

การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อรองรับโมเดลระบบนักศึกษาสัมพันธ์

DEVELOPED INFORMATION TECHNOLOGY FOR STUDENT RELATIONSHIPS MANAGEMENT MODEL

ปราลี มณีรัตน์

หัวหน้าภาควิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ

คณะสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

E-mail : paralee.ma@spu.ac.th

บทคัดย่อ

ในองค์กรที่ประกอบธุรกิจเชิงพาณิชย์ได้นำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ประกอบการทำงานภายในองค์กรหนึ่ง นั่นคือระบบลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationships Management) เพื่อรักษาและเพิ่มความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้าด้วยการพัฒนาระบบสารสนเทศจัดเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล อันนำไปสู่กระบวนการวิเคราะห์เพื่อใช้ประโยชน์ในการดำเนินธุรกรรมในสถาบันการศึกษาก็เช่นกันกับองค์กรทางธุรกิจ ที่ต้องการข้อมูลสนับสนุนระหว่างสถาบันการศึกษาและนักศึกษาเพื่อใช้สร้างความเชื่อมโยงกันให้ได้ประสิทธิภาพสูงสุดตั้งแต่แรกเข้ารับการศึกษาลงจนจบการศึกษาและยังรักษาความสัมพันธ์ต่อไปตลอดชีวิตการทำงาน โมเดลความสัมพันธ์ ระหว่างลูกค้าและนักศึกษาจึงไม่แตกต่างกันในด้านวัตถุประสงค์ หากแต่ต่างกันเพียงกระบวนการรวบรวมข้อมูลวิธีการวิเคราะห์ และรูปแบบการใช้ประโยชน์จากข้อมูล ดังนั้นบทความนี้ได้อธิบายถึงแนวทางการระบบนักศึกษาสัมพันธ์ (Student Relationships Management) โดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นเครื่องมือในการทำงาน

คำสำคัญ : ธุรกรรม ระบบลูกค้าสัมพันธ์ การเรียนรู้ ความเชื่อมโยง ระบบนักศึกษาสัมพันธ์

ABSTRACT

Information technology is used to Customer Relationships Management (CRM) in Business environment that help the organization to expand customers more quickly and increase productivity. The objectives of CRM is to keep satisfy and retain their customers. The CRM data analysis and collection provide relationship and help decision making to managers. Although, the concept has been derived from the idea of CRM, which has already been successfully implemented in many enterprises is applied to SRM (Student Relationships Management) in university. Both CRM and SRM have mainly objectives, but different methodologies and implementations. The information records are the profile of student, the students' admission and the posted-life in university. Therefore, the integration flow of information helps student relationship more efficient and effective.

KEYWORDS : Business, Customer relationships model, Learning, Relation, Student relationships model

บทนำ

ภายใต้สภาวะการบริหารจัดการหน่วยงานการศึกษา ไม่ว่าจะเป็นระดับโรงเรียนสามัญ โรงเรียนสายอาชีพ วิทยาลัย หรือมหาวิทยาลัย ในยุคที่ยังไม่มีระบบคอมพิวเตอร์มารองรับ การจดบันทึก การจัดการ การควบคุมตารางเรียน ตารางสอน การประเมินคะแนนการศึกษา ล้วนแล้วแต่ต้องอาศัยเอกสาร และเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ มาใช้ประกอบการทำงานเช่น เครื่องคิดเลข ดังนั้นจึงมักพบเห็นห้องจัดเก็บเอกสาร ภายในสถานศึกษามีขนาดใหญ่และดูระเกะระกะดูมีปริมาณมากขึ้น แทบจะทุกภาคการศึกษา เพราะนอกจากจะต้องบริหารจัดการ นักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในปัจจุบัน และยังคงเก็บรักษาข้อมูลไว้เพื่อบริการศิษย์เก่าสามารถร้องขอข้อมูล ไปประกอบการทำงาน เป็นต้น การเก็บรักษาก็ต้องทำด้วยความลำบากต้องกังวลในเรื่อง ความชื้น ความร้อน การสูญหายและความปลอดภัย

เมื่อยุคของคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศ สถานศึกษา หลายแห่งมองเห็นประโยชน์ ของการประยุกต์ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อการจัดเก็บข้อมูล และการบริหารจัดการ เช่น ใช้เป็นฐานข้อมูล บันทึกแฟ้มประวัตินักศึกษา และประวัติทางการศึกษา ใช้เป็น แอปพลิเคชันเพื่อการประเมินผลการศึกษา ใช้สร้างสื่อการเรียน และสื่อการสอน (Learning Management System) ใช้งาน ด้านประชาสัมพันธ์ไม่ว่าจะเป็นงานประชาสัมพันธ์ ทั้งทางอินเทอร์เน็ต อินทราเน็ต ใช้เพื่อการสื่อสารภายในหรือแม้กระทั่งใช้เพื่อการ

