16 ปี ETDA
CO-CREATING A FUTURE OF DIGITAL TRUST
#ชีวิตดีเมื่อมีดิจิทัล
DPS
Digital Platform Services
Digital ID
Trust Services
AI Governance
AI Ecosystem
SME & Digital Economy
Enablement
ETDA

# ETDA's Vision

**สร้างสังคมดิจิทัล เพื่อเพิ่มมูลค่าเศรษฐกิจ**
**ยกระดับความสามารถในการแข่งขันของประเทศ**

## CO-CREATION REGULATOR
### กำกับเพื่อปกป้อง

**Digital Platform Services**
**DIGITAL ID**
**ศูนย์ AIGPC**

## FACILITATOR
### ส่งเสริมเพื่อเปิดทาง

**SMEs Growth**

**ETDA Local Digital Coach (ELDC)**
**ETDA Digital Citizen (EDC)**

**สายด่วน 1212 ETDA**
(ศูนย์ช่วยเหลือและจัดการปัญหาออนไลน์)

AIGPC AI GOVERNANCE PRACTICE CENTER
ELDC ETDA LOCAL DIGITAL COACH
EDC ETDA DIGITAL CITIZEN
1212 ETDA

# HIGHLIGHTS ETDA 2026-2027

## 01 DIGITAL INFRASTRUCTURE & DIGITAL ECOSYSTEM

เชื่อมตัวตน เอกสาร และการค้า
สู่ธุรกรรมดิจิทัลที่น่าเชื่อถือ

## 02 AI GOVERNANCE IN PRACTICE

เปลี่ยน AI Governance
จากหลักการ สู่การใช้งานจริง

## 03 DIGITAL TRANSFORMATION FOR SMES GROWTH

ใช้ Digital & AI เพิ่มศักยภาพ
สร้างโอกาสการเติบโตทางธุรกิจ

## 04 DIGITAL PLATFORM SERVICES & PROTECTION

ร่วมกำกับแพลตฟอร์ม คุ้มครองผู้ใช้งาน
และแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ

# กว่า 15 ปี
# ETDA
## วางรากฐานความเชื่อมั่นดิจิทัล ของประเทศไทย

เพื่อให้ ประชาชน ธุรกิจ และภาครัฐ

**“รู้ว่าใครเป็นใคร ตรวจสอบสิทธิ และอำนาจ ทำธุรกรรมออนไลน์ได้อย่างมั่นใจ”**

ลดต้นทุนเปิดทางให้เศรษฐกิจดิจิทัลไทย
เชื่อมต่อได้ทั้งในประเทศและข้ามพรมแดน

# การขับเคลื่อน Digital ID ของไทย "วางรากฐาน" สู่ "การใช้งานในวงกว้าง"

เพื่อให้คนไทยมั่นใจ ในทุกธุรกรรมที่ไร้รอยต่อ ด้วย Digital ID

## ผู้ให้บริการ

**สร้างระบบนิเวศ** ผู้ให้บริการ และ **เชื่อมบริการ** e-Service รัฐ

กำกับ • ตรวจประเมิน • ผู้ให้บริการ Digital ID

ผู้ให้บริการ **Digital ID** ได้รับใบอนุญาต **28** ใบอนุญาต

**Sub CA** รับรอง โดย **NRCA** **4** ราย

**ปี 68** 26 ใบ | **ปี 67** 2 ใบ | **ปี 66** ยื่นประเมิน 21 ราย

**บริการ e-Service รัฐ** **1,797** บริการ

**ปี 68** 1,315 e-Service | **ปี 67** 449 e-Service

**ครอบคลุมบริการ**
Caregiver เสียภาษี ใบขับขี่ จองทะเบียนรถ ขึ้นทะเบียนประกันตน เช็กสิทธิรักษาพยาบาล ย้ายทะเบียนบ้าน ฯลฯ

**นำร่องใช้ VC ในเอกสาร Transcript**

## ผู้ใช้งาน

ผลักดันให้เกิด **การใช้งาน**

คนทั่วไป • นิติบุคคล • คนต่างด้าว • กลุ่มเปราะบาง

ปี 69 **162.63** ล้านบัญชี (มิ.ย. 69)

**ปี 68** 151.1 ล้าน | **ปี 67** 113 ล้าน | **ปี 66** 7.3 ล้าน

พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน **สู่กลุ่มสำคัญ**

| | |
|---|---|
| **นิติบุคคล** | ยืนยันตัวตน ตรวจสอบอำนาจ ลงนาม e-Contract ด้วยแพลตฟอร์ม IDSP |
| **คนต่างด้าว** | เชื่อมข้อมูลอ้างอิงจาก สตม. และกรมการปกครอง |
| **กลุ่มเปราะบาง** | ยืนยันความสัมพันธ์ ด้วย Caregiver ลดการสวมสิทธิ |

