

บทคัดย่อ

งานให้คำปรึกษาเรื่อง"การใช้บัตรเครดิตดิจิทัลในร้านสะดวกซื้อ กรณีศึกษา ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น" มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและวิเคราะห์การใช้งานบัตรเครดิตดิจิทัลของลูกค้าที่ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น รวมถึงการวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นโดยนำทฤษฎีทางด้านการตลาดและการจัดการที่เหมาะสมมาประยุกต์ใช้ และนำเสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้บัตรเครดิตดิจิทัลในการชำระค่าสินค้าและบริการที่ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก 2 แหล่ง คือ ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการออกแบบสอบถามเชิงลึก (In-depth interview) และจากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งทุติยภูมิ (Secondary Data) ที่ลูกค้าได้ร้องเรียนการบริการและปัญหาต่างๆในการใช้บัตรมายังหน่วยงานศูนย์รับข้อร้องเรียน (Call Service) จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ประกอบกับการวิเคราะห์ SWOT , 7P's และระบุปัญหาที่จะให้คำปรึกษาโดยอาศัยแบบจำลองแผนภูมิต้นไม้(Tree Diagram) มาใช้ในการตัดสินใจเลือกวิธีที่จะใช้แก้ปัญหาบัตรเครดิตดิจิทัล โดยนำเสนอการให้คำปรึกษาดังนี้

ทางคณะผู้จัดทำคำปรึกษา มีความเห็นว่าแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้บัตรเครดิตดิจิทัลในการชำระค่าสินค้าและบริการที่ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น มีแนวทางการแก้ไขปัญหาหลักๆ 3 แนวทางคือ แนวทางการปรับปรุงส่วนประสมทางการตลาดที่ยังไม่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าจากสถานภาพทางการตลาด แนวทางการปรับปรุงด้านการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) ซึ่งจะต้องจัดตั้งทีมงานเฉพาะ รวมถึงทำการออกแบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของบริษัท และแนวทางสุดท้ายคือ การจัดตั้งคณะทำงานโครงการที่มีทิศทางในการทำงาน และจะต้องมีการกำหนดเป้าหมายและแผนงานที่ชัดเจน

ดังนั้นทางคณะผู้ให้คำปรึกษาได้พิจารณาว่า ควรจะพัฒนาและปรับปรุงกลยุทธ์ทางการตลาดดังกล่าวข้างต้น เพื่อให้เกิดการใช้จ่ายผ่านบัตรแทนเงินสด ยอดจำหน่ายบัตร และผู้ใช้บริการที่เพิ่มสูงขึ้น จะเป็นการทำให้ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น สามารถสร้างความแตกต่าง ความสะดวกแก่ลูกค้า สร้างฐานลูกค้าประจำ และส่งผลให้บริษัทได้เปรียบในการแข่งขันที่รุนแรงในปัจจุบัน