้เหมาะสม
ข้อมูลที่น่ามาวิเคราะห์ได้	ความต้องการของตลาดแรงงาน/สถานประกอบการ, นโยบายและภารกิจของกรม, ความต้องการของจังหวัด/พื้นที่, ข้อมูลผู้สมัคร, คุณสมบัติและพื้นฐานของกลุ่มเป้าหมาย, ผลการฝึกที่ผ่านมา และข้อมูลจาก Sponsor (ถ้ามี)
เอกสาร/หลักฐานของกรมที่ใช้ได้	ข้อมูลสำรวจความต้องการฝึกอบรม, Training Needs, ข้อมูลตลาดแรงงาน, ข้อมูลสถานประกอบการ, ข้อมูลผู้สมัคร/กลุ่มเป้าหมาย, รายงานผลการฝึกที่ผ่านมา, โครงการ/หลักสูตร และหลักฐานการประชุมหรือหารือที่เกี่ยวข้อง
ผลลัพธ์ที่ควรได้	ทราบ Learning Needs / Competency Needs / กลุ่มเป้าหมาย / ช่องว่างที่ต้องพัฒนา เพื่อนำไปใช้เป็น Input ในการออกแบบบริการการเรียนรู้ตามข้อ 8
ต้องสร้าง Form ใหม่หรือไม่	ไม่จำเป็น หากเอกสารเดิมของกรมสามารถแสดงการวิเคราะห์ความต้องการได้ แต่ถ้าหลักฐานเดิมยังไม่ชัด อาจใช้แบบบันทึก Needs Analysis แบบสั้นเพียง 1 ฉบับ
อยู่ใน SOP ไດ	SOP-01 ก่อนการฝึกอบรม (Pre-Training)
เชื่อมโยงข้อถัดไป	ผลจาก ข้อ 7 Needs Analysis → เป็นข้อมูลนำเข้าสำหรับข้อ 8 Design of the learning service

เอกสาร QA เดิม	ใช้สนับสนุนเรื่อง
QA213 ใบสมัครเข้ารับการฝึกอบรมฝีมือแรงงาน	ข้อมูลผู้สมัคร คุณสมบัติ ประวัติ และความต้องการรายบุคคล
QA311, QA3122, QA3123, QA313	กระบวนการจัดทำ/พิจารณาหลักสูตรจากความต้องการตลาดแรงงาน สถานประกอบกิจการ และกลุ่มเป้าหมาย
QA3211	การเตรียมและดำเนินการก่อนเริ่มฝึก รวมถึงข้อมูลผู้รับการฝึก
ข้อมูลตลาดแรงงาน/แบบสำรวจสถานประกอบกิจการ	ใช้วิเคราะห์ความต้องการระดับพื้นที่และระดับอุตสาหกรรม
หนังสือขอให้จัดฝึกอบรม	ความต้องการและเป้าหมายของ Sponsor หรือสถานประกอบกิจการ

เอกสารเดิมของกรมที่เกี่ยวข้อง: QA213, QA311, QA3122, QA3123, QA313, QA3211 ข้อมูลตลาดแรงงาน แบบสำรวจความต้องการ และหนังสือขอรับการฝึกอบรม

เอกสาร ISO ที่ใช้สรุปผลการวิเคราะห์: SOP-01 และ F-01

ข้อ 7 — Needs Analysis

วิเคราะห์ความต้องการของผู้เรียน/ผู้สนับสนุนและความต้องการด้านการเรียนรู้
ก่อนออกแบบบริการ

เชื่อม QA เดิม: การสำรวจตลาดแรงงาน สถานประกอบการ และ
กลุ่มเป้าหมาย

ประเด็นสำหรับการเรียนรู้และ Workshop — ยังไม่ใช่ผล Gap Analysis อย่างเป็นทางการ

8 Design of the learning service

8.1 Following the needs analysis, the design of the learning service consists of developing a curriculum, learning materials and means of assessment and evaluation.

NOTE One approach to the design of learning services is Instructional Systems Design (ISD)²⁾.

8.2 Curriculum design and development shall be carried out by facilitators who are experienced or trained in the design and development of curriculum for learning services.

8.3 In the design of the learning service, the following shall be taken into account:

- a) the results of the needs analysis (see 7.4);
- b) the agreed-upon goals (see 7.6);
- c) the proposed intensity and duration of the course, and the modes of learning (e.g. face-to-face learning, blended learning, IT-supported learning);
- d) the intended learning outcomes;
- e) the intended means of assessment (see 12.1);
- f) the ratio of facilitators to learners;
- g) the methods, resources, and responsibilities to optimize the transfer of learning, if applicable;
- h) the type and content of a certificate of completion to be issued;
- i) any relevant contractual elements;
- j) the intended procedure of monitoring and evaluation (see 13.2).

8.4 Learning materials shall be:

- a) in line with the designed curriculum and with the selected modes of learning;
- b) authentic and up-to-date reflecting current application of the subject being learned, outside the course;
- c) selected taking into account social and cultural needs, as well as the background of the learners.

8.5 The curriculum, learning resources, the means of assessment and evaluation shall be disclosed to learners or the interested parties, and to facilitators.

8.6 The roles and responsibilities of the LSP, the learners and the interested parties relating to the delivery of the learning service and to the monitoring and assessment of learning shall be clearly specified.

8.7 The curriculum, learning and assessment materials shall be reviewed at least annually.

8.8 The design shall take into account the results of evaluations of any prior similar learning services delivered by the LSP.

8.9 Sources and copy rights of learning resources used or developed by the LSP shall be cited or acknowledged.

การออกแบบบริการการเรียนรู้

1. **หลัง** Needs Analysis **ต้อง**พัฒนา Curriculum, Learning Materials และวิธี Assessment & Evaluation
2. ผู้พัฒนาหลักสูตร**ต้อง**มีประสบการณ์หรือได้รับการฝึกอบรมด้านการออกแบบและพัฒนาหลักสูตร การออกแบบ**ต้อง**คำนึงถึงผล Needs Analysis และเป้าหมายที่ตกลงกัน
3. **พิจารณา**ความเข้มข้น ระยะเวลา รูปแบบการเรียนรู้ และ Intended Learning Outcomes
4. **กำหนด**วิธี Assessment, อัตราส่วน Facilitator:Learner, วิธี/ทรัพยากร เพื่อ Transfer of Learning
5. **กำหนด**ประเภทและเนื้อหา Certificate, เงื่อนไขสัญญา และวิธี Monitoring & Evaluation

8 Design of the learning service (2/2)

ข้อกำหนดต่อสื่อ หลักสูตร และการทบทวน

1. Learning Materials **ต้อง** สอดคล้องกับ Curriculum และรูปแบบการเรียนรู้
2. สื่อควรถูกต้อง เป็นปัจจุบัน และสะท้อนการประยุกต์ใช้จริงของเรื่องที่เรียน
3. เลือกสื่อโดย **คำนึงถึง** ความต้องการทางสังคม/วัฒนธรรมและภูมิหลังผู้เรียน
4. **ต้อง** เปิดเผย Curriculum, Learning Resources, Assessment & Evaluation ให้ผู้เรียน/ผู้เกี่ยวข้อง/Facilitator
5. **กำหนด** บทบาทและความรับผิดชอบของ LSP, Learner และ Interested Parties ให้ชัดเจน
ทบทวน Curriculum, Learning Materials และ Assessment Materials อย่างน้อยปีละครั้ง
6. **นำผล** Evaluation ของบริการที่คล้ายกันมาใช้ในการออกแบบ และอ้างอิงแหล่งที่มา/ลิขสิทธิ์ของทรัพยากร

รายการ	กำหนดในระบบกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
ISO 29993:2017	ข้อ 8 Design of the learning service — การออกแบบบริการการเรียนรู้
ใช้เมื่อใด	หลังจากได้ผลการวิเคราะห์ความต้องการตาม ข้อ 7 Needs Analysis แล้ว เพื่อนำความต้องการนั้นมาออกแบบ/ทบทวนบริการการเรียนรู้ให้เหมาะสม
ผู้รับผิดชอบหลัก	หน่วยฝึก (LSP)
ผู้ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบหลักสูตร / เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม / ผู้เชี่ยวชาญหรือครูฝึกที่เกี่ยวข้อง ตามที่ได้รับมอบหมาย
ผู้ให้ข้อมูล/ผู้เกี่ยวข้อง	ผู้เรียนหรือกลุ่มเป้าหมาย, Sponsor (ถ้ามี), สถานประกอบการ, ผู้เชี่ยวชาญ, ครูฝึก/วิทยากร และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตามความเหมาะสม
ข้อมูลนำเข้า (Input)	ผล Needs Analysis จากข้อ 7, คุณลักษณะของผู้เรียน, ความรู้/ทักษะเดิม, ผลลัพธ์การเรียนรู้ที่ต้องการ, ข้อจำกัดด้านเวลา/สถานที่/ทรัพยากร และข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง
สิ่งที่ต้องดำเนินการ	ออกแบบบริการการเรียนรู้ให้สัมพันธ์กับความต้องการและผลลัพธ์ที่คาดหวัง โดยกำหนด Learning Outcomes, เนื้อหา, วิธีการเรียนรู้/ฝึก, กิจกรรม, ระยะเวลา, ทรัพยากร และวิธีประเมินผลการเรียนรู้ ให้เหมาะสม
เอกสาร/หลักฐานของกรมที่ใช้ได้	หลักสูตรฝึกอบรม, โครงสร้างหลักสูตร, แผนการฝึก, กำหนดการ, Learning Outcomes/วัตถุประสงค์, เนื้อหา/หัวข้อวิชา, วิธีการฝึก, วิธีประเมินผล, เอกสารการทบทวนหรืออนุมัติหลักสูตร
ผลลัพธ์ที่ควรได้ (Output)	บริการ/หลักสูตรการเรียนรู้ที่ออกแบบไว้อย่างชัดเจนและสามารถนำไปจัดการฝึกได้จริง โดยเชื่อมโยงกับ Needs ที่วิเคราะห์ไว้
ต้องสร้าง Form ใหม่หรือไม่	ไม่จำเป็น หากหลักสูตรและเอกสารเดิมของกรมมีข้อมูลครบและแสดงความเชื่อมโยงได้ หากยังขาดหลักฐานการทบทวน/อนุมัติ อาจใช้แบบบันทึก Course Design/Review/Approval แบบสั้น
อยู่ใน SOP ไດ	SOP-01 ก่อนการฝึกอบรม (Pre-Training)
เชื่อมโยงข้อก่อนหน้า	ข้อ 7 Needs Analysis → ข้อ 8 Design of the learning service
เชื่อมโยงข้อถัดไป	เมื่อออกแบบบริการแล้ว ต้องให้ข้อมูลที่จำเป็นแก่ผู้ที่ลงทะเบียนเรียนและ/หรือ Sponsor ตาม ข้อ 9 Information about the learning service for enrolled learners or their sponsors

ออกแบบบริการให้สอดคล้องกับความต้องการ เป้าหมาย/ผลลัพธ์การ
เรียนรู้ เนื้อหา วิธีการ และการประเมิน

คำถาม: Needs → Learning Outcomes → Course Design →
Assessment เชื่อมกันชัดเพียงใด?

ประเด็นสำหรับการเรียนรู้และ Workshop — ยังไม่ใช่ผล Gap Analysis อย่างเป็นทางการ

15.00–15.15 น.

พัก 15 นาที

กรุณากลับเข้าห้องอบรมก่อนเวลา 15.15 น.

เตือนวิทยากร: วิทยากรเตรียมเริ่มข้อกำหนดข้อ 9–14

ข้อกำหนด ISO 29993 ข้อ 9-14

Delivery, Facilitators, Assessment, Monitoring & Evaluation และ Invoicing

เตือนวิทยากร: จบช่วงนี้ภายในเวลา 15.50 น.

ISO 29993 ข้อ 9-14

Delivery • Facilitators • Assessment • Monitoring & Evaluation • Invoicing

9 Information about the learning service for enrolled learners or their sponsors

Commencing with, or prior to delivery of the learning service, learners (or, where applicable, their sponsors) shall be informed in writing of the details, terms and conditions of the learning service, as specified in Clause 4. Additional information may include the following:

- a) the responsibilities of each party (e.g. the learners, LSPs, facilitators);
- b) the processes and schedule for assessing learning;
- c) the LSP's designated contact person(s);
- d) procedures for complaints, suggestions and dispute resolution;
- e) support for learning, such as access to library, self-directed computer-assisted learning, help desk, counselling services, dictionaries, reference books and mentoring.

