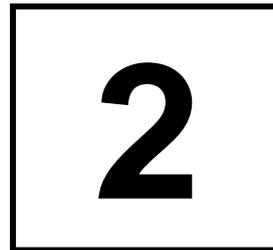


การใช้ระบบอาจารย์ที่ปรึกษาและระบบจัดการแผนการเรียนเพื่อ
ประสิทธิภาพการให้บริการ
USING THE ADVISOR SYSTEM AND STUDY PLAN MANAGEMENT SYSTEM FOR
SERVICES EFFICIENCY



ณัฐภัทรศญา เศรษฐโชติสมบัติ*

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อพัฒนาระบบอาจารย์ที่ปรึกษาและระบบจัดการแผนการเรียน และความสัมพันธ์การนำระบบมาใช้งานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการจัดการความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้งาน โดยใช้รูปแบบการวิจัยแบบผสมระหว่างวิธีเชิงพัฒนา เชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ประชากรกลุ่มตัวอย่างเป็นอาจารย์และนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเอกชน รวม 224 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยทดลองใช้ระบบ สัมภาษณ์และแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลจากระบบที่พัฒนาสามารถทำงานได้อย่างถูกต้อง วิเคราะห์แบบสอบถามด้วยค่าสถิติร้อยละ และตรวจสอบความสอดคล้องกับข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ ผลการวิจัยพบว่าระบบสารสนเทศที่พัฒนาสามารถรองรับการทำงานบนฐานข้อมูลออนไลน์ และเมื่อนำไปใช้งานจริง ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการและจัดการความสัมพันธ์ระหว่างระหว่างอาจารย์ที่ปรึกษาและนักศึกษาได้ดี ช่วยอำนวยความสะดวก สารสนเทศมีความถูกต้อง และสืบค้นข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ช่วยลดข้อผิดพลาดในการบันทึกแผนการเรียนรายบุคคลเมื่อเทียบกับระบบงานเดิม อาจารย์ที่ปรึกษาสามารถนำข้อมูลมาใช้เพื่อให้คำแนะนำในการลงทะเบียนเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ คำแนะนำที่ไม่ผิดพลาดนี้ช่วยลดความขัดแย้ง ลดข้อร้องเรียนระหว่างอาจารย์ที่ปรึกษาและนักศึกษาได้เป็นอย่างดี จึงนำมาซึ่งประสิทธิภาพการให้บริการและจัดการความสัมพันธ์ที่ดีกว่าที่เคยเป็นมาในอดีต

คำสำคัญ: ระบบอาจารย์ที่ปรึกษา, ระบบจัดการแผนการเรียน, ประสิทธิภาพการให้บริการ

ABSTRACT

This article aims to develop the advisor system and study plan management system and study the relationships that effect to performance of services and relationship management. By used to mixed research methodology among, developing method, quantitative method, and qualitative method. The samples are the advisor and students of the Faculty of Business Administration of Private University with 224 people, data collection by user system training and implementation, deep interview, and using questionnaires. Data analyze from the questionnaires by using statistics on the percentage, and consistency checked with information from the interview to ensure reliability and validity.

The findings found that, the information system can support Working on an online database, and when real implementation it's effect to service efficiency and help to relationship management between the advisor and students. Able to convenience, support the information accuracy, rapid and easy to data finding, and help to reducing the error when compared with the old system of individual study plan that working by manual. The advisor can take benefit for advice the advisee to planning to enrollment registration more efficiency, enhancement to advice, reduce the conflict and complain, that positive effect and help to improved the relationship between advisor and students, and solve old problem from the past.

Keywords: Advisor System, Study Plan Management System, Services Efficiency

* วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (ศูนย์การศึกษาจังหวัดนครปฐม) พุทธมณฑลนครปฐม

บทนำ

ประสิทธิภาพการให้บริการและการจัดการความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ทำให้เกิดความพึงพอใจต่อสินค้าและบริการสูงสุด จะนำมาซึ่งกำไรแก่บริษัท และถูกนำมาใช้เป็นกลยุทธ์ทางการตลาดอย่างแพร่หลาย ไม่เว้นแม้แต่ธุรกิจการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาของไทยในปัจจุบัน โดยมหาวิทยาลัยเอกชนส่วนใหญ่อาจารย์ที่ปรึกษาจะต้องเน้นประสิทธิภาพการให้บริการและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับนักศึกษาให้คงอยู่ ต้องสามารถให้คำแนะนำแก่นักศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น เมื่อนักศึกษามีปัญหาด้านการเรียนการสอน การลงทะเบียนเรียน ผลการเรียนต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนด การถอนรายวิชา หรือการลงทะเบียนเรียนซ้ำ เป็นต้น เพื่อให้นักศึกษาได้รับความสะดวก สบาย และเกิดความ พึงใจสูงสุด (Charles et al., 2010) ดังนั้น สารสนเทศที่อาจารย์ที่ปรึกษามีอยู่และเข้าถึงได้จะต้องมีความพร้อมใช้งานและมีประสิทธิภาพ เพราะถ้าสารสนเทศไม่มีคุณภาพจะนำไปสู่การให้คำแนะนำที่ผิดพลาดและอาจทำให้นักศึกษาผิดหวัง ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจที่ลดลง และถ้าความเสียหายจากการให้คำแนะนำที่ผิดพลาดนั้นมีระดับความรุนแรง ตัวอย่างเช่น “อาจารย์ที่ปรึกษาแนะนำให้นักศึกษาลงทะเบียนเรียนซ้ำในรายวิชาที่ได้เรียนไปแล้ว นักศึกษารู้ตัวอีกครั้งเมื่อยื่นเอกสารขอจบการศึกษา และผลการตรวจสอบจากฝ่ายทะเบียน พบว่า นักศึกษาเรียนไม่ครบตามจำนวนหน่วยกิตที่กำหนดไว้ในหลักสูตร ทำให้ไม่สามารถจบการศึกษาได้ตามเกณฑ์” เหตุการณ์นี้เกิดขึ้นจริงมาแล้วกับนักศึกษาระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง ซึ่งสร้างความไม่พึงพอใจแก่นักศึกษาและผู้ปกครองเป็นอย่างมาก รวมทั้งไม่เป็นผลดีต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานของอาจารย์ที่ปรึกษาด้วยเช่นกัน

