

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	(1)
กิตติกรรมประกาศ.....	(3)
สารบัญตาราง.....	(7)
สารบัญภาพประกอบ.....	(12)
บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย.....	3
1.3 ขอบเขตของการศึกษาวิจัย.....	3
1.4 นิยามศัพท์.....	5
1.5 ข้อจำกัดหรืออุปสรรคในงานวิจัย.....	5
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
2. กรอบแนวคิดทางทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	7
2.1 กรอบแนวคิดทางทฤษฎี.....	8
2.1.1 คำจำกัดความของหลักการและระบบบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า.....	8
2.1.2 ประเภทของระบบบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า .....	11
2.1.3 แนวคิดเกี่ยวกับการนำระบบบริหารความสัมพันธ์ลูกค้ามาใช้ ในองค์กร.....	13
2.1.4 แนวคิดเกี่ยวกับการนำระบบบริหารความสัมพันธ์ลูกค้ามาใช้ ในบริษัทผู้ให้บริการด้านการเงิน.....	15
2.1.5 ปัจจัยความสำเร็จของการนำระบบบริหารความสัมพันธ์ลูกค้ามาใช้ ในองค์กร.....	17
2.1.6 ประเด็นปัญหาและสาเหตุที่ทำให้การนำระบบบริหารความสัมพันธ์ ลูกค้ามาใช้ ในองค์กรล้มเหลว.....	24
2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	29
2.3 ข้อมูลองค์กรและการนำระบบบริหารความสัมพันธ์มาใช้งานของบริษัท	

หลักทรัพย์ ภัทร จำกัด (มหาชน) และธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) .....	35
2.4 ประมวลผลทบทวนวรรณกรรม.....	44
3. ระเบียบวิธีวิจัย.....	47
3.1 กรอบแนวคิดของงานวิจัย.....	47
3.2 ประชากรที่ศึกษาและกลุ่มตัวอย่าง.....	49
3.3 การสุ่มตัวอย่าง.....	50
3.4 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	51
3.5 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	51
3.6 การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	52
3.7 การให้คะแนนตัวแปร.....	55
3.8 ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย.....	55
3.9 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	54
3.10 สมมติฐานการวิจัย.....	56
3.11 การวิเคราะห์ข้อมูลและการทดสอบสมมติฐาน.....	56
4. ผลการวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	58
4.1 ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research).....	60
4.1.1 กรณีศึกษาการนำระบบบริหารความสัมพันธ์ลูกค้ามาใช้ในบริษัท หลักทรัพย์ ภัทร จำกัด (มหาชน) .....	60
4.1.2 กรณีศึกษาการนำระบบบริหารความสัมพันธ์ลูกค้ามาใช้ในธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน) .....	69
4.2 ผลการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research).....	77
4.2.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics).....	77
4.2.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics).....	117
4.2.2.1 การทดสอบสมมติฐานของผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 2 ประชากร โดยใช้สถิติ Independent Sample T-Test.....	119
4.2.2.2 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยใช้การวิเคราะห์ ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis).....	137
4.3 การวิเคราะห์เนื้อหา.....	176
4.3.1 ผลการทดสอบสมมติฐานของผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 2 ประชากร	

โดยใช้สถิติ Independent Sample T-Test.....	176
4.3.2 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยใช้การวิเคราะห์	
ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis).....	177
5. สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ.....	180
5.1 สรุปผลการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research).....	181
5.2 สรุปผลการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research).....	192
5.2.1 ผลทางสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics).....	192
5.2.2 ผลทางสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics).....	192
5.3 สรุปผลการวิจัยโดยรวมและวิเคราะห์ผล.....	197
5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยต่อเนื่อง.....	215
5.5 ข้อจำกัดในการวิจัย.....	215
บรรณานุกรม.....	216
ภาคผนวก	
ก. แบบสอบถาม.....	220
ข. แบบสัมภาษณ์สำหรับเก็บข้อมูลจากผู้บริหารของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน).....	226
ค. แบบสัมภาษณ์สำหรับเก็บข้อมูลจากผู้บริหารของบริษัทหลักทรัพย์ ภัทร จำกัด (มหาชน).	232
ประวัติการศึกษา.....	238