

คู่มือระบบการให้บริการการเรียนรู้
นอกระบบการศึกษา

ISO 29993:2017

แนวทางการบริหารคุณภาพ
สำหรับผู้ให้บริการการเรียนรู้

Learning services outside formal education
– Service requirements



ออกแบบ
หลักสูตร



จัดการเรียนรู้
อย่างมีคุณภาพ



ประเมินผล
อย่างเป็นระบบ



ติดตาม ปรับปรุง
อย่างต่อเนื่อง



ยกระดับการเรียนรู้
สู่มาตรฐานสากล
เพื่ออนาคตที่ดีกว่า



สำหรับองค์กรที่มุ่งมั่น
ในการให้บริการการเรียนรู้
ที่มีคุณภาพและยั่งยืน



บทนำ

คู่มือระบบการให้บริการการเรียนรู้นอกระบบการศึกษา ตามแนวทาง ISO 29993:2017 Learning services outside formal education — Service requirements ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการบริหารจัดการและพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านการเรียนรู้และการฝึกอบรมนอกระบบการศึกษา ให้มีการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ มีมาตรฐาน และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้เรียน ผู้ว่าจ้าง ผู้สนับสนุน ตลอดจนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

แนวทาง ISO 29993:2017 ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการกระบวนการให้บริการการเรียนรู้ตลอดวงจร ตั้งแต่การให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการ การจัดทำข้อเสนอ การวิเคราะห์ความต้องการของผู้เรียน การออกแบบและพัฒนาหลักสูตรและบริการการเรียนรู้ การให้ข้อมูลแก่ผู้เรียน การเตรียมความพร้อมด้านทรัพยากรและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ การกำหนดคุณสมบัติและพัฒนาศักยภาพของวิทยากรหรือผู้ให้บริการการเรียนรู้ การดำเนินการจัดการเรียนรู้ การประเมินผลการเรียนรู้ ตลอดจนการติดตามและประเมินผลการให้บริการ เพื่อนำผลที่ได้มาใช้ในการทบทวนและปรับปรุงการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

คู่มือฉบับนี้จึงได้รวบรวมแนวทาง กระบวนการ เอกสาร หลักฐาน และวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง เพื่อสนับสนุนให้การดำเนินงานด้านการเรียนรู้และการฝึกอบรมมีความชัดเจน สอดคล้อง และสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม รวมทั้งใช้เป็นกรอบในการกำกับติดตาม การทบทวนประสิทธิภาพของการให้บริการ และการประกันคุณภาพการดำเนินงาน

ทั้งนี้ การนำคู่มือไปประยุกต์ใช้อย่างเหมาะสม จะช่วยส่งเสริมให้การให้บริการการเรียนรู้มี **คุณภาพ ประสิทธิภาพ ความโปร่งใส และความน่าเชื่อถือ** สามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียนและผู้ว่าจ้าง ตลอดจนสนับสนุนการพัฒนาระบบการให้บริการการเรียนรู้ให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

วิเคราะห์	ออกแบบ	จัดบริการ	ประเมินผล	ติดตามและ	ปรับปรุง
ความต้องการ	หลักสูตร	การเรียนรู้	การเรียนรู้	ประเมินผล	ต่อเนื่อง

ทีมคณะผู้จัดทำงาน
บริษัท อินวินซ์ กรุ๊ป จำกัด

ข้อ 1 ขอบข่าย (Scope)

เอกสารฉบับนี้กำหนด ข้อกำหนดสำหรับการให้บริการการเรียนรู้นอกระบบการศึกษา (Learning Services Outside Formal Education) ซึ่งครอบคลุมการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Life-long Learning) ทุกประเภท เช่น การฝึกอบรมวิชาชีพ (Vocational Training) และ การฝึกอบรมภายในองค์กร (In-company Training) ไม่ว่าจะดำเนินการโดยหน่วยงานภายนอก (Outsourced) หรือดำเนินการภายในองค์กรเอง (In-house)

ขอบข่ายดังกล่าวครอบคลุมบริการการเรียนรู้ทุกประเภทที่จัดโดย ผู้ให้บริการการเรียนรู้ (Learning Service Provider: LSP) ซึ่งให้บริการโดยตรงแก่ ผู้เรียน (Learners) รวมถึงบริการที่ ผู้สนับสนุนหรือผู้ว่าจ้าง (Sponsors) เป็นผู้จัดซื้อบริการแทนผู้เรียน

ลักษณะสำคัญของบริการการเรียนรู้ตามมาตรฐานนี้ ได้แก่

- มีการกำหนด เป้าหมายของการเรียนรู้ (Learning Goals) อย่างชัดเจน
- มีการ ประเมินบริการการเรียนรู้ (Service Evaluation)
- มีกระบวนการ ปฏิสัมพันธ์กับผู้เรียน (Interaction with Learners)
- สามารถจัดการเรียนรู้แบบ เผชิญหน้า (Face-to-face) ผ่าน เทคโนโลยี (Technology-mediated) หรือแบบ ผสมผสาน (Blended Learning) ได้

ในกรณีที่ผู้ให้บริการการเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรที่มีการส่งมอบผลิตภัณฑ์อื่นด้วย ทั้ง สินค้าและบริการ นอกเหนือจากบริการการเรียนรู้ มาตรฐานฉบับนี้จะ ใช้บังคับเฉพาะส่วนของบริการการเรียนรู้เท่านั้น

มาตรฐานนี้ ไม่ได้มีวัตถุประสงค์หลักสำหรับโรงเรียน วิทยาลัย และมหาวิทยาลัย ที่ให้บริการการศึกษาอยู่ในระบบการศึกษาอย่างเป็นทางการ (Formal Education System) อย่างไรก็ตาม สถาบันดังกล่าวสามารถนำมาตรฐานนี้ไปใช้เป็น เครื่องมือสำหรับการทบทวนตนเอง (Reflection) และการประเมินตนเอง (Self-evaluation) ได้

2 เอกสารอ้างอิง

มาตรฐาน ISO 29993:2017 ไม่มีเอกสารอ้างอิงเชิงบรรทัดฐาน (Normative references) ที่กำหนดให้ต้องนำมาใช้ประกอบการปฏิบัติตามข้อกำหนดของมาตรฐานฉบับนี้

3. คำศัพท์และคำจำกัดความ (Terms and Definitions)

3.1 การประเมินผล (Assessment)

การรวบรวมข้อมูลเพื่อพิจารณา ผลลัพธ์การเรียนรู้ (Learning Outcomes) ของผู้เรียนรายบุคคลหรือกลุ่มผู้เรียน

3.2 การเรียนรู้แบบผสมผสาน (Blended Learning)

การผสมผสาน รูปแบบการเรียนรู้ที่แตกต่างกัน เข้าด้วยกัน

หมายเหตุ: รูปแบบการเรียนรู้สามารถรวมถึงการเรียนรู้แบบ **เผชิญหน้า (Face-to-face Learning)** การเรียนรู้ที่สนับสนุนด้วย **เทคโนโลยีสารสนเทศ (IT-supported Learning)** และรูปแบบอื่น ๆ

3.3 สมรรถนะ (Competence)

ความสามารถในการ **ประยุกต์ใช้ความรู้และทักษะ** เพื่อให้บรรลุผลลัพธ์ที่มุ่งหมาย (Intended Results)

3.4 หลักสูตร (Curriculum)

แผนการศึกษาหรือแผนการเรียนรู้ที่จัดทำโดย **ผู้ให้บริการการเรียนรู้ (Learning Service Provider: LSP)** ซึ่งอธิบายองค์ประกอบสำคัญ ได้แก่

- เป้าหมาย (Aims)
- เนื้อหา (Content)
- ทรัพยากรการเรียนรู้ (Learning Resources)
- ผลลัพธ์การเรียนรู้ (Learning Outcomes)

Assessment = วัดผลลัพธ์การเรียนรู้

Blended Learning = ผสมผสานหลายรูปแบบการเรียนรู้

Competence = นำความรู้ + ทักษะไปใช้ให้เกิดผล

Curriculum = เป้าหมาย + เนื้อหา + ทรัพยากร + ผลลัพธ์การเรียนรู้

3.5 การประเมินผลบริการ (Evaluation)

การรวบรวมข้อมูลอย่างเป็นระบบ ซึ่งรวมถึงผลจาก **การประเมินผลการเรียนรู้ (Assessment)** ตามข้อ 3.1 และ **การติดตาม (Monitoring)** ตามข้อ 3.14 เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการประกอบการตัดสินใจว่า ควรมีการปรับเปลี่ยนหรือปรับปรุงบริการการเรียนรู้ (Learning Service) หรือไม่และอย่างไร

Assessment + Monitoring → Evaluation → Decision → Improvement

3.6 ผู้เอื้ออำนวยการเรียนรู้ (Facilitator)

บุคคลที่ทำงานร่วมกับผู้เรียน เพื่อ **ช่วยเหลือและสนับสนุนให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้**

Facilitator อาจเรียกในชื่ออื่น เช่น **Teacher (ครู), Trainer (ผู้ฝึก/วิทยากร), Coach (โค้ช), Tutor (ผู้สอน) หรือ Mentor (พี่เลี้ยง/ที่ปรึกษา)**

สำหรับงานฝึกอบรมฝีมือแรงงาน: สามารถใช้คำว่า **“ครูฝึก/วิทยากร (Facilitator)”** เพื่อให้สัมพันธ์กับเอกสาร STQA ได้

3.7 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Interested Party)

บุคคล กลุ่มบุคคล หรือองค์กรที่มี ส่วนได้ส่วนเสียโดยตรงหรือโดยอ้อม ต่อบริการการเรียนรู้ ซึ่งอาจเกี่ยวข้องกับ

การบริหารจัดการบริการ + ผลลัพธ์ของบริการ + กระบวนการที่เกี่ยวข้อง หรือหลายส่วนร่วมกัน

คำศัพท์	ความหมาย
Evaluation	รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อพิจารณาการปรับปรุงบริการ
Facilitator	ผู้ช่วยสนับสนุนให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้
Interested Party	บุคคล/กลุ่ม/องค์กรที่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อบริการ กระบวนการ หรือผลลัพธ์

ตัวอย่าง: ผู้เรียน ผู้ว่าจ้าง/ผู้สนับสนุน วิทยากร หน่วยงานกำกับดูแล และองค์กรที่เกี่ยวข้อง

3.8 ผู้เรียน (Learner)

บุคคลที่เข้าร่วมใน กระบวนการเรียนรู้ (Learning)

Learner = บุคคลที่กำลังเรียนรู้หรือเข้ารับการฝึกอบรม

3.9 การเรียนรู้ (Learning)

กระบวนการได้มาซึ่งความรู้ (Knowledge) + พฤติกรรม (Behaviour) + ทักษะ (Skills) + ค่านิยม (Values) + ความชอบ (Preferences) + ความเข้าใจ (Understanding)

ดังนั้น ISO 29993 มอง “การเรียนรู้” กว้างกว่าการได้รับความรู้เพียงอย่างเดียว แต่รวมถึงการเปลี่ยนแปลงด้านทักษะ พฤติกรรม ค่านิยม และความเข้าใจด้วย

3.10 สภาพแวดล้อมการเรียนรู้ (Learning Environment)

ห้องเรียน ห้องมัลติมีเดีย และพื้นที่ทางกายภาพหรือพื้นที่เสมือน (Virtual Space) อื่น ๆ ที่ใช้สำหรับการเรียนรู้ ดังนั้นจึงครอบคลุมทั้ง On-site / Classroom / Online / Virtual Learning Environment

3.11 ทรัพยากรการเรียนรู้ (Learning Resource)

วัสดุ สภาพแวดล้อม ทรัพยากรบุคคล ข้อมูล หรือทรัพย์สิน/ทรัพยากรอื่นใด ที่ ผู้ให้บริการการเรียนรู้ (LSP) สามารถนำมาใช้เพื่อสนับสนุนให้การเรียนรู้เกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ
ตัวอย่างในการจัดฝึกอบรม ได้แก่ คู่มือ เอกสารประกอบการสอน สื่อการเรียนรู้ เครื่องมือฝึก ห้องฝึก ระบบออนไลน์ และบุคลากร

3.12 บริการการเรียนรู้ (Learning Service)

ลำดับของกิจกรรมที่ได้รับการออกแบบเพื่อทำให้เกิดการเรียนรู้ (Sequence of activities designed to enable learning)

Learning Service ไม่ได้หมายถึงเฉพาะ “วันที่จัดอบรม” แต่หมายถึงชุดกิจกรรมที่ออกแบบให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้

