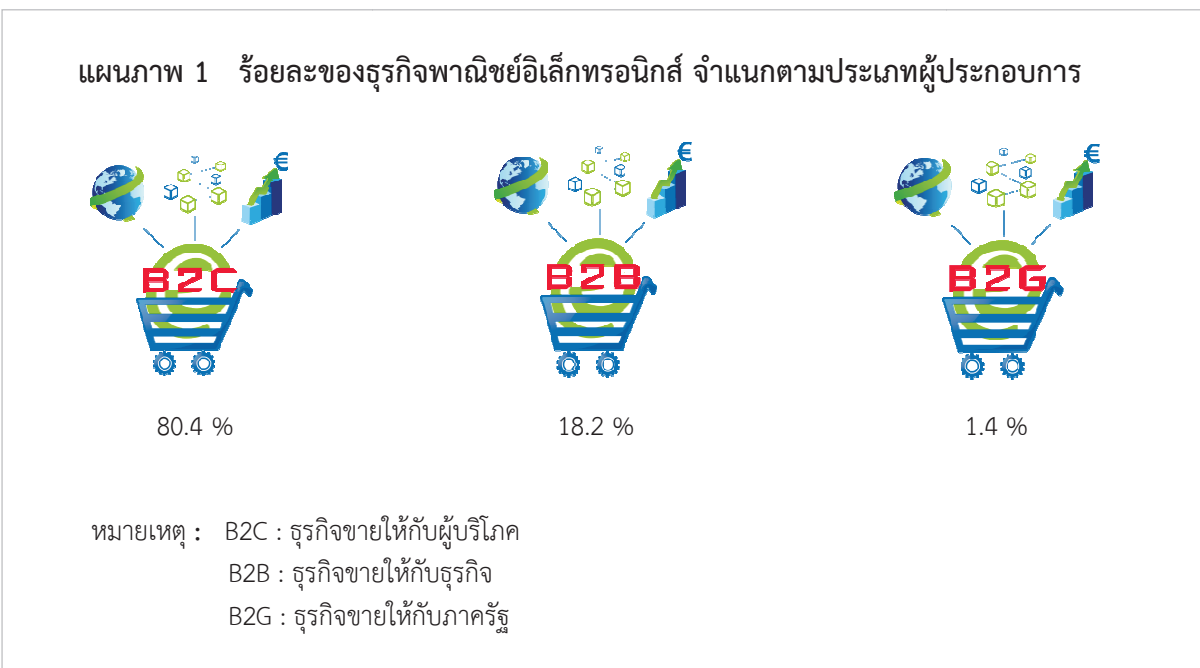


สำนักงานสถิติแห่งชาติ ได้ทำการสำรวจสถานภาพการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทยอย่างต่อเนื่องทุกปีตั้งแต่ปี 2550 และครั้งนี้เป็นการสำรวจครั้งที่ 8 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบสถานภาพของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในปัจจุบัน ตลอดจนปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะที่ต้องการให้ภาครัฐเข้ามาช่วยเหลือสนับสนุน เพื่อนำไปใช้ในการกำหนดนโยบาย วางแผนจัดหามาตรการต่างๆ ในการส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาศักยภาพด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และสามารถแข่งขันทางการค้าได้ในระดับสากล ตลอดจนใช้ประโยชน์ในการติดตามประเมินผลการพัฒนาที่ผ่านมา ในขณะเดียวกันภาคเอกชนก็สามารถใช้ประโยชน์จากการสำรวจนี้เป็นแนวทางในการขยายตลาดการปรับตัวในการแข่งขันได้อย่างเหมาะสมมากขึ้น

สำนักงานสถิติแห่งชาติได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ประกอบการระหว่างเดือนมีนาคม - พฤษภาคม 2557 โดยส่งเจ้าหน้าที่ของสำนักงานสถิติแห่งชาติออกไปสัมภาษณ์เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลรายละเอียดต่างๆ ของสถานประกอบการ/ผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่มีที่ตั้งแน่นอนหรือมีการจดทะเบียนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ แต่เนื่องจากสถานประกอบการและผู้ประกอบการบางรายไม่ให้ข้อมูลจึงต้องมีการประมาณค่าทางสถิติ เพื่อให้ข้อมูลที่นำเสนอเป็นค่าประมาณสำหรับประชากรที่อยู่ในขอบข่ายของการสำรวจ

ผลจากการสำรวจ สรุปได้ดังนี้

1. ลักษณะทั่วไปของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์



ธุรกิจส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบการประเภท B2C ร้อยละ 80.4 รองลงมาเป็นผู้ประกอบการประเภท B2B ร้อยละ 18.2 ส่วนผู้ประกอบการประเภท B2G ที่ไม่นับรวมการรับงานจัดซื้อ จัดจ้างจากภาครัฐโดยการ e-Auction นั้นจะมีเพียงร้อยละ 1.4 เท่านั้น (แผนภาพ 1)

