

เรื่อง ณัฐรัฐ สิมสถาพร / ภาพ นนิต บุรณฤดี

โปรแกรม Recruitment-E-learning งานหนักของ โปรแกรม อินฟอร์เมชั่น



การเรียนการสอนยุคใหม่ ที่พัฒนาไปสู่การศึกษาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือ E-learning ซึ่งเมื่อนานมาแล้วยังไม่เป็นที่แพร่หลายในปัจจุบันก็ตาม แต่ทุกสำนักก็ยอมรับตรงกันว่า แนวโน้มของการศึกษาในยุคต่อไป หนึ่งในรูปแบบของ E-learning เพราะนี่คือกระแสที่เกิดขึ้นทั่วโลก ความสำคัญของระบบการเรียนการสอนในประเทศไทยในขณะนี้จึงมีส่วนสำคัญยิ่งว่า หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน มีความพร้อมในเรื่องนี้มากน้อยเพียงใด

โปรแกรม อินฟอร์เมชั่น บริษัทที่คว่ำหวอดในวงการธุรกิจฝึกอบรมมากกว่า 10 ปี โดยสายรุ้ง อินทชัยมงคล กรรมการผู้จัดการ ซึ่งเชี่ยวชาญเทคโนโลยีการเรียนการสอนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-learning) ที่เป็นเครื่องมือช่วยสอนในยุคออนไลน์ โดย โปรแกรม อินฟอร์เมชั่น จะมีการให้บริการทั้งทางด้านหลักสูตร การพัฒนาเนื้อหาวิชาให้กับองค์กรทั้งภาคธุรกิจ หน่วยงานราชการ สถาบันการศึกษาในระบบ E-learning

และขณะนี้ โปรแกรม อินฟอร์เมชั่น ก็ได้มีการพัฒนาเครื่องมือวัด "คน" ก่อนเข้าทำงานหรือที่เรียกว่า "โอสแควร์" ที่เป็นโปรแกรมสำหรับพัฒนาทรัพยากรบุคคลในรูปแบบของ e-HRD โดยเฉพาะ

ความเป็นมาของโปรแกรม

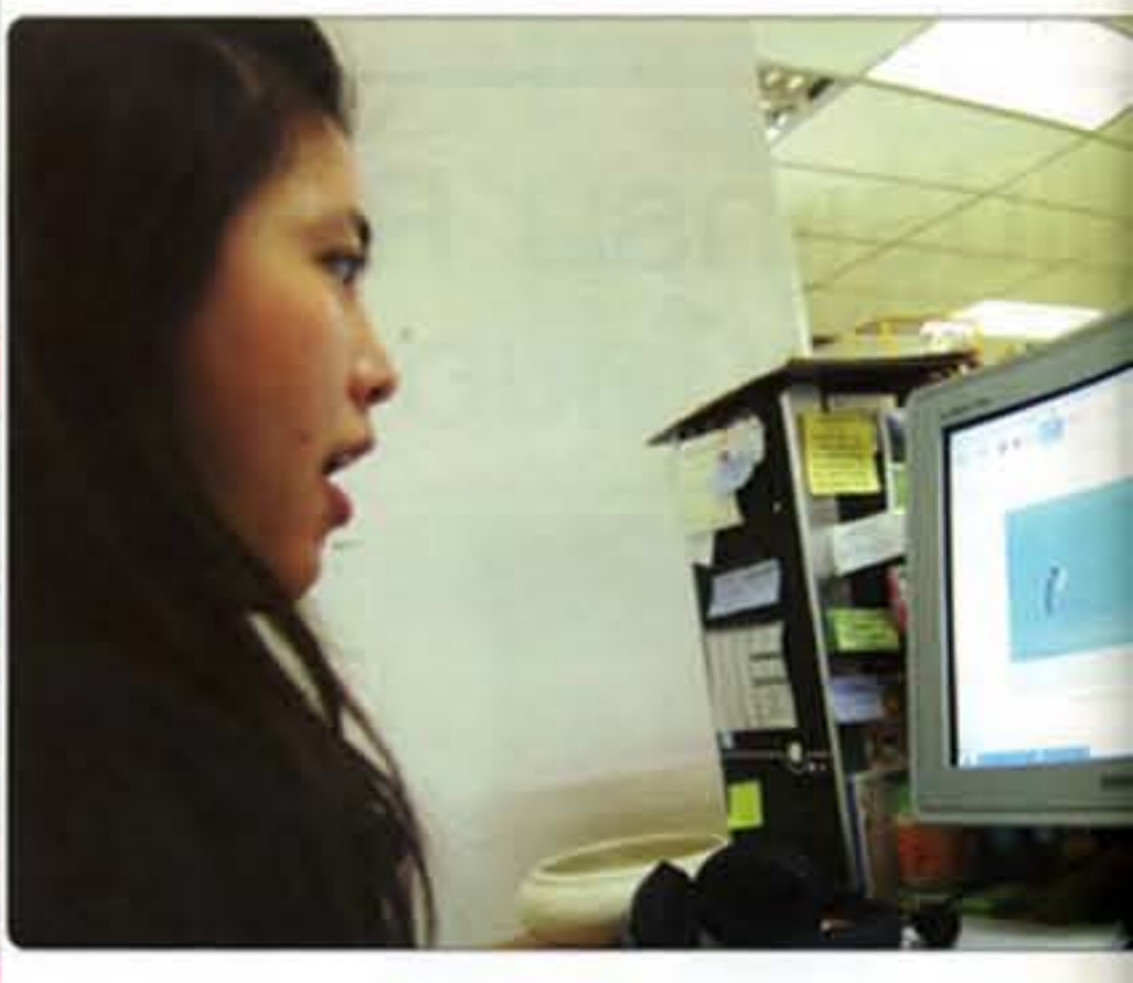
จากการที่ตัวเองมีพื้นฐานทำเรื่อง Education อยู่แล้ว เมื่อจากต่างประเทศก็ทำเรื่อง Content Business ทางด้านข้อมูลทางการเงิน จากนั้นก็มาโปรแกรม อินฟอร์เมชั่น เมื่อปี 2540 ซึ่งบริษัทนี้เริ่มดำเนินการมาตั้งแต่ปี 2530

