

Relationship Management with Alumni, Khon Kaen University Alumni Relations Office

Montree Namwong¹ and
Supawatanakorn Wongthanasu²

¹ M.P.A (Local Government), Academic,
E-mail: montree@cgi.ac.th

² Ph.D. (Development Science), Associate Professor,
Collage of Local Administration, Khon Kaen University

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.

Keywords: Khon Kaen University alumni relations office

การบริหารความสัมพันธ์กับศิษย์เก่า ของสำนักงานศิษย์เก่าสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

มนตรี นามวงศ์¹ และ ศุภวัฒน์กร วงศ์ธนวิสุ²

¹ รป.ม. (การปกครองท้องถิ่น), นักวิชาการ

E-mail: montree@cgi.ac.th

² ศศ.ด. (พัฒนศาสตร์), รองศาสตราจารย์

วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น

161

ปีที่ 23
ฉบับที่ 3
ก.ย.
-
ธ.ค.
2560

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อหาแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุง ระบบการบริหารศิษย์เก่าสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยการวิเคราะห์สังเคราะห์การบริหารศิษย์เก่าสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยชั้นนำทั้งในและต่างประเทศ ได้แก่มหาวิทยาลัยมหิดล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด มหาวิทยาลัยเยล และสถาบันเทคโนโลยีแมสซาชูเซตส์ร่วมทั้งการสัมภาษณ์บุคลากรและผู้บริหาร และศิษย์เก่า ผลการศึกษาพบว่าในด้านกระบวนการบริหารความสัมพันธ์กับศิษย์

เก่า มหาวิทยาลัยชั้นนำให้ความสำคัญกับการสร้างคุณค่าและความพึงพอใจให้กับศิษย์เก่าโดยมี การสร้าง พัฒนา และปรับปรุงฐานข้อมูลศิษย์เก่า อย่างต่อเนื่อง การจัดกิจกรรมให้ศิษย์เก่าสามารถมี ส่วนร่วมด้วย ทั้งกิจกรรมในด้านวิชาการ กิจกรรม ด้านความบันเทิง กีฬา ดนตรี และการเปิดเวทีสื่อสาร เพื่อแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ และข้อมูลข่าวสารต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ รวมถึงการมีแนวทางในการรักษา ความสัมพันธ์กับศิษย์เก่าที่ดีและยั่งยืน เช่น การสร้าง ความภาคภูมิใจให้กับศิษย์เก่า การให้เกียรติ ให้ ข้อมูลข่าวสารต่างๆ กับศิษย์เก่า รวมถึงเปิดโอกาส ให้ศิษย์เก่าได้มีส่วนร่วมในกิจกรรม/โครงการอย่าง ทัวถึง ซึ่งมหาวิทยาลัยขอนแก่น ปัจจุบันได้ทำ การปรับปรุงการดำเนินการบริหารความสัมพันธ์กับ ศิษย์เก่า โดยทำการสร้างฐานข้อมูลศิษย์เก่าและ พัฒนารฐานข้อมูลให้มีความทันสมัย ถูกต้อง ดำเนิน กิจกรรมกับศิษย์เก่าอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ การส่งเสริม การพัฒนารูปแบบการจัดกิจกรรมให้มีความน่าสนใจ เปิดโอกาสและเพิ่มช่องทางการมีส่วนร่วมให้กับ ศิษย์เก่า ให้การสนับสนุนกิจกรรมที่ดำเนินการโดย ศิษย์เก่า และส่งเสริมการมีปฏิสัมพันธ์กับศิษย์เก่า อย่างสม่ำเสมอ

คำสำคัญ: สำนักงานศิษย์เก่าสัมพันธ์ มหาวิทยาลัย
ขอนแก่น

บทนำ

จากสถานการณ์ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในสังคม โดยเฉพาะในด้านการเรียนรู้ ที่ถูกให้ความสำคัญอย่างต่อเนื่องทั้งจากหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน ทำให้ “การศึกษา” กลายเป็นส่วนสำคัญของการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถก้าวทันต่อความเปลี่ยนแปลง รวมถึงการสร้างโอกาสและความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันเตรียมพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงของโลกในยุคปัจจุบันได้เป็นอย่างดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นสถาบันการอุดมศึกษาในกำกับของรัฐบาล สถาบันหนึ่ง สถาปนาขึ้นเมื่อวันที่ 25 มกราคม พ.ศ. 2509 มีหน้าที่ในการให้บริการทางการศึกษา รวมถึงสร้างสรรค์องค์ความรู้ให้กับนักศึกษา และมุ่งให้การศึกษาระดับสูงขยายตัวสู่พื้นที่ต่างๆ อย่างครอบคลุม เพื่อเป็นศูนย์รวมความคิด สติปัญญาของสังคม และเป็นศูนย์รวมการศึกษาของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยมุ่งเน้นการสร้างความเป็นเลิศทางวิชาการทุกสาขาวิชา รวมทั้งการวางรากฐานให้เป็นศูนย์ข้อมูลสารสนเทศของภูมิภาค และเป็นหน่วยงานด้านการศึกษาที่มีคุณภาพในการสร้างทรัพยากรบุคคลของประเทศ ให้เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ 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) จากการสำรวจภาวะการณ์มีงานทำของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษา พบว่า ในระดับปริญญาตรี มีผู้สำเร็จการศึกษา จำนวน 6,168 คน สามารถหางานทำได้มากกว่าครึ่งของจำนวนบัณฑิตทั้งหมด คือ 4,221 คน คิดเป็นร้อยละ 72.46 (จากบัณฑิตผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 5,825 คน) และเป็นนักศึกษาต่อถึงร้อยละ 11.04 โดยในส่วนของการได้งานทำ

