

เรียนรู้บริการอีคอมเมิร์ซจากเถาเป่า

ทำไมมังกร ... ชอบอีคอมเมิร์ซ

ท่ามกลางการเติบโตอย่างก้าวกระโดดของจำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตและธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ “อีคอมเมิร์ซ” (e-commerce) ในจีนจนกลายเป็นตลาดที่ใหญ่และเติบโตเร็วมากที่สุดในโลกในช่วงหลายปีที่ผ่านมา มาถึงวันนี้ ผู้บริโภคชาวจีนต่างมีพฤติกรรมการซื้อสินค้าที่เปลี่ยนแปลงไปมาก โดยเลือกที่จะนั่งคลิกเลือกซื้อสินค้าหน้าจอคอมพิวเตอร์อยู่ที่บ้านหรือที่ทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งวัยรุ่นและคนวัยทำงาน ส่งผลให้ห้างสรรพสินค้าที่เต็มไปด้วยผู้คนกลับมียอดขายที่ลดลง จนอยู่ในวงการค้าปลีกบางท่านเคยทำนายไว้ว่า ในอนาคต จีนอาจเป็นประเทศแรกที่คนเดินห้างต้องเสียตังค์ซื้อบัตรผ่านประตูเข้าห้างสรรพสินค้า

เมื่อสอบถามถึงเหตุผลที่อยู่เบื้องหลังการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมดังกล่าว ก็ได้รับคำตอบว่าเป็นเพราะพวกเขาต้องการเวลาให้ครอบครัวและมีเวลาส่วนตัวมากขึ้น บ้างก็หนีจากการทำงานในวัน



ธรรมดาจึงต้องการเวลาพักผ่อนในวันหยุด ขณะที่บางรายเบื่อหน่ายกับการเดินทางที่เสียเวลาและค่าใช้จ่ายมากขึ้น นอกจากนี้บางคนยังต้องการหลีกเลี่ยงฝูงชนในระหว่างการเดินทางและจับจ่ายใช้สอย ยิ่งในช่วงเทศกาลสำคัญ ช่วงที่สภาพอากาศไม่ดี หนาวจัด ร้อนจัด หรือมีการแพร่กระจายของเชื้อไข้หวัดด้วยแล้ว ยิ่งไม่ต้องพูดถึงเลย

แต่เราอาจนึกไม่ถึงว่า อีกหนึ่งในแรงขับเคลื่อนสำคัญที่ทำให้การค้าทางอิเล็กทรอนิกส์ได้รับความนิยมอย่างกว้างขวางในจีนก็คือ การพัฒนาระบบอีคอมเมิร์ซและบริการลอจิสติกส์ในจีนที่รวดเร็ว คงไม่ผิดหากจะกล่าวว่า มาถึงวันนี้ แทบไม่มีใครในจีนไม่รู้จัก Taobao.com เพราะเว็บไซต์นี้เป็นผู้นำด้านบริการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์อันดับหนึ่งของจีนอย่างแท้จริง โดยมีบริการซื้อขายผ่านโลกไซเบอร์ทั้งแบบ B2C และ C2C

ขณะเดียวกันหลายคนอาจไม่ต้องการเสียเวลาเรียนรู้และสมัครเข้าระบบ สับสนงงววยกับสัญลักษณ์แปลกในหน้าจอ เป็นโรคกลัวคอมพิวเตอร์ หรือกังวลใจกับการกดผิดกดถูก แต่อันที่จริงแล้ว พบว่าระบบดังกล่าวได้รับการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องจนทำให้ง่ายต่อความเข้าใจ และสะดวกในการใช้บริการของสาธารณชน นอกจากนี้ เถาเป่ายังขยายเครือข่ายซัพพลายเออร์/ผู้ขายสินค้าให้เข้ามาเปิดบริการในเว็บไซต์อย่างไม่หยุดยั้ง ส่งผลให้เถาเป่าเป็น “Online Mega Shopping Mall” ที่มีสินค้าให้เลือกซื้อหลากหลายยิ่งกว่าในห้างสรรพสินค้าทั่วไปเสียอีก และการพัฒนาระบบลอจิสติกส์ที่มีประสิทธิภาพขึ้นมารองรับการจัดเก็บและจัดส่งสินค้า



ส่งผลให้สินค้าถูกส่งถึงมือผู้สั่งซื้อได้อย่างรวดเร็วด้วยต้นทุนค่าใช้จ่ายที่ต่ำ ซึ่งทำให้ราคาสินค้าที่ซื้อผ่านเถาเป่ามีราคาถูกกว่าร้านค้าปกติ

