

## บทที่ 6

### แผนการดำเนินงาน

#### รูปแบบการให้บริการ

ให้บริการออนไลน์ผ่านทางเว็บไซต์ [www.moviedelivery.com](http://www.moviedelivery.com)

#### รูปแบบสินค้าและบริการ (Goods and Service) : E-Commerce

รูปแบบของสินค้าและบริการของธุรกิจ Movie Delivery ถือเป็นอีกหนึ่งทางเลือกในการให้บริการให้เช่าภาพยนตร์ผ่านทางเว็บไซต์ให้กับลูกค้ารายแรกในประเทศไทย ด้วยแนวคิดที่ต้องการเป็นศูนย์รวมความบันเทิงทางด้านภาพยนตร์ทั้งใน และนอกกระแส รวมทั้งซีรีส์ต่างๆ โดยให้บริการผ่านทาง [www.moviedelivery.com](http://www.moviedelivery.com) ได้ตลอด 24 ชม. พร้อมบริการส่งสินค้าถึงที่ให้แก่สมาชิกฟรี (Easy to order & Convenient) ซึ่งประกอบด้วย

##### 1. ระบบข้อมูลสมาชิก (Log In)

ทุกๆ Web-Page ใน moviedelivery.com นั้น จะทำช่องทางการ Log-in ไว้เพื่อความสะดวกแก่สมาชิก ซึ่งหลังจากที่สมาชิก Log-in เข้าสู่ระบบแล้ว สมาชิกสามารถเลือกทำรายการต่างๆทุกรายการของ Movie Delivery ได้ทันที

##### 2. ระบบบัญชีรายชื่อภาพยนตร์ (Catalog)

ในส่วนของระบบบัญชีรายชื่อภาพยนตร์ (Catalog) ของ Movie Delivery จะมีอยู่ 2 วิธีหลัก เพื่อที่สมาชิกจะสามารถเลือกชมภาพยนตร์ที่ชื่นชอบจากเงื่อนไข (Criteria) ที่ต้องการ

1. Search สมาชิกสามารถหาภาพยนตร์ได้อย่างรวดเร็ว โดยการพิมพ์ชื่อเรื่องที่ต้องการลงใน search box ซึ่งอยู่ด้านซ้ายของ search โดยสามารถพิมพ์ได้ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ หากสมาชิกพิมพ์ชื่อเรื่องไม่ถูกต้อง search ก็จะไม่ค้นหาภาพยนตร์ที่มีลักษณะชื่อเรื่องใกล้เคียงนั้นขึ้นมาแทนจำนวนหลากหลายเรื่อง ขึ้นอยู่กับความใกล้เคียง นอกจากนี้ หากต้องการหาภาพยนตร์จาก คำสำคัญ อื่นๆ เช่น ผู้กำกับ, ดารา หรือ รางวัล ก็สามารถเลือกได้จาก Advance search
2. Selection web page สมาชิกสามารถ click เข้าไปในหน้า selection web page ซึ่งใน web page นี้จะแสดงถึงจำนวนภาพยนตร์ในแต่ละประเภท(criteria) และรูปโปสเตอร์ เพื่อให้สมาชิกชม

การแบ่งประเภทของภาพยนตร์จะแบ่งตามลักษณะของเรื่องราวของภาพยนตร์นั้นๆ โดยแบ่งออกเป็น อาทิ Action, Animation, Classic, Comedy, Drama, Experimental Fine & Media Art, Gay & Lesbian, Horror & Suspense, Music & Performance, Sci-fi & Fantasy, Short Film Sport & Recreation, Documentary

รางวัล (Award) จะเป็นการแบ่งประเภทของภาพยนตร์ที่ผ่านการชนะ หรือยอมรับในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับวงการภาพยนตร์ โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่มหลัก ได้แก่ กลุ่ม Award และ กลุ่ม Film Festival

โดยเมื่อ Web page แสดงไปปิดหนึ่งขึ้นมาแล้ว เมื่อวางเมาส์แล้ว ก็จะมีรายละเอียดของภาพยนตร์อย่างคร่าวๆแสดง ได้แก่ เนื้อหา (short type), ดารา และผู้กำกับ และเมื่อหาก double click เข้าไปใน link นั้นก็จะแสดงเนื้อหาต่างๆมากขึ้น ได้แก่ เนื้อหา (long type), Award, Film, Cast & Crew , Trailer และภาพยนตร์ที่มีลักษณะใกล้เคียง

### 3. ระบบสั่งซื้อและราคา

เนื่องจาก Movie Delivery เป็นบริการให้เช่าแก่สมาชิก ดังนั้น ระบบการสั่งซื้อของ Movie Delivery ก็คือระบบการเข้าสู่สมาชิคนั่นเอง

ลูกค้าสามารถสมัครเป็นสมาชิกได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว โดย Home page ของ Movie Delivery นั้น จะทำช่องทางให้ลูกค้าสามารถสมัครเป็นสมาชิกได้โดยทันที โดยที่ลูกค้าจะกรอกข้อมูลต่างๆ โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน ดังต่อไปนี้

#### ● ข้อมูลบังคับ (Compulsory Requirement)

- User ลูกค้าสามารถตั้ง User ได้ตามที่ต้องการ โดยสามารถใช้ User ได้ทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ ซึ่ง User นั้น จะต้องมีความยาวไม่ต่ำกว่า 6 ตัวอักษร
- Password ลูกค้าจะต้องตั้ง Password โดยการยืนยันว่าผู้ที่ Log-in เข้ามานั้น เป็นบุคคลคนนั้นจริง (Authenticated) โดย Password นั้นจะต้องเป็นภาษาอังกฤษไม่ต่ำกว่า 6 ตัวอักษร
- ข้อมูลเบื้องต้น เช่น Name & Surname , Delivery Address, E-mail ซึ่งสมาชิกต้องกรอกข้อมูลส่วนนี้ เพื่อเป็นฐานข้อมูลเบื้องต้น โดยข้อมูลเหล่านี้จะเป็นประโยชน์กับสมาชิก เพื่อเป็นช่องทางสำหรับ Movie Delivery ในการติดต่อสื่อสาร ในกรณีที่ทาง Movie Delivery มีกิจกรรม ข้อมูลข่าวสาร รวมถึงโปรโมชั่นต่างๆ และสิทธิ์ในการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆที่ต้องการแจ้งให้สมาชิกทราบ
- เบอร์โทรศัพท์ สมาชิกต้องกรอกข้อมูล เพื่อใช้ในการที่ Movie Delivery จะติดต่อกับลูกค้าโดยตรงในกรณีฉุกเฉิน
- ข้อมูลเพิ่มเติม (Optional Requirements)