พบว่า เป็นพนักงานบริษัท/องค์กรธุรกิจเอกชนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.52 รองลงมาคือรับราชการและพนักงาน/ลูกจ้างของรัฐ ถึงร้อยละ 36.22 (งานประเมินผลและสารสนเทศ กองแผนงาน สำนักอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2555) จากข้อมูลดังกล่าว สะท้อนให้เห็นถึงการนำความรู้ ความสามารถ ไปใช้ภายหลังการสำเร็จการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันเป็นผลสืบเนื่องจากการที่สังคมได้รับรู้ถึงความสำเร็จในด้านต่างๆ ของบัณฑิตหรือนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาแล้ว ในฐานะของการเป็น “ศิษย์เก่า” ของมหาวิทยาลัย

นอกจากนี้ ศิษย์เก่ายังถือได้ว่าเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาสถาบันการศึกษาหรือมหาวิทยาลัยเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะการดำเนินการผ่านช่องทางของการทำกิจกรรมเพื่อประชาสัมพันธ์ให้ความร่วมมือ หรือสนับสนุนให้มหาวิทยาลัยได้รับประโยชน์ เช่น การบริจาคเงิน สิ่งของ การให้การช่วยเหลือ หรือการให้โอกาส แนะนำข้อมูลที่เป็นประโยชน์ให้กับรุ่นน้อง ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นลักษณะหนึ่งของการแสดงออกถึงความผูกพันของศิษย์เก่ากับสถาบันการศึกษา ดังจะเห็นได้จากความสำเร็จของมหาวิทยาลัยชั้นนำมหาวิทยาลัยต่างๆ ของโลก เช่น Harvard, Yale, Cambridge และ Oxford เป็นต้น ที่ได้รับการสนับสนุนจากศิษย์เก่าในด้านต่างๆ โดยเฉพาะในส่วนของ การบริจาคเงินสมทบทุนจากศิษย์เก่าในสัดส่วนสูงที่สุด ตามการจัดลำดับของ Time Higher Education Supplementary (THES) (2012) (ธีรวิทย์ บุญหลง, 2548) ซึ่งยอดบริจาคดังกล่าวมีส่วนช่วยผลักดันให้มหาวิทยาลัยสามารถดึงดูดบุคลากรที่มีคุณภาพเข้ามาปฏิบัติงานสอน สามารถสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมที่ดี รวมถึงสามารถนำมาใช้จัดสรรงบประมาณมาสำหรับการสั่งซื้อวัสดุอุปกรณ์ สื่อการเรียนการสอนที่มีความทันสมัย ที่จะช่วยส่งเสริมให้มหาวิทยาลัยมีคุณภาพมากยิ่งขึ้นได้อีกด้วย ดังนั้น ศิษย์เก่าจึงกลายเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญ ในการสะท้อนถึงความสำเร็จของสังคม และการบรรลุเป้าหมายของสถาบันการศึกษา (กฤษณ์มณฑัฒนากร, 2554) ทั้งนี้ สถาบันการศึกษาหรือมหาวิทยาลัยต่างๆ จึงเริ่มมีการปรับตัวในการสร้างบรรยากาศที่ดีในการเรียน และส่งเสริมให้นักศึกษาเกิดความรักและผูกพันกับสถาบันในขณะที่ยังศึกษาอยู่

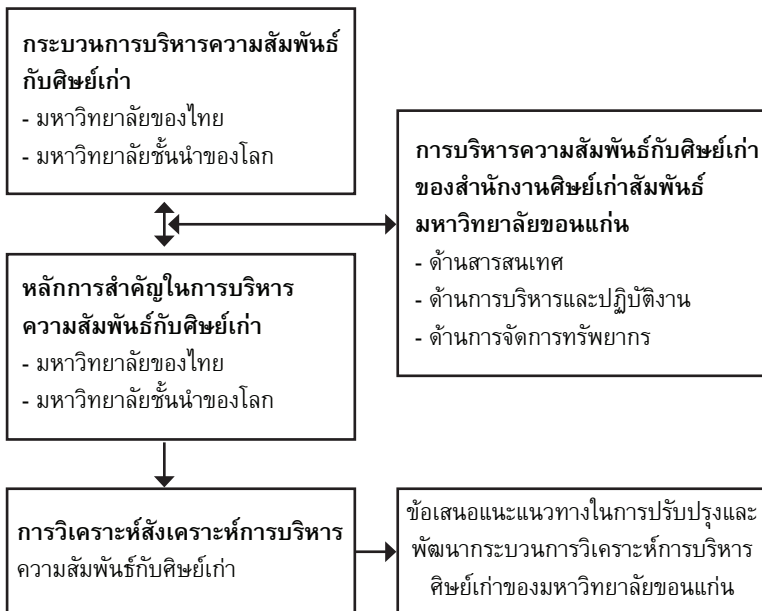
และหันมาให้ความสำคัญกับการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาแล้ว ในฐานะของศิษย์เก่า เพื่อสร้างเครือข่ายที่เข้มแข็ง โดยดำเนินการในรูปแบบของความร่วมมือระหว่างสถาบันการศึกษาหรือมหาวิทยาลัยกับศิษย์เก่า ผ่านกิจกรรมและช่องทางในการร่วมพัฒนาด้านต่างๆ อย่างไรก็ตาม แม้ว่าในปัจจุบันจะมีการตั้งหน่วยงานขึ้นมาเพื่อประสานความร่วมมือ หรือเป็นหน่วยงานกลางในการดำเนินงานเกี่ยวกับการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างศิษย์เก่ากับศิษย์ปัจจุบันแล้วก็ตาม หากแต่ก็ยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของศิษย์เก่าของมหาวิทยาลัยให้ได้รับรู้หรือเข้าถึงข้อมูลของมหาวิทยาลัยได้อย่างเต็มที่ จึงนำมาซึ่งความจำเป็นในการดำเนินการหรือบริหารความสัมพันธ์ที่ดีกับศิษย์เก่า เพื่อนำมาสู่การกำหนดกิจกรรมรองรับหรือแผนระยะยาวในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างมหาวิทยาลัยกับศิษย์เก่า ให้มีความเข้มข้นมากยิ่งขึ้น ภายใต้หน่วยงานที่เรียกว่า สำนักงานศิษย์เก่าสัมพันธ์

