



ข้อเสนอแนะมาตรฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
และการสื่อสารที่จำเป็นต่อธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

ETDA Recommendation on ICT Standard
for Electronic Transactions

ชมธอ. [x-xxxx]

ว่าด้วยระบบจัดการร้านค้าออนไลน์ที่มีบริการจัดการ
การส่งพัสดุแบบเก็บเงินปลายทาง

ONLINE MERCHANT MANAGEMENT SYSTEM PROVIDING
CASH ON DELIVERY (COD) SERVICE

เวอร์ชัน 0.2

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

ICS 35.240.63

ข้อเสนอแนะมาตรฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
ที่จำเป็นต่อธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์
ว่าด้วยระบบจัดการร้านค้าออนไลน์ที่มีบริการจัดการการส่งพัสดุ
แบบเก็บเงินปลายทาง

ชมธอ. [x-xxxx]

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

อาคารเดอะ ไนน์ ทาวเวอร์ แกรนด์ พระรามเก้า (อาคารบี) ชั้น 20-22
เลขที่ 33/4 ถนนพระราม 9 แขวงห้วยขวาง เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร 10310
หมายเลขโทรศัพท์: 0 2123 1234 หมายเลขโทรสาร: 0 2123 1200

ประกาศโดย

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

วันที่ กรุณาเลือกวันที่ประกาศ

วิเคราะห์และจัดทำข้อเสนอแนะมาตรฐานฯ
ว่าด้วยระบบจัดการร้านค้าออนไลน์ที่มีบริการจัดการการส่งพัสดุแบบเก็บเงินปลายทาง

นางสาววราภรณ์ ทลีสกุล

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

นายณัฐพัฒน์ โรจนศุภมิตร

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

ห้ามใช้หรือยัดทำงันเป็นข้อเสนอแนะมาตรฐาน

ข้อเสนอแนะมาตรฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่จำเป็นต่อธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ว่าด้วยระบบจัดการร้านค้าออนไลน์ที่มีบริการจัดการการส่งพัสดุแบบเก็บเงินปลายทางฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่ออธิบายภาพรวมของระบบจัดการร้านค้าออนไลน์ที่มีบริการจัดการการส่งพัสดุแบบเก็บเงินปลายทาง ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้อง ตัวอย่างของปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้รับสินค้าปลายทาง รวมทั้งข้อกำหนดของบริการจัดการการส่งพัสดุแบบเก็บเงินปลายทาง เพื่อให้ผู้ให้บริการระบบจัดการร้านค้าออนไลน์มีแนวทางในการให้บริการที่สอดคล้องกัน และมีแนวปฏิบัติที่ดีในการให้ความช่วยเหลือผู้รับสินค้าปลายทางเมื่อเกิดปัญหา ช่วยป้องกันความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้นจากการส่งพัสดุแบบเก็บเงินปลายทาง และเสริมสร้างความเชื่อมั่นในการซื้อขายสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์แบบเก็บเงินปลายทาง

โดยมีการนำเสนอและรับฟังความคิดเห็นเป็นการทั่วไป ตลอดจนพิจารณาข้อมูล ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นจากผู้ทรงคุณวุฒิและจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อปรับปรุงให้ข้อเสนอแนะมาตรฐานฉบับนี้มีความสมบูรณ์ครบถ้วนยิ่งขึ้น รวมทั้งให้สามารถนำไปปรับใช้ในทางปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะมาตรฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่จำเป็นต่อธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ว่าด้วยระบบจัดการร้านค้าออนไลน์ที่มีบริการจัดการการส่งพัสดุแบบเก็บเงินปลายทางฉบับนี้ จัดทำขึ้นโดยสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

อาคารเดอะ ไนน์ ทาวเวอร์ แกรนด์ พระรามเก้า (อาคารบี) ชั้น 20-22 เลขที่ 33/4 ถนนพระราม 9

แขวงห้วยขวาง เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร 10310

โทรศัพท์: 0 2123 1234 โทรสาร: 0 2123 1200

อีเมล: estandard.center@etda.or.th

เว็บไซต์: www.etda.or.th

คำนำ

การเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมผู้บริโภคในยุคดิจิทัล ด้วยการเลือกซื้อสินค้าทางออนไลน์ผ่านหลากหลายช่องทาง ไม่ว่าจะเป็นการซื้อสินค้าผ่านบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่เป็นสื่อกลางในการซื้อขายสินค้า (e-marketplace) ที่ผู้ซื้อสามารถเลือกซื้อสินค้าและชำระเงินบนแพลตฟอร์มได้อย่างสะดวกด้วยช่องทางการชำระเงินที่หลากหลาย รวมไปถึงการซื้อขายสินค้าผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (social media) หรือที่เรียกกันว่า social commerce ที่ปัจจุบันได้รับความนิยมอย่างก้าวกระโดด ด้วยความสะดวกรวดเร็วในการตกลงซื้อขายผ่านการสนทนา (chat) หรือการเสนอขายสินค้าผ่านการออกอากาศสด (live) ทำให้ดึงดูดความสนใจจากผู้ซื้อและช่วยเพิ่มยอดขายได้โดยง่าย ด้วยช่องทางการขายสินค้าที่หลากหลาย จึงมีระบบจัดการร้านค้าออนไลน์ที่ให้บริการระบบจัดการร้านค้าแก่ผู้ใช้บริการหรือร้านค้าที่ขายสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ โดยบางระบบจะมีบริการจัดการการส่งพัสดุแบบเก็บเงินปลายทาง ที่ให้บริการเป็นสื่อกลางระหว่างร้านค้าออนไลน์และผู้ให้บริการขนส่งสินค้า ซึ่งผู้ไม่ประสงค์อาจใช้เป็นช่องทางในการส่งพัสดุแบบเก็บเงินปลายทางเพื่อหลอกลวงเงินจากผู้รับสินค้าปลายทางได้