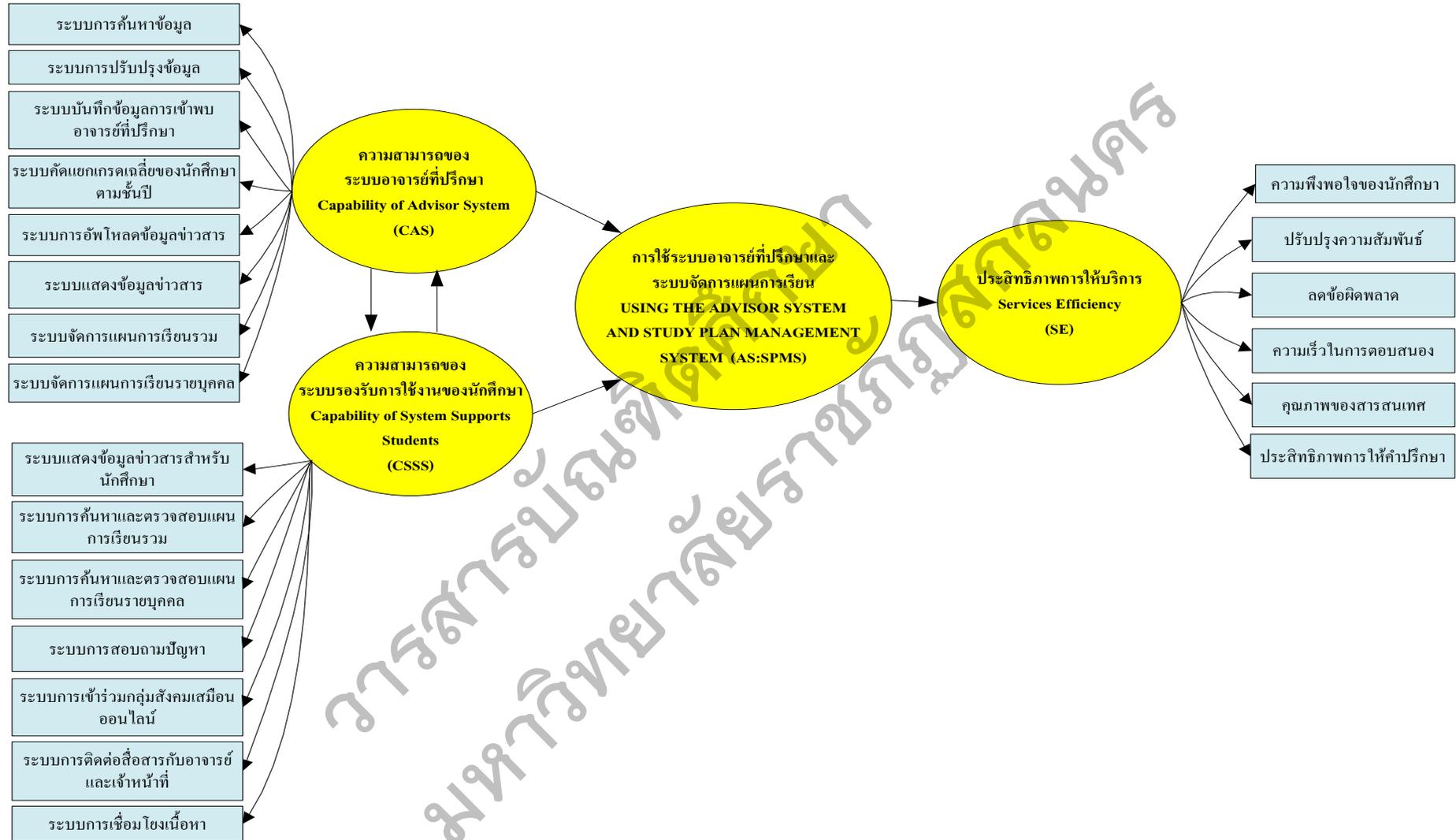
อย่างไรก็ตาม ประสิทธิภาพการให้บริการและการจัดการความสัมพันธ์ระหว่างอาจารย์ที่ปรึกษากับนักศึกษาในด้านการให้คำแนะนำที่ไม่มีประสิทธิภาพ ส่วนหนึ่งเกิดจากการใช้ระบบอาจารย์ที่ปรึกษาและระบบจัดการแผนการเรียนที่ทำงานด้วยมือ (Manual) ทำให้เกิดปัญหาตามมา ได้แก่ 1) อาจารย์ที่ปรึกษามักติดต่อกับนักศึกษาน้อยในแผนการเรียนรายบุคคลผิดพลาด 2) ความล่าช้าในการสืบค้นข้อมูลจากแผนการเรียนรายบุคคล 3) อาจารย์ที่ปรึกษาใช้เวลาในการจัดการข้อมูลแผนการเรียนของนักศึกษาที่ต้องบันทึกด้วยมือ 4) การบันทึกการเข้าพบอาจารย์ที่ปรึกษาในแฟ้มที่ปรึกษาไม่สะดวก 5) การคัดแยกเกรดเฉลี่ยของนักศึกษาเพื่อจัดกลุ่มนักศึกษาตามผลการเรียน ใช้เวลานาน 6) การจัดเก็บข้อมูลไม่เป็นระเบียบ 7) การให้ข้อมูลที่ไม่ทันต่อเวลาใช้งาน 8) เกิดความล่าช้าและใช้เวลาทำงานนาน จึงเป็นการเพิ่มภาระงานให้แก่อาจารย์ที่ปรึกษา และ 9) ช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับอาจารย์ยังไม่หลากหลาย ปัญหาเหล่านี้ส่งผลกระทบต่อจัดการความสัมพันธ์ นำไปสู่การให้คำแนะนำที่ผิดพลาด ทำให้เกิดความขัดแย้งระหว่างอาจารย์กับนักศึกษา ความสัมพันธ์ไม่ดีและความพึงใจของนักศึกษาลดลง

