

# สร้างภูมิคุ้มกันให้กับ ร้านค้าออนไลน์ได้อย่างไร

Ratthasart Korrasud, Ph.D.

Senior Director – Office of Electronic Transactions Promotion  
Electronic Transactions Development Agency (ETDA)  
Ministry of Information and Communication Technology,  
Royal Thai Government



# OPPORTUNITIES AND TRENDS IN THAI E-COMMERCE ENVIRONMENT

## DIGITAL LIFESTYLE THAI POPULATION



Internet Users  
**27.65** MILLION

Source : TRUEHITS / 2014

Mobile  
Subscribers  
**97.68** MILLION

Source : NBTC / January 2015

LINE Users  
**33** MILLION

Source : Tech in Asia; LINE / October 2014

Facebook Users  
**35** MILLION

Source : Zocialinc.com / April 2015

## e-PAYMENT 2014



**825**  
TRILLION BAHT

Source : Bank of Thailand / 2014

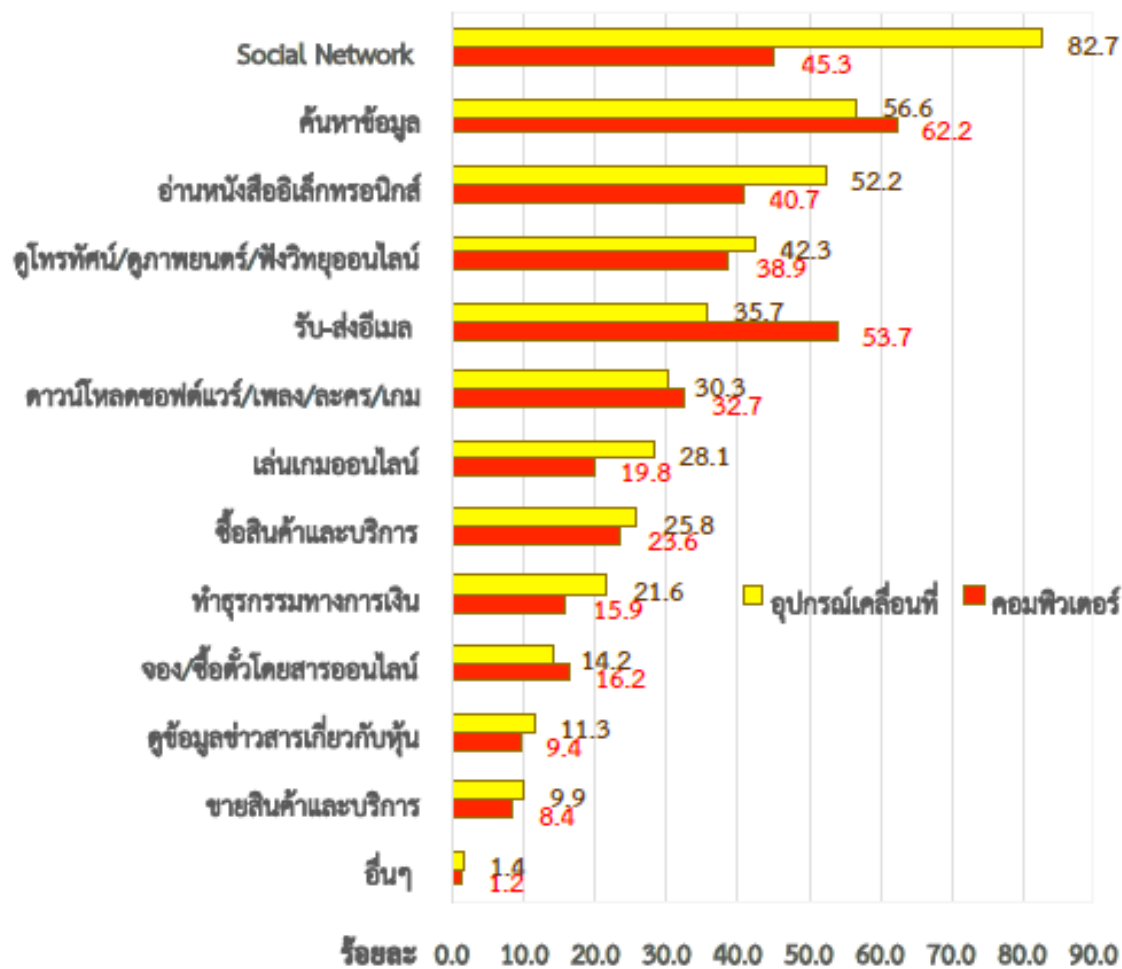
## e-COMMERCE 2014

**768**  
BILLION BAHT



Source : National Statistical Office / 2014

# Thailand Internet User Profile 2015



## กิจกรรมยอดฮิต (สำหรับ Mobile Devices)

1. เครือข่ายสังคมออนไลน์
2. ค้นหาข้อมูล
3. อ่าน e-News, e-Book



## กิจกรรมยอดฮิต (สำหรับ คอมพิวเตอร์)

1. ค้นหาข้อมูล
2. รับ-ส่งอีเมล
3. เครือข่ายสังคมออนไลน์



# คนกว่า 1 ใน 3 (ร้อยละ 35.1) ไม่ซื้อของออนไลน์ เพราะ



กลัวโดนหลอก

