

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญ	(7)
สารบัญตาราง	(9)
สารบัญภาพ	(11)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
สมมุติฐานของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหาร	7
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	14
แนวคิดเกี่ยวกับลูกค้าสัมพันธ์	23
ระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์	25
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	30
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	33
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	33
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	33

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
การรวบรวมข้อมูล	34
การวิเคราะห์ข้อมูล	34
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	35
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	37
ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์สถานภาพทั่วไป	39
ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ประสิทธิภาพ ของการบริหารการให้บริการด้วยระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของศูนย์บริการลูกค้า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในเขตนครหลวง	41
ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบ ประสิทธิภาพของการบริหารการให้บริการด้วยระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของศูนย์บริการลูกค้า ของพนักงาน จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์	61
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	79
สรุปผลการวิจัย	80
อภิปรายผล	87
ข้อเสนอแนะ	89
ข้อเสนอแนะทั่วไป	90
บรรณานุกรม	93
ภาคผนวก	95
แบบสอบถาม	97
ประวัติผู้วิจัย	101

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.1	จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และสาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษา	37
4.2	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพของการบริหารการให้บริการด้วยระบบบริหาร ลูกจ้างสัมพันธ์ ของพนักงาน จำแนกตามเพศ	39
4.3	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพ ของการบริหารการให้บริการด้วยระบบบริหาร ลูกจ้างสัมพันธ์ ของพนักงาน จำแนกตามอายุ	44
4.4	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพ ของการบริหารการให้บริการด้วยระบบบริหาร ลูกจ้างสัมพันธ์ ของพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา	49
4.5	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพ ของการบริหารการให้บริการด้วยระบบบริหาร ลูกจ้างสัมพันธ์ ของพนักงาน จำแนกตามสาขา วิชาที่สำเร็จการศึกษา	54
4.6	การเปรียบเทียบประสิทธิภาพ ของการบริหาร การให้บริการด้วย ระบบบริหารลูกจ้างสัมพันธ์ ของศูนย์บริการลูกค้า ของพนักงาน จำแนกตามเพศ	59
4.7	การเปรียบเทียบประสิทธิภาพ ของการบริหาร การให้บริการด้วย ระบบบริหารลูกจ้างสัมพันธ์ ของศูนย์บริการลูกค้า ของพนักงาน จำแนกตามอายุ	63
4.8	การเปรียบเทียบประสิทธิภาพ ของการบริหารการให้บริการด้วย ระบบบริหารลูกจ้างสัมพันธ์ ของศูนย์บริการลูกค้า ของพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา	66
4.9	การเปรียบเทียบประสิทธิภาพ ของการบริหารการให้บริการด้วย ระบบบริหารลูกจ้างสัมพันธ์ ของศูนย์บริการลูกค้า ของพนักงาน จำแนกตามสาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษา	72

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1.1	กรอบแนวคิดในการวิจัย	4