ประการสำคัญ กลุ่มอาลิบบา (Alibaba Group)

เจ้าของเว็บไซต์เถาเป่าอันโด่งดังได้คิดออกแบบระบบจากมุมมองของผู้ใช้บริการอย่างแท้จริง ระบบของเถาเป่าเป็นมิตรกับผู้ใช้และมีความละเอียดอ่อนต่อปัญหาและข้อจำกัดที่มีอยู่ของผู้บริโภคจีนเป็นอย่างมาก ตัวอย่างเช่น โดยทั่วไปแล้ว ชาวจีนส่วนใหญ่มีแต่บัตรเครดิต ไม่มีบัตรเครดิตเป็นของตนเอง เถาเป่าจึงคิดระบบการจ่ายเงินผ่านระบบธนาคารออนไลน์ (Online Banking) ขึ้น และการมีระบบการแปลเพื่อช่วยให้บริการสำหรับผู้ที่อ่านภาษาจีนไม่ได้ เหล่านี้ล้วนช่วยส่งผลให้การซื้อหาสินค้าผ่านโลกอินเทอร์เน็ตได้รับความนิยมเพิ่มขึ้นไปอีก



วันนี้ เราลองมาเรียนรู้ระบบอีคอมเมิร์ซที่เถาเป่าสร้างขึ้นเพื่อลดปัญหายุ่งยากในการซื้อหาสินค้าผ่านเว็บไซต์กัน ...

ห่าก้าว ... พิชิตใจ

ในการเตรียมตัวเป็นผู้ซื้อสินค้าผ่านโลกออนไลน์ของเถาเป่า ผู้บริโภคต้องดำเนินการใน ๕ ขั้นตอน ดังนี้

๑. **สร้างบัญชีส่วนตัว** โดยเข้าไปเลือกปุ่ม “สมัครเป็นสมาชิกแบบไม่มีค่าใช้จ่าย” (免费注册) ซึ่งอยู่ข้างบนด้านซ้ายของหน้าหลักของเว็บไซต์ หลังจากนั้นก็พิมพ์หมายเลขโทรศัพท์มือถือและตั้งคำรหัสผ่าน (Password) เพียงแค่นี้เป็นการเสร็จสิ้นการสร้างบัญชีส่วนตัว ระบบยังมีบริการแปลของ Google Translate เพื่อช่วยแนะนำการกรอกข้อมูลและนำผู้สมัครผ่านแต่ละขั้นตอนได้อย่างสะดวก ยิ่งถ้าใช้ Google Chrome สารที่ปรากฏหน้าจอก็จะถูกแปลให้เรียบร้อย

๒. **ใส่เงินเข้าไปในบัญชีเถาเป่า** การซื้อสินค้าออนไลน์ในจีนไม่เหมือนกับการซื้อสินค้าออนไลน์ในโลกตะวันตกที่นิยมชำระค่าสินค้าผ่านบัตรเครดิต ซึ่งเพียงการคีย์ตัวเลขบัตรเครดิตเข้าระบบก็เป็นเสร็จสิ้นกระบวนการสั่งซื้อสินค้าแล้ว แต่ปัญหาก็คือ ผู้บริโภคชาวจีนในปัจจุบันส่วนใหญ่ไม่มีบัตรเครดิต เพราะธนาคารกลางของจีนยังคงเข้มการออกบัตรเครดิตอยู่ เถาเป่าจึงได้ออกแบบระบบการชำระเงินสำหรับตลาดจีนขึ้นเป็นการเฉพาะที่เรียกว่า “จื่อฟูเป่า” (Zhifubao) หรือที่คนต่างชาติรู้จักกันในนามว่า “อาลิเพย์” (Alipay) ซึ่งการสมัครจื่อฟูเป่ามีอยู่ ๑๐ ขั้นตอน ดังนี้



๒.๑ **เดินทางไปยังที่ทำการไปรษณีย์จีน (China Post Office) แล้วแจ้งพนักงานว่าขอสมัคร “หวังหุ่ย E” (网汇E)** หลังจากนั้น พนักงานก็จะให้แบบฟอร์มขนาดเล็กมากรอก ซึ่งรายละเอียดที่ต้องใส่ก็ไม่ยุ่งยากแต่อย่างใด เพียงแค่กรอกหมายเลขโทรศัพท์ ชื่อ รหัสไปรษณีย์ และจำนวนเงินที่ต้องการฝากในบัญชี

๒.๒ ในระหว่างขั้นตอนแรกพนักงานจะให้**ตั้งรหัสผ่าน ๖ หลัก** (เป็นรหัสผ่านทุกครั้งที่จะจ่ายเงินในระบบจื่อฟูเป่า)

