

บทที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

การศึกษาความเป็นไปได้ของธุรกิจ Micropayment ผ่านโทรศัพท์มือถือโดยมุ่งเน้นไปยังธุรกิจประเภท Counter Service มีวัตถุประสงค์เพื่ออธิบายถึงความเป็นไปได้ในการลงทุนทำธุรกิจด้านนี้ในประเทศไทย อีกทั้งยังเป็นการศึกษาเทคโนโลยีด้านนี้ ซึ่งถือว่าเป็นเทคโนโลยีใหม่ในประเทศไทย และเป็นการศึกษาตลาดของธุรกิจ Micropayment ผ่านโทรศัพท์มือถือและรูปแบบการให้บริการของธุรกิจ Micropayment ผ่านโทรศัพท์มือถือในประเทศไทยในปัจจุบัน รวมทั้งวิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบันของผู้ให้บริการ Micropayment ผ่านโทรศัพท์มือถือในประเทศไทย แล้วนำข้อมูลที่ได้มาจัดทำแผนธุรกิจที่เหมาะสมในการให้บริการ Micropayment ผ่านโทรศัพท์มือถือ

การใช้โทรศัพท์มือถือเป็นเครื่องมือในการชำระเงินค่าสินค้าหรือบริการต่างๆ เปรียบเทียบได้กับการมีกระเป๋าเงินอยู่ในโทรศัพท์มือถือ ซึ่งเป็นลักษณะกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) โดยผู้ให้บริการสามารถจ่ายเงินชำระสินค้าหรือบริการด้วยวิธีต่างๆ ผ่านทางโทรศัพท์ เช่น โทรศัพท์เข้าไปจ่ายผ่านระบบตอบรับอัตโนมัติ(IVR) ส่ง SMS เข้าไปชำระเงิน หรือแม้แต่ต่อเข้าสู่อินเทอร์เน็ตผ่านมือถือ (WAP) ทั้งนี้ทุกวิธีจะเป็นการเชื่อมต่อเข้ากับระบบการชำระเงิน (Billing) ของโทรศัพท์มือถือที่ผู้ให้บริการมีอยู่

จากการศึกษาแนวโน้มผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศประกอบกับยอดขายของตัวเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่สนับสนุนบริการ VAS (Value Added Service) ซึ่งเป็นเทคโนโลยีที่สามารถรองรับธุรกิจ Micropayment ผ่านโทรศัพท์มือถือได้นั้นมีแนวโน้มของยอดขายที่เพิ่มขึ้น ทำให้มีอัตราการขยายตัวของผู้ใช้โทรศัพท์ที่มีเทคโนโลยีรองรับการใช้งานเพิ่มขึ้น ส่งผลให้แนวโน้มผู้ให้บริการ Micropayment ผ่านโทรศัพท์มือถือก็จะเพิ่มขึ้นตามไปด้วย

จากการศึกษาทำให้ทราบว่าผู้ให้บริการโทรศัพท์มือถือหลาย ๆ รายในประเทศไทยมีการตื่นตัวและมีการแข่งขันในธุรกิจด้าน VAS (Value Added Service) เพิ่มขึ้น เพราะในอนาคตรายได้จากธุรกิจด้าน VAS จะมีมากกว่า Voice เป็นเท่าตัว ในเรื่องของการทำธุรกิจ Micropayment ผ่านโทรศัพท์มือถือ นั้น ขณะนี้ผู้ให้บริการโทรศัพท์มือถือส่วนใหญ่ก็มีการเปิด

ให้บริการอยู่เนื่องจากธุรกิจ Micropayment ผ่านโทรศัพท์มือถือมีหลายประเภท เช่น ด้าน Content อาทิ SMS, MMS, Game Online ด้านการสื่อสารข้อมูล เช่น GPRS, WAP แต่มีอยู่ด้านหนึ่งที่เป็นธุรกิจที่เพิ่งเกิดและยังมีผู้ให้บริการโทรศัพท์มือถือน้อยรายที่ทำ นั่นคือบริการ Counter Service เป็นการทำให้โทรศัพท์มือถือทำหน้าที่เหมือน Counter Service คือ สามารถจ่ายค่าสาธารณูปโภค หรือค่าบริการต่างๆได้ เช่น ค่าน้ำ, ค่าไฟ, ค่า internet เป็นต้น ดังนั้นในอนาคตคาดว่าจะมีผู้ให้บริการด้านนี้มากขึ้นเนื่องจากสะดวกรวดเร็วและประหยัดเวลาในการเดินทางไปจ่ายตาม จุดรับชำระค่าบริการ ดังนั้นจึงคาดว่าทางผู้ให้บริการโทรศัพท์มือถือจะมีการแข่งขันกันในด้านนี้

