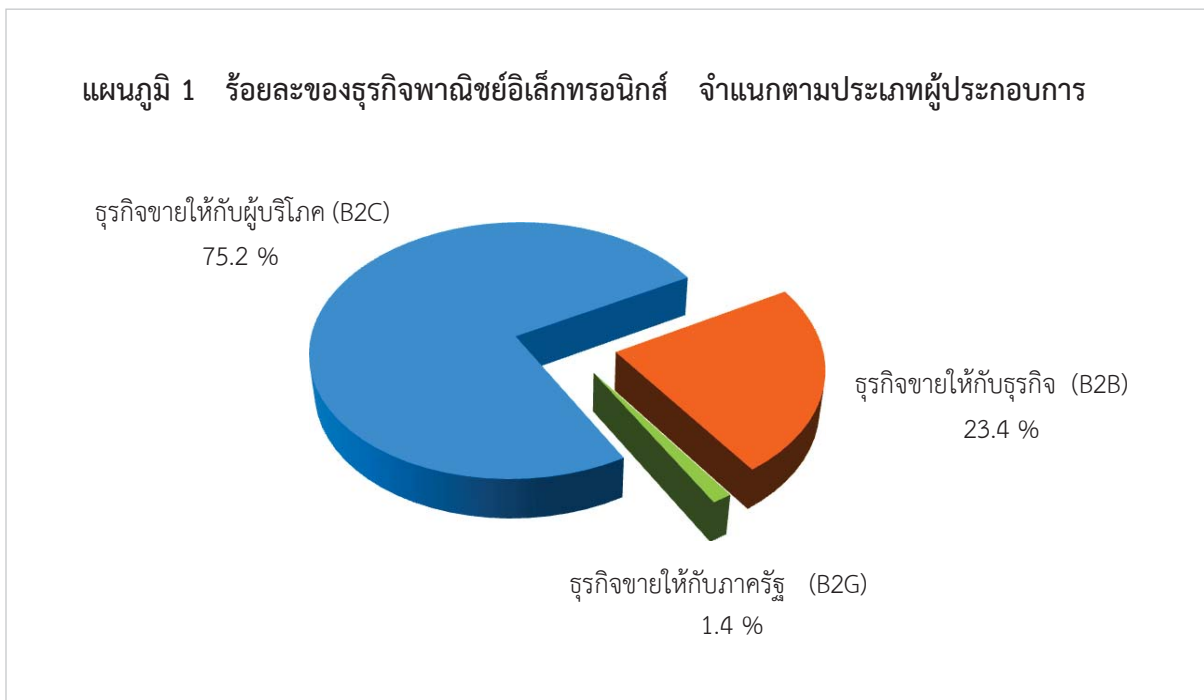


สำนักงานสถิติแห่งชาติ ได้ทำการสำรวจสถานภาพการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทยอย่างต่อเนื่องทุกปีตั้งแต่ปี 2550 และครั้งนี้เป็นการสำรวจครั้งที่ 6 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบ สถานภาพของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในปัจจุบันว่าเป็นอย่างไร ตลอดจนปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะที่ต้องการให้ภาครัฐเข้ามาช่วยเหลือสนับสนุน เพื่อนำไปใช้ในการกำหนดนโยบาย วางแผนจัดทามาตรการต่างๆ ในการส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาศักยภาพด้าน พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และสามารถแข่งขันทางการค้าได้ในระดับสากลตลอดจนใช้ประโยชน์ในการติดตามประเมินผลการพัฒนาที่ผ่านมา ในขณะเดียวกัน ภาคเอกชนก็สามารถใช้ประโยชน์จากการสำรวจนี้เป็นแนวทางในการขยายตลาดการปรับตัวในการ แข่งขันให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมได้อย่างเหมาะสมมากขึ้น

สำนักงานสถิติแห่งชาติได้ดำเนินการเก็บรวบรวม ข้อมูลจากผู้ประกอบการระหว่างเดือนมีนาคม – พฤษภาคม 2555 โดยส่งเจ้าหน้าที่ของ สำนักงานสถิติแห่งชาติออกไปสัมภาษณ์เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล รายละเอียดต่างๆ ของสถานประกอบการ /ผู้ประกอบการ พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ทุก แห่ง (ยกเว้น ธุรกิจประเภทบริษัทหลักทรัพย์ และจัดการกองทุนรวม) ที่มีที่ตั้งแน่นอนหรือมีการจดทะเบียนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ แต่เนื่องจากสถานประกอบการและผู้ประกอบการบางรายไม่ให้ข้อมูล จึงต้องมีการประมาณค่าทางสถิติ เพื่อให้ข้อมูลที่นำเสนอเป็นค่าประมาณสำหรับประชากรที่อยู่ในขอบข่ายของการสำรวจ