คำศัพท์	ความหมายสั้น
Interested Party	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อบริการ กระบวนการ หรือผลลัพธ์
Learner	บุคคลที่เข้าร่วมการเรียนรู้
Learning	การได้มาซึ่งความรู้ พฤติกรรม ทักษะ ค่านิยม ความชอบ หรือความเข้าใจ
Learning Environment	พื้นที่ทางกายภาพหรือเสมือนที่ใช้ในการเรียนรู้
Learning Resource	ทรัพยากรที่ใช้สนับสนุนการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพ
Learning Service	ลำดับกิจกรรมที่ออกแบบเพื่อทำให้เกิดการเรียนรู้

3.13 ผู้ให้บริการการเรียนรู้ (Learning Service Provider: LSP)

องค์กรหรือบุคคลที่ให้ บริการการเรียนรู้ (Learning Services) นอกกระบวนการศึกษา รวมถึง ผู้ร่วมงานหรือผู้เกี่ยวข้องที่มีส่วนในการให้บริการการเรียนรู้ ด้วย

LSP = องค์กร/บุคคลผู้ให้บริการฝึกอบรมหรือการเรียนรู้ + ผู้ร่วมให้บริการที่เกี่ยวข้อง

ตัวอย่างในบริบทการฝึกอบรม เช่น สถาบันฝึกอบรม ศูนย์ฝึกอบรม บริษัท Training Provider หรือหน่วยงานที่จัดการฝึกอบรม

3.14 การติดตาม (Monitoring)

การตรวจสอบ ความก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง ระหว่างการดำเนินการให้บริการการเรียนรู้ เพื่อ

ติดตามความสอดคล้องกับแผน → พิจารณาความก้าวหน้า → ตัดสินใจดำเนินการที่จำเป็น → ปรับปรุงผลการดำเนินงาน

จุดที่ควรแยกให้ชัด

Monitoring = ติดตามระหว่างดำเนินงาน

Assessment = ประเมินผลลัพธ์การเรียนรู้ของผู้เรียน

Evaluation = นำข้อมูล Assessment + Monitoring มาพิจารณาเพื่อปรับบริการการเรียนรู้

ดังนั้นสามารถสรุปเป็น Flow สำหรับใส่สไลด์ได้ว่า:

PLAN → Learning Service → MONITORING → ASSESSMENT → EVALUATION → IMPROVEMENT

3.15 ผู้สนับสนุน / ผู้ว่าจ้าง (Sponsor)

Sponsor หมายถึง องค์กรหรือบุคคลที่จัดซื้อบริการการเรียนรู้ (Learning Service) ในนามของผู้เรียน (Learner) หรือเป็นผู้ให้การสนับสนุนด้านการเงินหรือการสนับสนุนในรูปแบบอื่นแก่ผู้เรียน รวมถึงผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อผลลัพธ์ของการเรียนรู้ (Learning Outcomes)

หมายเหตุ: Sponsor สามารถเป็นได้ทั้ง

บริษัท/องค์กร (Corporations) • หน่วยงานภาครัฐ (Government Agencies) • บุคคล (Individuals)

ในบริบทงานฝึกอบรม

ตัวอย่างเช่น กรมพัฒนาฝีมือแรงงานเป็นผู้ว่าจ้างให้จัดหลักสูตรสำหรับผู้เข้ารับการฝึก ในกรณีนี้ ผู้เข้าฝึกคือ Learner ส่วนหน่วยงานที่จัดซื้อหรือสนับสนุนบริการฝึกอบรมทำหน้าที่เป็น Sponsor ตามนิยามของมาตรฐาน

Sponsor = ผู้ว่าจ้าง/ผู้สนับสนุนบริการการเรียนรู้แทนผู้เรียน หรือผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อผลลัพธ์การเรียนรู้

4. ข้อมูลทั่วไปที่ผู้ให้บริการการเรียนรู้ต้องจัดให้ (General Information Provided by the LSP)

4.1 ข้อมูลก่อนการลงทะเบียน

ก่อนการลงทะเบียน ผู้เรียน (Learners) และ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Interested Parties) จำเป็นต้องได้รับข้อมูลเกี่ยวกับบริการการเรียนรู้เพียงพอ เพื่อให้สามารถ ตัดสินใจได้โดยมีข้อมูลประกอบ (Informed Decision)

4.2 คุณลักษณะและรายการข้อมูล

ข้อมูลที่ ผู้ให้บริการการเรียนรู้ (LSP) จัดให้ ต้องมีคุณสมบัติ 4 ประการ คือ

เข้าถึงได้ (Accessible) • เป็นปัจจุบัน (Up-to-date) • ถูกต้อง (Accurate) • อ่านได้ชัดเจน (Legible) และอย่างน้อยต้องประกอบด้วย:

ข้อ	ข้อมูลที่ต้องจัดให้
1)	ชื่อ ที่อยู่สำนักงานใหญ่ ข้อมูลการติดต่อ และสถานที่ให้บริการการเรียนรู้
2)	ข้อมูลบุคลากรบริหารที่สำคัญ
3)	รายละเอียดบริการการเรียนรู้หลักที่ LSP ให้บริการ
4)	คุณวุฒิ และ/หรือประสบการณ์ของ Facilitator ที่รับผิดชอบบริการการเรียนรู้

ข้อ	ข้อมูลที่ต้องจัดให้
5)	วิธีการสอน (Teaching Methods)
6)	รายละเอียดสภาพแวดล้อมและทรัพยากรสำหรับการเรียนรู้
7)	การรับรอง รางวัล คุณวุฒิ และ Accreditation ที่เสนอ (ถ้ามี)

ก่อนสมัคร ผู้เรียนต้องรู้ว่า → ใครเป็นผู้ให้บริการ → ให้บริการอะไร → ใครเป็นผู้สอน → สอนอย่างไร → เรียนที่ไหน/ใช้อะไร → ได้รับการรับรองหรือคุณวุฒิอะไร

5 การพัฒนาข้อเสนอ (Proposal Development)

5.1 วัตถุประสงค์

ข้อเสนอ (Proposal) มีไว้เพื่อช่วยให้ ผู้เรียนหรือผู้ว่าจ้าง/Sponsor สามารถตัดสินใจเกี่ยวกับการซื้อบริการ การเรียนรู้ได้อย่างมีข้อมูลประกอบ

5.2 ก่อนจัดทำข้อเสนอ

ก่อนจัดทำข้อเสนอ LSP ต้องดำเนินการอย่างเหมาะสมเพื่อทำความเข้าใจ

Learning Request → Context → Logistical Factors

ลูกค้าต้องการเรียนรู้อะไร → มีบริบท/ข้อจำกัดอะไร → จะจัดการด้านสถานที่ เวลา คน และ ทรัพยากรอย่างไร

ข้อเสนออย่างน้อยต้องประกอบด้วย:

ข้อ	เนื้อหา
1)	วัตถุประสงค์และเป้าหมายของบริการการเรียนรู้ที่เสนอ
2)	ความสามารถของ LSP ในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า เช่น Reference ลูกค้า คุณลักษณะทางเทคนิค ประวัติ Facilitator และตัวอย่างโครงการที่คล้ายกัน
3)	วิธีการสอนและวิธีการประเมินที่จะใช้ในการให้บริการ
4)	ราคา ข้อกำหนด และเงื่อนไข

รับความต้องการลูกค้า → ทำความเข้าใจเนื้อหา → พิจารณาย่างมีตรรก → กำหนดวัตถุประสงค์ → วิธีสอน/ประเมิน → ราคาและเงื่อนไข → ข้อเสนอ

1) วัตถุประสงค์และเป้าหมายของบริการการเรียนรู้ที่เสนอ

ต้องระบุให้ชัดเจนว่าการฝึกอบรมหรือบริการการเรียนรู้นั้นจัดขึ้นเพื่ออะไร และต้องการให้เกิดผลอะไร

2) ความสามารถของ LSP ในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า เช่น

- ผลงานหรือข้อมูลอ้างอิงจากลูกค้า (Client References)
- คุณลักษณะหรือความสามารถทางเทคนิค
- ประวัติและคุณสมบัติของครูฝึก/วิทยากร (Facilitator Profile)
- ตัวอย่างหลักสูตรหรือโครงการที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน

3) วิธีการสอนและวิธีการประเมินผล

ต้องระบุ Teaching Methods และ Assessment Methods ที่ LSP จะนำมาใช้ในการให้บริการการเรียนรู้

4) ราคา ข้อกำหนด และเงื่อนไข

ต้องระบุ Price, Terms and Conditions ให้ชัดเจน

สรุปเป็นขั้นตอนสำหรับทำระบบ

รับความต้องการผู้ว่าจ้าง

- วิเคราะห์ Learning Request
- พิจารณา Context + Logistics
- กำหนดวัตถุประสงค์/เป้าหมาย
- พิจารณาความสามารถ LSP และวิทยากร
- กำหนดวิธีสอน + วิธีประเมิน
- กำหนดราคาและเงื่อนไข
- จัดทำ Proposal

หลักฐานที่ควรมีเพื่อรองรับข้อ 5: แบบรับความต้องการลูกค้า/ผู้ว่าจ้าง, บันทึกการทบทวนความต้องการ, Proposal, Course Outline, ประวัติวิทยากร และใบเสนอราคา/เงื่อนไขการให้บริการ

6 ข้อมูลที่ต้องให้ก่อนการซื้อบริการการเรียนรู้

ก่อนตกลงซื้อบริการการเรียนรู้ ต้องให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องแก่ Interested Parties ตามความเหมาะสม ระบุอย่างน้อย:

1) ชื่อและวัตถุประสงค์ของบริการการเรียนรู้(The title and objectives of the learning service)

ต้องแจ้งให้ชัดเจนว่า

- ชื่อหลักสูตร/ซื้อบริการคืออะไร
- วัตถุประสงค์ของการเรียนรู้คืออะไร

- ผู้เรียนจะเรียนรู้หรือได้รับอะไรจากบริการดังกล่าว

2) คุณสมบัติหรือข้อกำหนดเบื้องต้น (Prerequisites)

ต้องระบุข้อกำหนดเบื้องต้นที่จำเป็น ทั้งในด้านเทคนิคหรือด้านอื่น ๆ เช่น

- ระดับความรู้พื้นฐาน
- ทักษะที่จำเป็น
- ประสบการณ์
- ระดับสมรรถนะ (Competence) ที่กำหนด
- คุณสมบัติเฉพาะของผู้ที่จะเข้ารับการฝึก

ข้อ 7 การวิเคราะห์ความต้องการ (Needs Analysis)

7.1 การทำความเข้าใจ ความต้องการของผู้เรียน (Learners' Needs) เป็นปัจจัยสำคัญของการให้บริการการเรียนรู้ เพราะช่วยให้มั่นใจว่า วัตถุประสงค์ โปรแกรม/แผนการเรียนรู้ เนื้อหา และวิธีการประเมินผล สอดคล้องและตอบสนองต่อความต้องการของผู้เรียน

Learner Needs → Objectives → Programme → Content → Assessment Methods

7.2 การวิเคราะห์ก่อนให้บริการ

ก่อนดำเนินการให้บริการการเรียนรู้ ต้องมีการ วิเคราะห์ความต้องการการเรียนรู้ (Learning Needs Analysis) โดย บุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสม (Qualified Staff) เพื่อให้สามารถกำหนดทิศทางของบริการการเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ภายในขอบข่ายของบริการการเรียนรู้ที่กำหนดไว้

ประเด็นสำคัญ: ไม่ใช่เพียงถามว่า “ลูกค้าต้องการอบรมเรื่องอะไร” แต่ต้องมีผู้ที่มีความสามารถทำการวิเคราะห์ก่อนออกแบบและให้บริการ

7.3 ผลลัพธ์ที่มุ่งหมายของบริการการเรียนรู้

Intended Outcomes ของบริการการเรียนรู้ต้อง:

- 1) มีรายละเอียดชัดเจน สามารถวัดผลได้ (Measurable) และผู้เรียนสามารถเข้าใจได้ รวมถึง Sponsor/ผู้ว่าจ้างด้วย หากเกี่ยวข้อง
- 2) อ้างอิงกับ ระดับหรือมาตรวัดที่เป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลายในระดับประเทศหรือระดับสากล หากมีมาตรวัดดังกล่าว

ตัวอย่างแนวคิด:

“สามารถปฏิบัติ/วิเคราะห์/ประเมิน...ได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด”

7.4 การวิเคราะห์ความต้องการต้องกำหนดอะไรบ้าง

จากภาพที่ส่งมา ข้อ 7.4 ระบุว่า Needs Analysis ต้องกำหนดอย่างน้อย:

- 1) เป้าหมายและข้อกำหนดของผู้เรียนและ Sponsor/ผู้ว่าจ้าง
- 2) ระดับสมรรถนะที่ต้องการ และกรอบระยะเวลาที่ต้องการ
- 3) วัตถุประสงค์และบริบทที่ผู้เรียนจำเป็นต้องใช้สมรรถนะในระดับที่ต้องการ

