



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

กฤษณะ เจริญฤทธิ์¹
ศุภวัฒน์การ วงศ์ธนวุธ²

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะของอาชญากรรมที่เกิดขึ้นจากการเลือกซื้อสินค้าผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และศึกษามาตรการการป้องกันเหตุที่เกิดจากลักษณะของอาชญากรรมที่เกิดขึ้นจากการเลือกซื้อสินค้าผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ของผู้บริโภคในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ที่เคยใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และเคยเห็นการโฆษณาขายสินค้าผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น จำนวน 399 คน เครื่องมือใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม ที่มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .935 และแบบสัมภาษณ์สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ (percentage) และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis)

ผลการศึกษา พบว่า

1. ลักษณะของอาชญากรรมที่เกิดขึ้นจากการเลือกซื้อสินค้าผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ของผู้บริโภคในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ด้านผลิตภัณฑ์ ตัดสินใจซื้อสินค้าเนื่องจาก ความหลากหลายของตราสินค้า มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.63 ด้านราคาตัดสินใจซื้อสินค้าเนื่องจาก ความสมเหตุสมผลของราคาสินค้า มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.13 ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายตัดสินใจซื้อสินค้าเนื่องจาก เว็บไซต์มีการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.38 ด้านการส่งเสริมการตลาดตัดสินใจซื้อสินค้าเนื่องจาก ความหลากหลายของโปรโมชั่น เช่น การให้ส่วนลด การให้ของแถม จัดส่งฟรี เป็นต้น มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.38 ด้านการรักษาความเป็นส่วนตัวตัดสินใจซื้อสินค้าเนื่องจาก การเก็บข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าเป็นความลับ เช่น รายชื่อลูกค้า หมายเลขบัตรเครดิต ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์และอีเมล อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 55.14 ด้านการให้บริการส่วนบุคคลตัดสินใจซื้อสินค้าเนื่องจาก เว็บไซต์มีการแนะนำสินค้าที่เหมาะสมแก่ลูกค้า มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.63 โดยลักษณะของอาชญากรรมที่เกิดขึ้นเป็นลักษณะของการฉ้อโกง นำเข้าข้อมูลปลอม เท็จ ตามมาตรา 14 ของ พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์

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

คำสำคัญ ลักษณะอาชญากรรม, การเลือกซื้อสินค้า, สื่ออิเล็กทรอนิกส์

Abstract

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

¹ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น

² คณบดีวิทยาลัยปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น



The findings revealed that

1. The crime category which caused by E-commerce of the consumer in Amphoe Meuang of Khon Kaen Province area. For the product side, the most sample decide to purchase product because the several of brand as 53.63%. For the price side, the most sample decide to purchase product because of reasonableness as 53.13%. The ways of trading side, the most sample decided to purchase because website have always up to date as 53.38%. For marketing support side, the most sample decided 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 was about save personal information such as name, credit card number, address etc. as 55.14%. For the personality service the most sample decided to purchase due to website have guide customer about appropriate product as 50.63%. The most crime category that happened was 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 decide 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