ข้อมูลสำหรับผู้เรียนหรือ Sponsor ที่ลงทะเบียนแล้ว

1. **ก่อน**หรือเมื่อเริ่มบริการ **ต้อง**แจ้งรายละเอียด เงื่อนไข และข้อกำหนด เป็นลายลักษณ์อักษร
2. **ระบุ**ความรับผิดชอบของแต่ละฝ่าย เช่น Learner, LSP, Facilitator
3. **ระบุ**กระบวนการและ**กำหนด**เวลาสำหรับ Assessment
4. **แจ้ง**ผู้ประสานงานที่ LSP กำหนด
5. **แจ้ง**วิธีร้องเรียน เสนอแนะ และระงับข้อพิพาท
6. **แจ้ง**บริการสนับสนุนการเรียนรู้ เช่น Library, Computer-assisted learning, Help desk, Counselling, Reference materials, Mentoring

รายการ	กำหนดในระบบกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
ISO 29993:2017	ข้อ 9 Information about the learning service for enrolled learners or their sponsors — ข้อมูลเกี่ยวกับบริการการเรียนรู้สำหรับผู้เรียนที่ลงทะเบียนแล้ว หรือ Sponsor
ใช้เมื่อใด	หลังจากผู้เรียนได้รับการลงทะเบียน/ได้รับการตอบรับเข้าฝึกแล้ว และก่อนเริ่มหรือในช่วงเริ่มต้นของการให้บริการการเรียนรู้
ผู้รับผิดชอบหลัก	หน่วยฝึก (LSP)
ผู้ดำเนินการ	เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม / ผู้รับผิดชอบหลักสูตร / เจ้าหน้าที่ประสานงาน หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย
ผู้รับข้อมูล	ผู้เรียนที่ลงทะเบียนแล้ว (Enrolled Learner) และ/หรือ Sponsor (ถ้ามี)
สิ่งที่ต้องดำเนินการ	แจ้งข้อมูลที่จำเป็นเกี่ยวกับการเข้ารับการฝึกและการให้บริการ เพื่อให้ผู้เรียนทราบว่าต้องเตรียมตัวอย่างไร เข้าร่วมอย่างไร และมีเงื่อนไขหรือข้อปฏิบัติใดที่เกี่ยวข้อง
ข้อมูลที่ควรแจ้ง	เช่น วัน-เวลาและสถานที่ฝึก, กำหนดการ, วิธีการ/รูปแบบการฝึก, สิ่งที่ต้องเตรียม, ช่องทางติดต่อ, กฎหรือข้อปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง, วิธีการประเมินผล และข้อมูลอื่นที่จำเป็นต่อการเข้ารับการฝึก
เอกสาร/หลักฐานของกรมที่ใช้ได้	หนังสือตอบรับ/หนังสือแจ้งผู้ผ่านการคัดเลือก, ประกาศรายชื่อ, หนังสือเชิญ, กำหนดการฝึก, รายละเอียดหลักสูตร, Email/LINE/ระบบแจ้งข้อมูล, เอกสารชี้แจงก่อนเข้าฝึก หรือหลักฐานการแจ้งข้อมูลอื่นของกรม
ผลลัพธ์ที่ควรได้	ผู้เรียนและ/หรือ Sponsor ได้รับข้อมูลที่จำเป็นและเพียงพอสำหรับการเข้ารับบริการการเรียนรู้
ต้องสร้าง Form ใหม่หรือไม่	ไม่จำเป็น หากมีหลักฐานแสดงว่าหน่วยฝึกได้แจ้งข้อมูลที่จำเป็นให้ผู้เรียน/Sponsor แล้ว
อยู่ใน SOP ไດ	หลัก ๆ อยู่ใน SOP-01 ก่อนการฝึกอบรม และบางข้อมูลอาจเชื่อมต่อกับช่วงเริ่มต้นของ SOP-02 ระหว่างการฝึกอบรม
เชื่อมโยงข้อก่อนหน้า	ข้อ 8 Design of the learning service → ข้อ 9 Information for enrolled learners or sponsors
เชื่อมโยงข้อถัดไป	เมื่อผู้เรียนได้รับข้อมูลเรียบร้อยแล้ว จึงเข้าสู่การ ส่งมอบบริการการเรียนรู้ ตามข้อ 10 Service delivery

ข้อ 9 — Information for Enrolled Learners/Sponsors

หลังลงทะเบียน ต้องให้ข้อมูลที่จำเป็นต่อการเข้าร่วมและการใช้บริการ

เชื่อม QA เดิม: การปฐมนิเทศ ตารางฝึก ข้อปฏิบัติ และ
ข้อมูลผู้รับการฝึก

ประเด็นสำหรับการเรียนรู้และ Workshop — ยังไม่ใช่ผล Gap Analysis อย่างเป็นทางการ

10 Service delivery

10.1 Staff engaged in the delivery of learning services

10.1.1 The service shall be delivered by facilitators who are qualified and trained in delivering the learning service in question and are trained in the use of the methods and materials.

10.1.2 Other staff engaged in the delivery of the learning service shall have the competence and qualifications required to accomplish their tasks.

10.1.3 If substitution is required, arrangements shall be made to ensure that qualified facilitators are available, and that such facilitators are guided in the preparation and delivery of the learning service.

10.2 Learning material

10.2.1 Learning materials shall be available to learners in sufficient quantity. Learners or their sponsors shall be guided in the purchase of those that are needed.

10.2.2 Facilitators and learners shall be informed of relevant rules about the photocopying and use of printed and digital materials.

NOTE Many countries have strict rules about copyright and the reproduction and use of printed and digital materials, or arrangements for licensing the controlled use of such materials by LSPs. These rules can apply to materials developed by the LSP based on already published works.

10.3 Learning environment

10.3.1 In cases where the LSP is responsible for providing or selecting the learning environment, the LSP shall ensure that it is conducive to learning. If the LSP does not have control over the learning environment, the LSP shall specify minimum requirements for it.

10.3.2 The learning environment shall be ergonomic and well-maintained. It shall also be:

- a) large enough to accommodate the number of learners enrolled in the groups as well as their facilitators;
- b) laid out in such a way as to facilitate interactive learning, taking into account the needs of the learners concerned;
- c) well-lit and clean;
- d) heated or cooled, if necessary, and well ventilated;
- e) protected or insulated from noise interference;
- f) equipped with learning aids and tools (e.g. as audio, video, projection devices, information technology equipment, flip charts, flash cards, models, puppets) relevant to the curriculum.

10.3.3 The necessary safety facilities and equipment shall be put in place and maintained, and potential safety hazards in the learning environment shall be minimized. Procedures for dealing with emergencies and security issues shall be made known to facilitators, to other staff and to learners.

10 Service delivery (1/2)

บุคลากรและสื่อการเรียนรู้

10.1 Facilitator ต้องมีคุณสมบัติและได้รับการฝึกอบรมในการส่งมอบบริการ รวมถึงการใช้วิธีและสื่อที่กำหนด

บุคลากรอื่นที่เกี่ยวข้องต้องมี Competence และคุณสมบัติที่เหมาะสมกับหน้าที่

หากต้องเปลี่ยน Facilitator ต้องมีผู้ทดแทนที่มีคุณสมบัติเหมาะสม และได้รับข้อมูล/แนวทางในการเตรียมและส่งมอบบริการ

10.2 Learning Materials ต้องมีเพียงพอสำหรับผู้เรียน

Learner/Sponsor ต้องได้รับคำแนะนำในการจัดหาสื่อที่จำเป็น

Facilitator และ Learner ต้องได้รับแจ้งกฎเกี่ยวกับการถ่ายสำเนา และการใช้สื่อสิ่งพิมพ์/ดิจิทัล

10 Service delivery (2/2)

Learning environment

1. หาก LSP เป็นผู้จัด/เลือก Learning Environment **ต้อง**ทำให้เหมาะต่อการเรียนรู้; หากควบคุมไม่ได้ ต้องกำหนด Minimum Requirements
2. พื้นที่**ต้อง**เหมาะสมตามหลัก Ergonomics และได้รับการบำรุงรักษา ขนาดเพียงพอต่อจำนวนผู้เรียนและ Facilitator และจัด Layout เพื่อสนับสนุน Interactive Learning
3. มีแสงสว่าง ความสะอาด อุณหภูมิ/การระบายอากาศ และการป้องกันเสียงรบกวนที่เหมาะสม มี Learning aids / Tools / IT / Audio / Video / Projection ที่เหมาะกับ Curriculum
4. **ต้อง**มีสิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์ด้านความปลอดภัย ลด Safety Hazards และสื่อสาร Emergency/Security Procedures

รายการ	กำหนดในระบบกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
ISO 29993:2017	ข้อ 10 Service delivery — การส่งมอบ/ดำเนินการบริการการเรียนรู้
ใช้เมื่อใด	ระหว่างการให้บริการการเรียนรู้หรือการดำเนินการฝึกอบรมจริง
ผู้รับผิดชอบหลัก	หน่วยฝึก (LSP)
ผู้ดำเนินการ	เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม / ผู้รับผิดชอบหลักสูตร / ครูฝึกหรือวิทยากร (Facilitator) / เจ้าหน้าที่สนับสนุนที่เกี่ยวข้อง
ผู้รับบริการ	ผู้เรียน (Learner)
สิ่งที่ต้องดำเนินการ	ดำเนินการบริการการเรียนรู้ตามที่ได้ออกแบบและแจ้งไว้ โดยบริหารจัดการกิจกรรมการเรียนรู้ ทรัพยากร สภาพแวดล้อม การสนับสนุนผู้เรียน และการสื่อสารที่จำเป็นตลอดการให้บริการ
ประเด็นที่ต้องควบคุม	การดำเนินกิจกรรมตามหลักสูตร/แผนการฝึก, การมีส่วนร่วมของผู้เรียน, ความพร้อมของสถานที่/เครื่องมือ/วัสดุ, การสนับสนุนการเรียนรู้, ความปลอดภัยตามลักษณะการฝึก และการจัดการเมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงหรือปัญหาระหว่างการฝึก
เอกสาร/หลักฐานของกรมที่ใช้ได้	กำหนดการ/แผนการฝึก, ใบลงทะเบียนหรือหลักฐานการเข้าฝึก, บันทึกเวลาเรียน, เอกสารประกอบการฝึก, บันทึกกิจกรรม, ภาพถ่าย, หลักฐานการใช้เครื่องมือ/สถานที่, บันทึกเหตุการณ์หรือการเปลี่ยนแปลง (ถ้ามี)
ผลลัพธ์ที่ควรได้	การฝึกอบรมดำเนินไปตามบริการการเรียนรู้ที่กำหนดไว้ และผู้เรียนได้รับการ/การสนับสนุนที่เหมาะสมตลอดกระบวนการ
ต้องสร้าง Form ใหม่หรือไม่	ไม่จำเป็น หากเอกสารเดิมของกรมสามารถแสดงได้ว่าการดำเนินการฝึกจริงตามแผนและสามารถตรวจสอบย้อนหลังได้
อยู่ใน SOP ไດ	SOP-02 ระหว่างการฝึกอบรม (During Training)
เชื่อมโยงข้อก่อนหน้า	ข้อ 9 ข้อมูลสำหรับผู้เรียนที่ลงทะเบียน/Sponsor → ข้อ 10 Service delivery
เชื่อมโยงข้อถัดไป	เชื่อมกับ ข้อ 11 Facilitators ซึ่งกำหนดเรื่องบุคคลที่สนับสนุน/เอื้อให้เกิดการเรียนรู้

ข้อ 10 — Service Delivery

ควบคุมบุคลากร วัสดุ/สื่อ และสภาพแวดล้อมที่ใช้ในการส่งมอบ
บริการ

เชื่อม QA เดิม: ครูฝึก วิธีการฝึก สถานที่ เครื่องมือ อุปกรณ์ และทรัพยากร

ประเด็นสำหรับการเรียนรู้และ Workshop — ยังไม่ใช่ผล Gap Analysis อย่างเป็นทางการ

11 Facilitators

11.1 Facilitators shall be either:

- a) experienced and have qualifications/training in teaching that are/is recognized within the country where the LSP offers its services; or
- b) supervised by experienced facilitators with qualifications/training.

NOTE Professional qualifications can be recognized by, for example, a governmental authority, an industry-created self-regulatory body, or an accredited university or college. In the absence of such recognition bodies, professional qualification can be deemed acceptable by those LSPs in the country providing courses in the relevant subject areas.

11.2 All facilitators shall have the necessary competences in the relevant subject or skill areas to undertake the teaching and related duties assigned to them.

11.3 Facilitators shall participate in professional development.

NOTE Professional development can include:

- learning and teaching principles, sound practice and latest research in learning and teaching methods relevant to the curriculum;
- teaching competences, resources relevant to the curriculum, including instructional and informational technologies;
- competence in using learning resources relevant to the learning services;
- practical experience in subject matter;
- competence in classroom management;
- assessment for the subject being learned.

11.4 Professional development plans shall be established. These shall take into account (but not be limited to) assigned tasks and responsibilities, the results of the evaluation of the learning service and the facilitators' own views about their professional development needs.

