

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(1)
กิตติกรรมประกาศ	(4)
สารบัญตาราง	(7)
สารบัญแผนภาพ	(8)
 บทที่	
1. บทนำ.....	1
ความสำคัญและที่มาของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	3
สมมติฐานการศึกษา.....	3
ขอบเขตของการศึกษา	4
นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
 2. ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	 6
แนวคิดและทฤษฎีด้านการบริหารลูกค้าสัมพันธ์	6
แนวคิดด้านการตลาด	14
แนวคิดและทฤษฎีด้านความพึงพอใจของลูกค้า	22
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	33

3. ระเบียบวิธีวิจัย.....	40
ประชากร.....	40
กลุ่มตัวอย่าง.....	40
วิธีการสุ่มตัวอย่าง.....	41
ตัวแปรในการวิจัย.....	41
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล.....	42
การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	44
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	45
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	45
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	46
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	46
4. ผลการวิจัย.....	47
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง.....	47
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการของแผนกลูกค้าสัมพันธ์...	50
ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการของ แผนกลูกค้าสัมพันธ์.....	53
ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน.....	55
5. สรุปผลการศึกษาค้นคว้าวิจัยและข้อเสนอแนะ.....	59
อภิปรายผล.....	63
ข้อเสนอแนะ.....	67
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	69
บรรณานุกรม.....	70
ประวัติการศึกษา.....	74