## วางรากฐาน**ความเชื่อมั่น**

- **Digital ID Framework** ระยะที่ 2
- **กฎหมาย** Digital ID
- มาตรฐานพิสูจน์และยืนยันตัวตน **Biometrics I Face Verification**
- แนวทางสำหรับ **นิติบุคคล คนต่างด้าว กลุ่มเปราะบาง**

หมายเหตุ: ข้อมูล ณ มิ.ย. 69 (พ.ศ. 2569)

# จากฐาน **Digital ID** ไทย
# สู่การขยายผล**ผ่าน 3 เวทีสำคัญ**

## ETDA BOOTCAMP 2026

**พัฒนาคนให้เข้าใจ Digital Trust** พร้อมนำความรู้
ไปออกแบบและทดลองแนวคิดบริการที่ตอบโจทย์
การใช้งานจริง

## DIGITAL TRUST THAILAND 2026

เชื่อมนโยบาย หน่วยงานกำกับ ผู้ให้บริการ Trust Service
ภาคธุรกิจ สร้างทิศทางร่วมในการ **พัฒนาระบบนิเวศ**
**การทำธุรกรรมออนไลน์ที่สามารถเชื่อมโยงกันได้**

## 15th GLOBAL DIGITAL ID & VC SUMMIT & INTEROPERABILITY TESTING EVENT

นำ Roadmap และสถาปัตยกรรม **Digital ID–VC ของไทย**
ไปแลกเปลี่ยน พร้อมทดสอบการทำงานร่วมกัน
กับต่างประเทศ **ต่อยอดสู่ธุรกรรมข้ามพรมแดน**

# ปี 2570 ยกระดับความเชื่อมั่นดิจิทัล สู่การใช้ 'สิทธิและเอกสาร' ที่ตรวจสอบได้ เพื่อชีวิตดิจิทัลที่ง่ายขึ้น

## ไตรมาส 1-2

### เตรียม**โครงสร้างพื้นฐาน** และ**ระบบขึ้นทะเบียนฯ**

**ประเทศไทยมีฐาน**สำหรับ**การใช้เอกสารรับรองดิจิทัล** (VC Ecosystem)

- มี**กลไกควบคุมดูแลและตรวจประเมิน** ผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้องใน VC Ecosystem
- มี**ระบบขึ้นทะเบียนผู้ให้บริการฯ** ที่น่าเชื่อถือ ผ่าน VC Trusted List

## ไตรมาส 3-4

### นำร่องการใช้**บัตรประชาชน**ในรูปแบบ **เอกสารรับรองดิจิทัล** ผลักดัน Foreign ID, นิติบุคคล

**นำร่อง บัตรประชาชน ให้ใช้งานได้ในรูปแบบ เอกสารรับรองดิจิทัล (VC)**

- ตรวจสอบได้ ลดสำเนาซ้ำ เปิดเผยเท่าที่จำเป็น
- เข้าถึงเอกสารได้ทุกที่ ทุกเวลาผ่าน Digital Document Wallet ร่วมกับ DGA และกรมการปกครอง

**Foreign ID**
**ผลักดันให้เกิด Digital ID สำหรับคนต่างด้าว สู่การเชื่อมต่อ e-Service ไทย**

- มีแหล่งข้อมูลน่าเชื่อถือ สำหรับตรวจสอบตัวตนและเอกสาร
- รองรับการยืนยันตัวตนและเข้าถึง e-Service

**นิติบุคคล**
**ตรวจสอบเอกสาร สิทธิอำนาจ และการลงนามดิจิทัล ทำธุรกรรมกับรัฐและเอกชน ได้สะดวกขึ้น**

- ส่งเสริมให้เกิดผู้ให้บริการระบบบริการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์สำหรับนิติบุคคล (IDSP: Integrated Document Signing Platform)
- การทดสอบผ่าน ETDA Sandbox (ต่อเนื่องจากปี 69)
- จัดทำ หลักเกณฑ์และ Workflow การประเมิน IDSP

เมื่อ AI เดินหน้าเร็ว
“ความเชื่อมั่น”
ต้องเดินหน้าให้ทัน
ปี 2569 ETDA ผลักดัน
AI Governance
จาก หลักการบนกระดาษ
สู่ การปฏิบัติจริง อย่างไร?
Responsible AI
Ethical AI
Bias Mitigation
Harming Oversight
Explainability
Audit Trail
Data Transparency
Trusted AI
Secure
Reliable
Inclusive
AI GOVERNANCE
FAIRNESS
TRANSPARENCY
ACCOUNTABILITY
PRIVACY
SAFETY & SECURITY
HUMAN-CENTERED

From

# AIGC to AIGPC

AIGPC
AI GOVERNANCE
PRACTICE CENTER

PRINCIPLES

TRANSPARENCY

ACCOUNTABILITY

HUMAN CENTRIC

ภารกิจปี 2569 สู่ 2570 กับบทบาทของ ETDA ผลักดัน

## AI Governance จาก หลักการ สู่ การปฏิบัติจริง

AI Governance in Practice

Testing, Applying and Scaling Responsible AI in the Real World
(AI Governance Sandbox)

