

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันโลกกำลังเปลี่ยนแปลงจากยุคอุตสาหกรรมไปสู่ยุคสารสนเทศ กระบวนการทำงานจึงเริ่มเปลี่ยนแปลงตามไป การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้และช่วยในการดำเนินงานธุรกิจเป็นการปรับเปลี่ยนที่เป็นกลยุทธ์ส่งเสริมการดำเนินธุรกิจประการหนึ่ง เช่น การนำระบบคอมพิวเตอร์มาประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล การนำระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการสื่อสารระหว่างกันภายในองค์กรและนอกองค์กร เป็นต้น ข้อดีที่องค์กรต่าง ๆ จะได้รับจากการที่นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้นั้นมีอยู่มากมาย เช่น ความสำเร็จในการแข่งขันกับคู่แข่ง ความรวดเร็วและถูกต้องของข้อมูลทางธุรกิจต้นทุนในการดำเนินธุรกิจต่ำลง ลดเวลาในการทำงานให้น้อยลง รวมทั้งการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น เป็นต้น แต่สิ่งสำคัญที่องค์กรต้องกระทำควบคู่กัน ไปด้วยกับการคัดสรรเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ในการดำเนินงานก็คือ การพัฒนาบุคลากร เนื่องจากการพัฒนาบุคลากรเป็นงานที่องค์กรต้องให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก โดยเป็นหน้าที่ขององค์กรในการที่จะช่วยให้พนักงานได้มีความรู้ความสามารถเพียงพอที่จะรองรับกับเทคโนโลยีที่นำมาใช้ สามารถปฏิบัติงานในระบบการทำงานแบบใหม่ได้ดียิ่งขึ้น เป็นที่ยอมรับกันทั่วไปว่าความเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็วทางด้านวิทยาการ และเทคโนโลยี ส่งผลกระทบต่อการทำงานขององค์กร จึงทำให้องค์กรที่ต้องการความเจริญก้าวหน้าและเจริญเติบโตในอนาคต จำเป็นต้องวางแผนเพื่อปรับปรุงเปลี่ยนแปลงองค์กรให้มีประสิทธิผลและสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ดังนั้น การพัฒนาบุคลากรมีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อองค์กร เพราะเป็นการสร้างความรู้ความสามารถให้กับบุคลากรที่นำไปสู่ความเจริญก้าวหน้า และเป็นการเพิ่มคุณค่าให้กับองค์กร โดยสามารถตอบสนองตามนโยบายขององค์กรได้ การที่จะพัฒนาบุคลากรได้ดีและรวดเร็วต้องอาศัยเทคโนโลยีเข้ามาเป็นตัวช่วยในการฝึกอบรมและหนึ่งในเทคนิคนั้นได้แก่ อินเทอร์เน็ต ซึ่งในปัจจุบันคอมพิวเตอร์ได้กลายเป็นเครื่องมือในการทำงานเมื่อนำมารวมกับการสื่อสารทางอินเทอร์เน็ตก็เรียกในชื่อใหม่ว่า การเรียนรู้แบบออนไลน์(e-learning)

โกรฟส์ (Groves, 1998, p. 4-5 อ้างถึงใน ชารทอง กุลวงศ์วิทย์, 2545, หน้า 8) ได้กล่าวถึงการพัฒนาทรัพยากรบุคคลว่า มีความหมายหลายประการ ดังนี้

1. เป็นการพัฒนาความรู้ ทักษะ และทัศนคติของพนักงานที่มีวัตถุประสงค์ในการนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรได้
2. เป็นเหตุเป็นผลสำหรับการพัฒนาพนักงานที่จะนำองค์กรในปัจจุบันและไปสู่องค์กรแห่งอนาคตที่ต้องการได้
3. การพัฒนาทรัพยากรบุคคลและการบริหารงานบุคคล เป็นสิ่งที่เหมือนกัน เป็นทุกสิ่งทุกอย่างที่เกี่ยวกับเรื่องของคนในองค์กรที่ต้องไปด้วยกัน ระหว่างการวางแผนสายอาชีพ การพัฒนาองค์กรสู่อนาคต การวิเคราะห์อัตรากำลังคน การวางแผนอัตรากำลังคน การวางแผนสืบทอดตำแหน่งฯลฯ
4. การพัฒนาทรัพยากรบุคคล คือ การฝึกอบรม การศึกษา และการพัฒนา
5. การพัฒนาทรัพยากรบุคคล คือ การพรรณานาหน้าทำงาน การประเมินผลงาน การตอบแทน การได้รับผลประโยชน์และด้านแรงงานสัมพันธ์
6. การพัฒนาทรัพยากรบุคคล เรียกว่า เป็นการพัฒนาองค์กรด้วย

