

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1.1	ประเภทของร้านเซเว่นอีเลฟเว่น	1
3.1	ลักษณะส่วนบุคคล	11
3.2	แสดงรายละเอียดข้อร้องเรียนของลูกค้า ผ่านศูนย์รับข้อร้องเรียน ตั้งแต่ วันที่ 31 พฤษภาคม 2549 – วันที่ 5 กันยายน 2549	14
3.3	การเปรียบเทียบส่วนประสมทางการตลาดในมุมมองของธุรกิจและของลูกค้า	15
4.1	แสดงปัญหาและการแก้ไขปัญหของผลิตภัณฑ์ (Product)	22
4.2	แสดงปัญหาและการแก้ไขปัญหของราคา (Price)	23
4.3	แสดงปัญหาและการแก้ไขปัญหของช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)	24
4.4	แสดงปัญหาและการแก้ไขปัญหของการส่งเสริมการตลาด (Promotion)	25
4.5	แสดงปัญหาและการแก้ไขปัญหของพนักงาน (People)	26
4.6	แสดงปัญหาและการแก้ไขปัญหของกระบวนการให้บริการ (Process)	27
4.7	แสดงปัญหาและการแก้ไขปัญห ของสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Evidence)	27
4.8	แสดงปัญหาและการแก้ไขปัญหการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM)	28
4.9	แสดงปัญหาและการแก้ไขปัญหาด้านคณะทำงานโครงการ	30