

การบริหารความสัมพันธ์กับศิษย์เก่า ของสำนักงานศิษย์เก่าสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
Relationship Management with Alumni, Khon Kaen University Alumni Relations Office.

มนตรี นามวงศ์ และศุภวัฒน์ วรงค์ธนวุธ

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อหาแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุง ระบบการบริหารศิษย์เก่าสัมพันธ์ ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยการวิเคราะห์สังเคราะห์การบริหารศิษย์เก่าสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยชั้นนำทั้งในและต่างประเทศ ได้แก่ มหาวิทยาลัยมหิดล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด มหาวิทยาลัยเยล และสถาบันเทคโนโลยีแมสซาชูเซตส์ รวมทั้งการสัมภาษณ์บุคลากรและผู้บริหาร และศิษย์เก่า ผลการศึกษาพบว่า ในด้านกระบวนการบริหารความสัมพันธ์กับศิษย์เก่า มหาวิทยาลัยชั้นนำ ให้ความสำคัญกับการสร้างคุณค่าและความพึงพอใจให้กับศิษย์เก่าโดยมีการสร้าง พัฒนา และปรับปรุงฐานข้อมูลศิษย์เก่าอย่างต่อเนื่อง การจัดกิจกรรมให้ศิษย์เก่าสามารถมีส่วนร่วมด้วย ทั้งกิจกรรมในด้านวิชาการ กิจกรรมด้านความบันเทิง กีฬา ดนตรี และการเปิดเวทีสื่อสารเพื่อแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ และข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ รวมถึงการมีแนวทางในการรักษาความสัมพันธ์กับศิษย์เก่าที่ดีและยั่งยืน เช่น การสร้างความภาคภูมิใจให้กับศิษย์เก่า การให้เกียรติ ให้ข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ กับศิษย์เก่า รวมถึงเปิดโอกาสให้ศิษย์เก่าได้มีส่วนร่วมในกิจกรรม/โครงการอย่างทั่วถึง ซึ่ง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปัจจุบันได้ทำการปรับปรุงการดำเนินการบริหารความสัมพันธ์กับศิษย์เก่า โดยทำการสร้างฐานข้อมูลศิษย์เก่าและพัฒนาฐานข้อมูลให้มีความทันสมัย ถูกต้อง ดำเนินกิจกรรมกับศิษย์เก่าอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ การส่งเสริมการพัฒนารูปแบบการจัดกิจกรรมให้มีความน่าสนใจ เปิดโอกาสและเพิ่มช่องทางการมีส่วนร่วมให้กับศิษย์เก่า ให้การสนับสนุนกิจกรรมที่ดำเนินการโดยศิษย์เก่า และส่งเสริมการมีปฏิสัมพันธ์กับศิษย์เก่าอย่างสม่ำเสมอ

คำสำคัญ : บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาอิสระ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น

Abstract

This research is to find away to develop and improve the management system of Khon Kaen University Alumni. This study involved by analyzing management of A universities in Thailand and abroad being Mahidol University, Chulalongkorn University, Srinakarinwirot University, Chiangmai University, Havard University, Yale University and Massachusetts Institute of Technology. And also interviewing the officers and management and Khon Kaen University Alumni. The research found that all the first class university give importance to creating alumni value and satisfaction to the alumni by creating developing and updating the alumni database continually and by creating activity so that the alumni can take part. Academic activity including entertainment, sport and music are used to improve communication and knowledge exchange. They strive to keep good and sustainable relationship such as create value to the alumni by providing information so that both the alumni and the current student can join in those activities by offering new activities and promoting and developing interesting activities they open opportunities and offered more. Chanel for student to be part of the alumni management must support the alumni activity, promote interaction regularly with student.