ความต้องการผู้ว่าจ้าง/Sponsor

- ความต้องการผู้เรียน
- Current Competence
- Desired Competence
- Competency Gap
- Learning Needs
- Learning Objectives / Intended Outcomes

- 4) ระดับสมรรถนะปัจจุบันของผู้เรียน

ต้องพิจารณาว่า ก่อนเข้ารับบริการการเรียนรู้ ผู้เรียนมี **ความรู้ ทักษะ และสมรรถนะอยู่ในระดับใด** เพื่อใช้เปรียบเทียบกับระดับสมรรถนะที่ต้องการตามข้อ 7.4(b)

หมายเหตุ 1: สามารถใช้เทคนิคต่าง ๆ เพื่อประเมินระดับสมรรถนะปัจจุบัน เช่น

- การประเมินตนเอง (Self-assessment)
- การทดสอบภายใน (Internal Tests)
- การทดสอบโดยบุคคลหรือหน่วยงานภายนอก (Third-party Tests)

Current Competence → Gap → Desired Competence

- 5) ภูมิหลังและสถานการณ์อื่น ๆ ของผู้เรียน

ต้องพิจารณาปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้องกับผู้เรียน เช่น

- อายุ
- ประวัติการศึกษาและการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้อง
- การเรียนรู้หรือความรู้เดิม (Prior Learning)
- ประสบการณ์ทางวิชาชีพ
- ภาษา
- วัฒนธรรม
- ระดับการรู้หนังสือ/ความสามารถในการอ่านเขียน
- ความสามารถด้านการรับรู้และการคิด (Cognitive Abilities)
- ความสามารถทางกายภาพ (Physical Abilities)

7.5 กรณีการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน

สำหรับ Work-related Training ต้องมีการปรึกษาหารือกับ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Interested Parties) ใน 2 ประเด็นสำคัญ คือ

1. สมรรถนะที่ผู้เรียนได้รับจากการฝึกอบรม จะถูกนำไปประยุกต์ใช้ในสถานที่ทำงานอย่างไร
2. อะไรคือดัชนีหรือตัวชี้วัดความสำเร็จ (Indicators of Success) ที่เหมาะสม

สามารถสรุปเป็นกระบวนการได้ว่า

ความต้องการของ Learner + Sponsor

- เป้าหมาย/ข้อกำหนด
- Current Competence
- Desired Competence
- Competency Gap
- พิจารณาภูมิหลัง/ข้อจำกัดของผู้เรียน
- กำหนด Intended Learning Outcomes ที่วัดได้
- กำหนดการนำสมรรถนะไปใช้ในงาน
- กำหนด Indicators of Success
- นำผลไปออกแบบบริการการเรียนรู้ในข้อ 8

จุดนี้สำคัญมากสำหรับการทำ STQA + ISO 29993 เพราะข้อ 7.5 ไม่เพียงแค่ Post-test หรือความพึงพอใจ แต่ควรเชื่อมโยงไปถึงว่า “หลังฝึกแล้วนำสมรรถนะไปใช้ในการทำงานได้หรือไม่ และวัดความสำเร็จด้วยอะไร” ซึ่งสามารถนำไปออกแบบแบบฟอร์มติดตามผลหลังฝึกได้

ก่อนลูกค้าตกลงซื้อ/ใช้บริการ

LSP → แจ้งชื่อหลักสูตร + วัตถุประสงค์ + คุณสมบัติผู้เข้าเรียน → Interested Parties → ตัดสินใจรับบริการ

หลักฐานที่ควรจัดเตรียม: Course Information / Course Outline, วัตถุประสงค์หลักสูตร, คุณสมบัติผู้เข้ารับการฝึก, เอกสารประชาสัมพันธ์หรือรายละเอียดหลักสูตร และหลักฐานการส่งข้อมูลให้ผู้ว่าจ้าง/ผู้เรียน

7.6 การเปิดเผยและตกลงผลการวิเคราะห์ความต้องการ

ผลของการวิเคราะห์ความต้องการ (Needs Analysis) ต้องมีการเปิดเผยและได้รับ ความเห็นชอบร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Interested Parties) ก่อนที่จะดำเนินการ ออกแบบ (Design) และ ส่งมอบ บริการการเรียนรู้ (Delivery of the Learning Service)

ในทางปฏิบัติ:

Needs Analysis → ทบทวนกับผู้เกี่ยวข้อง → เห็นชอบ/ยืนยัน → จึงออกแบบหลักสูตรและดำเนินการฝึก

หลักฐานที่ควรมี: ผลการวิเคราะห์ความต้องการ + หลักฐานการ Review/Approve/Confirm จากผู้เกี่ยวข้อง

7.7 การแจ้งผลให้ครูฝึก/วิทยากร

Facilitator ต้องได้รับข้อมูลเกี่ยวกับผลการวิเคราะห์ความต้องการอย่างครบถ้วน

หมายความว่า ผู้วิเคราะห์ความต้องการกับผู้สอนอาจเป็นคนละคนได้ แต่ ครูฝึก/วิทยากรต้องทราบว่า

ผู้เรียนต้องการอะไร ระดับสมรรถนะเป็นอย่างไร และผลลัพธ์ที่ต้องการคืออะไร ก่อนดำเนินการฝึก

หลักฐานที่ควรมี: Trainer Briefing, Course Brief, ผล Needs Analysis ที่ส่งให้วิทยากร หรือหลักฐานการประชุมเตรียมการ

7.8 การใช้และเปิดเผยข้อมูลของผู้เรียน

ข้อมูลที่รวบรวมเกี่ยวกับผู้เรียนต้องนำไปใช้ เฉพาะเพื่อวัตถุประสงค์ในการให้บริการการเรียนรู้เท่านั้น

และข้อมูลดังกล่าวจะเปิดเผยได้ เมื่อได้รับความยินยอมจากผู้เรียน (Learner's Consent) เท่านั้น

จึงควรควบคุมเรื่อง:

การเก็บข้อมูล → การใช้ข้อมูล → การเข้าถึงข้อมูล → การเปิดเผยข้อมูล → ความยินยอมของผู้เรียน

สำหรับการทำระบบในประเทศไทย ประเด็นนี้สามารถนำไปเชื่อมกับกระบวนการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของหน่วยงานได้ แต่ข้อความ ISO ข้อนี้เองเน้นหลักว่า ใช้ข้อมูลเพื่อ Learning Service และเปิดเผยเมื่อผู้เรียนยินยอม

7.6 ผล Needs Analysis → Interested Parties ต้องรับทราบและเห็นชอบ

ก่อน Design & Delivery



7.7 ผล Needs Analysis → ต้องแจ้ง Facilitator อย่างครบถ้วน



7.8 Learner Information → ใช้เพื่อ Learning Service เท่านั้น + เปิดเผยเมื่อได้รับ Consent

ข้อ 8 การออกแบบบริการการเรียนรู้ (Design of the Learning Service)

8.1 การออกแบบบริการการเรียนรู้

หลังจากดำเนินการ วิเคราะห์ความต้องการ (Needs Analysis) แล้ว การออกแบบบริการการเรียนรู้ ประกอบด้วยการพัฒนาอย่างน้อย 3 ส่วนสำคัญ ได้แก่

1. หลักสูตร (Curriculum)
2. สื่อ/วัสดุการเรียนรู้ (Learning Materials)
3. วิธีการวัดและประเมินผล (Means of Assessment and Evaluation)

หมายเหตุ: แนวทางหนึ่งที่สามารถนำมาใช้ในการออกแบบบริการการเรียนรู้ คือ Instructional Systems Design (ISD) หรือกระบวนการออกแบบระบบการเรียนการสอน

Needs Analysis → Curriculum → Learning Materials → Assessment & Evaluation

8.2 ผู้รับผิดชอบการออกแบบและพัฒนาหลักสูตร

การออกแบบและพัฒนาหลักสูตรต้องดำเนินการโดย Facilitator ที่มีประสบการณ์ หรือได้รับการฝึกอบรม ด้านการออกแบบและพัฒนาหลักสูตรสำหรับบริการการเรียนรู้

ดังนั้น ในการตรวจประเมินควรมีหลักฐานแสดงว่า ผู้ที่ออกแบบหลักสูตรมีความสามารถเหมาะสม ไม่ใช่ เพียงมีหลักสูตรอยู่แล้ว

ตัวอย่างหลักฐาน: ประวัติผู้พัฒนาหลักสูตร, คุณวุฒิ, ประสบการณ์, Certificate การอบรมด้าน Curriculum/Instructional Design หรือหลักฐานผลงานการพัฒนาหลักสูตร

8.3 สิ่งที่ต้องนำมาพิจารณาในการออกแบบบริการการเรียนรู้

1) ผลการวิเคราะห์ความต้องการ

(Results of the Needs Analysis — ดูข้อ 7.4)

ต้องนำผลที่วิเคราะห์ไว้ในข้อ 7 มาใช้เป็นข้อมูลในการออกแบบ ไม่ควรออกแบบหลักสูตรโดยไม่เชื่อมโยง กับ Needs Analysis

2) เป้าหมายที่ได้ตกลงร่วมกัน

(Agreed-upon Goals — ดูข้อ 7.6)

เป้าหมายที่ผู้เรียน ผู้ว่าจ้าง/Sponsor และผู้เกี่ยวข้องได้ตกลงกันแล้ว ต้องนำมาเป็น Input ของการ ออกแบบ

3) ความเข้มข้น ระยะเวลาของหลักสูตร และรูปแบบการเรียนรู้ที่เสนอ

ต้องพิจารณา:

- ความเข้มข้นของการเรียน/การฝึก

- จำนวนชั่วโมงหรือระยะเวลาหลักสูตร
- รูปแบบการเรียน เช่น Face-to-face
- Blended Learning
- IT-supported Learning

4) ผลลัพธ์การเรียนรู้ที่มุ่งหมาย

(Intended Learning Outcomes)

ต้องกำหนดว่า เมื่อสิ้นสุดการเรียนหรือการฝึกแล้ว ผู้เรียนควรมีความรู้ ทักษะ หรือสมรรถนะอะไร

5) วิธีการประเมินผลที่ตั้งใจจะใช้

(Intended Means of Assessment — ดูข้อ 12.1)

วิธีประเมินต้องถูกกำหนดตั้งแต่ขั้นตอนการออกแบบ และควรสัมพันธ์กับ Learning Outcomes

Needs → Learning Outcomes → Content/Method → Assessment

ตัวอย่างเช่น หาก Learning Outcome คือ “สามารถปฏิบัติงานได้ตามขั้นตอนที่กำหนด” การประเมินเพียงข้อสอบปรนัยอาจไม่เพียงพอ จึงอาจต้องมี Practical Assessment / Demonstration / Observation ให้สัมพันธ์กับผลลัพธ์ที่ต้องการ

หลักฐานที่ควรมีสำหรับข้อ 8 สำหรับคู่มือ STQA + ISO 29993 แนะนำให้เอกสารระบบแสดงอย่างน้อย:

ผล Needs Analysis → Course Design → Course Outline/Curriculum → Learning Outcomes → Lesson/Training Plan → Learning Materials → Assessment Method → ผู้อนุมัติหลักสูตร

6) อัตราส่วนของผู้สอนต่อผู้เรียน(Ratio of Facilitators to Learners)

ต้องพิจารณาจำนวน Facilitator/ครูฝึก/วิทยากร ให้เหมาะสมกับจำนวนผู้เรียน โดยเฉพาะหลักสูตรที่มีการฝึกปฏิบัติ

หลักฐานที่ควรมี: แผนการฝึกอบรม รายชื่อผู้เรียน รายชื่อครูฝึก และเกณฑ์กำหนดอัตราส่วนผู้สอนต่อผู้เรียน

7) วิธีการ ทรัพยากร และความรับผิดชอบ เพื่อให้เกิดการถ่ายโอนการเรียนรู้ได้อย่างเหมาะสม (ถ้าเกี่ยวข้อง)

(Methods, Resources and Responsibilities to Optimize the Transfer of Learning)

หมายถึง ต้องพิจารณาว่า ความรู้และทักษะที่ได้จากการฝึกจะถูกนำไปประยุกต์ใช้จริงได้อย่างไร รวมถึง กำหนดวิธีการ + ทรัพยากรสนับสนุน + ผู้รับผิดชอบ เช่น การฝึกปฏิบัติ การมอบหมายงาน การติดตาม หลังอบรม หรือการสนับสนุนจากหัวหน้างาน

8) ประเภทและเนื้อหาของใบรับรองการสำเร็จหลักสูตรที่จะออกให้(*Type and Content of a Certificate of Completion*)