ทำงานวิจัยต่างๆ รูปแบบของโปรแกรมหรือระบบคอมพิวเตอร์ ที่จะถูกนำมาใช้มีความหลากหลายและแยกชิ้นส่วน หรือแยก ส่วนประกอบการทำงานเป็นอิสระ ไม่มีความเกี่ยวข้องและสัมพันธ์ กันในทางการเชื่อมโยงข้อมูล ประกอบกับสถาบันการศึกษา ไม่ว่าจะเป็นขนาดเล็กหรือขนาดใหญ่ ปริมาณข้อมูลนับวันก็เริ่ม จะเพิ่มมากขึ้นในทุกๆ ภาคการศึกษา หากพิจารณาในเรื่องของ ข้อมูลร่วมกับโปรแกรมต่างๆ แล้ว จึงสังเกตเห็นได้อย่างชัดเจน ว่ายิ่งนานวัน ยิ่งซับซ้อน และยิ่งยุ่งยากในการบริหารและจัดการ นักวิเคราะห์และออกแบบระบบคอมพิวเตอร์ เมื่อเจอปัญหาแบบนี้ สิ่งหนึ่งที่เกิดขึ้นคือ เสนอแนะให้มีการวิเคราะห์และออกแบบระบบ ที่สามารถบริหาร และจัดการข้อมูล การจัดการสถาบันการศึกษา ให้ได้เป็นเนื้อเดียวกัน หรือทำงานร่วมกันได้ และรองรับการใช้งาน ที่มีข้อมูลมหาศาลในเวลานาน

ระบบธุรกรรมเชิงพาณิชย์

ระบบงานสารสนเทศกับการทำกิจกรรมทางธุรกิจ บุคลากรที่คว่าหวอดหรือมีประสบการณ์อยู่ในแวดวงคอมพิวเตอร์ หรือเคยประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศเข้ากับกิจกรรมทางธุรกิจต้อง เคยผ่านการทำความเข้าใจงานด้านไหน ควรจะใช้คอมพิวเตอร์ ประมวลผลในแบบไหน ในส่วนนี้จะขอล่าวถึงกิจกรรมทางธุรกิจ ในบางส่วนเพื่อให้เกิดความเข้าใจเบื้องต้น ว่าระบบลูกค้าสัมพันธ์ ถูกเชื่อมโยงความสัมพันธ์เข้ากับกิจกรรมใดบ้าง

ระบบบริหารงานขาย (Sale Order)

นักคอมพิวเตอร์จะมองไปที่ระบบสารสนเทศที่ช่วยเหลือกิจกรรมงานขายของพนักงานขายได้ด้วยการทำแฟ้มประวัติลูกค้า ทะเบียนสินค้า ราคาจำหน่าย สรุปยอดขายแต่ละช่วงเวลา เพื่อให้พนักงานผู้รับผิดชอบสามารถปฏิบัติกิจกรรมได้สำเร็จตั้งแต่ต้อนรับลูกค้าจนถึงการขายสำเร็จ

ระบบบริหารงานจัดซื้อ (Purchase Order)

กิจกรรมงานจัดซื้อมักจะทำตรงกันข้ามกับกิจกรรมงานขายโดยเป็นการจัดซื้อเพื่อรับสินค้ามาขายหรือรับวัตถุดิบมาผลิต นักคอมพิวเตอร์จะมองไปที่ระบบสารสนเทศที่สามารถช่วยเหลืองานจัดซื้อ เช่น ทำแฟ้มประวัติผู้จัดจำหน่าย ทะเบียนสินค้า ราคาสั่งซื้อ สรุปยอดสั่งซื้อแต่ละช่วงเวลา (สังเกตว่าทะเบียนสินค้าซ้ำซ้อนอยู่กับงานขายผู้ออกแบบระบบต้องมองข้อมูลทะเบียนสินค้า เป็นการไขข้อมูลร่วมกันแทนเพื่อลดความซ้ำซ้อนและขัดแย้งของข้อมูล)

ระบบบริหารงานคลังสินค้า (Warehouse Controller)

กิจกรรมงานควบคุมคลังสินค้าของพนักงานดูแลและควบคุมสินค้าภายในคลังสินค้า นักคอมพิวเตอร์มองไปที่ระบบสารสนเทศที่สามารถช่วยเหลืองานควบคุมและบริหารคลังสินค้า เช่น ทะเบียนสินค้า การรักษาระดับปริมาณสินค้า การตรวจสอบจำนวนสินค้าคงเหลือ

ระบบบริหารงานการเงินและการบัญชี (Financial and Accounting)

นักคอมพิวเตอร์จะมองไปที่ระบบสารสนเทศ ที่สามารถให้ความช่วยเหลือในเรื่องการทำบัญชี การรับชำระหนี้จากลูกค้า จากกิจกรรมงานขายการจ่ายชำระหนี้ผู้จัดจำหน่ายจากการจัดซื้อ การทำงานบุคคลสมุดบัญชีรายวัน รายรับ รายจ่าย เป็นต้น

