

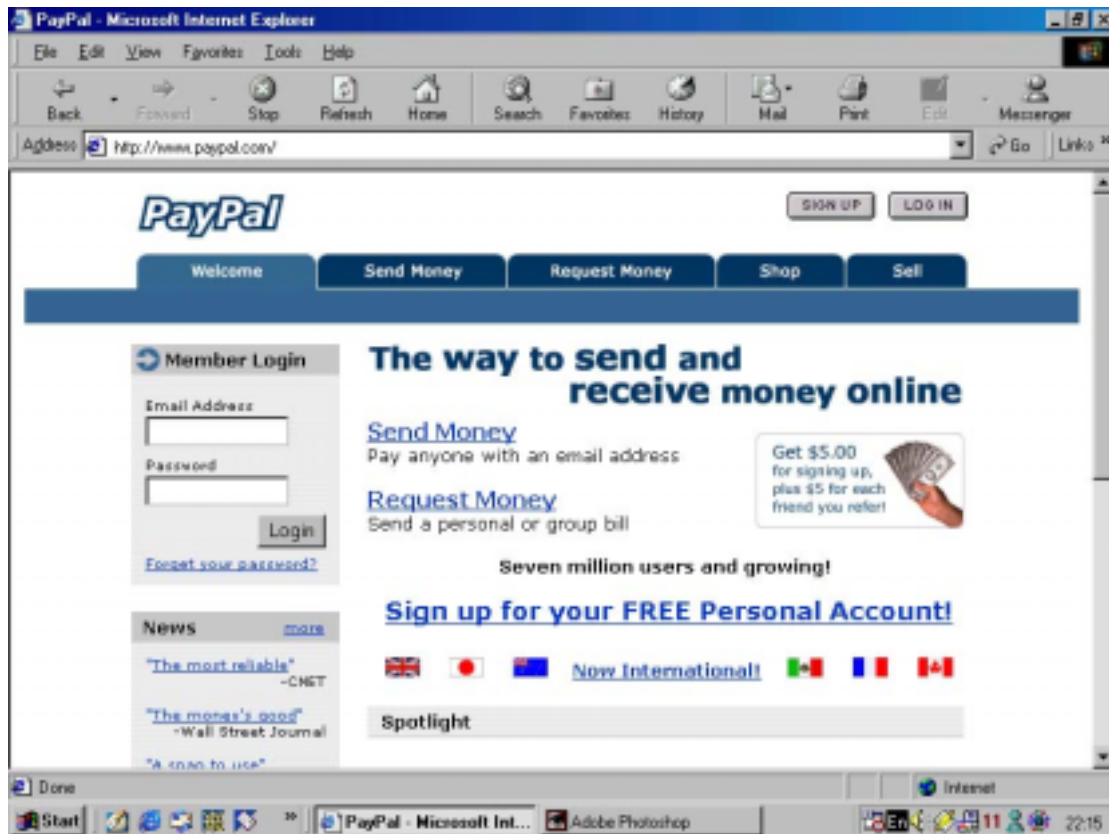


Paypal.com

(ธุรกิจบริการโอนและชำระเงินระหว่างบุคคลกับบุคคล)



1. ข้อมูลเบื้องต้น



Paypal Inc. (www.paypal.com) เป็นบริษัทออนไลน์ที่ให้บริการระบบโอนและชำระเงินผ่านอีเมลระหว่างผู้บริโภคร่วมกัน (C-to-C Payment) หรือระหว่างบุคคลกับบุคคล (P-to-P Payment) ที่ใหญ่ที่สุดในโลก บริษัทก่อตั้งขึ้นเมื่อเดือนธันวาคม 1998 และเริ่มให้บริการเมื่อเดือนตุลาคม 1999 ในระหว่างปีแรกที่ให้บริการ บริษัทมีลูกค้าเข้ามาลงทะเบียนเป็นสมาชิกกว่า 3 ล้านราย และมีธุรกรรมต่อวันมากกว่า 100,000 ธุรกรรม