- สำหรับที่อยู่ของสมาชิก (Address) สมาชิกควรกรอกที่อยู่จริง เพื่อใช้อ้างอิงและติดต่อกับสมาชิก หากการติดต่อด้วยวิธีอื่นไม่ได้ผล
- ลูกค้ายกรกรอกสถานที่ทำงาน เพื่อใช้อ้างอิงและติดต่อกับสมาชิก หากการติดต่อด้วยวิธีอื่นไม่ได้ผล
- Selection web page สมาชิกสามารถ click เข้าไปในหน้า selection web page ซึ่งใน web page นี้จะแสดงถึงจำนวนภาพยนตร์ในแต่ละ criteria และรูปโปสเตอร์ เพื่อให้สมาชิกเลือกชม

#### 4. ระบบติดตามสินค้าที่ต้องการและสินค้าในอดีต

- หลังจากที่สมาชิกทำการ Log-in เข้าไปใน Member Login แล้ว สมาชิกสามารถดูประวัติการเลือกในอดีต (history) และติดตามสินค้าว่าอยู่ในสถานะใด (trace) ซึ่งมีอยู่ 2 สถานะ คือ กำลังเตรียมจัดส่ง และ จัดส่งเรียบร้อยแล้ว
- เมื่อสมาชิกทำรายการเช่า หรือซื้อสินค้าผ่านทางหน้าจอแล้ว ระบบจะให้สมาชิกเลือกจุด รับ-ส่ง สินค้า ที่จะมารับสินค้า
- Movie Delivery จะติดตั้ง จุด รับ-ส่ง สินค้า แห่งละ 2 ที่ ใน 8 พื้นที่ย่านธุรกิจ รวม 16 จุด ตามร้านหนังสือในอาคารที่มีคนเดินพลุกพล่าน และสมาชิกเดินทางมาสะดวก โดยจะทยอยเพิ่มจำนวน จุด รับ-ส่ง สินค้า ตามพื้นที่ให้บริการที่เพิ่มขึ้น
- สมาชิกสามารถเลือกรับสินค้าจาก Movie Delivery ณ จุด รับ-ส่ง สินค้า ใดก็ได้ที่ Movie Delivery มี โดยสมาชิกต้องคืนสินค้านี้ดังกล่าวก่อน ณ จุด รับ-ส่ง สินค้า ที่สมาชิกเลือกไว้เมื่อตอนที่มารับสินค้าเสมอ
- ร้านหนังสือที่ Movie Delivery ติดตั้ง และมอบหมายให้ดูแล จุด รับ-ส่ง สินค้า จะได้รับส่วนแบ่งรายได้ในอัตรา 5% ของรายได้รวมต่อเดือนของ จุด รับ-ส่ง สินค้า แต่ละแห่ง

#### 5. ระบบการชำระเงิน

- จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (Depth Interview) กลุ่มลูกค้าเป้าหมายมีเวลาส่วนตัวเวลาค่อนข้างจำกัด ประกอบกับปัจจุบันโทรศัพท์มือถือถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่ 5 ที่คนไทยตั้งนั้นเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่สมาชิก Movie Delivery จึงกำหนดให้สมาชิกชำระเงินผ่านระบบ ผ่านระบบโทรศัพท์มือถือ
- เมื่อสมาชิกทำรายการผ่านทางหน้าจอ Movie Delivery จะทำการหาสินค้า และคำนวณค่าใช้จ่ายทันที โดยค่าใช้จ่ายแต่ละครั้งของสมาชิก บวกกับค่าธรรมเนียมในการชำระเงินผ่านระบบ ผ่านระบบโทรศัพท์มือถือ ในอัตรา 3 % ของค่าใช้จ่ายแต่ละครั้งจากข้อมูล การสัมภาษณ์เชิงลึก (Depth Interview) จะถูกหักจากค่าใช้จ่ายมือถือ

ที่สมาชิกใช้บริการอยู่ทั้งที่เป็นแบบรายเดือนและแบบเติมเงิน ซึ่งการชำระเงินในรูปแบบ ผ่านระบบโทรศัพท์มือถือ ทำให้ Movie Deliveryสามารถเก็บเงินได้ตรงเวลา และยังลดปัญหาของการเกิดหนี้สูญได้อีกทางหนึ่งด้วย

- เมื่อสมาชิกเดินทางมารับสินค้า ณ จุด รับ-ส่ง สินค้า ที่ได้เลือกไว้ พนักงานจะนำของสินค้าที่มีหมายเลขสมาชิกกำกับ ภายในซองจะบรรจุสินค้าที่สมาชิกต้องการ และใบแจ้งหนี้ที่แนบติดมากับสินค้าของสมาชิกทุกครั้ง โดยใบแจ้งหนี้จะประกอบด้วย 2 ส่วน ส่วนแรกสมาชิกต้องเซ็นรับสินค้าและส่งคืนให้แก่เจ้าหน้าที่ของ จุด รับ-ส่ง สินค้า เพื่อเป็นหลักฐานยืนยันว่าสมาชิกได้รับสินค้าเรียบร้อยแล้ว ส่วนที่สองให้สมาชิกเก็บไว้

### การจัดซื้อภาพยนตร์

การจัดซื้อภาพยนตร์เพื่อให้ได้ภาพยนตร์ที่มีความหลากหลายนั้น จะทำซื้อจาก Licensee ภาพยนตร์ที่บริษัทต้องการ อาทิ

