

แผนระบบสารสนเทศเชิงกลยุทธ์ กรณีศึกษา : โรงเรียนกวดวิชาและสอนภาษาอังกฤษเตรียมบัณฑิต

พิชชารีย์ พรรณนะจรัส*

โรงเรียนเอ็นคอนเส็ปท์ อี แอคเคเดมี่

*Correspondence: pp_oamsin@hotmail.com

doi: xxxxx

บทสรุปผู้บริหาร

โรงเรียนกวดวิชาและสอนภาษาอังกฤษเตรียมบัณฑิต มีหลักสูตรการเรียนที่ครอบคลุมตั้งแต่นักเรียนในระดับชั้น ประถมศึกษาตอนปลาย ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ไปจนถึงบุคคลทั่วไปที่ต้องการใช้ ภาษาอังกฤษเพื่อสอบแข่งขัน ปัจจุบัน มีทั้งหมด 29 สาขาทั่วประเทศ และมีช่องทางการเรียนที่หลากหลายเพื่อตอบโจทย์ กับความต้องการของนักเรียน

จากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมขององค์กร และปัจจัยภายใน ภายนอก ทำให้สามารถกำหนดกลยุทธ์ทางธุรกิจเพื่อให้ โรงเรียนสามารถสร้างผลกำไรในอนาคตได้ คือ กลยุทธ์การสร้างนวัตกรรมสินค้าและบริการใหม่ และกลยุทธ์การสร้าง ความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้านสินค้าและบริการ

เพื่อให้การจัดทำแผนระบบสารสนเทศสอดคล้องกับกลยุทธ์ของโรงเรียนกวดวิชาและสอนภาษาอังกฤษเตรียมบัณฑิต จึงได้นำเสนอระบบสารสนเทศทั้ง 6 ระบบ ได้แก่

1. ระบบ S.E.L.F.
2. ระบบจัดเก็บข้อมูลและฝึกอบรมพนักงาน
3. ระบบคลังข้อสอบ
4. ระบบข้อสอบเสมือนจริง Simulation Exam
5. ระบบการจัดการและบริหารองค์ความรู้
6. ระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์

โดยระบบทั้ง 6 ระบบนั้นจะสนับสนุนกระบวนการทำงานในแต่ละกลยุทธ์ทางธุรกิจของโรงเรียนได้

ผลสรุปในเรื่องการลงทุนในระบบสารสนเทศที่องค์กรต้องดำเนินการจัดหาภายในระยะเวลา 3 ปี แบ่งออกเป็น 2 ระยะ โดยระยะแรกจะเป็นระบบ S.E.L.F. ระบบห้องสอบเสมือนจริง Simulation Exam และระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ เนื่องจาก เป็นระบบที่เกี่ยวข้องกับนักเรียนโดยตรง และสามารถดำเนินการจัดทำได้ทันที เพราะองค์กรมีทรัพยากรที่พร้อมอยู่แล้ว สำหรับในระยะที่ 2 คือ ระบบจัดเก็บข้อมูลและการฝึกอบรมพนักงาน ระบบคลังข้อสอบ ระบบการจัดการและบริหารองค์ ความรู้ เป็นระบบที่องค์กรต้องศึกษาและเรียนรู้เพิ่มเติมก่อนดำเนินการจัดทำ ในเรื่องของค่าใช้จ่ายในการจัดทำระบบ องค์กรมีทรัพยากรที่พร้อมใช้งานได้อยู่แล้ว ในขณะที่การได้มาของระบบสารสนเทศทั้ง 6 ระบบนั้น จะดำเนินการพัฒนา โดยทีมงานระบบสารสนเทศของบริษัทในเครือ และการซื้อโปรแกรมสำเร็จรูป และจากการคำนวณระยะเวลาคืนทุนของ ระบบที่พัฒนาทั้งหมด มีการจัดสรรการใช้ทรัพยากรร่วมกันของทุกระบบจึงสามารถคืนทุนได้ไม่ภายในไม่เกิน 3 ปี มีเพียง ระบบเดียวคือ ระบบคลังข้อสอบที่ต้องอาศัยระยะเวลาในการคืนทุนมากกว่า 3 ปีขึ้นไป

คำสำคัญ: แผนระบบสารสนเทศ, กลยุทธ์, โรงเรียนกวดวิชา, กลยุทธ์การสร้างนวัตกรรม, กลยุทธ์การสร้าง ความพึงพอใจให้กับลูกค้า

Strategic Information Systems Planning in Case Study of Triam Bundit English Language and Tutoring School

Pitcharee Phanthanajarus*

Encocept E-Academy

*Correspondence: pp_oamsin@hotmail.com

doi: xxxxx

บทสรุปผู้บริหาร

TRIAM BUNDIT English Language and Tutoring School develop the distinct effective English courses for primary student, secondary student, high school student and adult which provide 29 branches all over the country and have various learning channel that suitable for the student.

From the external environment and the internal environment analysis that can provide strategy for school are as follows: Innovation strategy and Customer Orientation strategy that suitable with 6 systems are as follows:

1. S.E.L.F. System
2. Training and collecting data System
3. E-Exam System
4. Simulation Exam System
5. Knowledge Management System
6. Customer Relationship Management System

The school should provide all information systems within 3 years and split in 2 phases. First phase are as follows: S.E.L.F. System, Simulation Exam System and Customer Relationship Management System that can management as soon with the school's resource. Last phase are as follows: Training and collecting data System, E-Exam System and Knowledge Management System that developer should learning before develop the system. All System can develop by developer staff in school and buy instant program. And it will return the profit within 3 Years. Only E-Exam System that take more than 3 Years to return the profit.

