

หัวข้อเรื่อง	ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าและการประยุกต์ใช้ระบบ CRM กับธุรกิจเกมออนไลน์ กรณีศึกษา บริษัทเอ็นซี ทู จำกัด
ชื่อผู้เขียน	นายวัชรกร เรืองโรจนวิรัช
แผนกวิชา/คณะ	วิทยาลัยนวัตกรรมการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษา	พันโท ดร.สรรพชัย หุวะนันทน์
ปีการศึกษา	2550

### บทสรุป

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการเลือกใช้บริการเกมออนไลน์ของบริษัทเอ็นซี ทู จำกัด ความสัมพันธ์ของลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อปัจจัยเหล่านี้ และศึกษาหาแนวทางการประยุกต์ใช้ การเตรียมความพร้อมในการนำระบบบริหารลูกค้าความสัมพันธ์ (CRM) มาประยุกต์ใช้กับธุรกิจเกมออนไลน์ ซึ่งจะใช้กลุ่มตัวอย่างแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่หนึ่งคือ กลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการเกมออนไลน์ของบริษัทเอ็นซี ทู จำกัด สำหรับศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจและความสัมพันธ์ของลักษณะทางประชากรศาสตร์กับปัจจัยความพึงพอใจจำนวน 1,302 คน กลุ่มที่สองคือ กลุ่มพนักงานของบริษัทเอ็นซี ทู จำกัด จำนวนประมาณ 40 คน เพื่อศึกษาเรื่องแนวทางการประยุกต์ใช้ระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์

สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลกับกลุ่มลูกค้าของบริษัทเอ็นซี ทู จำกัด นั้นผู้ศึกษาใช้แบบสอบถามสอบถามถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการเกมออนไลน์ของบริษัทเอ็นซี ทู จำกัด ซึ่งได้แบ่งออกเป็นหลายๆ ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านสินค้าและผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมทางการตลาด และปัจจัยด้านการให้บริการ

เมื่อเก็บข้อมูลได้ครบตามกำหนดผู้ศึกษาได้นำเข้าสู่กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS) สถิติที่ใช้คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รวมถึงการวิเคราะห์ไคสแควร์ในการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่พักอาศัยปัจจุบัน และสถานที่ที่เล่นเกมประจำ กับตัวแปรตามได้แก่ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในด้านต่างๆ ได้แก่ ปัจจัยด้านสินค้า

และผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมทางการตลาด และปัจจัยด้านการให้บริการพบว่า

สภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าของบริษัทเอ็นซี ทู จำกัดจำนวน 1,302 คน เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง คือ เพศชายจำนวน 1,118 คน เพศหญิงจำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 85.93 และ 14.14 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-25 ปี จำนวน 461 คน รองลงมาคืออายุระหว่าง 26-30 ปี จำนวน 376 คน คิดเป็นร้อยละ 35.43 และ 28.90 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 752 คน รองลงมาคือ มัธยมศึกษา (ม.6)/ปวช. จำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 57.80 และ 19.45 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีอาชีพเป็น นักเรียน/นักศึกษา และพนักงานบริษัท โดยมีจำนวน 476 คน และ 422 คน ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละ 36.59 และ 32.44 ตามลำดับ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนจะอยู่ที่ 5,001-10,000 บาท/เดือน และ 10,001-20,000 บาท/เดือน โดยมีจำนวน 435 คนและ 364 คน ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละ 33.44 และ 27.90 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีพักอาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยมีจำนวน 859 คน คิดเป็นร้อยละ 66 และส่วนใหญ่มักพักผ่อนที่ชอบเล่นเกมอยู่ที่บ้าน/ที่ทำงาน จำนวน 959 คน คิดเป็นร้อยละ 73.71

