



ปัญหาการฉ้อโกงซื้อขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ตในประเทศไทย

Online Shopping Frauds in Thailand

ณัฐธรณ์ เดชสกุล* และ จอมเดช ตรีเมฆ

Nutthorn Dechsakul* and Jomdech Trimek

คณะอาชีวศึกษาและบริหารงานยุติธรรม มหาวิทยาลัยรังสิต ปทุมธานี ประเทศไทย
Criminology and Justice Administration, Rangsit University, Pathum Thani, Thailand

*Corresponding author, E-mail: nutthorn.dec@gmail.com

บทคัดย่อ

สถานการณ์ปัญหาการฉ้อโกงซื้อขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ตในประเทศไทยมีแนวโน้มสูงขึ้นอย่างเห็นได้ชัด ซึ่งได้จากสถิติการรับแจ้งคดีของกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี ผู้เสียหายที่เข้าแจ้งความร้องทุกข์กับกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี ในปี 2562 ณ วันที่ 30 สิงหาคม 2562 จำนวน 2,870 คดี มูลค่าความเสียหาย 371,096,744 บาท ขณะที่ทั้งปี 2561 มียอด ผู้เสียหายที่เข้าแจ้งความร้องทุกข์อยู่ที่ 2,718 คดี มูลค่าความเสียหาย 527,309,998 บาท จะเห็นได้ว่าเพียงแค่ 8 เดือนแรกของปี 2562 ก็มีจำนวนคดีแซงหน้าปี 2561 ทั้งปี จึงเป็นที่มาของการวิจัยครั้งนี้ โดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษาสถานการณ์ในปัจจุบันของการฉ้อโกงซื้อขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ต รูปแบบของการฉ้อโกงซื้อขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ต ปัญหาในกระบวนการยุติธรรมในคดีการฉ้อโกงซื้อขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ต และแนวคิดและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการฉ้อโกงซื้อขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ต โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญและนำมาสรุปผลการวิจัยผลการวิจัยส่วนหนึ่ง ซึ่งให้เห็นว่าเหยื่อของการฉ้อโกงซื้อขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ตในประเทศไทยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง

นอกจากนี้ผลการวิจัยยังชี้ให้เห็นว่าปัญหาการฉ้อโกงซื้อขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ตในประเทศไทยเกิดจากปัญหาในกระบวนการยุติธรรมซึ่งมีอาชญากรได้ และแนวทางการป้องกันต่างๆด้วยหลักการ 3 ประการคือ อย่าไว้ใจร้านค้า อย่าว่าวามเห็นแก่ของถูก อย่าละเลยข่าวสาร ทั้งหมดที่กล่าวมาเป็นเพียงส่วนหนึ่งของงานวิจัยนี้ ส่วนผลการวิจัยเพิ่มเติมผู้วิจัยจะได้กล่าวต่อไปในงานวิจัย

คำสำคัญ: ฉ้อโกง อินเทอร์เน็ต พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์



Abstract

The situation of online shopping fraud in Thailand is likely to increase significantly. It can be seen from the statistics of the cases reported by the Crime Suppression Division on Technology Crimes from January to August 30, 2019 that there were 2,870 victims who submitted a complaint to the Crime Suppression Division on Technology Crimes with a damage value of 371,096,744 baht, while in the year 2018, the total number of the victims who filed a complaint was 2,718. The value of the damage case is 527,309,998 baht. It can be seen that the number of cases in the first 8 months of the year 2019 overtakes the number of cases in 2018. This research stemmed from this issue, and the purpose was to investigate the current situation of online shopping fraud, forms of online shopping fraud, problems in the justice process in the case of online shopping fraud, as well as concepts and suggestions regarding online shopping fraud. In order to collect data, an interview was performed. The results suggested that most victims of online shopping fraud in Thailand were female. In addition, the problem of online shopping fraud in Thailand was caused by the failure of the justice system in the prevention of such fraud. The simple guidelines for the prevention included 3 principles: don't trust the store, don't be ignorant of the right thing, and don't ignore the news.

Keywords: *Fraud, Internet, E-Commerce*

1. บทนำ

ด้วยกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หรือกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบัน ได้ออกแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมขึ้นในปี พ.ศ.2559 เพื่อใช้เป็นกรอบในการผลักดันให้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทย โดยมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ในทุกภาคส่วน การปฏิรูปกระบวนการทางธุรกิจ การผลิต การค้า และการบริการ การปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารราชการแผ่นดิน และการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนตามนโยบายของรัฐบาล โดยมีเป้าหมายการปฏิรูปประเทศไทยสู่ “ดิจิทัลไทยแลนด์” ซึ่งหมายถึง ประเทศไทยที่สามารถสร้างสรรค์ และใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเต็มศักยภาพในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน นวัตกรรม ข้อมูล ทุนมนุษย์ และทรัพยากรอื่นๆ เพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทยไปสู่ ความมั่นคง ความมั่งคั่ง และความยั่งยืน (กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, 2559)

