

สารบัญภาพประกอบ

ภาพที่		หน้า
1.1	โครงสร้างรายได้ สิ้นสุดธันวาคม 2548	5
1.2	จำนวนลูกค้าแบ่งตามสัญชาติ สิ้นสุดธันวาคม 2548.....	6
1.3	กรอบแนวคิดการวิจัย.....	11
1.4	แนวทางในการจัดทำรูปแบบการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า	12
2.1	การพัฒนาคุณค่าตลอดชีพของลูกค้า	29
3.1	แนวทางในการจัดทำรูปแบบการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า	53
4.1	ความเข้าใจในธุรกิจ ,บริการ ,กิจกรรมที่สมาชิกต้องการ	95
4.2	ความคิดเห็นพนักงาน และลูกค้าเรื่องสื่อสารภาระหน้าที่ช่วยสื่อสารกับลูกค้า.....	128
4.3	ความคิดเห็นพนักงาน และลูกค้าเรื่องประสิทธิภาพช่องทางการสื่อสาร.....	129
4.4	ระบบการสื่อสารการตลาด และการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า.....	138
4.5	ระบบสื่อสารการตลาดและสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า	141
4.6	วิธีประเมินการสื่อสารการตลาด, การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าผ่านฐานข้อมูล	143