

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ สพธอ. ได้ดำเนินโครงการเพื่อการพัฒนา ส่งเสริม และสนับสนุนการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศ ภายใต้ภารกิจสำคัญในการ “ช่วยให้คนไทยทำธุรกรรมออนไลน์และ e-Commerce เพื่อโอกาสและชีวิตที่ดีกว่า” ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ สรุปผลการดำเนินงานสำคัญ จำแนกตามโครงการ ได้ดังนี้

## ๑. โครงการจัดทำข้อมูลเพื่อกำหนดยุทธศาสตร์การทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศ (e-Transactions Data Analytics)

สพธอ. ดำเนินการสำรวจและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ซึ่งนำไปสู่การกำหนดแนวทางในการขับเคลื่อนการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย ทั้งนี้ สำหรับการสำรวจมูลค่าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (Value of e-Commerce Survey in Thailand) ถือได้ว่ามีกระบวนการสำรวจเป็นที่ยอมรับในเวทีระดับโลก United Nations Conference on Trade and Development (UNCTAD) ถึงแนวทางและวิธีการสำรวจร่วมกับผู้เชี่ยวชาญจากประเทศต่าง ๆ และถูกใช้เป็นแนวทางการสำรวจสำหรับประเทศสมาชิกอื่น ๆ อย่างไรก็ตาม การได้มาซึ่งข้อมูลตัวเลขของรายได้หรือมูลค่าของการขายผ่าน e-Commerce จะกระจุกอยู่ที่ผู้ประกอบการรายใหญ่ ๆ ซึ่งเดิมไม่ได้มีการให้ข้อมูลเหล่านี้กับหน่วยงานของรัฐ แต่ภายใต้การดำเนินโครงการนี้ที่ สพธอ. ทำมาอย่างต่อเนื่องมากกว่า ๕ ปี ทำให้ได้มีการแชร์ข้อมูลมูลค่าการขายให้กับ สพธอ. และนำมาสู่กระบวนการทางสถิติศาสตร์และจัดทำเป็นบทวิเคราะห์และข้อเสนอแนะเชิงนโยบายได้ ทั้งนี้ ข้อมูลที่มีการจัดเก็บรวบรวมไว้อาจจะยังเป็นเพียงบางส่วนของการทำงาน Data Analytics ที่จะให้เห็นภาพรวมการเติบโตของ e-Commerce ทั้งระบบ แต่การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นนี้จะส่งผลให้มีการกระตุ้นเตือนให้เกิดการริเริ่มพูดคุยในการออกแบบโครงสร้างข้อมูลที่มีความจำเป็นข้อมูล e-Commerce ในกลุ่มผู้ประกอบการในวงกว้าง และจะได้ริเริ่มให้มีการใช้ข้อมูลพฤติกรรมที่อยู่ในรูปแบบที่ยังไม่มีการกำหนดโครงสร้าง (Unstructured Data) เพื่อวิเคราะห์และติดตามแนวโน้มของตลาด e-Commerce ได้ถูกต้องมากขึ้น ทั้งนี้ สำหรับผลการสำรวจที่สำคัญภายใต้โครงการ ได้แก่ การสำรวจมูลค่าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย (Value of e-Commerce Survey in Thailand) เพื่อให้รู้จุดแข็งและจุดอ่อนในการใช้ e-Commerce ขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ และการสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย (Thailand Internet User Behavior) เพื่อให้รู้ว่าคนไทยใช้อินเทอร์เน็ตอย่างน้อยแค่ไหน มีการนำอินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมือสร้างรายได้หรือไม่ และสะท้อนความสับสนและการรู้เท่าทันการใช้อินเทอร์เน็ตอย่างปลอดภัย เพื่อให้ต่อยอดแนวทางการดูแลประชาชนอย่างเหมาะสมในแต่ละกลุ่มวัย

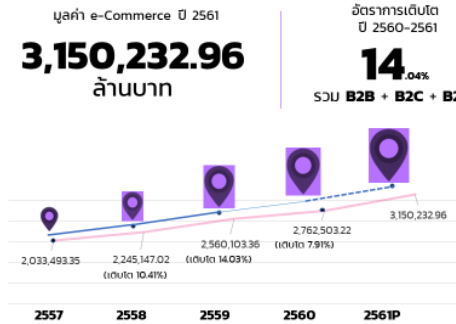
โครงการ e-Transaction Data Analytics ได้ดำเนินการจัดเก็บสถิติการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ที่สำคัญในประเทศไทย เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่สามารถสะท้อนสถานการณ์การทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย ประกอบกับดำเนินการรวบรวมข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับลักษณะของผู้ใช้และพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของคนไทย

๑.๑. การสำรวจมูลค่าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย (Value of e-Commerce Survey in Thailand) เพื่อให้รู้จุดแข็งและจุดอ่อนในการใช้ e-Commerce ขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ และนำไปใช้ประกอบการวางแผนและกำหนดแนวทางในการตัดสินใจระดับนโยบายและต่อยอดเชิงธุรกิจกระตุ้นเศรษฐกิจดิจิทัลของไทย ทั้งนี้ จากผลการสำรวจที่ผ่านมามูลค่า e-Commerce สูงขึ้นทุกปี ซึ่งจากการจัดเก็บข้อมูลล่าสุด มูลค่า e-Commerce ในปี พ.ศ. ๒๕๖๑ มีมูลค่าสูงถึง ๓,๑๕๐,๒๓๒.๙๖ ล้านบาท โดยมีอัตราการ

เติบโตเพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๐๔ สะท้อนโอกาสทางเศรษฐกิจที่ไทยสามารถเติบโตสูงขึ้นได้อีกจากการใช้ e-Commerce เป็นเครื่องมือสำคัญและกลไกสำคัญทางเศรษฐกิจ

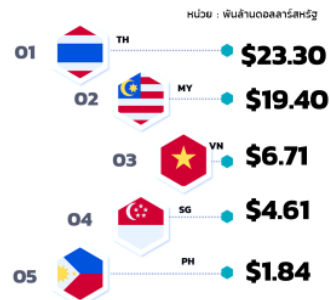
## มูลค่า e-Commerce

ในประเทศไทยตั้งแต่ ปี 2557 และคาดการณ์ปี 2561



Source: Value of e-Commerce Survey 2561, ETDA

## e-Commerce TOP 5 Ranking in ASEAN



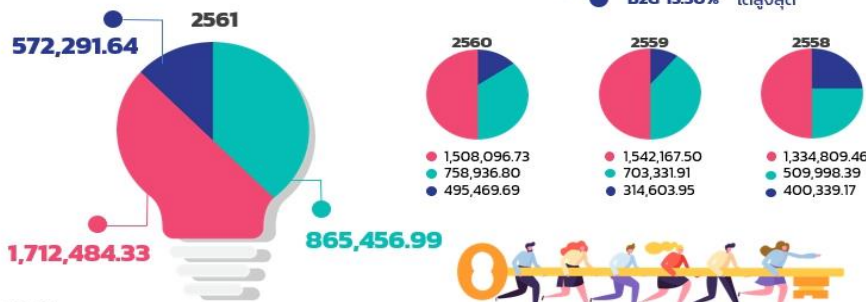
Source: Value of e-Commerce Survey 2561, ETDA

นอกจากนี้ ประเทศไทยยังมีมูลค่าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แบบ B2C (Business to Customer) สูงสุดในอาเซียน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าศักยภาพของไทยในตลาดพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ไม่เป็นรองประเทศอื่นในขณะที่ยังมีการเปรียบเทียบมูลค่าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ภายในประเทศ แบบ B2G (Business to Government) มีอัตราการเติบโตสูงสุดถึงร้อยละ ๑๕.๕๐ มูลค่าตลาดแบบ B2C โตขึ้นร้อยละ ๑๔.๐๔ และมูลค่าตลาดแบบ B2B (Business to Business) โตขึ้นร้อยละ ๑๓.๕๕ สะท้อนให้เห็นว่าการพัฒนาและผลักดันพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของไทยในแต่ละระดับจะต้อง focus ในมิติที่ต่างกันตามศักยภาพและจุดแข็งที่ไทยมี

## มูลค่า e-Commerce

ปี 2558-2560 และคาดการณ์ปี 2561

จำแนกตามประเภทผู้ประกอบการ



หน่วย : ล้านบาท

Source: Value of e-Commerce Survey 2561, ETDA

ทั้งนี้ ปัจจัยที่นักวิเคราะห์ทั้งในเวทีอาเซียนและเวที OECD ของสหประชาชาติกล่าวถึงมากที่สุดเกิดจากนโยบายของภาครัฐที่ส่งเสริมการทำธุรกรรมทางออนไลน์ โดยเฉพาะเมื่อธนาคารแห่งประเทศไทยดำเนินโครงการระบบรับและโอนเงินพร้อมเพย์ (Prompt Pay) และธนาคารพาณิชย์ลดค่าธรรมเนียมในการรับและโอนเงิน

มูลค่าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในกลุ่มค้าปลีกและค้าส่ง มีการจำแนกตามประเภทสินค้าและบริการ (ไม่รวมมูลค่าการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐ) พบว่าธุรกิจห้างสรรพสินค้าที่รวมไปถึงแพลตฟอร์มช้อปปิ้งออนไลน์เติบโตเป็นอันดับ ๑ โดยในปี ๒๕๖๐ มีมูลค่าสูงถึง ๒๕๘,๔๔๙.๙๒ ล้านบาท และคาดการณ์ปี ๒๕๖๑ มีมูลค่า ๓๐๕,๘๙๔.๖๗ ล้านบาท รองลงมาคือกลุ่มสินค้าและบริการประเภทอาหาร เครื่องดื่ม ผลิตผลทางการเกษตร โดยในปี ๒๕๖๐ มีมูลค่าสูงถึง ๑๓๕,๘๖๘.๔๑ ล้านบาท และคาดการณ์ในปี ๒๕๖๑ มีมูลค่า ๑๗๒,๕๔๓.๖๕ ล้านบาท และอันดับที่สามคือสินค้าและบริการประเภทเครื่องสำอางและอาหารเสริม โดยในปี ๒๕๖๐ มีมูลค่าสูงถึง ๘๗,๔๐๗.๕๕ ล้านบาท และคาดการณ์ปี ๒๕๖๑ มีมูลค่า ๑๑๕,๖๘๓.๕๑ ล้านบาท



ตัวเลขที่น่าสนใจในกลุ่มอุตสาหกรรมศิลปะ บันเทิง และนันทนาการ ซึ่งเมื่อจำแนกตามประเภทสินค้าและบริการที่มีมูลค่าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เติบโตสูงสุด ๓ อันดับแรกในปี ๒๕๖๑ จะเห็นว่าการจองตั๋วต่าง ๆ ผ่านช่องทางออนไลน์มากขึ้น โดยในกลุ่มการศึกษา บริการที่เกี่ยวข้อง และแอปพลิเคชันมี อัตราการเติบโตอยู่ที่ร้อยละ ๓๓.๒๓ คิดเป็นมูลค่า ๗,๔๓๗.๘๘ ล้านบาท กลุ่มธุรกิจเพลง โรงภาพยนตร์ และ e-Movie มีอัตราการเติบโตอยู่ที่ร้อยละ ๒๗.๙๖ คิดเป็นมูลค่า ๑๗,๓๑๒.๒๖ ล้านบาท และกลุ่มเกมออนไลน์ มีอัตราการเติบโตอยู่ที่ร้อยละ ๓.๒๐ คิดเป็นมูลค่า ๔,๔๓๕.๘๒ ล้านบาท ทั้งนี้ จากการวิเคราะห์ของ สพธอ. เชื่อว่าในส่วนตลาดสินค้าประเภท Digital Content มีความน่าสนใจ เพราะ Digital Content ถือเป็นทั้งผลิตภัณฑ์และเครื่องมือ (Digital Content is as a Product, as a Tool) ที่สำคัญที่ใช้ในการส่งเสริมมูลค่าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ให้เพิ่มสูงขึ้น

## มูลค่า e-Commerce

กลุ่มศิลปะ บันเทิง และบันเทิงการ ปี 2560-2561  
จำแนกตามประเภทสินค้าและบริการ (ไม่รวมมูลค่าการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐ)