ทองฟู ศิริวงศ์ (2536, หน้า 1 อ้างถึงใน ชารทอง กุลวงศ์วิทย์, 2545, หน้า 9) กล่าวว่า องค์กรต่าง ๆ จะประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ต้องยอมอาศัยทรัพยากรมนุษย์ ปัจจัยด้านการบริหาร ในบรรดาปัจจัยต่าง ๆ “คน” เป็นปัจจัยที่มีค่ามากที่สุด ที่จะบันดาลให้ความสัมฤทธิ์ผลของงานเกิดเป็นประโยชน์สูงสุด องค์กรจะเจริญหรือเสื่อมก็เป็นผลจาก “คน” การให้มีคุณภาพจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องคำนึงถึงการเสริมสร้างบำรุงรักษาคนในองค์กร เพื่อให้ปฏิบัติงานได้อย่างพึงพอใจมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงสุด

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า การฝึกอบรม เป็นวิธีหนึ่งในการพัฒนาบุคลากร ซึ่งกระบวนการเรียนรู้ได้มีการวางแผนกำหนดอย่างมีขั้นตอน โดยดำเนินการอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบจุดมุ่งหมายเพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ทักษะ และทัศนคติ ได้อย่างเหมาะสม ในลักษณะที่สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร เพื่อประโยชน์แก่ตนเองและหน่วยงานเพิ่มมากขึ้น

การที่องค์กรมีการเปลี่ยนแปลงภายใน เช่น การแปรสภาพจากรัฐวิสาหกิจ มาเป็นรูปแบบเอกชน องค์กรมีความจำเป็นที่จะต้องมีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาให้บุคลากรมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้นเมื่อมีการเปลี่ยนแปลง การพัฒนาบุคลากร เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากรในด้านทักษะความรู้ ความชำนาญในการทำงาน ตลอดจนเป็นการช่วยละลายพฤติกรรมของมนุษย์เรา เนื่องจากพนักงานแต่ละคนจะมีทัศนคติที่แตกต่างกัน ใน <http://www.manager.co.th> เขียนไว้ว่าวิธีหนึ่งในการ

พัฒนาบุคลากรก็คือ “การฝึกอบรม” เพื่อยกระดับความรู้ความสามารถและเพิ่มทักษะของพนักงาน เพื่อให้ทำงานได้อย่างถูกต้อง มีทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผล ในหลักการแล้ว ผลงานของพนักงานผู้ปฏิบัติงานจะเกิดจากปัจจัย 3 ประการ คือ 1) ทักษะ 2) ความตั้งใจ และ 3) ความสามารถ ดังนั้น ถ้าเราต้องการได้ผลงานที่ดีและมีคุณภาพสูง ก็ต้องให้ปัจจัยทั้ง 3 ตัว นี้ มีค่าสูงด้วย ถ้าหากปัจจัยหนึ่งปัจจัยใดมีค่าลดลงย่อมทำให้ผลงานของพนักงานนั้นมีค่าลดลงตามไปด้วย

สิ่งสำคัญขององค์กรคือ จะทำอย่างไรที่จะพัฒนาบุคลากรได้อย่างทั่วถึง โดยใช้ระยะเวลาอย่างรวดเร็วหรืออยู่ในช่วงเวลาที่ใกล้เคียงกัน ทำอย่างไรที่จะลดข้อจำกัดต่าง ๆ ในการจัดฝึกอบรมให้แก่บุคลากรในองค์กรโดยไม่ให้สูญเสียเวลาในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะองค์กรที่มีสำนักงานสาขาอยู่ตามพื้นที่ต่างจังหวัด หากมีการจัดอบรมขึ้นพนักงานหรือบุคลากรจะต้องเดินทางเพื่อเข้ารับการฝึกอบรม ซึ่งองค์กรจะต้องเสียค่าใช้จ่ายสำหรับการเดินทาง อีกทั้งหากการจัดฝึกอบรมเป็นวันทำการปกติ สำนักงานตามพื้นที่ต่างจังหวัดจะขาดอัตรากำลังไปตามช่วงระยะเวลาของการฝึกอบรม (ชิตพล ศรีธีระวีโรจน์, 2547, หน้า 2)

