

สารบัญภาพประกอบ

ภาพที่	หน้า
1.1 การเพิ่มขึ้นของกำไรของบริษัทที่ได้รับจากการพัฒนาความสัมพันธ์กับลูกค้า.....	3
1.2 แสดงรายการข้อมูลสัดส่วนลูกค้าประจำปี 2550.....	5
1.3 แสดงจำนวนลูกค้าและรายได้ต่อหมายเลขประจำปี 2550	6
2.1 หลักการการบริหารลูกค้าสัมพันธ์.....	16
2.2 แบบจำลองทัศนคติสามองค์ (Tricomponent Attitude Model)	52
4.1 เพศของกลุ่มตัวอย่าง.....	111
4.2 อายุของกลุ่มตัวอย่าง.....	112
4.3 ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง	113
4.4 อาชีพของกลุ่มตัวอย่าง.....	114
4.5 รายได้เฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง	115
4.6 ระยะเวลาในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ เอไอเอส.....	116
4.7 อัตราค่าบริการเฉลี่ยต่อเดือน	117
4.8 จำนวนครั้งที่ใช้บริการคอลล์เซ็นเตอร์.....	121
4.9 สัดส่วนของผู้ใช้บริการคอลล์เซ็นเตอร์ออนไลน์.....	123
4.10 จำนวนครั้งที่ใช้บริการคอลล์เซ็นเตอร์ ออนไลน์.....	124
4.11 รูปแบบคอลล์เซ็นเตอร์ออนไลน์ที่เลือกใช้บริการ.....	125