ในโลกยุคปัจจุบันเป็นโลกไร้พรมแดน อินเทอร์เน็ตมีความสำคัญในชีวิตประจำวันในการสืบค้นข้อมูลต่างๆ การติดต่อสื่อสารในสังคมและศึกษาหาความรู้ นอกเหนือจากในตำราเรียนและเอกสาร มีทั้งความสะดวกรวดเร็ว ได้ข้อมูลที่หลากหลาย ตามที่เราต้องการ คนส่วนใหญ่ใช้อินเทอร์เน็ตในการอำนวยความสะดวก รวมถึงการขายสินค้าที่เรียกว่า พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นการดำเนินธุรกิจโดยใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายทางธุรกิจ เช่น การซื้อขายสินค้าบริการ การโฆษณาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ไม่ว่าจะ เป็นโทรศัพท์ โทรทัศน์ วิทยุ เพื่อลดค่าใช้จ่าย และเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร โดยการลดบทบาทของบุคคลทางธุรกิจลง เช่นทำเลที่ตั้ง อาคารประกอบการ โกดังเก็บสินค้า ห้องแสดงสินค้า รวมถึงพนักงานขาย พนักงานแนะนำสินค้า พนักงานต้อนรับลูกค้า เป็นต้น จึงลดข้อจำกัดของระยะทาง และเวลาลงได้ ทั้งนี้พบว่าโดยภาพรวมผู้ประกอบการมีปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดเกี่ยวกับความต้องการได้รับการพัฒนาความรู้ด้านการผลิตสื่อสังคม (Social Media) ประเภทต่างๆ อาทิ เว็บไซต์ เว็บเพจ เพจบุ๊ก โลก หรือสื่ออื่นๆ เพื่อให้ลูกค้าเข้าถึงได้มากและสะดวก

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องไปอย่างรวดเร็ว และมีบทบาทในชีวิตประจำวันอย่างมากต่อประชาชนทุกกลุ่ม ทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูล และสารสนเทศได้อย่างสะดวกรวดเร็วและอิสระ เกิดกิจกรรมทางเศรษฐกิจอื่นๆ มากมายในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจึงมีคุณประโยชน์ต่อสังคมเป็นอย่างยิ่ง นอกจากนี้ จะเห็นได้ว่าผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในปัจจุบันมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง และอินเทอร์เน็ตก็มีบริการที่หลากหลายรูปแบบที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างทั่วถึงจึงเป็นช่องทางที่ทำให้ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตทั่วไปอาจกระทำความผิดได้โดยไม่รู้ตัว (แสงโสม อมรัตน์กุล, 2556) ปัจจุบันนี้ การซื้อขายสินค้าผ่านอินเทอร์เน็ต ได้รับความนิยมนมากขึ้นในสังคมไทย เพราะสะดวกสบาย ประหยัดทั้งเวลาและค่าเดินทาง แต่ก็มีบ่อยครั้งที่เราไม่สามารถรู้ได้เลยว่า สินค้าคุณภาพ รูปลักษณ์ ขนาดตรงตามที่เราต้องการหรือไม่ และไม่เห็นหน้าตาของผู้ขาย อีกทั้งการชำระเงินต่างๆ นั้นเป็นการโอนเงินหรือชำระเงินออนไลน์ จึงเป็นช่องทางหนึ่งให้พวกมิจฉาชีพได้อาศัยในการหลอกลวงหรือก่ออาชญากรรมต่างๆ ได้ ดังที่เห็นเป็นข่าวอยู่เสมอๆ ได้รับการร้องเรียนจากผู้สั่งซื้อสินค้าผ่านอินเทอร์เน็ตแล้ว ถูกโกง โอนเงิน