1. บทนำ

จากสถานการณ์ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในสังคม โดยเฉพาะในด้านการเรียนรู้ ที่ถูกให้ความสำคัญอย่างต่อเนื่องทั้งจากหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน ทำให้ “การศึกษา” กลายเป็นส่วนสำคัญของการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถก้าวทันต่อความเปลี่ยนแปลง รวมถึงการสร้างโอกาสและรายได้เปรียบในเชิงการแข่งขันเตรียมพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงของโลกในยุคปัจจุบันได้เป็นอย่างดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นสถาบันการอุดมศึกษาในกำกับของรัฐบาลสถาบันหนึ่งสถาปนาขึ้นเมื่อวันที่ 25 มกราคม พ.ศ. 2509 มีหน้าที่ในการให้บริการทางการศึกษา รวมถึงสร้างสรรค์องค์ความรู้ให้กับนักศึกษา และมุ่งให้การศึกษาระดับสูงขยายตัวสู่พื้นที่ต่าง ๆ อย่างครอบคลุม เพื่อเป็นศูนย์รวมความคิด สติปัญญาของสังคม และเป็นศูนย์รวมการศึกษาของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยมุ่งเน้นการสร้างความเป็นเลิศทางวิชาการทุกสาขาวิชา รวมทั้งการวางรากฐานให้เป็นศูนย์ข้อมูลสารสนเทศของภูมิภาค และเป็นหน่วยงานด้านการศึกษาที่มีคุณภาพในการสร้างทรัพยากรบุคคลของประเทศให้เป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และมีศักยภาพในการพัฒนาประเทศชาติต่อไป ทั้งนี้ มหาวิทยาลัยขอนแก่นมีการจัดการเรียนการสอนครอบคลุมสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี วิทยาศาสตร์การแพทย์ การเกษตร และมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ โดยทำการเปิดหลักสูตร/สาขาวิชาที่เปิดทำการสอนรวม 330 หลักสูตร มีสัดส่วนสาขาวิชาที่เปิดสอนในระดับปริญญาตรีกับระดับบัณฑิตศึกษา เท่ากับ 3.0 : 7.0 และเป็นหลักสูตรนานาชาติ/ภาษาอังกฤษ ถึงร้อยละ 11.21 (งานประเมินผลและสารสนเทศ กองแผนงาน มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2555) จากการสำรวจภาวะการดำเนินงานทำของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษา พบว่า ในระดับปริญญาตรี มีผู้สำเร็จการศึกษา จำนวน 6,168 คน สามารถทำงานทำได้มากกว่าครึ่งของจำนวนบัณฑิตทั้งหมด คือ 4,221 คน คิดเป็นร้อยละ 72.46 (จากบัณฑิตผู้ตอบแบบสำรวจจำนวน 5,825 คน) และเป็นผู้ศึกษาต่อถึงร้อยละ 11.04 โดยในส่วนของการทำงาน พบว่า เป็นพนักงานบริษัท/องค์กรธุรกิจเอกชนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.52 รองลงมาคือรับราชการและพนักงาน/ลูกจ้างของรัฐ ถึงร้อยละ 36.22 (งานประเมินผลและสารสนเทศ กองแผนงาน สำนักอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2555) จากข้อมูลดังกล่าว สะท้อนให้เห็นถึงการนำความรู้ ความสามารถ ไปใช้ภายหลังการสำเร็จการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันเป็นผลสืบเนื่องจากการที่สังคมได้รับรู้ถึงความสำเร็จในด้านต่าง ๆ ของบัณฑิตหรือนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาแล้ว ในฐานะของการเป็น “ศิษย์เก่า” ของมหาวิทยาลัย