ประเภทสินค้าและบริการที่มีมูลค่าเพิ่มสูงสุด  
**3 อันดับแรก**



หน่วย : ล้านบาท Source: Value of e-Commerce Survey 2561, ETDA 7

การสำรวจช่องทางการชำระเงินสำหรับธุรกิจ e-Commerce พบว่าช่องทางการเปิดให้ลูกค้าชำระเงินด้วย Credit หรือ Debit Card ผ่าน Payment Gateway ยังคงได้รับความนิยมสูงสุดเป็นอันดับ ๑ โดยมีสัดส่วนอยู่ที่ร้อยละ ๔๒.๖๙ รองลงมาคือการชำระเงินผ่านช่องทาง Internet Banking และแอปพลิเคชัน อยู่ที่ร้อยละ ๒๗.๒๓ ซึ่งสะท้อนความเชื่อมั่นของประชาชนในการทำธุรกรรมทางออนไลน์ที่มีมากขึ้น และประชาชนเริ่มมีความคุ้นชินกับการซื้อขายสินค้าและบริการทางออนไลน์



การใช้ข้อมูล Big Data ของผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์และการใช้งานปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence) หรือ AI เป็นประเด็น Hot Issues ซึ่งมีการสำรวจเพิ่มเติมในปี ๒๕๖๒ โดยพบว่าผู้ประกอบการไทยส่วนใหญ่ใช้ Big Data ในการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภคเพื่อนำเสนอสินค้าใหม่ๆ สูงถึงร้อยละ ๑๐๐ รองลงมาใช้เพื่อการวางแผนด้านการตลาด ร้อยละ ๙๒.๘๕ และใช้เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยแวดล้อมและกำหนดยุทธศาสตร์การจำหน่ายสินค้าน้อยกว่า ร้อยละ ๘๕.๗๑ ดังนั้น Big Data จึงเป็นเครื่องมือสำคัญในการส่งเสริมและพัฒนาผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ไทย เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการพัฒนาเศรษฐกิจดิจิทัลของประเทศ ทั้งนี้ สำหรับ AI ได้มีการนำมาใช้เพื่อการพัฒนาคุณภาพสินค้าและบริการเป็นอันดับแรก เช่น Chatbot เพื่อให้สามารถให้ข้อมูลกับลูกค้าได้รวดเร็วขึ้น คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๒๓ รองลงมาใช้ในการ



บริหารจัดการทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๐๗ และอันดับที่ ๓ ใช้ในการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภคเพื่อการ  
บริหารจัดการ คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๓๘



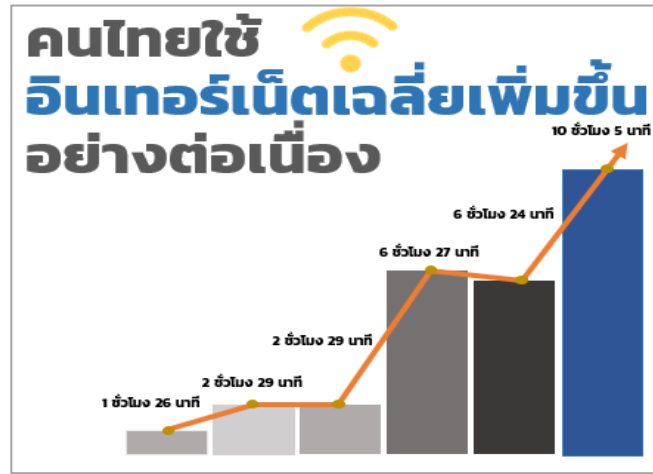
รายงานผลการสำรวจมูลค่าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ปี ๒๕๖๒ (Value of e-Commerce Survey in Thailand) ฉบับสมบูรณ์ สามารถติดตามได้จาก <https://www.eta.or.th/publishing-detail/value-of-e-commerce-survey-in-thailand-2018.html>

### ๑.๒ การสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย (Thailand Internet User Behavior : IUB)

สพธอ. มีการสำรวจจัดเก็บสถิติการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ และพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของคนไทย ตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๕๖ จนถึงปัจจุบัน ทำให้ประเทศไทยมีฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ในมิติต่าง ๆ และทำให้ประเทศไทยมีข้อมูลขั้นต้นซึ่งสะท้อนสภาพของผู้ใช้เน็ตของไทยอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้รู้ว่าคนไทยใช้อินเทอร์เน็ตมากน้อยแค่ไหน มีการนำอินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมือสร้างรายได้หรือไม่ นอกจากนี้ ผลการสำรวจยังสะท้อนความเสี่ยงและการรู้เท่าทันการใช้เน็ตอย่างปลอดภัย เพื่อให้ต่อยอดแนวทางการดูแลประชาชนอย่างเหมาะสมในแต่ละกลุ่มวัย ทั้งนี้ ตัวอย่างผลทางสถิติที่สำคัญ ได้แก่

๑) การสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้เน็ตในประเทศไทย ปี ๒๕๖๑ พบว่าคนไทยใช้อินเทอร์เน็ตเฉลี่ย วันละ ๑๐ ชั่วโมง ๕ นาที เพิ่มขึ้นจากปี ๒๕๖๐ วันละ ๓ ชั่วโมง ๓๐ นาที กิจกรรมออนไลน์ยอดฮิต ๕ อันดับแรก ได้แก่ Social Media (๙๓.๖%) รับ-ส่งอีเมล (๗๔.๒%) ค้นหาข้อมูล (๗๐.๘%) ดูโทรทัศน์/ฟังเพลง (๖๐.๗%) และซื้อของออนไลน์ (๕๑.๓%) จากการวิเคราะห์สาเหตุที่มีการใช้งาน

อินเทอร์เน็ตมากขึ้น ส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากนโยบายของภาครัฐที่ส่งเสริมด้านโครงสร้างพื้นฐานทางอินเทอร์เน็ตส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนผ่านชีวิตไปสู่ดิจิทัลเพิ่มมากขึ้น



ภาพแสดงจำนวนชั่วโมงการใช้อินเทอร์เน็ต เปรียบเทียบระหว่างปี ๒๕๕๖-๒๕๖๑

๒) ผลการสำรวจยังพบว่าการทำ e-Commerce เป็นกิจกรรมที่ติดอันดับ ๑ ใน ๕ กิจกรรมยอดฮิตในการใช้งานผ่านอินเทอร์เน็ตของคนไทย คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๓ แต่กิจกรรมอันดับ ๑ คือ การใช้สื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook Line Instagram คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖ จากข้อมูลนี้ จำเป็นต้องวิเคราะห์ต่อว่า จะทำให้เกิดการใช้อินเทอร์เน็ตอย่างสร้างสรรค์ และกลายเป็นอีกหนึ่งเครื่องมือหลักเพื่อลดความเหลื่อมล้ำด้านความรู้ การศึกษาและช่วยเพิ่มรายได้ให้กับประชาชนอย่างไร



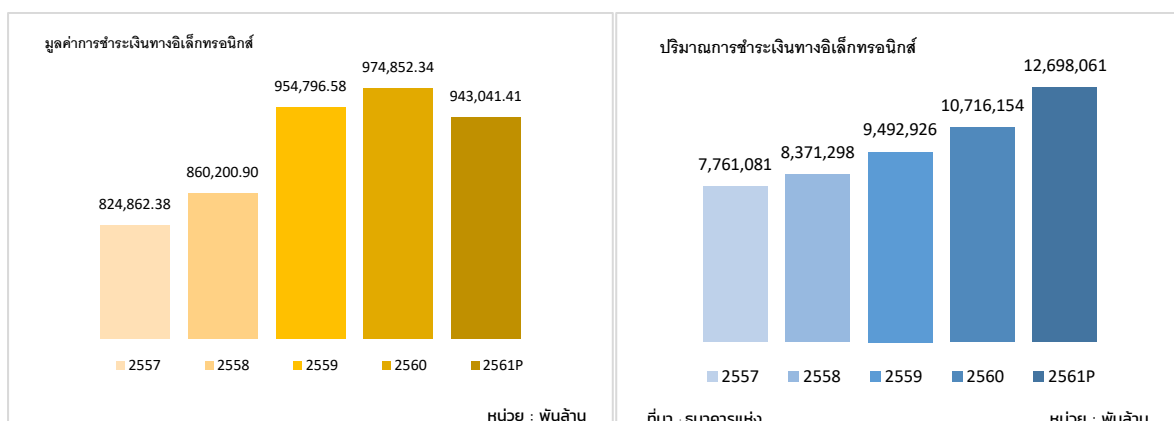
๓) ประชาชนในแต่ละกลุ่มวัยยังคงมีพฤติกรรมเสี่ยงในการใช้อินเทอร์เน็ตที่แตกต่างกันไป เช่น พฤติกรรมเสี่ยงสำคัญของ Gen Z คือ การกรอกข้อมูลวันเดือนปีเกิดจริงและตั้งค่าเป็นสาธารณะ (public) และไม่เปลี่ยนรหัสผ่านในทุก ๓ เดือน ส่วน Gen Y มักอัปโหลดหรือแชร์รูปหรือวิดีโอทันที โดยตั้งค่าเป็น Public และการบอกรหัสผ่านให้คนสนิท สำหรับกลุ่ม Baby Boomer ไม่ค่อยสังเกตเครื่องหมายของเว็บไซต์ที่ปลอดภัย เช่น https:// และไม่ logout ออกจากระบบเมื่อเลิกใช้งานซึ่งหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

จำเป็นต้องลดความเสี่ยงและให้คำแนะนำในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้เหมาะสมกับแต่ละช่วงวัย เพื่อให้เกิดการใช้งานอินเทอร์เน็ตอย่างมั่นคงปลอดภัยมากยิ่งขึ้น

รายงานผลการสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี พ.ศ. ๒๕๖๑ ฉบับสมบูรณ์สามารถติดตามได้จาก <https://www.etda.or.th/publishing-detail/thailand-internet-user-profile-2018.html>

### ๑.๓ การสำรวจสถิติ e-Transaction อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

สพธอ. ยังมีการเก็บรวมสถิติการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย (Thailand e-Transactions Statistics Report) ซึ่งมีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อวิเคราะห์สถิติที่สำคัญของ e-Payment (การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์) e-Trading and service (การซื้อขายสินค้าและบริการทางอิเล็กทรอนิกส์) e-Certificate (การรับรองสิทธิ์ทางอิเล็กทรอนิกส์) e-Medical Record (ข้อมูลประวัติการรักษาผู้ป่วยของสถานพยาบาลในรูปแบบของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์) และ e-Filing and e-Reporting (การยื่นคำร้องคำขอหนังสือ/เอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์และการจัดทำรายงานและเผยแพร่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์) ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะสะท้อนภาพรวมของปัจจัยที่จะช่วยในการขับเคลื่อนธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ของไทยในภาพกว้าง โดยในปี ๒๕๖๒ สพธอ. เน้นรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลด้าน e-Payment และ e-Trading and Service เพื่อนำมาวิเคราะห์สถานการณ์ของ e-Transaction ในปัจจุบันเพื่อเป็นแนวทางในการส่งเสริมและสนับสนุนการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ในแต่ละอุตสาหกรรมในภาพรวมของประเทศและสามารถสะท้อนสถานการณ์ของประเทศไทยในการจัดอันดับในเวทีระหว่างประเทศด้วย โดยดำเนินการรวบรวมสถิติมูลค่าการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์หรือ e-Payment และสถิติการซื้อขายสินค้าและบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือ e-Trading and service จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพร้อมวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติที่สำคัญ ซึ่งจากสถิติมูลค่าการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์หรือ e-Payment ในปี ๒๕๖๑ อยู่ที่ ๙๔๓,๐๔๑,๐๐๐ พันล้านบาท มีปริมาณการชำระเงินอยู่ที่ ๑๒,๖๙๘,๐๖๑ พันล้านรายการ และปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ คาดว่าจะมีมูลค่าและปริมาณที่เพิ่มขึ้นตามพฤติกรรมของผู้ใช้บริการที่เปลี่ยนแปลงไป



## ๒. โครงการส่งเสริมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์อย่างยั่งยืน (Thailand e-Commerce Sustainability)

สพธอ. ได้ส่งเสริม สนับสนุนการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของประเทศ ทั้งด้านการสร้างความพร้อมให้ผู้ประกอบการอีคอมเมิร์ซไทยให้เป็นที่ยอมรับในระดับสากล ส่งเสริมความเชื่อมั่นในการทำอีคอมเมิร์ซไทยจากการมีผู้ประกอบการที่น่าเชื่อถือ โดยพัฒนาผู้ประกอบการและสร้าง Workforce ด้านอีคอมเมิร์ซไทยผ่านกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การสร้างกำลังคน Workforce ที่ตอบโจทย์ตามความต้องการของ SMEs ไทยและการสร้างผู้ประกอบการรุ่นใหม่ให้มีความรู้และบ่มเพาะพัฒนาทักษะด้านอีคอมเมิร์ซจำนวนรวมกว่า ๑๐,๐๐๐ ราย