จ่ายค่าสินค้าไปแล้วกลับไม่ได้สินค้าอย่างที่ตกลง หรือได้รับสินค้าไม่ตรงกับที่สั่งซื้อไว้ บางรายได้สินค้าไม่ตรงกับที่ประกาศไว้ในเว็บไซต์ ขณะที่บางรายหลังจากโอนเงินสั่งซื้อสินค้าไปแล้วผู้ขายกลับปิดเว็บไซต์หนีไป ผู้สั่งซื้อสินค้าผ่านอินเทอร์เน็ต ซึ่งโอนเงินค่าสินค้าแล้วไม่ได้สินค้าตามที่ตกลงให้ข้อมูลว่า ผู้ขายจะลงประกาศขายสินค้าไว้ในเว็บไซต์ ในราคาถูกลงกว่าท้องตลาดเกินกว่าครึ่ง เมื่อตัดสินใจจะสั่งซื้อ ได้ติดต่อผ่านไลน์ ไปยังผู้ขาย ซึ่งผู้ขายให้โอนเงินค่าสินค้าให้ครึ่งหนึ่งของราคาสินค้าในหน้าเว็บไซต์ ผู้ซื้อจึงโอนเงินไปให้ หลังจากนั้นก็ไม่สามารถติดต่อผู้ขายได้อีก คดีการซื้อขายออนไลน์ เมื่อมีผู้สั่งซื้อของทางอินเทอร์เน็ต แต่ไม่ได้ของ โดยเฉพาะแบรนด์หรูต่างๆ ทั้งกระเป๋า นาฬิกา เครื่องประดับ เครื่องสำอาง เสื้อผ้า รองเท้า มูลค่าตั้งแต่หลักพันถึงหลักแสนบาท ซึ่งส่วนใหญ่ผู้เสียหาย จะถูกหลอกผ่านทางโซเชียลเน็ตเวิร์ค เช่น มีการระบุว่าจะได้รับสินค้าภายใน 1-2 สัปดาห์ หลังจากโอนเงินไปแล้ว แต่พอเวลาล่วงเลยมาเป็นเดือนก็ยังไม่ได้รับของ เมื่อโทรไปถามก็ปิดเครื่อง จนถึงปิดร้านออนไลน์ ผู้เสียหายหลายรายพยายามตรวจสอบ กระทั่งทราบว่า ผู้ขายไม่มีหน้าร้านที่เปิดขายตามปกติ จึงไม่สามารถเรียกร้องค่าเสียหายได้

พ.ต.อ.ไพฑูรย์ คุ่มสะพรหม รองผู้บังคับการปราบปรามการกระทำผิดเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค (รอง ผบก.ปคบ.) กล่าวว่า ที่ผ่านมามีประชาชนร้องเรียนว่าถูกโกงจากสั่งซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ตแล้วไม่ได้รับสินค้า หรือได้สินค้าแต่ไม่ตรงตามที่สั่งซื้อจริงอยู่บ่อยครั้ง ซึ่งมีการขยายผลจับกุมผู้กระทำความผิดอย่างสม่ำเสมอ ส่วน พ.ต.ท.อภิชาติ อภิขานนท์ รอง ผกก. กลุ่มงานสนับสนุนเทคโนโลยี กองบังคับการปราบปรามการกระทำผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (บก.ปอท.) กล่าวว่าถึงสถิติการร้องเรียนทางบก.ปอท. ว่ามีมากกว่า 600 คดี ต่อปีและเป็นคดีอันดับหนึ่งในคดีทั้งหมดของอาชญากรรมทางคอมพิวเตอร์ ทั้งนี้ทางกองบังคับการปราบปรามการกระทำผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี จะแยกคดีเป็น 2 ส่วน คือ คดีที่มีการแจ้งความดำเนินคดีฟ้องร้องประมาณ 300 คดี และคดีที่มีการเจรจาไกล่เกลี่ยไม่ถึงขั้นฟ้องร้องประมาณ 300 คดี ซึ่งสินค้าส่วนใหญ่ที่ผู้บริโภคถูกหลอกหลวงมากที่สุดคือสินค้า แบรินด์เนมและโทรศัพท์ยี่ห้อดังได้ (ฐานพล ยั่งยืน, 2557)

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาถึงลักษณะของอาชญากรรมที่เกิดขึ้นจากการเลือกซื้อสินค้าผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ของผู้บริโภคในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

2. เพื่อศึกษามาตรการการป้องกันเหตุที่เกิดขึ้นจากลักษณะของอาชญากรรมที่เกิดขึ้นจากการเลือกซื้อสินค้าผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ของผู้บริโภคในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

ขอบเขตของการศึกษา

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาถึงลักษณะของอาชญากรรมที่เกิดขึ้นจากการเลือกซื้อสินค้าผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ของผู้บริโภคในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น โดยศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ของผู้บริโภคในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

2. ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้คือ ผู้ที่เคยใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์และเคยเห็นการโฆษณาขายสินค้าผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น จำนวน 399 คน