นอกจากนี้กระแสการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วนั้น ทั้งการเปลี่ยนแปลงภายในประเทศและการเปลี่ยนแปลงของบริบทโลก ทำให้สภาพแวดล้อมของการพัฒนาประเทศไทยในปัจจุบันและที่จะเกิดขึ้นในอนาคต 20 ปี เปลี่ยนไปอย่างมีนัยสำคัญ โดยสภาพแวดล้อมดังกล่าวเป็นทั้งเงื่อนไข ปัญหา ความท้าทาย ที่ประเทศไทยจะต้องเผชิญและหาแนวทางรองรับหรือแก้ไข ซึ่งเป็นโอกาสสำหรับการพัฒนาประเทศ หากประเทศไทยสามารถปรับเปลี่ยน



ตนเองให้สามารถใช้ประโยชน์จากโอกาสเหล่านั้น โดยบริบทที่เป็นความท้าทายและโอกาสของประเทศไทย หนึ่งในนั้นได้แก่ “ภัยคุกคามไซเบอร์” โดยสำหรับประเทศไทยการจัดการกับภัยในรูปแบบใหม่ ๆ รวมถึงภัยคุกคามจากสารสนเทศรูปแบบต่าง ๆ มีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงรูปแบบอย่างต่อเนื่อง จึงต้องเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือ เพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยและการพัฒนาทักษะความรู้ เพื่อป้องกันตนเองและหน่วยงาน ลดความเสี่ยงจากการถูกโจมตีหรือภัยคุกคาม และลดความเสียหายและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น

โดยสถานการณ์ของประเทศไทยในปัจจุบันมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต) ดังนี้ ในปี พ.ศ.2558 มีผู้ใช้อินเทอร์เน็ตจำนวน ร้อยละ 39.3 ของประชากรในประเทศไทย หรือกว่า 24.5 ล้านคน โดยผู้ใช้อินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุประมาณ 15-34 ปี (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2558) ทั้งยังมีเรื่องภาคธุรกิจกับเทคโนโลยีดิจิทัล โดยการใช้งานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลในภาคธุรกิจจากการสำรวจการมีการใช้ไอซีทีในสถานประกอบการ พ.ศ.2558 โดยสำนักงานสถิติแห่งชาติพบว่า ธุรกิจ SMEs หรือธุรกิจที่มีขนาดการจ้างงาน 1 ถึง 9 คน มีการใช้อินเทอร์เน็ตร้อยละ 18.3 และมีแนวโน้มการใช้งานอินเทอร์เน็ตสูงขึ้นทุกปี ในขณะที่ธุรกิจขนาดใหญ่มีการใช้งานอินเทอร์เน็ตกว่าร้อยละ 99.1 ส่วนเรื่องกฎหมาย กฎเกณฑ์ และกฎระเบียบที่เอื้อต่อการพัฒนาดิจิทัลมีสถานการณ์ ดังนี้ ในปัจจุบันการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น การค้าขายผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์จะมีทั้งปริมาณและมูลค่าเพิ่มขึ้นทุกปี พบว่าใน พ.ศ.2557 ถึง พ.ศ.2559 มีมูลค่ากว่า 2.03 ล้านล้านบาท 2.24 ล้านล้านบาท และ 2.53 ล้านล้านบาท ตามลำดับ ทั้งยังมีผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้นจาก 502,676 ราย ในปี พ.ศ.2557 เป็น 527,324 ราย ในปี พ.ศ.2558 โดยการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่มีมูลค่าสูงสุดได้แก่ ธุรกิจห้างสรรพสินค้าออนไลน์ หรือ การขายของออนไลน์ โดยในปี พ.ศ.2558 มีมูลค่าอยู่ที่ 167,364.49 ล้านบาท และเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญในปี พ.ศ.2559 เป็นมูลค่าที่ 231,177.66 ล้านบาท โดยมีอัตราการเติบโตกว่า ร้อยละ 38.13 ต่อปี แต่อย่างไรก็ดีประชาชนจำนวนมากยังขาดความเชื่อมั่นในการทำธุรกรรมผ่านทางออนไลน์ โดยผู้ที่ทำธุรกรรมออนไลน์กว่า ร้อยละ 57.6 กลัวการถูกฉ้อโกงจากการซื้อสินค้าและบริการผ่านทางออนไลน์ (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) สำนักยุทธศาสตร์ ส่วนงานดัชนีและสำรวจ, 2559)

นอกจากนี้จากรายงานการสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี พ.ศ.2559 ซึ่งสำรวจโดยสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์โดยสำรวจในช่วงกลางเดือนมีนาคม พ.ศ.2559 ถึงช่วงปลายเดือนพฤษภาคม พ.ศ.2559 จากการสุ่มตัวอย่าง 16,661 คน และใช้วิธีการทางสถิติพบว่า ผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ใช้งานอินเทอร์เน็ตเฉลี่ย 45 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ หรือกว่า 6.4 ชั่วโมงต่อวัน โดยมีการซื้อสินค้าและบริการผ่านทางออนไลน์กว่า ร้อยละ 59 โดยผู้ที่ซื้อสินค้าและบริการผ่านทางออนไลน์เหล่านี้ถูกหลอกลวงบนอินเทอร์เน็ตประมาณ ร้อยละ 1.5 หากนำมาคำนวณร่วมกับสถิติจำนวนผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสถิติแห่งชาติจะพบว่า มีผู้ถูกหลอกลวงบนอินเทอร์เน็ตในประเทศไทยจำนวนกว่า 367,500 คนต่อปี (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) สำนักยุทธศาสตร์, 2559) ซึ่งก่อให้เกิดความเสียหายทั้งในแง่ของอาชญากรรม ความน่าเชื่อถือของ