ระบบที่ยกตัวอย่างมาข้างต้น เป็นเพียงส่วนหนึ่งของแกนหลักในการทำกิจกรรมเชิงธุรกิจเท่านั้นยังมีกิจกรรมอีกหลายกิจกรรมที่เกี่ยวข้องเช่นระบบบริหารงานลูกค้า ระบบบริหารงานเจ้าหน้าที่ธุรกิจในแต่ละรูปแบบ ก็มีความแตกต่างกันในเรื่องการทำงานเช่นธุรกิจรูปแบบซื้อมาขายไป กับธุรกิจงานผลิต

ทำให้นักคอมพิวเตอร์ต้องทำความเข้าใจรูปแบบธุรกิจและวัฒนธรรมทางธุรกิจในแต่ละองค์กรก่อนเริ่มพัฒนาระบบงาน และนอกเหนือจากนั้นอาจจะต้องมีระบบที่ช่วย ในเรื่องการตัดสินใจ หรือช่วยคาดคะเนต่างๆ เช่นการสั่งซื้อวัตถุดิบเข้ามา ให้เพียงพอต่อการผลิต คือไม่น้อยเกินไป จนไม่สามารถผลิตสินค้าได้ทัน และไม่มากเกินไปจนวัตถุดิบค้างอยู่ในคลังสินค้าจนเป็นภาระ นักคอมพิวเตอร์จะต้องมองภาพรวม ให้ระบบสามารถทำงานได้ร่วมกัน ไม่แยกตัวเป็นเอกเทศ ไม่มีการเชื่อมโยงข้อมูลซึ่งกันและกัน ดังนั้นนักคอมพิวเตอร์ มักจะมององค์ประกอบใหญ่ก่อน แล้วจึงค่อยๆ แยกองค์ประกอบย่อยๆ เมื่อพิจารณาถึงนี้ นิยามของระบบที่ครอบคลุมการทำงานทางธุรกิจในองค์กรรวม มีระบบใหญ่ที่เรียกว่า ERP (Enterprise Resource Planning) เป็นระบบที่มีหลักการว่าถึงการควบคุมบริหารระบบธุรกิจขนาดใหญ่ด้วยคอมพิวเตอร์ ที่มีส่วนประกอบย่อย ตั้งแต่งานขาย งานสั่งซื้อ งานควบคุมคลังสินค้า งานบัญชี งานควบคุมการผลิต งานประเมินผล และวิเคราะห์การดำเนินการทางธุรกิจ เป็นต้น

นอกจากระบบ ERP แล้วในการแข่งขันของหน่วยงานธุรกิจ จำเป็นต้องรักษาฐานลูกค้าเดิมให้ได้และต้องเพิ่มศักยภาพเพื่อขยายฐานลูกค้าใหม่ เป็นสิ่งจำเป็นอย่างมากในการแข่งขันทางด้านธุรกิจ ดังจะเห็นจากองค์กรในปัจจุบัน ไม่ว่าจะเป็นทั้งในประเทศไทยและในต่างประเทศ ต่างพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ให้มีความพอใจสูงสุดกับการบริการทางธุรกิจ ระบบคอมพิวเตอร์ที่ช่วยสนับสนุน การบริหารและจัดการกับลูกค้า ถูกเรียกว่า CRM (Customer Relationship Management)

ระบบบริหารงานลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management)

ดังที่กล่าวมาแล้วในหัวข้อข้างต้นถึงความสำคัญในมุมมองเชิงธุรกิจที่ต้องรักษาความสัมพันธ์เอาไว้ให้เหนียวแน่น ในทางตรงและในทางอ้อมหรือผลประโยชน์ก็คือธุรกิจกับลูกค้าสามารถเพิ่มพูนและสัมฤทธิ์ผลได้เป็นอย่างดีดีลูกค้าก็มีความสบายใจในการใช้บริการอย่างต่อเนื่องในมุมมองของระบบสารสนเทศที่จะใช้สนับสนุนการทำงานเพื่อบริหารงานลูกค้าสัมพันธ์สามารถเกิดขึ้นได้จากเทคโนโลยีต่างๆ ในปัจจุบันเช่น

เทคโนโลยีการสื่อสาร

ช่องทางการสื่อสารต่างๆ ที่มีให้เลือกใช้มีอยู่มากมาย หลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์พื้นฐานเครื่องมือสื่อสารทางอินเทอร์เน็ต รวมถึงอีเมลทำให้การทำธุรกรรมสามารถทำสำเร็จได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำบางหน่วยงานถึงกับลงทุนกับช่องทางอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าที่เรียกว่าศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ (Call Center)