11 Facilitators

คุณสมบัติและการพัฒนาวิทยากร

1. Facilitator ต้องมีประสบการณ์และคุณวุฒิ/การฝึกอบรมด้านการสอนที่ได้รับการยอมรับ หรืออยู่ภายใต้การกำกับของ Facilitator ที่มีประสบการณ์และคุณสมบัติ ทุกคนต้องมี Competence ในหัวข้อหรือทักษะที่รับผิดชอบสอน ต้องมีการพัฒนาวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง
2. การพัฒนาอาจครอบคลุมหลักการเรียนรู้การสอน วิธีสอน เทคโนโลยีการสอน การใช้ Learning Resources ประสบการณ์ภาคปฏิบัติ การจัดการชั้นเรียน และการประเมินผล
ต้องจัดทำ Professional Development Plan โดยพิจารณาหน้าที่ ผล Evaluation ของบริการ และความต้องการพัฒนาของ Facilitator

รายการ	กำหนดในระบบกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
ISO 29993:2017	ข้อ 11 Facilitators — ผู้ทำหน้าที่เอื้อให้เกิดการเรียนรู้
ใช้เมื่อใด	ตั้งแต่การคัดเลือก/มอบหมาย Facilitator และตลอดช่วงที่มีการดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้
ผู้รับผิดชอบหลัก	หน่วยฝึก (LSP) เป็นผู้รับผิดชอบให้มี Facilitator ที่เหมาะสมกับบริการการเรียนรู้
ผู้ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบหลักสูตร / เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม / ผู้รับผิดชอบการคัดเลือกหรือมอบหมายครูฝึกและวิทยากร
บุคคลที่ ข้อกำหนดนี้ใช้ กับ	Facilitator เช่น ครูฝึก วิทยากร ผู้สอน ผู้เชี่ยวชาญ หรือบุคคลที่มีบทบาทสนับสนุน/เอื้อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้
สิ่งที่ต้อง ดำเนินการ	หน่วยฝึกต้องพิจารณาความเหมาะสมของ Facilitator กับบริการการเรียนรู้ รวมถึงบทบาท ความสามารถ และการปฏิบัติหน้าที่ในการสนับสนุนการเรียนรู้ของผู้เรียน
สิ่งที่ควรพิจารณา	ความรู้และความเชี่ยวชาญในเรื่องที่สอน, ทักษะในการถ่ายทอด/จัดกิจกรรมการเรียนรู้, ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้อง, ความเหมาะสมกับกลุ่มผู้เรียน และความสามารถในการสนับสนุนให้บรรลุผลลัพธ์การเรียนรู้
ระหว่างการศึกษา	Facilitator ดำเนินกิจกรรมตามแผน สนับสนุนการมีส่วนร่วมของผู้เรียน ให้ข้อมูล/คำแนะนำที่เหมาะสม และปรับการดำเนินกิจกรรมตามสถานการณ์โดยไม่ทำให้ผลลัพธ์การเรียนรู้เสียไป
เอกสาร/หลักฐาน ของกรมที่ใช้ได้	ประวัติครูฝึก/วิทยากร, คุณวุฒิ, ประสบการณ์, หนังสือแต่งตั้ง/มอบหมาย/เชิญ, ทะเบียนครูฝึกหรือผู้เชี่ยวชาญ, หลักฐานความสามารถ และผลประเมินวิทยากร/ครูฝึกที่กรมมีอยู่
ผลลัพธ์ที่ควรได้	มี Facilitator ที่มีความเหมาะสมกับหลักสูตรและสามารถสนับสนุนให้ผู้เรียนบรรลุผลลัพธ์การเรียนรู้ที่กำหนด
ต้องสร้าง Form ใหม่หรือไม่	ไม่จำเป็น หากระบบเดิมของกรมมีหลักฐานการคัดเลือก/มอบหมายและแสดงความเหมาะสมของครูฝึกหรือวิทยากรได้
อยู่ใน SOP ไດ	เกี่ยวข้องกับ SOP-01 ก่อนการศึกษา ในช่วงคัดเลือก/เตรียม Facilitator และ SOP-02 ระหว่างการศึกษา ในช่วงปฏิบัติหน้าที่จริง
เชื่อมโยงข้อก่อนหน้า	ข้อ 10 Service Delivery ↔ ข้อ 11 Facilitators เพราะ Facilitator เป็นส่วนสำคัญของการส่งมอบบริการการเรียนรู้
เชื่อมโยงข้อถัดไป	ข้อ 12 Assessment of learning — การประเมินการเรียนรู้

ข้อ 11 — Facilitators

ผู้ทำหน้าที่ส่งเสริมการเรียนรู้ต้องมีความสามารถเหมาะสมกับบทบาทและ
บริการ

เชื่อม QA เดิม: คุณสมบัติ ประวัติ การมอบหมาย และการประเมินครูฝึก/
วิทยากร

ประเด็นสำหรับการเรียนรู้และ Workshop — ยังไม่ใช่ผล Gap Analysis อย่างเป็นทางการ

12 Assessment of learning

12.1 In designing or selecting assessments, the following aspects shall be considered:

- a) intended use of the assessment;
- b) knowledge, skills and abilities to be measured;
- c) standards to be measured against;
- d) methods of assessment;
- e) scoring and reporting;
- f) interested parties involved in or affected by the assessment.

12.2 Prior to, or at the beginning of the course, an assessment shall be made of the learner's level of competence in the subject to be learned.

NOTE For the assessment of the learner's level of competence, see 7.4, bullet d).

12.3 The progress of learners shall be assessed throughout and at the end of the course.

NOTE For examples of the assessment, see 7.4, bullet d).

12.4 Learners or their sponsors shall, upon request, receive a certificate of completion, which shall include (but not be limited to) the following information:

- a) title and objectives of the learning service;
- b) number of hours of instruction;
- c) level of achievement.

12.5 Access to assessment results shall be given only to those with established authority or legitimate consent to view the information with regard for principles of fairness, transparency and confidentiality.

12 Assessment of learning

การประเมินการเรียนรู้

1. การออกแบบ/เลือก Assessment **ต้อง**พิจารณา: วัตถุประสงค์การใช้ สิ่งที่จะวัด มาตรฐานอ้างอิง วิธีประเมิน การให้คะแนน/รายงาน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
2. ก่อนหรือเมื่อเริ่มหลักสูตร **ต้อง**ประเมินระดับ Competence ของ ผู้เรียนในเรื่องที่จะเรียน
3. **ต้อง**ประเมินความก้าวหน้าของผู้เรียนตลอดหลักสูตรและเมื่อสิ้นสุดหลักสูตร
4. เมื่อร้องขอ **ต้อง**จัด Certificate of Completion ซึ่งอย่างน้อยระบุชื่อ และวัตถุประสงค์ จำนวนชั่วโมง และระดับผลสัมฤทธิ์
5. การเข้าถึงผล Assessment ให้เฉพาะผู้มีอำนาจหรือได้รับความยินยอม โดยชอบ โดยคำนึงถึง Fairness, Transparency และ Confidentiality

ข้อ 12 — Assessment of Learning

กำหนดและดำเนินการประเมินผลการเรียนรู้ให้เหมาะสมกับผลลัพธ์ที่คาดหวัง

เชื่อม QA เดิม: แบบทดสอบ การประเมินภาคปฏิบัติ ผลคะแนน
และการสรุปผู้ผ่าน

ประเด็นสำหรับการเรียนรู้และ Workshop — ยังไม่ใช่ผล Gap Analysis อย่างเป็นทางการ

รายการ	กำหนดในระบบกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
ISO 29993:2017	ข้อ 12 Assessment of learning — การประเมินการเรียนรู้
ใช้เมื่อใด	ดำเนินการตามช่วงเวลาที่เหมาะสมกับหลักสูตร เช่น ก่อนเรียน ระหว่างเรียน และ/หรือเมื่อสิ้นสุดการฝึก ตามวิธีประเมินที่กำหนดไว้
ผู้รับผิดชอบหลัก	หน่วยฝึก (LSP)
ผู้ดำเนินการ	ครูฝึก/วิทยากร (Facilitator), ผู้รับผิดชอบหลักสูตร, เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม หรือผู้ประเมินที่ได้รับมอบหมาย
ประเมินใคร	ผู้เรียน (Learner)
สิ่งที่ต้องดำเนินการ	ประเมินผลการเรียนรู้ของผู้เรียนด้วยวิธีที่เหมาะสมกับ Learning Outcomes และบริการการเรียนรู้ที่กำหนดไว้
สิ่งที่สามารถประเมิน	ความรู้ (Knowledge), ทักษะ (Skills), ความสามารถ/สมรรถนะ หรือผลลัพธ์การเรียนรู้ด้านอื่นที่หลักสูตรกำหนด
วิธีประเมิน	เช่น Pre-test/Post-test, แบบทดสอบ, การสังเกต, การสาธิต, การปฏิบัติงานจริง, ชิ้นงาน, Assignment หรือวิธีอื่นที่เหมาะสมกับ Learning Outcomes
เกณฑ์การประเมิน	ควรกำหนดวิธีและเกณฑ์ที่เหมาะสมไว้ให้ชัดเจน เพื่อให้สามารถพิจารณาได้ว่าผู้เรียนบรรลุผลลัพธ์การเรียนรู้หรือไม่
เอกสาร/หลักฐานของกรมที่ใช้ได้	แบบทดสอบและผลคะแนน, แบบประเมินภาคปฏิบัติ, Checklist การปฏิบัติงาน, ผลงาน/ชิ้นงาน, บันทึกผลการฝึก, ผลการประเมินผู้เข้ารับการฝึก และหลักฐานการผ่านเกณฑ์ตามหลักสูตร
ผลลัพธ์ที่ควรได้	มีหลักฐานแสดงผลการเรียนรู้ของผู้เรียน และสามารถพิจารณาได้ว่าผู้เรียนบรรลุ Learning Outcomes ที่กำหนดไว้เพียงใด
ต้องสร้าง Form ใหม่หรือไม่	ไม่จำเป็น หากระบบการประเมินของกรมมีอยู่แล้วและสามารถแสดงวิธี เกณฑ์ และผลการประเมินได้
อยู่ใน SOP ไດ	เกี่ยวข้องกับ SOP-02 ระหว่างการฝึก และอาจต่อเนื่องถึง SOP-03 หลังการฝึก ในส่วนการสรุปผล/บันทึกผล
เชื่อมโยงข้อก่อนหน้า	ข้อ 8 Design กำหนด Learning Outcomes/แนวทางประเมิน → ข้อ 10 Service Delivery ดำเนินการเรียนรู้ → ข้อ 12 Assessment of Learning ประเมินผลการเรียนรู้
เชื่อมโยงข้อถัดไป	ข้อ 13 Monitoring and evaluation of the learning service — การติดตามและประเมินบริการการเรียนรู้

13 Monitoring and evaluation of the learning service

13.1 Regular monitoring and evaluation shall be carried out in order to determine whether the learning service is meeting its objectives.

13.2 In designing the processes for monitoring and evaluation, the following aspects shall be considered:

- a) scope;
- b) goals;
- c) means of monitoring and evaluation, including rationale, criteria, instruments and schedule;
- d) interested parties involved in or affected by monitoring and evaluation.

13.3 Service evaluation shall include (but not be limited to) the following:

- a) fulfilment of learning needs;
- b) learning and teaching methods;
- c) adequacy of learning material and other resources;

d) logistics and organization of the learning service.

13.4 Procedures for monitoring and evaluation shall include:

- a) periodic observation of teaching and learning for quality assurance purposes;
- b) review of assessment results and the alignment of these results with the agreed-upon goals of the learning service, as developed in the needs analysis. For this purpose, assessment of learning shall allow the compilation, comparison and analysis of assessment results;

NOTE For the assessment of learning, see 12.3 and 12.4.

- c) analysis of the level of satisfaction of learners and sponsors with the learning service, as well as their feedback and suggestions for improving the quality of the learning service;
- d) analysis of enrolment, attendance and attrition.

13.5 Such monitoring and evaluation shall be conducted by qualified persons.

13.6 Data sets and reports resulting from monitoring and evaluation shall be clear and transparent. Reports shall clearly describe the findings and the rationale in light of the learning service objectives.

13.7 Any complaints and claims shall be dealt with within an agreed timeframe to provide redress or explanation.

13.8 The results of monitoring and evaluation shall be taken into account in implementing improvements and changes to the learning service, such as in the curriculum, course programmes, teaching methods and professional development.

