



## ศูนย์ช่วยเหลือและจัดการปัญหาออนไลน์ (1212 ETDA)

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ.)  
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

# 1212 ETDA คืออะไร

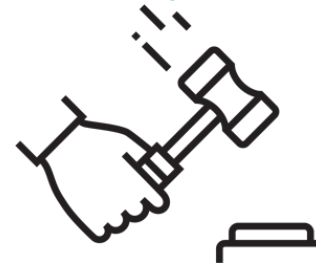
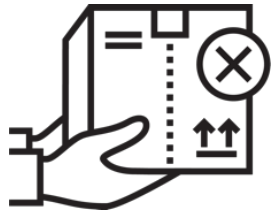
“ ศูนย์ช่วยเหลือและจัดการปัญหาออนไลน์ 1212 ETDA ”

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือ สพรอ. เป็นหน่วยงานของรัฐภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (กระทรวงฯ) โดยกระทรวงฯ ได้มอบหมายให้ สพรอ. บริหารจัดการ “**ศูนย์ช่วยเหลือและจัดการปัญหาออนไลน์ (1212 ETDA) (ศูนย์ฯ 1212ETDA)**” ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็น ศูนย์กลางการรับเรื่องร้องเรียนปัญหาออนไลน์ และเป็นช่องทางรับเรื่อง ร้องเรียนกลาง ตามมาตรา 31 ภายใต้ พ.ร.ฎ. การประกอบธุรกิจบริการ แพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. 2565 โดยปัจจุบันดูแลให้ คำปรึกษา รับแจ้งเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแส ที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรม ออนไลน์

พร้อมทั้งช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นในการทำธุรกรรมพาณิชย์ อิเล็กทรอนิกส์หรือ e-Commerce ให้แก่ผู้ประกอบการและผู้บริโภค โดยมีหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนและกระบวนการในการติดตาม จัดการรับเรื่องร้องเรียน เพื่อให้ผู้บริโภคมีช่องทางในการจัดการแก้ไข ปัญหาที่เกิดขึ้น ด้วยความสะดวกรวดเร็ว และมีการติดตามผลการ ดำเนินการอย่างใกล้ชิด เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ผู้บริโภคและ ผู้ประกอบการ

# ดำเนินการเรื่องใดบ้าง

ดูแลให้คำปรึกษา รับแจ้งเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแส ที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมออนไลน์อื่น ๆ ได้แก่



## ปัญหาซื้อขายออนไลน์

## Website ผิดกฎหมาย

## ภัยคุกคามทางไซเบอร์

## ข้อสงสัยกฎหมายดิจิทัล

## บริการแพลตฟอร์มดิจิทัล

- ไม่ได้รับสินค้า
- สินค้าล่าช้ากว่ากำหนด
- สินค้าไม่ครบตามที่สั่ง
- ได้รับสินค้าผิดสี ผิดขนาด
- ได้รับสินค้าชำรุด
- ผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ผิดกฎหมาย
- ขายสินค้าออนไลน์ เกินราคา
- ตรวจสอบการจดทะเบียนร้านค้าออนไลน์
- การซื้อขายสินค้าออนไลน์ที่ไม่มีเครื่องหมาย มอก.

- หมิ่นเบี่ยงสูง
- ลามกอนาจาร
- เป็นภัยต่อความมั่นคง
- การพนัน
- แชร์ลูกโซ่
- หลอกลงทุนออนไลน์
- หลอกกู้เงินออนไลน์
- แจ้งเบาะแสแก๊งคอลเซ็นเตอร์/SMS หลอกหลวง สร้างความเดือดร้อนรำคาญ

- Link ที่เกิดจากการเผยแพร่ไม่เหมาะสม, ไม่จริง และเนื้อหาที่เป็นภัย
- การบุกรุก เจาะเข้าระบบโดยไม่ได้รับอนุญาต