ดังนั้น การใช้ระบบอาจารย์ที่ปรึกษาและระบบจัดการแผนการเรียนที่ทำงานผ่านระบบฐานข้อมูลออนไลน์เพื่อประสิทธิภาพการให้บริการ อาจจะช่วยจัดการความสัมพันธ์และปรับปรุงการปฏิบัติงานของอาจารย์ที่ปรึกษาได้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศที่รองรับการทำงานบนฐานข้อมูลออนไลน์ ได้แก่ ระบบอาจารย์ที่ปรึกษาและระบบจัดการแผนการเรียน
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์การนำระบบมาใช้งานที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการและการจัดการความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้

กรอบแนวคิดของการวิจัย



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัยนั้น ใช้รูปแบบการวิจัยแบบผสม (Mixed method) ระหว่างการวิจัยเชิงพัฒนา (Developmental research) การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research)

1. ประชากร กลุ่มตัวอย่าง

ประชากรกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย เป็นอาจารย์และนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่งในพื้นที่ กรุงเทพมหานคร รวม 224 คน (จากประชากรทั้งหมด 410 คน) เป็นอาจารย์และเจ้าหน้าที่คณะฯ ซึ่งเป็นผู้ใช้ระบบ 28 คน และนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจซึ่งเป็นผู้รับบริการ จำนวน 196 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดย 1) ฝึกรอบมทดลองใช้ระบบอาจารย์ที่ปรึกษา และระบบจัดการแผนการเรียน ดำเนินการกับอาจารย์และเจ้าหน้าที่คณะฯ จำนวน 22 คน 2) สัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูลเชิงลึกจากอาจารย์และเจ้าหน้าที่คณะฯ จำนวน 6 คน นักศึกษา จำนวน 6 คน ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง และ 3) แจกแบบสอบถามกับอาจารย์และเจ้าหน้าที่ฯ จำนวน 22 คน นักศึกษา จำนวน 190 คน ใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย

2. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คุณภาพเครื่องมือ

2.1 เครื่องมือเชิงพัฒนา

เขียนโปรแกรมพัฒนาระบบอาจารย์ที่ปรึกษาและระบบจัดการแผนการเรียน ที่ทำงานบนเว็บฐานข้อมูล โดยใช้ ภาษา PHP, Apache web server, MySQL database, DreamWeaver (Web Design), Photoshop CS (Image Design), Java Script, CMS Software (Web Development), Browser (IE), FileZilla (Upload file) และ Windows XP (Operating System) ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้ออกแบบและพัฒนาระบบตามกระบวนการของ SDLC (System Development Life Cycle: SDLC)



ภาพประกอบ 2 การออกแบบ Context Diagram ของระบบ

โดยได้ออกแบบแผนภาพบริบท (Context Diagram) ดังภาพประกอบ 2 ก่อนนำไปสู่การออกแบบส่วนอื่น ๆ และทำเขียนโปรแกรมทดสอบระบบ ติดตั้งระบบ ฝึกอบรม และทดลองใช้งานระบบ

2.2 เครื่องมือเชิงคุณภาพ

แบบสัมภาษณ์แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ซึ่งมีความสอดคล้องกับแบบสอบถาม เพื่อให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ได้พูดคุย เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกมากขึ้น

2.3 เครื่องมือเชิงปริมาณ

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ส่วน มีข้อความถาม จำนวน 40 ข้อ ใช้มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ผ่านการตรวจจากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้ค่า IOC = 1 ค่าความเชื่อมั่น = 0.95 จากการทดสอบแบบสอบถามจากผู้ตอบ 30 คน

3. วิธีรวบรวมข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ขอความอนุเคราะห์จากรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการและคณบดี แจ้งข่าวสารในที่ประชุมเพื่อขอกำหนดการฝึกอบรมการใช้งานระบบและเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย จากนั้นทำการฝึกอบรมในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์พร้อมกับเก็บรวบรวมข้อมูลตามต้องการ

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 เชิงพัฒนา วิเคราะห์จากระบบอาจารย์ที่ปรึกษาและระบบจัดการแผนการเรียนที่ทำงานบนเว็บฐานข้อมูลสามารถทำงานได้อย่างถูกต้อง และขอบเขตในการพัฒนาโปรแกรมตรงตามที่กำหนด