"ช่วง 10 ปีแรกทำข้อมูลด้านเศรษฐกิจ แต่คนไทยจะรู้สึกว่าการที่จะได้ข้อมูลต้องฟรี ไม่จำเป็นต้องจ่ายเงินซื้อ Model นี้จึงหยุดชะงักไป ทำให้เราคิดถึงเรื่องของ Education ทำได้ 3 ปีก็ผ่านเข้าสู่ยุค .com ก็มาทำ E-Learning เป็น Web Base เพราะเรื่องนี้ถือเป็นกระแสหลักของโลก ที่จะโตมากที่สุด มี Market Share สูงสุด และ Growth Rate ที่แน่นอน โปรแกรมฯ เราเข้าสู่เรื่องของ E-learning เมื่อปี 2543 โดยมีตลาดหลัก 3 บริษัทฯ เป็นลูกค้ารายแรก รวมถึงการให้บริการด้านฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ การให้คำปรึกษา การฝึกอบรมและการทำบทเรียนอิเล็กทรอนิกส์"สายรุ้ง อินทชัยมงคล กรรมการผู้จัดการ โปรแกรม อินฟอร์เมชั่น จำกัด กล่าว

"ช่วงที่ทำปีนี้เข้าปีที่ 7 ส่วนใหญ่ลูกค้าเป็นองค์กรขนาดใหญ่ หลักๆ ก็มีแบ่งกัชาติที่ใช้บริการของราฟทูป สถาบันการศึกษาก็มีจุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า ลาดกระบัง มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม ขณะนี้ทางสถาบันการเงินก็เริ่มใช้กันมากขึ้น เช่น ธนาคารกรุงไทย ธนาคารกสิกรไทย ที่เพิ่งมาเมื่อปีที่แล้ว"

คนภายนอกจะมอง โปรแกรม อินฟอร์เมชั่น ว่าเป็นบริษัทที่ทำ E-Learning และ Course ware คือเอาเนื้อหาหรือหลักสูตรของอาจารย์ที่สอนในห้องมาทำเป็น Multimedia ซึ่งมีปัจจุบันบริษัทที่ทำธุรกิจนี้มีประมาณ 5 ราย ซึ่งส่วนใหญ่จะมาจากบริษัทที่ทำหนังสือเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ เช่นทำเรื่อง Window มาทำเป็น Multimedia