57.6%



ไม่ได้สัมผัส/  
ไม่ได้ลองก่อนซื้อ

42.1%



ไม่มีสินค้าที่ต้องการ

32.2%



ชอบเดินช้อปปิ้ง

20.8%



ไม่ได้เจอผู้ขายโดยตรง

18.2%



อื่น ๆ

4.5%

# ปัญหาการทำธุรกรรมผ่านเว็บไซต์

## ข้อเท็จจริง:

มูลค่าการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์  
ของประเทศไทยเมื่อเทียบกับประเทศอื่นๆ  
ในทวีปเอเชีย ยังอยู่ในระดับที่ไม่สูงมากนัก

## ปัญหาสำคัญ:

- ✓ ความไม่เชื่อมั่นต่อผู้ประกอบการ
- ✓ ปัญหาด้านความมั่นคงปลอดภัย เช่น การลักลอบขโมยข้อมูลบัตรเครดิต
- ✓ ปัญหาการละเมิดความเป็นส่วนตัวของข้อมูลส่วนบุคคล
- ✓ ปัญหาการระงับข้อพิพาททางออนไลน์
- ✓ ปัญหาการนำตัวผู้กระทำความผิดมาลงโทษ





# เกราะป้องกัน เพื่อร้านค้าออนไลน์ที่เข้มแข็ง



# วิธีการสร้างภูมิคุ้มกันให้กับร้านค้าออนไลน์

## ระบบการสร้างความน่าเชื่อถือ ของร้านค้าใน **ทางเทคนิค**

- ✓ การพัฒนาของการใช้ระบบเว็บไซต์ที่ได้มาตรฐาน (เช่น WSS ,WAS, SEW)
- ✓ การยืนยันตัวตนด้วยระบบที่ได้มาตรฐาน
- ✓ กระบวนการซื้อการขายที่สมบูรณ์ได้มาตรฐาน



## ระบบการสร้างความน่าเชื่อถือ ของร้านค้าใน **ทางปฏิบัติ**

- ✓ การยืนยันตัวตน (Registration)
- ✓ การสร้างระบบการให้คะแนนจากผู้ซื้อ (Self-Regulation Society)
- ✓ การเป็นสมาชิกของ Trusted e-directory /community website
- ✓ การประกอบธุรกิจที่มีความซื่อสัตย์ โปร่งใส