13 Monitoring and evaluation (1/2)

การติดตามและประเมินบริการการเรียนรู้

1. **ต้อง**ติดตามและประเมินอย่างสม่ำเสมอ เพื่อพิจารณาว่าบริการบรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่
2. ออกแบบกระบวนการโดยพิจารณา Scope, Goals, วิธี/เหตุผล/เกณฑ์/เครื่องมือ/ตารางเวลา และ Interested Parties
3. การประเมินการบริการอย่างน้อย**ต้อง**ครอบคลุม: การตอบสนอง ความต้องการ การเรียนรู้, วิธีเรียน/สอน, ความเพียงพอของสื่อ/ทรัพยากร และการขนส่ง/องค์กร
4. ขั้นตอน**ต้อง**รวมการสังเกต Teaching & Learning เป็นระยะเพื่อ Quality Assurance ทบทวนผล Assessment และความสอดคล้องกับเป้าหมายที่ตกลงจาก Needs Analysis
5. วิเคราะห์ความพึงพอใจ ข้อเสนอแนะ ข้อมูลการลงทะเบียน การเข้าร่วม การลาออก

13 Monitoring and evaluation (2/2)

ผู้ประเมิน รายงาน ข้อร้องเรียน และการปรับปรุง

- 13.5 **ต้อง** ดำเนินการโดยบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสม
- 13.6 ชุดข้อมูลและรายงาน **ต้อง** ชัดเจน โปร่งใส และอธิบาย การค้นหาค้นหาเกี่ยวกับเหตุผลโดยเชื่อมโยงกับวัตถุประสงค์ของบริการ
- 13.7 ข้อร้องเรียน และข้อเรียกร้อง **ต้อง** ได้รับการจัดการภายในกรอบเวลาที่ตกลง เพื่อแก้ไข เยียวยา หรือให้คำชี้แจง
- 13.8 **ต้อง** นำผลการเฝ้าระวังและการประเมินผล ไปใช้ในการปรับปรุง/เปลี่ยนแปลงบริการ เช่น แผนการอบรม, หลักสูตร, วิธีการสอน และการพัฒนาผู้เชี่ยวชาญ

หลักฐานสำคัญ: Evaluation Report → Improvement Action → ผู้รับผิดชอบ → กำหนดเวลา → ผลการติดตาม

รายการ	กำหนดในระบบกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
ISO 29993:2017	ข้อ 13 Monitoring and evaluation of the learning service — การติดตามและประเมินผลบริการการเรียนรู้
ใช้เมื่อใด	ดำเนินการระหว่างและ/หรือหลังการให้บริการการเรียนรู้ เพื่อให้ทราบว่าบริการที่จัดขึ้นมีความเหมาะสม มีประสิทธิผล และบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้เพียงใด
ผู้รับผิดชอบหลัก	หน่วยฝึก (LSP)
ผู้ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบหลักสูตร / เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม / ผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย
ผู้ให้ข้อมูล	ผู้เรียน (Learner), Facilitator, Sponsor (ถ้ามี), เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เหมาะสม
ประเมินอะไร	ประเมินบริการการเรียนรู้ (Learning Service) ไม่ใช่ประเมินเฉพาะตัวผู้เรียน เช่น ความเหมาะสมของหลักสูตร วิธีการฝึก Facilitator ทรัพยากร สถานที่ การสนับสนุนผู้เรียน และผลของการให้บริการ
สิ่งที่ต้องดำเนินการ	ติดตามและรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ วิเคราะห์ผล และนำผลที่ได้ไปใช้ในการทบทวนและปรับปรุงบริการการเรียนรู้
ข้อมูลที่สามารถใช้ได้	ผลการประเมินการเรียนรู้, Feedback ของผู้เรียน, ความพึงพอใจ, ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน, Feedback จาก Facilitator/Sponsor, ปัญหาที่เกิดระหว่างการฝึก และข้อมูลผลการดำเนินงานอื่นที่เกี่ยวข้อง
เอกสาร/หลักฐานของ กรมที่ใช้ได้	แบบประเมินความพึงพอใจ, รายงานผลการฝึกอบรม, สรุปผลการประเมิน, ข้อเสนอแนะของผู้เข้ารับการฝึก, ข้อร้องเรียน, บันทึกปัญหา, รายงานติดตามผล และหลักฐานการปรับปรุงหลักสูตร/การจัดฝึก
ผลลัพธ์ที่ควรได้	ทราบผลการดำเนินงาน จุดแข็ง ปัญหา และโอกาสในการปรับปรุง และมีข้อมูลสำหรับใช้พัฒนาบริการการเรียนรู้ในครั้งต่อไป
ต้องสร้าง Form ใหม่ หรือไม่	ไม่จำเป็น หากระบบประเมินและติดตามผลเดิมของกรมสามารถแสดงข้อมูล ผลการวิเคราะห์ และการนำผลไปใช้ปรับปรุงได้
อยู่ใน SOP ไດ	SOP-03 หลังการฝึกอบรม (Post-Training) เป็นหลัก แต่การ Monitoring บางส่วนสามารถเกิดขึ้นระหว่างการฝึกใน SOP-02 ได้
เชื่อมโยงข้อก่อนหน้า	ข้อ 12 Assessment of Learning = ประเมินผลการเรียนรู้ของผู้เรียน → ข้อ 13 Monitoring & Evaluation = ติดตามและประเมินบริการการเรียนรู้โดยรวม
เชื่อมโยงข้อถัดไป	ข้อ 14 Invoicing — การออกใบแจ้งหนี้/การเรียกเก็บค่าใช้จ่าย ในกรณีที่เกี่ยวข้อง

ข้อ 13 — Monitoring & Evaluation

ติดตามการส่งมอบและประเมินบริการ เพื่อนำข้อมูลไปใช้พัฒนาและปรับปรุง

เชื่อม QA เดิม: ความพึงพอใจ ผู้สำเร็จการฝึก สถานประกอบกิจการ และรายงานวิเคราะห์

ประเด็นสำหรับการเรียนรู้และ Workshop — ยังไม่ใช่ผล Gap Analysis อย่างเป็นทางการ

14 Invoicing

14.1 Invoices for the learning service shall be clear and shall contain all the details needed to enable learners (or, where applicable, their sponsors) to understand precisely what is being invoiced.

14.2 The LSP shall provide the learner or the sponsor with proof of payment if requested.

ข้อ 14 Invoicing

การออกใบแจ้งหนี้และหลักฐานการชำระเงิน

Invoice **ต้อง** ชัดเจนและมีรายละเอียดเพียงพอให้ Learner/Sponsor เข้าใจได้อย่างถูกต้องว่ากำลังถูกเรียกเก็บค่าใช้จ่ายอะไร

LSP **ต้อง** จัดหลักฐานการชำระเงินให้ Learner/Sponsor เมื่อมีการร้องขอ

Proposal / Agreement → Invoice → Payment → Proof of Payment → Record

ข้อ 14 — Invoicing

การเรียกเก็บเงิน/เอกสารทางการเงินต้องสอดคล้องกับข้อตกลงของ
บริการ เมื่อเกี่ยวข้อง

สำหรับบริการภาครัฐ ต้องพิจารณาความเกี่ยวข้องตามรูปแบบ
บริการและเงื่อนไขจริง

ประเด็นสำหรับการเรียนรู้และ Workshop — ยังไม่ใช่ผล Gap Analysis อย่างเป็นทางการ

รายการ	กำหนดในระบบกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
ISO 29993:2017	ข้อ 14 Invoicing — การออกใบแจ้งหนี้/หลักฐานการชำระเงิน
ใช้เมื่อใด	กรณีให้บริการการเรียนรู้มีการเรียกเก็บค่าใช้จ่าย หรือมีธุรกรรมทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ
ผู้รับผิดชอบหลัก	หน่วยฝึก (LSP) ในฐานะผู้ให้บริการ โดยดำเนินการตามระเบียบและระบบการเงินของกรม
ผู้ดำเนินการ	เจ้าหน้าที่การเงิน/เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ตามระเบียบของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
ผู้รับเอกสาร	ผู้เรียน (Learner) และ/หรือ Sponsor/หน่วยงานที่รับผิดชอบค่าใช้จ่าย ตามกรณี
สิ่งที่ต้องดำเนินการ	กรณีมีการเรียกเก็บเงิน เอกสารเรียกเก็บต้องมีความชัดเจน และ LSP ต้องสามารถจัดให้มีหลักฐานการชำระเงินตามที่มาตรฐานกำหนด
กรณีฝึกอบรมฟรี	หากเป็นบริการของกรมที่ไม่มีการเรียกเก็บค่าใช้จ่ายจากผู้เรียนหรือ Sponsor ให้ระบุว่า “ไม่เกี่ยวข้อง (Not Applicable: N/A) สำหรับบริการนี้” พร้อมสามารถอธิบายเหตุผลได้
เอกสาร/หลักฐานของกรมที่ใช้ได้	เอกสารเรียกเก็บเงิน/ใบเสร็จรับเงิน/หลักฐานการรับชำระเงิน หรือเอกสารทางการเงินตามระเบียบราชการ เฉพาะกรณีที่มีการเรียกเก็บเงิน
ผลลัพธ์ที่ควรได้	การเรียกเก็บและหลักฐานการชำระเงินมีความชัดเจน ตรวจสอบได้ และเป็นไปตามระบบ/ระเบียบที่เกี่ยวข้อง
ต้องสร้าง Form ใหม่หรือไม่	ไม่ควรสร้าง Form ISO ใหม่ ให้ใช้เอกสารการเงินของทางราชการที่มีอยู่แล้ว
อยู่ใน SOP ไດ	หากจำเป็นต้องจัดกลุ่มในระบบ 3 SOP สามารถเชื่อมกับ SOP-03 หลังการฝึกอบรม หรือระบุเป็น กระบวนการสนับสนุนด้านการเงิน แยกต่างหาก จะเหมาะสมกว่า
เชื่อมโยงข้อก่อนหน้า	ข้อ 13 Monitoring and Evaluation → ข้อ 14 Invoicing (กรณีที่เกี่ยวข้อง)
หมายเหตุสำหรับกรม	ไม่ควรบังคับให้ทุกหน่วยฝึกมี Evidence ของการออก Invoice หากบริการนั้นไม่มีการเรียกเก็บเงิน

หลักการสำคัญ: ผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง

ทุกขั้นตอนเชื่อมโยงกลับไปความต้องการและผลลัพธ์ของผู้เรียน



หัวใจของ ISO 29993:2017

เข้าใจความ
ต้องการ

ออกแบบให้ตอบ
โจทย์

ส่งมอบอย่างมี
คุณภาพ

วัดผลการเรียนรู้

ประเมินและ
ปรับปรุง

มาตรฐานเน้นคุณภาพของ “Learning Service”

ตลอดเส้นทางของ ผู้เรียนและ Sponsor

เอกสารต้องไม่แยกส่วน แต่ต้องเชื่อมโยงและตรวจสอบย้อนกลับได้

หลักฐานสำคัญที่สุดคือ การแสดงว่า Learning Outcomes ถูกกำหนด วัดผล และนำไปปรับปรุงบริการจริง

15.50–16.10 น.

การเชื่อมโยง ISO 29993 กับ STQA

เชื่อมกระบวนการก่อนฝึก ระหว่างฝึก และหลังฝึก

เตือนวิทยากร: เริ่มชี้แจง Workshop เวลา 16.10 น.

Crosswalk ISO ↔ STQA

Before • During • After • กรณีตัวอย่าง • เตรียม Workshop

STQA 2566 ↔ ISO 29993:2017 (ภาพรวม)

STQA 2566	สิ่งที่กรมดำเนินการ	ISO 29993	ตัวอย่างหลักฐานเดิม
1 หลักสูตร	สำรวจความต้องการ/แผน/หลักสูตร	7-8	แบบสำรวจ, แผน, หลักสูตร, QA122
2 ผู้รับการฝึก	สมัคร/คัดเลือก/เข้าเรียน/ประเมิน	6, 9, 12	QA213, QA231, QA251, QA254
3 ครูฝึก	คัดเลือก/ทะเบียน/ประเมิน/พัฒนา	10-11	QA311, QA3122, QA3123, QA313, QA341
4 วิธีการฝึก	แผน/สื่อ/กิจกรรม/บันทึกการฝึก	8, 10, 12	QA3211, QA3221-QA3225, QA3311-QA3314
5 สถานที่	ความพร้อม/ปลอดภัย/ทรัพยากร	10	QA411, QA412, QA431, QA511-QA522
6 ประเมินระบบ	ติดตาม/ประเมิน/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	13	QA611, QA6221-QA6225
7 ประชาสัมพันธ์	ข้อมูลข่าวสาร/รับสมัคร	4, 6	QA711, QA213, ประกาศ/เว็บไซต์

ISO 29993 เพิ่มมุมมองอะไรจาก STQA เดิม

- มองบริการแบบ End-to-End ตั้งแต่ข้อมูลก่อนสมัครจนถึงการติดตามและปรับปรุง
- เน้น Learner / Sponsor และการให้ข้อมูลในแต่ละช่วงของการรับบริการ
- Needs Analysis ต้องเชื่อมโยงไปยัง Learning Outcomes, Design และ Assessment อย่างมีเหตุผล
- กำหนดบทบาท Facilitator และการสนับสนุนผู้เรียนชัดเจน
- แยก Assessment of Learning ออกจาก Monitoring & Evaluation of the Learning Service

เอกสารเดิมของกรมใช้ได้เมื่อแสดงหลักฐานได้เพียงพอ

ไม่จำเป็นต้องสร้าง Form ใหม่ทุกข้อ

เอกสาร STQA เดิม — หลักคิดในการประยุกต์ใช้กับ ISO 29993

เป้าหมายคือ “ระบบใช้งานได้จริงและเอกสารไม่มากเกินไป”

- 1) ใช้เอกสาร/ระบบเดิมของกรมเป็นฐานก่อน แต่ต้องมั่นใจว่าครบทุกรายการที่ ISO ระบุว่าต้องมี
- 2) เชื่อมเอกสารเดิมกับขั้นตอน ก่อนฝึก → ระหว่างฝึก → หลังฝึก
- 3) ตรวจสอบว่าหลักฐานเดิมตอบสนองารมณ์ของ ISO ได้ครบหรือยัง
- 4) ปรับ/รวบรวมเอกสารเมื่อซ้ำซ้อนหรือข้อมูลยังไม่ชัด
- 5) จัดทำเพิ่มเติมเฉพาะที่จำเป็น และเสนอกรมพิจารณาก่อนนำไปใช้เป็นเอกสารควบคุม

กรณีตัวอย่าง: 1 หลักสูตร เชื่อม STQA + ISO อย่างไร

ก่อนฝึก: ความต้องการตลาดแรงงาน/ผู้เรียน → หลักสูตร/ผลลัพธ์การเรียนรู้
→ รับสมัคร → ครูฝึก → ความพร้อมสถานที่

ระหว่างฝึก: ปฐมนิเทศ/ข้อมูลผู้เรียน → ดำเนินการตามแผน →
Attendance → สื่อ/เครื่องมือ → ครูฝึก → Assessment

หลังฝึก: สรุปผลผู้เรียน → ผู้สำเร็จการฝึก → ความพึงพอใจ/ติดตามผล
→ ประเมินระบบ → ปรับปรุง

STQA ให้วิธีปฏิบัติและแบบหลักฐานเดิม

ISO 29993 ช่วยให้เห็นความเชื่อมโยงของบริการและผลลัพธ์การเรียนรู้

คำถามชวนคิด เกี่ยวกับมาตรฐาน STQA ?