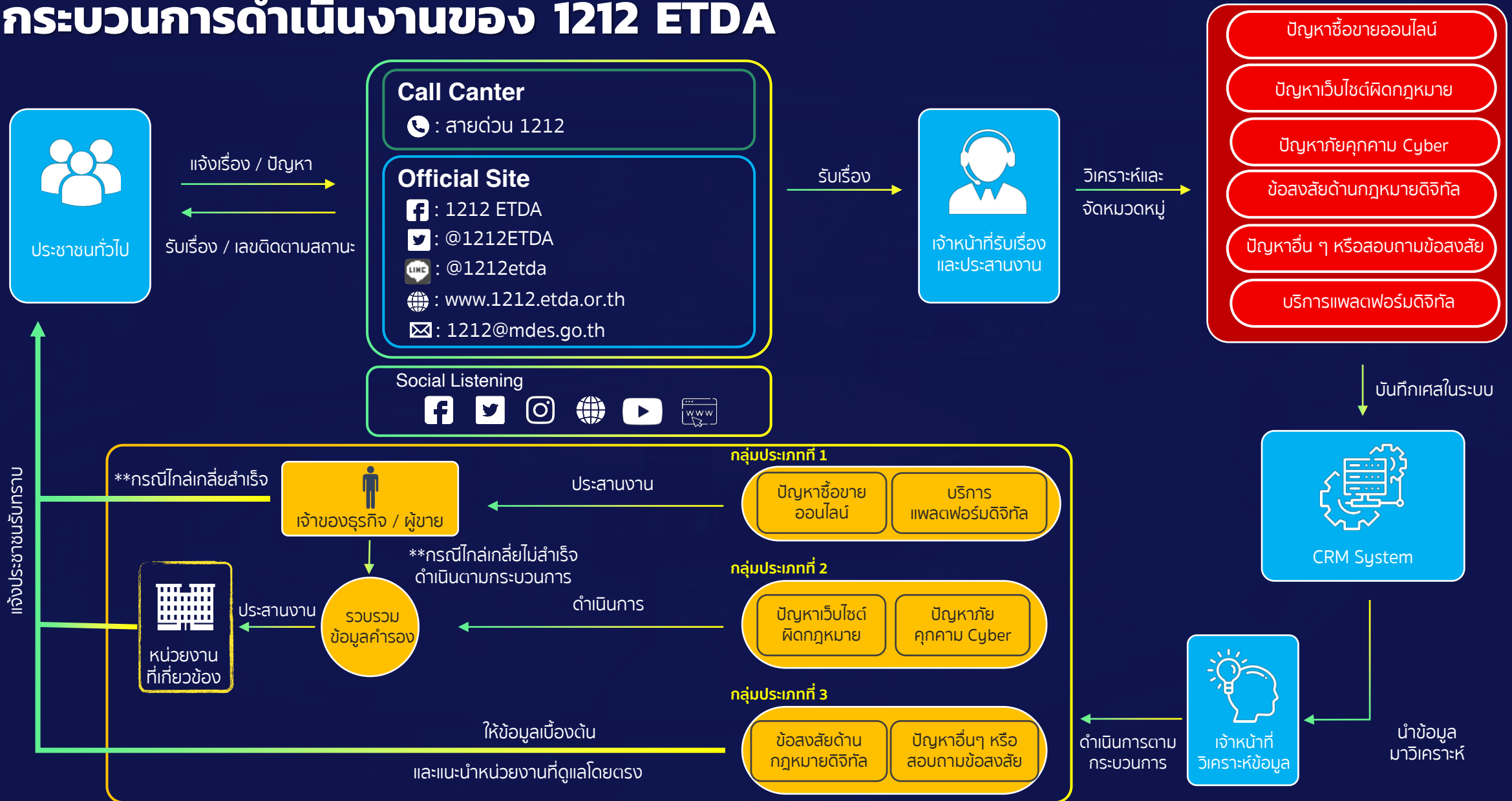
- พ.ร.บ.ว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์
- พ.ร.บ.ว่าด้วยการกระทำ ความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์
- พระราชบัญญัติการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ. 2560
- พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562
- พระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. 2562
- พระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. 2565

