

รายงานการประเมินองค์การมหาชนและผู้อำนวยการองค์การมหาชน
ตามคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ 5/2559
เรื่อง มาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

เสนอ

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม
นายพุทธิพงษ์ ปุณณกันต์

โดย

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

นางสุรางคณา วายุภาพ

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ.)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

วัตถุประสงค์การจัดตั้ง	ข้อมูลพื้นฐาน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562
	<p>งบประมาณ 411.2230 ล้านบาท</p> <p>รายได้ 40.0000 ล้านบาท</p> <p>เงินทุนสะสม 35.4993 ล้านบาท</p> <p>อัตรากำลัง (กรอบ/บรรจุจริง) 208/186</p> <p>ค่าใช้จ่ายด้านบุคลากร 125.9233 ล้านบาท</p> <p>งบประมาณค่าใช้จ่ายตามแผนการใช้จ่ายเงิน (ประกอบด้วย เงินอุดหนุน + เงินทุนสะสม + รายได้) 486.7223 ล้านบาท</p> <p>สัดส่วนค่าใช้จ่ายด้านบุคลากร (ตามมติคณะรัฐมนตรี 28 พฤษภาคม 2561) ร้อยละ 25.87</p> <p>ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน 2562</p>

คณะกรรมการองค์การมหาชน			
		วันที่ได้รับแต่งตั้ง	วันที่หมดวาระ
ประธานกรรมการ	1. นางจีราวรรณ บุญเพิ่ม ประธานกรรมการบริหาร	15 เมษายน 2562	ปัจจุบัน
กรรมการโดยตำแหน่ง	2. ปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (นางสาวอัจฉรินทร์ พัฒนพันธ์ชัย)	15 เมษายน 2562	ปัจจุบัน
	3. ผู้อำนวยการสำนักงบประมาณ (นายเดชาภิววัฒน์ ณ สงขลา)	15 เมษายน 2562	ปัจจุบัน
	4. ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยีแห่งชาติ มอบหมายผู้แทน ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยี อิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (นายณรงค์ ศิริเลิศวรกุล)	15 เมษายน 2562	ปัจจุบัน
	กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ	5. นายชาติศิริ โสภณพนิช กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิด้านการเงิน	15 เมษายน 2562
	6. นายปริญญา พานิชภักดิ์ กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิด้านการพาณิชย์ อิเล็กทรอนิกส์	15 เมษายน 2562	15 พฤศจิกายน 2562
	6. นายวิศิษฐ์ วิศิษฐ์สรอรรถ กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิด้านนิติศาสตร์	15 เมษายน 2562	ปัจจุบัน
	7. นางสาวสิบลพ ถาวรฉันท กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิด้านวิทยาการ คอมพิวเตอร์	15 เมษายน 2562	ปัจจุบัน
	8. นายวิริยะ อุบัติศฤงค์ กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิด้านวิศวกรรมศาสตร์	15 เมษายน 2562	ปัจจุบัน
กรรมการและเลขานุการ (ผู้อำนวยการ)	9. นางสุรางคณา วายุภาพ ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทาง อิเล็กทรอนิกส์	15 เมษายน 2562	ปัจจุบัน
วิสัยทัศน์			
เป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงเพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจอนาคตด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์			

หมายเหตุ : คณะกรรมการบริหารสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ วาระที่ 3 (รักษาการ)

แบบประเมินองค์การมหาชนและผู้อำนวยการองค์การมหาชน
ตามคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ 5/2559
เรื่อง มาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562
หน่วยงาน สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

หน่วยงาน	Function Base	Agenda Base	Area Base	Innovation Base	Potential Base	สรุปผลประเมินองค์กร	คะแนน ITA*
หน่วยงาน สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์	●	●	-	●	●	●	90.66

ชื่อผู้อำนวยการองค์การมหาชน	ผลการปฏิบัติงาน			สมรรถนะ	สรุปผลประเมิน
	สัญญาจ้าง	การประเมินองค์กร	งานที่คณะกรรมการมอบหมาย		
ผู้อำนวยการ A	●	●	●	●	●

ผลประเมินรายองค์ประกอบ

- หมายถึง ผลดำเนินงานสูงกว่าเป้าหมาย (ร้อยละตัวชี้วัดที่ผ่านการประเมินสูงกว่าร้อยละ 67)
- ◎ หมายถึง ผลดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมาย (ร้อยละตัวชี้วัดที่ผ่านการประเมินอยู่ระหว่างร้อยละ 50 – 67)
- หมายถึง ผลดำเนินงานต่ำกว่าเป้าหมาย (ร้อยละตัวชี้วัดที่ผ่านการประเมินต่ำกว่าร้อยละ 50)

สรุปผลประเมินภาพรวม

- หมายถึง ระดับคุณภาพ** เป็นองค์การมหาชนที่มีผลการดำเนินงาน อยู่ในระดับสูงกว่าเป้าหมาย ทุกองค์ประกอบที่ประเมิน
- หมายถึง ระดับมาตรฐาน เป็นองค์การมหาชนที่มีผลการดำเนินงาน อยู่ในระดับสูงกว่าเป้าหมายไม่ครบทุกองค์ประกอบที่ประเมิน แต่ไม่มีองค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่งได้รับการประเมินในระดับต่ำกว่าเป้าหมาย
- หมายถึง ระดับต้องปรับปรุง เป็นองค์การมหาชนที่มีผลการดำเนินงาน อยู่ในระดับต่ำกว่าเป้าหมายในองค์ประกอบในองค์ประกอบหนึ่ง (แม้ว่าจะได้รับ การประเมินในองค์ประกอบอื่นในระดับเป็นไปตามเป้าหมายหรือสูงกว่าเป้าหมาย)

หมายเหตุ

*ITA : Integrity and Transparency Assessment หรือ ระดับคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของหน่วยงาน ประเมินโดย สำนักงาน ป.ป.ช.

**** ระดับคุณภาพ**

ระดับ 1	- องค์การมหาชนมีการกำหนดตัวชี้วัดประเภทผลลัพธ์ ในองค์ประกอบ Function/ Agenda/ Area ร้อยละ 80 ขึ้นไป - มีผลการประเมินสูงกว่าเป้าหมายทุกองค์ประกอบ - มีตัวชี้วัดที่ผ่านการประเมินร้อยละ 100
ระดับ 2	- องค์การมหาชนมีการกำหนดตัวชี้วัดประเภทผลลัพธ์ ในองค์ประกอบ Function/ Agenda/ Area น้อยกว่าร้อยละ 80 - มีผลการประเมินสูงกว่าเป้าหมายทุกองค์ประกอบ - มีตัวชี้วัดที่ผ่านการประเมินร้อยละ 100
ระดับ 3	- องค์การมหาชนมีการกำหนดตัวชี้วัดประเภทผลลัพธ์ ในองค์ประกอบ Function/ Agenda/ Area น้อยกว่าร้อยละ 80 - มีผลการประเมินสูงกว่าเป้าหมายทุกองค์ประกอบ - มีตัวชี้วัดที่ผ่านการประเมินน้อยกว่าร้อยละ 100

ความเห็นเพิ่มเติมของผู้ประเมิน

(.....)
 รัฐมนตรีผู้รักษาการตามพระราชบัญญัติ
 (ผู้ประเมิน)
 วันที่

(.....)
 ประธานกรรมการองค์การมหาชน
 (ผู้ประเมิน)
 วันที่

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลประกอบแบบประเมินองค์การมหาชน

Function Base	Agenda Base	Area Base	Innovation Base	Potential Base	สรุปผลประเมิน (ภาพรวม)	คะแนน ITA
●	●	-	●	●	●	90.66

องค์ประกอบ การประเมิน	ประเด็นการประเมิน	เป้าหมาย	ผลการ ดำเนินงาน	สรุปผล ประเมิน องค์การ	หมายเหตุ (ผลประเมินราย องค์ประกอบ)	
1. Function Base	1.1 มูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจและสังคม				●	
	1.1.1 มูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจ	2,000 ล้านบาท	19,564.39 ล้านบาท	●		
	1.1.2 มูลค่าเพิ่มทางสังคม	ประชาชนสามารถ ประหยัดเวลาจากการ สืบค้นข้อมูลกฎหมาย คิดเป็นมูลค่า 864,790.90 บาท	ประชาชนสามารถ ประหยัดเวลาจากการ สืบค้นข้อมูลกฎหมาย คิด เป็นมูลค่า 2,219,285 บาท	●		
	1.1.3 ความสามารถทางการหารายได้เพื่อลด ภาระงบประมาณภาครัฐ	13 ล้านบาท	9.13 ล้านบาท	○		
	1.2 Big Data ของจำนวนผู้ประกอบการ mSMEs ซึ่งทำ e-Commerce เพื่อประโยชน์ในการ วิเคราะห์ และให้การสนับสนุนผู้ประกอบการ รวมทั้งเพื่อการคาดการณ์ การวางแผนกลยุทธ์ การแข่งขันของผู้ประกอบการใน Sector สำคัญ และการตัดสินใจสำหรับระดับนโยบาย					
	1.2.1 การสำรวจ Internet User Behaviors (IUB) ในเชิงลึก	การสำรวจ IUB เชิงลึก 1 ฉบับที่มีการวิเคราะห์ ข้อมูลเชิงลึกในเชิงพื้นที่ และ บุคคลทั่วไปที่สนใจ สามารถเข้าถึงรายงาน ผลการสำรวจ ผ่าน ช่องทางออนไลน์และ ออฟไลน์ และนำไปใช้ ประโยชน์ ไม่น้อยกว่า 100,000 ราย	1. การสำรวจ IUB เชิงลึก 1 ฉบับ 2. บุคคลทั่วไปที่สนใจ สามารถเข้าถึงรายงาน ผลการสำรวจ 132,664 ราย	●		
	1.2.2 การจัดทำ Scoring ร้านค้าที่ทำการ ลงทะเบียนกับ สพธอ.	จำนวนชุดข้อมูลที่ได้ จากการทำ Scoring 1 ชุด โดยมีจำนวน แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการ จัดทำ Scoring 3 หน่วยงานและ ผู้เข้าใช้ ชุดข้อมูล ได้รับ ประโยชน์ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 80	1. ชุดข้อมูลที่ได้จากการ ทำ Scoring 1 ชุด 2. ผู้เข้าใช้ชุดข้อมูล ได้รับ ประโยชน์ ไม่น้อยกว่า ร้อย ละ 81.50	●		
	1.3 ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการตาม แผนพัฒนาระบบดิจิทัลสำหรับการยืนยันตัวตน ของประเทศ (Digital Identity Platform)	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	●		

องค์กรประกอบ การประเมิน	ประเด็นการประเมิน	เป้าหมาย	ผลการ ดำเนินงาน	สรุปผล ประเมิน องค์กร	หมายเหตุ (ผลประเมินราย องค์กรประกอบ)
2. Agenda Base	2.1 การสร้างความรับรู้ความเข้าใจแก่ประชาชน				●
	2.1.1 ร้อยละการดำเนินการตามแผนการสร้างความรับรู้ความเข้าใจแก่ประชาชน	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	●	
	2.1.2 ร้อยละการชี้แจงประเด็นข่าวที่ทันต่อสถานการณ์	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	●	
3. Area Base					
4. Innovation Base	4.1 ระดับความสำเร็จของการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ	ร้อยละ 80 และ องค์การมหาชนเสนอ รายงานผลการปรับปรุง งานตามผลการสำรวจ ของปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ต่อคณะกรรมการ องค์การมหาชน	ร้อยละ 90 และเสนอรายงานผลการ ปรับปรุงงานตามผลการ สำรวจของปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ต่อ คณะกรรมการองค์การ มหาชน ในคราวประชุม ครั้งที่ 1/2562 เมื่อวันที่ 1 พ.ศ. 2562 วาระที่ 3.4.1	●	●
	4.2 ประสิทธิภาพการเบิกจ่ายงบประมาณ	ร้อยละ 96 (ภาพรวม)	ร้อยละ 100	●	
	4.3 การกำกับดูแลกิจการของคณะกรรมการ องค์การมหาชน	คะแนนประเมิน ตั้งแต่ 4.0000 ขึ้นไป	4.9000	●	
	4.4 ข้อเสนอการพัฒนานวัตกรรมขององค์การ มหาชน “การพัฒนาระบบ Mobile Authentication เพื่อรองรับการยืนยันตัวตนที่ Secure และ Friendly กว่าที่ยืนยันตัวตนในระบบแบบเดิมๆ ที่ใช้เพียง Password”	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	●	
5. Potential Base	5.1 การดำเนินการตามแผนพัฒนาองค์กรและ บุคลากรแบบก้าวกระโดด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 (Big Change) เตรียมความพร้อมรองรับเพื่อสนับสนุนภารกิจ ของคณะกรรมการระดับชาติ (คณะกรรมการ ธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์)	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	●	●

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลประกอบแบบประเมินผู้อำนวยการองค์การมหาชน

องค์ประกอบ การประเมิน	ประเด็นการประเมิน	เป้าหมาย	ผลการ ดำเนินงาน	สรุปผล ประเมิน	หมายเหตุ (ผลประเมินราย องค์ประกอบ)
2.1 การประเมินผลงานผู้อำนวยการองค์การมหาชน					
2.1.1 สัญญาจ้าง ผู้อำนวยการ การองค์การ มหาชน	1. เสนอเป้าหมาย แผนงาน และโครงการต่อ คณะกรรมการ เพื่อให้การดำเนินงานของสำนักงาน บรรลุวัตถุประสงค์	รายงานทุก ไตรมาสต่อ คณะกรรมการ	รายงานทุกไตรมาสต่อ บอร์ดและมีการ ดำเนินการตาม ข้อเสนอแนะบอร์ด	●	●
	2. เสนอรายงานประจำปีเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน ด้านต่างๆ ของสำนักงานรวมทั้งรายงานการเงินและ บัญชี ตลอดจนเสนอแผนการเงินและงบประมาณของปี ต่อไปต่อคณะกรรมการเพื่อพิจารณา	รายงานทุก ไตรมาสต่อ คณะกรรมการ	รายงานทุกไตรมาสต่อ บอร์ดและรับ ข้อเสนอแนะบอร์ดไป ดำเนินการ	●	
	3. เสนอความเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงกิจการและการ ดำเนินงานของสำนักงานให้มีประสิทธิภาพและเป็นไป ตามวัตถุประสงค์ของสำนักงานต่อคณะกรรมการ (IT, RISK, HR)	รายงานทุก ไตรมาสต่อ คณะกรรมการ	รายงานทุกไตรมาสต่อ บอร์ดทุกไตรมาสและ รับข้อเสนอแนะบอร์ด ไปดำเนินการ	●	
	4. ระดับความสำเร็จในการปฏิบัติตามข้อกำหนด (Compliance) ขององค์กร (หน่วย: ระดับ)	มีการบริหารจัดการ และสร้างความ ตระหนักรู้และเข้าใจ การปฏิบัติตาม ข้อกำหนดภายใน หน่วยงานอย่าง สม่ำเสมอ	สามารถบริหาร จัดการดำเนินการตาม Compliance ได้ ครบถ้วน ตาม ระยะเวลา และมีการ สร้างความตระหนักรู้ และเข้าใจการปฏิบัติ ตามข้อกำหนดอย่าง สม่ำเสมอ	●	
2.1.2 การประเมิน องค์กร**	ตามกรอบการประเมินคาร์บอนกับ กพร. ประจำปี งบประมาณ 2562 ส่วนที่ 1 การประเมินองค์การมหาชน	เป็นไปตามเป้าหมาย/ อยู่ในระดับมาตรฐาน	สูงกว่าเป้าหมาย/ ระดับคุณภาพ	●	●
2.1.3 งานอื่น ๆ ที่ คณะกรรมการ มอบหมาย	1.สร้าง Workforce เพื่อสนับสนุน e-Commerce โดยมีคุณสมบัติตามที่ e-Commerce park กำหนด	มีจำนวนคนที่เป็น workforce ลงทะเบียน จำนวน 50,000- 100,000 ราย	มีจำนวนคนที่เป็น workforce ลงทะเบียน จำนวนมากกว่า 100,000 ราย	●	●
	2. สนับสนุนผู้ประกอบการ SMEs เข้าสู่ e- Commerce park platform	มีจำนวน ผู้ประกอบการ SMEs ขายของทางออนไลน์ ที่เข้าสู่ e-Commerce park platform จำนวน 30,000-50,000 ราย	มีจำนวน ผู้ประกอบการ SMEs ขายของทางออนไลน์ ที่เข้าสู่ e-Commerce park platform จำนวน มากกว่า 50,000 ราย	●	
	3. การนำเสนอผลการจัดเก็บ/รวบรวม/วิเคราะห์ข้อมูล ทางสถิติเกี่ยวกับธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์	รายงานเข้าที่ประชุม บอร์ดครอบคลุม ข้อมูลจำนวน 4 ไตรมาส	การนำเสนอผลการ จัดเก็บ/รวบรวม/ วิเคราะห์ข้อมูลทาง สถิติเกี่ยวกับธุรกรรม ทางอิเล็กทรอนิกส์ พร้อมประเด็นเสนอ นโยบายเสนอต่อ รัฐบาล	●	