เพื่อให้การดำเนินงานมีคุณภาพ โปร่งใส
และตรวจสอบได้



01



ใน 7 มาตรฐาน STQA หน่วยงานของท่าน
ใช้เอกสาร/ระบบใดอยู่จริง?

02



เอกสารใดเป็นหลักฐานสำคัญในช่วง
ก่อนฝึก / ระหว่างฝึก / หลังฝึก?

03



ขั้นตอนใดทำอยู่จริง
แต่หลักฐาน**กระจัดกระจายหรือไม่ชัด?**

04



จุดใดของ **ISO 29993** ที่ STQA
เต็มรองรับอยู่แล้ว?

05



จุดใดอยากให้พิจารณาเพิ่มเติม
ก่อนออกแบบ **SOP/Form?**

“

เมื่อเราตอบคำถามเหล่านี้ได้ชัดเจน!
การพัฒนาระบบจะ**ง่าย** และ**ตรงจุดที่สุด**”

”



1. ใน 7 มาตรฐาน STQA หน่วยงานใช้เอกสารหรือระบบใดอยู่จริง?

ขอให้พิจารณาจากการใช้งานจริง ไม่ใช่เพียงมีเอกสารอยู่ในแฟ้ม เช่น มีการวิเคราะห์ความต้องการ ออกแบบหลักสูตร คัดเลือกวิทยากร จัดการฝึกอบรม ประเมินผล ออกวุฒิบัตร และติดตามผลหรือไม่ ใครเป็นผู้รับผิดชอบ และมีหลักฐานใดยืนยัน

ตอบ 3 สถานะ:

- ใช้งานจริงและมีหลักฐานครบ
- ใช้งานบางส่วน แต่หลักฐานยังไม่ครบ
- ยังไม่ได้ดำเนินการอย่างเป็นระบบ

2. เอกสารสำคัญก่อนฝึก ระหว่างฝึก และหลังฝึกคืออะไร?

หลักฐานต้องแสดงให้เห็นความต่อเนื่องของกระบวนการ ตั้งแต่ทราบความต้องการของผู้เรียนจนถึงการประเมินว่าผู้เรียนบรรลุผลลัพธ์การเรียนรู้หรือไม่

ช่วงดำเนินงาน	ตัวอย่างหลักฐานสำคัญ
ก่อนฝึก	ผลวิเคราะห์ความต้องการ รายละเอียดกลุ่มเป้าหมาย หลักสูตรและผลลัพธ์การเรียนรู้ แผนฝึกอบรม คุณสมบัติวิทยากร ข้อมูลที่แจ้งผู้เรียน
ระหว่างฝึก	รายชื่อและเวลาเข้าเรียน แผน/บันทึกการสอน สื่อการเรียนรู้ การจัดกิจกรรม ผลประเมินระหว่างเรียน บันทึกเหตุการณ์หรือข้อร้องเรียน
หลังฝึก	ผลประเมินผู้เรียน ผลความพึงพอใจ สรุปผลเทียบ Learning Outcomes วุฒิบัตร รายงานติดตามผล และแผนปรับปรุง

3. ขั้นตอนใดทำอยู่จริง แต่หลักฐานการจัดกระจายหรือไม่ชัด?

บางหน่วยงานมีการดำเนินงานที่ดีอยู่แล้ว แต่หลักฐานอยู่หลายระบบ เช่น หนังสือราชการ Excel Google Forms LINE หรือแฟ้มของแต่ละฝ่าย ปัญหาจึงไม่ใช่ว่าไม่ได้ทำ แต่ยังเชื่อมโยงและตรวจสอบย้อนหลังได้ยาก

แนวทางคือ:

- ระบุว่าเอกสารต้นทางอยู่ที่ใด
- กำหนดผู้รับผิดชอบหลัก
- ใช้รหัสหลักสูตรหรือรหัสโครงการเดียวกัน
- จัดทำรายการหลักฐานที่ต้องเก็บ
- กำหนดสถานที่จัดเก็บและอายุการเก็บรักษา

4. จุดใดของ ISO 29993 ที่ STQA เติมรองรับอยู่แล้ว?

ระบบ STQA เติมน่าจะรองรับหลายส่วนอยู่แล้ว โดยเฉพาะการวิเคราะห์ความต้องการ การออกแบบหลักสูตร การจัดเตรียมทรัพยากร การดำเนินการฝึก การประเมิน และการติดตามผล สิ่งที่ต้องทำต่อไม่ใช่การรื้อระบบเดิมทั้งหมด แต่คือการทำ Cross-reference เพื่อดูว่าแต่ละข้อกำหนดของ ISO 29993 มีขั้นตอนและหลักฐานใดรองรับ

และควรตรวจเพิ่มว่า:

- กำหนด Learning Outcomes ชัดเจนหรือไม่
- แจ้งข้อมูลที่จำเป็นแก่ผู้เรียนก่อนสมัครหรือไม่
- เกณฑ์คัดเลือกและประเมินวิทยากรชัดเจนหรือไม่
- การประเมินวัดผลลัพธ์การเรียนรู้จริงหรือวัดเพียงความพึงพอใจ
- มีการติดตามและปรับปรุงบริการอย่างเป็นระบบหรือไม่

5. ก่อนออกแบบ SOP/Form ต้องพิจารณาอะไรเพิ่มเติม?

ก่อนออกแบบเอกสารใหม่ เราต้องทราบก่อนว่าเอกสารเดิมมีอะไร ใช้งานได้จริงเพียงใด ใครเป็นผู้ใช้ และข้อมูลใดจำเป็นต้องเก็บ เพื่อไม่ให้เกิดแบบฟอร์มซ้ำซ้อนหรือเพิ่มภาระแก่เจ้าหน้าที่

หลักในการออกแบบคือ:

- ใช้เอกสารเดิมที่ยังมีประสิทธิผล
- รวมแบบฟอร์มที่เก็บข้อมูลซ้ำกัน
- หนึ่งข้อมูลควรกรอกเพียงครั้งเดียว
- ระบุผู้จัดทำ ผู้ตรวจสอบ และผู้อนุมัติให้ชัด
- เชื่อมโยงหลักฐานก่อน-ระหว่าง-หลังการฝึก
- รองรับทั้งเอกสารกระดาษและระบบอิเล็กทรอนิกส์
- เก็บเฉพาะข้อมูลที่จำเป็นและคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล



1. ก่อนการฝึกอบรม (Pre-Training)

เชื่อมระบบ QA 2566 กับ ISO 29993 — การเตรียมความพร้อมก่อนเริ่มบริการการเรียนรู้



ระบบ QA 2566	เชื่อมกับ ISO 29993	ข้อกำหนด
 หลักสูตร	 Needs Analysis + Learning Service Design	ข้อ 7-8 
 ผู้รับการฝึก	 Information / Pre-enrolment + Enrolment	ข้อ 4, 6, 9 
 ครูฝึก	 Facilitator Selection & Preparation	ข้อ 11 
 สถานที่/สภาพแวดล้อม	 Learning Environment / Resources Preparation	ข้อ 10 

ประเด็น Workshop:



หมายเหตุ: การเตรียมการที่ดีในขั้นตอนก่อนฝึกอบรม จะช่วยให้การดำเนินการระหว่างฝึกอบรมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุผลลัพธ์การเรียนรู้



1 เอกสารและบันทึก — ก่อนการฝึกอบรม (Pre-Training)

หลักฐานว่าได้วิเคราะห์ความต้องการ ออกแบบ และเตรียมบริการการเรียนรู้ก่อนเริ่มฝึก



ประเด็น	ตัวอย่างเอกสาร / บันทึก / หลักฐาน
 ข้อมูลบริการ/หลักสูตร	LSP Information / Course Catalogue / Proposal / Terms & Conditions
 วิเคราะห์ความต้องการ	Training Needs Analysis (TNA)
 ออกแบบการเรียนรู้	Learning Outcomes / Curriculum / Course Design / Lesson Plan
 ครูฝึก/วิทยากร	Facilitator Profile / Competence & Professional Development Records
 ผู้รับการฝึก	Registration / Learner Information / Consent
 การเตรียมทรัพยากร	Learning Materials / สถานที่ / เครื่องมือ / สื่อ / ทรัพยากร

Workshop 1: ปัจจุบันทำอะไร? ใครรับผิดชอบ? ใช้เอกสารอะไร? มี Evidence อะไร?



หมายเหตุ: ไม่จำเป็นต้องสร้างแบบฟอร์มใหม่ทั้งหมด — ให้ตรวจสอบเอกสารและหลักฐานที่ใช้อยู่จริงก่อน เพื่อปรับปรุงให้ครบถ้วนตามข้อกำหนด



2. ระหว่างการฝึกอบรม (During Training)

เชื่อมระบบ QA 2566 กับ ISO 29993 — การควบคุมและดำเนินการฝึกอบรม



ระบบ QA 2566	เชื่อมกับ ISO 29993	ข้อกำหนด
 วิธีการฝึก	Service Delivery	ส่งมอบบริการการเรียนรู้ตามแผนที่กำหนด ข้อ 10 
 ผู้รับการฝึก	Attendance / Learner Information / Learning Assessment	บันทึกการเข้าร่วม ข้อมูลผู้เรียน และประเมินผลการเรียนรู้ ข้อ 9, 12 
 ครูฝึก	Facilitation / Learner Support (ผู้สอน/วิทยากร)	อำนวยความสะดวก สนับสนุนการเรียนรู้ และให้คำแนะนำผู้เรียน ข้อ 11 
 สถานที่/สภาพแวดล้อม	Learning Environment / Resources Control	ควบคุมสภาพแวดล้อม แหล่งเรียนรู้ และทรัพยากรให้เหมาะสม ข้อ 10 



ประเด็น Workshop:



หมายเหตุ: ให้บันทึกหลักฐาน/เอกสารจากทุกขั้นตอน เพื่อการทวนสอบและพัฒนาการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง





2. เอกสารและบันทึก — ระหว่างการฝึกอบรม (During Training)

หลักฐานว่าได้ดำเนินการฝึกและควบคุมบริการการเรียนรู้ตามที่วางแผนไว้



ประเด็น	ตัวอย่างเอกสาร / บันทึก / หลักฐาน	
 การเข้าร่วมฝึก	Registration / Attendance	
 การดำเนินการฝึก	Lesson Plan / Schedule / Learning Materials	
 ครูฝึก/วิทยากร	Facilitator Records / การดำเนินการตามบทบาท	
 การติดตามผู้เรียน	Learner Information / Observation / Learner Support	
 การประเมินระหว่างฝึก	Pre-test / Assessment Records	
 การควบคุมทรัพยากร	สถานที่ / เครื่องมือ / อุปกรณ์ / สภาพแวดล้อม	

Workshop 2: บันทึกสิ่งที่ทำจริง + ผู้รับผิดชอบ + เอกสาร/แบบฟอร์ม + Evidence + Pain Point