Keywords: Strategic information system planning, Strategy, Tutoring school, Innovation strategy, Customer orientation strategy

1. บทนำ

ธุรกิจกวดวิชาโดยรวมในประเทศไทย ปี พ.ศ. 2557 มีมูลค่า 7,600 ล้านบาท มีโรงเรียนกวดวิชาประมาณ 2,005 แห่ง อยู่ในเขตกรุงเทพฯ 460 แห่ง และภูมิภาค 1,545 แห่ง และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ โดยธุรกิจกวดวิชาได้แบ่งการกวดวิชาออกเป็นรายวิชา ในส่วนของโรงเรียนกวดวิชาและสอนภาษาอังกฤษเตรียมบัณฑิต เป็นโรงเรียนกวดวิชา และสอนภาษาอังกฤษ ที่มีคู่แข่งจำนวนมากในตลาด ปัจจุบันธุรกิจกวดวิชาภาษาอังกฤษมีแนวโน้มการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากนักเรียน หรือผู้ปกครองมีค่านิยมว่า การเรียนกวดวิชาจะช่วยในการสอบเข้าศึกษาต่อในสถาบันที่มีชื่อเสียงได้ นอกจากนี้ยังมีเรื่องในประเทศไทยกำลังจะก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน หรือ AEC ทำให้เกิดกระแสตื่นตัวในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษมากยิ่งขึ้น ดังนั้นจึงมีการแข่งขันสูงในตลาดกวดวิชาภาษาอังกฤษ สถาบันกวดวิชาหลายแห่งจำเป็นต้องสร้างความแตกต่าง เพื่อใช้ดึงดูดกลุ่มนักเรียน รวมถึงผู้ปกครอง

โรงเรียนกวดวิชาและสอนภาษาอังกฤษเตรียมบัณฑิต เป็นโรงเรียนกวดวิชาและสอนภาษาอังกฤษ โดยมีความมุ่งมั่นที่จะสร้างสรรค์การเรียนรู้รูปแบบใหม่ เพื่อให้เกิดแนวความคิดและความเข้าใจต่อสิ่งที่เรียนรู้มากกว่าเพียงแค่การท่องจำ ปัจจุบันมีคอร์สเรียนที่รองรับกลุ่มนักเรียนตั้งแต่ระดับชั้นประถมศึกษาตอนปลาย ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ไปจนถึงบุคคลทั่วไปที่ต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ เพื่อนำไปใช้สอบวัดระดับต่างๆ ปัจจุบันมี 29 สาขาทั่วประเทศ มีรูปแบบการเรียนที่หลากหลาย แบ่งออกเป็น 4 รูปแบบ คือ

(1) การเรียนในรอบสอนสด เป็นการเรียนที่มีครูผู้สอนดำเนินการสอนในห้องเรียน

(2) การเรียนผ่านระบบ S.E.L.F. เป็นการเรียนเนื้อหาผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนตัวที่สาขา โดยไฟล์วิดีโอที่นักเรียนเรียนเป็นไฟล์ที่มีการบันทึกจากการเรียนในรอบสอนสด

(3) การเรียนผ่านระบบ S.E.L.F.@HOME 100% เป็นการเรียนเนื้อหาทั้งคอร์สเรียนจากที่บ้าน โดยเป็นไฟล์วิดีโอที่มีการบันทึกจากการเรียนในรอบสอนสด และแปลงในระบบ เพื่อให้นักเรียนดาวน์โหลดเนื้อหาเรียนได้จากที่บ้าน

(4) การเรียนผ่านระบบ S.E.L.F.@Tablet เป็นการเรียนเนื้อหาทั้งคอร์สเรียนผ่านอุปกรณ์ Tablet โดยเป็นไฟล์วิดีโอที่มีการบันทึกจากการเรียนในรอบสอนสด และแปลงในระบบ เพื่อให้นักเรียนเรียนได้ผ่านอุปกรณ์ Tablet เท่านั้น

นอกจากนี้ยังมีการเรียนในรูปแบบอื่นๆ ซึ่งทางโรงเรียนได้มีการพัฒนาหลักสูตรการเรียนโดยนำไปประยุกต์ใช้กับอุปกรณ์การสื่อสาร Smartphone ให้นักเรียนสามารถเรียนรู้วิชาภาษาอังกฤษเพิ่มเติมได้ผ่าน Applications ที่ทางโรงเรียนได้พัฒนาขึ้น

2. ผลการวิเคราะห์โดยใช้เครื่องมือในการทำแผนกลยุทธ์

2.1 ผลการวิเคราะห์โดยใช้ PEST

จากการวิเคราะห์สภาวะแวดล้อมทั่วไป โดยใช้เครื่องมือ PEST Analysis พบว่ายังคงมีโอกาสนในการเติบโตของธุรกิจกวดวิชาภาษาอังกฤษ เนื่องจากนักเรียนยังคงมีค่านิยม และความเชื่อมั่นต่อการเรียนกวดวิชาว่าจะสามารถทำให้สอบได้คะแนนดี หรือมีความรู้เพิ่มขึ้นจริง และมีส่วนช่วยในการสอบเข้าโรงเรียน หรือมหาวิทยาลัยที่มีชื่อเสียง และเลือกเรียนกวดวิชาภาษาอังกฤษเป็นลำดับต้นๆ เพราะใช้ในทุกสนามสอบ จากการที่นักเรียนส่วนใหญ่มองว่าการเรียนกวดวิชาเป็นสิ่งที่จำเป็น ทำให้ยังคงเกิดพฤติกรรมกรเรียนพิเศษอยู่ในปัจจุบัน หากโรงเรียนมีการปรับตัวให้สอดคล้องกับสภาวะทางการเมือง หรือสภาวะทางเศรษฐกิจของประเทศ จะไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อมากนัก ในส่วนของความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี การใช้งานอินเทอร์เน็ตเพื่อตอบสนองความต้องการจะช่วยอำนวยความสะดวกต่อผู้ใช้งานมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะปัจจุบันนี้คนส่วนใหญ่พกพาอุปกรณ์การสื่อสาร เช่น Smartphone หรือ Tablet ติดตัวไปด้วยทุกที่ การใช้งานอินเทอร์เน็ตผ่านอุปกรณ์การ

