

สรุปผลการเดินทางเข้าร่วมประชุม
WTA Annual Summit ๒๐๑๔



ณ เมืองฮิโปปี้ ประเทศมาเลเซีย
ระหว่างวันที่ ๑๑-๑๓ พฤศจิกายน ๒๕๕๗

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า ได้มอบหมายข้าราชการ จำนวน ๒ คน เข้าร่วมการประชุม WTA Annual Summit ๒๐๑๔ ณ เมืองอัมสเตอร์ดัม ประเทศเนเธอร์แลนด์ ระหว่างวันที่ ๑๑-๑๓ พฤศจิกายน ๒๕๕๗



๑. องค์กรความร่วมมือด้านการสร้างความน่าเชื่อถือในการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์โลก หรือ World Trustmark Alliance (WTA) คืออะไร

องค์กรความร่วมมือด้านการสร้างความน่าเชื่อถือในการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์โลก หรือ World Trustmark Alliance (WTA) ได้เริ่มก่อตั้งในปี ค.ศ. ๒๐๐๓ โดยมีประเทศที่ร่วมก่อตั้งครั้งแรกประกอบด้วย ญี่ปุ่น เกาหลี และ ไต้หวัน ในนาม Asia Trustmark Alliance (ATA) และมีการศึกษาพัฒนาเกณฑ์มาตรฐาน จำนวนสมาชิกและประกาศใช้อย่างเป็นทางการในปี ค.ศ. ๒๐๐๘ ต่อมาปี ค.ศ. ๒๐๑๑ ได้มีการขยายความร่วมมือไปยังกลุ่มประเทศยุโรปจึงได้ปรับเปลี่ยนจาก ATA เป็น WTA

Operating Areas : Asia Pacific, Europe, Latin and north America



Operating Organizations : 30 countries , 17-37 organizations

ปัจจุบัน WTA เป็นองค์กรระหว่างประเทศที่ประกอบด้วยประเทศสมาชิกทั่วโลก ๓๐ ประเทศ ๓๗ องค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน จากกลุ่มประเทศเอเชีย-แปซิฟิก ยุโรป ละตินอเมริกา และอเมริกาเหนือ เป็นองค์กร ที่ให้การรับรองความน่าเชื่อถือในการประกอบธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของแต่ละประเทศสมาชิก ทั้งนี้ WTA ได้ให้การยอมรับเครื่องหมาย DBD Verified ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าว่าเป็นเครื่องหมายรับรองความ น่าเชื่อถือในการประกอบธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์จากประเทศไทย

นอกจากนี้ WTA ได้รับการสนับสนุนและทำงานร่วมกับ APEC (ความร่วมมือทางเศรษฐกิจในเอเชีย-แปซิฟิก) ให้ศึกษาการพัฒนาความร่วมมือการดำเนินงานต่างๆ ในการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากแต่ละประเทศ มีมาตรฐานแตกต่างกัน อันจะนำไปสู่การทำธุรกรรมข้ามพรมแดนที่ประสบความสำเร็จ ทั้งนี้ WTA ได้พัฒนาหลักการเบื้องต้น สำหรับการทำให้ธุรกรรมข้ามพรมแดน ประกอบด้วย การเปิดเผยข้อมูล การสื่อสารติดต่อกับลูกค้า การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ระบบรักษาความปลอดภัย การระงับข้อพิพาททางการค้า และการติดตามประเมินผลซึ่งปัจจุบันอยู่ระหว่างการรวบรวมเกณฑ์มาตรฐานของประเทศสมาชิก

จากการเข้าร่วมประชุมเชิงปฏิบัติการ WTA Task Force Meeting ๒๐๑๓ ประเทศต่างๆ กลุ่มสมาชิกได้เห็นความสำคัญของการเติบโตทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งปัจจัยที่ทำให้การค้าไม่สามารถขยายตัวได้เต็มที่มาจากเรื่องความเชื่อมั่นทางการค้าระหว่างกัน ดังนั้น WTA จึงมีความพยายามในการศึกษาระบบมาตรฐานต่างๆ รวมทั้งข้อกฎหมาย เพื่อที่จะจัดทำมาตรฐานกลางขึ้นสำหรับใช้เป็นเครื่องมือในการสร้างความเชื่อมั่นในการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในโลกการค้าสากล