เทคโนโลยีการค้าสมัยใหม่

ตัวอย่างของระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-commerce) ในการทำธุรกรรมทางอินเทอร์เน็ตในเรื่องของการศึกษารายละเอียดตัวสินค้าการเลือกสินค้าการซื้อสินค้าและจำหน่ายสินค้าผ่านระบบอีคอมเมิร์ซทำให้กิจกรรมการขายสำเร็จลุล่วงไปได้อย่างรวดเร็ว

ฐานข้อมูลลูกค้า

การจดบันทึกหรือการจัดเก็บข้อมูลลูกค้าในอดีตถึงแม้ว่าจะทำด้วยระบบคอมพิวเตอร์ก็ตามมักจัดเก็บเฉพาะข้อมูลหลักๆ เท่านั้นแต่ในแง่มุมมองของการแข่งขันระบบฐานข้อมูลลูกค้าที่ดีต้องจัดเก็บในรายละเอียดที่มากกว่าโดยรายละเอียดที่มากกว่านั้นสามารถก่อให้เกิดประโยชน์ในแง่มุมมองความพึงพอใจ

ของลูกค้าได้ในอนาคต เช่น ลูกค้าของานอดิเรกอะไรเมื่อถึงวาระสำคัญสามารถส่งมอบของขวัญชิ้นพิเศษเพื่อลูกค้าได้อย่างถูกต้องและถูกใจ ประโยชน์ทางอ้อมก็คือลูกค้าจะระลึกถึงทุกครั้งที่ทำธุรกรรม ซอฟต์แวร์บริหารลูกค้าสัมพันธ์แนวคิดและหลักการระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ไม่ได้เป็นเพียงแนวคิดเท่านั้นแต่ยังสามารถจับต้องได้โดยมีผู้ผลิตซอฟต์แวร์สร้างสรรค์ซอฟต์แวร์ขึ้นเพื่อจัดการบริหารลูกค้าสัมพันธ์โดยเฉพาะ และสามารถใช้งานได้ดีมีทั้งที่เป็นซอฟต์แวร์ทางการค้าและซอฟต์แวร์โอเพ่นซอร์ส

ระบบบริหารงานในสถานศึกษา

ในสถานศึกษามีมุมมองรูปแบบบริหารและจัดการไม่ได้แตกต่างอะไรมากนักหากเปรียบเทียบกับหน่วยงานหรือองค์กรภาคธุรกิจหากพิจารณาถึงรูปแบบการจัดการโดยอาศัยเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศและมองในเรื่องความสัมพันธ์ของลูกค้าที่เปลี่ยนสถานะไปเป็นนักศึกษาแทนทางสถานศึกษามีมุมมองในการสร้างระบบบริหารนักศึกษาสัมพันธ์โดยพิจารณาบุคคลหรือนักเรียน ที่ยังไม่อยู่ในสถานะของ นักศึกษา (ก่อนเข้ารับการศึกษา) ขณะนักศึกษา (ช่วงเข้ารับการศึกษา) ศิษย์เก่า (หลังสำเร็จการศึกษา) ดังนั้นระบบสารสนเทศจึงควร รองรับปัจจัยพื้นฐานดังต่อไปนี้



ภาพที่ 1 แสดงตัวอย่างการเชื่อมโยงในแต่ละส่วนงานที่มีผลต่อการสร้างระบบบริหารงานลูกค้าสัมพันธ์

แนวทางการศึกษา

สำหรับบุคคลที่ยังไม่ได้เข้ามาเป็นนักศึกษาย่อมต้องการข้อมูลหรือข้อเสนอแนะจากทางสถาบันการศึกษา เพื่อใช้ในการตัดสินใจการเข้ามาศึกษา หากได้รับข้อมูลที่สามารถดึงดูดความคิดได้ตรงใจ เช่น สถานศึกษาแห่งนี้เปิดสอนแขนงวิชาอะไร มีสิ่งอำนวยความสะดวกอะไร ผู้ที่จบออกไปแล้ว สามารถประกอบอาชีพอะไรได้ ตัวอย่าง ความสำเร็จจากผู้สำเร็จการศึกษาออกไป การดูแลเอาใจใส่ของคณาจารย์คุณภาพของผู้สอน เป็นต้น

ทะเบียนประวัตินักศึกษา

เมื่อได้เข้ามาอยู่ในสภาพความเป็นนักศึกษา ระบบสารสนเทศต้องสามารถเก็บบันทึกข้อมูลเบื้องต้น ตั้งแต่ข้อมูลที่อยู่อาศัย ประวัติการศึกษา ในระดับก่อนหน้านี้ รูปถ่าย ข้อมูลสำคัญในการติดต่อหรือข้อมูลที่จำเป็นต้องใช้ภายในสถานศึกษาสำหรับประวัติการศึกษานี้ สามารถถูกใช้อ้างอิงกับข้อมูลอื่นๆ ได้ ดังนั้นฐานข้อมูลจึงต้องถูกออกแบบให้สอดคล้องกับการบันทึกข้อมูลของเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล

ทะเบียนประวัติผู้สอน

หากมองนักศึกษาเปรียบเป็นลูกค้าแล้ววิชาความรู้ และประสบการณ์ของผู้เรียนคือตัวสินค้าผู้สอนก็เปรียบได้กับฝ่ายผลิตที่ทำหน้าที่ผลิตงานสอน (สินค้า) ที่มีคุณภาพให้กับนักศึกษา (ลูกค้า) ในภาคธุรกิจลูกค้าไม่จำเป็นต้องรู้จักหรือเกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ผลิตมากนักซึ่งแตกต่างกับในสถานศึกษา ที่นักศึกษาเกี่ยวข้องกับโดยตรงกับผู้สอนเพราะความสัมพันธ์ในระหว่างการศึกษาที่ดีเป็นการสร้างสายสัมพันธ์และความพึงพอใจของนักศึกษา

การลงทะเบียนเรียน

ในแต่ละภาคการศึกษาการเปิดสอนในแต่ละรายวิชารับขึ้นอยู่กับการจัดสรรของทั้งวิชาที่เปิดสอน ตัวผู้เรียน เงื่อนไขการเรียนความพร้อมของสถานที่การลงทะเบียนเป็นอีกหนึ่งระบบสารสนเทศที่ยุ่งยากและซับซ้อนซึ่งมีทั้งการลงทะเบียนจนถึงกระบวนการชำระเงินในบางครั้งต้องมีรูปแบบการสื่อสารไปถึงนักศึกษากรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงหรือปรับเปลี่ยนเกิดขึ้น

ตารางการเรียน

กิจกรรมที่สำคัญกิจกรรมหนึ่งก็คือกำหนดการเรียนการสอนซึ่งเป็นขั้นตอนที่ยุ่งยากและสลับซับซ้อน เนื่องจากความหลากหลายของรายวิชาจำนวนห้องที่ใช้ทำการเรียนการสอน พื้นที่รองรับจำนวนนักศึกษารวมถึงเครื่องมือที่ใช้สำหรับสอนระบบสารสนเทศในส่วนนี้ต้องมีความฉลาด และยืดหยุ่นพอสมควรกับการรองรับรูปแบบประมวลผลข้างต้น

การประเมินผลการศึกษา

ในระหว่างการศึกษาของนักศึกษา เมื่อผ่านการศึกษาในแต่ละวิชา ต้องมีการบันทึกผลเอาไว้ เพื่อใช้ในการออกเอกสารสำเร็จการศึกษา หรือสำหรับการสืบค้น เพื่อใช้งานหรือเพื่อใช้เป็นเอกสารสรุป สำหรับนักศึกษาคณะนั้นๆ หรือภาคการศึกษานั้นๆ อาจต้องมีการสร้างซอฟต์แวร์เพื่อดำเนินงานด้านนี้ โดยเฉพาะและมีความยืดหยุ่นในการใช้งาน

ชุมชนและกิจกรรมนักศึกษา

นอกจากในเรื่อง การเรียนการสอนแล้ว การประกอบกิจกรรม หรือชุมนุมต่างๆ ที่อยู่ในสถาบันการศึกษา โดยส่วนใหญ่จะอยู่ในความควบคุมของนักศึกษา หรือในบางครั้งในความควบคุมของผู้สอน กิจกรรม สมาชิกร่วมในแต่ละกิจกรรมของแต่ละภาคการศึกษา ก็เป็นส่วนสำคัญส่วนหนึ่งในการบริหารการศึกษา

ทะเบียนศิษย์เก่า

นักศึกษาหลังจากสำเร็จการศึกษา แปรสภาพเป็นศิษย์เก่า กิจกรรมหนึ่งที่สถานศึกษาได้รับความร่วมมือและสนับสนุน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องทุนการศึกษา การพัฒนาสถานศึกษา และความช่วยเหลืออื่นๆ ส่วนหนึ่งมาจากศิษย์เก่าที่มีความผูกพันกับสถานศึกษา กิจกรรมที่เกิดขึ้นไม่ว่าจะเป็นสมาคม ชมรม หรือความช่วยเหลือ จำเป็นต้องอาศัยระบบสารสนเทศสนับสนุน และเชื่อมโยงสถานศึกษา ศิษย์ปัจจุบัน และศิษย์เก่าเข้าหากัน