สื่อสารนี้จึงมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ดังนั้นการเติบโตของเทคโนโลยีจะช่วยสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ เกี่ยวกับการเรียน สร้างความสะดวกกับผู้เรียน ในขณะที่โรงเรียนสามารถปรับใช้และสร้างยอดขายจากส่วนนี้ได้

การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการแข่งขันของธุรกิจโดยใช้เครื่องมือ Five Forces พบว่า มีการแข่งขันที่รุนแรงในธุรกิจ กวดวิชาภาษาอังกฤษ ทั้งคู่แข่งรายเก่า และรายใหม่ ทั้งนี้มีสาเหตุมาจากการใช้วิชาภาษาอังกฤษเป็นวิชาหลักในการสอบ เข้าศึกษาต่อทุกสนามสอบ รวมถึงความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ ทำให้นักเรียนมีความสนใจเลือกเรียนวิชา ภาษาอังกฤษเป็นลำดับต้นๆ ของการกวดวิชา โดยคู่แข่งหลักในปัจจุบันมีศักยภาพที่ใกล้เคียง ทั้งในเรื่องของคอร์สเรียนที่ เปิดสอน จำนวนสาขา และรูปแบบกิจกรรมทางการตลาด ในขณะที่คู่แข่งรายใหม่ได้พยายามสร้างจุดขายในเรื่องของวิธีการ สอน รวมถึงสร้างพันธมิตรที่แข็งแกร่ง เพื่อเป็นกลยุทธ์ในการสร้างความได้เปรียบเหนือโรงเรียนอื่นๆ

การแข่งขันที่รุนแรง ทำให้แต่ละโรงเรียนต่างก็นำเสนอทางเลือกที่ตรงกับความต้องการของนักเรียน และผู้ปกครองมากที่สุด ทั้งการนำเสนอคอร์สเรียน รวมถึงกิจกรรมทางการตลาด การจัดโปรโมชั่นต่างๆ เพื่อดึงดูดใจ ทำให้นักเรียน และ ผู้ปกครองมีทางเลือกในการสมัครเรียนมากขึ้น ส่งผลให้อำนาจต่อรองของผู้ซื้อมีมากขึ้น

ในขณะที่อำนาจต่อรองของผู้ขายปัจจัยการผลิต จากการวิเคราะห์ยอดขายพบว่า คอร์สที่สอนโดยติวเตอร์หลักจะสร้าง รายได้มากกว่าคอร์สอื่นๆ ในขณะที่บุคลากรทางวิชาการ ที่ถือเป็น Supplier สำคัญรองลงมา เนื่องจากเป็นผู้จัดทำหลักสูตร เบื้องหลังติวเตอร์ มีอัตราการลาออกค่อนข้างสูงในแต่ละปี และการรับคนเข้ามาใหม่ใช้เวลานาน เพราะมีกระบวนการคัด กรองเป็นพิเศษ ดังนั้นหากมีการลาออกในทีม จะส่งผลกระทบต่อแผนงานวิชาการที่ได้วางแผนไว้ก่อนหน้านี้ จึงส่งผลให้ อำนาจต่อรองในส่วนนี้อยู่ในระดับที่สูง

ภัยคุกคามของสินค้าหรือบริการทดแทน เช่น การค้นหาเนื้อหาที่ตรงกับความต้องการผ่านอินเทอร์เน็ต หรือการใช้งาน ผ่านอุปกรณ์การสื่อสาร เช่น Smartphone หรือ Tablet ปัจจัยเหล่านี้ได้ก่อให้เกิดความสะดวกกับผู้เรียนมากที่สุด อีกทั้งไม่ มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมเหมือนเรียนกวดวิชา ซึ่งถือเป็นช่องทางการเรียนรู้รูปแบบใหม่และมีโอกาสเป็นสินค้าหรือบริการทดแทน ในอนาคตได้

2.2 ผลการวิเคราะห์โดยใช้ SWOT Analysis

จากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมขององค์กรในปัจจุบัน เพื่อค้นหาจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค มีประเด็นสำคัญ ดังนี้

ด้านสภาพแวดล้อมภายใน

(1) โรงเรียนกวดวิชาและสอนภาษาอังกฤษเตรียมบัณฑิตเป็นโรงเรียนที่เป็นที่รู้จักของการติวกวดวิชาภาษาอังกฤษ เพื่อสอบเข้าโรงเรียน หรือมหาวิทยาลัย โดยมีติวเตอร์ผู้สอนที่เป็นที่รู้จักในหมู่นักเรียน หรือผู้ปกครอง “ครูเอ็ม” และเป็นที่ รู้จักในสื่อมวลชนที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา

(2) ระบบ S.E.L.F. ซึ่งเป็นระบบหลักในการเรียนเกิดปัญหาลบ่อยครั้ง และไม่มีกระบวนการในการตรวจสอบไฟล์วิดีโอ การเรียน รวมถึงไม่มีการจัดการข้อมูลข่าวสารจากส่วนกลางอย่างเป็นระบบ

ด้านสภาพแวดล้อมภายนอก

(1) มาตรฐานการสอนของแต่ละโรงเรียนต่างกัน ทำให้นักเรียนเกิดความไม่เชื่อมั่น จึงต้องหาความรู้จากแหล่งอื่น เช่น การกวดวิชาเพื่อเตรียมตัวสอบแข่งขัน

(2) วิชาภาษาอังกฤษ เป็นวิชาที่นำมาใช้ในการคำนวณคะแนนทุกสนามสอบ ทำให้นักเรียนมองเห็นความสำคัญเป็น ลำดับต้นๆ ในการเลือกเรียนกวดวิชา