AIGPC
AI GOVERNANCE
PRACTICE CENTER

# 2569 เร่งเครื่อง AI Governance
## จาก หลักการ สู่ การปฏิบัติจริง

มุ่งเน้น **4** Sector สำคัญ

**120,000+**
**Users up skill / reskills**
(AI governance)
สำหรับคนไทยและต่างชาติ

AIVP
**10**
**countries**

**TRAIN THE TRAINERS**
**40+**
**Trainers**
(สะสม 89 Trainers)

AI GOVERNANCE WEEK 2026
**120,000+**
**users**

**4** Sectors | **140+** หน่วยงาน
**AI Governance Implementation**

**3**
**Frameworks**
AI governance in Education
สำหรับโรงเรียน ครูแกนนำ และนักเรียน

**10**
**Responsible AI Solutions**
for Justice
Responsible AI Hackathon

**20**
**กระทรวง**
Gov4Govt / Workshop
AI governance for Government

**400+**
Ethical LLM Test case for banking
AI Red Team Challenge Report

**12 เรื่อง**
**AI Governance R&D**

**1**
**ฉบับ**
ร่าง กฎหมาย AI

**2**
**Guidelines**
AI Ethical Impact Assessment Playbook
และ AI Strategic Value Creation

**1**
**Toolkit**
AI Strategic Value Creation

**8**
**AI Watch report**
AI Incidents & policy reports around the world

**Education**
(สสวท, สพฐ, ศธ )

**Justice**
(ศาลยุติธรรม ศาลปกครอง)

**Government**
(ต่อเนื่อง)

**Cybersecurity**
(Thai bank CERT)

**Collaboration Global & Local**

OECD
UNESCO
ASEAN
ITU
World Bank
UNDP
Etc.

Ministries
Universities
Big Tech Companies
Etc.

# 2570 AI GOVERNANCE
## PRACTICE CENTER BY ETDA

ผ่านกลไกสนามทดสอบด้านธรรมาภิบาล AI ทั้งระดับประเทศและระดับสากล

AIGPC AI GOVERNANCE PRACTICE CENTER

### GLOBAL
**Joint Projects**

โครงการทดสอบร่วมระหว่างประเทศ
- International Institute
- ประเทศ High Potential

**กิจกรรม AI Visionary Program (AIVP)**

ITU OECD INFOCOMM MEDIA DEVELOPMENT AUTHORITY UNDP

### LOCAL

AI Solutions จาก หน่วยงาน
Ex. **กิจกรรม Hackathon สู่สนามทดสอบจริง** (ศาลยุติธรรม / ศาลปกครอง) หรือ AI กับ การศึกษาและเด็ก, กลุ่มเปราะบาง

ศาลยุติธรรม COURT OF JUSTICE · สำนักงานศาลปกครอง · AIAT · EAT

## OUTPUT

**4**

**GLOBAL** Joint Projects
- Regional Multilingual AI safety benchmarking
- Revised AI Governance Policy and Framework for Practical Implementation

**LOCAL**
- Recommended Governance Control for AI Solution (Justice)

## 1 กำหนด use case และ เกณฑ์การประเมิน

## 2 ทดสอบและประเมิน AI Solution

1. Technical Testing Tool
2. Governance / Compliance

## 3 สรุปผลตามเกณฑ์

**ยังไม่เป็นไปตามเกณฑ์** ปรับปรุง ทดสอบซ้ำ หรือยุติการดำเนินการ

**เป็นไปตามเกณฑ์** พร้อมพิจารณาดำเนินการในขั้นต่อไป

## กลไกสนับสนุนที่สำคัญ (BASELINE) 5

| Framework | มาตรฐานสากล | กฎหมาย และนโยบาย | เครื่องมือทดสอบ | Guidelines | บทเรียน |
|---|---|---|---|---|---|
| กรอบแนวทางธรรมาภิบาล AI | และแนวปฏิบัติตินานาชาติ | | | องค์ความรู้ แนวปฏิบัติ คู่มือ | จากการทดลองที่ผ่านมา |

รวบรวมและพัฒนากรอบการทำงาน เครื่องมือ องค์ความรู้ และบทเรียน เพื่อสนับสนุนและพัฒนากลไกอย่างต่อเนื่อง **+ ความร่วมมือรัฐ เอกชน สถาบันการศึกษา หน่วยงานสากล**

**กิจกรรมพัฒนาผู้ประกอบการ AI แข่งขันได้ด้วยมาตรฐานสากล ขยายฐานความรู้ด้วย Train the Trainers, AI Governance Week & Safer Internet Day**

วันนี้มีเทคโนโลยี AI และเครื่องมือดิจิทัลอยู่มากมาย

# SMEs ไทย ในฐานะกลไกสำคัญของ ‘มูลค่าเศรษฐกิจดิจิทัลไทย’

พร้อมสร้างการเติบโตด้วยเครื่องมือเหล่านี้ แล้วหรือยัง?