ประเทศ ความกล้าที่จะใช้เทคโนโลยีเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจ ตลอดจนก่อให้เกิดความเสียหายทางเศรษฐกิจต่อประเทศ สถานการณ์ปัญหาการล้นโก่งซื้อขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ตในประเทศไทยมีแนวโน้มสูงขึ้นอย่างเห็นได้ชัด ซึ่งได้จากสถิติการรับแจ้งคดีของกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี ผู้เสียหายที่เข้าแจ้งความร้องทุกข์กับกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี ในปี 2562 ณ วันที่ 30 สิงหาคม 2562 จำนวน 2,870 คดี มูลค่าความเสียหาย 371,096,744 บาท ขณะที่ทั้งปี 2561 มียอดผู้เสียหายที่เข้าแจ้งความร้องทุกข์อยู่ที่ 2,718 คดี มูลค่าความเสียหาย 527,309,998 บาท จะเห็นได้ว่าเพียงแค่ 8 เดือนแรกของปี 2562 ก็มีจำนวนคดีแซงหน้าปี 2561 ทั้งปี โดยกว่าร้อยละ 60 ของคดีที่กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยีได้รับแจ้งเป็นปัญหาการล้นโก่งซื้อขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ตในประเทศไทย คิดเป็นมูลค่ากว่าร้อยละ 85 ของมูลค่าความเสียหายของแต่ละปี ที่กล่าวมาข้างต้นยังเป็นเพียงสถานการณ์ส่วนเดียวที่กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยีได้พบ ทั้งนี้ยังไม่รวมถึงสถานการณ์ที่ยังไม่ทราบข้อมูลอีกทั่วประเทศ จึงเป็นที่มาของการวิจัยครั้งนี้ โดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษาสถานการณ์ในปัจจุบันของปัญหาการล้นโก่งซื้อขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ตในประเทศไทย รูปแบบของปัญหาการล้นโก่งซื้อขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปัญหาในกระบวนการยุติธรรมในคดีปัญหาการล้นโก่งซื้อขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ตในประเทศไทย และแนวคิดและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาการล้นโก่งซื้อขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ตในประเทศไทย จากที่กล่าวมาข้างต้นนั้นเป็นสถานการณ์และปัญหาที่ประเทศไทยกำลังเผชิญในปัจจุบัน ดังนั้นผู้เขียนจึงได้จัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ขึ้นเพื่อศึกษาในหัวข้อ “ปัญหาการล้นโก่งซื้อขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ตในประเทศไทย”

ตารางที่ 1 สถิติผู้เสียหายที่ร้องทุกข์ต่อกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยีเปรียบเทียบระหว่างปี พ.ศ.2561 และ พ.ศ.2562

ปี (พ.ศ.)	จำนวน (คดี)	มูลค่าความเสียหาย (บาท)
2561	2,718	527,309,998
2562 ตั้งแต่ 1 ม.ค. 62 ถึง 31 ส.ค. 62	2,870	371,096,744

ที่มา: กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี, 2562

2. วัตถุประสงค์

1. ทราบถึงสถานการณ์ในปัจจุบันของปัญหาการล้นโก่งซื้อขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ตในประเทศไทย
2. ทราบถึงปัญหาในกระบวนการยุติธรรมในคดีการล้นโก่งซื้อขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ต
3. ทราบถึงแนวคิดและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาการล้นโก่งซื้อขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ตในประเทศไทย



3. อุปกรณ์และวิธีการ / วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาการศึกษาวิจัยเรื่องปัญหาการถือโกงซื้อขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลโดยการ สัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญโดยใช้การสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ โดยผู้วิจัยมี ขั้นตอนในการวิจัยดังนี้

3.1 รูปแบบการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นวิจัยเชิงคุณภาพโดยการทบทวนเอกสารเพื่อให้ได้ข้อมูล ประกอบกับการสัมภาษณ์เชิงลึกและนำมาวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์การวิจัยรวมถึงข้อเสนอแนะ โดยอาจใช้การเก็บข้อมูลแบบ Snow Ball ทั้งนี้จำนวนกลุ่มเป้าหมายอาจขึ้นอยู่กับความครบถ้วนของข้อมูล