ธุรกิจนี้เป็นธุรกิจที่ไม่ได้ขาย Entertain ที่ขายได้ง่ายแต่ธุรกิจนี้ขายยากพอสมควร แต่เราเชื่อว่า Trend นี้มาแน่นอนเหมือน Web ในที่สุดองค์กรใหญ่ๆ ต้องมี Web กลาย



เป็นเรื่องเรื่องธรรมดา ตัวนี้ก็เหมือนกัน ในที่สุดเรื่องของ E-learning ก็คือใช้มูลค่าตลาดเฉพาะ E-learning จะอยู่ที่ประมาณ 1,000 ล้านบาท ส่วนใหญ่จะลงไปที่ภาคการศึกษา ภาคเอกชนยังน้อย

ในส่วนของ E-learning เราทำให้องค์กรพัฒนาธุรกิจการค้า เป็นหลักสูตรเรื่องของ E-commerce ซึ่งทุกปีจะมีการจัดอบรมผู้ประกอบการไทย ซึ่งปีนี้มีประมาณ 6 พันหรือจะเปิดบริการเรียนทาง Web Base ไม่ต้องถูกจำกัดว่าจะต้องเป็นเฉพาะในกรุงเทพฯ ที่จะได้รับการอบรม ต่างจังหวัดก็เรียนได้ ขณะเดียวกันก็มีการทำ Survey ก่อนที่จะทำ E-learning พบว่าการรับรู้ของผู้ประกอบการไม่เท่ากัน ซึ่งจะยากกับอาจารย์ที่สอน เพราะบางคนเป็น Player ของ E-Commerce แล้วก็รู้เยอะ ขณะที่อีกกลุ่มยังไม่รู้จักเลยว่าเป็นเพราะเกิดคืออะไร สร้างเว็บไซต์อย่างไร เพราะฉะนั้นมันเป็นเรื่องของความสามารถในการรับรู้ไม่เหมือนกัน และที่ผ่านมาก็คืออาจารย์สอนไม่จบ เพราะเนื้อหาและสอนไม่ทัน ทำให้มันเป็นปัญหาที่มากเป็น E-learning ปรากฏว่ามีคนสมัครอบรม 3 พันกว่าคน กลุ่มที่มากก็จะเป็นผู้ประกอบการ บริษัทขนาดใหญ่ที่เริ่มมี Policy ที่จะทำ E-Commerce ก็ส่งเจ้าหน้าที่มาศึกษา

ข้อดีของ E-learning คือสามารถเรียนเมื่อไหร่ ที่ไหนก็ได้ หลักสูตรที่มีทั้งเรื่องเฉพาะ เช่น เรื่องของอุตสาหกรรม จริยธรรม อีกส่วนก็เป็นหลักสูตรสำเร็จรูป เช่นภาษาอังกฤษที่ทุกคนต้องเรียน Concept ของโปรแกรม อินฟอร์เมชั่น คือการ Integrated IT และการ Learning Technology เรื่องของการเรียนรู้ เราจะเน้นในเรื่องของคน เน้นการใช้งานง่าย หลักสูตรจะสมบูรณ์ในตัวเอง อาจจะมี Workshop เสริมในบางหลักสูตร บางโปรแกรมสามารถที่จะ Customize หลักสูตรของแต่ละโปรแกรม แต่ละคนได้ มีการสอนวีดิทัศน์ หลักสูตรของแต่ละคนจะออกมาไม่เหมือนกัน

"ในด้านการทำการตลาด ก็ต้องเข้าไป เรื่องของ E-learning ให้กับกลุ่มคนทำงาน ก็จะอยู่ในรูปแบบ Relation Marketing แล้วลูกค้าจะกลับมามาหาเรา รวมถึงการนำไปบอกต่อและแนะนำคนอื่น ส่วนช่องทางในการเข้าถึงกลุ่มลูกค้า ที่มีทั้งกลุ่มที่ใช้งานอยู่แล้วและกลุ่มที่ยังไม่ได้ใช้งาน คือเราใช้การ Push และ Pull คือใช้การ Direct Call ไปหาทุกกลุ่มลูกค้า นัดให้เข้าไป Present และ Educated ถึงความจำเป็น และ



