

## ความคาดหวังของผู้บริโภคชาวสหราชอาณาจักร ต่อการซื้อสินค้าออนไลน์



จากการศึกษาโดย Harris Poll Data ถึงความคาดหวังของผู้บริโภคชาวสหราชอาณาจักรต่อการซื้อสินค้าออนไลน์ พบว่า

- ผู้บริโภคชาวสหราชอาณาจักรที่ทำการสำรวจร้อยละ 52 เห็นว่าร้านค้าออนไลน์ควรมี loyalty program เพิ่มขึ้น
- ผู้บริโภคชาวสหราชอาณาจักรที่ทำการสำรวจร้อยละ 45 อยากเห็นร้านค้ามีขั้นตอนในการสั่งซื้อสินค้าและชำระเงิน (checkout) ที่ง่าย
- ผู้บริโภคชาวสหราชอาณาจักรที่ทำการสำรวจร้อยละ 39 ไม่ชอบการโฆษณาที่มากเกินไปบนเว็บไซต์
- ผู้บริโภคกลุ่ม Gen Z ที่ทำการสำรวจร้อยละ 55 คาดหวังว่า AI จะช่วยให้การช้อปปิ้งออนไลน์มีความสะดวกขึ้นใน 5 ประการ คือ ช่วยในการเปรียบเทียบราคาสินค้า การค้นหาส่วนลด การค้นหาสินค้า การค้นหารีวิว และการให้ความช่วยเหลือสำหรับลูกค้าแต่ละราย (personalised assistance)

ทั้งนี้จากการศึกษาของบริษัท Shopify พบว่าขั้นตอนในการสั่งซื้อสินค้าและชำระเงินที่ง่ายจะช่วยลดอัตราการยกเลิกการสั่งซื้อสินค้ากลางคัน (abandon shopping cart) โดยผู้บริโภคจะหันไปหาแบรนด์ที่มีขั้นตอนการชำระเงินที่สะดวก โดยร้านค้าออนไลน์ควรจะตัวเลือกให้กับลูกค้าในการชำระเงินที่รวดเร็ว (solution) ได้แก่ Apple Pay, PayPal และ Klarna เป็นต้น

ที่มา: Mediaplanet และ Ecommerce News

นโยบายภาครัฐ

เศรษฐกิจการลงทุน

แนวโน้มการตลาด

รายงานสินค้าและบริการ

อื่นๆ

Call Center 1169  
www.ditp.go.th  
www.thaitrade.com

กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ  
563 ถนนนันทบุรี ตำบลบางกระสอ อำเภอเมือง  
จังหวัดนนทบุรี 11000

ต่างประเทศ ณ กรุงลอนดอน  
11 Hertford Street, Mayfair,  
London W1J 7RN

e-Mail :  
info@thaitradelondon.com

สำนักงานส่งเสริมการค้าใน

Phone : +44 207 4935749

## ข้อมูลเพิ่มเติม/ความเห็น สศต.

สหราชอาณาจักรเป็นหนึ่งในตลาด ecommerce ที่ใหญ่ที่สุดในยุโรป โดยยอดขายสินค้าในช่องทาง ecommerce ในปี 2564 คิดเป็นร้อยละ 30 ของการจำหน่ายสินค้าในร้านค้าปลีกทั้งหมด ทั้งนี้ ร้อยละ 80 ของชาวสหราชอาณาจักรเคยซื้อสินค้าในช่องทางออนไลน์อย่างน้อย 1 ครั้ง โดยส่วนแบ่งตลาดสินค้าที่จำหน่ายในช่องทาง ecommerce แบ่งเป็น สินค้าแฟชั่น (ร้อยละ 30) สินค้าอาหารและผลิตภัณฑ์ personal care (ร้อยละ 24.1) อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์และมีเดีย (ร้อยละ 18.6) ของเล่น สินค้าสำหรับงานอดิเรก และ DIY (ร้อยละ 15.7) และสินค้าเฟอร์นิเจอร์และอุปกรณ์ (ร้อยละ 11.6) สำหรับเว็บไซต์ที่จำหน่ายสินค้าออนไลน์รายใหญ่ 3 อันดับแรก คือ Amazon, Tesco และ eBay

สศต. เห็นว่าตลาดสหราชอาณาจักรเป็นตลาดที่มีศักยภาพสำหรับผู้ประกอบการไทยในการขยายการจำหน่ายสินค้าไทยในช่องทางออนไลน์ อย่างไรก็ตามตลาด ecommerce ในสหราชอาณาจักรเป็นตลาดที่มีการแข่งขันสูง โดยผู้ประกอบการควรพิจารณาพัฒนาแพลตฟอร์มออนไลน์ให้วิธีการสั่งซื้อสินค้าและการชำระเงินที่ง่ายและรวดเร็ว อีกทั้งควรมีตัวเลือกในการชำระเงิน ได้แก่ Apple Pay, PayPal และ Klarna เป็นต้น อย่างไรก็ตามหากผู้ประกอบการไม่มีแพลตฟอร์มออนไลน์ อาจพิจารณาจำหน่ายสินค้าออนไลน์ในแพลตฟอร์ม Amazon UK โดย Amazon ได้มีข้อมูลเบื้องต้นสำหรับการวางจำหน่ายสินค้าโดยสามารถหาข้อมูลได้ที่ <https://sell.amazon.co.uk/sell-online>

---

สรุปโดย สศต. ลอนดอน