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การเลือกผู้ให้ข้อมูลโดยมีการกำหนดคุณสมบัติว่ามี เหตุอาชญากรรม บุคลากรในหน่วยงานเฉพาะทาง บุคลากรในหน่วยงานทั่วไป โดยต้องเป็นผู้มีประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการถือโกงซื้อขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ต รวมผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวนทั้งสิ้น 8 คน ได้แก่ (1) เขื่อการถือโกงซื้อขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 2 คน (2) บุคลากรระดับหัวหน้าหน่วยงานในกองบังคับการปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (หน่วยงานเฉพาะทาง) จำนวน 1 คน (3) บุคลากรระดับผู้ปฏิบัติงานในกองบังคับการปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (หน่วยงานเฉพาะทาง) จำนวน 1 คน (4) บุคลากรระดับหัวหน้าหน่วยงานระดับสถานีตำรวจ จำนวน 1 คน (5) บุคลากรระดับผู้ปฏิบัติงานในสถานีตำรวจ จำนวน 2 คน โดยแบ่งเป็น บุคลากรระดับผู้ปฏิบัติงานฝ่ายสอบสวนและสืบสวนฝ่ายละ 1 คน โดยคัดเลือกจากผู้มีประสบการณ์ในคดีการถือโกงซื้อขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ต (6) บุคลากรผู้ให้บริการด้านการธนาคารหรือการเงิน จำนวน 1 คน

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ตั้งประเด็นคำถามในแต่ละคำถาม ให้เหมาะสมกับงานวิจัยในด้านเนื้อหาเพื่อให้ครอบคลุม ตามวัตถุประสงค์ ของงานวิจัย และความเหมาะสมของภาษา จากนั้นจะนำประเด็นคำถามดังกล่าวไปใช้จริงเพื่อนำไปใช้ในการ สัมภาษณ์ จากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก และผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกในคำถามดังนี้ คำถามข้อที่ 1 สถานการณ์ในปัจจุบันของการถือโกงซื้อขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ตเป็นอย่างไร คำถาม ข้อที่ 2 รูปแบบของการถือโกงซื้อขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ตเป็นอย่างไร คำถามข้อที่ 3 ปัญหาในกระบวนการยุติธรรมในคดีการถือโกงซื้อขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ตมีอะไรบ้าง คำถามข้อที่ 4 แนวคิดและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการถือโกงซื้อขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ตมีอะไรบ้าง

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่องการถือโกงซื้อขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ต ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลโดยการ สัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญโดยใช้การสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูล คนสำคัญ ด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก



3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มเป้าหมายเรียบร้อยแล้ววิเคราะห์ร่วมกับกับ แนวคิดและทฤษฎีทางอาชญาวิทยา งานวิจัย และบทความที่เกี่ยวข้อง โดยการจับใจความสำคัญของบทสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้มาซึ่งองค์ความรู้และสามารถนำองค์ความรู้นั้นเสนอเป็นงานวิจัย โดยสามารถอธิบายถึง สถานการณ์ในปัจจุบันของการซื้อ-โกงซื้อขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ต รูปแบบของการซื้อ-โกงซื้อขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ต ปัญหาในกระบวนการยุติธรรมในคดีการซื้อ-โกงซื้อขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ต และแนวคิดและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการซื้อ-โกงซื้อขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ต เป็นขั้นตอน ดังนี้ ขั้นตอนที่ 1 นำข้อมูลที่ได้จากการบันทึกการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักมาถอดเทป ขั้นตอนที่ 2 นำบทสัมภาษณ์ที่ได้จากการถอดเทปมาอ่านทบทวน ทำความเข้าใจ ขั้นตอนที่ 3 จำแนกประเภทข้อมูล ขั้นตอนที่ 4 สร้างข้อสรุปแบบอุปนัยจากข้อมูลที่ได้ทำการจำแนกประเภทแล้ว ขั้นตอนที่ 5 นำข้อมูลดังกล่าวมาเชื่อมโยงกับข้อมูลที่ได้จากการศึกษาทฤษฎีหรือการ ทบทวนวรรณกรรม

4. ผลการวิจัย

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 8 ราย ได้ให้ข้อมูลถึงสถานการณ์ในปัจจุบันของปัญหาการซื้อ-โกงซื้อขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปัญหาในกระบวนการยุติธรรมในคดีการซื้อ-โกงซื้อขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ต และแสดงแนวคิดและข้อเสนอแนะของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ดังนี้

ตารางที่ 2 แสดงสถานการณ์ในปัจจุบันของการปัญหาซื้อ-โกงซื้อขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ตในประเทศไทย

