|  |
| --- |
| **สารบัญ** |
|  | **หน้า** |
| กิตติกรรมประกาศ | (ก) |
| บทคัดย่อภาษาไทย | (ข) |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ | (ค) |
| บทที่ 1 บทนำ | 1 |
|  ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา | 1 |
|  วัตถุประสงค์ | 2 |
|  สมมติฐานการวิจัย | 3 |
|  ขอบเขตการวิจัย | 3 |
|  นิยามศัพท์เฉพาะ | 3 |
|  ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ | 3 |
| บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฏี วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง | 4 |
|  แนวคิดเกี่ยวกับBullwhip Effect | 12 |
|  ทฤษฏีการจัดการสินค้าคงคลัง | 17 |
|  แนวคิดเกี่ยวกับ ABC Analysis | 20 |
|  ทฤษฏีห่วงโซ่ของกิจกรรมขององค์กร | 23 |
|  แนวคิดเกี่ยวกับ Customer Relationship Management | 33 |
|  วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง | 38 |
| บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย | 43 |
|  เครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัย | 43 |
|  วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล | 43 |
|  การวิเคราะห์ข้อมูล | 44 |
| บทที่ 4 ผลการศึกษา | 45 |
| บทที่ 5 บทสรุปและข้อเสนอแนะ | 48 |
|  สรุปผลการศึกษา | 48 |
|  อภิปรายผล | 48 |
|  ข้อเสนอแนะ | 49 |
| บรรณานุกรม | 50 |
| ภาคผนวก | 52 |
| ประวัติผู้รายงานการวิจัย | 71 |
|  |  |