

สารบัญ

บทที่		หน้า
1	บทนำ.....	1
	1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
	1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
	1.3 คำถามการวิจัย.....	3
	1.4 สมมติฐานการวิจัย.....	3
	1.5 ขอบเขตของการวิจัย.....	3
	1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	3
	1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
2	วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	6
	2.1 การทำเหมืองข้อมูล.....	6
	2.2 การสุ่มตัวอย่าง.....	24
	2.3 ประเภทของสถิติ.....	27
	2.4 ข้อมูล.....	27
	2.5 ค่าเฉลี่ย.....	29
	2.6 ระบบบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า.....	29
	2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	33
3	ระเบียบวิธีการวิจัย.....	36
	3.1 วิธีการและขั้นตอนการดำเนินการวิจัย.....	36
	3.2 การคัดเลือกประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	37
	3.3 ตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัย.....	38
	3.4 เครื่องมือและการทดสอบเครื่องมือที่นำมาใช้ในงานวิจัย.....	38
	3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับทำงานวิจัย.....	41
	3.6 หลักสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
	3.7 วิธีการวิจัยโดยใช้เทคนิคเหมืองข้อมูล.....	42

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	47
	4.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	47
	4.2 การเตรียมข้อมูล.....	48
	4.3 การแปลงข้อมูล.....	59
	4.4 การแบ่งกลุ่มข้อมูล.....	64
	4.5 การแปลผล.....	72
5	สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	85
	5.1 สรุปผลงานวิจัย.....	85
	5.2 อภิปรายผล.....	85
	5.3 ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการดำเนินงานวิจัย.....	91
	5.4 ข้อเสนอแนะ.....	91
	บรรณานุกรม.....	92
	ภาคผนวก ก.....	94
	ภาคผนวก ข.....	100