ผู้ให้ข้อมูล	ผลการวิจัย
ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1	<ol style="list-style-type: none"> 1. ความโลภเป็นสาเหตุ 2. เพศหญิงมีโอกาสตกเป็นเหยื่อมากกว่าเพศชาย 3. ความน่าเชื่อถือของเว็บไซต์ที่มีผลต่อการตัดสินใจของเหยื่อ
ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2	<ol style="list-style-type: none"> 1. ความโลภเป็นสาเหตุ 2. คิดว่าเพศหญิงมีโอกาสตกเป็นเหยื่อมากกว่าเพศชาย 3. ความน่าเชื่อถือของประกาศขายของมีผลต่อการตัดสินใจของเหยื่อ 4. เหยื่อถูกหลอกเพราะไม่ตรวจสอบข้อมูล
ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3	<ol style="list-style-type: none"> 1. เป็นความคิดฐานซื้อ-โกง และ พ.ร.บ. ว่าด้วยความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ฯ 2. ลักษณะของเหยื่อมักจะเป็นกลุ่มแม่บ้าน 3. เหยื่อมักเป็นผู้ไม่สนใจข่าวสารและเชื่อมั่นในตัวเองสูง 4. อาชญากรส่วนใหญ่จะอยู่ในช่วงไม่เกินวัยกลางคน 5. เส้นทางการเงินเป็นแนวทางหนึ่งที่สามารถสืบสวนจับกุมอาชญากรได้
ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4	<ol style="list-style-type: none"> 1. เป็นความคิดฐานซื้อ-โกงโดยใช้อินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมือ 2. เป็นอาชญากรรมที่มีความสลับซับซ้อนยากต่อการพิสูจน์ทราบตัวอาชญากร 3. เส้นทางการเงินเป็นแนวทางหนึ่งที่สามารถสืบสวนจับกุมอาชญากรได้
ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 5	<ol style="list-style-type: none"> 1. ความโลภเป็นสาเหตุ



ผู้ให้ข้อมูล	ผลการวิจัย
ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 6	<ol style="list-style-type: none"> 2. เหลือส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 1. ความโลภเป็นสาเหตุ 2. ความหลากหลายของสื่อออนไลน์เป็นเครื่องมือของอาชญากร เพราะเมื่อมีความหลากหลายมากก็ยากต่อการตรวจสอบ 3. สภาพแวดล้อมมีผลต่อการเกิดอาชญากรรมกรณี โกงซื้อขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ต เช่น เว็บไซต์ที่มีมาตรการตรวจสอบดีก็จะเกิดปัญหาน้อย 4. เส้นทางทางการเงินเป็นแนวทางหนึ่งที่สามารถสืบสวนจับกุมอาชญากรได้
ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 7	<ol style="list-style-type: none"> 1. การขาดความระมัดระวังตัวของเหยื่อเป็นสาเหตุ 2. เหลือส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง
ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 8	<ol style="list-style-type: none"> 1. เส้นทางทางการเงินเป็นแนวทางหนึ่งที่สามารถสืบสวนจับกุมอาชญากรได้ 2. ธนาคารไม่สามารถอายัดบัญชีต้องสงสัยได้ทั้งหมด

ตารางที่ 3 แสดงปัญหาในกระบวนการยุติธรรมในคดีการฉ้อโกงซื้อขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ต

ผู้ให้ข้อมูล	ผลการวิจัย
ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1	<ol style="list-style-type: none"> 1. เหยื่อไม่ทราบขั้นตอนในกระบวนการยุติธรรม 2. คดีความล่าช้า “นานกว่าห้าเดือนยังไม่สามารถออกหมายจับคนร้ายได้” 3. เหยื่อไม่ทราบความคืบหน้าของคดีจึงติดตามด้วยตนเอง
ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2	<ol style="list-style-type: none"> 1. หลังจากเกิดเหตุเหยื่อไม่ทราบว่าต้องนำหลักฐานใดมาให้เจ้าหน้าที่เพื่อเป็นพยานหลักฐานในคดีอย่างถูกต้องครบถ้วน 2. เหยื่อไม่เชื่อมั่นในกระบวนการยุติธรรม
ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3	<ol style="list-style-type: none"> 1. เจ้าหน้าที่ต้องใช้เวลาจนถึงสามารถจับตัวคนร้ายได้ 2. ประชาชนไม่ได้ตรวจสอบความคิดให้แน่ชัดก่อนมาร้องทุกข์ต่อเจ้าหน้าที่ หากไม่ได้เป็นคดีอาญา เช่น สินค้าล่าช้า ฯลฯ ก็จะเพิ่มภาระให้กระบวนการยุติธรรม 3. ผู้ประกอบการซึ่งขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ตจำนวนหนึ่ง ประกอบกิจการในลักษณะเป็นพ่อค้าคนกลางไม่มีสินค้าไว้ที่ตัวเอง หากถูกอาชญากรหลอกลวงอีกชั้นหนึ่งอาจตกเป็นผู้ต้องหาในคดีเสียเอง กว่าพิสูจน์ได้ก็เสียเวลาในกระบวนการยุติธรรมไป 4. ในคดีที่คนร้ายใช้เว็บไซต์ต่างประเทศเจ้าหน้าที่จะไม่สามารถแกะรอยคนร้ายได้ หากทำได้อาจต้องใช้ระยะเวลานาน 5. มีหน่วยงานภาครัฐหลายหน่วยงานมีหน้าที่ตรวจสอบผู้ประกอบการซึ่งขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ตเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดเหตุ แต่ไม่มีหน่วยงานภาครัฐใดรับผิดชอบอย่างชัดเจน
ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4	<ol style="list-style-type: none"> 1. ด้านกระบวนการยุติธรรม ขั้นตอนการรวบรวมพยานหลักฐานของเจ้าหน้าที่ในหลักฐานบางชั้นต้องอาศัยอำนาจจากเจ้าพนักงานตาม พ.ร.บ.ว่าด้วยความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ฯ ซึ่งต้องแต่งตั้งจากรัฐมนตรี แต่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจำนวนมากไม่ได้รับการอบรมและแต่งตั้ง
ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 5	<ol style="list-style-type: none"> 1. ธนาคารไม่ค่อยให้ความร่วมมือในการตรวจสอบเส้นทางทางการเงินของคนร้าย อาจเป็นเพราะขั้นตอนตามกฎหมายมีความยุ่งยาก ในบางครั้งธนาคารส่งพยานหลักฐานถึงมือเจ้าหน้าที่ล่าช้า