4.2 เชิงคุณภาพ วิเคราะห์โดยการตรวจสอบความสอดคล้องของข้อมูล ที่ได้จากการสัมภาษณ์ เชิงลึก พิจารณาร่วมกับผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ซึ่งพบว่า มีความสอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

4.3 เชิงปริมาณ วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 1 ข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม และอีก 4 ส่วน (องค์ประกอบ) โดยใช้สถิติการวิเคราะห์เชิงพรรณนา

4.4 สถิติที่ใช้ในวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้สถิติการวิเคราะห์เชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ การหาค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าเบ้ (Skewness) และความโด่ง (Kurtosis)

สรุปผลการวิจัย

ผลจากการพัฒนา ได้ระบบใหม่เป็นระบบอาจารย์ที่ปรึกษาและระบบจัดการแผนการเรียน ที่ทำงานบนเว็บฐานข้อมูลสามารถนำไปใช้งานได้จริง ตัวอย่างแสดงในภาพที่ 3 และ 4

ชั้นปีที่ 1 ภาคการศึกษาที่ 1	จำนวนหน่วยกิต	เกรดที่เรียน	ผ่าน-เกณฑ์ได้	ไม่ผ่าน-F/W	Comment
กศ.1001 ศึกษาระบบสารสนเทศ	-	A	-	-	
กศ.1002 ศึกษาระบบสารสนเทศ 2	-	B	-	-	
กศ.1003 ศึกษาระบบสารสนเทศ 3	-	C	-	-	
กศ.1004 ศึกษาระบบสารสนเทศ 4	-	D	-	-	
กศ.1005 ศึกษาระบบสารสนเทศ 5	-	F	-	-	
กศ.1006 ศึกษาระบบสารสนเทศ 6	-	F	-	-	
กศ.1007 ศึกษาระบบสารสนเทศ 7	-	F	-	-	
กศ.1008 ศึกษาระบบสารสนเทศ 8	-	F	-	-	
กศ.1009 ศึกษาระบบสารสนเทศ 9	-	F	-	-	
กศ.1010 ศึกษาระบบสารสนเทศ 10	-	F	-	-	
กศ.1011 ศึกษาระบบสารสนเทศ 11	-	F	-	-	
กศ.1012 ศึกษาระบบสารสนเทศ 12	-	F	-	-	
กศ.1013 ศึกษาระบบสารสนเทศ 13	-	F	-	-	
กศ.1014 ศึกษาระบบสารสนเทศ 14	-	F	-	-	
กศ.1015 ศึกษาระบบสารสนเทศ 15	-	F	-	-	
กศ.1016 ศึกษาระบบสารสนเทศ 16	-	F	-	-	
กศ.1017 ศึกษาระบบสารสนเทศ 17	-	F	-	-	
กศ.1018 ศึกษาระบบสารสนเทศ 18	-	F	-	-	
กศ.1019 ศึกษาระบบสารสนเทศ 19	-	F	-	-	
กศ.1020 ศึกษาระบบสารสนเทศ 20	-	F	-	-	
กศ.1021 ศึกษาระบบสารสนเทศ 21	-	F	-	-	
กศ.1022 ศึกษาระบบสารสนเทศ 22	-	F	-	-	
กศ.1023 ศึกษาระบบสารสนเทศ 23	-	F	-	-	
กศ.1024 ศึกษาระบบสารสนเทศ 24	-	F	-	-	
กศ.1025 ศึกษาระบบสารสนเทศ 25	-	F	-	-	
กศ.1026 ศึกษาระบบสารสนเทศ 26	-	F	-	-	
กศ.1027 ศึกษาระบบสารสนเทศ 27	-	F	-	-	
กศ.1028 ศึกษาระบบสารสนเทศ 28	-	F	-	-	
กศ.1029 ศึกษาระบบสารสนเทศ 29	-	F	-	-	
กศ.1030 ศึกษาระบบสารสนเทศ 30	-	F	-	-	
กศ.1031 ศึกษาระบบสารสนเทศ 31	-	F	-	-	
กศ.1032 ศึกษาระบบสารสนเทศ 32	-	F	-	-	
กศ.1033 ศึกษาระบบสารสนเทศ 33	-	F	-	-	
กศ.1034 ศึกษาระบบสารสนเทศ 34	-	F	-	-	
กศ.1035 ศึกษาระบบสารสนเทศ 35	-	F	-	-	
กศ.1036 ศึกษาระบบสารสนเทศ 36	-	F	-	-	
กศ.1037 ศึกษาระบบสารสนเทศ 37	-	F	-	-	
กศ.1038 ศึกษาระบบสารสนเทศ 38	-	F	-	-	
