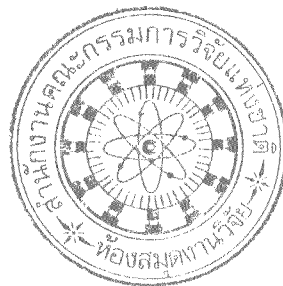


บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษา “ทัศนคติต่อกิจกรรมการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management: CRM) เพื่อเสริมสร้างการแข่งขันของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ : กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี” ครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาทัศนคติของกลุ่มเป้าหมายที่มีต่อ การทำกิจกรรม CRM ของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี รวมถึงศึกษาลักษณะความต้องการของกลุ่มเป้าหมายในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการทำ CRM ของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เพื่อเสนอรูปแบบกิจกรรม CRM ของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีที่มีประสิทธิภาพ เพื่อดำเนินการต่อกลุ่มเป้าหมาย ทั้งนี้ได้นำเสนอระเบียบวิธีการศึกษาไว้เป็นลำดับดังนี้

- 3.1 ข้อมูลและแหล่งข้อมูล
- 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือในการเก็บข้อมูล
- 3.4 การเก็บข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.6 การอภิปรายผล



3.1 ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ได้มุ่งศึกษากลยุทธ์การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี โดยแหล่งข้อมูลที่ใช้ประกอบด้วย

3.1.1 แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ สัมภาษณ์ผู้บริหารโรงเรียนในพื้นที่เป้าหมายซึ่งเป็นกลุ่มอ้างอิงซึ่งมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาในระดับอุดมศึกษาของกลุ่มลูกค้าศักยภาพ และใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากนักเรียนของโรงเรียนในพื้นที่เป้าหมายซึ่งเป็นกลุ่มลูกค้าศักยภาพ

3.1.2 แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ ได้จากการศึกษาทฤษฎีทางการตลาด การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ พร้อมทั้งการทบทวน ศึกษาและค้นคว้าจากเอกสารวิชาการ ตำรา รายงานผลการวิจัยและวิทยานิพนธ์ต่างๆรวมทั้งจาก Web site เพื่อนำมาประกอบการศึกษา

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ ได้มุ่งศึกษาทัศนคติของกลุ่มเป้าหมายที่มีต่อ การทำกิจกรรม CRM ของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ประชากรในการศึกษากำหนดตามแนวคิดตลาด ประกอบด้วย ลูกค้า ศักยภาพ กลุ่มอ้างอิง และผู้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อ ได้ดังนี้

1. ลูกค้าศักยภาพ ได้แก่ นักเรียนในโรงเรียนพื้นที่เป้าหมาย ซึ่งกำลังหาข้อมูลของสถาบันอุดมศึกษาเพื่อตัดสินใจเลือกเข้าเรียนต่อ โดยเลือกจากโรงเรียนมัธยมในพื้นที่จังหวัดอุบลราชธานี ซึ่งมีนักเรียนเข้าศึกษาในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ตั้งแต่ปีการศึกษา 2536 จนถึงปีการศึกษา 2551 มากที่สุด 8 อันดับแรก คือ โรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช จำนวน 1,911 คน โรงเรียนนารีนุกูล จำนวน 1,734 คน โรงเรียนลือคำหาญวารินชำราบ จำนวน 544 คน โรงเรียนเดชอุดม 430 คน โรงเรียนศรีปทุมพิทยาคาร 359 คน โรงเรียนพิบูลมังสาหาร 284 คน โรงเรียนมัธยมตระการพืชผล 267 โรงเรียนเขื่องในพิทยาคาร 131 คน (ข้อมูลจาก กองบริการศึกษา มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี 25 มิถุนายน 2552) โดยใช้การสุ่มตัวอย่างจากนักเรียนในชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 – 6 ในปีการศึกษา 2552 จาก 8 โรงเรียนดังกล่าว ซึ่งมีจำนวน 2,738 คน คำนวณตามวิธีของทาโร่ ยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % ได้ จำนวนตัวอย่างอย่างน้อย 349.12 ตัวอย่าง จึงกำหนดจำนวนตัวอย่างจำนวน 420 ตัวอย่าง กระจายแบบโควต้า (Quota Sampling) ตามสัดส่วนนักเรียนของแต่ละโรงเรียน ได้ดังจำนวนในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 แสดง จำนวนตัวอย่างในโรงเรียนต่าง ๆ