จากอดีตที่ผ่านมา บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) หรือ บมจ. ทีโอที เดิมคือองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย มีสถานภาพเป็นรัฐวิสาหกิจ ปัจจุบันได้แปลงสภาพและจดทะเบียนเป็นรูปบริษัทเพื่อรองรับการเปิดเสรีภายใต้ข้อตกลงเรื่องการเปิดเสรีโทรคมนาคมกับองค์การการค้าโลก (WTO) จึงทำให้ บมจ. ทีโอที ต้องเปลี่ยนบทบาทจากเดิมและเตรียมความพร้อมในการแข่งขัน โดยการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารใหม่เพื่อให้เหมาะสมกับการทำธุรกิจ ได้แก่ การเป็นนักขายและนักการตลาด แต่เนื่องจากสถานภาพดั้งเดิมของ บมจ. ทีโอที เป็นรัฐวิสาหกิจ การแปลงสภาพเป็นรูปแบบบริษัท ทำให้พนักงานยังขาดความรู้ ความเข้าใจ ขาดทักษะ และประสบการณ์เกี่ยวกับการขายและการตลาด ด้วยเหตุนี้ทำให้ บมจ. ทีโอที ตระหนักถึงความสำคัญในจุดนี้ว่า การที่จะเป็นนักขายและนักการตลาดที่ดีและจะประสบความสำเร็จได้นั้น ต้องได้รับการฝึกอบรมเพื่อรองรับการปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินธุรกิจจากเดิมที่เป็นผู้กำกับดูแลและให้บริการแบบ Monopoly มาเป็นผู้ให้บริการและแข่งขัน และเพื่อเป็นการเตรียมพร้อมด้านการจัดการทรัพยากรบุคคลในการรองรับการเปลี่ยนแปลงขององค์กรตามนโยบายการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ

สถาบันวิชาการ ทีโอที ฝ่ายทรัพยากรบุคคล เป็นหน่วยงานหนึ่งของ บมจ.ทีโอที มีหน้าที่ในการจัดฝึกอบรมให้กับพนักงาน ได้จัดทำกรฝึกอบรมแบบ การเรียนรู้แบบออนไลน์ (e-learning) โดยเริ่มตั้งแต่ปี พ.ศ. 2547 เป็นต้นมา เนื่องจาก การเรียนรู้แบบออนไลน์ (e-learning) เป็นนวัตกรรมในการพัฒนาที่สำคัญ เพราะสามารถเข้าถึงตัวบุคคลได้เป็นจำนวนมากว่าการเรียนการสอนหรือการฝึกอบรมแบบในห้องเรียน ทำให้เป็นการพัฒนาบุคลากรได้รวดเร็วและทั่วถึง ไม่จำกัดสถานที่และเวลา โดยใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ต อินทราเน็ต และสื่อต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวก

ให้กับพนักงานที่จะฝึกอบรม ลดปัญหาในเรื่องของการเดินทาง ลดต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายของการฝึกอบรมสามารถฝึกอบรมได้หลายล้านบาทต่อปี

นับแต่ปี 2547 ที่เปิดให้บริการ TOT การเรียนรู้แบบออนไลน์(e-learning) สถาบันวิชาการ ทีโอที ได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่องในการพัฒนาหลักสูตรและระบบเพื่อรองรับการเรียนการสอนแบบ การเรียนรู้แบบออนไลน์(e-learning) โดยในปัจจุบันมีหลักสูตรมากกว่า 30 หลักสูตร และสามารถอบรมพนักงานผ่านระบบ TOT e-Learnig ได้ไม่น้อยกว่าปีละ 5,000 คน ดังภาพสถิติแสดงจำนวนผู้เรียน การเรียนรู้แบบออนไลน์(e-learning) ที่ บมจ. ทีโอที จัดอบรมทั่วประเทศ ดังนี้

ตารางที่ 1.1 จำนวนผู้เรียน การเรียนรู้แบบออนไลน์(e-learning)