รูปแบบของธุรกิจ Micropayment ผ่านโทรศัพท์มือถือ เริ่มจากการที่บริษัทจะต้องติดต่อไปยังผู้ผลิตสินค้าหรือบริการเพื่อนำสินค้ามาขาย หรือให้บริการชำระค่าใช้จ่ายสินค้า นั้นๆ จากนั้นจะทำการติดต่อไปยังผู้ให้บริการโทรศัพท์มือถือในการขอใช้ช่องสัญญาณของ VAS ในการทำธุรกิจ Micropayment ในส่วนของผู้ใช้บริการมีหลากหลายวิธีในการใช้บริการ อาทิ ถ้าเป็น สินค้าหรือ Content ก็ต้องมีการกด Shortcode ซึ่งเป็นเสมือนชื่อของสินค้านั้นๆเพื่อเป็นการร้องขอสินค้า ถ้าเป็น Counter Service ก็ต้องมีการสมัคร (Register) ผู้ใช้งานก่อน แล้วจะมีการแจก Pin Code เพื่อเป็นระบบรักษาความปลอดภัยในการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้า

ลักษณะของผู้ให้บริการที่จะประสบความสำเร็จนั้นจะต้องเป็นผู้ให้บริการที่มีการเปิดตัวและให้บริการก่อนผู้ให้บริการรายอื่นเพื่อช่วงชิงความได้เปรียบทางด้านการแข่งขันและจะต้องมีกลยุทธ์ในการให้บริการที่ตรงต่อความต้องการของผู้เล่น โดยการให้บริการควรจะเป็นลักษณะการทดลองใช้ฟรีในช่วงระยะเวลาสั้นๆ เพื่อให้ผู้ใช้บริการทดลองใช้งาน และประเด็นสำคัญคือ การใช้บริการต้องง่าย ไม่ซับซ้อน ไม่เสียเวลา เพื่อการตอบรับความต้องการของผู้ใช้บริการได้ตรงจุดประสงค์

ธุรกิจ Micropayment ด้วยโทรศัพท์มือถือเป็นธุรกิจที่ไม่ได้แข่งขันกันที่ราคาแต่จะต้องแข่งขันกันทางด้านความแตกต่างในการให้บริการเป็นหลัก เราจะต้องให้ความสำคัญกับการทำการตลาดและการสร้างแบรนด์ เนื่องจากการทำการส่งเสริมการขายที่ดีจะส่งผลกระทบกับรายได้จำนวนผู้ใช้บริการให้มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น และเมื่อสามารถทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกว่าการใช้บริการ Micropayment ด้วยมือถือ เป็นเรื่องง่ายและเคยชินกับการใช้บริการ ก็จะทำให้ธุรกิจอยู่ได้เพราะรายได้หลักของธุรกิจมาจากค่าธรรมเนียมในการทำรายการแต่ละครั้งของลูกค้า

เมื่อพิจารณาถึงวัฏจักรการเปลี่ยนเทคโนโลยี (Technology Life Cycle) ซึ่งจะเห็นว่า ธุรกิจ Micropayment ด้วยโทรศัพท์มือถือ ในประเทศไทยยังอยู่ในช่วงกำลังเจริญเติบโต

(Growth period) กับยังไม่มีผู้ให้บริการน้อยรายที่ให้บริการในประเทศไทยธุรกิจนี้ถือว่าเป็นธุรกิจที่น่าสนใจในการลงทุนอย่างมากและความเป็นไปได้สูงที่ธุรกิจ Micropayment ด้วยโทรศัพท์มือถือจะประสบความสำเร็จในประเทศไทย