องค์ประกอบ การประเมิน	ประเด็นการประเมิน	เป้าหมาย	ผลการ ดำเนินงาน	สรุปผล ประเมิน	หมายเหตุ (ผลประเมินราย องค์ประกอบ)
	4. รายได้จากการให้บริการวิชาการและอื่น ๆ หลังจากหักค่าใช้จ่ายโดยไม่รวมดอกเบี้ยเงินฝากจากงบประมาณแผ่นดิน	รายได้ที่เข้ามาในบัญชีในปีงบประมาณ 2562 จำนวนระหว่าง 13-15 ล้านบาท	รายได้ที่เข้ามาในบัญชีในปีงบประมาณ 2562 จำนวนต่ำกว่า 13 ล้านบาท	○	
2.2 สมรรถนะ ทางการบริหารของ ผู้อำนวยการ องค์การมหาชน	2.2.1 ภาวะผู้นำ	ระดับ 2 เป็นไปตามเป้าหมาย	ระดับ 3 สูงกว่าเป้าหมาย	●	●
	2.2.2 วิสัยทัศน์	ระดับ 2 เป็นไปตามเป้าหมาย	ระดับ 3 สูงกว่าเป้าหมาย	●	
	2.2.3 การวางกลยุทธ์	ระดับ 2 เป็นไปตามเป้าหมาย	ระดับ 3 สูงกว่าเป้าหมาย	●	
	2.2.4 ศักยภาพเพื่อการปรับเปลี่ยน	ระดับ 2 เป็นไปตามเป้าหมาย	ระดับ 3 สูงกว่าเป้าหมาย	●	
	2.2.5 การควบคุมตนเอง	ระดับ 2 เป็นไปตามเป้าหมาย	ระดับ 2 เป็นไปตามเป้าหมาย	◎	
	2.2.6 การสอนงานและการมอบหมายงาน	ระดับ 2 เป็นไปตามเป้าหมาย	ระดับ 3 สูงกว่าเป้าหมาย	●	

ผลการปฏิบัติงาน			สมรรถนะ	สรุปผลประเมิน (ภาพรวม)*
สัญญาจ้าง	การประเมินองค์กร**	งานที่คณะกรรมการมอบหมาย		
●	●	●	●	●

หมายเหตุ : * ผู้อำนวยการองค์การมหาชน จะมีผลการประเมินในระดับ “ต้องปรับปรุง” เมื่อมีผลการประเมินองค์ประกอบย่อย องค์ประกอบใด องค์ประกอบหนึ่ง (สัญญาจ้าง/ การประเมินองค์กร/ งานที่คณะกรรมการมอบหมาย) “ต่ำกว่าเป้าหมาย”

** เป็นข้อมูลจากสรุปผลการประเมินองค์กรในส่วนที่ 1

สรุปผลงานสำคัญ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ได้ดำเนินการเพื่อการพัฒนา ส่งเสริม และสนับสนุน การทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศ ภายใต้ภารกิจสำคัญในการ “ช่วยให้คนไทยทำธุรกรรมออนไลน์ และ e-Commerce เพื่อโอกาสและชีวิตที่ดีกว่า” โดยเป็นการดำเนินการด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ (Cybersecurity) มาตรฐาน (Standard) ตลอดจนกฎหมายและระเบียบต่าง ๆ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 สพอ. ผลักดันและดำเนินงานที่สำคัญ ดังนี้

๑. โครงการจัดทำข้อมูลเพื่อกำหนดยุทธศาสตร์การทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศ (e-Transactions Data Analytics)

สพอ. ดำเนินการสำรวจและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ซึ่งนำไปสู่การกำหนดแนวทางในการขับเคลื่อน การทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย ทั้งนี้ สำหรับการสำรวจมูลค่า พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (Value of e-Commerce Survey in Thailand) ถือได้ว่ามีกระบวนการสำรวจเป็นที่ ยอมรับในเวที ระดับโลก United Nations Conference on Trade and Development (UNCTAD) ถึง แนวทางและวิธีการสำรวจร่วมกับผู้เชี่ยวชาญจากประเทศต่าง ๆ และถูกใช้เป็นแนวทางการสำรวจสำหรับ ประเทศสมาชิกอื่น ๆ อย่างไรก็ตาม การได้มาซึ่งข้อมูลตัวเลขของรายได้หรือมูลค่าของการขายผ่าน e-Commerce จะกระจุกอยู่ที่ผู้ประกอบการรายใหญ่ ๆ ซึ่งเดิมไม่ได้มีการให้ข้อมูลเหล่านี้กับหน่วยงานของรัฐ แต่ภายใต้การดำเนินโครงการนี้ที่ สพอ. ทำมาอย่างต่อเนื่องมากกว่า ๕ ปี ทำให้ได้มีการแชร์ข้อมูลมูลค่าการ ขายให้กับ สพอ. และนำมาสู่กระบวนการทางสถิติศาสตร์และจัดทำเป็นบทวิเคราะห์และข้อเสนอแนะเชิง นโยบายได้ ทั้งนี้ ข้อมูลที่มีการจัดเก็บรวบรวมไว้อาจจะยังเป็นเพียงบางส่วนของการทำงาน Data Analytics ที่จะ ทำให้เห็นภาพรวมการเติบโตของ e-Commerce ทั้งระบบ แต่การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นนี้ จะส่งผลให้มีการกระตุ้นเตือนให้เกิดการริเริ่มพูดคุยในการออกแบบโครงสร้างข้อมูลที่มีความรัดกุมกับข้อมูล e-Commerce ในกลุ่มผู้ประกอบการในวงกว้าง และจะได้ริเริ่มให้มีการใช้ข้อมูลพฤติกรรมที่อยู่ในรูปแบบที่ยัง ไม่มีการกำหนดโครงสร้าง (Unstructured Data) เพื่อวิเคราะห์และติดตามแนวโน้มของตลาด e-Commerce ได้ถูกต้องมากขึ้น ทั้งนี้ สำหรับผลการสำรวจที่สำคัญภายใต้โครงการ ได้แก่ การสำรวจมูลค่าพาณิชย์ อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย (Value of e-Commerce Survey in Thailand) เพื่อให้รู้จุดแข็งและจุดอ่อนใน การใช้ e-Commerce ขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ และ การสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตใน ประเทศไทย (Thailand Internet User Behavior) เพื่อให้รู้ว่าคนไทยใช้อินเทอร์เน็ตมากน้อยแค่ไหน มีการ นำอินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมือสร้างรายได้หรือไม่ และสะท้อนความสับสนและการรู้เท่าทันการใช้อินเทอร์เน็ต อย่างปลอดภัย เพื่อให้ต่อยอดแนวทางการดูแลประชาชนอย่างเหมาะสมในแต่ละกลุ่มวัย

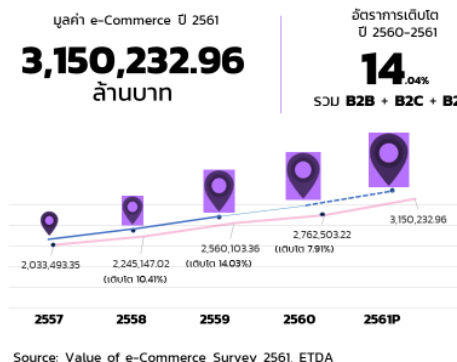
โครงการ e-Transaction Data Analytics ได้ดำเนินการจัดเก็บสถิติการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ที่สำคัญในประเทศไทย เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่สามารถสะท้อนสภาพการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์และ พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย ประกอบกับดำเนินการรวบรวมข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับลักษณะของผู้ใช้ และพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของคนไทย

๑.๑. การสำรวจมูลค่าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย (Value of e-Commerce Survey in Thailand) เพื่อให้รู้จุดแข็งและจุดอ่อนในการใช้ e-Commerce ขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ และ นำไปใช้ประกอบการวางแผนและกำหนดแนวทางในการตัดสินใจระดับนโยบายและต่อยอดเชิงธุรกิจระดับ เศรษฐกิจดิจิทัลของไทย ทั้งนี้ จากผลการสำรวจที่ผ่านมามูลค่า e-Commerce สูงขึ้นทุกปี ซึ่งจากการจัดเก็บ

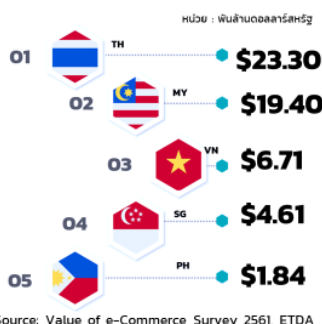
ข้อมูลล่าสุด มูลค่า e-Commerce ในปี พ.ศ. ๒๕๖๑ มีมูลค่าสูงถึง ๓,๑๕๐,๒๓๒.๙๖ ล้านบาท โดยมีอัตราการเติบโตเพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๐๔ สะท้อนโอกาสทางเศรษฐกิจที่ไทยสามารถเติบโตสูงขึ้นได้อีกจากการใช้ e-Commerce เป็นเครื่องมือสำคัญและกลไกสำคัญทางเศรษฐกิจ

มูลค่า e-Commerce

ในประเทศไทยตั้งแต่ ปี 2557 และคาดการณ์ปี 2561



e-Commerce B2C TOP 5 Ranking in ASEAN

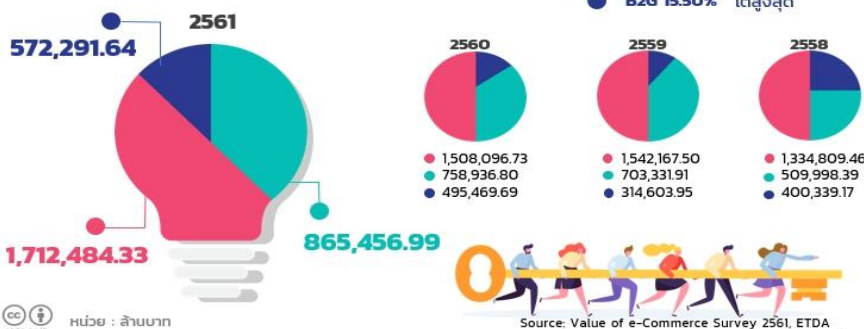


นอกจากนี้ ประเทศไทยยังมีมูลค่าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แบบ B2C (Business to Customer) สูงสุดในอาเซียน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าศักยภาพของไทยในตลาดพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ไม่เป็นรองประเทศอื่นในขณะที่ยังคงมีการเปรียบเทียบมูลค่าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ภายในประเทศ แบบ B2G (Business to Government) มีอัตราการเติบโตสูงสุดถึงร้อยละ ๑๕.๕๐ มูลค่าตลาดแบบ B2C โตขึ้นร้อยละ ๑๔.๐๔ และมูลค่าตลาดแบบ B2B (Business to Business) โตขึ้นร้อยละ ๑๓.๕๕ สะท้อนให้เห็นว่าการพัฒนาและผลักดันพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของไทยในแต่ละระดับจะต้อง focus ในมิติที่ต่างกันตามศักยภาพและจุดแข็งที่ไทยมี

มูลค่า e-Commerce

ปี 2558-2560 และคาดการณ์ปี 2561

จำแนกตามประเภทผู้ประกอบการ



ทั้งนี้ ปัจจัยที่นักวิเคราะห์ทั้งในเวทีอาเซียนและเวที OECD ของสหประชาชาติกล่าวถึงมากที่สุดเกิดจากนโยบายของภาครัฐที่ส่งเสริมการทำธุรกรรมทางออนไลน์ โดยเฉพาะเมื่อธนาคารแห่งประเทศไทยดำเนินโครงการระบบรับและโอนเงินพร้อมเพย์ (Prompt Pay) และธนาคารพาณิชย์งดค่าธรรมเนียมในการรับและโอนเงิน

มูลค่าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในกลุ่มค้าปลีกและค้าส่ง มีการจำแนกตามประเภทสินค้าและบริการ (ไม่รวมมูลค่าการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐ) พบว่าธุรกิจห้างสรรพสินค้าที่รวมไปถึงแพลตฟอร์มช้อปปิ้งออนไลน์เติบโตเป็นอันดับ ๑ โดยในปี ๒๕๖๐ มีมูลค่าสูงถึง ๒๕๘,๔๔๙.๙๒ ล้านบาท และคาดการณ์ปี ๒๕๖๑ มีมูลค่า ๓๐๕,๘๙๔.๖๗ ล้านบาท รองลงมาคือกลุ่มสินค้าและบริการประเภทอาหาร เครื่องดื่ม ผลผลิตทางการเกษตร โดยในปี ๒๕๖๐ มีมูลค่าสูงถึง ๑๓๕,๘๖๘.๔๑ ล้านบาท และคาดการณ์ในปี ๒๕๖๑ มีมูลค่า ๑๗๒,๕๔๓.๖๕ ล้านบาท และอันดับที่สามคือสินค้าและบริการประเภทเครื่องสำอางและอาหารเสริม โดยในปี ๒๕๖๐ มีมูลค่าสูงถึง ๘๗,๔๐๗.๕๕ ล้านบาท และคาดการณ์ปี ๒๕๖๑ มีมูลค่า ๑๑๕,๖๘๓.๕๑ ล้านบาท



ตัวเลขที่น่าสนใจในกลุ่มอุตสาหกรรมศิลปะ บันเทิง และนันทนาการ ซึ่งเมื่อจำแนกตามประเภทสินค้าและบริการที่มีมูลค่าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เติบโตสูงสุด ๓ อันดับแรกในปี ๒๕๖๑ จะเห็นว่าการจองตั๋วต่าง ๆ ผ่านช่องทางออนไลน์มากขึ้น โดยในกลุ่มการศึกษา บริการที่เกี่ยวข้อง และแอปพลิเคชันมี อัตราการเติบโตอยู่ที่ร้อยละ ๓๓.๒๓ คิดเป็นมูลค่า ๗,๔๓๗.๘๘ ล้านบาท กลุ่มธุรกิจเพลง โรงภาพยนตร์ และ e-Movie มีอัตราการเติบโตอยู่ที่ร้อยละ ๒๗.๙๖ คิดเป็นมูลค่า ๑๗,๓๑๒.๒๖ ล้านบาท และกลุ่มเกมออนไลน์ มีอัตราการเติบโตอยู่ที่ร้อยละ ๓.๒๐ คิดเป็นมูลค่า ๔,๔๓๕.๘๒ ล้านบาท ทั้งนี้ จากการวิเคราะห์ของ สพอท. เชื่อว่าในส่วนตลาดสินค้าประเภท Digital Content มีความน่าสนใจ เพราะ Digital Content ถือเป็นทั้งผลิตภัณฑ์และเครื่องมือ (Digital Content is as a Product, as a Tool) ที่สำคัญที่ใช้ในการส่งเสริมมูลค่าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ให้เพิ่มสูงขึ้น

มูลค่า e-Commerce



กลุ่มศิลปะ บันเทิง และบันเทิงการ ปี 2560-2561
 จำแนกตามประเภทสินค้าและบริการ (ไม่รวมมูลค่าการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐ)

ประเภทสินค้าและบริการที่มีมูลค่าเพิ่มสูงสุด
3 อันดับแรก



หน่วย : ล้านบาท Source: Value of e-Commerce Survey 2561, ETDA 7

การสำรวจช่องทางการชำระเงินสำหรับธุรกิจ e-Commerce พบว่าช่องทางการเปิดให้ลูกค้าชำระเงินด้วย Credit หรือ Debit Card ผ่าน Payment Gateway ยังคงได้รับความนิยมสูงสุดเป็นอันดับ 1 โดยมีสัดส่วนอยู่ที่ร้อยละ ๔๒.๖๙ รองลงมาคือการชำระเงินผ่านช่องทาง Internet Banking และแอปพลิเคชัน อยู่ที่ร้อยละ ๒๗.๒๓ ซึ่งสะท้อนความเชื่อมั่นของประชาชนในการทำธุรกรรมทางออนไลน์ที่มีมากขึ้น และประชาชนเริ่มมีความคุ้นชินกับการซื้อขายสินค้าและบริการทางออนไลน์

ช่องทางการชำระเงิน สำหรับธุรกิจ e-Commerce

ยอดเยี่ยม
5 อันดับแรก



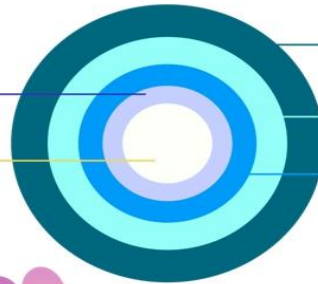
ช่องทาง Credit/Debit Card ผ่าน Payment Gateway ยังคงได้รับความนิยม

สูงเป็นอันดับ 1

ปัจจัยเสริมคือสถาบันการเงินเร่งส่งเสริมและออกแคมเปญส่งเสริมการขายเชิงชวนให้คนใช้บัตรมากขึ้น

10.46%
 Banking Counter

7.00%
 Cash on Delivery



42.69%
 Credit/ Debit Card

27.23%
 Internet Banking/ Application

10.75%

Others
 - QR Payment
 - Purchase Order
 - Cheque



ที่เหลือ 1.87% เป็นช่องทางอื่น ๆ

Source: Value of e-Commerce Survey 2561, ETDA 8

การใช้ข้อมูล Big Data ของผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์และการใช้งานปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence) หรือ AI เป็นประเด็น Hot Issues ซึ่งมีการสำรวจเพิ่มเติมในปี ๒๕๖๑ โดยพบว่าผู้ประกอบการไทยส่วนใหญ่ใช้ Big Data ในการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภคเพื่อนำเสนอสินค้าใหม่ๆ สูงถึงร้อยละ ๑๐๐ รองลงมาใช้เพื่อการวางแผนด้านการตลาด ร้อยละ ๙๒.๘๕ และใช้เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยแวดล้อมและกำหนดยุทธศาสตร์การจำหน่ายสินค้าร้อยละ ๘๕.๗๑ ดังนั้น Big Data จึงเป็นเครื่องมือสำคัญในการส่งเสริมและพัฒนาผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ไทย เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการพัฒนาเศรษฐกิจดิจิทัลของประเทศ ทั้งนี้ สำหรับ AI ได้มีการนำมาใช้เพื่อการพัฒนาคุณภาพสินค้าและบริการเป็นอันดับแรก เช่น Chatbot เพื่อให้สามารถให้ข้อมูลกับลูกค้าได้รวดเร็วขึ้น คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๒๓ รองลงมาใช้ในการ

บริหารจัดการทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๐๗ และอันดับที่ ๓ ใช้ในการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภคเพื่อการ
 บริหารจัดการ คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๓๘



