การพัฒนาพนักงาน

การบินไทยมีการกำหนดนโยบายด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคลทุกระดับ ด้วยการฝึกอบรมบุคลากรให้มีคุณภาพมาตรฐาน มีศักยภาพ และมีความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่ง ทั้งผู้ที่ปฏิบัติงานในธุรกิจหลัก (Core) และธุรกิจสนับสนุน (Business Unit) รวมทั้งดำเนินงานบริหารทรัพยากรบุคคลด้านอื่นๆ เพื่อวางแผนและเตรียมความพร้อมพนักงาน อาทิ การจัดทำแผนสืบทอดตำแหน่ง (Succession Planning) โดยมุ่งเน้นผู้บริหารระดับสูงตำแหน่งผู้อำนวยการใหญ่ (VP) ขึ้นไป โดยดำเนินการประเมินและคัดกรองเพื่อวางแผนพัฒนาพนักงานผู้มีศักยภาพสูง และได้มีการวางแผนสำหรับผู้บริหารระดับกลางและระดับต้น (ระดับ 8 ขึ้นไป) ต่อไปด้วย

นอกจากนี้ยังมีการออกแบบเส้นทางหรือแนวการพัฒนาการเรียนรู้ของพนักงาน (Learning Development Roadmap) เพื่อพัฒนาพนักงาน ให้ครอบคลุมทั้งสมรรถนะหลัก (Core Competency) สมรรถนะด้านการบริหาร (Managerial Competency) และสมรรถนะตามบทบาทหน้าที่ (Functional Competency) ให้เหมาะสมกับพนักงานผู้บริหารระดับต้น ระดับกลาง ระดับสูง และผู้มีศักยภาพสูง (Talent) โดยใช้เครื่องมือที่หลากหลาย ทั้งการฝึกอบรม (Training) และไม่ใช่การฝึกอบรม (Non-Training) เช่น การเรียนรู้จากการสอนงาน การฝึกปฏิบัติงาน เป็นต้น

ฝ่ายพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากร (D9) ประกอบด้วยฝ่ายฝึกอบรมในสังกัดทั้งหมด 2 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายฝึกอบรมธุรกิจการบิน (9X) และฝ่ายพัฒนาการเรียนรู้และนวัตกรรมการสอน (9A) ซึ่งฝ่ายพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากร (D9) มีการดำเนินงานร่วมกับฝ่ายต่างๆ ในการพัฒนาบุคลากรของบริษัทฯ ให้มีศักยภาพในการทำงาน สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และขับเคลื่อนแผนงานต่างๆ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิผล นอกจากนี้ การมีคุณธรรม จริยธรรม และจิตสำนึกที่ดีของพนักงาน การสร้างวัฒธรรมองค์กรที่เข้มแข็ง จะส่งผลให้บริษัทฯ มีขีดความสามารถในการแข่งขันและประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน จึงได้พัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมและวิธีการถ่ายทอดองค์ความรู้ในรูปแบบต่างๆตลอดเวลา เพื่อการพัฒนาศักยภาพพนักงานในทุกๆด้าน

นอกจาก 2 ฝ่ายดังระบุ ภายใต้การกำกับดูแลของฝ่าย D9 ยังมีกองควบคุมคุณภาพการฝึกอบรม (9R) ทำหน้าที่ประเมินและติดตามผลการฝึกอบรมของ 9X และ 9A โดยจะแจ้งผลการประเมินให้ผู้เกี่ยวข้องหลังการอบรมตลอดจนการรายงานประจำแต่ละปี เพื่อการวิเคราะห์และพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น

ฝ่ายพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากร มีการจัดอบรมในด้านต่างๆ ที่จะช่วยสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรของบริษัทฯให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ตอบสนองต่อการพัฒนาตาม Competency Model และแผนกลยุทธ์ของบริษัทฯ กำกับดูแลหลักสูตร Professional Skills หรือ Hard Skills โดยฝ่ายฝึกอบรมธุรกิจการบิน (Airline Business Training Department /9X) และ หลักสูตร Soft Skills อันได้แก่ Managerial Skills และ ภาษาและวัฒนธรรมโดยฝ่ายพัฒนาการเรียนรู้และนวัตกรรมการสอน (Learning Development & Training Innovation Department/9A) หลักสูตรต่างๆ มีดังนี้