สำหรับผลการวิจัยในเรื่องของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเกมออนไลน์ของบริษัทเอ็นซี ทู จำกัด ได้ข้อสรุปว่าปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุดที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการบริการเกมออนไลน์ของบริษัทเอ็นซี ทู จำกัด เรียงลำดับจากมากสุดไปน้อยสุด ได้แก่ ปัจจัยทางด้านสินค้า ปัจจัยทางการให้บริการ ปัจจัยทางด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยทางการส่งเสริมทางการตลาด และปัจจัยทางด้านราคา สำหรับเหตุผลที่ลูกค้าเลือกปัจจัยด้านสินค้าให้เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด อาจจะเนื่องมาจากว่าในปัจจุบันลูกค้ามีทางเลือกในการใช้บริการเกมออนไลน์มากขึ้น และคุณภาพของเกมซึ่งในช่วงนี้ออกมาใกล้เคียงกัน ทำให้ไม่เห็นความแตกต่าง กอปรกับในปัจจุบันความสามารถของคอมพิวเตอร์สามารถรองรับเกมที่มีกราฟิกในระดับสูงได้ดี และใช้ความสามารถของคอมพิวเตอร์สูงได้ ดังนั้นลูกค้าจึงคาดหวังกับเกมที่ออกมาสู่ตลาดจำเป็นที่จะต้องมียุทธศาสตร์ที่ดี ที่แตกต่างจากที่มีอยู่ในปัจจุบัน

สำหรับปัจจัยอื่นๆ อย่างเช่น ปัจจัยด้านการบริการ ที่ลูกค้าให้ความสำคัญในระดับสูง รองลงมาจากปัจจัยทางด้านสินค้า ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการบริการเป็นอีกสิ่งหนึ่งที่บริษัทจะต้องให้ความสำคัญเช่นเดียวกัน โดยเฉพาะธุรกิจประเภทการให้บริการด้วยแล้ว นับว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญยิ่ง การบริการที่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติอันดีแก่ความคิดและความรู้สึกทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก

ปัจจัยอีกตัวที่น่าสนใจในงานวิจัยครั้งนี้ คือ ปัจจัยด้านราคา โดยปกติแล้วทางบริษัท จะได้รับข้อมูลจากลูกค้าบางกลุ่มในเรื่องของราคาของสินค้าที่สูงจนเกินไป ทำให้ไม่ยอมใช้บริการของบริษัท ซึ่งดูเหมือนกับว่าปัจจัยตัวนี้จะมีอิทธิพลกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการของบริษัทอยู่มาก กอปรกับในปัจจุบันกระแสของเกมออนไลน์ได้ปรับเปลี่ยนโมเดลทางธุรกิจเป็นแบบ เล่นฟรี โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย แต่จะได้รายได้จากการขายไอเทมในเกมแทน ซึ่งตรงนี้ในตอนแรกทางผู้วิจัยคาดว่าน่าจะมีผลกับปัจจัยความพึงพอใจของลูกค้ามาก แต่เมื่อผลวิจัยออกมาปรากฏว่าไม่เป็นเช่นนั้น ปัจจัยในด้านราคากลับมีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการต่ำที่สุด ซึ่งหมายถึง ลูกค้าที่ใช้บริการในปัจจุบันสามารถยอมรับกับปัจจัยในด้านนี้ได้ และคิดว่าไม่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของบริษัทมากนัก

ในด้านความสัมพันธ์ของลักษณะทางประชากรศาสตร์กับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า นั้น สรุปได้ดังต่อไปนี้ จากการทดสอบสมมติฐานทางสถิติไคสแควร์พบว่า เพศ มีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านสินค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และเพศไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมทางการตลาด และด้านการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากการทดสอบสมมติฐานทางสถิติไคสแควร์พบว่า อายุ มีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านสินค้า ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมทางการตลาด และด้านการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากการทดสอบสมมติฐานทางสถิติไคสแควร์พบว่า อาชีพ มีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านสินค้า ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมทางการตลาด และด้านการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากการทดสอบสมมติฐานทางสถิติไคสแควร์พบว่า ระดับการศึกษาสูงสุด มีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านราคา ด้านการส่งเสริมทางการตลาด และด้านการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และระดับการศึกษาสูงสุดไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านสินค้า และด้านช่องทางการจัดจำหน่ายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากการทดสอบสมมติฐานทางสถิติไคสแควร์พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านสินค้า ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมทางการตลาด และด้านการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากการทดสอบสมมติฐานทางสถิติไคสแควร์พบว่า ที่พักอาศัยปัจจุบัน มีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านราคา และด้านช่องทางการจัดจำหน่ายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และที่พักอาศัยปัจจุบัน ไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านสินค้า ด้านการส่งเสริมทางการตลาด และด้านการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากการทดสอบสมมติฐานทางสถิติไคสแควร์พบว่า สถานที่ที่เล่นเกมประจำ มีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านสินค้า ด้านการส่งเสริมทางการตลาด และด้านการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และสถานที่ที่เล่นเกมประจำ ไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านราคา และด้านช่องทางการจัดจำหน่ายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สำหรับกลุ่มตัวอย่างอีกหนึ่งกลุ่มได้แก่ พนักงานของบริษัทเอ็นซี ทู จำกัด จำนวนประมาณ 40 คน เพื่อศึกษาเรื่องแนวทางการประยุกต์ใช้ระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ผู้วิจัยได้สอบถามในด้านของความพร้อม แนวคิด ระดับการรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ เมื่อเก็บข้อมูลได้ครบตามกำหนดผู้ศึกษาได้นำเข้าสู่กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS) สถิติที่ใช้คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า

สภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างพนักงาน ของบริษัทเอ็นซี ทู จำกัดจำนวน 40 คน เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง คือ เพศชายจำนวน 24 คน เพศหญิงจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 60 และ 40 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26-30 ปี จำนวน 26 คน รองลงมาคืออายุ 31 ปีขึ้นไปจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 65 และ 35 ตามลำดับ เป็นระดับผู้จัดการขึ้นไป จำนวน 2 คน ระดับ Senior จำนวน 9 คน และระดับ Staff จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 5, 22.50 และ 72.50 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานในธุรกิจเกมออนไลน์อย่างน้อย 2-3 ปี จำนวน 19 คน รองลงมาคือประสบการณ์มากกว่า 3 ปี จำนวน 11 คน และมีประสบการณ์ 1-2 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 47.50, 27.50 และ 25.00 ตามลำดับ

สำหรับความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับเรื่องแนวทางการประยุกต์ใช้ระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์มีดังนี้ ค่าเฉลี่ยของกลุ่มพนักงานในเรื่องของการกำหนดทิศทางและเป้าหมายของบริษัทในการดำเนินธุรกิจนี้ค่อนข้างกระจาย และแตกต่างกันออกไป แสดงให้เห็นว่ามีพนักงานเกือบส่วนใหญ่เข้าใจไม่ตรงกันในเรื่องของการกำหนดทิศทางและเป้าหมายของบริษัท บางกลุ่มเข้าใจว่ามีแล้ว

บางกลุ่มเข้าใจว่าไม่มี ซึ่งในส่วนนี้จำเป็นที่บริษัทจะต้องมีการกำหนดทิศทางและเป้าหมายของบริษัทออกมาให้ชัดเจน และแจ้งให้พนักงานทราบทุกคนทราบโดยทั่วกัน

ส่วนใหญ่เห็นตรงกันว่ากลยุทธ์ของบริษัทนั้นยังไม่สอดคล้องกับเป้าหมายและทิศทางเท่าที่ควรนัก ดังนั้นอาจจะมีการปรับกลยุทธ์ให้ตรงกับเป้าหมายและทิศทางก่อน ซึ่งจำเป็นที่จะต้องมีการกำหนดทิศทางและเป้าหมายให้ทุกคนทราบเหมือนกันก่อน

กลยุทธ์การแข่งขันกับคู่แข่งที่ยังไม่สามารถสร้างความแตกต่างได้มากนัก อาจเนื่องมาจากมีการแข่งขันที่สูงมาก ทำให้ไม่ว่าเราจะทำอะไร คู่แข่งก็จะทำตามโดยทันที และบริษัทอาจยังไม่มี Core Business ที่เด่นชัดที่เหนือกว่าคู่แข่ง และลอกเลียนแบบได้ยาก

พนักงานส่วนใหญ่ยังเข้าใจไม่ตรงกัน ถึงเรื่องของการบริหารคุณภาพในการให้บริการ บางกลุ่มบอกว่ามี บางกลุ่มบอกว่าไม่มี ซึ่งแสดงให้เห็นว่ากระบวนการดำเนินภายในและมาตรฐานในการให้บริการของบริษัทยังไม่เป็นรูปธรรมที่เด่นชัด แต่ส่วนใหญ่มีความเห็นตรงกันในเรื่องต้องการที่จะริเริ่มการบริหารคุณภาพในการให้บริการ เพราะเป็นสิ่งที่จะสามารถเพิ่มมาตรฐานในการให้บริการกับลูกค้าได้

ความเห็นในเรื่องของการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า ถือว่าคิดเห็นไปในแนวทางเดียวกัน คือบริษัทมีการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าอยู่บ้าง ซึ่งเป็นจุดที่ดี แต่ควรที่จะเพิ่มการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าให้เพิ่มขึ้น เพราะการเข้าใจในลูกค้าจะช่วยให้สามารถวางแผนทางธุรกิจได้อย่างถูกต้อง

พนักงานเห็นตรงกันว่าบริษัทได้พิจารณาความต้องการของลูกค้าเป็นหลักก่อน ในการที่จะเลือกพัฒนาหรือใช้เทคโนโลยีเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นที่ดีในการเตรียมความพร้อมเข้าสู่การบริหารลูกค้าสัมพันธ์

เช่นเดียวกับข้างบนที่พนักงานส่วนใหญ่เห็นว่าบริษัทให้การสนับสนุนทางด้านเทคโนโลยีในการติดต่อกับลูกค้า ซึ่งจะช่วยให้เพิ่มในเรื่องของการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าและมาตรฐานในการให้บริการกับลูกค้าให้ดียิ่งขึ้นด้วย

พนักงานมีความเห็นหลากหลายในเรื่องของการเก็บข้อมูลลูกค้าและนำข้อมูลเหล่านั้นมาพัฒนาธุรกิจ ซึ่งอาจจะมีส่วนงานบางส่วนเท่านั้นที่นำข้อมูลตรงนี้มาใช้ ซึ่งส่วนอื่นอาจจะไม่เคยเห็นมาก่อน ดังนั้นอาจจะต้องมีการแจ้งให้พนักงานทราบถึงกลยุทธ์ของบริษัทที่จะใช้ รวมถึงแนวทางในการที่จะนำข้อมูลของลูกค้ามาใช้ เป็นต้น

บริษัทมีการคัดเลือกกลุ่มของลูกค้าเอาไว้ และได้นำข้อมูลของกลุ่มลูกค้านั้นมาใช้ร่วมกับการทำงานและประสบการณ์ของบริษัท แต่อาจจะยังไม่ดีเพียงพอ ซึ่งบริษัทอาจจะต้องมีการศึกษาข้อมูลของลูกค้าให้มากขึ้น

พนักงานมีความเห็นที่แตกต่างกันเรื่องของอำนาจที่ได้รับมอบหมายให้ตอบสนองกับลูกค้า แสดงให้เห็นว่าบริษัทยังไม่มีทิศทางที่ชัดเจนในเรื่องนี้เท่าที่ควร อาจเป็นเพราะในหน่วยงานที่แตกต่างกันอาจได้รับอำนาจในการดูแลลูกค้าที่แตกต่างกัน ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นเรื่องที่ค่อนข้างละเอียดอ่อน ดังนั้นจำเป็นต้องพิจารณาในเรื่องนี้ให้รอบคอบในการจัดสรรอำนาจให้กับพนักงานในการติดต่อกับลูกค้า

เกือบทั้งหมดเห็นตรงกันว่าบริษัทละเลยในเรื่องของรางวัลสูงใจที่จะกระตุ้นให้พนักงานให้ความสำคัญกับเรื่องของการให้บริการลูกค้า ดังนั้นบริษัทควรจะมีนโยบายหรือกฎเกณฑ์เพิ่มเติมในเรื่องของแรงจูงใจให้กับพนักงาน เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจที่ดีในการที่จะให้บริการกับลูกค้า

ส่วนใหญ่เข้าใจตรงกันว่าบริษัทให้ความสำคัญกับกลุ่มลูกค้ารวมถึงลูกค้าแต่ละคนที่สำคัญ ทั้งนี้กลุ่มลูกค้าเหล่านี้จะมีผลกระทบมากที่สุดกับบริษัท เนื่องจากเป็นกลุ่มลูกค้าชั้นดีของบริษัท และจะมีผลกระทบมากหากกลุ่มลูกค้ากลุ่มนี้หลุดลอยไป

การพัฒนาสินค้าและบริการของบริษัทยังคงเน้นตอบสนองต่อความต้องการของคนหมู่มากอยู่ เนื่องด้วยธุรกิจที่ต้องอาศัยจำนวนคน ดังนั้นอาจถือเป็นข้อจำกัดของธุรกิจที่ไม่สามารถจะพัฒนาสินค้าให้รองรับกับคนเฉพาะกลุ่มได้ แต่ในด้านของการบริการนั้นสามารถประยุกต์ใช้ได้กับบุคคลเฉพาะกลุ่มได้