๒. ผลการเข้าร่วมประชุม WTA Annual Summit ๒๐๑๔

การเข้าร่วมการประชุม WTA Annual Summit ๒๐๑๔ เป็นการประชุมที่จัดขึ้นประจำทุกปี โดยเชิญสมาชิก WTA จากทั่วโลก ๓๐ ประเทศ ๓๗ องค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน จากกลุ่มประเทศเอเชีย-แปซิฟิก ยุโรป ละตินอเมริกา และอเมริกาเหนือ เพื่อเป็นเวทีสำหรับแลกเปลี่ยนประเด็น Trustmark ของแต่ละประเทศ รวมถึงการแก้ปัญหาข้อพิพาททางออนไลน์ การดำเนินการภายใต้กรอบคณะทำงานของ APEC ตลอดจนความร่วมมือเพื่อพัฒนาด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ สำหรับการประชุมในปี ๒๕๕๗ นี้ จัดขึ้น ณ เมืองอัมสเตอร์ดัม ประเทศมาเลเซีย ระหว่างวันที่ ๑๑-๑๓ พฤศจิกายน ๒๕๕๗ โดยสรุปสาระสำคัญและแผนการดำเนินงาน WTA ปี ๒๐๑๕ ดังนี้

๒.๑ รายงานความคืบหน้าการดำเนินการส่งเสริมและพัฒนาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของแต่ละประเทศ

ประเทศมาเลเซีย ได้จัดกิจกรรมลดราคาสินค้าและบริการทางออนไลน์ของมาเลเซีย ภายใต้ชื่อ (MYCyberSale) เป็นการสร้างวัฒนธรรมการช้อปปิ้งออนไลน์ ผ่านกิจกรรมลดราคาสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ (MYCyberSALE) กิจกรรมจะมีแคมเปญที่โดนใจ มีรางวัล ให้ผู้ใช้คดีที่ซื้อสินค้าผ่านเว็บเพื่อสร้างแรงจูงใจต่างๆ เป็นเวลา ๓ วัน ระหว่างวันที่ ๒๙ กันยายน - ๑ ตุลาคม ๒๕๕๗ โดยมีแผนจัดปีละ ๑ ครั้ง ทั้งนี้ เป็นผลจากการที่ได้มาศึกษาดูงานการจัดงาน Thailand Online Mega Sale ๒๐๑๔ ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า โดยมีผลการดำเนินงานดังนี้



- ปริมาณการใช้งานผ่านอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้น ๒๒๒ % โดยมีประชากรชาวมาเลเซียกว่า ๔.๗ ล้านคน (คิดเป็น ๑๖% ของจำนวนประชากร) เข้าชมเว็บไซต์ช้อปปิ้งออนไลน์ในช่วงเวลาดังกล่าว และ ๕๗ % ใช้สมาร์ทโฟนในการเข้าเยี่ยมชมเว็บไซต์

- ร้านค้าเข้าร่วมกิจกรรมมีจำนวนทั้งหมด ๓,๖๕๔ ร้าน

ที่ประชุม เห็นว่าการจัดกิจกรรมลดราคาสินค้าออนไลน์ของไทยและมาเลเซียประสบผลสำเร็จ ด้วยดี จึงอยากพัฒนาให้เป็น ASEAN Online Mega Sale ทั้งนี้ ขอให้ไทยเป็นเจ้าภาพในการหารูปแบบและแนวทางในการบูรณาการจัดกิจกรรม ASEAN Online Mega Sale ร่วมกันในปี ๒๐๑๕

ประเทศไทย ได้นำเสนอเรื่องการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ไทย โดยประเทศไทยมีกฎหมายกำหนดให้ผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ไทยต้องจดทะเบียนพาณิชย์ ปัจจุบันมีผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาจดทะเบียนแล้วประมาณ ๑๑,๑๘๘ ราย ๑๒,๘๑๗ เว็บไซต์ สำหรับปี ๒๕๕๗ มีผู้ประกอบการได้รับเครื่องหมาย Trustmark จำนวน ๑๓๔ เว็บไซต์