ระบบการสร้างความน่าเชื่อถือ  
ของร้านค้าใน

ทางเทคนิค

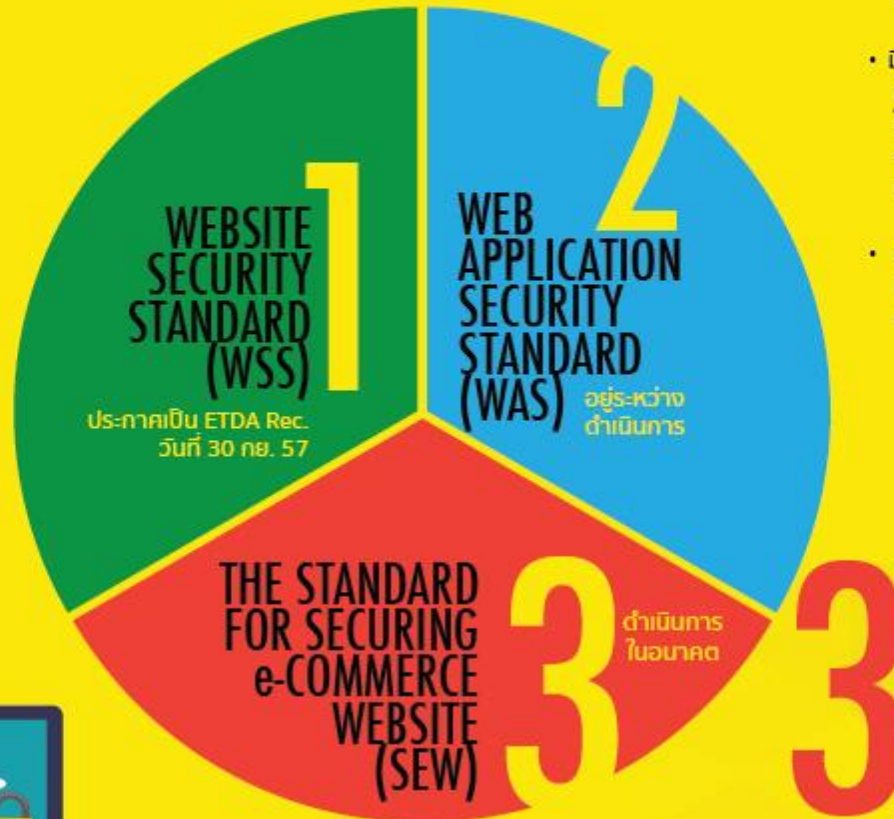




# การพัฒนาของการใช้ระบบเว็บไซต์ที่ได้มาตรฐาน

# 1

- เน้นที่การรักษาความมั่นคงปลอดภัย ของเว็บไซต์
- มีข้อกำหนดในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยในส่วนต่าง ๆ ดังนี้  
โปรแกรมสำหรับให้บริการเว็บ (Web server software)  
ระบบบริหารจัดการเว็บไซต์ (CMS)  
ระบบฐานข้อมูล (Database system)  
และโปรแกรมประยุกต์บนเว็บ (Web applications)  
จากภัยคุกคามที่พบบ่อยที่สุด (Top Threats)
- กำหนดแนวทางในการรับมือสถานการณ์ภัยคุกคามที่เกิดจากการโจมตีเว็บไซต์ (security incident handling) และการสำรองข้อมูลเว็บไซต์
- มีแบบฟอร์มตรวจสอบสถานะความมั่นคงปลอดภัยสำหรับเว็บไซต์



# 2

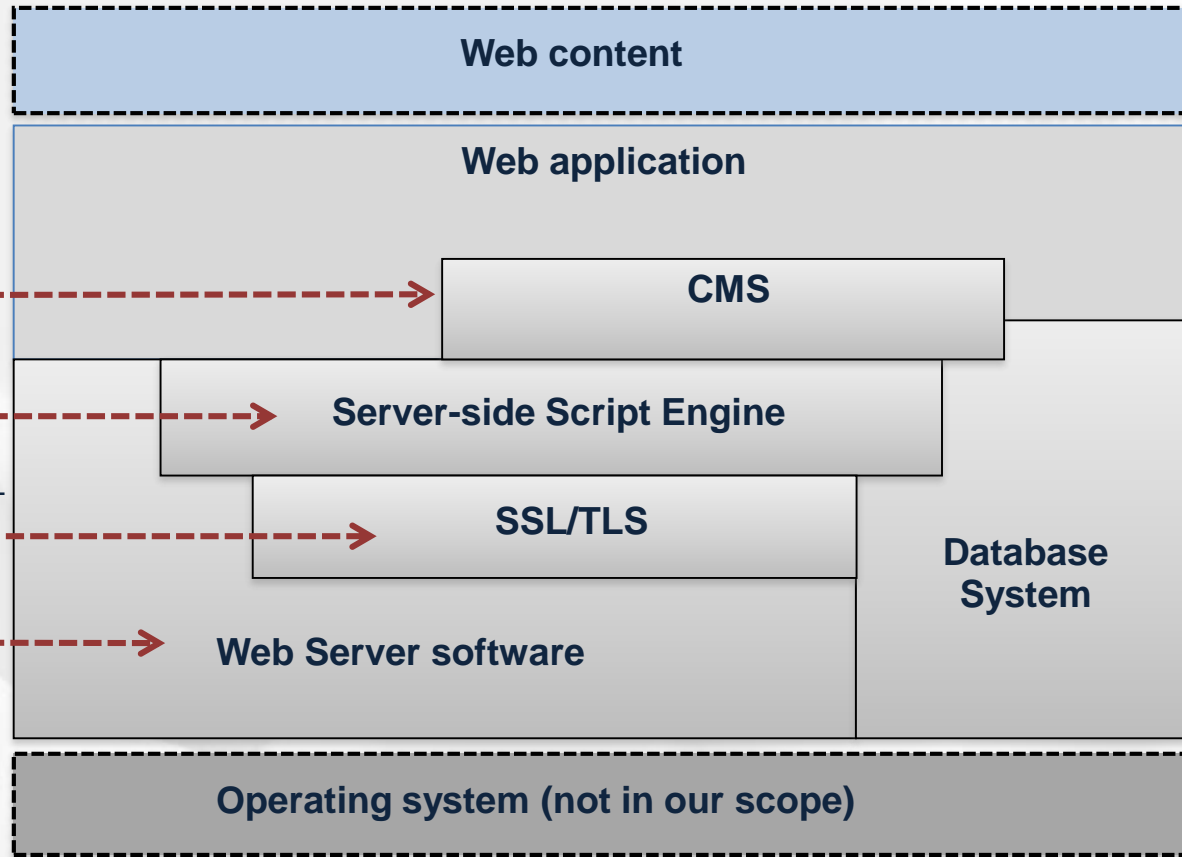
- เน้นที่การรักษาความมั่นคงปลอดภัยในการพัฒนาและทดสอบโปรแกรมประยุกต์บนเว็บ
- มีข้อกำหนดและแนวทางในการพัฒนาและทดสอบโปรแกรมประยุกต์บนเว็บให้มีความมั่นคงปลอดภัยจากภัยคุกคามที่พบบ่อยที่สุดบนโปรแกรมประยุกต์บนเว็บ (Top Threats)
- แบบฟอร์มตรวจสอบสถานะความมั่นคงปลอดภัยสำหรับโปรแกรมประยุกต์บนเว็บ