1. Professional Skills

กำกับดูแลโดยฝ่ายฝึกอบรมธุรกิจการบิน (Airline Business Training Department /9X) ออกแบบการอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพของพนักงานในการปฏิบัติงานเฉพาะตำแหน่ง (Functional Competency) ให้สอดคล้องกับ Competency Model และกลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรบุคคลของบริษัทฯ และมาตรฐานขององค์กรภายนอก สำหรับพนักงานทุกระดับของบริษัทฯ ทั้งภายในและภายนอกประเทศ ซึ่งเป็นการพัฒนาความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ซึ่งจัดเป็นหลักสูตรที่จัดอบรมตามกฎหมาย มาตรฐาน ข้อบังคับสากล โดยลูกค้าบางกลุ่มจะต้องเป็นผู้ที่ถือใบอนุญาตตามกฎหมาย (Personnel Licensing) เช่น นักบิน ช่างซ่อมอากาศยาน และเจ้าหน้าที่ภาคพื้น เป็นต้น โดยจัดหลักสูตรเป็น 4 กลุ่มดังนี้

1.1 Commercial

- Reservations
- Tariffs and Ticketing
- Commercial Products and Services
- Marketing and Sales

1.2 Cargo

- Cargo Acceptance
- Cargo Processing
- Special Cargo Handling

1.3 Quality & Occupational Health & Safety

- Quality System
- Workplace Safety
- Aviation Security

1.4 Dangerous Goods

2. Soft Skills

เน้นการพัฒนาหลักสูตรและการวางแผนการฝึกอบรมต่างๆ สำหรับพนักงานทุกระดับของบริษัทฯ ทั้งภายในและภายนอกประเทศ ให้สอดคล้องกับ Competency Model และกลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรบุคคล นโยบายและแผนกลยุทธ์ทางธุรกิจของบริษัทฯ ประกอบด้วยกลุ่มหลักสูตรต่างๆดังนี้

- หลักสูตรเพื่อพัฒนาพนักงานเข้าใหม่
- หลักสูตรที่เน้นการสร้างจิตสำนึกและพฤติกรรมการบริการที่เป็นเลิศ รวมถึงนวัตกรรมใหม่ในงานบริการ

- หลักสูตรที่เน้นพัฒนาพนักงานให้มีความสำเร็จด้วยการทำงานเป็นทีม เป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพในการกำหนดทิศทาง เป้าหมาย และวางแผนการบริหาร การ Coach ทีมงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาล รวมถึงการปลูกสร้างจิตสำนึก สร้างความเข้าใจและความตะหนักในเรื่องวัฒนธรรมองค์กร THAI Spirit ของพนักงานและใช้เป็นแนวทางไปสู่ การสร้างคุณค่าเพิ่มในการทำงานอย่างเป็นรูปธรรม
- กลุ่มหลักสูตรที่เน้นการพัฒนาพนักงานให้มี ความรู้และทักษะทางด้านธุรกิจ สามารถติดตามแนวโน้มและการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ และสามารถ นำข้อมูลมาวิเคราะห์และพัฒนา กลยุทธ์เพื่อความได้เปรียบทางการแข่งขันในทุกสถานการณ์
- กลุ่มหลักสูตรที่ร่วมเป็น Strategic HR Partner เพื่อพัฒนาหลักสูตรตามความต้องการใน การอบรมของฝ่ายต่างๆ และเพื่อสนองกลยุทธ์ของฝ่ายต่างๆ โดยเน้นการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
- กลุ่มหลักสูตร Managerial Skills สำหรับหัวหน้างานและผู้บริหารระดับต่างๆ

3. ภาษาและวัฒนธรรมนานาชาติ

พัฒนาศักยภาพการใช้ภาษาต่างประเทศและเพื่อส่งเสริมความรู้และสร้างความเข้าใจอันดีของวัฒนธรรมข้ามชาติให้แก่พนักงานในทุกหน่วยงานโดยมุ่งเน้นการสร้างทักษะเพื่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล แบ่งออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ คือ

3.1 หลักสูตรภาษาอังกฤษ

เพื่อพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานทุกระดับในแต่ละฝ่ายให้ตรงกับความต้องการของงาน และเพื่อให้เกิดความพร้อมในเชิงธุรกิจให้แก่องค์กร เนื้อหาในแต่ละรายวิชาของแต่ละหลักสูตรจะถูกกำหนดขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนดของ Core and Functional Competencies ของพนักงานทุกคน ทุกระดับและทุกหน่วยงาน

หลักสูตรภาษาอังกฤษจะแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ตามความจำเป็นของงาน และสอดคล้องกับแผนพัฒนาศักยภาพองค์กรของแผนหลัก คือ

3.1.1 หลักสูตรภาษาอังกฤษทั่วไป (General English)

เป็นหลักสูตรสำหรับพัฒนาศักยภาพการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานที่ถูกกำหนดเป็น Core Competency ซึ่งรายวิชาในหลักสูตรนี้จะถูกกำหนดให้เป็น Compulsory Courses ที่พนักงานทุกคนต้องเริ่มเรียนในรายวิชาตามระดับความสามารถของตนเอง โดยมีผลของ Placement Test ของฝ่ายฯ เป็นตัวชี้วัด

3.1.2 หลักสูตรภาษาอังกฤษเฉพาะงาน (English for Specific Purposes/ESP)

เพื่อพัฒนา Functional Competency ของพนักงานตามความจำเป็นของงาน การสร้างเนื้อหาของแต่ละรายวิชาจะเป็นในลักษณะ Tailor-Made หรือ Customized เพื่อพนักงานจะสามารถใช้ภาษาอังกฤษที่ตรงกับความต้องการของงานที่รับผิดชอบ

3.2 **หลักสูตรภาษาที่ 3**

แต่ละหลักสูตรการสอนภาษาที่ 3 ที่เปิดสอน จะประกอบด้วยรายวิชาที่สอนเนื้อภาษาของแต่ละภาษาและสอดแทรกด้วยกิจกรรมและสาระสำคัญของวัฒนธรรมเจ้าของภาษา เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจอันดีของแต่ละเชื้อชาติเพื่อประโยชน์สูงสุดในการใช้ภาษานั้นๆ

การมีอบรมเกี่ยวกับวัฒนธรรมประจำชาติของลูกค้าที่มาใช้บริการสายการบินไทย เพื่อเป็นการผูกใจลูกค้าให้กลับมาใช้บริการของการบินไทยอีก รวมทั้งให้ความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมไทยแก่พนักงานเพื่อให้พนักงานนำมาประยุกต์ใช้วัฒนธรรมไทยประกอบกับการให้บริการแก่ผู้โดยสาร

หลักสูตรภาษาที่ 3 ที่สอนได้แก่

3.2.1 ภาษาจีน
3.2.2 ภาษาญี่ปุ่น
3.2.3 ภาษาเกาหลี
3.2.4 ภาษาฮินดี
3.2.5 ภาษาฝรั่งเศส
3.2.6 ภาษาเยอรมัน
3.2.7 ภาษาอิตาเลียน
3.2.8 ภาษาสแปนิช
3.2.9 ภาษารัสเซียน

4. e-Learning

e-Learning เป็นนวัตกรรมการเรียนการสอนที่เกิดจากการนำเทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์ เช่น Video, Internet และ Intranet มาประยุกต์ใช้เป็นสื่อการสอน

ปัจจุบัน การนำระบบ e-Learning มาใช้ในการฝึกอบรมจึงเป็นวิธีการที่จะสร้างความคุ้มทุนและบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างรวดเร็วและทันต่อความต้องการของทั้งผู้เรียนและผู้สอน

การประเมินและติดตามผล

วัตถุประสงค์

กองควบคุมคุณภาพการฝึกอบรม (9R) สังกัดฝ่ายพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากร (D9) ได้ดำเนินการประเมินและติดตามผลการฝึกอบรมของฝ่ายฝึกอบรมธุรกิจการบิน (9X) และฝ่ายพัฒนาการเรียนรู้และนวัตกรรมการสอน (9A) ระหว่าง มกราคม – ธันวาคม อย่างต่อเนื่องมาโดยตลอด เพื่อให้ฝ่ายฝึกอบรม 9X ทั้งสอง ได้รับทราบข้อมูลการประเมินผลการจัดอบรมของฝ่ายฯ ประจำปี 2561 และสามารถนำผลที่ได้ไปพัฒนาปรับปรุงการฝึกอบรมของฝ่ายฯ ให้ดียิ่งขึ้นต่อไปได้ในอนาคต

