**ลักษณะของอาชญากรรมที่เกิดขึ้นจากการเลือกซื้อสินค้าผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ของผู้บริโภคในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น
The Crime Category that Caused by E-Commerce of The Consumer
in Amphoe Meuang of Khon kaen Province Area**

**ร.ต.อ.กฤษณะ เชิงยุทธ์**

**Kitsana Cherngyooth**

**An Independent Study Report for the Degree of Master of Police Administration andCommunity in Local Government, College of Local Administration, Khon Kaen University. Year 2015**

 **อาจารย์ที่ปรึกษา รศ.ดร.ศุภวัฒนากร วงศ์ธนวสุ**

 **Assoc. Prof. Dr. Supavatanakorn Wongthanavasu**

**บทคัดย่อ**

การศึกษาอิสระเรื่อง ลักษณะของอาชญากรรมที่เกิดขึ้นจากการเลือกซื้อสินค้าผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ของผู้บริโภคในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงลักษณะของอาชญากรรมที่เกิดขึ้นจากการเลือกซื้อสินค้าผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และกำหนดมาตรการการป้องกันเหตุที่เกิดจากลักษณะของอาชญากรรมที่เกิดขึ้นจากการเลือกซื้อสินค้าผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ของผู้บริโภคในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ที่เคยใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์และเคยเห็นการโฆษณาขายสินค้าผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น จำนวน 399 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม ที่มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .935 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ร้อยละ (percentage)

ผลการศึกษาพบว่า 1. ลักษณะของอาชญากรรมที่เกิดขึ้นจากการเลือกซื้อสินค้าผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ของผู้บริโภคในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ด้านผลิตภัณฑ์ ตัดสินใจซื้อสินค้าเนื่องจาก ความหลากหลายของตราสินค้า มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.63 ด้านราคาตัดสินใจซื้อสินค้าเนื่องจาก ความสมเหตุสมผลของราคาสินค้า มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.13 ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายตัดสินใจซื้อสินค้าเนื่องจาก เว็บไซด์มีการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.38 ด้านการส่งเสริมการตลาดตัดสินใจซื้อสินค้าเนื่องจาก ความหลากหลายของโปรโมชั่น เช่น การให้ส่วนลด การให้ของแถม จัดส่งฟรี เป็นต้น มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.38 ด้านการรักษาความเป็นส่วนตัวตัดสินใจซื้อสินค้าเนื่องจาก การเก็บข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าเป็นความลับ เช่น รายชื่อลูกค้า หมายเลขบัตรเครดิต ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์และอีเมล์ เป็นต้นมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 55.14 ด้านการให้บริการส่วนบุคคลตัดสินใจซื้อสินค้าเนื่องจาก เว็บไซด์มีการแนะนำสินค้าที่เหมาะสมแก่ลูกค้า มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.63 โดยลักษณะของอาชญากรรมที่เกิดขึ้นเป็นลักษณะของการฉ้อโกง นำเข้าข้อมูลปลอม เท็จ ตามมาตรา14 ของ พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์

2. มาตรการในการป้องกันและแก้ไขปัญหาการซื้อสินค้าผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ควรมีการลงทะเบียนสินค้าที่จะขายไว้ด้วย เพื่อที่จะได้มีการตรวจสอบว่ามีสินค้าจริงหรือไม่ ตามที่ลงโฆษณาไว้ ควรให้มีธนาคารรับรองฐานะทางการเงินของผู้ขาย กรณีที่มีการเปิดบัญชีเพื่อรองรับการโอนเงิน ต้องมีเลขหมายภาษีอากรและใบเสร็จรับเงินที่จะต้องจัดส่งให้กับลูกค้าและต้องสำเนาส่งไปทีกรมพัฒนาธุรกิจการค้าด้วยอีกหนึ่งชุดทันทีที่มีการขายและชำระเงินแล้ว ส่วนสำเนาที่จะยื่นภาษีต่อกรมสรรพากรก็ให้ร้านออนไลน์ต้องดำเนินการเช่นเดียวกับร้านค้าทั่วไป ต้องให้มีการเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มด้วยทุกรายกรณีมีการส่งสินค้าผ่านงานขนส่งหรือไปรษณีย์ จะต้องให้มีการประกันของเสียหายแก่ผู้ซื้อด้วย