สำนักงานศิษย์เก่าสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นภายใต้สังกัดสำนักงานอธิการบดี มีภารกิจเกี่ยวกับ 1) การประสานงาน 2) ส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างศิษย์เก่ากับมหาวิทยาลัย 3) สนับสนุนกิจกรรมของสมาคมศิษย์เก่า และชมรมศิษย์เก่ามหาวิทยาลัยในจังหวัดต่างๆ และ 4) จัดทำฐานข้อมูล เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผลงานของศิษย์เก่า ตลอดจนผลงานของมหาวิทยาลัย 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 กระบวนการดำเนินงานในบางขั้นตอนยังคงมีความซ้ำซ้อน หรือไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ ดังนั้น จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาระบบสารสนเทศ หรือระบบการประชาสัมพันธ์ ตลอดจนระบบการให้บริการด้านต่างๆ มากยิ่งขึ้น เพื่อช่วยเหลือและสนับสนุนให้แผนพัฒนาสมาคมศิษย์เก่าเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และมีแนวทางในการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น โดยมุ่งเน้นการส่งเสริมการดำเนินงานให้เป็นไปตามแนวทางของระบบราชการยุคใหม่ รวมทั้งการเพิ่มขีดความสามารถในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร เพื่อสร้างระบบฐานข้อมูลที่สามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก และรวดเร็วยิ่งขึ้น ทั้งนี้ ผู้วิจัยเห็นว่า จากการดำเนินงานที่ผ่านมา หน่วยงานจำเป็นต้องมีการพัฒนาในด้านต่างๆ ดังนี้ คือ 1) ด้านสารสนเทศ ซึ่งถือเป็นสิ่งสำคัญในการที่จะประสานความร่วมมือกับศิษย์เก่าได้มากที่สุด 2) ด้านการบริหารและปฏิบัติงาน ที่ต้องมีการพัฒนาทั้งในด้านบุคลากรที่ดำเนินงานในสำนักงานศิษย์เก่าสัมพันธ์และในด้านของการให้บริการและการปรับปรุงข้อมูลใหม่ของหน่วยงาน เพื่อให้ศิษย์เก่าได้รับรู้อย่างต่อเนื่อง และ 3) ด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานศิษย์เก่าสัมพันธ์ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจถึงประเด็น การบริหารความสัมพันธ์กับศิษย์เก่า ของสำนักงานศิษย์เก่าสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เพื่อวิเคราะห์สังเคราะห์การบริหารความสัมพันธ์กับศิษย์เก่าของมหาวิทยาลัยชั้นนำของโลก และศึกษาการบริหารความสัมพันธ์กับศิษย์เก่า รวมถึงเพื่อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการวิเคราะห์การบริหารศิษย์สัมพันธ์ ของ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ซึ่งผลการศึกษาที่ได้จะเป็นประโยชน์ในการทราบถึงปัญหาอุปสรรคในการบริหารความสัมพันธ์กับศิษย์เก่าที่ผ่านมาของหน่วยงาน ทั้งในมุมมองของศิษย์เก่า และมุมมอง

ของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน เพื่อนำไปสู่การพัฒนากระบวนการในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับนโยบายการดำเนินงาน เป็นแนวทางในการพัฒนาการบริหารความสัมพันธ์ และนำไปสู่การกำหนดนโยบายในการพัฒนาการบริหารความสัมพันธ์กับศิษย์เก่า ของสำนักงานศิษย์เก่าสัมพันธ์ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า แต่ละมหาวิทยาลัยล้วนให้ความสำคัญต่อการเชื่อมโยงความสัมพันธ์ และมุ่งให้มีการติดต่อสื่อสาร แลกเปลี่ยนข้อมูล ตลอดจนการให้การสนับสนุนซึ่งกันและกันอย่างต่อเนื่องทั้งสองฝ่าย จึงนำมาซึ่งการเกิดแนวทางหรือหลักการเพื่อการสร้างความสัมพันธ์อันเหนียวแน่น มั่นคง และยั่งยืน ระหว่างมหาวิทยาลัย และศิษย์เก่า ผ่านการดำเนินการต่างๆ ทั้งในรูปของกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ และการให้ความร่วมมือหรือการสนับสนุนต่างๆ จากศิษย์เก่า ผู้วิจัยจึงกำหนด



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังภาพ 1

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. วิเคราะห์สังเคราะห์การบริหารความสัมพันธ์กับศิษย์เก่าของมหาวิทยาลัยชั้นนำของโลก
2. เพื่อศึกษาการบริหารศิษย์เก่าสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการวิเคราะห์การบริหารศิษย์เก่าสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยใช้ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาในข้อที่ 1