ระบบนักศึกษาสัมพันธ์

การพัฒนากระบวนการสารสนเทศในส่วนสถาบันการศึกษาที่เน้นในตัวนักศึกษาเป็นฐาน ถูกเรียกว่า SRM (Student Relationship Management) โดยอาศัยหลักการและแนวคิดจากรูปแบบ CRM กล่าวคือสถาบันการศึกษาให้ความสำคัญกับการรักษาข้อมูลต่างๆ ทางด้านการศึกษา ไม่ว่าจะเป็นทะเบียนประวัติ ทะเบียนผลการศึกษา การทำกิจกรรมต่างๆ การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างสถาบันกับนักศึกษา ไม่ว่าจะอยู่ในระหว่างการเรียน หรือหลังจบการศึกษา SRM ยังมีรูปแบบที่ไม่ชัดเจนนักในปัจจุบัน ในต่างประเทศมีการศึกษา และทำวิจัยในเรื่องนี้ ไม่ว่าจะเป็นที่อเมริกาหรือเยอรมัน สำหรับประเทศไทยเนื่องจากการดำเนินงานด้านการศึกษาของประเทศไทย มีทั้งส่วนเหมือนและส่วนที่แตกต่าง ไม่ว่าจะเป็นการจัดการ การควบคุม ความสัมพันธ์ระหว่างผู้สอนและลูกศิษย์ ซึ่งต้องอาศัยการทำงานวิจัยเพิ่มเติมว่าจะทำอย่างไรเพื่อให้ SRM เกิดขึ้นได้จริงจัง และชัดเจนในประเทศไทย

ในการสร้างและพัฒนากระบวนการ SRM เพื่อใช้ในการดำเนินกิจการของสถานศึกษา จึงจำเป็นต้องมีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่หลากหลายรูปแบบ เช่น Community หรือ Web board เป็นส่วนสนับสนุนการทำงานของระบบ ไม่ว่าจะเป็นงานประชาสัมพันธ์ กิจกรรมทางการเรียน และเนื่องจาก ความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีการสื่อสาร ทำให้ในปัจจุบันการเรียนการสอน ไม่จำเป็นต้องอยู่ภายในห้องเรียน ในบางครั้งอาจอยู่ในที่ห่างไกลออกไป

แต่ใช้วิธีการเชื่อมโยง การสื่อสารกันทางอินเทอร์เน็ต การส่งงาน การรับข้อมูลข่าวสารจากทางสถานศึกษา ซึ่งอาจมีการใช้บริการ E-mail, Video Conference, Web เข้ามาช่วย

ในเรื่องของความเชื่อมโยงกับนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาออกไป การเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างศิษย์เก่าศิษย์ปัจจุบัน การตรวจสอบ ความสำเร็จ ในหน้าที่การงานของผู้สำเร็จการศึกษา เป็นส่วนหนึ่งของการผูกความสัมพันธ์ของนักศึกษาและสถานศึกษาให้ยั่งยืน ส่วนนี้อาจต้องอาศัย E-mail และ Web เข้ามาสนับสนุน อย่างไรก็ตาม SRM ยังเป็นเรื่องใหม่ในปัจจุบัน การทำ การวิเคราะห์ และการทำวิจัย เพื่อหาโมเดลหรือรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับสถาบันการศึกษาในเมืองไทย ยังมีความจำเป็นเพื่อให้ได้บรรทัดฐาน และมาตรฐานที่สอดคล้องกับความเป็นจริงที่เกิดขึ้น SRM นอกจากจะช่วยให้การบริหารและจัดการสถานศึกษาให้ง่ายขึ้น ด้วยการอาศัยเทคโนโลยีที่เหมาะสมในปัจจุบัน ยังมีส่วนช่วยให้ระบบสร้างความสัมพันธ์ที่ยั่งยืน และยาวนานระหว่างสถาบันการศึกษาและนักศึกษาที่เป็นส่วนสำคัญอย่างหนึ่งในสภาวะการณ์ปัจจุบัน

โมเดลระบบนักศึกษาสัมพันธ์

หากพิจารณาการนำเอากระบวนการสารสนเทศ มาใช้ภายในสถานศึกษา เมื่อมองภาพตามแนวคิด แล้วรูปแบบการพัฒนาสามารถอธิบายได้ดังนี้



ภาพที่ 2 แสดงโมเดลแบบจำลองระบบนักศึกษาสัมพันธ์

ภาพแสดงแบบจำลองนักศึกษาสัมพันธ์เป็นแนวคิดที่ได้แบบอย่างมาจากแนวคิดจากเอกสาร A generic student lifecycle relationship management system โดยอิงรากฐานและวัฒนธรรมการศึกษาในประเทศไทยซึ่งจะได้ศึกษาต่อไปถึงการนำไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับสถาบันการศึกษา

ฐานข้อมูลการศึกษา (Education Database)

