

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(1)
กิตติกรรมประกาศ.....	(3)
สารบัญตาราง.....	(6)
สารบัญภาพประกอบ.....	(9)
 บทที่	
1. บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	2
ขอบเขตการศึกษา	2
ขั้นตอนในการวิจัย.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
2. ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
แนวคิดการบริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์	5
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค	11
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	16
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	22
3. ระเบียบวิธีวิจัย.....	27
ประชากรกลุ่มตัวอย่าง	27
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	27

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	28
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	29
สมมติฐานในการวิจัย	30
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	30
กระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล และกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูล	31
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	32
สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน.....	33
 4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	 35
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	36
ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรม การสั่งซื้อผลิตภัณฑ์ของคลินิกผิวหนัง.....	37
ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์	42
ตอนที่ 4 ข้อมูลความต้องการเพิ่มเติม	69
 5. สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	 72
สรุปผลการศึกษา	72
การอภิปรายผล.....	75
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย	76
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป.....	77
 รายการอ้างอิง.....	 78
 ภาคผนวก	
ก. แบบสอบถาม	81
 ข. ประวัติความเป็นมาของ บริษัท พี. แอนด์ โอ. เฮลท์ดีแคร์ จำกัด.....	 87
 ประวัติการศึกษา.....	 99