การประเมินผลการฝึกอบรม

ผลการประเมินโดยรวม

การประเมินผลความพึงพอใจของผู้เข้าอบรม ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการประเมินผล ซึ่งมีเกณฑ์ในการวัดระดับความพึงพอใจดังนี้

ระดับ 1 หมายถึง ควรปรับปรุง

ระดับ 2 หมายถึง พอใช้

ระดับ 3 หมายถึง ปานกลาง

ระดับ 4 หมายถึง ดี

ระดับ 5 หมายถึง ดีมาก

นอกจากการวัดจากคะแนนแล้ว ยังนำข้อเสนอแนะและความเห็นเพิ่มเติมจากผู้เข้าอบรมมาเป็นแนวทางในการพัฒนาอีกด้วย

มาตรฐานการประเมิน

ผลการประเมินต้องไม่ต่ำกว่าระดับ **ดี** และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า **4.00**

การแปลผล

การประเมินผลใช้เกณฑ์ในการแปลผลเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้เข้าอบรมดังนี้

ระดับความพึงพอใจระหว่าง	1.00-1.50	หมายถึง	ควรปรับปรุง
ระดับความพึงพอใจระหว่าง	1.51-2.50	หมายถึง	พอใช้
ระดับความพึงพอใจระหว่าง	2.51-3.50	หมายถึง	ปานกลาง
ระดับความพึงพอใจระหว่าง	3.51-4.50	หมายถึง	ดี
ระดับความพึงพอใจระหว่าง	4.51-5.00	หมายถึง	ดีมาก