โรงเรียน	อำเภอ	จำนวนนักเรียนชั้น ม 4-6	จำนวนตัวอย่าง
นารีนุกูล	เมือง	573	70
เบ็ญจะมะมหาราช	เมือง	741	95
พิบูลมังสาหาร	พิบูลมังสาหาร	451	60
เดชอุดม	เดชอุดม	439	55
ลือคำหาญ	วารินชำราบ	298	35
มัธยมตระการพืชผล	ตระการพืชผล	294	35
เขื่องในพิทยาคาร	เขื่องใน	270	35
ศรีปทุมพิทยาคาร	เมือง	245	35
		2,738	420

2. กลุ่มอ้างอิงและผู้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการ เพื่อสัมภาษณ์ ได้แก่ ผู้บริหารและอาจารย์แนะแนว ในโรงเรียนพื้นที่เป้าหมายในจังหวัดอุบลราชธานี คือ โรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช โรงเรียนนาวันกุล โรงเรียนพิบูลมังสาหาร โรงเรียนศรีปทุมพิทยาคาร และโรงเรียนปทุมพิทยาคาร

3.3 เครื่องมือในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วย

3.3.1 แบบนำสัมภาษณ์ ใช้แบบนำสัมภาษณ์ที่มีโครงร่าง เพื่อสอบถามถึงทัศนคติของผู้บริหารของโรงเรียนเป้าหมาย ที่มีต่อ การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี โดยแบ่งเป็น

ผู้บริหารโรงเรียน

1. นโยบายของผู้บริหารสูงสุดของโรงเรียน ในด้านการศึกษาต่อของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย
2. จำนวนสถาบันอุดมศึกษาและกิจกรรม ที่มาสร้างความสัมพันธ์กับโรงเรียน
3. ลักษณะการทำสัญญาความร่วมมือระหว่างโรงเรียนกับสถาบันอุดมศึกษาที่โรงเรียนต้องการ
4. ผู้ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกสถานที่เรียนของนักเรียน
5. ลักษณะและแหล่งที่นักเรียนใช้หาข้อมูลเพื่อเลือกศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษา
6. ลักษณะ กิจกรรมหรือความสัมพันธ์ที่จะเหมาะสมกับนักเรียน
7. ความคิดเห็นต่อมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี และกิจกรรมเพิ่มเติมที่ควรจะมีเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับโรงเรียน
8. สิ่งที่นักเรียนต้องการเพื่อใช้ในการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อในสถาบันอุดมศึกษา
9. ความเพียงพอของการประชาสัมพันธ์หรือการสื่อสารข้อมูลให้โรงเรียน จากมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี และข้อคิดเห็นเพิ่มเติม

3.3.2 แบบสอบถาม เก็บข้อมูลจากนักเรียนระดับมัธยมปลายในโรงเรียนทั้ง 8 แห่ง โดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากตามแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมถึงข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารโรงเรียน ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยจำแนกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย คำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับชั้นที่ศึกษา สายที่เรียน และ เกรดเฉลี่ยสะสม

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกศึกษาต่อในสถาบันอุดมศึกษา โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเรียงลำดับ ผู้ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกเรียนต่อในสถาบันอุดมศึกษา สถาบันอุดมศึกษาที่สนใจเข้าศึกษาต่อ ความสำคัญของปัจจัยที่ใช้พิจารณาตัดสินใจเลือกเรียนต่อในสถาบันอุดมศึกษา และ แหล่งข้อมูลที่ใช้ประกอบการพิจารณาตัดสินใจเลือกเรียนต่อในสถาบันอุดมศึกษา

ตอนที่ 3 ทศนคติเกี่ยวกับมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ประกอบไปด้วย ส่วนแรก คือ ความคิดเห็นในด้านภาพลักษณ์ ได้แก่ ความเข้มข้นด้านวิชาการ ความหลากหลายของสาขาวิชา ความเข้มแข็งในการประกันคุณภาพการศึกษา คุณภาพของอาจารย์ ความเพียงพอของจำนวนอาจารย์ การมีผลงานด้านวิชาการ การมีผลงานด้านการวิจัย การมีผลงานด้านการบริการวิชาการแก่ชุมชน การมีผลงานด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม การมีระบบการรับนักศึกษาที่ยุติธรรมโปร่งใส การมีระบบการประเมินผลการศึกษาที่มาตรฐาน การมีความรับผิดชอบต่อสังคม การมีความทันสมัย การผลิตบัณฑิตที่สอดคล้องกับตลาดแรงงาน และ ความมีคุณธรรม ส่วนที่สอง คือ การเข้าร่วมในกิจกรรมสัมพันธ์ต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ได้แก่ กิจกรรมการประชาสัมพันธ์หลักสูตร การแนะแนวจากรุ่นพี่ นักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี โครงการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี กิจกรรมในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี และ ตลาดนัดหลักสูตรมห วิทย์ลัยอุบลราชธานี