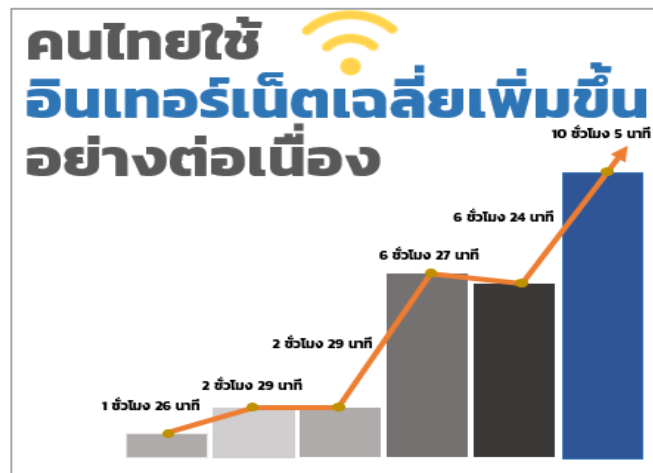
รายงานผลการสำรวจมูลค่าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ปี ๒๕๖๒ (Value of e-Commerce Survey in Thailand) ฉบับสมบูรณ์ สามารถติดตามได้จาก <https://www.eta.or.th/publishing-detail/value-of-e-commerce-survey-in-thailand-2018.html>

๑.๒ การสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย (Thailand Internet User Behavior : IUB)

สพธอ. มีการสำรวจจัดเก็บสถิติการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ และพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของคนไทย ตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๕๖ จนถึงปัจจุบัน ทำให้ประเทศไทยมีฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ในมิติต่าง ๆ และทำให้ประเทศไทยมีข้อมูลขั้นต้นซึ่งสะท้อนสภาพของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตของไทยอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้รู้ว่าคนไทยใช้อินเทอร์เน็ตมากน้อยแค่ไหน มีการนำอินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมือสร้างรายได้หรือไม่ นอกจากนี้ ผลการสำรวจยังสะท้อนความเสี่ยงและการรู้เท่าทันการใช้อินเทอร์เน็ตอย่างปลอดภัย เพื่อให้ต่อยอดแนวทางการดูแลประชาชนอย่างเหมาะสมในแต่ละกลุ่มวัย ทั้งนี้ ตัวอย่างผลทางสถิติที่สำคัญ ได้แก่

๑) การสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี ๒๕๖๑ พบว่าคนไทยใช้อินเทอร์เน็ตเฉลี่ย วันละ ๑๐ ชั่วโมง ๕ นาที เพิ่มขึ้นจากปี ๒๕๖๐ วันละ ๓ ชั่วโมง ๓๐ นาที กิจกรรมออนไลน์ยอดฮิต ๕ อันดับแรก ได้แก่ Social Media (๙๓.๖%) รับ-ส่งอีเมล (๗๔.๒%) ค้นหาข้อมูล (๗๐.๘%) ดูโทรทัศน์/ฟังเพลง (๖๐.๗%) และซื้อของออนไลน์ (๕๑.๓%) จากการวิเคราะห์สาเหตุที่มีการใช้งาน

อินเทอร์เน็ตมากขึ้น ส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากนโยบายของภาครัฐที่ส่งเสริมด้านโครงสร้างพื้นฐานทางอินเทอร์เน็ตส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนผ่านชีวิตไปสู่ดิจิทัลเพิ่มมากขึ้น



ภาพแสดงจำนวนชั่วโมงการใช้อินเทอร์เน็ต เปรียบเทียบระหว่างปี ๒๕๕๖-๒๕๖๑

๒) ผลการสำรวจยังพบว่าการทำ e-Commerce เป็นกิจกรรมที่ติดอันดับ ๑ ใน ๕ กิจกรรมยอดฮิตในการใช้งานผ่านอินเทอร์เน็ตของคนไทย คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๓ แต่กิจกรรมอันดับ ๑ คือ การใช้สื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook Line Instagram คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖ จากข้อมูลนี้ จำเป็นต้องวิเคราะห์ต่อว่า จะทำให้เกิดการใช้อินเทอร์เน็ตอย่างสร้างสรรค์ และกลายเป็นอีกหนึ่งเครื่องมือหลักเพื่อลดความเหลื่อมล้ำด้านความรู้ การศึกษาและช่วยเพิ่มรายได้ให้กับประชาชนอย่างไร



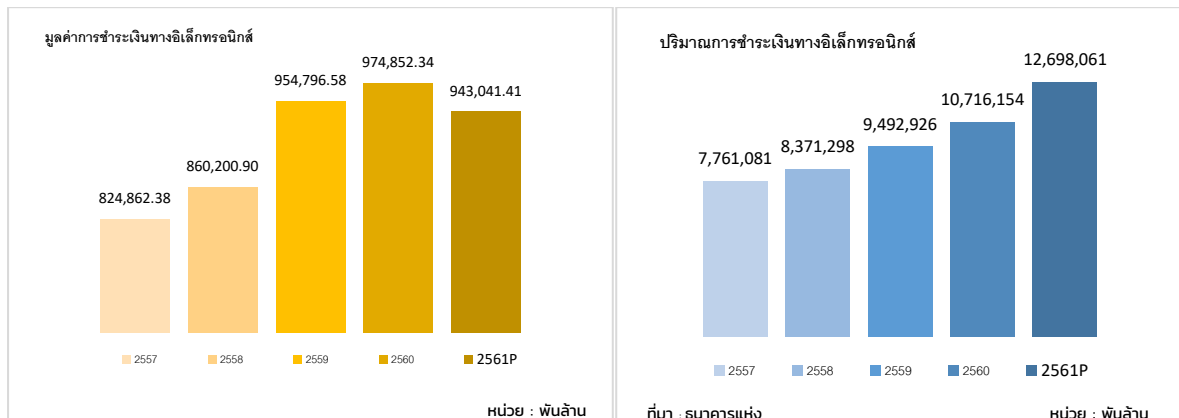
๓) ประชาชนในแต่ละกลุ่มวัยยังคงมีพฤติกรรมเสี่ยงในการใช้อินเทอร์เน็ตที่แตกต่างกันไป เช่น พฤติกรรมเสี่ยงสำคัญของ Gen Z คือ การกรอกข้อมูลวันเดือนปีเกิดจริงและตั้งค่าเป็นสาธารณะ (public) และไม่เปลี่ยนรหัสผ่านในทุก ๓ เดือน ส่วน Gen Y มักอัปโหลดหรือแชร์รูปหรือวิดีโอทันที โดยตั้งค่าเป็น Public และการบอกรหัสผ่านให้คนสนิท สำหรับกลุ่ม Baby Boomer ไม่ค่อยสังเกตเครื่องหมายของเว็บไซต์ที่ปลอดภัย เช่น <https://> และไม่ logout ออกจากระบบเมื่อเลิกใช้งานซึ่งหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

จำเป็นต้องลดความเสี่ยงและให้คำแนะนำในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้เหมาะสมกับแต่ละช่วงวัย เพื่อให้เกิดการใช้งานอินเทอร์เน็ตอย่างมั่นคงปลอดภัยมากยิ่งขึ้น

รายงานผลการสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี พ.ศ. ๒๕๖๑ ฉบับสมบูรณ์สามารถติดตามได้จาก <https://www.eta.or.th/publishing-detail/thailand-internet-user-profile-2018.html>

๑.๓ การสำรวจสถิติ e-Transaction อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

สพธอ. ยังมีการเก็บรวมสถิติการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย (Thailand e-Transactions Statistics Report) ซึ่งมีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อวิเคราะห์สถิติที่สำคัญของ e-Payment (การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์) e-Trading and service (การซื้อขายสินค้าและบริการทางอิเล็กทรอนิกส์) e-Certificate (การรับรองสิทธิ์ทางอิเล็กทรอนิกส์) e-Medical Record (ข้อมูลประวัติการรักษาผู้ป่วยของสถานพยาบาลในรูปแบบของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์) และ e-Filing and e-Reporting (การยื่นคำร้องคำขอหนังสือ/เอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์และการจัดทำรายงานและเผยแพร่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์) ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะสะท้อนภาพรวมของปัจจัยที่จะช่วยในการขับเคลื่อนธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ของไทยในภาพกว้าง โดยในปี ๒๕๖๒ สพธอ. เน้นรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลด้าน e-Payment และ e-Trading and Service เพื่อนำมาวิเคราะห์สถานการณ์ของ e-Transaction ในปัจจุบันเพื่อเป็นแนวทางในการส่งเสริมและสนับสนุนการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ในแต่ละอุตสาหกรรมในภาพรวมของประเทศและสามารถสะท้อนสถานะภาพของประเทศไทยในการจัดอันดับในเวทีระหว่างประเทศด้วย โดยดำเนินการรวบรวมสถิติมูลค่าการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์หรือ e-Payment และสถิติการซื้อขายสินค้าและบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือ e-Trading and service จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพร้อมวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติที่สำคัญ ซึ่งจากสถิติมูลค่าการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์หรือ e-Payment ในปี ๒๕๖๑ อยู่ที่ ๙๔๓,๐๔๑,๐๐๐ พันล้านบาท มีปริมาณการชำระเงินอยู่ที่ ๑๒,๖๙๘,๐๖๑ พันล้านรายการ และปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ คาดว่าจะมีมูลค่าและปริมาณที่เพิ่มขึ้นตามพฤติกรรมของผู้ใช้บริการที่เปลี่ยนแปลงไป



๒. โครงการส่งเสริมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์อย่างยั่งยืน (Thailand e-Commerce Sustainability)

สพธอ. ได้ส่งเสริม สนับสนุนการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย ทั้งด้านการสร้างความพร้อมให้ผู้ประกอบการอีคอมเมิร์ซไทยให้เป็นที่ยอมรับในระดับสากล ส่งเสริมความเชื่อมั่นในการทำอีคอมเมิร์ซไทยจากการมีผู้ประกอบการที่น่าเชื่อถือ โดยพัฒนาผู้ประกอบการและสร้าง Workforce ด้านอีคอมเมิร์ซไทยผ่านกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การสร้างกำลังคน Workforce ที่ตอบโจทย์ตามความต้องการของ SMEs ไทยและการสร้างผู้ประกอบการรุ่นใหม่ให้มีความรู้และบ่มเพาะพัฒนาทักษะด้านอีคอมเมิร์ซจำนวนรวมกว่า ๑๐,๐๐๐ ราย

การพัฒนาศักยภาพความรู้ด้านอีคอมเมิร์ซผ่านสื่อออนไลน์ที่มียอดเข้าชมกว่า ๑๑ ล้านวิว รวมถึงการพัฒนา e-Directory เพื่อเป็นศูนย์กลางและเป็นแหล่งรวมสินค้าจากผู้ประกอบการไทยทั่วประเทศที่มีศักยภาพ ผ่านการคัดกรองคุณภาพและมาตรฐานร้านค้าจาก สพอ. เพื่อนำข้อมูลไปวิเคราะห์ วางแผน นโยบาย วางกลยุทธ์ ช่วยเหลือผู้ประกอบการ และจะพัฒนาให้เป็น Big Data ในอนาคตต่อไป

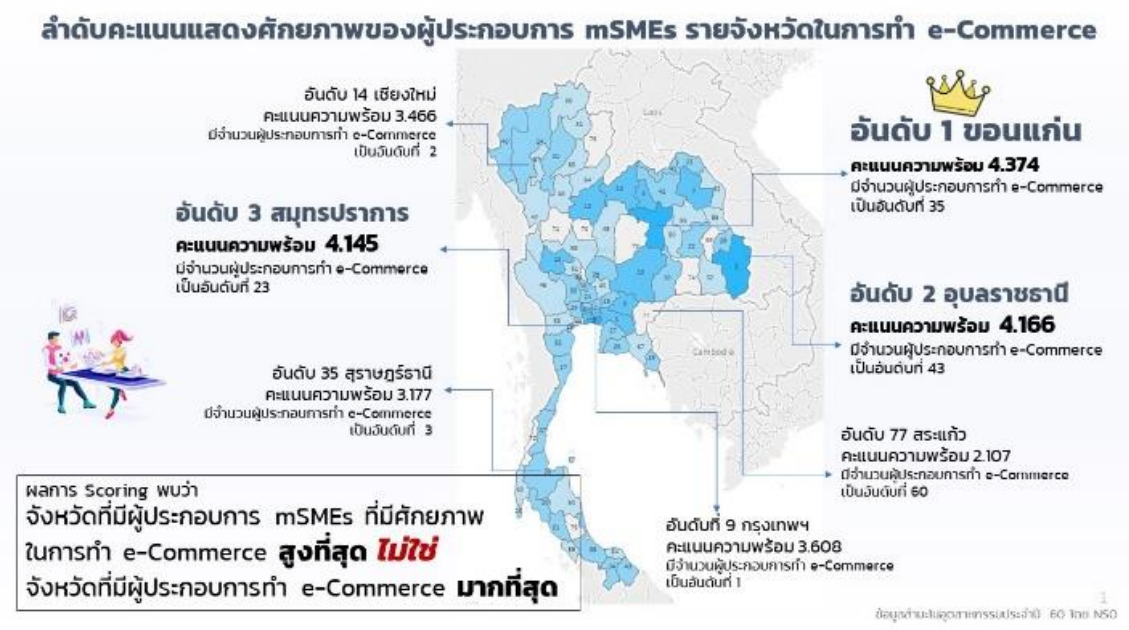
๒.๑ ดำเนินการส่งเสริมการทำ e-Commerce เพื่อลดความเหลื่อมล้ำ โดยได้ร่วมกับมูลนิธิอาสาเพื่อนพึ่ง (ภาฯ) ยามยาก สภากาชาดไทย ในการส่งเสริมการทำ e-Commerce ให้กับชุมชน โดยการคัดเลือกสิ่งที่มีในชุมชนนำมาเพิ่มนวัตกรรม วิชาการ ผสมผสานกับศิลปะ จัดทำ Digital Content (เพลง คลิปVDO) เพื่อนำเสนอที่เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้ากลุ่มต่าง ๆ ก่อนนำไปขายบน e-Commerce Platform โดยในไตรมาสที่ ๔ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ สพอ. ได้ลงพื้นที่เก็บข้อมูลเพิ่มเติม ณ ศูนย์การเรียนรู้ย้อมผ้าคราม ต.พันทนา อ.สว่างแดนดิน จ.สกลนคร เพื่อประกอบการทำแผนการดำเนินงานภายใต้แนวคิด Thailand e-commerce sustainability เพื่อลดความเหลื่อมล้ำต่อไป



๒.๒ การสนับสนุนผู้ประกอบการ SMEs ไทยทั้งในมิติฐานข้อมูลสำคัญและมิติการเพิ่มศักยภาพผู้ประกอบการ SMEs ไทย

๑) มิติการพัฒนาฐานข้อมูลสำคัญให้ผู้ประกอบการ โดยการพัฒนา ระบบ e-Directory เพื่อเป็น ศูนย์กลางและเป็นแหล่งรวมสินค้าจากผู้ประกอบการไทยทั่วประเทศที่ผ่านการคัดกรองคุณภาพและมาตรฐานร้านค้า เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์จากการมีผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่น่าเชื่อถือ ในไตรมาสที่ ๔ ได้มีการจัดทำ รายงานผลการจัดลำดับผู้ประกอบการที่เข้าสู่การลงทะเบียนเพื่อตรวจสอบตัวตน และนำไปสู่การจัดลำดับผู้ประกอบการ (Rating) จำนวน ๔๐๐ ราย (จากเป้าหมาย ๒๕๐ ราย) พร้อมจัดทำรายงานพัฒนาคลังข้อมูลเพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และกำหนดนโยบายในการต่อยอดพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ต่อไป และได้ประชาสัมพันธ์ e-Directory อย่างต่อเนื่องผ่านช่องทางออนไลน์ทั้งทางเว็บไซต์และสื่อออนไลน์ของ สพรอ. และหน่วยงานเครือข่าย

นอกจากนี้ การพัฒนาระบบ e-Directory ของผู้ประกอบการที่มีศักยภาพที่จะเติบโตต่อไปได้ และ จะพัฒนาให้เป็น Big Data ในปีถัดไปนั้น สพรอ.ยังให้การสนับสนุนผู้ประกอบการ เพื่อการคาดการณ์ การวางแผนกลยุทธ์การแข่งขันของผู้ประกอบการใน Sector สำคัญและการตัดสินใจสำหรับนโยบาย โดยได้มีการรวบรวมข้อมูลผู้ประกอบการจากสำนักงานสถิติแห่งชาติ และ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า เพื่อวิเคราะห์และ จัดทำ Scoring ศักยภาพของผู้ประกอบการในการทำอีคอมเมิร์ซโดยเรียงอันดับตามจังหวัด ซึ่งพบว่า ผู้ประกอบการทำอีคอมเมิร์ซเชิงปริมาณ ยังคงเป็นหัวเมืองใหญ่ที่มีจำนวนผู้ประกอบการเป็นจำนวนมาก ดังนี้ กรุงเทพฯ ๑๑,๙๒๐ ราย รองลงมา คือจังหวัดเชียงใหม่ ๒,๑๑๖ ราย และ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ๒,๔๙๑ ราย ตามลำดับ แต่จากการ Scoring ความพร้อมการทำอีคอมเมิร์ซของผู้ประกอบการแต่ละจังหวัดเชิงคุณภาพ พบว่า จังหวัดที่มีทักษะในการทำอีคอมเมิร์ซได้คะแนนเฉลี่ยรวมสูงที่สุดได้แก่ จังหวัดขอนแก่น ที่ได้คะแนน เฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๓๓๗๖ คะแนน รองลงมาคือ จังหวัดอุบลราชธานี ๔.๑๖๖๔ คะแนน จังหวัดสมุทรปราการ ๔.๑๔๔๖ คะแนน ตามลำดับ ทั้งนี้ มีผู้เข้าถึงรายงานกว่าร้อยละ ๘๑ ได้รับประโยชน์จากรายงานผลการสำรวจ ดังกล่าว



