

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(1)
กิตติกรรมประกาศ.....	(2)
สารบัญตาราง	(7)
สารบัญภาพประกอบ.....	(13)
บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	2
1.3 ขอบเขตการวิจัย.....	2
1.4 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	3
1.5 นิยามศัพท์.....	3
1.6 ระเบียบวิธีวิจัย.....	4
1.7 แผนงานวิจัย.....	5
1.8 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
2. กรอบแนวคิดทางทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
2.1 กรอบแนวคิดทางทฤษฎี.....	6
2.1.1 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM).....	6
2.1.2 พฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer Behavior)	19
2.1.3 แนวคิดความพึงพอใจ (Satisfaction Concept)	23

2.1.4	แนวคิดในการบริการ (Service Concept)	25
2.1.5	ทฤษฎีประชากรศาสตร์ (Population Theories)	29
2.1.6	เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต (Internet Technology)	31
2.1.7	พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce).....	39
2.2	งานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้อง	43
2.2.1	การประยุกต์ใช้ระบบ CRM ในธุรกิจบัตรเครดิต กรณีศึกษาบริษัท บัตรเครดิตกรุงไทย มหาชน (จำกัด) โดย ธนิช โชติมานนท์.....	43
2.2.2	การนำหลักการ CRM มาประยุกต์ใช้ในธุรกิจ SMEs กรณีศึกษา: บริษัทคอมพิวเตอร์ขนาดเล็กแห่งหนึ่ง โดย วริศรา ชัยสิทธิ์.....	44
2.2.3	การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ในบริษัทเวชภัณฑ์ในประเทศไทย โดย อรวรรณ สุริยะไกร.....	45
2.2.4	ปัจจัยในการสร้างความพึงพอใจในธุรกิจส่งออกเสื้อผ้าสำเร็จรูป โดย ธัญญาภรณ์ โชคเจริญรัตน์.....	46
2.2.5	การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษี เงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตแบบออนไลน์ โดย ธวัชชัย เหล่าอิทธิพร	47
3.	กรอบแนวคิดทางทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	49
3.1	ระเบียบวิธีวิจัย.....	49
3.2	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	50
3.2.1	ประชากร.....	50
3.2.2	กลุ่มตัวอย่าง.....	50
3.3	สมมติฐานการวิจัย	51
3.4	ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	51
3.5	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	52
3.6	การให้คะแนนตัวแปร.....	52
3.7	การเก็บรวบรวมข้อมูล	53
3.8	การวิเคราะห์ข้อมูล	53

4. ผลการวิจัย	56
4.1 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้ บริการเกมออนไลน์ของบริษัท เอ็นซี ทู จำกัด	56
4.1.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์	56
4.1.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการเกมออนไลน์ ...	63
4.1.3 การทดสอบสมมติฐาน	77
4.1.4 สรุปผลการศึกษา	145
4.1.5 ข้อเสนอแนะและแนวทางการประยุกต์ใช้	150
4.2 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างเรื่องการประยุกต์ใช้ระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management: CRM) กับธุรกิจเกมออนไลน์	151
4.2.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์	151
4.2.2 ข้อมูลสอบถามความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับระดับความรู้ ความเข้าใจและการเตรียมความพร้อมในการประยุกต์ใช้งานระบบ	155
4.2.3 สรุปผลการศึกษา	185
4.2.4 ข้อเสนอแนะและแนวทางการประยุกต์ใช้	189
5. การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	191
5.1 การอภิปรายผลการวิจัย	192
5.1.1 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการเกม ออนไลน์ของบริษัทเอ็นซี ทู จำกัด	192
5.1.2 การประยุกต์ใช้ระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management: CRM) กับธุรกิจเกมออนไลน์	196
5.1.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการเกมออนไลน์ของ ลูกค้ากับการประยุกต์ใช้ระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management: CRM)	199
5.2 ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป	200

ภาคผนวก	
ก. แบบสอบถามสำหรับลูกค้า.....	202
ข. แบบสอบถามสำหรับพนักงาน	206
บรรณานุกรม	215
ประวัติการศึกษา.....	217