# 3

- เน้นประเด็นด้านความมั่นคงปลอดภัยของเว็บไซต์ด้าน e-Commerce
- มีข้อกำหนดของแนวทางในการพัฒนาร้านค้าและการชำระเงินออนไลน์ (Online Store and Payment)

# Scope of WebSite Security Standard

## Type of Web sites



CMS-based website with or without SSL

Dynamic website with or without SSL

Static website with SSL

Static website

## แนวทางการตรวจประเมินเว็บไซต์

1. ประเมินตนเอง (Self-assessment) และประกาศรับรองโดยตนเอง (Self-Declaration)
2. รับการยืนยันถึงความสอดคล้องกับมาตรฐานจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับเว็บไซต์
3. รับการยืนยันถึงการประกาศรับรองตนเองจากหน่วยงานภายนอก
4. ขอรับการรับรอง (certification) มาตรฐานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยสำหรับผู้ดูแลและพัฒนาเว็บไซต์จากหน่วยตรวจสอบและรับรอง (Conformity assessment body)



# การยืนยันตัวตนด้วยระบบที่ได้มาตรฐาน (e-Authentication)

- มีระบบบัญชีผู้ใช้ ซึ่งมีการแบ่งระดับการยืนยันตัวตนผู้ใช้เป็น 4 ระดับ (Level of Assurance 1 – 4; LoA) โดย LoA1 คือการยืนยันด้วย email ส่วน LoA4 คือลงทะเบียหน้าเจ้าหน้าที่
- ระบบนี้เปรียบเสมือน เคาร์ตเตอร์ online ให้แก่หน่วยงานภาครัฐในการยื่นแบบฟอร์มคำขอ/คำร้องต่างๆ แลกเปลี่ยนข้อมูลกันได้ด้วยระบบบริหารจัดการมาตรฐานข้อมูล ซึ่งเป็น Soft Infra ที่ สพรอ. ดำเนินการสนับสนุนให้เกิด Open Government
- ระบบนี้จะทำหน้าที่เป็นเหมือนตู้จดหมายในการรับใบอนุญาต ใบรับรองต่างๆ ที่ได้จากภาครัฐ เพื่อนำไปใช้ยื่นทางอิเล็กทรอนิกส์ ต่อไป



## สำหรับ 63 Government Service

ไม่ต้องมีระบบทะเบียนผู้ใช้งานเป็นของตนเอง สามารถเชื่อมโยงกับระบบ TIDTOR.CENTER ได้

### ICANN for Domain Registration (Whois)

รองรับการเปลี่ยนแปลงของอินเทอร์เน็ต กำหนดให้ต้องตรวจสอบความถูกต้องของที่อยู่ทุกครั้งเมื่อจะซื้อชื่อโดเมน

### Service Providers for Invoice mailing address

การเชื่อมโยงข้อมูลไปยัง Service Provider จะต้องมีการรักษาความลับ และข้อมูลส่วนบุคคล



# กระบวนการซื้อการขายที่สมบูรณ์ได้มาตรฐาน (Fulfillments)



<http://www.volusion.com/ecommerce-blog/articles/how-order-management-systems-help-streamline-ecommerce/>





ระบบการสร้างความน่าเชื่อถือ  
ของร้านค้าใน

# ทางปฏิบัติ



"...การที่จะประกอบกิจใดๆ ให้เจริญเป็น  
ผลดีนั้น ย่อมต้องอาศัยความอดุสาหะ  
พากเพียร และความซื่อสัตย์เป็น  
รากฐานสำคัญ ประกอบกับจะต้องเป็น  
ผู้มีจิตใจเมตตา กรุณา ไม่เบียดเบียนผู้อื่น  
และยอมที่จะบำเพ็ญประโยชน์ให้เกิด  
แก่ส่วนรวมตามโอกาส อีกด้วย..."