และ **SMEs Growth by ETDA**

จะเข้าไปเติมเต็มโอกาสและเสริมความพร้อม

ให้ SMEs เชิงพื้นที่อย่างไร?

# SMEs ไทยใช้ดิจิทัลแล้ว แต่ยัง 'โตได้ไม่เต็มศักยภาพ'

SMES GROWTH 2026

จากผลสำรวจ
Digital Maturity Index ปี 2568

คะแนนความพร้อมด้านดิจิทัล
**2.36** ปี 67

**2.45**
/ 4.00 คะแนน ปี 68
**+3.81%**
คะแนนความพร้อมเพิ่มขึ้นจากปี 67

เทคโนโลยีแม้ใช้เพิ่มขึ้นแต่ยังอยู่ใน
ระดับ **Digital Follower**
คือเริ่มใช้แล้ว
แต่ยังไม่เต็มศักยภาพ

DIGITAL LEADER

DIGITAL FOLLOWER
+3.81% 2.45 ปี 68

2.36 ปี 67

## SMEs ใช้ดิจิทัลในระดับพื้นฐาน ใช้ง่าย "สื่อสารและขาย"

| Social Media | ช่องทางการขายออนไลน์ | ระบบ POS | ประชาสัมพันธ์สินค้าและบริการ |
|---|---|---|---|

## แต่ยังใช้กับ "Core Business" ไม่มากพอ

| Data | Process | Strategy |
|---|---|---|
| วิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าและตลาดแบบเชิงลึก | ปรับกระบวนการทำงานอัตโนมัติและลดต้นทุน | ใช้ข้อมูลและเทคโนโลยีวางแผนการเติบโต |

## PAIN POINT ที่ต้องเร่งปิด

- SMEs ไม่รู้ว่าอยู่จุดไหน ใช้เทคโนโลยีอะไรดี
- ไม่มีเส้นทาง Solution ดีๆ พาไปต่อยอด
- กังวลด้านงบและความคุ้มค่าในการลงทุน
- ขาดผู้เชี่ยวชาญที่เข้าใจบริบทเฉพาะราย
- ไม่รู้จะเริ่มที่มาตรการ Security และกฎหมายอย่างไร
- ใช้เทคโนโลยีแล้วแต่ยังไม่ช่วยเพิ่มยอดขาย/เติบโต

ที่มา: Digital Maturity Index (DMI) 2568, ETDA

# SMEs GROWTH 2569

## จาก PAIN POINT สู่ โมเดล การขยายผลเชิงพื้นที่ เพื่อสร้างการเติบโตของธุรกิจ

**4 ภูมิภาค**
**16 จังหวัด**

**3 SECTOR**
การค้า
บริการและท่องเที่ยว
อุตสาหกรรมการผลิต

**138 ราย**
**TECHNOLOGY PROVIDER เข้าร่วม**
เกิด Business Matching ร่วมกับ SMEs

## โมเดลการขับเคลื่อนที่ทำให้ SMEs เติบโต

**1 วิเคราะห์**
ความพร้อม และ Pain Point ระดับพื้นที่ เพื่อรู้ว่าต้องแก้อะไร และควรเริ่มใช้เทคโนโลยีจากจุดไหน
- Focus Group DMI
- SMEs Check-up

**2 พัฒนาความรู้**
ออกแบบหลักสูตร กิจกรรม ตามระดับความพร้อม ที่เหมาะกับธุรกิจ
- Roadshow
- Workshop
- Business Clinic

**3 เชื่อมต่อ**
เชื่อม SMEs กับ Partners และ Technology Provider จับคู่ที่ตอบโจทย์
- Solution Showcase
- Business Matching

**4 สนับสนุน**
พาเรียนรู้และจับคู่ สู่การนำเทคโนโลยีไปใช้จริง ตามระดับความพร้อม
- Solution
- เงินทุน/สินเชื่อ/ค้ำประกัน

**5 วัดผล**
ติดตาม ต่อยอดอย่างต่อเนื่อง และกลับมาปรับโมเดลในอนาคต
- รายได้ ต้นทุน ผลิตภาพ
- ความสามารถในการแข่งขัน

เชื่อมจุดแข็งของพาร์ทเนอร์ • depa • สสว. • SME Development Bank • บสย. • TECHNOLOGY PROVIDER • เครือข่ายในพื้นที่

SMEs GROWTH

# เชื่อมพลังให้ SMEs โตจริง

1 depa

**ช่วยให้เริ่มใช้เทคโนโลยี**
- D-Transform: **สนับสนุน 50%** ไม่เกิน 200,000 บาท/ราย
- **D-Voucher**: ทดลองใช้ Digital Solution **ฟรี 6 เดือน**

2 สสว.