**คำสำคัญ** ลักษณะอาชญากรรม, การเลือกซื้อสินค้า, สื่ออิเล็กทรอนิกส์

**ABTRACT**

The objectives of this independent study were to investigate the crime category which caused by E-Commerce of the consumer in Amphoe Meuang of Khonkaen Province Area and determine provision for protect incidence of crime category which caused by E-Commerce of the consumer in Amphoe Meuang of Khonkaen Province Area. The sample group of this study is 399 persons who used to electronic trading or have seen electronic advertising. The questionnaire which have 0.935 confidence was use to collect the data of this study. The statistic used was percentage.

The findings revealed that 1.The crime category which caused by E-commerce of the consumer in Amphoe Meuang of Khonkaen Province area. For the product side, the most sample decide to purchase product because the several of brand as 53.63 percentages. For the price side, the most sample decide to purchase product because of reasonableness as 53.13 percentages. The ways of trading side, the most sample decide to purchase because website have always up to date as 53.38 percentages. For marketing support side, the most sample decide to purchase because of the several of promotion example discount, free gift, free delivery etc. as 52.38 percentages. For personal security side the most reason of sample to purchase product is about save personal information such as name, credit card number, address etc. as 55.14 percentages. For the personality service the most sample decide to purchase due to website have guide customer about appropriate product as 50.63 percentages. The most crime category that happened is defalcation and inducts fake information following section 14 of Computer - Related Crime Act.

2. The provision to protect and solve the problem of electronic buyer decision is have to generate system of security and product register for recheck available of product as advertised in website. Store should be guaranteed financial status by bank in case of open banking account for support transfer money event. Sales have to give tax number and receipt for customer and copy to Department of Business Development immediately after trading and paid. Online store have to send tax document to The Revenue Department and pay for VAT same as ordinary store, moreover in case of sending by communication shipper have to make an insurance for product.

Keywords: crime category, buyer decision, electronics

**บทนำ**

**ที่มาและความสำคัญของปัญหา**

ในโลกยุคปัจจุบันเป็นโลกไร้พรมแดน อินเตอร์เน็ตมีความสำคัญในชีวิตประจำวันในการสืบค้นข้อมูลต่างๆการติดต่อสื่อสารในสังคมและศึกษาหาความรู้นอกเหนือจากในตำราเรียนและเอกสาร มีทั้งความสะดวกรวดเร็ว ได้ข้อมูลที่หลากหลาย ตามที่เราต้องการ คนส่วนใหญ่ใช้อินเตอร์เน็ตในการอำนวยความสะดวก รวมถึงการขายสินค้าที่เรียกว่า พาณิชย์อิเล็กทรอนิคส์ เป็นการดำเนินธุรกิจโดยใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายทางธุรกิจ เช่น การซื้อขายสินค้าบริการ การโฆษณาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ไม่ว่าจะเป็นโทรศัพท์ โทรทัศน์ วิทยุ เพื่อลดค่าใช้จ่าย และเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร โดยการลดบทบาทองค์ประกอบทางธุรกิจลง เช่นทำเลที่ตั้ง อาคารประกอบการ โกดังเก็บสินค้า ห้องแสดงสินค้า รวมถึงพนักงานขาย พนักงานแนะนำสินค้า พนักงานต้อนรับลูกค้า เป็นต้น จึงลดข้อจำกัดของระยะทาง และเวลาลงได้

