

เอกสารเผยแพร่การศึกษา
แผนแนวทางการเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
ตามกรอบความตกลงเขตการค้าเสรีไทย-ออสเตรเลีย สาขาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

“โครงการ e-Commerce Implementation Guideline in TAFTA”

จัดทำโดย
กองพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
กรมพัฒนาธุรกิจการค้า
กระทรวงพาณิชย์

สารบัญ

	บทสรุปผู้บริหาร	4
1.	คำนำ	6
2.	วัตถุประสงค์	7
3.	ขอบเขตแนวทางการศึกษาและหน้าที่งานที่รับผิดชอบ	12
4.	กรอบการดำเนินการร่าง “แผนแนวทางการเตรียมความพร้อมของไทยในการปฏิบัติการตามกรอบความตกลงเขตการค้าเสรีไทย-ออสเตรเลียสาขาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์”	13
5.	กรอบความตกลงเขตการค้าเสรีไทย-ออสเตรเลีย สาขาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์และประเด็นที่ต้องดำเนินการปฏิบัติการตามระยะเวลาที่กำหนด	14
6.	การศึกษาการดำเนินงานด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของประเทศออสเตรเลียเพื่อจัดเตรียมความพร้อมเพรียงในการดำเนินการปฏิบัติการด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ตามกรอบความตกลงเขตการค้าเสรีไทย-ออสเตรเลีย	20
6.1	ขอบเขตการศึกษา <i>การจัดความพร้อมเพรียงในการดำเนินแผนการปฏิบัติการ (TAFTA Implementation Program Coordination-Guideline) ด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ตามกรอบความตกลงเขตการค้าเสรี ไทย-ออสเตรเลียระหว่างหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง ของรัฐ</i>	20
6.2	ขอบเขตการศึกษา <i>วัฏจักรการจัดการเตรียมความพร้อมเพรียงในการปฏิบัติการ (TAFTA Implementation Development Life cycle-Guideline) ระหว่างหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องทางภาครัฐของออสเตรเลีย</i>	22
6.3	ขอบเขตการศึกษา <i>การจัดความพร้อมเพรียงด้านเทคโนโลยีเพื่อการปฏิบัติการ (TAFTA Implementation Technology Management-Guideline) รวมถึงอุปกรณ์ การสื่อสาร เครือข่าย ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ฐานข้อมูลและการจัดการฐานข้อมูล และบุคลากรที่ต้องการให้พร้อมเพรียงในพื้นที่ที่กำหนดไว้</i>	23
6.4	ขอบเขตการศึกษา <i>การปฏิบัติการประจำวัน</i> ในการให้บริการด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ระหว่างหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง (TAFTA Implementation Operations Management-Guideline)	23
6.5	ขอบเขตการศึกษา <i>การปฏิบัติการสนับสนุนการปฏิบัติการ (TAFTA Infrastructure Implementation-Guideline) ด้านการจัดหางบประมาณพื้นฐาน การอบรมบุคลากร การจัดหาผู้เชี่ยวชาญด้านการบัญชีและพัฒนาระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนการจัดหาจัดซื้ออุปกรณ์ที่ต้องการ และการคัดเลือกผู้รับเหมางานที่เกี่ยวข้อง</i>	23
7.	ประเด็นสำคัญในการศึกษาการดำเนินงานด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของประเทศออสเตรเลีย	27
8.	การกำหนด <u>หลักเกณฑ์ (Guideline)</u> ในการเตรียมความพร้อมเพรียงในการปฏิบัติการแลกเปลี่ยนการค้าผ่านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ตามกรอบความตกลงเขตการค้าเสรีไทย-ออสเตรเลียให้กับสมาชิกของทั้งสองประเทศ	30
9.	ข้อเสนอแนะรูปแบบความร่วมมือระหว่างไทย-ออสเตรเลียเพื่อดำเนินการตามข้อตกลงเขตการค้าเสรีไทย-ออสเตรเลีย สาขาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	71
10.	สรุปข้อเสนอแนะในการเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติการฯ เพื่อดำเนินการตามกรอบความตกลงเขตการค้าเสรีไทย-ออสเตรเลีย สาขาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	74
10.1	ตัวอย่าง – คำถามที่ใช้ในการสำรวจความพร้อมของผู้ปฏิบัติการฯ	76
10.2	ตารางระดับความพร้อมและการกระตุ้นเพื่อสร้างความพร้อมในแต่ละระดับ	78
10.3	หลักเกณฑ์ในการดำเนินการปฏิบัติการฯ หกขั้นตอน	79
10.4	สรุปผลสำรวจความพร้อมและระดับเริ่มต้นของการปฏิบัติการตามกรอบ ๕ ชะมุดตกลงฯ ของไทยและออสเตรเลีย	81
10.5	สรุปหน่วยงานเจ้าภาพที่เหมาะสมในการดำเนินการร่างแผนแนวทางการเตรียมความพร้อมของไทยในการปฏิบัติการตามกรอบความตกลงการค้าเสรีไทย-ออสเตรเลียสาขาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	83

10.6	สรุป นโยบาย กฎหมาย และข้อมูลสำคัญที่มีประโยชน์ในการวางแผนแนวทางการเตรียมความพร้อมของไทยในการปฏิบัติตามกรอบความตกลงการค้าเสรีไทย-ออสเตรเลียสาขาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	89
10.7	สรุป ระยะเวลา และ งบประมาณ ในการจัดทำแผนการเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์	93
11.	รายชื่อผู้รับผิดชอบโครงการ	96
12.	บรรณานุกรม	97

“โครงการ e-Commerce Implementation Guideline in TAFTA”

บทสรุปผู้บริหาร

การศึกษา “โครงการ e-Commerce Implementation Guideline in TAFTA” ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ระหว่างเดือนมีนาคมถึงกันยายน พ.ศ. 2550 มีศูนย์บริการวิชาการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า) เป็นที่ปรึกษาและดำเนินการ โดยมีวัตถุประสงค์ 4 ประการ ดังนี้คือ (1) เพื่อศึกษา วิเคราะห์ ประเมินการพัฒนา และ การดำเนินงานในเรื่องต่างๆ ตามกรอบความตกลงเขตการค้าเสรีไทย-ออสเตรเลียสาขาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ อากาศศุลกากร (ข้อตกลงที่ 1102) กรอบของกฎระเบียบธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (ข้อตกลงที่ 1103) การยืนยันตัวตนดิจิทัล (ข้อตกลงที่ 1104) การคุ้มครองผู้บริโภคออนไลน์ (ข้อตกลงที่ 1105), การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลทางออนไลน์ (ข้อตกลงที่ 1106) การค้าไร้กระดาษ (ข้อตกลงที่ 1107) และ ความร่วมมือด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (ข้อตกลงที่ 1108) (2) เพื่อศึกษาการวางแผนแนวทางการเตรียมความพร้อมของไทยในการปฏิบัติตามกรอบความตกลงเขตการค้าเสรีไทย-ออสเตรเลีย (3) เพื่อศึกษาการพัฒนาด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของไทยและออสเตรเลีย และ (4) เพื่อเสนอแนะรูปแบบความร่วมมือระหว่างไทย-ออสเตรเลียในการดำเนินการตามกรอบความตกลงเขตการค้าเสรีไทย-ออสเตรเลียสาขาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

โดยมีการนำหลักวิชาการที่ดีที่สุดที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติการอย่างมีประสิทธิภาพตามความต้องการที่ระบุไว้ในกรอบความตกลงเขตการค้าเสรีไทย-ออสเตรเลียสาขาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เช่น (1) หลักการประเมินความพร้อมของผู้ปฏิบัติการ 7 ระดับ (Seven Stages Model for Readiness) และ (2) กรอบภาพรวมทางทฤษฎีของการดำเนินการปฏิบัติการ (A Conceptual View of Implementation Theory) มาใช้ในการกำหนดขอบเขตการศึกษาเพื่อร่างหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติการ 5 หลักเกณฑ์ ได้แก่ (1) หลักเกณฑ์ การจัดความพร้อมเพรียงในการดำเนินแผนการปฏิบัติการ (TAFTA Implementation Program Coordination) ด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ตามข้อตกลงฯ ไทย-ออสเตรเลียระหว่างหน่วยงานต่างๆที่เกี่ยวข้องของภาครัฐ, (2) หลักเกณฑ์ การจัดวงจรการพัฒนาแผนการปฏิบัติการ (TAFTA Implementation Development Lifecycle) ระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางภาครัฐ, (3) หลักเกณฑ์ การจัดความพร้อมเพรียงด้านเทคโนโลยีเพื่อการปฏิบัติการ (TAFTA Implementation Technology Management) รวมถึง อุปกรณ์ การสื่อสาร เครือข่าย ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ฐานข้อมูลและการจัดการฐานข้อมูล และบุคลากรที่ต้องการให้พร้อมเพรียงในพื้นที่ที่กำหนดไว้, (4) หลักเกณฑ์ การปฏิบัติการประจำวัน ในการให้บริการด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ระหว่างหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง (TAFTA Operations Management) และ (5) หลักเกณฑ์ การปฏิบัติการสนับสนุนการปฏิบัติการ (TAFTA Infrastructure Implementation) ด้านการจัดหางบประมาณพื้นฐาน การอบรมบุคลากร การจัดหาผู้เชี่ยวชาญด้านการบัญชีและพัฒนาระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนการจัดหาจัดซื้ออุปกรณ์ที่ต้องการ และการคัดเลือกผู้รับเหมางานที่เกี่ยวข้อง

หลังจากการดำเนินการประชุมเชิงปฏิบัติการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การศึกษาการดำเนินงานด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของประเทศออสเตรเลีย การประชุมเสวนาผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อระดมความเห็นต่อผลการศึกษา เพื่อการประชุมสัมมนาเผยแพร่ผลการศึกษาให้กับหน่วยงานของรัฐ พบว่า ใน

การร่าง “แผนแนวทางการเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติการ” ของแต่ละหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สามารถ นำ (1) หลักการประเมินความพร้อมของผู้ปฏิบัติการเจ็ดระดับ โดยใช้ “คำถามที่ใช้ในการสำรวจความพร้อมของผู้ปฏิบัติการ” และผลลัพธ์จาก “ตารางระดับความพร้อมและวิธีรณรงค์สร้างความพร้อมในแต่ละระดับ” มาใช้ในการวางแผนรณรงค์เพื่อสร้างความพร้อมเพียงของผู้ปฏิบัติการ, (2) หลักเกณฑ์ในการดำเนินการปฏิบัติการฯ หกขั้นตอน มาใช้ในการระบุ “ระดับเริ่มต้น” ที่เหมาะสมของแต่ละหน่วยงานภาครัฐ ในการปฏิบัติการตามกรอบการตกลงฯ ของไทยและออสเตรเลีย, (3) ผลสรุปหน่วยงานเจ้าภาพที่เหมาะสม ในการดำเนินการร่างแผนแนวทางการเตรียมความพร้อมของไทยในการปฏิบัติการตามกรอบความตกลงการค้าเสรีไทย-ออสเตรเลียสาขาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และ (4) ผลสรุป นโยบาย กฎหมาย และข้อมูล สำคัญที่มีประโยชน์ต่อการร่างแผนแนวทางการเตรียมความพร้อมของไทยในการปฏิบัติการตามกรอบ ความตกลงการค้าเสรีไทย-ออสเตรเลียสาขาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

นอกจากนี้ยังมีคำแนะนำใน (5) การจัดลำดับการปฏิบัติการฯ และ (6) ระยะเวลาที่เหมาะสม ในการวางแผนตลอดจนการอำนวยความสะดวกในการดำเนินการเตรียมความพร้อมเพียงในการ ปฏิบัติการประจำวันของทุกหน่วยงานตามลำดับ เพื่อปรับปรุงระบบการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของไทย ให้มีประสิทธิภาพ ตลอดจน สนับสนุนให้บุคลากรภาครัฐของไทยให้มีความรู้ความเข้าใจและพร้อมเพียง ในการปฏิบัติการค้าด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาและอย่างต่อเนื่อง โดยคาดว่า จะสามารถสร้างมิตรภาพดีอยู่แล้วให้ดียิ่งขึ้นระหว่างผู้ปฏิบัติการภาครัฐของทั้งสองประเทศต่อไป

โดยสรุปแล้ว แผนงานสำคัญของไทยที่ควรเร่งดำเนินการเพื่อเตรียมความพร้อมในการ ปฏิบัติตามกรอบความตกลงฯ ซึ่งได้อ้างอิงจากหลักการดำเนินงานของประเทศออสเตรเลีย ประกอบด้วย e-Strategy Guide เพื่อจัดเตรียมความพร้อมเพียงของแผนปฏิบัติการ Gatekeeper Framework for the use of PKI เพื่อจัดเตรียมความพร้อมเพียงในการปฏิบัติการ Government Business Portal เพื่อ การจัดเตรียมความพร้อมเพียงด้านเทคโนโลยี Single Window เพื่อการปฏิบัติการประจำวัน และ Consumer Fraud Taskforce เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติการ โดยการดำเนินงานต่างๆ ได้เกี่ยวข้องกับ ภารกิจของภาครัฐหลายหน่วยงาน ซึ่งต้องอาศัยการเชื่อมโยงและบูรณาการระหว่างกัน เพื่อสร้าง สภาพแวดล้อม และโครงสร้างพื้นฐานที่ช่วยสนับสนุนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ไทยให้เติบโตอย่างยั่งยืน

“โครงการ e-Commerce Implementation Guideline in TAFTA”

1. คำนำ

ภายหลังจากการประกาศร่วมกันระหว่างนายกรัฐมนตรีของไทยและออสเตรเลีย เมื่อวันที่ 30 พฤษภาคม 2545 ให้มีการเจรจาจัดทำความตกลงการค้าเสรีระหว่างสองประเทศ คณะเจรจาของทั้งสองประเทศได้ เริ่มการเจรจา เมื่อเดือนสิงหาคม 2545 หลังจากนั้นได้มีการร่างความตกลงร่วมกันและได้ลงนามทั้งสองฝ่ายเมื่อวันที่ 5 กรกฎาคม 2547 โดยมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2548 ความตกลงฯ ฉบับนี้เป็นความตกลงการค้าเสรีสองฝ่ายฉบับแรกของไทย และเป็นความตกลงฯ ที่มีขอบเขตกว้างขวาง (comprehensive) ซึ่งนอกจากจะครอบคลุมในเรื่องการเปิดเสรีด้านการค้าสินค้า บริการและการลงทุน แล้วยังรวมถึงความร่วมมือทางเศรษฐกิจในสาขาต่างๆ ที่มีความสนใจร่วมกันด้วย เช่น e-Commerce ทรัพย์สินทางปัญญา การจัดซื้อจัดจ้างโดยรัฐ และนโยบายการแข่งขัน เป็นต้น

ในช่วง 2-3 ปีที่ผ่านมา การค้าระหว่างไทยกับออสเตรเลียได้ ขยายตัวอย่างต่อเนื่อง และในปี พ.ศ. 2546 การค้าระหว่างสองประเทศมีมูลค่า 1.5 แสนล้านบาท โดยออสเตรเลียเป็นคู่ค้าอันดับที่ 11 และเป็นตลาดส่งออกสินค้าของไทยอันดับที่ 11 สินค้าที่ไทยส่งออกไปออสเตรเลียส่วนใหญ่ เป็นสินค้าอุตสาหกรรมกว่าร้อยละ 80 และสินค้าเกษตรกรรมร้อยละ 15 การจัดทำความตกลงการค้าเสรีระหว่างสองประเทศทำให้สินค้าของไทยสามารถส่งออกไปยังออสเตรเลียเพิ่มมากขึ้น ซึ่งเป็นผลจากการลดภาษีนำเข้าสินค้าของออสเตรเลีย รวมทั้งความร่วมมือของทั้งสองประเทศที่จะแก้ไขปัญหาอุปสรรคทางการค้าที่มีไขว่คว้ากันอยู่ เช่น มาตรการด้านสุขอนามัยที่เข้มงวดของออสเตรเลีย (SPS Measures) มาตรการตอบโต้ การทุ่มตลาด (Anti-dumping Measures) โดยมาตรการทั้งสองดังกล่าวเป็นอุปสรรคสำคัญในการส่งออกสินค้าของไทยไปยังออสเตรเลีย

ประเด็นสำคัญของความตกลงการค้าเสรีไทย-ออสเตรเลีย มีดังต่อไปนี้

- 1) อัตราภาษีนำเข้าของออสเตรเลียสำหรับสินค้าจำนวนกว่า 5,000 รายการจะลดเหลือศูนย์ทันทีเมื่อความตกลงฯ มีผลบังคับใช้ สินค้าดังกล่าว ได้แก่ ผักผลไม้ อาหารสำเร็จรูป ัญมณีและเครื่องประดับ รถยนต์ขนาดเล็ก และรถ ปิกอัพ
- 2) อัตราภาษีนำเข้าของออสเตรเลียสำหรับสินค้าที่เหลือเกือบทั้งหมดจะลดเหลือศูนย์ภายในปีพ.ศ. 2553 สินค้าดังกล่าว ได้แก่ ทุนสำรอง สิ่งทอ รองเท้า ชิ้นส่วนยานยนต์ เหล็ก เคมีภัณฑ์ พลาสติก
- 3) การใช้มาตรการปกป้องสำหรับสินค้าเกษตรอ่อนไหวของไทย โดยมาตรการปกป้องจะช่วยให้สินค้านำเข้าจากออสเตรเลียส่งผลเสียหายต่ออุตสาหกรรมภายในของไทย และให้เวลาสำหรับอุตสาหกรรมในการปรับตัว
- 4) การตั้งคณะกรรมการด้านมาตรการสุขอนามัยเพื่อแก้ปัญหาการส่งออกสินค้าเกษตรของไทยไปออสเตรเลีย ได้แก่ สินค้าลันจีและลำไยสดของไทยจะสามารถส่งไปขายในออสเตรเลียได้ก่อนที่ความตกลงฯ จะมีผลบังคับใช้ โดยคาดว่าจะภายในฤดูการผลิต
- 5) ออสเตรเลียเปิดสาขาธุรกิจการลงทุนให้กับไทยมากกว่าที่ผูกพันภายใต้ WTO โดยธุรกิจดังกล่าว ได้แก่ ที่ปรึกษากฎหมาย การตกแต่งภูมิทัศน์ ข่อมอเตอร์ โทรคมนาคม บริการศึกษา เหมืองแร่ และการผลิตสินค้าทุกประเภท