3. ขอบเขตด้านพื้นที่ ในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่าง เดือนมกราคม - เดือนพฤษภาคม 2559

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

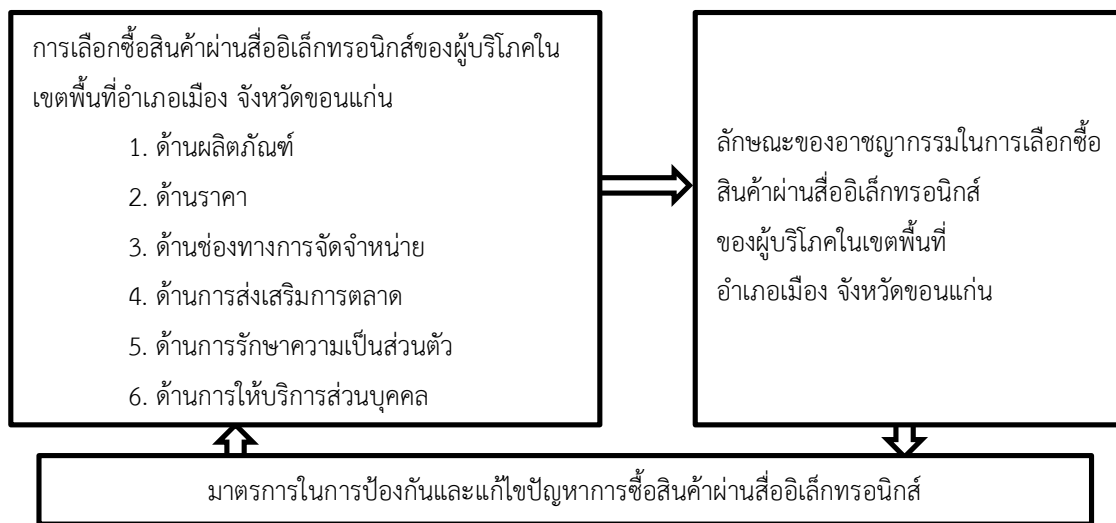
1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับอาชญากรรมกับการขายสินค้าผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

การศึกษาครั้งนี้ ศึกษาจากเอกสารเกี่ยวข้องกับอาชญากรรมกับการขายสินค้าผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ บันทึกการแจ้งความ สำนวนการสอบสวนคดี การบันทึกคดี บันทึกคดีการกระทำความผิด บันทึกการสอบปากคำ โจทก์ผู้เสียหาย บันทึกการดำเนินคดีทางกฎหมาย สำนวนการส่งฟ้องของอัยการ และคำพิพากษาของคดีที่ดำเนินการเสร็จแล้ว

2. แบบสอบถาม สอบถามเกี่ยวกับผู้ใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เกี่ยวกับการเลือกซื้อสินค้าผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น 1. ด้านผลิตภัณฑ์ 2. ด้านราคา 3. ด้านช่องทางการจัดตำแหน่ง 4. ด้านการส่งเสริมการตลาด 5. ด้านการรักษาความเป็นส่วนตัว 6. ด้านการให้บริการส่วนบุคคล

กรอบแนวคิดในการศึกษา

การศึกษาลักษณะของอาชญากรรมในการเลือกซื้อสินค้าผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ของผู้บริโภคในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ผู้ศึกษาได้กำหนดกรอบแนวคิดการศึกษา ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดการศึกษา

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ข้อมูลสารสนเทศลักษณะของอาชญากรรมที่เกิดขึ้นจากการเลือกซื้อสินค้าผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ของผู้บริโภคในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น
2. ได้นำข้อมูลสารสนเทศจากการวิจัยมากำหนด มาตรการในการป้องกันลักษณะของอาชญากรรมในการเลือกซื้อสินค้าผ่านสื่อ อิเล็กทรอนิกส์
3. ได้นำข้อมูลสารสนเทศข้อมูลจากการวิจัยมา เป็นแนวทางในการกำหนดและปรับเปลี่ยนข้อกฎหมายให้ รู้เท่าทันอาชญากรทางอิเล็กทรอนิกส์
4. เป็นแนวทางในการสร้างความรู้ความเข้าใจ แก่ผู้ใช้อินเทอร์เน็ต ให้ระมัดระวังในการเลือกซื้อสินค้าที่จะ ก่อให้เกิดอาชญากรรม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

แหล่งข้อมูล (source of data) การศึกษาครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงประยุกต์ (Applied Research) มีแหล่งข้อมูล ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

- 1) แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) เป็นข้อมูลที่ได้มาจากการศึกษาค้นคว้าและรวบรวมข้อมูล จากเอกสารโดยเน้นการวิเคราะห์เอกสารที่เกี่ยวข้องกับ อาชญากรรมกับการขายสินค้าผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ บันทึกการแจ้งความ สำนวนการสอบสวน การบันทึกคดี การสอบปากคำโจทก์ผู้เสียหาย บันทึกการดำเนินคดี ทางกฎหมาย

- 2) แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) เป็นข้อมูลที่ได้มาจากสอบถามและสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ระหว่างวันที่ มกราคม-เดือนพฤษภาคม 2559 โดยการส่ง แบบสอบถามผ่านทางผู้ขาย สินค้าอิเล็กทรอนิกส์ ในเขต พื้นที่ อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสาร
การวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารทำการศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) วิเคราะห์ตีความข้อมูล วิเคราะห์ความหมายในรูปของการ วิเคราะห์เนื้อหา สรุปผลและสรุปข้อค้นพบโดยการอธิบาย เชิงพรรณนา
2. การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสอบถาม
ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของ ผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการหาค่าร้อยละ
ตอนที่ 2 ลักษณะของอาชญากรรมในการ เลือกซื้อสินค้าผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ของผู้บริโภคในเขต พื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น โดยการหาค่าร้อยละ
3. การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์
นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาจำแนก ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา แล้วทำการวิเคราะห์ ข้อมูลตามประเด็นข้อคำถาม โดยการพรรณนาวิเคราะห์ การวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) วิเคราะห์ตีความ ข้อมูล วิเคราะห์ความหมายในรูปของการวิเคราะห์เนื้อหา

และสรุปผลออกมาเป็นการบรรยายเชิงพรรณนา จากนั้นนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเอกสารและข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาสรุปเป็นผลการศึกษาระบบบรรยายเชิงพรรณนา รวมถึงนำเสนอข้อเสนอแนะแนวทางในการป้องกันการก่ออาชญากรรมเกี่ยวกับการขายสินค้าผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ลักษณะของอาชญากรรมที่เกิดขึ้นจากการเลือกซื้อสินค้าผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ของผู้บริโภคในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น สรุปผลการศึกษา ดังนี้

1. การเลือกซื้อสินค้าผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ด้านผลิตภัณฑ์ ตัดสินใจซื้อสินค้าเนื่องจาก ความหลากหลายของตรา

ด้านผลิตภัณฑ์

ความหลากหลายของสินค้า คิดเป็นร้อยละ 53.63

สินค้าทันสมัย คิดเป็นร้อยละ 53.38

คุณภาพของสินค้า คิดเป็นร้อยละ 49.87

สินค้าได้รับการรับรองที่ได้มาตรฐาน คิดเป็นร้อยละ 52.38

บริการรับคืน หรือเปลี่ยนสินค้า คิดเป็นร้อยละ 51.38

ด้านราคา

ความสมเหตุสมผลของราคาสินค้า คิดเป็นร้อยละ 53.13

ราคาสินค้าถูกกว่าการซื้อด้วยวิธีอื่น คิดเป็นร้อยละ 51.38

ความหลากหลายของวิธีการชำระเงิน คิดเป็นร้อยละ 48.87

ระบบความปลอดภัยของการชำระเงิน คิดเป็นร้อยละ 52.13

ความชัดเจนในการแสดงราคาสินค้า คิดเป็นร้อยละ 51.88

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

การสั่งซื้อสินค้าได้ตลอด 24 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 47.87