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้กระบวนการวิจัย ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นตอนที่ 1 เป็นการวิเคราะห์สังเคราะห์การบริหารศิษย์เก่าสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยทั้งในและต่างประเทศ ขั้นตอนที่ 2 วิเคราะห์การบริหารศิษย์เก่าสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น และขั้นตอนที่ 3 การหาแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการวิเคราะห์การบริหารศิษย์เก่าสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยมี บุคลากร ผู้บริหาร และศิษย์เก่า มหาวิทยาลัยขอนแก่นเป็นประชากรกลุ่มเป้าหมาย เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ และเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเชิงปฐมภูมิ โดยในการศึกษาข้อมูลปฐมภูมิ ผู้วิจัยได้ใช้แนวทางการสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการศึกษากลุ่มเป้าหมายทั้ง 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มบุคลากรและผู้บริหาร และกลุ่มของศิษย์เก่า ซึ่งเป็นผู้ที่มีส่วนร่วมกับการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ที่จัดขึ้นโดยสำนักงานฯ ส่วนเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ ได้แก่ เอกสารที่เกี่ยวข้องต่างๆ เพื่อใช้ในการทบทวนเกี่ยวกับการบริหารความสัมพันธ์กับศิษย์เก่าของมหาวิทยาลัยชั้นนำทั้งในและต่างประเทศ และมหาวิทยาลัยขอนแก่น

ในการเก็บรวบรวมครั้งนี้ในการศึกษาคครั้งนี้ ผู้วิจัยเริ่มต้นจากการศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ซึ่งเป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการบริหาร

ความสัมพันธ์กับศิษย์เก่าของมหาวิทยาลัยชั้นนำ ทั้งในและต่างประเทศ และมหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยมหาวิทยาลัยของไทย จำนวน 4 มหาวิทยาลัย ได้แก่ มหาวิทยาลัยมหิดล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในส่วนของมหาวิทยาลัยต่างประเทศ จำนวน 3 มหาวิทยาลัย ได้แก่ มหาวิทยาลัย Harvard มหาวิทยาลัย Yale และมหาวิทยาลัย MIT เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สะท้อนให้เห็นระบบการบริหารศิษย์เก่าและหาแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการการบริหารศิษย์เก่าสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น รวมถึงได้มีการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างหลากหลาย ทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และเอกสารจากแหล่งความรู้ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา เพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้นให้ทราบถึงองค์ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการบริหารความสัมพันธ์กับศิษย์เก่า หลักการบริหารความสำคัญกับศิษย์เก่า และประเด็นที่เกี่ยวข้องต่างๆ เพื่อนำมาใช้ประกอบการวิเคราะห์สังเคราะห์ข้อมูลการบริหารความสัมพันธ์กับศิษย์เก่าระหว่างมหาวิทยาลัยชั้นนำทั้งในและต่างประเทศ และมหาวิทยาลัยขอนแก่นหลังจากนั้น ผู้วิจัยได้พัฒนาแนวทางการสัมภาษณ์เพื่อใช้ในการรวบรวมข้อมูล

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

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) ทั้งในส่วน of ข้อมูลทุติยภูมิ และข้อมูลปฐมภูมิ โดยการตรวจสอบข้อมูล ทั้งในขั้นตอนของการรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ และขั้นตอนการเก็บข้อมูลปฐมภูมิ การจัดระบบข้อมูล ด้วยการจำแนกและจัดข้อมูลที่ให้เป็นหมวดหมู่ ตามประเด็นที่จะศึกษาในแต่ละส่วน และเปรียบเทียบข้อมูลแต่ละส่วนเพื่อหาข้อสรุป โดยแยกเป็นส่วน of ข้อมูลทุติยภูมิที่ได้จาก

การรวบรวมจากเอกสารที่เกี่ยวข้องต่างๆ และส่วนของข้อมูลปฐมภูมิที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย เพื่อวิเคราะห์ถึงจุดเด่นและจุดด้อยในการดำเนินงาน จากนั้นจึงนำข้อมูลที่รวบรวมได้ มาวิเคราะห์ ตีความ และเสนอแนะแนวทางต่างๆ ด้วยวิธีการพรรณนาเชิงวิเคราะห์

ผลการวิจัย

1. การวิเคราะห์การบริหารความสัมพันธ์กับศิษย์เก่าของมหาวิทยาลัยชั้นนำ ทั้งในและต่างประเทศ มีรายละเอียดดังนี้

1.1 กระบวนการบริหารความสัมพันธ์กับศิษย์เก่า พบว่า มหาวิทยาลัยต่างๆ ล้วนมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์และส่งเสริมให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างศิษย์เก่ากับมหาวิทยาลัย โดยเริ่มตั้งแต่กระบวนการการสร้างฐานข้อมูลศิษย์เก่า การจัดให้ศิษย์เก่าได้มีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรม/โครงการต่างๆ ของมหาวิทยาลัย และหาแนวทางในการรักษาความสัมพันธ์ที่ดีและยั่งยืนกับศิษย์เก่าอย่างต่อเนื่อง โดยสามารถสรุปในแต่ละประเด็นย่อย ได้ดังนี้

ประเด็นย่อยที่ 1 การสร้างฐานข้อมูลศิษย์เก่า พบว่า ทุกมหาวิทยาลัยมีการสร้างฐานข้อมูลของศิษย์เก่า เพื่อใช้ในการรวบรวมประวัติ และข้อมูลต่างๆ ของศิษย์เก่า โดยแต่ละมหาวิทยาลัยจะมีขั้นตอนในการเพิ่มหรือจัดทำรายชื่อ/ทะเบียนของศิษย์เก่าที่แตกต่างกัน โดยจะเห็นว่าการบรรจุรายชื่อศิษย์เก่าในทำเนียบศิษย์เก่าจะมีทั้งที่กระทำภายหลังจากสำเร็จการศึกษาในหลักสูตรนั้นๆ ในขณะที่เดียวกันพบว่า บางมหาวิทยาลัยมีการกำหนดให้บรรจุรายชื่อศิษย์เก่าในระบบตั้งแต่การสำเร็จการศึกษาในภาคการศึกษาแรก เช่น มหาวิทยาลัย Yale ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าเป็นแนวทางหนึ่งในการเพิ่มสัดส่วนของศิษย์เก่าและยังเป็นการให้เกียรติกับนักศึกษาที่เข้าเรียนในมหาวิทยาลัยนั้นๆ ทั้งในกรณีที่สำเร็จการศึกษาตามหลักสูตร และกรณีที่เข้าเรียนเพียงช่วงระยะเวลาหนึ่ง อันถือได้ว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่เอื้อต่อการรักษาความสัมพันธ์กับศิษย์เก่าได้เป็นอย่างดี