**ช่วยร่วมจ่ายค่าพัฒนาธุรกิจ**
- BDS: **SME ปัง ตังได้คืน**
- **ร่วมจ่าย 50-80%** ไม่เกิน 500,000 บาท/ราย/ปี

3 SME Development Bank

**เติมทุนและสภาพคล่อง**
- สินเชื่อ **SME D พร้อม**
- สินเชื่อ**ปลุกพลัง SME**

4 บสย

**เพิ่มโอกาสเข้าถึงสินเชื่อ**
- กลไกค้ำประกันสินเชื่อ
- ช่วย SMEs ที่มีข้อจำกัดด้านหลักประกัน

5

**Technology Provider**
- เปลี่ยนโจทย์เป็น Solution
- เครื่องมือดิจิทัล AI ที่ปรึกษา
- พัฒนา และ ทดลองใช้จริง

ETDA | FACILITATOR

**วิเคราะห์และออกแบบทางแก้**

- **Digital Maturity Index**: DMI
- **AI Readiness** วิเคราะห์ความพร้อม
- **Pain Point** รายพื้นที่และราย Sector
- **พัฒนาหลักสูตรและกิจกรรม**ที่ตรงโจทย์
- เชื่อม **Technology Provider**
- **ติดตามและประเมินผลลัพธ์**ทางธุรกิจ

**เชื่อมจุดแข็งของพาร์ทเนอร์**
**ให้ SMEs เข้าถึงความรู้ เทคโนโลยี**
**ผู้เชี่ยวชาญ และเงินทุนได้ง่ายขึ้น**

# ปี 2569: จากข้อมูลจริงใน 4 ภาค สู่การวางรากฐาน SMEs Profile

ให้ SMEs รู้ Status ของตนเอง I แก้ปัญหาได้ตรงจุด I เลือก Solution ได้เหมาะสม I
มีเส้นทางการพัฒนาได้ชัดเจน I เชื่อมการสนับสนุนได้แม่นยำ สู่ความสำเร็จที่วัดผลได้

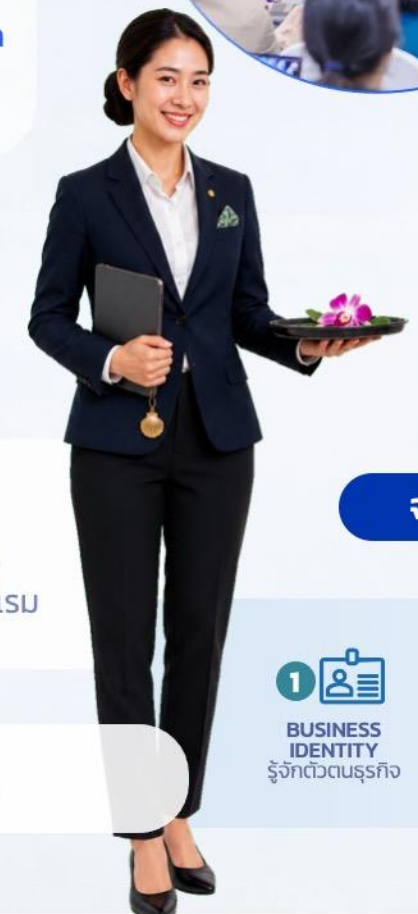
## กลุ่มธุรกิจตัวแทนที่ใช้ศึกษา

**ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ**
ร้านอาหาร

**ภาคตะวันออก**
ธุรกิจการผลิต

**ภาคเหนือ**
ร้านกาแฟและคาเฟ่

**ภาคใต้**
ธุรกิจโรงแรม



## จากข้อมูลพื้นที่ สู่ SMEs Profile นำร่อง

เพื่อสะท้อนภาพธุรกิจอย่างรอบด้าน

1. **BUSINESS IDENTITY** รู้จักตัวตนธุรกิจ
2. **DIGITAL READINESS** เห็นระดับความพร้อม
3. **PAIN POINTS** เข้าใจปัญหาที่แท้จริง
4. **DIGITAL GAPS** ระบุช่องว่างที่ต้องพัฒนา
5. **GROWTH OPPORTUNITIES** มองเห็นโอกาสเติบโต

**2569** เก็บข้อมูลจากพื้นที่และนำร่อง SMEs Profile → **2570** ต่อยอดใช้งาน SMEs Profile

# SMEs Growth 2570
# ยกระดับ SMEs ไทย
## จาก Digital Readiness สู่ Trusted Digital Growth

## 3 Sector
เศรษฐกิจเป้าหมาย

- การค้าและค้าปลีก
- การผลิต
- การท่องเที่ยว

## SME Profile

ฐานข้อมูลเพื่อเข้าใจธุรกิจและออกแบบการพัฒนาได้ตรงจุด และเลือกพัฒนา SMEs ได้ตรงเป้ายิ่งขึ้น

