

## สารบัญภาพประกอบ

ภาพที่		หน้า
2.1	พฤติกรรมกรซื้อ 4 ประเภท .....	19
2.2	กระบวนการตัดสินใจของผู้ซื้อ .....	21
2.3	ขั้นตอนระหว่างการประชุมทางเลือกและการตัดสินใจซื้อ .....	22
2.4	พีระมิตของการสร้างประสบการณ์การบริการ.....	27
2.5	การยอมรับในคุณภาพ และความพึงพอใจของลูกค้า .....	28
2.6	การส่ง Packet ระหว่างคอมพิวเตอร์ในเครือข่าย .....	35
4.1	เพศของลูกค้าที่ใช้บริการเกมออนไลน์บริษัทเอ็นซี ทู จำกัด .....	58
4.2	อายุของลูกค้าที่ใช้บริการเกมออนไลน์บริษัทเอ็นซี ทู จำกัด .....	59
4.3	อาชีพของลูกค้าที่ใช้บริการเกมออนไลน์บริษัทเอ็นซี ทู จำกัด .....	60
4.4	ระดับการศึกษาสูงสุดของลูกค้าที่ใช้บริการเกมออนไลน์บริษัทเอ็นซี ทู จำกัด	60
4.5	รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของลูกค้าที่ใช้บริการเกมออนไลน์บริษัทเอ็นซี ทู จำกัด .	61
4.6	ที่พักอาศัย ณ ปัจจุบันของลูกค้าที่ใช้บริการเกมออนไลน์บริษัทเอ็นซี ทู จำกัด .....	62
4.7	สถานที่ที่เล่นเกมประจำของลูกค้าที่ใช้บริการเกมออนไลน์บริษัทเอ็นซี ทู จำกัด .....	62
4.8	ค่าร้อยละของปัจจัยในด้านสินค้าของลูกค้าที่ใช้บริการเกมออนไลน์บริษัทเอ็น ซี ทู จำกัด .....	65
4.9	ค่าเฉลี่ยของปัจจัยในด้านสินค้าของลูกค้าที่ใช้บริการเกมออนไลน์บริษัทเอ็นซี ทู จำกัด .....	66
4.10	ค่าร้อยละของปัจจัยในด้านราคาของลูกค้าที่ใช้บริการเกมออนไลน์บริษัทเอ็น ซี ทู จำกัด .....	67
4.11	ค่าเฉลี่ยของปัจจัยในด้านราคาของลูกค้าที่ใช้บริการเกมออนไลน์บริษัทเอ็นซี ทู จำกัด .....	68
4.12	ค่าร้อยละของปัจจัยในด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของลูกค้าที่ใช้บริการเกม ออนไลน์บริษัทเอ็นซี ทู จำกัด .....	69

4.13	ค่าเฉลี่ยของปัจจัยในด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของลูกค้าที่ใช้บริการเกมออนไลน์บริษัทเอ็นซี ทู จำกัด .....	70
4.14	ค่าร้อยละของปัจจัยในด้านการส่งเสริมทางการตลาดของลูกค้าที่ใช้บริการเกมออนไลน์บริษัทเอ็นซี ทู จำกัด.....	72
4.15	ค่าเฉลี่ยของปัจจัยในด้านการส่งเสริมทางการตลาดของลูกค้าที่ใช้บริการเกมออนไลน์บริษัทเอ็นซี ทู จำกัด .....	73
4.16	ค่าร้อยละของปัจจัยในด้านการบริการของลูกค้าที่ใช้บริการเกมออนไลน์บริษัทเอ็นซี ทู จำกัด.....	75
4.17	ค่าเฉลี่ยของปัจจัยในด้านการบริการของลูกค้าที่ใช้บริการเกมออนไลน์บริษัทเอ็นซี ทู จำกัด.....	75
4.18	ค่าเฉลี่ยของปัจจัยในด้านต่างๆ ของลูกค้าที่ใช้บริการเกมออนไลน์บริษัทเอ็นซี ทู จำกัด .....	77
4.19	ร้อยละของเพศของพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม.....	153
4.20	ร้อยละของอายุของพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม .....	153
4.21	ร้อยละของตำแหน่งของพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม.....	154
4.22	ร้อยละของประสบการณ์ในธุรกิจเกมออนไลน์ของพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม.....	155
4.23	ร้อยละของความคิดเห็นของพนักงานในเรื่องทิศทางและเป้าหมายในการดำเนินธุรกิจของบริษัท .....	157
4.24	ร้อยละของความคิดเห็นของพนักงานในเรื่องการกำหนดกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจของบริษัท .....	158
4.25	ร้อยละของความคิดเห็นของพนักงานในเรื่องกลยุทธ์การตลาดที่ใช้ในการแข่งขัน.....	158
4.26	ร้อยละของความคิดเห็นของพนักงานในเรื่องกระบวนการบริหารคุณภาพในการให้บริการ.....	160
4.27	ร้อยละของความคิดเห็นของพนักงานในเรื่องกระบวนการการเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง .....	161
4.28	ร้อยละของความคิดเห็นของพนักงานในเรื่องการพิจารณาความต้องการของลูกค้าในการเลือกใช้เทคโนโลยีของบริษัท.....	163