ด้วยเหตุนี้ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์จึงได้จัดทำข้อเสนอแนะมาตรฐานฯ ว่าด้วยระบบจัดการร้านค้าออนไลน์ที่มีบริการจัดการการส่งพัสดุแบบเก็บเงินปลายทาง เพื่ออธิบายภาพรวมของระบบจัดการร้านค้าออนไลน์ที่มีบริการจัดการการส่งพัสดุแบบเก็บเงินปลายทาง ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้อง ตัวอย่างของปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้รับสินค้าปลายทาง รวมทั้งข้อกำหนดของบริการจัดการการส่งพัสดุแบบเก็บเงินปลายทาง เพื่อให้ผู้ให้บริการระบบจัดการร้านค้าออนไลน์มีแนวทางในการให้บริการที่สอดคล้องกัน และมีแนวปฏิบัติที่ดีในการให้ความช่วยเหลือผู้รับสินค้าปลายทางเมื่อเกิดปัญหา ช่วยป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น จากการส่งพัสดุแบบเก็บเงินปลายทาง และเสริมสร้างความเชื่อมั่นในการซื้อขายสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์แบบเก็บเงินปลายทาง

สารบัญ

	หน้า
1. ขอบข่าย	1
2. บทนิยาม	1
3. ระบบจัดการร้านค้าออนไลน์ที่มีบริการจัดการการส่งพัสดุแบบเก็บเงินปลายทาง	2
3.1 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้อง	2
3.2 ตัวอย่างของปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้รับสินค้าปลายทาง	2
4. ข้อกำหนดของบริการจัดการการส่งพัสดุแบบเก็บเงินปลายทาง	3
4.1 การพิสูจน์ตัวตนร้านค้าออนไลน์	3
4.1.1 การกำหนดสิทธิการใช้บริการ	4
4.2 การบันทึกข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการส่งพัสดุของร้านค้าออนไลน์	4
4.3 การให้ข้อมูลผู้รับสินค้าปลายทางบนใบปะหน้าพัสดุ	4
4.3.1 ข้อมูลบนใบปะหน้าพัสดุ	4
4.3.2 ข้อมูลเกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือผู้รับสินค้าปลายทาง	5
4.4 การเฝ้าติดตามพฤติกรรมการส่งพัสดุของร้านค้าออนไลน์	5
4.4.1 การดำเนินการกรณีเกิดเหตุอันควรสงสัย	5
บรรณานุกรม	8

สารบัญรูป

	หน้า
รูปที่ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้อง	2

ข้อเสนอแนะมาตรฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ที่จำเป็นต่อธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

ว่าด้วยระบบจัดการร้านค้าออนไลน์ที่มีบริการจัดการการส่งพัสดุ แบบเก็บเงินปลายทาง

1. ขอบข่าย

ข้อเสนอแนะมาตรฐานฉบับนี้อธิบายภาพรวมของระบบจัดการร้านค้าออนไลน์ที่มีบริการจัดการการส่งพัสดุแบบเก็บเงินปลายทาง ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้อง ตัวอย่างของปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้รับสินค้าปลายทาง รวมทั้งข้อกำหนดของบริการจัดการการส่งพัสดุแบบเก็บเงินปลายทาง เพื่อให้ผู้ให้บริการระบบจัดการร้านค้าออนไลน์มีแนวทางในการให้บริการที่สอดคล้องกัน และมีแนวปฏิบัติที่ดีในการให้ความช่วยเหลือผู้รับสินค้าปลายทางเมื่อเกิดปัญหา ช่วยป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นจากการส่งพัสดุแบบเก็บเงินปลายทาง และเสริมสร้างความเชื่อมั่นในการซื้อขายสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์แบบเก็บเงินปลายทาง