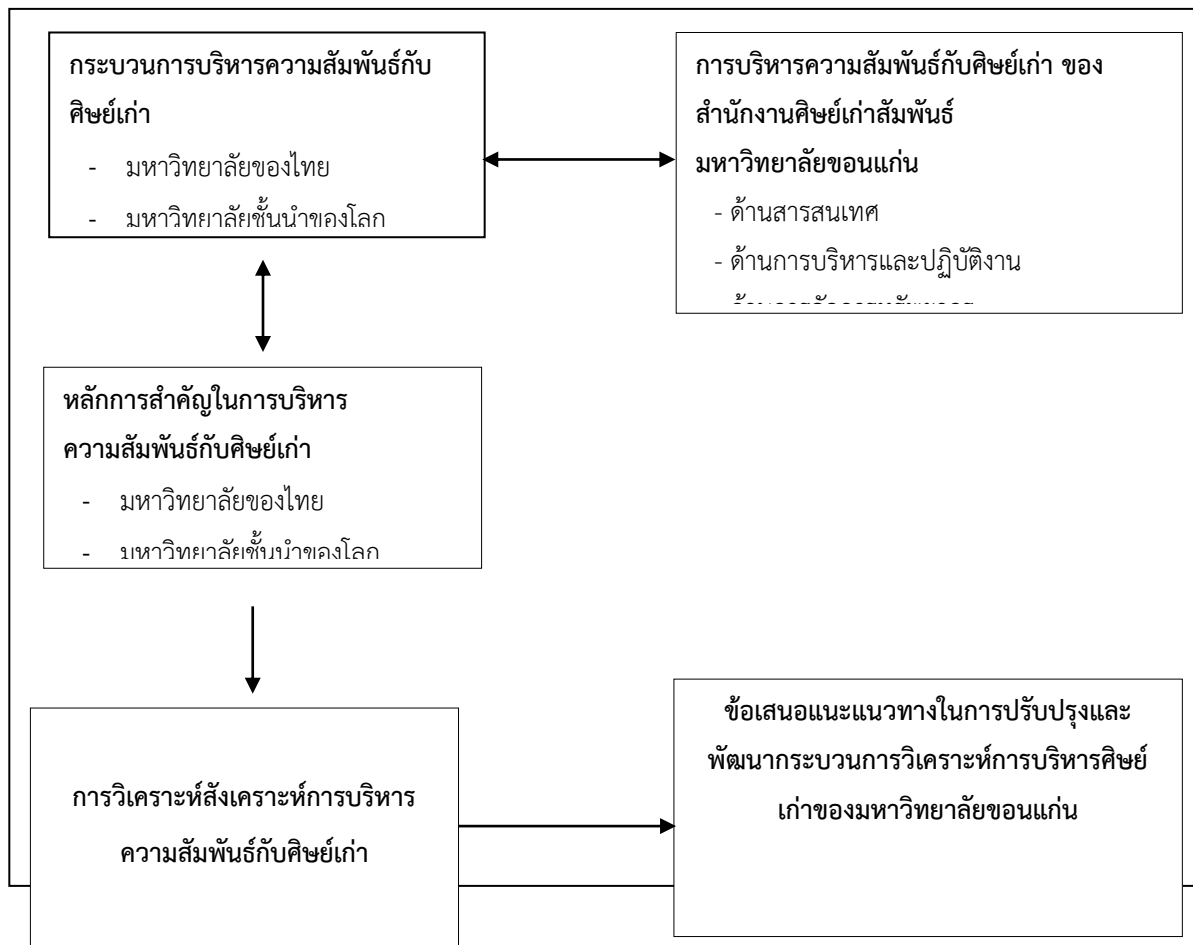
นอกจากนี้ ศิษย์เก่า ยังถือได้ว่าเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาสถาบันการศึกษาหรือมหาวิทยาลัยเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะการดำเนินการผ่านช่องทางของการทำกิจกรรมเพื่อประชาสัมพันธ์ ให้ความร่วมมือ หรือสนับสนุนให้มหาวิทยาลัยได้รับประโยชน์ เช่น การบริจาคเงิน สิ่งของ การให้การช่วยเหลือ หรือการให้โอกาส แนะนำข้อมูลที่เป็นประโยชน์ให้กับรุ่นน้อง ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นลักษณะหนึ่งของการแสดงออกถึงความผูกพันของศิษย์เก่ากับสถาบันการศึกษา ดังจะเห็นได้จากความสำเร็จของมหาวิทยาลัยชั้นนำมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ของโลก เช่น Harvard, Yale, Cambridge, Oxford เป็นต้น ที่ได้รับการสนับสนุนจากศิษย์เก่าในด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะในส่วนของ การบริจาคเงินสมทบทุนจากศิษย์เก่าในสัดส่วนสูงที่สุด ตามการจัดลำดับของ Time Higher Education Supplementary (THES) (2012) (ธีรวัส บุญหลง, 2548) ซึ่งยอดบริจาคดังกล่าวมีส่วนช่วยผลักดันให้มหาวิทยาลัยสามารถดึงดูดบุคลากรที่มีคุณภาพเข้ามาปฏิบัติงานสอน สามารถสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมที่ดี รวมถึงสามารถนำมาใช้จัดสรรงบประมาณมาสำหรับการสั่งซื้อวัสดุอุปกรณ์ สื่อการเรียนการสอนที่มีความทันสมัย ที่จะช่วยส่งเสริมให้มหาวิทยาลัยมีคุณภาพมากยิ่งขึ้นได้อีกด้วย ดังนั้น ศิษย์เก่าจึงกลายเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญ ในการสะท้อนถึงความสำเร็จของสังคม และการบรรลุเป้าหมายของสถาบันการศึกษา (กฤษณ์มันต์ วัฒนานรงค์, 2554) ทั้งนี้ สถาบันการศึกษาหรือมหาวิทยาลัยต่าง ๆ จึงเริ่มมีการปรับตัวในการสร้างบรรยากาศที่ดีในการเรียน และส่งเสริมให้นักศึกษาเกิดความรักและผูกพันกับสถาบันในขณะที่ยังศึกษาอยู่ และหันมาให้ความสำคัญกับการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาแล้ว ในฐานะของศิษย์เก่า เพื่อสร้างเครือข่ายที่เข้มแข็ง โดยดำเนินการในรูปแบบของความร่วมมือระหว่างสถาบันการศึกษาหรือมหาวิทยาลัยกับศิษย์เก่า ผ่านกิจกรรมและช่องทางในการร่วมพัฒนาด้านต่าง ๆ อย่างไรก็ตาม แม้ว่าในปัจจุบันจะมีการตั้งหน่วยงานขึ้นมาเพื่อประสานความร่วมมือ หรือเป็นหน่วยงานกลางในการดำเนินงานเกี่ยวกับการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างศิษย์เก่ากับศิษย์ปัจจุบันแล้วก็ตาม หากแต่ก็ยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของศิษย์เก่าของมหาวิทยาลัยให้ได้รับรู้หรือเข้าถึงข้อมูลของมหาวิทยาลัยได้อย่างเต็มที่ จึงนำมาซึ่งความจำเป็นในการดำเนินการหรือบริหารความสัมพันธ์ที่ดีกับศิษย์เก่า เพื่อนำมาสู่การกำหนด

กิจกรรมรองรับหรือแผนระยะยาวในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างมหาวิทยาลัยกับศิษย์เก่า ให้มีความเข้มข้นมากยิ่งขึ้น ภายใต้หน่วยงานที่เรียกว่า สำนักงานศิษย์เก่าสัมพันธ์