(3) อุปกรณ์การสื่อสารทั้ง SmartPhone และ Tablet เป็นอุปกรณ์ที่ทุกคนมีพกติดตัว และใช้งานได้ตลอดเวลา การพัฒนาเนื้อหาบทเรียนให้สามารถเรียนได้จากทุกที่ ทุกเวลา หรือการพัฒนาทางเทคโนโลยีอื่นๆ จะช่วยเพิ่มความสะดวกในการเรียนมากยิ่งขึ้น

(4) เมื่อพิจารณาเรื่องคู่แข่งพบว่า ในปัจจุบันมีคู่แข่งในธุรกิจกวดวิชาภาษาอังกฤษเป็นจำนวนมาก ซึ่งมีทั้งคู่แข่งหลัก รายเดิม และคู่แข่งรายใหม่ โดยแต่ละโรงเรียนต่างก็มีการนำเสนอกลยุทธ์ต่างๆ เพื่อสร้างจุดขายให้กับโรงเรียน และตอบสนองความต้องการของนักเรียน และผู้ปกครองให้มากที่สุด

(5) ในขณะที่การเข้าถึงข้อมูลต่างๆ ทำได้ง่ายขึ้น เพราะมีการพัฒนาอินเทอร์เน็ต โดยเฉพาะการเข้าถึงเนื้อหาผ่านช่องทางเว็บไซต์ YouTube ซึ่งเป็นแหล่งรวบรวมคลิปวิดีโอต่างๆ รวมถึงคลิปบทเรียนวิชาภาษาอังกฤษด้วย ส่วนนี้จะทำให้ นักเรียนสามารถเรียนเนื้อหาได้สะดวก และมีข้อดีคือ ไม่มีค่าใช้จ่ายในการเรียน

3. กลยุทธ์องค์กรที่ได้จากการวิเคราะห์ และระบบที่นำเสนอ

กลยุทธ์ในการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันที่ได้ทำการศึกษา มา ประกอบไปด้วย 12 กลยุทธ์ ดังต่อไปนี้

- Cost leadership strategy กลยุทธ์การเป็นผู้นำต้นทุนต่ำ
- Differentiation strategy กลยุทธ์การสร้างความแตกต่างของสินค้าและบริการ
- Niche strategy กลยุทธ์การเจาะตลาด
- Growth strategy กลยุทธ์การเติบโต ขยายตลาด
- Alliance strategy กลยุทธ์พันธมิตรร่วมค้า
- Innovation strategy กลยุทธ์นวัตกรรม คิดค้นประดิษฐ์สินค้าและบริการใหม่ๆ
- Entry-barrier strategy กลยุทธ์การสร้างอุปสรรคสำหรับผู้เข้ามาใหม่
- Customer orientation กลยุทธ์การให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของลูกค้า
- Time กลยุทธ์เรื่องเวลา
- Operational effectiveness กลยุทธ์การดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพผลกว่าคู่แข่ง
- Lock in customers or suppliers กลยุทธ์การให้คงอยู่กับบริษัทตลอดไป
- Increase switching costs กลยุทธ์ไม่ให้เปลี่ยนไปใช้บริษัทอื่นเพราะอาจแพงกว่า

จากการวิเคราะห์ในประเด็นสำคัญข้างต้นจึงได้แนวทางในการพัฒนาเป็นกลยุทธ์ขององค์กรได้ดังนี้

3.1 กลยุทธ์การสร้างนวัตกรรมสินค้าและบริการใหม่ (Innovation Strategy)

หมายถึง การใช้ไอทีในการสร้างสินค้าหรือบริการใหม่ๆ เข้าสู่ตลาด ทำให้สินค้าแตกต่างจากที่มีอยู่ในปัจจุบัน สร้างความได้เปรียบเหนือคู่แข่ง จากการวิเคราะห์ที่พบว่า มีแนวโน้มการเติบโตของการใช้อินเทอร์เน็ต และมีการใช้อุปกรณ์สื่อสาร เช่น SmartPhone หรือ Tablet ในสัดส่วนที่สูงขึ้นเรื่อยๆ จึงสามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันโดยใช้กลยุทธ์นี้มาพัฒนา และปรับใช้ เป็นอีกหนึ่งช่องทางการเรียน ในขณะที่โรงเรียนกวดวิชาและสอนภาษาอังกฤษเตรียมบัณฑิตเองก็มีกลยุทธ์การจัดทำ และพัฒนาระบบการเรียนให้ครบสมบูรณ์ โดยมีแผนที่จะพัฒนาเกี่ยวกับระบบการเรียน อย่างไรก็ตามในส่วนของการพัฒนาเนื้อหาวิชาการ ทางโรงเรียนสามารถนำมาประยุกต์สร้างให้เกิดนวัตกรรมได้เช่นกัน จึงสรุปแผนการปฏิบัติงานดังนี้

แผนงานระยะยาว เพื่อสร้างความยั่งยืนให้กับองค์กรโดยส่งผลกระทบระยะยาว องค์กรจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการวางแผนงานอย่างเป็นระบบ โดยดำเนินการดังนี้

(1) **จัดตั้งคณะกรรมการ ทีมวิจัย ด้านนวัตกรรมการศึกษา**

เนื่องจากการพัฒนานวัตกรรมการศึกษา จะต้องดำเนินการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ขึ้นมาเพื่อให้ตรงกับความต้องการของนักเรียน และสามารถเกิดเป็นยอดขายในอนาคตได้ จึงเป็นเรื่องใหม่ที่ต้องครครวให้มีความสำคัญ โดยมีการวางแผนการทำงานตั้งแต่การจัดตั้งคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนานวัตกรรมการศึกษา รวมถึงทีมงานวิจัยในการค้นหาข้อมูล เพื่อนำเสนอในที่ประชุมต่อไป

