

Business Strategy

Created by *Bamboo Team*



Our Team



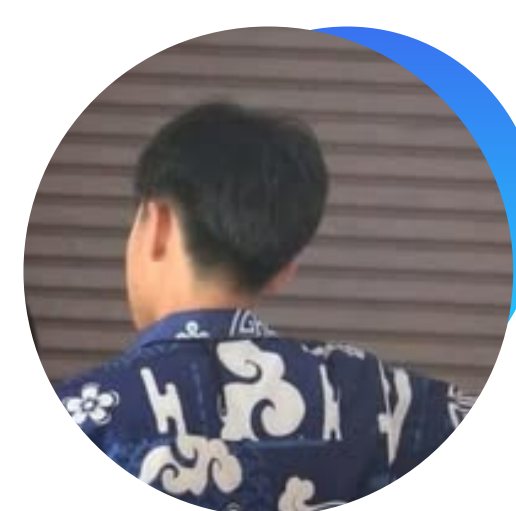
วรมะ ทนตะ
coding



พัฒนพงศ์ ศรชัย
design



เอกกมล ลักขพร
design

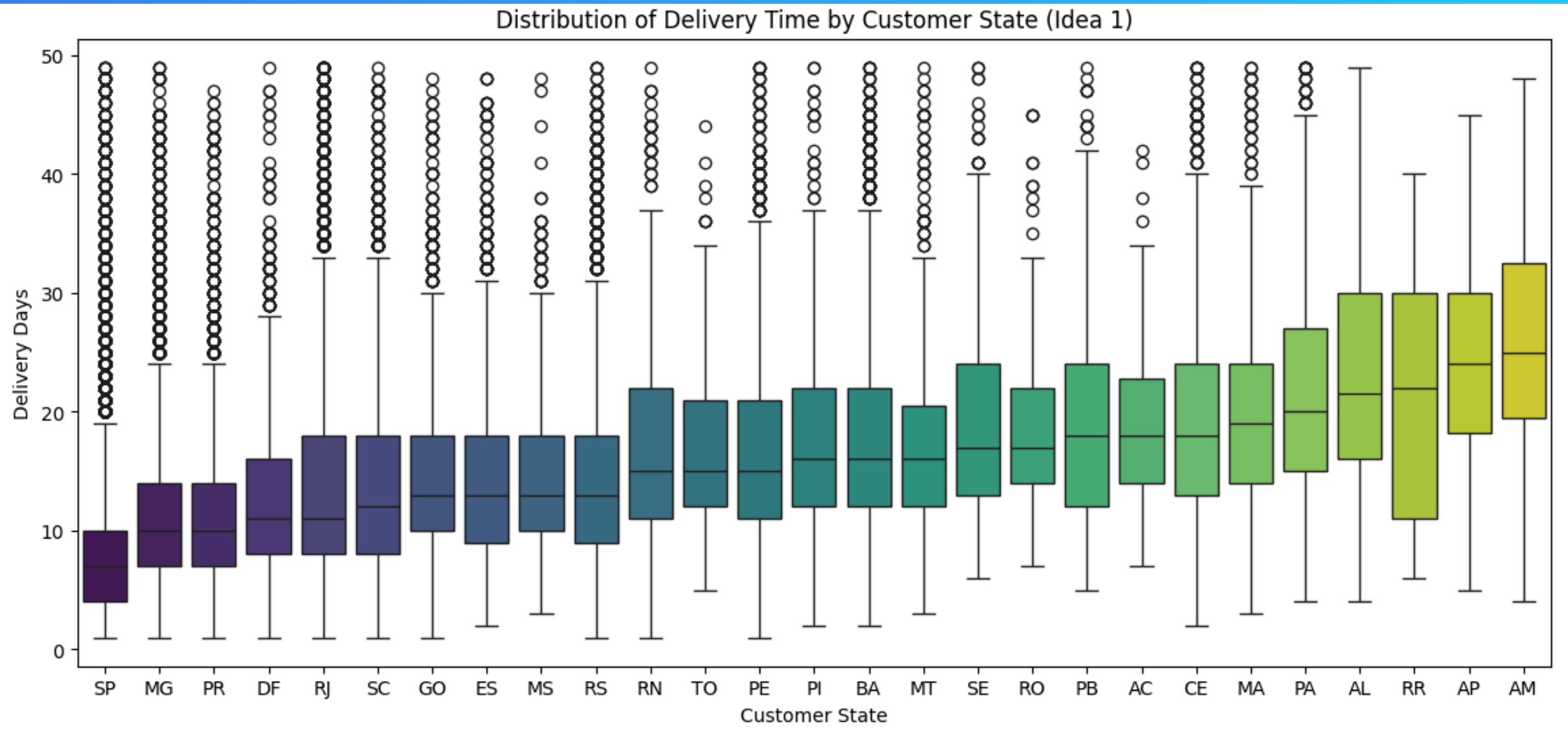


พีรภานต์ เสนาะเสียง
coding



เวล เชื้อน อู๋
coding





The Problem ?

ความไม่เท่าเทียมกันในการบริการ ระยะเวลาจัดส่งสินค้าไปยังรัฐทางตอนเหนือ (เช่น AM, RR) ช้ากว่ามาตรฐานอย่างมาก ซึ่งนำไปสู่ความไม่พอใจของลูกค้าและอาจส่งผลให้ลูกค้าใหม่ (New Churn) ในพื้นที่เหล่านั้นสูงขึ้น

