

ใบงานที่

การป้องกันและวิธีการแก้ปัญหาจากการใช้บริการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

รายวิชา	การพัฒนาระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	ระดับชั้น	ปวช. ปวส.
ชื่อสกุล		เลขที่	
ชั้น ห้อง		วันที่	

จุดประสงค์การเรียนรู้

- อธิบายแนวทางการป้องกันความเสี่ยงจากการใช้บริการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ได้
- วิเคราะห์สาเหตุของปัญหาที่อาจเกิดขึ้นระหว่างการซื้อขายออนไลน์ได้
- เสนอขั้นตอนการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบและเหมาะสมกับสถานการณ์ได้
- เลือกใช้มาตรการรักษาความปลอดภัยของบัญชี ข้อมูลส่วนบุคคล และการชำระเงินได้
- ตระหนักถึงสิทธิ หน้าที่ และความรับผิดชอบของผู้ซื้อและผู้ขายในระบบ -

ความรู้ก่อนทำใบงาน

- การป้องกันปัญหาในการใช้บริการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ คือ
- การเตรียมความพร้อมและใช้มาตรการที่ช่วยลดความเสี่ยงก่อน ระหว่าง และหลังการทำธุรกรรม เช่น ตรวจสอบร้านค้า ใช้รหัสผ่านที่ปลอดภัย เปิดใช้การยืนยันตัวตนหลายขั้นตอน ตรวจสอบยอดชำระ เก็บหลักฐาน และหลีกเลี่ยงลิงก์หรือช่องทางที่น่าสงสัย
- หลักการแก้ปัญหา ควรเริ่มจากหยุดความเสียหาย เก็บหลักฐาน ตรวจสอบข้อเท็จจริง ติดต่อคู่กรณีหรือผู้ให้บริการผ่านช่องทางทางการ และดำเนินการตามขั้นตอนที่เกี่ยวข้อง
- โดยไม่ส่งข้อมูลสำคัญเพิ่มเติมให้ผู้ที่เป็นมิจฉาชีพ

แนวทางป้องกันก่อนระหว่างหลังใช้บริการ

ช่วงเวลา	แนวทางป้องกัน	ตัวอย่างการปฏิบัติ
ก่อนซื้อ	ตรวจสอบร้านค้าและสินค้า	ดูข้อมูลร้าน รีวิว เขียนใบราคาค้นสินค้า และช่องทางติดต่อ
ก่อนชำระ	ตรวจสอบยอดและผู้รับเงิน	ตรวจสอบผู้รับ จำนวนเงิน และช่องทางชำระก่อนยืนยัน
ระหว่างใช้บริการ	รักษาความปลอดภัยบัญชี	ไม่เปิดเผยรหัสผ่าน และใช้การยืนยันตัวตนที่เหมาะสม
หลังซื้อ	เก็บหลักฐาน	บันทึกคำสั่งซื้อ ใบเสร็จ หลักฐานชำระ และข้อมูลติดตามสินค้า
เมื่อเกิดปัญหา	หยุดความเสียหายและแจ้งปัญหา	เปลี่ยนรหัสผ่าน ติดต่อผู้ให้บริการ และรวบรวมหลักฐาน

ตอนที่ ตอบคำถามความเข้าใจ

- คำชี้แจง ตอบคำถามต่อไปนี้ให้ครบถ้วน
- เพราะเหตุใดผู้ใช้บริการ - จึงควรตรวจสอบร้านค้าก่อนสั่งซื้อ

จงยกตัวอย่างวิธีป้องกันบัญชีผู้ใช้จากการถูกเข้าถึงโดยไม่ได้รับอนุญาตอย่างน้อย วิธี

หากได้รับสินค้าไม่ตรงกับคำสั่งซื้อ ควรดำเนินการอย่างไร

เหตุใดการเก็บหลักฐานการสั่งซื้อและการชำระเงินจึงมีความสำคัญ

หากสงสัยว่าถูกหลอกให้โอนเงิน ควรทำสิ่งใดเป็นอันดับแรก

ตอนที่ วิเคราะห์ปัญหาและแนวทางแก้ไข

คำชี้แจง วิเคราะห์แต่ละสถานการณ์ แล้วระบุสาเหตุ ผลกระทบ และวิธีแก้ไข

ปัญหา	สาเหตุที่เป็นไปได้	ผลกระทบ	แนวทางแก้ไข
ชำระเงินแล้ว แต่สถานะคำสั่งซื้อไม่เปลี่ยน			
ได้รับสินค้าไม่ตรงรุ่นไม่ครบจำนวน			
บัญชีลูกค้าถูกเข้าสู่ระบบโดยไม่ทราบสาเหตุ			
ร้านค้าไม่ตอบกลับหลังได้รับเงิน			