2. บทนิยาม

ความหมายของคำที่ใช้ในข้อเสนอแนะมาตรฐานฉบับนี้ มีดังต่อไปนี้

- 2.1 electronic commerce (e-commerce) หมายถึง การซื้อขายสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น e-marketplace e-tailer social commerce
- 2.2 social commerce (s-commerce) หมายถึง การซื้อขายสินค้าผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (social media)
- 2.3 ระบบจัดการร้านค้าออนไลน์ หมายถึง บริการแพลตฟอร์มดิจิทัล [1] ที่ให้บริการระบบจัดการร้านค้าแก่ร้านค้าที่ขายสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์
- 2.4 บริการจัดการการส่งพัสดุแบบเก็บเงินปลายทาง หมายถึง บริการของระบบจัดการร้านค้าออนไลน์ที่เป็นสื่อกลางระหว่างร้านค้าออนไลน์และผู้ให้บริการขนส่งสินค้า ที่ให้บริการรับเงินค่าสินค้าที่ร้านค้าออนไลน์เรียกเก็บจากผู้รับสินค้าปลายทางจากผู้ให้บริการขนส่งสินค้า และดำเนินการโอนเงินค่าสินค้าหลังหักค่าบริการหรือค่าธรรมเนียมให้กับร้านค้าออนไลน์
- 2.5 ระบบ หมายถึง ระบบจัดการร้านค้าออนไลน์ที่มีบริการจัดการการส่งพัสดุแบบเก็บเงินปลายทาง
- 2.6 ผู้ให้บริการระบบ หมายถึง บุคคลซึ่งประกอบธุรกิจระบบจัดการร้านค้าออนไลน์ที่มีบริการจัดการการส่งพัสดุแบบเก็บเงินปลายทาง
- 2.7 ร้านค้าออนไลน์ หมายถึง ร้านค้าที่เสนอขายสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ ซึ่งใช้บริการระบบจัดการร้านค้าออนไลน์ที่มีบริการจัดการการส่งพัสดุแบบเก็บเงินปลายทาง ที่ให้บริการโดยผู้ให้บริการระบบ
- 2.8 ผู้ให้บริการขนส่งสินค้า หมายถึง บุคคลซึ่งประกอบธุรกิจบริการขนส่งสินค้าและรับชำระเงินปลายทาง

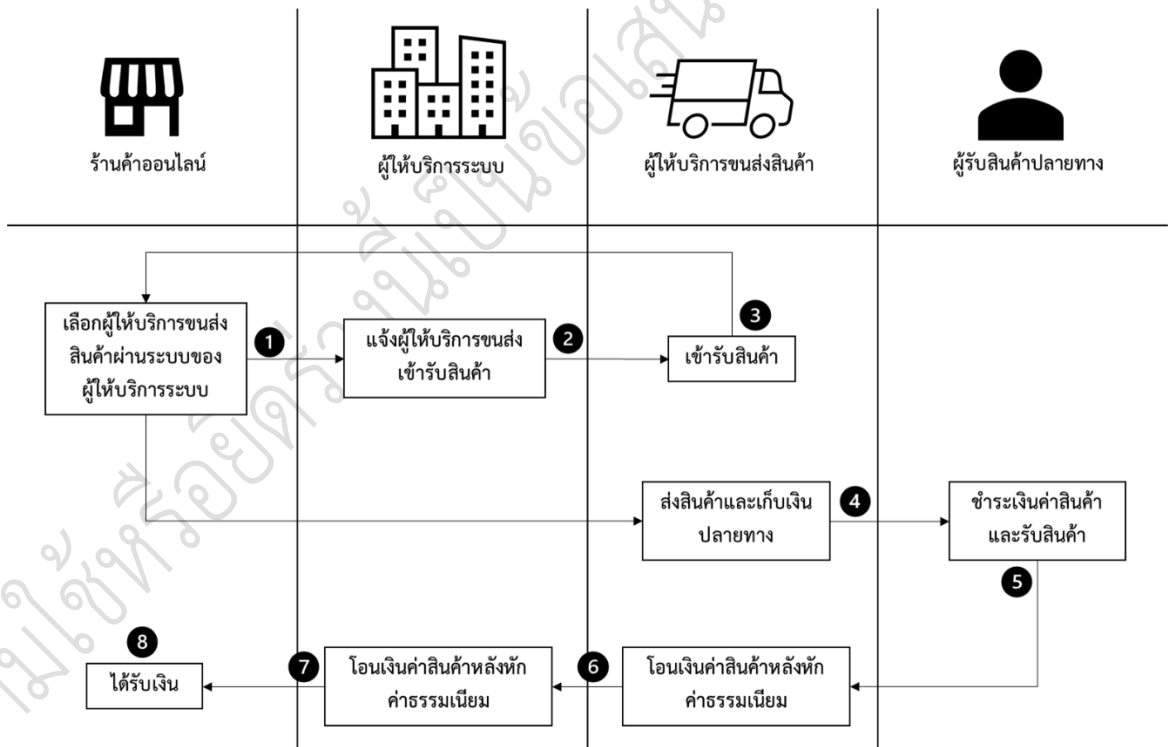
29 2.9 ผู้รับสินค้าปลายทาง หมายถึง บุคคลซึ่งเป็นผู้ชำระเงินค่าสินค้าและรับสินค้าผ่านผู้ให้บริการขนส่งสินค้า ที่ส่ง
30 โดยร้านค้าออนไลน์