การพัฒนาศักยภาพความรู้ด้านอีคอมเมิร์ซผ่านสื่อออนไลน์ที่มียอดเข้าชมกว่า ๑๑ ล้านวิว รวมถึงการพัฒนา e-Directory เพื่อเป็นศูนย์กลางและเป็นแหล่งรวมสินค้าจากผู้ประกอบการไทยทั่วประเทศที่มีศักยภาพ ผ่านการคัดกรองคุณภาพและมาตรฐานร้านค้าจาก สพรอ. เพื่อนำข้อมูลไปวิเคราะห์ วางแผน นโยบาย วางกลยุทธ์ ช่วยเหลือผู้ประกอบการ และจะพัฒนาให้เป็น Big Data ในอนาคตต่อไป

**๒.๑ ดำเนินการส่งเสริมการทำ e-Commerce เพื่อลดความเหลื่อมล้ำ** โดยได้ร่วมกับมูลนิธิอาสาเพื่อนพึ่ง (ภาฯ) ยามยาก สภากาชาดไทย ในการส่งเสริมการทำ e-Commerce ให้กับชุมชน โดยการคัดเลือกสิ่งที่มีในชุมชนนำมาเพิ่มนวัตกรรม วิชาการ ผสมผสานกับศิลปะ จัดทำ Digital Content (เพลง คลิปVDO) เพื่อการนำเสนอที่เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้ากลุ่มต่าง ๆ ก่อนนำไปขายบน e-Commerce Platform โดยในไตรมาสที่ ๔ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ สพรอ. ได้ลงพื้นที่เก็บข้อมูลเพิ่มเติม ณ ศูนย์การเรียนรู้ย้อมผ้าคราม ต.พินนา อ.สว่างแดนดิน จ.สกลนคร เพื่อประกอบการทำแผนการดำเนินงานภายใต้แนวคิด Thailand e-commerce sustainability เพื่อลดความเหลื่อมล้ำต่อไป



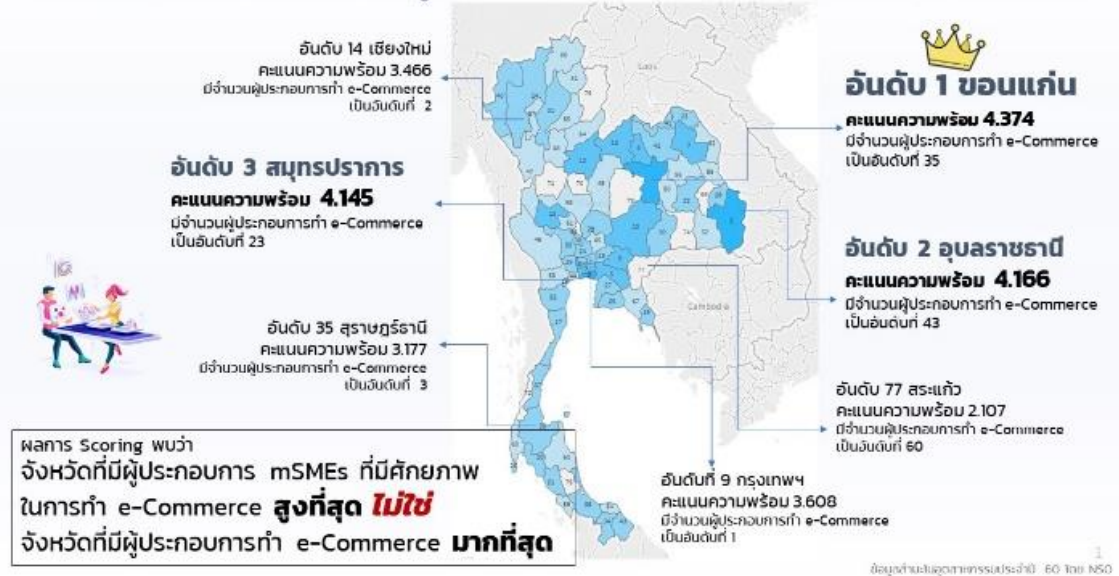


## ๒.๒ การสนับสนุนผู้ประกอบการ SMEs ไทยทั้งในมิติฐานข้อมูลสำคัญและมิติการเพิ่มศักยภาพผู้ประกอบการ SMEs ไทย

๑) มิติการพัฒนาฐานข้อมูลสำคัญให้ผู้ประกอบการ โดยการพัฒนาระบบ e-Directory เพื่อเป็นศูนย์กลางและเป็นแหล่งรวมสินค้าจากผู้ประกอบการไทยทั่วประเทศที่ผ่านการคัดกรองคุณภาพและมาตรฐานร้านค้า เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์จากการมีผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่น่าเชื่อถือ ในไตรมาสที่ ๔ ได้มีการจัดทำ รายงานผลการจัดลำดับผู้ประกอบการที่เข้าสู่การลงทะเบียนเพื่อตรวจสอบตัวตน และนำไปสู่การจัดลำดับผู้ประกอบการ (Rating) จำนวน ๔๐๐ ราย (จากเป้าหมาย ๒๕๐ ราย) พร้อมจัดทำรายงานพัฒนาคลังข้อมูลเพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และกำหนดนโยบายในการต่อยอดพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ต่อไป และได้ประชาสัมพันธ์ e-Directory อย่างต่อเนื่องผ่านช่องทางออนไลน์ทั้งทางเว็บไซต์และสื่อออนไลน์ของ สพรอ. และหน่วยงานเครือข่าย

นอกจากนี้ การพัฒนาระบบ e-Directory ของผู้ประกอบการที่มีศักยภาพที่จะเติบโตต่อไปได้ และจะพัฒนาให้เป็น Big Data ในปีถัดไปนั้น สพรอ.ยังให้การสนับสนุนผู้ประกอบการ เพื่อการคาดการณ์การวางแผนกลยุทธ์การแข่งขันของผู้ประกอบการใน Sector สำคัญและการตัดสินใจสำหรับนโยบาย โดยได้มีการรวบรวมข้อมูลผู้ประกอบการจากสำนักงานสถิติแห่งชาติ และ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า เพื่อวิเคราะห์และจัดทำ Scoring ศักยภาพของผู้ประกอบการในการทำอีคอมเมิร์ซโดยเรียงอันดับตามจังหวัด ซึ่งพบว่าผู้ประกอบการทำอีคอมเมิร์ซเชิงปริมาณ ยังคงเป็นหัวเมืองใหญ่ที่มีจำนวนผู้ประกอบการเป็นจำนวนมาก ดังนี้ กรุงเทพฯ ๑๑,๙๒๐ ราย รองลงมา คือจังหวัดเชียงใหม่ ๒,๑๑๖ ราย และ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ๒,๔๙๑ ราย ตามลำดับ แต่จากการ Scoring ความพร้อมการทำอีคอมเมิร์ซของผู้ประกอบการแต่ละจังหวัดเชิงคุณภาพพบว่า จังหวัดที่มีทักษะในการทำอีคอมเมิร์ซได้คะแนนเฉลี่ยรวมสูงที่สุดได้แก่ จังหวัดขอนแก่น ที่ได้คะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๓๗๓๖ คะแนน รองลงมาคือ จังหวัดอุบลราชธานี ๔.๑๖๖๔ คะแนน จังหวัดสมุทรปราการ ๔.๑๔๔๖ คะแนน ตามลำดับ ทั้งนี้ มีผู้เข้าถึงรายงานกว่าร้อยละ ๘๑ ได้รับประโยชน์จากรายงานผลการสำรวจดังกล่าว

### ลำดับคะแนนแสดงศักยภาพของผู้ประกอบการ mSMEs รายจังหวัดในการทำ e-Commerce



๒) มิติการเพิ่มและพัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบการ ดำเนินการจัดการอบรมและกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการอย่างต่อเนื่อง โดยในไตรมาสที่ ๔ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ได้ดำเนินการจัดอบรมด้าน e-Commerce ให้แก่ผู้ประกอบการทั้งในกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัดเพิ่มเติมจากไตรมาสที่ ๑-๓ ดังนี้

- ร่วมกิจกรรมออกงานเพื่อนพื้ง (ภาฯ) เมื่อวันที่ ๕-๑๔ ก.ค. ๒๕๖๒ มีผู้ร่วมกิจกรรมและลงทะเบียนจำนวน ๘๒๖ คน
- จัดการประชุมเชิงปฏิบัติการ ASEAN E-Commerce Youth Expo เมื่อวันที่ ๒-๔ ก.ค. ๒๕๖๒ ให้แก่ตัวแทนเยาวชนอาเซียนจำนวนกว่า ๖๐ คน
- เข้าร่วมงาน Startup Nation เมื่อวันที่ ๒๕-๒๗ ก.ค. ๒๕๖๒ มีผู้ร่วมกิจกรรมและลงทะเบียนจำนวน ๒๔๔ คน
- จัดกิจกรรมให้ความรู้ด้าน e-Commerce ณ สถาบันเทคโนโลยีจิตรลดา วันที่ ๑๔ ส.ค. ๒๕๖๒ มีนักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรมจำนวน ๑๔ คน
- จัดกิจกรรมการสร้างความรู้ด้าน e-Commerce โครงการ Young Talent ณ มศว (องครักษ์) หัวข้อ “ขายของออนไลน์ใน e-Marketplace สุด Hot” วันที่ ๑๙ ส.ค. ๒๕๖๒ มีนักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรมจำนวน ๕๑๑ คน และหัวข้อ “ถ่ายภาพสินค้าอย่างไร ด้วยมือถือสมาร์ทโฟน” วันที่ ๒๘ ก.ย. ๒๕๖๒ มีนักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรมจำนวน ๕๑๑ คน

#### ๒.๓ การพัฒนา Workforce และผู้ประกอบการ SMEs ภายใต้ e-Commerce Park

๑) สพธอ. ได้ร่วมกับ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (มศว.) ในการสร้าง e-Commerce Park โดยมีเป้าหมายเพื่อเป็นศูนย์รวมการเรียนรู้ การฝึกอบรม การจัดทำโครงการต่าง ๆ และสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานต่างประเทศเพื่อส่งเสริมผู้ประกอบการไทยให้สามารถก้าวสู่ตลาดโลกได้ พร้อมทั้งการให้ความสำคัญในเรื่องของตลาดแรงงาน และยังได้ทำความร่วมมือกับสถาบันการศึกษาชั้นนำในประเทศอีกหลายแห่ง และดำเนินการร่วมกัน ดังนี้

- จัดทำกระบวนวิชาด้าน e-Commerce เพื่อบรรจุในหลักสูตรการเรียนการสอนของ มศว. ในชื่อวิชา SWU ๓๔๒ Electronic Commerce โดยเปิดเป็นวิชาเลือกเสรี ในปีนี้ได้มีร่องที่คณะบริหารธุรกิจ ซึ่งพบว่ามีจำนวนนิสิตลงทะเบียนเรียนทั้งหมด ๕๑๔ คน ปัจจุบันนิสิตได้เริ่มต้นกิจกรรมการเรียนทั้งในห้องเรียนและออนไลน์รวมทั้งทดลองขายของออนไลน์แล้ว
- จัดทำหลักสูตรและเนื้อหาการสอนตามแผนการสอนและร่วมประชุมและศึกษาแนวทางการทำโครงการสนับสนุนผู้ประกอบการร่วมกับมหาวิทยาลัย อัสสัมชัญ (ABAC)
- ร่างเนื้อหาหลักสูตรรายวิชา อีคอมเมิร์ซเพื่อธุรกิจกับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยจัดเตรียมเนื้อหาวิชาเพื่อบรรจุในปีการศึกษา ๒๕๖๓ นอกจากนี้ยังมีการดำเนินการอบรมให้ความรู้ด้าน e-Commerce ในหัวข้อ “การสร้างรายได้ ด้วย e-Commerce Park” ให้กับนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจและคณะศิลปศาสตร์ ณ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เมื่อวันที่ ๑-๒ ส.ค. ๒๕๖๒ และ ๒๙-๓๐ ส.ค. ๒๕๖๒ ตามลำดับ มีจำนวนนักศึกษาเข้าร่วมการอบรมทั้งหมด ๕๕๖ คน
- ร่วมมือกับสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ ในการรับรองคุณวุฒิวิชาด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยแบ่งการประเมินออกเป็น ๒ ระดับ ได้แก่ ๑) ระดับ ๑ ทักษะพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ขั้นพื้นฐาน ๒) ระดับ ๒ ทักษะพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อธุรกิจ
- ขยายความร่วมมือร่วมกับสถาบันเทคโนโลยีจิตรลดา
- ศึกษาและประชุมร่วมกับสถาบันการเงิน เกี่ยวกับ Project Plan และแนวทางการดำเนินงานภายใต้ e Commerce Park
- ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับ e Port, Trade facilitation กับ TEGGS
- นำร่อง พัฒนาผลิตภัณฑ์ส่งเสริมการขาย ให้กับมูลนิธิชัยพัฒนา สินค้าในเครือภัทรพัฒน์ ร่วมกับ LnW Knowledge Sharing Workshop ที่โครงการช่วยพัฒนาประชาเกษม นางเลิ้ง พัฒนาด้านถ่ายภาพ storytelling และช่องทางการขายเรียบร้อยแล้ว โดยจะได้ถวายรายงาน และเปิดนิทรรศการในลำดับต่อไป
- พัฒนานักเรียน ครูโรงเรียนในโครงการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษาของโรงเรียนในชนบท (ทสรช.) อีกกว่า ๕๐๐ คน สร้างรายได้จากการขายสินค้าชุมชนออนไลน์กว่า ๙๐๐,๐๐๐ บาท