ตอนที่ 4 ทศนคติต่อกิจกรรมสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เป็นการสอบถามระดับความพึงพอใจต่อกิจกรรมสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ในปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ ความหลากหลายของรูปแบบ ความต่อเนื่องของกิจกรรม การให้ข้อมูลที่ตรงตามความต้องการ ความน่าสนใจ ความเหมาะสมของช่วงเวลาในการจัดกิจกรรม การให้ข้อมูลเกี่ยวกับคณะวิชาต่าง ๆ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับชีวิตความเป็นอยู่ของนักศึกษาในมหาวิทยาลัย การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเรียนในสาขาวิชาต่าง ๆ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการสอบเข้าเรียนต่อในมหาวิทยาลัย และ ความเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนเรียนต่อ

ตอนที่ 5 เป็นส่วนของความคิดเห็นอื่น ๆ

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4.1 ทำหนังสือขออนุญาตเข้าสัมภาษณ์ผู้บริหารของโรงเรียนกลุ่มเป้าหมาย 5 โรงเรียน

3.4.2 จัดทำแบบสอบถาม จากทฤษฎี แนวคิด งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กรอบแนวคิด และข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร

3.4.3 นำแบบสอบถามไปทดสอบ (Pre-test) กับกลุ่มเป้าหมาย 30 ชุด เพื่อทดสอบว่าแบบสอบถามมีความกำกวม หรือไม่เข้าใจในประเด็นใด

3.4.4 แก้ไขแบบสอบถามเพื่อให้ถูกต้อง ชัดเจนยิ่งขึ้น และนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวน 420 ชุด ในโรงเรียนกลุ่มเป้าหมาย 8 โรงเรียน

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจากประชากรทั้ง 2 กลุ่มซึ่งใช้เครื่องมือ แตกต่างกันดังนี้

3.5.1 ในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหาร ในโรงเรียนตัวอย่าง ใช้แบบนำสัมภาษณ์ที่มีโครงร่างเกี่ยวกับประเด็นต่าง ๆ โดยการสอบถามพูดคุย และสรุปประเด็นสำคัญ แล้วนำข้อมูลมาสรุปวิเคราะห์ประเด็นสำคัญ เพื่อให้ในการจัดทำแบบสอบถาม

3.5.2 ในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักเรียน ใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารและอาจารย์แนะแนว ตามปัญหาวิจัย วัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยจัดทำแบบสอบถาม และเก็บข้อมูลเพื่อทดสอบความเที่ยงตรง จากนั้นจึงเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด และเก็บข้อมูลให้ได้ตามจำนวนตัวอย่างที่กำหนดไว้ แล้วเป็นกระบวนการจัดการข้อมูลด้วยการลงรหัส ถอดรหัสจากแบบสอบถาม และป้อนข้อมูลเพื่อวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรม SPSS

3.6 การอภิปรายผล

เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลแล้วจะ เป็นการอภิปรายผลตามกรอบแนวคิดของการศึกษา โดยอธิบายถึง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกศึกษาต่อในสถาบันอุดมศึกษา ทักษะเกี่ยวกับมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี และทัศนคติต่อกิจกรรม CRM ของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ซึ่งครอบคลุมวัตถุประสงค์การศึกษา 3 ประการดังนี้

1. เพื่อศึกษาทัศนคติของกลุ่มเป้าหมายที่มีต่อ การทำกิจกรรม CRM ของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
2. เพื่อศึกษาลักษณะความต้องการของกลุ่มเป้าหมายในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการทำ กิจกรรม CRM ของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
3. เพื่อเสนอรูปแบบกิจกรรม CRM ของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีที่มีประสิทธิภาพ เพื่อ ดำเนินการต่อกลุ่มเป้าหมาย