ประเด็นย่อยที่ 2 การดำเนินกิจกรรมกับศิษย์เก่า พบว่า ทุกมหาวิทยาลัย

มีการจัดกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้ศิษย์เก่าได้เข้าร่วมอย่างหลากหลาย ทั้งในด้านวิชาการ งานสัมมนา และกิจกรรมสานสัมพันธ์ต่างๆ เช่น กีฬา ดนตรี คลับ กิจกรรมเวทีสื่อสารเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และองค์ความรู้ต่างๆ เป็นต้น ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญปัจจัยหนึ่งที่ช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างศิษย์เก่ากับมหาวิทยาลัย รวมถึงศิษย์เก่ากับศิษย์ปัจจุบันได้เป็นอย่างดี จากการวิเคราะห์ดังกล่าว ผู้วิจัยเห็นว่าหากมีการจัดการในส่วนของกิจกรรมทั้งลักษณะของกิจกรรม วัตถุประสงค์ และช่องทางในการประชาสัมพันธ์ที่สามารถส่งเสริมหรือสนับสนุน และเข้าถึงศิษย์เก่าได้เป็นอย่างดีแล้ว จะช่วยให้การบริหารความสัมพันธ์กับศิษย์เก่ามีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ประเด็นย่อยที่ 3 การรักษาความสัมพันธ์กับศิษย์เก่า พบว่า แต่ละมหาวิทยาลัยมีแนวทางการรักษาความสัมพันธ์อันดีกับศิษย์เก่าที่แตกต่างกัน ทั้งโดยการสร้างความภาคภูมิใจให้กับศิษย์เก่า การให้เกียรติ ให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ รวมถึงการให้ศิษย์เก่ามีส่วนร่วมในการดำเนินการด้านต่างๆ ของมหาวิทยาลัย อันถือเป็นการตอกย้ำถึงความสำคัญของศิษย์เก่าว่าเป็นส่วนหนึ่งในการร่วมพัฒนา ส่งเสริม และสร้างชื่อเสียงให้กับมหาวิทยาลัย ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเห็นว่ามหาวิทยาลัยขอนแก่น ควรพิจารณาแนวทางดังกล่าวเพื่อนำไปปรับใช้ให้เหมาะสมต่อการดำเนินการบริหารความสัมพันธ์กับศิษย์เก่า

1.2 หลักการสำคัญในการบริหารความสัมพันธ์กับศิษย์เก่า พบว่า มหาวิทยาลัยทั้งในและต่างประเทศให้ความสำคัญกับการสร้างคุณค่าและความพึงพอใจต่อศิษย์เก่า ซึ่งมีหลากหลายวิธีการ โดยสามารถสรุปในแต่ละประเด็นย่อย ได้ดังนี้

ประเด็นที่ 1 การสร้างคุณค่าในสายตาศิษย์เก่า พบว่า แต่ละมหาวิทยาลัยมุ่งแสดงให้เห็นถึงความสำคัญหรือเหตุผลสำคัญในการเชื่อมโยงความสัมพันธ์กับมหาวิทยาลัย โดยเฉพาะแนวทางการปฏิบัติของมหาวิทยาลัย มหิดล และมหาวิทยาลัย Yale นอกจากนี้ยังรวมถึงการตอกย้ำให้ศิษย์เก่าได้เห็นถึงความสำคัญของตนเองที่มีต่อมหาวิทยาลัย โดยการจัดให้มีหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการติดต่อประสานงานกับศิษย์เก่าโดยตรง เพื่อให้สามารถ

ดำเนินการได้อย่างครอบคลุม และมีประสิทธิภาพสูงสุด และการเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้มีส่วนร่วมในการเสนอแนะแนวทาง หรือสนับสนุนกิจกรรมสำคัญๆ ต่างๆ ของมหาวิทยาลัย เช่นเดียวกับมหาวิทยาลัย MIT และมหาวิทยาลัย Harvard อีกด้วย

ประเด็นที่ 2 การสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับศิษย์เก่า พบว่า มหาวิทยาลัยมุ่งพัฒนาในส่วนของการให้บริการเพื่อสร้างความประทับใจและความพึงพอใจให้กับศิษย์เก่าที่ใช้บริการ หรือมีส่วนเกี่ยวข้องกับมหาวิทยาลัย ทั้งโดยการให้ความช่วยเหลือศิษย์เก่าในสิ่งที่ศิษย์เก่าสนใจ ทั้งนี้ มหาวิทยาลัยมหิดล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย รวมถึงมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ได้มุ่งเน้นการเชิดชูเกียรติและให้รางวัลศิษย์เก่าดีเด่น ดังเช่นที่จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยได้จัดให้มีการพบปะเยี่ยมเยียนระหว่างผู้บริหารกับศิษย์เก่า นอกจากนี้ มหาวิทยาลัย Yale ยังได้เน้นการดำเนินการตามกลยุทธ์การให้ การนำ และการบริการ ที่ส่งเสริมให้ศิษย์เก่าได้ใช้ความรู้ความสามารถเพื่อสร้างประโยชน์ให้แก่มหาวิทยาลัยและสังคม ในขณะที่มหาวิทยาลัย MIT ให้ความสำคัญกับการสร้างช่องทางการสื่อสาร การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และการบริการที่เน้นความสะดวกรวดเร็ว ซึ่งถือได้ว่าเป็นแนวทางที่สำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับศิษย์เก่าได้เป็นอย่างดี