พระบรมราชาวาท  
ในพิธีพระราชทานปริญญาบัตรของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
ณ หอประชุมจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
วันที่ ๑๒ กรกฎาคม ๒๔๗๔

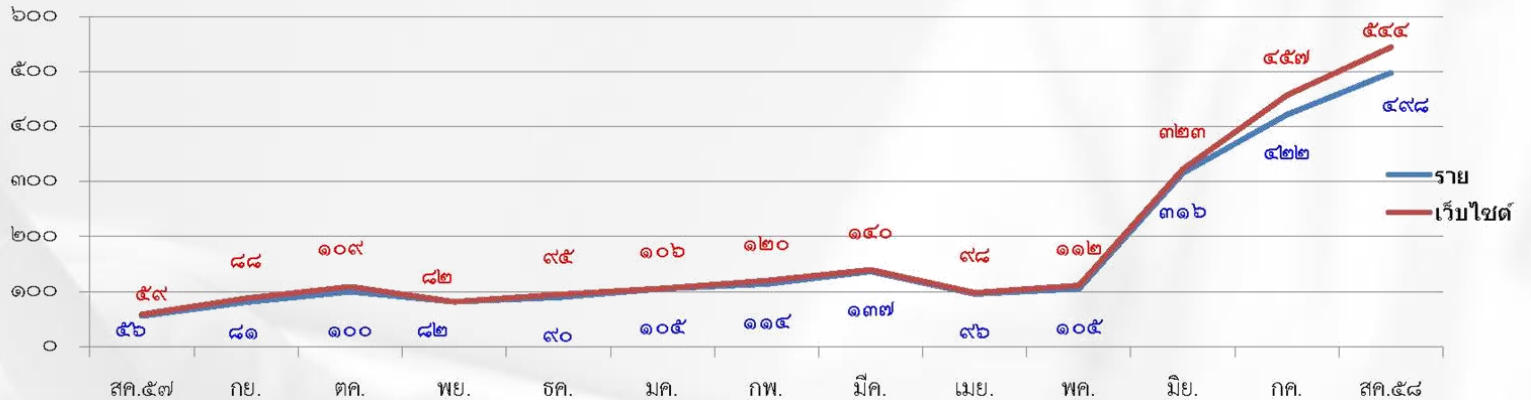
การประกอบธุรกิจที่มีความซื่อสัตย์ โปร่งใส (Business Ethics)

# การยืนยันตัวตนด้วยการจดทะเบียน

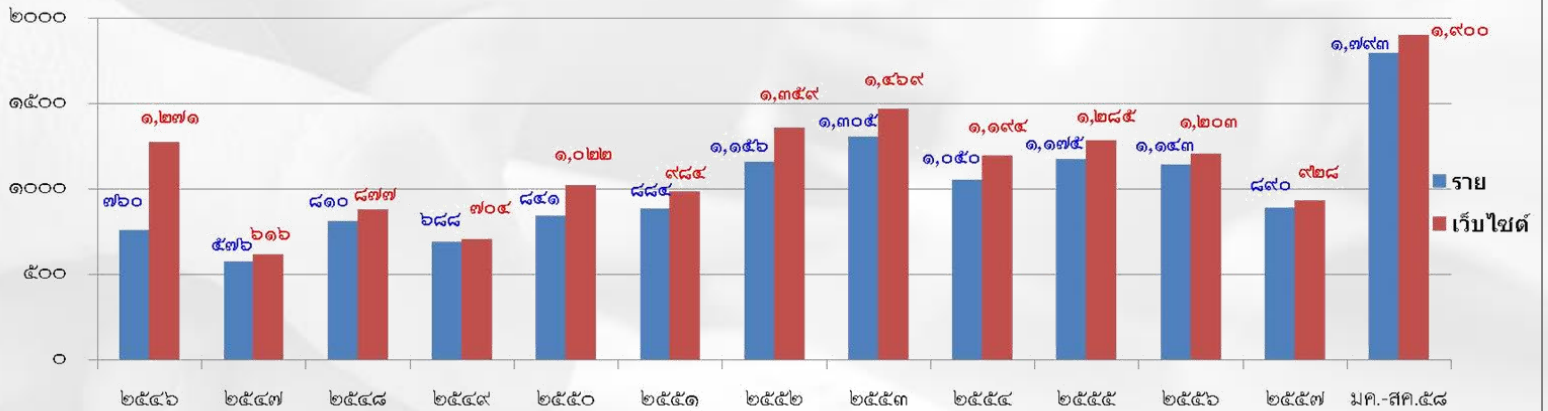
สถิติข้อมูลการออกเครื่องหมายรับรองการจดทะเบียนพาณิชย์



จำแนกรายเดือน (ส.ค. ๒๕๕๗ - ส.ค. ๒๕๕๘)



จำแนกรายปี (ปี ๒๕๕๖ - ส.ค. ๒๕๕๘)





# การรับรองความน่าเชื่อถือจากองค์กรที่ได้รับการยอมรับ



## CODE OF CONDUCT

- ✓ Disclosure of information
- ✓ Practices
- ✓ Security
- ✓ Privacy
- ✓ ADR (Alternative Dispute Resolution)
- ✓ Monitoring





การได้รับการรับรองจากหน่วยงานที่ เป็นที่ยอมรับ

รวมถึงการสร้างระบบการให้คะแนนจากผู้ซื้อ

## Self-Regulation Society

The Results Are In  
**CONGRATULATIONS**  
2015 Bizrate Circle of Excellence Winners!