แผนภูมิ 1 ร้อยละของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามประเภทธุรกิจหลัก



ในภาพรวมของธุรกิจ ส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมแฟชั่น เครื่องแต่งกาย อัญมณีและเครื่องประดับ (ร้อยละ 26.4) รองลงมาเป็นกลุ่มท่องเที่ยว โรงแรม และรีสอร์ท (ร้อยละ 23.3) กลุ่มคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ อิเล็กทรอนิกส์ และอินเทอร์เน็ต (ร้อยละ 18.7) กลุ่มสินค้าประเภทอื่นๆ (ร้อยละ 16.5) กลุ่มธุรกิจบริการ (ร้อยละ 6.2) กลุ่มสิ่งพิมพ์/เครื่องใช้สำนักงาน (ร้อยละ 5.4) และกลุ่มยานยนต์และผลิตภัณฑ์ (ร้อยละ 3.5) (แผนภูมิ 1)

แผนภาพ 2 ร้อยละของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามขนาดของธุรกิจ



ขนาดเล็ก (1 – 5 คน)
70.3 %



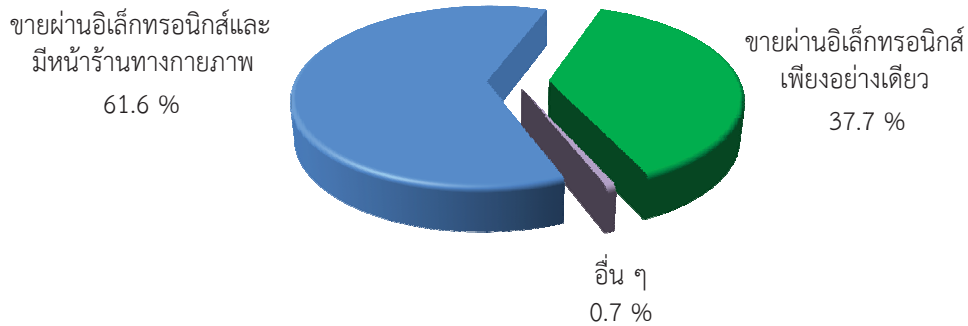
ขนาดกลาง (6 – 50 คน)
22.9 %



ขนาดใหญ่ (มากกว่า 50 คน)
6.8 %

ถ้าจำแนกธุรกิจตามขนาดของสถานประกอบการ พบว่า ธุรกิจส่วนใหญ่เป็นธุรกิจขนาดเล็ก (มีคนทำงาน 1-5 คน) ร้อยละ 70.3 ธุรกิจขนาดกลาง (มีคนทำงาน 6-50 คน) ร้อยละ 22.9 ส่วนธุรกิจขนาดใหญ่ (มีคนทำงานมากกว่า 50 คน) มีเพียง ร้อยละ 6.8 เท่านั้น (แผนภาพ 2)

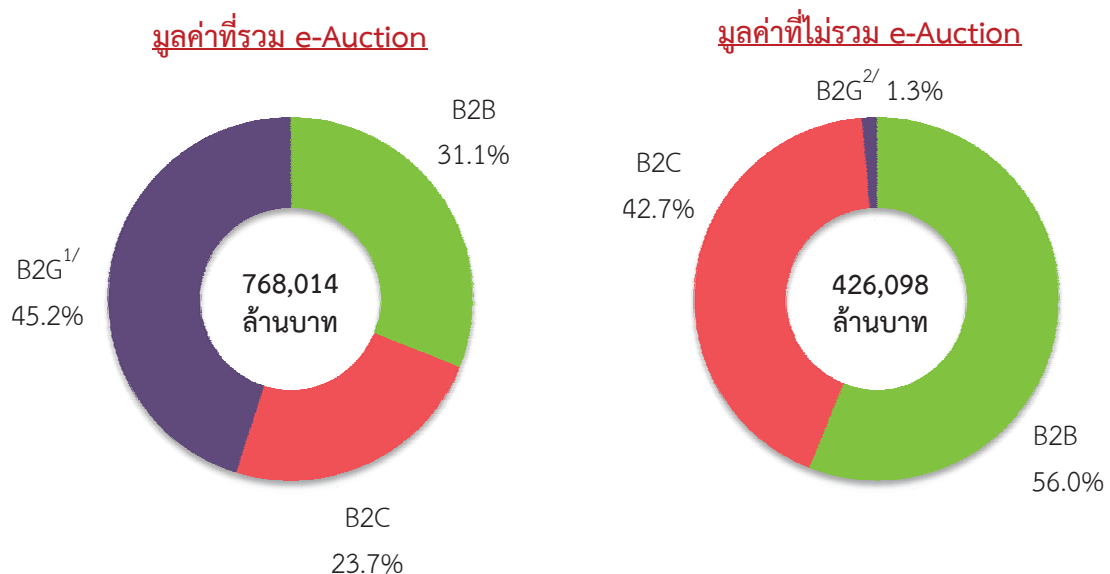
แผนภูมิ 2 ร้อยละของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามลักษณะการขายสินค้าและบริการ