กระบวนการสั่งซื้อเข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ 52.63

การตรวจสอบความคืบหน้าของการสั่งซื้อได้ตลอด 24 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 51.13

การติดต่อซื้อสินค้าได้จากทั่วประเทศ คิดเป็นร้อยละ 52.13

เว็บไซต์ใช้งานง่าย สะดวก และรวดเร็วในการค้นหา เลือกซื้อสินค้า คิดเป็นร้อยละ 48.87

เว็บไซต์มีการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ คิดเป็นร้อยละ 53.38

การออกแบบเว็บไซต์ที่สวยงามและทันสมัย คิดเป็นร้อยละ 49.12

ความหลากหลายของการจัดส่งสินค้า คิดเป็นร้อยละ 49.87

การตรงต่อเวลาในการจัดส่งสินค้า คิดเป็นร้อยละ 53.88

ด้านการส่งเสริมการตลาด

การโฆษณาบนอินเทอร์เน็ต น่าสนใจช่วยกระตุ้นการตัดสินใจซื้อสินค้า คิดเป็นร้อยละ 48.12

การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร ทางอินเทอร์เน็ตอย่างทั่วถึง คิดเป็นร้อยละ 50.63

ความหลากหลายของโปรโมชั่น เช่น การให้ส่วนลด การให้ของแถม จัดส่งฟรี เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 52.38

การทำโปรโมชั่นบ่อยครั้ง คิดเป็นร้อยละ 49.12

การสื่อสารข้อมูลของสินค้าแก่ลูกค้า โดยเฉพาะโปรโมชั่นต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 51.38

ความเป็นมืออาชีพของผู้ขาย คิดเป็นร้อยละ 49.62

การนำเสนอสินค้าไปยังลูกค้าโดยตรง คิดเป็นร้อยละ 49.87

ด้านการรักษาความเป็นส่วนตัว

การเก็บข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าเป็นความลับ เช่น รายชื่อลูกค้า หมายเลขบัตรเครดิต ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์และอีเมล เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 55.14

การเข้ารหัสข้อมูลในการรับ-ส่งข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 47.62

การขออนุญาตลูกค้าเพื่อส่งข้อมูลข่าวสารไปยังอีเมลของลูกค้า คิดเป็นร้อยละ 54.14

ด้านการให้บริการส่วนบุคคล

เว็บไซต์มีระบบบันทึกข้อมูลสินค้าที่ลูกค้าเคยสั่งซื้อหรือเคยดูข้อมูลสินค้า คิดเป็นร้อยละ 47.87

เว็บไซต์มีการแนะนำสินค้าที่เหมาะสมแก่ลูกค้าคิดเป็นร้อยละ 50.63

การให้คำแนะนำ คำปรึกษา เกี่ยวกับข้อสงสัยต่างๆ ให้กับลูกค้ารายบุคคลผ่านเว็บไซต์ หรือโทรศัพท์ คิดเป็นร้อยละ 49.122

จากความผิดเรื่องการหลอกขายสินค้านั้น เป็นความผิดตาม พ.ร.บ.คอมพิวเตอร์ฯ มาตรา14 และ



ความผิดฐานฉ้อโกงทรัพย์ ซึ่งจากสถิติข้อมูลของกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี 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 แสดงให้เห็นว่าการหลอกลวงขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ตนั้นมีความสำคัญ และเป็นช่องทางให้อาชญากรก่ออาชญากรรมได้มากขึ้นทุกปีโดยลักษณะของอาชญากรรมที่เกิดขึ้นเป็นลักษณะของการฉ้อโกง นำเข้าข้อมูลปลอมเท็จ