ต้องกำหนดตั้งแต่ขั้นตอนออกแบบว่า จะออก Certificate ประเภทใด และมีข้อมูลอะไรอยู่ในใบรับรอง เช่น ชื่อผู้เรียน ชื่อหลักสูตร วันที่/ระยะเวลาฝึก และผลหรือเงื่อนไขการสำเร็จหลักสูตรตามที่องค์กร กำหนด

9) องค์ประกอบหรือข้อกำหนดตามสัญญาที่เกี่ยวข้อง(*Any Relevant Contractual Elements*)

ต้องนำข้อกำหนดตามสัญญาที่เกี่ยวข้องกับบริการการเรียนรู้มาพิจารณาในการออกแบบด้วย เช่น ขอบเขตงาน เงื่อนไขของผู้ว่าจ้าง หรือข้อกำหนดเฉพาะของโครงการ

10) ขั้นตอนที่กำหนดไว้สำหรับการติดตามและประเมินผล(*Intended Procedure of Monitoring and Evaluation — ดูข้อ 13.2*)

ต้องวางแผนตั้งแต่ขั้นตอนการออกแบบว่า จะติดตามและประเมินบริการการเรียนรู้อย่างไร ดังนั้นไม่ควรรอให้ฝึกอบรมเสร็จแล้วจึงค่อยคิดว่าจะประเมินอะไร แต่ต้องกำหนด วิธีการ ผู้รับผิดชอบ ช่วงเวลา และหลักฐานที่จะใช้ ไว้ล่วงหน้า

ข้อ	สิ่งที่ต้องพิจารณาในการออกแบบ
1	ผล Needs Analysis
2	เป้าหมายที่ตกลงร่วมกัน
3	ความเข้มข้น ระยะเวลา และรูปแบบการเรียนรู้
4	Intended Learning Outcomes
5	วิธี Assessment
6	อัตราส่วน Facilitator : Learner
7	วิธีการ/ทรัพยากร/ผู้รับผิดชอบในการ Transfer of Learning
8	ประเภทและเนื้อหา Certificate
9	ข้อกำหนดตามสัญญาที่เกี่ยวข้อง
10	วิธี Monitoring & Evaluation

8.4 สื่อการเรียนรู้ (Learning Materials)

สื่อการเรียนรู้ต้องมีคุณลักษณะดังต่อไปนี้

- 1) สอดคล้องกับหลักสูตรที่ออกแบบไว้ และรูปแบบการเรียนรู้ที่เลือกใช้
เช่น Classroom, Online หรือ Blended Learning สื่อที่ใช้ต้องเหมาะกับวิธีการเรียนรู้นั้น
- 2) มีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ และเป็นปัจจุบัน
โดยต้องสะท้อนถึง การนำเนื้อหาวิชาที่เรียนไปประยุกต์ใช้จริงในปัจจุบัน นอกเหนือจากบริบทภายในหลักสูตร
- 3) การเลือกสื่อต้องคำนึงถึงความต้องการทางสังคมและวัฒนธรรม รวมถึงภูมิหลังของผู้เรียน
หลักฐานที่ควรมี: คู่มือผู้เรียน, Presentation, ใบงาน, แบบฝึกปฏิบัติ, Video/Online Materials และหลักฐานการทบทวน/ปรับปรุงสื่อ

8.5 การเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตรและการประเมิน

ต้องเปิดเผยหรือแจ้งข้อมูลต่อ ผู้เรียน (Learners) หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Interested Parties) และ Facilitators ในเรื่องต่อไปนี้

หลักสูตร (Curriculum) + ทรัพยากรการเรียนรู้ (Learning Resources) + วิธีการ Assessment + วิธีการ Evaluation

ดังนั้น ไม่ใช่เพียงผู้จัดหลักสูตรเป็นผู้ทราบข้อมูล แต่ ผู้เรียน/ผู้เกี่ยวข้องและวิทยากรต้องได้รับข้อมูลที่จำเป็นด้วย

หลักฐานที่ควรมี: Course Outline, Training Plan, Learner Handbook, Trainer Briefing, Email/ระบบแจ้งข้อมูล หรือเอกสารชี้แจงก่อนเริ่มอบรม

8.6 บทบาทและความรับผิดชอบ

ต้องกำหนด บทบาทและความรับผิดชอบ (Roles & Responsibilities) อย่างชัดเจนสำหรับ

- LSP — ผู้ให้บริการการเรียนรู้
- Learners — ผู้เรียน
- Interested Parties — ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

โดยครอบคลุมบทบาทที่เกี่ยวข้องกับ

1. การส่งมอบบริการการเรียนรู้ (Delivery of Learning Service)
2. การติดตามการเรียนรู้ (Monitoring)
3. การประเมินผลการเรียนรู้ (Assessment)

ผล Needs Analysis (ข้อ 7)

- ออกแบบหลักสูตร
- กำหนด Learning Outcomes
- กำหนดระยะเวลา/รูปแบบการเรียนรู้
- กำหนดวิธีสอนและ Assessment
- กำหนด Facilitator : Learner Ratio
- จัดทำ Learning Materials
- กำหนด Certificate
- กำหนด Monitoring & Evaluation
- แจกข้อมูลแก่ผู้เรียน/ผู้เกี่ยวข้อง/Facilitator
- กำหนด Roles & Responsibilities
- พร้อมเข้าสู่การให้บริการ

8.7 การทบทวนหลักสูตรและสื่อ

หลักสูตร (Curriculum) สื่อการเรียนรู้ (Learning Materials) และสื่อ/เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล (Assessment Materials) ต้องได้รับการทบทวนอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

หลักฐานที่ควรมี

- แบบบันทึกการทบทวนหลักสูตรประจำปี
- Revision History
- วันที่ทบทวน/ผู้ทบทวน/ผู้อนุมัติ
- ผลการทบทวน เช่น “คงเดิม” หรือ “แก้ไข Rev. ใหม่”

จุดนี้สัมพันธ์โดยตรงกับเอกสาร STQA ที่กำลังปรับปรุงเป็น Revision ใหม่ เพราะควรมี ประวัติการแก้ไข และหลักฐานการทบทวน ที่ตรวจสอบย้อนหลังได้

8.8 การนำผลการประเมินครั้งก่อนมาใช้ในการออกแบบ

ในการออกแบบบริการการเรียนรู้ ต้องนำ ผลการประเมิน (Evaluation Results) ของบริการการเรียนรู้ที่มีลักษณะคล้ายกันซึ่ง LSP เคยให้บริการมาก่อน มาพิจารณาด้วย

กล่าวง่าย ๆ คือ

หลักสูตรเดิม → ผล Evaluation → สิ่งที่ต้องปรับปรุง → นำเข้า Course Design ครั้งใหม่

ตัวอย่าง เช่น ผู้เรียนประเมินว่าเวลาฝึกปฏิบัติน้อยเกินไป → เมื่อจัดรุ่นต่อไป ต้องนำข้อมูลนี้มาพิจารณาในการออกแบบระยะเวลาและกิจกรรม

หลักฐานที่ควรมี: แบบประเมินหลักสูตร, สรุป Feedback, ผลประเมินรุ่นก่อน และหลักฐานว่าผลเหล่านั้นถูกนำมาใช้ปรับปรุงหลักสูตร

8.9 แหล่งที่มาและลิขสิทธิ์ของทรัพยากรการเรียนรู้

แหล่งที่มา (Sources) และลิขสิทธิ์ (Copyrights) ของทรัพยากรการเรียนรู้ที่ LSP นำมาใช้หรือพัฒนาขึ้น ต้องมีการอ้างอิงหรือระบุการรับทราบแหล่งที่มาอย่างเหมาะสม ดังนั้นเอกสาร เช่น คู่มือ สไลด์ รูปภาพ ตาราง หรือสื่อประกอบการฝึก หากนำมาจากแหล่งอื่น ต้องมีการจัดการเรื่อง Source/Copyright ให้เหมาะสม

ข้อ	ข้อกำหนด	หลักฐานสำคัญ
8.7	ทบทวน Curriculum, Learning & Assessment Materials อย่างน้อยปีละครั้ง	Annual Review / Revision History
8.8	นำผล Evaluation ของบริการที่คล้ายกันครั้งก่อนมาใช้ในการออกแบบ	Evaluation → Improvement
8.9	ระบุแหล่งที่มาและลิขสิทธิ์ของ Learning Resources	Reference / Source / Copyright

ดำเนินการฝึก → Evaluation → Annual Review → ปรับหลักสูตร/สื่อ → ออก Revision ใหม่ → นำไปใช้รอบถัดไป

ข้อ 9 ข้อมูลเกี่ยวกับบริการการเรียนรู้สำหรับผู้เรียนที่ลงทะเบียนแล้ว หรือผู้สนับสนุน/ผู้ว่าจ้าง

เมื่อเริ่มต้น หรือ ก่อนการส่งมอบบริการการเรียนรู้ ผู้เรียน หรือในกรณีที่เกี่ยวข้อง Sponsor/ผู้ว่าจ้าง ต้องได้รับแจ้ง เป็นลายลักษณ์อักษร เกี่ยวกับรายละเอียด ข้อกำหนด และเงื่อนไขของบริการการเรียนรู้ ตามที่กำหนดไว้ในข้อ 4

นอกจากนี้ อาจให้ข้อมูลเพิ่มเติมดังต่อไปนี้

1) หน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละฝ่าย เช่น

- ผู้เรียน (Learners)
- ผู้ให้บริการการเรียนรู้ (LSP)
- ครูฝึก/วิทยากร (Facilitators)

2) กระบวนการและกำหนดการประเมินผลการเรียนรู้

ต้องแจ้งว่าการประเมินจะดำเนินการอย่างไร และเมื่อใด เช่น การทดสอบ การประเมินภาคปฏิบัติ หรือการประเมินตามช่วงเวลาที่กำหนด

3) ผู้ประสานงานที่ LSP กำหนด

แจ้งชื่อหรือช่องทางติดต่อของบุคคลที่ผู้เรียนหรือผู้ว่าจ้างสามารถติดต่อเกี่ยวกับบริการการเรียนรู้ได้

4) ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และการระงับข้อพิพาท

ควรทำให้ผู้เรียนทราบว่าส่งข้อร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะได้ทางใด และมีขั้นตอนดำเนินการอย่างไร

5) การสนับสนุนการเรียนรู้

เช่น การเข้าถึงห้องสมุด การเรียนรู้ด้วยตนเองโดยใช้คอมพิวเตอร์ Help Desk บริการให้คำปรึกษา พจนานุกรม หนังสืออ้างอิง และระบบพี่เลี้ยง (Mentoring)

ข้อ 9 เน้นคำว่า “in writing” ดังนั้นควรมีหลักฐานเป็นลายลักษณ์อักษร ไม่ควรพึ่งการแจ้งด้วยวาจาอย่างเดียว โดย “เอกสารข้อมูลผู้เข้ารับการฝึกอบรม (Learner Information)” ครอบคลุม:

รายละเอียดหลักสูตร → บทบาทแต่ละฝ่าย → วิธีกำหนดการประเมิน → ผู้ประสานงาน →

Complaint/Suggestion → Learning Support

แล้วส่งให้ผู้เรียนหรือ Sponsor ก่อนเริ่มการฝึก จะเป็นหลักฐานรองรับข้อ 9 ได้ค่อนข้างครบถ้วน

Flow ข้อ 9:

ลงทะเบียนแล้ว → แจ้งข้อมูลเป็นลายลักษณ์อักษร → ผู้เรียน/Sponsor รับทราบ → เริ่มให้บริการการเรียนรู้

ข้อ 9 เชื่อมต่อจาก ข้อ 6 โดยข้อ 6 คือ ข้อมูลก่อนตกลงซื้อบริการ ส่วนข้อ 9 คือ ข้อมูลสำหรับผู้ลงทะเบียนแล้ว ก่อนหรือเมื่อเริ่มให้บริการ

ข้อ 10 การส่งมอบบริการ (Service Delivery)

10.1 บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการส่งมอบบริการการเรียนรู้

10.1.1 ครูฝึก/วิทยากร (Facilitator)

บริการการเรียนรู้ต้องดำเนินการโดย Facilitator ที่มีคุณสมบัติเหมาะสมและได้รับการฝึกอบรม สำหรับให้บริการการเรียนรู้ รวมทั้งต้องได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับ วิธีการ (Methods) และ สื่อ/วัสดุ (Materials) ที่ใช้ในการจัดการเรียนรู้

ต้องสามารถแสดงได้ว่าคนสอนมีความสามารถตรงกับหลักสูตร และรู้วิธีใช้สื่อ/วิธีการสอนที่กำหนด