1 เริ่มการฝึก



- ปฐมนิเทศ / ชี้แจงเป้าหมาย
- กติกา / แนวทางการฝึก

2 ดำเนินการฝึก



- ดำเนินการตามแผน
- ใช้สื่อ / กิจกรรมการเรียนรู้

3 ติดตามผู้เรียน



- สังเกตผู้เรียน
- ให้คำแนะนำ / ช่วยเหลือ

4 ประเมินผลระหว่างฝึก



- Pre-test / แบบทดสอบ
- แบบประเมิน / ผลงาน

5 เอกสาร/แบบฟอร์ม



- บันทึกข้อมูล / หลักฐาน
- แบบฟอร์มต่าง ๆ

6 สรุป Pain Point



- ปัญหา / อุปสรรคที่พบ
- แนวทางแก้ไข / ปรับปรุง



หมายเหตุ: ไม่จำเป็นต้องสร้างแบบฟอร์มใหม่ทั้งหมด — ให้ตรวจสอบเอกสารและหลักฐานที่ใช้อยู่จริงก่อน เพื่อปรับปรุงให้ครบถ้วน



3. หลังการฝึกอบรม (Post-Training)

เชื่อมระบบ QA 2566 กับ ISO 29993 — การประเมิน ติดตาม และปรับปรุง



ระบบ QA 2566	เชื่อมกับ ISO 29993	ข้อกำหนด
 ผลการฝึก/ผู้รับการฝึก	Assessment Results / Learning Outcomes	ข้อ 12 
 การประเมินระบบการฝึก	Monitoring & Evaluation of Learning Service	ข้อ 13 
 Feedback / Complaint	Feedback / Complaint Handling / Follow-up	ข้อ 13 
 การปรับปรุงและบันทึก	Evaluation Results → Improvement / Records	ข้อ 13 

ประเด็น Workshop: กระบวนการหลังการฝึกอบรม



หมายเหตุ: ไม่จำเป็นต้องสร้างแบบฟอร์มใหม่ทั้งหมด — ให้ตรวจสอบเอกสารและหลักฐานที่ใช้อยู่จริงก่อน ปรับให้เหมาะสม และบันทึกให้ครบถ้วน

3. เอกสารและบันทึก — หลังการฝึกอบรม (Post-Training)

หลักฐานว่าได้ประเมินผล ติดตาม และนำข้อมูลไปใช้ปรับปรุงบริการการเรียนรู้

ประเด็น	ตัวอย่างเอกสาร / บันทึก / หลักฐาน	วัตถุประสงค์
 ผลการเรียนรู้	Post-test / Assessment Results	ประเมินผลสัมฤทธิ์และบรรลุผลลัพธ์การเรียนรู้ 
 การสำเร็จการฝึก	Certificate Records	ยืนยันการสำเร็จการฝึกและออกวุฒิบัตร 
 ความพึงพอใจ/ประเมินบริการ	Satisfaction / Evaluation Report	ประเมินความพึงพอใจและคุณภาพบริการ 
 การติดตามผล	Follow-up / Effectiveness Records (ถ้ามี)	ติดตามผลการนำความรู้ไปใช้และผลลัพธ์ 
 ขอร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ	Complaint & Claim Records / Feedback	จัดการขอร้องเรียนและข้อเสนอแนะอย่างมีระบบ 
 การปรับปรุงและบันทึก	Corrective or Improvement Actions / Records	นำผลประเมินมาปรับปรุงและบันทึกหลักฐาน 

Workshop 3: กระบวนการจัดการหลังการฝึกอบรม



หมายเหตุ: ไม่จำเป็นต้องสร้างแบบฟอร์มใหม่ทั้งหมด — ให้ตรวจสอบเอกสารและหลักฐานที่ใช้อยู่จริงก่อน เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง



จากข้อกำหนด ISO 29993:2017 สู่ระบบที่ใช้งานได้จริง

เชื่อมโยงกระบวนการ ก่อนฝึก → ระหว่างฝึก → หลังฝึก

1

ก่อนการฝึกอบรม Pre-Training

- วิเคราะห์ความต้องการและกำหนด Learning Outcomes
- ออกแบบ/ทบทวนหลักสูตร
- เตรียมผู้เรียน วิทยากร สถานที่ สื่อ และทรัพยากร

2

ระหว่างการฝึกอบรม Training Delivery

- ดำเนินการฝึกอบรมตามแผน
- ควบคุมคุณภาพการส่งมอบบริการ
- ติดตามและจัดเก็บหลักฐานการฝึกอบรม

3

หลังการฝึกอบรม Post-Training

- ประเมิน Learning Outcomes และความพึงพอใจ
- สรุปและวิเคราะห์ผล
- ทบทวนและปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่อง

SOP → FORM → RECORD → EVIDENCE

ทุกขั้นตอนเชื่อมโยงกลับไปที่ความต้องการและผลลัพธ์ของผู้เรียน

โครงสร้าง SOP การให้บริการฝึกอบรม

SOP- 01 ก่อนการฝึกอบรม (Pre-Training) ครอบคลุมตั้งแต่การรับความต้องการจนถึงความพร้อมก่อนเปิดการฝึกอบรม

1. การสำรวจและวิเคราะห์ความต้องการด้านการฝึกอบรม
2. การกำหนดกลุ่มเป้าหมายและผู้รับการฝึก
3. การจัดทำ ออกแบบ ทบทวน และอนุมัติหลักสูตร
4. การกำหนดผลลัพธ์การเรียนรู้ (Learning Outcomes)
5. การให้ข้อมูลก่อนสมัครและการประชาสัมพันธ์
6. การรับสมัครและคัดเลือกผู้รับการฝึก
7. การคัดเลือกและเตรียมความพร้อมครูฝึก/วิทยากร
8. การวางแผนการฝึกอบรม
9. การเตรียมสถานที่ สภาพแวดล้อม เครื่องมือ อุปกรณ์ สื่อ และทรัพยากร
10. การตรวจสอบความพร้อมก่อนการฝึกอบรม

ตัวอย่างโครงสร้าง SOP ระหว่างการฝึกอบรม

SOP-02 คู่มือระหว่างการฝึกอบรม (Training Delivery) ครอบคลุมการควบคุม และส่งมอบบริการการเรียนรู้

1. การลงทะเบียนและตรวจสอบผู้เข้ารับการฝึก
2. การปฐมนิเทศและชี้แจงข้อมูลหลักสูตร
3. การดำเนินการฝึกอบรมตามแผนและหลักสูตร
4. การจัดกิจกรรมการเรียนรู้/Workshop/ภาคปฏิบัติ
5. การควบคุมเวลา เนื้อหา และผลลัพธ์การเรียนรู้
6. การดูแลผู้เข้ารับการฝึกและสนับสนุนการเรียนรู้
7. การควบคุมสถานที่ อุปกรณ์ สื่อ และสภาพแวดล้อม
8. การติดตามและบันทึกผลระหว่างการฝึก
9. การจัดการปัญหา ขอร้องเรียน และเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นระหว่างการฝึก

ตัวอย่างโครงสร้าง SOP หลังการฝึกอบรม

SOP-03 หลังการฝึกอบรม (Post-Training) ครอบคลุมการ

ประเมินผลจนถึงการปรับปรุงบริการ

1. การประเมินผลการเรียนรู้
2. การประเมินความพึงพอใจ
3. การประเมินประสิทธิผลของการฝึกอบรม
4. การสรุปและรายงานผลการฝึกอบรม
5. การออกใบรับรอง/ประกาศนียบัตร
6. การรับและจัดการ Feedback/Complaint
7. การวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน
8. การทบทวนหลักสูตรและบริการ
9. การกำหนดแนวทางแก้ไขและปรับปรุง
10. การจัดเก็บเอกสารและบันทึกผลการฝึกอบรม

เชื่อมโยง SOP เดิม: SOP ประเมินผล + SOP ทบทวนและปรับปรุง

ตัวอย่างกระบวนการสนับสนุน

กระบวนการสนับสนุน (Support Process) ใช้สำหรับกระบวนการที่ไม่ได้เป็นกิจกรรมการเรียนรู้โดยตรง เช่น

1. การควบคุมเอกสารและบันทึก
2. การจัดซื้อ/จัดจ้างที่เกี่ยวข้องกับการฝึก
3. การควบคุมผู้ให้บริการภายนอก
4. การบริหารทรัพยากร
5. การออกใบแจ้งหนี้และการเงิน
6. การเก็บรักษาข้อมูลและหลักฐาน

กระบวนการสนับสนุนให้เชื่อมโยงกับกระบวนการก่อน- ระหว่าง -หลังการฝึกอบรมตามความเกี่ยวข้อง

ตัวอย่างโครงสร้าง SOP → Form

ตัวอย่างแบบฟอร์ม SOP-01 ขั้นตอนการปฏิบัติงานก่อนการฝึก

FM-01 วิเคราะห์ความต้องการ

FM-02 ออกแบบหลักสูตร

FM-03 ข้อมูลผู้รับการฝึก

FM-04 วิทยากร

FM-05 แผนและความพร้อม

ตัวอย่างแบบฟอร์ม SOP-02 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ระหว่างการฝึก

FM-06 ลงทะเบียน/Attendance

FM-07 บันทึกการดำเนินการฝึก

FM-08 ปัญหา/เหตุการณ์

ร่างแบบฟอร์ม SOP-03 ขั้นตอนการปฏิบัติงานหลังการฝึก

FM-09 ประเมิน Learning Outcomes

FM-10 Satisfaction

FM-11 สรุปผล/Effectiveness

FM-12 Feedback/Complaint

FM-13 Review & Improvement

แบบฟอร์มเอกสารสนับสนุน

ML-01 Master List

RML-01 Revision Record

เชื่อมระบบ QA 2566 กับวงจร ISO 29993

QA 2566

ISO 29993

หลักสูตร



Needs + Design

ข้อ 7-8

ผู้รับการฝึก



Information + Enrolment + Assessment

ข้อ 6, 9, 12

ครูฝึก



Facilitators

ข้อ 11

วิธีการฝึก



Service Delivery

ข้อ 10

สถานที่/สภาพแวดล้อม



Learning Environment / Resources

ข้อ 10

การประเมินระบบการฝึก



Monitoring & Evaluation

ข้อ 13

การประชาสัมพันธ์



General / Pre-acquisition Information

ข้อ 4, 6

ข้อมูลผู้สมัครก่อนเข้ารับการอบรม

1 หลักสูตร / 1 รุ่น = 1 แฟ้มเอกสาร

จัดแบบ ก่อน - ระหว่าง - หลัง ครบถ้วน ตรวจสอบง่าย ใช้ได้ทั้ง STQA และ ISO 29993:2017



โครงสร้างแฟ้มเอกสาร 1 หลักสูตร / 1 รุ่น (แบ่ง 4 ส่วน)



1 หมายเหตุ : เอกสารทางการเงิน (ISO 14) หากมี ให้เก็บในระบบการเงินของกรม และอ้างอิงตำแหน่งหลักฐานในแฟ้มนี้ ไม่ต้องเก็บในแฟ้มหลักสูตรทุกรุ่น

2 00 เอกสารควบคุมแฟ้ม (อยู่หน้าสุด)

- ✓ Course Control Checklist (ในคู่มือแฟ้ม)
- ✓ สารบัญเอกสาร (Index)
- ✓ ข้อมูลหลักสูตร / รุ่น / ระยะเวลา
- ✓ ผู้รับผิดชอบแฟ้ม
- ✓ สถานะการทบทวนและการปรับปรุง



หลักในการจัดแฟ้ม

- เอกสารเรียงตามลำดับเวลา
- ใช้แผ่นแยกสีตาม 4 ส่วน
- ทุกเอกสารต้องมีรหัสอ้างอิงและวันที่
- ตรวจสอบได้ ครบถ้วน ทันสมัย

3 ตัวอย่างการจัดเก็บและสารบัญเอกสารภายในแฟ้ม

ลำดับ	ชื่อเอกสาร	รหัสอ้างอิง (QA / STQA)	ISO 29993	จัดเก็บในส่วน
1	รายงานการวิเคราะห์ความต้องการฝึก	QA122	7	01 ก่อนการฝึก
2	หลักสูตรที่ได้รับอนุมัติ	QA231	8	01 ก่อนการฝึก
3	ใบสมัคร / ข้อมูลผู้เรียน	QA311	9	01 ก่อนการฝึก
4	บันทึกการสอน / แผนการสอน	QA411	10	02 ระหว่างการฝึก
5	แบบทดสอบหลังฝึก	QA251	12	03 หลังการฝึก
6	แบบประเมินความพึงพอใจ	QA6222	13	03 หลังการฝึก
...	...	...	...	...