๒) มิติการเพิ่มและพัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบการ ดำเนินการจัดการอบรมและกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการอย่างต่อเนื่อง โดยในไตรมาสที่ ๔ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ได้ดำเนินการจัดอบรมด้าน e-Commerce ให้แก่ผู้ประกอบการทั้งในกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัดเพิ่มเติมจากไตรมาสที่ ๑-๓ ดังนี้

- ร่วมกิจกรรมออกงานเพื่อนพ้อง (ภาฯ) เมื่อวันที่ ๕-๑๔ ก.ค. ๒๕๖๒ มีผู้ร่วมกิจกรรมและลงทะเบียนจำนวน ๘๒๖ คน

- จัดการประชุมเชิงปฏิบัติการ ASEAN E-Commerce Youth Expo เมื่อวันที่ ๒-๔ ก.ค. ๒๕๖๒ ให้แก่ตัวแทนเยาวชนอาเซียนจำนวนกว่า ๖๐ คน

- เข้าร่วมงาน Startup Nation เมื่อวันที่ ๒๕-๒๗ ก.ค. ๒๕๖๒ มีผู้ร่วมกิจกรรมและลงทะเบียนจำนวน ๒๔๔ คน

- จัดกิจกรรมให้ความรู้ด้าน e-Commerce ณ สถาบันเทคโนโลยีจิดรลดา วันที่ ๑๔ ส.ค. ๒๕๖๒ มีนักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรมจำนวน ๑๔ คน

- จัดกิจกรรมการสร้างความรู้ด้าน e-Commerce โครงการ Young Talent ณ มศว (องครักษ์) หัวข้อ “ขายของออนไลน์ใน e-Marketplace สุด Hot” วันที่ ๑๙ ส.ค. ๒๕๖๒ มีนักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรมจำนวน ๕๑๑ คน และหัวข้อ “ถ่ายภาพสินค้าอย่างไร ด้วยมือถือสมาร์ทโฟน” วันที่ ๒๘ ก.ย. ๒๕๖๒ มีนักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรมจำนวน ๕๑๑ คน

๒.๓ การพัฒนา Workforce และผู้ประกอบการ SMEs ภายใต้ e-Commerce Park

๑) สพรอ. ได้ร่วมกับ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (มศว.) ในการสร้าง e-Commerce Park โดยมีเป้าหมายเพื่อเป็นศูนย์รวมการเรียนรู้ การฝึกอบรม การจัดทำโครงการต่าง ๆ และสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานต่างประเทศเพื่อส่งเสริมผู้ประกอบการไทยให้สามารถก้าวสู่ตลาดโลกได้ พร้อมทั้งการให้ความสำคัญในเรื่องของตลาดแรงงาน และยังได้ทำความร่วมมือกับสถาบันการศึกษาชั้นนำในประเทศอีกหลายแห่ง และดำเนินการร่วมกัน ดังนี้

- จัดทำกระบวนวิชาด้าน e-Commerce เพื่อบรรจุในหลักสูตรการเรียนการสอนของ มศว. ในชื่อวิชา SWU ๓๔๒ Electronic Commerce โดยเปิดเป็นวิชาเลือกเสรี ในปีนี้ได้มีร่องที่คณะบริหารธุรกิจ ซึ่งพบว่ามีจำนวนนิสิตลงทะเบียนเรียนทั้งหมด ๕๑๔ คน ปัจจุบันนิสิตได้เริ่มต้นกิจกรรมการเรียนทั้งในห้องเรียนและออนไลน์รวมทั้งทดลองขายของออนไลน์แล้ว

- จัดทำหลักสูตรและเนื้อหาการสอนตามแผนการสอนและร่วมประชุมและศึกษาแนวทางการทำโครงการสนับสนุนผู้ประกอบการร่วมกับมหาวิทยาลัย อัสสัมชัญ (ABAC)

- ร่างเนื้อหาหลักสูตรรายวิชา อีคอมเมิร์ซเพื่อธุรกิจกับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยจัดเตรียมเนื้อหาวิชาเพื่อบรรจุในปีการศึกษา ๒๕๖๓ นอกจากนี้ยังมีการดำเนินการอบรมให้ความรู้ด้าน e-Commerce ในหัวข้อ “การสร้างรายได้ ด้วย e-Commerce Park” ให้กับนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจและคณะศิลปศาสตร์ ณ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เมื่อวันที่ ๑-๒ ส.ค. ๒๕๖๒ และ ๒๙-๓๐ ส.ค. ๒๕๖๒ ตามลำดับ มีจำนวนนักศึกษาเข้าร่วมการอบรมทั้งหมด ๕๕๖ คน

- ร่วมมือกับสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ ในการรับรองคุณวุฒิวิชาด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยแบ่งการประเมินออกเป็น ๒ ระดับ ได้แก่ ๑) ระดับ ๑ ทักษะพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ขั้นพื้นฐาน ๒) ระดับ ๒ ทักษะพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อธุรกิจ

- ขยายความร่วมมือร่วมกับสถาบันเทคโนโลยีจิดรลดา

- ศึกษาและประชุมร่วมกับสถาบันการเงิน เกี่ยวกับ Project Plan และแนวทางการดำเนินงานภายใต้ e Commerce Park
- ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับ e Port, Trade facilitation กับ TEGGS
- นำร่อง พัฒนาผลิตภัณฑ์ส่งเสริมการขาย ให้กับมูลนิธิชัยพัฒนา สินค้าในเครือภัทรพัฒน์ ร่วมกับ LnW Knowledge Sharing Workshop ที่โครงการชัยพัฒนาประชาเกษม นางเลิ้ง พัฒนาด้านถ่ายภาพ storytelling และช่องทางการขายเรียบร้อยแล้ว โดยจะได้ถวายรายงาน และเปิดนิทรรศการในลำดับต่อไป
- พัฒนานักเรียน ครูโรงเรียนในโครงการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษาของโรงเรียนในชนบท (ทสรช.) อีกกว่า ๕๐๐ คน สร้างรายได้จากการขายสินค้าชุมชนออนไลน์กว่า ๙๐๐,๐๐๐ บาท



๒.๔ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนออนไลน์ (๑๒๑๒ Online Complaint Center)

นอกเหนือจากการส่งเสริมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของประเทศแล้ว การสร้างความเชื่อมั่นในการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์อีกมาตรการหนึ่งคือ การดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนออนไลน์ (๑๒๑๒ Online Complaint Center) ซึ่งเป็นศูนย์กลางการรับเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับปัญหาอันเกิดจากการทำธุรกรรมออนไลน์ และให้คำแนะนำเบื้องต้นเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น โดยรับเรื่องดำเนินการเกี่ยวกับปัญหาออนไลน์ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่

๑) ปัญหาซื้อขายออนไลน์ ได้แก่ สินค้าล่าช้ากว่ากำหนด ไม่ได้รับสินค้า สินค้าไม่ครบตามที่สั่ง ได้รับสินค้าผิดสี ผิดขนาด ได้รับสินค้าชำรุด

๒) ปัญหา Website ผิดกฎหมาย ได้แก่ เว็บไซต์ที่มีเนื้อหาหมิ่นเบี่ยงสูง เว็บไซต์ที่มีเนื้อหาลามกอนาจาร เว็บไซต์ที่มีเนื้อหาเป็นภัยต่อความมั่นคง เว็บไซต์การพนัน

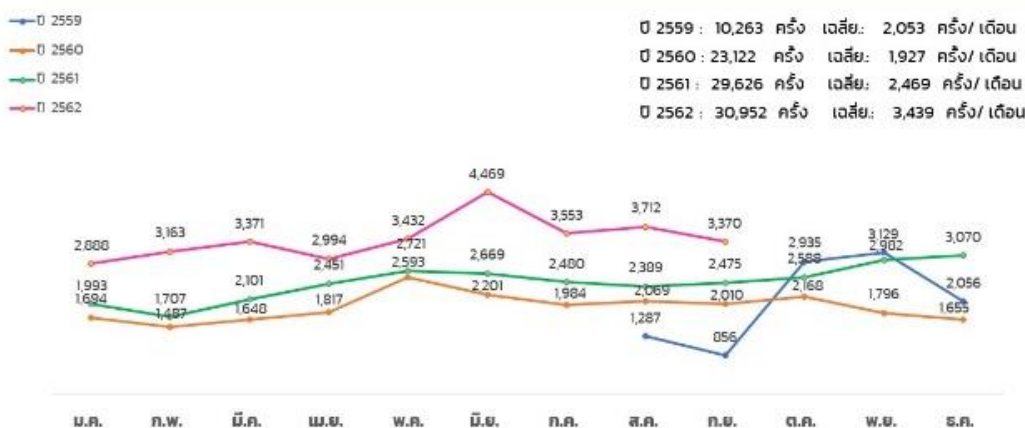
๓) ปัญหาภัยคุกคามทางไซเบอร์ ได้แก่ Link ที่เกิดจากการเผยแพร่ไม่เหมาะสม ไม่จริง เนื้อหาที่เป็นภัย การบุกรุก เจาะเข้าระบบโดยไม่ได้รับอนุญาต

๔) ให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย ICT ได้แก่ กฎหมายว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ กฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

โดยผลการดำเนินงาน ณ สิ้นไตรมาสที่ ๔ สามารถจัดการกับปัญหาอันเกิดจากการทำธุรกรรมออนไลน์ โดยให้คำแนะนำเบื้องต้นเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น รวมไปถึงการประสานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีสถิติการใช้บริการปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ตั้งแต่เดือน ต.ค. ๒๕๖๑ - ก.ย. ๒๕๖๒ จำนวน ๓๙,๕๙๒ กรณี โดยปัญหาที่พบบ่อยจากการรับเรื่องร้องเรียนพบว่าเป็นเรื่องของปัญหาจากการซื้อขายออนไลน์ จำนวน ๒๒,๐๐๗ กรณี คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๕๘ และปัญหาเว็บไซต์ผิดกฎหมายจำนวน ๑๗,๓๙๓ กรณี คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๙๓ รวมทั้งได้สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ๑๒๑๒ OCC ผลการสำรวจพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๐ และขณะนี้กำลังอยู่ระหว่างดำเนินการพัฒนาการให้บริการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนปัญหาออนไลน์ ผ่าน Chatbot เพื่อเพิ่มความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียนแก่ผู้ให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

สถิติศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ปัญหาออนไลน์ สิงหาคม 2559 – กันยายน 2562

ปริมาณการติดต่อแต่ละเดือน



ในมิติของความร่วมมือกับหน่วยงานเครือข่ายต่าง ๆ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนปัญหาออนไลน์ ๑๒๑๒OCC ดำเนินงานร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) และ e-Marketplace ในการร่วมเฝ้าระวัง แจ้งเตือนภัย ประสานงานเพื่อระงับการเผยแพร่โฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ผิดกฎหมายบนสื่อ Online โดยได้ ทำการระงับการเผยแพร่โฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ผิดกฎหมายทางสื่อออนไลน์ไปแล้ว จำนวน ๒๔๓ ราย เช่นนี้ ผลของการดำเนินงานดังกล่าวจะช่วยให้ประชาชนมีส่วนร่วมเป็นกระบอกเสียงในการเฝ้าระวังการ โฆษณาที่ผิดกฎหมายบนสื่อออนไลน์ ลดปัญหาเผยแพร่โฆษณา การจำหน่าย ผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ผิดกฎหมาย บนสื่อออนไลน์ ทำให้เกิดเครือข่ายความร่วมมือทั้งภาครัฐ เอกชน ในการตรวจสอบ ป้องกัน รวมทั้งยังเป็นการ สร้างความตระหนักรู้แก่ผู้ประกอบการในการจำหน่ายสินค้าออนไลน์ที่ถูกต้องตามกฎหมาย นอกจากนี้ ยังได้ ร่วมกันเผยแพร่ประชาสัมพันธ์บทความ ให้ความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชน เพื่อสร้างความตระหนักรู้ในการ คัดกรองประโยชน์สาธารณะและป้องกันการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคในตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Marketplace) รวมทั้งตลาดการค้าออนไลน์ทุกประเภทอีกด้วย อย. จึงได้มอบโล่เชิดชูเกียรติคุณให้กับ สพรอ. ด้านการดำเนินงานร่วมกันในการปกป้องและคุ้มครองสุขภาพของประชาชนจากการบริโภคผลิตภัณฑ์ สุขภาพทั้งทางตรงและทางอ้อมอย่างเข้มแข็งตลอดมา ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนปัญหาออนไลน์ ๑๒๑๒OCC ยังได้ ร่วมมือกับมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค (มพบ.) และภาคเอกชนเช่น e-Marketplace ในการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูล เกี่ยวกับขั้นตอน กระบวนการดำเนินงานตลอดจนวิธีการจัดการปัญหาเรื่องร้องเรียนของงานรับเรื่องราร้องทุกข์ ต่าง ๆ เช่น การให้บริการ สายด่วน ๑๑๖๖ ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) การรับและ จัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียนและปราบปรามการกระทำผิดกฎหมายเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ สุขภาพ (ศรป.) สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) และการรับและจัดการเรื่องร้องเรียนของ ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค เพื่อเป็นข้อมูลประกอบแนวทางการปฏิบัติงานของศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียนปัญหาออนไลน์ ๑๒๑๒OCC

นอกจากนี้ ยังได้ร่วมมือกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ในการคุ้มครองผู้บริโภค และได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือเพื่อร่วมกันพัฒนา ส่งเสริม และสนับสนุนการคุ้มครองผู้บริโภคผ่าน ช่องทางออนไลน์ (Online Consumer Protection) ให้สอดคล้องกับสภาพปัญหาปัจจุบัน และการรับมือกับ สถานการณ์ที่เทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงไปเป็นดิจิทัลมากยิ่งขึ้น ซึ่งมีขอบเขตของความร่วมมือในการสนับสนุน และร่วมมือกัน ดังนี้

๑) พัฒนาเชื่อมโยงฐานข้อมูลผู้ขายสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์เพื่อให้ สคบ. ใช้ในการ คุ้มครองผู้บริโภค

๒) พัฒนาระบบ วิธีการที่มีความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล Big Data

๓) เสริมสร้างความรู้ และข้อมูลเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคผ่านช่องทางออนไลน์ (Online Consumer Protection)

๔) จัดหาและสนับสนุนทรัพยากร เช่น บุคลากร งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ สำหรับใช้ในการ ดำเนินงานภายใต้บันทึกข้อตกลงความร่วมมือนี้บันทึกข้อตกลง โดยมีขอบเขตของความร่วมมือในการสนับสนุน และร่วมมือกัน

นอกจากนี้ ขอบเขตที่ยังต้องพัฒนาต่อไปคือ การรับ-ส่งข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียนระหว่างหน่วยงาน เพราะปัจจุบันเป็นการรับ-ส่งข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางอีเมล ที่อาจจะเกิดข้อผิดพลาดระหว่างการ รับ-ส่งได้ เช่น ข้อมูลส่งไม่ผ่าน ข้อมูลส่งออกไปไม่ครบถ้วน เป็นต้น สพรอ. จึงเห็นควรให้มีการศึกษาและ วิเคราะห์ข้อมูลทุกหน่วยงานภายใต้บันทึกข้อตกลงความร่วมมือระหว่างกันที่จะร่วมใช้ระบบการเชื่อมโยง ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์การรับเรื่องร้องเรียนออนไลน์ระหว่างหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงดำเนินการ

พัฒนาระบบเชื่อมโยงการรับเรื่องร้องเรียนร่วมกับ สคบ. โดยเป็นการดำเนินการที่สอดคล้องกับโครงการเจตนารมณ์การเชื่อมโยงข้อมูลสู่ Big Data เพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างยั่งยืน ถือเป็นโครงการที่ต่อยอดจากนโยบายรัฐบาล ร่วมกับ สคบ. การคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคถือเป็นสิ่งสำคัญสำหรับศูนย์รับเรื่องร้องเรียนปัญหาออนไลน์ ๑๒๑๒OCC ที่ต้องการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้บริโภคในการซื้อขายออนไลน์ เพราะที่ผ่านมาพบปัญหาจากการซื้อขายและบริการออนไลน์มาอย่างต่อเนื่อง สาเหตุสำคัญ นอกจากผู้ขายและผู้ให้บริการออนไลน์ไม่มีความซื่อสัตย์ ไม่จริงใจแล้ว ผู้บริโภคเองไม่มีระบบการตรวจสอบที่ชัดเจน ไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลที่สำคัญในการซื้อสินค้า ไม่รู้ตัวตนที่แท้จริงของผู้ขายหรือผู้ให้บริการ ที่เป็นคู่สัญญา และไม่รู้รายละเอียดของสัญญาอย่างเพียงพอ ตลอดจนการไม่รู้รายละเอียดข้อเท็จจริงของสินค้าหรือบริการที่เหมาะสม จนนำไปสู่ปัญหาต่าง ๆ เช่น การหลอกขายสินค้า การได้รับสินค้าไม่ตรงตามที่โฆษณา สินค้าเกิดความเสียหายระหว่างขนส่งก่อนถึงมือผู้บริโภค รวมถึงปัญหาการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและความเป็นส่วนตัวผู้บริโภคด้วย ดังนั้นเพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้บริโภค ป้องกันปัญหาการขายสินค้า บริการ รวมถึงการโฆษณาทางออนไลน์ที่กระทบต่อสิทธิของผู้บริโภค และเพื่อให้เกิดการพัฒนาระบบคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และระบบความปลอดภัยทางการเงินแก่ผู้บริโภค จึงเกิดความร่วมมือพร้อมร่วมกันลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ เรื่อง “การคุ้มครองผู้บริโภคในการซื้อขายสินค้าและบริการในตลาดออนไลน์” ระหว่าง คณะกรรมการองค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคภาคประชาชน (คอบข.) สมาคมสหพันธ์องค์กรผู้บริโภค (สสอบ.) และ มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค (มพบ.) ร่วมกับ สฟธอ. กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม สภาหอการค้าแห่งประเทศไทย สมาคมผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ไทย บริษัท เซ็นทรัล เจดี คอมเมิร์ซ จำกัด บริษัท แอลเอ็นดับเบิลยู จำกัด และ บริษัท บิวตี้ นิสต้า จำกัด

การดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนปัญหาออนไลน์ ๑๒๑๒OCC ในปัจจุบัน ยังคงมีส่วนที่ต้องพัฒนาต่อไป โดยเพิ่มการทำงานด้านเชิงรุกด้วยรูปแบบวัฏจักรในการกำกับดูแลด้านการซื้อขายออนไลน์ คือ ตั้งแต่ก่อนเกิดปัญหา ด้วยการป้องกัน เฝ้าระวัง สร้างความตระหนักรู้แก่ผู้ประกอบการ การดูแลขณะซื้อขายสินค้าบริการออนไลน์ และการรับมือ แก้ไขปัญหาหลังซื้อสินค้าบริการออนไลน์ สร้างความเป็นธรรมแก่ผู้บริโภค เพื่อยกระดับนำสู่ Online Consumer Protection โดยจากสถิติการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์จากศูนย์รับเรื่องร้องเรียนปัญหาออนไลน์ ๑๒๑๒OCC เพื่อนำไปสู่การสร้างความรู้ที่เป็นประโยชน์ในการทำธุรกรรมออนไลน์ มีจำนวนการเข้าถึงกว่า ๑.๒๘ ล้านราย ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น สังคมออนไลน์ (Social Media) เพจป๊ิกเกรียน รายการเช้านี้ประเทศไทย ช่อง ๕ แนะนำช่องทางติดต่อกรณีขอคำปรึกษา โดยโฆษกสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และรองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นต้น สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ สฟธอ. จะยกระดับการสร้างความรู้ในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์จากปัญหา Online Fraud (Stop online fraud and building consumer trust) เพื่อเพิ่มการทำงานเชิงรุกด้วยรูปแบบวัฏจักรในการกำกับดูแลด้านการซื้อขายออนไลน์อย่างครบวงจร คือ ตั้งแต่ก่อนเกิดปัญหา ด้วยการป้องกัน เฝ้าระวัง สร้างความตระหนักรู้แก่ผู้ประกอบการ การดูแลขณะซื้อขายสินค้าบริการออนไลน์ และการรับมือ แก้ไขปัญหาหลังซื้อสินค้าบริการออนไลน์ สร้างความเป็นธรรมแก่ผู้บริโภค เพื่อยกระดับนำสู่ Online Consumer Protection ต่อไป

๓. โครงการสร้างความตระหนักในการใช้อินเทอร์เน็ตให้เสริมสร้างรายได้และรู้เท่าทันภัยคุกคามไซเบอร์ (Internet for Better Life)

จากปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตไม่เหมาะสม ไม่ปลอดภัย ก่อให้เกิดปัญหาและการสูญเสีย ซึ่งกลุ่มที่มีความเสี่ยงตกเป็นเหยื่อ ถูกคุกคามทางออนไลน์มากที่สุดคือ เด็ก เยาวชน และผู้สูงอายุ ที่มีพฤติกรรมใช้

อินเทอร์เน็ตสูงขึ้น โดยเฉพาะในยุค Aging Society โครงการนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความตระหนักรู้ ความเข้าใจแก่ประชาชน โดยเฉพาะ เด็ก เยาวชนและผู้สูงอายุ ให้ใช้งานอินเทอร์เน็ตอย่างสร้างสรรค์ ปลอดภัย รู้เท่าทันภัยออนไลน์ รู้วิธีรับมือ ลดปัญหา ความเสี่ยงและความสูญเสียที่อาจเกิดขึ้น ผ่านสื่อที่ถูกพัฒนาให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย เข้าถึงง่าย สร้างความตระหนักรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และอินเทอร์เน็ตให้กับประชาชน เพื่อให้เกิดการใช้งานอย่างสร้างสรรค์ มั่นคงปลอดภัย โดยเฉพาะในกลุ่มเด็ก เยาวชนและผู้สูงอายุ ให้มีความตระหนักในการปกป้องดูแลข้อมูลส่วนบุคคล รู้เท่าทันภัยคุกคามทางไซเบอร์ สร้างพฤติกรรมและจริยธรรมที่ดีเกี่ยวกับการใช้อินเทอร์เน็ต เพื่อส่งเสริมสังคมอินเทอร์เน็ตที่สร้างสรรค์ สามารถใช้ประโยชน์จากออนไลน์ เป็นแบบอย่างที่ดีต่อสังคม รวมทั้งสามารถรับมือกับปัญหา ลดปัญหา ความเสี่ยงและความสูญเสียจากการตกเป็นเหยื่อภัยคุกคามในโลกออนไลน์

๓.๑ พัฒนาหลักสูตรที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย พร้อมจัดทำสื่อเผยแพร่ทางออนไลน์

มีหลักสูตร พร้อมสื่อมัลติมีเดีย ได้แก่ วิดีโอ อินโฟกราฟิก บทความ ที่เข้าใจง่าย เผยแพร่ผ่านทางออนไลน์อย่างต่อเนื่อง (<https://ifbl.eta.or.th>) โดยปัจจุบันมียอดการเข้าชมสื่อดังกล่าวสะสม จำนวน ๒,๑๖๑,๐๘๒ การเข้าชม



๓.๒ พัฒนากิจกรรมประกอบหลักสูตร และจัดอบรมสร้างความรู้แก่กลุ่มเป้าหมายและผู้สนใจ

๑) จัดอบรม Train the Trainer ครั้งที่ ๑ เมื่อวันที่ ๑๙ ส.ค. ๒๕๖๒ พร้อมสรุปภาพรวมการจัดอบรมและติดตามผลการนำไปใช้ต่อ ผ่านการสื่อสารทางออนไลน์ โดยมีผู้เข้าร่วมการอบรม จำนวน ๓๓ คน รวมถึงมีการติดตามผลการจัดอบรมต่อเนื่องโดย Trainer ที่ได้รับการอบรมจาก สพธอ. ซึ่งมีผู้นำกลุ่มโครงการผู้สูงอายุยุคใหม่ นำเนื้อหา กิจกรรม ไปใช้สอนต่อแล้วบางส่วน และรายงานมาให้ สพธอ. ทราบ

๒) จัดอบรมในส่วนภูมิภาคทั้ง ๔ ภูมิภาค ได้แก่ ภาคกลาง เข้าร่วมกับ อสมท โครงการนักสืบสายข่าว จัดอบรมให้นักเรียนของโรงเรียนในกรุงเทพฯ และจังหวัดสมุทรสงคราม รวม ๑๐ แห่ง ในช่วงเดือน มิ.ย.- ส.ค. ๒๕๖๒ ภาคใต้ จัดอบรมที่จังหวัดสงขลา แก่แกนนำชมรมผู้สูงอายุ จังหวัดสงขลา เมื่อวันที่ ๒๘ ส.ค. ๒๕๖๒ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ร่วมกับมูลนิธิไทยรัฐ จัดอบรมหลักสูตรพลเมืองดี ที่จังหวัดร้อยเอ็ด เมื่อวันที่ ๒๗ ก.ย. ๒๕๖๒ และร่วมกับชมรมผู้สูงอายุแห่งประเทศไทย สาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดหนองบัวลำภูจัดอบรมผู้นำกลุ่มและสมาชิกชมรมฯ เมื่อวันที่ ๒๗ ก.ค. และ ๒๘-๒๙ ก.ย. ๒๕๖๒ โดยมีกรรมการและผู้นำกลุ่มเครือข่ายผู้สูงอายุเข้าร่วมเพื่อนำกิจกรรมเนื้อหาของโครงการไปใช้เผยแพร่ต่อภาคเหนือ ร่วมกับมูลนิธิไทยรัฐ จัดอบรมหลักสูตรพลเมืองดี ที่จังหวัดเชียงใหม่ เมื่อวันที่ ๑๓ ก.ย. ๒๕๖๒

๔. โครงการอำนวยความสะดวกทางการค้าด้วยวิธีอิเล็กทรอนิกส์ (e-Trade Facilitation)

สพธอ. ได้จัดทำข้อเสนอแนะเกี่ยวกับมาตรฐาน และมาตรการหรือกลไกการกำกับดูแลที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้หน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนสามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่สอดคล้องและเชื่อมโยงกันอย่างมีความมั่นคงปลอดภัยและมีความน่าเชื่อถือรวมทั้งสิ้น ๔ เรื่อง อีกทั้งจัดทำระบบสำคัญสำหรับโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศที่จำเป็นเพื่ออำนวยความสะดวกทางการค้าและการยกระดับการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐแก่ผู้ประกอบการภาคธุรกิจและประชาชนทั่วไปให้ได้รับความสะดวก เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์และการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดน (Cross-border e-Commerce) และนอกจากนี้ สพธอ. ยังได้จัดอบรมเพื่อส่งเสริมบุคลากรที่มีทักษะในการทำงานด้านการจัดทำมาตรฐานโครงสร้างข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์อีกด้วย

๔.๑ จัดทำและผลักดันนโยบาย มาตรฐาน กฎหมาย

๑) ศึกษาวิเคราะห์และคัดเลือกกระบวนการธุรกิจ (Business Process) ที่มีผลกระทบต่อกรอำนวยความสะดวกทางการค้าและอำนวยความสะดวกด้านบริการแก่ประชาชนและภาคธุรกิจ และจัดทำด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่จำเป็นต่อธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้เป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้งานทั้งภาครัฐและเอกชน ประกอบด้วย จัดทำ (ร่าง) ข้อเสนอแนะมาตรฐานฯ ว่าด้วยแนวทางการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Signature Guideline) ข้อเสนอแนะมาตรฐานฯ ว่าด้วยการรักษาความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศสำหรับผู้ให้บริการจัดทำ ส่งมอบ และเก็บรักษาข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (Information Security for Data Message Generation, Transfer and Storage Service Providers) แล้วเสร็จ และนำไปเวียนร่างเมื่อวันที่ ๒ พ.ค. ๒๕๖๒ จัดทำ (ร่าง) ข้อเสนอแนะมาตรฐานฯ ว่าด้วยข้อความอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับการซื้อขายสินค้าและบริการ และ (ร่าง) ข้อเสนอแนะมาตรฐานฯ ว่าด้วยข้อความอิเล็กทรอนิกส์สำหรับใบเสร็จรับเงินภาครัฐ แล้วเสร็จ และนำไปเวียนร่างเพื่อรับฟังความคิดเห็นแล้ว เมื่อวันที่ ๑๕ ส.ค. ๒๕๖๒

๒) จัดทำแบบจำลองข้อมูลมาตรฐาน (Data Model Standard) และกำหนดโครงสร้างข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (Schema) พร้อมกฎเกณฑ์ และแนวทางการใช้งาน (Business Rule) ขององค์ประกอบของข้อมูล (Data Element) และกำหนดชุดรหัสข้อมูล เพื่อสนับสนุนหน่วยงานเป้าหมาย เช่น กรมสรรพากร กรมการค้าต่างประเทศ กรมศุลกากร จัดทำร่าง Data Model และ XML Schema (ร่าง) ข้อเสนอแนะมาตรฐานฯ ว่าด้วยข้อความอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับการซื้อขายสินค้าและบริการ และ (ร่าง) ข้อเสนอแนะมาตรฐานฯ ว่าด้วยข้อความอิเล็กทรอนิกส์สำหรับใบเสร็จรับเงินภาครัฐ แล้วเสร็จ และนำไปเวียนร่างเพื่อรับฟังความคิดเห็นแล้ว เมื่อวันที่ ๑๕ ส.ค. ๒๕๖๒

๔.๒ จัดทำระบบสำคัญสำหรับโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศที่จำเป็น

ทำงานร่วมกับหน่วยงานเป้าหมายในเชิงขยายผลการใช้งานระบบต่าง ๆ ที่ สพธอ. ได้พัฒนาขึ้น ได้แก่

๑) ระบบประทับรับรองเวลาอิเล็กทรอนิกส์ (e-Timestamping) มีหน่วยงานใช้งานระบบจำนวน ๖ หน่วยงาน คือ กรมสรรพากร สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) สำนักงานคณะกรรมการอ้อยและน้ำตาลทราย ศาลปกครอง และ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ซึ่งมีปริมาณการใช้งานสะสมจำนวน ๑,๕๗๖,๙๔๓ Transactions

๒) ระบบผู้ให้บริการออกใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ หรือ Thailand NRCA มีหน่วยงานออกใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ใช้งานระบบจำนวน ๒ หน่วยงาน คือ ๑) บริษัท ไทยดิจิทัล ไอที จำกัด ออกใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ภายใต้ Thailand NRCA จำนวนสะสม ๒,๓๘๑ ฉบับ ๒) บริษัท อินเทอร์เน็ตประเทศไทย จำกัด (มหาชน) หรือ INET CA ขอใช้บริการเป็นผู้ออกใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ภายใต้ Thailand NRCA ซึ่งที่

ประชุมคณะทำงานนโยบาย Thailand NRCA พิจารณารับรอง INET CA เป็น Subordinate CA ภายใต้ Thailand NRCA ปัจจุบันมีการออกใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ภายใต้ Thailand NRCA จำนวนสะสม ๒๙ ฉบับ

๓) ระบบแลกเปลี่ยนรายการข้อมูลสินค้า/บริการ โดยใช้รหัสมาตรฐานสากล UNSPSC (e-Catalogue Service) มีหน่วยงานใช้บริการสะสมจำนวน ๑,๖๘๖ หน่วยงาน



๕. โครงการสนับสนุนการดำเนินนโยบายเศรษฐกิจดิจิทัลอย่างมั่นคงปลอดภัย (Cybersecurity Missions)

จากสถิติภัยคุกคามทางไซเบอร์ที่ ThaiCERT ได้รับแจ้ง ประกอบกับข้อมูลจาก Government Monitoring System (GovMon) ที่ช่วยดูแลระบบให้กับหน่วยงานภาครัฐ พบว่าประเทศไทยยังมีความเสี่ยงด้านไซเบอร์ที่ทั้งหน่วยงานรัฐ เอกชน และหน่วยงาน Critical Infrastructure ของประเทศ จำเป็นต้องดูแลเพิ่มในหลายเรื่อง ที่ผ่านมานอกจากการเฝ้าระวังและตรวจสอบเหตุละเมิดที่อาจจะเกิดขึ้นได้ภายในเครือข่าย และมีการตอบสนองต่อเหตุละเมิดอย่างเหมาะสมภายใต้การดำเนินงานของ ThaiCERT แล้ว สพธอ. ยังเน้นมาตรการในเชิงป้องกันเพื่อลดความเสี่ยง ด้วยการสนับสนุนการจัดตั้ง Sector-based CERT ในกลุ่มธุรกิจสำคัญ เช่น หน่วยงานด้านการเงิน การลงทุน การค้า และโครงสร้างพื้นฐานสำคัญ รวมทั้งสร้างมาตรการในการรับมือ การซ้อมรับมือภัยคุกคามทางไซเบอร์ และการพัฒนาบุคลากรด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ควบคู่กันไปอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ประเทศมีความเข้มแข็งทางด้านไซเบอร์และมีความมั่นคงทางเศรษฐกิจควบคู่กันไป

๕.๑ สนับสนุนการวิเคราะห์และเฝ้าระวังภัยคุกคามทางไซเบอร์ให้กับหน่วยงานภาครัฐ

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ สพธอ. ยังคงดำเนินงานเพื่อตรวจจับ วิเคราะห์ และเฝ้าระวังภัยคุกคามทางไซเบอร์ให้กับหน่วยงานภาครัฐและหน่วยงาน Critical Infrastructure ของประเทศอย่างต่อเนื่อง โดยผลการดำเนินงาน ณ สิ้นไตรมาสที่ ๔ ดังนี้

๑) มีการตรวจสอบช่องโหว่เครื่องแม่ข่าย/เว็บไซต์ ๒๕๐ รายการ โดยมีการแจ้งเตือนและดำเนินการเพื่อระงับหรือป้องกันการโจมตีที่อาจส่งผลกระทบต่อระบบที่มีการเฝ้าระวัง ภายใน ๑ ชั่วโมง หลังจากได้ผลการวิเคราะห์ร้อยละ ๙๓.๑๕

๒) การพัฒนารอบการจัดการ หรือกระบวนการ Accreditation ของหน่วยงานที่ให้บริการด้านการวิเคราะห์หรือประเมินภัยคุกคามไซเบอร์ โดยมีการประเมินหน่วยงานภายใต้โครงการ ThaiCERT GMS ไปแล้ว จำนวน ๒๕๐ หน่วยงาน

๕.๒ การซ้อมรับมือภัยคุกคามไซเบอร์ และจัดกิจกรรมฝึกอบรม/สัมมนา เพื่อให้ความรู้แก่กลุ่มเป้าหมาย

๑) ดำเนินการพัฒนาเพื่อยกระดับองค์ความรู้ให้กับบุคลากรสำหรับภาครัฐและเอกชนให้พร้อมดูแลระบบได้อย่างมั่นคงปลอดภัย จำนวน ๕,๖๗๗ ราย เช่น การอบรมร่วมกับ CMKL, การอบรมหลักสูตร AJCCBC (ASEAN-Japan Cybersecurity Capacity Building Centre) และการจัดงาน Open Forum: Cybersecurity Knowledge Sharing เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีการพัฒนาบุคลากรภายในของ สพธอ. ผ่านการส่งเสริม ให้เจ้าหน้าที่ไปอบรมด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์และดิจิทัลฟอเรนซิกส์ จำนวน ๘ ราย