กศ.1039 ศึกษาระบบสารสนเทศ 39	-	F	-	-	
กศ.1040 ศึกษาระบบสารสนเทศ 40	-	F	-	-	
กศ.1041 ศึกษาระบบสารสนเทศ 41	-	F	-	-	
กศ.1042 ศึกษาระบบสารสนเทศ 42	-	F	-	-	
กศ.1043 ศึกษาระบบสารสนเทศ 43	-	F	-	-	
กศ.1044 ศึกษาระบบสารสนเทศ 44	-	F	-	-	
กศ.1045 ศึกษาระบบสารสนเทศ 45	-	F	-	-	
กศ.1046 ศึกษาระบบสารสนเทศ 46	-	F	-	-	
กศ.1047 ศึกษาระบบสารสนเทศ 47	-	F	-	-	
กศ.1048 ศึกษาระบบสารสนเทศ 48	-	F	-	-	
กศ.1049 ศึกษาระบบสารสนเทศ 49	-	F	-	-	
กศ.1050 ศึกษาระบบสารสนเทศ 50	-	F	-	-	
กศ.1051 ศึกษาระบบสารสนเทศ 51	-	F	-	-	
กศ.1052 ศึกษาระบบสารสนเทศ 52	-	F	-	-	
กศ.1053 ศึกษาระบบสารสนเทศ 53	-	F	-	-	
กศ.1054 ศึกษาระบบสารสนเทศ 54	-	F	-	-	
กศ.1055 ศึกษาระบบสารสนเทศ 55	-	F	-	-	
กศ.1056 ศึกษาระบบสารสนเทศ 56	-	F	-	-	
กศ.1057 ศึกษาระบบสารสนเทศ 57	-	F	-	-	
กศ.1058 ศึกษาระบบสารสนเทศ 58	-	F	-	-	
กศ.1059 ศึกษาระบบสารสนเทศ 59	-	F	-	-	
กศ.1060 ศึกษาระบบสารสนเทศ 60	-	F	-	-	
กศ.1061 ศึกษาระบบสารสนเทศ 61	-	F	-	-	
กศ.1062 ศึกษาระบบสารสนเทศ 62	-	F	-	-	
กศ.1063 ศึกษาระบบสารสนเทศ 63	-	F	-	-	
กศ.1064 ศึกษาระบบสารสนเทศ 64	-	F	-	-	
กศ.1065 ศึกษาระบบสารสนเทศ 65	-	F	-	-	
กศ.1066 ศึกษาระบบสารสนเทศ 66	-	F	-	-	
กศ.1067 ศึกษาระบบสารสนเทศ 67	-	F	-	-	
กศ.1068 ศึกษาระบบสารสนเทศ 68	-	F	-	-	
กศ.1069 ศึกษาระบบสารสนเทศ 69	-	F	-	-	
กศ.1070 ศึกษาระบบสารสนเทศ 70	-	F	-	-	
กศ.1071 ศึกษาระบบสารสนเทศ 71	-	F	-	-	
กศ.1072 ศึกษาระบบสารสนเทศ 72	-	F	-	-	
กศ.1073 ศึกษาระบบสารสนเทศ 73	-	F	-	-	
กศ.1074 ศึกษาระบบสารสนเทศ 74	-	F	-	-	
กศ.1075 ศึกษาระบบสารสนเทศ 75	-	F	-	-	
กศ.1076 ศึกษาระบบสารสนเทศ 76	-	F	-	-	
กศ.1077 ศึกษาระบบสารสนเทศ 77	-	F	-	-	
กศ.1078 ศึกษาระบบสารสนเทศ 78	-	F	-	-	
กศ.1079 ศึกษาระบบสารสนเทศ 79	-	F	-	-	
กศ.1080 ศึกษาระบบสารสนเทศ 80	-	F	-	-	
กศ.1081 ศึกษาระบบสารสนเทศ 81	-	F	-	-	
กศ.1082 ศึกษาระบบสารสนเทศ 82	-	F	-	-	
กศ.1083 ศึกษาระบบสารสนเทศ 83	-	F	-	-	
กศ.1084 ศึกษาระบบสารสนเทศ 84	-	F	-	-	
กศ.1085 ศึกษาระบบสารสนเทศ 85	-	F	-	-	
กศ.1086 ศึกษาระบบสารสนเทศ 86	-	F	-	-	
กศ.1087 ศึกษาระบบสารสนเทศ 87	-	F	-	-	
กศ.1088 ศึกษาระบบสารสนเทศ 88	-	F	-	-	
กศ.1089 ศึกษาระบบสารสนเทศ 89	-	F	-	-	
กศ.1090 ศึกษาระบบสารสนเทศ 90	-	F	-	-	
กศ.1091 ศึกษาระบบสารสนเทศ 91	-	F	-	-	
กศ.1092 ศึกษาระบบสารสนเทศ 92	-	F	-	-	
กศ.1093 ศึกษาระบบสารสนเทศ 93	-	F	-	-	
กศ.1094 ศึกษาระบบสารสนเทศ 94	-	F	-	-	
กศ.1095 ศึกษาระบบสารสนเทศ 95	-	F	-	-	
กศ.1096 ศึกษาระบบสารสนเทศ 96	-	F	-	-	
กศ.1097 ศึกษาระบบสารสนเทศ 97	-	F	-	-	
กศ.1098 ศึกษาระบบสารสนเทศ 98	-	F	-	-	
กศ.1099 ศึกษาระบบสารสนเทศ 99	-	F	-	-	
กศ.1100 ศึกษาระบบสารสนเทศ 100	-	F	-	-	