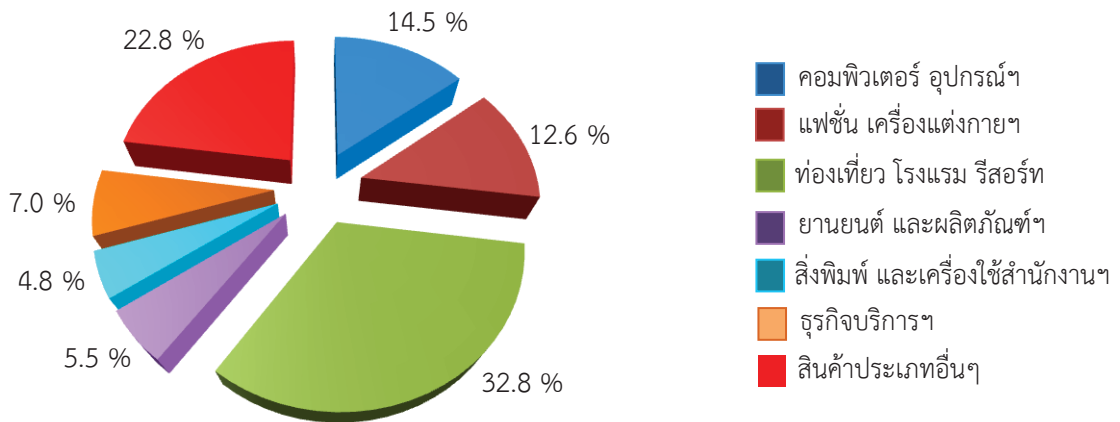
ผลจากการสำรวจ สรุปได้ดังนี้

1. ลักษณะทั่วไปของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์



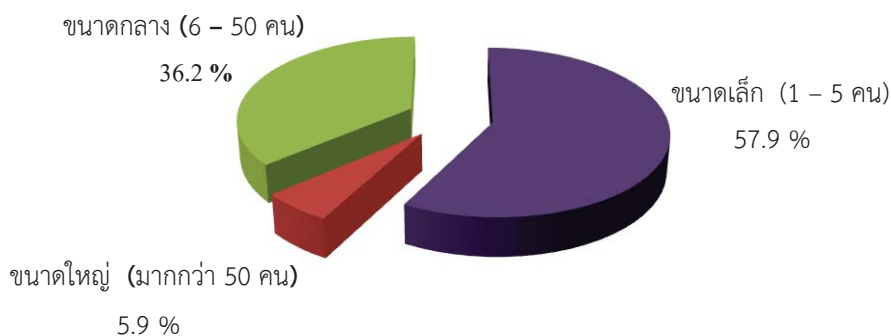
ธุรกิจ e-Commerce ส่วนใหญ่เป็น ผู้ประกอบการประเภท B2C ร้อยละ 75.2 รองลงมาเป็นผู้ประกอบการประเภท B2B ร้อยละ 23.4 ส่วนผู้ประกอบการประเภท B2G ที่ไม่นับรวมการรับงานจัดซื้อจัดจ้างจากภาครัฐโดยการ e-Auction นั้นจะมีเพียงร้อยละ 1.4 เท่านั้น (แผนภูมิ 1)

แผนภูมิ 2 ร้อยละของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามกลุ่มอุตสาหกรรม



