

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.1	แสดงการสรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยความสำเร็จของการนำระบบบริหาร ความสัมพันธ์ลูกค้ามาใช้ในองค์กร.....	30
2.2	แสดงการสรุปการต่อยอดจากงานวิจัยที่ผ่านมา.....	46
3.1	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ ตามกรอบการวิจัย.....	48
3.2	แสดงผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	53
4.1	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ.....	78
4.2	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ.....	79
4.3	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน.....	80
4.4	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภทการดำเนินงานของหน่วยงาน.....	81
4.5	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประสบการณ์การใช้งานซอฟต์แวร์ระบบ บริหารความสัมพันธ์ลูกค้า.....	82
4.6	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และความหมายจำแนกตาม การรู้หรือปรับกระบวนการทาง ธุรกิจ.....	83
4.7	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และความหมายจำแนกตามการเรียนรู้ขององค์กร.....	88
4.8	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และความหมายจำแนกตามคุณภาพของความสัมพันธ์กับ ลูกค้า.....	91
4.9	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และความหมายจำแนกตามผลการดำเนินงานของ องค์กร.....	94
4.10	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ.....	98
4.11	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ.....	99
4.12	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน.....	100
4.13	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภทการดำเนินงานของหน่วยงาน.....	101
4.14	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประสบการณ์การใช้งานซอฟต์แวร์ระบบ บริหารความสัมพันธ์ลูกค้า.....	102
4.15	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และความหมายจำแนกการรู้หรือปรับกระบวนการทางธุรกิจ.....	103
4.16	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และความหมายจำแนกตามการเรียนรู้ขององค์กร.....	107

4.17	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และความหมายจำแนกตามคุณภาพของความสัมพันธ์กับลูกค้า.....	110
4.18	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และความหมายจำแนกตามผลการดำเนินงานขององค์กร.....	113
4.19	แสดงผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยด้านการรี้อปรับกระบวนการทางธุรกิจ (Business Process Re-engineering).....	120
4.20	แสดงผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยด้านการเรียนรู้ขององค์กร (Organizational learning).....	121
4.21	แสดงผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยด้านคุณภาพของความสัมพันธ์กับลูกค้า (Relationship Quality).....	122
4.22	แสดงผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยด้านผลการดำเนินงานขององค์กร (Organizational Performance).....	123
4.23	แสดงผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยด้านการรี้อปรับกระบวนการทางธุรกิจ (Business Process Re-engineering).....	124
4.24	แสดงผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยด้านการเรียนรู้ขององค์กร (Organizational learning).....	126
4.25	แสดงผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยด้านคุณภาพของความสัมพันธ์กับลูกค้า (Relationship Quality).....	127
4.26	แสดงผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยด้านผลการดำเนินงานขององค์กร (Organizational Performance).....	128
4.27	แสดงผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยด้านการจัดอบรมและการให้รางวัลแก่พนักงานในองค์กร (Staff rewards and training).....	130
4.28	แสดงผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยด้านการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กร (Organizational structure reformation).....	131
4.29	แสดงผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยด้านเครื่องมือทางเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กร (Information technology tools).....	132
4.30	แสดงผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยด้านข้อตกลงร่วมกันในเรื่องการเรียนรู้ขององค์กร (Commitment to learning).....	133
4.31	แสดงผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยด้านความเข้าใจร่วมกันในด้านวิสัยทัศน์องค์กร	

	ระหว่างผู้บริหารและพนักงาน (Shared-vision).....	134
4.32	แสดงผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยด้านการยอมรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่างในองค์กร (Open-mindedness).....	135
4.33	แสดงความสัมพันธ์กับลูกค้าแสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อคุณภาพความสัมพันธ์ลูกค้า (Relationship Quality).....	140
4.34	แสดง Model Summary ของปัจจัยที่มีผลกระทบต่อคุณภาพความสัมพันธ์กับลูกค้า ด้านความเชื่อใจจากลูกค้า (RQ_T).....	144
4.35	แสดงค่าความแปรปรวนของปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพความสัมพันธ์กับลูกค้า ด้านความเชื่อใจจากลูกค้า (RQ_T).....	145
4.36	แสดงผลลัพธ์แสดงค่าสัมประสิทธิ์ของสมการถดถอย (Coefficients) ของปัจจัยที่มีผลกระทบต่อคุณภาพความสัมพันธ์กับลูกค้า ด้านความเชื่อใจจากลูกค้า (RQ_T).....	146
4.37	แสดง Model Summary ของปัจจัยที่มีผลกระทบต่อคุณภาพความสัมพันธ์กับลูกค้า ด้านความพึงพอใจจากลูกค้า (RQ_S).....	149
4.38	แสดงค่าความแปรปรวนของปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพความสัมพันธ์กับลูกค้า ด้านความพึงพอใจจากลูกค้า (RQ_S).....	150
4.39	แสดงผลลัพธ์แสดงค่าสัมประสิทธิ์ของสมการถดถอย (Coefficients) ของปัจจัยที่มีผลกระทบต่อคุณภาพความสัมพันธ์กับลูกค้า ด้านความพึงพอใจจากลูกค้า (RQ_S).....	151
4.40	แสดง Model Summary ของปัจจัยที่มีผลกระทบต่อคุณภาพความสัมพันธ์กับลูกค้า ด้านข้อตกลงที่องค์กรมีต่อลูกค้า (RQ_C).....	154
4.41	แสดงค่าความแปรปรวนของปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพความสัมพันธ์กับลูกค้า ด้านข้อตกลงที่องค์กรมีต่อลูกค้า (RQ_C).....	155
4.42	แสดงผลลัพธ์แสดงค่าสัมประสิทธิ์ของสมการถดถอย (Coefficients) ของปัจจัยที่มีผลกระทบต่อคุณภาพความสัมพันธ์กับลูกค้าใน ด้านข้อตกลงที่องค์กรมีต่อลูกค้า (RQ_C)..	156
4.43	แสดงความสัมพันธ์กับลูกค้าแสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อคุณภาพความสัมพันธ์ลูกค้า.....	159
4.44	แสดง Model Summary ของปัจจัยที่มีผลกระทบต่อ ผลการดำเนินงานขององค์กร ด้านมุมมองกระบวนการภายใน (OP_IBP).....	161
4.45	แสดงค่าความแปรปรวนของปัจจัยที่มีผลต่อผลการดำเนินงานขององค์กร ด้านมุมมองกระบวนการภายใน (OP_IBP).....	162