- 6) การเข้าไปทำงานชั่วคราวในออสเตรเลียมีความสะดวกมากขึ้น โดยออสเตรเลียยกเลิกเงื่อนไขการทดสอบตลาดแรงงาน (Labor Market Testing) ให้กับคนไทยเป็นการถาวรกล่าวคือนายจ้างไม่จำเป็นต้องประกาศหาคนงานในออสเตรเลียก่อนจึงจะสามารถจ้างแรงงานจากภายนอกประเทศได้
- 7) ความร่วมมือในด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการค้า เช่น พิธีการด้านศุลกากร พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ทรัพย์สินทางปัญญา นโยบายการแข่งขัน โดยความร่วมมือจะส่งเสริมให้ระบบของไทยมีประสิทธิภาพดีขึ้นและสนับสนุนให้บุคลากรของไทยมีความรู้ความเข้าใจมากขึ้น

ในความร่วมมือด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการค้า ไทยและออสเตรเลียจะร่วมมือกันพัฒนาในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการค้าให้มีความโปร่งใสและสนับสนุนให้การค้าระหว่างสองประเทศมีความคล่องตัวมากขึ้น เช่น พิธีการด้านศุลกากร พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ทรัพย์สินทางปัญญา นโยบายการแข่งขัน โดยจะมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลการค้าระหว่างกัน การจัดอบรมและสัมมนาทางวิชาการเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างบุคลากรของทั้งสองประเทศ

2. วัตถุประสงค์

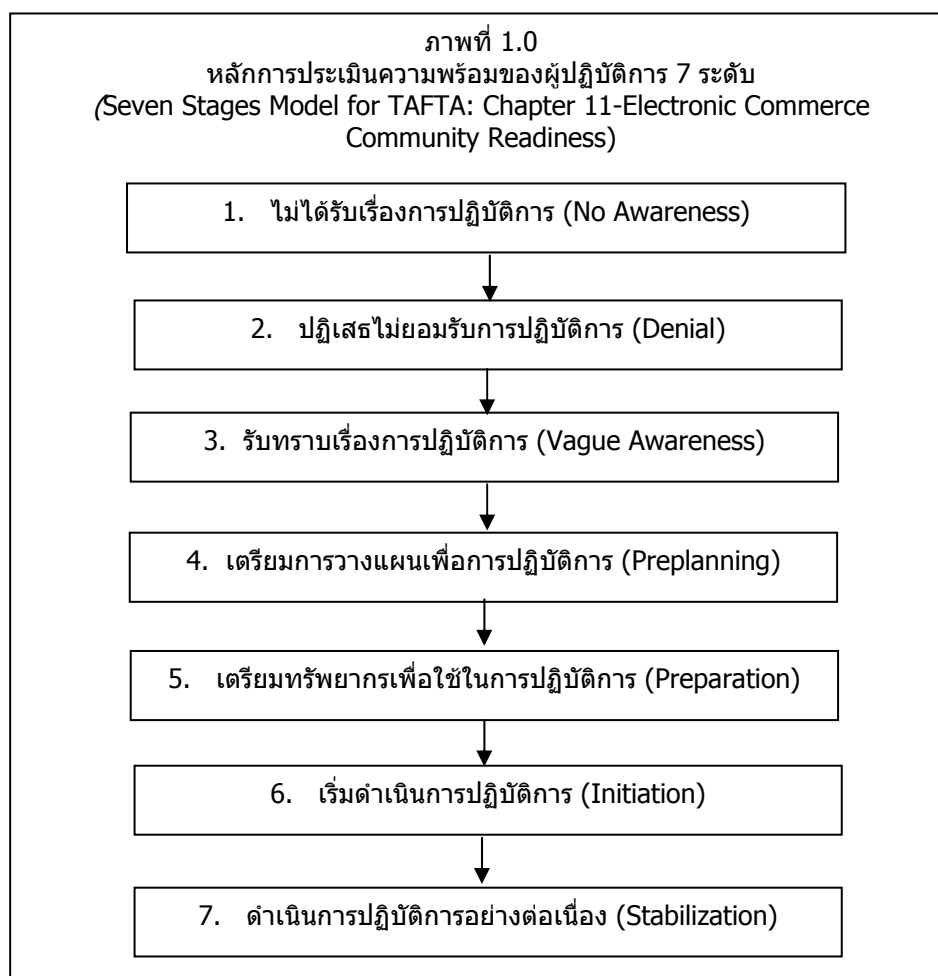
“โครงการ e-Commerce Implementation Guideline in TAFTA” มีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนให้หน่วยงานภาครัฐดำเนินการตามกรอบความตกลงเขตการค้าเสรีที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความร่วมมือด้านการค้า พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่ส่งเสริมให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ระหว่างกันเพื่อศึกษาการดำเนินงานด้านการพัฒนาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของประเทศออสเตรเลีย และเพื่อปรับปรุงระบบการค้า พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ของไทยให้มีประสิทธิภาพดีขึ้น ตลอดจน สนับสนุนให้บุคลากรของไทยมีความรู้ความเข้าใจ การค้าด้าน พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ มากขึ้น โดยเริ่มตั้งแต่การดำเนินการ

1. การศึกษา วิเคราะห์ ประเมินการพัฒนา และการดำเนินงานในเรื่องต่างๆตามขอบทางด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในกรอบความตกลงเขตการค้าเสรีไทย-ออสเตรเลีย ได้แก่
 1. อากรศุลกากร (Article 1102)
 2. กรอบของกฎระเบียบธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (Article 1103)
 3. การยืนยันตัวตนบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์และใบรับรองดิจิทัล (Article 1104)
 4. การคุ้มครองผู้บริโภคออนไลน์ (Article 1105)
 5. การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลทางออนไลน์ (Article 1106)
 6. การค้าไร้กระดาษ (Article 1107)
 7. ความร่วมมือด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (Article 1108)
2. การวางแผนแนวทางการเตรียมความพร้อมของไทยในการปฏิบัติตามกรอบความตกลงเขตการค้าเสรีไทย-ออสเตรเลีย
3. การศึกษาการพัฒนาทางด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ของประเทศไทยและออสเตรเลีย และ
4. เสนอแนะรูปแบบความร่วมมือระหว่างไทย-ออสเตรเลียเพื่อดำเนินการตามขอบทางด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ตามกรอบความตกลงเขตการค้าเสรีไทย-ออสเตรเลีย

ในการศึกษาจัดทำ "e-Commerce Implementation Guideline in TAFTA" ครั้งนี้ได้ดำเนินการศึกษาอ้างอิงหลักทฤษฎีทางวิชาการที่ดี ที่สามารถนำไปปฏิบัติใช้เพื่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินการตามกรอบความตกลงเขตเสรีไทย-ออสเตรเลียในอนาคตได้อย่างสัมฤทธิ์ผล เช่น

- (1) หลักการประเมินความพร้อมของผู้ปฏิบัติการ 7 ระดับ (Seven Stages Model for TAFTA: Chapter 11-Electronic Commerce Community Readiness)

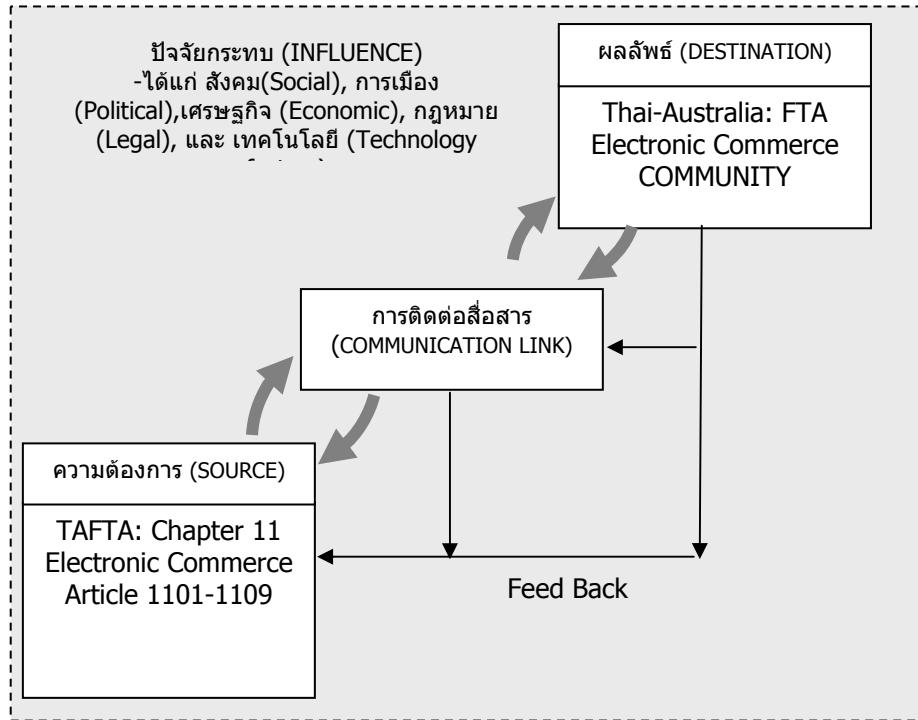
หลักการประเมินความพร้อมของผู้ปฏิบัติการ(Readiness) (Edward et al. 2000) มี 7 ระดับ ดังในภาพ 1.0 ประกอบด้วย การนำผลของความร่วมมือในการประเมินความพร้อมของผู้ปฏิบัติการเป็นระยะๆ นับตั้งแต่เริ่มต้นที่ระดับที่ 1 ไปจนถึงระดับที่ 7 ของโครงการมาใช้ในการจัดเตรียมทรัพยากร ปรับปรุงผู้ปฏิบัติการ และจัดการฝึกอบรมทักษะที่ต้องการอย่างเหมาะสมตามระดับความพร้อม อย่างต่อเนื่องโดยคาดว่าจะนำไปสู่ความสำเร็จของการดำเนินการโครงการปฏิบัติการในระยะยาวได้ ดังนั้นโครงการนี้จึงนำหลักการนี้มาประยุกต์ ใช้ เพื่อสร้างความร่วมมือในการดำเนินการปฏิบัติการของทั้งสองประเทศอย่างต่อเนื่องและนำมาซึ่งความสำเร็จในการดำเนินการตามความต้องการที่ระบุไว้ใน TAFTA อย่างยั่งยืนต่อไป



(2) ภาพรวมทางทฤษฎีของการดำเนินการปฏิบัติการ (A Conceptual View of Implementation Theory for TAFTA: Chapter 11-Electronic Commerce)

นอกจากหลักการประเมินความพร้อมในข้อ 1 แล้วยังมี หลักการพื้นฐานเป็น ภาพรวมทางทฤษฎีของการดำเนินการปฏิบัติการ โดยมีการกำหนดความต้องการที่ระบุไว้ใน TAFTA (Sources) การดำเนินการ (Communication Link) และผลลัพธ์ที่คาดว่าจะได้จากกรอบความตกลงเขตการค้าเสรีของทั้งสองประเทศ (Destination) ตลอดจนปัจจัยภายนอกที่อาจจะมีผลกระทบต่อความสำเร็จ (Influence) อาทิเช่น สังคม (Social) การเมือง (Politic) เศรษฐกิจ (Economic) กฎหมาย (Legal) และ เทคโนโลยี (Technology) เป็นต้น (ภาพ 2.0) ดังนั้น โครงการนี้จึงนำหลักการพื้นฐานนี้มาประยุกต์ใช้ โดยคาดว่าจะสามารถนำไปสร้างความเข้าใจพื้นฐานที่ตรงกันทำให้ง่ายต่อการติดต่อสื่อสารและนำไปปฏิบัติของผู้ปฏิบัติการของทั้งสองประเทศ

ภาพ 2.0
 ภาพรวมทางทฤษฎีของการดำเนินการปฏิบัติการ
 (A Conceptual Framework for Implementation Of TAFTA: Chapter
 11-Electronic Commerce)

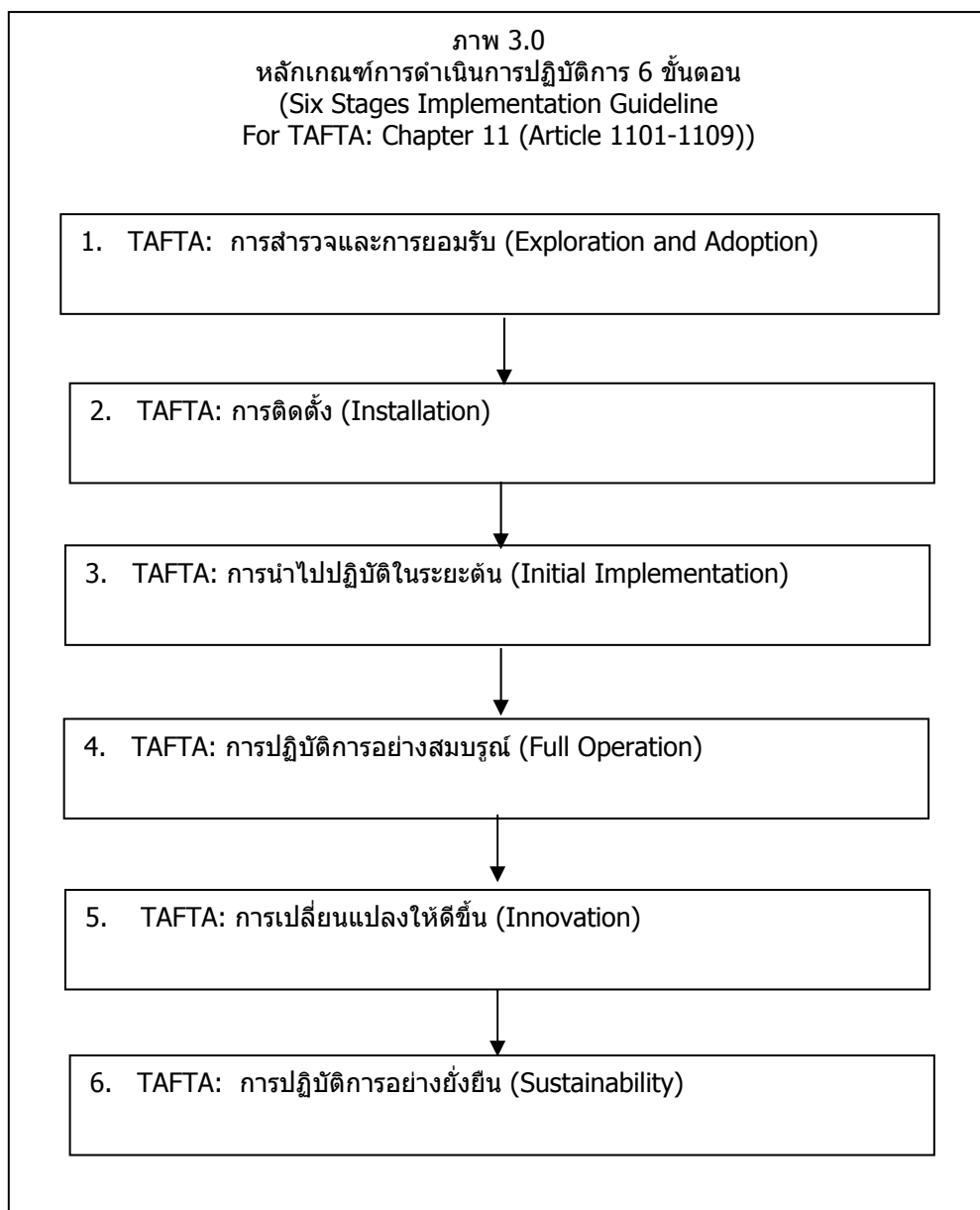


ตัวอย่างผลลัพธ์ที่สำคัญ ได้แก่ (The essential *implementation* outcomes are):

1. การเปลี่ยนแปลงด้าน ความรู้และทักษะของผู้ปฏิบัติการในกลุ่มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของทั้งสองประเทศ
 (*Changes in Thai-Australia: FTA –Electronic Community’s knowledge and skills of practitioners and other key staff members within an organization or system of Thai and Australia Electronic Community*)
2. การเปลี่ยนแปลงด้าน โครงสร้างและวัฒนธรรม ทั้งเป็นทางการและไม่เป็นทางการ รวมถึง ค่านิยม ปรัชญา จริยธรรม การเมือง การปฏิบัติการ การตัดสินใจ ตลอดจน การช่วยเหลือสนับสนุนซึ่งกันและกันของสมาชิกในกลุ่มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของทั้งสองประเทศ
 (*Changes in Thai-Australia: FTA –Electronic Community’s structures and cultures, both formal and informal (values, philosophies, ethics, policies, procedures, decision making), to routinely bring about and support,* and
3. การเปลี่ยนแปลงความสัมพันธ์ในระดับสมาชิก ลูกค้า ผู้ถือหุ้น และ หุ้นส่วน ของผู้ปฏิบัติการในกลุ่มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของทั้งสองประเทศ
 (*Changes in relationships to Thai-Australia: FTA – Electronic Community’s members, consumers, stakeholders (location and nature of engagement, inclusion, satisfaction), and systems partners.*)

(3) หลักเกณฑ์การดำเนินการปฏิบัติการ 6 ขั้นตอน (Six Stages of Implementation Guideline)

หลักการที่ใช้ในการกำหนด "หลักเกณฑ์การดำเนินการปฏิบัติการ 6 ขั้นตอน" ประกอบด้วย ขั้นตอนที่ (1) การสำรวจและการยอมรับ (Exploration and Adoption), (2) การติดตั้ง (Installation), (3) การนำไปปฏิบัติในระยะต้น (Initial Implementation), (4) การปฏิบัติการอย่างสมบูรณ์ (Full Operation), (5) การเปลี่ยนแปลงให้ดีขึ้น (Innovation), และ (6) การปฏิบัติการอย่างยั่งยืน (Sustainability) (Edward et al., 2000) ได้ถูกนำมาประยุกต์ใช้เป็น หลักการพื้นฐานที่จะช่วยในการร่างหลักเกณฑ์ที่ใช้ในการดำเนินการปฏิบัติการ ตลอดจนระบุ ความต้องการทรัพยากรที่ใช้ในแต่ละระดับความก้าวหน้าของแต่ละขั้นตอนของโครงการ (รายละเอียดตามภาพ 3.0)