ผู้ให้ข้อมูล	ผลการวิจัย
ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 6	<p>2. พนักงานสอบสวนจำนวนหนึ่งไม่มีความรู้ความสามารถในการทำสำนวนการสอบสวนคดีฉ้อโกงซื้อขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ต แต่จำเป็นต้องปฏิบัติหน้าที่เนื่องจากความขาดแคลนกำลังพล ทำให้เกิดปัญหาคดีล่าช้าและหมกมุ่นคดีความ</p> <p>3. เกิดคดีกว่า 100 คดีต่อปี ในพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจ แต่สามารถสืบสวนพิสูจน์ทราบตัวอาชญากรและสามารถออกหมายจับได้ไม่ถึงร้อยละ 20 ของคดีที่เกิด</p>
ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 7	<p>1. การสอบสวนคดีฉ้อโกงซื้อขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ตมีความยุ่งยากซับซ้อนกว่าจะพิสูจน์ทราบตัวคนร้ายได้</p> <p>2. ธนาคารไม่ค่อยให้ความร่วมมือในการตรวจสอบเส้นทางการเงินของคนร้าย</p> <p>3. ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตไม่ค่อยให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อมูลเนื่องจากกลัวกระทบสิทธิของเจ้าของข้อมูล</p> <p>4. กระบวนการยุติธรรมยุ่งยากและใช้ระยะเวลาอันยาวนานเหยื่อจึงจะได้ทรัพย์สินคืน จนในบางครั้งเหยื่อที่เสียหายไม่มากมีความท้อแท้จนไม่ดำเนินคดีต่อ หากมีเหยื่อลักษณะนี้จำนวนมากเมื่อรวมความเสียหายแล้วจะมหาศาล</p>
ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 8	<p>1. เจ้าหน้าที่ใช้เวลาในการรวบรวมพยานหลักฐานนานกว่าจะครบถ้วนเพียงพอในการดำเนินคดีกับคนร้าย</p> <p>2. บางกรณีพยานหลักฐานซึ่งเจ้าหน้าที่ได้มาจากต่างหน่วยงานไม่ตรงตามความต้องการ</p> <p>3. ตำรวจที่สามารถสืบสวนจับกุมอาชญากรประเภทนี้มีไม่ถึงร้อยละ 10</p>
	<p>1. เจ้าหน้าที่ทำเอกสารในการขอพยานหลักฐานจากธนาคารไม่ตรงตามความต้องการของทางธนาคาร</p> <p>2. เจ้าหน้าที่ของธนาคารมีความกังวลในการให้ข้อมูลต่อเจ้าหน้าที่ภาครัฐเนื่องจากกลัวว่าจะถูกคนร้ายฟ้องร้อง</p>

ตารางที่ 4 แสดงแนวคิดและข้อเสนอแนะของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้ให้ข้อมูล	ผลการวิจัย
ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1	1. หากซื้อขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ตเป็นสินค้าที่มีทะเบียนควรไปดำเนินการจดทะเบียนด้วยตนเอง
ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2	1. ควรมีหน่วยงานกลางในการรวบรวมข้อมูลของคนร้ายและประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบ
ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3	<p>1. แนะนำวิธีการป้องกัน 3 ขั้นตอน ได้แก่</p> <p>(1) คนซื้อ ไม่ควรเชื่อข้อมูลการโฆษณาตามสื่อออนไลน์ต่างๆ ในทันทีควรจะทำการศึกษาตรวจสอบก่อนว่าเพจ Facebook หรือเว็บไซต์ เป็นผู้ขายสินค้าที่แท้จริงหรือไม่</p> <p>(2) ตรวจสอบความสามารถของผู้ขายว่ามีความสามารถขายจริงหรือไม่</p> <p>(3) เว็บบอร์ดให้ส่งเอกสารส่วนตัวของผู้ซื้อ มักไม่ควรเชื่อถือแต่เอกสารส่วนตัวของผู้ขายมีหน้าที่ต้องแสดงตัว</p> <p>2. แนะนำเหยื่อต้องเก็บหลักฐานเพื่อดำเนินคดี ได้แก่</p> <p>(1) อย่างแรกบันทึกหน้าจอการติดต่อสื่อสารทั้งหมดก่อน เซฟไฟร์เว็บไซต์หรือเพจนั้นๆ</p> <p>(2) วันเวลาที่กระทำการต่างๆ สรุปรูปเป็นไทม์ไลน์</p> <p>(3) หลักฐานทางการเงินการโอนเงิน</p>