31 **3. ระบบจัดการร้านค้าออนไลน์ที่มีบริการจัดการการส่งพัสดุแบบเก็บเงินปลายทาง**

32 **3.1 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้อง**

33 ร้านค้าที่เสนอขายสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ สมัครเข้าใช้บริการระบบจัดการร้านค้าออนไลน์ ที่มี
34 บริการจัดการการส่งพัสดุแบบเก็บเงินปลายทาง เมื่อร้านค้าออนไลน์ต้องการส่งสินค้าให้ผู้รับสินค้า สามารถ
35 เลือกผู้ให้บริการขนส่งสินค้า ใช้บริการสร้างและพิมพ์ใบปะหน้าพัสดุ และเรียกรถรับพัสดุให้มารับสินค้าผ่าน
36 ระบบของผู้ให้บริการระบบ

37 ผู้ให้บริการขนส่งสินค้านำส่งพัสดุให้กับผู้รับสินค้าปลายทาง พร้อมรับชำระเงินค่าสินค้าก่อนส่งมอบ
38 พัสดุให้กับผู้รับสินค้าปลายทาง จากนั้นผู้ให้บริการขนส่งสินค้าจะโอนเงินค่าสินค้าที่หักค่าธรรมเนียมแล้วให้กับ
39 ผู้ให้บริการระบบ เมื่อผู้ให้บริการระบบได้รับเงินจากผู้ให้บริการขนส่งก็จะดำเนินการหักค่าธรรมเนียมการใช้
40 บริการก่อนโอนเงินค่าสินค้าให้กับร้านค้าออนไลน์ โดยสามารถแสดงความสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้องได้ดังรูป
41 ที่ 1



รูปที่ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้อง

44 **3.2 ตัวอย่างของปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้รับสินค้าปลายทาง**

- 45 - ผู้รับสินค้าปลายทางได้รับสินค้าไม่ตรงตามที่ทำการสั่งซื้อ

- 46 - ร้านค้าออนไลน์สมัครใช้บริการของผู้ให้บริการ ทำการส่งสินค้าแบบเก็บเงินปลายทางให้ผู้ที่ไม่ได้
 47 สั่งซื้อสินค้า เพื่อหลอกลวงผู้รับสินค้าปลายทางให้ชำระเงินค่าสินค้าและรับสินค้าที่ไม่ได้ทำการ
 48 สั่งซื้อ
- 49 - กรณีที่เกิดปัญหาและไม่สามารถติดต่อร้านค้าออนไลน์หรือผู้ขายได้ ผู้รับสินค้าปลายทางไม่ทราบ
 50 ข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับช่องทางการติดต่อและกระบวนการให้ความช่วยเหลือของผู้ให้บริการระบบ
 51 ด้วยเหตุนี้ ข้อกำหนดของระบบจัดการร้านค้าออนไลน์ที่มีบริการจัดการการส่งพัสดุแบบเก็บเงิน
 52 ปลายทาง จะช่วยให้ผู้ให้บริการระบบมีแนวทางในการให้บริการและการจัดการแก้ไขปัญหาดังกล่าว รวมทั้ง
 53 ป้องกันความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้นกับผู้รับสินค้าปลายทางได้

54 4. ข้อกำหนดของบริการจัดการการส่งพัสดุแบบเก็บเงินปลายทาง

55 ข้อกำหนดของบริการจัดการการส่งพัสดุแบบเก็บเงินปลายทาง ประกอบด้วย การพิสูจน์ตัวตนร้านค้า
 56 ออนไลน์ การบันทึกข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการส่งพัสดุของร้านค้าออนไลน์ การให้ข้อมูลผู้รับสินค้าปลายทางบนใบปะ
 57 หน้าพัสดุ และการเฝ้าติดตามพฤติกรรมกรรมการส่งพัสดุของร้านค้าออนไลน์ ทั้งนี้ ผู้ให้บริการระบบอาจมีการดำเนินการ
 58 เพิ่มเติมจากข้อกำหนดนี้ เพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่นในบริการจัดการการส่งพัสดุแบบเก็บเงินปลายทาง

59 ผู้ให้บริการระบบต้องประกาศข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการในข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการ โดย
 60 แสดงรายละเอียดให้ร้านค้าออนไลน์ได้รับทราบอย่างชัดเจนและยอมรับก่อนใช้บริการด้วยความเข้าใจที่ถูกต้อง เพื่อ
 61 ป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นต่อผู้รับสินค้าปลายทาง เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงแก้ไขข้อตกลงและเงื่อนไขการ
 62 ให้บริการ ผู้ให้บริการระบบต้องแจ้งให้ร้านค้าออนไลน์ทราบถึงการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ทั้งนี้ ข้อตกลงและเงื่อนไข
 63 การให้บริการต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์การประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลและการควบคุมดูแล ที่ได้กำหนด
 64 ไว้ในพระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. 2565 [1]