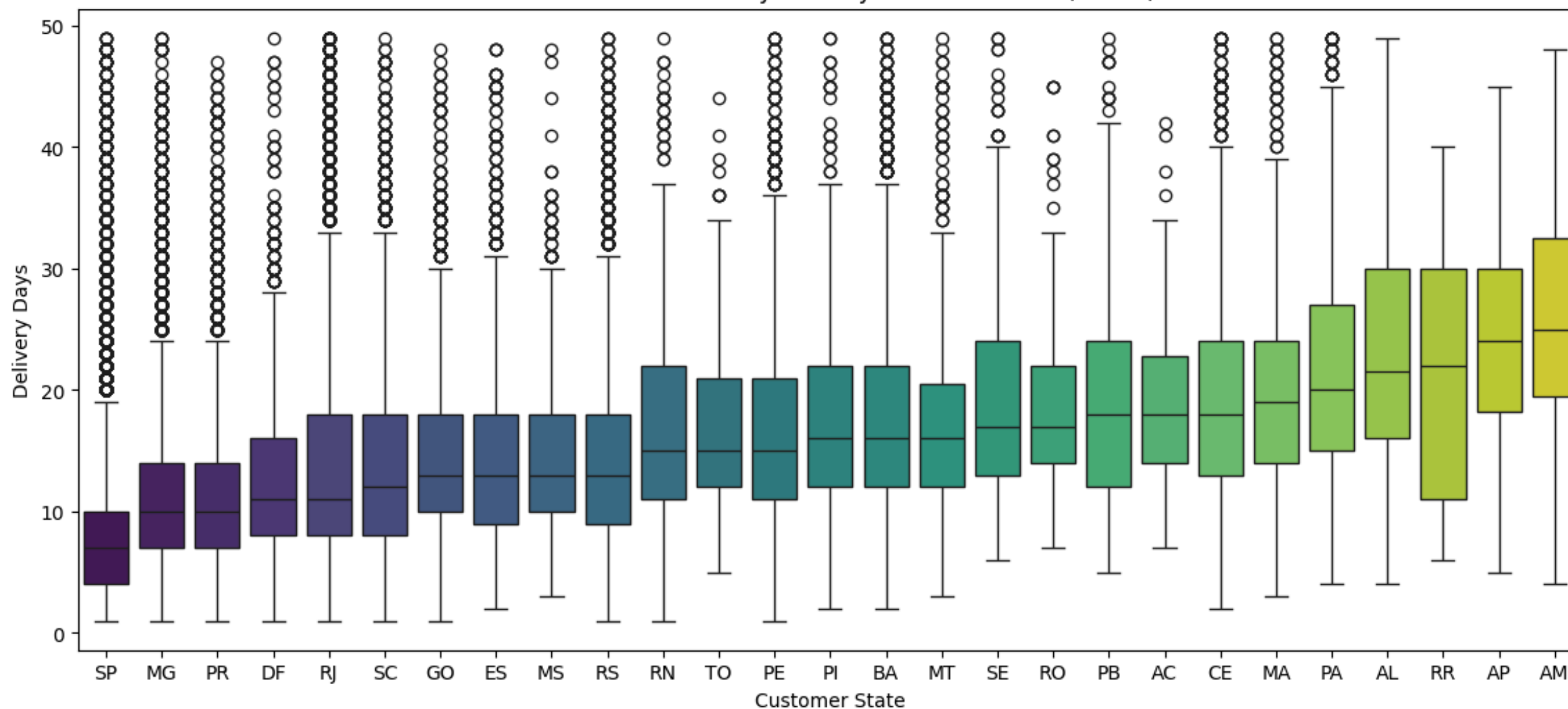
The Finding

ความแตกต่างของเวลาจัดส่งตามภูมิภาค กราฟการกระจายตัวแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่า ค่ามัธยฐานของวันจัดส่งในรัฐ AM และ RR อยู่ที่ประมาณ 20-25 วัน ในขณะที่รัฐที่มีปริมาณการสั่งซื้อสูงอย่าง SP ใช้เวลาเพียง 5-10 วัน

The Action

การลงทุนในศูนย์กระจายสินค้า ลงทุนสร้างหรือเช่าศูนย์กระจายสินค้าขนาดเล็ก (Mini Hubs) ในภูมิภาคที่มีระยะเวลาจัดส่งยาวนาน เช่น รัฐ AM เพื่อลดระยะเวลาจัดส่งเฉลี่ยลง 10 วัน และสร้างความเท่าเทียมในการบริการ

Distribution of Delivery Time by Customer State (Idea 1)



EDA Insight

Action การให้บริการในภูมิภาคที่มีปัญหาด้านการจัดส่ง โดยเน้นที่รัฐทางเหนือ (เช่น AM, RR, AP) ซึ่งมีระยะเวลาจัดส่งโดยเฉลี่ยสูงกว่ารัฐทางใต้ (เช่น SP) ถึง 2-3 เท่า เป้าหมาย: ลดค่ามัธยฐานของเวลาจัดส่งในกลุ่มรัฐวิกฤตนี้ลงอย่างน้อย 50%

ML Metric Insight

ความแตกต่างอย่างมากของเวลาจัดส่งระหว่างรัฐทางใต้และรัฐทางเหนือ ถือเป็น "ความเสี่ยง (Risk)" ในแง่ของความไม่เท่าเทียมในการบริการ ซึ่งอาจนำไปสู่การสูญเสียลูกค้าและลดความภักดีในหน่วยภูมิภาค หรือจำนวนคนทางภาคเหนือ หากไม่ดำเนินการแก้ไขปัญหาคอขวดด้านโลจิสติกส์ในพื้นที่เหล่านั้น