(2) **พัฒนาศักยภาพทีมงาน**

ระบบที่ดีจะเกิดจากการสร้างระบบโดยทีมงานที่มีศักยภาพ รวมถึงผู้ให้คำแนะนำที่ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ การพัฒนาทีมงานสามารถดำเนินงานได้ด้วยการฝึกอบรม เริ่มตั้งแต่ทีมงานผู้พัฒนาระบบที่ต้องมีความรู้ความสามารถตลอดจนความเชี่ยวชาญในการพัฒนาระบบ เพื่อให้ระบบสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดปัญหาน้อยและลดข้อร้องเรียนน้อยที่สุด ในขณะที่ผู้ใช้งานระบบ รวมถึงผู้ที่ให้คำแนะนำระบบกับนักเรียนควรพัฒนาความรู้และฝึกทักษะเพิ่มเติมเพื่อให้สามารถให้คำแนะนำได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

แผนงานระยะสั้น สามารถดำเนินการได้ทันที เพื่อสร้างยอดขายให้เกิดขึ้นทันกับสถานการณ์ในปัจจุบัน

(3) **เพิ่มช่องทางการเรียนที่สะดวกให้กับนักเรียนผ่านอุปกรณ์การสื่อสาร**

จากการวิเคราะห์ที่พบว่า ในปัจจุบันการใช้งานอินเทอร์เน็ตผ่าน Smartphone มีสัดส่วนที่สูงขึ้นเรื่อยๆ นั้นหมายความว่าความต้องการในเรื่องการเข้าถึงข้อมูลผ่านช่องทางที่สะดวกกำลังเป็นที่ต้องการในปัจจุบัน จึงควรพัฒนาช่องทางการเข้าถึงข้อมูล หรือช่องทางการเรียนที่สะดวก โดยพัฒนาระบบการเรียนให้สามารถเรียนได้ผ่านอุปกรณ์ Smartphone หรือ Tablet และปรับปรุงการใช้งานผ่าน Applications

(4) **จัดทำคลังข้อสอบ**

จากการวิเคราะห์ที่พบว่า โรงเรียนกวดวิชาและสอนภาษาอังกฤษเตรียมบัณฑิต มีศักยภาพในเรื่องการพัฒนาเนื้อหาวิชาภาษาอังกฤษ โดยเฉพาะการนำโจทย์ หรือแบบฝึกหัดมาใช้ประกอบการสอน ซึ่งทำให้นักเรียนสามารถนำไปใช้ในการเตรียมตัวก่อนสอบแข่งขันได้ จึงควรพัฒนางานในส่วนคลังข้อสอบ เพื่อส่งมอบไปถึงนักเรียน โดยสามารถนำมาประยุกต์ให้เข้ากับอุปกรณ์การสื่อสาร เช่น Smart Phone หรือ Tablet ที่ทำให้เข้าถึงได้สะดวก

(5) **ศูนย์ทดสอบวิชาภาษาอังกฤษออนไลน์**

จากความแข็งแกร่งทางด้านวิชาการภาษาอังกฤษของโรงเรียนกวดวิชาและสอนภาษาอังกฤษเตรียมบัณฑิต ซึ่งสร้างความเชื่อมั่นให้กับนักเรียนที่มาสมัครเรียนเพื่อเตรียมตัวสอบแข่งขัน ทำให้เกิดโอกาสในการพัฒนาเรื่องเตรียมความพร้อมก่อนเข้าสอบจริง โรงเรียนสามารถจัดทำศูนย์ทดสอบ โดยพัฒนาโจทย์ หรือแบบฝึกหัดที่มีเนื้อหาใกล้เคียงกับข้อสอบภาษาอังกฤษจริงในแต่ละสนามสอบ และสามารถประเมินผลในหลากหลายมิติ รวมถึงให้คำแนะนำกับนักเรียนเป็นรายบุคคลเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับนักเรียนก่อนเข้าสอบจริงได้

3.2 กลยุทธ์สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้านสินค้าและบริการ (Customer Orientation)

หมายถึง กลยุทธ์การให้ความสำคัญกับลูกค้า เพื่อให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด เนื่องจากในปัจจุบันมีการแข่งขันกันอย่างหนักในธุรกิจกวดวิชา นักเรียน หรือผู้ปกครองมีทางเลือกในการสมัครเรียนมากขึ้น โรงเรียนกวดวิชาและสอนภาษาอังกฤษเตรียมบัณฑิตจึงจำเป็นต้องดำเนิน กลยุทธ์เพื่อตอบสนองความต้องการอย่างตรงจุด โดยเริ่มจากการค้นหาความต้องการของลูกค้า ศึกษาพฤติกรรมของลูกค้า จากนั้นจึงนำเสนอสินค้าหรือบริการที่ตรงตามความต้องการของลูกค้ามากที่สุด เป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า ส่งผลถึงการเป็นลูกค้าประจำในอนาคตได้

(1) การทำวิจัยตลาด

เพราะการแข่งขันที่รุนแรงในตลาดกวดวิชา การตอบสนองความต้องการของนักเรียนหรือผู้ปกครองให้โดนใจ เป็นสิ่งที่โรงเรียนกวดวิชาและสอนภาษาอังกฤษเตรียมบัณฑิตควรให้ความสำคัญมากที่สุด เพราะตัวเลือกการเรียนที่หลากหลายจากทั้งคู่แข่งเก่าและใหม่ จะทำให้ลูกค้าเกิดทางเลือกในการตัดสินใจสมัครเรียน ทางโรงเรียนจึงควรค้นหาความต้องการที่นักเรียนต้องการสูงสุด โดยดำเนินการในเรื่องของการจัดทำกระบวนการวิจัยทางการตลาด เพื่อค้นหาความต้องการของนักเรียน และผู้ปกครอง ทั้งในเรื่องการตอบสนองความต้องการในเรื่องบทเรียน หรือสิทธิพิเศษที่ต้องการได้รับการระหว่างเรียน เพื่อสร้างแรงจูงใจ อย่างไรก็ตามผลจากงานวิจัยก็ควรจัดทำเป็นระบบ เพื่อให้ทีมงานนำไปใช้ในงานอื่นๆ ได้