2. การวิเคราะห์การบริหารความสัมพันธ์กับศิษย์เก่าของมหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่า มหาวิทยาลัยขอนแก่นมีการดำเนินการบริหารความสัมพันธ์กับศิษย์เก่า โดยมีการจัดตั้งสำนักศิษย์เก่าสัมพันธ์ขึ้น เพื่อทำหน้าที่เชื่อมโยความสัมพันธ์ระหว่างศิษย์เก่ากับมหาวิทยาลัย และศิษย์เก่ากับศิษย์ปัจจุบัน ซึ่งมีบทบาทหน้าที่ครอบคลุมงานบริหารงานทั่วไป งานสื่อและสารสนเทศ และงานกิจกรรมสานสัมพันธ์ศิษย์เก่า

2.1 กระบวนการบริหารความสัมพันธ์กับศิษย์เก่า พบว่า สำนักศิษย์งานเก่าสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีจุดเด่น จุดด้อยของกระบวนการบริหารความสัมพันธ์กับศิษย์เก่าตามประเด็นย่อย สามารถสรุปได้ ดังนี้

ประเด็นย่อยที่ 1 การสร้างฐานข้อมูลศิษย์เก่า พบว่า มีฐานข้อมูลของ

ศิษย์เก่า และผลงานของศิษย์เก่า โดยได้จัดทำรายงานประจำปี รวมถึง รายงานสรุปผลด้านการเงินหรือยอดบริจาคที่ได้จากศิษย์เก่าอย่างชัดเจน หากแต่ยังมีจุดด้อยในการจัดทำฐานข้อมูลที่ขาดความถูกต้องครบถ้วน และ ข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน

ประเด็นย่อยที่ 2 การดำเนินกิจกรรมกับศิษย์เก่า พบว่า มีกิจกรรมที่ จัดขึ้นเพื่อศิษย์เก่า โดยศิษย์เก่าสามารถเข้าร่วมกิจกรรมได้อย่างหลากหลาย และมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมได้หลากหลายช่องทาง หากแต่ยังมีปัญหา ในเรื่องของการสร้างเครือข่ายกับศิษย์เก่า อันเป็นผลจากฐานข้อมูลของศิษย์ เก่ายังไม่มีความเสถียรภาพ ทำให้การติดต่อสื่อสาร หรือประสานงานต่างๆ มีข้อ จำกัด

ประเด็นย่อยที่ 3 การรักษาความสัมพันธ์กับศิษย์เก่า พบว่า มีการรักษา ความสัมพันธ์กับศิษย์เก่าโดยการจัดกิจกรรมส่งเสริมความสัมพันธ์รูปแบบ ต่างๆ เปิดโอกาสให้ศิษย์เก่าเข้ามีส่วนร่วม และเป็นส่วนหนึ่งที่สามารถมี บทบาทสำคัญในการช่วยเหลือ สนับสนุน พัฒนา และเชิดชูเกียรติของ มหาวิทยาลัย หากแต่ยังคงมีข้อจำกัดในส่วนของงบประมาณ และรูปแบบ ของกิจกรรมที่ยังไม่สามารถดึงดูดศิษย์เก่าให้เข้าร่วมได้เท่าที่ควร

2.2 หลักการสำคัญในการบริหารความสัมพันธ์กับศิษย์เก่า พบว่า สำนักงานศิษย์เก่าสัมพันธ์มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีหลักการบริหาร ความสัมพันธ์กับศิษย์เก่าตามประเด็นย่อย ที่สามารถสรุปได้ ดังนี้

ประเด็นย่อยที่ 1 การสร้างคุณค่าในสายตาศิษย์เก่า พบว่า หน่วยงาน เน้นการให้ความสำคัญกับการดำเนินกิจกรรมกับศิษย์เก่า โดยการส่งตัวแทน เข้าร่วมกิจกรรม และส่งเสริมการจัดกิจกรรมต่างๆ รวมถึงสนับสนุนให้ศิษย์เก่า เป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาและร่วมระดมทุนเพื่อสนับสนุนกิจกรรมของ มหาวิทยาลัย ซึ่งครอบคลุมเฉพาะศิษย์เก่าบางส่วน หากแต่ยังไม่สามารถ เชื่อมโยงความสัมพันธ์กับหน่วยงานด้านศิษย์เก่าในจังหวัดอื่นๆ ได้อย่าง ทัวถถึง

ประเด็นย่อยที่ 2 การสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับศิษย์เก่า พบว่า

เน้นการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ที่สะดวก ต่อเนื่อง และหลากหลายช่องทาง รวมถึงการให้ศิษย์เก่ามีส่วนร่วมและเป็นส่วนหนึ่งในการดำเนินกิจกรรม/โครงการของมหาวิทยาลัย แต่ยังคงขัดข้องในเรื่องของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และงบประมาณที่จำกัด ทำให้การดำเนินการบางส่วนยังตอบสนองต่อความต้องการของศิษย์เก่าได้ไม่เต็มที่

2.3 การบริหารความสัมพันธ์กับศิษย์เก่า ด้านสารสนเทศ พบว่า พบว่า มีการดำเนินการในส่วนของการจัดทำข่าวสาร จัดทำสื่อเผยแพร่ปรับปรุงเว็บไซต์ บริหารจัดการสื่อออนไลน์ และการปรับปรุงฐานข้อมูลศิษย์เก่า มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยเมื่อสอบถามความคิดเห็นต่อการบริหารความสัมพันธ์ ผู้ให้ข้อมูลเห็นว่า การดำเนินการด้านงานสารสนเทศในปัจจุบัน ยังไม่ครอบคลุม และมีประสิทธิภาพมากเท่าที่ควร โดยเฉพาะประเด็นต่างๆ ดังต่อไปนี้