65 4.1 การพิสูจน์ตัวตนร้านค้าออนไลน์

66 ผู้ให้บริการระบบควรจัดให้มีการพิสูจน์ตัวตนร้านค้าออนไลน์ เพื่อพิสูจน์ตัวตนก่อนเข้าใช้บริการจัดการ
 67 การส่งพัสดุแบบเก็บเงินปลายทางผ่านระบบจัดการร้านค้าออนไลน์ของผู้ให้บริการระบบ โดยผู้ให้บริการระบบ
 68 ต้องแจ้งแนวทางการพิสูจน์ตัวตนให้ร้านค้าออนไลน์ได้รับทราบ รวมถึงการเก็บรวบรวมข้อมูลของร้านค้า
 69 ออนไลน์เพื่อทำการพิสูจน์และยืนยันตัวตนให้สอดคล้องตามที่กฎหมายกำหนด โดยข้อมูลของร้านค้าออนไลน์
 70 ที่ผู้ให้บริการระบบควรเก็บรวบรวมเพื่อทำการพิสูจน์ตัวตน มีรายการอย่างน้อยดังต่อไปนี้

- 71 - ข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อประกอบการพิสูจน์ตัวตน ได้แก่ ชื่อและนามสกุล หรือชื่อนิติบุคคล เลข
 72 ประจําตัวประชาชนหรือเลขทะเบียนนิติบุคคล หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล ที่อยู่
- 73 - รายละเอียดบัญชีธนาคารสำหรับการรับเงินค่าสินค้า โดยชื่อเจ้าของบัญชีต้องตรงกับชื่อเจ้าของ
 74 ร้านค้าออนไลน์ ทั้งนี้ หากชื่อเจ้าของบัญชีไม่ตรงกันกับชื่อเจ้าของร้านค้า ต้องมีหลักฐานที่แสดงถึง
 75 ความยินยอมของเจ้าของบัญชี

76 ผู้ให้บริการระบบสามารถพิจารณาแนวทางการพิสูจน์ตัวตนตามความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้ โดย
 77 รายละเอียดของการพิสูจน์ตัวตนทางดิจิทัล ให้เป็นไปตามข้อเสนอแนะมาตรฐานฯ ว่าด้วยการพิสูจน์และยืนยัน
 78 ตัวตนทางดิจิทัล [2] [3]

79 นอกจากนี้ ผู้ให้บริการระบบอาจพิจารณาจัดทำรายชื้อร้านค้าออนไลน์ที่ผ่านการพิสูจน์ตัวตนแล้ว โดย
80 แสดงบนเว็บไซต์ของผู้ให้บริการระบบ เพื่อประโยชน์สำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของ
81 ร้านค้าออนไลน์ ทั้งนี้ การเปิดเผยข้อมูลข้างต้นต้องได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูล

82 4.1.1 การกำหนดสิทธิการให้บริการ

83 ผู้ให้บริการระบบควรจัดให้มีการกำหนดสิทธิการให้บริการจัดการการส่งพัสดุแบบเก็บเงินปลายทาง
84 สำหรับร้านค้าออนไลน์ที่ผ่านการพิสูจน์ตัวตน ตามระดับความน่าเชื่อถือของการพิสูจน์ตัวตน (identity
85 assurance level: IAL) รวมทั้งกรณีร้านค้าออนไลน์ที่ไม่ได้ดำเนินการพิสูจน์ตัวตน เพื่อช่วยลดปัญหาและ
86 ป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นต่อผู้รับสินค้าปลายทาง โดยผู้ให้บริการระบบอาจพิจารณากำหนด
87 ระยะเวลาที่ร้านค้าออนไลน์จะได้รับเงินค่าสินค้าหลังจากที่ผู้ให้บริการระบบได้รับเงินจากผู้ให้บริการขนส่ง
88 ตัวอย่างเช่น

- 89 (1) ร้านค้าออนไลน์ที่ผ่านการพิสูจน์ตัวตน ระดับ IAL2.1 หรือสูงกว่า ได้รับเงินค่าสินค้าทันที
- 90 (2) ร้านค้าออนไลน์ที่ผ่านการพิสูจน์ตัวตน ระดับ IAL1 ได้รับเงินค่าสินค้าภายใน 3 วัน
- 91 (3) ร้านค้าออนไลน์ที่ไม่ได้ผ่านการพิสูจน์ตัวตน ได้รับเงินค่าสินค้าภายใน 7 วัน

92 ทั้งนี้ ผู้ให้บริการระบบอาจพิจารณากำหนดระดับการให้บริการเพิ่มเติม เช่น กำหนดจำนวนชิ้นของ
93 พัสดุที่สามารถให้บริการเก็บเงินปลายทางได้ต่อเดือน กำหนดจำนวนยอดเงินเรียกเก็บปลายทางรวมต่อ
94 เดือน

95 4.2 การบันทึกข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการส่งพัสดุของร้านค้าออนไลน์

96 ผู้ให้บริการระบบต้องบันทึกข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการส่งพัสดุของร้านค้าออนไลน์ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการ
97 ตรวจสอบกรณีได้รับแจ้งเหตุจากผู้รับสินค้าปลายทางหรือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการวิเคราะห์
98 พฤติกรรมที่ผิดปกติหรือต้องสงสัยของร้านค้าออนไลน์ ตัวอย่างข้อมูลที่ต้องบันทึก ได้แก่