๒) จัดพิธีมอบรางวัลให้กับผู้ชนะเลิศการแข่งขัน Thailand CTF Competition 2019 ซึ่งเป็นเวทีค้นหาสุดยอดอัจฉริยะด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์เลือดใหม่ เพื่อไปเป็นตัวแทนประเทศไทยร่วมการแข่งขัน CTF ระดับอาเซียน “Cyber SEA Game 2019” ร่วมกับอีก ๙ ชาติอาเซียน



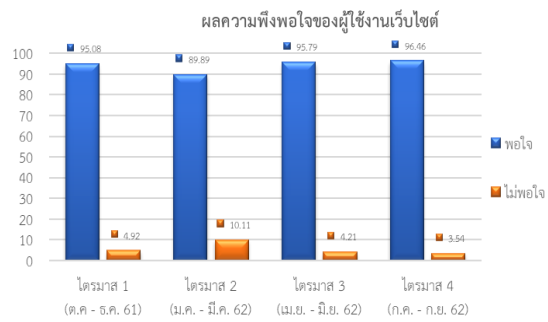
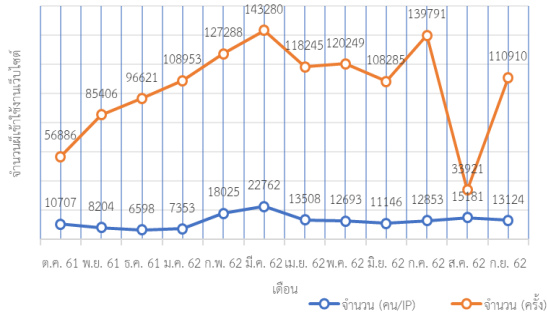
๖. โครงการศูนย์กฎหมายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Digital Law Center)

ในการสร้างมาตรการป้องกันเพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศ สพธอ. ได้ดำเนินการจัดทำและผลักดันร่างกฎหมายที่เกี่ยวข้องหลายฉบับ เพื่อเป็นกลไกสำคัญในการกำหนดแนวทางและมาตรการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อให้ประเทศไทยมี Legal Infrastructure ที่พร้อมดูแลในมิติต่าง ๆ อย่างครบถ้วน รวมทั้งสนับสนุนการสร้างกำลังคนดิจิทัลซึ่ง สพธอ. ได้ดำเนินการจัดอบรมให้ความรู้ สร้างความเข้าใจ และพัฒนาบุคลากรเกี่ยวกับกฎหมายเทคโนโลยีสารสนเทศและเศรษฐกิจดิจิทัลอย่างต่อเนื่องทุกปี ผ่านการดำเนินโครงการศูนย์กฎหมายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Digital Law Center)

๖.๑ อบรม สัมมนา และพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องในด้านกฎหมายเทคโนโลยีและการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมในหัวข้อต่าง ๆ

๑) บ่มเพาะผู้เข้าร่วมการอบรมจำนวน ๑,๑๓๖ ราย เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในประเด็นด้านกฎหมาย ด้านเทคโนโลยี ตลอดจนด้านอื่น ๆ ที่เชื่อมโยงกับการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้ ทั้งในระดับประเทศ ระดับองค์กร และระดับตัวบุคคล เพื่อให้เห็นภาพรวมและสามารถเตรียมพร้อมรับมือกับผลกระทบของเทคโนโลยีดิจิทัลทั้งในปัจจุบันและอนาคต เช่น ความรู้เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล กฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เป็นต้น

๒) ดำเนินการพัฒนาบทความ และ Infographic ด้านกฎหมายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเผยแพร่บนเว็บไซต์ ICT Law Center (<https://ictlawcenter.etcha.or.th>) อย่างต่อเนื่อง โดยปัจจุบันมีประชาชนที่สามารถเข้าถึงสื่อเผยแพร่ความรู้ด้านกฎหมายแล้วจำนวน ๑๕๒,๑๕๔ คน (IP Address) ซึ่งพบว่าผู้ใช้งานมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการเว็บไซต์คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๖



๓) ศึกษาวิจัยกฎหมายด้านเทคโนโลยีดิจิทัล โดยทำการศึกษาประเด็นปัญหากฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ เช่น Identity Management ของ UNCITRAL, Framework ด้าน Digital ID ของประเทศอังกฤษ และออสเตรเลีย แนวทาง Implement ของประเทศอังกฤษ และแนวทางการกำกับดูแลของหน่วยงาน Regulator อื่น ๆ ตลอดจนแนวทางการจัดทำ Roadmap Digital ID ของ International Telecommunication Union (ITU) หรือแนวทางการจัดทำ Digital ID ของ National Institute of Standard and Technology (NIST) การบริหารจัดการความเสี่ยงด้าน Digital ID ตาม ISO 31000 : 2018 รวมทั้งได้เตรียมการจัดทำกฎหมายลำดับรองภายใต้กฎหมายธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น การพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล และกฎหมายจัดตั้งสำนักงานฉบับใหม่ เพื่อให้เป็นไปตามระยะเวลาการดำเนินงานที่วางไว้ และการประกาศใช้บังคับของกฎหมาย

๔) จัดทำร่างหลักสูตรอบรมให้ความรู้ด้านกฎหมายเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน ๓ หลักสูตร เพื่อใช้เผยแพร่ และประชาสัมพันธ์แก่หน่วยงานที่สนใจ รวมไปถึงได้ดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ และนำมาจัดทำเนื้อหาในรูปแบบของบทความ หรือ Infographic เพื่อนำเผยแพร่บนเว็บไซต์และ Facebook ICT Law Center แล้ว จำนวน ๙ เรื่อง



๕) เผยแพร่ความรู้กฎหมายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
จัดทำเนื้อหาหนังสือกฎหมายดิจิทัล เพื่อให้เป็นแหล่งข้อมูลสำหรับใช้ศึกษา
หาความรู้ด้านกฎหมายดิจิทัล โดยตีพิมพ์เผยแพร่หนังสือกฎหมายดิจิทัล
และเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ [https://www.etcha.or.th/publishing-
detail/thai-digital-law.html](https://www.etcha.or.th/publishing-detail/thai-digital-law.html)



สรุปประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินงานของหน่วยงาน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

ประชาชนได้อะไร? จากบริการของ ETDA

คำถามที่น่าสนใจสำหรับคนของ ETDA หลังการจัดตั้งองค์กรในปี 2554 คือ เราจะทำอะไรให้กับประชาชนภายใต้โครงสร้างและภาระความรับผิดชอบที่มีอยู่ทั้งในทางกฎหมายและในทางปฏิบัติเพื่อให้เกิดประโยชน์อย่างแท้จริงต่อประชาชนคนไทย ที่จะต้องปรับตัวเข้าสู่การเปลี่ยนแปลงครั้งสำคัญของเศรษฐกิจไทย และเศรษฐกิจโลกจากเศรษฐกิจแบบอนาล็อก สู่เศรษฐกิจดิจิทัล

ตลอดระยะเวลา 8 ปีของการจัดตั้งองค์กร ETDA ได้พัฒนาองค์ความรู้และพัฒนารูปแบบการให้บริการเพื่อตอบโจทย์กับทุกความต้องการของทุกภาคส่วนโดยเฉพาะอย่างยิ่งภาคธุรกิจ และประชาชน ให้สามารถใช้ประโยชน์สูงสุดจากการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว

การให้บริการของ ETDA มีทั้งการให้บริการทั้งเชิงรุกและเชิงรับเพื่อให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยี

นโยบายเชิงรุก “สร้างสรรค์และพัฒนา”

นโยบายเชิงรุกของ ETDA ในการพัฒนารูปแบบการให้บริการต่อประชาชน อยู่บนพื้นฐานของการออกแบบและจัดทำแผนยุทธศาสตร์เกี่ยวกับธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศ รวมถึงการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ ของประเทศให้สอดคล้องกับการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไปสู่เศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล ไปพร้อม ๆ กับการส่งเสริมและสนับสนุนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชนให้มีการดำเนินการด้าน e-Transactions และ e-commerce เพื่อรองรับการกับเติบโตของประเทศทั้งในด้านการเงิน การค้า การลงทุน และการนำเข้า-ส่งออก รวมไปถึงการบริการสาธารณะ ซึ่งจะสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ชาติ ด้านธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ และการที่จะไปสู่เป้าหมายดังกล่าว ETDA จึงให้ความสำคัญกับการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัล รวมทั้ง เป็นศูนย์กลางในการจัดบริการทางวิชาการและบริการที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนา ส่งเสริม และสนับสนุนธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แก่หน่วยงานภาครัฐและเอกชนและประชาชน และฝึกอบรมเพื่อยกระดับของบุคลากรของสำนักงานและบุคคลภายนอกให้มีทักษะเกี่ยวกับมาตรฐาน ความมั่นคงปลอดภัยและการสร้างความน่าเชื่อถือในระบบและการให้บริการทางธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

กรอบงานหลักในเชิงรุกของ ETDA จึงประกอบไปด้วย

- การสร้างมาตรฐานในการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (Standard)
- การพัฒนากฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และกฎหมายลูกให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี เพื่อประโยชน์ในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลไม่ให้ถูกละเมิดความเป็นส่วนตัวทั้งจากภาครัฐและภาคธุรกิจ (Privacy/data personal)
- การออกแบบการให้บริการและการกำกับดูแลการทำธุรกรรมทางธุรกิจของทั้งกับภาครัฐและเอกชน ภายใต้โครงสร้างทางธุรกิจและเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น Digital tax, Digital ID, e-signature รวมถึง Deep Tech เช่น Blockchain, AI, Big Data, Machine Learning
- พัฒนาการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยร่วมมือกับองค์กรระหว่างประเทศ เช่น UN, UNCITRAL, WTO, Aasen, ITU, APEC เพื่อให้เกิดการสร้างกรอบกติกาที่ใช้ได้ในระดับสากล

- เรียกว่าหน้าที่ในเชิงรุกของ ETDA เป็นหน้าที่ในการสร้างโอกาสและพัฒนาองค์ความรู้ของทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อให้ภาครัฐและเอกชนสามารถใช้เครื่องมือทางดิจิทัล และอิเล็กทรอนิกส์ รุกและสร้างธุรกิจที่มีความเข้มแข็งอย่างยั่งยืนในอนาคต

นโยบายเชิงรับ “กำกับดูแลและสนับสนุน”

ขณะที่เราก้าวไปข้างหน้าเพื่อสร้างโอกาสให้กับธุรกิจและประชาชนให้สามารถใช้ประโยชน์จากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีแล้ว ETDA ยังมีหน้าที่ในเชิงตั้งรับซึ่งเป็นผลจากการใช้เทคโนโลยีในปัจจุบัน กล่าวคือ หน้าที่ในการกำกับดูแลและสนับสนุนการบริการต่างๆที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์โดยยึดหลักตามกฎหมาย รวมถึงวิเคราะห์ และ รับรองความสอดคล้องและความถูกต้องตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ และ ร่วมมือกับองค์กรหรือหน่วยงานทั้งในและต่างประเทศในกิจการที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจของสำนักงาน และมีหน้าที่ในการปฏิบัติงานอื่นๆ ตามที่คณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์หรือคณะกรรมการมอบหมายหรือตามที่กฎหมายกำหนด

งานบริการในเชิงรับของ ETDA ประกอบด้วยส่วนของการให้บริการภายใต้กรอบกฎหมายที่มีอยู่ เช่น

- e-Time Stamping
- e-Tax Invoice
- ThaiCERT
- NRCA
- e-Transaction ประกอบด้วย e-Commerce และ e-Government
- OCC 1212
- Stop e-Commerce Fraud
- Fego
- Training

คำตอบของคำถามที่ว่า ประชาชนได้อะไรจากบริการของ ETDA คือ ได้ทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งการให้บริการในปัจจุบันตามที่กฎหมายกำหนด รวมถึงการได้พัฒนาองค์ความรู้ใหม่ๆ ที่ ETDA ศึกษาและพร้อมที่จะเผยแพร่ต่อสาธารณะ เพื่อให้ประชาชนได้นำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาทักษะของตนเองในการทำการค้าบนเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ รวมไปถึงพัฒนากฎหมายเพื่อปกป้องผลประโยชน์ของประชาชนคนไทยทุกคนที่ได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงเข้าสู่โลกดิจิทัล

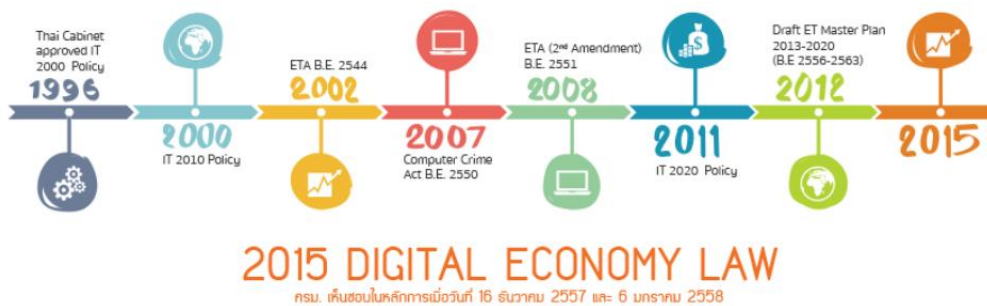
“ทุกคนสามารถเข้ามาใช้บริการของ ETDA ได้ในทุกมิติ เพื่อก้าวไปในโลกดิจิทัลได้อย่างเท่าเทียมกัน”

หากจะจำแนกให้เห็นประโยชน์จากการดำเนินงานของ สพธอ. สามารถจำแนกประโยชน์ที่ประชาชนและประเทศชาติได้รับจากการดำเนินงานของ สพธอ. ได้ดังนี้

การดำเนินโครงการ Digital Law Center

ประชาชนเข้าถึงสื่อเผยแพร่ความรู้ทั้งด้านกฎหมาย ด้านเทคโนโลยี หรืออื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น หนังสือคำอธิบายกฎหมายภายใต้ศูนย์กฎหมายฯ ซึ่งเป็นที่ยอมรับในการใช้อ้างอิง ประกอบการศึกษา หรือต่อยอดความรู้

ประเทศมีกฎหมาย/กฎระเบียบ/มาตรฐาน/แนวปฏิบัติ/ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ที่เอื้อต่อการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมของทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ช่วยสร้างความเชื่อมั่นและยกระดับการแข่งขันของประเทศ โดยเฉพาะในด้านการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศให้มีอัตราการเติบโตที่สูงขึ้น



การดำเนินโครงการ e-Transactions Data Analytics

ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลทางด้านสถิติเกี่ยวกับการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ได้โดยง่ายจากการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ประเทศไทยมีข้อมูลทางด้านสถิติเกี่ยวกับการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศที่มีการพัฒนาทุกปีอย่างต่อเนื่อง ให้กับหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน รวมถึงประชาชนทั่วไป ได้นำไปใช้ประโยชน์ในการอ้างอิง และเป็นเป้าหมายสำคัญในแผนระดับชาติถึงความเติบโตที่เพิ่มมากขึ้นเพื่อสะท้อนถึงความพร้อมของประเทศ



การดำเนินโครงการ Internet for Better Life



เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ มีความตระหนักรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศผ่านการใช้สื่อออนไลน์ในการสร้างความตระหนักในการใช้อินเทอร์เน็ตให้เสริมสร้างรายได้และรู้เท่าทันภัยคุกคามไซเบอร์ เพื่อสามารถเป็นแบบอย่างต่อสังคมได้ ซึ่งจะช่วยลดปัญหาความเสี่ยงจากการใช้อินเทอร์เน็ต และการตกเป็นเหยื่อในโลกออนไลน์

การดำเนินโครงการ Thailand e-Commerce Sustainability

ภาคประชาชนและภาคธุรกิจเกิดความเชื่อมั่นในการทำ e-Commerce จากการมีผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่มีมาตรฐาน และน่าเชื่อถือ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนออนไลน์ หรือ Online Complaint Center (OCC) ซึ่งเป็นศูนย์กลางในการรองรับปัญหาอันเกิดจากการทำธุรกรรมออนไลน์ และให้คำแนะนำเกี่ยวกับแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นหรือการส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ถือเป็นช่องทางที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ง่าย ซึ่งการดำเนินงานดังกล่าวเป็นจุดเริ่มต้นที่จะนำไปสู่การระงับข้อพิพาททางออนไลน์ (Online Dispute Resolution) ทั้งเรื่องการร้องเรียนและการไกล่เกลี่ยในอนาคตต่อไป

การดำเนินโครงการ e-Trade Facilitation

มีแพลตฟอร์ม (Platform) หรือสภาพแวดล้อม ที่ช่วยให้เกิดการอำนวยความสะดวกทางการค้าและการให้บริการแก่ประชาชนและภาคธุรกิจในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งแพลตฟอร์มจะประกอบด้วยระบบ/แอปพลิเคชันใหม่ที่เกิดจากการปรับปรุงและบูรณาการระบบที่มีอยู่เดิม ให้สอดคล้องกับมาตรฐานและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้มีความรู้ความเข้าใจ และสามารถให้บริการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์แก่ประชาชนและภาคธุรกิจที่เกี่ยวข้องได้

การดำเนินโครงการ Cybersecurity Missions

มีระบบป้องกันให้กับระบบสารสนเทศของหน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานโครงสร้างพื้นฐานสำคัญกับเศรษฐกิจของประเทศ และช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประชาชนทั่วไปในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

สนับสนุนด้านเทคนิคและด้านวิชาการให้แก่หน่วยงานต่างๆ ในการจัดเก็บและตรวจพิสูจน์พยานหลักฐานดิจิทัล ซึ่งจะส่งผลต่อการป้องกันความเสียหายในมิติต่างๆ ทั้งระดับหน่วยงานย่อยและมหภาคได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เอกสารแนบ