บริการทั่วไปที่ลูกค้านิยมใช้บริการผ่าน Paypal ได้แก่ การโอนเงินระหว่างบุคคลกับบุคคล การชำระเงินค่าสินค้าในตลาดประมูลต่างๆ โดยเฉพาะตลาดประมูลระหว่างบุคคลกับบุคคลของ Ebay การทำธุรกรรมที่เป็นลักษณะเดียวกับการส่งเช็ค ระหว่างบุคคลกับบุคคล และการชำระเงินค่าสินค้าให้แก่ร้านค้าออนไลน์ เป็นต้น

ในสหรัฐก่อนที่จะมีการให้บริการระบบโอนและชำระเงินออนไลน์เช่นเดียวกับ Paypal การโอนและชำระเงินระหว่างกลุ่มผู้บริโภคร่วมกันกับผู้บริโภคส่วนใหญ่มักจะใช้วิธีการชำระด้วยเงินสด การส่งเช็ค การโอนเงิน (Transfer) และการใช้บัตรเครดิต เป็นต้น ซึ่งมีความไม่สะดวกบางประการ กล่าวคือ

การชำระเงินด้วยเงินสด ต้องมีการพบปะกันระหว่างทั้งสองฝ่าย

แม้ว่าการส่งจ่ายเช็คระหว่างบุคคลกับบุคคลโดยข้ามธนาคารหรือข้ามรัฐจะไม่มี การคิดค่าบริการก็ตาม การส่งเช็คไปยังพื้นที่ที่ห่างไกลต้องใช้เวลานาน และผู้ที่ได้รับเช็คต้องนำเช็คดังกล่าวไปฝากธนาคารก่อน จึงจะสามารถส่งจ่ายให้แก่ผู้อื่นต่อไปได้

การชำระเงินด้วยการโอนเงินมีค่าธรรมเนียมที่ค่อนข้างสูง

การชำระเงินด้วยบัตรเครดิตยังไม่สามารถชำระโดยตรงระหว่างผู้บริโภคกับผู้บริโภคได้

ในทางตรงกันข้ามการชำระเงินทางอินเทอร์เน็ตผ่านบริการของ Paypal มีข้อดี คือ

สามารถรองรับการทำธุรกรรมระหว่างผู้บริโภคกับผู้บริโภคได้

มีต้นทุนในการทำธุรกรรมที่ต่ำและสามารถส่งจ่ายเงินที่มีมูลค่าน้อย

มีความรวดเร็วเสมือนกับการรับและส่งเช็คทางออนไลน์ และสามารถทำธุรกรรมได้ตลอด 24 ชั่วโมง

2. ขั้นตอนในการประกอบธุรกิจ

ผู้ที่ต้องการใช้บริการออนไลน์หรือชำระเงินผ่านเครือข่ายบริการของ Paypal ต้องลงทะเบียนสมัครเป็นสมาชิกของ Paypal ซึ่งไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใดๆทั้งสิ้น ลูกค้าน่าจะเป็นผู้กำหนดชื่อบัญชี (Login) และรหัสผ่าน (Password) ได้ด้วยตนเอง โดยลูกค้าสามารถเลือกเปิดบัญชีส่วนบุคคลหรือบัญชีแบบ Premier ซึ่งจะมีวงเงินในการรับชำระด้วยบัตรเครดิตและคิดค่า บริการที่แตกต่างกันดังแสดงในตารางที่ 1 ในการลงทะเบียน ลูกค้าต้องดำเนินการดังต่อไปนี้

เปิดบัญชีธนาคารประเภทเช็ค (Checking Account) เพื่อใช้สำหรับการโอนเงินฝากไว้ในบัญชีหรือ ต้องการปิดบัญชีที่เปิดไว้กับ Paypal

ฝากเงินขั้นต่ำไว้ในบัญชีที่เปิดไว้กับ Paypal 100 ดอลลาร์สหรัฐ ซึ่งลูกค้าจะได้รับดอกเบี้ยในอัตราที่ ใกล้เคียงกับอัตราดอกเบี้ยของตลาด

