

## บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าและการประยุกต์ใช้ระบบ CRM กับธุรกิจเกมออนไลน์ กรณีศึกษา บริษัทเอ็นซี ทู จำกัด” นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อจะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการเลือกใช้บริการเกมออนไลน์ของบริษัทเอ็นซี ทู จำกัด ความสัมพันธ์ของลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อปัจจัยเหล่านี้ และศึกษาหาแนวทางการประยุกต์ใช้ การเตรียมความพร้อมในการนำระบบบริหารลูกค้าความสัมพันธ์ (CRM) มาประยุกต์ใช้กับธุรกิจเกมออนไลน์ โดยเลือกกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มคือ กลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการเกมออนไลน์ของบริษัท จำนวน 1,302 คน เพื่อศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย พบว่าส่วนใหญ่คิดว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจมากที่สุด คือปัจจัยด้านสินค้า รองลงมาคือปัจจัยด้านการให้บริการ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมทางการตลาด ตามลำดับ ส่วนที่มีผลน้อยที่สุดคือปัจจัยด้านราคา

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของลักษณะทางประชากรศาสตร์กับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านต่างๆ พบว่า อายุ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของลูกค้ามีความสัมพันธ์โดยตรงกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในทุกๆ ด้านอย่างมีนัยสำคัญ ส่วนตัวแปรอื่นๆ มีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกันไป

สำหรับกลุ่มตัวอย่างอีกหนึ่งกลุ่มได้แก่ พนักงานของบริษัทเอ็นซี ทู จำกัด จำนวนประมาณ 40 คน เพื่อศึกษาเรื่องแนวทางการประยุกต์ใช้ระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ผู้วิจัยได้สอบถามในด้านของความพร้อม แนวคิด ระดับการรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ พบว่าพนักงานส่วนใหญ่ยังไม่รู้จักกับระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์สักเท่าใดนัก เคยได้ยินชื่อแต่ยังไม่ทราบถึงความหมายและวิธีการนำมาปฏิบัติที่ชัดเจน และส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการที่องค์กรจะมีการนำระบบนี้มาประยุกต์ใช้ เพื่อที่จะสร้างความได้เปรียบเชิงแข่งขันให้มากขึ้น รวมถึงการจัดระเบียบภายในองค์กร กลยุทธ์และแนวทางต่างๆ เพื่อให้พร้อมที่จะนำระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์มาใช้ได้อย่างเต็มรูปแบบต่อไป