ภาพประกอบ 3 แผนการเรียนรายบุคคลในระบบเดิมที่บันทึกข้อมูลด้วยมือ

ชั้นปีที่ 4/ ภาคการศึกษาที่ 1					
รหัสวิชา	ชื่อวิชา	ปี/เทอม ที่เรียน	เกรดที่ได้	หมายเหตุ	
CIM3401	สัมมนาการจัดการสารสนเทศ	2552/1		วิชาเลือก	ลบ
CIM3414	การโปรแกรมเชิงวัตถุ	ยังไม่ได้ลงทะเบียน		วิชาเลือกเสรี	ลบ
CIM4205	การจัดการระบบสารสนเทศ	2552/1			ลบ
CIM4408	การวิเคราะห์ระบบในธุรกิจสื่อสาร	ยังไม่ได้ลงทะเบียน		วิชาเลือกเสรี คอมพิวเตอร์	ลบ
CIM4411	การพัฒนาโปรแกรมประยุกต์และการนำเสนอ	2552/1		วิชาเลือกเสรี	ลบ
ENG4104	ภาษาอังกฤษที่ 2	2552/1			ลบ
FIN3101	การเงินธุรกิจ	2552/1			ลบ
SC0610	PROGRAMMING 2 (BASIC)	ยังไม่ได้ลงทะเบียน			ลบ

ชั้นปีที่ 4/ ภาคการศึกษาที่ 2					
รหัสวิชา	ชื่อวิชา	ปี/เทอม ที่เรียน	เกรดที่ได้	หมายเหตุ	
CIM3404	การเขียนโปรแกรมภาษาซี	ยังไม่ได้ลงทะเบียน		วิชาเลือกเสรี	ลบ
CIM4204	โครงการคอมพิวเตอร์ทางธุรกิจ	ยังไม่ได้ลงทะเบียน			ลบ
CIM4404	การวิเคราะห์ระบบในงานบัญชี	ยังไม่ได้ลงทะเบียน		วิชาเลือกเสรี MIS	ลบ
FIN3102	การบัญชี	ยังไม่ได้ลงทะเบียน			ลบ
MGT3101	การจัดการทรัพยากรมนุษย์	ยังไม่ได้ลงทะเบียน			ลบ
SC2000	DESKTOP PUBLISHING	ยังไม่ได้ลงทะเบียน			ลบ

ภาพประกอบ 4 ระบบจัดการแผนการเรียนรายบุคคล ที่งานบนเว็บฐานข้อมูล

ทั้งนี้ผลการศึกษาโดยรวมของการใช้ระบบอาจารย์ที่ปรึกษาและระบบจัดการแผนการเรียนเพื่อประสิทธิภาพการให้บริการ มี “ความมุ่งหมายของการวิจัย” ได้แก่ 1) เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศที่รองรับการทำงานบนฐานข้อมูลออนไลน์ ได้แก่ ระบบอาจารย์ที่ปรึกษาและระบบจัดการแผนการเรียน และ 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์การนำระบบมาใช้งานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ และการจัดการความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้ โดยผลการศึกษสามารถตอบความมุ่งหมายของการวิจัย ได้ดังนี้

1) การพัฒนาระบบอาจารย์ที่ปรึกษาและระบบจัดการแผนการเรียน พบว่า สามารถรองรับการทำงานบนฐานข้อมูลออนไลน์ได้ดี อาจารย์ที่ปรึกษาสามารถบันทึกข้อมูลการเข้าพบของนักศึกษา ค้นหา และสรุปรายงาน อาจารย์ที่ปรึกษานำข้อมูลไปใช้สำหรับการให้บริการที่ดี สามารถใช้สารสนเทศที่มีประสิทธิภาพเพื่อให้คำแนะนำที่เหมาะสมแก่นักศึกษา สร้างความพึงพอใจแก่นักศึกษาสูงสุด โดยระบบอาจารย์ที่ปรึกษา ได้ระดับคะแนนเฉลี่ยด้านประสิทธิภาพร้อยละ 94.17 ระบบจัดการแผนการเรียนได้ระดับคะแนนเฉลี่ยด้านประสิทธิภาพร้อยละ 93.75 ระบบคัดแยกเกรดเฉลี่ยของนักศึกษาตามชั้นปี ได้ระดับคะแนนเฉลี่ยด้านประสิทธิภาพร้อยละ 93.75

2) การนำระบบมาใช้งานส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการและการจัดการความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้พบว่า ส่งผลเชิงบวกโดยตรงต่อประสิทธิภาพการให้บริการของอาจารย์ที่ปรึกษา ความสัมพันธ์ที่ดีขึ้น และปรับปรุงการปฏิบัติงาน โดยมีคะแนนประเมินสูงกว่าร้อยละ 95

