

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยและพัฒนา (Research and Development, R&D) ในลักษณะของวิธีการผสมผสาน (Mixed Methods) มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาองค์ประกอบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ในโรงเรียนเอกชนประเภทอาชีวศึกษา 2) สร้างรูปแบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ในโรงเรียนเอกชนประเภทอาชีวศึกษา 3) ทดลองและตรวจสอบคุณภาพรูปแบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ในโรงเรียนเอกชนประเภทอาชีวศึกษา โดยมีขั้นตอนการดำเนินการวิจัย 5 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาองค์ประกอบและเสนอรูปแบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ในโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน ประเภทอาชีวศึกษาเบื้องต้น

ขั้นตอนที่ 2 การตรวจสอบและพัฒนาารูปแบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ในโรงเรียนเอกชนประเภทอาชีวศึกษา ครั้งที่ 1

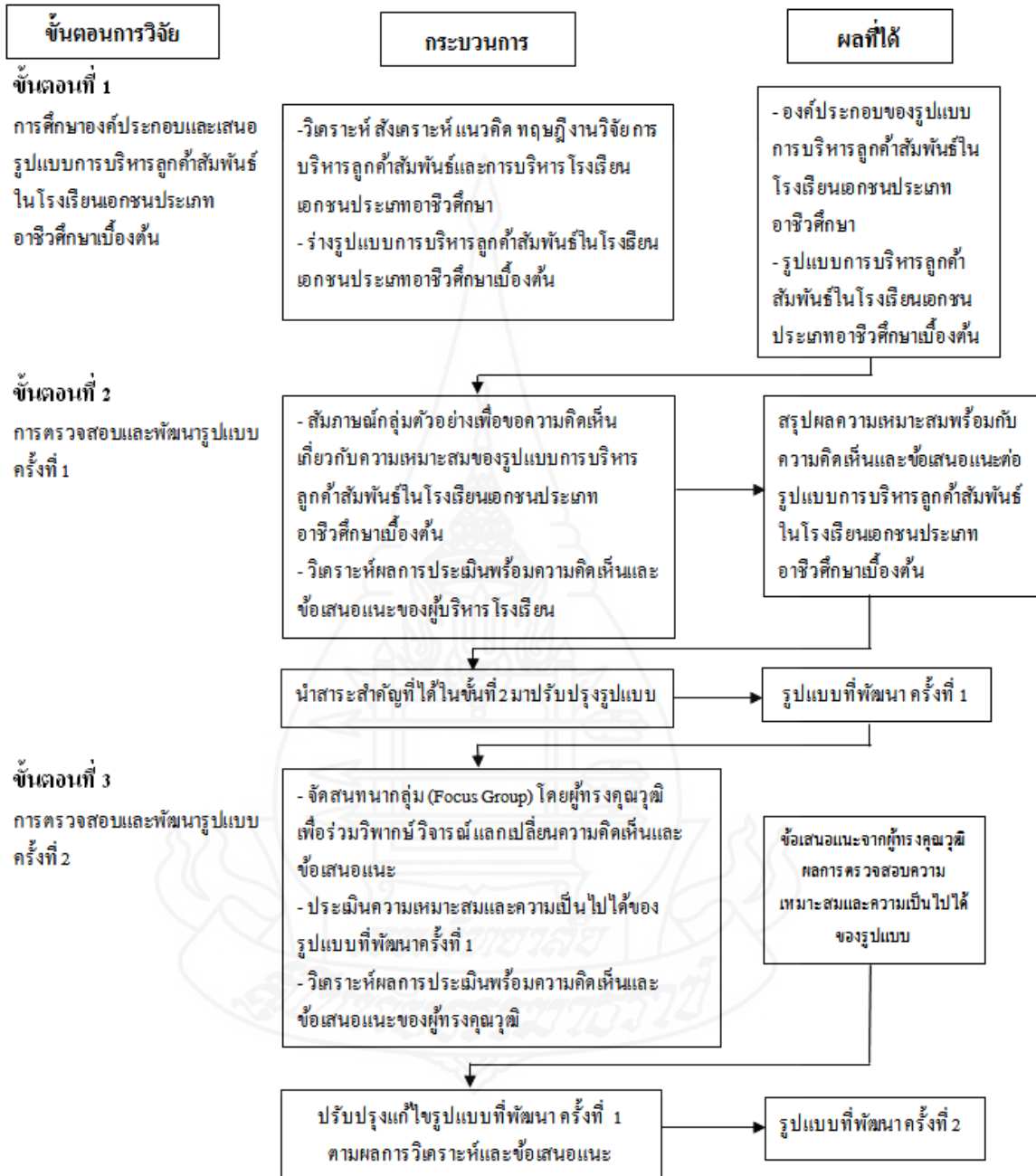
ขั้นตอนที่ 3 การตรวจสอบและพัฒนาารูปแบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ในโรงเรียนเอกชนประเภทอาชีวศึกษา ครั้งที่ 2

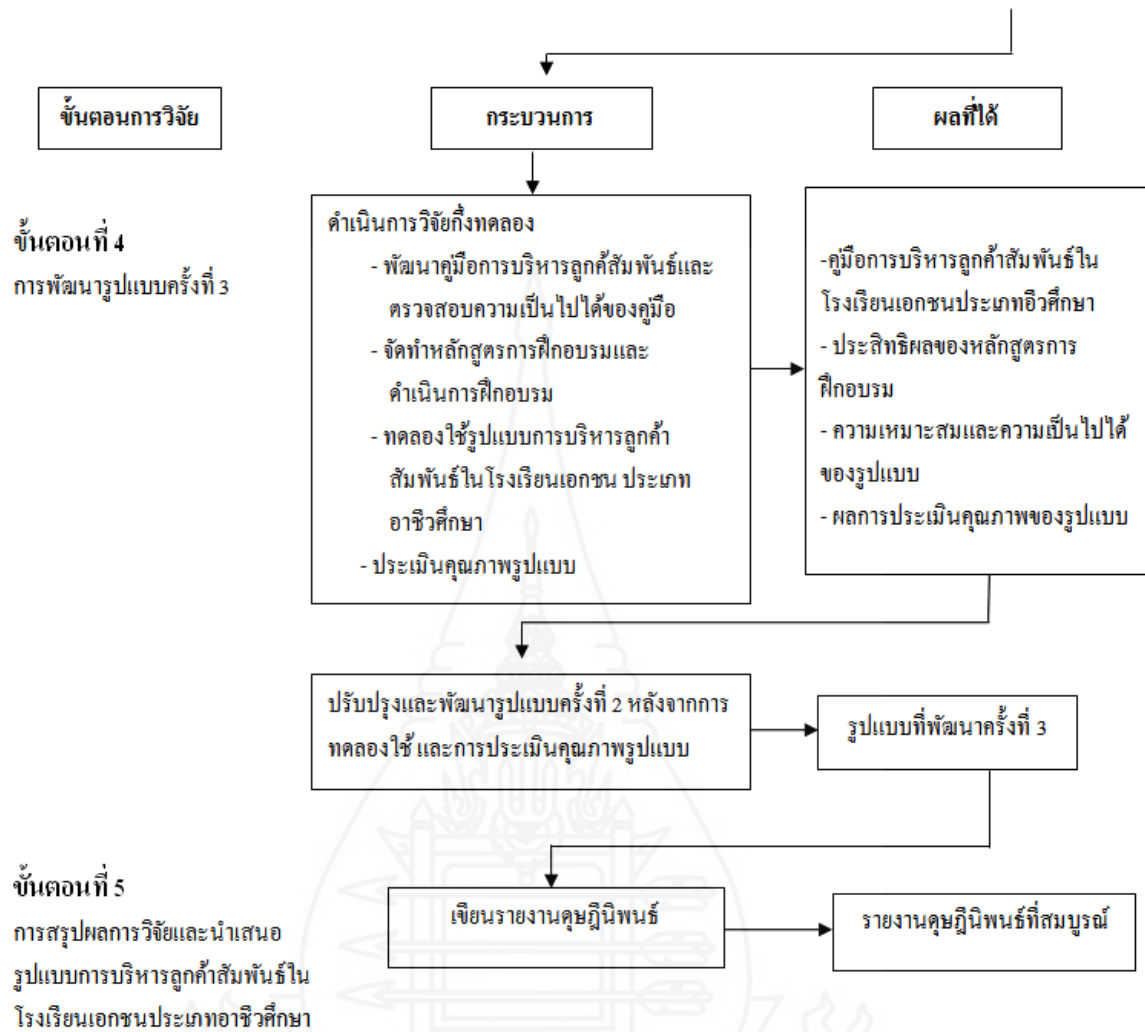
ขั้นตอนที่ 4 การพัฒนารูปแบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ในโรงเรียนเอกชน ประเภทอาชีวศึกษา ครั้งที่ 3