แจ้งที่อยู่อีเมล (Email Address) ซึ่งจะใช้ในการติดต่อและทำธุรกรรม

2.1) ผู้ส่งเงินหรือผู้โอนเงิน

- 1) เมื่อลงทะเบียนแล้ว สมาชิกจะสามารถใช้บริการโอนเงินหรือชำระเงินให้แก่ผู้อื่นผ่านเว็บไซต์ของ Paypal
- 2) ในขั้นตอนการโอนเงิน สมาชิกต้องแจ้งชื่อและนามสกุลของผู้รับ จำนวนเงินที่ต้องการโอน และอีเมล ของผู้รับ
- 3) หลังจากยืนยันการโอนเงินแล้ว บริษัทจะส่งอีเมลแจ้งหมายเลขยืนยันการโอนเงิน เพื่อให้ผู้โอนเงินใช้อ้างอิง ส่วนผู้รับจะได้รับอีเมลแจ้งให้ทราบว่ามีการโอนเงินให้ผ่านบริการของ Paypal โดยผู้รับจะสามารถรับเงินจำนวนดังกล่าว ตามขั้นตอนที่จะกล่าวถึงต่อไป
- 4) เมื่อผู้รับได้รับเงินเรียบร้อยแล้ว บริษัทจะส่งอีเมลยืนยันการรับเงินดังกล่าวให้แก่ผู้โอนเงิน อย่างไรก็ตาม

ตาม บริษัทอนุญาตให้ผู้โอนเงินสามารถยกเลิกการโอนเงินได้ตลอดเวลาที่ผู้รับจะได้รับเงิน

2.2) ผู้รับเงิน

- 1) เมื่อได้รับอีเมลแจ้งการโอนเงิน ผู้รับต้องลงทะเบียนเป็นสมาชิกของ Paypal เช่นเดียวกับผู้โอนเงิน โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใดๆทั้งสิ้น
- 2) เมื่อลงทะเบียนแล้ว ผู้รับจะได้รับเงินจำนวนดังกล่าวและเก็บในบัญชีที่เปิดไว้กับ Paypal โดยจะสามารถโอนเงินจ่ายให้แก่ผู้อื่นได้ต่อไป

2.3) การปิดบัญชี

เมื่อลูกค้าต้องการปิดบัญชีที่เปิดไว้กับ Paypal ลูกค้าจะต้องแจ้งให้บริษัททราบ โดยบริษัทจะส่งเงินทั้งหมดที่มีอยู่ในบัญชีของลูกค้าดังกล่าวในรูปของการส่งเช็คทางไปรษณีย์ การโอนเงินผ่านบัตรเครดิต หรือการโอนเงินในบัญชีคืนให้แก่ลูกค้า ซึ่งไม่ว่าจะเลือกวิธีใดก็ตาม ลูกค้าจะใช้เวลารอรับเงินนานประมาณ 1 ถึง 2 สัปดาห์ อย่างไรก็ตาม ลูกค้าส่วนใหญ่จะเก็บรักษาเงินจำนวนดังกล่าวไว้ใช้ซื้อสินค้าผ่านออนไลน์ต่อไป ในปัจจุบัน บริษัทกำลังจัดทำโครงการให้บริการบัตรเดบิต (Debit Card) เพื่อเพิ่มความสะดวกในการซื้อสินค้าตามร้านค้าปกติ (Offline)

3. การประกอบการ

รายได้หลักของบริษัทจะมาจากค่าธรรมเนียม (Fee) ซึ่งจัดเก็บจากผู้รับเท่านั้น ดังตารางที่ 1

ประเภทบัญชี	ค่าธรรมเนียมบริการ ขึ้นอยู่กับจำนวนเงินที่รับ	
	น้อยกว่า \$15	ตั้งแต่ \$15 ขึ้นไป
บัญชีส่วนบุคคล*	ไม่คิดค่าบริการ	ไม่คิดค่าบริการ
บัญชีแบบ Premier	\$0.30	2.2% + \$0.30

* กำหนดให้รับโอนเงินจากบัตรเครดิตได้ไม่เกิน 100 ดอลลาร์สหรัฐ

ที่มา: <http://www.paypal.com>

เมื่อต้นปี 2001 Paypal มีสมาชิกเกือบ 7 ล้านราย และมีร้านที่เปิดรับชำระเงินจาก Paypal กว่า 7,000 แห่ง โดยในแต่ละวันจะมีปริมาณการโอนและชำระเงินผ่านระบบของ Paypal กว่า 160,000 ครั้งต่อวัน คิดเป็นมูลค่ากว่า 8 ล้านดอลลาร์สหรัฐต่อวัน