อภิปรายผลการวิจัย

อภิปรายผลการวิจัย ได้ดังนี้

1. องค์ประกอบการใช้ระบบอาจารย์ที่ปรึกษาและระบบจัดการแผนการเรียน ประกอบด้วย

1.1 องค์ประกอบความสามารถของระบบอาจารย์ที่ปรึกษา พบว่า ระบบอาจารย์ที่ปรึกษา สามารถรองรับการบันทึกข้อมูลการเข้าพบของนักศึกษา ค้นหา และสรุปรายงาน เป็นระบบที่มีความสำคัญและเหมาะสมที่จะใช้บนเว็บฐานข้อมูลออนไลน์ สำหรับจัดการความสัมพันธ์กับนักศึกษาและปรับปรุงการปฏิบัติงานของอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อการให้บริการที่ดี สามารถใช้สารสนเทศที่มีประสิทธิภาพสำหรับให้คำแนะนำที่เหมาะสมแก่นักศึกษา สร้างความพึงพอใจแก่นักศึกษาสูงสุด สอดคล้องกับ นฤมล เพชรรัตนมณี (2551) ได้ทำการศึกษา การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และสุพล พรหมมาพันธุ์ (2548) ที่ว่า ธุรกิจในปัจจุบันให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นอย่างมากเนื่องจาก ลูกค้าคือหัวใจของกรทำธุรกิจทุกประเภท หากลูกค้าประทับใจในผลิตภัณฑ์และบริการ ก็จะเป็นกระบอกเสียงในการประชาสัมพันธ์สินค้าได้เป็นอย่างดี ดังนั้นหลายองค์กรจึงพยายามสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าโดยคิดกลยุทธ์และวิธีการต่าง ๆ เช่น การพัฒนาระบบการจัดการความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าขึ้นมาใช้ โดยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศพัฒนาระบบสารสนเทศสลับข้ามหน้าที่ในองค์กร หรือเว็บไซต์ ลูกค้าสามารถโต้ตอบกับคอมพิวเตอร์ของบริษัทได้ ช่วยสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับลูกค้าและธุรกิจ ช่วยอำนวยความสะดวกในการบริการลูกค้า ทั้งนี้จากผลการวิเคราะห์ระบบบันทึกข้อมูลการเข้าพบอาจารย์ที่ปรึกษา ได้ระดับคะแนนเฉลี่ยด้านประสิทธิภาพร้อยละ 94.17 นอกจากนี้ ระบบจัดการแผนการเรียนรวม ระบบจัดการแผนการเรียนรายบุคคล และระบบคัดแยกเกรดเฉลี่ยของนักศึกษาตามชั้นปี สามารถใช้งานได้ดีและทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประมวลผลข้อมูลและทำงานได้อย่างถูกต้องอำนวยความสะดวกและเวลาในการทำงานเมื่อเทียบกับระบบงานเดิม ทั้งนี้จากผลการวิเคราะห์ระบบจัดการแผนการเรียนรวม และระบบจัดการแผนการเรียนได้ระดับคะแนนเฉลี่ยด้านประสิทธิภาพร้อยละ 93.75 ระบบคัดแยกเกรดเฉลี่ยของนักศึกษาตามชั้นปี ได้ระดับคะแนนเฉลี่ยด้านประสิทธิภาพร้อยละ 93.75

อย่างไรก็ดี ผลจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างจากอาจารย์ซึ่งเป็นผู้ใช้งานระบบ พบว่า ระบบดังกล่าวที่พัฒนาให้ทำงานบนเว็บฐานข้อมูลของงานวิจัยนี้เป็นสิ่งที่ดีมาก เป็นงานวิจัยที่มีประโยชน์ต่อระบบอาจารย์ที่ปรึกษาของคณะบริหารธุรกิจ คาดว่าจะเป็นประโยชน์ในการสืบค้นข้อมูลและเป็นคลังสมองที่ยิ่งใหญ่ ของมหาวิทยาลัยต่อไปในภายหน้า ทำให้มหาวิทยาลัยมีสารสนเทศที่พร้อมใช้จะเป็นประโยชน์มาก และเป็นงานวิจัยที่ดีมากช่วยแก้ปัญหาที่อาจารย์ที่ปรึกษาพบเจอบ่อย ๆ ได้ ซึ่งทำให้ไม่เกิดปัญหาในการให้บริการและการให้คำแนะนำแก่นักศึกษา สามารถให้ข้อมูลสารสนเทศแก่นักศึกษาอย่างรวดเร็ว ซึ่งนักศึกษาก็รู้สึกดี จึงช่วยเติมเต็มการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างอาจารย์ที่ปรึกษากับนักศึกษาได้ดีขึ้น สอดคล้องกับ Formant (2000) ที่กล่าวว่า เทคโนโลยีทำให้สามารถสร้างความสัมพันธ์ใหม่ได้เสมอ และ Gibbert et al. (2002) ที่ว่า ระบบการบริหารความสัมพันธ์ (Customer Relationship Management: CRM) นั้น การรักษาลูกค้าดีกว่าการหาลูกค้า และความพอใจ ความภักดีของลูกค้า จะทำให้บริษัทสามารถรักษาลูกค้าไว้และกระตุ้นลูกค้าให้ผูกติดกับสินค้าและบริการ

1.2 องค์ประกอบความสามารถของระบบรองรับการใช้งานของนักศึกษา พบว่า นักศึกษาเห็นด้วยต่อการใช้งานระบบแสดงข้อมูลข่าวสารสำหรับนักศึกษา ร้อยละ 95.5 ระบบการค้นหาและตรวจสอบแผนการเรียนรวม ร้อยละ 97.2 ระบบการค้นหาและตรวจสอบแผนการเรียนรายบุคคล ร้อยละ 97.5 ระบบการเข้าร่วมกลุ่มสังคมเสมือนออนไลน์ ร้อยละ 92 ระบบการติดต่อสื่อสารกับอาจารย์และเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 95.6 ระบบการเชื่อมโยงเนื้อหา ร้อยละ 90 และ ระบบการสอบถามปัญหา ร้อยละ 93 นอกจากนี้ ผลจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างนักศึกษา พบว่า การมีระบบนี้ใช้งานช่วยเพิ่มความสะดวกแก่นักศึกษาได้อย่างมาก นักศึกษาสามารถเข้าดูข้อมูลในระบบฐานข้อมูลแผนการเรียนรายบุคคลออนไลน์ได้ และสามารถวางแผนการลงทะเบียนเรียนล่วงหน้าด้วยตนเองได้ โดยการใช้อินเทอร์เน็ตในระบบ ทำให้พึ่งพาการตรวจสอบข้อมูลโดยอาจารย์ที่ปรึกษาได้น้อยลง ซึ่งเป็นจุดที่ทำให้พึงพอใจเป็นอย่างมาก อีกทั้งยังสามารถปฏิสัมพันธ์กับอาจารย์ที่ปรึกษาได้โดยไม่ต้องเดินทางเข้ามายังมหาวิทยาลัย สามารถโต้ตอบกับอาจารย์ที่ปรึกษาได้รวดเร็วขึ้น ซึ่งการตอบสนองระหว่างนักศึกษากับอาจารย์ด้วยสารสนเทศที่รวดเร็วทันใจนี้ เป็นส่วนช่วยปรับปรุงความสัมพันธ์ได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับงานวิจัยของ Oliver (1993) ที่ว่าถ้าลูกค้าพึงพอใจในระดับสูงก็จะสามารถรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้าได้อย่างแข็งแรง ซึ่งส่งผลต่อกำไรของบริษัทหรือคนอื่น ๆ อย่างมาก สมพล โยธาวงศ์ (2551) ได้ทำการศึกษาระบบการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ที่มีต่อการให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ดาวรุ่ง มีหล้า (2549) ได้ทำการศึกษา ระบบการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ออนไลน์สำหรับธุรกิจการเงิน และ Chung (2007) ได้ทำการศึกษา บทบาทของการจัดการความสัมพันธ์กับธุรกิจค้าปลีกโลกาภิวัตน์ที่เทคโนโลยีพัฒนาอย่างรวดเร็ว