ปัจจุบันนี้ การซื้อขายสินค้าผ่านอินเทอร์เน็ต ได้รับความนิยมมากขึ้นในสังคมไทย เพราะสะดวกสบาย ประหยัดทั้งเวลาและค่าเดินทาง แต่ก็มีบ่อยครั้งที่เราไม่สามารถรู้ได้เลยว่า สินค้าคุณภาพ รูปลักษณ์ ขนาดตรงตามที่เราต้องการหรือไม่ และไม่เห็นหน้าตาของผู้ขาย อีกทั้งการชำระเงินต่างๆ นั้น เป็นการโอนเงินหรือชำระเงินออนไลน์ จึงเป็นช่องทางหนึ่งให้พวกมิจฉาชีพได้อาศัยในการหลอกลวงหรือก่ออาชญากรรมต่างๆได้ ดังที่เห็นเป็นข่าวอยู่เสมอๆ ได้รับการร้องเรียนจากผู้สั่งซื้อสินค้าผ่านอินเทอร์เน็ตแล้ว ถูกโกง โอนเงินจ่ายค่าสินค้าไปแล้วกลับไม่ได้สินค้าอย่างที่ตกลง หรือได้รับสินค้าไม่ตรงกับที่สั่งซื้อไว้ บางรายได้สินค้าไม่ตรงกับที่ประกาศไว้ในเว็บไซต์ ขณะที่บางรายหลังจากโอนเงินสั่งซื้อสินค้าไปแล้วผู้ขายกลับปิดเว็บไซต์หนีไป ผู้สั่งซื้อสินค้าผ่านอินเทอร์เน็ต ซึ่งโอนเงินค่าสินค้าแล้วไม่ได้สินค้าตามที่ตกลง ให้ข้อมูลว่า ผู้ขายจะลงประกาศขายสินค้าไว้ในเว็บไซต์ ในราคาถูกกว่าท้องตลาดเกินกว่าครึ่ง เมื่อตัดสินใจจะสั่งซื้อ ได้ติดต่อผ่านไลน์ ไปยังผู้ขาย ซึ่งผู้ขายให้โอนเงินค่าสินค้าให้ครึ่งหนึ่งของราคาสินค้าในหน้าเว็บไซต์ ผู้ซื้อจึงโอนเงินไปให้ หลังจากนั้นก็ไม่สามารถติดต่อผู้ขายได้อีก (คมมชัดลึก, 2557) คดีการซื้อสินค้าออนไลน์ เมื่อมีผู้สั่งซื้อของทางอินเตอร์เนต แต่ไม่ได้ของโดยเฉพาะแบรนด์หรูต่างๆ ทั้งกระเป๋า นาฬิกา เครื่องประดับ เครื่องสำอาง เสื้อผ้า รองเท้า มูลค่าตั้งแต่หลักพันถึงหลักแสนบาท ซึ่งส่วนใหญ่ผู้เสียหาย จะถูกหลอกผ่านทางสื่อโซเชียลเน็ตเวิร์ค เช่น มีการระบุว่าจะได้รับสินค้าภายใน 1-2 สัปดาห์ หลังจากโอนเงินไปแล้ว แต่พอเวลาล่วงเลยมาเป็นเดือนก็ยังไม่ได้รับของ เมื่อโทรไปถามก็ปิดเครื่อง จนถึงปิดร้านออนไลน์ ผู้เสียหลายรายพยายามตรวจสอบ กระทั่งทราบว่า ผู้ขายไม่มีหน้าร้านที่เปิดขายตามปกติ จึงไม่สามารถเรียกร้องค่าเสียหายได้ (ไทยรัฐ, 2,มกราคม.2557)