ตอนที่ กรณีศึกษา

สถานการณ์ นักเรียนสั่งซื้อคีย์บอร์ดจากร้านค้าออนไลน์และชำระเงินเรียบร้อยแล้ว
ต่อมาพบว่าสินค้าที่ได้รับเป็นคนละรุ่นกับที่สั่ง ร้านค้าแจ้งว่าให้ส่งสินค้ากลับ แต่ไม่ได้ระบุวิธีการคืนเงินที่ชัดเจน
นักเรียนควรตรวจสอบข้อมูลใดจากคำสั่งซื้อก่อนติดต่อร้านค้า

ควรติดต่อร้านค้าด้วยวิธีใด และควรเก็บหลักฐานอะไรไว้

หากร้านค้าไม่ดำเนินการตามเงื่อนไข นักเรียนควรยกระดับการแก้ปัญหาอย่างไร

เขียนลำดับขั้นตอนการแก้ปัญหาตั้งแต่พบความผิดปกติจนถึงการปิดเรื่อง

ตอนที่ การใช้บริการ - อย่างปลอดภัย

คำชี้แจง ทำเครื่องหมาย หากเป็นสิ่งที่ควรปฏิบัติ และ หากไม่ควรปฏิบัติ

ตรวจสอบ และซื้อร้านค้าก่อนเข้าสู่ระบบหรือชำระเงิน
ใช้รหัสผ่านเดียวกันทุกเว็บไซต์เพื่อให้จำง่าย
เปิดใช้การยืนยันตัวตนหลายขั้นตอนเมื่อบริการรองรับ
ส่ง ให้ผู้ที่อ้างว่าเป็นเจ้าหน้าที่เพื่อยืนยันตัวตน
ตรวจสอบจำนวนเงินและชื่อผู้รับก่อนกดยืนยัน
เก็บภาพหน้าจอและหลักฐานการทำรายการไว้
ดาวน์โหลดแอปจากแหล่งที่น่าเชื่อถือเพื่อรับส่วนลด
ติดต่อผู้ให้บริการผ่านช่องทางทางการเมื่อเกิดปัญหา

ตอนที่ ออกแบบ การแก้ปัญหาจากการซื้อขายออนไลน์

คำชี้แจง ออกแบบขั้นตอนการแก้ปัญหาอย่างน้อย 3 ขั้นตอน โดยมีจุดตัดสินใจ แก้ไขสำเร็จหรือไม่

เริ่มพบปัญหา		หยุดความเสียหาย		รวบรวมหลักฐาน		
		ติดต่อร้านค้าผู้ให้บริการ		แก้ไขสำเร็จหรือไม่		ใช่ ไม่ใช่
		หากไม่สำเร็จ ดำเนินการตามช่องทางร้องเรียน		ติดตามผล		สิ้นสุด

ตอนที่ กิจกรรมกลุ่ม แผนรับมือปัญหา

แบ่งกลุ่ม คน เลือกปัญหา เรื่อง เช่น สินค้าไม่ถึง ลูกค้าไม่ได้รับเงินคืน บัญชีถูกยึด หรือถูกหลอกให้โอนเงิน แล้วจัดทำแผนรับมือประกอบด้วย หัวข้อ

ปัญหาและสาเหตุ ผลกระทบ วิธีป้องกัน ขั้นตอนแก้ไข

หัวข้อกลุ่ม

สมาชิก

สรุปแผนรับมือ

ตอนที่ สรุปและสะท้อนการเรียนรู้

เขียนสรุป บรรทัดว่า การป้องกันที่ดีช่วยลดปัญหาในการใช้บริการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างไร

เกณฑ์การประเมิน

รายการประเมิน	คะแนน
ความถูกต้องและความเข้าใจเนื้อหา	
การวิเคราะห์ปัญหาและสาเหตุ	
แนวทางป้องกันและการแก้ไข	
การออกแบบ กิจกรรมกลุ่ม	
ความเรียบร้อยและการส่งงาน	
รวม	

หมายเหตุ ผู้สอนสามารถปรับกรณีศึกษาและกิจกรรมให้เหมาะสมกับระดับผู้เรียนและบริบทของสถานศึกษา