ขั้นตอนที่ 5 การสรุปผลการวิจัย และนำเสนอรูปแบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ในโรงเรียนเอกชน ประเภทอาชีวศึกษา

(ดูภาพที่ 3.1 ประกอบ)

ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย





ภาพที่ 3.1 สรุปขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

จากภาพที่ 3.1 ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามลำดับขั้นตอนทั้ง 5 ขั้นตอน โดยมีรายละเอียด

ดังนี้

1. ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาองค์ประกอบและเสนอรูปแบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ในโรงเรียนเอกชน ประเภทอาชีวศึกษาเบื้องต้น

ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนในการศึกษาองค์ประกอบและเสนอรูปแบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ในโรงเรียนเอกชน ประเภทอาชีวศึกษาเบื้องต้น ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี หลักการ เอกสารวิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ การบริหารโรงเรียนเอกชนประเภทอาชีวศึกษา การจัดการบริหารโรงเรียนตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 การนำหลักการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ไปใช้ในโรงเรียนเอกชนประเภทอาชีวศึกษา จากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ได้แก่ หนังสือ ตำรา เอกสาร ผลงานวิจัย เอกสารทางวิชาการในรูปของสื่อสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ

1.2 วิเคราะห์และสังเคราะห์แนวคิด ทฤษฎีต่าง ๆ ที่ได้ศึกษาเพื่อกำหนดเป็นองค์ประกอบของรูปแบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ในโรงเรียนเอกชนประเภทอาชีวศึกษา ซึ่งได้แต่ละองค์ประกอบดังนี้

1.2.1 องค์ประกอบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์

1.2.2 องค์ประกอบการบริหารงานโรงเรียนเอกชนประเภทอาชีวศึกษา

1.2.3 องค์ประกอบกระบวนการดำเนินการ

1.3 กำหนดร่างรูปแบบเบื้องต้น แสดงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ในโรงเรียนเอกชนประเภทอาชีวศึกษา

1.4 นำร่างรูปแบบเบื้องต้น เสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อรับฟังข้อเสนอแนะ

1.5 นำข้อเสนอแนะจากอาจารย์ที่ปรึกษาปรับปรุงรูปแบบ

1.6 ได้รูปแบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ในโรงเรียนเอกชนประเภทอาชีวศึกษาเป็นร่างเบื้องต้น

2. ขั้นตอนที่ 2 การตรวจสอบและพัฒนารูปแบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ในโรงเรียนเอกชน ประเภทอาชีวศึกษา

ครั้งที่ 1

ในขั้นตอนนี้ ผู้วิจัยได้ตรวจสอบร่างรูปแบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ในโรงเรียนเอกชน ประเภทอาชีวศึกษา โดยวิธีการสัมภาษณ์ เพื่อปรับปรุงรูปแบบที่ได้สร้างขึ้นให้มีความชัดเจนและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น โดยมีวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

2.1 กลุ่มตัวอย่าง ในขั้นตอนนี้กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหารโรงเรียนเอกชน ประเภทอาชีวศึกษา จำนวน 10 คน ซึ่งใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จาก 4 กลุ่มโรงเรียนที่เป็นสมาชิกของสมาคมโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทยและได้กระจายเพื่อเป็นผู้แทนในแต่ละภาค คือ กลุ่มกรุงเทพมหานคร จำนวน 5 คน กลุ่มภาคเหนือ 2 คน และกลุ่มภาคใต้ จำนวน 2 คน กลุ่มภาคตะวันออก จำนวน 1 คน (ตามรายชื่อ แสดงไว้ใน ภาคผนวก ก) โดยมีหลักเกณฑ์ในการคัดเลือก คือ เป็นผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ มีประสบการณ์ในการบริหารการศึกษาและมีประสบการณ์ในการพัฒนาและกำหนดนโยบายในสถานศึกษา

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ได้แก่ แบบสัมภาษณ์ชนิดมีโครงสร้างสำหรับสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบจากผู้บริหารโรงเรียนเอกชน ประเภทอาชีวศึกษา (รายละเอียดแสดงในภาคผนวก ค) โดยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือวิจัยและการตรวจสอบคุณภาพ ดังนี้

2.2.1 ศึกษาเอกสาร งานวิจัย แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ และการบริหารโรงเรียนเอกชน ประเภทอาชีวศึกษา และจัดทำข้อสรุป

2.2.2 นำข้อสรุปที่ได้จากการวิเคราะห์เอกสาร ใช้เป็นกรอบในการสร้างแบบสัมภาษณ์ แบบมีโครงสร้าง เพื่อสำรวจความคิดเห็นต่อรูปแบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ในโรงเรียนเอกชน ประเภทอาชีวศึกษา เบื้องต้น โดยระบุนายการข้อมูลที่ต้องการแต่ละประเด็นครอบคลุมทุกองค์ประกอบของรูปแบบ

2.2.4 นำแบบสัมภาษณ์ที่ได้ พร้อมรูปแบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ในโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน เบื้องต้น เสนออาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาปรับแก้ไขให้ถูกต้อง

2.2.5 นำแบบสัมภาษณ์ที่ได้ปรับปรุงหลังจากคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาไปตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (content validity) โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน แล้วหาค่าดัชนีความสอดคล้องที่เรียกว่า IOC (Index of Item-Objective Congruence) ซึ่งพิจารณาเฉพาะข้อที่มีค่า IOC ที่มากกว่า .80 ขึ้นไปซึ่งเป็นข้อที่มีความเหมาะสมในการสัมภาษณ์ (ดูรายละเอียดในภาคผนวก ค)

2.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ติดต่อขอความร่วมมือจากกลุ่มตัวอย่าง พร้อมทั้งส่งเอกสารแบบสัมภาษณ์ชนิดมีโครงสร้างเกี่ยวกับความเหมาะสมของรูปแบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ในโรงเรียนเอกชนประเภทอาชีวศึกษา (ร่างเบื้องต้น) ล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 1 สัปดาห์ หลังจากได้รับการอนุญาต จึงทำการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างเป็นรายบุคคลด้วยตนเอง

2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์เนื้อหาเพื่อจับประเด็นสาระสำคัญ พร้อมทั้งแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละในแต่ละประเด็น โดยแยกประเด็นตามองค์ประกอบที่กำหนดไว้ในรูปแบบ (ร่างเบื้องต้น) และผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อกำหนดกลุ่มสาระสำคัญเพื่อใช้เป็นองค์ประกอบของรูปแบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ในโรงเรียนเอกชน ประเภทอาชีวศึกษา

2.5 การสรุปข้อมูลและข้อเสนอแนะ ผู้วิจัยนำองค์ประกอบที่วิเคราะห์ได้มาสร้างรูปแบบที่พัฒนา ครั้งที่ 1 รูปแบบที่สังเคราะห์ได้นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อรับฟังข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษาและปรับแก้ไขให้รูปแบบมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ก่อนนำไปตรวจสอบในขั้นตอนที่ 3

3. ขั้นตอนที่ 3 การตรวจสอบและพัฒนารูปแบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ในโรงเรียนเอกชน ประเภทอาชีวศึกษา

ครั้งที่ 2

ในขั้นตอนนี้เป็นการตรวจสอบและพัฒนารูปแบบ ครั้งที่ 2 โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการ 2 วิธี ได้แก่ 1) การจัดสนทนากลุ่ม และ 2) การประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ในโรงเรียนเอกชนประเภทอาชีวศึกษา โดยมีรายละเอียด ดังนี้

3.1 การจัดสนทนากลุ่ม

ในขั้นตอนนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการจัดสนทนากลุ่มเพื่อพัฒนารูปแบบ ครั้งที่ 1 ให้มีความสมบูรณ์โดยมีวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

3.1.1 กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 10 ท่าน ประกอบด้วย กลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิที่เป็นผู้บริหารโรงเรียนเอกชน ประเภทอาชีวศึกษา จำนวน 8 ท่าน และกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิที่เป็นผู้เชี่ยวชาญการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ จำนวน 2 ท่าน ได้มาโดยการเลือกแบบเจาะจงตามเกณฑ์คุณสมบัติของผู้ทรงคุณวุฒิผู้ร่วมสนทนากลุ่ม ดังนี้

