

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(1)
กิตติกรรมประกาศ.....	(2)
สารบัญตาราง	(6)
สารบัญแผนภูมิ	(7)
สารบัญภาพประกอบ	(8)
บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ข้อมูลทั่วไปของร้านเซเว่นอีเลฟเว่น	1
1.1.1 วิสัยทัศน์และพันธกิจ	2
1.1.2 บริการหลัก.....	3
1.1.3 กลุ่มลูกค้าและส่วนตลาด	3
1.2 ข้อมูลทั่วไปของบัตรเงินสดดิจิทัล.....	4
1.2.1 ประโยชน์ของบัตรเงินสดดิจิทัล.....	5
1.2.2 อุปกรณ์ที่ใช้ในโครงการบัตรเงินสดดิจิทัล	5
1.2.3 หลักการใช้บัตรเงินสดดิจิทัล.....	6
1.1.3 ประเภทของ Loyalty Campaign.....	6
1.3 ที่มาและความสำคัญของการให้คำปรึกษา	6
1.4 วัตถุประสงค์ของการให้คำปรึกษา.....	7
1.5 ผลที่คาดว่าจะองค์กรจะได้รับจากการให้คำปรึกษา	7
2. วิธีการศึกษา	8
2.1 ขอบเขตของปัญหาที่จะให้คำปรึกษา.....	8

2.2	วิธีการวิเคราะห์และระบุปัญหาที่จะให้คำปรึกษา.....	9
3.	การวิเคราะห์และระบุปัญหา.....	11
3.1	ตัวบ่งชี้สภาพปัญหาที่องค์กรประสบอยู่ในปัจจุบัน.....	11
3.2	ผลจากการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ	11
3.3	ผลจากการเก็บข้อมูลทุติยภูมิ	14
3.4	การวิเคราะห์ส่วนประสมทางการตลาด	16
3.5	การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคของบัตรเครดิตดิจิทัล	19
3.6	การระบุปัญหา	21
4.	แนวทางแก้ไขปัญหา.....	22
4.1	ปัญหาที่ 1 ด้านส่วนประสมทางการตลาด	22
4.2	ปัญหาที่ 2 ด้านการบริหารลูกค้าสัมพันธ์	28
4.3	ปัญหาที่ 3 ด้านคณะทำงานโครงการ	29
5.	คุณสมบัติของผู้ร่วมคณะทำงาน	32
5.1	กำหนดโครงสร้างของคณะทำงาน.....	32
5.2	กำหนดคุณสมบัติของผู้ร่วมคณะทำงาน.....	36

ภาคผนวก

ก.	อธิธานศัพท์.....	39
ข.	ข้อกำหนดของบัตรเครดิตดิจิทัล.....	41
ค.	ลักษณะและการใช้งานบัตรเครดิตดิจิทัล.....	43
ง.	อุปกรณ์ที่ใช้ในระบบบัตรเครดิตดิจิทัล.....	48
จ.	ประโยชน์ของบัตรเครดิตดิจิทัล.....	50

จ. แบบสอบถาม.....	53
บรรณานุกรม	60
ประวัติการศึกษา.....	61

