

ชื่อเรื่อง	: กลยุทธ์การจัดการช่องทางการจัดจำหน่ายซิมการ์ดและบัตรเติมเงิน กรณีศึกษาของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)
ผู้เขียน	: วีระเดช แสงลอย อภิรดี ตติยานันท์ ทศพล ตีระรัตนรักษ์
ประธานที่ปรึกษา	: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จักรกฤษณ์ ดวงพิศตรา
ประเภทสารนิพนธ์	: การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2550

บทคัดย่อ

จุดมุ่งหมาย

1. เพื่อศึกษาวิธีการจัดจำหน่ายซิมการ์ด และบัตรเติมเงิน ในระบบวันทูคอล ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อศึกษาโอกาสและอุปสรรคในการจัดจำหน่าย ซิมการ์ด และบัตรเติมเงินในระบบ วันทูคอล ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)
3. เพื่อเสนอกลยุทธ์การจัดการช่องทางการจัดจำหน่าย ซิมการ์ดและบัตรเติมเงินในระบบวันทูคอล ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในแผนกที่เกี่ยวข้อง และร้านค้าปลีกขนาดเล็กทุกร้านในจังหวัดนครสวรรค์ จำนวน 35 ร้าน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ การออกภาคสนามไปสัมภาษณ์เชิงลึกกับตัวแทน ประชากรร้านค้าปลีกขนาดเล็ก รวมถึงตัวแทนพนักงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในส่วนงานที่เกี่ยวข้อง และแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการกระจายสินค้ารูปแบบใหม่ ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการกระจายสินค้า รูปแบบใหม่ ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) โดยเลือกใช้วิธีแบบ One Sample T-test เพื่อทดสอบคะแนนจากแบบสอบถาม ควบคู่ไปกับการวิเคราะห์การสัมภาษณ์เชิงลึกซึ่งเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพ

ผลการศึกษาค้นคว้า

1. ลูกค้ำมีความพึงพอใจการกระจายสินค้ารูปแบบใหม่ทางด้านการบริหารต้นทุนอยู่ในระดับพอๆ กันกับรูปแบบเก่า ซึ่งเรื่องที่ได้คะแนนความพึงพอใจมากที่สุดในด้านการบริหารต้นทุนคือ ค่าใช้จ่ายในการติดต่อเซลล์ตัวแทนเขต และมีความสะดวกในการชำระเงินมากขึ้น แต่ก็ยังอยู่ในระดับที่พอๆ กันกับรูปแบบเก่า

2. ลูกค้ำมีความพึงพอใจการกระจายสินค้ารูปแบบใหม่ทางด้านการบริหารการจัดส่งอยู่ในระดับพอๆ กันกับรูปแบบเก่า แต่เมื่อดูจากคะแนนความพึงพอใจในเรื่องคุณภาพของสินค้าในการส่งมอบแต่ละครั้งพบว่าลูกค้ำมีความพึงพอใจรูปแบบใหม่มากกว่ารูปแบบเก่า

3. ลูกค้ำมีความพึงพอใจการกระจายสินค้ารูปแบบใหม่ทางด้านการจัดการลูกค้ำสัมพันธ์อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมากในทุกๆ เรื่องดังต่อไปนี้

- พนักงานของลูกค้ำมีความเข้าใจในรายละเอียดของสินค้ามากขึ้น
- พนักงานของลูกค้ำมีความสนใจในข่าวสารและข้อมูลใหม่ๆ ของสินค้ามากขึ้น
- พนักงานของลูกค้ำมีความสนใจทางด้านเทคโนโลยีจากข่าวสารที่ได้รับจากพนักงาน

ขายหน่วยรถเงินสด

- พนักงานของลูกค้ำมีความมั่นใจในคุณภาพ ระบบการทำงานของบริษัท แอดวานซ์

อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด

4. ลูกค้ำมีความพึงพอใจการกระจายสินค้ารูปแบบใหม่ทางด้านการส่งเสริมการขายอยู่ในระดับพอๆ กันกับรูปแบบเก่า ซึ่งเรื่องที่ได้คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดคือ เรื่องอุปกรณ์เพื่อการส่งเสริมการขายเพียงพอต่อความต้องการ และเรื่องที่ได้คะแนนน้อยที่สุดคือเรื่องพนักงานขายหน่วยรถเงินสดมักจะแนะนำให้ลูกค้ำรู้จักสินค้าและบริการใหม่อยู่เสมอ ทั้งนี้ในส่วน of พนักงานเองก็พบว่าจะต้องมีการอบรมในเรื่องนี้พอสมควรมากขึ้น