- 1) สำเร็จการศึกษาไม่น้อยกว่าระดับปริญญาโท สาขาการบริหารการศึกษาหรือสาขาที่เกี่ยวข้อง
- 2) มีผลงานที่แสดงว่ามีความรู้เกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น งานวิจัย บทความ ตำรา การเป็นวิทยากร และการให้คำปรึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์
- 3) เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการโรงเรียนเอกชนประเภทอาชีวศึกษาที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญ ประสบการณ์ในการบริหารการศึกษา มีประสบการณ์ในการพัฒนา และกำหนดนโยบายการศึกษาหรือเคยดำรงตำแหน่งผู้บริหารในหน่วยงานทางการศึกษาไม่น้อยกว่า 5 ปี และเป็นผู้มีผลงานวิชาการทางด้านการบริหารการศึกษา ได้แก่ งานวิจัย บทความหรือตำรา

3.1.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ เอกสารการจัดสนทนากลุ่ม ผู้วิจัยได้พัฒนาเอกสารการจัดสนทนากลุ่มขึ้น ซึ่งมีรายละเอียดขององค์ประกอบรูปแบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ในโรงเรียนเอกชน ประเภทอาชีวศึกษาที่ได้สร้างและพัฒนา ครั้งที่ 1 โดยจัดส่งให้แก่ผู้ทรงคุณวุฒิที่เป็นผู้ร่วมสนทนากลุ่มได้ศึกษาก่อนการเข้าร่วมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ในโรงเรียนเอกชนประเภทอาชีวศึกษา

3.1.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยเชิญผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 10 คน เข้าร่วมการสนทนากลุ่มในวันที่ 23 ธันวาคม 2553 เวลา 9.00-12.00 น. ณ ห้องประชุมครูเพทาย โรงเรียนสันติราษฎร์บริหารธุรกิจ ใน พระอุปถัมภ์ กรุงเทพมหานคร มีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

- 1) **ขั้นเตรียมการจัดสนทนากลุ่ม ผู้วิจัยได้ดำเนินการ ดังนี้**
 - (1) เขียนโครงการสนทนากลุ่ม เพื่อพิจารณารูปแบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ในโรงเรียนเอกชน ประเภทอาชีวศึกษา แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาและให้ความเห็นชอบ
 - (2) ติดต่อขอความอนุเคราะห์ใช้ห้องประชุมในการจัดสนทนากลุ่มจากโรงเรียนสันติราษฎร์บริหารธุรกิจ ในพระอุปถัมภ์

(3) ติดต่อผู้ทรงคุณวุฒิแต่ละท่านอย่างไม่เป็นทางการ เพื่อขอความอนุเคราะห์และเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิเข้าร่วมสนทนากลุ่ม

(4) ประสานงานกับมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช เพื่อขอหนังสือเรียนเชิญผู้ทรงคุณวุฒิและเข้าร่วมสนทนากลุ่ม

(5) ผู้วิจัยนำหนังสือเชิญ เรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิและเข้าร่วมสนทนากลุ่ม พร้อมเอกสารประกอบการสนทนากลุ่ม แก่ผู้ทรงคุณวุฒิด้วยตนเองและจัดส่งเอกสารทางไปรษณีย์ในรายที่ไม่สามารถมอบเอกสารด้วยตนเองได้ก่อนการสนทนากลุ่ม 2 สัปดาห์

(6) เตรียมความพร้อมทั่วไปเกี่ยวกับการสนทนากลุ่ม เช่น ห้องประชุม เครื่องเสียง การบันทึกเทป ป้ายชื่อ ของที่ระลึกและพิธีการในวันจัดสนทนากลุ่ม

2) ขั้นตอนการดำเนินการสนทนากลุ่ม ผู้วิจัยได้ดำเนินการ ดังนี้

(1) ผู้วิจัยนำเสนอความเป็นมา วัตถุประสงค์ กรอบแนวคิดในการวิจัย ขั้นตอนวิธีดำเนินการวิจัย และผลการวิจัยในเบื้องต้น พร้อมทั้งนำเสนอร่างรูปแบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ในโรงเรียนเอกชนประเภทอาชีวศึกษา ที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้บริหารโรงเรียนเอกชนประเภทอาชีวศึกษาแล้ว โดยใช้เวลาประมาณ 45 นาที

(2) ผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านได้ร่วมพิจารณาความเหมาะสมของรูปแบบ รวมทั้งให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการพัฒนารูปแบบให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้นและเหมาะสมที่จะนำไปปฏิบัติได้จริง

(3) ขณะดำเนินการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้บันทึกเสียงไว้เพื่อการวิเคราะห์ในประเด็นที่ผู้ทรงคุณวุฒิให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ

3.1.4 การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการ ดังนี้

1) ถอดการบันทึกเสียงของผู้ทรงคุณวุฒิและประมวลสาระสรุปเป็นรายงานการสนทนากลุ่ม (ดูรายละเอียดในภาคผนวก ง)

2) วิเคราะห์ข้อมูล ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา พร้อมทั้งแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ

3) วิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิในประเด็นต่าง ๆ

4) นำผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ได้จากการสนทนากลุ่มเป็นข้อมูลในการปรับปรุงแก้ไขรูปแบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ในโรงเรียนเอกชนประเภทอาชีวศึกษาที่พัฒนา ครั้งที่ 1

3.1.5 การสรุปข้อมูลและข้อเสนอแนะ ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญตลอดจนการปรับปรุงองค์ประกอบที่วิเคราะห์ได้มาสร้างรูปแบบที่พัฒนา ครั้งที่ 2 รูปแบบที่สังเคราะห์ได้นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อรับฟังข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษาและปรับแก้ไขให้รูปแบบมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ก่อนนำไปตรวจสอบในขั้นตอนที่ 4

3.2 การประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ในโรงเรียนเอกชน ประเภทอาชีวศึกษาที่พัฒนาครั้งที่ 1 มีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

3.2.1 กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 10 ท่านที่มาร่วมในการสนทนากลุ่ม ซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญเพื่อความสำเร็จของข้อมูลที่จะนำไปพัฒนารูปแบบ

3.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้สร้างและพัฒนาเครื่องมือ เพื่อใช้ประเมินรูปแบบซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ในโรงเรียนเอกชน ประเภทอาชีวศึกษา ซึ่งแบ่งเนื้อหาออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับแนวคิด หลักการและขั้นตอนการดำเนินงาน และส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับโครงสร้างระบบงาน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scales) 4 ระดับ โดยมีการให้คะแนน ดังนี้

4 คะแนน	หมายถึง	เหมาะสมอย่างยิ่ง/เป็นไปได้มากที่สุด
3 คะแนน	หมายถึง	เหมาะสม/เป็นไปได้มาก
2 คะแนน	หมายถึง	ไม่เหมาะสม/เป็นไปได้น้อย
1 คะแนน	หมายถึง	ไม่เหมาะสมอย่างยิ่ง/เป็นไปได้น้อยที่สุด

สำหรับการแปลผลคะแนนความเหมาะสมและความเป็นไปได้มีเกณฑ์ ดังนี้

(บุญชม ศรีสะอาด 2546: 100)

3.26 – 400.	หมายถึง	เหมาะสมอย่างยิ่ง/เป็นไปได้มากที่สุด
2.51 – 3.25	หมายถึง	เหมาะสม/เป็นไปได้มาก
1.76 – 2.50	หมายถึง	ไม่เหมาะสม/เป็นไปได้น้อย
1.00 – 1.75	หมายถึง	ไม่เหมาะสมอย่างยิ่ง/เป็นไปได้น้อยที่สุด

3.2.3 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้พัฒนาไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่านได้ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา โดยกำหนดคุณสมบัติของผู้เชี่ยวชาญ ดังนี้ 1) มีความรู้ในด้านการวัดและประเมินผลและการสร้างเครื่องมือในการวิจัย 2) มีความรู้เกี่ยวกับการ

บริหารการศึกษาหรือการจัดการโรงเรียนเอกชนประเภทอาชีวศึกษา และ3) ให้ความร่วมมือในการวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างดี (รายชื่อแสดงไว้ในภาคผนวก ข)

การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา นั้น ผู้วิจัยได้ให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามศัพท์ พร้อมทั้งแนะนำข้อคิดเห็นเพิ่มเติม หลังจากนั้นได้นำคะแนนที่ได้มาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) เพื่อพิจารณาถึงคุณภาพของข้อคำถาม โดยมีเกณฑ์ในการคัดเลือกข้อคำถาม คือ พิจารณาเฉพาะข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้อง ตั้งแต่ .50 ขึ้นไป ผลการคำนวณพบว่า ค่าดัชนีความสอดคล้องของแต่ละข้อคำถามอยู่ระหว่าง .60-1.00 แสดงว่าแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีความตรงเชิงเนื้อหา (ดูรายละเอียดในภาคผนวก ง)

3.2.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามเพื่อประเมินรูปแบบให้กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 10 ท่าน และตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบประเมินที่ได้รับกลับคืน

3.2.5 การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ดังนี้ 1) ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับผู้ทรงคุณวุฒิ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยความถี่ ร้อยละ และบรรยายสรุปเป็นความเรียง 2) ข้อมูลการประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ในโรงเรียนเอกชนประเภทอาชีวศึกษา วิเคราะห์ด้วยความถี่ ร้อยละ และการวิเคราะห์เนื้อหา โดยนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย

3.2.6 การสรุปข้อมูลและข้อเสนอแนะ ผู้วิจัยได้สรุปสาระสำคัญของการสนทนากลุ่ม และผลการประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบที่พัฒนาขึ้น ครั้งที่ 1 และนำมาพัฒนาเป็นรูปแบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ในโรงเรียนเอกชนประเภทอาชีวศึกษาที่พัฒนา ครั้งที่ 2 เพื่อนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาและรับฟังข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษานำมาปรับแก้ไขให้รูปแบบมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ก่อนนำไปทดลองการใช้รูปแบบในขั้นตอนที่ 4

4. ขั้นตอนที่ 4 การพัฒนารูปแบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ในโรงเรียนเอกชน ประเภท อาชีวศึกษา

ครั้งที่ 3

ในขั้นตอนนี้ประกอบด้วยกิจกรรมสำคัญ 2 กิจกรรม ได้แก่ 1) การวิจัยทดลอง เป็นการทดลองใช้รูปแบบและตรวจสอบรูปแบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ในโรงเรียนเอกชนประเภทอาชีวศึกษาที่พัฒนาเป็นครั้งที่ 2 และ 2) การปรับปรุงและการพัฒนารูปแบบครั้งที่ 3

4.1 การวิจัยทดลอง ในขั้นตอนนี้ผู้วิจัยได้นำเสนอการดำเนินการวิจัยในโรงเรียนเอกชนประเภทอาชีวศึกษา จำนวน 3 โรง ซึ่งผู้วิจัยเลือกแบบเจาะจงในโรงเรียนที่เป็นสมาชิกของสมาคมโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทยซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 421 โรง โรงเรียนทั้ง 3 โรงเป็นโรงเรียนที่มีความสนใจนำรูปแบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ไปทดลองใช้ในโรงเรียนและเป็นโรงเรียนที่มีขนาดแตกต่างกัน ทั้ง 3 โรงเรียนได้แก่ โรงเรียนพณิชยการโพ้นทองเป็นโรงเรียนขนาดเล็ก มีนักเรียนไม่เกิน 500 คน โรงเรียนเทคโนโลยีพณิชยการพลาญชัยเป็นโรงเรียนขนาดกลางมีนักเรียนอยู่ระหว่าง 501-1, 500 คน และโรงเรียนสันติราษฎร์บริหารธุรกิจ ในพระอุปถัมภ์เป็นโรงเรียนขนาดใหญ่ซึ่งมีนักเรียน มากกว่า 1, 500 คน โดยแบ่งการดำเนินการวิจัยออกเป็น 3 ระยะได้แก่ 1) ระยะก่อนการทดลอง 2) ระยะระหว่างการทดลอง และ 3) ระยะหลังการทดลอง ดังนี้

ระยะก่อนการทดลอง: การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการหลักสูตรการเพิ่มศักยภาพโรงเรียนเอกชน ประเภทอาชีวศึกษาโดยใช้หลักการบริหารลูกค้าสัมพันธ์

ในขั้นตอนนี้เป็นการเตรียมความพร้อมโรงเรียนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างการทดลองให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ โดยมีวิธีการดำเนินการ ดังนี้

1. กำหนดกลุ่มเป้าหมายผู้เข้ารับการฝึกอบรมซึ่งเป็นครูจำนวนทั้งสิ้น 266 คน จากโรงเรียนพณิชยการโพ้นทอง จำนวน 19 คน โรงเรียนเทคโนโลยีพณิชยการพลาญชัย จำนวน 51 คน และโรงเรียนสันติราษฎร์บริหารธุรกิจ ในพระอุปถัมภ์ จำนวน 196 คน

2. กำหนดเครื่องมือที่ใช้ในการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ซึ่งเครื่องมือที่ใช้แบ่งออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ (1) คู่มือการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ในโรงเรียนเอกชน ประเภทอาชีวศึกษา (2) หลักสูตรการเพิ่มศักยภาพโรงเรียนเอกชน ประเภทอาชีวศึกษาโดยใช้

หลักการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ และ (3) แบบสอบถามความคิดเห็นก่อนและหลังการฝึกอบรม ทั้งนี้ เครื่องมือแต่ละประเภทได้ใช้วิธีการพัฒนาและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ดังรายละเอียด ต่อไปนี้

2.1 *คู่มือการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ในโรงเรียนเอกชน ประเภทอาชีวศึกษา* ในการพัฒนาคู่มือการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ในโรงเรียนเอกชน ประเภทอาชีวศึกษา ผู้วิจัยได้ดำเนินการ 4 ขั้นตอน ได้แก่ ก) ศึกษาแนวทางในการจัดทำคู่มือ ข) วางแผนในการดำเนินการจัดทำคู่มือ ค) ดำเนินการจัดทำและพัฒนาเนื้อหาสำคัญ และ ง) ตรวจสอบความเป็นไปได้ของคู่มือ

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาแนวทางการจัดทำคู่มือ ดังนี้

1.1 ศึกษาจุดประสงค์ของการจัดทำคู่มือให้สอดคล้องกับรูปแบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ในโรงเรียนเอกชนประเภทอาชีวศึกษา

1.2 ศึกษาหลักการเขียนคู่มือจากหนังสือ เอกสารงานวิจัยและเอกสารทางวิชาการ หลายฉบับเพื่อให้การเขียนคู่มือเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.3 ศึกษาการจัดทำคู่มือ จากหน่วยงาน องค์กรและบุคคล เพื่อให้การจัดทำคู่มือมีความชัดเจนถูกต้องเหมาะสม

ขั้นตอนที่ 2 วางแผนในการดำเนินการจัดทำคู่มือ โดย

2.1 กำหนดส่วนประกอบ ต่าง ๆ ได้แก่ ปก คำนำ สารบัญ คำชี้แจงในการใช้คู่มือ ประกอบด้วย คำแนะนำในการใช้คู่มือ วัตถุประสงค์ และประโยชน์ของคู่มือ

2.2 กำหนดเนื้อหาสำคัญ คือ หลักการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ในโรงเรียนเอกชน ประเภทอาชีวศึกษา

ขั้นตอนที่ 3 ดำเนินการจัดทำและพัฒนาเนื้อหาสำคัญ ดังนี้

3.1 จัดทำโครงร่างเนื้อหาคู่มือการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ในโรงเรียนเอกชน ประเภทอาชีวศึกษา โดยแบ่งเป็น 3 ตอน ประกอบด้วยเนื้อหาสาระ ดังนี้

ตอนที่ 1 หลักการและเหตุผลในการใช้หลักการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ในโรงเรียนเอกชน ประเภทอาชีวศึกษา

ตอนที่ 2 ความคาดหวังของผู้เรียน และผู้ปกครอง

ตอนที่ 3 หลักการ และแนวทางในการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ในโรงเรียนเอกชน ประเภทอาชีวศึกษา

3.2 นำโครงร่างคู่มือหลักการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ในโรงเรียนเอกชน ประเภทอาชีวศึกษา จากข้อ 3.1 ให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาโครงร่างคู่มือ จำนวน 5 คน (รายชื่อแสดงในภาคผนวก ข.)