We honor online retailers showcasing the very best in customer satisfaction.  
Check Out All the Winners >>



**bizrate**  
search. compare. conquer.



Home > Store Ratings > Fairytale Brownies > Detailed Ratings

### Fairytale Brownies Detailed Ratings - Customer Satisfaction



Gourmet Belgian Chocolate Brownie Gifts.



Most Current Certification:  
09/30/2015



2015 Platinum  
Circle of Excellence  
13 years



Founded since 1996. The merchant requests free evaluation. BizRate collects and aggregates online point-of-sale consumer feedback. Depicts online buyers' ratings of online merchants. BizRate does not accept money from merchants for evaluation or listing.

### Fairytale Brownies Rating Overview

Overall Satisfaction:  **9.2** out of 10

Would Shop Here Again:  **9.3** out of 10

Likelihood To Recommend:  **9.3** out of 10

OVERALL RATING	PAST 3 MONTHS	PAST MONTH
 Positive	94%	89%
 Neutral	4%	5%
 Negative	3%	5%

#### SYMBOL KEY:

 9.0 - 10.0 (Outstanding)

 7.0 - 8.99 (Good)

 6.0 - 6.99 (Satisfactory)

 1.0 - 5.99 (Poor)



#### Customer Certified:

Customer Certified stores provide satisfactory service at a minimum and are committed to proactively collecting customer feedback on their service levels through the Bizrate Buyer Survey.



# Thailand e-Directory for Smart Thailand e-Commerce

**PARTNER** - LOGISTIC & PACKAGING  
- PRODUCT DELV.  
- COST  
- TAX



## ThaieMarket.com



- บริหารจัดการ CONTENT
- บริหารจัดการด้านเทคนิค /SECURITY
- พัฒนาเว็บไซต์



Shopping



Register



THAILAND e-Commerce AWARD



ONLINE OFFLINE (BOOK)



ONLINE OFFLINE (BOOK)