5.2 ความคุ้มค่าด้านการลงทุน

จากการศึกษาความเป็นไปได้ในการทำธุรกิจ Micropayment ด้วยโทรศัพท์มือถือ ถึงความเป็นไปได้ในการลงทุน พบว่ากระแสเงินสดจะติดลบในช่วงปีแรกที่ทำการลงทุน แต่เมื่อเปิดให้บริการในปีต่อมา ทั้งสามเหตุการณ์ของการเจริญเติบโตที่กำหนดขึ้นนั้นให้ค่ากระแสเงินสดที่เป็นบวก ทำให้เห็นว่าบริษัทจะมีกำไรเกิดขึ้นทันทีที่ให้บริการและยังคงเป็นบวกต่อเนื่องไปทุก ๆ ปีโดยมีระยะเวลาคืนทุนอยู่ที่ 3.24 ปีในสมมติฐานที่คิดตามอัตราการเติบโตของการให้บริการ VAS และมีค่าตัวชี้วัด NPV เท่ากับ 1,524,437,625.86 บาทและค่า IRR เท่ากับ 58.76%

เมื่อพิจารณาตัวชี้วัดทั้งสามแบบแล้วจะเห็นได้ว่าธุรกิจ Micropayment ด้วยโทรศัพท์มือถือมีความเป็นไปได้ในการลงทุน ไม่ว่าจะเป็นสมมติฐานที่คิดตามอัตราการเติบโตของการให้บริการ VAS หรือสำหรับสมมติฐานที่คิดตามอัตราการเติบโตของการให้บริการอินเทอร์เน็ต ตัวชี้วัดทุกตัวให้ผลออกมาในทิศทางเดียวกันคือ NPV มีค่าเป็นบวกสามารถยอมรับแผนธุรกิจนี้ได้และมีระยะเวลาคืนทุนที่รวดเร็ว อีกทั้งยังมีผลตอบแทนที่ค่อนข้างสูงเมื่อเทียบกับการลงทุนโดยตัวชี้วัด IRR มีค่าเป็น 58.76% และ 55.69% ตามลำดับ ทำให้ธุรกิจ Micropayment ด้วยโทรศัพท์มือถือเป็นธุรกิจที่มีความน่าสนใจในการลงทุน

5.3 อุปสรรคในการวิจัย

1. ข้อมูลทางด้านธุรกิจ Micropayment ผ่านโทรศัพท์มือถือ ยังไม่ค่อยมีการรวบรวมหรือการวิจัยที่เกี่ยวข้องมากนัก ทำให้ไม่สามารถหาข้อมูลจากหลาย ๆ แหล่งเพื่อมายืนยันความถูกต้องของข้อมูลได้มากนัก
2. ข้อมูลทางด้านเทคโนโลยี เนื่องจากเป็นเทคโนโลยีที่ใหม่และยังไม่มีผู้ให้บริการน้อยราย ทำให้ไม่ทราบถึงข้อมูลในการใช้งานที่แท้จริงได้
3. ข้อมูลทางการตลาด ข้อมูลบางข้อมูลไม่สามารถหาได้เนื่องจากเป็นความลับทางธุรกิจ ทำให้ความสมบูรณ์ของการศึกษาลดน้อยลงไป

4. ข้อมูลทางด้านการลงทุน ข้อมูลบางข้อมูลไม่สามารถหาได้เนื่องจากเป็นความลับทางธุรกิจ ทำให้ความสมบูรณ์ของการศึกษาลดน้อยลงไป

5.4 ข้อเสนอแนะ

1. แม้ว่าจะมีมูลค่าการซื้อขายในประเทศอื่นๆทั่วโลกค่อนข้างสูงก็ตาม แต่คนไทยก็ยังคงไม่นิยมซื้อสินค้าผ่านระบบดิจิทัลมากนัก ทั้งนี้ด้วยเหตุผลหลายประการ อาทิ ยังไม่เห็นสินค้า คิดเป็นร้อยละ 40.5 ไม่ไว้วางใจผู้ขาย คิดเป็นร้อยละ 36.4 ไม่อยากให้ข้อมูลเกี่ยวกับเลขบัตรเครดิต คิดเป็นร้อยละ 27.3 เป็นต้น ประเด็นที่สำคัญคือ คนไทยส่วนใหญ่ยังยึดติดเรื่องความปลอดภัยในการจ่ายเงิน รวมทั้งความเชื่อมั่นที่ผู้ใช้มีต่อระบบการจ่ายเงิน