3.3 นำโครงร่างคู่มือการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ในโรงเรียนเอกชน ประเภทอาชีวศึกษา มาแก้ไขปรับปรุงตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญข้อ 3.2

3.4 ดำเนินการจัดทำคู่มือฉบับใช้งาน โดยได้รับความเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษา

ขั้นตอนที่ 4 ตรวจสอบความเป็นไปได้ของกลุ่มหลักการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ในโรงเรียนเอกชนประเภทอาชีวศึกษา ดังนี้

4.1 กำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้คู่มือการบริหารโรงเรียนเอกชน ประเภทอาชีวศึกษา จากโรงเรียนกลุ่มตัวอย่าง 3 โรงเรียน โรงเรียนละ 15 คน ประกอบด้วย ผู้บริหารโรงเรียนเอกชน ประเภทอาชีวศึกษา 5 คน หัวหน้างานจำนวน 5 คน และครูผู้ปฏิบัติการสอน จำนวน 5 คน รวมทั้งสิ้น 45 คน

4.2 สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการตรวจสอบความเป็นไปได้ของกลุ่ม โดยใช้แบบสอบถามความคิดเห็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 10 ข้อ โดยให้คะแนนตามลำดับความสำคัญ ดังนี้

- | | | |
|---------|---------|---|
| 5 คะแนน | หมายถึง | เห็นด้วยอย่างยิ่ง/สามารถนำไปปฏิบัติได้มากที่สุด |
| 4 คะแนน | หมายถึง | เห็นด้วย/สามารถนำไปปฏิบัติได้มาก |
| 3 คะแนน | หมายถึง | ไม่แน่ใจ/สามารถนำไปปฏิบัติได้ปานกลาง |
| 2 คะแนน | หมายถึง | ไม่เห็นด้วย/สามารถนำไปปฏิบัติได้น้อย |
| 1 คะแนน | หมายถึง | ไม่เห็นด้วย/นำไปปฏิบัติได้น้อยที่สุด |

ในการแปลความหมายข้อมูล ผู้วิจัยใช้แนวคิดของ วัน เดชพิชัย (2535) ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

- | | | |
|-----------|----------------|-------------------------------|
| 4.50-5.00 | แปลความหมายว่า | สามารถนำไปปฏิบัติได้มากที่สุด |
| 3.50-4.49 | แปลความหมายว่า | สามารถนำไปปฏิบัติได้มาก |
| 2.50-3.49 | แปลความหมายว่า | สามารถนำไปปฏิบัติได้ปานกลาง |
| 1.50-2.49 | แปลความหมายว่า | สามารถนำไปปฏิบัติได้น้อย |
| 1.00-1.49 | แปลความหมายว่า | นำไปปฏิบัติได้น้อยที่สุด |

4.3 กำหนดการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ไปที่โรงเรียนกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 โรงเรียน โรงเรียนละ 15 ฉบับ พร้อมแจ้งกำหนดครบคืน ถึงผู้ใช้คู่มือตามกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยเก็บข้อมูลได้ครบทั้ง 45 ฉบับ

4.4 กำหนดการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ดังนี้ 1) ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วย

ความถี่ ร้อยละ และบรรยายสรุปเป็นความเรียง 2) ข้อมูลความเห็นในการนำคู่มือไปใช้ วิเคราะห์ด้วยความถี่ ร้อยละ และการวิเคราะห์เนื้อหา โดยนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย

4.5 สรุปข้อมูลและข้อเสนอแนะ ผู้วิจัยได้นำข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญมาสรุปและแก้ไขปรับปรุง หลังจากนั้นได้ดำเนินการจัดทำคู่มือฉบับใช้งาน เพื่อนำไปใช้กับโรงเรียนกลุ่มตัวอย่างที่ทดลองใช้รูปแบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ในโรงเรียนเอกชน ประเภทอาชีวศึกษาต่อไป

2.2 หลักสูตรการเพิ่มศักยภาพโรงเรียนเอกชน ประเภทอาชีวศึกษาโดยใช้หลักการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ในการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อให้ครูในโรงเรียนกลุ่มทดลองทั้ง 3 โรงเรียนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ผู้วิจัยได้พัฒนาหลักสูตรอบรมชื่อว่า การเพิ่มศักยภาพโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนโดยใช้หลักการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ เป็นหลักสูตรที่ใช้ระยะเวลา 2 วันครึ่ง แบ่งเป็น ภาคทฤษฎี จำนวน 7 ชั่วโมง 30 นาที และภาคปฏิบัติ จำนวน 9 ชั่วโมง ซึ่งผู้วิจัยได้พัฒนาด้วยตนเองพร้อมกับได้รับคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา ในการดำเนินการให้ความรู้ผู้เข้ารับการอบรมนั้น ผู้วิจัยได้ดำเนินการด้วยตนเองพร้อมกับทีมงานวิทยากรอีก 2 คน มีรายละเอียดของหลักสูตรการฝึกอบรม ดังแสดงในตารางที่ 3.1



ตารางที่ 3.1 หลักสูตรการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ: การเพิ่มศักยภาพโรงเรียนเอกชน ประเภท
อาชีวศึกษาโดยใช้หลักการบริหารลูกค้าสัมพันธ์

หลักสูตรการฝึกอบรม				
วัตถุประสงค์	หัวข้อการฝึกอบรม	กิจกรรม	การวัดและประเมินผล การฝึกอบรม	ผลที่ได้รับ
เพื่อให้โรงเรียน เอกชนประเภท อาชีวศึกษาได้มี ความรู้ความเข้าใจ และค้นพบแนวทาง ปฏิบัติ กระบวนการ ในการบริหารงานเพื่อ สร้าง รักษา และขยาย ความสัมพันธ์ที่ดีกับ ผู้เรียนและผู้ปกครอง ซึ่งจะช่วยเพิ่ม ประสิทธิผลให้กับ ธุรกิจโรงเรียนเอกชน ประเภทอาชีวศึกษา	ภาคทฤษฎี - ความรู้เกี่ยวกับการ บริหารลูกค้าสัมพันธ์ - วัตถุประสงค์การ บริหารลูกค้าสัมพันธ์ - แนวทางปรับ แผนงานและ โครงสร้างระบบงาน ของโรงเรียน - ขั้นตอนการ ดำเนินการจัดทำแผน กลยุทธ์ CRM - การกำหนดมาตรฐาน การให้บริการ (Service Level Agreement) - การประเมินผลตาม เกณฑ์มาตรฐานการ ให้บริการ (Customer Satisfaction Index)	บรรยายและ นำเสนอด้วย power point และ แบ่งกลุ่ม ปฏิบัติการ	การประเมินความ คิดเห็นในการ ฝึกอบรม แบ่งเป็น 3 ตอน 1. การประเมินผล ก่อนและหลังการ อบรม ในเรื่องของ ความรู้ความเข้าใจ 2. การประเมินผล วิทยากร 3. การประเมินการ จัดการอบรม	ผู้เข้ารับการอบรม ได้รับทราบข้อมูล แนวทางในการ ดำเนินการ CRM และสามารถนำไปใช้ ในการพัฒนา องค์กรได้อย่างมี ประสิทธิภาพและ ประสิทธิผล รวมทั้ง พัฒนาทีมงานสู่ความ เป็นเลิศ ทำให้ สถาบันฯ เป็นที่ ยอมรับกับชุมชน
	ภาคปฏิบัติ - กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ - กิจกรรมเพิ่มศักยภาพ ผู้นำ - กิจกรรมทำงาน ร่วมกันอย่างมีความสุข และสนุกกับงาน - กิจกรรมพัฒนา ทีมงาน	- สร้างความคุ้นเคย - กิจกรรมรถไฟ - กิจกรรมภูเขา น้ำแข็งที่มองไม่ เห็นภายใน องค์กร - กิจกรรม Jigsaw และปিরามิด		

2.3 แบบสอบถามความคิดเห็นก่อนและหลังการฝึกอบรม ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามเพื่อใช้ประเมินความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ประกอบด้วย 5 ประเด็น คือ 1) ความรู้และความเข้าใจในเนื้อหา ก่อนและหลังการฝึกอบรม 2) ประโยชน์ที่ได้จากการฝึกอบรมและนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน 3) ความสามารถของวิทยากร 4) การจัดการอบรมและ 5) ข้อเสนอแนะในการอบรม แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ การให้คะแนนความคิดเห็นของการฝึกอบรม มีดังนี้

5 คะแนน	หมายถึง	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4 คะแนน	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
3 คะแนน	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
2 คะแนน	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
1 คะแนน	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

ในการแปลความหมายข้อมูล ผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้แนวคิดของ วัน เดชพิชัย (2535) ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

4.50-5.00	หมายถึง	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
3.50-4.49	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
2.50-3.49	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
1.50-2.49	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
1.00-1.49	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