ข้อมูลสำคัญที่ใช้สร้าง SME profile

- **Digital Maturity** ระดับความพร้อมด้านดิจิทัล
- **มูลค่า e-Commerce** ขายและซื้อทางออนไลน์
- **Pain Point** ปัญหา/อุปสรรคในการเติบโต
- **Digital Gap** ช่องว่างที่ต้องเร่งพัฒนา

## โมเดลการพัฒนา SMEs

### 1 รู้โจทย์และเห็น Gap

ศึกษาตลาด มูลค่า e-Commerce และ Digital Maturity เชื่อม Sector Profile ค้นหา Digital Gap

### 2 เชื่อมทางออกสู่การใช้งานจริง

จับคู่ Solution กับ Partner สร้างความเชื่อมั่น

### 3 วัดผลและขยายการเติบโต

วัดผลผ่าน KPI ด้านรายได้ ต้นทุน ผลิตภาพ ตลาด และความสามารถในการแข่งขัน

### 4 เป้าหมาย 100 SMEs

ใช้เทคโนโลยีในธุรกิจจริง และสามารถขยายผลได้

**Partners: ร่วมปิด Gap**

Technology Provider | ผู้เชี่ยวชาญ | แหล่งทุนและหน่วยงานสนับสนุน

**นำผลลัพธ์กลับไปพัฒนามาตรการเฉพาะ Sector**

DIGITAL
PLATFORM
SERVICES &
PROTECTION
ร่วมกำกับแพลตฟอร์ม
คุ้มครองผู้ใช้งาน และแก้ปัญหา
อย่างเป็นระบบ
STORE FRONT
B990
B1,290
B1,590
BUYER - SELLER CONNECTION
MODERATION & PROTECTION
Verify
Screen
Protect
ORDER FLOW
Payment
Shipped
Delivered
SHOPPING EXPERIENCE
BUY NOW
DPS
DIGITAL PLATFORM
SERVICES & PROTECTION
SUBMIT A COMPLAINT
Tell us what happened
SUBMIT
CASE TRACKING
Case ID : EF2S06-2025-00123
Received
In Review
Investigating
Resolved
Report Suspicious Activity
REPORT
ALERT & REPORT
Issue Resolved
TRUST & PROTECTION
Secure
Verified
Support
Review

# ปัญหาออนไลน์ยังเกิดขึ้นต่อเนื่อง

COD | สินค้าไม่ตรงปก | ไม่ได้รับสินค้า | เว็บไซต์ผิดกฎหมาย | ละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล | การค้าที่ไม่เป็นธรรม

DPS | 1212 ETDA ศูนย์ช่วยเหลือและจัดการปัญหาออนไลน์ ONLINE FRAUD AND COMPLAINT CENTER

ข้อมูลจาก 1212 ETDA

**23,525**
เรื่องร้องเรียนทั้งหมด
ม.ค.-ส.ค. 69

**-14.06%**
ปัญหาลดลงจากปี 68 ในช่วงเวลาเดียวกัน

**98.74%**
อัตราการแก้ไขปัญหาโดย 1212 ETDA

## 5 ปัญหาเรื่องร้องเรียนสูงสุด

1. **เว็บไซต์ผิดกฎหมาย**
35.32% | 8,309 เรื่อง

2. **ซื้อขายของออนไลน์**
32.09% | 7,548 เรื่อง

3. **ปัญหาอื่น ๆ**
9.72% | 2,286 เรื่อง

4. **การประกอบธุรกิจอย่างไม่เป็นธรรม**
8.81% | 2,073 เรื่อง

5. **การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล**
7.13% | 1,677 เรื่อง

## ปัญหาบริการแพลตฟอร์มดิจิทัล

ปี 66-69
**10,514** เรื่อง
ดำเนินการแล้ว 10,488 เรื่อง
คิดเป็น **99.75%**
เดือน ม.ค.-ส.ค. 69 พบ **4,034** เรื่อง

การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
5,464 เรื่อง **51.97%**

บริการเรียกรถผ่านแอปพลิเคชัน
284 เรื่อง **2.70%**

การประกอบธุรกิจอย่างไม่เป็นธรรม
4,593 เรื่อง **43.68%**

## 3 ปัญหาที่น่าจับตาในปี 2569

**สินค้าเกษตรไม่ตรงปก**
ใช้ภาพสินค้าที่ดูสดใหม่ แต่สินค้าที่ได้รับคุณภาพต่ำ เน่าเสีย หรือบริโภคไม่ได้

**แอปเงินกู้นอกระบบ**
โอนเงินเข้าบัญชีทั้งที่ไม่ได้ขอกู้ เรียกดอกเบี้ยสูง พร้อมข่มขู่หรือคุกคามด้วยข้อมูลส่วนบุคคล

**เว็บไซต์พนันออนไลน์**
หลอกให้โอนเงินเพื่อเล่นพนัน แต่ไม่สามารถถอนเงินหรือรับเงินคืนได้

## ผู้ร้องเรียนจำแนกตามช่วงวัย

**วัยทำงาน (Gen Y + X) เสี่ยงสูงสุด**
**72.23%**
มีกำลังซื้อ ใช้งานออนไลน์มาก และมีความมั่นใจสูง

จากปัญหาแพลตฟอร์ม...