ผู้ให้ข้อมูล	ผลการวิจัย
	3. การขายของออนไลน์เป็นธุรกิจประเภทหนึ่งที่ว่าธุรกิจขายตรงเพราะฉะนั้นจะต้องได้รับอนุญาตจากนายทะเบียน
ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4	4. ควรมีการขึ้นทะเบียนผู้ขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ตเพื่อการป้องกันอาชญากรรมและง่ายต่อการตรวจสอบ
ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 5	1. ควรมีการอบรม แต่งตั้ง เจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นเจ้าพนักงานตาม พ.ร.บ. ว่าด้วยความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ฯ
	2. หน่วยงานรัฐควรจะมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนระวังภัยมากขึ้น
ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 6	1. ควรมีหน่วยงานภาครัฐ โดยเฉพาะเพื่อป้องกันและปราบปรามคนร้ายในคดีฉ้อโกงซื้อขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ต
ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 7	1. ประชาชนควรตรวจสอบให้ถี่ก่อนซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ต
ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 8	1. ควรมีการประสานงานกันระหว่างภาครัฐกับเอกชน

5. การอภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยพบว่าสถานการณ์ปัจจุบันปัญหาการฉ้อโกงซื้อขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ตในประเทศไทยมีความซับซ้อนมากโดยจากประสบการณ์ของผู้ให้ข้อมูลนั้น เชื่อในการฉ้อโกงซื้อขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ตในประเทศไทยเป็นเหตุซึ่งอยู่ในวัยทำงาน โดยมีสาเหตุเกิดจากความโลภของเหยื่อทำให้เกิดเหยื่อขาดความระมัดระวังตัว นอกจากนี้คนร้ายยังสามารถสร้างความน่าเชื่อถือโดยหลอกลวงเหยื่อได้อย่างแนบเนียน นอกเหนือจากนั้นตัวอาชญากรมักจะอยู่ในวัยรุ่นถึงวัยกลางคน โดยจากผลการศึกษาที่ได้มานั้นอาจนำทฤษฎีทางอาชญาวิทยาคือ ทฤษฎีปกตินิสัย (Routine Activity Theory) ซึ่งมีแนวความคิดว่าอาชญากรรมเกิดจากองค์ประกอบ 3 ประการ คือ อาชญากรที่จะกระทำผิด เหยื่อที่เหมาะสม และการขาดความสามารถในการปกป้องทรัพย์สินหรือชีวิตร่างกาย กล่าวคือ หากเหยื่อไม่มีความระมัดระวังตัวหรือขาดความรู้ก็จะเพิ่มโอกาสในการเกิดอาชญากรรมการฉ้อโกงซื้อขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ตได้ ดังนั้นหากตัดปัจจัยตามที่กล่าวมาข้างต้นในทฤษฎีก็สามารถช่วยในการป้องกันการเกิดอาชญากรรม การฉ้อโกงซื้อขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ตได้ส่วนหนึ่ง ผลการวิจัยนี้ชี้ให้ทราบสถานการณ์ปัจจุบันปัญหาการฉ้อโกงซื้อขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ตในประเทศไทยตามที่กล่าวมาข้างต้น จึงเป็นประโยชน์ในการหามาตรการเพื่อลดองค์ประกอบทั้ง 3 ประการ ตามทฤษฎีปกตินิสัย (Routine Activity Theory) ได้ต่อไป

ในด้านของปัญหาในกระบวนการยุติธรรม ผลการวิจัยค่อนข้างชัดเจนว่ากระบวนการยุติธรรมมีความล่าช้าเนื่องจากเจ้าหน้าที่ขาดความรู้ความชำนาญ มีเจ้าหน้าที่รองรับไม่เพียงพอ และความยากในการรวบรวมพยานหลักฐาน ซึ่งต้องแสวงหาจากหน่วยงานภายนอกและภาคเอกชน ตามทฤษฎีคิดก่อนกระทำความคิด (Rational Choice Theory) ซึ่งกล่าวถึงการพิจารณาความคุ้มค่าของอาชญากรในการกระทำความผิดนั้น หากทรัพย์สินที่อาชญากรได้ไปมีมูลค่ามากจนคุ้มกับความเสียหายที่อาชญากรจะถูกลงโทษก็จะเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะเพิ่มโอกาสในการเกิดอาชญากรรม แต่จากปัญหาที่พบ กระบวนการยุติธรรมยังมีความล่าช้าจากปัจจัยข้างต้น ซึ่งหากทุกภาคส่วนทั้งหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน รวมถึงผู้ซื้อขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ต สามารถลดความล่าช้าในกระบวนการยุติธรรมลงได้ โดยสามารถนำตัวของ



อาชญากรรมทางโทษได้อย่าง รวดเร็ว เหมาะสม ก็จะสามารถแก้ไขปัญหอาชญากรรมการฉ้อโกงซื้อขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ตได้