- 99 - หมายเลขติดตามพัสดุ
- 100 - ผู้ให้บริการขนส่ง
- 101 - ข้อมูลสถานที่ที่ผู้ให้บริการขนส่งเข้ารับพัสดุจากร้านค้าออนไลน์
- 102 - ข้อมูลของผู้รับสินค้าปลายทาง เช่น ชื่อและนามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์
- 103 - จำนวนเงินที่เรียกเก็บปลายทาง

104 ทั้งนี้ ผู้ให้บริการระบบอาจพิจารณารวบรวมและบันทึกข้อมูลอื่นเพิ่มเติมที่อาจเป็นประโยชน์สำหรับการ
105 ตรวจสอบพฤติกรรมที่ต้องสงสัย รวมทั้งการตรวจสอบโดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

106 4.3 การให้ข้อมูลผู้รับสินค้าปลายทางบนใบปะหน้าพัสดุ

107 4.3.1 ข้อมูลบนใบปะหน้าพัสดุ

108 ผู้ให้บริการระบบต้องจัดให้มีการแสดงข้อมูลบนใบปะหน้าพัสดุที่ชัดเจน ประกอบด้วย ชื่อผู้
109 ให้บริการระบบและช่องทางติดต่อ ที่อยู่เว็บไซต์หรือช่องทางการติดต่ออื่นของผู้ให้บริการระบบ เพื่อให้
110 ผู้รับสินค้าปลายทางรับทราบว่าพัสดุถูกส่งผ่านระบบของผู้ให้บริการระบบ และสามารถเข้าถึงข้อมูล
111 เกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือตามรายละเอียดในหัวข้อ 4.3.2 หรือติดต่อผู้ให้บริการระบบกรณีเกิดปัญหา

112 และไม่สามารถติดต่อร้านค้าออนไลน์ได้ ทั้งนี้อาจจัดให้มีการแสดงชื่อและช่องทางติดต่อของร้านค้า
 113 ออนไลน์ด้วยหรือไม่ก็ได้

114 ผู้ให้บริการระบบอาจจัดให้มีการแสดงข้อความอื่นเพิ่มเติมบนใบปะหน้าพัสดุ ซึ่งอาจเป็นประโยชน์
 115 ต่อผู้รับสินค้าปลายทาง เช่น ข้อความแจ้งเตือนให้ผู้รับสินค้าปลายทางปฏิเสธการรับสินค้าและชำระเงิน
 116 หากไม่ได้ทำการสั่งซื้อ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับรูปแบบใบปะหน้าพัสดุของผู้ให้บริการขนส่ง

117 4.3.2 ข้อมูลเกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือผู้รับสินค้าปลายทาง

118 ผู้ให้บริการระบบต้องจัดให้มีกลไกในการให้ความช่วยเหลือผู้รับสินค้าปลายทาง โดยจัดให้มี
 119 ช่องทางให้ผู้รับสินค้าปลายทางแจ้งผู้ให้บริการระบบทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้น และผู้ให้บริการระบบต้องให้
 120 ความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกัน

121 ผู้ให้บริการระบบต้องจัดให้มีการแสดงข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการให้ความช่วยเหลือผู้รับสินค้า
 122 ปลายทาง บนเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชันของผู้ให้บริการระบบ เพื่อให้ผู้รับสินค้าปลายทางสามารถเข้าถึง
 123 และทราบข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินการกรณีเกิดปัญหา ตัวอย่างข้อมูลที่ต้องแสดง มีดังนี้

- 124 (1) กรณีที่ผู้ให้บริการระบบจะให้ความช่วยเหลือ เช่น ผู้รับสินค้าได้รับสินค้าไม่ตรงตามที่ทำการ
 125 สั่งซื้อ ผู้รับสินค้าโดนหลอกลวงให้ชำระเงินค่าสินค้าที่ไม่ได้ทำการสั่งซื้อ
- 126 (2) ช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- 127 (3) หลักฐานที่ผู้รับสินค้าปลายทางต้องแสดงต่อผู้ให้บริการเพื่อประกอบการตรวจสอบ เช่น
 128 หลักฐานการสั่งซื้อสินค้า รายละเอียดของร้านค้าออนไลน์ หมายเลขติดตามพัสดุ รูปภาพใบปะ
 129 หน้าพัสดุ รูปภาพสินค้าที่ได้รับ
- 130 (4) กรอบเวลาที่ผู้ให้บริการระบบใช้ในการตรวจสอบข้อเท็จจริง

131 ทั้งนี้ การดำเนินการกรณีผู้ให้บริการระบบได้รับแจ้งเหตุอันควรสงสัย ให้เป็นไปตามหัวข้อ 4.4.1

132 4.4 การเฝ้าติดตามพฤติกรรมกรรมการส่งพัสดุของร้านค้าออนไลน์

133 ผู้ให้บริการระบบต้องเฝ้าติดตามและบันทึกเหตุการณ์การใช้งานของร้านค้าออนไลน์อย่างสม่ำเสมอ เพื่อ
 134 ตรวจสอบลักษณะการใช้งานที่ต้องสงสัยว่าเป็นการใช้บริการเพื่อหลอกลวงผู้รับสินค้าปลายทางให้ชำระเงินค่า
 135 สินค้าที่ไม่ได้ทำการสั่งซื้อ (cash on delivery scam) ตัวอย่างพฤติกรรมของผู้ใช้บริการที่ต้องสงสัย มีดังนี้