ความสำคัญของโปรแกรมต่างๆ ที่เหมาะสมกับองค์กร เหมาะสมกับวัฒนธรรมองค์กรในแต่ละที่ อีกช่องทางคือ ใช้การจัด Event ออกบูธ หรือจัดสัมมนาเฉพาะกลุ่ม Focus Group ลงไป สื่อที่ใช้จะอยู่ในกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจนี้ เราจะไม่ลงไปใน Media ที่เป็น Mass เป็น Niche มากกว่า คือเราใช้ตัวคน ขายที่ทีมงาน"

ประวัติของโปรแกรม

เรื่องของโปรแกรม Recruitment จะทำคู่กันตลอดระหว่างเรื่องของ Learning กับเรื่องของ Testing คือเมื่อก่อนเราขาย Application และขายตัว Content ที่เป็น Learning ด้าน Application เราก็มีแบบทดสอบ มี 2 แบบ คือแบบที่ชื่อจากต่างประเทศเป็น License อาจจะเป็นออนไลน์หรือเป็น Paper ก็ได้ แต่เรื่องราคาจะแพง เพราะขาดสื่อ



License ต่อ 1 คน อยู่ที่ 2,000 บาท เพราะฉะนั้นองค์กรไทยจะซื้อเอาไว้วัดเฉพาะระดับ Executive Management

"อย่างไรที่เป็น Production กับที่เป็น Sale หรือ Creative แต่ละคนจะมีตัวตนของตัวเองจริงๆ เราจะมีหลักที่ทำงานที่ทำงานด้าน Production ให้นำไปทำงานทางด้าน Marketing ก็ทำไม่ได้ แม้ว่าจบจาก MBA เหมือนกัน แต่ตัวตนของเค้ามันไม่ไป เพราะฉะนั้นโปรแกรม Recruitment เหมือนเป็นการ Access สิ่งที่มีซ่อนอยู่ข้างใน ที่ไม่ได้บอกใน Transcript ในเรื่องของความซื่อสัตย์ เรื่องของ Attitude การมองโลกมองแบบ Positive Thinking หรือเปล่า หรือความพยายาม หรืออะไรก็แล้วแต่ที่มีซ่อนอยู่ในตัวคน คือสิ่งหนึ่งที่เรา Access"

สายรุ้งกล่าวว่า โปรแกรมโอสแควร์จะแบบทดสอบที่วัดคนปกติเพื่อให้เห็นสมกับงานวัดเรื่องของการตลาดในการเรียนรู้ เรื่องของ EQ เรื่องของจิตใต้ รู้จักตัวเองหรือไม่สามารถที่จะ Interactive กับผู้อื่นได้มากน้อยเพียงใด เรื่องการเอาชนะอุปสรรค ความขยัน อดทนในส่วนของ AQ เรื่องของธรรมชาติของ คุณธรรมจริยธรรม รวมทั้งเรื่องของ Innovative Thinking เรื่องของความคิดสร้างสรรค์ เรื่องของการยอมรับความเสียหายที่ต้องทั้ง 2 ด้าน

"โปรแกรมเหล่านี้ความจริงแล้วใช้ได้ทุกองค์กร ถ้าองค์กรขนาดเล็กก็สามารถซื้อ License ที่ไม่ต้องซื้อจำนวน เอาเฉพาะตัวที่จำเป็น ตัวโปรแกรมนี้ เราจะพัฒนาร่วมกับเจ้าของ Content ที่มีทั้งจิตแพทย์ นักจิตวิทยาและเจ้าหน้าที่ในฝั่งของ HR รวมทั้งผู้บริหารด้วย เนื่องจากมุมมองของผู้บริหารกับมุมมองของ HR ในการมองคนไม่เหมือนกัน เพราะผู้บริหารจะมองเรื่องขององค์กรเป็นหลัก แต่ HR จะมองส่วนๆ หนึ่ง และจะมีข้อสอบอีกชุดหนึ่งคือการวัดทักษะของการเป็นหัวหน้างาน การตัดสินใจ การวางแผนงาน การทำงานเป็นทีม การสื่อสารและการเรียนรู้ ซึ่งเป็นสิ่งที่สำคัญ ซึ่งทักษะในการพัฒนาตัวเองตรงนี้สำคัญ"

