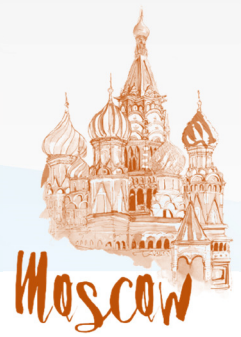


# ข่าวเด่นประจำสัปดาห์

สำนักงานส่งเสริมการค้าในต่างประเทศ ณ กรุงมอสโก

11 ธันวาคม 2562



## แนวโน้มพฤติกรรมกรรมการซื้อสินค้าออนไลน์ที่เปลี่ยนไปในรอบปี

ผู้บริโภคชาวรัสเซียมีพฤติกรรมซื้อสินค้าผ่านร้านค้าออนไลน์เพิ่มขึ้นรวมทั้งผลิตภัณฑ์ยาและเครื่องสำอาง แอลกอฮอล์ โดยนิยมสั่งซื้อสินค้าจากแหล่งในต่างประเทศด้วยเชื่อว่ามีสินค้าให้เลือกหลากหลายและมีราคาต่ำกว่าซื้อจากแหล่งภายในประเทศ

ในรอบห้าปีที่ผ่านมามีจำนวนผู้สั่งซื้อสินค้าออนไลน์เพิ่มขึ้นหนึ่งเท่าตัว โดยอ้างอิงผลการศึกษาร่วมกันระหว่าง Yandex.Market และ GfK พบว่าในปี พ.ศ. 2558 มีสัดส่วนของผู้สั่งซื้อของออนไลน์อย่างน้อยหนึ่งครั้งในรอบ 6 เดือนคิดเป็นร้อยละ 21 แต่ในปี พ.ศ. 2562 สัดส่วนได้เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 42 โดยผู้บริโภคกลุ่มนี้จะกระจุกตัวอยู่ในกรุงมอสโกเป็นส่วนใหญ่ หรือประมาณร้อยละ 60 ของทั้งหมด

การศึกษานี้ได้ทำติดต่อกันมาเป็นระยะเวลา 7 ปี อาศัยการสัมภาษณ์ชาวรัสเซียที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตในช่วงวัย 16 – 55 ปี ผ่านทางอีเมลโดย GfK พบว่าสาเหตุหลักในการเลือกซื้อสินค้าออนไลน์ ได้แก่ 1) สามารถเปรียบเทียบราคาได้ 2) มั่นใจว่าราคาสินค้าจากร้านค้าออนไลน์มีราคาต่ำกว่าร้านค้าดั้งเดิม และ 3) สามารถตรวจสอบความคิดเห็นของผู้ใช้รายอื่น ๆ ได้

เกือบครึ่งหนึ่งของประชากรเห็นว่าการประหยัดแรงและเวลาเป็นสิ่งสำคัญ การสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ช่วยให้ไม่ต้องเดินทางออกนอกสถานที่แต่สามารถซื้อสิ่งของได้ทุกอย่างตลอดเวลา ทั้งนี้ร้อยละ 65 ของความคิดเห็นด้านลบต่อการซื้อของออนไลน์คือไม่สามารถจับต้องหรือทดลองใช้สินค้าได้ และอีกร้อยละ 45 รู้สึกหวั่นใจกับสินค้าคุณภาพต่ำ

ผู้บริโภคมีการสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านโทรศัพท์มือถือมากขึ้นเป็นลำดับ ขณะที่ทำการสั่งซื้อผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะก็ลดลงเป็นลำดับเช่นกัน หากย้อนไปในปี พ.ศ. 2557 มีผู้สั่งซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านโทรศัพท์มือถืออย่างน้อยหนึ่งครั้งในรอบปีเป็นจำนวน

ต่ำกว่าร้อยละ 2 แต่ปัจจุบันนี้กลับกลายเป็นร้อยละ 32 โดยในรอบ 6 ปีที่ผ่านมา มีผู้ซื้อผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ลดลงตั้งแต่ร้อยละ 29 ไปจนถึงร้อยละ 62 อนึ่งในกลุ่มผู้บริโภคที่อายุต่ำกว่า 30 ปี จะมีการสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านโทรศัพท์มือถือในทุกวินาที และสัดส่วนที่เป็นผู้หญิงกับผู้ชายคือร้อยละ 37 ต่อร้อยละ 26

ในปี พ.ศ. 2562 พบว่าร้อยละ 90 ของผู้ให้สัมภาษณ์ในการสำรวจสั่งซื้อของออนไลน์ผ่านแพลตฟอร์มของรัสเซีย แต่ก็มีคำสั่งซื้อสินค้าจากต่างประเทศด้วยเช่นกัน โดยเฉพาะจากเว็บไซต์ของจีนเป็นส่วนใหญ่ (ร้อยละ 73) และจากประเทศอื่น ๆ อีกร้อยละ 29 เพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมาคิดเป็นสัดส่วนเดิมร้อยละ 70 : 26