เป็นระบบฐานข้อมูลแกนหลัก ที่รองรับการจัดเก็บ ข้อมูลรายละเอียด ในเรื่องระบบการศึกษาทั้งหมด ไม่ว่าจะเป็นทะเบียนผู้เรียน ผู้สอน ตารางการสอน ผลการเรียน การจัดการทางการเงิน เรียกได้ว่ารวบรวมข้อมูลให้ครบถ้วนมากที่สุด เพื่อการใช้งาน ทั้งในปัจจุบัน และอนาคต มีการออกแบบ การจัดเก็บที่รัดกุม และครอบคลุมการใช้งาน ซึ่งอาจจะต้อง มีวิธีการศึกษารูปแบบการเก็บ และรักษาข้อมูลที่มีคุณลักษณะ พิเศษ เช่น DataWarehouse เป็นต้น

โมดูลหลัก และโมดูลเชิงวิเคราะห์ (Core and Analysis Module)

หมายถึง ระบบงานที่พัฒนาขึ้น ด้วยระบบสารสนเทศ อาจเป็นการสร้างซอฟต์แวร์ เพื่อเชื่อมโยงกับฐานข้อมูลการศึกษา เพื่อให้ผู้ใช้ ที่มีตั้งแต่ นักศึกษา เจ้าหน้าที่ ผู้สอน และบุคลากร ใดๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงสามารถนำข้อมูล มาประมวลผล เชิงวิเคราะห์ด้วย

กรณีของโมดูลหลัก ประกอบด้วยฟังก์ชันสำหรับ การจัดเก็บและบริหารงานข้อมูล ระบบรักษาความปลอดภัย เหมือนแอปพลิเคชันต่างๆ ไป แต่หากจะเน้นในกิจกรรมที่ ครอบคลุมการใช้งานข้อมูลทั้งหมด ได้ออกแบบไว้ในส่วนงาน ฐานข้อมูลการศึกษา

กรณีของโมดูลเชิงวิเคราะห์ เป็นโมดูลที่มีความสำคัญ มากในการใช้งานระบบซึ่งต้องประกอบด้วยการนำข้อมูลที่ จัดเก็บไว้ในฐานข้อมูลหลัก มาวิเคราะห์ตามเทคนิคต่างๆ โดยเน้น ในเรื่องการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้เกิดประโยชน์กับการสร้างความ สัมพันธ์ระหว่างนักศึกษากับบุคลากรในสถาบันการศึกษา ตัวอย่างเช่น วิเคราะห์ในเรื่องการทำแผนการศึกษาที่เหมาะสม กับการลงทะเบียนเรียน วิเคราะห์การนำสรุปข้อมูล เพื่อเป็นประโยชน์ กับผู้สนใจที่จะเข้ารับการศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อลดปมด้วย และเสริมปมเด่น ในมุมมองของนักศึกษา เป็นต้น

เทคโนโลยีการสื่อสาร (Communication Technology)

ด้วยเทคโนโลยีสมัยใหม่ การสื่อสารที่มีอยู่ในปัจจุบัน และในอนาคต มีแนวโน้มไปทางระบบไร้สาย และระบบอินเทอร์เน็ต โมดูลที่ใช้งาน ต้องสามารถรองรับการใช้งานได้ ตามเทคโนโลยี ที่มีให้เลือกใช้ เช่น Video Conference, Web, Chat, E-mail, Mobile เป็นต้น โดยเทคโนโลยีต่างๆ ที่กล่าวมา และที่จะเกิดขึ้น ในอนาคต จะต้องอำนวยความสะดวกให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบ ผู้ใช้งานระบบ รวมถึงผู้ดูแลระบบ สามารถเข้าถึงและเข้าใช้งาน ผ่านเทคโนโลยีต่างๆ ได้รวดเร็ว และทันต่อสถานการณ์

ผู้ใช้ระบบ (Student, Lecturer and Staff)

หมายถึง ผู้สอน เจ้าหน้าที่ บุคลากร ในสถานศึกษา และนักศึกษา โดยเน้นไปที่นักศึกษาเป็นหลัก เนื่องจากระบบ ถูกออกแบบ และใช้หลักการการสร้างความสัมพันธ์กับนักศึกษา เป็นหลัก ทั้งก่อนเข้ารับการศึกษา ในขณะที่เป็นนักศึกษา และหลัง สำเร็จการศึกษาไปแล้ว โดยผู้สอน และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ถือเป็นผู้ใช้งานข้อมูลเพื่อสื่อสารกับนักศึกษา หรือเพื่อบริหาร การศึกษา ในลำดับรองลงมา และให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงข้อมูล ในรูปแบบการใช้งานปกติ ผ่านทางโมดูลหลัก และข้อมูล เชิงวิเคราะห์ผ่านทางโมดูลเชิงวิเคราะห์