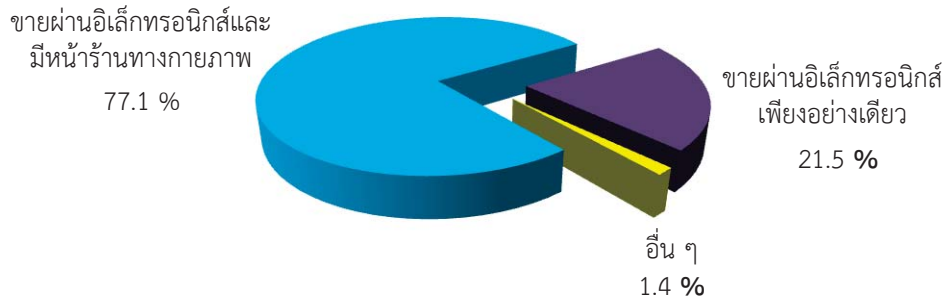
ในภาพรวมของธุรกิจ e-Commerce ส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มท่องเที่ยว โรงแรม และรีสอร์ท (ร้อยละ 32.8) รองลงมาเป็นกลุ่มคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ และอินเทอร์เน็ต (ร้อยละ 22.8) กลุ่มอุตสาหกรรมแฟชั่น เครื่องแต่งกาย อัญมณีและเครื่องประดับ (ร้อยละ 14.5) กลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์และผลิตภัณฑ์ (ร้อยละ 5.5) กลุ่มธุรกิจบริการ (ร้อยละ 7.0) กลุ่มสิ่งพิมพ์/เครื่องใช้สำนักงาน (ร้อยละ 4.8) ส่วนกลุ่มสินค้าประเภทอื่น ๆ (ร้อยละ 12.6) (แผนภูมิ 2)

แผนภูมิ 3 ร้อยละของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามขนาดของธุรกิจ



หากจำแนกธุรกิจตามขนาด โดยใช้จำนวนคนทำงานเต็มเวลาเป็นเกณฑ์ พบว่า ธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ส่วนใหญ่เป็นธุรกิจขนาดเล็ก (มีคนทำงาน 1-5 คน) ร้อยละ 57.9 ธุรกิจขนาดกลาง (6-50 คน) ร้อยละ 36.2 ส่วนธุรกิจขนาดใหญ่ (มีคนทำงานมากกว่า 50 คน) มีเพียงร้อยละ 5.9 เท่านั้น (แผนภูมิ 3)

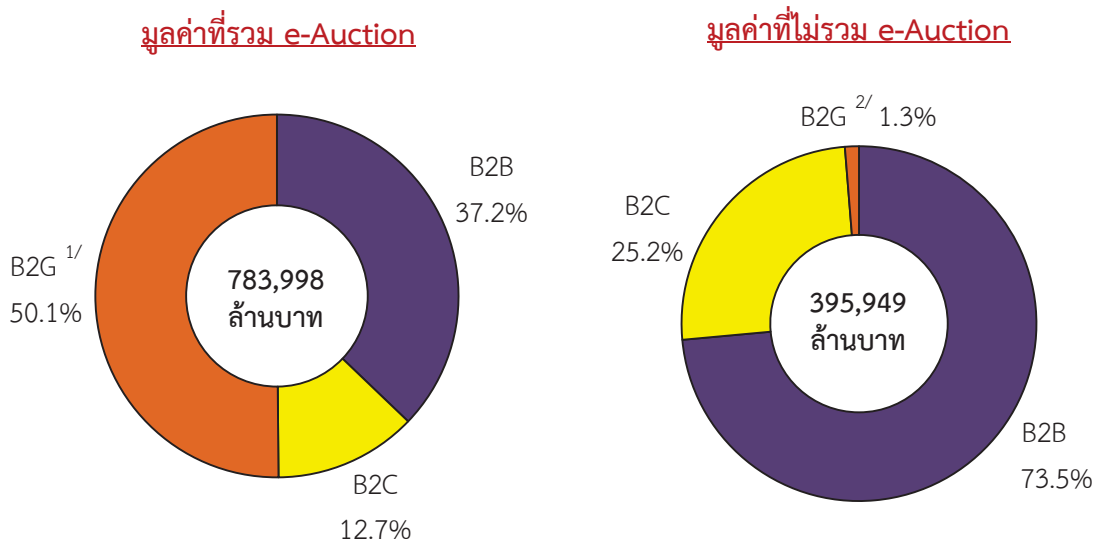
แผนภูมิ 4 ร้อยละของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามลักษณะการขายสินค้าและบริการ