3. ขอบเขต แนวทางการศึกษาและ หน้าที่งานที่รับผิดชอบ

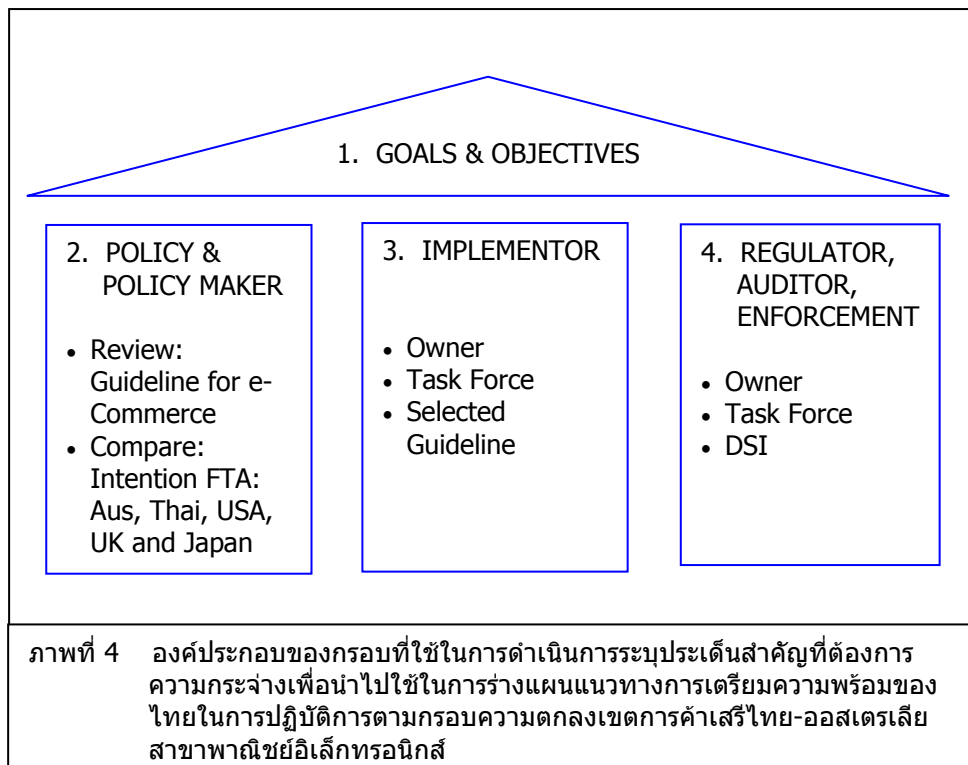
ขอบเขต แนวทางการศึกษาและหน้าที่งานที่รับผิดชอบในการดำเนินการของโครงการนี้มีดังต่อไปนี้

1. ดำเนินการ สืบค้นและรวบรวมข้อมูล เอกสารทางวิชาการ ผลงานวิจัย ประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้อง ระบุความต้องการ และ *โครงสร้างสถาปัตยกรรมพื้นฐาน* (ด้าน Hardware, Application and Software, Database and Database Management, Telecommunication & Networking, Human Resource) ของระบบการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่ต้องการ เพื่อใช้ในการ ศึกษา วิเคราะห์ ประเมินการพัฒนา และการดำเนินการให้สำเร็จตามขอบทด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ในกรอบความตกลงเขตการค้าเสรีไทย-ออสเตรเลีย ได้แก่
 - อากรศุลกากร (Article 1102)
 - กรอบของกฎระเบียบธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (Article 1103)
 - การยืนยันตัวตนบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์และใบรับรองดิจิทัล (Article 1104)
 - การคุ้มครองผู้บริโภคออนไลน์ (Article 1105)
 - การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลทางออนไลน์ (Article 1106)
 - การค้าไร้กระดาษ (Article 1107)
 - ความร่วมมือด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (Article 1108)
2. ถ่ายทอดความรู้ เตรียมการดำเนินงาน ออกแบบ และให้คำปรึกษาในการจัดทำ e-Commerce Implementation Guideline in TAFTA ตามหลักวิชาการที่ดี และสามารถนำไปปฏิบัติใช้เพื่อ การพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินการตามกรอบความตกลงเขตการค้าเสรีไทย-ออสเตรเลีย ในอนาคตได้อย่างสัมฤทธิ์ผล
3. เป็นผู้สนับสนุน ให้คำปรึกษาตลอดจนติดต่อประสานงาน บริหาร จัดการและ บูรณาการความคิด หลากหลายของกลุ่มความเห็นในการจัดการประชุมเชิงปฏิบัติการ การประชุมเสวนา การ ประชุมสัมมนา ตลอดจนกิจกรรมที่เกี่ยวข้องในโครงการนี้
4. ดำเนินการจัดทำร่าง “แผนแนวทางการเตรียมความพร้อมของไทยในการปฏิบัติการตามกรอบ ความตกลงเขตการค้าเสรีไทย-ออสเตรเลีย” พร้อมทั้งศึกษาความเป็นไปได้ และ ข้อดี-ข้อเสีย ของการดำเนินการดังกล่าวโดยละเอียดพร้อมทั้งกำหนดแผนการดำเนินงานที่ชัดเจน
5. ดำเนินการศึกษารพัฒนาด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของประเทศออสเตรเลียและนำมา ประยุกต์ใช้เป็นรูปแบบการพัฒนาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย
6. นำเสนอแนะรูปแบบความร่วมมือระหว่างไทย-ออสเตรเลียเพื่อดำเนินการตามขอบทด้านพาณิชย์ อิเล็กทรอนิกส์ตามกรอบความตกลงเขตการค้าเสรีไทย-ออสเตรเลีย

4. กรอบการดำเนินการร่าง“แผนแนวทางการเตรียมความพร้อมของไทยในการปฏิบัติการตามกรอบความตกลงเขตการค้าเสรีไทย-ออสเตรเลีย สาขาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์”

กรอบที่ใช้ในการดำเนินการปฏิบัติการระบุ“ประเด็นสำคัญที่ต้องการความกระจ่าง” เพื่อนำไปใช้ในการร่าง แผนแนวทางการเตรียมความพร้อมของไทยในการปฏิบัติการตามกรอบความตกลงเขตการค้าเสรีไทย-ออสเตรเลีย สาขาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์” ประกอบด้วยองค์ประกอบขั้นตอนพื้นฐานดังต่อไปนี้ (รายละเอียดภาพ 4.0)

1. การรวบรวม เรียบเรียง และจัดลำดับตามความสำคัญของ เป้าหมายในการปฏิบัติการ และวัตถุประสงค์ (Goals and Objectives) เพื่อนำไปใช้ในการกำหนดความต้องการที่ต้องดำเนินการปฏิบัติตาม (Requirements)
2. รวบรวมนโยบาย และ ระบุผู้กำหนดนโยบายที่ต้องนำไปปฏิบัติตามกรอบความตกลงเขตการค้าเสรีฯ (Policy and Policy Maker) เพื่อทบทวนความตั้งใจและความต้องการที่เป็นประโยชน์และสามารถนำไปปฏิบัติตามได้ ตลอดจน รวบรวม e-Commerce Guideline หรือ Models การประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่มีอยู่เพื่อนำมาปรับปรุงและร่างเป็นแผนการเตรียมความพร้อมฯตามกรอบความตกลงเขตการค้าเสรีต่อไป
3. ระบุผู้นำไปปฏิบัติและหน่วยงานที่รับผิดชอบ (Implementer) ตามข้อกำหนดใน Policy และ Requirements (ในข้อ 1 และ 2)
4. ระบุผู้กำกับดูแล ผู้ตรวจสอบ และ ผู้รักษากฎระเบียบตามกรอบความตกลง (Regulator, Auditor and Enforcement) เพื่อสร้างความไว้วางใจในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีอย่างยั่งยืน ในการแลกเปลี่ยนสินค้าและบริการระหว่างประเทศผ่านทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์



5. กรอบความตกลงเขตการค้าเสรีไทย-ออสเตรเลีย สาขาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และ ประเด็นที่ต้องดำเนินการปฏิบัติการตามระยะเวลาที่กำหนด

ประเด็นต่างๆที่ต้องการความกระจ่างเพื่อนำไปดำเนินการปฏิบัติการตามระยะเวลาที่กำหนด ภายใต้กรอบความตกลงเขตการค้าเสรีไทย-ออสเตรเลีย สาขาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (TAFTA Compliance Issues) ตลอดจน วิธีการ ผู้ดำเนินการ สามารถนำเสนอในรูปแบบตารางเรียงตามลำดับ ข้อตกลง (Articles) 1102, 1103, 1104, 1105, 1106, 1107, 1108 มีดังต่อไปนี้

1. อากาศศุลกากร (Article 1102)
2. กรอบของกฎระเบียบธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (Article 1103)
3. การยืนยันตัวตนบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์และใบรับรองดิจิทัล (Article 1104)
4. การคุ้มครองผู้บริโภคออนไลน์ (Article 1105)
5. การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลทางออนไลน์ (Article 1106)
6. การค้าไร้กระดาษ (Article 1107)
7. ความร่วมมือด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (Article 1108)

กรุณาดูรายละเอียดในหน้าต่อไป

Article	Title	TAFTA Requirements	TAFTA Compliance Issue	Objectives/Goals (What to do?)	Policy & Policy Maker (Who)	Implementer (Owner)	Regulator, Auditor, Enforcement
1101	Objectives and Definitions	1. The Parties recognize the economic growth and opportunities provided by electronic commerce,	1. Find: <u>Barriers to e-Commerce Use and Development</u> <ul style="list-style-type: none"> ● if found, remove barriers ● if not found, do not initiate ones 				
		the importance of avoiding barriers to its use and development, and the applicability of relevant WTO rules.	2. Find: <u>Relevant WTO Rules where applicable</u> <ul style="list-style-type: none"> ● if found, apply them ● if not found, use FTA 				
		2. The objective of this Chapter is to promote electronic commerce between the Parties,	3. Find: <u>Promotions for e-Commerce between Thai-Australia Parties</u> <ul style="list-style-type: none"> ● if found, utilize them ● if not found, develop ones 				
		including by encouraging cooperation on e-commerce alliances	4. Find: <u>Cooperation on e-Commerce Alliances</u> <ul style="list-style-type: none"> ● if found, set monthly meeting ● if not found, initiate ones 				
		3. For the purposes of this Chapter: (a) "electronic version" means a document in an electronic format prescribed by a Party, including a document sent by facsimile transmission; (b) "trade administration documents" means paper forms issued or controlled by Government of a Party which must be completed by or for importer or exporter in relation to the import or export of goods	5. "Electronic Version" is a Document in an electronic format prescribed by a Party 6. "Electronic Version" is a Document sent by Facsimile Transmission 7. "Trade Administration Documents" are Paper Forms issued or controlled by Government of a Party 8. Importer or Exporter in relation to import or export of Goods				

Article	Title	TAFTA Requirements	TAFTA Compliance Issue	Objectives/Goals (What to do?)	Policy & Policy Maker (Who)	Implementer (Owner)	Regulator, Auditor, Enforcement
1102	Customs Duties	Each Party shall maintain its current practice of not imposing customs duties on electronic transmissions between Australia and Thailand	9. Find: <u>Current Practice of Imposing Custom Duties on e-transmission</u> <ul style="list-style-type: none"> ⦿ if found, remove them ⦿ if not found, do not initiate ones 				
1103	Domestic Regulatory Frameworks	1. Each Party shall maintain domestic legal frameworks governing electronic transactions	10. Find, <u>Domestic Legal Frameworks on e-Transactions (based on UNCITRAL Model Law on Electronic Commerce)</u> <ul style="list-style-type: none"> ⦿ if found, use them ⦿ if not found, initiate ones 				
		based on the <i>UNCITRAL Model Law on Electronic Commerce 1996</i> .	11. Find and Create a Link to: UNCITRAL Model Law on Electronic Commerce 1996 (17 Articles)				
		2. Each Party shall:	12. Find, Domestic "Regulatory Burden" on e-Commerce: <ul style="list-style-type: none"> ⦿ if found, minimize it ⦿ if not found, do not develop ones 				
		(a) minimize regulatory burden on electronic commerce; and (b) ensure regulatory frameworks support industry-led development of electronic commerce	13. Find, "Industry-led Development of e-Commerce Regulatory Frameworks" <ul style="list-style-type: none"> ⦿ if found ones, support them ⦿ if not found, initiate ones 				

Article	Title	TAFTA Requirements	TAFTA Compliance Issue	Objectives/Goals (What to do?)	Policy & Policy Maker (Who)	Implementer (Owner)	Regulator, Auditor, Enforcement
1104	Electronic Authentication and Digital Certificates	1. Each Party shall maintain domestic legislation for electronic authentication that:	14. Find, Domestic Legislation for e-Authentication , <ul style="list-style-type: none"> ⦿ if found ones, support them ⦿ if not found, initiate ones 				
		(a) permits parties to electronic transactions to determine the appropriate authentication technologies and	15. Find: Appropriate Authentication Technologies <ul style="list-style-type: none"> ⦿ if found ones, use them ⦿ if not found, initiate ones 				
		implementation models for their electronic transactions,	16. Find: Authentication Implementation Models for e-Transaction <ul style="list-style-type: none"> ⦿ if found ones, use them ⦿ if not found, initiate ones 				
		without limiting the recognition of such technologies and implementation models; and	17. Find, Limitation of Authentication technologies and implementation models if found, remove limitation if not found, do not initiate ones				
		(b) permits parties to electronic transactions to have the opportunity to prove in court that their electronic transactions comply with any legal requirements	18. Find: Number of cases Proven in court that e-Transactions comply with Legal Requirements <ul style="list-style-type: none"> ⦿ if found ones, collect and use them ⦿ if not found, initiate opportunities 				
		2. The Parties shall work towards the mutual recognition of digital certificates at government level, based on internationally accepted standards.	19. Find: Digital Certificates at Government Level based on Internationally Accepted Standards <ul style="list-style-type: none"> ⦿ if found ones, use them ⦿ if not found, initiate ones 				

Article	Title	TAFTA Requirements	TAFTA Compliance Issue	Objectives/Goals (What to do?)	Policy & Policy Maker (Who)	Implementer (Owner)	Regulator, Auditor, Enforcement
		3. The Parties shall encourage the interoperability of digital certificates in the business sector.	20. Find: Interoperability of Digital Certificates in Business Sector				
1105	Online Consumer Protection	Each Party shall, to the extent possible and in a manner considered appropriate by each Party, provide protection for consumers using electronic commerce that is at least equivalent to that provided for consumers of other forms of commerce under their respective laws, regulations and policies.	21. Find: Protection for Online-Consumers Find: Equivalent to Other Forms of Commerce under Laws, Regulations and Policies				
1106	Online Personal Data Protection	1. Notwithstanding the differences in existing systems for personal data protection in the territories of the Parties, each Party shall take such measures as it considers appropriate and necessary to protect the personal data of users of electronic commerce.	22. Find: Protect Personal Data of e-Commerce Users				
		2. In the development of data protection standards, each Party shall, to the extent possible, take into account international standards and the criteria of relevant international organizations.	23. Find: Data Protection Standards				
			Find: International Data Protection Standards				
			Find: Criteria of International Organizations				

Article	Title	TAFTA Requirements	TAFTA Compliance Issue	Objectives/Goals (What to do?)	Policy & Policy Maker (Who)	Implementer (Owner)	Regulator, Auditor, Enforcement
1107	Paperless Trading	<p>1. Each Party shall accept the electronic format of trade administration documents as the legal equivalent of paper documents except where:</p> <p>(a) there is a domestic or international legal requirement to the contrary; or</p> <p>(b) doing so would reduce the effectiveness of the trade administration process.</p> <p>2. The Parties shall cooperate bilaterally and in international forums to enhance acceptance of electronic versions of trade administration documents</p>	24. Find: e-Format of Trade Administration Documents as Legal Equivalent of Paper Documents				
			Find: Domestic or International Legal Requirement to the Contrary				
			25. Find: Effectiveness of Trade Administration Process				
			26. Find: Bilaterally and International Forums				
			27. Find: Electronic Trade Administration Documents				
1108	Cooperation on E-Commerce	<p>1. The Parties shall encourage cooperation in research and training activities that would enhance the development of e-commerce, including by sharing best practices on e-commerce development</p> <p>2. The Parties shall encourage cooperative activities to promote e-commerce, including those that would improve the effectiveness and efficiency of e-commerce</p>	28. Find: Research and Training Activities				
			29. Find: Development of e-commerce				
			30. Find: Best Practices on e-Commerce				
			31. Find: Cooperative Promotion of e-commerce				
			32. Find: Effectiveness and Efficiency of e-commerce				

6. การศึกษาการดำเนินงานด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของประเทศออสเตรเลียเพื่อจัดเตรียมความพร้อมเพรียงในการดำเนินการปฏิบัติการด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ตามกรอบความตกลงเขตการค้าเสรีไทย-ออสเตรเลีย

ในการร่าง “แผนแนวทางการเตรียมความพร้อมเบื้องต้นของไทย” ที่คำนึงถึงการจัดความพร้อมเพรียงตามกรอบความตกลงเขตการค้าเสรีไทย-ออสเตรเลีย ได้มีการศึกษาการดำเนินงานด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของประเทศออสเตรเลีย เพื่อศึกษาการกำหนดหลักเกณฑ์ (Guideline) ในการปฏิบัติการที่สำเร็จแล้วหรือกำลังดำเนินการอยู่ของออสเตรเลีย และนำมาประยุกต์ใช้ในประเทศไทย

วัตถุประสงค์ของการศึกษาการดำเนินงานด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของประเทศออสเตรเลียเพื่อกำหนด