สรุป

สำหรับในประเทศไทย วัฒนธรรมการศึกษาของแต่ละ สถาบันการศึกษามีความแตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นระดับการศึกษา และพื้นที่การศึกษา ทำให้การประยุกต์ใช้รูปแบบนักศึกษาสัมพันธ์ ต้องผ่านกระบวนการศึกษาและรวบรวมข้อมูล เพื่อให้ได้ผลสรุปถึง รูปแบบที่ชัดเจน อีกทั้งปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งคือ นโยบาย ของภาครัฐก็มีส่วนทำให้การสร้างระบบนักศึกษาสัมพันธ์ต้องมีความยืดหยุ่นในการใช้งานเป็นอย่างมาก หากมีการนำเอา เทคโนโลยีทางด้านระบบสารสนเทศ และแนวทางการประยุกต์ ระบบนักศึกษาสัมพันธ์มาใช้กับหน่วยงาน หรือสถาบันการศึกษา ในประเทศไทย ได้อย่างเหมาะสมแล้ว ย่อมสามารถทำให้นักศึกษา สามารถได้ประโยชน์ต่อข้อมูล และสร้างความพึงพอใจให้กับ ตนเองได้อย่างดี รวมถึงผลสรุปต่างๆ ก็ยังให้เกิดประโยชน์ใน เงินนโยบาย กับผู้บริหารสถานศึกษา สามารถนำไปใช้วางแผนทาง ในการสร้างความสำเร็จให้กับสถานศึกษาได้ต่อไปในอนาคต

เอกสารอ้างอิง

Alan Paull. 2008. "A generic student lifecycle relationship management system." Retrieved December, 12 2009 from http://srmblog.alanpaull.co.uk/blog/_archives/2008/7/16/3795408.html

Jacka, Mike J and Keller, Paulette J. 2002. **Business Process Mapping: Improving customer scarification.** New York: John Wiley & Sons.

Jame Craig and Dawn Jutla. 2001. **e-Business: A customer- focused framework.** Boston: Addison-Wesley.

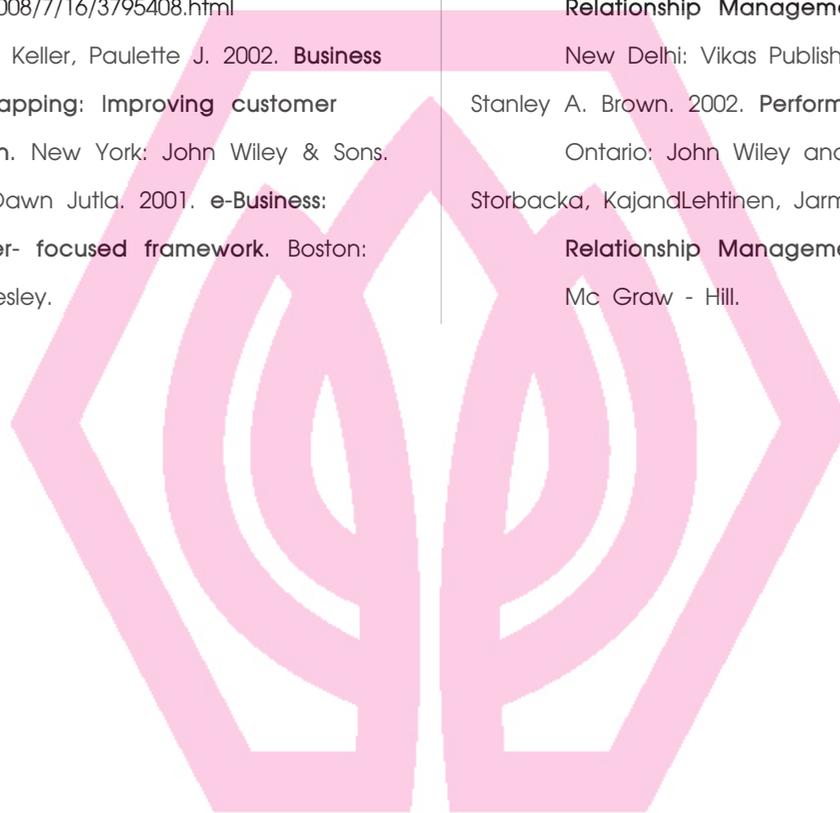
Jill Dyche. 2004. **The CRM Handbook: A Business Guide to Customer Relationship Management.**

Addison-Wesley Information Technology Series.

Mohamed, H. Peeru and Sagadevan. 2002. **A.Customer Relationship Management: Step-by-Step.** New Delhi: Vikas Publishing House.

Stanley A. Brown. 2002. **Performance Driven In CRM.** Ontario: John Wiley and Sons.

Storbacka, KajandLehtinen, Jarmo R. 2001. **Customer Relationship Management.** Singapore: Mc Graw - Hill.



มหาวิทยาลัยศรีปทุม SRIPATUM UNIVERSITY



>> ปราณี มณีรัตน์

จบการศึกษาหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง และหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยรังสิต

ปัจจุบันทำงานในตำแหน่ง หัวหน้าสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยศรีปทุม ผลงานทางวิชาการ เช่น ประเภทตำราและเอกสารการสอน ได้แก่ การเขียนโปรแกรมจาวาเบื้องต้น ระบบจัดการฐานข้อมูล