สำหรับโปรแกรมทางการตลาดที่ออกมาเพื่อรองรับกับความต้องการของลูกค้าในบริษัทนั้นออกมาเพื่อรองรับกับกลุ่มเฉพาะ ตัวอย่างเช่น โปรโมชั่นแถมไอเทมในเกมเมื่อเติมเวลาผ่านโทรศัพท์มือถือและช่องทางบัตรเครดิต ซึ่งจุดนี้จะตอบสนองได้เฉพาะกลุ่มที่มีเครื่องมือเหล่านี้รองรับเท่านั้น ทำให้อาจเสียกลุ่มลูกค้าบางส่วนไปได้

ส่วนใหญ่เห็นตรงกันว่าบริษัทรู้ว่าคู่แข่งมีแนวทางในการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างไร แต่สิ่งที่สำคัญคือ บริษัทได้มีการนำแนวทางนั้นมาปรับใช้กับบริษัทเอง หรือคิดหากกลยุทธ์ใหม่ๆ ที่เหนือกว่าคู่แข่งมาใช้หรือไม่

บริษัทมีการแยะแยะข้อมูลลูกค้าในระดับหนึ่ง โดยมาจากฐานข้อมูลของลูกค้าเอง และจากการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าด้วย

บริษัทมีการทำสำรวจวิจัย เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลลูกค้า บางส่วนได้มากจากการติดต่อกับลูกค้าโดยตรง เป็นต้น

บริษัทที่มีการสำรวจความคาดหวังของลูกค้าเป็นครั้งคราว และในบางครั้งก็นำความคาดหวังของลูกค้ามาปฏิบัติเพื่อตอบสนอง แต่อาจมีบางอย่างเป็นข้อจำกัดที่ไม่สามารถตอบสนองกับความต้องการของลูกค้าได้

บริษัททราบแนวโน้มและพฤติกรรมของลูกค้าพอสมควร และได้นำมาใช้ในการวางแผนธุรกิจบ้าง ซึ่งสิ่งนี้เป็นสิ่งที่สำคัญมาก เพราะการทราบพฤติกรรมของลูกค้าจะทำให้เราสามารถวางแผนธุรกิจได้ถูกต้อง

พนักงานส่วนใหญ่ยังไม่รู้จักความหมายของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์นัก เพียงแค่เคยได้ยิน และบางส่วนก็รู้จักมาบ้างแล้ว แต่ยังไม่ทราบถึงวิธีการปฏิบัติที่ชัดเจน บริษัทจะต้องมีการฝึกอบรมถึงความหมาย ข้อดี ข้อเสีย และจุดประสงค์ของการนำระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) มาใช้ให้กับพนักงานได้ทราบเสียก่อน จากนั้นจึงกำหนดแนวทางในการนำมาใช้ร่วมกัน กำหนดออกมาเป็นนโยบายให้พนักงานได้รับทราบร่วมกัน ที่สำคัญจะต้องทำให้พนักงานเห็นถึงความสำคัญของการนำระบบนี้มาใช้ให้ได้

ส่วนใหญ่ยังอาจจะเข้าใจว่าการบริหารลูกค้าสัมพันธ์จะต้องเกี่ยวข้องกับหน่วยงานที่ดูแลลูกค้าโดยตรงเท่านั้น แต่จริงๆ การนำระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์มาใช้นั้นสามารถปรับใช้กับทุกระดับ ทุกหน่วยงานในองค์กร และทุกคนในองค์กรจะต้องร่วมมือ และร่วมดำเนินงานตามหลักการของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) ไปพร้อมๆ กันด้วย

พนักงานมีความเห็นที่จะสนับสนุนความคิดขององค์กรในเรื่องการนำหลักการบริหารลูกค้าสัมพันธ์มาประยุกต์ใช้เต็มที่ เพื่อสร้างความได้เปรียบเชิงแข่งขันให้เหนือกว่าคู่แข่ง เพราะปัจจุบันในธุรกิจเกมออนไลน์ ยังไม่มีองค์กรใดที่นำระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์เข้ามาใช้อย่างจริงจัง ในตรงจุดนี้อาจจะมีข้อจำกัดของตัวธุรกิจเองบ้าง ซึ่งจะต้องเริ่มทำการศึกษาถึงปัจจัยที่เป็นไปได้ในการทำระบบก่อนด้วย