โดยแนวคิดและข้อเสนอแนะของผู้ให้ข้อมูลสำคัญจากการศึกษาในครั้งนี้ส่วนใหญ่มีแนวคิดว่าการให้ความรู้แก่เหยื่อและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในกระบวนการยุติธรรมนั้นสามารถแก้ไขปัญหการฉ้อโกงซื้อขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ตได้ ซึ่งสอดคล้องกับหลักการตามทฤษฎีปกตินิสัย (Routine Activity Theory) ซึ่งกล่าวถึงอาชญากรรมซึ่งเกิดจากองค์ประกอบ 3 ประการ ได้แก่ อาชญากรที่จะกระทำผิด เหยื่อที่เหมาะสม และการขาดความสามารถในการปกป้องทรัพย์สินหรือชีวิตร่างกาย หากประชาชนทั่วไปโดยเฉพาะกลุ่มที่เสี่ยงต่อการเป็นเหยื่อ รวมถึงเจ้าหน้าที่ในกระบวนการยุติธรรมมีความรู้เท่าทันและมีความสามารถที่ดี จะสามารถลดองค์ประกอบทั้ง 3 ประการ ที่กล่าวมาได้

6. บทสรุป

ผลการวิจัยเรื่องปัญหาการฉ้อโกงซื้อขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ตในประเทศไทย พบว่าแนวโน้มของเหยื่ออาชญากรรมส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงซึ่งอยู่ในวัยทำงานเนื่องจากเป็นช่วงวัยที่มีการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตสูง และมีแนวโน้มการใช้บริการซื้อขายสินค้าผ่านทางอินเทอร์เน็ตสูงซึ่งสอดคล้องตรงกัน โดยสาเหตุของปัญหาเกิดจากความโลภ ซึ่งทำให้เหยื่อขาดความยับยั้งชั่งใจและความระมัดระวัง จึงควรเน้นป้องกันเหยื่อ โดยเฉพาะเพศหญิง ด้วยวิธีการประชาสัมพันธ์ให้รู้จักระวังภัย และสร้างช่องทางการตรวจสอบผู้ขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ตแบบเปิดเผย เพื่อเป็นการยับยั้งไม่ให้อาชญากรมีโอกาสได้ง่ายในการหลอกลวงเหยื่อ นอกจากนี้ในประเด็นเรื่องปัญหาในกระบวนการยุติธรรมสรุปได้ว่าเกิดจาก เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ความชำนาญ มีเจ้าหน้าที่รองรับไม่เพียงพอ และความยากในการรวบรวมพยานหลักฐานซึ่งต้องแสวงหาจากหน่วยงานภายนอกและภาคเอกชน จึงควรมีมาตรการปรับปรุงในส่วนที่เป็นปัญหา โดยการสร้างความรู้ความชำนาญให้แก่เจ้าหน้าที่ในกระบวนการยุติธรรม

นอกจากข้อสรุปที่ได้จากงานวิจัยนี้ยังพบว่ามีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหาการฉ้อโกงซื้อขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ตในประเทศไทยที่ยังไม่ได้ศึกษาข้อมูลอีกจำนวนหนึ่ง ได้แก่ กลุ่มงานตรวจสอบและวิเคราะห์การกระทำ ความผิดทางเทคโนโลยี กองบังคับการสนับสนุนทางเทคโนโลยี สำนักงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) หรือ เอ็ตด้า ศูนย์ประสานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยระบบคอมพิวเตอร์ประเทศไทย ศูนย์คุ้มครองผู้ให้บริการทางการเงิน สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค กรมพัฒนาธุรกิจการค้า และ สมาคมผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จึงเสนอแนะมาเพื่อเป็นประโยชน์ต่อไป

7. กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ด้วยการ สนับสนุน การแนะนำ และความเอาใจใส่จาก ผศ.ร.ต.อ.ดร.จอมเดช ตรีเมฆ อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ให้ข้อมูลต่าง ๆ และผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญรวมทั้งหนังสือและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ผู้วิจัยได้นำมาอธิบายใน งานวิจัยชิ้นนี้ผู้วิจัย ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงผู้วิจัยหวังว่า



การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจทุกท่าน ซึ่งสามารถนำผลที่ได้จากงานวิจัยไปเป็นแนวทางในการป้องกันปราบปรามการล่อลวงซื้อขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ตให้มีประสิทธิภาพต่อไป

8. เอกสารอ้างอิง

กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (2559). แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. กรุงเทพมหานคร:

กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ส่วนงานดัชนีและสำรวจ สำนักยุทธศาสตร์ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน). (2559).

รายงานผลการสำรวจมูลค่าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย (รายงานผลการสำรวจ). กรุงเทพมหานคร:

กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

สำนักยุทธศาสตร์ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน). (2559). รายงานผลการสำรวจ

พฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย (รายงานผลการสำรวจ). กรุงเทพมหานคร: กระทรวงเทคโนโลยี

สารสนเทศและการสื่อสาร