3. กำหนดการฝึกอบรม สำหรับการฝึกอบรมนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนการดำเนินการวิจัยเป็น 3 ขั้นตอน คือ 1) การจัดเตรียมการฝึกอบรม 2) การดำเนินการฝึกอบรม และ 3) การประเมินผลการฝึกอบรม โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การจัดเตรียมการฝึกอบรม ผู้วิจัยได้จัดเตรียมการฝึกอบรม โดยมีรายละเอียดดังนี้

1.1 นัดหมายเข้าพบกับผู้รับใบอนุญาตโรงเรียนกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 โรงเรียน เพื่ออธิบายจุดประสงค์และความสำคัญของหลักการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่สามารถนำมาปรับใช้กับการบริหารงานโรงเรียนเอกชน ประเภทอาชีวศึกษา

1.2 นำเสนอโครงการการฝึกอบรมภายใต้หัวข้อ โครงการเพิ่มศักยภาพโรงเรียนเอกชน ประเภทอาชีวศึกษา โดยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพิ่มศักยภาพทางการ

แข่งขัน และความได้เปรียบทางการตลาดของโรงเรียนเอกชน ประเภทอาชีวศึกษา (2) เพิ่มจำนวนนักเรียนอย่างต่อเนื่องและให้ผู้เรียนมีความภักดี (Loyalty) ต่อโรงเรียน ทำให้ผู้เรียนมีการแนะนำโรงเรียนต่อไปยังผู้อื่นเกิดการพูดแบบปากต่อปาก (Words-of-mouth) ในทางบวก และ (3) เพื่อให้บุคลากรในโรงเรียนทุกคนให้ความสำคัญกับผู้เรียนและผู้ปกครอง และมีส่วนร่วมในการปรับปรุงกระบวนการทำงานร่วมกัน

1.3 กำหนดเป้าหมายในการฝึกอบรมครั้งนี้ คือ การปรับกระบวนการความรู้ความเข้าใจของบุคลากรจากโรงเรียนกลุ่มตัวอย่างในเรื่องของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ในการบริหารงานโรงเรียนเอกชนประเภทอาชีวศึกษา

1.4 ขออนุญาตนัดหมายวันและเวลาในการฝึกอบรมและปฏิบัติการเกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ดังรายละเอียดปรากฏในตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 รายละเอียดตารางกำหนดการฝึกอบรมโรงเรียนกลุ่มตัวอย่าง

วันที่ดำเนินการ	โรงเรียนกลุ่มทดลอง	จำนวนบุคลากร
4 - 6 พฤษภาคม 2554	1. โรงเรียนพณิชยการโพ้นทอง	19 คน
โรงแรมเพชรรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด	2. โรงเรียนเทคโนโลยีพณิชยการพลาญชัย	51 คน
11 - 13 พฤษภาคม 2554	3. โรงเรียนสันติราษฎร์บริหารธุรกิจ	196 คน
ห้อง SIBA Convention กรุงเทพมหานคร	ในพระอุปถัมภ์	
รวมทั้งสิ้น		266 คน

ขั้นตอนที่ 2 การดำเนินการฝึกอบรม เป็นขั้นตอนที่ผู้วิจัยและทีมวิทยากรได้ดำเนินการฝึกอบรมครูจากโรงเรียนกลุ่มทดลอง 3 โรงเรียน จำนวนทั้งสิ้น 266 คน ตามตารางการฝึกอบรมที่แสดงในตารางที่ 3.2 และตามหลักสูตรการเพิ่มศักยภาพโรงเรียนเอกชน ประเภทอาชีวศึกษาโดยใช้หลักการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ที่แสดงในตารางที่ 3.1

ขั้นตอนที่ 3 การประเมินผลการฝึกอบรม ในการประเมินความสำเร็จของหลักสูตรการฝึกอบรมนั้น ผู้วิจัยได้ประเมินจากความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมทั้งก่อนและหลังการฝึกอบรม โดยใช้แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักสูตรการเพิ่มศักยภาพโรงเรียนเอกชน ประเภทอาชีวศึกษาโดยใช้หลักการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ โดยนำผลการสอบถามความคิดเห็นก่อนและหลังการเข้ารับการอบรมของกลุ่มผู้เข้ารับการอบรมมาเปรียบว่ามีความแตกต่างกันใน 5 ประเด็นหรือไม่ ได้แก่ 1) ความรู้และความเข้าใจในเนื้อหาก่อนและหลังการฝึกอบรม 2) ประโยชน์ที่ได้จากการฝึกอบรมและนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน 3) ความสามารถของวิทยากร 4) การจัดการอบรมและ 5) ข้อเสนอแนะในการอบรม โดยกลุ่มตัวอย่างผู้ให้ข้อมูลปรากฏดังตารางที่ 3.3



ตารางที่ 3.3 แสดงผู้ให้ข้อมูลในการอบรมหลักสูตรการเพิ่มศักยภาพโรงเรียนเอกชน ประเภท
อาชีวศึกษาโดยใช้หลักการบริหารลูกค้าสัมพันธ์

โรงเรียนกลุ่มตัวอย่าง	จำนวนบุคลากร
1. โรงเรียนพนิชยการโพนทอง	19 คน
2. โรงเรียนเทคโนโลยีพนิชยการพลาญชัย	51 คน
3. โรงเรียนสันติราษฎร์บริหารธุรกิจ ในพระอุปถัมภ์	196 คน
รวม	266 คน

ระยะระหว่างการทดลอง

ในระยะนี้เป็นการทดลองใช้รูปแบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ในโรงเรียนเอกชน ประเภทอาชีวศึกษากับโรงเรียนกลุ่มตัวอย่าง 3 โรงเรียน หลังจากที่ได้มีการฝึกอบรมบุคลากรของโรงเรียนให้มีความรู้ความเข้าใจหลักการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ในโรงเรียนเอกชน ประเภทอาชีวศึกษา โดยได้รับใบอนุญาตจากโรงเรียนกลุ่มทดลอง ได้แก่โรงเรียนพนิชยการโพนทองและโรงเรียนพนิชยการพลาญชัย ได้ประกาศนโยบายในการนำระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) มาใช้ในการบริหารโรงเรียน ณ วันที่ 6 พฤษภาคม 2554 สำหรับโรงเรียนสันติราษฎร์บริหารธุรกิจ ในพระอุปถัมภ์ ประกาศ ณ วันที่ 15 พฤษภาคม 2554 ในระหว่างดำเนินการทดลองการใช้รูปแบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ในโรงเรียนเอกชน ประเภทอาชีวศึกษาในโรงเรียนกลุ่มทดลอง ตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2554 ถึงเดือนมกราคม 2555 ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็น 2 ครั้ง วันที่ 25-26 กรกฎาคม 2554 และ ครั้งที่ 2 ระหว่างวันที่ 23-24 มกราคม 2555 โดยใช้การสัมภาษณ์และการสังเกต โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างผู้ให้ข้อมูล กลุ่มตัวอย่างผู้ให้ข้อมูลนี้ผู้วิจัยได้คัดเลือกโดยวิธีการเลือกตัวอย่างแบบลูกโซ่ (Snowball Sampling) กล่าวคือ ผู้วิจัยได้รับคำแนะนำจากผู้ให้ข้อมูลไปสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลคนต่อ ๆ ไป เช่น หลังจากสัมภาษณ์ผู้อำนวยการโรงเรียนแล้วผู้อำนวยการได้แนะนำครูผู้รับผิดชอบโครงการให้ผู้วิจัยได้รู้จักและทำการสัมภาษณ์ หลังจากนั้นครูผู้ให้สัมภาษณ์พาผู้วิจัยไปแนะนำให้รู้จักครูท่านอื่น ๆ และทำการสัมภาษณ์ต่อเป็นต้น นอกจากนั้น ผู้วิจัยได้ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ในการเก็บข้อมูลเพิ่มเติมสำหรับ ครูและนักเรียน เช่น การสัมภาษณ์ครูและนักเรียนที่พบในระหว่างการเก็บข้อมูล จำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้ให้ข้อมูลได้แก่ ผู้อำนวยการ จำนวน 3 คน

ผู้บริหาร/ครู/บุคลากร จำนวน 26 คน และนักเรียน จำนวน 32 คน รวมกลุ่มผู้ให้ข้อมูลทั้งสิ้น จำนวน 61 คน รายละเอียดปรากฏดังตารางที่ 3.4 ดังนี้

