

## บทที่ 10

### แผนฉุกเฉิน

จากการวางแผนธุรกิจในด้านต่างๆ ของบริษัท มูฟวี่ ดิลิเวอรี จำกัด ที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้นนั้น ในความเป็นจริงย่อมมีความเป็นไปได้ที่แผนธุรกิจดังกล่าวอาจไม่เป็นไปตามที่ทาง Movie Delivery ได้กำหนดไว้ อันเนื่องมาจากเหตุการณ์ต่างๆ ทั้งภายในและภายนอก ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินธุรกิจเป็นไปอย่างราบรื่น และเป็นการเตรียมความพร้อมต่อความเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้น ทางบริษัทได้มีการกำหนดแผนฉุกเฉินขึ้นเพื่อรองรับกับสถานการณ์ต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นอย่างทันทั่วถึง และให้การดำเนินงานของบริษัทยังคงสามารถบรรลุผลตามเป้าหมายที่วางไว้ รวมทั้งยังลดผลเสียหายที่อาจเกิดขึ้นให้เหลือน้อยที่สุด อันได้แก่

#### 1. จำนวนสมาชิกน้อยกว่าที่ประมาณการไว้

- ให้ความสำคัญต่อการวิจัย และการประเมินผล ตรวจสอบ และควบคุมกลยุทธ์การตลาดที่ใช้แต่ละชนิดเพื่อนำมาปรับปรุงให้สอดคล้องกับสถานการณ์ และมีประสิทธิภาพสูงสุด
- ตรวจสอบข้อมูลตลาด และข้อมูลคู่แข่งอย่างต่อเนื่อง เพื่อใช้ในการปรับปรุงแผนการตลาดให้มีความเหมาะสมกับสถานการณ์
- พิจารณาถึงกลุ่มลูกค้าและตำแหน่งทางการตลาดที่ได้กำหนดไว้แต่แรกว่ายังสอดคล้องกับสถานการณ์ทางการตลาดอยู่หรือไม่ ซึ่งถ้าสถานการณ์มีการเปลี่ยนแปลงไปจากที่วางแผนไว้ Movie Delivery อาจต้องมีการทบทวนการกำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมายใหม่จากเดิมที่เจาะจงเฉพาะคนทำงานในพื้นที่ย่านธุรกิจโดยอาจเพิ่มกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เช่น กลุ่มคนที่อาศัยในเขตพื้นที่ดังกล่าวด้วย อาทิ นักเรียน นักศึกษา แม่บ้าน เพื่อสร้างโอกาสทางการตลาดสำหรับธุรกิจได้มากขึ้น ซึ่งอาจจะทำให้ธุรกิจสามารถที่จะกลับมาอยู่ทิศทางการสร้างกำไรได้อีกครั้ง
- ใช้กลยุทธ์ทางการตลาดเชิงรุกเพิ่มขึ้น เช่น การเสนอบริการโดยตรงแก่ผู้ที่สนใจ และสมาชิกผ่านทางพนักงาน Call Center และพนักงานรับส่งสินค้า การจัดหาโปรโมชั่นใหม่ๆ เพื่อดึงดูดใจลูกค้า การสร้างความสัมพันธ์อันดีกับสมาชิก เพื่อให้เกิดการบอกต่อ (Word Of Mouth) อีกทั้งยังเป็นการเพิ่ม Utilization Rate ของสมาชิกด้วยการจัดกิจกรรมทางการตลาดเพิ่มขึ้น เช่นการออกบูธตามตึกต่างๆ เพื่อประชาสัมพันธ์บริการของ Movie Delivery เป็นต้น

## 2. จำนวนแผ่นภาพยนตร์ไม่เพียงพอต่อความต้องการของสมาชิก

- ระบบจะทำการค้นหาภาพยนตร์เรื่องอื่นที่มีลักษณะคล้ายกันมาเสนอแทน พร้อมกับบันทึกการลงใน Information System ว่าแผ่นไม่เพียงพอ และข้อเสนอของระบบได้รับการตอบรับหรือไม่ เพื่อให้ Movie Delivery แก้ไขปรับปรุงต่อไป
- ติดต่อกับร้านที่เป็นหุ้นส่วนซึ่งเป็นพันธมิตรของ Movie Delivery ให้ช่วยจัดหาแผ่นจากที่ร้านมาสำรองให้กับสมาชิกก่อน
- หากเกิดปัญหาจำนวนแผ่นภาพยนตร์ไม่เพียงพอบ่อยครั้งขึ้น Movie Delivery จะทำการวิเคราะห์และ ประเมินจำนวนแผ่นภาพยนตร์ที่ Movie Delivery จะต้องสั่งซื้อใหม่ เพื่อให้สอดคล้องกับปริมาณความต้องการของลูกค้าที่เพิ่มขึ้น

## 3. การล่มของระบบ Server และข้อมูลสมาชิกของ Movie Delivery

- บริษัทจะดำเนินการติดตั้ง และทดสอบระบบ (run) Server สำรอง ทุกๆ 3 เดือน เพื่อให้แน่ใจว่า หาก Server หลักไม่สามารถทำงานได้ Server สำรองจะสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องทันที
- ทำการบันทึกข้อมูลของสมาชิก และภาพยนตร์ เก็บไว้ในรูปแบบ DVD (Second Storage) โดยจะมีการอัปเดตข้อมูลทุกๆ เดือน หากข้อมูลต่างๆ เสียหาย ข้อมูลที่เก็บในรูปแบบ DVD (Second Storage) จะสามารถนำมาใช้งานได้ทันที

## 4. มีคู่แข่งรายใหม่ลงทุนทำธุรกิจเช่นเดียวกับ Movie Delivery

- เจรจากับคู่แข่งเหล่านั้นเรื่องการลงทุนทำธุรกิจ เพื่อลดภาวะการแข่งขันที่เพิ่มขึ้น และสร้างโอกาสในการขยายธุรกิจของ Movie Delivery เช่น หากผู้ร่วมทุนเป็นผู้ประกอบการธุรกิจ Franchise ร้านเช่า Movie Delivery สามารถอาศัย Franchise สาขาของผู้ร่วมทุนเป็นศูนย์กลางในการจัดหา และกระจายสินค้าให้กับสมาชิกที่อยู่ในเขตพื้นที่นั้นๆ ได้ เช่น เมื่อ Movie Delivery ต้องส่งภาพยนตร์ให้กับสมาชิกต่างพื้นที่ Franchise สาขาจะทำการจัดส่งสินค้าให้แทน โดยมีการแบ่งรายได้ตามสัดส่วนที่ตกลงกันได้ นอกจากนี้ อาจจะเป็นความร่วมมือทางด้านเงินทุน การจัดหาสินค้า และเทคโนโลยีต่างๆ ฯลฯ ซึ่งเป็นการลดต้นทุนในการดำเนินงานให้กับบริษัทได้ทางหนึ่ง
- หากผู้ลงทุนใหม่ไม่รับข้อเสนอ หรือเงื่อนไขดังกล่าว

- Movie Delivery จะทำการเก็บข้อมูล สํารวจความต้องการของสมาชิก และผู้ที่สนใจ เพื่อจัดสรรงบประมาณสำหรับการจัด โปรโมชัน และกิจกรรมทางการตลาดเพิ่มเติมให้สอดคล้องกับความต้องการมากที่สุด เพื่อกระตุ้นการเข้าหนังสำหรับสมาชิกเก่า และเพิ่มจำนวนสมาชิกใหม่ อีกทั้งใช้กลยุทธ์การตลาดแบบ Direct Marketing เพื่อเข้าหากลุ่มลูกค้าให้มากขึ้น
- จัด Campaign ร่วมกับบริษัทอื่นๆ เช่น คุปองส่วนลด 20 บาท สำหรับการสั่งซื้อพิซซ่าที่ร้าน เมื่อสมาชิกเข้าหนังจาก Movie Delivery ครบ 200 บาทต่อครั้ง
- สร้าง และรักษาความสัมพันธ์อันดีระหว่าง Movie Delivery กับสมาชิกทั้งเก่าและใหม่ เพื่อให้เกิด Customer ความจงรักภักดี

#### 5. ค่าเสื่อมราคาภาพยนตร์สูงเร็วกว่าที่คาดการณ์ไว้มาก

- พิจารณาถึงสาเหตุที่อันดับแรกว่า สาเหตุมาจาก ผู้จัดหาสินค้า (Supplier) หรือไม่ หากเกิดจาก ผู้จัดหาสินค้า (Supplier) ที่ส่งแผ่นที่ด้อยคุณภาพทำให้เสื่อมสภาพเร็ว ก็ต้องเข้มงวดกับคุณภาพของสินค้าจาก ผู้จัดหาสินค้า (Supplier)
- พิจารณาหาสาเหตุที่อันดับ 2 ว่ามีสาเหตุเกิดจากการเก็บรักษาสินค้าของ Movie Delivery หรือไม่ หากเกิดจากสาเหตุนี้ จะต้องทำการปรับปรุงการจัดเก็บสินค้าใหม่
- พิจารณาสาเหตุที่เกิดจากสมาชิกว่าเกิดจากสาเหตุใด และแจ้งข้อมูลเหล่านั้นให้แก่สมาชิก ขณะเดียวกันก็ให้พนักงานส่งสินค้าตรวจเช็คแผ่นอย่างละเอียดก่อนรับ หรือส่งสินค้าให้กับสมาชิก อีกทั้งให้พนักงานตรวจเช็ค และทำความสะอาดแผ่นอีกครั้ง ก่อนเก็บเข้าสต็อก