1. หลักเกณฑ์ (Guideline) **การจัดความพร้อมเพรียงในการดำเนินแผนการปฏิบัติการ (TAFTA Implementation Program Coordination)** ด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ตามกรอบความตกลงเขตการค้าเสรี ไทย-ออสเตรเลียระหว่างหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องของรัฐ
 2. หลักเกณฑ์ (Guideline) **การจัดวงจรการพัฒนาแผนการปฏิบัติการ (TAFTA Implementation Development Lifecycle)** ระหว่างหน่วยงานของรัฐที่ของออสเตรเลีย
 3. หลักเกณฑ์ (Guideline) **การจัดความพร้อมเพรียงด้านเทคโนโลยีเพื่อการปฏิบัติการ (TAFTA Implementation Technology Management)** รวมถึง อุปกรณ์ การสื่อสาร เครือข่าย ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ฐานข้อมูลและการจัดการฐานข้อมูล และบุคคลากรที่ต้องการให้พร้อมเพรียงในพื้นที่ที่กำหนดไว้
 4. หลักเกณฑ์ (Guideline) **การปฏิบัติการประจำวัน** ในการให้บริการด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ระหว่างหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง (TAFTA Operations Management)
 5. หลักเกณฑ์ (Guideline) **การปฏิบัติการสนับสนุนการปฏิบัติการ (TAFTA Infrastructure Implementation)** ด้านการจัดหางบประมาณพื้นฐาน การอบรม บุคคลากร การจัดหาผู้เชี่ยวชาญด้านการบัญชีและพัฒนาระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนการจัดหาจัดซื้ออุปกรณ์ที่ต้องการ และการคัดเลือกผู้รับเหมางานที่เกี่ยวข้อง
- 6.1 ขอบเขตการศึกษา “การจัดความพร้อมเพรียงของแผนปฏิบัติการด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ตามกรอบความตกลงเขตการค้าเสรี ไทย-ออสเตรเลียระหว่างหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง ของรัฐ (TAFTA Implementation Program Coordination)”

ในการศึกษาส่วนนี้ มีรายละเอียดสำคัญที่คาดว่าจะนำมาประยุกต์ใช้ให้เป็นประโยชน์ ได้แก่

6.1.1. หลักเกณฑ์ การจัดการปฏิบัติการ (TAFTA Implementation Program Management Guideline)

โดยมีการแบ่งการศึกษาเป็น ด้านการกำหนดกลุ่มกิจกรรม (set of functions) ที่ใช้ในการปฏิบัติการร่วมกัน (coordination) และ ด้านการส่งเสริมความพยายามในการจัดการให้เป็นไปตามแผน (management effort) ของทุกหน่วยงานในด้านต่างๆดังต่อไปนี้

1. การจัดการความพร้อมเพียงของโครงการปฏิบัติการ (Implementation project coordination) รวมถึง
 - การพัฒนาแผนการปฏิบัติการ (Implementation development planning)
 - การจัดลำดับความสำคัญของการปฏิบัติการ (Implementation development priorities)
 - การวางแผนกำหนดทรัพยากรที่ต้องการใช้ในการปฏิบัติการ (Resource planning)
 - การวางแผนการจัดหาทรัพยากรมาใช้ในการปฏิบัติการ (Acquisition planning)
 - การติดตามความก้าวหน้าของการปฏิบัติการ (Program progress monitoring)
 - การกำหนดเกณฑ์การปฏิบัติการรักษาความปลอดภัย (Security administration)
2. การติดต่อและชักชวนให้ปฏิบัติตามกรอบความตกลงเขตการค้าเสรี (Liaison and marketing) รวมถึง
 - การพิจารณาความเหมาะสมของการปฏิบัติการ (Program justification)
 - การติดต่อขอความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน (Inter-agency liaison)
 - การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับเป้าหมายของการเตรียมความพร้อมเพียงตามกรอบความตกลงเขตการค้าเสรี (Public relations)
3. การอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติการ (Implementation Administration) เพื่อให้เกิดความสะดวกในการจัดการด้านต่างๆเช่น
 - การจัดหาผู้ปฏิบัติการ (Implementation Personnel acquisition)
 - การจัดงบประมาณรายรับรายจ่ายของการปฏิบัติการ (Implementation Budgeting)
 - การทำสัญญาจ้างหรือสัญญารับเหมาในการปฏิบัติการ (Implementation Contract Support)

6.1.2 หลักเกณฑ์ การจัดทำความพร้อมเพรียงในการปฏิบัติการร่วมกัน (TAFTA Implementation Development Coordination Guideline) รวมถึง

1. การจัดทำแผนผังการปฏิบัติการ (Implementation architecture management) ที่เกี่ยวข้องกับ
 - การสร้าง จัดเก็บ ทำสำเนา ปรับปรุง แก้ไขและทำลาย คู่มือในการปฏิบัติการ
 - การดูแล ควบคุม การปฏิบัติการประจำวันให้เป็นไปตามกรอบความตกลงเขตการค้าเสรีฯ
2. การจัดการสนับสนุนการปฏิบัติการ (Infrastructure management) ในด้านต่างๆเช่น
 - การอำนวยความสะดวกในการกำหนดมาตรฐานต่างๆที่ใช้ในการปฏิบัติการตามกรอบความตกลงเขตการค้าเสรีฯ (Standards administration)
 - การอำนวยความสะดวกช่วยเหลือและให้คำแนะนำตลอดการดำเนินการปฏิบัติการอย่างต่อเนื่อง (Support administration)
 - การอำนวยความสะดวกในการฝึกทักษะของผู้ปฏิบัติการตามกรอบความตกลงเขตการค้าเสรีฯ (Training administration)
3. การจัดการโครงการปฏิบัติการ (Implementation Project management) โดยเน้นการจัดการด้านต่างๆเช่น
 - การรักษามาตรฐานในการปฏิบัติการ
 - การจัดเตรียมการเปิดและปิดโครงการ
 - การช่วยกำกับ ดูแล และ ตรวจสอบ การปฏิบัติการ

6.2 ขอบเขตการศึกษา "วัฏจักรการเตรียมความพร้อมเพรียงในการปฏิบัติการ (TAFTA Implementation Development Lifecycle Guideline) ระหว่างหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องทางภาครัฐของออสเตรเลีย"

การศึกษาหลักเกณฑ์ในส่วนนี้ สิ่งที่เราคาดว่าจะนำมาประยุกต์ใช้ให้เป็นประโยชน์ ได้แก่

- 6.2.1 การทำแผนการจัดความพร้อมเพรียงในการปฏิบัติการ ทั้งระยะสั้นและระยะยาวตามที่กำหนดไว้ในกรอบความตกลงเขตการค้าเสรีฯ (Implementation Strategic Plans)
- 6.2.2 การ แก้ไขแผนการปฏิบัติการ ตามความเหมาะสมที่สอดคล้องต่อความสัมพันธ์ของทั้งสองประเทศ (Implementation Update and Re-design)
- 6.2.3 การโยกย้าย เปลี่ยนแปลงความพร้อมเพรียงในการปฏิบัติการ (Implementation Changes and Transition)
- 6.2.4 การยุติการปฏิบัติการ (Implementation Termination)

- 6.3 ขอบเขตการศึกษา "การจัดความพร้อมเพรียงด้านเทคโนโลยีเพื่อการบริหาร (TAFTA Implementation Technology Management Guideline) รวมถึง อุปกรณ์ การสื่อสาร เครือข่าย ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ฐานข้อมูล และ บุคลากรที่ต้องการให้พร้อมเพรียงในพื้นที่ที่กำหนดไว้"

ในส่วนนี้หมายถึงการจัดการหาเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องให้มาอยู่ในที่ที่กำหนดและในสถานะพร้อมใช้งานได้ทันที ได้แก่

- 6.3.1 ทำแผนการติดตั้งและควบคุมอุปกรณ์ ฮาร์ดแวร์และสถานที่ที่ใช้ปฏิบัติการ (Hardware and Facilities Configuration planning and control)
- 6.3.2 ดำเนินการคัดเลือก จัดซื้อ จัดการ ติดตั้ง และ ซ่อมบำรุง เทคโนโลยีที่ใช้ในการปฏิบัติการ (Equipment selection, installation, management and maintenance)
- 6.3.3 ทำแผนปฏิบัติการประจำวัน เพื่อรักษาความราบรื่นในการบริการ การควบคุม ติดตาม การส่งและรับข้อมูลผ่านระบบเครือข่ายระหว่างประเทศ

- 6.4 ขอบเขตการศึกษา "การปฏิบัติการประจำวัน ในการให้บริการด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ระหว่างหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง (TAFTA Operations Management Guideline)"

การศึกษาในส่วนนี้จะคำนึงถึงการปฏิบัติการประจำวันภายใต้สิ่งแวดล้อมที่กำหนดไว้ในแต่ละข้อตกลงฯ (Articles) รวมถึง

- 6.4.1 การจัดทำ คู่มือการปฏิบัติการบริการด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ประจำวัน
- 6.4.2 การจัดทำ คู่มือการปฏิบัติการใช้ ดูแล และ ซ่อมบำรุง อุปกรณ์ ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ฐานข้อมูล และ เทคโนโลยีที่ใช้ในการปฏิบัติการประจำวัน

- 6.5 ขอบเขตการศึกษา "การปฏิบัติการสนับสนุนการปฏิบัติการ (TAFTA Infrastructure Implementation Guideline)" รวมถึง ด้านการจัดหางบประมาณพื้นฐาน (Budgeting) การอบรมบุคลากร (Training) การจัดหาผู้เชี่ยวชาญด้านการควบคุมรายรับและรายจ่ายของโครงการปฏิบัติการฯและพัฒนาระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Commerce Development Experts) ตลอดจนการจัดหาจัดซื้ออุปกรณ์ที่ต้องการ (Acquisition) และการคัดเลือกผู้รับเหมางานที่เกี่ยวข้อง (Contract Supports)

จากการวิเคราะห์ ครอบคลุมข้อตกลงเขตการค้าเสรี ไทย-ออสเตรเลีย สาขาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ร่วมกับขอบเขตการศึกษาตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด 5 หลักเกณฑ์ สามารถกำหนดหน่วยงานที่รับผิดชอบ

อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติการ ทั้งของไทยและออสเตรเลีย (ภาพที่ 5 และ 6) โดยมีสาระสำคัญสรุปได้ดังนี้

1. อากาศศุลกากร เป็นการปฏิบัติงานประจำวัน โดยมีหน่วยงานคือ กรมศุลกากรของทั้ง 2 ประเทศ เป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินงาน
2. กรอบของกฎระเบียบธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นการเตรียมความพร้อมเพียงด้านเทคโนโลยี เพื่อการปฏิบัติการ โดยฝ่ายไทยมีหน่วยงานหลัก คือ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และสำนักงานคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับออสเตรเลีย คือ Department of Communications, Information Technology and the Arts (DCITA)
3. การยืนยันตัวตนบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ และใบรับรองดิจิทัล เพื่อการเตรียมความพร้อมเพียงในการปฏิบัติการ โดยฝ่ายไทยมีหน่วยงานหลัก คือ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และสำนักงานคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับออสเตรเลีย คือ Australian Government Information Management Office (AGIMO)
4. การคุ้มครองผู้บริโภคทางออนไลน์ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติการ โดยฝ่ายไทยมีหน่วยงานหลัก คือ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำหรับออสเตรเลีย คือ Australian Competition & Consumer Commission (ACCC)
5. การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลออนไลน์ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติการ โดยฝ่ายไทย มีหน่วยงานหลัก คือ สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ สำหรับออสเตรเลีย คือ Office the Privacy Commissioner
6. การค้าไร้กระดาษ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานประจำวัน โดยฝ่ายไทยมีหน่วยงานหลัก คือ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และกรมศุลกากร สำหรับออสเตรเลีย คือ Australian Customs Service
7. ความร่วมมือด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อจัดความพร้อมเพียงในการดำเนินการแผนการปฏิบัติงาน โดยฝ่ายไทยมีหน่วยงานหลัก คือ กระทรวงพาณิชย์ สำหรับออสเตรเลีย คือ Department of Communications, Information Technology and the Arts (DCITA)

ภาพที่ 5 ภาพรวมขอบเขตการศึกษาแบ่งตาม ข้อตกลงและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดังนี้

บทที่ 11: พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (TAFTA Chapter 11: Electronic Commerce-)		ก1	ก2	ก3	ก4	ก5
เลขที่ (Number)	หัวข้อตกลง (Article Title)	หลักเกณฑ์ที่ 1 (Guideline 1) TAFTA e-Commerce Implementation Program Coordination	หลักเกณฑ์ที่ 2 (Guideline 2) TAFTA e-Commerce Implementation Development Lifecycle	หลักเกณฑ์ที่ 3 (Guideline 3) TAFTA e-Commerce Implementation Technology Management	หลักเกณฑ์ที่ 4 (Guideline 4) TAFTA e-Commerce Implementation Daily Operation Management	หลักเกณฑ์ที่ 5 (Guideline 5) TAFTA e-Commerce Implementation Infrastructure Management
1102	อากรศุลกากร (Customs Duties)	CUSTOMS ⁽¹⁾	CUSTOMS ⁽¹⁾	CUSTOMS ⁽¹⁾	CUSTOMS ⁽¹⁾	CUSTOMS ⁽¹⁾
1103	กรอบของกฎระเบียบธุรกรรมทาง อิเล็กทรอนิกส์ (Domestic Regulatory Framework)	DCITA ⁽²⁾	DCITA ⁽²⁾	DCITA ⁽²⁾	DCITA ⁽²⁾	DCITA ⁽²⁾
1104	การยืนยันตัวตนบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ และใบรับรองดิจิทัล(Electronic Authentication and Digital Certificate)	AGIMO ⁽³⁾	AGIMO ⁽³⁾	AGIMO ⁽³⁾	AGIMO ⁽³⁾	AGIMO ⁽³⁾
1105	การคุ้มครองผู้บริโภคทางออนไลน์ (Online Consumer Protection)	ACCC ⁽⁵⁾	ACCC ⁽⁵⁾	ACCC ⁽⁵⁾	ACCC ⁽⁵⁾	ACCC ⁽⁵⁾
1106	การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลออนไลน์ (Online Personal Data Protection)	(8)	(8)	(8)	(8)	(8)
1107	การค้าไร้กระดาษ (Paperless Trading)	(1),(2), (3)	(1), (2), (3)	(1), (2), (3)	(1), (2), (3)	(1), (2), (3)
1108	ความร่วมมือด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (Cooperation on e-Commerce)	DCITA ⁽²⁾ DFAT ⁽⁹⁾	DCITA ⁽²⁾ DFAT ⁽⁹⁾	DCITA ⁽²⁾ DFAT ⁽⁹⁾	DCITA ⁽²⁾ DFAT ⁽⁹⁾	DCITA ⁽²⁾ DFAT ⁽⁹⁾
หน่วยงานประเทศไทย		กระทรวงพาณิชย์	MICT	MICT	MICT	สคป., สขร.
		ETCS	กระทรวงพาณิชย์, ETCS	กระทรวงพาณิชย์	กรมศุลกากร	ETCS
หน่วยงานประเทศออสเตรเลีย		DCITA (2)	AGIMO (3)	DCITA (2)	CUSTOMS (1)	ACCC (5)
Note: Relevant Delegates from Australia State Offices 1. Australian Customs Service (CUSTOMS) 2. Department of Communications, Information Technology & the Arts (DCITA) 3. Australian Government Information Management Office (AGIMO) 4. The Treasury 5. Australian Competition & Consumer Commission (ACCC)		6. Office of Fair Trading 7. Attorney-General's Department 8. Office of the Privacy Commissioner 9. Department of Foreign Affairs and Trade (DFAT) 10. Australia-Thailand Institute (ATI)		หน่วยงานไทย MICT= กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Ministry of Information Communication and Technology) ETCS = สำนักงานเลขานุการคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Transactions Commission Secretariat)		

ภาพที่ 6 หน่วยงานที่เลือกมาทำการศึกษาตามหลักเกณฑ์

บทที่ 11: พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (TAFTA Chapter 11: Electronic Commerce-)		ก1	ก2	ก3	ก4	ก5
เลขที่ (Number)	หัวข้อตกลง (Article Title)	หลักเกณฑ์ที่ 1 (Guideline 1) TAFTA e-Commerce Implementation Program Coordination	หลักเกณฑ์ที่ 2 (Guideline 2) TAFTA e-Commerce Implementation Development Lifecycle	หลักเกณฑ์ที่ 3 (Guideline 3) TAFTA e-Commerce Implementation Technology Management	หลักเกณฑ์ที่ 4 (Guideline 4) TAFTA e-Commerce Implementation Daily Operation Management	หลักเกณฑ์ที่ 5 (Guideline 5) TAFTA e-Commerce Implementation Infrastructure Management
1102	อากรศุลกากร (Customs Duties)				CUSTOMS⁽¹⁾	
1103	กรอบของกฎระเบียบธุรกรรมทาง อิเล็กทรอนิกส์ (Domestic Regulatory Framework)			DCITA⁽²⁾		
1104	การยืนยันตัวตนทางอิเล็กทรอนิกส์ และใบรับรองดิจิทัล (Electronic Authentication and Digital Certificate)		AGIMO⁽³⁾			
1105	การคุ้มครองผู้บริโภคทางออนไลน์ (Online Consumer Protection)					ACCC⁽⁵⁾
1106	การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลออนไลน์ (Online Personal Data Protection)					ACCC⁽⁵⁾
1107	การค้าไร้กระดาษ (Paperless Trading)				CUSTOMS⁽¹⁾	
1108	ความร่วมมือด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (Cooperation on e-Commerce)	DCITA⁽²⁾				
หน่วยงานประเทศไทย		กระทรวงพาณิชย์	MICT	MICT	MICT	สคบ., สขร.
		ETCS	กระทรวงพาณิชย์, ETCS	กระทรวงพาณิชย์	กรมศุลกากร	ETCS
หน่วยงานประเทศออสเตรเลีย		DCITA ⁽²⁾	AGIMO ⁽³⁾	DCITA ⁽²⁾ , DITR ⁽¹¹⁾	CUSTOMS ⁽¹⁾	ACCC ⁽⁵⁾
Note: Relevant Delegates from Australia State Offices 11. Australian Customs Service (CUSTOMS) 12. Department of Communications, Information Technology & the Arts (DCITA) 13. Australian Government Information Management Office (AGIMO) 14. The Treasury 15. Australian Competition & Consumer Commission (ACCC)		16. Office of Fair Trading 17. Attorney-General's Department 18. Office of the Privacy Commissioner 19. Department of Foreign Affairs and Trade (DFAT) 20. Australia-Thailand Institute (ATI)		หน่วยงานไทย MICT= กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Ministry of Information Communication and Technology) ETCS = สำนักงานเลขานุการคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Transactions Commission Secretariat)		