สำนักงานศิษย์เก่าสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นภายใต้สังกัดสำนักงานอธิการบดี มีภารกิจเกี่ยวกับ 1) การประสานงาน 2) ส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างศิษย์เก่ากับมหาวิทยาลัย 3) สนับสนุนกิจกรรมของสมาคมศิษย์เก่า และชมรมศิษย์เก่ามหาวิทยาลัยในจังหวัดต่าง ๆ และ 4) จัดทำฐานข้อมูล เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผลงานของศิษย์เก่าตลอดจนผลงานของมหาวิทยาลัย โดยมีการดำเนินงานที่มุ่งเน้นการสนองประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 8 ด้านศิษย์เก่าสัมพันธ์ที่ดี กลยุทธ์ที่ 1 การพัฒนาความสัมพันธ์กับศิษย์เก่าที่ดี มาตรการที่ 1 พัฒนาเครือข่ายความร่วมมือกับสมาคมศิษย์เก่าของมหาวิทยาลัย/คณะและศิษย์เก่า เพื่อร่วมกันพัฒนามหาวิทยาลัยให้ก้าวไปเป็นสถาบันการศึกษาชั้นนำของเอเชีย และมาตรการที่ 2 คือ สร้างแรงจูงใจ สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับศิษย์เก่า และการระดมทุนจากศิษย์เก่าเพื่อสนับสนุนกิจการของมหาวิทยาลัยตามแผนยุทธศาสตร์การบริหารมหาวิทยาลัยขอนแก่น ปี พ.ศ. 2555-2558 (สำนักงานศิษย์เก่าสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2557)

อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาถึงสภาพของการดำเนินงานหรือการบริหารความสัมพันธ์กับศิษย์เก่าที่ผ่านมาของสำนักงานศิษย์เก่าสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่ยังคงเข้าถึงเฉพาะศิษย์เก่าบางกลุ่ม อีกทั้งยังไม่สามารถดำเนินงานให้ครอบคลุม ทั้งในส่วนของนักศึกษาที่เป็นศิษย์เก่า และกิจกรรมในการสานสัมพันธ์ โดยจะเห็นว่า กระบวนการดำเนินงานในบางขั้นตอนยังคงมีความซ้ำซ้อนหรือไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ ดังนั้น จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาระบบสารสนเทศ หรือระบบการประชาสัมพันธ์ ตลอดจนระบบการให้บริการด้านต่าง ๆ มากยิ่งขึ้น เพื่อช่วยเหลือและสนับสนุนให้แผนพัฒนาสมาคมศิษย์เก่าเป็นไปอย่างมีทิศทาง และมีแนวทางในการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น โดยมุ่งเน้นการส่งเสริมการดำเนินงานให้เป็นไปตามแนวทางของระบบราชการยุคใหม่ รวมทั้งการเพิ่มขีดความสามารถในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร เพื่อสร้างระบบฐานข้อมูลที่สามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก และรวดเร็วยิ่งขึ้น ทั้งนี้ ผู้วิจัยเห็นว่า จากการดำเนินงานที่ผ่านมา หน่วยงานจำเป็นต้องมีการพัฒนาในด้านต่าง ๆ ดังนี้ คือ 1) ด้านสารสนเทศ ซึ่งถือเป็นสิ่งสำคัญในการที่จะประสานความร่วมมือกับศิษย์เก่าได้มากที่สุด 2) ด้านการบริหารและปฏิบัติงาน ที่ต้องมีการพัฒนาทั้งในด้านบุคลากรที่ดำเนินงานในสำนักงานศิษย์เก่าสัมพันธ์และในด้านของการให้บริการและการปรับปรุงข้อมูลใหม่ของหน่วยงาน เพื่อให้ศิษย์เก่าได้รับรู้อย่างต่อเนื่อง และ 3) ด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานศิษย์เก่าสัมพันธ์ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจถึงประเด็น การบริหารความสัมพันธ์กับศิษย์เก่า ของสำนักงานศิษย์เก่าสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เพื่อวิเคราะห์สังเคราะห์การบริหารความสัมพันธ์กับศิษย์เก่าของมหาวิทยาลัยชั้นนำของโลก และศึกษาการบริหารความสัมพันธ์กับศิษย์เก่า รวมถึงเพื่อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการวิเคราะห์การบริหารศิษย์สัมพันธ์ ของ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ซึ่งผลการศึกษาที่ได้จะเป็นประโยชน์ในการทราบถึงปัญหาอุปสรรคในการบริหารความสัมพันธ์กับศิษย์เก่าที่ผ่านมาของหน่วยงาน ทั้งในมุมมองของศิษย์เก่า และมุมมองของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน เพื่อนำไปสู่การพัฒนากระบวนการในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับนโยบายการดำเนินงาน เป็นแนวทางในการพัฒนาการบริหารความสัมพันธ์ และนำไปสู่การกำหนดนโยบายในการพัฒนาการบริหารความสัมพันธ์กับศิษย์เก่า ของสำนักงานศิษย์เก่าสัมพันธ์ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า แต่ละมหาวิทยาลัยล้วนให้ความสำคัญต่อการเชื่อมโยงความสัมพันธ์ และมุ่งให้มีการติดต่อสื่อสาร แลกเปลี่ยนข้อมูล ตลอดจนการให้การสนับสนุนซึ่งกันและกันอย่างต่อเนื่องทั้งสองฝ่าย จึงนำมาซึ่งการเกิดแนวทางหรือหลักการเพื่อการสร้างความสัมพันธ์อันเหนียวแน่น มั่นคง และยั่งยืน ระหว่างมหาวิทยาลัยและศิษย์เก่า ผ่านการดำเนินการต่าง ๆ ทั้งในรูปของกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ และการให้ความร่วมมือหรือการสนับสนุนต่าง ๆ จากศิษย์เก่า ผู้วิจัยจึงกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1.1 วิเคราะห์สังเคราะห์การบริหารความสัมพันธ์กับศิษย์เก่าของมหาวิทยาลัยชั้นนำของโลก
- 1.2 เพื่อศึกษาการบริหารศิษย์เก่าสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น
- 1.3 เพื่อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการวิเคราะห์การบริหารศิษย์เก่าสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยใช้ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาในข้อที่ 1

2. ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้กระบวนการวิจัย ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นตอนที่ 1 เป็นการวิเคราะห์สังเคราะห์การบริหารศิษย์เก่าสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยทั้งในและต่างประเทศ ขั้นตอนที่ 2 วิเคราะห์การบริหารศิษย์เก่าสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น และ ขั้นตอนที่ 3 การหาแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการวิเคราะห์การบริหารศิษย์เก่าสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยมี บุคลากร ผู้บริหาร และศิษย์เก่า มหาวิทยาลัยขอนแก่นเป็นประชากรกลุ่มเป้าหมาย เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ และเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเชิงปฐมภูมิ โดยในการศึกษาข้อมูลปฐมภูมิ ผู้วิจัยได้ใช้แนวทางการสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการศึกษากลุ่มเป้าหมายทั้ง 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มบุคลากรและผู้บริหาร และกลุ่มของศิษย์เก่า ซึ่งเป็นผู้ที่มีส่วนร่วมกับการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ที่จัดขึ้นโดยสำนักงานฯ ส่วนเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ ได้แก่

เอกสารที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ เพื่อใช้ในการทบทวนเกี่ยวกับการบริหารความสัมพันธ์กับศิษย์เก่าของมหาวิทยาลัยชั้นนำทั้งในและต่างประเทศ และมหาวิทยาลัยขอนแก่น

ในการเก็บรวบรวมครั้งนี้ ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยเริ่มต้นจากการศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ซึ่งเป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความสัมพันธ์กับศิษย์เก่าของมหาวิทยาลัยชั้นนำ ทั้งในและต่างประเทศ และมหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยมหาวิทยาลัยของไทย ได้แก่ มหาวิทยาลัยมหิดล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในส่วนของมหาวิทยาลัยต่างประเทศ ได้แก่ มหาวิทยาลัย Harvard มหาวิทยาลัย Yale และมหาวิทยาลัย MIT เพื่อนำไปพัฒนาเป็นทางเลือกเชิงกลยุทธ์ในการพัฒนาระบบการบริหารศิษย์เก่าสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น รวมถึงได้มีการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างหลากหลาย ทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และเอกสารจากแหล่งความรู้ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา เพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้นให้ทราบถึงองค์ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการบริหารความสัมพันธ์กับศิษย์เก่า หลักการบริหารความสำคัญกับศิษย์เก่า และประเด็นที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ เพื่อนำมาใช้ประกอบการวิเคราะห์สังเคราะห์ข้อมูลการบริหารความสัมพันธ์กับศิษย์เก่าระหว่างมหาวิทยาลัยชั้นนำทั้งในและต่างประเทศ และมหาวิทยาลัยขอนแก่นหลังจากนั้น ผู้วิจัยได้พัฒนาแนวทางการสัมภาษณ์เพื่อใช้ในการรวบรวมข้อมูล

ปฐมภูมิ (Primary Data) เพื่อศึกษาข้อมูลของมหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยประกอบด้วยแนวทางการสัมภาษณ์บุคลากรและผู้บริหาร และแนวทางสัมภาษณ์สำหรับศิษย์เก่า ซึ่งเป็นการรวบรวมข้อมูลจากปรากฏการณ์จริง จากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลจำนวน 9 คน โดยแบ่งเป็นบุคลากรและผู้บริหาร จำนวน 4 คน และศิษย์เก่า จำนวน 5 คน

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการใช้วิธีวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) ทั้งในส่วนของข้อมูลทุติยภูมิ และข้อมูลปฐมภูมิ โดยการตรวจสอบข้อมูล ทั้งในขั้นตอนของการรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ และขั้นของการเก็บข้อมูลปฐมภูมิ การจัดระบบข้อมูล ด้วยการจำแนกและจัดข้อมูลที่ได้ให้เป็นหมวดหมู่ ตามประเด็นที่จะศึกษาในแต่ละส่วน และเปรียบเทียบข้อมูลแต่ละส่วนเพื่อหาข้อสรุป โดยแยกเป็นส่วนของข้อมูลทุติยภูมิที่ได้จากการรวบรวมจากเอกสารที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ และส่วนของข้อมูลปฐมภูมิที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลที่เป็กลุ่มเป้าหมาย เพื่อวิเคราะห์ถึงจุดเด่นและจุดด้อยในการดำเนินงาน จากนั้นจึงนำข้อมูลที่รวบรวมได้ มาวิเคราะห์ ตีความ และเสนอแนะแนวทางต่าง ๆ ด้วยวิธีการพรรณนาเชิงวิเคราะห์

3. ผลการวิจัย

3.1 การวิเคราะห์การบริหารความสัมพันธ์กับศิษย์เก่าของมหาวิทยาลัยชั้นนำ ทั้งในและต่างประเทศ