แนวทางการป้องกันและแก้ไขปัญหาการซื้อ

สินค้าผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

1. รัฐบาลควรดำเนินการให้มีการทำรูปแบบการดูแลการลงทะเบียนสินค้าที่จะขายไว้ด้วย จะได้มีการตรวจสอบว่ามีจริงหรือไม่ ทุกรายการที่ลงทะเบียนไว้
2. ธนาคารควรรับรองฐานะทางการเงินของผู้ขาย กรณีที่มีการเปิดบัญชีเพื่อรองรับการโอนเงิน เข้าบัญชีของลูกค้าร้านออนไลน์นั้น (ซึ่งต้องยื่นกับราชการไว้ด้วย เพื่อยืนยันหากกรณีเสียหายจะมีธนาคารจ่ายแทน)
3. กรมสรรพสามิตควรดำเนินการให้มีเลขหมายภาษีอากรและใบเสร็จรับเงินที่จะต้องจัดส่งให้กับลูกค้าและต้องสำเนาส่งไปที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้าด้วยอีกหนึ่งชุดทันทีที่มีการขายและชำระเงินแล้ว ส่วนสำเนาที่จะยื่นภาษีต่อกรมสรรพากรก็ให้ร้านออนไลน์ต้องดำเนินการเช่นเดียวกับร้านค้าทั่วไป
4. รัฐบาลจะต้องเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มด้วยทุกราย (ตามระบบงานภาษีกรมสรรพากร)
5. กรณีมีการส่งสินค้าผ่านงานขนส่งหรือไปรษณีย์ จะต้องให้มีการประกันของเสียหายแก่ผู้ซื้อด้วย

อภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง ลักษณะของอาชญากรรมที่เกิดจากการการเลือกซื้อสินค้าผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ของผู้บริโภคในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ผู้ศึกษาอภิปรายผลตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนี้

ลักษณะของอาชญากรรมที่เกิดจากการการเลือกซื้อสินค้าผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ของผู้บริโภคในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น นั้นเป็นลักษณะอาชญากรรม ที่เป็นความผิดตาม พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ มาตรา 14 และ ความผิดฐานฉ้อโกงทรัพย์ ซึ่งจากสถิติข้อมูลของกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี 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 นั้นมีแนวโน้มของการรับแจ้งความเพิ่มขึ้น

ทุกปี โดยมีแนวโน้มมาจากที่ผู้บริโภคเลือกซื้อสินค้าผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ความหลากหลายของตราสินค้า มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.63 ด้านราคาตัดสินใจซื้อสินค้าเนื่องจากความสมเหตุสมผลของราคาสินค้า มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.13 ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายตัดสินใจซื้อสินค้า เนื่องจาก เว็บไซต์มีการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.38 ด้านการส่งเสริมการตลาดตัดสินใจซื้อสินค้าเนื่องจาก ความหลากหลายของโปรโมชั่น เช่น การให้ส่วนลด การให้ของแถม จัดส่งฟรี เป็นต้นมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.38 ด้านการรักษาความปลอดภัยตัดสินใจซื้อสินค้าเนื่องจาก การเก็บข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าเป็นความลับ เช่น รายชื่อลูกค้า หมายเลขบัตรเครดิต ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์และอีเมล เป็นต้นมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 55.14 ด้านการให้บริการส่วนบุคคลตัดสินใจซื้อสินค้าเนื่องจาก เว็บไซต์มีการแนะนำสินค้าที่เหมาะสมแก่ลูกค้า มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.63 นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิยะดา กองจันทร์ดี (2558) ที่วิจัยเรื่อง ปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องปรับอากาศของผู้บริโภคในจังหวัดขอนแก่น พบว่า ด้านราคา จากการศึกษา พบว่า ผู้บริโภคให้ความสำคัญกับราคาของเครื่องปรับอากาศ และราคาของอะไหล่ของเครื่องปรับอากาศมากที่สุด ดังนั้น ผู้ประกอบการต้องพยายามที่จะลดต้นทุนในการผลิตให้ต่ำที่สุด โดยคงคุณภาพที่ดีไว้ เพื่อให้สามารถแข่งขันทางด้านราคากับคู่แข่งได้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