 พ.ต.อ.ไพฑูรย์ คุ้มสะพรหม รองผู้บังคับการปราบปรามการกระทำผิดเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค (รอง ผบก.ปคบ.) กล่าวว่า ที่ผ่านมามีประชาชนร้องเรียนว่าถูกโกงจากสั่งซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ตแล้วไม่ได้รับสินค้า หรือได้สินค้าแต่ไม่ตรงตามที่สั่งซื้อจริงอยู่บ่อยครั้ง ซึ่งมีการขยายผลจับกุมผู้กระทำความผิดอย่างสม่ำเสมอ (คมชัดลึก, 2557) ส่วน พ.ต.ท.อภิชาติ อภิชานนท์ รอง ผกก. กลุ่มงานสนับสนุนเทคโนโลยี กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (บก.ปอท.) กล่าวถึงสถิติการร้องเรียนทาง บก.ปอท. ว่ามีมากกว่า 600 คดี ต่อปีและเป็นคดีอันดับหนึ่ง ในคดีทั้งหมดของอาชญากรรมทางคอมพิวเตอร์ ทั้งนี้ทางกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี จะแยกคดีเป็น 2 ส่วน คือ คดีที่มีการแจ้งความดำเนินคดีฟ้องร้องประมาณ 300 คดี และคดีที่มีการเจรจาไกล่เกลี่ยไม่ถึงขั้นฟ้องร้องประมาณ 300 คดี ซึ่งสินค้าส่วนใหญ่ที่ผู้บริโภคถูกหลอกลวงมากที่สุดคือสินค้า แบรนด์เนมและโทรศัพท์ยี่ห้อดังได้ (ญาณพล ยั่งยืน, 2557)

**วัตถุประสงค์ของการศึกษา**

1. เพื่อศึกษาถึงลักษณะของอาชญากรรมที่เกิดขึ้นจากการเลือกซื้อสินค้าผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ของผู้บริโภคในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

2. เพื่อนำผลการศึกษากำหนดเป็นมาตรการการป้องกันเหตุที่เกิดจากลักษณะของอาชญากรรมที่เกิดขึ้นจากเลือกซื้อสินค้าผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ของผู้บริโภคในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

**ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

1. ทราบลักษณะของอาชญากรรมที่เกิดขึ้นจากการเลือกซื้อสินค้าผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ของผู้บริโภคในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

2. นำข้อมูลจากการวิจัยมากำหนดมาตรการในการป้องกันลักษณะของอาชญากรรมในการเลือกซื้อสินค้าผ่านสื่อ อิเล็กทรอนิกส์

**นิยามศัพท์เฉพาะ**

ลักษณะของอาชญากรรม หมายถึง การกระทำผิดอาชญากรรมทางเทคโนโลยี โดยการจำหน่ายสินค้าผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และเมื่อผู้บริโภคชำระเงินแล้วผู้จำหน่ายไม่ส่งสินค้าให้ผู้บริโภค หรือจัดส่งสินค้าที่ไม่ตรงตามที่ผู้บริโภคสั่งซื้อ จากนั้นไม่สามารถติดต่อได้และหลบหนี รวมถึงไม่สามารถติดตามจับกุมได้

การเลือกซื้อสินค้าผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง กระบวนการดำเนินทางธุรกิจโดยใช้อินเทอร์เน็ตเป็นสื่อกลางในการนำเสนอสินค้าและบริการ โดยมีการเชื่อมต่อกับผู้เกี่ยวข้องโดยเน้นการซื้อ – ขาย การถ่ายโอนเงิน เพื่อขยายธุรกิจให้กว้างไกลมากยิ่งขึ้น เช่น การซื้อขายสินค้าผ่านทางเว็บไซต์ เฟสบุ๊ค ไลน์ อินสตาแกรม เป็นต้น และชำระเงินโดยการโอนเงินหรือชำระเงินออนไลน์ โดยไม่เห็นผู้จำหน่ายและสินค้าจริง

**กรอบแนวคิดในการศึกษา**

การศึกษาลักษณะของอาชญากรรมในการเลือกซื้อสินค้าผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ของผู้บริโภคในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่นผู้ศึกษา

การเลือกซื้อสินค้าผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ลักษณะของอาชญากรรม

ของผู้บริโภคในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ในการเลือกซื้อสินค้าผ่าน

1.ด้านผลิตภัณฑ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ของ

2.ด้านราคา ผู้บริโภคในเขตพื้นที่

3.ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

4.ด้านการส่งเสริมการตลาด

5.ด้านการรักษาความเป็นส่วนตัว

6.ด้านการให้บริการส่วนบุคคล

**สรุปผล**

การศึกษาเรื่อง ลักษณะของอาชญากรรมที่เกิดขึ้นจากการเลือกซื้อสินค้าผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ของผู้บริโภคในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น สรุปผลการศึกษาดังนี้