4. จุดเด่นในการประกอบธุรกิจ

จุดเด่นในการประกอบธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของ Paypal คือ การประกอบธุรกิจที่สามารถหาช่องว่างของตลาด

การโอนและชำระเงินระหว่างบุคคลกับบุคคล โดยการใช้อีเมลเป็นสื่อกลางในการแจ้งการทำธุรกรรมแต่ละครั้งให้ลูกค้าทราบ ซึ่งทำให้บริษัทสามารถให้บริการลูกค้าได้สะดวกและรวดเร็วกว่าการให้บริการแบบเดิมที่เป็นการชำระเงินด้วยเงินสด การใช้เช็ค การโอนเงิน และการใช้บัตรเครดิต

จุดเด่นอีกประการหนึ่งของ Paypal คือ การคิดอัตราค่าบริการของ Paypal อยู่ในอัตราที่ต่ำกว่าค่าธรรมเนียมบริการของบัตรเครดิตซึ่งอยู่ที่ประมาณร้อยละ 3 ถึง 5 ของมูลค่าที่ชำระเงิน และค่าธรรมเนียมบริการโอนเงินของธนาคารซึ่งคิดค่าบริการขั้นต่ำอยู่ที่ 10 ดอลลาร์สหรัฐฯ

นอกจากนี้ Paypal มีวิธีการหลูกค้าโดยการกระจายสมาชิกจากผู้ส่งเงินไปสู่ผู้รับชำระเงินอย่างเป็นลูกโซ่ โดยกำหนดให้ผู้ที่ได้รับเงินจากผู้ส่งในระบบต้องเป็นสมาชิกของ Paypal เท่านั้น ซึ่งทำให้ Paypal มีจำนวนสมาชิกเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว

5. ปัจจัยในความสำเร็จ

ธุรกิจการให้บริการโอนและชำระเงินออนไลน์เช่น Paypal จะประสบความสำเร็จได้ก็ต่อเมื่อ

- 1) สามารถสร้างความมั่นใจในด้านความปลอดภัยให้แก่ลูกค้าได้ เนื่องจากการดำเนินธุรกิจทั้งหมดของ Paypal มีความเกี่ยวข้องกับเงินของผู้ใช้บริการ ซึ่งในการทำธุรกรรมแต่ละครั้งลูกค้าจะให้ความสำคัญต่อการรักษาความปลอดภัยในอันดับต้นๆ ดังนั้น Paypal จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องสร้างความเชื่อมั่นในด้านความปลอดภัยและความถูกต้องอยู่เสมอ ในระหว่างเริ่มต้นการประกอบธุรกิจ Paypal ได้สร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้าด้วยการแต่งตั้งคณะที่ปรึกษา (Board of Advisory) ที่มาจากกลุ่มผู้ที่มีความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีการเข้ารหัสข้อมูล (Encryption Technology)
- 2) สามารถคิดค่าบริการในอัตราที่ต่ำกว่าแบบเดิมคือบริการของธนาคารและบัตรเครดิต นอกจากการให้บริการอำนวยความสะดวกและรวดเร็วให้แก่ลูกค้าแล้ว จุดเด่นอีกประการหนึ่งของ Paypal คือ การคิดค่าบริการในอัตราที่ต่ำกว่าบริการของธนาคารและบัตรเครดิต ซึ่งเป็นจุดเด่นที่ทำให้บริษัทมีความสามารถในการแข่งขันเหนือคู่แข่ง บริษัทจำเป็นต้องสามารถรักษาความสามารถในการแข่งขันดังกล่าวไว้ หรือเพิ่มบริการมูลค่าเพิ่มอื่นๆ (Value Added) เพื่อจูงใจให้ลูกค้าใช้บริการต่อไป
- 3) มีร้านค้าออนไลน์จำนวนมากรับชำระค่าบริการด้วยระบบชำระเงินของ Paypal ซึ่งจะเป็นการเพิ่มความสะดวกให้แก่ลูกค้ามากขึ้น ในปัจจุบันมีร้านค้ากว่า 7,000 แห่ง และเว็บไซต์ประมวลเกือบทั้งหมดที่ยอมรับการชำระเงินด้วยระบบของ Paypal