4 ประโยชน์

- ✓ ค้นหาเอกสารง่าย ตรวจสอบได้รวดเร็ว
- ✓ รองรับการตรวจประเมินของ STQA และ ISO 29993
- ✓ หลักฐานครบถ้วน แสดงคุณภาพการฝึกอบรม
- ✓ ใช้พัฒนาปรับปรุงการจัดฝึกอย่างต่อเนื่อง

5 หมายเหตุ : เอกสารระดับระบบ (MAN-01, SOP-01-03, Master List, Record Master List) จัดเก็บและควบคุมที่ส่วนกลางเท่านั้น หน่วยฝึกเข้าถึงเอกสารระบบฉบับปัจจุบันได้ผ่านระบบกลางของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

ส่วน	ชื่อส่วน	ตัวอย่างเอกสาร
ส่วนที่ 1	เอกสารควบคุมแฟ้ม	สารบัญแฟ้ม, Course Control Checklist, ข้อมูลหลักสูตร/รุ่น/วันที่
ส่วนที่ 2	ก่อนการฝึกอบรม	ความต้องการฝึก, หลักสูตร, ประชาสัมพันธ์, รับสมัคร, ผู้เรียน, ครูฝึก, แผนการฝึก, ความพร้อมสถานที่/อุปกรณ์
ส่วนที่ 3	ระหว่างการฝึกอบรม	รายชื่อ/ลงเวลา, การดำเนินการฝึก, บันทึกครูฝึก, สื่อ/อุปกรณ์, การประเมินระหว่างฝึก, ปัญหา/การสนับสนุนผู้เรียน
ส่วนที่ 4	หลังการฝึกอบรม	ผลการประเมิน, ผู้ผ่านการฝึก, วุฒิบัตร, ความพึงพอใจ, ติดตามผล, ประเมินประสิทธิผล, สรุปผลและการปรับปรุง

ส่วนในแฟ้ม	เอกสาร/หลักฐานที่เก็บ	ISO 29993
หน้าควบคุมแฟ้ม	Course Control Record / Checklist / สารบัญหลักฐาน	ใช้หลักฐาน ทุกข้อ
ก่อนการฝึก	ความต้องการฝึก, แผน, หลักสูตรอนุมัติ, Learning Outcomes, ประชาสัมพันธ์, รับสมัคร/ คัดเลือก, ข้อมูลผู้เรียน, ครูฝึก/วิทยากร, แผนการสอน, สื่อ, สถานที่/อุปกรณ์/ความพร้อม	4-9 และ เตรียม 10-11
ระหว่างการฝึก	ปฐมนิเทศ/ข้อมูลที่แจ้งผู้เรียน, รายชื่อ/เวลาเข้าเรียน, การดำเนินการตามแผน, บันทึกครูฝึก, สื่อ/เครื่องมือ, ความปลอดภัย, การสนับสนุนผู้เรียน, แบบทดสอบ/ประเมินระหว่างฝึก, ปัญหา/ ข้อร้องเรียน	9-12
หลังการฝึก	Post-test/ผลการประเมิน, สรุปผู้ผ่าน/ไม่ผ่าน, Certificate, ความพึงพอใจ, ประเมินวิทยากร, ติดตามผล/ประสิทธิผล, Complaint/Feedback, สรุปผลหลักสูตรและการปรับปรุง	12-13
เอกสารสนับสนุน (ถ้ามี)	เอกสารการเงิน/การเรียกเก็บเงิน และหลักฐานสนับสนุนอื่นที่เกี่ยวข้อง	14

เอกสารระดับระบบควรเก็บและควบคุมที่ส่วนกลางเป็นหลัก

ระดับ	ผู้จัดเก็บ/ควบคุม	เอกสาร
ระดับส่วนกลาง	กรมพัฒนาฝีมือ แรงงาน	MAN-01, SOP-01-03, Master List, Record Master List, Cross-reference ISO ↔ STQA, เอกสารระบบกลาง
ระดับหน่วยฝึก	จังหวัด/สถาบัน/ หน่วยฝึก	1 หลักสูตร/1 รุ่น = 1 แฟ้มหลักฐาน แบ่ง 4 ส่วน: ① ควบคุมแฟ้ม ② ก่อนฝึก ③ ระหว่างฝึก ④ หลังฝึก

16.10–16.20 น.

ชี้แจง Workshop

อธิบายแบบบันทึก Actual Practice แบ่งกลุ่ม และผลลัพธ์ที่ต้องส่ง

เตือนวิทยากร: พักเวลา 16.20 น.

Workshop: เก็บ Actual Practice ก่อน-ระหว่าง-หลังฝึก

ยังไม่ตัดสิน Conform / Partial / Gap ในห้องอบรม

Workshop 1 — ก่อนการฝึก: Needs / Course Design & Outcomes / Target & Registration / Facilitator / Plan & Resources

Workshop 2 — ระหว่างการฝึก: Orientation / Delivery / Attendance / Facilitator & Resources / Monitoring / Assessment / Issues

Workshop 3 — หลังการฝึก: Evaluation / Effectiveness & Follow-up / Feedback & Complaint / Report / Improvement / Records

ทุกกลุ่มบันทึก:

ทำอะไร / ใครทำ / ใช้เอกสารอะไร / มีหลักฐานอะไร / Pain Point / ความแตกต่างระหว่างจังหวัด

ผล Workshop → Actual Practice → System Review → Gap Analysis → Process Design

Conform: ตรงตามมาตรฐาน / สอดคล้องตามข้อกำหนดทั้งหมด / ทำได้ตามระบบ

Partial: สอดคล้องหรือทำได้เพียงบางส่วน (ต้องปรับปรุงเพิ่มเติม)

Gap: ช่องว่าง / ข้อแตกต่างที่ยังขาดอยู่ (ระบบเดิมทำไม่ได้ หรือไม่ตรงตามมาตรฐาน)

16.20–16.30 น.

พัก 10 นาที

กรุณากลับเข้ากลุ่มและเตรียมเอกสาร Workshop

เตือนวิทยากร: เริ่ม Workshop 1 เวลา 16.30 น.

Workshop 1-3

การดำเนินงานก่อนการฝึกอบรม (Pre-Training)

เดือนวิทยากร: เปลี่ยนหัวข้อเวลา 16.55 น.

Workshop ก่อน-ระหว่าง-หลัง



ดู เอกสารWorkshop 1 — ก่อนการฝึก (Pre-Training)

1. ความต้องการฝึกมาจากไหน และวิเคราะห์อย่างไร
2. กำหนดกลุ่มเป้าหมาย / รับสมัคร / คัดเลือกผู้รับการฝึกอย่างไร
3. ออกแบบ ทบทวน อนุมัติหลักสูตร และกำหนด Learning Outcomes อย่างไร
4. คัดเลือก/เตรียมครูฝึก วางแผนการฝึก และเตรียมสถานที่ เครื่องมือ สื่อ ทรัพยากรอย่างไร
5. ระบุเอกสาร/แบบฟอร์ม/หลักฐานที่ใช้อยู่จริง พร้อม Pain Point และความแตกต่างระหว่างจังหวัด

Output: Actual Practice + Evidence + Pain Point
ของกระบวนการก่อนการฝึก

คู่มือเอกสารWorkshop 2 — ระหว่างการฝึก (During Training)

- 1.เริ่มฝึกและปฐมนิเทศอย่างไร / ให้ข้อมูลอะไรแก่ผู้รับการฝึก
- 2.ดำเนินการตามหลักสูตร วิธีการฝึก และตารางฝึกอย่างไร
- 3.ควบคุมครูฝึก สื่อ เครื่องมือ อุปกรณ์ สถานที่ และสภาพแวดล้อมอย่างไร
- 4.บันทึกเวลา/Attendance และติดตามผู้เรียนอย่างไร
- 5.Assessment ระหว่าง/ท้ายการฝึกทำอย่างไร และจัดการปัญหา/การเปลี่ยนแปลงระหว่างฝึกอย่างไร

**Output: Actual Practice + Evidence + Pain Point ของ
กระบวนการระหว่างการฝึก**

คู่มือการ Workshop 3 — หลังการฝึก (Post-Training)

- 1.สรุปผลการฝึกและผลการประเมินการเรียนรู้อย่างไร
- 2.ประเมินความพึงพอใจและประสิทธิผล/Follow-up อย่างไร
- 3.รับ Feedback / Complaint และดำเนินการต่ออย่างไร
- 4.จัดทำรายงานและนำผลไปปรับปรุงหลักสูตร/บริการอย่างไร
- 5.จัดเก็บบันทึก/หลักฐานและข้อมูลผู้สำเร็จการฝึกอย่างไร

Output: Actual Practice + Evidence + Pain Point
ของกระบวนการหลังการฝึก

17.45–17.55 น.

นำเสนอและสรุปผล Workshop

สรุป Actual Practice, Evidence, Pain Point และการนำข้อมูลไปใช้

เตือนวิทยากร: เริ่ม Post-test เวลา 17.55 น.

สรุปผล Workshop และการนำข้อมูลไปใช้

แต่ละกลุ่มสรุปวิธีปฏิบัติจริง เอกสาร/หลักฐาน Pain Point และความแตกต่างระหว่างพื้นที่

รวบรวมประเด็นที่ต้องยืนยันเพิ่มเติม

Actual Practice → System Review → ตรวจเอกสาร/หลักฐาน
→ Gap Analysis

ผล Gap ใช้เป็น Input สำหรับ Process Design และการจัดทำระบบใน
งวดถัดไป

17.55–18.00 น.

Post-test และปิดการฝึกอบรม

ทำแบบทดสอบหลังอบรม สรุปสาระสำคัญ และกล่าวปิด

เตือนวิทยากร: ปิดการฝึกอบรมเวลา 18.00 น.

ข้อ 4 — General information provided by the LSP

- ข้อมูลผู้ให้บริการต้องเข้าถึงได้ เป็นปัจจุบัน ถูกต้อง และชัดเจน
- ควรมีช่องทางติดต่อ สถานที่บริการ บริการหลัก คุณสมบัติ Facilitator วิธีสอน และทรัพยากร
- ของกรมที่ใช้ได้: เว็บไซต์/หน้าเว็บหน่วยฝึก เอกสารแนะนำ ประกาศ รายละเอียดหลักสูตร ช่องทางติดต่อ
- แนวทาง: ใช้ของเดิมเป็นหลัก ไม่จำเป็นต้องสร้างแบบฟอร์มใหม่

ข้อ 5–6 — Proposal และข้อมูลก่อนรับบริการ

- Proposal ต้องทำให้ขอบเขตบริการ เป้าหมาย วิธีดำเนินการ และเงื่อนไขสำคัญชัดเจนเมื่อมีการเสนอ/ตกลงบริการ
- ก่อนตัดสินใจ ผู้เรียนหรือ Sponsor ต้องได้รับข้อมูลที่จำเป็นต่อการเลือกและเตรียมตัว
- เชื่อม STQA: การประชาสัมพันธ์ ประกาศรับสมัคร รายละเอียดหลักสูตร กลุ่มเป้าหมาย คุณสมบัติ และเงื่อนไข
- ตรวจสอบให้ชัดว่า “ข้อมูลทั่วไปของ LSP” กับ “ข้อมูลเฉพาะหลักสูตรก่อนสมัคร” ไม่ปะปนกัน

ข้อ 7 — Needs Analysis

- เริ่มจากความต้องการของตลาดแรงงาน สถานประกอบการ พื้นที่ ผู้เรียน และ/หรือ Sponsor
- คำนนำ Needs ไปสู่กลุ่มเป้าหมาย เป้าหมายการเรียนรู้ และการออกแบบหลักสูตร
- STQA มีฐานเดิมจากแบบสำรวจ/แผนปฏิบัติการ/Data Center และหลักฐานด้านหลักสูตร
- จุดตรวจสำคัญ: Needs ที่เก็บไว้ เชื่อมถึงหลักสูตรและ Learning Outcomes ได้จริงหรือไม่

คำพูดช่วยจำ: อย่าเริ่มจาก “เรามีหลักสูตรอะไร” แต่เริ่มจาก “เขาต้องการทักษะอะไร”

ข้อ 8 — Design of the Learning Service

- ออกแบบ Curriculum, Learning Materials, วิธี Assessment และ Evaluation จากผล Needs Analysis
- กำหนด Learning Outcomes ระยะเวลา รูปแบบการเรียนรู้ ทรัพยากร และอัตราส่วน Facilitator:Learner ให้เหมาะสม
- กำหนดวิธี Transfer of Learning และเงื่อนไข Certificate เมื่อเกี่ยวข้อง
- จุดสำคัญ: ต้องเห็นเส้นทาง Needs → Outcomes → วิธีฝึก → Assessment อย่างตรวจสอบย้อนกลับได้

คำพูดช่วยจำ: Needs → Outcomes → วิธีฝึก → Assessment

ข้อ 9 — Information for enrolled learners

- เมื่อผู้เรียนลงทะเบียนแล้ว ต้องได้รับข้อมูลที่จำเป็นต่อการเข้าร่วมบริการ
- เช่น กำหนดการ สถานที่ วิธีเรียน สิ่งที่ต้องเตรียม เกณฑ์ประเมิน ช่องทางติดต่อ และเงื่อนไขที่เกี่ยวข้อง
- เชื่อมของกรม: หนังสือ/ข้อความยืนยัน ตารางฝึก รายละเอียดหลักสูตร เอกสารปฐมนิเทศ
- เป้าหมายคือให้ผู้เรียน “พร้อมก่อนเริ่ม” และลดความคลาดเคลื่อนในการให้บริการ