7. ประเด็นสำคัญในการศึกษาการดำเนินงานด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของประเทศออสเตรเลีย

ประเด็นสำคัญภายใต้การศึกษาครั้งนี้ ถูกกำหนดขึ้นโดยการคัดเลือกประเด็นที่ทั้งไทยและออสเตรเลีย มีความเห็นว่าสำคัญ ในการสร้างความร่วมมือในการปฏิบัติการ (Implementation) ร่วมกันในระยะเริ่มต้นจากข้อกำหนด (TAFTA requirement) ที่ระบุไว้ในข้อตกลงฯ บทที่ 11 ข้อที่ 1102, 1103, 1104, 1105, 1106, 1107 และ 1108 ซึ่งมีหน่วยงานของออสเตรเลีย หลายหน่วยงานได้ดำเนินการจนประสบความสำเร็จแล้วบางส่วน และพร้อมที่จะแบ่งปันประสบการณ์ให้กับประเทศไทย เพื่อการศึกษา คัดเลือก และการนำไปประยุกต์ใช้ในการร่างกฎเกณฑ์ (guideline) ในการปฏิบัติการฯของไทยต่อไป

รายละเอียดของประเด็นสำคัญแบ่งตามข้อตกลงฯระหว่างประเทศและขอบเขตการศึกษาของ ไทย มีดังต่อไปนี้

7.1 ขอบเขตที่ 1. ขอบเขตการศึกษาเกี่ยวกับ **การจัดความพร้อมเพรียงของแผนปฏิบัติการ** ด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ตามกรอบความตกลงเขตการค้าเสรี ไทย-ออสเตรเลีย ระหว่างหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง (TAFTA Implementation Program Coordination)" และข้อตกลงฯบทที่11 ข้อที่ 1108-ความร่วมมือด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (Cooperation on e-Commerce) พบว่ามีประเด็นสำคัญ ดังต่อไปนี้

1. การส่งเสริมกิจกรรมด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (Promotion of e-Commerce activities)
2. วิธีปฏิบัติการด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ดี (Best Practices in e-Commerce Implementation)
3. งานวิจัยและฝึกอบรมเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Commerce Research and Training Activities)
4. ประสิทธิภาพและประสิทธิภาพในการนำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในธุรกิจ (Effectiveness and efficiency improvement programs for e-Commerce)

7.2 ขอบเขตที่ 2. ขอบเขตการศึกษาเกี่ยวกับ **วัฏจักรการเตรียมความพร้อมเพรียงในการปฏิบัติการ** (TAFTA Implementation Development Lifecycle Guideline) ระหว่างหน่วยงานของ รัฐที่เกี่ยวข้องของออสเตรเลีย และข้อตกลงฯ บทที่11 ข้อที่ 1104-การยืนยันตัวตนบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์และใบรับรองดิจิทัล (Electronic Authentication and Digital Certificate) พบว่ามีประเด็นสำคัญ ดังต่อไปนี้

1. ใบรับรองดิจิทัลในระดับรัฐบาลของประเทศ
(Digital certificate in government level)
 2. นโยบายและขอบเขตการยืนยันบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ ในออสเตรเลีย
เช่น โครงสร้างของรหัสลับ
(Authentication policy/framework in Australian
government such as PKI infrastructure)
- 7.3 ขอบเขตที่ 3. ขอบเขตการศึกษาเกี่ยวกับ “การจัดความพร้อมเพียงด้านเทคโนโลยี เพื่อการ
ปฏิบัติการ (TAFTA Implementation *Technology Management* Guideline
) รวมถึง อุปกรณ์ การสื่อสาร เครือข่าย ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ฐานข้อมูล และ
บุคคลากรที่ต้องการให้พร้อมเพียงในพื้นที่ที่กำหนดไว้ และข้อตกลงฯบทที่
11 ข้อที่ 1103-กรอบของกฎระเบียบธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (Domestic
Regulatory Framework) พบว่ามีประเด็นสำคัญดังต่อไปนี้
1. ภาพรวมการเตรียมความพร้อมด้านเทคโนโลยีเพื่อความสำเร็จในการ
ปฏิบัติการตามข้อตกลงด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
(Review technologies management for successful e-
commerce implementation)
 2. ภาพรวมด้านการพัฒนาและปฏิบัติการสนับสนุนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
ให้กับภาคธุรกิจ
(Review e-commerce development and operation
supports for business sector)
 3. ระบบสนับสนุนในการปฏิบัติการและโครงสร้างทางสถาปัตยกรรม ของ
ระบบ ICTในหน่วยงานภาครัฐ
(infrastructure/architecture in government sector)
- 7.4 ขอบเขตที่ 4. ขอบเขตการศึกษาเกี่ยวกับ “การปฏิบัติการประจำวัน ในการให้บริการด้าน
พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ระหว่างหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง (TAFTA
Operations Management Guideline)” และข้อตกลงฯบทที่11 ข้อที่ 1102 -
อากรศุลกากร (Customs Duties) และ ข้อที่ 1107-การค้าไร้กระดาษ
(Paperless Trading) พบว่ามีประเด็นสำคัญดังต่อไปนี้
- การค้าไร้กระดาษ (Paperless Trading) โดยมีประเด็นย่อยสำคัญ 2
ประเด็นคือ
1. การปฏิบัติการประจำวันในขบวนการอำนวยความสะดวกด้านการค้า
(Daily operation for Trade Administration Process)

2. แบบมาตรฐานของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ในการอำนวยความสะดวกทางการค้า
(Standard format for electronic Trade Administration Documents)

7.5 ขอบเขตที่ 5. ขอบเขตการศึกษาเกี่ยวกับ “การปฏิบัติการสนับสนุนการปฏิบัติการ (TAFTA Infrastructure Implementation Guideline)” และข้อตกลงฯบทที่11 ข้อที่ 1105-การคุ้มครองผู้บริโภคทางออนไลน์ (Online Consumer Protection) และ 1106-การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลออนไลน์ (Online Personal Data Protection)_พบว่าประเด็นสำคัญในขอบเขตการศึกษาที่ 5 ที่ศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่

1. การฟ้องร้องเรื่องทุจริตและความเสียหาย
(How the ACCC handles complaints?)
2. การดำเนินการสืบสวน
(How the ACCC conducts investigations?)
3. ความท้าทายในการสืบสวน
(Challenges associated with these investigations)
4. ประโยชน์ของการร่วมมือกันในการป้องกันฯของหลายหน่วยงาน
(The benefits of cooperation with counterpart agencies)

2. **การกำหนด หลักเกณฑ์ (Guideline) ในการเตรียมความพร้อมเพียงในการปฏิบัติการ แลกเปลี่ยนการค้าผ่านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ตามกรอบความตกลงเขตการค้าเสรีไทย-ออสเตรเลีย ใ้กับสมาชิกของทั้งสองประเทศ**

จากการนำกรอบดังกล่าวในข้อ 6 และประเด็นสำคัญในการศึกษาตามข้อ 7 มาเป็นต้นแบบในการศึกษา เพื่อวิเคราะห์หลักการในการดำเนินงานตามหลักเกณฑ์ต่างๆ ของออสเตรเลีย และนำมาประยุกต์เป็นต้นแบบในการดำเนินงานของไทยต่อไป มีผลการศึกษารูปได้ดังนี้

รายละเอียดของผลลัพธ์ของการศึกษาสามารถแบ่งตามขอบเขตการศึกษาได้ดังต่อไปนี้

8.1 ขอบเขตที่ 1.

ขอบเขตการศึกษาเกี่ยวกับการจัดความพร้อมเพียงของแผนปฏิบัติการ ด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ตามกรอบความตกลงเขตการค้าเสรี ไทย-ออสเตรเลียระหว่างหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง (TAFTA Implementation Program Coordination)" และข้อตกลงขบพที่11 และข้อที่ 1108-ความร่วมมือด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (Cooperation on e-Commerce) พบว่ามีผลลัพธ์ในการศึกษาค้างนี้ดังต่อไปนี้

8.1.1. ประเด็นเกี่ยวกับ การส่งเสริมกิจกรรมด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
(Promotion of e-Commerce activities)

พบว่า มีหน่วยงานคือ **Department of Communications Information Technology and the Arts (DCITA)** ของออสเตรเลีย ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการอำนวยความสะดวกในการประสานงาน ส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ การติดต่อสื่อสาร การกีฬา ศิลปะ และ วัฒนธรรม เพื่อความรุ่งเรืองทางเศรษฐกิจของประเทศตลอดจนแสวงหาโอกาสในการเข้าถึงเทคโนโลยีแบบใหม่ๆ โดยส่งเสริมให้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง และแบ่งกลุ่มเป้าหมายเป็น 2 กลุ่มประกอบด้วย

- กลุ่มผู้บริโภค มีการส่งเสริมและสนับสนุนให้บริการข้อมูลที่สำคัญเกี่ยวกับการค้าผ่านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์และข้อมูลอื่นๆที่ทันสมัยให้กับสมาชิกผ่านอินเทอร์เน็ต และระบบBroadband ในระดับประเทศ
- กลุ่มภาคธุรกิจ ส่งเสริมและแสวงหาโอกาสในการเข้าถึงเทคโนโลยีสำหรับภาคธุรกิจในระดับประเทศและระดับโลก และมอบหมายให้แต่ละรัฐ ส่งเสริมธุรกิจขนาดกลางและย่อมในระดับรัฐและเขตปกครองทั้ง 9 รัฐ ตลอดจนอำนวยความสะดวกในประสานงานด้าน การกำหนดนโยบาย กฎหมาย การศึกษาวิจัย และการจัดทำแนวทางการดำเนินงานระหว่างรัฐและระหว่างประเทศ

เอกสารคู่มือ ที่มี หลักเกณฑ์ (Guideline) ในการส่งเสริมความร่วมมือที่สามารถอ่านและทำความเข้าใจได้ง่าย มีสาระที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจเข้าร่วมเป็นสมาชิกการค้าผ่านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ *ยกตัวอย่าง* เช่น

1. คู่มือฉบับย่อ “การเริ่มประกอบธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์”

“E-BUSINESS GUIDE Getting Started: an Australian guide to doing business online”, a booklet of 28 pages funded by the Australian Government’s Small Business Assistance Package, Department of Communications, Information Technology and the Arts (DCITA), 2006

พร้อมกันมีเว็บไซต์ให้สมาชิกเข้าไปค้นหารายละเอียดเพิ่มเติมและเริ่มทำรายการหรือรับบริการได้ที่ www.e-businessguide.gov.au

โดยมีสาระที่เป็นประโยชน์ต่อ การพัฒนาคู่มือ (Guideline) ในการปฏิบัติกาแบ่งเป็นหัวข้อพอสังเขปได้ดังต่อไปนี้

1. ตอบคำถามเกี่ยวกับ-ธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์คืออะไร
2. ตอบคำถามเกี่ยวกับ-ท่านกำลังประกอบธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์หรือไม่?
ตัวอย่าง - คำถามเกี่ยวกับการตรวจความพร้อมในการประกอบธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
 1. มีการติดต่อกับลูกค้าผ่านอีเมล
 2. มีการสั่งสินค้าและบริการจากผู้อื่นผ่านอีเมล
 3. มีเว็บไซต์ให้ลูกค้าสั่งซื้อของและบริการ
 4. มีการใช้เว็บไซต์ในการค้นหาราคา เบอร์โทรศัพท์ และ ข้อมูลสินค้าที่ต้องการ
 5. มีบริการรับจองสินค้าและบริการพร้อมทั้งชำระเงินผ่านเว็บไซต์
 6. มีการใช้เว็บไซต์ในการทำวิจัยเพื่อค้นหาทิศทางของการเปลี่ยนแปลงในอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้อง
 7. มีเว็บไซต์และlinks เพื่อประชาสัมพันธ์บริษัท
 8. มีการใช้บริการ Internet banking ในการชำระเงินผ่านธนาคาร
3. ตอบคำถามเกี่ยวกับ-ประโยชน์ที่จะได้รับจากการประกอบธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์คืออะไร?
ตัวอย่าง - คำตอบเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากการประกอบธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เช่น
 1. ประหยัดเวลาและเงิน

2. เข้าถึงลูกค้าและตลาดที่ต้องการได้มากขึ้น
 3. อำนวยความสะดวกให้ลูกค้าในการประกอบธุรกิจกับธุรกิจของท่านได้ง่ายขึ้น
 4. ช่วยส่งเสริมการตลาดและการกระจายสินค้าได้ดีขึ้น
 5. ให้สินค้าและบริการตรงกับความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า
 6. สามารถรวบรวมความตั้งใจในการประกอบธุรกิจให้ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าเห็นว่าสำคัญ
 7. ลดค่าเสียหายที่เกิดจากการพลาดโอกาสที่ควรได้รับจากธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
 8. ช่วยให้ฝ่ายปฏิบัติการดำเนินการตรงตามเป้าหมายของธุรกิจ
4. ศึกษาธุรกิจที่ประสบความสำเร็จจากตัวอย่างกรณีศึกษาในเว็บไซต์ที่ www.e-businessguide.gov.au เพื่อเรียนรู้จากประสบการณ์ของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จและล้มเหลวในรัฐและเขตปกครองที่อาศัยอยู่หรือคล้ายกัน
1. กรณีศึกษา EzyDVD www.ezydvd.com.au
 2. กรณีศึกษา Ken Duncan www.kenduncan.com
5. เตรียมความพร้อมเพื่อเริ่มประกอบธุรกิจ (Getting started)
1. ตอบคำถามเกี่ยวกับ - อุปกรณ์และซอฟต์แวร์ที่ต้องการ
 2. ตอบคำถามที่เกี่ยวกับ - ธุรกิจที่ต้องการดำเนินการ
 3. จัดหาจัดซื้ออุปกรณ์ฮาร์ดแวร์
 4. ตอบคำถามเกี่ยวกับ-สิ่งที่ท่านต้องการจากธุรกิจ
 5. จัดหาจัดซื้อคอมพิวเตอร์
 6. จัดหาจัดซื้อคอมพิวเตอร์ยี่ห้อแอปเปิล www.apple.com.au
 7. จัดหาจัดซื้ออุปกรณ์เพิ่มเติม
 - เครื่องพิมพ์
 - อุปกรณ์เก็บข้อมูลและระบบสำรอง
 - จัดหาจัดซื้อซอฟต์แวร์
 - อินเทอร์เน็ต และ อีเมลซอฟต์แวร์ที่ไม่มีค่าใช้จ่าย
 - ซอฟต์แวร์สำหรับธุรกิจ ในออสเตรเลียใช้ ไมโครซอฟต์ออฟฟิศ
 - ซอฟต์แวร์ ป้องกันไวรัส ที่มีบริการปรับรุ่นให้ทันสมัยโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย
6. การเตรียมการ เชื่อมต่อระบบสื่อสารความเร็วสูง
1. ชั้นที่ 1 ตัดสินใจเลือกติดต่อผ่านระบบโทรศัพท์ (Dial up) หรือ ระบบความเร็วสูง (Broadband)

2. ขั้นที่ 2 ดัดสันใจเลือกผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต
 3. ขั้นที่ 3 ตอบคำถามเกี่ยวกับ-คุณสมบัติของผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต
7. การเตรียมการ ติดตั้งอีเมล
1. การเลือกอีเมล
 - ในออสเตรเลีย, สมาชิกสามารถสมัครใช้อีเมลภายใต้ชื่อโดเมนของตนเอง เช่น sales@freshfruitmart.com.au
 - หรือใช้อีเมลจากบริการของผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต เช่น freshfruitmart@ispname.com.au
8. การเตรียมการติดตั้งระบบเว็บไซต์ (Setting up a website)
1. ดัดสันใจลงทะเบียนขอชื่อ โดเมน โดยใช้คู่มือในการขอโดเมน (a set of guideline) สำหรับ .au "Domain Administration Limited (auDA)" ผ่านระบบออนไลน์ไปที่เว็บไซต์ www.ada.org.au
 2. ตรวจสอบโดเมนเพื่อดูว่าไม่มีชื่อซ้ำ ที่เว็บไซต์สำหรับจดทะเบียนของออสเตรเลีย www.ausregistry.com.au or โทรศัพท์ 03-9866-3710
 3. ตรวจสอบราคาและค่าบริการ ได้ที่ www.ada.org.au ซึ่งมี links ไปยังผู้ให้บริการจดทะเบียนหลายรายให้เลือก
9. การเตรียมการ ปฏิบัติการ ด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ดี โดยดำเนินการ อบรมเจ้าหน้าที่ ให้มีความชำนาญและพร้อมให้บริการผ่านอีเมลและเว็บไซต์อย่างดี ดังนี้
1. ดำเนินการรวบรวมรายการอบรมและหลักสูตรที่ดีจาก
 - วิทยาลัยทافل (TAFE Colleges)
 - สมุดโทรศัพท์หน้าเหลือง หัวข้อ การอบรมคอมพิวเตอร์
 - ห้องสมุดชุมชนและสมาคมต่างๆที่มีผู้ให้บริการและหลักสูตรฝึกอบรม
 - บริษัทที่ปรึกษาทางธุรกิจให้กับหน่วยงานของรัฐและชุมชน
 - ตัวแทนจำหน่ายคอมพิวเตอร์
 - บริการที่ปรึกษาในเว็บไซด์ www.e-businessguide.gov.au
10. การเตรียมการปฏิบัติการรักษา ความปลอดภัย

โดยดำเนินการจัดทำ “คู่มือปฏิบัติการ” ที่ง่ายเพื่อลดความเสี่ยงในการปฏิบัติการที่ผิดพลาดและป้องกันการลักลอบขโมยข้อมูลตลอดจนการทุจริตในการปฏิบัติการของเจ้าหน้าที่ ยกตัวอย่างเช่น