2.3.1 การจัดระบบทำฐานข้อมูลของศิษย์เก่ายังไม่ชัดเจน ขาดความถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นปัจจุบันของข้อมูล

2.3.2 เนื่องจากระบบฐานข้อมูลศิษย์เก่ายังไม่สมบูรณ์ ทำให้การเข้าใช้ระบบฐานข้อมูลศิษย์เก่ามีข้อจำกัด

2.3.3 การจัดส่งวารสารมอดินแดง ยังไม่สามารถดำเนินการได้อย่างทั่วถึง ทำให้ศิษย์เก่าบางส่วนไม่ได้รับข้อมูลดังกล่าว ไม่ทราบช่องทางการเข้าร่วมกิจกรรม และขาดโอกาสในการติดต่อสื่อสารหรือมีส่วนร่วมในกิจกรรม/โครงการบางอย่างของมหาวิทยาลัย

ดังนั้น หน่วยงานจึงควรส่งเสริมการปรับปรุงในส่วนของฐานข้อมูลศิษย์เก่า และเพิ่มศักยภาพด้านสารสนเทศให้สามารถเชื่อมโยงกับเครือข่ายต่าง ๆ ได้อย่างครบถ้วน เพื่อให้ศิษย์เก่าสามารถเข้าถึง ได้รับการติดต่อสื่อสาร หรือประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ได้อย่างทั่วถึง ครบถ้วน และถูกต้อง ผ่านช่องทางต่างๆ โดยเฉพาะการสื่อสารออนไลน์ เป็นต้น

2.4 การบริหารความสัมพันธ์กับศิษย์เก่า ด้านการบริหารและปฏิบัติงาน พบว่า สำนักงานศิษย์เก่าสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยขอนแก่นเน้นการดำเนินงานให้ตอบสนองตามวัตถุประสงค์ และภารกิจที่ได้รับมอบหมาย ทั้งในส่วน

การประสานงาน การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับศิษย์เก่า ทั้งนี้ เมื่อสอบถามความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูล ส่วนใหญ่เห็นว่าการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ยังไม่สามารถเข้าถึงศิษย์เก่าได้ ทั้งนี้มีปัจจัยที่เกี่ยวข้องหลายประการ ได้แก่ จำนวนบุคลากรไม่เพียงพอ ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ครอบคลุมตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย ความไม่ราบรื่นหรือขาดความลึกซึ้งในการเชื่อมโยงความสัมพันธ์กับศิษย์เก่า อันเนื่องมาจากผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ไม่ใช่บุคคลที่เป็นศิษย์เก่าของ มข. ดังนั้น หน่วยงานจึงควรมุ่งการดำเนินงานเชิงรุก ให้เห็นเป็นรูปธรรมอย่างชัดเจน โดยผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานดังกล่าว โดยการให้การสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง

2.5 การบริหารความสัมพันธ์กับศิษย์เก่า ด้านการจัดการทรัพยากร พบว่า มีบุคลากรดำเนินงานของสำนักงานศิษย์เก่าสัมพันธ์ทั้งสิ้นจำนวน 6 คน โดยเป็นข้าราชการ และพนักงานมหาวิทยาลัย ที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรี ในสัดส่วนที่เท่ากัน คือ 2 คน และบุคลากรที่เป็นลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 2 คน ซึ่งมีหน้าที่ครอบคลุมการดำเนินงาน 3 ด้าน คือ งานบริหารงานทั่วไป งานสื่อและสารสนเทศ และงานกิจกรรมสานสัมพันธ์ศิษย์เก่า และเมื่อสอบถามความคิดเห็นจากผู้ให้ข้อมูล พบว่า ผู้ให้ข้อมูลทั้งที่เป็นบุคลากรและผู้บริหาร และศิษย์เก่าเห็นตรงกันว่า สำนักงานศิษย์เก่าสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีทรัพยากรบุคคลหรือเจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่ในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอต่อการดำเนินงาน ทั้งในด้านการบริหารงานทั่วไป เช่น ธุรการ การเงิน การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ แผนงบประมาณ การประเมินการทำงานต่างๆ เป็นต้น ด้านงานสื่อและสารสนเทศ เพื่อเพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสารที่สะดวกยิ่งขึ้น รวมไปถึงด้านงานกิจกรรมสานสัมพันธ์ศิษย์เก่า ที่ทำหน้าที่ในการจัดทำฐานข้อมูลศิษย์เก่า หรือการจัดกิจกรรม/โครงการต่างๆ เป็นต้น นอกจากนี้ยังพบว่า สำนักงานศิษย์เก่าสัมพันธ์ ยังมีข้อจำกัดในส่วนของงบประมาณไม่เพียงพอต่อการดำเนินงานอีกด้วย ซึ่งควรดำเนินการแก้ไขอย่างเร่งด่วน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้ดีขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในเชิงพัฒนา

1.1 จากผลการศึกษา พบว่า การดำเนินงานบริหารความสัมพันธ์กับศิษย์เก่าในด้านสารสนเทศ ยังมีปัญหาในส่วนของการจัดทำฐานข้อมูลที่ยังขาดความถูกต้องครบถ้วน และความเป็นปัจจุบันของข้อมูล ดังนั้น สำนักงานศิษย์เก่า มหาวิทยาลัยขอนแก่น ควรทบทวนและให้ความสำคัญกับการพัฒนาฐานข้อมูลของศิษย์เก่าให้มีความถูกต้อง ชัดเจน และมีความเป็นปัจจุบัน รวมถึงมีแนวทาง และแผนการดำเนินงานที่เป็นขั้นตอนชัดเจน เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถตรวจสอบสถานะ และเข้าใช้งานในระบบฐานข้อมูลได้อย่างสะดวก ทั้งนี้หากมีการอัปเดตฐานข้อมูลยังเป็นประโยชน์ต่อการติดต่อสื่อสาร ประสานงาน ประชาสัมพันธ์กิจกรรม/โครงการต่างๆ ที่จัดขึ้นโดยสำนักงานฯ หรือมหาวิทยาลัยได้อย่างมีประสิทธิภาพอีกด้วย