ตารางที่ 3.4 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ชื่อโรงเรียน	ขนาดของโรงเรียน	ประชากร					
		ผู้อำนวยการ		ผู้บริหาร/ครู/ บุคลากร		นักเรียน	
		ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1. โรงเรียนพณิชยการ โพ้นทอง	ขนาดเล็ก	1	1	19	9	338	16
2. โรงเรียนเทคโนโลยี พณิชยการพลาญชัย	ขนาดกลาง	1	1	51	5	734	8
3. โรงเรียนสันติราษฎร์ บริหารธุรกิจ ในพระอุปถัมภ์	ขนาดใหญ่	1	1	209	12	2, 862	8
รวม		3	3	279	26	3, 934	32

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้สร้างและพัฒนาเครื่องมือดังรายละเอียดต่อไปนี้

2.1 แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง เป็นแบบลักษณะคำถามแบบปลายเปิดที่ได้มีการกำหนดหัวข้อศึกษาไว้อย่างกว้าง ๆ ล่วงหน้าโดยผู้วิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) และสามารถยืดหยุ่นหรือปรับปรุงคำถามได้ตลอดตามสถานการณ์ของการสัมภาษณ์ โดยนำวัตถุประสงค์หลักมาจำแนกออกเป็นวัตถุประสงค์ย่อย ในวัตถุประสงค์ย่อยมีประเด็นต่าง ๆ แยกย่อยลงไป แล้วนำไปสร้างเป็นเครื่องมือเพื่อเก็บข้อมูลภาคสนาม ประกอบด้วยประเด็นคำถาม 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1: บริบทของโรงเรียน แบ่งเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สภาพปัจจุบันของโรงเรียน เป็นแบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับความเป็นมาของโรงเรียน วิสัยทัศน์ คำขวัญ ข้อมูลด้านจำนวนนักเรียน ระดับชั้นที่เปิดสอน จำนวนครูและบุคลากร

สภาพลักษณะและจำนวนของอาคารเรียน ห้องเรียนและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ปัญหาหลักที่โรงเรียนพบและแนวทางในการแก้ไขปัญหา

ตอนที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนและผู้ปกครอง/ชุมชน เป็นแบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับกิจกรรมของโรงเรียนกับผู้ปกครอง/ชุมชน

ส่วนที่ 2: ความเข้าใจเกี่ยวกับการนำหลักการบริหารลูกค้าสัมพันธ์มาใช้ในโรงเรียน แบ่งเป็น 3 ด้าน ดังนี้

ด้านที่ 1 ด้านความรู้ความเข้าใจ จุดเริ่มต้นของการรู้จักการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ CRM ความหมายของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์

ด้านที่ 2 ด้านการนำไปปฏิบัติ กระบวนการเริ่มต้นในการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ การวิเคราะห์ข้อเด่น ข้อด้อย ข้อจำกัด และโอกาส รายละเอียดของโครงการและวิธีการดำเนินงานตามโครงการที่สนับสนุน CRM การบูรณาการ CRM กับการบริหารโรงเรียน

ด้านที่ 3 ด้านปัญหา/การแก้ไขและผลที่ได้รับ ปัญหาที่พบในการดำเนินโครงการที่สนับสนุน CRM และการแก้ปัญหา ผลของโครงการ CRM ที่ได้รับ การประเมินผลติดตามโครงการ CRM

2.2 แบบสังเกต ผู้วิจัยใช้การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Non-Participant Observation) โดยเน้นการสังเกต 3 ลักษณะ คือ 1) แบบแผนพฤติกรรมที่เป็นวิถีชีวิตประจำวันของบุคลากรและนักเรียนในโรงเรียน ที่ปฏิบัติงานตามหน้าที่ต่าง ๆ 2) การปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร ผู้บริหาร ครู และ นักเรียน และ 3) สภาพทั่วไปของโรงเรียน

2.3 แบบบันทึกข้อมูลภาคสนาม โดยได้เตรียมไว้ล่วงหน้าเพื่อสะดวกในการจัดหมวดหมู่ของข้อมูล และวิเคราะห์โดยบันทึกข้อมูลทั่วไป จากการการสัมภาษณ์ และการสังเกต

2.4 เทปบันทึกเสียง เพื่อใช้บันทึกการสัมภาษณ์ การสนทนาที่เป็นประเด็นสำคัญของผู้ให้ข้อมูล โดยขออนุญาตจากผู้ให้สัมภาษณ์ก่อน ซึ่งช่วยให้ผู้วิจัยได้ข้อมูลสามารถตรวจสอบกับที่บันทึกได้ และได้ข้อมูลอย่างครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

2.5 สมุดบันทึกและอุปกรณ์เครื่องเขียนต่าง ๆ เพื่อใช้บันทึกการสัมภาษณ์ และการสนทนาของผู้ให้ข้อมูล

2.6 กล้องถ่ายภาพ พร้อมอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการถ่ายภาพ เพื่อใช้บันทึกภาพการสัมภาษณ์ และการสนทนาของผู้ให้ข้อมูล โดยบันทึกภาพปรากฏการณ์ต่าง ๆ ในโรงเรียน ทั้งบุคคล และสถานที่ใช้ประกอบรายงานการวิจัย

3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ในระหว่างดำเนินการทดลองผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

3.1 ใช้การสัมภาษณ์อย่างเป็นทางการด้วยแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง โดยทำการนัดหมายล่วงหน้ากับผู้ให้ข้อมูล ครั้งที่ 1 ระหว่าง วันที่ 25-26 กรกฎาคม 2554 และ ครั้งที่ 2 ระหว่าง วันที่ 23-24 มกราคม 2555 สำหรับการสัมภาษณ์อย่างไม่เป็นทางการนั้น ผู้วิจัยใช้กับผู้ให้ข้อมูลที่ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ โดยยึดแนวทางคำถามบางส่วนจากแบบสัมภาษณ์อย่างเป็นทางการ การสัมภาษณ์ทุกครั้งจะมีการบันทึกไว้ด้วยเครื่องบันทึกเสียงผู้ให้ข้อมูล

3.2 ใช้การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Non-Participant Observation) ซึ่งเป็นการสังเกตที่ผู้วิจัยไม่เข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมของผู้ถูกสังเกตแต่คอยสังเกตอยู่ห่าง ๆ ควบคู่กับการสอบถามในประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับคำถามในการวิจัย โดยผู้วิจัยเน้นการสังเกต (1) แบบแผนพฤติกรรมที่เป็นวิถีชีวิตประจำวันของบุคลากรและนักเรียนในโรงเรียน (2) การปฏิบัติงานตามหน้าที่ต่าง ๆ การปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร ผู้บริหาร ครูและนักเรียน และ (3) การปฏิบัติงานของโรงเรียนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้ โรงเรียนพณิชยการโพ้นทองร้อยเอ็ด ที่ผู้วิจัยได้สังเกตจากงานบริการต่าง ๆ ได้แก่ งานธุรการ งานการเงิน งานทะเบียนวัดผล งานบริการรถรับ-ส่งนักเรียน โรงเรียนพณิชยการพลาญชัย ผู้วิจัยได้สังเกตจากงานบริการต่าง ๆ ได้แก่ งานธุรการ งานการเงิน งานพยาบาล งานห้องสมุดและโรงเรียนสันติราษฎร์ บริหารธุรกิจ ในพระอุปถัมภ์ ผู้วิจัยได้สังเกตจากงานบริการต่าง ๆ ได้แก่ งานบริการการศึกษา ร้านสะดวกซื้อ งานพยาบาล งานฝึกงาน งานดูแลช่วยเหลือนักเรียน งานบริการห้องอาหาร งานบัญชี-การเงิน งานวิชาการ งานเทคโนโลยีและสารสนเทศ กล่าวโดยสรุป ผู้วิจัยได้ดำเนินการสังเกตงานบริการของโรงเรียนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง รวมทั้งสิ้น 17 งาน ปรากฏดังตารางที่ 3.5

ตารางที่ 3.5 จำนวนหน่วยงานที่ทำการสังเกต

โรงเรียน	จำนวนงานบริการที่ทำการสังเกต
1. โรงเรียนพนิชการโพนทอง ร้อยเอ็ด	4 งาน
2. โรงเรียนเทคโนโลยีพนิชการพลาญชัยร้อยเอ็ด	4 งาน
3. โรงเรียนสันติราษฎร์บริหารธุรกิจ ในพระอุปถัมภ์	9 งาน
รวม	17 งาน