มหาวิทยาลัยชั้นนำทั้งในและต่างประเทศให้ความสำคัญกับการมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์และส่งเสริมให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างศิษย์เก่ากับมหาวิทยาลัย ด้วยวิธีการต่าง ๆ โดยมุ่งให้ศิษย์เก่าได้รับทราบข่าวสารมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมหรือดำเนินการต่าง ๆ กับมหาวิทยาลัย ตลอดจนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน และเกิดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างศิษย์เก่ากับมหาวิทยาลัย ซึ่งสอดคล้องกับหลักการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ทั้งในส่วนของ การให้บริการที่ดี การตอบสนองความต้องการของลูกค้า การสื่อสารที่ชัดเจน สะดวก รวดเร็ว การเข้าถึงบริการ ตลอดจนการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าผ่านกิจกรรมต่าง ๆ โดยผลการศึกษาสอดคล้องกับการศึกษาของ จารุวรรณ ปัญญาศิริ ที่พบว่าลูกค้าที่มีการรับรู้เกี่ยวกับระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ทั้งในด้านของการสร้างฐานข้อมูล การใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม การกำหนดโปรแกรมการสร้างความสัมพันธ์ และด้านการรักษาลูกค้า จะมีพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอาง กล่าวคือ เมื่อศิษย์เก่าได้รับรู้ถึงระบบการบริหารความสัมพันธ์กับศิษย์เก่า เริ่มตั้งแต่การสร้างฐานข้อมูลบรรจุรายชื่อของศิษย์เก่าเข้าสู่ระบบ การประชาสัมพันธ์ให้ศิษย์เก่าได้ทราบถึงโครงการ ข่าวสาร หรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่จัดขึ้นโดยมหาวิทยาลัย เปิดโอกาสในการเข้าร่วม การให้การสนับสนุนศิษย์เก่าในด้านต่าง ๆ และให้บริการที่ดีแก่ศิษย์เก่า ย่อมทำให้ศิษย์เก่าให้ความสำคัญต่อการเป็นส่วนหนึ่งของสำนักงานศิษย์เก่า และเป็นแรงสำคัญในการช่วยเหลือผลักดันมหาวิทยาลัยอีกทางหนึ่งอีกด้วย

3.2 การวิเคราะห์การบริหารความสัมพันธ์กับศิษย์เก่าของมหาวิทยาลัยขอนแก่น

จากการวิเคราะห์การบริหารความสัมพันธ์กับศิษย์เก่าของมหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่า มหาวิทยาลัยขอนแก่นได้จัดตั้งสำนักงานศิษย์เก่าสัมพันธ์ขึ้น เพื่อทำหน้าที่เชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างศิษย์เก่ากับมหาวิทยาลัย และศิษย์เก่ากับศิษย์ปัจจุบัน โดยมี การสร้างฐานข้อมูลศิษย์เก่า การทำกิจกรรมร่วมกับศิษย์เก่ารวมทั้งการรักษาความสัมพันธ์กับศิษย์เก่า การสร้างคุณค่าในสายตาศิษย์เก่า และสร้างความพึงพอใจให้กับศิษย์เก่า ซึ่งสอดคล้องกับการดำเนินงานด้านศิษย์เก่าสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยชั้นนำทั้งในและต่างประเทศ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของจากรุธรรม ปัญญาศิริ (2554) ที่พบว่า ปัจจัยด้านการสร้างฐานข้อมูล ด้านการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม ด้านการกำหนดโปรแกรมการสร้างความสัมพันธ์ และด้านการรักษาคุณค่า มีความสำคัญต่อการบริหารความสัมพันธ์ที่ดีให้เกิดขึ้นระหว่างลูกค้ากับบริษัท อย่างไรก็ตามการดำเนินงานของสำนักงานศิษย์เก่า มหาวิทยาลัยขอนแก่น ยังมีบางประเด็นที่แตกต่างจากมหาวิทยาลัยชั้นนำทั้งในและต่างประเทศ เช่น ประเด็นขั้นตอนการบรรจุรายชื่อศิษย์เก่า รูปแบบกิจกรรมที่มีความน่าสนใจ การปลูกฝังให้ศิษย์เก่ารักและเทิดทูนสถาบันอย่างชัดเจน เพื่อให้กลายเป็นศิษย์เก่าที่เห็นความสำคัญของมหาวิทยาลัย และให้ความสำคัญต่อการสนับสนุน หรือมีส่วนร่วมในการส่งเสริมมหาวิทยาลัย การให้ความช่วยเหลือศิษย์เก่าในด้านต่าง ๆ เป็นต้น ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าเป็นประเด็นที่ควรเสนอแนะเพื่อให้สำนักงานฯ นำไปพิจารณาเพื่อปรับใช้ในการดำเนินงานด้านศิษย์เก่าสัมพันธ์ ให้สอดคล้องตามภารกิจและเป้าหมายของการดำเนินงานด้านศิษย์เก่าสัมพันธ์ สำนักงานศิษย์เก่าสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยขอนแก่นต่อไป