## ๒.๔ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนออนไลน์ (๑๒๑๒ Online Complaint Center)

นอกเหนือจากการส่งเสริมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของประเทศแล้ว การสร้างความเชื่อมั่นในการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์อีกมาตรการหนึ่งคือ การดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนออนไลน์ (๑๒๑๒ Online Complaint Center) ซึ่งเป็นศูนย์กลางการรับเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับปัญหาอันเกิดจากการทำธุรกรรมออนไลน์ และให้คำแนะนำเบื้องต้นเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น โดยรับเรื่องดำเนินการเกี่ยวกับปัญหาออนไลน์ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่

๑) ปัญหาซื้อขายออนไลน์ ได้แก่ สินค้าล่าช้ากว่ากำหนด ไม่ได้รับสินค้า สินค้าไม่ครบตามที่สั่ง ได้รับสินค้าผิดสี ผิดขนาด ได้รับสินค้าชำรุด

๒) ปัญหา Website ผิดกฎหมาย ได้แก่ เว็บไซต์ที่มีเนื้อหาหมิ่นเบี่ยงสูง เว็บไซต์ที่มีเนื้อหาลามกอนาจาร เว็บไซต์ที่มีเนื้อหาเป็นภัยต่อความมั่นคง เว็บไซต์การพนัน

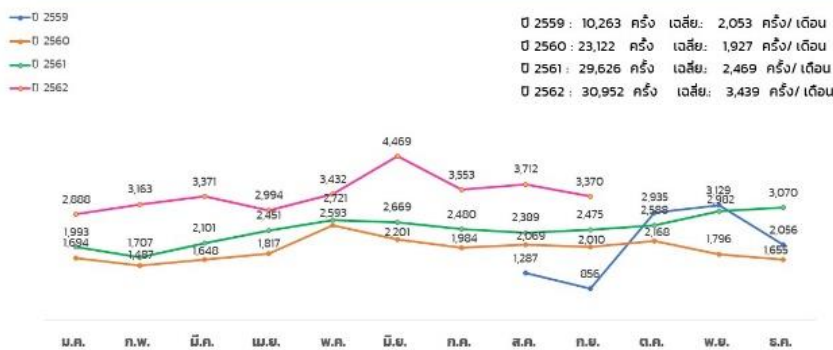
๓) ปัญหาภัยคุกคามทางไซเบอร์ ได้แก่ Link ที่เกิดจากการเผยแพร่ไม่เหมาะสม ไม่จริงเนื้อหาที่เป็นภัย การบุกรุก เจาะเข้าระบบโดยไม่ได้รับอนุญาต

๔) ให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย ICT ได้แก่ กฎหมายว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ กฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

โดยผลการดำเนินงาน ณ สิ้นไตรมาสที่ ๔ สามารถจัดการกับปัญหาอันเกิดจากการทำธุรกรรมออนไลน์ โดยให้คำแนะนำเบื้องต้นเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น รวมไปถึงการประสานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีสถิติการใช้บริการปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ตั้งแต่เดือน ต.ค. ๒๕๖๑ – ก.ย. ๒๕๖๒ จำนวน ๓๙,๕๙๒ กรณี โดยปัญหาที่พบบ่อยจากการรับเรื่องร้องเรียนพบว่าเป็นเรื่องของปัญหาจากการซื้อขายออนไลน์ จำนวน ๒๒,๐๐๗ กรณี คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๕๘ และปัญหาเว็บไซต์ผิดกฎหมายจำนวน ๑๗,๓๙๓ กรณี คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๙๓ รวมทั้งได้สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ๑๒๑๒ OCC ผลการสำรวจพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๐ และขณะนี้กำลังอยู่ระหว่างดำเนินการพัฒนาการให้บริการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนปัญหาออนไลน์ ผ่าน Chatbot เพื่อเพิ่มความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียนแก่ผู้ใช้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

### สถิติศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ปัญหาออนไลน์ สิงหาคม 2559 – กันยายน 2562

#### ปริมาณการติดต่อแต่ละเดือน





ในมิติของความร่วมมือกับหน่วยงานเครือข่ายต่าง ๆ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนปัญหาออนไลน์ ๑๒๑๒OCC ดำเนินงานร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) และ e-Marketplace ในการร่วมเฝ้าระวัง แจ้งเตือนภัย ประสานงานเพื่อระงับการเผยแพร่โฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ผิดกฎหมายบนสื่อ Online โดยได้ ทำการระงับการเผยแพร่โฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ผิดกฎหมายทางสื่อออนไลน์ไปแล้ว จำนวน ๒๔๓ ราย เช่นนี้ ผลของการดำเนินงานดังกล่าวจะช่วยให้ประชาชนมีส่วนร่วมเป็นกระบอกเสียงในการเฝ้าระวังการ โฆษณาที่ผิดกฎหมายบนสื่อออนไลน์ ลดปัญหาเผยแพร่โฆษณา การจำหน่าย ผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ผิดกฎหมาย บนสื่อออนไลน์ ทำให้เกิดเครือข่ายความร่วมมือทั้งภาครัฐ เอกชน ในการตรวจสอบ ป้องกัน รวมทั้งยังเป็นการ สร้างความตระหนักรู้แก่ผู้ประกอบการในการจำหน่ายสินค้าออนไลน์ที่ถูกต้องตามกฎหมาย นอกจากนี้ ยังได้ ร่วมกันเผยแพร่ประชาสัมพันธ์บทความ ให้ความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชน เพื่อสร้างความตระหนักรู้ในการ คู้ครองประโยชน์สาธารณะและป้องกันการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคในตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Marketplace) รวมทั้งตลาดการค้าออนไลน์ทุกประเภทอีกด้วย อย. จึงได้มอบโล่เชิดชูเกียรติคุณให้กับ สพอ. ด้านการดำเนินงานร่วมกันในการปกป้องและคุ้มครองสุขภาพของประชาชนจากการบริโภคผลิตภัณฑ์ สุขภาพทั้งทางตรงและทางอ้อมอย่างเข้มแข็งตลอดมา ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนปัญหาออนไลน์ ๑๒๑๒OCC ยังได้ ร่วมมือกับมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค (มพบ.) และภาคเอกชนเช่น e-Marketplace ในการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูล เกี่ยวกับขั้นตอน กระบวนการดำเนินงานตลอดจนวิธีการจัดการปัญหาเรื่องเรียนของงานรับเรื่องราร้องทุกข์ ต่าง ๆ เช่น การให้บริการ สายด่วน ๑๖๖ ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) การรับและ จัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียนและปราบปรามการกระทำผิดกฎหมายเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ สุขภาพ (ศรป.) สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) และการรับและจัดการเรื่องร้องเรียนของ ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค เพื่อเป็นข้อมูลประกอบแนวทางการปฏิบัติงานของศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียนปัญหาออนไลน์ ๑๒๑๒OCC

นอกจากนี้ ยังได้ร่วมมือกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ในการคุ้มครองผู้บริโภค และได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือเพื่อร่วมกันพัฒนา ส่งเสริม และสนับสนุนการคุ้มครองผู้บริโภคผ่าน ช่องทางออนไลน์ (Online Consumer Protection) ให้สอดคล้องกับสภาพปัญหาปัจจุบัน และการรับมือกับ สถานการณ์ที่เทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงไปเป็นดิจิทัลมากยิ่งขึ้น ซึ่งมีขอบเขตของความร่วมมือในการสนับสนุน และร่วมมือกัน ดังนี้

- ๑) พัฒนาเชื่อมโยงฐานข้อมูลผู้ขายสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์เพื่อให้ สคบ. ใช้ในการ คุ้มครองผู้บริโภค
- ๒) พัฒนาระบบ วิธีการที่มีความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล Big Data
- ๓) เสริมสร้างความรู้ และข้อมูลเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคผ่านช่องทางออนไลน์ (Online Consumer Protection)
- ๔) จัดหาและสนับสนุนทรัพยากร เช่น บุคลากร งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ สำหรับใช้ในการ ดำเนินงานภายใต้บันทึกข้อตกลงความร่วมมือนี้บันทึกข้อตกลง โดยมีขอบเขตของความร่วมมือในการสนับสนุน และร่วมมือกัน

นอกจากนี้ ขอบเขตที่ยังต้องพัฒนาต่อไปคือ การรับ-ส่งข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียนระหว่างหน่วยงาน เพราะปัจจุบันเป็นการรับ-ส่งข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางอีเมล ที่อาจจะเกิดข้อผิดพลาดระหว่างการ รับ-ส่งได้ เช่น ข้อมูลส่งไม่ผ่าน ข้อมูลส่งออกไปไม่ครบถ้วน เป็นต้น สพอ. จึงเห็นควรให้มีการศึกษาและ วิเคราะห์ข้อมูลทุกหน่วยงานภายใต้บันทึกข้อตกลงความร่วมมือระหว่างกันที่จะร่วมใช้ระบบการเชื่อมโยง

ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์การรับเรื่องร้องเรียนออนไลน์ระหว่างหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงดำเนินการพัฒนาระบบเชื่อมโยงการรับเรื่องร้องเรียนร่วมกับ สคบ. โดยเป็นการดำเนินการที่สอดคล้องกับโครงการเจตนารมณ์การเชื่อมโยงข้อมูลสู่ Big Data เพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างยั่งยืน ถือเป็นโครงการที่ต่อยอดจากนโยบายรัฐบาล ร่วมกับ สคบ.การคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคถือเป็นสิ่งสำคัญสำหรับศูนย์รับเรื่องร้องเรียนปัญหาออนไลน์ ๑๒๑๒OCC ที่ต้องการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้บริโภคในการซื้อขายออนไลน์ เพราะที่ผ่านมาพบปัญหาจากการซื้อขาย และบริการออนไลน์มาอย่างต่อเนื่อง สาเหตุสำคัญ นอกจากผู้ขายและผู้ให้บริการออนไลน์ไม่มีความซื่อสัตย์ ไม่จริงใจแล้ว ผู้บริโภคเองไม่มีระบบการตรวจสอบที่ชัดเจน ไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลที่สำคัญในการซื้อสินค้า ไม่รู้ตัวตนที่แท้จริงของผู้ขายหรือผู้ให้บริการ ที่เป็นคู่สัญญา และไม่รู้รายละเอียดของสัญญาอย่างเพียงพอ ตลอดจนการไม่รู้รายละเอียดข้อเท็จจริงของสินค้าหรือบริการที่เหมาะสม จนนำไปสู่ปัญหาต่าง ๆ เช่น การหลอกขายสินค้า การได้รับสินค้าไม่ตรงตามที่โฆษณา สินค้าเกิดความเสียหายระหว่างขนส่งก่อนถึงมือผู้บริโภค รวมถึงปัญหาการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและความเป็นส่วนตัวผู้บริโภคด้วย ดังนั้น เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้บริโภค ป้องกันปัญหาการขายสินค้า บริการ รวมถึงการโฆษณาทางออนไลน์ที่กระทบต่อสิทธิของผู้บริโภค และเพื่อให้เกิดการพัฒนาระบบคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และระบบความปลอดภัยทางการเงินแก่ผู้บริโภค จึงเกิดความร่วมมือพร้อมร่วมกันลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ เรื่อง “การคุ้มครองผู้บริโภคในการซื้อขายสินค้าและบริการในตลาดออนไลน์” ระหว่าง คณะกรรมการองค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคภาคประชาชน (คอบช.) สมาคมสหพันธ์องค์กรผู้บริโภค (สสอบ.) และ มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค (มพบ.) ร่วมกับ สพธอ. กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม สภาหอการค้าแห่งประเทศไทย สมาคมผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ไทย บริษัท เซ็นทรัล เจดี คอมเมิร์ซ จำกัด บริษัท แอลเอ็นดับเบิลยู จำกัด และ บริษัท บิวตี้ นิสต้า จำกัด

การดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนปัญหาออนไลน์ ๑๒๑๒OCC ในปัจจุบัน ยังคงมีส่วนที่ต้องพัฒนาต่อไป โดยเพิ่มการทำงานด้านเชิงรุกด้วยรูปแบบวัฏจักรในการกำกับดูแลด้านการซื้อขายออนไลน์ คือ ตั้งแต่ก่อนเกิดปัญหา ด้วยการป้องกัน ฝ้าระวัง สร้างความตระหนักรู้แก่ผู้ประกอบการ การดูแลขณะซื้อขายสินค้าบริการออนไลน์ และการรับมือ แก้ไขปัญหาหลังซื้อสินค้าบริการออนไลน์ สร้างความเป็นธรรมแก่ผู้บริโภค เพื่อยกระดับไปสู่ Online Consumer Protection โดยจากสถิติการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์จากศูนย์รับเรื่องร้องเรียนปัญหาออนไลน์ ๑๒๑๒OCC เพื่อนำไปสู่การสร้างความตระหนักรู้ที่เป็นประโยชน์ในการทำธุรกรรมออนไลน์ มีจำนวนการเข้าถึงกว่า ๑.๒๘ ล้านราย ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น สังคมออนไลน์ (Social Media) เพจบุ๊กเกเรียน รายการเช้านี้ประเทศไทย ช่อง ๕ แนะนำช่องทางติดต่อกรณีขอคำปรึกษา โดยโฆษกสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และรองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นต้น สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ สพธอ. จะยกระดับการสร้างเชื่อมั่นในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์จากปัญหา Online Fraud (Stop online fraud and building consumer trust) เพื่อเพิ่มการทำงานเชิงรุกด้วยรูปแบบวัฏจักรในการกำกับดูแลด้านการซื้อขายออนไลน์อย่างครบวงจร คือ ตั้งแต่ก่อนเกิดปัญหา ด้วยการป้องกัน ฝ้าระวัง สร้างความตระหนักรู้แก่ผู้ประกอบการ การดูแลขณะซื้อขายสินค้าบริการออนไลน์ และการรับมือ แก้ไขปัญหาหลังซื้อสินค้าบริการออนไลน์ สร้างความเป็นธรรมแก่ผู้บริโภค เพื่อยกระดับไปสู่ Online Consumer Protection ต่อไป

### ๓. โครงการสร้างความตระหนักในการใช้อินเทอร์เน็ตให้เสริมสร้างรายได้และรู้เท่าทันภัยคุกคามไซเบอร์ (Internet for Better Life)

จากปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตไม่เหมาะสม ไม่ปลอดภัย ก่อให้เกิดปัญหาและการสูญเสีย ซึ่งกลุ่มที่มีความเสี่ยงตกเป็นเหยื่อ ถูกคุกคามทางออนไลน์มากที่สุดคือ เด็ก เยาวชน และผู้สูงอายุ ที่มีพฤติกรรมใช้อินเทอร์เน็ตสูงขึ้น โดยเฉพาะในยุค Aging Society โครงการนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความตระหนักรู้ความเข้าใจแก่ประชาชน โดยเฉพาะ เด็ก เยาวชนและผู้สูงอายุ ให้ใช้งานอินเทอร์เน็ตอย่างสร้างสรรค์ ปลอดภัย รู้เท่าทันภัยออนไลน์ รู้วิธีรับมือ ลดปัญหา ความเสี่ยงและความสูญเสียที่อาจเกิดขึ้น ผ่านสื่อที่ถูกพัฒนาให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย เข้าถึงง่าย สร้างความตระหนักรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและอินเทอร์เน็ตให้กับประชาชน เพื่อให้เกิดการใช้งานอย่างสร้างสรรค์ มั่นคงปลอดภัย โดยเฉพาะในกลุ่มเด็ก เยาวชนและผู้สูงอายุ ให้มีความตระหนักในการปกป้องดูแลข้อมูลส่วนบุคคล รู้เท่าทันภัยคุกคามทางไซเบอร์ สร้างพฤติกรรมและจริยธรรมที่ดีเกี่ยวกับการใช้อินเทอร์เน็ต เพื่อส่งเสริมสังคมอินเทอร์เน็ตที่สร้างสรรค์สามารถใช้ประโยชน์จากออนไลน์ เป็นแบบอย่างที่ดีต่อสังคม รวมทั้งสามารถรับมือกับปัญหา ลดปัญหาความเสี่ยงและความสูญเสียจากการตกเป็นเหยื่อภัยคุกคามในโลกออนไลน์

### ๓.๑ พัฒนาหลักสูตรที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย พร้อมจัดทำสื่อเผยแพร่ทางออนไลน์

มีหลักสูตร พร้อมสื่อมัลติมีเดีย ได้แก่ วิดีโอ อินโฟกราฟิก บทความ ที่เข้าใจง่าย เผยแพร่ผ่านทางออนไลน์อย่างต่อเนื่อง (<https://ifbl.etcha.or.th>) โดยปัจจุบันมียอดการเข้าชมสื่อดังกล่าวสะสม จำนวน ๒,๑๖๑,๐๘๒ การเข้าชม



### ๓.๒ พัฒนากิจกรรมประกอบหลักสูตร และจัดอบรมสร้างความรู้แก่กลุ่มเป้าหมายและผู้สนใจ

๑) จัดอบรม Train the Trainer ครั้งที่ ๑ เมื่อวันที่ ๑๙ ส.ค. ๒๕๖๒ พร้อมสรุปภาพรวมการจัดอบรมและติดตามผลการนำไปใช้ต่อ ผ่านการสื่อสารทางออนไลน์ โดยมีผู้เข้าร่วมการอบรม จำนวน ๓๓ คน รวมถึงมีการติดตามผลการจัดอบรมต่อเนื่องโดย Trainer ที่ได้รับการอบรมจาก สพอ. ซึ่งมีผู้นำกลุ่มโครงการผู้สูงวัยยุคใหม่แนะนำเนื้อหา กิจกรรม ไปใช้สอนต่อแล้วบางส่วน และรายงานมาให้ สพอ. ทราบ

๒) จัดอบรมในส่วนภูมิภาคทั้ง ๔ ภูมิภาค ได้แก่ ภาคกลาง เข้าร่วมกับ อสมท โครงการนักสืบสายข่าว จัดอบรมให้นักเรียนของโรงเรียนในกรุงเทพฯ และจังหวัดสมุทรสงคราม รวม ๑๐ แห่ง ในช่วงเดือน มิ.ย.- ส.ค. ๒๕๖๒ ภาคใต้ จัดอบรมที่จังหวัดสงขลา แก่แกนนำชมรมผู้สูงอายุ จังหวัดสงขลา เมื่อวันที่ ๒๘ ส.ค. ๒๕๖๒ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ร่วมกับมูลนิธิไทยรัฐ จัดอบรมหลักสูตรพลเมืองดี ที่จังหวัดร้อยเอ็ด เมื่อวันที่ ๒๗ ก.ย. ๒๕๖๒ และร่วมกับชมรมผู้สูงอายุแห่งประเทศไทย สาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดหนองบัวลำภูจัดอบรมผู้นำกลุ่มและสมาชิกชมรมฯ เมื่อวันที่ ๒๗ ก.ค. และ ๒๘-๒๙ ก.ย. ๒๕๖๒ โดยมีกรรมการ

และผู้นำกลุ่มเครือข่ายผู้สูงอายุเข้าร่วมเพื่อนำกิจกรรมเนื้อหาของโครงการไปใช้เผยแพร่ต่อภาคเหนือ ร่วมกับมูลนิธิไทยรัฐ จัดอบรมหลักสูตรพลเมืองดี ที่จังหวัดเชียงใหม่ เมื่อวันที่ ๑๓ ก.ย. ๒๕๖๒

#### ๔. โครงการอำนวยความสะดวกทางการค้าด้วยวิธีอิเล็กทรอนิกส์ (e-Trade Facilitation)

สพธอ. ได้จัดทำข้อเสนอแนะเกี่ยวกับมาตรฐาน และมาตรการหรือกลไกการกำกับดูแลที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้หน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนสามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่สอดคล้องและเชื่อมโยงกันอย่างมีความมั่นคงปลอดภัยและมีความน่าเชื่อถือรวมทั้งสิ้น ๔ เรื่อง อีกทั้งจัดทำระบบสำคัญสำหรับโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศที่จำเป็นเพื่ออำนวยความสะดวกทางการค้าและการยกระดับการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐแก่ผู้ประกอบการภาคธุรกิจและประชาชนทั่วไปให้ได้รับความสะดวก เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์และการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดน (Cross-border e-Commerce) และนอกจากนี้ สพธอ. ยังได้จัดอบรมเพื่อส่งเสริมบุคลากรที่มีทักษะในการทำงานด้านการจัดทำมาตรฐานโครงสร้างข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์อีกด้วย

##### ๔.๑ จัดทำและผลักดันนโยบาย มาตรฐาน กฎหมาย

๑) ศึกษาวิเคราะห์และคัดเลือกกระบวนการธุรกิจ (Business Process) ที่มีผลกระทบต่ออำนวยความสะดวกทางการค้าและอำนวยความสะดวกด้านบริการแก่ประชาชนและภาคธุรกิจ และจัดทำด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่จำเป็นต่อธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้เป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้งานทั้งภาครัฐและเอกชน ประกอบด้วย จัดทำ (ร่าง) ข้อเสนอแนะมาตรฐานฯ ว่าด้วยแนวทางการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Signature Guideline) ข้อเสนอแนะมาตรฐานฯ ว่าด้วยการรักษาความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศสำหรับผู้ให้บริการจัดทำ ส่งมอบ และเก็บรักษาข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (Information Security for Data Message Generation, Transfer and Storage Service Providers) แล้วเสร็จ และนำไปเวียนร่างเมื่อวันที่ ๒ พ.ค. ๒๕๖๒ จัดทำ (ร่าง) ข้อเสนอแนะมาตรฐานฯ ว่าด้วยข้อความอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับการซื้อขายสินค้าและบริการ และ (ร่าง) ข้อเสนอแนะมาตรฐานฯ ว่าด้วยข้อความอิเล็กทรอนิกส์สำหรับใบเสร็จรับเงินภาครัฐ แล้วเสร็จ และนำไปเวียนร่างเพื่อรับฟังความคิดเห็นแล้ว เมื่อวันที่ ๑๕ ส.ค. ๒๕๖๒

๒) จัดทำแบบจำลองข้อมูลมาตรฐาน (Data Model Standard) และกำหนดโครงสร้างข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (Schema) พร้อมกฎเกณฑ์ และแนวทางการใช้งาน (Business Rule) ขององค์ประกอบของข้อมูล (Data Element) และกำหนดชุดรหัสข้อมูล เพื่อสนับสนุนหน่วยงานเป้าหมาย เช่น กรมสรรพากร กรมการค้าต่างประเทศ กรมศุลกากร จัดทำร่าง Data Model และ XML Schema (ร่าง) ข้อเสนอแนะมาตรฐานฯ ว่าด้วยข้อความอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับการซื้อขายสินค้าและบริการ และ (ร่าง) ข้อเสนอแนะมาตรฐานฯ ว่าด้วยข้อความอิเล็กทรอนิกส์สำหรับใบเสร็จรับเงินภาครัฐ แล้วเสร็จ และนำไปเวียนร่างเพื่อรับฟังความคิดเห็นแล้ว เมื่อวันที่ ๑๕ ส.ค. ๒๕๖๒

##### ๔.๒ จัดทำระบบสำคัญสำหรับโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศที่จำเป็น

ทำงานร่วมกับหน่วยงานเป้าหมายในเชิงขยายผลการใช้งานระบบต่าง ๆ ที่ สพธอ. ได้พัฒนาขึ้น ได้แก่



๑) ระบบประทับรับรองเวลาอิเล็กทรอนิกส์ (e-Timestamping) มีหน่วยงานใช้งานระบบจำนวน ๖ หน่วยงาน คือ กรมสรรพากร สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) สำนักงานคณะกรรมการอ้อยและน้ำตาลทราย ศาลปกครอง และ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ซึ่งมีปริมาณการใช้งานสะสมจำนวน ๑,๕๗๖,๙๔๓ Transactions