1. การเลือกซื้อสินค้าผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ของผู้บริโภคในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ด้านผลิตภัณฑ์ ตัดสินใจซื้อสินค้าเนื่องจาก ความหลากหลายของตราสินค้า มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.63 ด้านราคาตัดสินใจซื้อสินค้าเนื่องจาก ความสมเหตุสมผลของราคาสินค้า มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.13 ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายตัดสินใจซื้อสินค้าเนื่องจาก เว็บไซด์มีการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.38 ด้านการส่งเสริมการตลาดตัดสินใจซื้อสินค้าเนื่องจาก ความหลากหลายของโปรโมชั่น เช่น การให้ส่วนลด การให้ของแถม จัดส่งฟรี เป็นต้น มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.38 ด้านการรักษาความเป็นส่วนตัวตัดสินใจซื้อสินค้าเนื่องจาก การเก็บข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าเป็นความลับ เช่น รายชื่อลูกค้า หมายเลขบัตรเครดิต ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์และอีเมล์ เป็นต้น มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 55.14 ด้านการให้บริการส่วนบุคคลตัดสินใจซื้อสินค้าเนื่องจาก เว็บไซด์มีการแนะนำสินค้าที่เหมาะสมแก่ลูกค้า มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.63 จากความผิดจากการหลอกขายสินค้านั้น เป็นความผิดตาม พ.ร.บ.คอมพิวเตอร์ฯ มาตรา14 และความผิดฐานฉ้อโกงทรัพย์ ซึ่งจากสถิติขอมูลของกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี จากปี พ.ศ.2557 มีจำนวน 458 คดี ปี พ.ศ. 2558 มีจำนวน 592 คดี ปี พ.ศ. 2559 มีจำนวน 681 คดี ปี 2560 มีจำนวน 742 คดี นั้นมีแนวโน้มของการรับแจ้งความเพิ่มขึ้นทุกปี แสดงให้เห็นว่าการหลอกขายสินค้าทางอินเตอร์เน็ทนั้นมีความสำคัญและเป็นช่องทางให้อาชญากรก่ออาชญากรรมได้มากขึ้นทุกปี โดยลักษณะของอาชญากรรมที่เกิดขึ้นเป็นลักษณะของการฉ้อโกง นำเข้าข้อมูลปลอม เท็จ

2. แนวทางการป้องกันและแก้ไขปัญหาการซื้อสินค้าผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

 2.1 ต้องให้มีการทำรูปแบบการดูแลการลงทะเบียนสินค้าที่จะขายไว้ด้วย จะได้มีการตรวจสอบว่ามีจริงหรือไม่ ทุกรายการที่ลงโฆษณาไว้

 2.2 ต้องให้มีธนาคารรับรองฐานะทางการเงินของผู้ขาย กรณีที่มีการเปิดบัญชีเพื่อรองรับการโอนเงิน เข้าบัญชีของลูกค้าร้านออนไลน์นั้น(ซึ่งต้องยื่นกับราชการไว้ด้วย เพื่อยืนยันหากกรณีเสียหายจะมีธนาคารจ่ายแทน)

 2.3 ต้องมีเลขหมายภาษีอากรและใบเสร็จรับเงินที่จะต้องจัดส่งให้กับลูกค้าและต้องสำเนาส่งไปทีกรมพัฒนาธุรกิจการค้าด้วยอีกหนึ่งชุดทันทีที่มีการขายและชำระเงินแล้ว ส่วนสำเนาที่จะยื่นภาษีต่อกรมสรรพากรก็ให้ร้านออนไลน์ต้องดำเนินการเช่นเดียวกับร้านค้าทั่วไป

 2.4 ต้องให้มีการเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มด้วยทุกราย (ตามระบบงานภาษีกรมสรรพากร)

 2.5. กรณีมีการส่งสินค้าผ่านงานขนส่งหรือไปรษณีย์ จะต้องให้มีการประกันของเสียหายแก่ผู้ซื้อด้วย