โปรแกรม Recruitment ของ โปรแกรม อินฟอร์เมชั่น จะเน้นที่องค์กรเอกชนเกือบจะทั้งหมด เพราะองค์กรภาครัฐจะระเบียบการคัดเลือกเจ้าหน้าที่อยู่แล้ว แต่ถ้าเป็น E-learning จะก็ Focus ไปที่ภาครัฐเป็นหลัก ในสัดส่วนภาครัฐ 80% และภาคเอกชน 20%

สายรุ้งกล่าวว่า ความจริงแล้วในองค์กรเอกชนการ Recruitment จะง่ายกว่า E-Learning เพราะมีการใช้มานานแล้วเพียงแต่เป็นรูปแบบของกระดาษ และเมื่อเปลี่ยนจากกระดาษเป็นอิเล็กทรอนิกส์ก็จะง่ายขึ้นช่วยให้ HR ทำงานน้อยลง ส่วนการพัฒนาเปลี่ยนจาก Class Room เป็น E-Learning จะยุ่งยากมากกว่า เพราะเปลี่ยนจาก Paper เป็นอิเล็กทรอนิกส์ แต่การ Training ที่เปลี่ยนจาก Classroom เป็นอิเล็กทรอนิกส์ HR จะทำงานหนักขึ้น

"เรื่องของ Recruitment จะไปช่วยลดงานของ HR แต่ HR ต้องทำงานร่วมกับหัวหน้างาน แบบทดสอบของ โปรแกรมฯ หลังจากที่ใช้ในช่วงรับสมัครคนแล้วอีก Step หนึ่งก็คือเรื่องการ Promote คน ซึ่งคนบางคนจะเหมาะที่จะเป็นผู้เชี่ยวชาญ เราไม่ควรจะไม่ควรไปรับเข้ามาเป็นหัวหน้างาน แต่ควรจะส่งเสริมให้คนมากขึ้น ในทิศทางที่คนๆ นั้น ถนัดมากกว่า"

สายรุ้งกล่าวอีกว่า ด้านสัดส่วนรายได้ของโปรแกรม อินฟอร์เมชั่น E-Learning จะมากกว่า Recruitment

"การ Training สัมมนาจะเป็นส่วนประกอบของตัว Core Product เป็นการเข้าไปทำ Training ให้กับกลุ่มลูกค้าของเรา ในเรื่องของการทำงานโปรแกรมหรือ Application แต่ถ้าขาย Training อย่างเดียวคงไม่ทำ Product ที่เราทำจากการที่เราไม่ได้เป็น Content Expert แต่เราจะเชี่ยวชาญทางด้านเทคนิค ถ้าเป็นหลักสูตรของเราเอง เราก็ต้องหา Partner ที่เป็น Content Expert แต่ถ้าลูกค้าจ้างเราทำ ก็จะมี Content มาให้ มีโจทย์มาให้ ปีนี้โปรแกรม อินฟอร์เมชั่น Growth 30% กว่าๆ รายได้ปีที่อยู่ที่ประมาณ 30 กว่าล้านบาท"

"ความยากของธุรกิจนี้คือเรื่องของ E-Learning ซึ่งจะ involve หลายฝ่าย ผู้บริหารต้องเห็นความสำคัญ เป็นเรื่องของ Conceptual thinking คือผู้บริหารไม่จำเป็นต้องลงมาใช้คอมพิวเตอร์ คิดคิดแล้วเห็นประโยชน์คือสิ่งสำคัญ ทุกครั้งที่ลูกค้าสนใจจะทำ E-learning เราจะถามก่อนว่า เป้าหมายคืออะไร วัตถุประสงค์คืออะไร องค์กรของคุณเป็นอะไร จะแก้ปัญหาอะไร เครื่องมืออะไรที่เหมาะสมกับคุณในปีนี้ ส่วนนี้ก็นำเป้าหมายเปลี่ยนเครื่องมือก็จะเปลี่ยน คือเราต้องร่วมกันตั้งโจทย์ให้ถูกทางเสียก่อน"สายรุ้งกล่าวในตอนท้าย