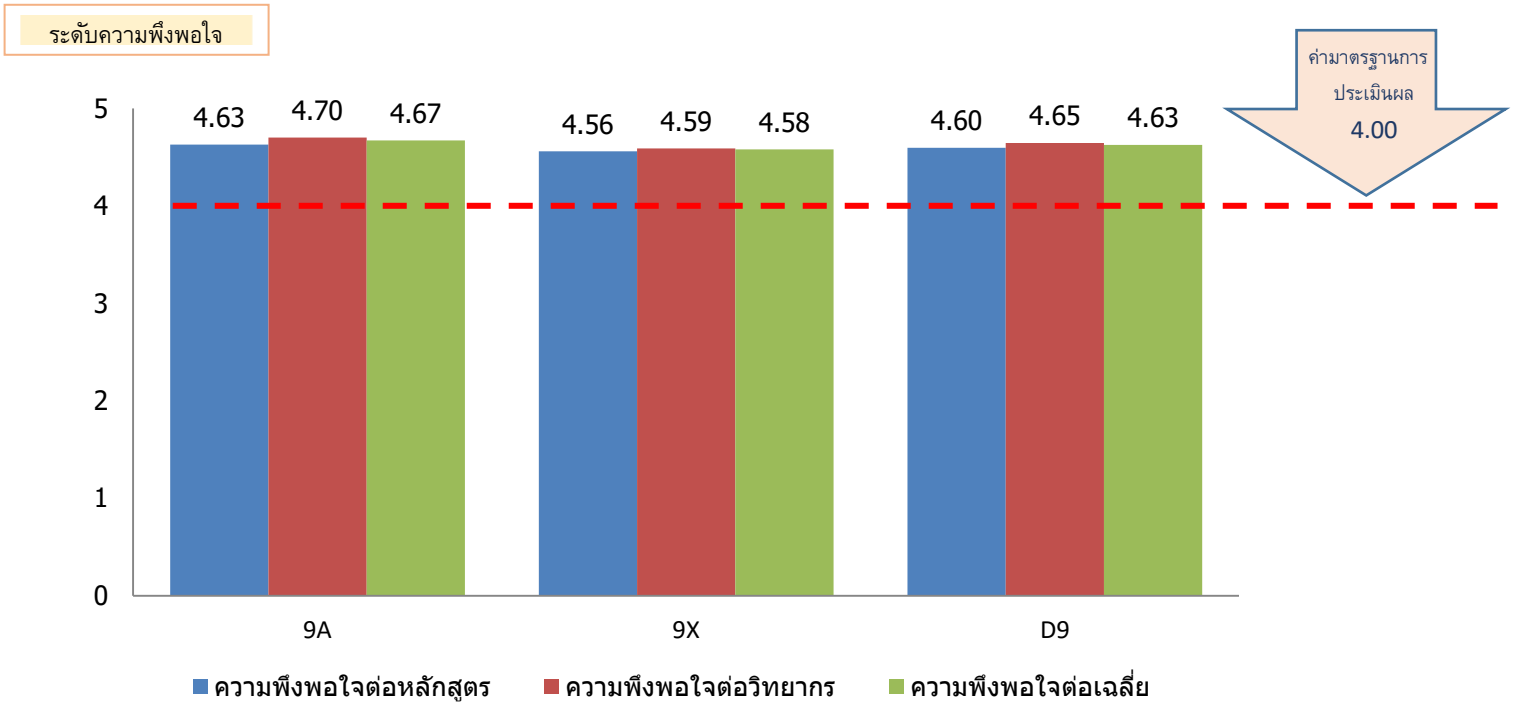
<u>ผลการประเมินความพึงพอใจ</u>

ในปี 2561 (มกราคม – ธันวาคม 2561) นี้ 9R ได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจและติดตามผลการฝึกอบรมของฝ่ายฝึกอบรมในสังกัดฝ่ายพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากร (D9) จากผู้เข้าอบรมทั้งหมด 97 หลักสูตร จำนวนครั้งที่จัดอบรมทั้งหมด 401 ครั้ง มีจำนวนผู้เข้าอบรมทั้งหมด 10,873 คน ผลความพึงพอใจโดยรวมต่อหลักสูตร และผลความพึงพอใจโดยรวมต่อวิทยากรเปรียบเทียบกับมาตรฐานการประเมินผลพบว่าในปี 2561 นี้ ฝ่าย D9 ได้รับระดับความพึงพอใจในระดับที่สูงกว่ามาตรฐานการประเมินผลในทุกๆ ด้าน มีผลการประเมินความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ 4.63 อยู่ในเกณฑ์ **ดีมาก** ทั้งนี้ สามารถพิจารณาข้อมูลการประเมินผลของฝ่ายฝึกอบรมต่างๆ ได้จากตาราง และแผนภูมิ ต่อไปนี้

หน่วยฝึกอบรม	ประเภทของการประเมินผล	จำนวนหลักสูตรที่สรุปประเมินผล	จำนวนครั้งที่สรุปประเมินผล	จำนวนผู้เข้าอบรม	จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน		ผลการประเมิน	
					จำนวน (คน)	%	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล
9A	ประเมินผลความพึงพอใจ	49	208	5,892	5,364	91.04%	4.67	ดีมาก
	- ต่อหลักสูตร						4.63	ดีมาก
	- ต่อวิทยากร						4.70	ดีมาก
9X	ประเมินผลความพึงพอใจ	48	193	4,981	4,745	95.26%	4.58	ดีมาก
	- ต่อหลักสูตร						4.56	ดีมาก
	- ต่อวิทยากร						4.59	ดีมาก
รวม		**97**	**401**	**10,873**	**10,109**	**92.97%**	**4.63**	**ดีมาก**

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจประจำปี 2561

แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้เข้าอบรมที่มีต่อฝ่ายฝึกอบรมในแต่ละด้าน



การติดตามผลการฝึกอบรม 2561

วิธีการติดตามผล

ฝ่ายฝึกอบรมใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการติดตามผลซึ่งมีเกณฑ์ในการวัดระดับความพึงพอใจหลังการอบรม ดังนี้

ระดับ 1	หมายถึง	ควรปรับปรุง
ระดับ 2	หมายถึง	พอใช้
ระดับ 3	หมายถึง	ปานกลาง
ระดับ 4	หมายถึง	ดี
ระดับ 5	หมายถึง	ดีมาก

มาตรฐานการติดตาม

ผลการติดตามการฝึกอบรมจะต้องไม่ต่ำกว่าระดับ “**ดี**” คือค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงกว่า **3.51** ขึ้นไป

การแปลผล

การติดตามผล ใช้เกณฑ์ในการแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้เข้าอบรมหลังการอบรม ดังนี้