ประเทศญี่ปุ่น ได้นำเสนอความคืบหน้าเรื่องการแก้ปัญหาข้อพิพาททางออนไลน์ (Online Dispute Resolution : ODR) ผู้แทนจากประเทศญี่ปุ่น ได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์การแก้ไขปัญหาข้อพิพาททางออนไลน์ของญี่ปุ่น โดยได้มีการจัดตั้งหน่วยงาน Cross-Border Consumer Center Japan (CCJ) ขึ้น เพื่อให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการทำธุรกรรมข้ามแดนโดยเฉพาะเสมือนเป็นผู้ช่วยและที่ปรึกษาให้แก่ชาวญี่ปุ่นในเรื่องการทำ e-Commerce โดยเปิดรับทั้งข้อร้องเรียนของชาวญี่ปุ่นต่อผู้ซื้อผู้ขายต่างชาติ และข้อร้องเรียนของชาวต่างชาติในการทำ e-Commerce กับผู้ซื้อผู้ขายชาวญี่ปุ่น

ซึ่งจากสถิติของ CCJ พบว่าคู่ค้ารายใหญ่ของญี่ปุ่นคือประเทศสหรัฐอเมริกาและจีน มีเรื่องภาษาเป็นอีกปัญหาในการระงับข้อพิพาท ดังนั้น CCJ ทำหน้าที่ในการให้คำปรึกษารวมทั้งเป็นล่ามในการแปลภาษาและประสานงานไปยังคู่ค้าที่อยู่ต่างประเทศด้วย โดยการให้ความสำคัญกับการประสานความร่วมมือไปยังหน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศต่างๆ เป็นหลักในการเริ่มต้นการระงับข้อพิพาท

ประเทศเวียดนาม ได้มีการปรับการให้เครื่องหมายรับรองความน่าเชื่อถือแก่ผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยที่ช่วงปีแรกนั้น ผู้ประกอบการที่มีเว็บไซต์ต้องแสดงข้อมูลบนเว็บไซต์ เช่น ชื่อผู้ประกอบการ ที่อยู่ และเบอร์ติดต่อ ต่อมาในปี ๒๕๕๗ ประเทศเวียดนามได้มีการปรับคุณสมบัติและเกณฑ์มาตรฐานตามเกณฑ์มาตรฐาน ๕ ข้อของ WTA ได้แก่ การเปิดเผยข้อมูล วิธีการสื่อสารกับลูกค้า การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ระบบรักษาความปลอดภัย การแก้ปัญหาข้อร้องเรียนและข้อพิพาท ปัจจุบันมีผู้ประกอบการผ่านเกณฑ์มาตรฐานประมาณ ๓๐ ราย ในส่วนเรื่องกฎหมายสำหรับการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ประเทศเวียดนามได้มีการออกกฎหมายบังคับให้ผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ต้องมาจดทะเบียนเหมือนของไทย และยังครอบคลุมถึงการโพสต์ซื้อโพสต์ขายแบบ C๒C ต้องแจ้งข้อมูลกับหน่วยงานภาครัฐด้วย



๒.๒ ความร่วมมือในการสร้างมาตรฐานร่วมกัน (Build and harmonize international Standard) เนื่องจากมาตรฐานการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของแต่ละประเทศมีความแตกต่างกัน เช่น เรื่องระบบความปลอดภัย (SSL) ประเทศในกลุ่มยุโรป หรือญี่ปุ่น เว็บไซต์ส่วนใหญ่มีระบบความปลอดภัย (SSL) แต่กลุ่มประเทศแถบเอเชียผู้ประกอบการมีเว็บไซต์ที่มีระบบความปลอดภัยน้อยมากไม่ถึง ๑๐% เมื่อเทียบกับผู้ประกอบการทั้งหมด แต่อย่างไรก็ตาม เมื่อการเวทีการค้าโลกมีเสรีมากขึ้น ที่ประชุมเห็นควรร่วมกันศึกษาแนวทางกฎเกณฑ์ มาตรฐาน ที่มีความยืดหยุ่นและเป็นที่ยอมรับในด้านระบบรักษาความปลอดภัยสำหรับการทำการค้าร่วมกัน รวมทั้งเรื่องอื่นๆ เช่น การค้าข้ามพรมแดน การแก้ปัญหาข้อร้องเรียน (Online dispute Resolution)

๒.๓ ความร่วมมือในการสร้างภาพลักษณ์องค์กร WTA ให้เป็นที่ยอมรับมากขึ้น

- ประเทศมาเลเซีย ให้การสนับสนุนในการปรับเว็บไซต์ และ VDO แนะนำองค์กร โดยจะมีการเปิดตัวประมาณต้นปีหน้า

