

สารบัญภาพประกอบ

ภาพที่	หน้า
2.1 แสดงจุดสมดุลระหว่างการสร้างผลกำไรจากลูกค้าและความพึงพอใจของลูกค้า.....	9
2.2 แสดงองค์ประกอบการวัดผลการดำเนินงานโดยใช้ Balanced Scorecard.....	23
2.3 แสดงหน้าที่การทำงานสำคัญของระบบ Operational CRM ที่นำมาใช้ใน ธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน).....	38
2.4 แสดงกระบวนการทำงานด้านการบริหารจัดการการลงทุน.....	41
2.5 แสดงหน้าที่การทำงานสำคัญของระบบ Operational CRM ที่นำมาใช้ในบริษัท หลักทรัพย์ ภัทร จำกัด (มหาชน).....	42
2.6 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัยที่ผ่านมา.....	44
3.1 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย.....	48
4.1 สัดส่วนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ.....	78
4.2 สัดส่วนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ.....	79
4.3 สัดส่วนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน.....	80
4.4 สัดส่วนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทการดำเนินงานของหน่วยงาน.....	81
4.5 สัดส่วนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประสบการณ์การใช้งานซอฟต์แวร์ระบบบริหาร ความสัมพันธ์ลูกค้า.....	82
4.6 สัดส่วนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ.....	98
4.7 สัดส่วนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ.....	99
4.8 สัดส่วนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน.....	100
4.9 สัดส่วนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทการดำเนินงานของหน่วยงาน.....	101
4.10 สัดส่วนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประสบการณ์การใช้งานซอฟต์แวร์ระบบบริหาร ความสัมพันธ์ลูกค้า.....	102
4.11 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย.....	137
4.12 แสดงกรอบการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 15.....	139
4.13 แสดงกรอบการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 16.....	147

4.14	แสดงกรอบการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 17.....	152
4.15	แสดงกรอบการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 18.....	158
4.16	แสดงกรอบการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 19.....	164
4.17	แสดงกรอบการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 20.....	168
4.18	แสดงกรอบการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 21.....	172