(2) บริหารความสัมพันธ์ลูกค้า

เนื่องจากนักเรียนแต่ละกลุ่มมีพฤติกรรมการเรียนที่แตกต่างกัน การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าจึงเป็นสิ่งสำคัญ เพราะจะทำให้โรงเรียนสามารถจัดประเภทกลุ่มลูกค้าได้ และนำเสนอสิ่งที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้สูงสุด ตรงกลุ่มเป้าหมาย โดยจัดทำระบบบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า Customer Relationship Management ซึ่งพิจารณาจากพฤติกรรมของลูกค้า และหาความเชื่อมโยงกับคอร์สเรียน หรือบริการที่เหมาะสม รวมถึงกลยุทธ์ทางการตลาดของโรงเรียน ข้อมูลของลูกค้าที่สำคัญ เช่น ข้อมูลเรื่องการสมัครเรียน ข้อมูลสถานะการเรียนปัจจุบัน คะแนนสอบ เป็นต้น หลังจากการวิเคราะห์พฤติกรรม และแบ่งกลุ่มประเภทลูกค้าแล้ว ก็จะต้องมีการติดต่อสื่อสาร หรือจัดกิจกรรมกับกลุ่มเป้าหมายต่อไป เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดี

อย่างไรก็ตามการนำเสนอข้อมูลที่ต้องการ และครบถ้วนให้กับลูกค้าก็เป็นสิ่งสำคัญ จึงควรพัฒนาระบบศูนย์รวมข้อมูลคอร์สเรียน และโปรโมชั่น เพื่อให้เจ้าหน้าที่เข้าถึงข้อมูลได้ง่าย และให้คำแนะนำกับนักเรียนได้อย่างถูกต้อง รวมถึงการพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานใกล้ชิดลูกค้าให้สามารถทำงาน และให้ข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

จากการวิเคราะห์ข้อมูล และสรุปเป็นกลยุทธ์ข้างต้น จึงสามารถนำเสนอระบบสารสนเทศที่สามารถตอบสนองกลยุทธ์องค์กร และช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้ทั้งหมด 6 ระบบ ดังนี้

- ระบบ S.E.L.F.

เนื่องจากระบบหลักที่ใช้ในการเรียนที่โรงเรียนกวดวิชาและสอนภาษาอังกฤษเตรียมบัณฑิต คือ ระบบ S.E.L.F. ซึ่งมีช่องทางการเรียนที่รองรับในปัจจุบันทั้งการเรียนแบบ S.E.L.F. 100% S.E.L.F.@HOME 100% S.E.L.F.@Tablet ตอบสนองความต้องการในเรื่องการจัดตารางเรียนได้เองผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนตัวที่สาขา รวมถึงการเรียนที่บ้าน หรืออุปกรณ์การสื่อสาร Tablet อย่างไรก็ตามการวิเคราะห์ พบว่า ปัจจุบันนี้อุปกรณ์การสื่อสาร เช่น SmartPhone หรือ Tablet ส่งผลกับการดำเนินชีวิตประจำวัน ทุกคนมีในครอบครอง และใช้เป็นสื่อในการเข้าถึงเนื้อหาผ่านอินเทอร์เน็ต จึงส่งผลให้เกิดโอกาสการขยายช่องทางการเรียนมาสู่อุปกรณ์การสื่อสารนี้ รวมถึงการใช้งาน Applications บน SmartPhone หรือ Tablet

- ระบบจัดเก็บข้อมูลและการฝึกอบรมพนักงาน

เนื่องจากการปฏิบัติงานในแต่ละส่วนให้มีประสิทธิภาพได้นั้น พนักงานผู้ปฏิบัติงานควรมีความรู้ความสามารถในการจัดทำผลงานจนประสบผลสำเร็จ และได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพ การฝึกอบรมเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งในการเสริมสร้างศักยภาพของพนักงาน ปัจจุบันโรงเรียนกวดวิชาและสอนภาษาอังกฤษเตรียมบัณฑิตมีการฝึกอบรมพนักงานในแต่ละแผนก อย่างไรก็ตามเพื่อให้สามารถใช้งานได้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ระบบควรมีการปรับปรุงในบางส่วน

- ระบบคลังข้อสอบ

จากการวิเคราะห์ที่พบว่า โรงเรียนกวดวิชาและสอนภาษาอังกฤษเตรียมบัณฑิตมีศักยภาพในเรื่องการพัฒนาเนื้อหาวิชาภาษาอังกฤษ โดยเฉพาะการนำโจทย์ หรือแบบฝึกหัดมาใช้ประกอบการสอน ซึ่งทำให้นักเรียนสามารถนำไปใช้

ในการเตรียมตัวก่อนสอบแข่งขันได้ จึงมีโอกาสนำเรื่องการพัฒนาในส่วนคลังข้อสอบ เพื่อส่งมอบไปถึงนักเรียน โดยสามารถนำมาประยุกต์ให้เข้ากับอุปกรณ์การสื่อสาร เช่น Smart Phone หรือ Tablet ที่ทำให้เข้าถึงได้สะดวก

- **ระบบห้องสอบเสมือนจริง Simulation Exam**

จากความแข็งแกร่งทางด้านวิชาการภาษาอังกฤษของโรงเรียนกวดวิชาและสอนภาษาอังกฤษเตรียมบัณฑิต ซึ่งสร้างความเชื่อมั่นให้กับนักเรียนที่มาสมัครเรียน เพื่อเตรียมตัวสอบแข่งขัน ทำให้เกิดโอกาสในการพัฒนาเรื่องการเตรียมความพร้อมก่อนเข้าสอบจริง โรงเรียน สามารถจัดทำศูนย์ทดสอบ โดยพัฒนาโจทย์ หรือแบบฝึกหัดที่มีเนื้อหาใกล้เคียงกับข้อสอบภาษาอังกฤษจริงในแต่ละสนามสอบ และสามารถประเมินผลในหลากหลายมิติ รวมถึงให้คำแนะนำกับนักเรียนเป็นรายบุคคลเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับนักเรียนก่อนเข้าสอบจริงได้