- ปัญหาด้านการประกอบธุรกิจอย่างไม่เป็นธรรม
- ปัญหาด้านซื้อขายออนไลน์
- ปัญหาด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
- ปัญหาการหลอกลงทุนและทำงานออนไลน์
- ปัญหาหรือข้อสงสัยด้านแรงงาน
- ปัญหาด้านการกำกับดูแลการคมนาคม
- ปัญหาด้านการเผยแพร่เนื้อหา
- ปัญหาด้านการบริหารที่ขัดต่อจรรยาบรรณวิชาชีพ

# หน่วยงานความร่วมมือ ศูนย์ช่วยเหลือและจัดการปัญหาออนไลน์

ภาครัฐ	ภาคประชาสังคม	ภาคเอกชน
 <p>สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค</p> <p>สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กระทรวงสาธารณสุข</p> <p>สำนักงานศาลยุติธรรม</p> <p>กองบัญชาการตำรวจสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (บช.สอท.)</p> <p>ศูนย์ปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยีสารสนเทศ (ศปอ.ส.ตร.)</p> <p>กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (บก.ปอท.)</p> <p>ธนาคารแห่งประเทศไทย BANK OF THAILAND</p> <p>สำนักป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดทางเทคโนโลยีสารสนเทศ กรมการค้าภายใน Department of Internal Trade กรมพัฒนาธุรกิจการค้า Department of Business Development</p> <p>กนท. คณะกรรมการกึ่งราชการช่วยเหลือ การจัดการปัญหาและจัดการข้อพิพาทออนไลน์</p> <p>สำนักงานสถิติแห่งชาติ</p> <p>1567 ศูนย์ช่วยเหลือผู้บริโภค</p> <p>TISI สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม</p>	 <p>มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค</p> <p>สภาองค์กรของผู้บริโภค Thailand Consumers Council</p>	<p><b>Social Media</b></p>  <p><b>e-Marketplace</b></p> 

# กระบวนการดำเนินงานของ 1212 ETDA



# SCOPE OF WORK

## Social Listening

- ติดตามความเคลื่อนไหวจากข้อมูลต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับการกิจ ตลอด 24 ชั่วโมง
- บริหารข้อมูล รวบรวม วิเคราะห์ และสรุป
- รวบรวมจากโพสต์ บทความ ข่าว หรือความเห็นที่ถูกรวบรวมบนโซเชียลมีเดีย
- สามารถกำหนด เพิ่ม ลด และปรับเปลี่ยน Keyword และ Sub Keyword ไม่จำกัด
- รองรับข้อมูลทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ
- ระบบสามารถแสดงจำนวนผู้ให้ความคิดเห็น แยกเป็นความคิดเห็นเชิงบวกและเชิงลบ และสามารถแสดงปริมาณการพูดถึงได้
- สามารถจัดอันดับข้อความแสดงความคิดเห็นที่ถูกรวบรวม Like มากที่สุด หรือ ถูก Retweet มากที่สุด ตามเงื่อนไข
- สามารถวิเคราะห์และระบุผู้มีอิทธิพลบนสื่อสังคมออนไลน์แต่ละช่องทาง
- สามารถแสดงตำแหน่งของผู้ที่เผยแพร่ข้อความจากสื่อสังคมออนไลน์ บนแผนที่ได้ (กรณีที่ใช้งานเปิดบริการระบุตำแหน่งขณะเผยแพร่ข้อความบนสื่อสังคมออนไลน์)
- เชื่อมโยงกลับไปยังแหล่งที่มาของข้อมูลได้
- สังเกตการณ์สื่อสังคมออนไลน์ นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ พร้อมจัดทำรายงานสรุป (Dashboard) โดยสามารถแสดงรูปแบบ Interactive Dashboard ได้
- สามารถเรียกดูรายงาน และ Dashboard ผ่านทางเว็บเบราว์เซอร์บน Mobile Device ระบบปฏิบัติการ iOS และ Android ได้
- สามารถกำหนดระบบการแจ้งเตือน (Alert) ทางหน้าจอระบบ และทาง E-mail ได้