# ETDA มีหน้าที่

## บทบาท ทำอะไรไปแล้วบ้าง?

ภายใต้ พ.ร.บ. พระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. 2565 (กฎหมาย DPS)

ETDA คือ Co-Creation Regulator

# กลไกกลางเชื่อมการกำกับดูแล ภายใต้กฎหมาย DPS

> จากเรื่องร้องเรียน สู่ กลไกร่วมกำกับ ทุกภาคส่วน ร่วมป้องกัน ร่วมแก้ไข ร่วมเยียวยา

ETDA

กลไกกลางเชื่อมการกำกับดูแล ภายใต้กฎหมาย DPS

**1** **ทำให้แพลตฟอร์มอยู่ในระบบและตรวจสอบได้**
ผ่านการรับแจ้งและตรวจสอบ ข้อมูลการประกอบธุรกิจบริการฯ

- แพลตฟอร์มมีตัวตนในระบบมากขึ้น
- ประชาชนมีข้อมูลประกอบการตัดสินใจมากขึ้น
- หน่วยงานมีฐานข้อมูลสำหรับกำกับดูแล

**2** **กำหนดกติกาและหน้าที่**
ตามระดับความเสี่ยง

ผ่านประกาศฯ หลักเกณฑ์
Best Practice ที่พร้อมใช้งานจริง

**3** 1212 ETDA ศูนย์ช่วยเหลือและจัดการปัญหาออนไลน์ ONLINE FRAUD AND COMPLAINT CENTER

**เป็น “เรดาร์ของระบบ”รับฟังและวิเคราะห์ข้อมูลปัญหา**

**4** **เชื่อมหน่วยงาน**ที่มีอำนาจเฉพาะ
**ผลักดันให้เกิดกลไกร่วมกำกับ**

ตัวอย่าง

- แก้ปัญหา สินค้า บริการที่ต้องมีมาตรฐาน บน Online Marketplace
- ผลักดันคนขับและรถ Ride Sharing เข้าสู่ระบบ
- ผลักดันกลไก Self-regulation คุ้มครองผู้บริโภคและการเยียวยา Online Fraud
- ดูแลการแข่งขันและบริการ Logistics , ค่าธรรมเนียมแพลตฟอร์ม ค่า GP

**5** เปลี่ยนเรื่องร้องเรียนเป็นแนวทางเตือนภัย
**สร้างการรู้เท่าทัน มาตรการกำกับ แนวปฏิบัติ** และ **ความรู้ เพื่อสร้างภูมิคุ้มกันให้ประชาชน**

1212 ETDA ศูนย์ช่วยเหลือและจัดการปัญหาออนไลน์ ONLINE FRAUD AND COMPLAINT CENTER

EDC ETDA DIGITAL CITIZEN

ปี 2569

# จากกลไกร่วมกำกับดูแล สู่กลไกร่วมคุ้มครองผู้ใช้งาน

## แพลตฟอร์มที่อยู่ในระบบและตรวจสอบได้ 2,133 บริการ

ณ วันที่ 31 ส.ค. 69

ตรวจสอบรายชื่อแพลตฟอร์มได้ผ่านทางแอปฯ ภาครัฐ และเว็บไซต์ของ ETDA

**ประกาศและแนวปฏิบัติที่พร้อมใช้งานเพิ่มเติม**

- ค่าธรรมเนียมบริการแพลตฟอร์ม
- ประกาศ Ride Sharing Platform
- มาตรการป้องกันอาชญากรรมทางเทคโนโลยีสำหรับสื่อ สังคมออนไลน์
- คู่มือดูแลการขายสินค้าที่ต้องมีมาตรฐาน

## แคมเปญ 'DPS Trust Every Click' ปี 2 Community ออกแบบ กลไกร่วมกำกับ

(อาทิ คณะกรรมการร่วมฯ Regulator สคบ. อย. กรมการขนส่งทางบก สมอ. ภาครัฐ แพลตฟอร์มดิจิทัล)

**Ride Sharing** ร่วมกับ ขบ. | **Self-regulation** ร่วมกับ สมาคมแพลตฟอร์ม

| ค่าธรรมเนียมแพลตฟอร์ม ร่วมกับ สำนักงาน กขค.