- ที่ประชุมขอให้ประเทศไทยสนับสนุนเรื่องการจัดทำหนังสือ WTA Annual Report เนื่องจากประเทศไทยมีมาตรฐานเรื่องการพิมพ์ที่สูงกว่าประเทศอื่นๆ ทั้งนี้ จำนวนไม่เกิน ๕๐๐ เล่ม

- ให้ศึกษาแนวทางการเชื่อมต่อข้อมูล การโฆษณาประชาสัมพันธ์สมาชิกผู้ที่ได้เครื่องหมาย Trustmark ของแต่ละประเทศ

๒.๔ APEC ได้มอบหมายให้ WTA เป็นหนึ่งในคณะทำงานพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ภายใต้กรอบ APEC เพื่อศึกษาแนวทางเรื่องกฎหมาย ระเบียบ สภาพแวดล้อม ของการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มประเทศสมาชิก เช่น เรื่อง การค้าข้ามพรมแดน การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และการสร้างความเชื่อมั่นในการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้มอบหมายให้ผู้แทนจากไต้หวันและเวียดนาม เป็นผู้ประสานงานกับ APEC และรายงานความคืบหน้าต่างๆ ให้กับประเทศสมาชิก



Asia-Pacific Economic Cooperation

๒.๕ แผนการดำเนินงานปี WTA ๒๐๑๕

- กำหนดการจัดประชุมประจำปี ๒๐๑๕ “WTA Annual Meeting ๒๐๑๕” โดยสาธารณรัฐประชาชนจีนรับเป็นเจ้าภาพในช่วงปลายปี ๒๕๕๘

- เพื่อเป็นการกระตุ้นความร่วมมือระหว่างประเทศสมาชิก ที่ประชุมขอให้ไทยเป็นเจ้าภาพจัดประชุมเชิงปฏิบัติการช่วงกลางปี ๒๕๕๘ (WTA Task Force Meeting ๒๐๑๕) โดยตัวแทนของไทยขอ นำกลับไปเสนอกรมฯ ก่อนแจ้งความคืบหน้าให้ทราบต่อไป



๒.๖ หน่วยงาน VECITA ภายใต้สังกัดกระทรวงอุตสาหกรรมและการค้า ประเทศเวียดนาม ได้ขอหารือกรอบกับทางตัวแทนประเทศไทย (Vietnam Ecommerce and IT Agency, Ministry of Industry and Trade) เป็นผู้ดูแลผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เวียดนาม เห็นว่า เรื่องพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ไทยกับเวียดนามมีความคล้ายกันมากทั้งในเรื่องกฎหมาย จำนวนประชากรที่ทำการค้าออนไลน์ และอัตราการเจริญเติบโตของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของทั้ง ๒ ประเทศ นอกจากนี้ ปัจจุบันประเทศเวียดนามนิยมสินค้าไทยมาก ทำให้หน่วยงานภาครัฐของเวียดนามเห็นโอกาสที่จะพัฒนาการค้า โดยเฉพาะการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่มีต้นทุนต่ำ เหมาะกับธุรกิจส่วนใหญ่ของทั้ง ๒ ประเทศ ที่เป็น SMEs ดังนั้น ทางหน่วยงาน VECITA จึงได้จัดทำร่างความร่วมมือการพัฒนาการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ระหว่าง ๒ ประเทศ เพื่อเป็น pilot project สำหรับต่อยอดความร่วมมือการพัฒนาการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในกลุ่มประเทศอาเซียนต่อไป โดยมีร่างแนวทางความร่วมมือดังนี้

- เพื่อเพิ่มโอกาสทางการค้าข้ามพรมแดนและอีคอมเมิร์ซระหว่างเวียดนามและไทย
- เพื่อสร้างคุณภาพมาตรฐานลักษณะที่ดีให้เป็นที่ยอมรับสำหรับธุรกิจที่จะทำพาณิชย์

อิเล็กทรอนิกส์

- เพื่อให้ความรู้แก่ผู้บริโภคในท้องถิ่นในการทำธุรกรรมออนไลน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือในการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ให้แก่ผู้บริโภค/ ผู้ขายของ

ทั้ง ๒ ประเทศ

.....

กองพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
กรมพัฒนาธุรกิจการค้า
ธันวาคม ๒๕๕๗