## Chatbot/Admin/Call Center

- Chatbot :**
- ตอบกลับ Facebook & Line Official
- Admin :**
- รับเรื่องต่อจาก Chat Bot
  - ตอบกลับ Line Admin: ภายใน 30 นาที
  - ตอบกลับ Email: ภายใน 24 ชั่วโมง
  - แยกประเภทการสอบถามและร้องเรียนได้
  - เก็บข้อมูลที่จำเป็นของผู้ร้องเรียน
  - มีระบบความพึงพอใจ Questionnaire
  - สามารถ Broadcasts ข้อความได้
  - Rich menu จัดการคลิกของ user ได้
- Call Center :**
- ปฏิบัติงานทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง ไม่เว้นวันหยุด และวันนักขัตฤกษ์
  - พนักงานรับโทรศัพท์จำนวน 40 คน
  - ความเร็วในการรับสายอยู่ที่ 90% ของสายที่ติดต่อมา หรือต้องให้บริการภายใน 15 วินาที
  - รับสายมากกว่า 98% ของการติดต่อหรืออัตราสายหลุดไม่เกิน 1-3%
  - หากสายหลุดต้องติดต่อกลับภายใน 30 นาที
  - First Call Resolution 90%
  - ระยะเวลาการให้บริการเฉลี่ยไม่เกิน 15 นาที/สาย
  - การเก็บไฟล์บันทึกเสียงสนทนาระหว่าง Agent และ ผู้รับบริการ จะต้องบันทึก และสามารถตรวจสอบได้ไม่ต่ำกว่า 180 วัน

## Content

- บริหารจัดการและออกแบบสื่อเพื่อประชาสัมพันธ์ออนไลน์ ผ่านช่องทางโซเชียลมีเดียต่าง ๆ
- นำข้อมูลที่ได้ออกมาวิเคราะห์ มาทำบทความประชาสัมพันธ์ เพื่อแจ้งเตือนภัยก่อนเกิดเหตุผ่านสื่อออนไลน์ในช่องทางต่าง ๆ
- เผยแพร่โพสต์หรือรูปภาพเพื่อให้ความรู้ และประชาสัมพันธ์ 6 ครั้ง/เดือน
- เผยแพร่วิดีโอ 1-2 ครั้ง/เดือน
- จัดทำสรุปข่าวเด่นประจำสัปดาห์
- จัดทำรายงานการเผยแพร่โพสต์ประชาสัมพันธ์รายเดือน

## REPORT

- รายงานสถิติรูปแบบ Dashboard
  - จัดทำรายงานตามสถานการณ์ในปัจจุบัน
  - สพรอ. สามารถเข้าถึงรายงานทางออนไลน์ได้ตลอดเวลา
  - สามารถสำเนาข้อมูลผู้ใช้และการใช้บริการ
  - จัดส่งรายงาน
- รายงานรายวัน** ส่งวันถัดไป เวลา 10.00น
1. รายงานประจำวัน (PowerPoint)
  2. ผลการให้บริการ (Excel)
  3. สรุปผลการดำเนินงานของศูนย์ฯ (PowerPoint)
- รายงานรายสัปดาห์** ส่งภายในวันจันทร์ของสัปดาห์ถัดไป
1. รายงานประจำสัปดาห์ (PowerPoint) ให้บริการ
  2. รายงานผลการให้บริการ (Excel)
  3. รายงานสรุปผลการดำเนินงานของศูนย์ฯ (PowerPoint)
  4. รายงาน Success Case (PowerPoint และ Excel)
- รายงานรายเดือน** ส่งภายในวันที่ 10 ของเดือนถัดไป
1. รายงานประจำวัน (PowerPoint)
  2. รายงานผลการให้บริการ (Excel)
  3. รายงาน Success Case (PowerPoint และ Excel)
- รายงานรายปี**
1. รายงานสรุปผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการรับเรื่องร้องเรียน (PowerPoint)

# Thank You



กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม  
Ministry of Digital Economy and Society