1. สร้างบรรยากาศให้เกิดธรรมเนียมปฏิบัติในการระวังความปลอดภัยตลอดเวลา
 2. ติดตั้งซอฟต์แวร์ ที่ป้องกันและทำลายไวรัส และ สปแอม
 3. ติดตั้งซอฟต์แวร์ ไฟร์วอลล์ (firewall) ป้องกันการเข้าระบบโดยไม่ได้รับอนุญาต
 4. ป้องกันสมาชิกจากอีเมลที่อันตรายโดยเตือนไม่ให้เปิดอีเมลจากผู้ส่งที่ไม่รู้จักหรือมีแหล่งที่มาที่น่าสงสัย
 5. ลดอีเมลสแปม โดยใช้ spam filters
 6. ทำสำเนาข้อมูลและระบบสำรองเพื่อป้องกันการสูญเสียข้อมูลในเหตุการณ์ ไฟไหม้ ขโมย ทุจริต และ ไวรัส
 7. มีการใช้รหัสลับตลอดเวลาและเปลี่ยนรหัสลับเสมอ
 8. ปรับปรุงซอฟต์แวร์ให้ทันสมัยอย่างสม่ำเสมอ
 9. รักษาความปลอดภัยให้กับระบบการเงินออนไลน์ โดยใช้ซอฟต์แวร์ของธนาคาร หรือตามที่ได้รับการแนะนำและรับประกันจากสถาบันการเงินที่น่าเชื่อถือ
 10. กำหนดนโยบายการรักษาความปลอดภัย ทดสอบดำเนินการปฏิบัติ และกำกับดูแลอย่างสม่ำเสมอ
11. ดำเนินการจัดทำเว็บไซต์ www.e-businessguide.gov.au
1. เป็นเว็บไซต์ที่ใช้ในการ ค้นหาข้อมูล และ links ที่เกี่ยวกับธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ทรัพยากรสำคัญ และอุปกรณ์ที่พัฒนาโดย หน่วยงานของรัฐ และมอบให้กับสมาชิก
 2. สำหรับธุรกิจขนาดเล็ก เว็บไซต์นี้ให้บริการง่ายๆ ด้านการให้คำปรึกษา แนะนำการจัดการธุรกิจ โดยสามารถดาวน์โหลดแบบฟอร์มต่างๆ ตลอดจนรายการสำหรับตรวจเช็ค และเอกสารต้นแบบในการปฏิบัติการต่างๆ
 3. เว็บไซต์มีการจัดแบ่งเป็น 6 ส่วนโดยในแต่ละส่วนจะมีวิธีปฏิบัติการเป็นขั้นตอนดังนี้
 1. ทำความเข้าใจ ทำความเข้าใจเกี่ยวกับประโยชน์ที่จะได้รับ
 2. การวางแผน ค้นหาโอกาสให้พบและวางแผนปฏิบัติการ
 3. การพัฒนา ออกแบบและสร้างเว็บไซต์และอีเมล

- | | |
|----------------|---|
| 4. การป้องกัน | ระบุด่วนและภัยคุกคามพร้อมทั้งกำหนดมาตรการป้องกันความเสียหาย |
| 5. การจัดการ | จัดงบประมาณดำเนินการ การบำรุงรักษา และการส่งเสริมเว็บไซต์ |
| 6. การปรับปรุง | ประเมินผลการปฏิบัติการทบทวนผลงานขยายหรือยกเลิกตลอดจนแนะนำข้อมูลที่มีประโยชน์เกี่ยวกับความช่วยเหลือการอบรมในระดับรัฐและระดับประเทศ |

12. ตอบคำถามเกี่ยวกับ-ความพร้อมของท่านในการทำธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

โดยใช้คำถามที่ผู้ตอบต้องตัดสินใจในขณะที่ตอบคำถาม ยกตัวอย่างเช่น

- ท่านมีความเข้าใจอย่างดีในการทำธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
- ท่านมองเห็นประโยชน์ในการทำธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
- ท่านมีความพร้อมทั้งอุปกรณ์เครื่องมือและซอฟต์แวร์ที่เหมาะสมตลอดเวลา
- ท่านมีอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงและพร้อมเสมอในการประกอบธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
- ท่านมีอีเมลล์และชื่อโดเมนที่จดทะเบียนเรียบร้อยแล้ว
- ท่านสามารถจัดหาสถาบันฝึกอบรมการทำธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ดีในชุมชน
- ท่านมีมาตรการรักษาความปลอดภัยจากไวรัสและมีระบบสำรองข้อมูล
- ท่านสามารถจัดหาเว็บไซต์ที่ให้คำแนะนำดีในการประกอบธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
- ท่านมีความพร้อมในการปฏิบัติการทุกด้านในการประกอบธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

8.1.2 ประเด็นเกี่ยวกับ วิธีปฏิบัติการค้าด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ดี (Best Practices in e-Commerce Implementation)

จากการศึกษาพบว่า หน่วยงาน DCITA ได้ดำเนินการสร้างโอกาสให้สมาชิกในทุกรัฐและเขตปกครองให้มีความสามารถในการแสวงหาบริการจากภาครัฐเกี่ยวกับ *บริการด้านสุขภาพ* (Health Services) *การศึกษาสมัยใหม่* (New Education) *การประกอบธุรกิจขนาดเล็กจากที่พักอาศัย* (Business for Residents) *ด้านวัฒนธรรม* (Culture) และ *การพักผ่อน* (Leisure) ผ่านระบบการสื่อสารความเร็วสูง เรียกว่า Broadband Infrastructure โดยใช้งบประมาณสูงถึง 1.1 พันล้านเหรียญออสเตรเลีย หรือ ประมาณ 3 หมื่นล้านบาทไทย (อัตราแลกเปลี่ยน 30 บาท ต่อ 1 เหรียญออสเตรเลีย) ภายใต้โครงการชื่อ Connect Australia Package ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2549 เป็นเวลา 1ปี มาแล้ว

โดยมีการให้บริการการติดต่อ ติดตั้ง เชื่อมโยง การสื่อสารแบบมีสายและไร้สายให้กับชุมชนในเมืองและที่ห่างไกลในชนบททั่วประเทศ ผ่าน ระบบสนับสนุนอีก 4 ระบบ ดังนี้คือ

1. ระบบ **H**igher **B**andwidth **I**ncentive **S**cheme (HiBIS)

HiBIS เป็นระบบสื่อสารความเร็วสูงราคามิตรภาพให้บริการโดยรัฐบาลออสเตรเลีย ผ่านผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตที่ได้รับอนุญาตประมาณ 20 ราย ในราคา (1) \$1,540 สำหรับผู้ใช้ที่มี ISDN access (2) ราคา \$3,300 สำหรับผู้ใช้ที่ไม่มี ISDN access (3) ราคา \$2,500 สำหรับผู้ใช้ที่มี ADSL (4) ราคา\$3,000 สำหรับผู้ใช้ที่ไม่มี ADSL โดยมีความเร็ว 256 kbps ในช่วงที่มีผู้ใช้มากและ ความเร็ว 64 kbps ในเวลาปกติพร้อมกับหน่วยความจำ 500MB ต่อเดือน เป็นเวลา 3ปี เริ่มตั้งแต่ปี 2004 เป็นระยะเวลา 4ปี มีงบประมาณถึง \$107.8 เหรียญออสเตรเลีย หรือ 3,234 ล้านบาท (อัตราแลกเปลี่ยนที่ 30 บาท ต่อ 1 เหรียญออสเตรเลีย) โดยคาดว่าจะมีรวมจำนวนผู้ขอใช้บริการถึง 6,000 ราย

2. ระบบ **C**o-ordinated **C**ommunications **I**nfrastructure **F**und (CCIF)

CCIF เป็นกองทุนที่ใช้ในการส่งเสริมและปรับปรุงการให้บริการผ่านระบบสื่อสารความเร็วสูง โดยเน้นบริการด้านสุขภาพ การศึกษา และบริการของรัฐ โดยมีงบประมาณให้ \$500,000 แต่ไม่เกิน \$2ล้านเหรียญ ต่อโครงการที่เสนอขอความช่วยเหลือด้านการเงิน โดยมีงบประมาณรวมทั้ง \$50 ล้านเหรียญออสเตรเลีย หรือ ที่ 1,500 ล้านบาท ในปี 2005-2007

3. ระบบ **D**emand **A**ggregation **B**rokers (DAB)

DAB เป็นโครงการที่มีตัวแทนของชุมชน (Broker) ทำหน้าที่รวบรวมความต้องการของผู้ต้องการใช้บริการด้านสุขภาพ การศึกษา และบริการของรัฐในระดับชุมชน เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงระบบเครือข่ายสื่อสารความเร็วสูงที่ดีขึ้น ระบุประเภทของบริการที่ต้องการ และ

กำหนดราคาที่เหมาะสมให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการที่อาศัยอยู่ในที่ห่างไกลและ
ในชุมชนเมืองที่หนาแน่น ได้มีการกำหนดงบประมาณเพื่อดำเนินการที่ \$8.4 ล้านเหรียญ
ออสเตรเลีย หรือ 252 ล้านบาท ในปี 2005-2006 และแบ่งตัวแทนของชุมชน เป็น 3 ระดับ
ได้แก่

- ระดับประเทศ (National Broker) - คอยดูแล ด้านสาธารณสุข การศึกษาระดับสูง
ตลอดจนโรงเรียนฝึกงานและฝึกอาชีพ
- ระดับรัฐ และ เขตปกครอง (State and Territories Broker) - คอยติดตามดูแลและ
คัดเลือกมอบความช่วยเหลือด้านเงินทุนเพื่อส่งเสริมความต้องการที่เหมาะสม
- ระดับชุมชน (Communities Broker) - คอยดูแลช่วยเหลือรวบรวมความต้องการใน
ระดับโครงการย่อยของชุมชน

4. ระบบ **Advanced Networks Program (ANP)**

ANP เป็นโครงการทดลองและวิจัยระบบสื่อสารความเร็วสูง ที่ 10 gigabits ต่อวินาที ในเขต
Perth, Melbourne, Canberra, Sydney และ Brisbane เรียกว่า CeNTIE และ GrangeNet
เพื่อใช้ในการให้บริการที่ล้ำสมัยด้าน network technologies, virtual environments,
trusted systems (ยกตัวอย่างเช่น telepresence systems and virtual network
operators) และ grid computing โดยมีงบประมาณ \$60 ล้านเหรียญออสเตรเลีย หรือ
1,800 ล้านบาท ในปี 2004-2005 นอกจากนี้ยังรวมถึง โครงการ m.Net ซึ่งเป็น
ระบบสื่อสารไร้สาย 3G เพื่อค้นหาและพัฒนาบริการด้านธุรกิจไร้สายผ่านระบบ 3G Mobile
ในอนาคตต่อไป

หน่วยงานนี้ยังได้ดำเนินการจัดเตรียมเอกสารที่มี **หลักเกณฑ์ (Guideline)** ในการส่งเสริม
ปฏิบัติการด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ดี (Best practices in e-Commerce
Implementation) ดังนี้

1. คู่มือ การนำระบบการสื่อสารความเร็วสูงมาสร้างโอกาสให้กับธุรกิจขนาดเล็กในชุมชนต่างๆ
ทั่วประเทศในการค้าและบริการผ่านธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในระดับโลก

“Broadband in Regional Australia: Making a Difference” by Department
of Communications, Information Technology and Arts (DCITA),

เพื่อยืนยันถึงความสำเร็จในการนำระบบการสื่อสารความเร็วสูงมาสร้างโอกาสให้กับธุรกิจ
ขนาดเล็กในชุมชนทั่วประเทศในการแข่งขันด้านการค้าและบริการผ่านธุรกิจพาณิชย์
อิเล็กทรอนิกส์ รัฐบาลออสเตรเลียได้ดำเนินการรวบรวมกรณีศึกษาที่ประสบความสำเร็จ
จำนวนมาก โดยแบ่งตามประเภทการบริการต่างๆเป็น 5 ประเภทหลัก ได้แก่ (1) ด้านการ
ทำงาน (2) ครอบครัว และความสัมพันธ์ (3) สุขภาพ (4) การศึกษาอบรม และ (5)
วัฒนธรรมและการพักผ่อน โดยได้คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างในระดับภูมิภาคดังนี้

- Yorke Peninsula ครอบคลุม Adelaide, Kadina, Maitland, Minaltaon, waroka and Yorketown, ตัวอย่าง best practices ได้แก่
 - Yorke Town: Small Financial and Insurance Business
 - Kadina: Medical Practice
 - Internet Enabled Town: Southern Yorke Peninsula Telecenter www.yorkeregion.on.net and www.sypctc.on.net
- Loddon Mallee ครอบคลุม Melbourne, Mildura, Wedderburn, Echuca and Bendigo, ตัวอย่าง best practices ได้แก่
 - Inglewood Hospital: Broadband in Regional Health Sector using VoIP; digital x-ray, on-line remote medical diagnosis, and intranet for staffs and physicians
- Gloucester ครอบคลุม Sydney, Barrington, Gloucester and Newcastle, ตัวอย่าง best practices ได้แก่
 - Broadband on the Farm in Gloucester Region: for stock tracking, milking process, banking, record keeping, training, and family and leisure uses.
 - Home-based IT Consulting Business in Barrington and Agriculture: Animal and Flowers producer.
 - Farming and Business: Barrington Beef Co-operative www.barringtonbeef.com
- Gold Coast ครอบคลุม Brisbane, Ormeau, Nerang, Surfers Paradise, ตัวอย่าง best practices ได้แก่
 - Tallai Hills: Nich Small Business-Happy's Chalk Art www.chalkart.com.au
 - Tellebudgera Valley: Lorraine's Marketing and Consultancy Business
 - Gold Coast Tourism www.verygc.com
 - Wedding Garden Business, Currmbin Valley www.amoregardens.com

2. คู่มือ เคล็ดลับทางนวัตกรรมด้าน ICT ของออสเตรเลียและผู้ชนะการแข่งขันในปี 2006

The Fifth "Secrets of Australian ICT Innovation-Competition Winners 2006", Department of Communications, Information Technology and the Arts (DCITA), 2006

เพื่อส่งเสริมให้ผู้ประกอบการธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของออสเตรเลีย แสวงหาแนวทางใหม่ในการปรับปรุงสินค้าและบริการและรักษาความสามารถในการแข่งขันอย่างต่อเนื่องจึงมีการจัดการประกวดนวัตกรรมใหม่ด้าน ICT ของออสเตรเลียทุกปี เริ่มตั้งแต่ปี 2002 จนถึงปี 2006 โดยมีคณะกรรมการและผู้ดำเนินการจากหลายหน่วยงาน ยกตัวอย่างเช่น

- Committee for Marketing ICT for Australia (CoMICTA)
- State Government
- Territory Government
- Austrade
- Invest Australia
- DCITA
- Associated Industries

โดยในปี 2006 ได้มีการกำหนด หลักเกณฑ์ ในการประกวด อาทิเช่น ประโยชน์ที่ได้ผู้บริโภคจะได้รับ ประสิทธิภาพเป็นมาของบริษัท และ วัตถุประสงค์ของสิ่งประดิษฐ์ใหม่ โดยมีผู้เข้าแข่งขันรวมทั้งหมด 217 ราย จากบริษัทด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของออสเตรเลีย (*Australia's ICT*) และ สถาบันวิจัยต่างๆเพื่อชิงรางวัล นวัตกรรมยอดเยี่ยมประจำปี 2006 และพบว่ามีผู้ชนะการประกวด (Winners) จำนวน 21 ราย แบ่งตามประเภทอุตสาหกรรม ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- ด้านธุรกิจและอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ (Business/Industrial Software Solutions)
 - 1st Everyone Counts Inc
 - 2nd Southern Innovation
 - 3rd Ther Performance Technologies Group P/L
- ด้านการสื่อสาร (Communication Applications)
 - 1st Syntonic Technologies Pty Ltd
 - 2nd Fluffy Spider Technologies Pty Ltd
 - 3rd Digislide
- ด้านพาณิชย์ (Commerce)
 - 1st Peregrine Semiconductor Australia Pty Ltd
 - 2nd Morton Blacketer Pty Ltd
 - 3rd Mass Media Studios
- การรักษาความปลอดภัย (Security)
 - 1st Quantum Communications Victoria
 - 2nd Softaction Pty Ltd
 - 3rd Lockstep Technologies Pty Ltd
- การเรียนรู้ (Learning)

- 1st Sydac Pty Ltd
- 2nd Cadre
- 3rd Read On Pty Ltd
- ด้านสุขภาพ (Health)
 - 1st Seeing Machines Limited
 - 2nd Fred Burgman Health Care Pty Ltd
 - 3rd Medtamic Pty Ltd
- ด้านบันเทิง (Entertainment)
 - 1st Cylo Technology Pty Ltd
 - 2nd PIVoD Technologies
 - 3rd Rising Sun Research

นอกจากนี้ยังได้รับการสนับสนุนและสปอนเซอร์จาก บริษัท Cisco และ บริษัท Dell ในออสเตรเลีย

3. การวางแผนปฏิบัติการออนไลน์ "An e-Strategy Guide", Department of Communications, Information Technology and the Arts (DCITA), www.e-strategyguide.gov.au

พบว่ามีบริการให้คำปรึกษาการวางแผนธุรกิจออนไลน์ การออกแบบและสร้างเว็บไซต์ การประชาสัมพันธ์ การประเมินผลและการจัดการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ การจัดหาเงินลงทุนให้กับผู้ที่มีคุณสมบัติตรงกับความต้องการ ตลอดจนให้แนวทางในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและเว็บไซต์ในการปฏิบัติงานประจำวันในการบริการลูกค้า และมีแบบฟอร์มที่พร้อมนำไปใช้ในการวางแผนงานได้ง่าย (Template) จาก Australian Government's [ebusinessguide](#) และ [e-security essentials for small business guide](#) ยกตัวอย่างเช่น