การดำเนินการธุรกิจ ส่วนใหญ่จะขายสินค้าและบริการผ่านอิเล็กทรอนิกส์และมีการขายหน้าร้านด้วย ร้อยละ 61.6 ส่วนที่ขายผ่านอิเล็กทรอนิกส์อย่างเดียว มีร้อยละ 37.7 และที่เหลือ ร้อยละ 0.7 ขายผ่านอิเล็กทรอนิกส์ร่วมกับการขายในลักษณะอื่น เช่น ส่งพนักงานออกไปขายตรง หรือฝากขาย เป็นต้น (แผนภูมิ 2)

2. ผลการประกอบการ

แผนภูมิ 3 มูลค่าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ในรอบปีที่ผ่านมา (ปี 2556) จำแนกตามประเภทผู้ประกอบการ



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

ในรอบปีที่ผ่านมา (ปี 2556) มียอดขายผ่านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ทั้งสิ้นประมาณ 768,014 ล้านบาท ในจำนวนนี้เป็นยอดขายของผู้ประกอบการ B2B ประมาณ 238,486 ล้านบาท (ร้อยละ 31.1) ผู้ประกอบการ B2C ประมาณ 182,033 ล้านบาท (ร้อยละ 23.7) และผู้ประกอบการ B2G ประมาณ 347,495 ล้านบาท (ร้อยละ 45.2) โดยในส่วนของผู้ประกอบการ B2G ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ มูลค่าที่ได้จากการสำรวจ ซึ่งเป็นมูลค่าที่เกิดจากผู้ประกอบการทำธุรกิจ e-Commerce กับหน่วยงานภาครัฐโดยตรงไม่ผ่าน e-Auction ประมาณ 5,579 ล้านบาท (ร้อยละ 0.7) และมูลค่าที่เกิดจากการจัดซื้อจัดจ้างโดยวิธีการประมูลงานผ่าน เครือข่ายอินเทอร์เน็ตของภาครัฐ (e-Auction) ที่ได้ข้อมูลจากกรมบัญชีกลางจำนวน 341,916 ล้านบาท (ร้อยละ 44.5)

ส่วนตลาดของธุรกิจ (ไม่รวม e-Auction ของภาครัฐ) จะเป็นตลาดที่ขายในประเทศประมาณร้อยละ 84.8 ของมูลค่าขายทั้งสิ้น ส่วนที่ขายไปยังตลาดต่างประเทศประมาณร้อยละ 15.2 (ตาราง 1)

ตาราง 1 มูลค่าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในรอบปีที่ผ่านมา (ปี 2556) จำแนกตามประเภทการขายของผู้ประกอบการ

การขาย	มูลค่า (ล้านบาท)	ร้อยละ
มูลค่าขายรวม	768,014	100.0
จากการสำรวจ	426,098	55.5
B2B	238,486	31.1
B2C	182,033	23.7
B2G	5,579	0.7
จากการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐ (e-Auction) ^{1/}	341,916	44.5
ตลาดที่ขาย ^{2/}	426,098	100.0
ในประเทศ	361,322	84.8
ต่างประเทศ	64,776	15.2

หมายเหตุ : 1/ ข้อมูลที่ได้จากกรมบัญชีกลาง

2/ ไม่รวมมูลค่าที่เกิดจากการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐ (e-Auction) ที่ได้ข้อมูลจากกรมบัญชีกลาง

สำหรับวิธีที่ใช้ในการดูแลลูกค้าของธุรกิจ ซึ่งตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ พบว่า ส่วนใหญ่ใช้เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ (Call Center) คิดเป็นร้อยละ 76.7 รองลงมาใช้อีเมลล์หรือการส่งคำถามผ่านหน้าเว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ 73.1 ใช้ Social media เช่น facebook, Line, twitter ร้อยละ 30.8 ใช้ระบบสนทนาลูกค้าแบบ Live Chat เช่น MSN, Skype, Gtalk ฯลฯ ร้อยละ 15.8