แนวทางแก้ไข

ในด้านความปลอดภัยของระบบ Micropayment ผ่านโทรศัพท์มือถือ หลายคนสงสัยว่า หากมีคนเก็บโทรศัพท์มือถือของผู้อื่นได้ แล้วจะนำไปใช้จ่ายเงินผ่านโทรศัพท์มือถือเครื่องนั้นได้หรือไม่ คำตอบก็คือ "ไม่ได้" เนื่องจากทุกครั้งที่มีการชำระค่าสินค้าหรือบริการ ระบบจะทำการตรวจสอบเบอร์โทรศัพท์ที่จะใช้ชำระค่าบริการต่างๆพร้อมกับจะต้องมีการยืนยันรหัสผ่าน (Pin Code) เพื่อยืนยันการสั่งซื้อทุกครั้ง เหมือนกับกรณีบัตร ATM ก็ต้องมีรหัสผ่านเพื่อกดเงินเช่นกัน ซึ่งวิธีนี้ หากมีบางคนเก็บโทรศัพท์มือถือของผู้อื่นได้ ก็ไม่สามารถใช้ชำระค่าบริการต่างๆได้

2. สำหรับวิธีการชำระเงินผ่านทาง SMS, WAP หรือ IVR อาจจะเป็นวิธีที่ต้องใช้เวลาในการทำหรือเรียกกระบวนการมาใช้ ซึ่งอาจจะยังไม่เหมาะกับการชำระเงินบางอย่างที่ต้องการความรวดเร็วในการชำระเงิน เช่น ชำระค่ารถเมล์ ค่ารถไฟฟ้า ค่าสินค้าบางประเภท

แนวทางแก้ไข

ในอนาคตจะมีการนำเทคโนโลยีแบบ การไร้สัมผัส (Contactless) หรือ เทคโนโลยีคลื่นความถี่วิทยุเพื่อระบุลักษณะเฉพาะของวัตถุแต่ละชิ้น RFID (Radio Frequency Identification) นำมาฝังลงไปในตัวเครื่องโทรศัพท์มือถือเพื่อจะทำการติดต่อสื่อสารกับระบบการชำระเงินรูปแบบต่างๆ ได้อย่างง่ายดายมากขึ้น โดยเพียงแค่ผู้ใช้เพียงแค่นำโทรศัพท์มาวางใกล้ๆ หรือเดินผ่าน เครื่องรับสัญญาณ ระบบก็จะทำการตัดเงินและชำระค่าสินค้าหรือบริการให้อัตโนมัติ

โดยที่ผู้ใช้ไม่จำเป็นต้องกดปุ่มอะไรในตัวโทรศัพท์เลย เหมือนกับระบบแบตเตอรี่ไฟฟ้าใต้ดิน ซึ่งจะช่วยทำให้การชำระเงินสามารถ ทำได้รวดเร็วและสะดวกมากขึ้นสำหรับผู้ใช้งาน

5.5 แนวทางในการศึกษาต่อ

งานวิจัยที่ควรศึกษาต่อเพื่อเป็นประโยชน์ต่องานวิจัยนี้มีดังนี้

1. เนื่องจากในอนาคตอันใกล้ ในประเทศไทยจะมีการพัฒนาจากยุค 2G ไปสู่ยุค 3G ดังนั้นควรทำการศึกษาถึงการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่รองรับเทคโนโลยี 3G ว่ามีลักษณะการให้บริการในรูปแบบใด มีค่าใช้จ่ายเป็นอย่างไร และประเด็นที่สำคัญที่สุดคือเหมาะสมกับการทำธุรกิจ Micropayment ผ่านโทรศัพท์มือถือหรือไม่ เนื่องจากเป็นการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีครั้งใหญ่ จึงอาจมีผลกระทบที่ยิ่งใหญ่ตามมา

2. จะต้องทำการศึกษาถึงพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ Micropayment ผ่านโทรศัพท์มือถือในประเทศไทยว่ามีความต้องการ Micropayment ที่มีรูปแบบเป็นอย่างไร เพื่อให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุดและจะช่วยลดความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นกับธุรกิจได้