หลักฐานที่ควรมี: CV/ประวัติวิทยากร, คุณวุฒิ, Certificate, ประสบการณ์, Trainer

Qualification/Competency Record และหลักฐานการ Brief หลักสูตรหรือสื่อก่อนสอน

10.1.2 บุคลากรอื่นที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

บุคลากรอื่นที่มีส่วนร่วมในการส่งมอบบริการการเรียนรู้ ต้องมี **สมรรถนะ (Competence)** และ **คุณสมบัติ (Qualifications)** ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

ตัวอย่าง เช่น เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม เจ้าหน้าที่เทคนิค ผู้ควบคุมห้องปฏิบัติการ หรือผู้ประสานงาน
หลักสูตร

หลักฐานที่ควรมี: Job Description / Competency Criteria / Training Record /
Qualification Record

10.1.3 กรณีต้องเปลี่ยนหรือหาผู้สอนทดแทน

หากจำเป็นต้องมีการ **เปลี่ยนหรือจัด Facilitator ทดแทน** ต้องมีการเตรียมการเพื่อให้มั่นใจว่า

- 1) มี Facilitator ที่มีคุณสมบัติเหมาะสมพร้อมปฏิบัติงาน และ
- 2) Facilitator ที่เข้ามาทดแทนได้รับ **คำแนะนำ/ข้อมูล**ที่จำเป็นในการเตรียมและดำเนินการบริการการ
เรียนรู้

ไม่ควรเปลี่ยนวิทยากรโดยพิจารณาเพียงว่า “ว่างมาสอนได้” แต่ต้องตรวจสอบ **Qualification +**

Competence + Course Briefing

ISO 29993 ข้อ 10.1 = “คนที่ส่งมอบบริการต้องมีความสามารถ”

Facilitator Qualified & Trained

- Supporting Staff Competent
- Substitute Facilitator Qualified
- Briefing / Preparation
- Deliver Learning Service

สำหรับระบบ **STQA + ISO 29993** ข้อนี้สามารถควบคุมด้วยเอกสารหลักเพียงชุดเดียว เช่น “ทะเบียน
คุณสมบัติและสมรรถนะครูฝึกและบุคลากรการฝึกอบรม” แล้วเชื่อมกับรายชื่อผู้สอนของแต่ละหลักสูตร
จะช่วยลดจำนวนเอกสารและยังตรวจสอบย้อนหลังได้ง่าย

10.2 สื่อการเรียนรู้

10.2.1 ความเพียงพอของสื่อการเรียนรู้

ต้องจัดให้มี **สื่อการเรียนรู้**ในปริมาณที่เพียงพอสำหรับผู้เรียน

ในกรณีที่ไม่มีสื่อหรือวัสดุบางรายการที่ผู้เรียนจำเป็นต้องจัดซื้อเอง ต้องมีการให้คำแนะนำแก่ **ผู้เรียน**
(Learners) หรือ **Sponsor/ผู้ว่าจ้าง** เกี่ยวกับการจัดซื้อสื่อที่จำเป็นเหล่านั้น

ในทางปฏิบัติ เช่น คู่มือฝึกอบรม ใบงาน แบบฝึกหัด หนังสือ โปรแกรม หรืออุปกรณ์ประกอบการ
เรียน ต้องเพียงพอกับจำนวนผู้เรียนตามที่หลักสูตรกำหนด

10.2.2 การแจ้งกฎเกี่ยวกับการทำสำเนาและการใช้สื่อ

ต้องแจ้งให้ **Facilitators** และ **Learners** ทราบถึงกฎหรือข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับ

การถ่ายสำเนา (Photocopying) และ การใช้สื่อทั้งในรูปแบบสิ่งพิมพ์และดิจิทัล (Printed and Digital Materials)

จึงควรมีการสื่อสารเรื่องสิทธิในการใช้ การทำสำเนา การแจกจ่าย หรือการนำสื่อไปใช้ต่อ ตามข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง

หมายเหตุของมาตรฐาน

หลายประเทศมีกฎหมายที่เข้มงวดเกี่ยวกับ ลิขสิทธิ์ (Copyright) การทำซ้ำ และการใช้สื่อสิ่งพิมพ์และสื่อดิจิทัล รวมถึงอาจมีระบบ Licensing สำหรับควบคุมการใช้สื่อดังกล่าวโดย LSP

กฎหมายนี้อาจครอบคลุมถึง สื่อที่ LSP พัฒนาขึ้นโดยอ้างอิงหรือดัดแปลงจากผลงานที่มีการเผยแพร่แล้ว ด้วย

ข้อ	สิ่งที่ต้องควบคุม	ตัวอย่างหลักฐาน
10.2.1	สื่อเพียงพอกับผู้เรียน	Checklist เตรียมการฝึก / รายการสื่อ / จำนวนผู้เรียน
10.2.1	สื่อที่ต้องซื้อเพิ่มเติม	รายการ/คำแนะนำแก่ผู้เรียนหรือ Sponsor
10.2.2	กฎการ Copy และใช้สื่อ	Copyright Notice / Learner Guideline
10.2.2	สื่อ Printed & Digital	ข้อกำหนดการใช้/เผยแพร่สื่อ

สำหรับระบบ STQA + ISO 29993 สามารถลดเอกสารได้โดยใส่เรื่องนี้ไว้ใน “Checklist ความพร้อมก่อนดำเนินการฝึกอบรม” และกำหนดข้อความเรื่อง Copyright/การใช้สื่อ ไว้ในคู่มือผู้เรียนหรือเอกสารชี้แจงก่อนอบรม ไม่จำเป็นต้องสร้าง Procedure แยกอีกฉบับ

10.3 สภาพแวดล้อมการเรียนรู้

10.3.1 ในกรณีที่ ผู้ให้บริการการเรียนรู้ (LSP) เป็นผู้รับผิดชอบในการจัดหา หรือเป็นผู้เลือกสภาพแวดล้อมสำหรับการเรียนรู้ (Learning Environment) ผู้ให้บริการต้องทำให้มั่นใจว่าสภาพแวดล้อมดังกล่าว เอื้อต่อการเรียนรู้ (Conducive to Learning)

แต่หาก LSP ไม่สามารถควบคุมสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ได้ เช่น ไปจัดฝึกอบรม ณ สถานที่ของผู้อื่น LSP ต้อง กำหนดข้อกำหนดขั้นต่ำ (Minimum Requirements) สำหรับสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ให้ชัดเจน ความหมายในทางปฏิบัติ จะแบ่งได้เป็น 2 กรณี:

กรณีที่ 1 — LSP เป็นผู้จัดสถานที่

LSP ต้องตรวจสอบให้มั่นใจว่าสถานที่และสภาพแวดล้อมเหมาะกับการเรียนรู้

กรณีที่ 2 — ผู้ว่าจ้างเป็นผู้จัดสถานที่

LSP ไม่จำเป็นต้องควบคุมสถานที่ทั้งหมด แต่ต้องแจ้ง Minimum Requirements ให้ผู้ว่าจ้างทราบก่อนดำเนินการฝึก

ตัวอย่างข้อกำหนดขั้นต่ำ เช่น ขนาดห้องเหมาะสมกับจำนวนผู้เรียน, โต๊ะ/เก้าอี้, แสงสว่าง, การระบายอากาศ, ระบบไฟฟ้า, Projector/Display, Internet (ถ้าจำเป็น), พื้นที่ฝึกปฏิบัติ และข้อกำหนดด้านความปลอดภัยที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมฝึก

หลักฐานที่แนะนำ

เพื่อให้เอกสารเยอะ สามารถใช้เพียง “แบบตรวจสอบความพร้อมการฝึกอบรม (Training Readiness Checklist)” โดยมีหัวข้อ Learning Environment อยู่ในแบบเดียวกัน

ก่อนฝึก → ตรวจสอบสถานที่/ระบบ Online → ตรวจสอบอุปกรณ์ → ตรวจสอบความพร้อมตาม Minimum Requirements → ยืนยันพร้อม → ดำเนินการฝึก

ข้อ 10.3 นี้จึงสัมพันธ์โดยตรงกับ STQA มาตรฐานที่ 5 “สถานที่และสภาพแวดล้อม” และสามารถออกแบบเอกสารหลักฐานชุดเดียวให้รองรับทั้ง STQA + ISO 29993

10.3.2 สภาพแวดล้อมการเรียนรู้

สภาพแวดล้อมการเรียนรู้ต้องได้รับการออกแบบให้เหมาะสมตามหลักการยศาสตร์ (Ergonomic) และได้รับ การดูแลรักษาให้อยู่ในสภาพดี (Well-maintained) รวมทั้งต้องมีคุณลักษณะดังต่อไปนี้

- 1) มีพื้นที่เพียงพอ ต้องมีขนาดพื้นที่เพียงพอสำหรับรองรับ จำนวนผู้เรียนที่ลงทะเบียนในแต่ละกลุ่ม รวมถึง Facilitator/ครูฝึก/วิทยากร
- 2) มีการจัดพื้นที่ให้อีกต่อการเรียนรู้แบบมีปฏิสัมพันธ์ การจัดวางพื้นที่ โต๊ะ เก้าอี้ หรืออุปกรณ์ต่าง ๆ ต้องช่วยส่งเสริม Interactive Learning โดยคำนึงถึงความต้องการของผู้เรียนที่เกี่ยวข้อง
- 3) มีแสงสว่างเพียงพอและสะอาด สถานที่เรียนต้องมี แสงสว่างที่เหมาะสมและมีความสะอาด
- 4) มีอุณหภูมิและการระบายอากาศที่เหมาะสม
ต้องมีการให้ความร้อนหรือความเย็นตามความจำเป็น และมี การระบายอากาศที่ดีสำหรับบริบทประเทศไทย โดยทั่วไปจะเน้นเรื่องเครื่องปรับอากาศ/พัดลมและระบบระบายอากาศตามความเหมาะสมของสถานที่
- 5) ได้รับการป้องกันหรือลดการรบกวนจากเสียง
สภาพแวดล้อมควรได้รับการป้องกันหรือแยกจาก เสียงรบกวนที่อาจกระทบต่อการเรียนรู้

6) มีสื่อและเครื่องมือช่วยการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับหลักสูตร

เช่น อุปกรณ์เสียง วิดีโอ เครื่องฉาย อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ Flip Chart, Flash Cards, Models หรืออุปกรณ์อื่นที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตร

10.3.2	หลักสูตรและได้รับการบำรุงรักษา
1	พื้นที่เพียงพอกับ Learners + Facilitators
2	การจัดพื้นที่เอื้อต่อ Interactive Learning
3	แสงสว่างเพียงพอและสะอาด
4	อุณหภูมิเหมาะสมและระบายอากาศดี
5	ไม่มี/มีการควบคุมเสียงรบกวน
6	สื่อและอุปกรณ์เหมาะสมกับหลักสูตร

สำหรับระบบ STQA + ISO 29993 ข้อนี้เหมาะมากที่จะนำไปใส่ใน “แบบตรวจสอบความพร้อมสถานที่และสภาพแวดล้อมก่อนการฝึกอบรม” โดยทำช่อง ผ่าน / ไม่ผ่าน / ไม่เกี่ยวข้อง / หมายเหตุ เพียงแบบฟอร์มเดียว จะใช้เป็นหลักฐานตรวจสอบประเมินได้ง่าย

10.3.3 ความปลอดภัยของสภาพแวดล้อมการเรียนรู้

ต้องจัดให้มี สิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยที่จำเป็น พร้อมทั้งมีการดูแลรักษาให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน และต้องลด อันตรายด้านความปลอดภัยที่อาจเกิดขึ้น (Potential Safety Hazards) ในสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ให้น้อยที่สุด นอกจากนี้ ต้องแจ้ง ขั้นตอนการดำเนินการเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินและปัญหาด้านการรักษาความปลอดภัย ให้บุคคลต่อไปนี้ทราบ ได้แก่ Facilitators / บุคลากรอื่น / ผู้เรียน ดังนั้น หลักฐานที่เหมาะสม เช่น Checklist ความปลอดภัยสถานที่, อุปกรณ์ฉุกเฉิน, แผนอพยพ/ทางหนีไฟ, Emergency Contact และหลักฐานการชี้แจงความปลอดภัยก่อนเริ่มฝึก

11 ครูฝึก/วิทยากร(Facilitators)

11.1 คุณสมบัติของ Facilitator

ต้องเข้าเงื่อนไข อย่างใดอย่างหนึ่ง ต่อไปนี้

- 1) มีประสบการณ์ และมี คุณวุฒิหรือผ่านการฝึกอบรมด้านการสอน ซึ่งได้รับการยอมรับในประเทศที่ LSP ให้บริการ หรือ
- 2) อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของ Facilitator ที่มีประสบการณ์และมีคุณวุฒิ/ผ่านการฝึกอบรมที่เหมาะสม