4.46	แสดงผลลัพธ์แสดงค่าสัมประสิทธิ์ของสมการถดถอย (Coefficients) ของปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผลการดำเนินงานขององค์กร ด้านมุมมองกระบวนการภายใน (OP_IBP).....	163
4.47	แสดง Model Summary ของปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผลการดำเนินงานขององค์กร ด้านมุมมองการเรียนรู้และเติบโต (OP_LG).....	165
4.48	แสดงค่าความแปรปรวนของปัจจัยที่มีผลต่อผลการดำเนินงานขององค์กร ด้านมุมมองการเรียนรู้และเติบโต (OP_LG).....	166
4.49	แสดงผลลัพธ์แสดงค่าสัมประสิทธิ์ของสมการถดถอย (Coefficients) ของปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผลการดำเนินงานขององค์กร ด้านมุมมองการเรียนรู้และเติบโต (OP_LG).....	167
4.50	แสดง Model Summary ของปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผลการดำเนินงานขององค์กร ด้านมุมมองลูกค้า (OP_CP).....	169
4.51	แสดงค่าความแปรปรวนของปัจจัยที่มีผลต่อผลการดำเนินงานขององค์กร ด้านมุมมองลูกค้า (OP_CP).....	170
4.52	แสดงผลลัพธ์แสดงค่าสัมประสิทธิ์ของสมการถดถอย (Coefficients) ของปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผลการดำเนินงานขององค์กร ด้านมุมมองลูกค้า (OP_CP).....	171
4.53	แสดง Model Summary ของปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผลการดำเนินงานขององค์กร ด้านมุมมองการเงิน (OP_FN).....	173
4.54	แสดง ค่าความแปรปรวนของปัจจัยที่มีผลต่อผลการดำเนินงานขององค์กร ด้านมุมมองการเงิน (OP_FN).....	174
4.55	แสดงผลลัพธ์แสดงค่าสัมประสิทธิ์ของสมการถดถอย (Coefficients) ของปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผลการดำเนินงานขององค์กร ด้านมุมมองการเงิน (OP_FN).....	175
4.56	แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 15 - 17 ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพความสัมพันธ์กับลูกค้า (Relationship Quality).....	177
4.57	แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 18 - 21 ปัจจัยที่มีผลต่อผลการดำเนินงานขององค์กร (Organizational Performance).....	178
5.1	แสดงผลสรุปการวิจัยโดยการสัมภาษณ์ในเชิงลึกของบริษัทหลักทรัพย์ ภัทร จำกัด (มหาชน) และธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน).....	182
5.2	แสดงผลสรุปการเปรียบเทียบการนำระบบบริหารความสัมพันธ์มาใช้ในองค์กร ระหว่างบริษัทหลักทรัพย์ ภัทร จำกัด (มหาชน) และ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน).....	193
5.3	แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 15 - 17 ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพความสัมพันธ์กับ	

	ลูกค้าในด้านความเชื่อใจจากลูกค้า ความพึงพอใจจากลูกค้า และข้อตกลงที่องค์กรมีต่อลูกค้า..... ..	195
5.4	แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 18 - 21 ปัจจัยที่มีผลต่อผลการดำเนินงานขององค์กรในด้านกระบวนการภายใน ด้านการเรียนรู้และเติบโตขององค์กร ด้านลูกค้า และด้านการเงิน..... ..	196
5.5	แสดงสรุปผลการวิจัยและการเสนอแนะทางการนำระบบบริหารความสัมพันธ์ลูกค้าเข้ามาใช้ในองค์กร ตามกรอบการวิจัย..... ..	198