**อภิปรายผล**

การศึกษาเรื่อง ลักษณะของอาชญากรรมที่เกิดจากการการเลือกซื้อสินค้าผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ของผู้บริโภคในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ผู้ศึกษาอภิปรายผลตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนี้

ลักษณะของอาชญากรรมที่เกิดจากการการเลือกซื้อสินค้าผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ของผู้บริโภคในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น นั้นเป็นลักษณะอาชญากรรม ที่เป็นความผิดตาม พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ มาตรา14 และความผิดฐานฉ้อโกงทรัพย์ ซึ่งจากสถิติขอมูลของกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี จากปี พ.ศ.2557 มีจำนวน 458 คดี ปี พ.ศ. 2558 มีจำนวน 592 คดี ปี พ.ศ. 2559 มีจำนวน 681 คดี ปี 2560 มีจำนวน 742 คดี นั้นมีแนวโน้มของการรับแจ้งความเพิ่มขึ้นทุกปี โดยมีแนวโน้มมาจากที่ผู้บริโภคเลือกซื้อสินค้าผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์**ด้านด้านผลิตภัณฑ์**

เรื่องความหลากหลายของสินค้า คิดเป็นร้อยละ 53.63 เรื่องสินค้าทันสมัย คิดเป็นร้อยละ 53.38 เรื่องคุณภาพของสินค้า คิดเป็นร้อยละ 49.87 เรื่องสินค้าได้รับการรับรองที่ได้มาตรฐาน คิดเป็นร้อยละ 52.38 เรื่องบริการรับคืน หรือเปลี่ยนสินค้า คิดเป็นร้อยละ 51.38

**2.1 ด้านราคา**

 เรื่องความสมเหตุสมผลของราคาสินค้า คิดเป็นร้อยละ 53.13 เรื่องราคาสินค้าถูกกว่าการซื้อด้วยวิธีอื่น คิดเป็นร้อยละ 51.38 เรื่องความหลากหลายของวิธีการชำระเงิน คิดเป็นร้อยละ 48.87 เรื่องระบบความปลอดภัยของการชำระเงิน คิดเป็นร้อยละ 52.13 เรื่องความชัดเจนในการแสดงราคาสินค้า คิดเป็นร้อยละ 51.88

**2.2 ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย**

 เรื่องการสั่งซื้อสินค้าได้ตลอด 24 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 47.87 เรื่องกระบวนการสั่งซื้อเข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ 52.63 เรื่องการตรวจสอบความคืบหน้าของการสั่งซื้อได้ตลอด 24 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 51.13 เรื่องการติดต่อซื้อสินค้าได้จากทั่วประเทศ คิดเป็นร้อยละ 52.13 เรื่องเว็บไซด์ใช้งานง่าย สะดวก และรวดเร็วในการค้นหา เลือกซื้อสินค้า คิดเป็นร้อยละ 48.87 เรื่องเว็บไซด์มีการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ คิดเป็นร้อยละ 53.38 เรื่องการออกแบบเว็บไซด์ที่สวยงามและทันสมัย คิดเป็นร้อยละ 49.12 เรื่องความหลากหลายของการจัดส่งสินค้า คิดเป็นร้อยละ 49.87 เรื่องการตรงต่อเวลาในการจัดส่งสินค้าคิดเป็นร้อยละ 53.88

2.3 **ด้านการส่งเสริมการตลาด**

 เรื่องการโฆษนาบนอินเทอร์เน็ต ช่วยกระตุ้นการตัดสินใจซื้อสินค้า คิดเป็นร้อยละ 48.12 เรื่องการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร ทางอินเทอร์เน็ต อย่างทั่วถึง คิดเป็นร้อยละ 50.63 เรื่องความหลากหลายของโปรโมชั่น คิดเป็นร้อยละ 52.38 เรื่องการทำโปรโมชั่นบ่อยครั้ง คิดเป็นร้อยละ 49.12 เรื่องการสื่อสารข้อมูลของสินค้าแก่ลูกค้า โปรโมชั่นต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 51.38 เรื่องความเป็นมืออาชีพของผู้ขาย คิดเป็นร้อยละ 49.62 เรื่องการนำเสนอสินค้าไปยังลูกค้าโดยตรง คิดเป็นร้อยละ 49.87

**2.4 ด้านการรักษาความเป็นส่วนตัว**

 เรื่องการเก็บข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าเป็นความลับ เช่น รายชื่อลูกค้า หมายเลขบัตรเครดิต ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์และอีเมล์ เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 55.14เรื่องการเข้ารหัสข้อมูลในการรับ-ส่งข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 47.62เรื่องการขออนุญาตลูกค้าเพื่อส่งข้อมูลข่าวสารไปยังอีเมล์ของลูกค้า คิดเป็นร้อยละ 54.14

2.5 **ด้านการให้บริการส่วนบุคคล**

 เรื่องเว็บไซด์มีระบบบันทึกข้อมูลสินค้าที่ลูกค้าเคยสั่งซื้อ คิดเป็นร้อยละ 47.87 เรื่องเว็บไซด์มีการแนะนำสินค้าที่เหมาะสมแก่ลูกค้า คิดเป็นร้อยละ 50.63 เรื่องการให้คำแนะนำ คำปรึกษา เกี่ยวกับข้อสงสัยต่างๆ ให้กับลูกค้า คิดเป็นร้อยละ 49.12

**ข้อเสนอแนะ**

การศึกษาเรื่อง ลักษณะของอาชญากรรมที่เกิดจากการการเลือกซื้อสินค้าผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ของผู้บริโภคในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ข้อเสนอแนะในการศึกษาดังนี้

1. เผยแพร่ความรู้เรื่องลักษณะอาชญากรรมที่เกิดจากการเลือกซื้อสินค้าผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ของผู้บริโภคในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

2. ฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ตำรวจและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้มีความรู้และความเข้าเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี ในทุกๆด้าน

3. สร้างความรู้ความเข้าใจแก่ผู้ใช้อินเตอร์เน็ท ให้ระมัดระวังในการเลือกซื้อสินค้าที่จะก่อให้เกิดอาชญากรรม

4. เผยแพร่ความรู้และสถิติเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นในประเทศไทย

5. เจ้าหน้าที่ตำรวจควรให้ความสำคัญกับการนำตัวผู้กระทำความผิดทางเทคโนโลยีมาลงโทษเพื่อปราบปรามและเป็นแบบอย่างแก่อาชญากรที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

**บรรณานุกรม**

พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

โกศวัต รัตโนทยานนท์. (2550). พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย.

จิตตาภิมุข อักษรอินทร์. (2546). ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จทางการตลาดของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ธนพัต จันดาโชติ. (2547). ความสัมพันธ์ระหว่างพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์กับผลการดำเนินงานขององค์การธุรกิจในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

พิชญธิดา ลิ้มสวัสดิวงศ์. (2551). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยกรุงเทพ. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

เพชรีภรณ์ เทียมชัยบุตร. (2553). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการซื้อเสื้อผ้ามือสองผ่านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ปานศิริ พูลพล. (2547).ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจ ต่อ 7- eleven ในอำเภอพล จังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ วิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย

ราม ปิยะเกตุ, และคนอื่นๆ (2547). โครงการศึกษาวิเคราะห์พัฒนาการของ ผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์. กรุงเทพฯ: กองพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์.

สมบูรณ์ มีนาค. (2547). พฤติกรรมการตัดสินใจและความพึงพอใจในการทำประกันชีวิตของประชาชนในเขตภาคกลาง. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

ห้องสมุดธนาคารไทยพาณิชย์. (2547). การทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.

ทัศนีย์ จิตทองกุล, กิ่งพร ทองใบ,สุขุมาลย์ ชำนิจ (2555). สาเหตุที่แรงงานไทยไปทำงานต่างประเทศ : วิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย.