

SME ขานรับเพย์เมนต์เกตเวย์ หนุนตลาด

อีคอมเมิร์ซโตแรง!



ธุรกิจอีคอมเมิร์ซ (E-Commerce) กลายเป็นโอกาสเติบโตสำคัญของผู้ประกอบการไทยทั้งรายเก่าและรายใหม่ มีผู้ประกอบการรายใหม่ๆ เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ประกอบกับปัจจัยด้านรูปแบบการทำธุรกรรมทางการเงินที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการในการพัฒนาธุรกิจให้ก้าวหน้าและเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภค เนื่องจากสามารถทำธุรกรรมได้ทุกที่ทุกเวลา สะดวกสบาย และปลอดภัยมากขึ้น

เมื่อเร็วๆ นี้ ธนาคารไทยพาณิชย์ จัดงานสัมมนา “Payment Solution Ecosystem ทางเลือกหรือทางรอดของ SME ไทย” เพื่อให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ Payment Gateway รูปแบบต่างๆ และแนวโน้มในอนาคต พร้อมนำทัพผู้ประกอบการเอสเอ็มอี ที่ประสบความสำเร็จในการทำธุรกิจ อีคอมเมิร์ซ มาร่วมพูดคุยและเผยเคล็ดลับแบบเปิดอก

“สีหนาท ล้าซ่า” ผู้ช่วยผู้จัดการใหญ่ ธนาคารไทยพาณิชย์ ให้ความเห็นว่า เทรนด์โซเชียลเน็ตเวิร์คได้เข้ามามีบทบาทและเพิ่มทางเลือกในเรื่องของช่องทางการชำระเงิน (Payment) ช่วยให้ผู้ประกอบการอีคอมเมิร์ซและผู้บริโภคได้รับความสะดวกสบาย ระบบเพย์เมนต์ในโลกออนไลน์ที่เริ่มจากบัตรเครดิต บัตรเดบิต และในอนาคตรูปแบบของเพย์เมนต์จะมีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น ขณะนี้มีการพูดถึงมากที่สุดตอนนี้ก็คือ PromptPay (พร้อมเพย์) ซึ่งเป็นบริการโอนเงินและรับเงินรูปแบบใหม่ สนองนโยบายภาครัฐที่ต้องการอำนวยความสะดวกให้ประชาชนรับเงินและโอนเงินทั้งภายในธนาคารที่เปิดบัญชีไว้หรือต่างธนาคาร ทั้งด้านการโอนเงินระหว่างบุคคลทั่วไปหรือองค์กรธุรกิจ รวมถึงการรับเงินสวัสดิการต่างๆ

จากภาครัฐ สามารถโอนเข้าบัญชีได้โดยตรง ผ่าน Mobile Banking, Internet Banking และตู้ ATM โดยไม่จำเป็นต้องไปที่ธนาคาร เพียงใช้หมายเลขโทรศัพท์หรือเลขบัตรประชาชนผูกกับบัญชีเงินฝากของธนาคาร แทนเลขที่บัญชีธนาคาร สะดวกรวดเร็ว ภายใต้ระบบความปลอดภัยของธนาคาร รวมทั้งได้รับสิทธิประโยชน์จากค่าธรรมเนียมที่ถูกลงอีกด้วย

ในขณะที่ “สมหวัง เหลืองไพบูลย์ศรี” ผู้จัดการเพย์พาล (PayPal) ประจำประเทศไทย ซึ่งเป็นผู้ให้บริการเพย์เมนต์แพลตฟอร์มรายใหญ่ของโลก กล่าวว่า จากการสำรวจของ Paypal พบว่าปี 2559 ที่ผ่านมา ตลาดอีคอมเมิร์ซมีจำนวนผู้ที่ซื้อปิ้งออนไลน์ทั่วโลกประมาณ 7.9 ล้านคน โดย 3 กลุ่มสินค้ายอดนิยมที่ซื้อผ่านออนไลน์ ได้แก่ อันดับแรก คือ เสื้อผ้า รองเท้า และแอดเซสเซอร์ อันดับ 2 เครื่องสำอางและผลิตภัณฑ์ความงาม และอันดับ 3 ท่องเที่ยวและการเดินทางขนส่ง คาดว่าในอนาคตการซื้อขายสินค้าผ่านออนไลน์จะเพิ่มสูงขึ้น จากปัจจัยหนุนในเรื่องของความสะดวกสบายในการซื้อปิ้งออนไลน์ ทุกวันนี้ไทยเป็นประเทศ Mobile First นิยม

ข้อปึงผ่านโทรศัพท์มือถือ นอกจากนี้ ยังมีระบบการจ่ายเงิน

ที่สะดวกสบายและง่ายขึ้น มีตัวช่วยในการชำระเงินมากมาย รวมถึงการจัดส่งสินค้าที่รวดเร็วมากขึ้น ประหยัดเงินมากกว่า และค่าจัดส่งสินค้าที่มีแนวโน้มจะถูกลง

ฟังจากปากนายแบงก์และผู้ให้บริการเพย์เมนต์แพลตฟอร์มระดับโลกกันไปแล้ว ลองมาฟังประสบการณ์จากผู้ประกอบการตัวจริงเสียงจริงกันบ้าง

เริ่มที่ “สุรวิรัตน์ ศรีพรหมคำ” เจ้าของธุรกิจ “เจคิว ปูม่าหนึ่ง เดลิเวอรี่” เล่าให้ฟังว่า การทำธุรกิจของเจคิว ปูม่าหนึ่งฯ ในช่วงแรกก็มีปัญหาในเรื่องของการชำระเงิน เนื่องจากใช้วิธีเก็บเงินปลายทางโดยใช้มอเตอร์ไซค์รับจ้าง แต่ปัจจุบันทางร้านของเรามีช่องทางการชำระเงินครบทุกช่องทาง ทั้งโอนเงิน

บัตรเครดิต และสามารถผ่อนชำระได้สำหรับยอดสั่งซื้อตั้งแต่ 3,000 บาทขึ้นไป และล่าสุดก็มีพร้อมเพย์

ซึ่งเรามองว่าอะไรที่ติดลูกค้าเราต้องทำ ซึ่งในแง่ของผู้ประกอบการมองว่า การทำให้การจ่ายเงินเป็นเรื่องง่ายขึ้นก็จะดีมาก เพราะโดยส่วนใหญ่แล้วผู้บริโภคไม่ชอบอะไรที่ยุ่งยาก ที่สำคัญคือต้องเชื่อถือได้ และ

หากค่าธรรมเนียมถูกลงอีกก็ยิ่งจะทำให้การค้าขายสะดวกสบายและรวดเร็วขึ้น

“ช่วงนี้เป็นช่วงเวลาที่เหมาะสมที่สุดที่เอสเอ็มอีไทยจะเติบโต ด้วยโอกาสที่เพิ่มเข้ามาทุกช่องทาง ทั้งโซเชียลมีเดีย คอนเทนต์โฆษณาที่มีราคาไม่แพง โลจิสติกส์ที่มีความพร้อมมากขึ้น การจ่ายเงินก็ง่ายกว่า 4-5 ปีที่แล้วมาก ที่เหลือและสำคัญมากก็คือการสร้างแบรนด์ สร้างความแตกต่าง และพัฒนาบริการให้ดียิ่งขึ้น อะไรใหม่ๆ ที่เข้ามาเราก็ต้องกล้าที่จะทดลองใช้ ไม่ยึดติดกับการทำธุรกิจแบบเดิมๆ” สุรวิรัตน์ กล่าว

ต่อกันที่ “สพโชค ไชยะเพชรรัตน์” กรรมการผู้จัดการ บริษัทสปา ออฟฟิต ชัพพลายส์ ผู้นำเข้าและจำหน่าย

ผลิตภัณฑ์หมักพืชมพิพคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ไอทีรายใหญ่ ให้มุมมองว่า เนื่องจากสินค้า IT เป็นสินค้าที่มีราคาสูง ซึ่งระบบการชำระเงินของบริษัท ก็มีทั้งการโอนเงิน การจ่ายผ่านบัตรเครดิต

บัตรเครดิต และการเก็บเงินปลายทาง ถ้าลูกค้าตัดสินใจง่าย นอกจากนั้น การทำโปรโมชั่นก็ถือเป็นเรื่องสำคัญ ยกตัวอย่างเช่น ผ่อน 0% นาน 6 เดือน หรือ 10 เดือน จะช่วยสนับสนุนให้ลูกค้าตัดสินใจง่ายขึ้น เพราะลูกค้าจะไม่มองหรือให้ความสำคัญกับเรื่องราคา แต่จะมองแค่ว่าได้สินค้ามาก่อน

“ตลาดออนไลน์เป็นช่องทางที่เหมาะสมสำหรับเอสเอ็มอีไทย และเป็นช่องทางที่มีโอกาสเติบโต

ได้อีกมาก ปัจจุบันลูกค้ามีความมั่นใจระบบการจ่ายเงินผ่านธนาคาร แต่ก็อาจจะมีส่วนหนึ่งที่ยังกังวล

อยู่บ้าง ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญที่ภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องเร่งสร้างความมั่นใจ ในขณะที่ผู้ประกอบการเองก็ต้องสร้างความน่าเชื่อถือของแบรนด์และมีบริการหลังการขายที่ดีเพื่อรักษาลูกค้าไว้” สพโชค กล่าว

ปิดท้ายกันที่ “นภัสกร วิบูลย์ศรีสังจะ” อดีตรองประธานฝ่ายการตลาด โพเมโล (Pomelo) แฟชั่น แนะนำ การทำธุรกิจออนไลน์ต้องทำตลาดแบบจริงจัง โอกาสทางการตลาดยังมีอีกมากมาย

ประกอบกับปัจจุบันช่องทางการชำระเงินรูปแบบใหม่ๆ มีความหลากหลาย ถือเป็นเพิ่มความสะดวก

ให้ทั้งผู้ซื้อและผู้ขายมากขึ้น ผู้ประกอบการควรมีช่องทางการชำระเงินเตรียมไว้ทุกรูปแบบ เพราะจริงๆ แล้วลูกค้าเป็นคนเลือกว่าจะใช้ช่องทางการชำระเงินแบบไหน ต้องเปิดกว้างเพื่อให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อสินค้า

ของเราได้ง่ายขึ้น ด้วยระบบการชำระเงินที่สะดวกสบายและช่วยให้ปิดการขายได้เร็วขึ้น

“ส่วนเรื่องของพร้อมเพย์ที่กำลังจะเกิดขึ้นและมีกระแสข่าวจนทำให้คนไทยขาดความมั่นใจและเชื่อมั่นในการใช้งาน ซึ่งโดยส่วนตัวแล้วก็มีความมั่นใจในระบบพร้อมเพย์ แต่ก็อยากให้มีการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อเท็จจริงให้ชัดเจนมากกว่านี้ โดยเฉพาะการให้ความรู้ผู้ประกอบการและผู้บริโภคให้เกิดความเชื่อมั่นเรื่องความปลอดภัยในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทางดังกล่าว” นภัสกร กล่าวทิ้งท้าย