๒.๓ หลังจากเสร็จขั้นตอนการสมัครแล้ว พนักงานจะให้**ใบเสร็จรับเงิน**มา ซึ่งจำเป็นต้องใช้เอกสารดังกล่าวในการสมัครจื่อฟูเป่าบนเว็บไซต์

๒.๔ เมื่อกลับถึงบ้านและเปิดเข้าเว็บไซต์ ข้างรูปภาพโปรไฟล์ของผู้สมัคร จะมีปุ่ม **“จื่อฟูเป่าของฉัน” (我的支付宝)** ซึ่งจะนำท่านไปยังหน้าการตั้งค่าบัญชีจื่อฟูเป่า ซึ่งในขณะนั้น จำนวนเงินคงเหลือควรจะเป็น ๐.๐๐ หยวน

๒.๕ กดปุ่มเติมเงินซึ่งเป็นปุ่มสีส้มขนาดใหญ่ ซึ่งเขียนว่า **“充值”** ซึ่งแปลว่าเติมเงิน

๒.๖ หลังจากนั้น ให้กดปุ่มที่ ๔ ซึ่งเขียนว่า **“充值码”** แปลว่ารหัสเติมเงิน

๒.๗ หลังจากเปิดเข้าไปแล้ว ให้เลือก**ปุ่มสีเขียว**ทางด้านขวาสุด จากนั้นก็ให้เลือก**ปุ่มสีส้ม**ข้างล่าง

๒.๘ ในกล่องแรกควรใส่**รหัส ๑๔ หรือ ๑๘ หลัก**ตามที่ระบุบนใบเสร็จตามข้อ ๒.๓

๒.๙ ในกล่องข้างล่างให้ใส่**รหัส ๖ หลัก**ที่ตั้งการรหัสผ่านไว้กับที่ทำการไปรษณีย์จีน ก็เป็นอันเสร็จสิ้นการตั้งระบบการเงินออนไลน์จื่อฟูเป่า

๒.๑๐ ในการเติมเงินครั้งถัดไป เจ้าของบัญชีหรือผู้แทนสามารถเดินทางไปทำการไปรษณีย์จีน พร้อมแจ้งชื่อที่สมัครและเติมเงินได้ตามจำนวนที่ต้องการ หรือเติมเงินทางอิเล็กทรอนิกส์เหมือนการเติมเงินโทรศัพท์มือถือ ซึ่งใช้เวลาเพียงไม่กี่วินาทีเท่านั้น

๓. **เลือกร้านขายสินค้าออนไลน์ในเถาเป่า** บนเว็บไซต์เถาเป่าจะมีตัวสัญลักษณ์หลากหลายที่เห็นเด่นชัด อาทิ รูปหัวใจ ดอกไม้ เพชร และมงกุฎ สัญลักษณ์เหล่านี้ไม่ได้มีไว้เพียงเพื่อตกแต่งหน้าจอให้ดูสวยงาม แต่สัญลักษณ์ดังกล่าวมีความหมายที่แสดงถึงความนิยมของแต่ละร้านนั่นเอง สามารถเปรียบเทียบได้เสมือนการเล่นเกมส์ที่เล่นระดับสูงขึ้น เริ่มต้นที่สัญลักษณ์รูปหัวใจ เพชร และมงกุฎ ทั้งนี้ คะแนนที่แต่ละร้านได้รับนั้นมาจากการประเมินคุณภาพสินค้าของลูกค้าหลังการได้รับสินค้า นอกจากนี้ ยังมีสัญลักษณ์อื่นๆ เช่น

- **รูปมือสีเขียวสองข้างชูธงสีเหลือง** แปลว่า รายละเอียดสินค้าเป็นดังคำบรรยาย พร้อมรับประกันคุณภาพ

- **รูปมือสีเขียวสองข้างชูเลข ๗** แปลว่า สินค้าสามารถคืนได้ภายใน ๗ วันและรับเงินคืนเต็มจำนวน

- **รูปมือสีเขียวสองข้างชูอักษร E** แปลว่า สินค้าเป็นของแท้

บางครั้งเมื่อผู้บริโภคคลิกสินค้าบางรายการจะเชื่อมต่อไปยังหน้าต่างที่มีพื้นหลังเป็นสีแดงเข้ม นั้นหมายความว่า ผู้ใช้ได้เข้าสู่ร้าน **“T-mall.com”** (หรือมีชื่อเรียกอีกอย่างว่า **“เทียนเมา”**) ซึ่งเป็นตลาดออนไลน์พิเศษสำหรับร้านค้าที่มีแบรนด์อยู่แล้ว ดังนั้น ร้านเทียนเมาจึงจำหน่ายสินค้าในราคาที่สูงกว่าและเป็นสินค้าของแท้แน่นอน เทียนเมาจึงถือว่าเป็นตลาดสำหรับผู้ซื้อโดยตรง