จุดนี้สำคัญ เพราะมาตรฐานเปิดทางให้ผู้ที่ยังไม่มีประสบการณ์หรือคุณสมบัติครบสามารถมีส่วนในการสอนได้ แต่ต้องมี ผู้มีประสบการณ์และคุณสมบัติเหมาะสมกำกับดูแล

หมายเหตุ

คุณวุฒิทางวิชาชีพอาจได้รับการรับรองจากหน่วยงานต่าง ๆ เช่น หน่วยงานภาครัฐ, องค์กรกำกับดูแลตนเองที่จัดตั้งโดยภาคอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยหรือวิทยาลัยที่ได้รับการรับรอง

หากไม่มีหน่วยงานที่ทำหน้าที่รับรองคุณวุฒิดังกล่าว คุณวุฒิทางวิชาชีพอาจได้รับการพิจารณาว่ายอมรับได้โดย LSP ในประเทศนั้น ๆ ที่จัดหลักสูตรในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง

ระบบ STQA + ISO 29993

ให้ทำ “ทะเบียนคุณสมบัติและสมรรถนะครูฝึก/วิทยากร” เพียงชุดเดียว โดยตรวจอย่างน้อย ความรู้ในสาขา + ประสบการณ์ + คุณวุฒิ/การอบรมด้านการสอน + หลักฐานการรับรอง + สถานะผ่านเกณฑ์/ต้องมีผู้กำกับ

11.2 สมรรถนะของครูฝึก/วิทยากร

Facilitator ทุกคนต้องมี สมรรถนะที่จำเป็น (Necessary Competences) ใน สาขาวิชาหรือทักษะที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สามารถดำเนินการสอนและปฏิบัติหน้าที่อื่นที่ได้รับมอบหมายได้

ครูฝึก/วิทยากรทุกคนต้องมีความรู้ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นตรงกับหัวข้อหรือสาขาที่รับผิดชอบ เพื่อให้สามารถดำเนินการสอนและปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับมอบหมายได้

ข้อ	สิ่งที่ ISO ต้องการ	สิ่งที่ควรตรวจ
11.1	คุณสมบัติ/ประสบการณ์ด้านการสอน	ประสบการณ์, คุณวุฒิ, Training ด้านการสอน หรือมีผู้มีคุณสมบัติกำกับ
11.2	สมรรถนะในสาขาที่สอน	ความรู้/ทักษะ/ประสบการณ์ตรงกับวิชาหรือทักษะที่สอน

ตัวอย่างหลักฐานที่ควรมี

ไม่จำเป็นต้องทำเอกสารหลายใบ สามารถใช้ “ทะเบียนคุณสมบัติและสมรรถนะครูฝึก/วิทยากร” ฉบับเดียว โดยมีข้อมูล เช่น ชื่อครูฝึก, หลักสูตร/สาขาที่ได้รับอนุญาตให้สอน, คุณวุฒิ, ประสบการณ์วิชาชีพ, ประสบการณ์สอน, Training/Certificate ที่เกี่ยวข้อง และผลการพิจารณาว่า ผ่าน/ไม่ผ่านเกณฑ์

จุดที่ควรระวังในการเตรียมรับการตรวจคือ มี CV อย่างเดียวอาจยังไม่ชัดพอ ควรทำให้ผู้ตรวจสามารถเห็นเส้นทางหลักฐานได้ทันทีว่า

หลักสูตรที่สอน → Competence ที่ต้องการ → คุณสมบัติ/ประสบการณ์ของ Facilitator → หลักฐาน → การอนุมัติให้สอน

โครงสร้างนี้จะรองรับทั้ง ISO 29993 ข้อ 10.1 และข้อ 11.1–11.2 และเชื่อมกับ STQA มาตรฐานที่ 3
ครูฝึก

การพัฒนางานวิชาชีพของครูฝึก/วิทยากรสามารถรวมถึง

- **Practical experience in subject matter** — การเพิ่มพูนประสบการณ์ภาคปฏิบัติในสาขาวิชาที่สอน
- **Competence in classroom management** — การพัฒนาสมรรถนะด้านการบริหารจัดการชั้นเรียน
- **Assessment for the subject being learned** — การพัฒนาความสามารถในการประเมินผลสำหรับวิชาหรือเรื่อง πουผู้เรียนกำลังเรียน

ประเด็นสุดท้ายสำคัญ เพราะ Facilitator ไม่ควรมีเพียงความสามารถในการ “สอน” แต่ควรมีความสามารถในการ **ประเมินว่าผู้เรียนบรรลุ Learning Outcomes หรือไม่** ด้วย

11.4 แผนพัฒนางานวิชาชีพ

ต้องจัดทำแผนการพัฒนางานวิชาชีพ (Professional Development Plans) โดยแผนดังกล่าวต้องพิจารณาปัจจัยต่าง ๆ ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียง หน้าที่และความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย ผลการประเมินบริการการเรียนรู้ และความคิดเห็นของครูฝึก/วิทยากรเองเกี่ยวกับความต้องการในการพัฒนางานวิชาชีพของตน ดังนั้น ข้อ 11.4 มีคำว่า “**shall be established**” หมายความว่าองค์กรต้องมี **แผน** ไม่ใช่เพียงมีหลักฐานว่าวิทยากรเคยไปอบรม

3 Input สำคัญในการทำแผน

1. Assigned Tasks & Responsibilities

ดูจากหน้าที่และหลักสูตรที่ Facilitator รับผิดชอบ

2. Results of Learning Service Evaluation

นำผลประเมินการฝึกอบรม/ผลประเมินวิทยากรมาใช้ เช่น ผู้เรียนประเมินว่าการอธิบายภาคปฏิบัติยังไม่ชัด → นำมาเป็นประเด็นพัฒนา

3. Facilitator's Own Views

ให้ครูฝึกประเมินหรือเสนอเองว่าต้องการพัฒนาความรู้หรือทักษะด้านใด

ข้อ 12 การประเมินผลการเรียนรู้ (Assessment of learning)

12.1 การออกแบบหรือเลือกวิธีการประเมิน

ในการออกแบบหรือเลือกการประเมิน ต้องพิจารณาอย่างน้อยเรื่องต่อไปนี้

- 1) วัตถุประสงค์ของการประเมิน
- 2) ความรู้ ทักษะ และความสามารถที่จะประเมิน
- 3) มาตรฐานหรือเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมิน
- 4) วิธีการประเมิน
- 5) การให้คะแนนและการรายงานผล
- 6) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องหรือได้รับผลจากการประเมิน

12.2 การประเมินก่อนเริ่มเรียน

ก่อนเริ่มหลักสูตรหรือในช่วงเริ่มต้น ต้องมีการประเมิน ระดับความสามารถของผู้เรียนในเรื่องที่จะเรียน โดยวิธีการประเมินควรสอดคล้องกับระดับความสามารถของผู้เรียน เช่น อายุ ความสามารถ เป็นต้น

12.2 การประเมินระดับสมรรถนะก่อนเรียน

ก่อนเริ่มหลักสูตร หรือในช่วงเริ่มต้นหลักสูตร ต้องมีการประเมินระดับสมรรถนะของผู้เรียนในเรื่องที่จะเรียน จุดนี้สำคัญมาก เพราะใช้คำว่า “shall” หมายถึงเป็นข้อกำหนดที่ต้องดำเนินการ ดังนั้นควรมี Baseline / Initial Assessment ของผู้เรียน ตัวอย่างวิธีที่ใช้ได้ เช่น Pre-test, แบบประเมินตนเอง, Skill Test, Practical Test, Interview หรือการตรวจสอบคุณสมบัติ/ประสบการณ์เดิม ตามความเหมาะสมของหลักสูตร

นำไปใช้กับระบบ STQA + ISO 29993 แนะนำให้ทำกระบวนการง่าย ๆ เป็น

กำหนด Learning Outcomes

- กำหนดสิ่งที่วัด
- กำหนดเกณฑ์ผ่าน
- Pre-Assessment
- ดำเนินการฝึก
- Post-Assessment
- เปรียบเทียบผล
- รายงานผล

และสามารถใช้เอกสารหลักเพียงชุดเดียวชื่อ “แผนและบันทึกการประเมินผลการเรียนรู้ (Learning Assessment Plan & Record)” เพื่อรองรับข้อ 12 โดยไม่ต้องสร้างเอกสารแยกจำนวนมาก

12.3 การประเมินความก้าวหน้าของผู้เรียน

ต้องประเมิน ความก้าวหน้าของผู้เรียนตลอดระยะเวลาการเรียนรู้ และเมื่อสิ้นสุดหลักสูตร เช่น การประเมินแบบ ก่อนเรียน-หลังเรียน (Pre/Post หรือ A-Z)

แปลว่า ต้องประเมินความก้าวหน้าของผู้เรียนตลอดระยะเวลาของหลักสูตร และเมื่อสิ้นสุดหลักสูตร ดังนั้น ISO 29993 ไม่ได้กำหนดให้ประเมินเฉพาะก่อน-หลังเท่านั้น แต่ต้องเห็นการติดตามความก้าวหน้าระหว่างการเรียน ด้วย

ตัวอย่างหลักฐาน เช่น แบบฝึกหัด, Workshop, Practical Test, การสังเกตการปฏิบัติงาน, Quiz, Assignment และ Post-test

ก่อนเรียน (12.2) → ระหว่างเรียน (12.3) → สิ้นสุดการเรียนรู้ (12.3)

12.4 ใบรับรองการสำเร็จการเรียนรู้ (Certificate of Completion)

หากผู้เรียนหรือ Sponsor ร้องขอ ต้องได้รับ หลักฐาน/ใบรับรองการสำเร็จการเรียนรู้ ซึ่งควรมีข้อมูล เช่น

- ชื่อและวัตถุประสงค์ของบริการการเรียนรู้
- จำนวนชั่วโมงการเรียนรู้
- ระดับผลสัมฤทธิ์ (Level of achievement)

เมื่อผู้เรียนหรือ Sponsor ร้องขอ ต้องได้รับ Certificate of Completion ซึ่งต้องมีข้อมูลอย่างน้อยได้แก่

- 1) ชื่อและวัตถุประสงค์ของบริการการเรียนรู้
- 2) จำนวนชั่วโมงการเรียนรู้/การฝึกอบรม
- 3) ระดับผลสัมฤทธิ์ (Level of Achievement)

ดังนั้นถ้าจะออกแบบ Certificate Template ให้รองรับ ISO 29993 ควรเผื่อข้อมูล 3 ส่วนนี้ไว้

12.5 การเข้าถึงผลการประเมิน

ผลการประเมินต้องให้เข้าถึงเฉพาะ ผู้มีอำนาจหรือผู้มีสิทธิอันชอบธรรม โดยคำนึงถึงหลัก ความเป็นธรรม ความโปร่งใส และการรักษาความลับ

ผลการประเมินต้องให้เข้าถึง เฉพาะบุคคลที่มีอำนาจที่กำหนดไว้ หรือได้รับความยินยอมโดยชอบในการ ดูข้อมูล โดยต้องคำนึงถึงหลัก

Fairness — ความเป็นธรรม

Transparency — ความโปร่งใส

Confidentiality — การรักษาความลับ

ในทางปฏิบัติ จึงควรกำหนดว่า ใครดูผลสอบได้ / ใครอนุมัติผล / Sponsor จะได้รับข้อมูลระดับใด / เก็บข้อมูลที่ไหน / ส่งผลให้ใครได้บ้าง

ออกแบบหรือเลือกการประเมินผล (Assessment) ต้องพิจารณาประเด็นต่อไปนี้

ข้อ	ข้อกำหนด	ความหมายในการปฏิบัติ
1)	Intended use of the assessment	กำหนดว่าจะประเมินเพื่ออะไร
2)	Knowledge, skills and abilities to be measured	กำหนดความรู้ ทักษะ และความสามารถที่จะวัด
3)	Standards to be measured against	กำหนดมาตรฐาน/เกณฑ์ที่ใช้เทียบผล
4)	Methods of assessment	กำหนดวิธีการประเมิน
5)	Scoring and reporting	กำหนดวิธีให้คะแนนและรายงานผล
6)	Interested parties involved in or affected by the assessment	พิจารณาผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องหรือได้รับผลจากการประเมิน

ตัวอย่างเช่น หลักสูตรฝึกทักษะช่าง อาจกำหนดว่า

Learning Outcome → ทักษะที่ต้องทำได้ → Practical Test → Checklist → เกณฑ์ผ่าน

80% → บันทึกผลรายบุคคล

จุดสำคัญคือ ข้อสอบหรือแบบประเมินต้องสัมพันธ์กับ Learning Outcomes ไม่ใช่ข้อสอบโดยไม่มีเกณฑ์เชื่อมโยงกับสิ่งที่หลักสูตรต้องการให้ผู้เรียนทำได้