สำหรับการบริหารความสัมพันธ์กับศิษย์เก่า พบว่า มีการดำเนินงานในด้านสารสนเทศ ด้านการบริหารและปฏิบัติงาน และด้านการจัดการทรัพยากร ซึ่งมีการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน ซึ่งสอดคล้องกับการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยชั้นนำทั้งในและต่างประเทศ โดยเฉพาะในด้านสารสนเทศที่มุ่งให้ศิษย์เก่าสามารถรับทราบข้อมูลข่าวสาร ตลอดจนร่วมกิจกรรมต่าง ๆ โดยอาศัยช่องทางที่มีความสะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงง่าย และในส่วนของการบริหารและปฏิบัติงาน พบว่า แต่ละมหาวิทยาลัยล้วนแต่มีหน่วยงานเฉพาะเพื่อการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับศิษย์เก่า นอกจากนี้ การดำเนินงานของสำนักงานศิษย์เก่าสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศรีธัญญา พิลาภา (2557) ที่พบว่า การที่สโมสรเอสซีจี เมืองทอง ยูไนเต็ด มีการสื่อสารที่ครบถ้วนทุกองค์ประกอบ และเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารที่มีความเหมาะสมกับผู้รับสาร โดยการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้เพื่อการสื่อสารนั้น จะช่วยให้กลุ่มแฟนคลับสามารถเข้าถึงข่าวสารจากทางสโมสร จนทำให้เกิดความพึงพอใจ ประทับใจ และนำมาซึ่งความภักดีต่อการเป็นแฟนคลับของสโมสรต่อไป กล่าวคือ ช่องทางการติดต่อสื่อสาร ถือเป็นกลยุทธ์สำคัญในการบริหารความสัมพันธ์กับศิษย์เก่า

3.3 การวิเคราะห์แนวปฏิบัติที่ดีในการนำไปประยุกต์ใช้ในการบริหารความสัมพันธ์กับศิษย์เก่า

การวิเคราะห์แนวปฏิบัติที่ดีในการนำไปประยุกต์ใช้ในการบริหารความสัมพันธ์กับศิษย์เก่า พบว่า มีแนวทางที่น่าสนใจในการปรับปรุงและพัฒนาการวิเคราะห์การบริหารความสัมพันธ์กับศิษย์เก่า ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น 3 ส่วน คือ กระบวนการบริหารความสัมพันธ์กับศิษย์เก่า หลักการสำคัญในการบริหารความสัมพันธ์กับศิษย์เก่า และการบริหารความสัมพันธ์กับศิษย์เก่า ซึ่งสอดคล้องตามการบริหารความสัมพันธ์กับศิษย์เก่า ของมหาวิทยาลัยชั้นนำทั้งในและต่างประเทศ ซึ่งสอดคล้องกับการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยชั้นนำทั้งในและต่างประเทศ โดยทุกมหาวิทยาลัยมีการสร้างฐานข้อมูลของนักศึกษาทั้งก่อนและหลังการสำเร็จการศึกษามีการจัดกิจกรรมระหว่างศิษย์เก่ากับมหาวิทยาลัยในหลายรูปแบบ โดยมุ่งเน้นกิจกรรมที่น่าสนใจ และเปิดโอกาสให้ศิษย์เก่าได้เข้ามามีส่วนร่วม รวมถึงการส่งเสริมศิษย์เก่าในด้านต่าง ๆ และให้บริการที่ดี ก่อให้เกิดความประทับใจ เพื่อเป็นการรักษาความสัมพันธ์กับศิษย์เก่า นำมาสู่การได้รับการสนับสนุนหรือความร่วมมือจากศิษย์เก่าอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของ สรภัศ ดิยภรณ์พิพัฒน์ (2556) ที่พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้ในเรื่องการรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้ ในด้านของการให้บริการที่มีความสะดวก รวดเร็ว ทันเวลา และมีประสิทธิภาพ เช่นเดียวกับการศึกษาของพัชราภรณ์ งามวิจิตรนนท์ (2554) ที่พบว่า การดำเนินงานหรือการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้ที่มุ่งเน้นการสร้างความพึงพอใจ โดยเฉพาะในด้านการให้บริการ ถือเป็นรูปแบบหนึ่งที่ช่วยดึงดูดลูกค้ให้กับบริษัทหรือหน่วยงานได้เป็นอย่างดี กล่าวคือ เมื่อมีการให้บริการที่ทันสมัย เข้าถึงง่าย เช่น การเข้าใช้ระบบฐานข้อมูลออนไลน์ การประชาสัมพันธ์กิจกรรมหรือเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมโดยอาศัยระบบเครือข่ายที่ทันสมัย รวมถึง

การให้บริการที่ดี น่าประทับใจ ก็สามารถที่จะนำมาสู่การมีปฏิสัมพันธ์ ตลอดจนสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างศิษย์เก่ากับมหาวิทยาลัยได้