๒) ระบบผู้ให้บริการออกใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ หรือ Thailand NRCA มีหน่วยงานออกใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ใช้งานระบบจำนวน ๒ หน่วยงาน คือ ๑) บริษัท ไทยดิจิทัล ไอที จำกัด ออกใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ภายใต้ Thailand NRCA จำนวนสะสม ๒,๓๘๑ ฉบับ ๒) บริษัท อินเทอร์เน็ตประเทศไทย จำกัด (มหาชน) หรือ INET CA ขอใช้บริการเป็นผู้ออกใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ภายใต้ Thailand NRCA ซึ่งที่ประชุมคณะทำงานนโยบาย Thailand NRCA พิจารณารับรอง INET CA เป็น Subordinate CA ภายใต้ Thailand NRCA ปัจจุบันมีการออกใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ภายใต้ Thailand NRCA จำนวนสะสม ๒๙ ฉบับ

๓) ระบบแลกเปลี่ยนรายการข้อมูลสินค้า/บริการ โดยใช้รหัสมาตรฐานสากล UNSPSC (e-Catalogue Service) มีหน่วยงานใช้บริการสะสมจำนวน ๑,๖๘๖ หน่วยงาน



## ๕. โครงการสนับสนุนการดำเนินนโยบายเศรษฐกิจดิจิทัลอย่างมั่นคงปลอดภัย (Cybersecurity Missions)

จากสถิติภัยคุกคามทางไซเบอร์ที่ ThaiCERT ได้รับแจ้ง ประกอบกับข้อมูลจาก Government Monitoring System (GovMon) ที่ช่วยดูแลระบบให้กับหน่วยงานภาครัฐ พบว่าประเทศไทยยังมีความเสี่ยงด้านไซเบอร์ที่ทั้งหน่วยงานรัฐ เอกชน และหน่วยงาน Critical Infrastructure ของประเทศ จำเป็นต้องดูแลเพิ่มในหลายเรื่อง ที่ผ่านมานอกจากการเฝ้าระวังและตรวจสอบเหตุละเมิดที่อาจจะเกิดขึ้นได้ภายในเครือข่าย และมีการตอบสนองต่อเหตุละเมิดอย่างเหมาะสมภายใต้การดำเนินงานของ ThaiCERT แล้ว สพธอ. ยังเน้นมาตรการในเชิงป้องกันเพื่อลดความเสี่ยง ด้วยการสนับสนุนการจัดตั้ง Sector-based CERT ในกลุ่มธุรกิจสำคัญ เช่น หน่วยงานด้านการเงิน การลงทุน การค้า และโครงสร้างพื้นฐานสำคัญ รวมทั้งสร้างมาตรการในการรับมือ การซ้อมรับมือภัยคุกคามทางไซเบอร์ และการพัฒนาบุคลากรด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ควบคู่กันไปอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ประเทศมีความเข้มแข็งทางด้านไซเบอร์และมีความมั่นคงทางเศรษฐกิจควบคู่กันไป

### ๕.๑ สนับสนุนการวิเคราะห์และเฝ้าระวังภัยคุกคามทางไซเบอร์ให้กับหน่วยงานภาครัฐ

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ สพธอ. ยังคงดำเนินงานเพื่อตรวจจับ วิเคราะห์ และเฝ้าระวังภัยคุกคามทางไซเบอร์ให้กับหน่วยงานภาครัฐและหน่วยงาน Critical Infrastructure ของประเทศอย่างต่อเนื่อง โดยผลการดำเนินงาน ณ สิ้นไตรมาสที่ ๔ ดังนี้

๑) มีการตรวจสอบช่องโหว่เครื่องแม่ข่าย/เว็บไซต์ ๒๕๐ รายการ โดยมีการแจ้งเตือนและดำเนินการเพื่อระงับหรือป้องกันการโจมตีที่อาจส่งผลกระทบต่อระบบที่มีการเฝ้าระวัง ภายใน ๑ ชั่วโมง หลังจากได้ผลการวิเคราะห์ร้อยละ ๙๓.๑๕

๒) การพัฒนากิจกรรมจัดการ หรือกระบวนการ Accreditation ของหน่วยงานที่ให้บริการด้านการวิเคราะห์หรือประเมินภัยคุกคามไซเบอร์ โดยมีการประเมินหน่วยงานภายใต้โครงการ ThaiCERT GMS ไปแล้ว จำนวน ๒๕๐ หน่วยงาน

#### ๕.๒ การซ้อมรับมือภัยคุกคามไซเบอร์ และจัดกิจกรรมฝึกอบรม/สัมมนา เพื่อให้ความรู้แก่กลุ่มเป้าหมาย

๑) ดำเนินการพัฒนาเพื่อยกระดับองค์ความรู้ให้กับบุคลากรสำหรับภาครัฐและเอกชนให้พร้อมดูแลระบบได้อย่างมั่นคงปลอดภัย จำนวน ๕,๖๗๗ ราย เช่น การอบรมร่วมกับ CMKL, การอบรมหลักสูตร AJCCBC (ASEAN-Japan Cybersecurity Capacity Building Centre) และการจัดงาน Open Forum: Cybersecurity Knowledge Sharing เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีการพัฒนาบุคลากรภายในของ สพธอ. ผ่านการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ไปอบรมด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์และดิจิทัลฟอเรนสิคส์ จำนวน ๘ ราย

๒) จัดพิธีมอบรางวัลให้กับผู้ชนะเลิศการแข่งขัน Thailand CTF Competition 2019 ซึ่งเป็นเวทีค้นหาสุดยอดอัจฉริยะด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์เลือดใหม่ เพื่อไปเป็นตัวแทนประเทศไทยร่วมการแข่งขัน CTF ระดับอาเซียน “Cyber SEA Game 2019” ร่วมกับอีก ๙ ชาติอาเซียน



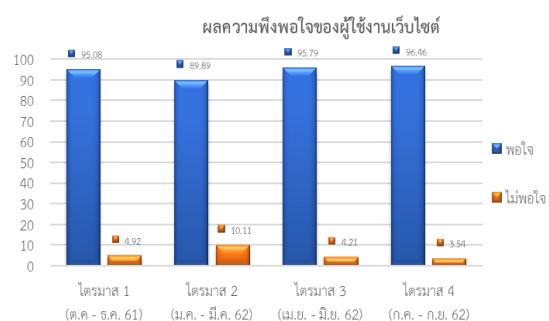
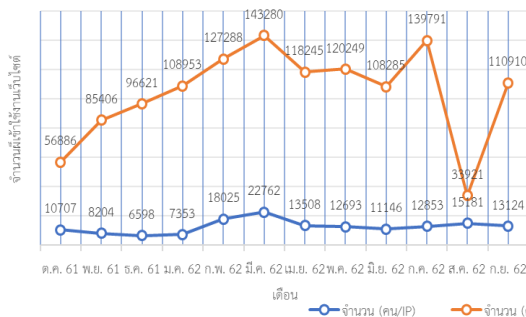
#### ๖. โครงการศูนย์กฎหมายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Digital Law Center)

ในการสร้างมาตรการป้องกันเพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศ สพธอ. ได้ดำเนินการจัดทำและผลักดันร่างกฎหมายที่เกี่ยวข้องหลายฉบับ เพื่อเป็นกลไกสำคัญในการกำหนดแนวทางและมาตรการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อให้ประเทศไทยมี Legal Infrastructure ที่พร้อมดูแลในมิติต่าง ๆ อย่างครบถ้วน รวมทั้งสนับสนุนการสร้างกำลังคนดิจิทัลซึ่ง สพธอ. ได้ดำเนินการจัดอบรมให้ความรู้ สร้างความเข้าใจ และพัฒนาบุคลากรเกี่ยวกับกฎหมายเทคโนโลยีสารสนเทศและเศรษฐกิจดิจิทัลอย่างต่อเนื่องทุกปี ผ่านการดำเนินโครงการศูนย์กฎหมายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Digital Law Center)

### ๖.๑ อบรม สัมมนา และพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องในด้านกฎหมายเทคโนโลยีและการพัฒนาดิจิทัล เพื่อเศรษฐกิจและสังคมในหัวข้อต่าง ๆ

๑) บ่มเพาะผู้เข้าร่วมการอบรมจำนวน ๑,๑๓๖ ราย เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในประเด็นด้านกฎหมาย ด้านเทคโนโลยี ตลอดจนด้านอื่น ๆ ที่เชื่อมโยงกับการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้ ทั้งในระดับประเทศ ระดับองค์กร และระดับตัวบุคคล เพื่อให้เห็นภาพรวมและสามารถเตรียมพร้อมรับมือกับผลกระทบของเทคโนโลยีดิจิทัลทั้งในปัจจุบันและอนาคต เช่น ความรู้เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล กฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เป็นต้น

๒) ดำเนินการพัฒนาบทความ และ Infographic ด้านกฎหมายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเผยแพร่บนเว็บไซต์ ICT Law Center (<https://ictlawcenter.etcha.or.th>) อย่างต่อเนื่อง โดยปัจจุบันมีประชาชนที่สามารถเข้าถึงสื่อเผยแพร่ความรู้ด้านกฎหมายแล้วจำนวน ๑๕๒,๑๕๔ คน (IP Address) ซึ่งพบว่าผู้ใช้งานมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการเว็บไซต์คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๖



๓) ศึกษาวิจัยกฎหมายด้านเทคโนโลยีดิจิทัล โดยทำการศึกษาระดับปัญหากฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ เช่น Identity Management ของ UNCITRAL, Framework ด้าน Digital ID ของประเทศอังกฤษ และออสเตรเลีย แนวทาง Implement ของประเทศอังกฤษ และแนวทางการกำกับดูแลของหน่วยงาน Regulator อื่น ๆ ตลอดจนแนวทางการจัดทำ Roadmap Digital ID ของ International Telecommunication Union (ITU) หรือแนวทางการจัดทำ Digital ID ของ National Institute of Standard and Technology (NIST) การบริหารจัดการความเสี่ยงด้าน Digital ID ตาม ISO 31000 : 2018 รวมทั้งได้เตรียมการจัดทำกฎหมายลำดับรองภายใต้กฎหมายธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น การพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล และกฎหมายจัดตั้งสำนักงานฉบับใหม่ เพื่อให้เป็นไปตามระยะเวลาการดำเนินงานที่วางไว้ และการประกาศใช้บังคับของกฎหมาย

๔) จัดทำร่างหลักสูตรอบรมให้ความรู้ด้านกฎหมายเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน ๓ หลักสูตร เพื่อใช้เผยแพร่ และประชาสัมพันธ์แก่หน่วยงานที่สนใจ รวมไปถึงได้ดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล เกี่ยวกับการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ และนำมาจัดทำเนื้อหาในรูปแบบของบทความ หรือ Infographic เพื่อนำเผยแพร่บนเว็บไซต์และ Facebook ICT Law Center แล้ว จำนวน ๙ เรื่อง



๕) เผยแพร่ความรู้กฎหมายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จัดทำเนื้อหาหนังสือกฎหมายดิจิทัล เพื่อให้เป็นแหล่งข้อมูลสำหรับใช้ศึกษาหาความรู้ด้านกฎหมายดิจิทัล โดยตีพิมพ์เผยแพร่หนังสือกฎหมายดิจิทัล และเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ <https://www.etda.or.th/publishing-detail/thai-digital-law.html>





# สรุปแผน/ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดโครงการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

หมายเหตุ : ผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการกำกับ สพรอ. ในการประชุมครั้งที่ 7/2562 วันที่ 8 ตุลาคม 2562

# สรุปผลการดำเนินงานภารกิจหลัก ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ณ สิ้นไตรมาสที่ 4 (30 กันยายน พ.ศ. 2562)

ตัวชี้วัด

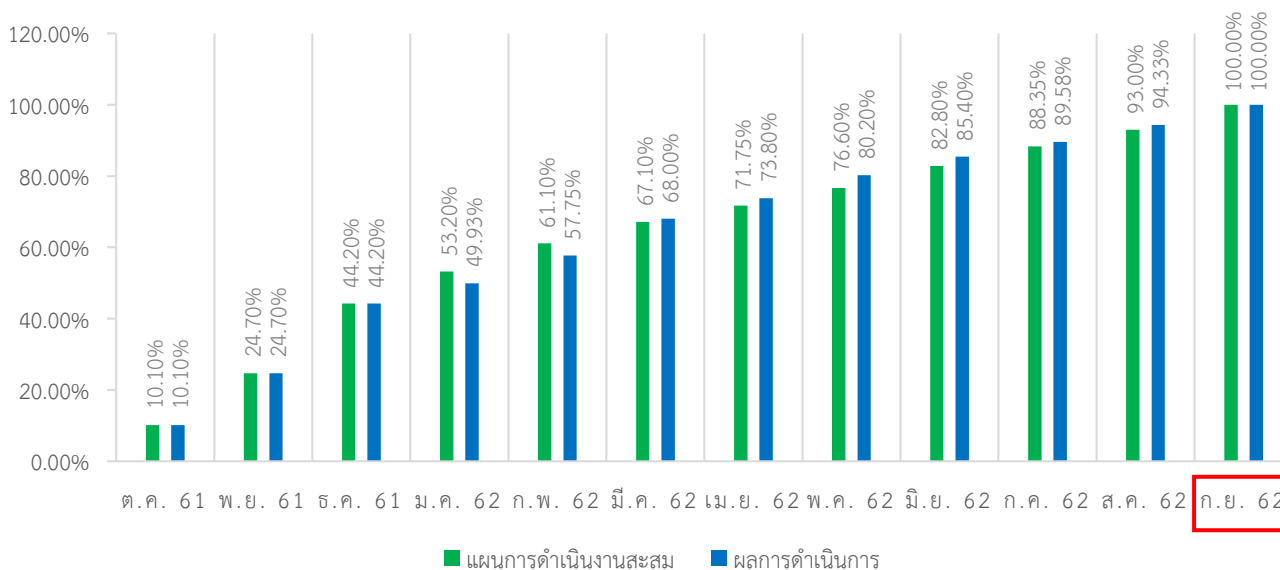
## โครงการตามภารกิจหลักของ สพรอ.