สองในสามของผู้บริโภคให้เหตุผลว่ามักจะเลือกซื้อสินค้าจากเว็บไซต์ของต่างชาติมากกว่าเนื่องจากสินค้าชนิดเดียวกันมีราคาถูกกว่าการสั่งซื้อในรัสเซีย และหนึ่งในสามเชื่อว่าเว็บไซต์ต่างประเทศที่ความหลากหลายของสินค้าให้เลือกสรรทั้งมีความแตกต่างไม่เหมือนใคร

นอกจากนั้น ผลการสำรวจยังพบว่าการสั่งซื้อสินค้าผ่านสื่อโซเชียลไม่มีการเปลี่ยนแปลง คงที่ที่ร้อยละ 23 แต่มีการสลับตำแหน่งของสื่อโซเชียลยอดนิยม โดย Vkontakte ยังคงเป็นอันดับที่หนึ่ง (ร้อยละ 65) รองลงมาได้แก่ Instagram (ร้อยละ 34) ขยับขึ้นมาเป็นลำดับที่สอง และ Odnoklassniki ตามมาเป็นที่สาม

หมวดสินค้าที่มีการสั่งซื้อสูงสุด 15 อันดับแรกไม่มีการเปลี่ยนแปลงมากนัก โดยผู้บริโภครู้สึกสะดวกที่จะซื้อสินค้าอุปกรณ์มือถือและส่วนประกอบ เสื้อผ้า รองเท้า และสินค้าทำความสะอาดร่างกาย ผ่านทางออนไลน์ และกว่าร้อยละ 30 นิยมซื้อยา อาหารเสริม เครื่องสำอางของใช้ในบ้าน เฟอร์นิเจอร์ ตลอดจนอาหารและเครื่องดื่ม

หากมองในแง่ของความถี่ของการสั่งซื้อสินค้าออนไลน์พบว่าสินค้าหมวดอาหารและเครื่องดื่มเป็นตัวนำ (เฉลี่ย

6.6 ครั้งต่อปี) ตามมาด้วยยาและอาหารเสริม (4.7 ครั้งต่อปี) และเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ (4.4 ครั้งต่อปี) ทั้งนี้กรอบกฎหมายควบคุมการจำหน่ายยาและเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ยังอยู่ในขั้นเตรียมยกร่างและยังไม่ได้ประกาศใช้

ในปี พ.ศ. 2562 มูลค่าเฉลี่ยในการสั่งซื้อสินค้าออนไลน์จากผู้ค้าในประเทศแต่ละครั้งลดลงร้อยละ 8.5 เหลือ 1,739 รูเบิล ในทางกลับกันการสั่งซื้อจากต่างประเทศ (จีน) เฉลี่ยต่อครั้งเพิ่มขึ้นจากเดิม 560 รูเบิล เป็น 600 รูเบิล และจากประเทศอื่น ๆ ขยับขึ้นจาก 2,500 รูเบิล เป็น 2,800 รูเบิล ต่อครั้ง

ที่มา: *Every Third Russian Made Purchase via Smartphone*, rbc.ru

---

แนวโน้มพฤติกรรมของผู้บริโภคชาวรัสเซียก็ปรับเปลี่ยนไปตามกระแสของโลกเช่นเดียวกับหลาย ๆ ประเทศทั่วโลก ที่นิยมสั่งซื้อสินค้าออนไลน์เพิ่มขึ้นโดยเฉพาะความสะดวกสบายจากการใช้โทรศัพท์มือถือ ขณะที่การเดินทางออกไปซื้อสินค้าจากร้านค้าแบบดั้งเดิมกลับลดน้อยถอยลงเป็นลำดับ ด้วยเหตุนี้ ผู้ส่งออกของไทยก็ควรปรับตัวหันไปใช้การค้าออนไลน์เพิ่มขึ้นผ่านทั้งแพลตฟอร์มของรัสเซียเอง ของจีน (Aliexpress.ru) หรือ thaitrade.com ที่ได้เชื่อมโยงกับเว็บไซต์ของจีนที่เป็นที่นิยมในรัสเซียได้เช่นเดียวกัน

เว็บไซต์การค้าออนไลน์ (B2C) ของรัสเซียที่เป็นที่นิยม 10 อันดับแรก ได้แก่

- WILDBERRIES.RU
- CITILINK.RU
- MVIDEO.RU
- TECHNOPOINT.RU
- ELDORADO.RU
- LAMODA.RU
- OZON.RU
- SVYAZNOY.RU
- KUPIVIP.RU
- ULMART.RU