- 136 - อัตราการตีกลับของพัสดุของร้านค้าออนไลน์ มากกว่าร้อยละ 20 ในรอบการส่งเดียวกัน
- 137 - ร้านค้าออนไลน์ทำการส่งพัสดุด้วยจำนวนที่เงินเรียกเก็บปลายทางที่เท่ากัน เป็นจำนวนชิ้นของพัสดุ
 138 มากผิดปกติในรอบการส่งเดียวกัน
- 139 - ร้านค้าออนไลน์ทำการส่งพัสดุเพิ่มขึ้นจากค่าเฉลี่ยโดยปกติของร้านค้าออนไลน์นั้นอย่างมีนัยสำคัญ
 140 ทั้งจำนวนพัสดุและจำนวนเงินที่เรียกเก็บปลายทาง

141 4.4.1 การดำเนินการกรณีเกิดเหตุอันควรสงสัย

142 กรณีที่ผู้ให้บริการตรวจพบพฤติกรรมที่ต้องสงสัยของร้านค้าออนไลน์รายใด ได้รับแจ้งเหตุจากผู้รับ
 143 สินค้าปลายทางหรือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผู้ให้บริการระบบควรดำเนินการ ดังนี้

- 144 (1) กรณีต้องสงสัยว่าเป็นมิฉฉาชีพ
- 145 - ระวังบริการจัดการการส่งพัสดุแบบเก็บเงินปลายทางของร้านค้าออนไลน์เป็นการ
- 146 ชั่วคราว เพื่อป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นเพิ่มเติม รวมถึงระวังการโอนเงินค่า
- 147 สินค้าให้กับร้านค้าออนไลน์นั้น
- 148 - แจ้งร้านค้าออนไลน์ให้รับทราบถึงการระงับบริการ พร้อมให้แสดงหลักฐานที่ชี้ให้เห็นว่า
- 149 เป็นการส่งสินค้าที่มีการสั่งซื้อจากผู้รับสินค้าปลายทางจริง
- 150 - ติดต่อผู้รับสินค้าปลายทางเพื่อขอข้อมูลการสั่งซื้อสินค้าเพื่อใช้ในการตรวจสอบ
- 151 หากตรวจสอบพบว่า ผู้รับสินค้าปลายทางจำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ 10 ของรอบการส่งพัสดุ
- 152 เดียวกัน ได้รับสินค้าที่ไม่ได้ทำการสั่งซื้อ หรือสินค้าที่ได้รับแตกต่างจากสินค้าที่ทำการสั่งซื้ออย่าง
- 153 ชัดเจนและไม่สามารถติดต่อร้านค้าออนไลน์เพื่อขอคืนเงินได้ ผู้ให้บริการระบบควรดำเนินการ ดังนี้
- 154 - ยกเลิกการให้บริการร้านค้าออนไลน์รายนั้นเป็นการถาวร
- 155 - กรณีผู้ให้บริการระบบยังไม่ได้โอนเงินค่าสินค้านั้นให้กับร้านค้าออนไลน์ ผู้ให้บริการ
- 156 ระบบควรโอนเงินค่าสินค้าคืนให้ผู้รับสินค้าปลายทางที่แจ้งร้องเรียน
- 157 - กรณีผู้ให้บริการระบบโอนเงินค่าสินค้าให้กับร้านค้าออนไลน์ไปแล้ว ผู้ให้บริการระบบ
- 158 ควรแจ้งให้ผู้รับสินค้าปลายทางที่ได้รับผลกระทบซึ่งเป็นผู้เสียหายได้รับทราบถึงช่อง
- 159 ทางการร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่สามารถให้ความช่วยเหลือ และนำส่งข้อมูลให้กับ
- 160 หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการเยียวยาต่อไป¹
- 161 กรณีร้านค้าออนไลน์สามารถแสดงหลักฐานและทำการเยียวยาผู้เสียหาย โดยให้ความร่วมมือ
- 162 ในการตรวจสอบจนสิ้นสงสัยว่าไม่ใช่มิฉฉาชีพ ผู้ให้บริการระบบสามารถยกเลิกการระงับบริการและ
- 163 การโอนเงินค่าสินค้าของร้านค้าออนไลน์รายนั้น ทั้งนี้ ผู้ให้บริการระบบอาจจัดให้มีกลไกในการ
- 164 ดำเนินการกับร้านค้าออนไลน์ที่ถูกแจ้งเรื่องร้องเรียน เช่น กำหนดให้ร้านค้าออนไลน์รายนั้นทำการ

¹ สำหรับประชาชนหรือผู้รับสินค้าปลายทางที่สั่งซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์แล้วเกิดปัญหา หรือถูก
หลอกลวงให้ชำระเงินค่าสินค้าแบบเก็บเงินปลายทาง สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนหรือปัญหาเข้ามาได้ที่ ศูนย์ช่วยเหลือ
และจัดการปัญหาออนไลน์ 1212ETDA ได้ตลอด 24 ชั่วโมง สายด่วน โทร 1212 และช่องทางติดต่ออื่น ๆ ตาม
รายละเอียดในเว็บไซต์ <https://www.1212etda.com>