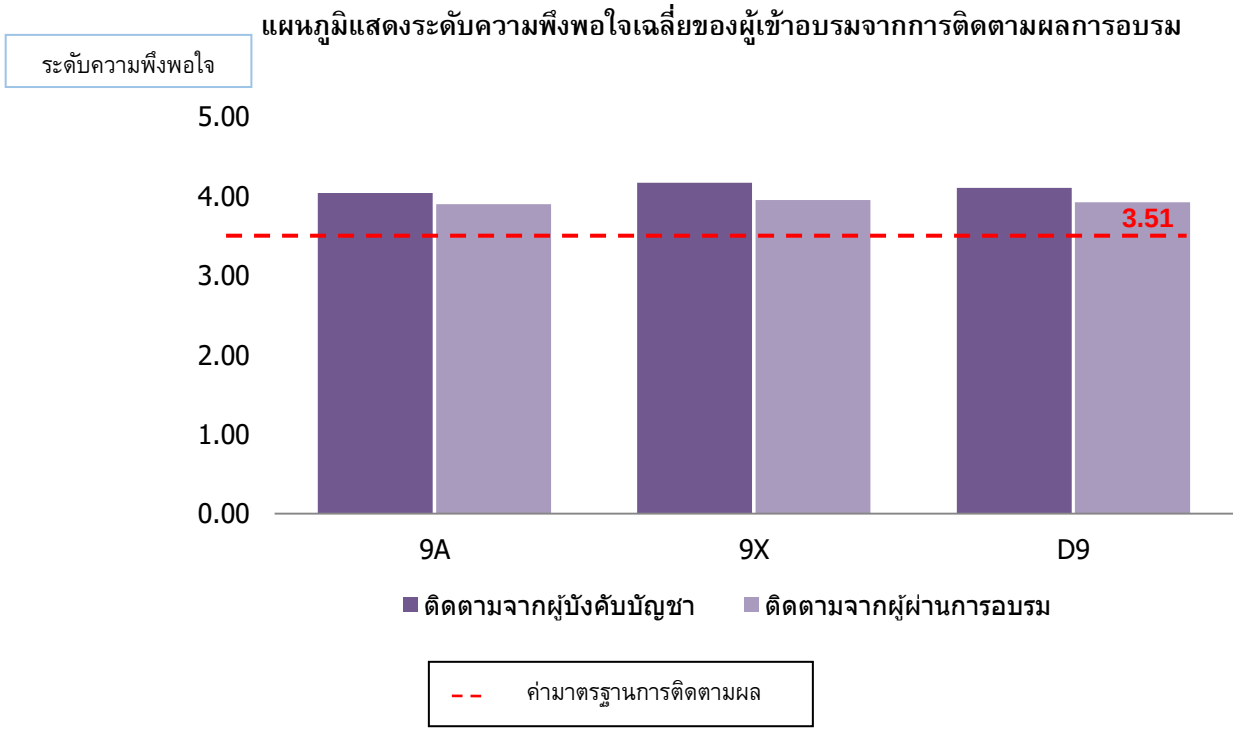
ระดับความพึงพอใจ ระหว่าง	1.00 - 1.50	หมายถึง	ควรปรับปรุง
ระดับความพึงพอใจ ระหว่าง	1.51 - 2.50	หมายถึง	พอใช้
ระดับความพึงพอใจ ระหว่าง	2.51 - 3.50	หมายถึง	ปานกลาง
ระดับความพึงพอใจ ระหว่าง	3.51 - 4.50	หมายถึง	ดี
ระดับความพึงพอใจ ระหว่าง	4.51 - 5.00	หมายถึง	ดีมาก

<u>ผลการติดตามการฝึกอบรม</u>

กองควบคุมคุณภาพการฝึกอบรม (9R) ได้ติดตามผลการฝึกอบรมหลักสูตรของฝ่ายฝึกอบรม 9A และ 9X ทั้งหมด 6 หลักสูตร จำนวนครั้งที่จัดอบรมทั้งหมด 6 ครั้ง โดยการส่งแบบสอบถามเพื่อติดตามผลจากผู้บังคับบัญชาของผู้ผ่านการอบรม จำนวน 212 คน และติดตามผลจากผู้เข้าอบรมจำนวน 162 คน

จากการติดตามผลพบว่า ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้บังคับบัญชาของผู้ผ่านการอบรม และ ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้ผ่านการอบรม อยู่ในระดับ 4.02 หมายถึงอยู่ในเกณฑ์ ดี

ทั้งนี้ สามารถพิจารณาข้อมูลการประเมินและติดตามผลของฝ่ายฝึกอบรมต่างๆ ได้จากแผนภูมิและตารางต่อไปนี้