ข้อ 10–11 — Service Delivery & Facilitators

- ส่งมอบบริการตามแผน ควบคุมเวลา เนื้อหา กิจกรรม ทรัพยากร สถานที่ และสภาพแวดล้อม
- Facilitator ต้องมีความสามารถเหมาะสมกับเนื้อหา/ทักษะ และมีการเตรียม/พัฒนา
- เชื่อม STQA เด่น: ครูฝึก วิธีการฝึก สถานที่ เครื่องมือ อุปกรณ์ และการบันทึกระหว่างฝึก
- หลักฐานควรสะท้อนทั้ง “ความพร้อม” และ “สิ่งที่เกิดขึ้นจริง”

ข้อ 12 — Assessment of Learning

- Assessment มุ่งตอบว่า ผู้เรียนบรรลุ Learning Outcomes หรือไม่
- ใช้ Pre/Post-test, แบบทดสอบ, การสังเกต, สาระ, ปฏิบัติงานจริง, ชิ้นงาน หรือวิธีที่เหมาะสม
- ต้องกำหนดวิธีและเกณฑ์ให้ชัดเจน และเก็บผลประเมินที่ตรวจสอบย้อนกลับได้
- อย่าวัดเพียงความพึงพอใจ เพราะ Satisfaction ไม่ใช่ Learning Outcome

คำพูดช่วยจำ: **Assessment** = ผู้เรียน “ทำอะไร”

ข้อ 13 — Monitoring & Evaluation

- Evaluation มุ่งประเมินคุณภาพของ “บริการการเรียนรู้” ไม่ใช่คะแนนของผู้เรียน
- พิจารณาความพึงพอใจ ความเหมาะสมของหลักสูตร วิทยากร ทรัพยากร ปัญหา และผลติดตาม
- ต้องใช้ข้อมูลเพื่อทบทวนและปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่อง
- จุดเชื่อมสำคัญ: Evaluation → Review → Improvement → การออกแบบรอบถัดไป

Assessment

วัดผู้เรียน

Evaluation

วัดบริการ

คำพูดช่วยจำ: Evaluation = บริการ “ดีแค่ไหน”

ข้อ 14 — Invoicing

- เอกสารเรียกเก็บเงิน/การเงินต้องสอดคล้องกับข้อตกลงของบริการเมื่อเกี่ยวข้อง
- สำหรับบริการภาครัฐ ให้พิจารณาความเกี่ยวข้องตามรูปแบบบริการและเงื่อนไขจริง
- ไม่ควรสร้างกระบวนการเพิ่มหากไม่เกี่ยวข้องกับบริบทของบริการ
- วันนี้ใช้เพื่อทำความเข้าใจข้อกำหนด ยังไม่ใช่ข้อสรุป Gap Analysis

แบบทดสอบหลังอบรม





กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
Department of Skill Development

การนำระบบ STQA สู่ ISO 29993:2017

การจัดบริการฝึกอบรมที่มีคุณภาพ
บนฐานงานเดิม เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

สำหรับกรอบวันที่ 12 กันยายน 2569



2. เป้าหมายของวันนี้



ใช้ของเดิม
ให้เกิดประโยชน์สูงสุด
ไม่สร้างระบบคู่ขนาน

- 1 เข้าใจความเชื่อมโยง STQA - ISO 29993
- 2 รู้จัก Process Flow และ 3 SOP
- 3 ใช้แบบฟอร์ม/เอกสารเดิมได้อย่างถูกต้อง
- 4 ตรวจสอบครบถ้วน 1 หลักสูตร / 1 รุ่น
- 5 พร้อมนำไปใช้จริงในหน่วยงาน



2/12

3. STQA 2566 : 7 มาตรฐาน (ระบบเดิมของกรม)



1 หลักสูตร



2 ผู้รับการฝึก



3 ครูฝึก / วิทยากร



4 วิธีการฝึก



5 สถานที่และ
สภาพแวดล้อม



6 การประเมิน
ระบบการฝึก



7 การประชาสัมพันธ์

"ระบบเดิมมีความเข้มแข็ง เราต่อยอดให้สอดคล้องกับ ISO 29993"

3/12

4. จาก STQA สู่ ISO 29993:2017

STQA

เอกสารเดิม
กระบวนการเดิม
บุคลากรเดิม



เชื่อมโยง
ปรับปรุง
ไม่สร้างซ้ำซ้อน

ISO 29993:2017

แนวทางสากล
ความเป็นระบบ
การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

คุณภาพการเรียนรู้ เพื่อโอกาสที่ดีกว่าของทุกคน



4/12

5. กระบวนการฝึกอบรม (ตาม ISO 29993:2017)



ครบวงจร เชื่อมโยงกัน และตรวจสอบย้อนหลังได้

5/12

6. ตัวอย่างแบบฟอร์ม STQA แยกตามช่วงการฝึก (บางส่วน)

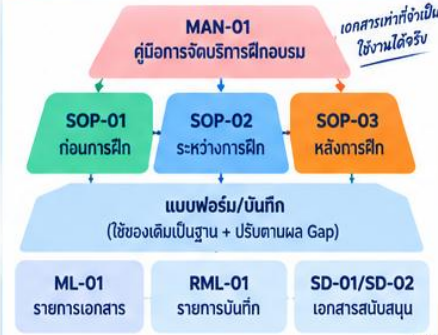
ก่อนการฝึก	ระหว่างการฝึก	หลังการฝึก
QA122 วางแผนความต้องการ	QA3213 ลงเวลาวิทยากร	QA611 คณะทำงานประเมินผล
QA213 การรับสมัคร	QA3221 - 3225 เอกสารประกอบการฝึก (เตรียมเข้าทำงาน)	QA6221 ผู้สำเร็จการฝึก (เตรียมเข้าทำงาน)
QA231 ตรวจสอบข้อปฏิบัติผู้รับการฝึก	QA251/QA254 บันทึกผู้รับการฝึก	QA6222 ยกระดับฝีมือแรงงาน
QA311/312/313 ครูฝึก/วิทยากร	QA3311 - 3314 บันทึกการฝึก	QA6223 อาชีพเสริม
QA3211 แผนการจัดการฝึก	QA341 ประเมินกิจกรรม	QA6224 สถานประกอบการฝึกงาน
QA511/512 ตรวจสอบความพร้อมสถานที่		QA6225 การกำกับ
QA711 ประสานพันธ์		



ยังไม่ต้องสร้างแบบฟอร์มใหม่ ใช้ของเดิมก่อน
ปรับปรุง/ควมรวม/จัดทำใหม่ เฉพาะที่จำเป็น

6/12

7. เอกสารหลักของระบบ (ผลลัพธ์ของโครงการ)



7/12

8. 1 หลักสูตร / 1 รุ่น = 1 แฟ้มหลักฐาน



"ตรวจสอบได้ ครบถ้วน เป็นระบบ"

8/12

9. การประเมินสถานะเอกสารจาก Gap Analysis



พิจารณาจากหลักฐานที่ตรวจสอบได้ ไม่ตัดสินจากชื่อเอกสารเพียงอย่างเดียว

9/12

10. ลำดับงานของโครงการ (TOR 3.1 - 3.10)



"ทุกขั้นตอนเชื่อมโยงกัน เป็นระบบเดียวกัน"

10/12

11. Workshop : ฝึกใช้ระบบกับกรณีจริง



- 1 เลือกหลักสูตร/รุ่นตัวอย่าง
- 2 ตรวจสอบเอกสารก่อน-ระหว่าง-หลัง
- 3 ใช้ Checklist ตรวจสอบความครบถ้วน
- 4 ระบุประเด็นและแนวทางแก้ไข
- 5 นำเสนอผลกลุ่ม

เรียนรู้จากงานจริง
ทำได้จริง

11/12

12. จากระบบเดิม สู่การพัฒนาที่ยั่งยืน



"จากระบบเดิม
สู่การพัฒนาที่ยั่งยืน"

พัฒนาคน พัฒนา
พัฒนาคน พัฒนา

ขอบคุณครับ/ค่ะ
ร่วมสร้างอนาคตแรงงานคุณภาพไปด้วยกัน



คนมีทักษะ



งานมีคุณภาพ



สังคมเข้มแข็ง



ประเทศไทยยั่งยืน

12/12

ความเชื่อมโยง STQA – ISO 29993 : การจัดการบริการฝึกอบรมของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

ใช้เอกสารเดิมเป็นฐาน ปรับให้สอดคล้อง ไม่สร้างระบบคู่ขนาน



ตัวอย่างแบบฟอร์ม STQA แยกตามช่วงการฝึก

ก่อนการฝึก (Before)		ระหว่างการฝึก (During)		หลังการฝึก (After)	
รหัสแบบ / เอกสาร	การนำไปใช้โดยสรุป	รหัสแบบ / เอกสาร	การนำไปใช้โดยสรุป	รหัสแบบ / เอกสาร	การนำไปใช้โดยสรุป
QA122	วางแผนความต้องการและหลักสูตร	QA3213	ลงเวลาวิทยากร (ยืนยันรหัสอีกครั้ง)	QA341	ประเมินผล / สรุปผลการฝึก
QA213	การรับสมัคร / ประชาสัมพันธ์	QA3221 – QA3225	เอกสารประกอบการฝึก / ใบงาน	QA611	คณะทำงานประเมินผลระบบการฝึก
QA231	ตรวจสอบคุณสมบัติผู้รับการฝึก	QA251	ประเมิน / บันทึกผลผู้รับการฝึก	QA6221	แบบสอบถามผู้สำเร็จการฝึก (เตรียมเข้าทำงาน)
QA311, QA3122, QA3123, QA313	คุณสมบัติ / คัดเลือกครูฝึก	QA254	ควบคุม / บันทึกข้อมูลผู้รับการฝึก	QA6222	แบบสอบถามผู้สำเร็จการฝึก (ยกระดับฝีมือแรงงาน)
QA3211	แผนการจัดการฝึก	QA3311 – QA3314	บันทึกการเข้าฝึก / การดำเนินการฝึก	QA6223	แบบสอบถามผู้สำเร็จการฝึก (อาชีพเสริม)
QA3221 – QA3225	ใบเตรียมการสอน / ใบงาน / เอกสารประกอบ	QA341	ประเมินกิจกรรม / ผลการฝึก	QA6224	แบบสอบถามสถานประกอบการกิจการ / หน่วยงานที่ส่งเข้ารับการฝึก
QA351, QA352	แผนพัฒนาบุคลากร / รายงานผล			QA6225	แบบสอบถามสถานประกอบการกิจการ ที่รับการฝึก
QA361 – QA363	แต่งตั้ง / นิเทศ / ติดตาม				
QA411, QA412	เตรียมวิธีการฝึก				
QA431, QA451, QA452	เอกสารสนับสนุนการฝึก				
QA511, QA512	ตรวจสอบความพร้อมสถานที่				
QA521, QA522	สิ่งอำนวยความสะดวก / แหล่งเรียนรู้				
QA5311, QA5312	คณะกรรมการ 5ส / ผู้รับผิดชอบ				
QA711	คณะทำงานประชาสัมพันธ์				

หมายเหตุ

รหัสแบบฟอร์มบางรายการ เช่น QA3213 ควรยืนยันชื่อและรายละเอียดจากเอกสาร STQA ต้นฉบับอีกครั้ง

การเชื่อมโยงกับ TOR ของโครงการ



กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
Department of Skill Development

“จากระบบเดิม สู่การพัฒนาที่ยั่งยืน”



ISO 29993:2017
Learning services outside formal education



ISO 29993

Learning services outside
formal education

พิธีรับมอบใบรับรองมาตรฐาน **ISO 29993:2017**

Learning services outside formal education

กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
กระทรวงแรงงาน



ISO 29993

Learning services outside formal education



กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

Department of Skill Development

ผลลัพธ์ที่คาดว่าจะได้รับจากการจัดทำระบบ

ISO 29993:2017 | Learning Services Outside Formal Education

01

กระบวนการทำงานชัดเจน
เชื่อมโยงก่อนฝึก ระหว่างฝึก และหลังฝึก

02

SOP และ Form เชื่อมโยงกัน
แต่ละขั้นตอนมีเอกสารและหลัก
ฐานรองรับ

03

ตรวจสอบย้อนกลับได้ (Traceability)
Needs → Design → Delivery → Assessment
→ Evaluation → Improvement

04

ลดความซ้ำซ้อนของเอกสาร
ใช้แบบฟอร์มเท่าที่จำเป็นและเหมาะกับการ
ปฏิบัติงานจริง

05

นำไปปฏิบัติและติดตามผลได้จริง
เจ้าหน้าที่เข้าใจบทบาท ขั้นตอน และเอกสารที่ต้องใช้

06

เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
นำผลประเมิน Feedback และขอรองเรียนกลับมาพัฒนา
บริการ

“ไม่ใช่เพียงจัดทำเอกสารให้ครบข้อกำหนด แต่สร้างระบบบริการการเรียนรู้ที่มีคุณภาพ
ใช้งานได้จริง และสามารถพัฒนาได้อย่างต่อเนื่อง”

ขอบคุณค่ะ

AI FORWARD:
MACHINE LEARNING CONFERENCE

LUNCH BUFFET - AI INNOVATION FORUM

GEN AI
WORKSHOP

กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

GEN AI
WORKSHOP

กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

DSD
กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