1. แบบฟอร์ม สสำรวจและทดสอบการใช้เว็บไซต์ (²¹Usability testing survey) เป็นแบบฟอร์มสำหรับนำไปใช้ในการสำรวจความต้องการสินค้าและบริการการออกแบบเพื่อทดสอบขั้นตอนการใช้งาน และรูปแบบเว็บไซต์ที่ลูกค้า
2. แบบฟอร์ม การวางแผน (²²Website business plan outline) เป็นแผน(ฉบับร่างไม่มีรายละเอียด) ในการปฏิบัติการธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ผ่านเว็บไซต์ที่สามารถนำไปใช้เป็นต้นแบบแล้วเพิ่มเติมรายละเอียดด้วยตนเอง
3. แบบฟอร์ม ตรวจสอบเนื้อหาสาระ (²³Content verification checklist) เป็นแบบฟอร์มที่มีรายการสำหรับตรวจสอบความสำคัญของเนื้อหาสาระที่ต้องการนำเสนอในเว็บไซต์

4. แบบฟอร์ม ตรวจสอบด้านเทคนิค (24 Technical solution checklist) เป็นแบบฟอร์มที่มีรายการสำหรับตรวจสอบ ความถูกต้อง และความพร้อมในการปฏิบัติการด้านเทคนิคของบริการต่างๆผ่านเว็บไซต์
5. คำแนะนำวิธีรักษาความปลอดภัย (25 How do I tell if I'm completing a secure transaction?) มีคำอธิบายและแนะนำวิธีการป้องกันการทำรายการออนไลน์ให้ปลอดภัย ผ่าน secure sockets layer (SSL)
6. แบบฟอร์มที่ใช้ประเมินผล (26 Sample RFP response evaluation sheet template) เป็นแบบฟอร์มที่ใช้ประเมินผลความสำเร็จของโครงการบริการที่นำเสนอผ่านเว็บไซต์
7. คำแนะนำวิธีรักษาความน่าเชื่อถือ (27 How do I create trust and make sure my digital certificates and keys are secure?) แนะนำการใช้ใบรับรองดิจิทัลและการเข้ารหัสให้กับรายการออนไลน์
8. ตัวอย่างการคำนวณงบประมาณในการสร้างเว็บไซต์ (28 Sample budget for building a website template) สามารถนำมาใช้ในการคำนวณค่าใช้จ่ายในการพัฒนาและบำรุงรักษาเว็บไซต์

พร้อมทั้งมีคำแนะนำการปฏิบัติการด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ดีและประสบความสำเร็จ 10 ประการดังต่อไปนี้

1. ระบุวัตถุประสงค์และกลุ่มลูกค้าอย่างชัดเจนและมีการทบทวน ปรับปรุงให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง
2. กำหนดวัตถุประสงค์ให้เหมาะสมกับงบประมาณที่กำหนดไว้
3. เลือกสถาปัตยกรรมทางเทคนิคและองค์ประกอบที่ถูกต้องเหมาะสมอย่างละเอียดรอบคอบ ตั้งแต่เริ่มต้น
4. ทบทวนความถูกต้องเหมาะสมของเนื้อหาสาระและไวยากรณ์อย่างต่อเนื่อง
5. คอยปรับปรุงเว็บไซต์ให้ทันสมัยถูกต้องเสมอเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ
6. ทดสอบเว็บไซต์แบบออนไลน์อย่างต่อเนื่อง
7. ตรวจสอบความเร็วของคอมพิวเตอร์และระบบสื่อสาร รักษาขนาดของไฟล์และหน้าของเว็บไซต์ให้มีขนาดเล็ก กราฟฟิกที่เหมาะสม
8. รักษาการออกแบบให้เรียบง่ายตามมาตรฐานของสี ขนาดอักษร พื้นหลังของภาพเพื่อถ่าย รวดเร็วและสะดวกในการทำงาน
9. ใช้ อีเมลล์ จดหมายข่าว คำศัพท์ที่ใช้ค้นหาได้ง่าย ในการประชาสัมพันธ์กับสมาชิก
10. สอบถามเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการและลูกค้าเพื่อปรับปรุงสินค้าและบริการอย่างสม่ำเสมอไม่มีวันสิ้นสุด

8.1.3 ประเด็นเกี่ยวกับ งานวิจัยและฝึกอบรมเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
(e-Commerce Research and Training Activities)

พบว่า หน่วยงาน DCITA ได้ดำเนินการปฏิบัติการณ์สนับสนุนงานด้านวิจัยและอบรมที่เกี่ยวข้อง โดยสังเขปดังนี้

1. ปฏิบัติการส่งเสริมการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในภาคธุรกิจผ่านทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์อย่างต่อเนื่องมาเป็นเวลา 5 ปี
2. ดำเนินการกำหนดกฎหมาย นโยบาย การปฏิบัติการ ให้คำปรึกษาแนะนำ การฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้ทันสมัยในระดับประเทศและกระจายความร่วมมือลงไปในระดับรัฐทั้ง 9 รัฐ
3. ดำเนินการศึกษาวิจัยทดลองผ่านโครงการระยะ 5-10 ปี หลายโครงการเพื่อค้นหาวิธีการปฏิบัติการณ์ร่วมกันที่มีประสิทธิภาพในระดับรัฐ ระดับประเทศแบบทวิภาคี (ภายใต้การเจรจาจัดทำเขตการค้าเสรี) ระดับภูมิภาค (เอเปค อาเซียน) และติดตามผล ตลอดจนยกเลิกโครงการที่เสร็จสมบูรณ์แล้ว และ/หรือ ไม่ประสบความสำเร็จ
4. ส่งเสริมธุรกิจตามประเภทอุตสาหกรรม ได้โอนให้รัฐบาลระดับรัฐเป็นผู้ดูแล ส่วน DCITA มีบทบาทในการปฏิบัติการเชิงนโยบายในระดับประเทศและภาพรวม
5. ดำเนินการส่งเสริมและอบรมผู้ประกอบการในการพัฒนาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ โดย
 - เริ่มต้นตั้งแต่การจัดทำกรอบนโยบาย ให้สามารถดำเนินตามกรอบความตกลงของ TAFTA เป็นต้น
 - ดำเนินการกำหนดแผนกลยุทธ์ รวมถึงให้คำแนะนำในการปฏิบัติการต่อรอง (Negotiation in e-Commerce)
 - ดำเนินการประเมินความเสี่ยง เพื่อประกอบการตัดสินใจในการกำหนดแผนกลยุทธ์
 - การจัดลำดับความสำคัญของการปฏิบัติการ ตามลำดับความเสี่ยง
 - การจัดมาตรการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในการปฏิบัติการ โดยจัดระดับของความปลอดภัยที่แตกต่างกันตามประเภทของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

นอกจากนี้ยังการจัดทำ คู่มือ [Exploration of Future Electronic Payments Markets](#), June 2006, by Centre for International Economics and Edgar, Dunn & Company for the Australian Government Department of Communications, information technology and the Arts (DCITA) and industry sponsors ที่แนะนำเกี่ยวกับแนวทางการวิจัยและพัฒนาระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ ในระยะสั้นและระยะยาวของออสเตรเลีย ดังในตารางต่อไปนี้

ตารางการวิจัยและพัฒนาระบบการชำระเงินผ่านอิเล็กทรอนิกส์ของออสเตรเลีย

สิ่งที่วิจัยและพัฒนา	ระยะที่ 1 เริ่มดำเนินการทันที	ระยะที่ 2 ระยะสั้น	ระยะที่ 3 ระยะยาว
1. ลดช่องว่างด้านข้อมูลการชำระเงินผ่านระบบต่างๆ	1. เพิ่มการประชาสัมพันธ์ 2. ให้ความรู้ลูกค้าเกี่ยวกับการใช้เงินสดและเช็คทดแทน 3. ให้ข้อมูลเปรียบเทียบต้นทุนการชำระเงินแบบต่างๆ	1. พัฒนาความรู้ด้านการเงินที่เหมาะสมให้ผู้ประกอบการขนาดเล็ก 2. ประชาสัมพันธ์เรื่องการเปลี่ยนแปลงในการประกอบธุรกิจและการชำระเงิน	
2. เร่งการใช้ระบบการชำระเงินแบบใหม่	รวบรวมความต้องการแบ่งตามกลุ่มผู้บริโภคที่นิยมการชำระเงินออนไลน์คล้ายกัน	1. พัฒนาหลักเกณฑ์และส่งเสริมการประกอบที่ดีเพื่อกระตุ้นความปลอดภัยและความน่าเชื่อถือในระบบการชำระเงินมากขึ้น 2. พัฒนาความคล่องตัวในการค้นหาข้อมูลที่ใช้ในการชำระเงินข้ามหลายระบบ	1. พัฒนาระบบประกันเงินทุนประกอบการดำเนินรายการแบบ on-line real-time 2. พัฒนา Universal Payment-message format
3. เพิ่มความโปร่งใสในการกำหนดราคา	ประชาสัมพันธ์และส่งเสริมความโปร่งใสในการกำหนดต้นทุน		
4. ส่งเสริมการแข่งขันด้านการค้า	1. ดำเนินการใช้กฎหมายด้านการแข่งขันในการกำกับดูแลการแข่งขันที่ไม่เป็นธรรม 2. กำหนดมาตรฐานการลงโทษผู้ที่ละเมิดและทุจริต	1. ส่งเสริมการค้าแบบ Bilateral ให้เป็นแบบ Multilateral 2. ลดการกีดกันผู้ประกอบการรายใหม่ 3. พัฒนาโครงสร้างการแข่งขันที่เหมาะสม 4. ส่งเสริมความร่วมมือในการแข่งขันที่สร้างสรรค์ 5. มอบสิทธิประโยชน์ให้กับผู้ที่สามารถสร้างความร่วมมือที่ดีระหว่างหน่วยงานของรัฐ และหรือกับภาคเอกชน	
5. ส่งเสริมการชำระเงินผ่านอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้งานและเป็นมิตร	1. รวบรวมขอบเขตการชำระเงินที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติและกฎหมายที่มีอยู่ 2. ส่งเสริมการกำหนดหลักเกณฑ์ หรือกฎหมายเกี่ยวกับการชำระเงินตามประเภทอุตสาหกรรม	1. พัฒนาวិธีการปรับปรุงความร่วมมือในการชำระเงินในระหว่างหน่วยงานและระดับต่างๆของรัฐ	
6. ให้หน่วยงานของรัฐทำหน้าที่เป็นผู้นำในการใช้ระบบการชำระเงินที่ดี		ให้หน่วยงานของรัฐ ทุกหน่วยดำเนินการจัดซื้อและชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์	
7. เพิ่มความสามารถในการพัฒนานวัตกรรมการชำระเงินใหม่ๆ	แสวงหาการชำระเงินผ่านอิเล็กทรอนิกส์แบบใหม่ๆ	เพิ่มระดับความพร้อมในการใช้การชำระเงินผ่านอิเล็กทรอนิกส์แบบใหม่ๆ	ใช้ระบบการชำระเงินผ่านอิเล็กทรอนิกส์

8.1.4 ประเด็นเกี่ยวกับ ประสิทธิผลและประสิทธิภาพในการนำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในธุรกิจ (Effectiveness and efficiency improvement programs for e-Commerce)

ในการส่งเสริมประสิทธิภาพและประสิทธิผล(คุณภาพ) ของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ออสเตรเลียมีประสบการณ์และความสำเร็จในการดำเนินการโดยจัดทำเครื่องหมายรับรองความน่าเชื่อถือ (Trust Mark) ขึ้นมาเพื่อสร้างความไว้วางใจในประสิทธิภาพและ คุณภาพของผู้ปฏิบัติการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างต่อเนื่อง โดยมีหน่วยงานคือ Department of Communications Information Technology and the Arts (DCITA) เป็นผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการอำนวยความสะดวกในการประสานงานสร้างความน่าเชื่อถือออนไลน์เรียกว่า "Trust and Growth in the Online Environment, (November 2005)" โดยมีข้อกำหนดและดัชนีชี้วัดดังต่อไปนี้

1. มีการกำหนด "กรอบการสร้างความน่าเชื่อถือและการรักษาความปลอดภัย" ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของ "ยุทธศาสตร์ ด้านเศรษฐกิจสารสนเทศของออสเตรเลีย ปี 2004-2006" (Trust and Security: Australia's Strategic Framework for Information Economy 2004-2006)
2. ดัชนีที่ใช้ในการวัดความน่าเชื่อถือและนำมาประยุกต์ใช้โดยหน่วยงาน DCITA ได้แก่
 - สถานภาพทางสังคม (Socio-demographic effects) หมายถึงความน่าเชื่อถือที่เกิดจากการมีสถานภาพทางสังคมที่ดี โดยวัดจากดัชนีตัวอย่าง เช่น เชื้อชาติ สัญชาติ อายุ เพศ รายได้ ระดับการศึกษา พื้นฐานของครอบครัว อาชีพและการทำงาน ฯลฯ ซึ่งมีผลต่อการสร้างความน่าเชื่อถือพื้นฐานทั่วไปในระยะเริ่มต้น
 - ภูมิศาสตร์และสถานที่ตั้ง (Geo-locality effects) หมายถึงความน่าเชื่อถือที่เกิดจากการเลือกสถานที่ดำเนินธุรกิจในภูมิภาคหรือสิ่งแวดล้อมที่ดี โดยวัดจากดัชนีตัวอย่าง เช่น ระยะทางการรับส่งสินค้าและบริการ ความสะดวกและความปลอดภัยของสถานที่ให้และบริการ ความรู้สึกน่าเชื่อถือของลูกค้าในชุมชนขนาดเล็ก และ ความหวาดระแวงของลูกค้าในชุมชนขนาดใหญ่ ซึ่งมีผลกระทบต่อ ระดับ ความน่าเชื่อถือของแต่ละชุมชนตามสภาพภูมิศาสตร์และสถานที่ตั้ง เป็นต้น
 - สถาบันและองค์กร (Institutional trust effects) หมายถึงความน่าเชื่อถือที่เกิดจากการอ้างอิงถึงความน่าเชื่อถือของสถาบันหรือองค์กร โดยวัดจากดัชนีตัวอย่าง เช่น ความน่าเชื่อถือในสาธารณชนที่ประชาชนทั่วไปในแต่ละประเทศมีอยู่แล้ว ต่อ สถาบันการเงิน ธนาคาร ธุรกิจขายปลีก หน่วยงานของรัฐ สำนักงานตำรวจ สำนักงานทนายความและ

กฎหมาย ฯลฯ เป็นต้น ทำให้ลูกค้าเกิดความอุ่นใจและ
เชื่อถือเมื่อถูกอ้างอิงถึง

- ความปลอดภัยด้านอิเล็กทรอนิกส์ (E-security effects) หมายถึงความน่าเชื่อถือที่เกิดจากมาตรการรักษาความปลอดภัยของระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ดี โดยวัดจากดัชนีตัวอย่าง เช่น มีการติดตั้งระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล (privacy protection) มีการติดตั้งซอฟต์แวร์ป้องกันไวรัส (virus/worm protection software) ไฟล์วอลล์ (firewall) ป้องกัน SPAM spyware และ cookies เป็นต้น ทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกปลอดภัยในการทำรายการสั่งซื้อหรือใช้บริการและชำระเงินผ่านระบบออนไลน์
- การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี (Technology use propensity effects) หมายถึงความน่าเชื่อถือที่เกิดจากความสามารถในการเปลี่ยนแปลงให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี โดยวัดจากดัชนีตัวอย่าง เช่น มีบริการที่เชื่อมโยงกับโทรศัพท์เคลื่อนที่ โมเด็ม เอทีเอ็ม การโอนเงินผ่าน EFTPOS ทำรายการธนาคารผ่านโทรศัพท์ การเชื่อมคอมพิวเตอร์กับอินเทอร์เน็ตผ่านระบบสื่อสารแบบ Broadband หรือ dial up ได้ เป็นต้น ทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกเชื่อถือต่อ คอมพิวเตอร์ ระบบอินเทอร์เน็ต ระบบสื่อสาร และ เทคโนโลยีที่ใช้ว่ามีความทันสมัยตลอดเวลา
- ทักษะและการเตรียมพร้อม (Skills and awareness effects) หมายถึงความน่าเชื่อถือที่เกิดจากระดับความรู้และประสบการณ์ของผู้ปฏิบัติการรวมถึงการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงของทักษะที่ต้องการให้ทันสมัยตลอดเวลา โดยวัดจากดัชนีตัวอย่าง เช่น ระดับการศึกษาและความถี่ในการฝึกทบทวนทักษะ ในการปฏิบัติการด้านคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติการ รวมถึงประสบการณ์และจำนวนระยะเวลาในการทำงานออนไลน์ ทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือต่อการปฏิบัติการของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติการประจำวัน
- การทดลอง (experimental effects) หมายถึงความความน่าเชื่อถือที่เกิดจาก การถูกทดลองโจมตีโดยผู้คุกคาม และสามารถผ่านพ้นจากการถูกทดลองได้ โดยวัดจากดัชนีตัวอย่าง เช่น การถูกทดลองโจมตีโดยไวรัสที่ร้ายกาจ การขโมยทุจริต การล่วงละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล การบุกรุกและขโมยทรัพย์สิน เป็นต้น ทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือต่อ

การปฏิบัติกำบังกำบังการโจมตีจากผู้คุกคามของ
เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติกำบังประจำวันได้

- ธรรมชาติของการเชื่อถือผู้อื่น (Inherent general trust) หมายถึงความน่าเชื่อถือที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติ โดยวัดจากดัชนีตัวอย่าง เช่น โดยธรรมชาติทั่วไปในประเทศที่เจริญแล้วและประชาชนมีการศึกษาดีพบว่ามักจะมีคามเชื่อถือผู้อื่นในสังคมได้ง่ายและอย่างต่อเนื่อง จนกว่าจะพบเหตุผลที่พิสูจน์ได้ว่าไม่ควรเชื่อถือกันอีกต่อไป เป็นต้น
3. มีการกำหนดขอบเขตความน่าเชื่อถือและการจัดตั้งชุมชนออนไลน์ของออสเตรเลีย
 4. มีมาตรการวัดความน่าเชื่อถือและรายงานผลการสำรวจของลูกค้าออนไลน์เพื่อหาเหตุผลในการทำร้าย การออนไลน์ที่มีประสพการณ์ที่ดีและบริการที่สร้างสรรค์ต่อไป

นอกจากนี้ยังมีการดำเนินการส่งเสริม และ อนุญาตให้บริษัทเอกชนในออสเตรเลียดำเนินการสร้างความน่าเชื่อถือเอง (Trust Mark) โดยใช้มาตรฐานสากลในการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในการปฏิบัติด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

8.2 ขอบเขตที่ 2.