- APS (บริษัท เอ พี เอส อินเทอร์เน็ตมิวสิค จำกัด)
- Box of fun
- CVD International Co.,Ltd.
- Catalyst Alliance (Thailand) Co.,Ltd.
- EVS (บริษัท อีวีเอส เอ็นเตอร์เทนเมนต์ จำกัด)
- GMM Grammy
- J-Bigs (บริษัท เจ บีค เอ็นเตอร์เทนเมนต์ จำกัด)
- บริษัท แมงป่อง จำกัด (มหาชน)
- PMEG (บริษัท แปซิฟิก มาร์เก็ตติ้ง แอนด์ เอ็นเตอร์เทนเมนต์กรุ๊ป จำกัด)
- Right Beyond (บริษัท ไรท์ บียอนด์ จำกัด)
- United Home Entertainment Co.,Ltd
- บริษัท ดวงกลม จำกัด
- สั่งซื้อจากต่างประเทศ เช่น เว็บไซต์ขายภาพยนตร์ของต่างประเทศ เช่น Amazon.com

โดยจะทำการเลือกซื้อภาพยนตร์จากผู้ถือลิขสิทธิ์(Licensee) ในประเทศไทยเป็นลำดับแรกก่อน หลังจากนั้น จึงทำการเลือกซื้อจากต่างประเทศตามลำดับ เนื่องจาก ราคาซื้อภาพยนตร์จาก Licensee ในประเทศไทย มีราคาสูงกว่าต่างประเทศ

ในช่วงเริ่มต้น Movie Delivery จะนำผลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (Depth Interview) กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย และจากการสอบถามหุ้นส่วนที่เป็นผู้ประกอบการที่มีประสบการณ์ในธุรกิจมานานมาใช้ในการประมาณการจัดซื้อประเภทของภาพยนตร์ และปริมาณการสั่งซื้อที่เหมาะสม ภายหลังจากเปิดให้บริการแล้ว เจ้าหน้าที่แผนกการตลาดจะนำข้อมูลจากระบบข้อมูล (Information System) มาวิเคราะห์เพิ่มเติมเพื่อประกอบการจัดซื้อแผ่นทั้งในด้านปริมาณและประเภทของภาพยนตร์ได้อย่างเหมาะสมและตรงกับความต้องการของลูกค้ามากขึ้น ซึ่งจะสามารถช่วยลดค่าใช้จ่ายในการซื้อแผ่นที่เกินความจำเป็นได้ วิธีหนึ่ง โดยมีหลักการดังต่อไปนี้

1. สั่งภาพยนตร์เข้าบริษัทประมาณเดือนละ 30-40 เรื่อง
2. จำนวนก๊อปปี้ (copies) ต่อเรื่องประมาณ 3-12 แผ่น แล้วแต่ความนิยมของภาพยนตร์ และซีรีส์เรื่องนั้นๆ (โดยเฉลี่ยประมาณ 5-6 แผ่น)
3. ตัดแผ่นภาพยนตร์ที่ชำรุด หรือเสื่อมออกจากสินค้าคงเหลือในทันที
4. แผ่นภาพยนตร์ที่หายจะถูกซื้อทดแทนเฉพาะในกรณีหนังใหม่
5. แผ่นภาพยนตร์ที่ไม่ได้รับความนิยม หรือไม่ก่อให้เกิดรายได้จะถูกตัดออกจากสินค้าคงเหลือโดยการขายต่อซึ่งบริษัทจะรวบรวมขายลดราคา โดย
  - สำหรับแผ่นวีซีดี และดีวีดีภาพยนตร์เก่า บริษัทจะขายแผ่นละประมาณ 49-99 บาท ขึ้นอยู่กับความใหม่-เก่า ของภาพยนตร์
  - สำหรับซีรีส์ต่างๆ นั้นราคาจะอยู่ที่ชุดละประมาณ 599 -1,099 บาท ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับจำนวนตอนของซีรีส์แต่ละเรื่อง

Movie Delivery ไม่เพียงมีจุดเด่นในเรื่องประเภทสินค้าที่สามารถตอบสนองความต้องการของสมาชิกได้อย่างตรงจุดแล้ว Movie Delivery ยังให้ความสำคัญกับปริมาณสินค้าที่จะต้องมียังจำนวนเพียงพอต่อความต้องการของสมาชิกเสมอ ดังนั้น Movie Delivery จึงต้องสร้างความสัมพันธ์อันดีกับ ผู้จัดหาสินค้า (Supplier) ให้อย่างสม่ำเสมอ อาทิ การจัดงานขอบคุณ ผู้จัดหาสินค้า (Supplier), การแข่งขันกีฬาพร้อมกันระหว่างพนักงาน Movie Delivery กับ พนักงานของ ผู้จัดหาสินค้า (Supplier) เป็นต้น เพื่อให้ผู้จัดหาสินค้า (Supplier) ส่งแผ่นภาพยนตร์ให้เราทันทีหากแผ่นที่สั่งไม่เพียงพอต่อความต้องการของสมาชิก โดย Movie Delivery จะต้องชำระค่าสินค้าให้หมดภายใน 7 วัน หลังจากรับสินค้าในแต่ละครั้ง

#### การจัดส่ง และการบริหารสินค้าคงคลัง (Delivery Process and Inventory Management)

การจัดส่งสินค้า ภายใต้งบที่ลูกค้าจะได้รับความพึงพอใจสูงสุด Movie Delivery ได้คำนึงถึงความสะดวก และค่าใช้จ่ายของลูกค้าเป็นอย่างยิ่ง จึงได้จัดเตรียมพนักงานไว้บริการจัดส่งสินค้าให้แก่สมาชิกฟรี ( Free Delivery) โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายใดๆ ภายใต้งบคิด