ผู้ซื้อออนไลน์



ผู้ประกอบการ



PR



พัฒนาผู้ประกอบการ

- e-Commerce Newcomers
- e-Commerce Society
- e-Commerce Forum



# e-Directory 2015

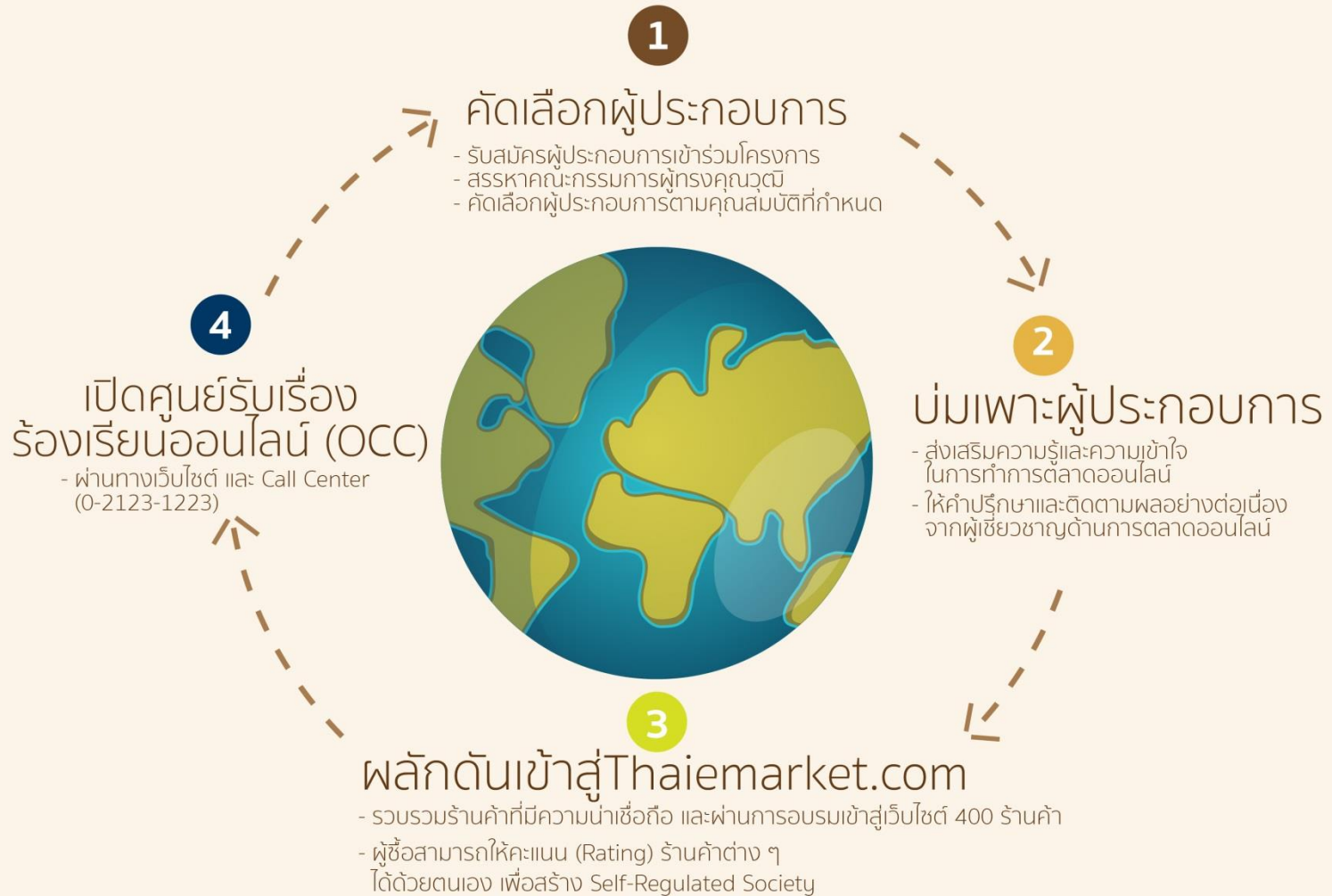
# WELCOME TO GREEN e-Commerce





# ขั้นตอนการดำเนินโครงการ

เพื่อสร้างระบบ eco-system ให้กับการซื้อขายออนไลน์ของไทย







# เร่งยอดขาย

เสริมสร้างความน่าเชื่อถือให้ร้านค้าออนไลน์  
กับโครงการส่งเสริมธุรกิจอีคอมเมิร์ซไทย  
ให้ก้าวสู่สังคมออนไลน์ที่มั่นคงปลอดภัย

★ รับฟรี! เครื่องมือทำการตลาดออนไลน์มูลค่า **10,000 บาท** ★



**ฟรี!**  
อบรม สัมมนา  
ด้านอีคอมเมิร์ซ  
เปิดมุมมองใหม่ๆ  
ในการทำธุรกิจออนไลน์

**ฟรี!**  
เครื่องมือการตลาด  
ออนไลน์แบบครบวงจร  
เช่น Google AdWords, FB Ads  
ที่เลือกใช้ให้เหมาะกับธุรกิจ  
ของคุณได้เอง

**ฟรี!**  
คู่มืออาชีพ  
ที่พร้อมให้คำปรึกษาเชิงลึก  
ตลอด 2 เดือนเต็ม





# อบรมให้ความรู้ในด้านการทำ Online Marketing โดยผู้เชี่ยวชาญชั้นนำของประเทศไทย





# 2560



- สร้างผู้ประกอบการ SME/ OTOP เข้าสู่ออนไลน์
- ผลักดันให้เว็บไซต์ [thaiemarket.com](http://thaiemarket.com) เป็น e-Directory และ ตลาด OTOP Online ของประเทศ
- พัฒนาเป็นศูนย์รับเรื่องร้องเรียนออนไลน์ ของประเทศไทย (Operate โดย ETDA และ เอกชน โดย ETDA Endorsed)

เปิดให้บริการ OCC phase 2 (พ.ศ.)

**ThaiMarket.com** บน mobile application (มี.ค.)



**หลักสูตรอบรม**  
Green e-Commerce รุ่นที่ 1 (400 ราย) (ส.ค.)



เปิดให้บริการ OCC ผ่านทางเว็บไซต์ (มี.ย.)



# 2557

จัดทำเว็บไซต์ Thaiemarket.com



**หลักสูตรอบรม**

Green e-Commerce รุ่นที่ 2 (1,000 ราย)(ส.ค.)  
OTOP/ SME 10,000 ราย

# 2559

- ระบบ e-Learning ที่ครบวงจร พร้อม content ที่เรียนรู้เองได้ เข้าใจง่าย มุ่งเป้าหมายผู้ศึกษา 10,000 ราย (รวมกับองค์กรอุตสาหกรรม)
- Green e-Commerce Project#2 (เป้าหมาย 1,000 ราย)
- เปิดให้บริการรับเรื่องร้องเรียนออนไลน์ (OCC) Phase 2 (ภายใน พ.ศ. 2559)
- พัฒนาฟังก์ชันและเพิ่มเติมระบบ Mobile Application บน Thaiemarket.com

เปิดให้บริการ OCC ผ่านทางโทรศัพท์ (ก.ค.)