1212ETDA ให้บริการรับเรื่องร้องเรียนปัญหาที่เกิดจากการซื้อขายออนไลน์ โดยจะดำเนินการเจรจากับ
ร้านค้าออนไลน์เพื่อแก้ไขปัญหาในเบื้องต้น ปัญหาเว็บไซต์ผิดกฎหมาย การกระทำความผิดตามพระราชบัญญัติว่าด้วย
การกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ การกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี ภัยคุกคามทางไซ
เบอร์ ข้อสงสัยด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการตอบข้อซักถามและให้คำแนะนำปัญหาทางออนไลน์อื่น ๆ ให้แก่
ผู้บริโภคหรือผู้ประกอบการทั้งภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้อง โดยเป็นศูนย์กลางในการประสานงานส่งต่อเรื่องร้องเรียน
ดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานความร่วมมือ เพื่อให้ผู้เสียหายเข้าสู่กระบวนการช่วยเหลือและได้รับการเยียวยาอย่าง
ทันท่วงทีมากที่สุด

165 พิสูจน์ตัวตนกรณีที่ยังไม่ได้ดำเนินการ ลดระดับการให้บริการทั้งจำนวนขึ้นพัสดุและจำนวนเงินเรียก
 166 เก็บปลายทาง

167 (2) กรณีมีผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับสินค้าที่ได้รับไม่ตรงตามรายละเอียดที่ระบุไว้

168 กรณีผู้รับสินค้าปลายทางได้รับสินค้าไม่ตรงตามรายละเอียดที่ระบุไว้ เช่น ขนาดหรือสีของ
 169 สินค้าไม่ถูกต้อง รุ่นของสินค้าไม่ถูกต้อง โดยผู้รับสินค้าปลายทางไม่สามารถตกลงเกี่ยวกับการคืนเงิน
 170 หรือคืนสินค้ากับร้านค้าออนไลน์ หรือไม่สามารถติดต่อร้านค้าออนไลน์ได้ ผู้รับสินค้าปลายทางอาจ
 171 แจ้งเรื่องร้องเรียนเพื่อขอความช่วยเหลือจากผู้ให้บริการได้ ผู้ให้บริการระบบควรดำเนินการ ดังนี้

- 172 - แจ้งให้ร้านค้าออนไลน์รับทราบถึงเรื่องร้องเรียน พร้อมระงับการโอนเงินค่าสินค้านั้น
- 173 กรณีผู้ให้บริการระบบยังไม่ได้โอนเงินค่าสินค้านั้นให้กับร้านค้าออนไลน์
- 174 - ขอให้ร้านค้าออนไลน์แสดงหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับคำสั่งซื้อนั้น เพื่อใช้พิจารณาประกอบ
- 175 กับหลักฐานที่ได้จากผู้รับสินค้าปลายทาง

176 ผู้ให้บริการระบบอาจเป็นผู้ตัดสินข้อร้องเรียนนั้น หากร้านค้าออนไลน์และผู้รับสินค้า
 177 ปลายทางยอมรับในคำตัดสินของผู้ให้บริการระบบ เช่น ผู้รับสินค้าปลายทางส่งคืนสินค้า ร้านค้า
 178 ออนไลน์ยอมรับในข้อผิดพลาดและส่งสินค้าใหม่หรือคืนเงินให้ผู้รับสินค้าปลายทาง หรือยินยอมให้ผู้
 179 ให้บริการระบบโอนเงินคืนให้ผู้รับสินค้าปลายทาง ผู้ให้บริการระบบสามารถดำเนินการคืนเงินค่า
 180 สินค้าให้ผู้รับสินค้าปลายทางได้

181 กรณีไม่สามารถตกลงกันได้ ผู้ให้บริการระบบอาจแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อจัดการข้อ
 182 พิพาทที่เกิดขึ้นต่อไป

183 (3) บันทึกเหตุการณ์เพื่อประกอบการวิเคราะห์พฤติกรรมร้านค้าออนไลน์ในอนาคต

184 (4) รวบรวมหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับการฉ้อโกงหรือการกระทำผิดอื่นใด ส่งมอบให้กับหน่วยงานที่
 185 เกี่ยวข้องเพื่อนำเข้าสู่กระบวนการทางกฎหมายต่อไป

186

187

บรรณานุกรม

188

- [1] พระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. 2565.
- [2] ข้อเสนอแนะมาตรฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่จำเป็นต่อธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ว่าด้วยการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล – กรอบการทำงาน เลขที่ ชมธอ. 18-2566, เวอร์ชัน 3.0.
- [3] ข้อเสนอแนะมาตรฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่จำเป็นต่อธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ว่าด้วยการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล – ข้อกำหนดของการพิสูจน์ตัวตน เลขที่ ชมธอ. 19-2566, เวอร์ชัน 3.0.

189

190

ห้ามใช้หรือยัดรา้งเป็นข้อเสนอนแนะมาตรฐาน