

โครงการจำหน่ายสินค้าผ่าน Line Official Account และการจัดส่งสินค้า Delivery
ให้กับผู้พักอาศัย อาคารสงเคราะห์ ทบ. (ส่วนกลาง)

โดยร้านสวัสดิการกลางกองทัพบก

Project Sales Process On Line Official Account And Delivery
To Resident In Thoetdamri Royal Thai Army Housing Center

By Army Welfare Department Store

สารบัญ

	หน้า
1. ชื่อโครงการ	1
2. หลักการและเหตุผล ความสำคัญของปัญหา	1
3. วัตถุประสงค์	3
4. กลุ่มเป้าหมาย	3
5. ผู้รับผิดชอบโครงการ	4
6. ขั้นตอนการดำเนินงาน	
ชั้นที่ 1 การเตรียมการ	4
ชั้นที่ 2 ประชาสัมพันธ์ขั้นตอน	5
ชั้นที่ 3 การจำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภคผ่านทาง Line Official และจัดส่ง Delivery	6
ชั้นที่ 4 การรายงานผล	8
ชั้นที่ 5 การประเมินผล	8
7. งบประมาณ	8
8. ผลที่คาดว่าจะได้รับ	9
9. ความเนื่องและความสำเร็จของโครงการ	9
10. ตัวชี้วัดผลสำเร็จ	9
11. ปัจจัยแห่งความสำเร็จ (Key Success Factor)	10
12. แนวทาง/วิธีการปรับปรุงพัฒนา	10
13. หลักการการประเมินผล	10

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ภาคผนวก	11
ผนวก ก ผังงานการส่งสินค้าฯ	12
ผนวก ข แบบบันทึกข้อมูลผู้ใช้บริการ และยอดการสั่งซื้อ	13
ผนวก ค แบบบันทึกเปรียบเทียบการดำเนินงานเดือนปัจจุบันกับเดือนก่อน	14

กองกิจการร้านสวัสดิการกลาง กรมสวัสดิการทหารบก

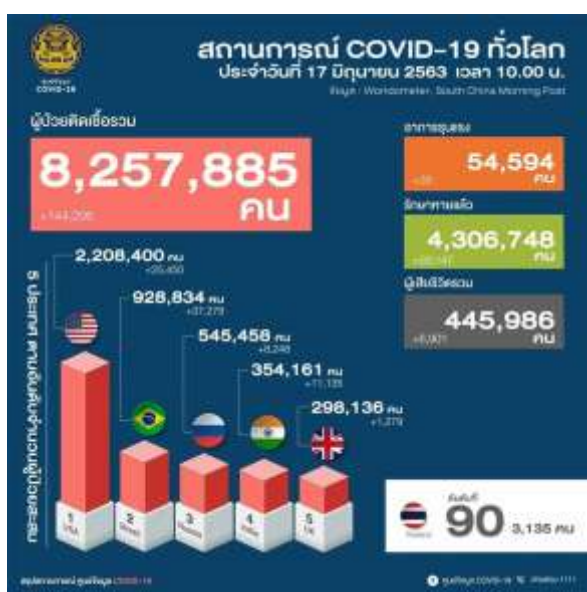
1. ชื่อโครงการ การจำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภคผ่าน Line Official Account และการจัดส่ง Delivery ให้กับผู้ที่อาศัย อาคารสงเคราะห์ ทบ. (ส่วนกลาง)

2. หลักการและเหตุผล ความสำคัญของปัญหา

กรส.สก.ทบ. (รสก.ทบ.) จัดตั้งขึ้นเพื่อช่วยเหลือกำลังพลของกองทัพบกและครอบครัว ในการซื้อสินค้าอุปโภคและบริโภค ที่จำเป็นต่อการดำรงชีพในราคาถูกกว่าท้องตลาดทั่วไป เป็นการขายในลักษณะ ร้านค้าปลีกสมัยใหม่ (Modern Trade) ให้กับกำลังพล, ครอบครัว และบุคคลทั่วไปในราคาเงินสด จำหน่ายอาหารสด อาหารแห้ง สินค้าอุปโภค สุรา เป็นต้น

ในปัจจุบัน ธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce) มีการเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เนื่องจากเทคโนโลยีที่ก้าวหน้าขึ้น ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้ง่าย รวดเร็ว เพียงปลายนิ้วสัมผัสผู้ประกอบการในธุรกิจต่างๆ ได้เล็งเห็นความสำคัญของการทำ E-Commerce อย่างแพร่หลาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งการทำ E-Commerce ผ่าน แอปพลิเคชัน เนื่องจาก นอกจะมีความสะดวกในการใช้งานแล้ว รองรับระบบการชำระเงินได้จากหลากหลายช่องทาง และรวมถึงมีการระบบจัดการสินค้า และขนส่งถึงปลายทางพร้อมเก็บเงิน ทั้งนี้ทั้งนั้นมียัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับความสะดวกสบาย และมั่นใจในการสั่งซื้อสินค้าผ่านทางแอปพลิเคชัน มากขึ้น

ผลจากวิกฤตการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) ที่ส่งผลกระทบเป็นวงกว้างอย่างที่ไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อน จากการที่มีผู้ติดเชื้อไวรัสทั่วโลก ณ วันที่ 17 มิ.ย. 63 รวมทั้งสิ้น 8,257,885 ราย และมีผู้เสียชีวิตแล้ว 445,986 คน โดยประเทศไทยพบผู้ติดเชื้ออยู่ในลำดับที่ 90 มีจำนวน 3,135 ราย และมีผู้เสียชีวิต 58 คน



(สถานการณ์ Covid-19 ทั่วโลก และในประเทศไทย)

ศูนย์บริหารสถานการณ์ โควิด-19 (ศบค.) และหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข เป็นต้น ได้มีการรณรงค์ให้ประชาชนปฏิบัติตัวตามมาตรการป้องกันทั้งนอกบ้าน และในบ้าน ผู้บริโภคจำนวนมากจึงต้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการดำรงชีวิต เกิดเป็น New Normal “อยู่บ้าน หยุดเชื้อเพื่อชาติ” หรือฐานวิถีชีวิตแบบใหม่ ที่ประกอบไปด้วยวิถีคิด วิถีสื่อสาร วิถีปฏิบัติ และการจัดการ เพื่อรับมือกับสถานการณ์ปัจจุบัน เพื่อให้ปลอดภัยจากการติดเชื้อ ควบคู่ไปกับความพยายามรักษา ฟื้นฟูเศรษฐกิจและธุรกิจต่างๆ ทั้งในด้านอาหาร การแต่งกาย การรักษาสุขภาพ การศึกษาเล่าเรียน การสื่อสาร การทำธุรกรรมต่างๆ ฯลฯ



กองทัพบก ได้สร้างอาคารสงเคราะห์ ทบ. (ส่วนกลาง) เทอดดำริห์ เพื่อรองรับกำลังพลอาศัยชั้นยศ พ.อ. ขึ้นไป ให้เข้าพักอาศัยเป็นสวัสดิการ มีจำนวน 494 ห้อง ซึ่งแล้วเสร็จในเดือน มิ.ย. 63 โดยกำลังพล และครอบครัวจะเริ่มเข้าพัก ตั้งแต่ต้นเดือน ก.ค. 63 เป็นต้นไป รวมผู้พักอาศัยราว 1,500 – 1,800 คน จากจำนวนผู้พักที่มีจำนวนมากพอสมควร ในขณะที่เส้นทางเข้า – ออก จำกัด และไม่มีระบบขนส่งสาธารณะ มีผลให้การเดินทางเข้า – ออก อาจไม่สะดวกสบาย

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น รสก.ทบ. ได้เล็งเห็นช่องทางเพื่อพัฒนา และยกระดับการขาย จึงกำหนดโครงการเพื่อยกระดับการจำหน่ายสินค้าหน้าร้าน สู่อการขายออนไลน์ ทั้งสินค้าอุปโภคบริโภค ในซูเปอร์มาร์เก็ต และอาหารที่จำหน่ายในศูนย์อาหาร และในตลาดสด รองรับความต้องการของผู้บริโภคที่มีการเปลี่ยนแปลงไป ซึ่งยังคงไว้ซึ่งวัตถุประสงค์หลักในการจัดตั้ง รสก.ทบ. ในการให้บริการกำลังพล โดยการเริ่มต้นทดลองเปิดให้มีการสั่งซื้อสินค้าผ่านทาง Line Official และจัดส่งสินค้า Delivery โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย ถือเป็นกรอำนวยความสะดวก ให้กับผู้เข้าพัก อาคารสงเคราะห์ ทบ. (ส่วนกลาง) เทอดดำริห์ รวมจำนวน 494 ครอบครัว

3. วัตถุประสงค์

3.1 เป็นการตอบสนองต่อนโยบายเจ้ากรมสวัสดิการทหารบก ที่ได้กรุณาชี้แนะประโยชน์จากการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในปัจจุบัน ผสมผสานเข้ากับแต่ละขั้นตอนในการดำเนินงานของหน่วย เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ยิ่งขึ้นไป อีกทั้งยังสามารถประเมินผล รายงานผล และสามารถแก้ไขเพื่อพัฒนาการให้บริการได้อย่างตรงจุด

3.2 รองรับรูปแบบการดำเนินชีวิต และพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปจากอดีต (New Normal) “อยู่บ้าน หยุดเชื้อ เพื่อชาติ”

3.3 เป็นการให้บริการกำลังพล และครอบครัว ได้รับการบริการที่ดี ได้ซื้อสินค้าอุปโภคและบริโภคที่จำเป็นต่อการดำรงชีพในราคาถูกลงกว่าท้องตลาดทั่วไป อีกทั้งยังเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับกำลังพล

3.4 เพิ่มช่องทางในการจำหน่ายสินค้า

3.5 เพิ่มยอดขายให้กับ รสก.ทบ.

3.6 เพิ่มพูนศักยภาพให้กับกำลังพล ในด้านความรู้ และสามารถปรับตัวให้เข้าการใช้เทคโนโลยีปัจจุบัน

3.7 สามารถใช้เป็นต้นแบบในการขยายผลสู่การให้บริการกับกำลังพลที่เข้าพัก อาคารสงเคราะห์ ทบ. (ส่วนกลาง) พื้นที่อื่นๆ

4. กลุ่มเป้าหมาย

4.1 ผู้พักอาศัย อาคารสงเคราะห์ ทบ. (ส่วนกลาง) เทอดดำริห์ แขวงถนนนครไชยศรี เขตดุสิต กรุงเทพฯ จำนวน 494 ครอบครัว รวมประมาณ 1,500 – 1,800 คน



4.2 ผู้พักอาศัย อาคารสงเคราะห์ ทบ. (ส่วนกลาง) พื้นที่อื่นๆ ที่ไม่มี รสก.ทบ. ให้บริการจำหน่ายสินค้า เช่น พื้นที่เกียกกาย และพื้นที่สุทธิสาร รวมถึงที่อยู่ระหว่างการก่อสร้าง บนพื้นที่กรมช่างอากาศ เป็นต้น

5. ผู้รับผิดชอบโครงการ

กองกิจการร้านสวัสดิการกลาง กรมสวัสดิการทหารบก

6. ขั้นตอนการดำเนินงาน

ขั้นที่ 1 การเตรียมการ (วันที่ 8 – 12 มิ.ย. 63)

- จัดตั้ง Line Official Account ในชื่อ AWDS สำหรับให้ลูกค้าสามารถค้นหา และเข้าร่วมเป็นสมาชิกผ่าน ID Line : @872yozey



- จัดเตรียมอุปกรณ์ในการดำเนินงาน เช่น Tablet คอมพิวเตอร์ เป็นต้น



- จัดอบรมเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่ตอบคำถาม รับคำสั่งซื้อ ออกใบเสร็จ จัดสินค้า และส่งสินค้า



- กำหนดเงื่อนไข รับคำสั่งซื้อสินค้า 500 บาทขึ้นไป
- กำหนดเวลาให้บริการ ในวันราชการตั้งแต่ เวลา 0900 – 1900 และในวันหยุดราชการ เวลา 0900 – 1700
- กำหนดการชำระเงิน สามารถชำระเป็นเงินสด หรือชำระผ่าน QR Code
- ชักซ้อมก่อนการปฏิบัติจริง



- ขั้นที่ 2 ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการสั่งซื้อสินค้าผ่านทาง Line Official และจัดส่งสินค้า Delivery ดังนี้
- จัดบรรยายให้กับผู้เข้าพักอาศัย อาคารสงเคราะห์ ทบ. (ส่วนกลาง) เทอดดำริห์ ในวันที่ 15 – 17 มิ.ย. 63 เวลา 0930 – 1200 ณ ห้องประชุมใหญ่ ชั้น 6 บก.สก.ทบ.



- จัดทำบัตรสมาชิก รสก.ทบ. แจกจ่ายให้กับผู้พักอาศัย อาคารสงเคราะห์ ทบ. (ส่วนกลาง) เทอดดำริห์ ซึ่งมีสิทธิประโยชน์ ในการสะสมแต้มให้กับผู้เป็นสมาชิกที่ซื้อสินค้าสะสม ครบ 2,000 บาท ใน 1 เดือน รับคูปองแทนเงินสด 2% ของยอดซื้อ เพื่อใช้ในการซื้อสินค้าครั้งต่อไป

- ปิดประกาศประชาสัมพันธ์ ณ อาคารสงเคราะห์ ทบ. (ส่วนกลาง) เทอดดำริห์

ขั้นที่ 3 การจำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภคผ่านทาง Line Official และจัดส่งสินค้า Delivery ตั้งแต่วันที่ 1 ก.ค. 63 เป็นต้นไป

- ลูกค้าต้องค้นหา และเข้าร่วมเป็นสมาชิกผ่าน ID Line : @872yozey



- เจ้าหน้าที่ให้บริการตอบคำถาม รับคำสั่งซื้อ ออกใบเสร็จ จัดสินค้า และส่งสินค้า ในวันราชการ ตั้งแต่ เวลา 0900 – 1900 และในวันหยุดราชการ เวลา 0900 – 1700



- ลูกค้า สามารถสั่งซื้อสินค้าด้วยวิธีการส่งข้อความ ถึงเจ้าหน้าที่ผ่านทาง Line Official ได้โดยตรง เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถรู้ข้อมูลของผู้สั่ง ภายหลังการส่งข้อความของผู้สั่ง Line จะสร้างระบบสนทนาส่วนตัว แบบ 1 ต่อ 1 ขึ้น ทำให้สมาชิกคนอื่นไม่สามารถเห็นการสนทนาได้



- เจ้าหน้าที่จะสรุปรายการสั่งซื้อสินค้า และแจ้งจำนวนเงินที่ต้องชำระ



- ลูกค้าสามารถเลือกประเภทในการชำระค่าสินค้า เป็นเงินสด หรือชำระผ่าน QR Code พร้อมนัดวัน และเวลาในการส่งสินค้า



- เจ้าหน้าที่จัดสินค้าตามคำสั่งซื้อ และออกใบเสร็จ



- ส่งสินค้าตามวันและเวลาที่ได้นัดหมาย
- ทั้งนี้ หากเกิดข้อผิดพลาดสามารถดำเนินการยกเลิกใบเสร็จเพื่อแก้ไขได้

ขั้นที่ 4 การรายงานผล (ตั้งแต่ 1 ก.ค. 63 เป็นต้นไป)

- เก็บข้อมูลผู้ใช้บริการ และยอดการสั่งซื้อเป็นประจำทุกวัน
- รายงานผลการดำเนินงานในเดือนที่ผ่านมา เพื่อกรณาทราบเป็นประจำทุกสิ้นเดือน

ขั้นที่ 5 การประเมินผล (ตั้งแต่ 1 ส.ค. 63 เป็นต้นไป)

- จัดทำช่องทางการประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการผ่าน QR Code
- นำข้อมูลผู้ใช้บริการ และยอดการสั่งซื้อในเดือนที่ผ่านมา เปรียบเทียบกับการดำเนินงานใน

เดือนปัจจุบัน

- นำผลต่างที่ได้มาวิเคราะห์แนวโน้มของพฤติกรรมกรซื้อ เพื่อปรับเปลี่ยนหรือเพิ่มเติมกลยุทธ์

ในการขายสินค้าต่อไป

- ทำการประเมินผล และรายงานเป็นประจำทุกเดือน

7. งบประมาณ

- | | |
|---|---------------------|
| 7.1 Tablet 1 เครื่อง | เป็นเงิน 20,000 บาท |
| 7.2 ค่าปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ ต่อเดือน ของเจ้าหน้าที่ 3 คน | เป็นเงิน 15,660 บาท |
| 7.3 ค่าน้ำมันเดินทางส่งสินค้าต่อเดือน (5 รอบต่อวัน) | จำนวน 60 ลิตร |

8. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

- 8.1 ผู้เข้าพัก อาคารสงเคราะห์ ทบ. (ส่วนกลาง) เทอดดำริห์ ได้รับความสะดวกสบายในการซื้อสินค้าผ่านทาง Line Official ที่กำหนด
- 8.2 กำลังพลลดความเสี่ยงในการติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19)
- 8.3 รสก.ทบ. ได้ช่องทางสำหรับจำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภค และอาหาร เพิ่มมากขึ้น
- 8.4 รายรับของ รสก.ทบ. เพิ่มสูงขึ้น
- 8.5 กำลังพลได้รับความรู้ และมีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเพิ่มมากขึ้น

9. ความต่อเนื่องและความสำเร็จของโครงการ

- 9.1 สามารถต่อยอดการให้บริการกับผู้เข้าพัก อาคารสงเคราะห์ ทบ. (ส่วนกลาง) พื้นที่อื่นๆ ที่ไม่มี รสก.ทบ. ให้บริการจำหน่ายสินค้า ได้แก่
 - 9.1.1 พื้นที่เกียกกาย 1,511 ครอบครัว
 - 9.1.2 พื้นที่สุทธีสาร 116 ครอบครัว
 - 9.1.3 และที่เกิดขึ้นใหม่ในอนาคต บนพื้นที่กรมช่างอากาศ
- 9.2 ประชาสัมพันธ์สินค้าราคาพิเศษ หรือสินค้าโปรโมชั่นประจำเดือน ผ่านทางสื่อ Social Network อื่นๆ เช่น Facebook Instagram และ Twitter ได้อีกช่องทางหนึ่ง
- 9.3 ผู้ประกอบการในส่วนของสรรพสินค้าอาจเข้าร่วม การส่งสินค้าผ่านทาง Line Official ของ รสก.ทบ. ได้โดยจะพิจารณาค่าใช้จ่ายอื่นๆ เช่นค่าขนส่ง ในอัตราที่เหมาะสมต่อไป

10. ตัวชี้วัดผลสำเร็จ

ลำดับ	เครื่องชี้วัด	เป้าหมาย
1.	LINE Official Account : AWDS (ID Line : @872yozey)	ให้ทราบถึงจำนวนผู้เข้าพัก อาคารสงเคราะห์ ทบ. (ส่วนกลาง) เทอดดำริห์ ที่มีความสนใจ
2.	จำนวนบัญชีผู้ใช้บริการ	ให้ทราบถึงยอดจำหน่ายสินค้า และสามารถวิเคราะห์ ต้นทุนในการออกจำหน่ายสินค้า
3.	บัตรสมาชิก รสก.ทบ.	ให้ทราบถึงจำนวนกลุ่มเป้าหมาย และก่อให้เกิด การซื้อซ้ำ
4.	ยอดขาย	ให้ทราบรายรับที่เพิ่มขึ้นจากเดิม

11. ปัจจัยแห่งความสำเร็จ (Key Success Factor)

11.1 ที่ตั้งของอาคารสงเคราะห์ ทบ. (ส่วนกลาง) เทอดดำริห์ อยู่ไกลจากร้านขายปลีกอื่น ทำให้การหาซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคทำได้ยาก ไม่ได้รับความสะดวกสบาย

11.2 สินค้ารสก.ทบ. มีความหลากหลาย มีคุณภาพดี และมีราคาถูกกว่าท้องตลาด

12. แนวทาง/วิธีการปรับปรุงพัฒนา

12.1 วิเคราะห์ต้นทุน ได้แก่ ค่าปฏิบัติงานล่วงเวลา ค่าใช้จ่ายในการนำส่งสินค้า

12.2 จัดอบรมเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ให้มีความรู้ความสามารถที่เหมาะสม อย่างต่อเนื่อง

12.3 สำรวจพื้นที่อื่นๆ ที่สามารถเดินทางไปส่งสินค้าได้

12.4 สำรวจความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ โดยใช้ QR Code

13. หลักการการประเมินผล

13.1 นำผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการผ่าน QR Code มาปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพที่ดีอย่างต่อเนื่อง

13.2 นำข้อมูลผู้ใช้บริการ และยอดการสั่งซื้อในเดือนที่ผ่านมา เปรียบเทียบกับการดำเนินงานในเดือนปัจจุบัน พร้อมทั้งหาเหตุของการเพิ่มขึ้นและลดลง

13.3 นำผลต่างที่ได้มาวิเคราะห์แนวโน้มของพฤติกรรมการณ์ซื้อ และปรับเปลี่ยนหรือเพิ่มเติมกลยุทธ์ในการขายสินค้าต่อไป

ภาคผนวก

ผนวก ก ผังงานการสั่งซื้อสินค้า

การสั่งซื้อสินค้าผ่านช่องทาง Line Official และการจัดส่งสินค้า Delivery
สำหรับผู้เข้าพักอาศัยอาคารสงเคราะห์ ทบ. (ส่วนกลาง) เทอดดำริห์



ผนวก ข แบบบันทึกข้อมูลผู้ใช้บริการ และยอดการสั่งซื้อ

วันเดือนปี	ยอดผู้มาใช้บริการ (ราย)	ยอดการสั่งซื้อ (บาท)
1 ก.ค. 63		
2 ก.ค. 63		
3 ก.ค. 63		
4 ก.ค. 63		
5 ก.ค. 63		
6 ก.ค. 63		
7 ก.ค. 63		
8 ก.ค. 63		
9 ก.ค. 63		
10 ก.ค. 63		
11 ก.ค. 63		
12 ก.ค. 63		
13 ก.ค. 63		
14 ก.ค. 63		
15 ก.ค. 63		
16 ก.ค. 63		
17 ก.ค. 63		
18 ก.ค. 63		
19 ก.ค. 63		
20 ก.ค. 63		
21 ก.ค. 63		
22 ก.ค. 63		
23 ก.ค. 63		
24 ก.ค. 63		
25 ก.ค. 63		
26 ก.ค. 63		
27 ก.ค. 63		
28 ก.ค. 63		
30 ก.ค. 63		
31 ก.ค. 63		
รวม		