ปี	จำนวน
2547	3,464
2548	6,317
2549	6,418
รวม	16,199

ที่มา: สถาบันวิชาการทีโอที ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

ในการอบรมแต่ละครั้ง หลังจากเสร็จสิ้นการอบรม สถาบันวิชาการ ทีโอที จะรายงานผลการอบรมให้กับผู้ที่เข้าอบรมได้รับทราบซึ่งปรากฏว่าการอบรมในแต่ละครั้งจะมีพนักงานที่อบรมไม่ผ่านเป็นจำนวนหลายคน ด้วยเหตุผลคือ คะแนนสอบต่ำกว่า 80 และอื่น ๆ จากเหตุผลดังกล่าวจึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะทราบว่า พนักงานมีทัศนคติอย่างไรกับการอบรมในรูปแบบของการเรียนรู้แบบออนไลน์(e-learning) จึงเป็นเหตุผลในการตัดสินใจทำการวิจัยครั้งนี้ และเพื่อให้ข้อมูลการวิจัยเป็นไปอย่างปัจจุบัน ผู้วิจัยจึงเลือกวิจัยเฉพาะผู้เข้าอบรม การเรียนรู้แบบออนไลน์(e-learning) ทุกหลักสูตรในปี พ.ศ. 2549 ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1.2 จำนวนผู้ผ่านการเรียนรู้แบบออนไลน์ (e-learning) ทั้งหมดทุกหลักสูตร โดยแบ่งเป็น ผู้อบรมที่ปฏิบัติงานอยู่ ณ สำนักงานใหญ่ และ สาขาทั่วประเทศ ในปี พ.ศ. 2549

หลักสูตร	สำนักงานใหญ่ (คน)	สาขาทั่วประเทศ (คน)	รวม (คน)
TOT Products and Services การเรียนรู้แบบออนไลน์(e-learning)	550	3,222	3,772
Internet Technology การเรียนรู้แบบออนไลน์(e-learning)	666	609	1,275
การใช้คอมพิวเตอร์เบื้องต้น การเรียนรู้แบบออนไลน์(e-learning)	161	273	273
MS Word การเรียนรู้แบบออนไลน์ (e-learning)	107	114	221
Ms Excel การเรียนรู้แบบออนไลน์ (e-learning)	156	141	297
Ms PowerPoint การเรียนรู้แบบ ออนไลน์(e-learning)	150	88	238
Networking Basic การเรียนรู้แบบออนไลน์(e-learning)	148	194	342
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>1,938</b>	<b>4,480</b>	<b>6,418</b>

ที่มา: สถาบันวิชาการทีโอที ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล บริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน)

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับทัศนคติที่มีต่อการนำระบบ การเรียนรู้แบบออนไลน์(e-learning) มาใช้พัฒนาบุคลากรในบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติของผู้เข้ารับการอบรมที่มีต่อการนำระบบ การเรียนรู้แบบออนไลน์(e-learning) มาใช้พัฒนาบุคลากรในบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์และผลการสอบ

## สมมุติฐานของการวิจัย

1. ผู้รับการอบรมที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันและผลสอบที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติต่อการอบรม แบบ การเรียนรู้แบบออนไลน์(e-learning) มาใช้พัฒนาบุคลากรแตกต่างกัน

## ขอบเขตของการวิจัย

### 1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานอยู่ ณ สำนักงานใหญ่ ที่ผ่านการอบรม การเรียนรู้แบบออนไลน์(e-learning) ในปี พ.ศ. 2549 ทุกหลักสูตร

1.2 กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยของทุกหลักสูตร มีจำนวนทั้งสิ้น 332 คน ซึ่งแสดงจำนวนของกลุ่มตัวอย่างตามตารางที่ 1.2 ดังนี้

1.3 ด้านเนื้อหา ศึกษาทัศนคติของผู้เข้ารับการอบรม การเรียนรู้แบบออนไลน์ (e-learning) โดยเก็บข้อมูลด้วยการแจกแบบสอบถามและส่งคืนส่วนงานของผู้วิจัย

## 2. ตัวแปรที่ศึกษา

2.1 ตัวแปรต้นในการวิจัย คือ ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากร ได้แก่

- 2.1.1 เพศ
- 2.1.2 ระดับการศึกษา
- 2.1.3 ลักษณะงาน/กลุ่มงาน
- 2.1.4 อายุงาน
- 2.1.5 ผลการสอบ

2.2 ตัวแปรตาม คือ ทักษะคติของผู้อบรม ได้แก่

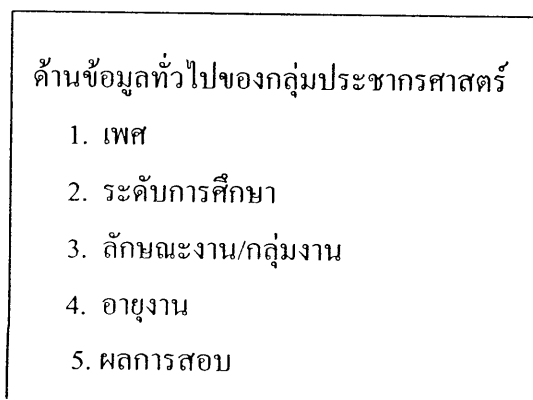
- 2.2.1 ด้านดำเนินการ
- 2.2.2 ด้านความต้องการหรือความสนใจ
- 2.2.3 ด้านความพร้อมหรือการยอมรับ
- 2.2.4 ด้านการเรียนรู้
- 2.2.5 ด้านประโยชน์ที่ผู้อบรมได้รับ