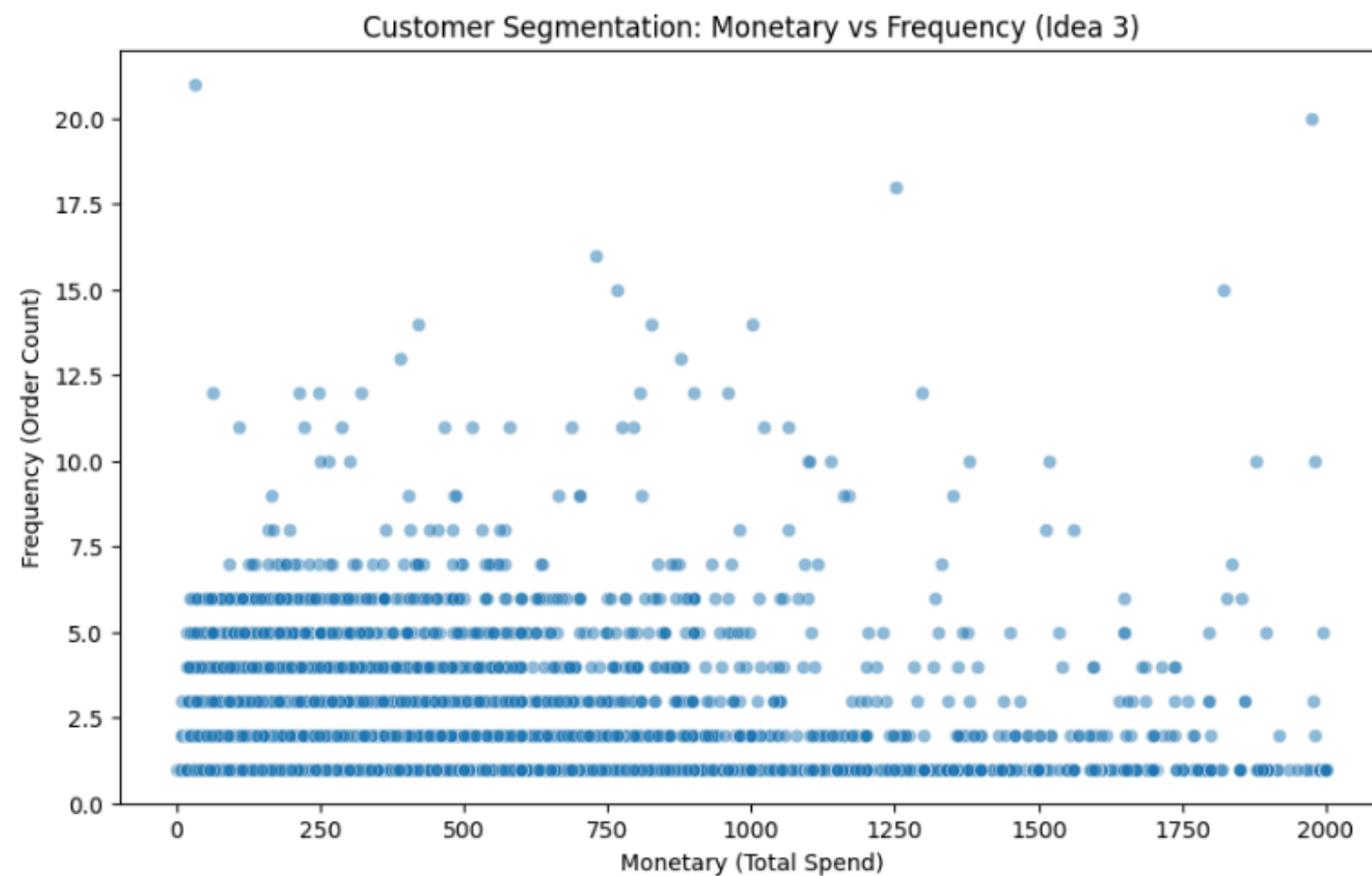
Feature Importance

- กลยุทธ์ด้านโลจิสติกส์ จัดตั้งศูนย์กระจายสินค้าย่อย (Mini-Hubs) ในรัฐทางเหนือที่มีการจัดส่งล่าช้าที่สุด (AM, RR) เพื่อให้สินค้าสามารถถูกจัดส่งได้รวดเร็วขึ้น และลดต้นทุนการขนส่งระยะไกล
- กลยุทธ์ด้านการตลาด/ราคา เสนอ ส่วนลดค่าขนส่งเพิ่มเติม หรือ เครดิต ให้กับลูกค้าในรัฐที่มีระยะเวลาจัดส่งนานกว่าค่าเฉลี่ย เพื่อชดเชยความไม่สะดวกและรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้า
- กลยุทธ์ด้านการสื่อสาร ปรับปรุงระบบติดตามสถานะ (Tracking System) ให้มีความแม่นยำและมีการแจ้งเตือนเชิงรุกมากขึ้น เพื่อบริหารความคาดหวังของลูกค้า (Expectation Management) ในระหว่างที่รอการจัดส่งที่ยาวนาน



The Problem ?