โครงการตามภารกิจหลักของ สพรอ.		แผนการดำเนินงาน (ร้อยละ)	ความก้าวหน้า (ร้อยละ)	จำนวนทั้งหมด	ดำเนินการแล้วเสร็จ
1	Cybersecurity Missions	100	100	6	
2	e-Transaction Data Analytics	100	100	5	
3	Digital Law Center	100	100	6	
4	Thailand e-Commerce Sustainability	100	100	7	
5	e-Trade Facilitation	100	100	8	
6	Internet for Better Life	100	100	5	
		<b>ร้อยละ 100</b>	<b>ร้อยละ 100</b>	<b>รวม 37 ตัวชี้วัด</b>	

# สรุปแผน/ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดโครงการ Cybersecurity Missions

ที่มา	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	หน่วย	ผลการดำเนินงาน
สพ.	1. จำนวนหน่วยงานที่ได้รับบริการระบบป้องกัน/เฝ้าระวังภัยคุกคามทางเทคโนโลยีสารสนเทศ	250	หน่วยงาน	250
	2. ร้อยละของการแจ้งเตือนและดำเนินการเพื่อระงับ/ป้องกันการโจมตีที่อาจส่งผลกระทบต่อระบบที่มีการเฝ้าระวังโดย ThaiCERT ภายใน 1 ชั่วโมงหลังจากได้ผลการวิเคราะห์	75	ร้อยละ	93.15
	3. สามารถดำเนินการได้ภายในงบประมาณ	12	เดือน	12
	4. สามารถดำเนินการได้ภายในวงเงินงบประมาณที่ได้รับ	100	ร้อยละ	100
ดศ.	1. ร้อยละของการแจ้งเตือนและดำเนินการเพื่อระงับ/ป้องกันการโจมตีที่อาจส่งผลกระทบต่อระบบที่มีการเฝ้าระวังโดย ThaiCERT ภายใน 1 ชั่วโมงหลังจากได้ผลการวิเคราะห์	92	ร้อยละ	93.15
บูรณาการ	1. ผลการจัดอันดับ Global Cybersecurity Index โดย ITU อยู่ใน	20	อันดับแรก	35*

หมายเหตุ: \* ในปี 2018 ประเทศไทยได้คะแนน 0.796 (ลำดับที่ 35) สูงกว่าปี 2017 ที่ได้คะแนน 0.684 (ลำดับที่ 22)

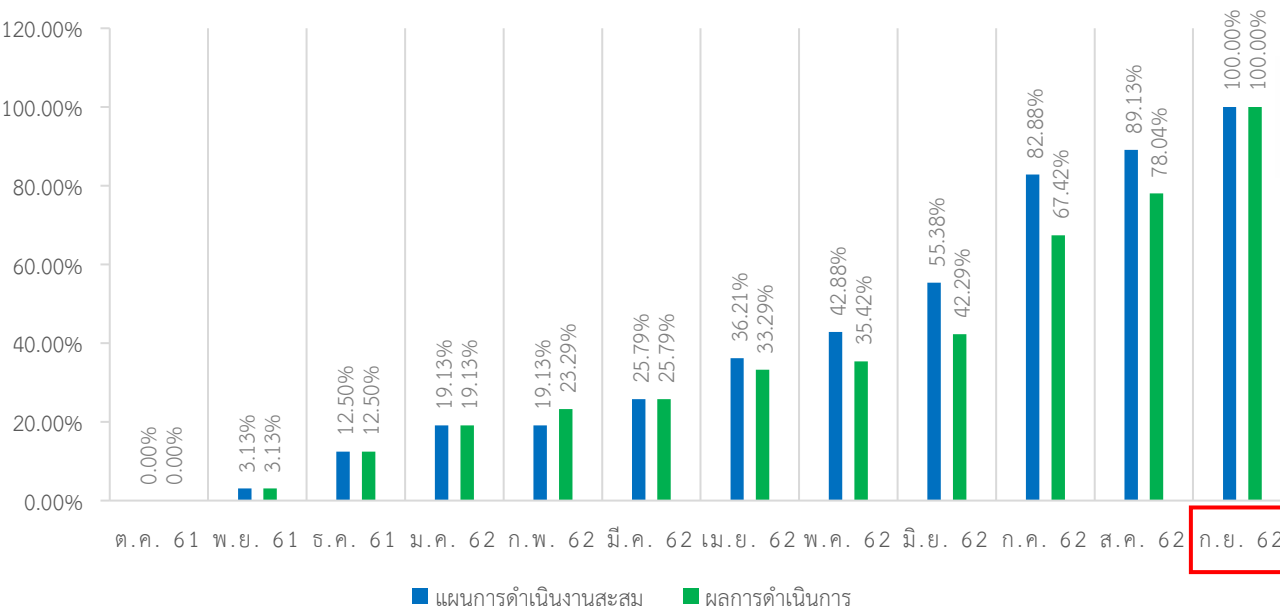


**ผลการดำเนินงานโครงการ ปี 2562**

**แผน: 100%**  
**ผล: 100%**  
 (ข้อมูล ณ เดือน กันยายน 2562)

หมายเหตุ: แผนการดำเนินงานโครงการจะมีการทบทวน ปีละ 1 ครั้ง (ช่วงหลังไตรมาสที่ 2)

ที่มา	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	หน่วย	ผลการดำเนินงาน
สงป.	1. จำนวนชุดข้อมูล Data Set ที่สามารถเปิดเผยให้ประชาชนและภาคธุรกิจสามารถนำไปใช้ประโยชน์เพิ่มขึ้น	3	ชุด	3
	2. ร้อยละของความพึงพอใจในการใช้บริการ	80	ร้อยละ	88.28
	3. สามารถดำเนินการได้ภายในปีงบประมาณ	12	เดือน	12
	4. สามารถดำเนินการได้ภายในวงเงินงบประมาณที่ได้รับ	100	ร้อยละ	100
ก.พ.ร.	1. การสำรวจ Internet User Behaviors (IUB) ในเชิงลึก (เงื่อนไข: มีจำนวนกลุ่มตัวอย่างไม่น้อยกว่า 30,000 ตัวอย่าง)	1/100,000	ฉบับ/ราย	1/132,664









**STATISTIC INDICATOR**  
**E-TRANSACTIONS**  
 จัดเก็บสถิติและพิจารณาความถี่ของการปฏิบัติงาน เพื่อกำหนด  
 มาตรฐานการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน

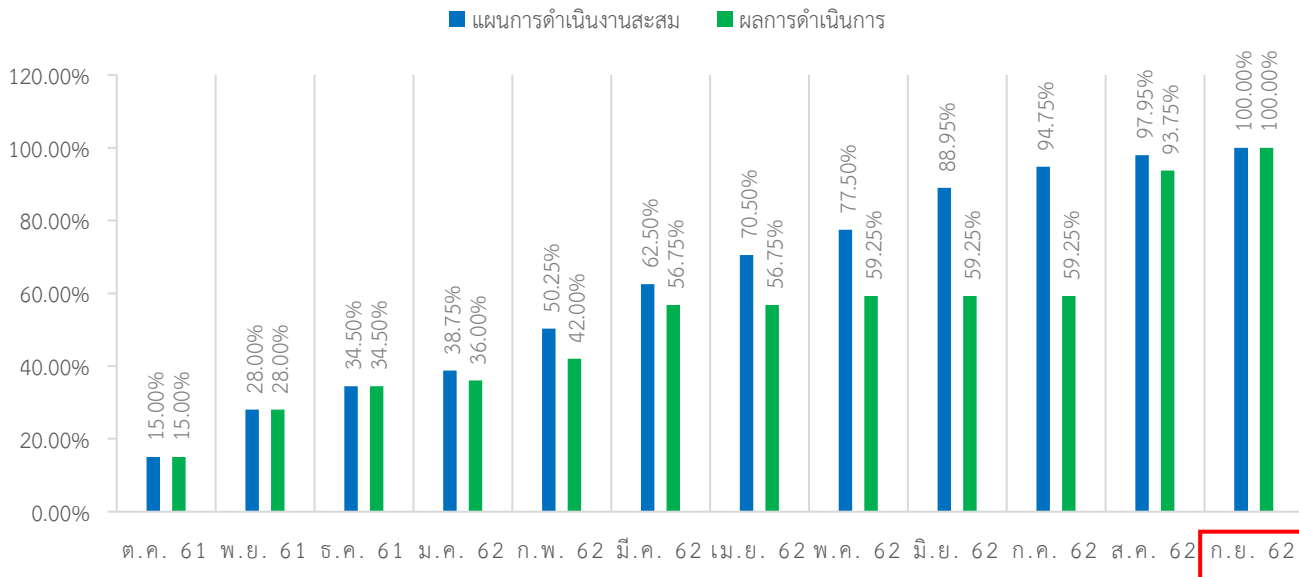
**ผลการดำเนินงานโครงการ ปี 2562**

 **แผน: 100%**  
**ผล: 100%**  
 (ข้อมูล ณ เดือนกันยายน 2562)

**หมายเหตุ:** แผนการดำเนินงานโครงการจะมีการทบทวน ปีละ 1 ครั้ง (ช่วงหลังไตรมาสที่ 2)



ที่มา	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	หน่วย	ผลการดำเนินงาน
สงป.	1. จำนวนกำลังคนด้านดิจิทัล/ประชาชนมีทักษะการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเกิดประโยชน์	680	คน	1,136 
	2. ร้อยละของความพึงพอใจในการใช้บริการ	80	ร้อยละ	80.90 
	3. สามารถดำเนินการได้ภายในปีงบประมาณ	12	เดือน	12 
	4. สามารถดำเนินการได้ภายในวงเงินงบประมาณที่ได้รับ	100	ร้อยละ	100 
ดศ.	1. จำนวนกำลังคนด้านดิจิทัลที่เพิ่มขึ้นต่อปี (เป้าหมายรวม 100,000 คน)	680	คน	1,136 
ก.พ.ร.	1. ประชาชนเข้าถึงสื่อเผยแพร่ความรู้ด้านกฎหมาย ไม่น้อยกว่า	53,900	คน	152,154 