**“คุณส่ง เราส่ง”** เน้นสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่สมาชิกด้วยบริการจัดส่งรวดเร็วตรงเวลา ไม่มีค่าใช้จ่ายใดๆ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่สมาชิกอย่างเต็มที่ รวมทั้ง ช่วยประหยัดเวลา และค่าใช้จ่ายในการเดินทางของสมาชิกได้มาก โดยพนักงานจัดส่งสินค้าของ Movie delivery จะเป็นพนักงานประจำของ Movie Delivery ซึ่งจะสวมเครื่องแบบและติดบัตรของ Movie delivery โดยจะสวมเสื้อแจ็คเก็ตสีดำ และมีโลโก้ของ Movie Delivery ส่วนสินค้าที่นำมาส่งนั้นจะต้องบรรจุในถุงที่มีโลโก้ของ Movie delivery และมีใบแจ้งหนี้ที่ออกโดยบริษัท มูฟวี่ ดิลิเวอรี จำกัด เท่านั้น โดยสมาชิกจะต้องทำการเซ็นรับทุกครั้งที่มีการจัดส่งสินค้า ทั้งนี้ ทีมพนักงานจัดส่งพร้อมให้บริการ ตั้งแต่วันจันทร์ – วันอาทิตย์ ตั้งแต่เวลา 9.00 น. – 20.00 น. โดยสมาชิกสามารถระบุวัน เวลาและสถานที่ จุด รับ-ส่ง สินค้า ในแต่ละพื้นที่ที่ต้องการรับสินค้าได้

Messenger จะทำหน้าที่ส่งสินค้าให้กับสมาชิกตามสถานที่ต่างๆ ที่ได้แจ้งไว้ พร้อมกับให้สมาชิกเซ็นรับรองใบแจ้งการรับแผ่นภาพยนตร์เพื่อยืนยันว่าได้รับภาพยนตร์แล้ว และทำการรวบรวมสินค้าพร้อมใบแจ้งหนี้ของสมาชิกนำส่งคืนไปยังบริษัท เพื่อให้เจ้าหน้าที่จะทำการตรวจสอบ และแก้ไขข้อมูลที่ได้บันทึกในระบบให้ถูกต้อง สำหรับสินค้าที่สมาชิกคืนมาจะเจ้าหน้าที่จะยืนยันการนำม้วนวีดีโอกลับเข้าร้านกับ Information System ด้วยเครื่องอ่านบาร์โค้ดเช่นกัน และจัดเก็บเข้าสต็อกต่อไป

### การบริหารการรับส่งสินค้า

ฝ่ายบริหารงานบุคคล และธุรการ ซึ่งเป็นผู้ดูแล และควบคุม จุด รับ-ส่ง สินค้า ของ Movie Delivery และรับผิดชอบกระจายงานให้ Messenger รับส่งสินค้าให้กับ จุด รับ-ส่ง สินค้า อย่างทั่วถึง และตรงเวลา โดยใช้หลักการดังต่อไปนี้

- a) สร้างความสัมพันธ์อันดีกับ ผู้จัดหาสินค้า (Supplier) อย่างสม่ำเสมอ อาทิ การจัดงานขอบคุณ ผู้จัดหาสินค้า (Supplier), การแข่งขันกีฬาร่วมกันระหว่างพนักงาน Movie Delivery กับ พนักงานของ ผู้จัดหาสินค้า (Supplier) เป็นต้น เพื่อให้ ผู้จัดหาสินค้า (Supplier) ส่งแผ่นภาพยนตร์ให้เราทันทีหากแผ่นที่ส่งไม่เพียงพอต่อความต้องการของสมาชิก
- b) จุด รับ-ส่ง สินค้า จะได้รับส่วนแบ่งรายได้ในอัตรา 5% ของรายได้รวมต่อเดือนของ จุด รับ-ส่ง สินค้า แต่ละแห่ง
- c) ให้รางวัลแก่ จุด รับ-ส่ง สินค้า ที่มีความเป็นเลิศในการบริการลูกค้า โดยจะวัดจากแบบสำรวจความพึงพอใจของสมาชิกซึ่ง Movie Delivery จะทำการสำรวจ ทุกๆ 6 เดือน และรายได้ของ จุด รับ-ส่ง สินค้า แต่ละแห่งประกอบกัน

- d) คัดเลือก Messenger ที่มีประสบการณ์ และคุ้นเคยในเส้นทางบริเวณพื้นที่ให้บริการเป็นอย่างดี สามารถให้บริการแทนกันได้ ในกรณีที่ Messenger ป่วย หรือกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน
- e) จัดอบรมพนักงานประจำ จุด รับ-ส่ง สินค้า ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ของร้านหนังสือให้เข้าใจถึงบริการ และการให้บริการสมาชิก
- f) ให้รางวัลแก่ Messenger ที่มีความเป็นเลิศ และความเร็วในการบริการ ลูกค้า โดยจะวัดจากการมาทำงาน และการสอบถามจากแบบสำรวจความพึงพอใจของสมาชิกที่ Movie Delivery จะทำการสำรวจ ทุกๆ 6 เดือน
- g) ประเมินผลงานของ จุด รับ-ส่ง สินค้า และ Messenger ทุกๆ 6 เดือน

### การบริหารสินค้าคงคลัง

เนื่องจากจำนวนภาพยนตร์มีจำนวนมาก ประมาณ 12,000 เรื่อง โดยเฉลี่ยประมาณก็อปปีละ 4 แผ่น ดังนั้นจึงประมาณได้ว่า มีแผ่นซีดี(CD) ประมาณ 48,000 sets โดยคำนวณเนื้อที่ที่ต้องใช้จัดเก็บได้ดังนี้

CD Box set dimension	14x12x1	cubic.cm
quantities	48,000	sets
Space for Handling	400%	
<u>Space Required</u>		
14x12x1x48,000x4	=	32.26 cubic.cm
space dimension required	5x7	m

โดยจะทำการเลือกห้องที่มีขนาดใกล้เคียงกับที่ได้คำนวณข้างต้น และทำการออกแบบ ชั้นวางสินค้า (Rack) เพื่อบรรจุกล่องบรรจุซีดีโดยชั้นวางสินค้า (Rack) จะมีขนาดประมาณ 0.5 x 1.5 m. โดยสามารถขยายความสูงได้ โดยลักษณะของห้องจัดเก็บภาพยนตร์นั้น จะมีลักษณะดังรูป



โดยภาพยนตร์ที่เก็บไว้ในชั้นวางสินค้า (Rack) นั้น จะหุ้มด้วยกล่องพลาสติกขนาด 14x12x1 ซม. ซึ่งมาพร้อมกับการสั่งซื้อภาพยนตร์ ภาพยนตร์จะถูกจัดเก็บเป็นหมวดหมู่ตามลักษณะประเภทของภาพยนตร์ในชั้นวางสินค้า (Rack) และในแต่ละหมวดหมู่จะแบ่งตามแหล่งที่มาอีกครั้ง ได้แก่ภาพยนตร์ฝรั่ง ภาพยนตร์ไทย และภาพยนตร์เอเชีย

หลังจากที่มีภาพยนตร์เพิ่มมากขึ้น จะทำการเพิ่มจำนวนชั้นของชั้นวางสินค้า (Rack) ให้สามารถเก็บภาพยนตร์ได้มากขึ้นตามแนวดิ่ง หากทำการขยายชั้นวางสินค้า (Rack) สูงขึ้นแล้วยังไม่สามารถเก็บภาพยนตร์ได้เพียงพอ จะทำการขยายพื้นที่การจัดเก็บต่อไป

ข้อมูลความต้องการของลูกค้าแต่ละรายจะปรากฏที่หน้าจอคอมพิวเตอร์ของฝ่ายจัดส่งทันที โดยข้อมูลของลูกค้าแต่ละรายที่ปรากฏที่คอมพิวเตอร์ ประกอบด้วย

1. ชื่อ และที่อยู่ลูกค้า
2. ภาพยนตร์ และประเภทของภาพยนตร์ (ข้อมูลส่วนนี้จะสัมพันธ์กับตำแหน่งบนชั้นวางสินค้า (Rack) ทำให้สามารถหาภาพยนตร์ได้ง่าย)
3. จำนวนภาพยนตร์ที่มีอยู่ใน สต็อก

### **การเก็บภาพยนตร์หลังจากรับจากสมาชิกเข้าสู่คลังสินค้า**

บริษัทจะทำการใช้ระบบบาร์โค้ด(Barcode) เพื่อเก็บข้อมูลของภาพยนตร์บนแผ่น CD เพื่อการตรวจรับสินค้าเข้าสู่สต็อก โดยข้อมูลในบาร์โค้ด(Barcode)ประกอบด้วย

- ชื่อภาพยนตร์
- ประเภทภาพยนตร์
- จำนวนเรื่องเดียวกันที่อยู่ใน สต็อก

โดยข้อมูลเหล่านี้ จะทำให้ฝ่ายการตลาดสามารถทราบจำนวนภาพยนตร์แต่ละเรื่องในสต็อก ได้อย่างทันที

### **แผนระยะเวลาในการดำเนินแผนการปฏิบัติงาน**

แผนการปฏิบัติงานสำหรับการดำเนินธุรกิจรับส่งวิดีโอถึงที่ สามารถแบ่งตามช่วงเวลาหลักๆ ได้เป็น 2 ช่วงเวลา ดังนี้

1. ช่วงการเตรียมการก่อนเปิดให้บริการ
2. ช่วงการเปิดให้บริการ

## การเตรียมการก่อนเปิดให้บริการ

ช่วงการเตรียมการก่อนเปิดให้บริการสามารถแบ่งออกได้ ดังนี้

### 1. จัดทะเบียนก่อตั้งบริษัท

Movie Delivery จัดตั้งโดยการรวมตัวของผู้ถือหุ้นจำนวน 3 คน ในการจดทะเบียนก่อตั้งประกอบด้วย

ชื่อผู้ถือหุ้น	เงินลงทุน	จำนวนหุ้น	สัดส่วน (%)
1. นายชิวิน ชูลิกาวิทย์	3,000,000	30,000	33.33%
2. นางสาวพิมพ์มณี เกียรตินิมิตรา	3,000,000	30,000	33.33%
3. นายอดิสร จันท์แก้ว	3,000,000	30,000	33.33%
<b>รวม</b>	<b>9,000,000</b>	<b>90,000</b>	<b>100.00%</b>

### 2. จัดหาทำเลที่ตั้งสำนักงาน

Movie Delivery พิจารณาจัดหาทำเลที่ตั้งสำนักงานที่เหมาะสมโดยคำนึงถึงปัจจัยต่างๆดังนี้

- a. เน้นการเช่าพื้นที่ มากกว่าการซื้อขาด ทั้งนี้เพื่อเป็นการประหยัดต้นทุน และสะดวกต่อการโยกย้ายหากพบทำเลที่ดีกว่าจริงๆ โดยควรมีอัตราค่าเช่าเหมาะสมกับพื้นที่นั้นๆ โดย Movie Delivery จะพิจารณาพื้นที่ที่เหมาะสมที่สุด และมีค่าเช่าที่ไม่แพงจนเกินไป
- b. ตั้งอยู่บริเวณพื้นที่ใกล้เคียงกับบริเวณพื้นที่ที่กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย (คนทำงาน และคนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ย่านธุรกิจ) เพื่อความสะดวกในการขนส่งสินค้าได้รวดเร็ว และทันเวลา
- c. เปิดให้บริการสาขาแรก โดยพื้นที่ให้บริการครอบคลุมเขตพื้นที่ย่านธุรกิจ อันได้แก่ บริเวณ
  - i. ถนนสุขุมวิท ถนนอภิบาล
  - ii. ถนนสาทร ถนนสีลม
  - iii. ถนนสาทรประดิษฐ์ ถนนพระราม 3
  - iv. ถนนพญาไท
  - v. ถนนเจริญกรุง
  - vi. ถนนพหลโยธิน
  - vii. ถนนวิภาวดีรังสิต
  - viii. ถนนรัชดาภิเษก ถนนพระราม 9เขตวัฒนา  
เขตบางรักและสาทร  
เขตยานนาวาและบางคอแหลม  
เขตปทุมวันและราชเทวี  
เขตป้อมปราบ , พระนคร และสัมพันธวงศ์  
เขตพญาไท  
เขตดินแดง  
เขตห้วยขวาง

Movie Delivery คาดว่าภายใน 10 ปี บริษัทจะทำการขยายฐานลูกค้าไปยังบริเวณอื่นๆ จนครอบคลุมพื้นที่ 100 % ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อขยายฐานลูกค้าให้สามารถใช้บริการได้อย่างทั่วถึง

สำหรับสำนักงานของ Movie Delivery แห่งแรก นั้น Movie Delivery จัดตั้งขึ้นบริเวณถนนพระราม 3 โดยทำสัญญาเช่าพื้นที่อาคารพาณิชย์ 2 ชั้น เนื้อที่ประมาณ 30-35 ตารางเมตร พร้อมตกแต่งเพื่อใช้เป็นสำนักงาน ศูนย์กลางการกระจายสินค้า รวมถึงสต็อกสินค้า ชั้นล่างจะเป็นในส่วนของสำนักงาน ส่วนชั้นบนจะใช้เป็นสต็อกเก็บสินค้า

### 3. รับสมัครพนักงาน

ประกาศรับสมัครงานทางหนังสือพิมพ์ โดยในเริ่มต้นจากการคัดเลือกพนักงานระดับผู้จัดการ และ หัวหน้าแผนกฝ่ายบุคคล เพื่อดำเนินงานคัดเลือกพนักงานในตำแหน่งอื่นๆ ต่อไป

### 4. ติดตั้งระบบโทรศัพท์และฐานข้อมูล

เจ้าหน้าที่ส่วนข้อมูลและสารสนเทศจะรับผิดชอบในการเตรียมการติดตั้งระบบโทรศัพท์และฐานข้อมูลดังขั้นตอนต่อไปนี้

d. ติดต่อองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยหรือบริษัทเอกชนที่ได้รับสัมปทานเพื่อขอใช้บริการโทรศัพท์ SPC (เบอร์เดียวหลายหมายเลข) จำนวน 8 คู่สาย ที่สำนักงาน โดยเลือกหมายเลขที่จดจำได้ง่าย เช่น 02-712-5555

e. ติดต่อบริษัทซอฟต์แวร์ที่เชี่ยวชาญระบบจัดการศูนย์เช่าวิดีโอ เพื่อติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์, ฐานข้อมูล และบาร์โค้ด

### 5. จัดหาเงินทุนเข้าบริษัท

เจ้าหน้าที่ส่วนจัดหา และกระจายสินค้ามีหน้าที่ในการจัดหาเงินทุนวิดีโอเข้าแต่ละสาขาตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

f. ติดต่อทำสัญญากับบริษัทที่เป็นผู้ถือลิขสิทธิ์ (Licensee) อาทิ CVD International, World Picture และ Right Picture etc เพื่อจัดหาเงินทุนวิดีโอเข้าบริษัท

g. เลือกสรรแผ่นภาพยนตร์ และซีรี่ย์ต่างๆ ที่ได้รับความนิยมในขณะนั้น

h. บันทึกข้อมูลของแต่ละแผ่นลงใน Information System ตามรายละเอียด ต่อไปนี้

- รหัสสินค้า, ชื่อภาษาไทย-อังกฤษ, ประเภทสินค้า, ผู้แทนจำหน่าย ผู้แสดงนำประกอบ, ผู้กำกับ, ปีที่ออกฉาย, รางวัลที่ได้รับ, เจ้าของลิขสิทธิ์, เนื้อเรื่องโดยย่อ, ค่าเช่า,
- กำหนดระยะเวลาให้เช่า

- เจ้าหน้าที่ดำเนินการติดรหัสบาร์โค้ดที่แผ่นภาพยนตร์ และซีรี่ย์ต่างๆ ทุกแผ่น จากนั้นคือข้อมูล เพื่อ แจ้งข้อมูลข่าวสารที่อัปเดต สินค้าใหม่ลงในเว็บไซต์ และไฟล์เก็บข้อมูลของบริษัท จากนั้นจัดเก็บเข้าชั้นวางให้เป็นระเบียบ

### 6. จัดอบรมพนักงาน

-เจ้าหน้าที่ส่วนบุคคลดำเนินการจัดอบรมพนักงานเพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ตามมาตรฐานที่กำหนดและสามารถสร้างความพึงพอใจและประทับใจให้ลูกค้า

## ช่วงการเปิดให้บริการ

### ข้อมูลในการสมัครเป็นสมาชิก

- i. สมัครได้ทาง [www.moviedelivery.com](http://www.moviedelivery.com)
- ii. ค่าสมาชิกตลอดชีพ 99 บาท
- iii. อัตราค่าเช่า

รายการ	ราคา	จำนวน (คืน)	ค่าปรับ/วัน
แผ่นวีดีทัศน์ภาพยนตร์ชนโรง /เรื่อง	50 บาท	1	10
แผ่นวีซีดีภาพยนตร์ชนโรง /เรื่อง และ แผ่นวีดีทัศน์ซีรี่ย์เกาหลีใหม่ /แผ่น	40 บาท	1	10
แผ่นวีดีทัศน์ภาพยนตร์ที่ออกมากกว่า 1 เดือน /เรื่อง	50 บาท	3	10
แผ่นวีซีดีภาพยนตร์ที่ออกมากกว่า 1 เดือน /เรื่อง และ แผ่นวีดีทัศน์ซีรี่ย์เกาหลีทั่วไป /แผ่น	40 บาท	3	10
แผ่นวีซีดีภาพยนตร์ที่ออกมามากกว่า 3 เดือน /เรื่อง	40 บาท	7	10

- iv. อัตราค่าปรับ แผ่นละ 10 บาท ต่อ 1 คืน
- v. มีบริการส่ง และรับคืนสินค้าถึงที่ ฟรี โดยพนักงานของบริษัท
- vi. ช่วงเวลาให้บริการ\_เปิดให้บริการทุกวัน ตั้งแต่เวลา 9.00 น. - 20.00 น. โดยช่วงเวลาการทำงานจะแตกต่างกันตามส่วนงานที่พนักงานแต่ละคนรับผิดชอบ

พนักงาน	ช่วงเวลาทำงาน	วันหยุด
ส่วน Back Office	9.00 - 17.00	อาทิตย์
ส่วน Front Office และ Messengers	แบ่งเป็น 2 ช่วง ได้แก่ 1.) 9.00 - 17.00 น. 2.) 12.00 - 20.00 น.	มีวันหยุดให้ 1 วัน หมุนเวียนกันภายในแผนกโดยต้องมีพนักงาน Call Center และ Messenger ให้บริการทุกวัน

- vii. การแต่งกายพนักงาน แต่งกายตามสบายในชุดสุภาพ ยกเว้น Messenger ของ Movie Delivery จะสวมเสื้อแจ็คเก็ต ข้างหลังติดโลโก้ของ Movie Delivery พร้อมกับใช้หมวกกันน็อก และกล่องช่องกันกระแทกบรรจุแผ่นภาพยนตร์ที่มีตราและเบอร์โทรศัพท์ของบริษัทติดอยู่

## ขั้นตอนในการให้บริการ

ขั้นตอนในการให้บริการมีดังต่อไปนี้ (ดูแผนผังประกอบ)

1. เจ้าหน้าที่ Movie Delivery จะรอรับข้อมูลการเช่า, ซื้อ, คืน และการเปลี่ยนแปลงสินค้าจากสมาชิกที่ทำรายการผ่านทางเว็บไซต์ กรณีลูกค้าใหม่ต้องทำการลงทะเบียนเป็นสมาชิกของ Movie Delivery ก่อนโดยเจ้าหน้าที่จะบันทึกข้อมูลสมาชิกใหม่เก็บไว้ในฐานข้อมูล โดยสมาชิกสามารถใช้บริการได้ทันทีหลังลงทะเบียนเรียบร้อยแล้ว

- สมาชิกใหม่

ผู้ลงทะเบียนต้องกรอกข้อมูลส่วนบุคคล อาทิ ชื่อ-นามสกุล, วันเกิด, ที่อยู่, ที่ทำงาน, เบอร์โทรศัพท์ เพื่อบันทึกลงในฐานข้อมูล (Information System) รหัสประจำตัวของสมาชิกแต่ละคนจะเป็น อีเมลล์ของสมาชิกนั่นเอง นอกจากนี้สมาชิกยังได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับซีดีหนังและภาพยนตร์ รวมทั้งโปรโมชั่น ผ่านทางอีเมลล์อีกด้วย

- สมาชิกปัจจุบัน

เมื่อสมาชิก Log In เข้ามาในระบบ สมาชิกสามารถทำการเช่า, ซื้อ, คืน หรือเปลี่ยนแปลงสินค้าได้ทันที นอกจากนี้สมาชิกยังสามารถเรียกข้อมูลประวัติการใช้บริการของตน เมื่อคลิกเข้าไปในส่วน Borrower Information อาทิ แผ่นภาพยนตร์ที่เคยเช่า, แผ่นภาพยนตร์ที่เช่าปัจจุบัน, แผ่นภาพยนตร์ที่ยังไม่ได้คืน, ค่าปรับ, ค่าใช้จ่ายรวม ณ ปัจจุบัน เป็นต้น

## 2. รับรายการ

### a. เช่า

เมื่อสมาชิกส่งข้อมูลการเช่าเข้าสู่ระบบ ระบบจะทำการตรวจสอบสินค้าว่ามีอยู่หรือไม่ หากสินค้าหมดระบบจะแจ้งเตือนกลับไปยังสมาชิกทันทีโดยอัตโนมัติ พร้อมแสดงข้อมูลของภาพยนตร์เรื่องนั้นว่ามีกำหนดคืนเมื่อใดบ้าง เพื่อให้สมาชิก Log in เข้ามาใหม่อีกครั้ง Movie Delivery ไม่มีนโยบายการสั่งจองสินค้าล่วงหน้า เนื่องจากบริษัทเห็นว่าสมาชิกควรได้รับสิทธิในการเช่าต่อเท่าเทียมกัน (First come First serve) นอกจากนี้ Movie Delivery ยังมั่นใจว่าปริมาณสินค้าที่สั่งซื้อเข้ามาจะมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการของสมาชิก อย่างไรก็ตามหากสินค้าไม่เพียงพอจริงๆ หรือเกิดกรณีฉุกเฉิน Movie Delivery สามารถยืมสินค้าบางส่วนจากพันธมิตรซึ่งเป็นหุ้นส่วนของ Movie Delivery ได้

จากนั้นสมาชิกจะทำการเลือก จุด รับ-ส่ง สินค้า ที่บริษัทได้จัดตั้งเพื่อเป็นจุดบริการให้ลูกค้ามารับและมาคืนแผ่นภาพยนตร์ โดยทางสมาชิกสามารถเลือกให้จุดบริการ จุด รับ-ส่ง สินค้าได้ตามต้องการทุกครั้งที่ทำรายการ โดยในช่วงเริ่มดำเนินการบริษัทได้ทำการติดตั้ง จุด รับ-ส่ง สินค้า ไว้ทั้งหมด 16 แห่งเพื่อให้ครอบคลุมการให้บริการทั้งหมดจึงกำหนดให้ทั้ง 8 พื้นที่ย่านธุรกิจ

มี จุด รับ-ส่ง สินค้า แห่งละ 2 ที่ โดยจะทำการติดต่อร้านหนังสือตามตึกใหญ่ๆ ที่มีคนเดินพลุกพล่าน และเป็นที่ยู๊จก

b. คืน

- กรณีสมาชิกคืนสินค้าก่อนกำหนดและตามกำหนด สมาชิกสามารถนำแผ่นภาพยนตร์ไปส่งคืนได้ยัง จุด รับ-ส่ง สินค้า ที่รับแผ่นภาพยนตร์เรื่องนั้นมา