- **ระบบการจัดการและบริหารองค์ความรู้**

เนื่องจากข้อมูลในการปฏิบัติงานต่างๆ ของโรงเรียนกวดวิชาและสอนภาษาอังกฤษเตรียมบัณฑิตมีเป็นจำนวนมาก เช่น ข้อมูลคอร์สเรียน ข้อมูลกิจกรรมทางการตลาด โปรโมชันต่างๆ หรือข้อมูลความรู้อื่นๆ การกระจายข้อมูลเพื่อให้แต่ละฝ่ายสามารถใช้งานได้อย่างทั่วถึง และมีประสิทธิภาพ เป็นสิ่งที่โรงเรียนควรให้ความสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเจ้าหน้าที่งานขายที่ต้องรับข้อมูลทั้งหมดเพื่อให้การบริการแก่นักเรียน หรือผู้ปกครอง การให้ข้อมูลที่ครบถ้วนและถูกต้องจะช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับกลุ่มลูกค้าได้ การจัดเก็บข้อมูลที่หลากหลายและมีความซับซ้อนนั้นเป็นปัญหาที่โรงเรียนต้องพยายามแก้ไขปัญหามา โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาปรับใช้จะช่วยสร้างประสิทธิภาพการดำเนินงานได้ดียิ่งขึ้น

- **ระบบบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า**

คือ การบริหารสร้างความผูกพันกับลูกค้า ให้ลูกค้ามีความรู้สึกผูกพันกับสินค้า บริการ หรือโรงเรียน เมื่อลูกค้ามีความผูกพันในทางที่ดี ก็จะไม่คิดเปลี่ยนใจ ทำให้เรามีฐานลูกค้าที่มั่นคง และนำมาซึ่งความมั่นคงของบริษัท โดยข้อมูลที่โรงเรียนจำเป็นต้องทราบเพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์ เช่น พฤติกรรมของลูกค้า และนำระบบเทคโนโลยีเข้ามาปรับใช้เพื่อช่วยในการวิเคราะห์หาความเกี่ยวข้องของระหว่าง พฤติกรรมของลูกค้ากับกลยุทธ์ทางการตลาด

3.3 ความคุ้มค่าของระบบสารสนเทศที่นำเสนอใหม่

การวางแผนระบบสารสนเทศของโรงเรียนกวดวิชาและสอนภาษาอังกฤษเตรียมบัณฑิต เป็นการวางแผนสารสนเทศเชิงกลยุทธ์เป็นระยะเวลา 3 ปี (พ.ศ.2559-2561) เพื่อแก้ปัญหา และตอบสนองต่อกลยุทธ์ของโรงเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการสร้างผลกำไร และความยั่งยืนให้กับโรงเรียน

การนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในโรงเรียน มีต้นทุนค่าใช้จ่ายในการจัดซื้อทรัพยากร รวมถึงค่าใช้จ่ายทางด้านบุคลากรผู้พัฒนาระบบ จึงต้องมีการประเมินความคุ้มค่าก่อนการลงทุน เพื่อให้การลงทุนมีความเสี่ยงน้อย และคุ้มค่ามากที่สุด จากระบบที่ได้นำเสนอทั้ง 6 ระบบนั้น จะต้องนำมาประเมินเพื่อวิเคราะห์ความสำคัญของแต่ละระบบ และจัดลำดับความสำคัญ โดยรายละเอียดวิธีการที่จะใช้ประเมินโครงการมีดังนี้

- **การประเมินความคุ้มค่าของระบบสารสนเทศ**

ในการประเมินความคุ้มค่าของระบบสารสนเทศจะต้องวิเคราะห์จากประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการลงทุน โดยผลตอบแทนของโครงการสามารถจำแนกได้ 2 ลักษณะ ดังนี้

(1) ประโยชน์ที่ไม่เป็นตัวเงิน (Intangible Benefits) เป็นผลตอบแทนที่ไม่ใช่ตัวเงิน ไม่สามารถวัดค่าได้ หรือยากแก่การประเมินค่า เช่น ความพึงพอใจของลูกค้า ภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร การสร้างขวัญและกำลังใจแก่พนักงาน เป็นต้น

(2) ประโยชน์ที่เป็นตัวเงิน (Tangible Benefits) เป็นผลตอบแทนที่สามารถประเมินค่าเป็นตัวเงินได้ เช่น การลดค่าใช้จ่าย เพิ่มยอดขาย เป็นต้น

- การวิเคราะห์ Cost/Benefit Analysis ของแต่ละระบบ

การวิเคราะห์โครงการด้วยเครื่องมือทางการเงินในครั้งนี้ ได้ใช้เครื่องมือทางการเงินทั้งสิ้น 2 ประเภท คือ

(1) มูลค่าปัจจุบันสุทธิ (Net Present Value: NPV) คือ ผลต่างระหว่างมูลค่าปัจจุบันของกระแสเงินสดรับสุทธิตลอดอายุของโครงการกับเงินลงทุนเริ่มแรก ณ อัตราผลตอบแทนที่ต้องการหรือต้นทุนของเงินทุนของโครงการ ซึ่งการวิเคราะห์ด้วยการใช้เครื่องมือนี้ ทำให้ทราบถึงมูลค่าปัจจุบันของโครงการ ณ วันสิ้นปี

(2) ระยะเวลาคืนทุน คือ จำนวนปีที่กิจการจะได้รับเงินที่จ่ายลงทุนในโครงการลงทุนกลับมา ซึ่งการวิเคราะห์ด้วยการใช้เครื่องมือนี้ทำให้ทราบถึงระยะเวลาในการคืนทุนของโครงการ

จากการประเมินผลการวิเคราะห์ทำให้สามารถสรุปลำดับการพัฒนาสารสนเทศเพื่อตอบสนองกลยุทธ์ขององค์กรได้ดังนี้