ประมาณร้อยละ 77.1 ของธุรกิจ e-Commerce ทั้งหมด ขายสินค้าและบริการผ่านอิเล็กทรอนิกส์และมีหน้าร้าน ส่วนที่ขายผ่านอิเล็กทรอนิกส์อย่างเดียว มีอยู่ร้อยละ 21.5 และอีกร้อยละ 1.4 ขายผ่านอิเล็กทรอนิกส์ผสมผสานกับการขายในลักษณะอื่น เช่น ส่งพนักงานออกไปขายตรง หรือฝากขาย เป็นต้น (แผนภูมิ 4)

2. ผลการประกอบการ

แผนภูมิ 5 มูลค่าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ในรอบปีที่ผ่านมา (ปี 2554) จำแนกตามประเภทผู้ประกอบการ



หมายเหตุ : 1/ มูลค่าได้จากการสำรวจ รวมกับ มูลค่าที่เกิดจากการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐ(e-Auction)
 2/ มูลค่าที่ได้จากการสำรวจ

ในรอบปีที่ผ่านมา (ปี 2554) ธุรกิจ e-Commerce มียอดขายผ่านพาณิชย์ อิเล็กทรอนิกส์ทั้งสิ้น ประมาณ 783,998 ล้านบาท ในจำนวนนี้เป็นยอดขายของผู้ประกอบการ B2B ประมาณ 291,209 ล้านบาท (ร้อยละ 37.2) ผู้ประกอบการ B2C ประมาณ 99,706 ล้านบาท (ร้อยละ 12.7) และผู้ประกอบการ B2G ประมาณ 393,083 ล้านบาท (ร้อยละ 50.1) โดยในส่วนของผู้ประกอบการ B2G ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ มูลค่าที่ได้จากการสำรวจ ซึ่งเป็นมูลค่าที่เกิดจากผู้ประกอบการทำธุรกิจ e-Commerce กับหน่วยงานภาครัฐ **ที่ไม่ผ่าน e-Auction** ประมาณ 5,034 ล้านบาท (ร้อยละ 0.6) และมูลค่าที่เกิดจากการจัดซื้อจัดจ้างโดยวิธีการประมูล งานผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของภาครัฐ (e-Auction) ที่ได้จากกรมบัญชีกลางจำนวน 388,049 ล้านบาท (ร้อยละ 49.5)

ส่วนตลาดของธุรกิจ e-Commerce (ที่ไม่รวม e-Auction ของภาครัฐ) จะเป็นตลาดในประเทศ ประมาณร้อยละ 82.6 ของมูลค่าขายทั้งหมด ส่วนที่ขายไปยังตลาดต่างประเทศประมาณร้อยละ 17.4 (ตาราง 1)

ตาราง 1 มูลค่าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในรอบปีที่ผ่านมา(ปี 2554) จำแนกตามประเภทผู้ประกอบการ

การขาย	มูลค่า (ล้านบาท)	ร้อยละ
มูลค่าขายรวม	783,998	100.0
B2B	291,209	37.2
B2C	99,706	12.7
B2G ^{1/}	393,083	50.1
จากการสำรวจ	5,034	0.6
จาก e-Auction (กรมบัญชีกลาง)	388,049	49.5
ตลาดที่ขาย ^{2/}	395,949	100.0
ในประเทศ	327,199	82.6
ต่างประเทศ	68,750	17.4

หมายเหตุ : 1/ B2G เป็นมูลค่าที่ได้จาก การสำรวจข้อมูลจากสถานประกอบการที่ทำธุรกิจ e-Commerce กับภาครัฐ **ที่ไม่ผ่าน e-Auction** รวมกับ มูลค่าที่เกิดจากการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐ (e-Auction) ที่ได้จากกรมบัญชีกลาง

2/ ไม่รวมมูลค่าที่เกิดจากการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐ (e-Auction) ที่ได้จากกรมบัญชีกลาง

สำหรับวิธีที่ใช้ในการดูแลลูกค้าของธุรกิจ e-Commerce พบว่า ส่วนใหญ่ ใช้เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ (Call Center) คิดเป็นร้อยละ 82.2 รองลงมาใช้อีเมลล์หรือการส่งคำถามผ่านหน้าเว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ 68.0 ใช้ Social media เช่น facebook, twitter ร้อยละ 17.7 ใช้ระบบสนทนาลูกค้าแบบ Live Chat เช่น MSN, Skype, Gtalk ฯลฯ ร้อยละ 10.8