ลูกค้าในแพลตฟอร์ม Olist มีแนวโน้ม ไม่กลับมาซื้อซ้ำ (Customer Churn) และเกิด ความไม่พึงพอใจจากการจัดส่งล่าช้า พบว่ามีคำสั่งซื้อจำนวนมากที่ ที่มีการจัดส่งล่าช้ากว่ากำหนดทำให้ลูกค้าไม่พึงพอใจกับการจัดส่ง คะแนนรีวิวที่ ต่ำ (1-2 ดาว) มักสัมพันธ์กับการจัดส่งล่าช้า ระยะทางระหว่าง seller และ customer ลูกค้าที่ให้รีวิวต่ำ มีโอกาสกลับมาซื้อซ้ำน้อย ความล่าช้าในการจัดส่งส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจของลูกค้า และเพิ่มอัตราการเลิกใช้แพลตฟอร์ม



The Finding

จากข้อมูล Delivery Delay คำสั่งซื้อที่ส่งช้ากว่ากำหนด มีค่าเฉลี่ย review_score ต่ำกว่า ปกติอย่างชัดเจน ยิ่งช้าหลายวัน คะแนนยิ่งลด
Seller Location มีผล Seller ที่อยู่ไกลจากลูกค้า ใช้เวลาจัดส่งนานขึ้น
Seller บางรายมีอัตรารีวิวต่ำซ้ำ ๆ สินค้าและน้ำหนัก สินค้าที่มีน้ำหนักมาก / ขนาดใหญ่ เสี่ยงต่อการล่าช้า กลุ่มสินค้าเหล่านี้มักได้คะแนนรีวิวต่ำกว่า
Feature ที่ส่งผลต่อคะแนนรีวิวมากที่สุดคือระยะเวลาการจัดส่งและตำแหน่งของผู้ขาย

The Action

แนวทางแก้ไขเชิงข้อมูล

ระยะสั้น

แจ้งเตือนลูกค้า ล่วงหน้า เมื่อคาดว่าจะส่งช้า
ปรับ estimated_delivery_date ให้ใกล้เคียงความจริงมากขึ้น
Flag seller ที่มีประวัติส่งช้าบ่อย