1.2 จากผลการศึกษา พบว่า การบริหารความสัมพันธ์กับศิษย์เก่า ทั้งในด้านการบริหารและปฏิบัติงาน และด้านการจัดการทรัพยากร มีข้อจำกัดในเรื่องของจำนวนบุคลากรไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ดังนั้น สำนักงานศิษย์เก่าสัมพันธ์ ควรมีการทบทวนเรื่องอัตรากำลัง เพื่อหาจำนวนบุคลากรที่เหมาะสมกับการดำเนินงาน และภารกิจที่ได้รับมอบหมาย และทำการจัดหามูลค่าที่มีประสิทธิภาพตามอัตรากำลังที่ทบทวนได้

1.3 จากผลการศึกษา พบว่า การบริหารความสัมพันธ์กับศิษย์เก่า ทั้งในด้านการบริหารและปฏิบัติงาน และด้านการจัดการทรัพยากร มีข้อจำกัดในเรื่องของงบประมาณไม่เพียงพอต่อการดำเนินกิจกรรม/โครงการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับศิษย์เก่า ดังนั้น สำนักงานศิษย์เก่าสัมพันธ์ ควรวางแผนการใช้งบประมาณเพื่อดำเนินการต่างๆ อย่างชัดเจน เป็นขั้นตอน และเหมาะสมกับการดำเนินการ รวมถึงการหาช่องทางในการแสวงหาทุนหรืองบประมาณเพิ่มเติม เพื่อใช้ในการดำเนินกิจกรรม/โครงการต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การขอความอนุเคราะห์/สนับสนุนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การระดมทุนจากศิษย์เก่าหรือการจัดโครงการที่เป็นประโยชน์ต่างๆ เป็นต้น

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้ลักษณะการวิจัยเชิงเอกสาร โดยการศึกษาในส่วนของมหาวิทยาลัยชั้นนำทั้งในและต่างประเทศ ได้ทำการศึกษาข้อมูลทฤษฎีจากเอกสารต่างๆ ทำให้ข้อมูลที่ได้มีข้อจำกัด ในการวิจัยครั้งต่อไปควรทำการสัมภาษณ์บุคลากรที่เกี่ยวข้องของแต่ละมหาวิทยาลัย เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกและเป็นปัจจุบันมากที่สุด

2.2 การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดกลุ่มผู้ให้ข้อมูลคือ ผู้บริหาร บุคลากร และศิษย์เก่า เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อการบริหารความสัมพันธ์กับศิษย์เก่า ทำให้ผลการศึกษาที่ได้สะท้อนสภาพปัญหาและมุมมองในฐานะของผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรทำการศึกษาจากกลุ่มนักศึกษาปัจจุบัน เพื่อสะท้อนมุมมองในฐานะของกลุ่มคนที่จะกลายเป็นศิษย์เก่าต่อไป ซึ่งน่าจะมีประโยชน์ต่อการนำไปปรับปรุงการให้บริการ และการดำเนินการ เพื่อสร้างความสัมพันธ์กับศิษย์เก่าให้ดียิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กฤษมันต์ วัฒนานรงค์. (2554). **พลังของศิษย์เก่ากับสถาบันนิยม.** หนังสือพิมพ์ไทยรัฐ ฉบับวันที่ 10 ตุลาคม 2554, สืบค้นจาก <http://www.thairath.co.th/content/207979>
- Wattananarong, K.(2011) Power of Alumni and Institutionalism. Thairath Newspaper 10 October, 2011, from <http://www.thairath.co.th/content/207979>. (in Thai).
- งานประเมินผลและสารสนเทศ กองแผนงาน สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยขอนแก่น. (2555). **รายงานการวิเคราะห์ภาวะการณ์งานของบัณฑิตระดับปริญญาตรี รุ่นที่ 44 ปีการศึกษา 2553.** มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- Evaluation and Information of Planning Office. President office Khon Kaen University. (2012) Report of Employ Situation

analysis Bachelor Degree Batch#44 Year 2010, Khon Kaen University. (in Thai).

ธีรวิทย์ บุญทอง. (2548). **เงินตรากับการศึกษา**. นิตยสารผู้จัดการ. สืบค้นเมื่อ 22 พฤษภาคม 2559, สืบค้นจาก <http://info.gotomanager.com/news/printnews.aspx?id=28366>.

Boonlong T.(2005) Money and Education, Manager Journal. Retrieved May 22, 2016 from <http://info.gotomanager.com/news/printnews.aspx?id=28366>. (in Thai).

สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. (ม.ป.ป.). **แผนพัฒนาการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการ ฉบับที่สิบเอ็ด พ.ศ. 2555-2559**. สืบค้นเมื่อ 22 พฤษภาคม 2559, สืบค้นจาก http://www.tu.ac.th/org/ofrector/planning/m1_m1/m1_m11/05_plan.pdf.

Office of the Permanent Secretary Ministry of Education (O.P.S), (n.d.). **Development plan of Ministry of Education No.11 2012-2016, Manager Journal**. Retrieved May 22, 2016, from http://www.tu.ac.th/org/ofrector/planning/m1_m1/m1_m11/05_plan.pdf. (in Thai).

สำนักงานศิษย์เก่าสัมพันธ์. (2557). **รายงานผลการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ 2556**. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

Office of Alumni Relationship. (2014). Report of Overall Operation, Fiscal year 2013, Khon Kaen University. (in Thai).