ข้อ	สิ่งที่ต้องดำเนินการ	หลักฐานที่ควรมี
12.1	ออกแบบ Assessment ให้เหมาะกับวัตถุประสงค์ ความรู้ ทักษะ เกณฑ์ วิธี คะแนน และผู้เกี่ยวข้อง	Assessment Plan / เกณฑ์ประเมิน
12.2	ประเมิน Competence ก่อนหรือเมื่อเริ่มหลักสูตร	Pre-assessment / Pre-test
12.3	ประเมินความก้าวหน้าระหว่างเรียนและเมื่อจบ	Workshop / Practical / Post-test
12.4	เมื่อร้องขอ ออก Certificate ที่มีข้อมูลตามกำหนด	Certificate Template / Record
12.5	ควบคุมการเข้าถึงผล Assessment	Assessment Record / Access Control

ข้อ 13 การติดตามและประเมินผลบริการการเรียนรู้
(Monitoring and Evaluation of the Learning Service)

13.1 การติดตามและประเมินผลอย่างสม่ำเสมอ

ต้องดำเนินการ **ติดตามและประเมินผลอย่างสม่ำเสมอ (Regular Monitoring and Evaluation)** เพื่อพิจารณาว่า **บริการการเรียนรู้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้หรือไม่**

ประเด็นสำคัญคือ ข้อ 12 เน้น **ผลการเรียนรู้ของผู้เรียน (Assessment of Learning)** แต่ข้อ 13 เน้น **ประสิทธิผลของบริการการเรียนรู้ทั้งระบบ**

ตัวอย่างเช่น ไม่ได้ดูเฉพาะว่าผู้เรียนสอบผ่านหรือไม่ แต่ต้องดูว่า หลักสูตรตรงความต้องการหรือไม่ วิธีสอนเหมาะสมหรือไม่ วิทยากรมีประสิทธิผลหรือไม่ สถานที่/สื่อเหมาะสมหรือไม่ และบริการบรรลุวัตถุประสงค์ของหลักสูตรหรือไม่

13.2 การออกแบบกระบวนการ Monitoring & Evaluation

ในการออกแบบกระบวนการติดตามและประเมินผล ต้องพิจารณาอย่างน้อย 4 เรื่อง

ข้อ	ข้อกำหนด	ความหมาย
1) Scope	ขอบเขต	จะติดตามและประเมินเรื่องอะไรบ้าง
2) Goals	เป้าหมาย	ต้องการทราบหรือวัดผลอะไร
3) Means of monitoring and evaluation	วิธีการติดตามและประเมิน	ต้องกำหนดเหตุผล เกณฑ์ เครื่องมือ และกำหนดเวลา
4) Interested parties	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ใครเกี่ยวข้องหรือได้รับผลจาก Monitoring & Evaluation

โดยเฉพาะ ข้อ 13.2 (3) ควรระวัง เพราะมาตรฐานไม่ได้กำหนดเพียงว่า “มีแบบประเมินความพึงพอใจ” แต่ต้องพิจารณาให้ครบถึง

Rationale → Criteria → Instruments → Schedule

หรือ เหตุผลที่ประเมิน → เกณฑ์ → เครื่องมือ → ช่วงเวลาที่ประเมิน

ตัวอย่างสำหรับกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

สมมติหลักสูตรหนึ่งกำหนดวัตถุประสงค์ว่า ผู้เข้ารับการฝึกสามารถปฏิบัติงานตามทักษะที่กำหนดได้ สามารถวางระบบเป็น:

วัตถุประสงค์หลักสูตร

→ กำหนด KPI/เกณฑ์

→ ติดตามระหว่างฝึก

- ประเมินผู้เรียน
- ประเมินวิทยากร
- ประเมินหลักสูตร/บริการ
- วิเคราะห์ผล
- เทียบกับวัตถุประสงค์
- กำหนดสิ่งที่ต้องปรับปรุง
- นำผลกลับไปปรับหลักสูตรครั้งต่อไป

ข้อ 12 “ผู้เรียนเรียนรู้/มีสมรรถนะเพิ่มขึ้นหรือไม่?”

ข้อ 13 “บริการการเรียนรู้ของเรามีประสิทธิผลและบรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่?”

สำหรับระบบ STQA + ISO 29993 ข้อ 13 สามารถเชื่อมโดยตรงกับ STQA มาตรฐานที่ 6 การประเมินระบบการฝึก และใช้เอกสารร่วมกันได้ เพื่อลดจำนวนเอกสารที่ต้องจัดทำและตรวจรับ

13.3 การประเมินบริการการเรียนรู้

มาตรฐานกำหนดว่า การประเมินบริการต้องครอบคลุมหัวข้อต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย แต่ไม่จำกัดเพียงเท่านี้

- 1) Fulfilment of learning needs — การตอบสนองต่อความต้องการในการเรียนรู้ ต้องประเมินว่าบริการ/หลักสูตรที่จัดขึ้น ตอบสนอง Learning Needs ที่วิเคราะห์ไว้ในข้อ 7 หรือไม่
ตัวอย่างหลักฐาน: เปรียบเทียบ Needs Analysis กับผลหลังการฝึก, แบบประเมินผู้เรียน/ผู้ว่าจ้าง และผลสัมฤทธิ์ของผู้เรียน
- 2) Learning and teaching methods — วิธีการเรียนรู้และวิธีการสอน ต้องประเมินว่า วิธีการเรียนรู้และการสอนที่ใช้มีความเหมาะสมและมีประสิทธิผลหรือไม่ เช่น Lecture, Workshop, Demonstration, Practical Training, Online หรือ Blended Learning
- 3) Adequacy of learning material and other resources — ความเพียงพอของสื่อการเรียนรู้และทรัพยากรอื่น ต้องประเมินว่า สื่อและทรัพยากรที่จัดให้มีความเหมาะสมและเพียงพอหรือไม่ เช่น คู่มือ ใบงาน อุปกรณ์ฝึก ห้องเรียน ระบบ IT และทรัพยากรสนับสนุนอื่น
ความเชื่อมโยงที่สำคัญ
ข้อ 13.3 ไม่ควรทำเป็นเพียง แบบประเมินความพึงพอใจทั่วไป เพราะต้องสามารถตอบได้อย่างน้อยว่า Learning Needs ได้รับการตอบสนองหรือไม่ → วิธีสอนเหมาะสมหรือไม่ → สื่อและทรัพยากรเพียงพอหรือไม่
- 4) Logistics and organization of the learning service
การจัดการด้านโลจิสติกส์และการบริหารจัดการบริการการเรียนรู้

หมายถึง ต้องประเมินความเหมาะสมของการจัดการฝึกอบรม เช่น สถานที่ วันและเวลา ตารางการฝึกอบรม การลงทะเบียน การประสานงาน อุปกรณ์ ระบบออนไลน์ เอกสาร อาหาร/เครื่องดื่ม และการสนับสนุนผู้เรียน

ดังนั้น ข้อ 13.3 โดยรวม ต้องประเมินอย่างน้อย 4 ด้าน คือ

- 1) การตอบสนองต่อความต้องการในการเรียนรู้
- 2) วิธีการเรียนรู้และการสอน
- 3) ความเพียงพอของสื่อและทรัพยากร
- 4) การจัดการและการบริหารบริการการเรียนรู้

13.4 ขั้นตอนการติดตามและประเมินผล (Procedures for monitoring and evaluation)

ขั้นตอนการติดตามและประเมินผล ต้องประกอบด้วย

1) การสังเกตการสอนและการเรียนรู้เป็นระยะ

เพื่อวัตถุประสงค์ในการประกันคุณภาพ (Quality Assurance)

ตัวอย่างหลักฐาน

- แบบสังเกตการสอนของวิทยากร
- แบบประเมินการจัดการเรียนการสอน
- รายงานการนิเทศ/ติดตามการฝึกอบรม
- บันทึกการตรวจเยี่ยมการฝึกอบรม

2) การทบทวนผลการประเมินผู้เรียน และตรวจสอบว่าผลที่ได้ สอดคล้องกับเป้าหมายของบริการการเรียนรู้ที่ได้ตกลงกันไว้จากการวิเคราะห์ความต้องการ (Needs Analysis) หรือไม่

การเรียนรู้ที่ได้ตกลงกันไว้จากการวิเคราะห์ความต้องการ (Needs Analysis) หรือไม่

การประเมินการเรียนรู้ต้องสามารถนำผลมา

รวบรวม (Compilation) → เปรียบเทียบ (Comparison) → วิเคราะห์ (Analysis) ได้

หมายเหตุ: การประเมินการเรียนรู้ให้ดูข้อ 12.3 และ 12.4 ประกอบ

ตัวอย่างหลักฐาน

- Pre-test / Post-test
- ผลการทดสอบภาคทฤษฎี
- ผลการทดสอบภาคปฏิบัติ
- ตารางเปรียบเทียบผลก่อน-หลังการฝึก
- รายงานผลสัมฤทธิ์ตาม Learning Outcomes

3) การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้เรียนและผู้ว่าจ้าง/ผู้สนับสนุน (Sponsors) ที่มีต่อบริการการเรียนรู้ รวมถึง ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพของบริการการเรียนรู้

จุดสำคัญคือมาตรฐานไม่ได้กำหนดเพียงให้ “เก็บแบบประเมินความพึงพอใจ” แต่ต้องมีการ วิเคราะห์ ผลและนำข้อเสนอแนะไปใช้ในการปรับปรุง

4) การวิเคราะห์ข้อมูลการลงทะเบียน การเข้าเรียน และการออกจากหลักสูตรก่อนจบ ได้แก่

- จำนวนผู้สมัคร/ลงทะเบียน (Enrolment)
- จำนวนและอัตราการเข้าเรียน (Attendance)
- จำนวนหรืออัตราผู้ที่ออก/ไม่เรียนจนจบ (Attrition)

ตามระบบ ISO 29993

สังเกตการสอน → ประเมินผลผู้เรียน → เปรียบเทียบกับ Learning Outcomes → ประเมินความพึงพอใจ → วิเคราะห์ Attendance/Dropout → สรุปผล → กำหนดการปรับปรุงหลักสูตร ส่วนนี้สำคัญมากสำหรับโครงการที่กำลังจัดทำ เพราะสามารถใช้เป็นโครงสร้างของ “รายงานผลการฝึกอบรมประจำปีหลักสูตร” และจะเชื่อมตั้งแต่ ข้อ 7 Needs Analysis → ข้อ 8 Design → ข้อ 10 Delivery → ข้อ 12 Assessment → ข้อ 13 Evaluation & Improvement อย่างเป็นระบบ

13.5 ผู้ดำเนินการติดตามและประเมินผล

การติดตามและการประเมินผลดังกล่าว ต้องดำเนินการโดยบุคคลที่มีคุณสมบัติและความสามารถที่เหมาะสม (Qualified Persons)

ในทางปฏิบัติ องค์กรควรกำหนดว่าใครเป็นผู้รับผิดชอบการติดตามและประเมินผล และมีหลักฐานแสดงความสามารถ เช่น ประวัติการศึกษา ประสบการณ์ การฝึกอบรม หรือหลักฐานการมอบหมายหน้าที่

13.6 ข้อมูลและรายงานผล

ชุดข้อมูลและรายงานที่เกิดจากการติดตามและประเมินผลต้องมีความชัดเจนและโปร่งใส

รายงานต้องอธิบายอย่างชัดเจนถึง

- ผลที่ตรวจพบ (Findings)
- เหตุผลหรือหลักการที่ใช้ในการพิจารณา (Rationale)
- ความสัมพันธ์ของผลที่พบกับ วัตถุประสงค์ของบริการการเรียนรู้

ดังนั้น ไม่ควรมีเพียงคะแนนความพึงพอใจ แต่ควรมี การวิเคราะห์และสรุปว่าหลักสูตรบรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่ เพราะเหตุใด

13.7 ขอร้องเรียนและข้อเรียกร้อง

ขอร้องเรียน (Complaints) และข้อเรียกร้อง (Claims) ต้องได้รับการจัดการภายในระยะเวลาที่ได้ตกลงหรือกำหนดไว้ เพื่อให้มีการแก้ไข เยียวยา หรือให้คำชี้แจงที่เหมาะสม

สำหรับระบบที่จัดทำ แนะนำให้มี Procedure การจัดการขอร้องเรียน กำหนดอย่างน้อยเรื่องการรับเรื่อง ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาตอบกลับ การสอบสวน/วิเคราะห์ การแก้ไข การแจ้งผล และการเก็บบันทึก

13.8 การนำผลไปปรับปรุง

ผลจากการติดตามและประเมินผล ต้องนำมาพิจารณาในการดำเนินการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงบริการการเรียนรู้