**ผลการดำเนินงานโครงการ ปี 2562**

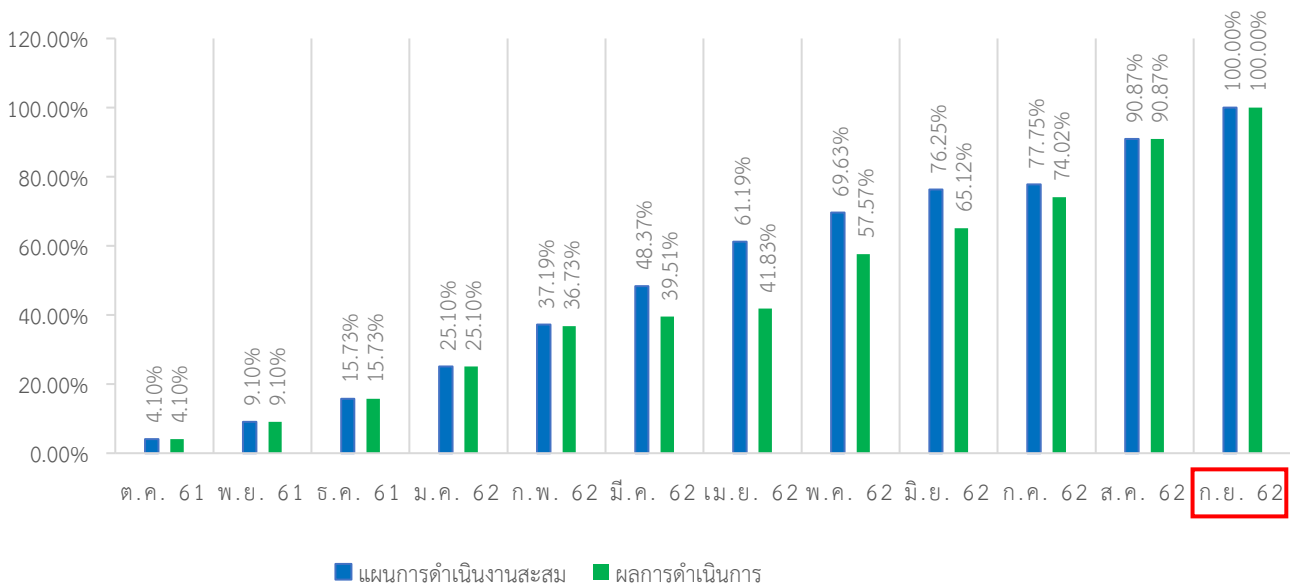


แผน: 100%  
 ผล: 100%

(ข้อมูล ณ เดือนกันยายน 2562)

**หมายเหตุ:** แผนการดำเนินงานโครงการจะมีการทบทวน ปีละ 1 ครั้ง (ช่วงหลังไตรมาสที่ 2)

ที่มา	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	หน่วย	ผลการดำเนินงาน
สงป.	1. พัฒนาล้างข้อมูลเพื่อวิเคราะห์และกำหนดนโยบายในการต่อยอดอีคอมเมิร์ซ	1	รายงาน	1
	2. สนับสนุนผู้ประกอบการออนไลน์ให้ลงทะเบียนเพื่อตรวจสอบตัวตน และนำไปสู่การจัด Rating	250	ราย	400
	3. สามารถดำเนินการได้ภายในปีงบประมาณ	12	เดือน	12
	4. สามารถดำเนินการได้ภายในวงเงินงบประมาณที่ได้รับ	100	ร้อยละ	100
ดศ.	1. อัตราการเติบโตของมูลค่าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้น ไม่น้อยกว่า	10	ร้อยละ	14.04
บูรณาการ	1. มูลค่าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มีอัตราการเติบโตเพิ่มขึ้น ไม่น้อยกว่า	10	ร้อยละ	14.04
ก.พ.ร.	1. ระดับความสำเร็จของการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ (ประเมิน OCC1212 ร้อยละ 86 ขึ้นไป)	86	ร้อยละ	90



**ผลการดำเนินงานโครงการ ปี 2562**

 **แผน: 100%**

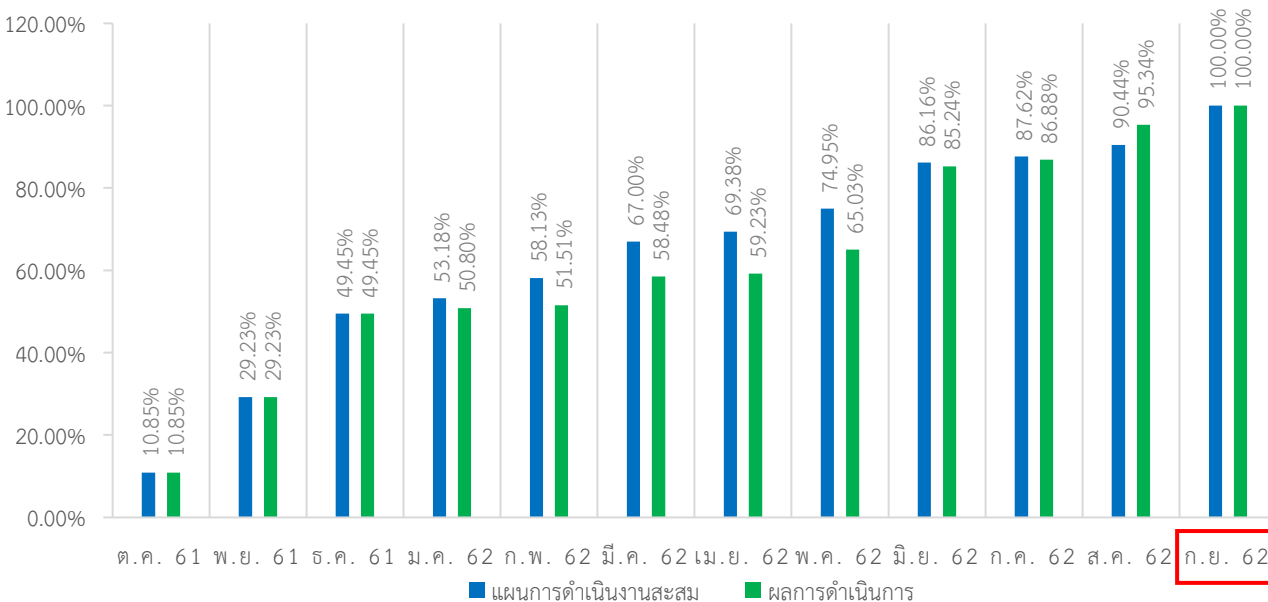
**ผล: 100%**

(ข้อมูล ณ เดือนกันยายน 2562)

**หมายเหตุ:** แผนการดำเนินงานโครงการจะมีการทบทวน ปีละ 1 ครั้ง (ช่วงหลังไตรมาสที่ 2)

# สรุปแผน/ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดโครงการ e-Trade Facilitation

ที่มา	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	หน่วย	ผลการดำเนินงาน
สงป.	1. จำนวน (ร่าง) กฎหมาย/หลักเกณฑ์/มาตรฐาน/ข้อเสนอแนะ ที่เอื้อต่อการอำนวยความสะดวกทางการค้าเพื่อส่งเสริมให้เกิดการเติบโตของระบบเศรษฐกิจดิจิทัล	3	เรื่อง	4
	2. ร้อยละของความพึงพอใจในการใช้บริการ	80	ร้อยละ	82.07
	3. สามารถดำเนินการได้ภายในงบประมาณ	12	เดือน	12
	4. สามารถดำเนินการได้ภายในวงเงินงบประมาณที่ได้รับ	100	ร้อยละ	100
ดศ.	1. จำนวนนโยบาย/แผน/กฎหมาย/กฎ/ประกาศ/ระเบียบ/มาตรฐาน/แนวปฏิบัติ ที่เอื้อต่อการใช้ประโยชน์ด้านเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล (เป้าหมายรวม 5 เรื่อง)	3	เรื่อง	4
ก.พ.ร.	1. ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานระบบ Digital Identification Platform	100	ร้อยละ	100
	2. ระดับความสำเร็จของการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ (รายงานการปรับปรุงบริการเสนอ BoD)	1	ครั้ง	1



**ผลการดำเนินงานโครงการ ปี 2562**

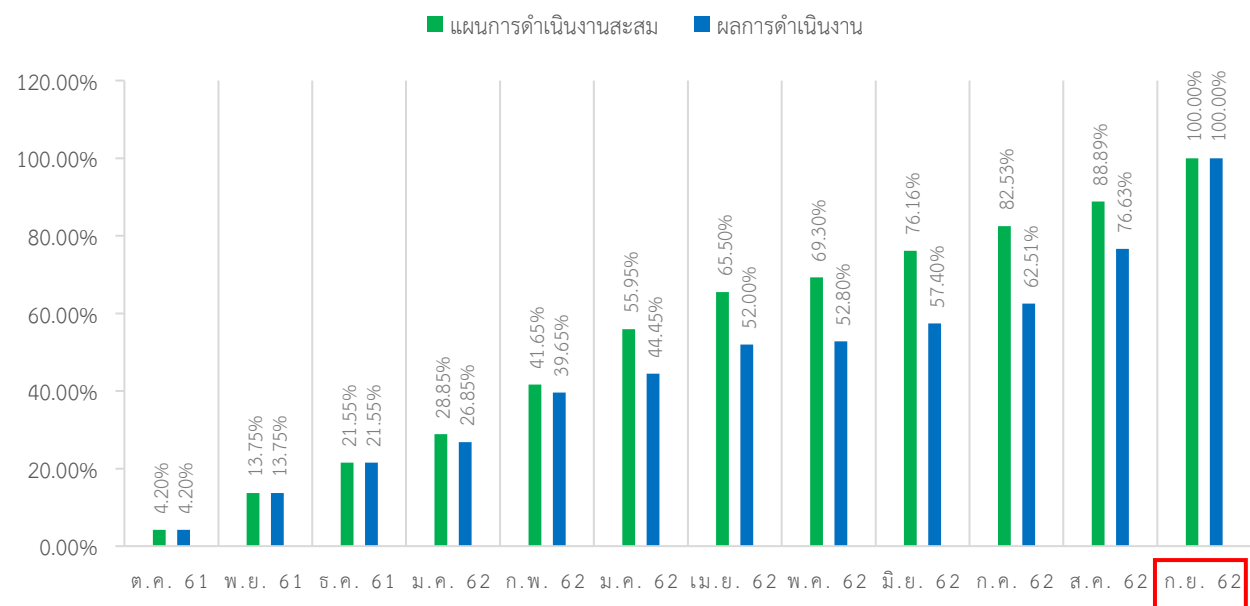
 **แผน: 100%**  
**ผล: 100%**  
 (ข้อมูล ณ เดือนกันยายน 2562)



หมายเหตุ: แผนการดำเนินงานโครงการจะมีการทบทวน ปีละ 1 ครั้ง (ช่วงหลังไตรมาสที่ 2)

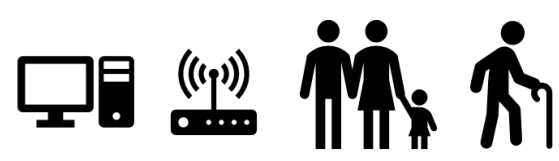
# สรุปแผน/ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดโครงการ Internet for Better Life

ที่มา	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	หน่วย	ผลการดำเนินงาน
สงป.	1. จำนวนเครื่องมือ/สื่อออนไลน์ ที่ใช้ในการสร้างความตระหนักในการใช้อินเทอร์เน็ตให้เสริมสร้างรายได้และรู้เท่าทันภัยคุกคามไซเบอร์	3	ชิ้น	จ้างผลิตสื่อดิจิทัล และเผยแพร่ทางออนไลน์แล้ว 9 ชิ้น (Website/FB/TW ของเด็กติดจอทคอม) ได้แก่ ชุดรูปภาพ , บทความ และคลิปวิดีโอ และยังจัดทำ Infographic เผยแพร่ผ่าน FB ของ ETDA เป็นประจำทุกเดือน (เดือนกันยายน จำนวน 25 เรื่อง)
	2. จำนวนผู้เข้าชมสื่อออนไลน์ที่ใช้ในการสร้างความตระหนักในการใช้อินเทอร์เน็ตให้เสริมสร้างรายได้และรู้เท่าทันภัยคุกคามไซเบอร์	100,000	คลิก	ยอดเข้าชมสื่อที่จ้างผลิต Album Share 232,270 , คลิปวิดีโอ 197, 221 และบทความ 2,677 ครั้ง รวม 432,168 การเข้าชม และยอดเข้าชมสื่อที่ สพอ. ผลิตและเผยแพร่ ตั้งแต่เดือนตุลาคม 61 ถึงกันยายน 2562 จำนวนการเข้าชม 1,728,914 การเข้าชม <b>รวมทั้งสิ้น 2,161,082 การเข้าชม</b>
	3. สามารถดำเนินการได้ภายในงบประมาณ	12	เดือน	12
	4. สามารถดำเนินการได้ภายในวงเงินงบประมาณที่ได้รับ	100	ร้อยละ	100
ก.พ.ร.	1. เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ มีความตระหนักรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่น้อยกว่า	100,000	View	ยอดเข้าชมสื่อ ที่ สพอ. จ้างผลิตและเผยแพร่ รวมทั้งที่ สพอ. ดำเนินการเอง <b>รวมทั้งสิ้น 2,161,082 การเข้าชม</b>



**ผลการดำเนินงานโครงการ**

แผน: 100%  
 ผล: 100%  
 (ข้อมูล ณ เดือนกันยายน 2562)



หมายเหตุ: แผนการดำเนินงานโครงการจะมีการทบทวน ปีละ 1 ครั้ง (ช่วงหลังไตรมาสที่ 2)