

ขนส่งสินค้าฉบับอีคอมเมิร์ซ

09

“ แข่งกับใครเลือกเอา ”

ถ้าทำอะไรตามคนอื่น คุณจะมีคู่แข่งเป็นล้าน
แต่ถ้าทำตามฝันตัวเอง จะมีคู่แข่งคนเดียวคือ “คุณเอง”

มีใครพอทราบมั๊ยครับ
ว่าแต่เริ่มเดิมที Amazon.com ได้
เปิดตัว โมเดล ธุรกิจ ที่



เปรียบเสมือนการค้าปลีกโดยแท้จริง คือไม่มีโกดังเก็บของ ไม่มีสต็อก
สินค้า และไม่มีการจัดส่ง พูดยาวๆ ก็คือธุรกิจ Dropship ที่นิยมทำกันใน
ปัจจุบันนี้นั่นเอง แต่ไม่นาน Amazon ก็ค้นพบว่าโมเดลนี้เหมาะกับธุรกิจ
ขนาดเล็กเท่านั้น ในที่สุด Amazon จึงตัดสินใจเปลี่ยนโมเดลใหม่ด้วยการ
จัดการสินค้าของตนเอง สร้างคลังสินค้าทั่วประเทศ ทำให้ปัจจุบันกลายเป็น
ต้นแบบของโลกในการบริหารจัดการสินค้าที่มีประสิทธิภาพที่สุด

ถ้าใครสนใจเรื่องกลยุทธ์การบริหารสินค้าของ Amazon ก็ลองหา
หนังสือมาอ่านกันดูนะครับตามร้านหนังสือทั่วไป ซึ่งมีวางจำหน่ายอยู่
หลายเล่มทีเดียว แต่ที่ผมหยิบยกประเด็นนี้ขึ้นมาเล่าสู่กันฟังก็เพียงเพื่ออยาก
ให้ทุกท่านเกิดความหึกเหิม และเห็นว่าแม้แต่ยักษ์ใหญ่ระดับโลกอย่าง
Amazon ก็ยังต้องมีการปรับโมเดลธุรกิจให้เข้ากับยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงไป
อยู่ตลอดเวลา

กลับมาเข้าเรื่องของเรากันดีกว่า เมื่อพูดถึงเรื่องการจัดส่งสินค้า
สิ่งที่ควรนึกถึงก็คือการหาวิธีการจัดส่งที่มีประสิทธิภาพสูงสุด นั่นก็คือ
นอกจากจะต้องประหยัดแล้ว ยังต้องคำนึงถึงความเร็วในการจัดส่งและ
มีสภาพที่ดี คือไม่แตกหัก บอบสลายหรือเน่าเสียอีกด้วย ดังนั้น จึงต้องหาวิธี
ป้องกันก่อนปัญหาเหล่านี้จะเกิด เช่น ตรวจสอบความถูกต้องของที่ผู้รับ
ก่อนจัดส่งสินค้าให้ลูกค้า การใส่ลงซีลรับของ การ Packing ก็ต้องทำด้วย
ความระมัดระวัง และเหมาะสมกับสินค้าแต่ละประเภท ถ้าเป็นของที่แตกหัก
ง่ายก็ต้องมีการห่อหุ้ม มีป้ายเตือนหน้ากล่อง แต่ถ้าหากเป็นของที่เน่าเสียได้

ง่ายก็ต้องเลือกใช้วิธีการจัดส่งที่ถึงมือผู้รับให้เร็วที่สุด เพราะนอกจากจะเป็นการป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นแล้ว ยังทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจในบริการของเรายิ่งขึ้นด้วย

ข้อควรคำนึงเมื่อส่งสินค้า

มีสินค้าพร้อมส่ง (Stock Management)

รูปแบบห่อสินค้า (ชั้นใน)

รูปแบบห่อสินค้า (ชั้นนอก)

วิธีการจัดส่งสินค้า

การตรวจสอบสถานะจัดส่ง

การบริหารสต็อกสินค้า

ผมเชื่อว่าหลายคนคงเจอปัญหาเวลาลูกค้าสั่งซื้อสินค้าแล้วกลับพบว่าสินค้าในสต็อกของเราหมดไปแล้ว ยิ่งถ้าจ่ายเงินเข้ามาแล้วมาแจ้งทีหลังว่าของหมด คราวนี้นอกจากจะเสียลูกค้าแล้ว ยังอาจเสียชื่อเสียงร้านของเราก็ได้เพราะลูกค้าเอาไปบอกต่อๆ กัน