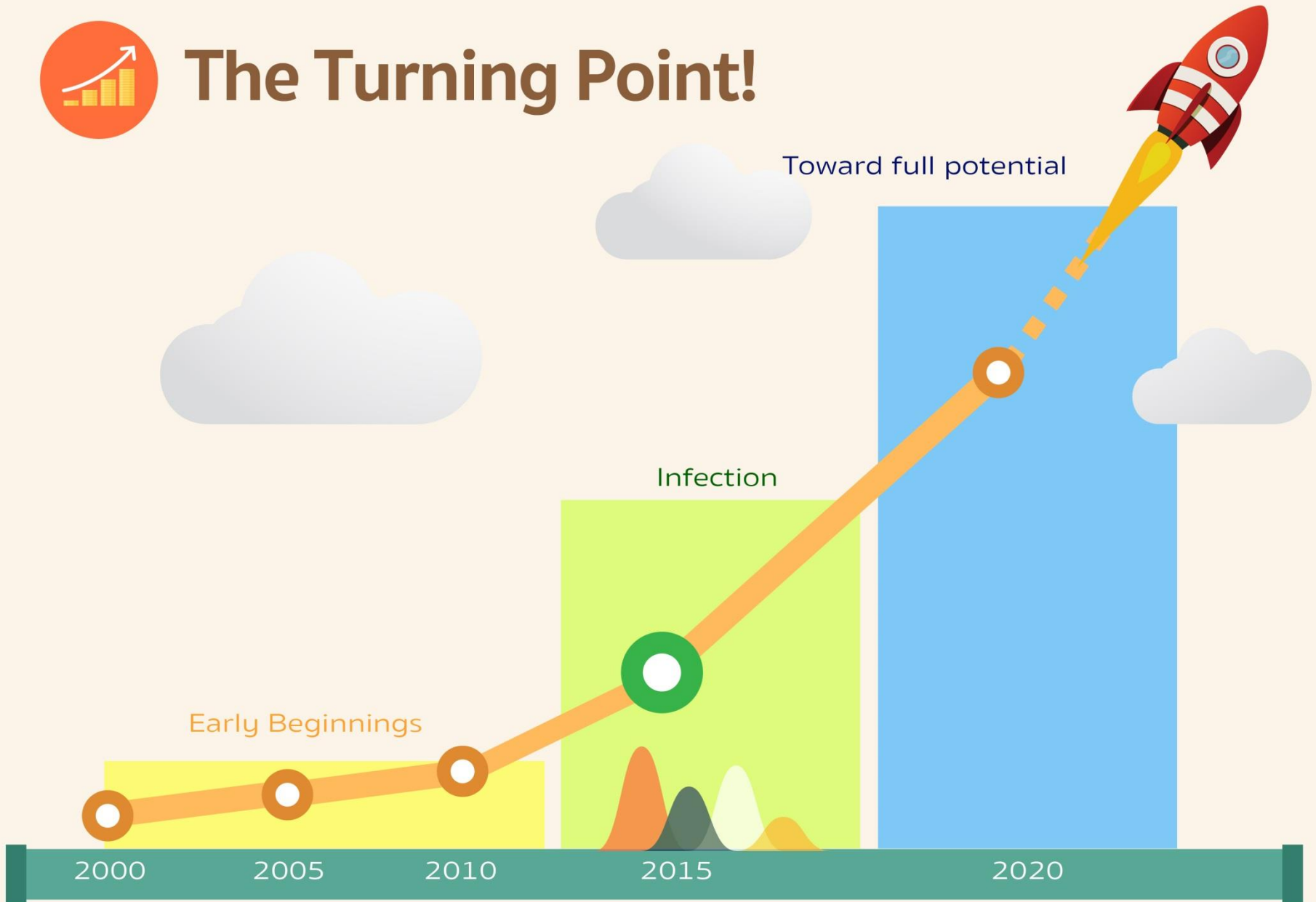
# 2558

**GREEN e-COMMERCE PROJECTS**

- อบรมผู้ประกอบการ/ร้านค้าออนไลน์ ในด้านการให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้เครื่องมือทางการตลาดออนไลน์ (online marketing tools) จำนวน 400 ราย
- เปิดบริการศูนย์รับเรื่องร้องเรียนออนไลน์ (OCC)



# The Turning Point!







# THANK YOU

สร้างภูมิคุ้มกันให้กับ ร้านค้าออนไลน์ได้อย่างไร

**Ratthasart Korrasud, Ph.D.**  
email : [Ratthasert@etda.or.th](mailto:Ratthasert@etda.or.th)

email: [Ratthasert@etda.or.th](mailto:Ratthasert@etda.or.th)