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

4.1 นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเอกสาร การเก็บข้อมูลภาคสนาม และข้อมูลที่บันทึกไว้ในแถบบันทึกเสียงมาถอดความด้วยวิธีการสรุปสาระสำคัญตามประเด็นที่กำหนดไว้ในขอบเขตด้านเนื้อหา ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นกระบวนการที่ผู้วิจัยได้ดำเนินไปพร้อม ๆ กับการเก็บข้อมูลภาคสนามที่ใช้การสังเกตและการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกและทำการบันทึกข้อมูลอย่างละเอียดในทุกแง่มุม เพื่อให้ครอบคลุมเนื้อหาทุก ๆ ด้าน

4.2 นำข้อมูลที่รวบรวมได้มาจัดเป็นหมวดหมู่เพื่อให้มีระบบเชื่อมโยงความสัมพันธ์กับกรอบแนวคิดของการวิจัยพร้อมทั้งมาตรวจสอบความถูกต้องและเก็บข้อมูลเสริมให้มีเนื้อหาสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

4.3 นำข้อมูลที่ได้ตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขแล้วมาศึกษาวิเคราะห์ตามขอบเขตด้านเนื้อหาที่กำหนดเพื่อนำไปสู่การตีความหมายของตัวแปรต่าง ๆ ที่มีนัยต่อรูปแบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ในโรงเรียนเอกชน ประเภทอาชีวศึกษา

5. สรุปข้อมูลและข้อเสนอแนะ ผู้วิจัยได้รวบรวมผลการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปข้อคิดเห็นที่ได้จากการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ ในระหว่างการทดลองใช้รูปแบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ในโรงเรียนเอกชน ประเภทอาชีวศึกษา ในโรงเรียนกลุ่มตัวอย่าง และนำมาปรับปรุงพัฒนารูปแบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ในโรงเรียนเอกชน ประเภทอาชีวศึกษา ต่อไป

ระยะหลังการทดลอง

ในขั้นตอนนี้ ผู้วิจัยได้ทำการประเมินคุณภาพของรูปแบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ในโรงเรียนเอกชนประเภทอาชีวศึกษา จากโรงเรียนกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 โรงเรียน หลังจากที่โรงเรียนได้นำรูปแบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ในโรงเรียนเอกชน ประเภทอาชีวศึกษาไปทดลองใช้ในการบริหารงานโรงเรียนเป็นระยะเวลา 7 เดือน คือ ตั้งแต่ เดือนมิถุนายน 2554 ถึงเดือน กุมภาพันธ์ 2555 โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการวิจัย (ไม่นับช่วงปิดภาคเรียนในเดือนตุลาคม) ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างผู้ให้ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดจำนวนผู้ให้ข้อมูลจากโรงเรียนกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 โรงเรียน โดยวิธีการสุ่มแบบเจาะจง โรงเรียนละ 15 คน ประกอบด้วยบุคลากรที่ผ่านการฝึกอบรมและได้นำรูปแบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์มาปฏิบัติงาน ได้แก่ ผู้บริหาร จำนวน 5 คน หัวหน้างาน จำนวน 5 คน และครูปฏิบัติการสอนที่มีประสบการณ์การสอนไม่น้อยกว่า 2 ปี จำนวน 5 คน รวมทั้งสิ้น 45 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้สร้างแบบประเมินคุณภาพรูปแบบจำนวน 1 ฉบับตามหลักการประเมินของ Joint Committee on Standards for Educational Evaluation (Madaus, Seriven and Stufflebeam, 1983: 399-400) ซึ่งแบ่งมาตรฐานคุณภาพ ด้าน คือ 4) ด้านความเป็นประโยชน์ 2) ด้านความเป็นไปได้ 3) ด้านความเหมาะสม และ 4) ด้านความถูกต้อง แบบประเมินประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1: ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2: ข้อมูลความคิดเห็นต่อรูปแบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ในโรงเรียนเอกชนประเภทอาชีวศึกษา ประกอบด้วย 4 ด้านดังกล่าว แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ดังนี้

5 หมายถึง เห็นด้วยในระดับมากที่สุด

4 หมายถึง เห็นด้วยในระดับมาก

3 หมายถึง เห็นด้วยในระดับปานกลาง

2 หมายถึง เห็นด้วยในระดับน้อย

1 หมายถึง เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด

สำหรับเกณฑ์ที่ใช้ในการแปลผลของค่าเฉลี่ยจากผู้ประเมินที่มีความเห็นว่ามี ความเห็นด้วยของรูปแบบในส่วนที่ 2 ผู้วิจัยได้คัดแปลงมาจาก วัน เดชพิชัย (2535: 531-532) ดังนี้

4.50 - 5.00	หมายถึง	เห็นด้วยในระดับมากที่สุด
3.50 - 4.49	หมายถึง	เห็นด้วยในระดับมาก
2.50 - 3.49	หมายถึง	เห็นด้วยในระดับปานกลาง
1.50 - 2.49	หมายถึง	เห็นด้วยในระดับน้อย
1.00 - 1.49	หมายถึง	เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3: ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด สำหรับข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะใช้การวิเคราะห์เนื้อหา และหาความถี่เพื่อเรียงลำดับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีความถี่มาก/น้อยไปตามลำดับ

3. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ นำแบบประเมินดังกล่าวที่สร้างขึ้น เสนอต่อที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสม และนำแบบประเมินที่ปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่าน (รายชื่อแสดงในภาคผนวก ข) ตรวจสอบความตรงเนื้อหา เพื่อตรวจสอบความสอดคล้อง ความครอบคลุมระหว่างเนื้อหา กับวัตถุประสงค์ของการประเมินโดยวิธีการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC ซึ่งพบว่าข้อกระทง (Item) ที่ประเมินมีค่า IOC ไม่น้อยกว่า .50 แสดงว่าแบบประเมินมีความตรงเชิงเนื้อหา และผู้วิจัยได้ค่าความเที่ยง (Reliability) ทั้งฉบับด้วยวิธีทดสอบ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 10 คนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา พบว่าแบบประเมินมีค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.86

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยขอความร่วมมือผู้รับใบอนุญาตโรงเรียนกลุ่มตัวอย่าง 3 โรงเรียน เพื่อเก็บข้อมูล ด้วยแบบประเมินคุณภาพรูปแบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ในโรงเรียนเอกชน ประเภทอาชีวศึกษา พร้อมคำชี้แจงรายละเอียดวัตถุประสงค์ในการเก็บข้อมูล และวิธีตอบแบบสอบถาม ถึงกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา จำนวน 45 คน ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างได้ 45 คน โดยใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลรวม 1 เดือน

5. การวิเคราะห์ข้อมูล นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้มาวิเคราะห์ผล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้ 1) ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยความถี่ และร้อยละ โดยนำเสนอเป็นตารางและบรรยายสรุปเป็นความเรียง และ 2) ข้อมูลการประเมินคุณภาพรูปแบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ในโรงเรียนเอกชน ประเภทอาชีวศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลด้วยความถี่ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยนำเสนอเป็นตารางประกอบการบรรยาย สำหรับข้อมูลความ

คิดเห็นและข้อเสนอแนะใช้การวิเคราะห์เนื้อหา และหาความถี่เพื่อเรียงลำดับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีความถี่มาก/น้อยไปตามลำดับ

6. สรุปผลและข้อเสนอแนะที่ได้ในระบะหลังการทดลอง

4.2 การปรับปรุงและพัฒนารูปแบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ในโรงเรียนเอกชน ประเภทอาชีวศึกษา ครั้งที่ 3

ขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนที่นำผลสรุปการวิจัยกึ่งทดลองของรูปแบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ในโรงเรียนเอกชน ประเภทอาชีวศึกษาที่พัฒนา ครั้งที่ 2 โดยโรงเรียนกลุ่มตัวอย่าง 3 โรงเรียน มาพัฒนาให้เป็นรูปแบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ในโรงเรียนเอกชน ประเภทอาชีวศึกษาที่พัฒนา ครั้งที่ 3

5. ขั้นตอนที่ 5 การสรุปผลการวิจัยและนำเสนอรูปแบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ในโรงเรียนเอกชน ประเภทอาชีวศึกษา

หลังจากผู้วิจัยได้รูปแบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ในโรงเรียนเอกชน ประเภทอาชีวศึกษา ที่พัฒนาครั้งที่ 3 ได้นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อรับทราบความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขและสรุปผลเป็น รูปแบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ในโรงเรียนเอกชน ประเภทอาชีวศึกษา ฉบับสมบูรณ์ ต่อไป