6. ธุรกิจอื่น ๆ ที่มีโมเดลคล้ายกัน

บริษัทอื่นที่มีโมเดลในการทำธุรกิจที่คล้ายคลึงกับ Paypal ได้แก่ Billpoint (www.billpoint.com) ซึ่งให้บริการชำระเงินแก่ลูกค้าของตลาดประมูล Ebay.com c2it (www.c2it.com) ซึ่งให้บริการถอนเงินจากธนาคารและชำระเงิน และ MoneyZap (www.moneyzap.com) ซึ่งให้บริการชำระเงินออนไลน์

7. โอกาสทางธุรกิจของผู้ประกอบการไทย

ในปัจจุบัน ธนาคารพาณิชย์บางแห่งของไทยได้เริ่มให้บริการธนาคารออนไลน์ (Internet Banking) ซึ่งช่วยให้ลูกค้าสามารถโอนหรือชำระเงินระหว่างกันได้ อย่างไรก็ตาม บริการดังกล่าวยังมีความไม่สะดวก หลายประการ เช่น ไม่สามารถใช้กับผู้รับชำระที่หลากหลาย และต้องแจ้งรายชื่อผู้รับชำระเงินก่อนล่วงหน้า เป็นต้น ส่วนการให้บริการในลักษณะเดียวกันกับ Paypal นั้นยังไม่มีความแน่ชัดว่าจะขัดกับกฎระเบียบใดที่ใช้กำกับดูแลสถาบันการเงินหรือถือว่าการออกเงินสกุลใหม่ตามกฎหมายเงินตราหรือไม่

ร้านค้าออนไลน์ควรศึกษาและเตรียมความพร้อมที่จะยอมรับระบบชำระเงินออนไลน์ของ Paypal หรือระบบชำระเงินออนไลน์อื่นๆในลักษณะเดียวกัน เพื่อเพิ่มโอกาสในการขายสินค้าของตน

เอกสารอ้างอิงและที่มา

บริษัท Paypal (2001, มีนาคม) (www.paypal.com)

Jathon Sapsford and Paul Beckett, (2001, April 4) "Credit-Card Firms Still need a Strong Hand in Web Game" *The Wall Street Journal*

Greg Sandoval (2001, January 23) "Paypal, BBB Come to Terms on Customer Service Rating" *CNET News.com* (http://news.cnet.com/news/0_1007_202_4578975.html)

Robert X. Cringely (2000, August 31) "I'll Gladly Pay You Tuesday" *PBS Presents* (<http://www.pbs.org/cringely/pulpit20000831.html>)

Bob Sullivan (2000, July 21) "Scam Artist Copies Paypal Web Site" *MSNBC* (<http://www.msnbc.com/news/435937.asp?cp1=1>)

Vince Sollitto (2001, March 13) "Paypal Makes E-Commerce Easier with Paypal Shops" *Paypal, Inc.* (http://www.paypal.com/html/pr_031301.html)

Gregg Keizer (2000, June 6) "Paypal" *CNET Internet* (http://www.cnet.com/software/0_3761_7_2040192.html?st.sw.3761_7_2040189.arrow.3761_7_2040192)

Jathon Sapsford (2000, February 16) "Paypal Sees Torrid Growth with Money-Sending Service" *The Wall Street Journal* (<http://www.paypal.com/html/ws3.html>)

Sean Donahue (2001, May 1) "Pay Ya Later" *Business2.0* Page 88

David Orenstein (2000, November 14) "Bidding Up Payments" *Business2.0* (<http://www.business2.com/magazine/2000/10/21500.htm>)

--, (2000, July 28) "Engaging Facts:Web Shoppers and What They're Buying" *Media Metrix* (<http://www.business2.com/ebusiness/2000/07/15199.htm>)

John frederick Moore (2000, November 28) "Citigroup to Push Ecash into Prime Time" *Business2.0* (<http://www.business2.com/ebusiness/2000/11/23124.htm>)

- -, (2000, January 1) "Check's in the Email" *Business2.0* (<http://www.business2.com/magazine/2000/01/14921.htm>)

<http://moneymatters.esmartbiz.com/paypal.html>