อย่างไรก็ดี ผู้ซื้อก็ควรจะใช้วิจารณญาณในการเลือกซื้อหาสินค้า เช่น บางร้านอาจใช้รูปจากเว็บไซต์อื่นแทนที่จะใช้รูปสินค้าของตนเองจริง ๆ เพื่อให้สินค้าดูดีและน่าซื้อ หรืออาจตั้งราคาที่ต่ำกว่าราคาต้นทุนที่ควรจะเป็น นอกจากนี้ ยังมีข้อแนะนำที่สำคัญในการเลือกร้านก็คือ ควรเข้าไปดูความคิดเห็นของผู้ซื้อว่าเป็นอย่างไร ซึ่งส่วนใหญ่แล้วผู้บริโภคชาวจีนจะนิยมใช้วิธีนี้เป็นอย่างมาก

๔. การสนทนากับผู้ขาย ผู้ซื้อสามารถพูดคุยและแลกเปลี่ยนข้อมูลกับผู้ขายได้โดยกดที่รูปหยดน้ำ (คล้ายหน้าต่างการ์ตูนหน้าต่าง) ซึ่งอยู่ที่ด้านขวาของหน้าจอ ถ้าหยดน้ำเป็นสีฟ้าแสดงว่าผู้ขายออนไลน์อยู่ ซึ่งผู้ซื้อก็สามารถสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมที่ต้องการทราบได้ เช่น มีสินค้าอยู่ในสต็อกหรือไม่ ข้อมูลลักษณะเฉพาะของสินค้า และการส่งสินค้า



๕. ขั้นตอนสุดท้าย หลังจากการสมัครบัญชีเถาเป่า มียอดเงินในจิวฟูเป่า เลือกร้านและสินค้าที่ต้องการ สอบถามข้อมูลจากผู้ซื้อจนเป็นที่น่าพอใจแล้ว ขั้นตอนสุดท้ายก็คือ การสั่งซื้อสินค้า โดยผู้สนใจกดปุ่มสีส้ม **“ซื้อทันที” (立刻购买)** หลังจากนั้นก็เลือกรูปแบบการจัดส่ง ซึ่งส่วนมากจะต้องเสียค่าขนส่งเป็นจำนวนเงิน ๑๐ หยวน หรือบางร้านอาจจะรวมค่าจัดส่งอยู่ในราคาสินค้าแล้ว

ในขั้นตอนนี้จะต้องตั้งค่าที่อยู่จัดส่งสินค้า หลังจากนั้นให้กดชำระเงินซึ่งจะมียอดเงินคงเหลืออยู่ด้านบน ในทุกครั้งที่ชำระเงินค่าสินค้า ผู้บริโภคจะต้องใส่รหัสหกหลักที่เคยตั้งไว้เพื่อเหตุผลด้านความปลอดภัย เพียงเท่านั้นก็เสร็จสิ้นการซื้อสินค้าออนไลน์ในเถาเป่า หลังจากนั้นก็เตรียมรอเสียงเคาะประตูส่งสินค้าถึงหน้าประตูบ้านกันได้แล้ว ...

สุดท้าย ... การต่อยอด

SMEs นับเป็นกลไกขับเคลื่อนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมที่สำคัญของจีน ในเชิงปริมาณจีนมีจำนวน SMEs ทั้งสิ้นอยู่ราว ๕๑ ล้านราย คิดเป็นสัดส่วนถึงร้อยละ ๙๙.๗ ของจำนวนกิจการทั้งหมดของประเทศ อย่างไรก็ตาม SMEs จีนในปัจจุบันยังประสบปัญหาในหลายด้าน ซึ่งหนึ่งในปัญหาใหญ่ก็คือ ข้อจำกัดในการเข้าถึงแหล่งเงินทุน



