อัตราการจัดส่งล่าช้า
Late Shipment Rate (LSR)

Rev.: 17 Dec, 2019

เนื้อหา

หัวข้อในการอบรม	หน้า
1 ทำความรู้จักกับอัตราการจัดส่งล่าช้า	3
2 สาเหตุที่ทำให้เกิดการจัดส่งล่าช้า	9
3 วิธีลดอัตราการจัดส่งล่าช้า	11
4 แจ้งปัญหากับ Shopee ได้ที่ไหน	13

Private & Confidential

1. ทำความรู้จักกับอัตราการจัดส่งล่าช้า

อัตราการจัดส่งล่าช้า

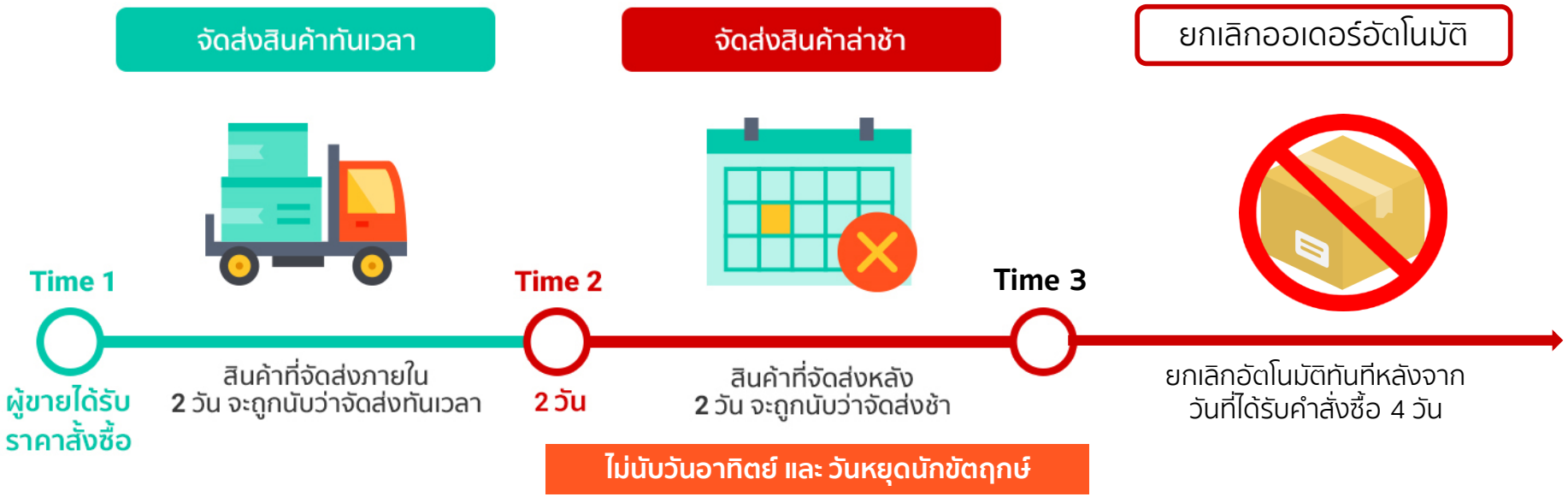
Private & Confidential

อัตราการจัดส่งล่าช้า

อัตราการจัดส่งล่าช้า (LSR) มีจุดมุ่งหมายเพื่อ **ติดตามการจัดส่งสินค้าของผู้ขายและสร้างความประทับใจให้แก่ผู้ซื้อ**

เกณฑ์การวัดผล	เกณฑ์การให้คะแนน	คะแนน/สัปดาห์
อัตราการจัดส่งล่าช้า (LSR)	A: มีอัตราการจัดส่งสินค้าล่าช้า **มากกว่าหรือเท่ากับ 10 %**	**1 คะแนน**
	B: มีอัตราการจัดส่งสินค้าล่าช้า **มากกว่าหรือเท่ากับ 10 %** และมีจำนวนออเดอร์ที่จัดส่งล่าช้าทั้งหมด **มากกว่าหรือเท่ากับ 50 ออเดอร์**	**2 คะแนน**

**คำนวณช่วงระยะเวลา 7 วันย้อนหลัง



ตัวอย่างการคำนวณ อัตราการส่งสินค้าล่าช้า (1/2)

อัตราการส่งสินค้าล่าช้า

$$= \frac{\text{จำนวนรายการส่งสินค้าล่าช้า}}{\text{จำนวนออเดอร์ทั้งหมด}} = \frac{20}{100} = \mathbf{20\%}$$

เกณฑ์การให้คะแนน	คะแนน/สัปดาห์
A: มีอัตราการจัดส่งสินค้าล่าช้า **มากกว่า 10 %**	**1 คะแนน**
B: มีอัตราการจัดส่งสินค้าล่าช้า **มากกว่า 10 %** และมีจำนวนออเดอร์ที่จัดส่งล่าช้าทั้งหมด**น้อยกว่า 50 ออเดอร์**	**-**

ผู้ขาย B มีออเดอร์จำนวน 100 รายการ **อัตราการส่งสินค้าล่าช้า LSR อยู่ที่ 20%** และเนื่องจากผู้ขาย B มีอัตราการส่งสินค้าล่าช้า 20 % เขาจึงได้รับคะแนนความประพฤติ **1 คะแนน**

Private & Confidential

ตัวอย่างการคำนวณ อัตราการส่งสินค้าล่าช้า (2/2)

อัตราการส่งสินค้าล่าช้า

$$= \frac{\text{จำนวนรายการส่งสินค้าล่าช้า}}{\text{จำนวนออเดอร์ทั้งหมด}} = \frac{50}{100} = \mathbf{50\%}$$

เกณฑ์การให้คะแนน	คะแนน/สัปดาห์
A: มีอัตราการจัดส่งสินค้าล่าช้า **มากกว่า 10 %**	**1 คะแนน**
B: มีอัตราการจัดส่งสินค้าล่าช้า **มากกว่า 10 %** และมีจำนวนออเดอร์ที่จัดส่งล่าช้าทั้งหมด **50 ออเดอร์**	**2 คะแนน**

ผู้ขาย B มีออเดอร์จำนวน 100 รายการ **อัตราการส่งสินค้าล่าช้า LSR อยู่ที่ 50%** และเนื่องจากผู้ขาย B มีอัตราการส่งสินค้าล่าช้า 50 % และ**มีจำนวนออเดอร์ซึ่งจัดส่งล่าช้าทั้งหมด 50 ออเดอร์** เขาจึงได้รับคะแนนความประพฤติ **2 คะแนน**

Private & Confidential

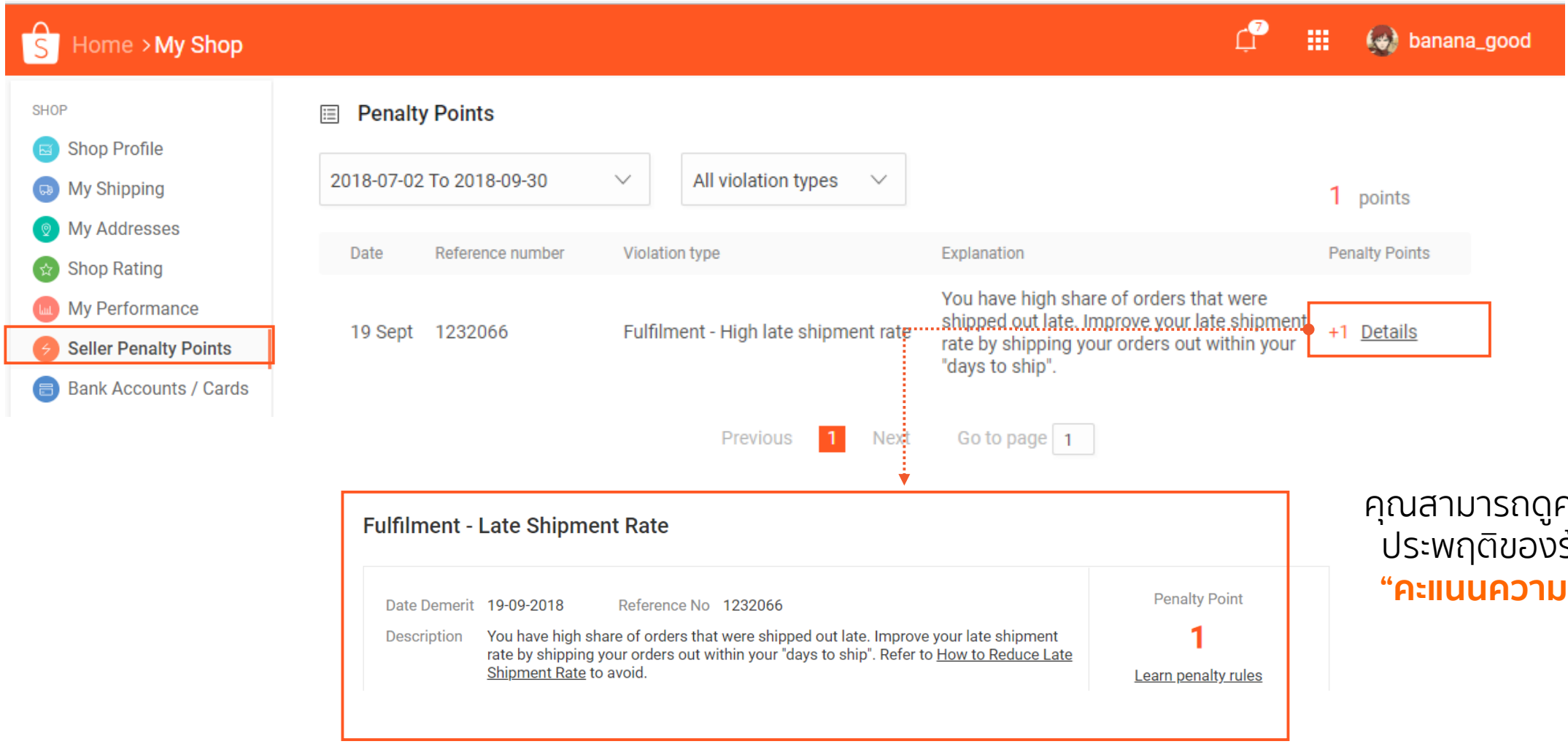
ประสิทธิภาพที่คาดหวัง

เพื่อประสิทธิภาพที่ดีในการจัดส่งสินค้า ผู้ขายไม่ควรมีอัตราการจัดส่งล่าช้า (LSR)

ผู้ขายควรมีประสิทธิภาพการดำเนินงานที่ดี โดยมี LSR ต่ำกว่า <10% หากผู้ขายมีออเดอร์ที่จัดส่งล่าช้าเกินกว่าที่กำหนด ผู้ขายจะได้รับคะแนนความประพฤติ 1 คะแนน

Private & Confidential

สิ่งที่เกิดขึ้นหากคุณมีอัตราการจัดส่งล่าช้าสูง



คุณสามารถดูคะแนนความประพฤติของร้านค้าได้ที่ **“คะแนนความประพฤติ”**

Private & Confidential

2. สาเหตุที่ทำให้เกิดการจัดส่งล่าช้า

อัตราการจัดส่งล่าช้า

Private & Confidential

5 สาเหตุที่ทำให้เกิดการจัดส่งล่าช้า

สินค้าหมดสต็อก

มีคนไม่เพียงพอในการแพ็คสินค้า

การคาดการณ์การเติมสินค้าไม่ถูกต้อง

กระบวนการจัดการสินค้าที่ไม่ดี

ผู้ขายไม่อยู่ดำเนินการจัดส่ง

Private & Confidential

3. วิธีลดอัตราการจัดส่งล่าช้า

อัตราการจัดส่งล่าช้า

Private & Confidential

วิธีการป้องกันการจัดส่งสินค้าล่าช้า

สินค้าหมดสต็อก

ตรวจสอบคลังสินค้าและ
จำนวนสินค้าคงเหลือ

มีคนไม่เพียงพอใน
การแพ็คสินค้า

จ้างคนเพิ่ม หรือจัดการ
ตารางเวลาทำงานของ
พนักงานเสียใหม่

การคาดการณ์การ
เติมสินค้าไม่ถูกต้อง

เตรียมความพร้อมการเติมปริมาณ
สินค้าในช่วงแคมเปญหรือช่วง
เทศกาลวันหยุดพิเศษ โดยศึกษาจาก
ประวัติการขาย (Reorder Point)

ผู้ขายไม่อยู่
ดำเนินการจัดส่ง

เปิดโหมดพักร้อน และ
อย่าลืมจัดการกับทุกออเดอร์ที่
เข้ามาก่อนหน้าให้เรียบร้อย

Private & Confidential

4. แจ้งปัญหากับ Shopee ได้ที่ไหน

อัตราการจัดส่งล่าช้า

Private & Confidential

แจ้งปัญหากับ Shopee ได้ที่ไหนที่

“ ในกรณี ที่รายการคำสั่งซื้อของคุณได้รับความล่าช้าจากเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด เช่น ภัยธรรมชาติความผิดพลาดของปัญหาด้านระบบของผู้ให้บริการขนส่ง เป็นต้น คุณสามารถแจ้งปัญหาของคุณผ่านการสนับสนุนศูนย์ความช่วยเหลือ Shopee พร้อมหลักฐานที่ถูกต้อง หลังจากตรวจสอบความถูกต้องแล้วเราจะดำเนินการยกเลิกรายการที่ถูกลงโทษให้กับผู้ขาย ”

ฉันจะติดต่อ Shopee ได้อย่างไร?

คุณสามารถติดต่อฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ของ Shopee ผ่าน 2 ช่องทาง คือ

- อีเมล์ : support@shopee.co.th
- โทร : 02-017-8399

Private & Confidential

Q&A

- มีคำถามอะไร สอบถาม Guru ของเราได้เลย

Private & Confidential

ขอบคุณและสวัสดี

ศึกษารายละเอียดเพิ่มเติม เกี่ยวกับการขายของท่านได้ที่ ศูนย์การเรียนรู้ผู้ขาย [Seller Education Hub]:

https://seller.shopee.co.th/edu

Private & Confidential