## 3. ขอบเขตด้านเวลา

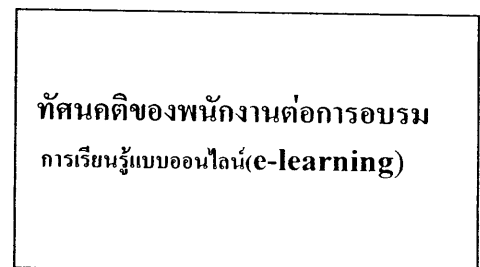
ระยะเวลาในการวิจัยครั้งนี้ ตั้งแต่เดือน กุมภาพันธ์ ถึงเดือนกันยายน พ.ศ. 2550

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

### ตัวแปรต้น



### ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1.2 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## นิยามศัพท์เฉพาะ

**บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)** หมายถึง องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ที่ได้ทำการจดทะเบียนแปลงสภาพเป็นรูปบริษัท แต่ยังคงให้บริการสื่อสารด้านโทรคมนาคมต่าง ๆ ภายในประเทศได้แก่บริการโทรศัพท์พื้นฐาน โทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ และโทรศัพท์เคลื่อนที่

**พนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)** หมายถึง พนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานใหญ่ ถนนแจ้งวัฒนะ กรุงเทพมหานคร

**ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากร** ได้แก่

1. เพศ หมายถึง เพศของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศชาย และ เพศหญิง
2. ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาสูงสุดที่ พนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำเร็จการศึกษาที่ได้รับการรับรองจากทบวงมหาวิทยาลัยหรือกระทรวงศึกษาธิการ แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้
  1. ต่ำกว่าปริญญาตรี
  2. ปริญญาตรี
  3. สูงกว่าปริญญาตรี
3. ลักษณะงาน/กลุ่มงาน หมายถึง ลักษณะงานของพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ตามโครงสร้างงาน ได้แก่ วิทยากร การเงิน/บัญชี การตลาด เทคโนโลยี/คอมพิวเตอร์ วิศวกรรม/โทรคมนาคม การจัดการ และ อื่น ๆ
4. อายุงาน หมายถึง ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) นับตั้งแต่วันที่บรรจุเข้าปฏิบัติงาน จนถึงวันที่กรอกแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้
  1. 1 – 5 ปี
  2. 6 – 10 ปี
  3. 11 – 15 ปี
  4. มากกว่า 15 ปี

**การเรียนรู้แบบออนไลน์ (e-learning)** หมายถึง การเรียนรู้แบบทางไกล การอบรมหรือการเรียนรู้ด้วยตนเอง โดยใช้อินเทอร์เน็ต และเว็บเบราว์เซอร์เป็นเครื่องมือคู่กับการใช้คอมพิวเตอร์ โดยผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ซึ่งเนื้อหาของบทเรียนจะประกอบไปด้วยข้อความ รูปภาพ เสียง และมัลติมีเดียอื่นๆ



ทัศนคติ หมายถึง ความเชื่อ ความรู้สึก ความคิดเห็น ทั้งด้านบวกและด้านลบ ที่ทำให้พนักงานของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) แสดงออกต่อสิ่งต่าง ๆ ที่เข้ามากระทบ และเป็นเครื่องมือตัวหนึ่งในการกำหนดพฤติกรรม ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความรู้สึกของพนักงาน โดยในการวิจัยครั้งนี้แบ่งออกเป็นด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านคำเนิการ ด้านความต้องการหรือสนใจ ด้านความพร้อมหรือการยอมรับ ด้านการเรียนรู้ และด้านประโยชน์ที่ผู้อบรมได้รับ

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงทัศนคติของผู้ที่เข้ารับการอบรมที่มีต่อการนำระบบการเรียนรู้แบบออนไลน์ (e-learning) มาใช้ในการพัฒนาบุคลากรใน บริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน)
2. สามารถนำผลของการวิจัยที่ได้มาใช้เป็นแนวทางสำหรับในการพัฒนาปรับปรุงแก้ไขระบบการเรียนการสอนหรือการฝึกอบรม เพื่อให้การพัฒนาบุคลากร ประสบความสำเร็จ บรรลุตามวัตถุประสงค์ของเป้าหมายขององค์กรและเพื่อประโยชน์สูงสุดขององค์กรต่อไป