การศึกษาเรื่อง ลักษณะของอาชญากรรมที่เกิดจากการการเลือกซื้อสินค้าผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ของผู้บริโภคในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ควรเผยแพร่ความรู้เรื่องลักษณะอาชญากรรมที่เกิดจากการการเลือกซื้อสินค้าผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ของผู้บริโภคในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น
2. ควรฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ตำรวจและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี ในทุกๆด้าน
3. ควรสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ผู้ใช้อินเทอร์เน็ต ให้ระมัดระวังในการเลือกซื้อสินค้าที่จะก่อให้เกิดอาชญากรรม
4. ควรเผยแพร่ความรู้และสถิติเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นในประเทศไทย
5. ควรเจ้าหน้าที่ตำรวจควรให้ความสำคัญกับการนำตัวผู้กระทำความผิดทางเทคโนโลยีมาลงโทษเพื่อ



- ปราบปรามและเป็นแบบอย่างแก่อาชญากรที่จะเกิดขึ้นในอนาคต
6. ควรเพิ่มมาตรการการรักษาความปลอดภัยในการล็อกอินเข้าใช้ระบบอินเทอร์เน็ต
7. ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการตรวจสอบความปลอดภัยในการขายสินค้าทางอิเล็กทรอนิกส์
8. ควรจัดให้มีเว็บไซต์กลางของรัฐในการซื้อขายสินค้าผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์
- เอกสารอ้างอิง**
1. โกศวัต รัตโนทยานนท์. (2550). **พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย.
 2. จิตตภิมุข อักษรอินทร์. (2546). **ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จทางการตลาดของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์**. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
 3. ทศนีย์ จิตทองกุล, กิ่งพร ทองใบ, สุขุมลย์ ชำนิจ. (2555). **สาเหตุและปัญหาของแรงงานไทยในการทำงานต่างประเทศศึกษากรณีแรงงานไทยที่เดินทางไปทำงานได้ทุกวัน**. วารสารวิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย 2(1) (มกราคม – มิถุนายน).
 4. ธนพัทธ์ จันดาโชติ. (2547). **ความสัมพันธ์ระหว่างพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์กับผลการดำเนินงานขององค์การธุรกิจในประเทศไทย**. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
 5. พิชญธิดา ลี้มสวัสดิวงศ์. (2551). **ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยกรุงเทพ**. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
 6. เพชรภรณ์ เทียมชัยบุตร. (2553). **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการซื้อเสื้อผ้ามือสองผ่านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์**. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
 7. ราม ปิยะเกตุ, และคนอื่นๆ. (2547). **โครงการศึกษาวิเคราะห์พัฒนาการของ ผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์**. กรุงเทพฯ: กองพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์
 8. สมบูรณ์ มีนาค. (2547). **พฤติกรรม การตัดสินใจและความพึงพอใจในการทำประกันชีวิตของประชาชนในเขตภาคกลาง**. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
 9. วิยะดา กองจันทร์ดี และอำนาจ อมรเกียรติไพศาล. (2558). **ปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องปรับอากาศของผู้บริโภคในจังหวัดขอนแก่น**. วารสารวิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย. 3(2) (กรกฎาคม – ธันวาคม) : 72.
 10. แสงโสม อมรรัตนกุล, พิระวัฒน์ ขาวสิทธิวงษ์. (2556). **ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.2550**. วารสารวิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย ปีที่ 3 ฉบับที่ 2 เดือนกรกฎาคม – ธันวาคม.
 11. ห้องสมุดธนาคารไทยพาณิชย์. (2547). **การทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์**. กรุงเทพฯ.