การแก้ปัญหานี้ทำได้ง่ายๆ แค่ “สื่อสาร” ให้ลูกค้าทราบว่าของเราหมดสต็อกหรือยัง บางคนก็ใช้วิธีแจ้งหน้าเว็บไซต์ว่าก่อนชำระเงินออนไลน์เข้ามา โปรดรอให้ทางร้านแจ้งกลับมาก่อนว่ามีสินค้าหรือไม่ค่อยจ่ายเงิน ซึ่งผมว่าเป็นวิธีการที่ถูกต้อง เพราะอะไรก็ไม่สำคัญเท่ากับการสื่อสารให้ลูกค้าทราบตั้งแต่ต้นถึงวิธีการสั่งซื้อ แต่ถ้าเราไม่ยอมสื่อสารหรือให้ข้อมูลที่เป็นเหล่านี้อย่างชัดเจน ก็จะเกิดปัญหาตามมาภายหลังนั่นเองครับ

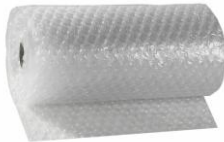


ตัวอย่างการแจ้งสถานะ Stock สินค้าของร้านค้านบนเว็บไซต์ Lnwmall.com

การห่อสินค้า (ชั้นใน)

เวลาส่งของให้ลูกค้า สิ่งสำคัญมากๆ ก็คือสภาพของสินค้าเมื่อไปถึงมือผู้รับควรอยู่ในสภาพเดียวกับที่ส่งไป โดยไม่แตกหัก บอบสลาย ระหว่างการขนส่ง ดังนั้น การห่อสินค้า (ชั้นใน) จึงเป็นสิ่งจำเป็น แม้ว่ามัน

จะเพิ่มต้นทุนค่าจัดส่งแต่ก็เป็นการเคลียร์ปัญหาลูกค้าต้องคืนของเพราะ
สินค้าชำรุดระหว่างการขนส่ง ซึ่งต้นทุนนี้ย่อมสูงกว่าต้นทุนค่าห่อสินค้านะ
ครับ ทั้งนี้ สินค้าแต่ละประเภทจะใช้วัสดุในการห่อหุ้มไม่เหมือนกัน ซึ่ง
โดยส่วนใหญ่วัสดุที่ใช้ห่อก็ได้แก่ กระดาษ (ฉีกเป็นเส้นๆ) พลาสติกกัน
กระแทก และเม็ดโฟม



วัสดุที่นิยมใช้ห่อหุ้มสินค้า (ชั้นใน)

โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับของที่แตกหักง่าย ยิ่งต้องให้ความสนใจใน
การห่อหุ้มสินค้าชั้นในเป็นพิเศษ นอกจากจะต้องใส่วัสดุกันกระแทกเป็น
อย่างดีแล้ว ควรมีการทดสอบการตกกระแทกก่อนส่งของ รวมทั้งเลือกผู้ให้
บริการจัดส่งสินค้าที่ได้คุณภาพมาตรฐานด้วยนะครับ



เทคนิคการห่อของมีคม



เทคนิคการหุ้มห่อของแตกหักง่าย



เทคนิคการหุ้มห่อของเหลว

การห่อสินค้า (ชั้นนอก)

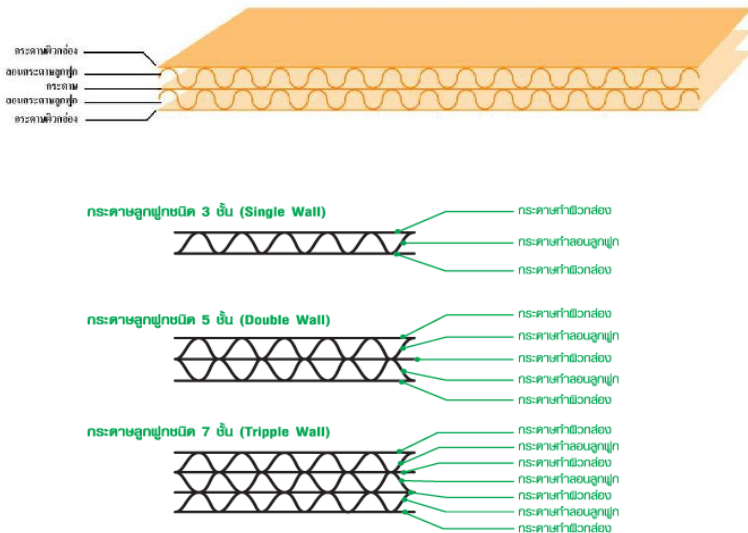


ถ้ากล่องที่เราส่งสินค้าไปมีสภาพเป็นแบบในรูปนี้ตอนไปถึงมือลูกค้า คิดว่าลูกค้าของเราจะรู้สึกอย่างไร? ข้อนี้ขอให้มองโดยเอาใจเค้ามาใส่ใจเราก็จะเข้าใจได้ทันทีว่า วินาทีแรกที่เห็นก็

คงรู้สึกไม่ประทับใจในบริการของเรา และคิดไปต่างๆ นานาว่าของข้างในคงจะแตกหักไปด้วยแน่ๆ ดังนั้น สิ่งที่เราควรคำนึงถึงเมื่อจะทำการห่อสินค้า (ชั้นนอก) มีดังนี้ครับ

- **ใช้กล่องที่ได้มาตรฐาน**

กล่องที่ใช้ส่งของนั้น ที่จริงแล้วก็มีหลายเกรด ความหนา ก็แตกต่างกันเรียกว่าลอนลูกฟูก ยิ่งมีหลายชั้นกล่องก็จะหนาขึ้น ป้องกันการแตกหักเสียหายของสินค้าได้ดีขึ้น แต่ก็ยอมมีต้นทุนที่สูงขึ้นตามมาเช่นกัน ดังนั้น ขอให้ลองหลายๆ แบบ และเลือกแบบที่เหมาะสมกับขนาดและน้ำหนักของสินค้าที่ส่งให้ลูกค้าครับ



ตัวอย่างความหนาของกล่อง

รูปจาก http://www.qualitycartons.com/Corrugated%20paper_qcc.html

- มีการติดเทป เพื่อให้มั่นใจว่ากล่องไม่ได้ถูกเปิดก่อนถึงมือลูกค้า เพื่อป้องกันปัญหาว่ากล่องจะถูกเปิดก่อนถึงมือลูกค้า ก็ควรติดเทปรอบกล่อง เพราะนอกจากจะป้องกันปัญหาดังกล่าวแล้ว ยังช่วยเรื่องการขนส่งที่ดีขึ้นด้วย
- ทำใบปะหน้าที่ชัดเจน ง่ายต่อการอ่านและติดต่อผู้รับ

นอกจากเรื่องกล่องแล้ว ข้อพึงระวังอีกอย่างก็คือการระบุที่อยู่และชื่อผู้รับในการจัดส่งที่ชัดเจน ถ้าจะให้ดีควรใส่เบอร์โทรศัพท์มือถือลงไปด้วย เพราะให้คนที่จัดส่งสามารถติดต่อผู้รับได้กรณีที่เกิดปัญหาขึ้น จะได้เป็นการขจัดปัญหาต้องส่งของซ้ำให้ลูกค้าอีกรอบ ต้นทุนจะบานปลายโดยใช้เหตครับ



มาดูเทคนิคการแพ็คสินค้าส่งไปรษณีย์ ของ iLoveToGo SHOP

วิธีการจัดส่งสินค้า

ในการจัดส่งสินค้า เชื่อว่าส่วนใหญ่นิยมใช้บริการของไปรษณีย์ไทย เพราะมีความสะดวก รวดเร็ว ครอบคลุมทั่วประเทศ และปลอดภัย แต่ผมก็มีข้อพิจารณาเล็กๆ น้อยๆ มาฝากกันครับ

- ถ้าสินค้ามีขนาดใหญ่ ควรใช้บริษัทขนส่งพัสดุเอกชน เพราะมีความเชี่ยวชาญ แต่กรณีนี้ก็จะมีความเสี่ยงสูงขึ้นนะครับ
- กรณีสินค้ามีมูลค่าสูง ก็ควรมองหาผู้ให้บริการขนส่งที่มีการรับประกันสินค้า (แตกหัก หรือสูญหายระหว่างการขนส่ง)
- การขนส่งสินค้าที่ต้องการความรวดเร็วเป็นพิเศษ อาจใช้รถประจำทางหรือรถตู้ ถือเป็นทางเลือกที่มีประสิทธิภาพเช่นกัน

- ค่าบริการที่ผู้ให้บริการเรียกเก็บ ซึ่งมีด้วยกันหลายรูปแบบ เช่น คิดตามน้ำหนัก ตามขนาด ความเร่งด่วน และค่าธรรมเนียมหากรับเงินปลายทาง (Cash on Delivery, Credit Card on Delivery)

DELIVERY

Delivery Information

UK Saver	£3.99
UK Next Day	£2.99
UK Saturday	£4.99

See international delivery options

	Order Processing	Shipping	Total Delivery
Ground	2-3 business days	3-5 business days	5-8 business days
Two Day Air	1-2 business days	2 business days	3-4 business days
Next Day	1-2 business days	1 business day	2-3 business days
Special In-Home Delivery	2-5 business days	3-7 business days	5-12 business days
Special White Glove Delivery	2-5 business days	3-7 business days	5-12 business days

ตัวอย่างการแจกแจงค่าส่งสินค้า

น้ำหนัก	ไปรษณีย์ (ธรรมดา)	ไปรษณีย์ (EMS)	Kerry Express
5 กิโลกรัม	95	207	70
10 กิโลกรัม	155	477	90

ตัวอย่างค่าบริการส่งสินค้า

การตรวจสอบสถานะจัดส่ง

สมัยนี้การสื่อสารกับลูกค้าในทุกจังหวะของการสั่งซื้อ เป็นสิ่งสำคัญมากนะครับ เพราะมันแสดงถึงความใส่ใจและรับผิดชอบผู้ขายที่ลูกค้ามอบความไว้วางใจให้ ซึ่งในขั้นตอนของการจัดส่งสินค้าก็เช่นเดียวกัน ควรมองหาผู้ให้บริการที่มีระบบติดตามสถานะการจัดส่งแบบ

ออนไลน์ได้ตลอดเวลา อย่างเช่น ไปรษณีย์ไทย ก็มีระบบการให้บริการดังกล่าว เพียงแค่ใส่หมายเลขของสิ่งของที่ต้องการตรวจสอบ (ทั้งตัวอักษรและตัวเลข 13 หลัก) ตัวอย่าง เช่น EE123456789TH RR123456789TH CC123456789TH ก็สามารถรู้ได้ทันทีว่าของที่ส่งไปอยู่ในขั้นตอนไหน



ระบบ Tracking ของไปรษณีย์ไทย

Case Study

“Logistics” หัวใจความสำเร็จของ “ออฟฟิศเมท”



คงไม่มีใครไม่รู้จัก “ออฟฟิศเมท” ผู้นำในอุตสาหกรรม “เครื่องใช้สำนักงาน” ของไทย ด้วยสโลแกนการตลาด การันตีคุณภาพว่า “ส่งถึงคุณในวันถัดไป”

ออฟฟิศเมทมีสินค้าในคลังกว่า 20,000 รายการ มีลูกค้ากว่า 100,000 ราย แต่ออฟฟิศเมทก็ยังสามารถจัดส่งสินค้าที่หลากหลายตามออเดอร์ที่เข้ามาเฉลี่ย 1,500 ใบสั่งซื้อต่อวัน ได้อย่างแม่นยำ ครบถ้วนและตรงเวลา จุดนี้เองทำให้ออฟฟิศเมทก้าวขึ้นสู่ผู้นำในอุตสาหกรรมนี้แบบขาดลอย เคล็ดลับก็คือ การบริหารสินค้าคงคลังและการจัดส่งตามคำสั่งซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งต้องอาศัย “ระบบไอที” เป็นเครื่องมือสำคัญในการจัดการ ด้วยระบบงานที่มีประสิทธิภาพทำให้ผลประกอบการของออฟฟิศเมทเติบโตต่อเนื่องราว 35-50 เปอร์เซ็นต์ต่อปีเลยทีเดียว

ลองแวะเข้าไปศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการจัดส่งสินค้าของออฟฟิศเมทได้ที่เว็บไซต์ www.officemate.co.th นะครับ

ค่าขนส่งสินค้า

- ขอดการสั่งซื้อ 499 บาทขึ้นไปไม่เสียค่าจัดส่ง แต่ถ้ายอดไม่ถึง ก็คิดค่าจัดส่ง 50 บาททั่วประเทศ
- สินค้าบางชนิดอาจมีค่าขนส่งเพิ่มเติม โดยจะมีข้อมูลแจ้งไว้ที่หน้าสินค้านั้นๆ

วิธีการจัดส่งสินค้า

- ลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่จัดส่งกรุงเทพฯ สมุทรปราการ นนทบุรี และบางพื้นที่ของจังหวัด นครปฐม ชลบุรี อยุธยา ระยอง ปทุมธานี ฉะเชิงเทรา สมุทรสาคร จะมีพนักงานส่งสินค้าจาก Officemate ส่งสินค้าให้ถึงมือคุณ
- ลูกค้าที่อยู่นอกพื้นที่จัดส่งจะได้รับสินค้าทางไปรษณีย์
- Officemate มีการบรรจุสินค้าที่ปลอดภัย มั่นใจว่าจะได้รับสินค้าในสภาพที่สมบูรณ์ที่สุด และหากเกิดความเสียหายจากการขนส่ง ยินดีเปลี่ยนสินค้าใหม่ให้ทันที

ระยะเวลาในการจัดส่ง

- กรณีเป็นการจัดส่งสินค้าเป็นที่บริษัทในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล) จะได้รับสินค้าในวันทำการถัดไป
- กรณีการจัดส่งสินค้าที่เป็นบ้านที่อยู่อาศัย จะได้รับสินค้าภายใน 1 – 3 วัน จัดส่งโดยไปรษณีย์ไทย
- กรณีลูกค้าต่างจังหวัด จะได้รับสินค้าภายใน 3 -5 วันทำการ จัดส่งโดยไปรษณีย์ไทย
- ช่วงเวลาทำการจัดส่งสินค้าคือวันจันทร์-ศุกร์ เวลา 8.30-18.00 น.

การตรวจสอบสถานะการจัดส่งสินค้า (Track order)

- สามารถตรวจสอบสถานะการจัดส่งสินค้าโดยการติดต่อเจ้าหน้าที่ Call Center 02-739-5555 หรือ e-Mail: contact@officemate.co.th

การยกเลิกการสั่งซื้อ

- ลูกค้าสามารถยกเลิกการสั่งซื้อได้ก่อนทำการชำระเงิน โดยให้ติดต่อเจ้าหน้าที่ Officemate ทาง Call Center 02-739-5555 หรือ contact@officemate.co.th

นโยบายการเปลี่ยนคืนสินค้า

- กรณีจัดส่งสินค้าให้กับลูกค้าผิดจากรายละเอียดจากการยืนยันการสั่งซื้อครั้งล่าสุด ภายใน 14 วันทำการ โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใดๆ ทั้งสิ้น
- กรณีที่ลูกค้าต้องการเปลี่ยนสินค้า เช่น เปลี่ยนสีของสินค้า ลูกค้าจะต้องทำการจัดส่งสินค้ากลับมายังบริษัทฯ โดยทางบริษัทฯ จะส่งวนสิทธิ์ในการรับผิดชอบค่าขนส่งสินค้ากลับมาเปลี่ยน แต่สินค้าต้องไม่ชำรุดเสียหายจากการใช้งาน บริษัทฯ จะทำการตรวจสอบก่อนจัดส่งสินค้าใหม่ให้แก่ลูกค้า และหากเป็นจัดส่งสินค้ากลับไปยังลูกค้าผ่านทางไปรษณีย์ไทย ทางบริษัทฯ จะเก็บค่าใช้จ่ายในการจัดส่งสินค้าใหม่แก่ลูกค้าตามความเป็นจริง ส่วนกรณีที่เป็นการจัดส่งผ่านเจ้าหน้าที่ของบริษัทฯ ทางบริษัทฯ จะเก็บค่าใช้จ่าย ในการจัดส่งสินค้าใหม่แก่ลูกค้าในมูลค่า 50 บาท
- กรณีที่มีการคืนสินค้าหรือยกเลิกรายการสั่งซื้อ (ภายใต้นโยบายบริษัท) สินค้าจะต้องอยู่ในสภาพพร้อมขาย (สภาพพร้อมขาย หมายถึง สภาพสินค้าที่ไม่เกิดการเปลี่ยนแปลง เสียหาย และบรรจุในหีบห่อบรรจุภัณฑ์ของสินค้านั้นๆ ในสภาพเดียวกันกับสภาพที่บริษัทฯ นำส่งต่อผู้ซื้อ) ลูกค้าจะได้รับการชำระเงินคืน ภายใน 3-5 วันทำการ นับจากวันที่บริษัทฯ พิจารณาให้มีการคืนสินค้า

- กรณีลูกค้าได้รับสินค้าในรุ่นหรือสเปคที่ต่ำกว่าจากรายละเอียดที่ลงประกาศในเว็บไซต์ ทางบริษัทฯ ยินดีรับคืนสินค้าพร้อมคืนเงินเต็มจำนวนชำระดังกล่าว และมอบสิทธิพิเศษแก่ลูกค้าในการซื้อสินค้ารุ่นที่ถูกต้องในราคาลด 50% (ราคารวมภาษี)

ที่มา: www.officemate.co.th