ตัวชี้วัด 1.1 มูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจและสังคมจากการดำเนินงาน

1.1.1 มูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจ

คำอธิบาย :

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 มูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจ (ทางอ้อม) จำนวน 20,062,894,404.26 บาท เกิดจากการดำเนินโครงการ Cybersecurity Missions โครงการ e-Trade Facilitation โครงการ Thailand e-Commerce Sustainability โครงการ e-Transactions Data Analytics และโครงการ Internet for Better Life โดยมีรายละเอียดการคำนวณดังนี้

โครงการ Cybersecurity Missions

1. การประหยัดหากหน่วยงานภาครัฐลงทุนระบบ Government Monitoring System ด้วยตัวเอง

การคำนวณ

(จำนวนหน่วยงานระดับกรม x ต้นทุนระบบสนับสนุนการเฝ้าระวังภัยคุกคามทางเทคโนโลยีสารสนเทศภาครัฐ) x (ร้อยละของการประหยัดจากการเหมาซื้อ + ค่าประกันและบำรุงรักษาระบบฯ)

$$= 250 \times (1,671,073) \times 0.25 + 22,500,000$$

$$= 126,942,068.75 \text{ บาท}$$

2. มูลค่าการประหยัดจากการซ้อมรับมือภัยคุกคามให้หน่วยงานต่างๆ (Cyber Drill Exercise)

การคำนวณ

จำนวนหน่วยงานหรือองค์กรหรือบุคคลที่ร่วมซ้อมรับมือภัยคุกคามทางไซเบอร์กับ ThaiCERT x ต้นทุนการฝึกซ้อมการจำลองสถานการณ์การโจมตีด้วยรูปแบบวิธีการต่าง ๆ

$$= 40 \times 51,360$$

$$= 2,054,400 \text{ บาท}$$

3. งบประมาณที่ประหยัดไปได้จากการลดความเสี่ยงการโดนโจมตีเครือข่าย

การคำนวณ

ปริมาณเหตุภัยคุกคามที่ ThaiCERT ได้ให้บริการตาม SLA x มูลค่าความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นจากการเกิดการโจมตีและมีการรั่วไหลของข้อมูล (ข้อมูล ณ เดือน กันยายน 2562)

$$= 2,838 \times 4,534.05$$

$$= 12,867,633.90 \text{ บาท}$$

โครงการ e-Trade Facilitation

1. การประหยัดจากการลงทุนพัฒนาระบบ e-Document

การคำนวณ

จำนวนหน่วยงานที่ใช้ e-Document x เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายฐานข้อมูล เครื่องสแกนเอกสาร โปรแกรมระบบจัดการเอกสารพร้อมระบบฐานข้อมูล

$$= 29 \times 10,000,000$$

$$= 290,000,000 \text{ บาท}$$

ตัวชี้วัด 1.1 มูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจและสังคมจากการดำเนินงาน

1.1.1 มูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจ

2. งบประมาณที่ประหยัดได้หากหน่วยงานต้องลงทุนเองในการพัฒนาระบบ In-House CA

การคำนวณ

$$\begin{aligned} & \text{จำนวนใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์} \times \text{ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในการทำใบรับรอง Inhouse CA} \times \% \text{ contribution} \\ & = 2,410 \times 8,086 \times (25/100) \\ & = 4,871,815 \text{ บาท} \end{aligned}$$

3. การประหยัดจากการลงทุนฐานข้อมูลเก็บรหัสสินค้า

การคำนวณ

$$\begin{aligned} & \text{จำนวนหน่วยงานที่ใช้ UNSPSC} \times \text{ค่าพัฒนาซอฟต์แวร์} \\ & = 1,686 \times 5,885,000 \\ & = 9,922,110,000 \text{ บาท} \end{aligned}$$

4. การประหยัดเวลาในการค้นหาสินค้า

การคำนวณ

$$\begin{aligned} & \text{จำนวนหน่วยงานที่ใช้ UNSPSC} \times \text{จำนวนครั้งในการค้นหาสินค้าต่อปี} \times \text{จำนวนเวลาที่ประหยัดต่อครั้ง} \times \text{มูลค่าเวลาร่าง} \\ & = 1,686 \times 500 \times 0.5 \times 87.34 \\ & = 36,813,810 \text{ บาท} \end{aligned}$$

5. การประหยัดจากการลดค่าดำเนินงานและค่าจัดเก็บเอกสารที่เป็นกระดาษ

การคำนวณ

$$\begin{aligned} & \text{จำนวนผู้ประกอบการที่ลงทะเบียนเพื่อขออนุมัติใช้งาน e-Tax Invoice by e-Mail} \times \text{ต้นทุนค่าเช่าพื้นที่การจัดเก็บเอกสารภาษีเฉลี่ยต่อ} \\ & \text{หน่วยงานต่อปี} \\ & = 729 \times 360 \times 7 \\ & = 1,837,080 \text{ บาท} \end{aligned}$$

โครงการ e-Transactions Data Analytics

1. การประหยัดหากหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บข้อมูลการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศ ต้องทำการสำรวจด้วยตนเอง

การคำนวณ

$$\begin{aligned} & \text{จำนวนหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการสำรวจ} \times \text{ต้นทุนการสำรวจ} \\ & = 7 \times 3,200,000 \\ & = 22,400,000.00 \text{ บาท} \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} & \text{จำนวนหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการสำรวจมูลค่าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย} \times \text{ต้นทุนการสำรวจมูลค่าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ใน} \\ & \text{ประเทศไทย} \\ & = 26 \times 3,200,000 \\ & = 83,200,000 \text{ บาท} \end{aligned}$$

ตัวชี้วัด 1.1 มูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจและสังคมจากการดำเนินงาน

1.1.1 มูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจ

2. การประหยัดเวลาจากการค้นหาข้อมูลของประชาชน

การคำนวณ

$$\begin{aligned} & \text{จำนวนการเข้าใช้งาน} \times \text{ระยะเวลาค้นหาข้อมูลเฉลี่ย} \times \text{มูลค่าเวลาว่าง} \\ & = 19,188 \times 0.167 \times 87.34 \\ & = 279,871.95 \text{ บาท} \end{aligned}$$

โครงการ Thailand e-Commerce Sustainability

1. การประหยัดต้นทุนการฝึกอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับ e-Commerce ของผู้ประกอบการ รายได้ที่เพิ่มขึ้นของผู้ประกอบการในตลาดออนไลน์

การคำนวณ

$$\begin{aligned} & \text{จำนวนผู้ประกอบการที่เข้าร่วมโครงการ} \times \text{มูลค่าหลักสูตรฝึกอบรมเกี่ยวกับ e-Commerce} \\ & = 36,993 \times 7,500 \\ & = 277,447,500 \text{ บาท} \end{aligned}$$

2. รายได้ที่เพิ่มขึ้นของผู้ประกอบการในตลาดออนไลน์

การคำนวณ

$$\begin{aligned} & \text{จำนวนผู้ประกอบการที่เข้าร่วมโครงการ} \times \text{รายได้เฉลี่ยของผู้ประกอบการแต่ละราย} \times \text{ร้อยละของรายได้ที่เพิ่มขึ้นหลังจากเข้าร่วมโครงการ} \\ & = 36,993 \times 750,000 \times (33.33/100) \\ & = 9,247,325,175 \text{ บาท} \end{aligned}$$

3. การลดต้นทุนที่ผู้ประกอบการต้องจ่ายเมื่อทำการโฆษณาร้านค้าผ่านช่องทางต่างๆ

การคำนวณ

$$\begin{aligned} & \text{ค่าบริการโฆษณา} \times \text{จำนวนผู้เข้าใช้งาน Thaiemarket.com} / \text{จำนวนผู้ใช้ที่เข้าถึง} \\ & = (46,000 \times 46,000) / 600 \\ & = 3,526,666.67 \text{ บาท} \end{aligned}$$

โครงการ Internet for Better Life

การประหยัดต้นทุนหากหน่วยงาน/โรงเรียน ต้องจัดฝึกอบรมและพัฒนาสื่อการเรียนรู้ที่เกี่ยวข้องกับการใช้อินเทอร์เน็ตอย่างมั่นคงปลอดภัยเอง คิดเป็นมูลค่าทางสังคมคำนวณได้จาก

การคำนวณ

$$\begin{aligned} & \text{จำนวนหน่วยงาน/โรงเรียนที่ต้องให้ความรู้กับกลุ่มเป้าหมาย} \times \text{ค่าใช้จ่ายในการจัดทำสื่อและการฝึกอบรม} \\ & = 14 \times 2,229,884.5 \\ & = 31,218,383 \text{ บาท} \end{aligned}$$

เป้าหมาย :

มูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจ (ทางอ้อม) 2,000 ล้านบาท

ตัวชี้วัด 1.1 มูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจและสังคมจากการดำเนินงาน

1.1.1 มูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจ

ข้อมูลผลการดำเนินงาน :

มูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจ (ทางอ้อม) 20,062,894,404.26 บาท หักค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานแล้ว คงเหลือ 19,576,172,104.26 ล้านบาท

สรุปผลการดำเนินงาน

มูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจ = กระแสเงินสดสุทธิ - ต้นทุนเงินทุนที่ใช้ดำเนินการ

โดย กระแสเงินสดสุทธิ = (รายได้ทางตรง + รายได้ทางอ้อม) - ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานที่ทำให้เกิดรายได้
ต้นทุนเงินทุนที่ใช้ดำเนินการ = (เงินอุดหนุนที่ได้รับ * อัตราต้นทุนของเงินงบประมาณที่ได้รับ) +
(เงินทุนที่คณะกรรมการอนุมัติให้ใช้เพิ่มในปีนั้นๆ * อัตราต้นทุนของเงินทุนฯ) (ถ้ามี) +
(เงินกู้ที่คณะกรรมการอนุมัติในปีนั้นๆ * อัตราต้นทุนของเงินกู้) (ถ้ามี)

รายการ	จำนวน (ล้านบาท)		
1. กระแสเงินสดสุทธิ			19,583.01 (1.1+1.2)- (1.3+1.4)
1.1 รายได้ทางตรง	9.13		
1.2 รายได้ทางอ้อม*	20,096.17		
1.3 ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานที่ทำให้เกิดรายได้ทางตรง		2.29	
1.4 ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานที่ทำให้เกิดรายได้ทางอ้อม		486.72	
2. ต้นทุนเงินทุนที่ใช้ดำเนินการ			18.62 2.1+2.2
2.1 เงินอุดหนุนที่ได้รับ 486.72 ล้านบาท คูณ อัตราต้นทุนของเงินงบประมาณที่ได้รับ 3.72%		18.11	
2.2 เงินทุนเพิ่มเติมที่ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการองค์การมหาชน 35.50 ล้านบาท คูณ อัตราต้นทุนของเงินทุนฯ 1.45%		0.51	
รวมมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจ			19,564.39 1.-2.

หมายเหตุ: คำนวณเป้าหมายมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจปี 2562 เพิ่มขึ้นร้อยละ 10 จากผลการดำเนินงานปี 2561

* จากการดำเนินโครงการ 1) Cybersecurity Mission 2) e-Trade Facilitation 3) e-Commerce Sustainability และ 4) e-Transactions Data Analytics 5) Internet for Better Life

ตัวชี้วัด 1.1 มูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจและสังคมจากการดำเนินงาน

1.1.2 มูลค่าเพิ่มทางสังคม

คำอธิบาย :

มูลค่าเพิ่มทางสังคม เกิดจากการดำเนินโครงการ ICT Law Center ด้วยการที่ประชาชนสามารถเข้าถึงสื่อเผยแพร่ความรู้ด้านกฎหมายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและเศรษฐกิจดิจิทัล เช่น หนังสือ คำอธิบายกฎหมายที่สามารถใช้เป็นแหล่งอ้างอิงได้อย่างง่ายดาย และรวดเร็วผ่านทางเว็บไซต์ของ ICT Law Center

เป้าหมาย :

ประชาชนสามารถเข้าถึงสื่อเผยแพร่ความรู้ด้านกฎหมายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและเศรษฐกิจดิจิทัล เช่น หนังสือ คำอธิบายกฎหมายที่สามารถใช้เป็นแหล่งอ้างอิงได้อย่างง่ายดาย และรวดเร็วผ่านทางเว็บไซต์ของ ICT Law Center ไม่น้อยกว่า 53,900 คน

ข้อมูลผลการดำเนินงาน :

ประชาชนสามารถเข้าถึงสื่อเผยแพร่ความรู้ด้านกฎหมายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและเศรษฐกิจดิจิทัล เช่น หนังสือ คำอธิบายกฎหมายที่สามารถใช้เป็นแหล่งอ้างอิงได้อย่างง่ายดาย และรวดเร็วผ่านทางเว็บไซต์ของ ICT Law Center จำนวน 123,849 คน

หากคำนวณเป็นตัวเลขจะทำให้เกิดมูลค่าดังนี้

โครงการ ICT Law Center

ประชาชนสามารถประหยัดเวลาจากการสืบค้นข้อมูลกฎหมาย คิดเป็นมูลค่าทางสังคมคำนวณได้จาก

จำนวนการเข้าใช้งาน X ระยะเวลาค้นหาข้อมูลเฉลี่ย X มูลค่าเวลาว่าง

= 152,154 X 0.167 X 87.34

= 2,219,284.77 บาท

หมายเหตุ : อ้างอิงสูตรการคำนวณจากรายงานผลการประเมินผลการดำเนินงาน สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) ในระยะ 3 ปี (2557-2559)

ตัวชี้วัด 1.1 มูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจและสังคมจากการดำเนินงาน

1.1.3 ความสามารถทางการหารายได้เพื่อลดภาระงบประมาณภาครัฐ

คำอธิบาย :

การหารายได้ของ สพอ. จากการให้บริการวิชาการ หมายถึง รายได้ที่เกิดขึ้นจากการให้บริการด้านวิชาการ ซึ่งได้แก่ 1. การเป็นที่ปรึกษาด้านการวางแผนและพัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัล 2. บริการรับรองเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่น่าเชื่อถือ 3. บริการฝึกอบรม ให้แก่หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน หรือประชาชนทั่วไป โดยบริการด้านวิชาการดังกล่าวเกิดจากการใช้ทรัพยากร ความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ประสบการณ์ ในการพัฒนา สนับสนุน เผยแพร่ องค์ความรู้ด้านต่างๆ รวมทั้งการเป็นแหล่งอ้างอิงทางวิชาการ ซึ่งเป็นไปตามพันธกิจของ สพอ. โดยในปี 2562 รายได้ดังกล่าวจะถูกหักค่าใช้จ่ายในการดำเนินการแล้ว จะต้องไม่ต่ำกว่า 13.04 ล้านบาท

เป้าหมาย :

13.04 ล้านบาท

ข้อมูลผลการดำเนินงาน :

9.13 ล้านบาท ซึ่งเป็นรายได้จากการบริการวิชาการ รายละเอียดดังนี้

- โครงการจ้างที่ปรึกษาตรวจประเมินทางด้านความมั่นคงปลอดภัยระบบสารสนเทศ (ธนารักษพัฒนาสินทรัพย์)
- โครงการจัดงานซ้อมรับมือภัยคุกคามไซเบอร์ภาคธุรกิจการเงิน Financial Sector Cyber Exercise 2018 (สมาคมธนาคารไทย)
- ระบบให้บริการออกหนังสือรับรองทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Certificate) โครงการเนติบัณฑิตยสภา
- การให้บริการฝึกอบรม
- รายได้จากการสนับสนุนกิจกรรม งาน e-Commerce Week 2019
- รายได้จากการสนับสนุนกิจกรรม งาน PKI
- รายได้จากการสนับสนุนกิจกรรม งาน Cybersecurity 2019

ตัวชี้วัด 1.1 มูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจและสังคมจากการดำเนินงาน

1.1.3 ความสามารถทางการหารายได้เพื่อลดภาระงบประมาณภาครัฐ

คำอธิบาย :

การหารายได้ของ สพอ. จากการให้บริการวิชาการ หมายถึง รายได้ที่เกิดขึ้นจากการให้บริการด้านวิชาการ ซึ่งได้แก่ 1. การเป็นที่ปรึกษาด้านการวางแผนและพัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัล 2. บริการรับรองเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่น่าเชื่อถือ 3. บริการฝึกอบรม ให้แก่หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน หรือประชาชนทั่วไป โดยบริการด้านวิชาการดังกล่าวเกิดจากการใช้ทรัพยากร ความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ประสบการณ์ ในการพัฒนา สนับสนุน เผยแพร่ องค์ความรู้ด้านต่างๆ รวมทั้งการเป็นแหล่งอ้างอิงทางวิชาการ ซึ่งเป็นไปตามพันธกิจของ สพอ. โดยในปี 2562 รายได้ดังกล่าวจะถูกหักค่าใช้จ่ายในการดำเนินการแล้ว จะต้องไม่ต่ำกว่า 13.04 ล้านบาท

เป้าหมาย :

13.04 ล้านบาท

ข้อมูลผลการดำเนินงาน :

9.14 ล้านบาท ซึ่งเป็นรายได้จากการบริการวิชาการ รายละเอียดดังนี้

- โครงการจ้างที่ปรึกษาตรวจประเมินทางด้านความมั่นคงปลอดภัยระบบสารสนเทศ (ธนารักษพัฒนาสินทรัพย์)
- โครงการจัดงานซ้อมรับมือภัยคุกคามไซเบอร์ภาคธุรกิจการเงิน Financial Sector Cyber Exercise 2018 (สมาคมธนาคารไทย)
- ระบบให้บริการออกหนังสือรับรองทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Certificate) โครงการเนติบัณฑิตยสภา
- การให้บริการฝึกอบรม
- รายได้จากการสนับสนุนกิจกรรม งาน e-Commerce Week 2019
- รายได้จากการสนับสนุนกิจกรรม งาน PKI
- รายได้จากการสนับสนุนกิจกรรม งาน Cybersecurity 2019

ตัวชี้วัด 1.2 Big Data ของจำนวนผู้ประกอบการ mSMEs ซึ่งทำ e-Commerce เพื่อประโยชน์ในการวิเคราะห์ และให้การสนับสนุนผู้ประกอบการ รวมทั้งเพื่อการคาดการณ์ การวางแผนกลยุทธ์การแข่งขันของผู้ประกอบการใน Sector สำคัญ และการตัดสินใจสำหรับระดับนโยบาย

1.2.1 การสำรวจ Internet User Behaviors (IUB) ในเชิงลึก

คำอธิบาย :

ในปี 2562 พิจารณาความสำเร็จจาก รายงานผลการสำรวจ IUB เชิงลึก 1 ฉบับที่มีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกในเชิงพื้นที่ และบุคคลทั่วไปที่สนใจ สามารถเข้าถึงรายงานผลการสำรวจ ผ่านช่องทางออนไลน์และออฟไลน์ และนำไปใช้ประโยชน์ ไม่น้อยกว่า 100,000 ราย

เงื่อนไข: ต้องมีจำนวนกลุ่มตัวอย่างจากการสำรวจ ไม่น้อยกว่า 30,000 ตัวอย่าง และมีจำนวนเครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างเพิ่ม อย่างน้อย 1 Model

เป้าหมาย :

รายงานผลการสำรวจ IUB เชิงลึก 1 ฉบับที่มีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกในเชิงพื้นที่ และบุคคลทั่วไปที่สนใจ สามารถเข้าถึงรายงานผลการสำรวจ ผ่านช่องทางออนไลน์และออฟไลน์ และนำไปใช้ประโยชน์ ไม่น้อยกว่า 100,000 ราย

ข้อมูลผลการดำเนินงาน :

รายงานผลการสำรวจ IUB เชิงลึก 1 ฉบับที่มีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกในเชิงพื้นที่ และบุคคลทั่วไปที่สนใจ สามารถเข้าถึงรายงานผลการสำรวจ ผ่านช่องทางออนไลน์และออฟไลน์ และนำไปใช้ประโยชน์ ไม่น้อยกว่า 132,664 ราย

1.2.2 การจัดทำ Scoring ร้านค้าที่ทำการลงทะเบียนกับ สพรอ.