โดยที่สถาบันการเงินของจีนซึ่งล้วนแล้วแต่เป็นรัฐวิสาหกิจ ต่างระมัดระวังอย่างมากในการปล่อยสินเชื่อ เราจึงมักเห็นการอนุมัติสินเชื่อวนเวียนอยู่แต่เฉพาะกับรัฐวิสาหกิจและกิจการขนาดใหญ่ที่มีฐานะทางการเงินที่น่าเชื่อถือ ขณะเดียวกัน SMEs จีนเพียงราวครึ่งหนึ่งเท่านั้นที่มีคุณสมบัติพร้อมใช้บริการด้านการเงิน และมีเพียง ๑๐ ล้านรายหรือเป็นเพียงร้อยละ ๒๐ ของจำนวน SMEs โดยรวมเท่านั้นที่สามารถเข้าสู่แหล่งสินเชื่อในระบบได้ หรือกล่าวโดยสรุปก็คือ มี SMEs จีนจำนวนราว ๓๐-๔๐ ล้านรายที่กำลังเผชิญกับปัญหาข้อจำกัดทางการเงินอยู่ในปัจจุบัน

รัฐบาลจีนนับว่าให้ความสำคัญกับการปฏิรูปโครงสร้างเศรษฐกิจ การขยายภาคการบริโภคภายในประเทศจำเป็นต้องอาศัยการออมที่ดี การกระตุ้นการออมต้องการอัตราดอกเบี้ยเงินฝากที่สูงมากพอ



แต่ดูเหมือนประชาชนจะไม่พอใจกับอัตราดอกเบี้ยเงินฝากที่สูงกว่าของเงินเพื่อเพียงเล็กน้อย ทั้งที่รัฐบาลจีนต้องการเติบโต เศรษฐกิจเชิงคุณภาพ ไม่ใช่ขยายตัวในอัตราที่หวือหวาดังเช่นในอดีต ขณะเดียวกัน ท่ามกลางสภาพเศรษฐกิจโลกและเงินที่เติบโตในอัตราที่ลดลง รัฐบาลจีนก็ตระหนักดีว่า SMEs กำลังประสบความยากลำบากมากขึ้นในแข่งขันและอยู่รอด จึงเล็งเห็น

ว่าถึงความสำเร็จในการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของ SMEs การแก้ไขปัญหาทางการเงินจึงเป็นเรื่องหนึ่งที่รัฐบาลจีนพยายามคิดหาทุกวิถีที่เหมาะสม ซึ่งเท่ากับว่ารัฐบาลจีนมีปัญหาที่สลับซับซ้อนทั้งในด้านอุปสงค์และอุปทานทางการเงิน

เมื่อปลายปีที่ผ่านมา รัฐบาลจีนจึงได้พยายามใช้ประโยชน์จากเวทีอีคอมเมิร์ซของเถาเป่าแบบบูรณาการ โดยอนุญาตให้เถาเป่าสามารถเปิดให้บริการทางการเงินประจำสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง ที่มุ่งเน้นการบริการแก่ผู้ฝากและผู้กู้รายย่อย โดยเถาเป่ายินดีจ่ายดอกเบี้ยที่ลูกค้าฝากในบัญชีธนาคารออนไลน์ ในอัตราที่สูงกว่าอัตราดอกเบี้ยเงินฝากออมทรัพย์ของธนาคารพาณิชย์จีน และในทางกลับกันก็พร้อมปล่อยเงินกู้แก่ SMEs ที่เป็นเครือข่ายซัพพลายเออร์/ผู้ขายสินค้าในเถาเป่าได้ในอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำ ซึ่งเถาเป่ามีฐานข้อมูลและประวัติบัญชีการเงินอยู่เดิม ปัญหาหนี้เสียจึงไม่ใช่เรื่องที่น่ากังวลใจ

ผลจากการนี้ทำให้รัฐบาลจีนสามารถ “ยิงนกหลายตัวด้วยกระสุนนัดเดียว” ตั้งแต่การกระตุ้นภาคการบริโภคภายในประเทศผ่านเม็ดเงินออมที่ได้รับดอกเบี้ยในอัตราที่สูงขึ้น และการแก้ไขปัญหาการเข้าสู่แหล่งสินเชื่อของ SMEs จีน ไปจนถึงการช่วยเสริมสร้างความแข็งแกร่งทางธุรกิจแก่กลุ่มอาลีบาบาและเถาเป่าให้ขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว อันจะเป็นประโยชน์ต่อการเตรียมความพร้อมเข้าสู่ตลาดโลกในอนาคตอีกด้วย



มาถึงวันนี้ เราต้องใช้เวลาเรียนรู้การพัฒนาระบบอีคอมเมิร์ซของจีนและต่อยอดเพื่ออนาคตธุรกิจการค้าปลีกและอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องที่ดีขึ้นของไทย ...

รวบรวมและเรียบเรียงโดย

ดร. ไพจิตร วิบูลย์ธนสาร

นางสาวนภสร อริยะสันติชัย

สำนักงานพาณิชย์ในต่างประเทศ ณ กรุงปักกิ่ง

๒๑ มกราคม ๒๕๕๗