ตัวอย่างที่มาตรฐานระบุ ได้แก่ หลักสูตร (Curriculum), โปรแกรม/แผนการฝึกอบรม (Course Programmes), วิธีการสอน (Teaching Methods) และการพัฒนาวิชาชีพของบุคลากร/วิทยากร (Professional Development)

ข้อ 13.8 คือ

Monitoring → Evaluation → Findings → Improvement → ปรับหลักสูตร/การสอน/วิทยากร → นำไปใช้ในรุ่นถัดไป

สำหรับการเตรียมขอรับรอง ISO 29993 ข้อ 13.8 ควรมีหลักฐานที่เห็นชัดว่า “ประเมินแล้วมีการปรับปรุงจริง” เช่น รายงานสรุปผลการอบรม → ประเด็นที่ต้องปรับปรุง → Action Plan → ผู้รับผิดชอบ → กำหนดเสร็จ → หลักฐานการปรับปรุง → ติดตามผลค่ะ

ข้อ	หัวข้อในเอกสารส่งมอบ	เชื่อม STQA	เชื่อม ISO 29993
1	การบริหารและควบคุมระบบการฝึกอบรม	ภาพรวมระบบ STQA	ข้อ 4 และภาพรวมระบบบริการ
2	การจัดทำและพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรม	มาตรฐาน 1 หลักสูตร	ข้อ 7–8 Needs Analysis / Design
3	การบริหารจัดการผู้รับการฝึก	มาตรฐาน 2 ผู้รับการฝึก	ข้อ 6, 9
4	การบริหารจัดการครูฝึกและวิทยากร	มาตรฐาน 3 ครูฝึก	ข้อ 11 Facilitators
5	การกำหนดและควบคุมวิธีการฝึก	มาตรฐาน 4 วิธีการฝึก	ข้อ 8, 10
6	การจัดการสถานที่ สภาพแวดล้อม และทรัพยากรการฝึก	มาตรฐาน 5	ข้อ 10 Service Delivery
7	การวัด ประเมินผล และติดตามผลการฝึกอบรม	มาตรฐาน 6	ข้อ 12–13
8	การสื่อสารและประชาสัมพันธ์การฝึกอบรม	มาตรฐาน 7	ข้อ 4–6 และ 9

ข้อ 14 การเรียกเก็บเงิน/ใบแจ้งหนี้ (Invoicing)

14.1 ข้อมูลในใบแจ้งหนี้

มาตรฐานกำหนดว่า ใบแจ้งหนี้สำหรับบริการการเรียนรู้ต้องชัดเจน และต้องมีรายละเอียดเพียงพอที่จะทำให้ ผู้เรียน (Learner) หรือ Sponsor (ถ้ามี)

สามารถเข้าใจได้อย่างชัดเจนว่า กำลังถูกเรียกเก็บเงินสำหรับอะไร

สำหรับกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน หลักฐานที่อาจใช้ได้ เช่น เอกสารเรียกเก็บค่าบริการ รายละเอียดค่าใช้จ่าย หรือเอกสารทางการเงินของทางราชการ กรณีที่บริการนั้นมีการเรียกเก็บเงิน

14.2 หลักฐานการชำระเงิน

มาตรฐานกำหนดว่า LSP ต้องจัดให้ผู้เรียนหรือ Sponsor มีหลักฐานการชำระเงิน เมื่อมีการร้องขอ ดังนั้นในบริบทของกรม:

หน่วยฝึก (LSP) → มีการเรียกเก็บเงิน → เอกสารเรียกเก็บต้องชัดเจน → เมื่อ Learner/Sponsor ร้องขอ ต้องสามารถให้หลักฐานการชำระเงินได้

รายการ	การประยุกต์ใช้กับกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
ข้อกำหนด	ข้อ 14 Invoicing
14.1	เอกสารเรียกเก็บค่าบริการต้องชัดเจนและมีรายละเอียดเพียงพอให้ Learner/Sponsor เข้าใจว่าถูกเรียกเก็บค่าอะไร
14.2	LSP ต้องให้หลักฐานการชำระเงินแก่ Learner/Sponsor เมื่อมีการร้องขอ
ผู้รับผิดชอบหลัก	หน่วยฝึก (LSP)
ผู้ดำเนินการ	เจ้าหน้าที่การเงิน/ผู้ได้รับมอบหมาย ตามระบบของกรม
เอกสารเดิมของกรม	ใบแจ้งค่าใช้จ่าย/เอกสารเรียกเก็บเงิน/ใบเสร็จรับเงิน/หลักฐานการชำระเงิน ตามระบบราชการที่ใช้อยู่
ต้องสร้างแบบฟอร์ม ISO ใหม่หรือไม่	ไม่ควรสร้างใหม่ หากเอกสารการเงินของกรมรองรับ 14.1-14.2 อยู่แล้ว
SOP ที่เกี่ยวข้อง	อาจอ้างอิงใน SOP-03 หลังการฝึก หรือเชื่อมโยงไปยังกระบวนการด้านการเงินของกรม

ตารางสรุปข้อกำหนดกับSOP					
ข้อ	ข้อกำหนด ISO 29993	การนำมาใช้กับกรมพัฒนาฝีมือ แรงงาน	ผู้รับผิดชอบหลัก	เอกสาร/หลักฐานที่ใช้ได้	SOP ที่ เกี่ยวข้อง
4	ข้อมูล ทั่วไปที่ LSP จัดให้	จัดให้มีข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับหน่วยฝึก และบริการการเรียนรู้ที่ถูกต้อง ชัดเจน และเข้าถึงได้	หน่วยฝึก (LSP)	เว็บไซต์/ข้อมูลหน่วยงาน/ รายละเอียดบริการและ หลักสูตร/ช่องทางติดต่อ	SOP-01 ก่อนการ ฝึกอบรม
5	การจัดทำ ข้อเสนอ	เมื่อมีการร้องขอ ให้จัดทำข้อเสนอ เกี่ยวกับบริการการเรียนรู้ โดยใช้ เอกสารเดิมของกรมได้ หากมีข้อมูล ครบตามข้อกำหนด	หน่วยฝึก (LSP)	โครงการ/ข้อเสนอ โครงการ/หนังสือ ราชการ/รายละเอียด หลักสูตร	SOP-01 ก่อนการ ฝึกอบรม
6	ข้อมูลก่อน การรับ บริการการ เรียนรู้	ให้ข้อมูลที่จำเป็นแก่ผู้สนใจ/ผู้เรียน/ Sponsor ก่อนตัดสินใจรับบริการ เช่น รายละเอียดหลักสูตร คุณสมบัติ วิธีฝึก วิธีประเมิน วัน เวลา สถานที่ และเงื่อนไข	หน่วยฝึก (LSP)	ประกาศรับสมัคร/ เว็บไซต์/สื่อ ประชาสัมพันธ์/ รายละเอียดหลักสูตร/ กำหนดการ/เงื่อนไขสมัคร	SOP-01 ก่อนการ ฝึกอบรม
7	การ วิเคราะห์ ความ ต้องการ	วิเคราะห์ความต้องการในการเรียนรู้ ของกลุ่มเป้าหมาย รวมถึงความรู้ ทักษะ ความสามารถเดิม และ ผลลัพธ์ที่ต้องการ เพื่อนำไปกำหนด บริการการเรียนรู้	หน่วยฝึก (LSP)	Needs Analysis/ข้อมูล ตลาดแรงงาน/ความ ต้องการสถานประกอบ กิจการ/ข้อมูลผู้สมัคร/ผล การฝึกเดิม	SOP-01 ก่อนการ ฝึกอบรม
8	การ ออกแบบ บริการการ เรียนรู้	นำผล Needs Analysis มา ออกแบบ ทบทวน หรือเลือกใช้ หลักสูตร กำหนด Learning Outcomes เนื้อหา วิธีการเรียนรู้ กิจกรรม ทรัพยากร และวิธีประเมิน	หน่วยฝึก (LSP) / หน่วยงาน รับผิดชอบ หลักสูตร	หลักสูตร/แผนการฝึก/ Learning Outcomes/ กำหนดการ/วิธีประเมิน/ หลักฐานทบทวนหรือ อนุมัติ	SOP-01 ก่อนการ ฝึกอบรม
9	ข้อมูล เกี่ยวกับ บริการ	เมื่อผู้เรียนลงทะเบียน/ได้รับตอบรับ แล้ว แจ้งข้อมูลที่จำเป็น เช่น วัน เวลา สถานที่ กำหนดการ วิธี	หน่วยฝึก (LSP)	หนังสือตอบรับ/ประกาศ รายชื่อ/กำหนดการ/	SOP-01 ก่อนการ ฝึกอบรม

ข้อ	ข้อกำหนด ISO 29993	การนำมาใช้กับกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน	ผู้รับผิดชอบหลัก	เอกสาร/หลักฐานที่ใช้ได้	SOP ที่เกี่ยวข้อง
	สำหรับผู้เรียนที่ลงทะเบียนแล้วหรือ Sponsor	ประเมิน ข้อปฏิบัติ ผู้ประสานงาน และการสนับสนุน		LINE/Email/เอกสารชี้แจงผู้เข้าฝึก	→ SOP-02 ระหว่างการฝึกอบรม
10	การส่งมอบบริการการเรียนรู้	ดำเนินการฝึกตามที่ออกแบบและแจ้งไว้ พร้อมควบคุมกิจกรรม ทรัพยากร สภาพแวดล้อม การสื่อสาร และการสนับสนุนผู้เรียน	หน่วยฝึก (LSP)	แผน/กำหนดการฝึก/ทะเบียนผู้เรียน/ Attendance/เอกสารประกอบ/บันทึกกิจกรรม/หลักฐานการฝึก	SOP-02 ระหว่างการฝึกอบรม
11	ผู้ทำหน้าที่เอื้อให้เกิดการเรียนรู้	คัดเลือก/มอบหมายครูฝึกหรือวิทยากรที่เหมาะสม เตรียมความพร้อม และกำกับการปฏิบัติหน้าที่เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้	หน่วยฝึก (LSP)	ประวัติ/คุณสมบัติ/ประสบการณ์/ทะเบียนครูฝึก/หนังสือเชิญหรือมอบหมาย/ผลประเมิน	SOP-01 ก่อนการฝึกอบรม + SOP-02 ระหว่างการฝึกอบรม
12	การประเมินผลการเรียนรู้	ออกแบบ/เลือกวิธีประเมิน ประเมินระดับความสามารถก่อนหรือช่วงเริ่มต้น ติดตามความก้าวหน้า ประเมินเมื่อสิ้นสุด จัดการหลักฐานการสำเร็จ และควบคุมการเข้าถึงผลประเมิน	หน่วยฝึก (LSP) / Facilitator / ผู้ประเมินที่ได้รับมอบหมาย	Pre-test/Post-test/แบบทดสอบ/ประเมินภาคปฏิบัติ/ผลคะแนน/ผลประเมิน/หลักฐานการสำเร็จ	SOP-01 ก่อนการฝึกอบรม + SOP-02 ระหว่างการฝึกอบรม + SOP-03 หลังการฝึกอบรม

ข้อ	ข้อกำหนด ISO 29993	การนำมาใช้กับกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน	ผู้รับผิดชอบหลัก	เอกสาร/หลักฐานที่ใช้ได้	SOP ที่เกี่ยวข้อง
13	การติดตามและประเมินผลบริการการเรียนรู้	ติดตามและประเมิน Learning Needs วิธีเรียน/สอน สื่อและทรัพยากร Logistics ผล Assessment ความพึงพอใจ Enrollment/Attendance/Attrition รวมถึง Complaints & Claims และนำผลไปใช้ปรับปรุง	หน่วยฝึก (LSP) / ผู้ได้รับมอบหมายที่มีความเหมาะสม	บันทึกสังเกต/ผลประเมิน/แบบความพึงพอใจ/ Attendance/Feedback /ข้อร้องเรียน/รายงานติดตามและปรับปรุง	SOP-02 ระหว่างการฝึกอบรม + SOP-03 หลังการฝึกอบรม
14	การเรียกเก็บเงิน/ใบแจ้งหนี้	กรณีมีการเรียกเก็บค่าบริการ เอกสารเรียกเก็บต้องชัดเจนว่าคิดค่าอะไร และจัดหลักฐานการชำระเงินให้ Learner/Sponsor เมื่อร้องขอ	หน่วยฝึก (LSP) / เจ้าหน้าที่การเงิน	เอกสารเรียกเก็บเงิน/ใบเสร็จรับเงิน/หลักฐานการชำระเงินตามระบบราชการ	SOP-03 หลังการฝึกอบรม / กระบวนการสนับสนุนด้านการเงิน