สรุปผลการติดตามผลการฝึกอบรมของฝ่ายฝึกอบรมในสังกัด D9 ประจำปี 2561

หน่วยฝึกอบรม	ประเภทของการติดตามผล	จำนวนหลักสูตรที่ติดตามผล	จำนวนครั้งที่ติดตามผล	จำนวนแบบสอบถามที่ส่ง	จำนวนที่ตอบกลับ		ผลการประเมิน	
					(คน)	%	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล
9A	ติดตามจากผู้บังคับบัญชา	3	3	108	83	76.85	4.04	ดี
	ติดตามจากผู้ผ่านการอบรม	3	3	108	46	70.37	3.90	ดี
9X	ติดตามจากผู้บังคับบัญชา	3	3	104	79	75.96	4.17	ดี
	ติดตามจากผู้ผ่านการอบรม	3	3	104	36	34.62	3.95	ดี
รวม	ติดตามจากผู้บังคับบัญชา	6	6	212	162	76.42	4.11	ดี
	ติดตามจากผู้ผ่านการอบรม	6	6	212	82	38.68	3.93	ดี

สรุป

ในปี 2561 (มกราคม – ธันวาคม 2561) นี้ ฝ่ายพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากร (D9) ได้รับความพึงพอใจจากผู้เข้าอบรมของหลักสูตรฝ่ายพัฒนาการเรียนรู้และและนวัตกรรมการสอน (9A) และฝ่ายฝึกอบรมธุรกิจการบิน (9X) เฉลี่ยรวมทั้งหมด ในระดับ **4.63** หมายถึงอยู่ในเกณฑ์ **ดีมาก** ซึ่งเมื่อแยกพิจารณาเป็นความพึงพอใจที่มีต่อหลักสูตร ในระดับ 4.60 หมายถึงอยู่ในเกณฑ์ ดีมาก และความพึงพอใจที่มีต่อวิทยากร ในระดับ 4.65 หมายถึงอยู่ในเกณฑ์ ดีมาก

จากการติดตามผลการอบรมพบว่า ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้บังคับบัญชาของผู้ผ่านการอบรม อยู่ในระดับ 4.11 และระดับความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้ผ่านการอบรม อยู่ในระดับ 3.93 หมายถึงอยู่ในเกณฑ์ ดี ทั้งสองส่วน

ฝ่ายฝึกอบรมทุกฝ่ายได้รับทราบข้อมูลจากการประเมินและติดตามผลการอบรมโดยละเอียด และได้นำข้อมูลไปใช้ในการพัฒนา/ปรับปรุงหลักสูตรให้ดียิ่งขึ้น และในกรณีที่มีข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่นๆ ฝ่ายฝึกอบรมได้แจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและดำเนินการแก้ไขในเบื้องต้นเรียบร้อยแล้ว

ทั้งนี้ รายละเอียดในการประเมินและติดตามผลของ 9X และ 9A ได้แสดงไว้อยู่ในเอกสารแนบ 1 และ 2

เมื่อเปรียบเทียบกับปี 2560 และ 2559 จะพบว่าความพึงพอใจเฉลี่ยรวมทั้งหมดอยู่ในเกณฑ์ **ดีมาก** มาตลอด คือ

ในปี 2560 (มกราคม – ธันวาคม 2560) ผลการประเมินความพึงพอใจการฝึกอบรมของฝ่ายฝึกอบรมในสังกัดฝ่ายพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากร (D9) จากผู้เข้าอบรมทั้งหมด 166 หลักสูตร จำนวนครั้งที่จัดอบรมทั้งหมด 439 ครั้ง มีจำนวนผู้เข้าอบรมทั้งหมด 12,850 คน มีผลการประเมินความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ 4.63 หมายถึง อยู่ในเกณฑ์ ดีมาก อยู่ในระดับที่สูงกว่ามาตรฐานการประเมินผลในทุกๆ ด้าน

ในปี 2559 (มกราคม – ธันวาคม 2559) ผลการประเมินความพึงพอใจการฝึกอบรมของฝ่ายฝึกอบรมในสังกัดฝ่ายพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากร (D9) จากผู้เข้าอบรมทั้งหมด 151 หลักสูตร จำนวนครั้งที่จัดอบรมทั้งหมด 284 ครั้ง มีจำนวนผู้เข้าอบรมทั้งหมด 10,513 คน มีผลการประเมินความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ 4.55 หมายถึง อยู่ในเกณฑ์ ดีมาก อยู่ในระดับที่สูงกว่ามาตรฐานการประเมินผลในทุกๆ ด้าน