**338+ คน** เข้าร่วม Workshop

**4.4 ล้านครั้ง** เข้าถึงการสื่อสารความรู้ DPS

**32,000** Engagement ที่มีส่วนร่วมกับ DPS

1212 ETDA ศูนย์ช่วยเหลือและจัดการปัญหาออนไลน์ ONLINE FRAUD AND COMPLAINT CENTER

**ขยายการเชื่อมโยงข้อมูลเรื่องร้องเรียน กับ**

สคบ. | สตช. | ศูนย์ดำรงธรรม | GDA | อย. DBD | ปท. | สมอ. | กสทช.| ธปท. | ปอท. | สขค.| สภาองค์กรของผู้บริโภค | มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค

**เพิ่ม 2 ช่องทางรับเรื่อง**

แอปทางรัฐ และศูนย์ดำรงธรรม

# ร่วมพัฒนาระบบนิเวศดิจิทัล เพื่อสร้างภูมิคุ้มกันให้ประชาชน

1212 ETDA ศูนย์ช่วยเหลือและจัดการปัญหาออนไลน์ ONLINE FRAUD AND COMPLAINT CENTER

## ลงพื้นที่สร้างภูมิคุ้มกัน

ลงพื้นที่สร้างภูมิคนไทยรู้ทันปัญหาออนไลน์ 10 จังหวัด ได้แก่ นครนายก อุบลราชธานี อุดรธานี ระยอง เชียงใหม่ ราชบุรี สกลนคร กระบี่ นครศรีธรรมราช ฉะเชิงเทรา

**คนไทย 2,014 คน**
ได้รับความรู้ด้านการป้องกันตนเอง และการใช้เทคโนโลยีอย่างปลอดภัย

EDC ETDA DIGITAL CITIZEN สังต่อความรู้ สู่พลเมืองดิจิทัล

## ขยายพลังความรู้ทั่วประเทศไทย

EDC Trainer **2,387** ราย

ครอบคลุม **77** จังหวัด | **591** อำเภอ

ประชาชนเข้าถึงสื่อความรู้ดิจิทัล **5 ล้าน** ครั้ง

ประชาชนได้รับการถ่ายทอดความรู้ **60,000** คน

**หลักสูตรและเนื้อหาความรู้ ภายใต้ EDC Plus ครอบคลุมประเด็น**

Digital Identity • Digital Use • Digital Communication • Digital Security • Digital Literacy • AI Literacy

## เปิด 2 เวทีใหญ่

ให้คนรุ่นใหม่ ออกแบบสื่อ ต้านภัยออนไลน์
**Ignite Creativity Challenge ปี 3** "แกร่งสู้โกง" และ
**Awakening Digital Literacy Creator 2026** (EDC Pitching)

ปี 2570 ETDA

# เดินหน้าขับเคลื่อน การกำกับดูแล บริการแพลตฟอร์มดิจิทัล อย่างไร?

# ปี 2570
# เร่งเครื่อง 4 กลไกการทำงาน
## ยกระดับการกำกับแพลตฟอร์มดิจิทัล

## 01
### CONNECTED COMPLAINT
เชื่อมปัญหากับเจ้าของเรื่อง

ประสาน
ติดตาม
เชื่อมข้อมูล
ลดการส่งต่อซ้ำ

## 02
### DATA TO PREVENTION
เปลี่ยนปัญหาที่เกิดซ้ำ
เป็นมาตรการป้องกัน

วิเคราะห์ปัญหาร้องเรียน
ลดความเสี่ยงที่เกิดซ้ำ
ออกมาตรการป้องกัน
เช่น Warning | Risk Assessment| Good Practice

## 03
### RISK-BASED REGULATION
กำกับตามหน้าที่และระดับความเสี่ยง

| ทั่วไป | เพิ่มเติม | เฉพาะด้าน |
|---|---|---|
| (LOW RISK) | (MEDIUM-HIGH RISK) | (SPECIFIC RISK) |
| Baseline Duty | Enhanced Duty | Specific Measure |

## 04
### SAFETY & FAIRNESS BY DESIGN
ลดความเสี่ยงตั้งแต่เริ่มออกแบบ
ระบบบริการแพลตฟอร์ม

- VERIFY : KYC / ตรวจสอบตัวตน
- DETECT : CONTENT MODERATION
- PREVENT : APP MARKETPLACE SAFETY
- REPEAT : FEE TRANSPARENCY

DIGITAL TRUST ไม่ใช่ปลายทาง
แต่คือจุดเริ่มต้นของทุกโอกาส
เพื่อให้ประชาชนใช้ดิจิทัลได้อย่างมั่นใจ ธุรกิจเติบโตได้ และ
ประเทศไทยแข่งขันได้
ETDA พร้อมเชื่อมทุกภาคส่วนร่วมกำกับ ร่วมส่งเสริม และร่วมสร้าง
อนาคตดิจิทัลที่ทุกคนเชื่อมั่นและเติบโตไปด้วยกัน....

16 ปี ETDA

# CO-CREATING A FUTURE OF DIGITAL TRUST

เพื่อให้ประชาชนใช้ดิจิทัลได้อย่างมั่นใจธุรกิจเดิบโตได้
และประเทศไทยแข่งขันได้