2. องค์ประกอบประสิทธิภาพการให้บริการ พบว่า การใช้งานระบบอาจารย์ที่ปรึกษาและระบบจัดการแผนการเรียน ซึ่งเป็นองค์ประกอบหลักของการใช้งานบนเว็บฐานข้อมูล ส่งผลเชิงบวกโดยตรงต่อประสิทธิภาพการให้บริการของอาจารย์ที่ปรึกษาและการจัดการความสัมพันธ์และปรับปรุงการปฏิบัติงาน โดยมีความพึงพอใจของนักศึกษา ร้อยละ 95 ปรับปรุงความสัมพันธ์ ร้อยละ 97 ลดข้อผิดพลาด ร้อยละ 98 ความเร็วในการตอบสนอง ร้อยละ 98.5 คุณภาพของสารสนเทศ ร้อยละ 95.2 และประสิทธิภาพการให้คำปรึกษา ร้อยละ 96.5 ดังนั้น การใช้งานระบบจึงสามารถช่วยปรับปรุงความสัมพันธ์ระหว่างอาจารย์และนักศึกษา และปรับปรุงการปฏิบัติงานในการให้คำปรึกษา ซึ่งสอดคล้องกับการใช้รูปแบบการบริหาร e -Services ด้วย e-CRM ของเรวัต แสงสุริยงค์ (2549)

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ ผลงานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงพัฒนาซึ่งได้ถูกนำไปใช้ปฏิบัติงานจริงในคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่งในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ทั้งนี้จะเป็นการดียิ่งขึ้นหากได้มีการขยายผลนำไปใช้กับคณะอื่น ๆ หรือมหาวิทยาลัยอื่น ๆ ในลำดับต่อไป และควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ดูแลระบบ บำรุงรักษาระบบ และคอยให้คำแนะนำช่วยเหลือ
2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป อาจเพิ่มวิธีการทางสถิติขั้นสูงที่มากกว่าการใช้สถิติพื้นฐาน โดยทำการวิเคราะห์ EFA, CFA, SEM และ Path Analysis

เอกสารอ้างอิง

- นฤมล เพชรรัตนมณี. (2551). การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์: วิธีการที่ถูกประยุกต์ใช้ อุปสรรค และแนวโน้มในอนาคต ของอุตสาหกรรมโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต. *วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยขอนแก่น*, 8(2), 135.
- สมพล โยธาวงศ์. (2551). *การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ที่มีต่อการให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในเขตชุมสายลำปาง*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. ลำปาง: มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.
- เรวัต แสงสุริยงค์. (2549). *การบริหาร e -Service ด้วย e -CRM*. ชลบุรี: โรงพิมพ์แห่งมหาวิทยาลัยบูรพา.
- ดาวรุ่ง มีหล้า. (2549). *ระบบการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ออนไลน์สำหรับธุรกิจการเงินของห้างหุ้นส่วนสามัญบุรุษรอด ลิสซิ่ง*. การค้นคว้าแบบอิสระ วท.ม. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุพล พรหมมาพันธุ์. (2548). *การจัดการความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้า*. กรุงเทพฯ: หนังสือพิมพ์บิสิเนสไทย.
- Charles, A., Lauras, M. and Wassenhove, L.V. (2010). A model to define and assess the agility of supply chains: building on humanitarian experience. *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*, 40(8/9), 722 -741.
- Chung, W -S. (2007). Managed the research of the probing CRM's role with current mass retailers' membership Programs -- Take A Company as an example: Taiwan.

- Formant, C. (2000). *Customer acquisition and CRM: A Financial Services Perspective*. In S.A. Brown (Ed.), *customer relationship management: A strategic imperative in the world of e -business*: 87 -106. Toronto: John Wiley & Sons.
- Gibbert, M., Leibold, M. and Probst G. (2002). Five styles of Customer Knowledge Management, and how smart companies use them to create value. *European Management Journal*, 2(5), 459 -469.
- Oliver, R. (1993). Cognitive, affective, and attribute bases of the satisfaction response. *Journal of Consumer Research*, 20, 418 - 30.

วารสารบัณฑิตศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร