

แพลตฟอร์มบริหารจัดการรถค้าปลีกเคลื่อนที่

ศุภชัย จันทรีไส

บทคัดย่อ

บริษัท มูฟ เซอร์วิส รีเทล เทคโนโลยี จำกัด โดยเป็นผู้ให้บริการโซลูชันสำเร็จรูปสำหรับธุรกิจประเภทขายสินค้าปลีกเคลื่อนที่ ด้วยซอฟต์แวร์ที่มีระบบการจัดการให้เข้ากับธุรกิจขายสินค้าปลีกเคลื่อนที่ เช่น ผู้ประกอบการรถพุ่มพวง รถเร่ อีกทั้งบริษัทฯ ยังเป็นผู้ให้บริการด้านการตลาดออนไลน์เพื่อส่งเสริมร้านค้าให้มีลูกค้ามากขึ้น ทำให้ธุรกิจและลูกค้าเติบโตอย่างต่อเนื่อง ด้วยการจัดการเทคโนโลยีในปัจจุบัน ทำให้ข้อมูลของบริษัทถูกจัดวางไว้บนบริการ Cloud ที่มีผู้ดูแลระดับประเทศดูแลให้บริษัทได้อย่างไม่มีปัญหา โดยมีการรวมฐานข้อมูลร้านค้าของบริษัท นำเสนอผ่านผ่านทางแพลตฟอร์มบนมือถือ แท็บเล็ต และคอมพิวเตอร์ เพื่อแนะนำร้านค้าที่ตอบโจทย์กับลูกค้าที่ต้องการรับบริการให้ตรงตามความต้องการมากที่สุด ด้วยระบบแนะนำอัจฉริยะ ตลอดจนบริษัทฯ จะทำการตลาดออนไลน์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ไม่ว่าจะเป็น Facebook, Youtube, Google AdWords และอื่นๆที่มีความสำคัญ ตรงกลุ่มเป้าหมาย โดยลูกค้าร้านค้าจะได้ผลประโยชน์จากการทำการตลาดของบริษัทฯ ด้วย

จุดเด่นของแพลตฟอร์ม คือ การสั่งซื้อสินค้าโดยผู้สั่งซื้อสินค้าสามารถระบุเลือกร้านค้าเคลื่อนที่ที่อยู่บริเวณใกล้เคียงได้โดยตรง และสามารถดูรายละเอียดของร้านค้าปลีกเคลื่อนที่ได้ เพื่อให้ง่ายต่อการตัดสินใจในการเลือกซื้อสินค้า

1. บทนำ

รถพุ่มพวง หรือ รถเร่ รถขายสินค้าประเภทนี้มีจุดเด่นที่การบรรจุสินค้าห้อยที่ข้างรถลักษณะเป็นพวง ๆ เพื่อให้เกิดความสะดวแก่ทั้งผู้ซื้อและผู้ขาย รถพุ่มพวงจะบรรทุกสินค้าที่จำเป็นต่อการประกอบอาหารประจำวันตระเวนขายไปตามพื้นที่ต่าง ๆ โดยเฉพาะในย่านที่ห่างไกลตลาด ร้านค้า ฯลฯ เพื่อจะได้มีช่องทางในการเข้าถึงสินค้าและบริการที่จำเป็นต่อการบริโภคในแต่ละวัน เป็นรูปแบบการปรับตัวของผู้ขายสินค้าเพื่อนำสินค้าและบริการ ไปขายให้กับผู้ซื้อสินค้าที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการขั้นพื้นฐานของรัฐได้อย่างเต็มที่ โดยเป็นการ

ผสมผสานระหว่างการนำสินค้าจำเป็นที่ขายในตลาดสด มาผสมผสานกับสินค้าที่ถูกขายในร้านโชห่วยแบบดั้งเดิม และเพิ่มการให้บริการรับชำระค่าใช้จ่ายต่างๆ แบบที่มีในร้านค้าปลีกยุคใหม่เข้าไปด้วย โดยเน้นวิธีการนำสินค้าไปขายโดยตรงให้กับกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้ในระดับราคากลาง-ปานกลาง ซึ่งส่วนใหญ่จะอาศัยอยู่ในพื้นที่ที่ค่อนข้างห่างไกลการให้บริการของรถสาธารณะ โดยการซื้อสินค้าจะเป็นการซื้อแบบวันต่อวันในปริมาณที่เพียงพอที่จะบริโภคใน 1-2 วันเท่านั้น ดังนั้น รูปแบบการนำเสนอขายสินค้าที่ดูๆแบบพ่วงห้อย จึงทำให้ผู้ซื้อสามารถประมาณราคาสินค้าที่จะบริโภคในแต่ละครั้งได้และสะดวกต่อการคำนวณราคาทั้งผู้ซื้อและผู้ขาย

รถพุ่มพวงจะเป็นตัวกระชับให้รัศมีการเข้าถึงแหล่งจับจ่ายใช้สอยได้เข้ามาใกล้ผู้ซื้อมากยิ่งขึ้น ผู้ซื้อมักมีปัญหาในการเดินทางที่ไม่สะดวกในสถานที่ตั้งที่พักอาศัยไปยังแหล่งรวมสินค้าต่างๆ ซึ่งรถพุ่มพวงก็จะมาตอบโต้ภัยด้วยการเป็นตัวกลางที่จะนำสินค้าจากแหล่งรวมสินค้าต่างๆขนส่งไปให้บริการแก่ชุมชนตามชนเมืองและพื้นที่ห่างไกลแหล่งสินค้าได้ดี

ในขณะเดียวกัน ในยุคปัจจุบันที่เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการดำรงชีวิตของคนส่วนมาก ซึ่งปฏิเสธไม่ได้ว่าโทรศัพท์มือถือก็เป็นอีกหนึ่งเทคโนโลยีที่สำคัญมากที่สุดที่ได้เป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวันของคนในยุคนี้ จะเรียกว่า เป็นอวัยวะที่ 33 ของคนยุคปัจจุบันก็ไม่ผิด ทั้งยังเป็นสิ่งที่สร้างการเชื่อมต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นได้เป็นอย่างดี ผนวกกับการนำเทคโนโลยีต่างๆเข้ามาพัฒนาธุรกิจที่ทำอยู่เพื่อเพิ่มความสะดวกสบายให้ทั้งผู้ประกอบการและผู้บริโภคในการเลือกซื้อสินค้าหรือบริการต่างๆ ผ่าน Application หรือ Platform ที่มาช่วยในการเข้าถึงผู้บริโภคยุคใหม่ที่ชอบใช้ Smart Phone การเปลี่ยนแปลงธุรกิจที่มีอยู่แบบเดิมให้เป็นธุรกิจแบบที่มีการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยปรับเปลี่ยนโครงสร้างการซื้อขายรูปแบบใหม่ให้เกิดขึ้นจึงเป็นสิ่งสำคัญ

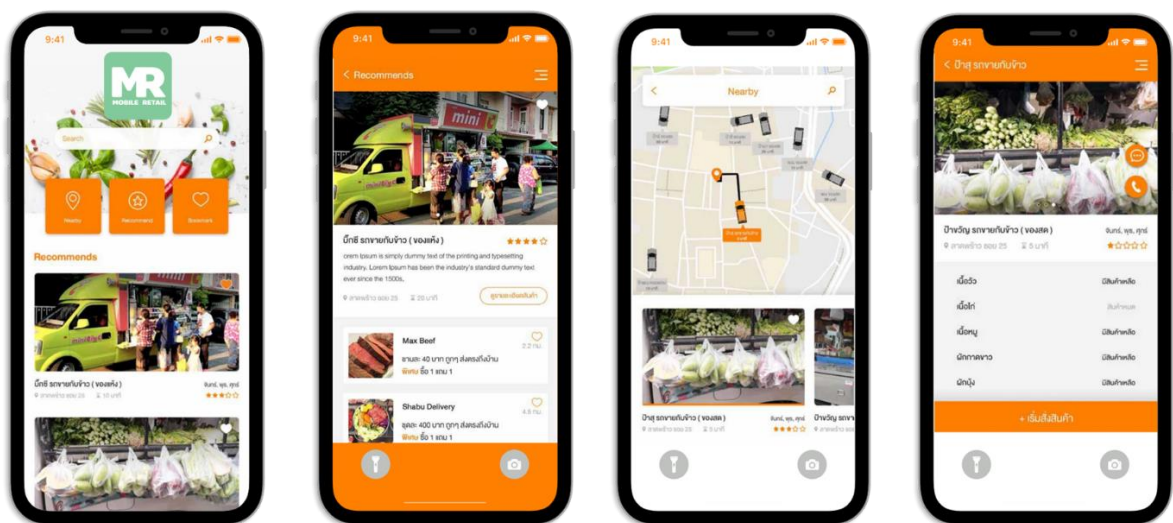
ดังนั้น บริษัท มูฟ เซอร์วิส รีเทล เทคโนโลยี จำกัด ได้เล็งเห็นถึงโอกาสนี้ จึงได้ก่อตั้งธุรกิจขึ้นมาเพื่อพัฒนาแพลตฟอร์มบริหารจัดการรถค้าปลีกเคลื่อนที่ เพื่อเชื่อมต่อผู้ประกอบการรถค้าปลีกพุ่มพวง รถเร่ให้เข้าถึงกลุ่มผู้บริโภคเป้าหมายในวงกว้างให้เกิดการซื้อขายสินค้าได้อย่างง่ายดายและเป็นระบบมากยิ่งขึ้น

2. รายละเอียดเกี่ยวกับสินค้าและบริการ

Mobile Retail (MR) แพลตฟอร์มบริหารจัดการรถค้าปลีกเคลื่อนที่ เชื่อมต่อผู้บริโภคกับผู้ประกอบการรถฟุ่มพวง รถเร่ ให้เข้าถึงสินค้าได้ง่ายยิ่งขึ้น โดยมี 2 ส่วนด้วยกัน คือ

MR Merchant : แพลตฟอร์มหลังบ้านสำหรับบริหารจัดการของผู้ประกอบการรถค้าปลีกเคลื่อนที่ สำหรับเข้ามาบริหารจัดการสินค้า ราคา รูปภาพ และรายละเอียดต่างๆของสินค้าของตัวเอง

MR OA : แพลตฟอร์มสำหรับสั่งซื้อสินค้า โดยใช้งานผ่าน Line OA เพื่อการใช้งานที่ง่าย เข้าถึงกลุ่มผู้บริโภคเป้าหมายในวงกว้าง เพราะคนไทยส่วนใหญ่จะใช้งานระบบ Chat LINE มากที่สุด



ภาพที่ 2 : แสดง User Interface ของ Mobile Retail

ผู้ประกอบการรถฟุ่มพวง รถเร่ สามารถลงทะเบียนโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายแรกเข้ากับ MR Merchant ผ่าน Line OA เพื่อเลือก Package ที่ต้องการและชำระเงิน แล้วรับ

User Name และ Password เพื่อทำการ Log in เข้าสู่ระบบ Back Office หลังจากนั้นระบบจะอนุมัติให้ใช้งานบริหารจัดการสินค้าได้ โดยบนระบบ Back Office ของ MR Merchant สามารถเข้าใช้งานมีฟังก์ชันหลักอยู่ 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการสื่อสาร

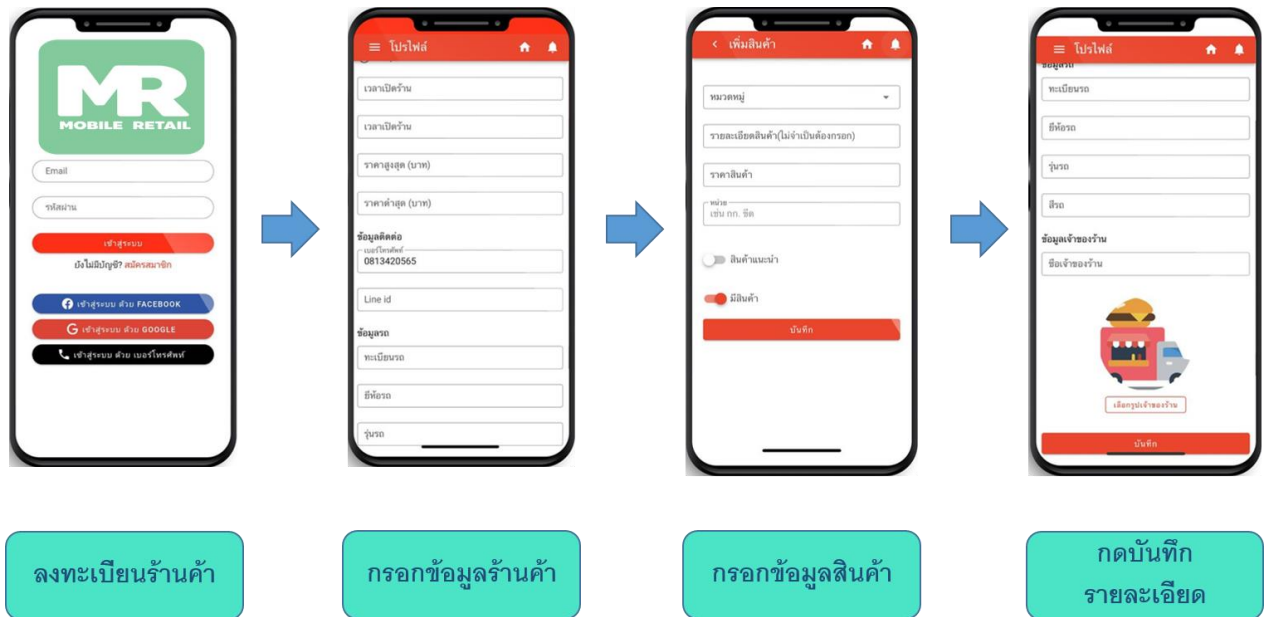
- ระบบแจ้งรับรายการสั่งซื้อ
- ระบบติดตามสถานะรายการสั่งซื้อกับผู้จำหน่ายคำสั่ง เป็นการสื่อสารอีกช่องทางระหว่างผู้ประกอบการรถพ่วงกับผู้จำหน่ายคำสั่งสินค้าให้กับผู้ประกอบการนำสินค้ามาเร่ขายต่อ

2. ด้านการบริหารจัดการ

- มีการจัดเก็บข้อมูลสินค้าคงคลังอย่างเป็นระบบ
- มีระบบข้อมูลเชื่อมต่อผู้จำหน่ายคำสั่ง ในการบริหารรายการสั่งซื้อ เพื่อที่ผู้ประกอบการรถพ่วงสามารถส่งสินค้ามาขายต่อได้ง่าย
- หน้า Dashboard สรุปข้อมูลต่างๆที่เกิดขึ้น
- ระบบ GPS เพื่อการส่ง Delivery

3. ด้านการเงิน

- ระบบแจ้งยอดการขาย การสั่งซื้อ เป็นการแจ้งยอดรายการสั่งซื้อที่ลูกค้าทั่วไปทำรายการเข้ามา
- ระบบรายรับ รายจ่าย
- หน้า Dashboards สรุปข้อมูลทางการเงินทั้งหมด



ภาพที่ 3 : แสดงการลงทะเบียนใช้งานแพลตฟอร์ม Mobile Retail ของผู้ประกอบการ

ในส่วนของ MR OA สำหรับลูกค้า จะเป็นแพลตฟอร์มบน Line OA ที่เชื่อมต่อไปยัง Back Office ของ MR Merchant เพื่อส่งข้อมูลการสั่งซื้อ โดยประกอบด้วยฟังก์ชันใน Rich Menu ของ Line OA ดังนี้

- ระบบค้นหารถพุ่มพวง รถเร่ ที่อยู่ใกล้กับลูกค้าที่ใช้งานแพลตฟอร์ม
- แสดงสินค้าโปรโมชั่นราคาพิเศษ
- แสดงสินค้าคงคลังว่าเหลือจำนวนเท่าไรและราคา
- ติดตามสถานะการสั่งซื้อ



ภาพที่ 4 : แสดงการใช้งานสั่งซื้อสินค้าผ่านแพลตฟอร์ม Mobile Retail

3. การแบ่งส่วนการตลาดกลุ่มเป้าหมายและตำแหน่งผลิตภัณฑ์

ส่วนแบ่งการตลาด (Segmentation)

บริษัทจะแบ่งกลุ่มตลาดออกเป็น 2 กลุ่ม หลักๆสำคัญ ได้แก่

กลุ่มตลาดธุรกิจ โดยให้ความสำคัญกับธุรกิจประกอบการประเภทสินค้าปลีกเคลื่อนที่ ที่ต้องการจะเข้าถึงลูกค้าได้มากขึ้น ผ่านนวัตกรรมที่จะมาช่วยสนับสนุนธุรกิจให้เกิดการจัดสรรอย่างมีระบบ และจัดเก็บข้อมูลได้อย่างแม่นยำ

กลุ่มลูกค้าที่ต้องการสั่งซื้อสินค้า เป็นกลุ่มลูกค้าทุกเพศทุกวัย ที่มีไลฟ์สไตล์ในการทำอาหารทานเอง และรักความสะดวกสบายจากการอำนวยความสะดวกของเทคโนโลยีสมาร์ทโฟน

ตลาดเป้าหมาย (Targeting)

กลุ่มเป้าหมายหลัก คือ กลุ่มผู้ประกอบการรถพุ่มพวง รถเร่ ที่ขับรถตระเวนขายสินค้าตามหมู่บ้านในกรุงเทพฯและต่างจังหวัด พ่อค้าแม่ค้าจะไปซื้อของจากตลาดสดและนำมาแยกใส่ถุงเพื่อให้ง่ายต่อการขาย และจะผูกให้ข้างรถหรือท้ายรถ

กลุ่มเป้าหมายรอง คือ กลุ่มลูกค้าผู้บริโภคนิสัยที่อาศัยตามหมู่บ้านจัดสรร ที่พัก อพาร์ทเมนต์ คอนโด ห้องเช่า ที่ไม่อยากเสียเวลาเดินทางไปตลาด

จุดยืนผลิตภัณฑ์ (Positioning)

1. เป็นแพลตฟอร์มสนับสนุนธุรกิจขายสินค้าปลีกเคลื่อนที่ ที่เน้นให้ธุรกิจดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เข้าถึงลูกค้ากลุ่มเป้าหมายได้ในวงกว้าง และเพิ่มรายได้ให้กับกิจการ
2. เป็นแพลตฟอร์มที่เป็นตัวกลางให้ผู้บริโภค เลือกซื้อสินค้าในระบบได้อย่างง่ายดาย ใช้งานง่าย สะดวกสบาย ไม่ยุ่งยาก สามารถที่จะเข้ามาใช้งานแพลตฟอร์มได้ทุกวัน

4. แผนการผลิตและเทคโนโลยีการผลิต

เทคโนโลยีการผลิต

เทคโนโลยีในปัจจุบัน มีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว และยังมีเทคโนโลยีใหม่ๆที่เกิดขึ้น รวมทั้งเทคโนโลยีเก่าๆก็มีการพัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

กำลังการผลิตและแผนการผลิต

แผนการผลิตแพลตฟอร์มบริหารจัดการร้านค้าปลีกเคลื่อนที่ (Mobile Retail) มีการกำหนดเป้าหมาย โดยเน้นการพัฒนาแพลตฟอร์มให้สมบูรณ์และสามารถตอบสนองการใช้งานตามความต้องการของผู้ใช้และกลุ่มลูกค้า

1. ระยะ 1 ปีแรก เป็นช่วงพัฒนาฟังก์ชันใหม่ๆให้มีความหลากหลายให้กับผู้ใช้งานมากขึ้นและทดสอบระบบให้สมบูรณ์มากที่สุด เพื่อเพิ่มฟังก์ชันให้ผู้ใช้งานสนใจที่จะเปลี่ยนไปใช้งานในแพลตฟอร์มที่สูงกว่าและมีฟังก์ชันครบครันกว่า

2. ทุก 3 เดือน มีการพัฒนาระบบโดยพนักงานโปรแกรมเมอร์ประจำของบริษัท ทั้งในส่วนของการพัฒนาฟังก์ชันการทำงานสำหรับผู้ใช้งาน แพลตฟอร์มและกลุ่มลูกค้า เพื่อให้เห็นการพัฒนาของแพลตฟอร์มตลอดเวลา

5. แผนการจัดการองค์กร

โครงสร้างการบริหารงานองค์กรของบริษัท มูฟ เซอร์วิส รีเทล เทคโนโลยี จำกัด ประกอบด้วย Co-Founder ซึ่งเป็นผู้ร่วมก่อตั้งจำนวน 3 คน และได้มองเห็นถึงปัญหาการเข้าถึงสินค้าของผู้ประกอบการรถค้าปลีกเคลื่อนที่ รถพุ่มพวง รถเร่ และต้องการเข้ามาแก้ไขเพื่อให้ลูกค้าได้รับบริการที่ดีมีคุณภาพ โดยผู้ประกอบการรถค้าปลีกเคลื่อนที่ รถพุ่มพวง รถเร่ ก็สามารถเข้าถึงผู้บริโภคได้และมีรายได้ที่มากขึ้น

รูปแบบการจัดผังของบริษัท มูฟ เซอร์วิส รีเทล เทคโนโลยี จำกัด คำนึงถึงการเป็นศูนย์กลางของทีมงานซึ่งร่วมทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายเดียวกัน โดยมีฝ่ายบริหารสูงสุดพิจารณา กำหนดทิศทางขององค์กรด้วยการระบุเป็นวัตถุประสงค์จัดทำเป้าหมายที่สอดคล้องกับ วัตถุประสงค์และกำหนดกลยุทธ์เพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายนั้น กระบวนการดังกล่าว จำเป็นต้องเกี่ยวข้องกับบุคคลที่เป็นสมาชิกขององค์กร ต้องมีแผนและระบบการทำงานซึ่งบ่งบอกถึงอำนาจหน้าที่ และขอบเขตความรับผิดชอบของบุคคลและฝ่ายต่าง ๆ อย่างชัดเจน จนนำมาสู่การพัฒนาโครงสร้างและการวางระบบที่เกี่ยวกับกระบวนการทำงานทั้งหมดของบริษัท มูฟ เซอร์วิส รีเทล เทคโนโลยี จำกัด

6. แผนการเงิน

แหล่งที่มาของเงินทุนและต้นทุนของเงินทุน จากการประเมินเงินลงทุนเริ่มต้นของโครงการ บริษัทฯ ต้องใช้เงินลงทุนจำนวนทั้งสิ้น 5,000,000 บาท ประกอบด้วย ส่วนของผู้ถือหุ้น 3 หุ้น จำนวนรวม 50,000 หุ้น ราคาหุ้นละ 100 บาท รวมเป็นเงิน 5,000,000 บาท ชำระเต็มมูลค่า

ประเมินสถานการณ์จำลอง (Sensitivity Analysis)

ในการดำเนินธุรกิจ อาจพบหลากหลายตัวแปรที่มีการเปลี่ยนแปลง การประเมินสถานะในมิติต่างๆ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อเป็นการป้องกันสิ่งที่ไม่คาดฝันโดยต้องมองทั้งในสถานการณ์ที่แย่ที่สุด (Worst Case) และสถานการณ์ที่ดีที่สุด (Best Case)

โดยจากกรณีของสถานการณ์ที่แย่ที่คาดไว้ (Worst Case) พบว่ากิจการยังมีกำไร ยังคุ้มค่าต่อการลงทุน บริษัทจึงมีแผนพัฒนาการดำเนินงานที่จะทำให้มีลูกค้าเพิ่มขึ้นอีก และทำให้มีรายได้เพิ่มขึ้นดังนี้

- สร้างฐานลูกค้าโดยการประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าเกิดการรับรู้และทำให้เกิดการสนใจในรูปแบบการใช้บริการ
- สร้างกลุ่มลูกค้าใหม่ๆ เพิ่มขึ้น โดยศึกษาและค้นหากลุ่มเป้าหมายที่คาดว่าจะสนใจในแพลตฟอร์ม
- ทำการตลาดเข้าถึงกลุ่มลูกค้ารายใหญ่ เพื่อนำเสนอไปยังลูกค้าใน Supply Chain ที่เกี่ยวข้อง

และจากกรณีสถานการณ์ดีกว่าที่คาดไว้ (Best Case) บริษัทมีระยะเวลาคืนทุนเร็วขึ้น 1 ปี จากแผนที่วางไว้ และมีกำไรในปีแรก บริษัทจึงจำเป็นต้องมีแผนพัฒนาการดำเนินงานที่จะรองรับจำนวนลูกค้าที่เพิ่มมากขึ้น ดังนี้

- จัดหาบุคลากรประสานงานลูกค้า (Customer Service) ในกรณีที่ต้องตอบคำถามลูกค้าจากการใช้งาน (Platform Support)
- จัดสรรและตรวจเครื่องเซิร์ฟเวอร์ที่รองรับการเข้าถึงข้อมูล (Transaction) ที่เพิ่มมากขึ้น
- ศึกษาฐานลูกค้าผู้ประกอบการกลุ่มใหม่ๆ เนื่องจากลูกค้าใช้งานมากขึ้น ทำให้เกิดความมั่นใจกับลูกค้ากลุ่มใหม่แล้ว

บรรณานุกรม

1. รถพุ่มพวง รายได้ครึ่งแสน! (19 กรกฎาคม 2562)
<http://www.thaismescenter.com/%E0%B8%A3%E0%B8%96%E0%B8%9E%E0%B8%B8%E0%B9%88%E0%B8%A1%E0%B8%9E%E0%B8%A7%E0%B8%87-%E0%B8%A3%E0%B8%B2%E0%B8%A2%E0%B9%84%E0%B8%94%E0%B9%89%E0%B8%84%E0%B8%A3%E0%B8%B6%E0%B9%88%E0%B8%87%E0%B9%81%E0%B8%AA%E0%B8%99/>
2. อนาคตรถเร่ขายกับข้าวจะเป็นอย่างไร หากทุนใหญ่เข้ามา (8 เมษายน 2561)
<https://www.bbc.com/thai/thailand-43689059>
3. Innovation หรือ นวัตกรรม คืออะไร? และมีความหมายว่าอย่างไรบ้าง (18 ตุลาคม 2562)
<https://thaiwinner.com/innovation/>
4. โครงสร้างและการออกแบบองค์การ (Organizational Structure and Design)
http://www.elfhs.ssru.ac.th/sakapas_sa/file.php/1/Structure_Organization.pdf
5. The Special Report Startup Thailand 2019
<https://www.startupthailand.org/wp-content/uploads/2018/11/ISSUE-15-STARTUP-THAILAND-IN-2019.pdf>
6. Thailand Digital Economy ไปไกลกว่าที่คาดการณ์ (31 ตุลาคม 2562)
<https://marketeeronline.co/archives/128816>
7. สถาดิจิทัลฯ เผยแนวโน้มอุตสาหกรรมดิจิทัลปี 2563 - ยก 'อีคอมเมิร์ซ' ยังมาแรงสุด (กรุงเทพฯธุรกิจ, 14 มกราคม 2563)
<https://kmc.exim.go.th/detail/economy-news/20200114112019>
8. เศรษฐกิจดิจิทัลในไทยโตพุ่ง คาดปี63 มีสัดส่วน1ใน4ของจีดีพี (19 ธันวาคม 2560)
<https://www.posttoday.com/economy/news/531199>
9. คนไทยใช้เวลากับอินเทอร์เน็ตสูง 'อันดับห้า' ของโลก (24 กุมภาพันธ์ 2563)
<https://www.bangkokbiznews.com/news/detail/867408>