คำอธิบาย :

ในปี 2562 พิจารณาความสำเร็จจาก ชุดข้อมูลที่ได้จากการทำ Scoring จำนวน 1 ชุด โดยมีจำนวนแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการจัดทำ Scoring 3 หน่วยงาน และผู้เข้าใช้ชุดข้อมูลได้รับประโยชน์ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

ในการจัดทำ Scoring ต้องมีการจัดข้อมูล (Data Cleansing) ประมวลผลและวิเคราะห์แบ่งกลุ่มผู้ประกอบการ mSMEs ซึ่งทำ e-Commerce ที่ยัง Active และมีองค์ประกอบในชุดข้อมูลดังนี้ 1) ข้อมูลเชิงสถิติจากการทำ Scoring 2) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกในเชิงพื้นที่ 3) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกด้านอื่นๆ แหล่งข้อมูล หมายถึง หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ที่เป็นหน่วยงานพันธมิตรในการดำเนินงาน โดยมีการจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือร่วมกันในการให้ข้อมูลผู้ประกอบการ mSMEs ซึ่งทำ e-Commerce เช่น สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม สภาอุตสาหกรรมฯ สภาหอการค้าฯ ธนาคาร เป็นต้น

เป้าหมาย :

จำนวนชุดข้อมูลที่ได้จากการทำ Scoring 1 ชุด โดยมีจำนวนแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการจัดทำ Scoring 3 หน่วยงาน และ ผู้เข้าใช้ชุดข้อมูล ได้รับประโยชน์ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

ข้อมูลผลการดำเนินงาน :

จำนวนชุดข้อมูลที่ได้จากการทำ Scoring 1 ชุด โดยมีจำนวนแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการจัดทำ Scoring 3 หน่วยงาน ได้แก่ สำนักงานสถิติแห่งชาติ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า และสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ และ ผู้เข้าใช้ชุดข้อมูล ได้รับประโยชน์ร้อยละ 81.50

ตัวชี้วัด 1.3 ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานระบบ Digital Identification Platform

(ร้อยละตามแผนการดำเนินงานปีงบประมาณ พ.ศ. 2562)

คำอธิบาย :

ความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนพัฒนาระบบดิจิทัลสำหรับการยืนยันตัวตนของประเทศ (Digital Identity Platform) หมายถึง การดำเนินงานตามแผนการพัฒนา ขยายผลและการเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้งานระบบกลางสำหรับการยืนยันตัวตนทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Authentication) ซึ่งเป็นระบบการยืนยันตัวตนเพื่อเข้าใช้บริการ (Access Service) ได้ทั้งภาครัฐและเอกชน โดยการใช้ Digital ID ผ่านระบบกลางที่ สพธอ. พัฒนาขึ้นร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การดำเนินการตามตัวชี้วัดนี้ประกอบด้วย 1) ปี 2561 เป็นการพัฒนาระบบร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 2) ปี 2562-2564 เป็นการขยายผลการใช้งานระบบ 3) ปี 2565 เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้งานระบบ

เป้าหมาย :

ร้อยละ 100 ตามแผนงานปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

กิจกรรม	เป้าหมาย	ผลสำเร็จ
1. ขยายผลการจัดทำข้อเสนอแนะมาตรฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่จำเป็นต่อธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับการยืนยันตัวตนทางดิจิทัล	- เพื่อให้มีแนวทางและมาตรฐานของการยืนยันตัวตนทางดิจิทัล	- ข้อเสนอแนะมาตรฐานฯ ที่เกี่ยวกับการยืนยันตัวตนทางดิจิทัล อย่างน้อย 2 เรื่อง
2. พัฒนาต่อยอดโครงสร้างพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับการยืนยันตัวตนทางดิจิทัล	- เพื่อให้มีต้นแบบนวัตกรรมที่ใช้งานร่วมกับโครงสร้างพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับการยืนยันตัวตนทางดิจิทัล	- ต้นแบบนวัตกรรมที่ใช้งานร่วมกับโครงสร้างพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับการยืนยันตัวตนทางดิจิทัล 2 ต้นแบบ
3. ขยายผลการนำร่องการใช้งานระบบการยืนยันตัวตนทางดิจิทัลกับหน่วยงานภาครัฐ	- เพื่อให้มีการนำร่องใช้งานระบบการยืนยันตัวตนทางดิจิทัล อย่างน้อย 2 บริการ	- นำร่องใช้งานระบบการยืนยันตัวตนทางดิจิทัล อย่างน้อย 2 บริการ

ข้อมูลผลการดำเนินงาน :

ร้อยละการดำเนินงานตามแผน คิดเป็นร้อยละ 100 เป็นไปตามแผนที่วางไว้ รายละเอียดดังนี้

1. การขยายผลการจัดทำข้อเสนอแนะมาตรฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่จำเป็นต่อธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับการยืนยันตัวตนทางดิจิทัล ด้วยการจัดทำข้อเสนอแนะเชิงเทคนิคที่เกี่ยวข้องกับการยืนยันตัวตนทางดิจิทัล 2 เรื่อง ได้แก่

- 1) ETDA Connect
- 2) TEDA Mobile Key

2. พัฒนาต่อยอดโครงสร้างพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับการยืนยันตัวตนทางดิจิทัล ด้วยการพัฒนาต้นแบบนวัตกรรมที่ใช้งานร่วมกับโครงสร้างพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับการยืนยันตัวตนทางดิจิทัล 2 ต้นแบบ ได้แก่ ETDA Connect, TEDA Mobile Key

3. ขยายผลการนำร่องการใช้งานระบบการยืนยันตัวตนทางดิจิทัลกับหน่วยงานภาครัฐ ด้วยการนำร่องใช้งานระบบการยืนยันตัวตนทางดิจิทัล จำนวน 2 บริการ ได้แก่ ระบบ Intranet ของสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ และระบบสารบรรณ ของสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม

ผลการดำเนินงานรายตัวชี้วัด

องค์ประกอบที่ 2 (Agenda Based)

ตัวชี้วัด 2.1 การสร้างความรับรู้ความเข้าใจแก่ประชาชน

2.1.1 ร้อยละการดำเนินการตามแผนการสร้าง ความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชน

คำอธิบาย :

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 สพธอ. จัดทำแผนการสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนและสามารถดำเนินการตามแผนฯ ได้ตามที่กำหนด

เป้าหมาย :

ร้อยละ 100

ข้อมูลผลการดำเนินงาน :

ผลการดำเนินงานตามแผนการสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชน รอบ 12 เดือน คิดเป็นร้อยละ 100 ของแผนการดำเนินงานที่ตั้งไว้ ซึ่งเป็นไปตามแผนที่กำหนด

ตัวชี้วัด 2.1.2 ร้อยละการชี้แจงประเด็นข่าวที่ทันต่อสถานการณ์

คำอธิบาย :

การชี้แจงประเด็นข่าวที่ทันต่อสถานการณ์ประเมินจากความสามารถของ สพธอ. ในการชี้แจงประเด็นข่าวได้ทันภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยพิจารณาคุณภาพการชี้แจงประเด็นข่าว ได้แก่ ชี้แจงภายในเวลาที่กำหนด เนื้อหามีความครบถ้วน และมีช่องทางการเผยแพร่ตามเกณฑ์ที่กำหนด

เป้าหมาย :

ร้อยละ 100

ข้อมูลผลการดำเนินงาน :

N/A

ตัวชี้วัด 4.1 ระดับความสำเร็จของการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ	
คำอธิบาย :	ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 สพอ. ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์รับเรื่องร้องเรียนปัญหาออนไลน์ OCC 1212 ซึ่งเป็นบริการที่กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม มอบหมายให้สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ดำเนินการ มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นศูนย์กลางการรับเรื่องร้องเรียนปัญหาที่เกิดจากการซื้อขายทางออนไลน์ การกระทำความผิดตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ รวมถึงการกระทำความผิดทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ภัยคุกคามทางไซเบอร์ ตลอดจนปัญหาทางออนไลน์อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ให้แก่ผู้บริโภคหรือผู้ประกอบการทั้งภาครัฐและเอกชน
เป้าหมาย :	<ol style="list-style-type: none"> 1. กลุ่มเป้าหมายมีความพึงพอใจงานบริการของ สพอ. ร้อยละ 80 2. นำเสนอรายงานผลการปรับปรุงงานตามผลการสำรวจของปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 (โครงการ e-Trade Facilitation) ต่อคณะกรรมการองค์การมหาชนในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562
ข้อมูลผลการดำเนินงาน :	<ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานบริการศูนย์รับเรื่องร้องเรียนปัญหาออนไลน์ OCC 1212 ร้อยละ 90 2. นำเสนอรายงานผลการปรับปรุงงานตามผลการสำรวจของปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 (โครงการ e-Trade Facilitation) ต่อคณะกรรมการองค์การมหาชนในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ในคราวประชุมครั้งที่ 1/2562 เมื่อวันที่ 1 พ.ค. 2562 วาระที่ 3.4.1
ตัวชี้วัด 4.2 ประสิทธิภาพการเบิกจ่ายงบประมาณ	
เป้าหมาย :	ตามมติคณะรัฐมนตรี (ร้อยละ 96)
ข้อมูลผลการดำเนินงาน :	ร้อยละ 100 โดย สพอ. ได้นำส่งผลผลิตครบถ้วนตามที่กำหนดและมีเงินเหลือจ่าย
ตัวชี้วัด 4.3 ระดับการพัฒนาด้านการกำกับดูแลกิจการ	
เป้าหมาย :	4 คะแนน กำหนดวัดเพื่อสนับสนุนให้องค์การมหาชนมีระบบการบริหารจัดการที่ดี มีศักยภาพในการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง มีความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน และคณะกรรมการองค์การมหาชนปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 19 พฤษภาคม 2552 เรื่อง แนวทางการบริหารของคณะกรรมการองค์การมหาชน แบ่งเป็นการประเมินใน 2 ประเด็นหลัก ได้แก่ 1) บทบาทและการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการองค์การมหาชน 2) การพัฒนาตนเองของคณะกรรมการองค์การมหาชน
ข้อมูลผลการดำเนินงาน :	4.9000 คะแนน

ตัวชี้วัด 4.4 4 ข้อเสนอการพัฒนานวัตกรรมขององค์การมหาชน

“การพัฒนา ระบบ Mobile Authentication เพื่อรองรับการยืนยันตัวตนที่ Secure และ Friendly กว่า การยืนยันตัวตนในระบบแบบเดิมๆ ที่ใช้เพียง Password”

คำอธิบาย :

เมื่อปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 สพอ. ได้ดำเนินการพัฒนาระบบ ETDA Connect ซึ่งเป็นระบบให้บริการเพื่อใช้พิสูจน์ยืนยันตัวตนทางดิจิทัล (Digital Identity Platform) ตามมาตรฐาน Open ID Connect Protocol และได้มีการนำร่องการใช้งานกับบริการภาครัฐไปแล้วนั้น ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 สพอ. ได้นำระบบดังกล่าว มาประยุกต์ใช้ภายในองค์กรเพื่ออำนวยความสะดวก ง่ายต่อการใช้งาน (Friendly) และมีความมั่นคงปลอดภัย (Secure) ในการเข้าใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ ขององค์กรทดแทนการยืนยันตัวตนโดยระบบที่ใช้เพียง password โดยได้ดำเนินการพัฒนาแอปพลิเคชัน “Mobile Authentication” ขึ้น เพื่อทดสอบและใช้งานกับการพิสูจน์ยืนยันตัวตนบุคลากรของ สพอ. ผ่านโทรศัพท์มือถือในการเข้าใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น ระบบ e-Saraban, e-HR, e-Meeting เป็นต้น ซึ่งเป็นหลักการพิสูจน์ยืนยันตัวตนทางดิจิทัลเดียวกับระบบ ETDA Connect

เป้าหมาย :

ร้อยละ 100

ข้อมูลผลการดำเนินงาน :

ร้อยละ 100 โดย สพอ. ได้ดำเนินการวางแผนและออกแบบ พัฒนา และทดสอบการใช้งานแอปพลิเคชัน Mobile Authentication ในการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล แล้วเสร็จเป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้

ผลการดำเนินงานรายตัวชี้วัด

องค์ประกอบที่ 5 (Potential Based)

5.1 การดำเนินการตามแผนพัฒนาองค์กรและบุคลากร

แบบก้าวกระโดด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 (Big Change)

คำอธิบาย :

ดำเนินการเตรียมความพร้อมรองรับเพื่อสนับสนุนภารกิจของคณะกรรมการระดับชาติ (คณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์) โดยการวางแผนและดำเนินการปรับโครงสร้างสำนักงานเพื่อรองรับการโอนย้ายภารกิจของสำนักงานคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

เป้าหมาย :

ร้อยละ 100

ข้อมูลผลการดำเนินงาน :

ร้อยละ 100 โดย สพอ. ได้ดำเนินการวางแผนการปรับโครงสร้างสำนักงาน และนำเสนอแผนดังกล่าวต่อคณะกรรมการกำกับสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์เรียบร้อยแล้ว

ชื่อผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด นางสาวศิริพร ทองแก้ว

โทร. 0 2123 1214 ต่อ 91417

กลไกการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนภายในและภายนอกของหน่วยงาน ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

กลไกการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน	(โปรดกาเครื่องหมาย ✓)		หมายเหตุ
	ไม่มี	มี	
ภายใน		✓	หากมีโปรดแนบเอกสารรายละเอียด
ภายนอก		✓	

จำนวนเรื่องร้องเรียนขององค์กรมหาชน ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมดของหน่วยงาน ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562			
เรื่องร้องเรียนภายในองค์กร		เรื่องร้องเรียนภายนอกองค์กร	
จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด (เรื่อง)	จำนวนเรื่องร้องเรียนที่พิจารณายุติแล้ว (เรื่อง)	จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด (เรื่อง)	จำนวนเรื่องร้องเรียนที่พิจารณายุติแล้ว (เรื่อง)
0	0	0	0

ข้อทักท้วงหรือข้อสังเกตจากผู้สอบบัญชี ของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน หรือผู้ที่ได้รับความเห็นชอบจากสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

รายละเอียดข้อสังเกต/ข้อทักท้วง จาก สตง. (หรือหน่วยงานที่ได้รับความเห็นชอบจาก สตง. ให้เป็นผู้สอบบัญชีของหน่วยงาน)	การดำเนินการของหน่วยงาน ต่อข้อสังเกต/ข้อทักท้วง ของ สตง. (หรือหน่วยงานที่ได้รับความเห็นชอบจาก สตง. ให้เป็นผู้สอบบัญชีของหน่วยงาน)
อยู่ระหว่างการตรวจประเมิน	อยู่ระหว่างการตรวจประเมิน

ข้อสังเกตหรือข้อทักท้วงจากผู้สอบบัญชี ของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน หรือผู้ที่ได้รับความเห็นชอบจากสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

รายละเอียดข้อสังเกต/ข้อทักท้วง จาก สตง. (หรือหน่วยงานที่ได้รับความเห็นชอบจาก สตง. ให้เป็นผู้สอบบัญชีของหน่วยงาน)	การดำเนินการของหน่วยงาน ต่อข้อสังเกต/ข้อทักท้วง ของ สตง. (หรือหน่วยงานที่ได้รับความเห็นชอบจาก สตง. ให้เป็นผู้สอบบัญชีของหน่วยงาน)
อยู่ระหว่างการตรวจประเมิน	อยู่ระหว่างการตรวจประเมิน

หมายเหตุ : โปรดแนบหนังสือผลการสอบบัญชี จาก สตง. หรือหน่วยงานที่ได้รับความเห็นชอบจาก สตง. ให้เป็นผู้สอบบัญชีของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2562