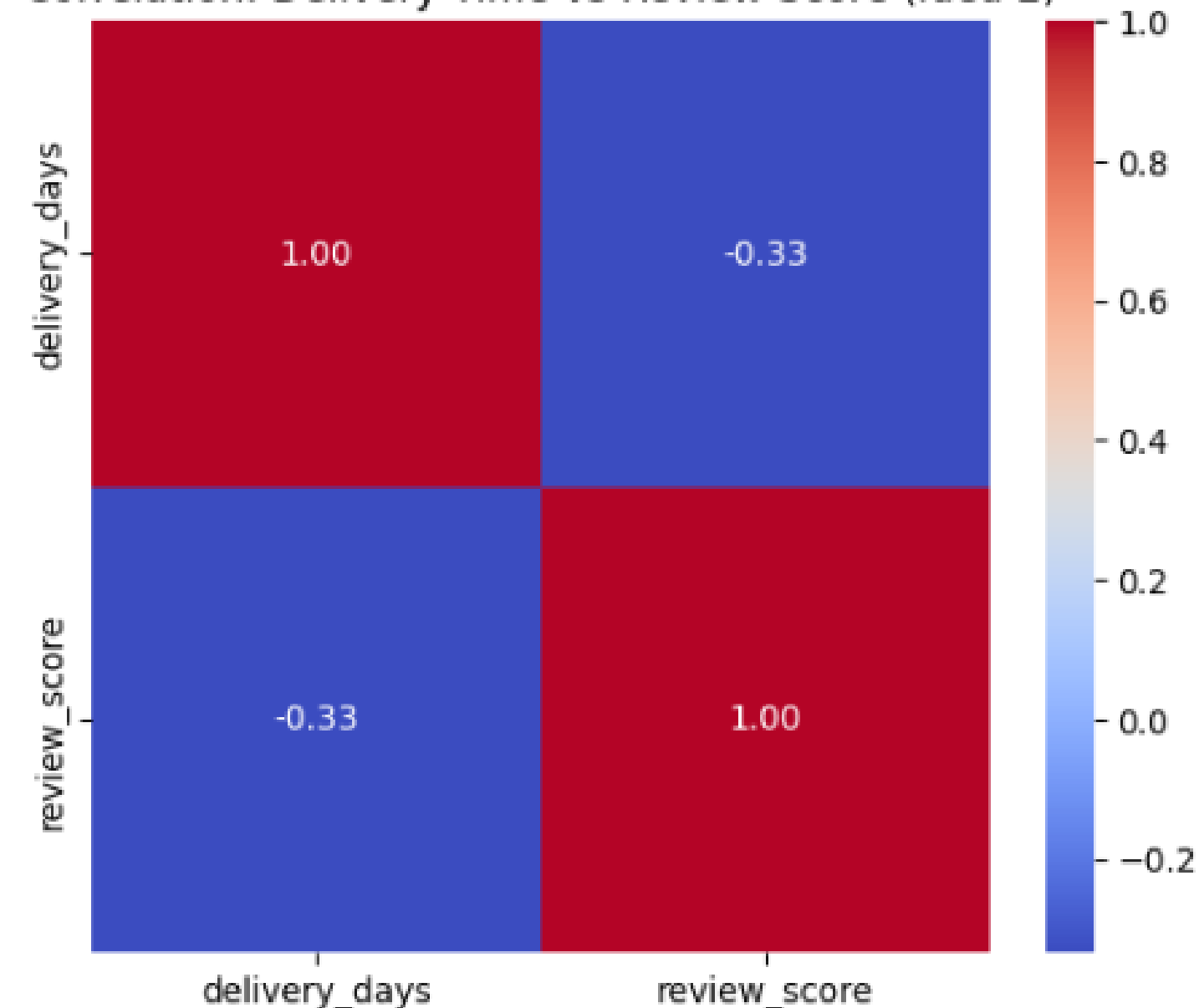
ระยะกลาง

จัดกลุ่ม seller ตาม performance (เร็ว / ปานกลาง / ช้า)
แนะนำลูกค้าให้เลือก seller ที่มีคะแนนจัดส่งสูง
ใช้ข้อมูลระยะทาง + น้ำหนักสินค้า เพื่อคาดการณ์เวลาส่งที่แม่นยำขึ้น

ระยะยาว

พัฒนาโมเดล ML เพื่อ
ทำนายความเสี่ยงรีวิวต่ำล่วงหน้า
ลด churn ด้วยการจัดการประสบการณ์ลูกค้าเชิงรุก

Correlation: Delivery Time vs Review Score (Idea 2)





The Executive Summary⁺



ปัญหาเร่งด่วนทางธุรกิจ เรากำลังเผชิญกับความไม่เท่าเทียมด้านโลจิสติกส์อย่างรุนแรง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในรัฐทางเหนือ ระยะเวลาจัดส่งเฉลี่ยในรัฐวิฤต (เช่น AM, RR) ช้ากว่ารัฐในตลาดหลัก (SP) ถึง 2-3 เท่า ซึ่งส่งผลกระทบต่อความภักดีของลูกค้าและโอกาสในการเติบโตของตลาดใหม่

ผลกระทบทางธุรกิจ ความล่าช้านี้สร้างความเสี่ยงต่อการสูญเสียลูกค้า และทำให้ต้นทุนในการได้มาซึ่งลูกค้าใหม่ (Acquisition Cost) ในภูมิภาคเหล่านี้สูงขึ้นอย่างไม่มีความจำเป็น

ข้อเสนอแนะเชิงดำเนินการ ขออนุมัติ งบประมาณเพื่อดำเนินการศึกษความเป็นไปได้ในการจัดตั้งศูนย์กระจายสินค้าย่อย (Mini-Hubs) ในพื้นที่ทางตอนเหนือ ภายในไตรมาสถัดไป การลงทุนนี้จะช่วยลดระยะเวลาจัดส่งลงอย่างมีนัยสำคัญ สร้างความเท่าเทียมในการบริการ และปลดล็อกโอกาสทางการตลาดในภูมิภาคใหม่ได้อย่างยั่งยืน