ระยะที่ 1 : เป็นระบบที่ควรพัฒนาทันที เนื่องจากเกี่ยวข้องกับลูกค้าโดยตรง เพื่อเพิ่มรายได้ให้กับองค์กร

ระบบ S.E.L.F. เนื่องจากเป็นระบบหลักของการเรียนในโรงเรียนอยู่แล้ว จึงสามารถนำมาพัฒนาต่อยอดให้สามารถเรียนได้ผ่าน Smartphone หรือ Tablet หรือการใช้งานผ่าน Applications โดยเป็นระบบที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มนักเรียนมากที่สุด และมีโอกาสในการพัฒนาต่อยอดมากที่สุด

ระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ระบบนี้จะช่วยเพิ่มรายได้ให้กับโรงเรียนมากยิ่งขึ้น เนื่องจากมีการศึกษาข้อมูลของลูกค้า และนำเสนอข้อมูลการเรียน หรือสิทธิพิเศษได้อย่างตรงตามความต้องการของลูกค้ามากที่สุด โดยสามารถพัฒนาได้ทันที เพราะเป็นการต่อยอดจากระบบ XS และระบบ S.E.L.F. ซึ่งเป็นระบบหลักขององค์กรอยู่แล้ว

ระบบห้องสอบเสมือนจริง Simulation Exam ระบบนี้เป็นรูปแบบการทดสอบ ทำโจทย์ออนไลน์เป็นอีก 1 ช่องทางเลือกสำหรับนักเรียน สามารถพัฒนาได้ทันที โดยต่อยอดจากระบบเรียน S.E.L.F. และ Applications และพัฒนาเพิ่มในส่วนช่องทางชำระค่าเรียน

ระยะที่ 2 : เป็นระบบที่สำคัญ เสริมสร้างการวางแผนงานกลยุทธ์ในระยะยาว

ระบบคลังข้อสอบ ระบบนี้เป็นการพัฒนาระบบจากระบบ S.E.L.F. โดยนำเนื้อหาการทำข้อสอบไปอยู่ใน Applications เชื่อมโยงกับสื่อประกอบการเรียนซึ่งระบบนี้ยังไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อน แต่ในทางปฏิบัติสามารถทำได้ เพื่อเป็นอีกนวัตกรรมหนึ่งของการเรียน

ระบบการจัดการและบริหารองค์ความรู้ ระบบนี้จะช่วยเสริมสร้างแผนกลยุทธ์ของโรงเรียนในระยะยาวในการรวบรวมข้อมูลที่สำคัญจากทุกแผนก และนำมาแบ่งปันในแต่ละแผนกเพื่อนำไปใช้งานได้ อย่างมีประสิทธิภาพได้ในอนาคต

ระบบจัดเก็บข้อมูลและฝึกอบรมพนักงาน ระบบนี้เป็นระบบรองรับการพัฒนาศักยภาพของพนักงานในแต่ละแผนก เพื่อให้มีความรู้ความชำนาญ และสามารถสร้างประโยชน์ให้เกิดขึ้นกับองค์กรได้

การได้มาของระบบสารสนเทศทั้ง 6 ระบบนั้น จะดำเนินการพัฒนาโดยทีมงานระบบสารสนเทศของโรงเรียน และการซื้อโปรแกรมสำเร็จรูป และจากการคำนวณระยะเวลาคืนทุนของระบบที่พัฒนาทั้งหมด โดยที่มีการจัดสรรการใช้ทรัพยากรร่วมกันของทุกระบบจะสามารถคืนทุนได้ภายในไม่เกิน 3 ปี มีเพียงระบบเดียวคือ ระบบคลังข้อสอบที่ต้องอาศัยระยะเวลาในการคืนทุนมากกว่า 3 ปีขึ้นไป

การพิจารณาจัดสรรงบประมาณเพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศตามนี้ จะนำไปสู่การพัฒนาโรงเรียนอย่างยั่งยืน มีการเจริญเติบโต และสามารถพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในโรงเรียนให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการนำเทคโนโลยีมาช่วยในการปฏิบัติงานเพื่อลดต้นทุนของโรงเรียนได้

บรรณานุกรม

- เกื้อกุล จิตรพล. (2554). การศึกษาและพัฒนากลยุทธ์ในการหารายได้และบริการเพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของสถาบันสอนภาษาศรีกัลยาวิทยา จังหวัดระยอง. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- ไทยรัฐออนไลน์. (2557). ธุรกิจกวดวิชามีมูลค่า 7.6 พันล้าน คาดปี 58 พุ่งอีก 5.4%. ดึงข้อมูลวันที่ 20 พฤศจิกายน 2557, จาก <http://www.thairath.co.th/content/444743>.
- สมนึก ชุสุวรรณ. (2557). ภาษาอังกฤษของคนไทยกับความพร้อมสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. ดึงข้อมูลวันที่ 20 ตุลาคม 2557, จาก <http://www.sjworldedu.com/blog/english-for-thai-citizen-to-aec>.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2557). ภาวะเศรษฐกิจไทยไตรมาสที่สี่ ทั้งปี 2557 และแนวโน้มปี 2558. ดึงข้อมูลวันที่ 17 กุมภาพันธ์ 2558, จาก http://www.nesdb.go.th/Portals/0/eco_datas/economic/eco_state/4_57/PressThaiQ4-2014.pdf.
- ASTV ผู้จัดการออนไลน์. (2558). พ่อแม่หนุนเก็บภาษีโรงเรียนกวดวิชา ไม่หวั่นขึ้นค่าเรียน หวังครูกวดวิชาในชั้น. ดึงข้อมูลวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2558, จาก <http://www.manager.co.th/QOL/ViewNews.aspx?NewsID=9580000011973>.
- Hemmatfar, M., and Bayat M. (2010). *Competitive Advantage and Strategic Information Systems*. Iran: Islamic Azad University.