4.29	ร้อยละของความคิดเห็นของพนักงานในเรื่องการจัดสรรเทคโนโลยีให้กับพนักงานในการติดต่อกับลูกค้า .....	164
4.30	ร้อยละของความคิดเห็นของพนักงานในเรื่องกลยุทธ์ในการเก็บและใช้ข้อมูลของลูกค้า .....	166
4.31	ร้อยละของความคิดเห็นของพนักงานในเรื่องการผสมผสานข้อมูลลูกค้าเข้ากับประสบการณ์ของบริษัท.....	167
4.32	ร้อยละของความคิดเห็นของพนักงานในเรื่องการมอบอำนาจในการตัดสินใจให้กับพนักงานเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า.....	169
4.33	ร้อยละของความคิดเห็นของพนักงานในเรื่องการให้รางวัลสูงใจกับพนักงานที่มีพฤติกรรมเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง.....	170
4.34	ร้อยละของความคิดเห็นของพนักงานในเรื่องบริษัทเข้าใจว่าลูกค้ามีผลกระทบต่อบริษัทมากน้อยแค่ไหน.....	173
4.35	ร้อยละของความคิดเห็นของพนักงานในเรื่องลูกค้ามีอิทธิพลต่อสินค้าและบริการของบริษัทแค่ไหน.....	174
4.36	ร้อยละของความคิดเห็นของพนักงานในเรื่องโปรแกรมการตลาดของบริษัทตอบสนองกับลูกค้าได้ดีแค่ไหน .....	175
4.37	ร้อยละของความคิดเห็นของพนักงานในเรื่องบริษัทตระหนักถึงวิธีที่องค์กรอื่นใช้ในการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้ามากน้อยแค่ไหน .....	176
4.38	ร้อยละของความคิดเห็นของพนักงานในเรื่องของการรู้จักการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) .....	181
4.39	ร้อยละของความคิดเห็นของพนักงานในเรื่องของบริษัทดำเนินงานสอดคล้องกับหลัก CRM หรือไม่.....	181
4.40	ร้อยละของความคิดเห็นของพนักงานในเรื่องหากบริษัทมีแนวคิดที่จะดำเนินการตามหลัก CRM .....	182
4.41	ร้อยละของความคิดเห็นของพนักงานในเรื่องบริษัทแยกแยะลูกค้าได้ดีแค่ไหน	182
4.42	ร้อยละของความคิดเห็นของพนักงานในเรื่องการปรับปรุงประสบการณ์ของบริษัทกับลูกค้า.....	183
4.43	ร้อยละของความคิดเห็นของพนักงานในเรื่องบริษัทประเมินความคาดหวังของลูกค้าและตอบสนองต่อความคาดหวังนั้นได้ดีอย่างไร .....	184

4.44	ร้อยละของความคิดเห็นของพนักงานในเรื่องบริษัทเข้าใจและคาดการณ์ พฤติกรรมของลูกค้าได้ดีแค่ไหน .....	185
------	---	-----