- กรณีสมาชิกคืนสินค้าช้ากว่ากำหนด ซึ่งเลยกำหนดการเช่านั้น ระบบจะคิดค่าปรับวันละ 10 บาท จนถึงวันที่สมาชิกรับสินค้ามาคืนที่ จุด รับ-ส่ง สินค้า ซึ่งสมาชิกรับแผ่นภาพยนตร์ไป โดยทางบริษัทจะทำการคิดค่าปรับโดยแจ้งให้สมาชิกรทราบผ่านทางใบแจ้งหนี้ในครั้งต่อไป

c. เปลี่ยน

สมาชิกต้องแจ้งเปลี่ยนสินค้าผ่านทางเว็บไซต์ หรือทางระบบ Call Center ทันทีภายใน 24 ชม. หลังจากนั้นเจ้าหน้าที่ Call Center จะโทรกลับไปยังสมาชิกตามเบอร์ที่ให้ไว้ เพื่อสอบถามถึงสาเหตุการเปลี่ยนสินค้า จากนั้นเจ้าหน้าที่จะทำการยืนยันรายการแผ่นที่สมาชิกต้องการเปลี่ยน การเลื่อนกำหนดวันคืนออกไปอีก 1 คืน พร้อมทั้งนัดหมายวันเวลาที่ทางสมาชิกจะมารับแผ่นภาพยนตร์ ตลอดจนจุดบริการ จุด รับ-ส่ง สินค้า ที่จะมารับแผ่นอีกด้วย

d. ชื้อ

- Movie Delivery มีการขายแผ่นภาพยนตร์ และซีดีส์เก๋ๆ ในราคาพิเศษ ซึ่งเป็นการหารายได้ให้กับบริษัทวิธีการหนึ่ง อีกทั้งยังเป็นการช่วยลดปริมาณสินค้าคงเหลือในบริษัทได้อีกด้วย

- สำหรับแผ่นวีซีดี และดีวีดีภาพยนตร์เก๋ บริษัทจะขายแผ่นละประมาณ 49-99 บาท ขึ้นอยู่กับความใหม่-เก่า ของภาพยนตร์

- สำหรับซีดีส์ต่างๆ นั้นราคาจะอยู่ที่ชุดละประมาณ 599-1,099 บาท ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับจำนวนตอนของซีดีส์แต่ละเรื่อง

- สมาชิกสามารถทำการซื้อสินค้าผ่านทางเว็บไซต์ได้เลย ซึ่งหลังจากข้อมูลของสมาชิกเข้าสู่ระบบเรียบร้อยแล้ว บริษัทจะทำการจัดส่งสินค้าให้แก่สมาชิกเพื่อไปรับยังจุดรับ-ส่ง สินค้า ที่ต้องการต่อไป

3. ข้อมูลเข้าสู่ระบบของ Movie Delivery และการจัดเตรียมสินค้า

เมื่อระบบส่งข้อมูลการใช้บริการของสมาชิกรมายัง Movie Delivery แล้ว เจ้าหน้าที่จะทำการ จัดเตรียมสินค้าตามรายการที่ได้รับ ซึ่งสินค้าเหล่านี้ได้ถูกจัดเรียงไว้ที่บริษัทตามประเภทและรหัสสินค้าอย่างเป็นระเบียบ นอกจากนี้ Movie Delivery ยังจัดพิมพ์ใบแจ้งหนี้แสดงรายละเอียด

การใช้บริการของสมาชิกซึ่งจะมี 2 ชุด ชุดหนึ่งให้กับสมาชิกเก็บไว้เมื่อสมาชิกมารับหนังที่จุดรับ-ส่ง สินค้า อีกชุดหนึ่งให้สมาชิกเซ็นชื่อยืนยันการทำรายการดังกล่าวในใบแจ้งว่าถูกต้อง เพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐาน และสามารถตรวจสอบย้อนหลังได้ต่อไป สำหรับรายละเอียดในใบแจ้งนี้จะประกอบด้วย

- I. ชื่อ-นามสกุล, ที่อยู่หรือที่ทำงาน, เบอร์โทรศัพท์
- II. รายการเช่า, ยืม หรือคืนแผ่นภาพยนตร์
- III. ใบแจ้งการใช้บริการ อาทิ ค่าใช้จ่าย ณ วันนี้, ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นตั้งแต่วันที่ 1 – ปัจจุบัน
- IV. กำหนดการชำระคืน
- V. จุดบริการ จุด รับ-ส่ง สินค้า ที่จะมารับและคืนแผ่นภาพยนตร์

จากนั้นทาง Messenger จะนำแผ่นภาพยนตร์ และใบแจ้งนี้ดังกล่าวไปส่งยัง จุด รับ-ส่ง สินค้า ที่สมาชิกแจ้งไว้เพื่อจะมารับแผ่นภาพยนตร์ไป

#### 4. Messenger ส่งสินค้าให้แก่สมาชิกตาม จุด รับ-ส่ง สินค้า ที่กำหนด และรับสินค้าคืน

Messenger จะรวบรวมสินค้าพร้อมใบแจ้งหนี้ของสมาชิกส่งให้กับ จุดบริการ จุด รับ-ส่ง สินค้า ตามสถานที่ต่างๆตามที่สมาชิกได้แจ้งไว้โดยสมาชิกจะต้องแจ้งหมายเลขสมาชิกของตนเป็นรหัสผ่านในการรับสินค้า และเซ็นกำกับใบแจ้งหนี้ที่แนบมากับสินค้าแล้วคืนให้กับพนักงานประจำ จุด รับ-ส่ง สินค้า

ขณะเดียวกัน Messenger จะรับสินค้าของสมาชิกที่นำสินค้ามาคืนไว้ที่จุดบริการจุดรับ-ส่ง สินค้า ที่รับสินค้าไปในตอนแรก ค่าเช่าและค่าปรับของสมาชิก และ ใบแจ้งหนี้ที่สมาชิกเซ็นกำกับแล้วกลับมายัง Movie Delivery เพื่อตรวจสอบเงิน และสินค้าที่ Messenger รับมาเพื่อแก้ไขข้อมูลที่ได้บันทึกในระบบให้ถูกต้อง อีกทั้งนำสินค้ากลับเข้าร้านโดยใช้ระบบ Information System ด้วยเครื่องอ่านบาร์โค้ดเช่นกัน และจัดเก็บเข้าสต็อกต่อไป

ภาพที่ 6.1 แผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ