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในเชิงพัฒนา

1.1 จากผลการศึกษา พบว่า การดำเนินงานบริหารความสัมพันธ์กับศิษย์เก่าในด้านสารสนเทศ ยังมีปัญหาในส่วนของการจัดทำฐานข้อมูลที่ยังขาดความถูกต้อง ครบถ้วน และความเป็นปัจจุบันของข้อมูล ดังนั้น สำนักงานศิษย์เก่า มหาวิทยาลัยขอนแก่น ควรทบทวนและให้ความสำคัญกับการพัฒนาฐานข้อมูลของศิษย์เก่าให้มีความถูกต้อง ชัดเจน และมีความเป็นปัจจุบัน รวมถึงมีแนวทางและแผนการดำเนินงานที่เป็นขั้นตอนชัดเจน เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถตรวจสอบสถานะ และเข้าใช้งานในระบบฐานข้อมูลได้อย่างสะดวก ทั้งนี้หากมีการอัปเดตฐานข้อมูลยังเป็นประโยชน์ต่อการติดต่อสื่อสาร ประสานงาน ประชาสัมพันธ์กิจกรรม/โครงการต่าง ๆ ที่จัดขึ้นโดยสำนักงานฯ หรือมหาวิทยาลัยได้อย่างมีประสิทธิภาพอีกด้วย

1.2 จากผลการศึกษาที่พบว่า การบริหารความสัมพันธ์กับศิษย์เก่า ทั้งในด้านการบริหารและปฏิบัติงาน และด้านการจัดการทรัพยากร มีข้อจำกัดในเรื่องของจำนวนบุคลากรไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ดังนั้น สำนักงานศิษย์เก่าสัมพันธ์ ควรมีการทบทวนเรื่องอัตรากำลัง เพื่อหาจำนวนบุคลากรที่เหมาะสมกับการดำเนินงาน และภารกิจที่ได้รับมอบหมาย และทำการจัดหาบุคลากรที่มีประสิทธิภาพตามอัตรากำลังที่ทบทวนได้

1.3 จากผลการศึกษาที่พบว่า การบริหารความสัมพันธ์กับศิษย์เก่า ทั้งในด้านการบริหารและปฏิบัติงาน และด้านการจัดการทรัพยากร มีข้อจำกัดในเรื่องของงบประมาณไม่เพียงพอต่อการดำเนินกิจกรรม/โครงการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับศิษย์เก่า ดังนั้น สำนักงานศิษย์เก่าสัมพันธ์ ควรวางแผนการใช้งบประมาณเพื่อดำเนินการต่าง ๆ อย่างชัดเจน เป็นขั้นตอน และเหมาะสมกับการดำเนินการ รวมถึงการหาช่องทางในการแสวงหาทุนหรืองบประมาณเพิ่มเติม เพื่อใช้ในการดำเนินกิจกรรม/โครงการต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การขอความอนุเคราะห์/สนับสนุนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การระดมทุนจากศิษย์เก่า หรือการจัดโครงการที่เป็นประโยชน์ต่าง ๆ เป็นต้น

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้ลักษณะการวิจัยเชิงเอกสาร โดยการศึกษาในส่วนของมหาวิทยาลัยชั้นนำทั้งในและต่างประเทศ ได้ทำการศึกษาข้อมูลทุติยภูมิจากเอกสารต่าง ๆ ทำให้ข้อมูลที่ได้มีข้อจำกัด ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรทำการสัมภาษณ์บุคลากรที่เกี่ยวข้องของแต่ละมหาวิทยาลัย เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึก และเป็นปัจจุบันมากที่สุด

2.2 การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดกลุ่มผู้ให้ข้อมูลคือ ผู้บริหาร บุคลากร และศิษย์เก่า เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อการบริหารความสัมพันธ์กับศิษย์เก่า ทำให้ผลการศึกษาที่ได้สะท้อนสภาพปัญหาและมุมมองในฐานะของผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรทำการศึกษาจากกลุ่มนักศึกษาปัจจุบัน เพื่อสะท้อนมุมมองในฐานะของกลุ่มคนที่จะกลายเป็นศิษย์เก่าต่อไป ซึ่งน่าจะมีประโยชน์ต่อการนำไปปรับปรุงการให้บริการ และการดำเนินการเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับศิษย์เก่าให้ดียิ่งขึ้น

4. เอกสารอ้างอิง

- [1] กฤษมันต์ วัฒนานรงค์. (2554). **พลังของศิษย์เก่ากับสถาบันนิยม**. หนังสือพิมพ์ไทยรัฐ ฉบับวันที่ 10 ตุลาคม 2554, จาก <http://www.thairath.co.th/content/207979>
- [2] งานประเมินผลและสารสนเทศ กองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น. (2555). **รายงานการวิเคราะห์ภาวะการณ์มีงานของบัณฑิต ระดับปริญญาตรี รุ่นที่ 44 ปีการศึกษา 2553**. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- [3] ธีรส์ บุญหลง. (2548). **เงินตรากับการศึกษา**. นิตยสารผู้จัดการ. <http://info.gotomanager.com/news/printnews.aspx?id=28366>

- [4] สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. (ม.ป.ป.). แผนพัฒนาการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการ ฉบับที่สิบเอ็ด พ.ศ. 2555-2559.สืบค้นวันที่ 22 พฤษภาคม 2559, จาก http://www.tu.ac.th/org/ofrector/planning/m1_m1/m1_m11/05_pl
- [5] สำนักงานศิษย์เก่าสัมพันธ์. (2557). รายงานผลการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ 2556. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.