ขอบเขตการศึกษาเกี่ยวกับ **วัฏจักรการเตรียมความพร้อมเพรียงในการปฏิบัติการ (TAFTA Implementation Development Lifecycle Guideline)** ระหว่างหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องของออสเตรเลีย และข้อตกลงขบตที่11 ข้อที่1104-การยืนยันตัวตนบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์และใบรับรองดิจิทัล (Electronic Authentication and Digital Certificate)

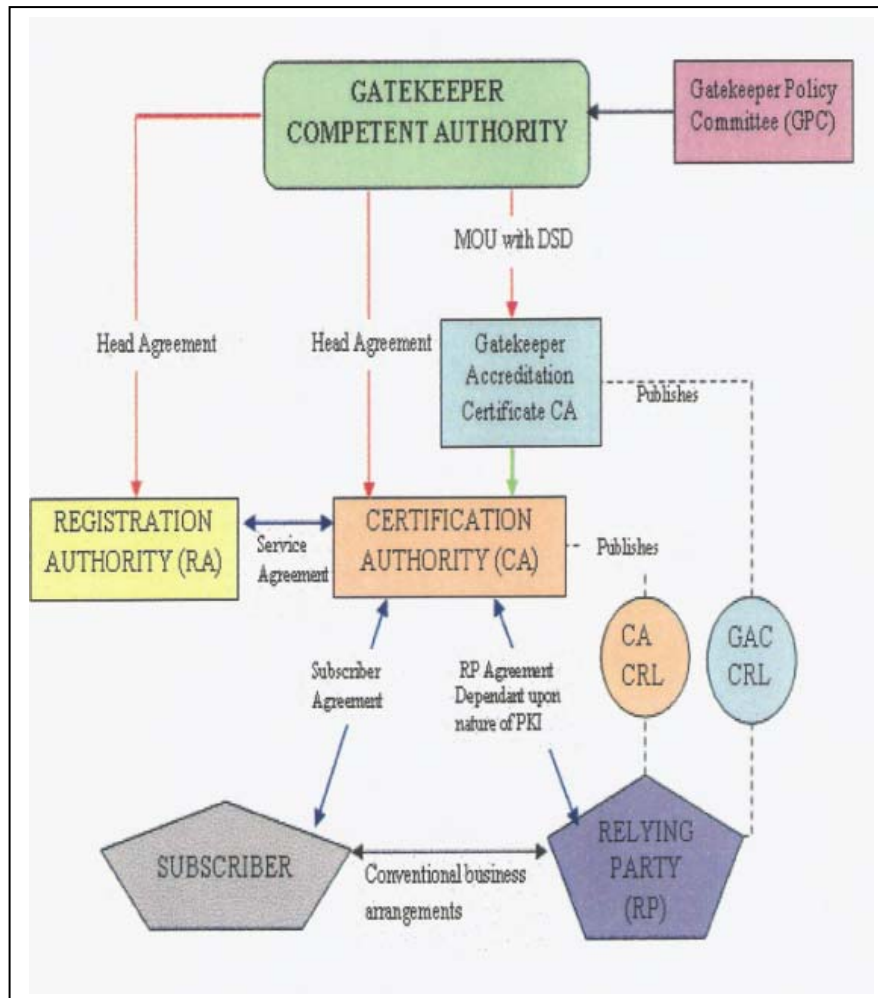
8.2.1 ประเด็นเกี่ยวกับ ใบรับรองดิจิทัลในระดับรัฐบาลของประเทศ (Digital certificate in government level)

พบว่าในการพัฒนา การยืนยันตัวตนบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ และ ใบรับรองดิจิทัล “Electronic Authentication” and “Digital Certificate” มีการดำเนินการดังต่อไปนี้

1. โดยผ่านตัวแทน **“Gatekeeper Accredited”** or “Recognized Service Providers” ภายใต้ **Framework ข้อที่ X.509 Compliant** (อ้างอิง Cross Recognition Policy, 2006)
2. มีเจ้าหน้าที่ดำเนินการ **“ประเมินความเสี่ยง”** (Risk Assessment Process) เพื่อเลือก **“Digital Certificate”** ที่เหมาะสมตามข้อกำหนดใน **“Australian Government e-Authentication Framework (AGAF)”** และองค์ประกอบด้าน ความปลอดภัย (security) ข้อมูลส่วนบุคคล (privacy) ความโปร่งใส (transparency) และ ตรงกับความต้องการของสมาชิกในการทำรายการออนไลน์
3. **“Supplementary Certificates”** มี 4 ประเภทดังนี้
 - Device Certificates ระบุผู้เป็นเจ้าของอุปกรณ์และซอฟต์แวร์หรือระบบ ผู้ใช้งาน
 - Hosted Certificates ให้บุคคลที่3สามารถลงลายมือชื่อหรือเข้ารหัสข้อความในนามของธุรกิจขนาดเล็กได้เพื่อการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์กับหน่วยงานอื่น
 - Corporate Certificates ใบรับรองดิจิทัลขององค์กร
 - Digital Credential Certificates การรวมใบรับรองดิจิทัลกับความเป็นผู้เชี่ยวชาญขององค์กรหรือบุคคล เช่น นักกฎหมาย แพทย์

ถึงแม้ว่า ความถูกต้องตามกฎหมาย (legal) การพิสูจน์หลักฐาน (evidentiary status) ของ **“Digital Certificates”** ยังไม่ได้รับการยอมรับอย่างชัดเจนและ ต้องอาศัยการตีความตามกฎหมายเกี่ยวกับ **“Electronic Transactions Act 1999 (Cth)(ETA)”**

ของศาลในออสเตรเลีย แต่มีอุตสาหกรรม *การเงิน* (Finance) ที่มีความมั่นใจใน “Gate Keeper Accredited CAs” ได้ยอมรับ “Certificate Authorities (CA)” ในรูปแบบ “Digital Certificate” ว่ามีความถูกต้องตามกฎหมาย เทียบเท่ากับ ใบรับรอง (Certificate) ที่ถูกเซ็นด้วย *ลายเซ็นด้วยมือ* (hand-written signature) นอกจากนี้ ยังมีส่งเสริมการพัฒนารอบการยืนยันทั้งในระดับประเทศ และ รัฐรวมถึงเขตปกครองตนเอง ตามความต้องการที่เหมาะสมต่อไป ดังในภาพต่อไปนี้



8.2.2 ประเด็นเกี่ยวกับนโยบายและขอบเขตการยืนยันตัวตนทางอิเล็กทรอนิกส์ ในออสเตรเลีย เช่น โครงสร้างของรหัสลับ (Authentication policy/framework in Australian government such as PKI infrastructure)

พบว่า ออสเตรเลียได้มอบหมายให้หน่วยงานของรัฐ คือ Department of Finance and Administration, Australian Government Information Management Office (AGIMO) เป็นผู้นำ Information and Communication Technology (ICT) มาใช้ในการเปลี่ยนการบริการของรัฐให้เป็นบริการออนไลน์ที่ปลอดภัยและสามารถยืนยันตัวตนทางอิเล็กทรอนิกส์ตลอดจนดำเนินการพัฒนากรอบการยืนยัน ในระดับบุคคลธรรมดา และ ธุรกิจ ที่เรียกว่า “Gatekeeper PKI Framework: Cross Recognition Policy, September 2006” โดยมี วัตถุประสงค์ ขั้นตอนการดำเนินการ มาตรฐาน และเอกสารประกอบดังนี้

1. เกี่ยวกับกรอบการยืนยันฯ “Gatekeeper Framework for the use of Public Key Infrastructure (PKI)” มีวัตถุประสงค์ต่อไปนี้
 - เพื่อส่งเสริมให้มีการใช้ ใบรับรองดิจิทัล “Digital Certificates” ให้เหมาะสมกับความต้องการของธุรกิจ หน่วยงานของรัฐและลูกค้า
 - เพื่อส่งเสริมให้มีการใช้การบริหารความเสี่ยง ตามคำแนะนำที่กำหนดไว้ใน “Australian Government e-Authentication Framework (AGAF)” และ “Government Security Standards”
 - เพื่อส่งเสริมให้มีการใช้รหัสลับมากขึ้นในระดับธุรกิจและชุมชนเพื่อลดค่าใช้จ่ายและความยุ่งยากในการผลิต และได้มาของใบรับรองดิจิทัล
 - เพื่อส่งเสริมให้มีการแข่งขันและยอมรับใบรับรองดิจิทัล
 - สามารถค้นหาเอกสารที่ใช้ในการอ้างอิงได้ที่ www.gatekeeper.gov.au
2. เกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินการเตรียมความพร้อมพบว่ามีการจัดทำ “Policy Harmonization by Competent PKI Authorities: A Cross Recognition Negotiations Process” โดยมีรายการเตรียมความพร้อมหลายด้านดังต่อไปนี้
 - การใช้ข้อมูลร่วมกัน (Information Sharing)
 - การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ Gap Analysis
 - การประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment)
 - การลดความเสี่ยง (Risk Mitigation)
 - การต่อรอง (Negotiation)
 - การประสานความร่วมมือด้านนโยบาย (Policy Harmonization)
 - การให้คำแนะนำกับผู้มีส่วนร่วม (Stakeholder Consultation)
 - การจัดเอกสาร (Documentation)
 - การจัดการข้อตกลง(Agreement/Arrangement)
 - การติดตาม กำกับดูแลและทบทวน (Monitoring and Review)

ถึงแม้ว่า จะมีการใช้ “มาตรฐาน” ในการยืนยันตามกรอบที่กำหนดไว้ในข้อตกลงบทที่ 11 ข้อที่ 1103 คือ “UNCITRAL Model of Law” แต่กฎหมายของออสเตรเลียที่เกี่ยวกับ “Electronic Transactions Act 1999 (ETA)” ยัง *ไม่รับรอง* ในรับรองของต่างประเทศอย่างถูกต้องเทียบเท่ากับการยอมรับตามที่กำหนดไว้ใน UNCITRAL Model Law on Digital Signature

ดังนั้นการยอมรับ Foreign Certificate in Bilateral Agreements “PKI Domains” จึง *ยังไม่ได้รับการยอมรับเทียบเท่า* กับ “Domestic Certificates” ในภาคปฏิบัติการในออสเตรเลีย (ดู รายละเอียดเพิ่มเติมใน Cross Recognition Policy, September 2006, p. 18)

นอกจากนี้ยังมีข้อกำหนดและมาตรฐานอื่นๆ “Regulatory Standards” ที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับ Gatekeeper Domain ในการใช้ PKI Framework เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือและสิทธิตามกฎหมายของ ผู้ส่ง (sender’s) แต่ในส่วนของ Jurisdiction ยังขึ้นกับรายละเอียดของกฎหมายในแต่ละประเทศซึ่งอาจเกินขอบเขตความรับผิดชอบของใบรับรองหรือการยืนยันตามข้อตกลงบทที่ 11 ข้อที่ 1103 ได้แก่

- 1 การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Privacy) ได้ที่เว็บไซต์ ³⁰www.privacy.gov.au
- 2 การยอมรับหลักฐานอิเล็กทรอนิกส์ (Admissibility of electronic evidence) โดยอาศัยกฎหมายเกี่ยวกับ “Evidence Act”
- 3 การคุ้มครองผู้บริโภค และ กฎหมายการค้าที่เป็นธรรม โดยใช้กฎหมายด้าน “Trade Practices Act” และ “Fair Trading Act”
- 4 การบริหารความเสียหายและความรับผิดชอบ (Liability management agreement) เกี่ยวกับ
 - การเรียกร้องค่าเสียหายของทั้งสองฝ่าย (Not to claim against each other)
 - การไม่ยอมรับความเสียหายของบุคคลที่สาม (Not to admit liability from third party claims)
 - ค่าทำขวัญหรือค่าปรับในกรณีที่ถูกตัดสินว่ามีความผิด (To indemnify the other against any such claims if successful)

8.3. ขอบเขตที่ 3.

ขอบเขตการศึกษาเกี่ยวกับ "การจัดความพร้อมเพรียงด้านเทคโนโลยี เพื่อการปฏิบัติการ (TAFTA Implementation Technology Management Guideline)" รวมถึง อุปกรณ์ การสื่อสาร เครือข่าย ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ฐานข้อมูล และ บุคลากรที่ต้องการให้พร้อมเพรียงในพื้นที่ที่กำหนดไว้ และข้อตกลงฯ บทที่11 ข้อ1103 –กรอบของกฎระเบียบธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (Domestic Regulatory Framework) พบว่ามี *ผลลัพธ์* ดังต่อไปนี้

8.3.1 ประเด็นเกี่ยวกับ ภาพรวมการเตรียมความพร้อมด้านเทคโนโลยี เพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติการตามข้อตกลงด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (Review technologies management for successful e-commerce implementation)

พบว่า มีหน่วยงาน คือ **Department of Communications, Information Technology and the Arts (DCITA)** ได้จัดการเตรียมความพร้อมด้านเทคโนโลยีในระดับธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็ก ผ่านโครงการ "ITOL-Information Technology Online Program" for Small and Medium B2B e-Commerce Solutions (to be completed in June, 2007) ซึ่งมีวัตถุประสงค์ตรงกับข้อตกลงในบทที่ 11 ข้อ 1103 ดังนี้

1. ส่งเสริมการสร้างความร่วมมือในระดับอุตสาหกรรมเพื่อเร่งให้เกิดการปฏิบัติการตามข้อตกลงด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ระหว่างธุรกิจกับธุรกิจ ที่มีขนาดเล็กและขนาดกลาง ในอุตสาหกรรมที่หลากหลาย (Encourage collaborative, industry-based projects to accelerate the adoption of B2B e-Commerce solutions across a range of industry sectors, clusters of small-to-medium enterprises)
2. ปลูกฝังการเฝ้าระวังและแสวงหานวัตกรรมใหม่ๆ ด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ทั้งภายในอุตสาหกรรมเดียวกันและ ครอบคลุมอุตสาหกรรมที่ต่างกันเพื่อรักษาความได้เปรียบด้านการแข่งขันและเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ (Foster awareness and strategic take-up of innovative e-Commerce solutions, within and across industry sectors, which deliver sustainable, economy-side returns and contribute to increased competitiveness)

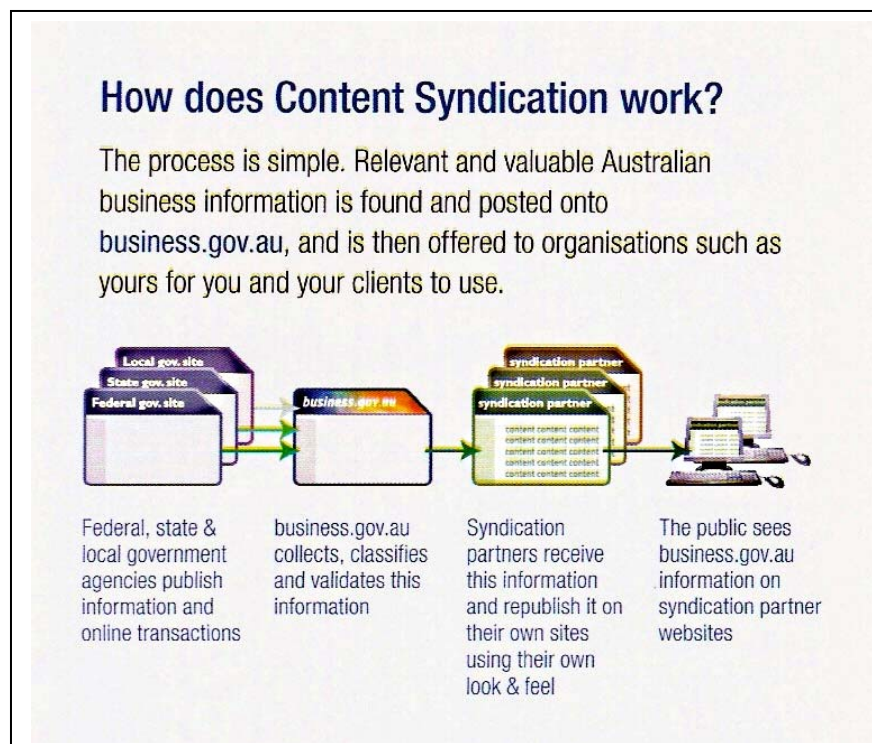
โดยดำเนินการปฏิบัติการอำนวยความสะดวกในการเตรียมความพร้อมด้านเทคนิค เทคโนโลยี การสื่อสาร และนวัตกรรมใหม่ๆ อย่างเท่าเทียมกันด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ผ่าน "โครงการ ITOL Program for e-Business" และได้รับการสนับสนุนด้านงบประมาณ บุคลากร และ เวลาในการปฏิบัติการฯ ในระดับรัฐของออสเตรเลียและระดับจังหวัดของไทย ทำให้สมาชิกของทั้งสองประเทศสามารถปฏิบัติตามและได้รับประโยชน์ตามความตั้งใจของข้อตกลงฯ ได้ โดยออสเตรเลียได้มีประสบการณ์ในการริเริ่มและดำเนินการโครงการนี้มาเป็นระยะเวลา 10 ปี ตั้งแต่ปี 1996-2006 และมีงบประมาณในการดำเนินงานทั้งสิ้นจำนวน 15.4 ล้านดอลลาร์ออสเตรเลีย จนประสบความสำเร็จในการอำนวยความสะดวกให้กับสมาชิกได้ถึง 131 โครงการครอบคลุมหลายสาขาอุตสาหกรรมในแต่ละรัฐของออสเตรเลีย

8.3.2 ประเด็นเกี่ยวกับ ภาพรวมด้านการพัฒนาและปฏิบัติการสนับสนุนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ให้กับ ภาคธุรกิจ (Review e-commerce development and operation supports for business sector)

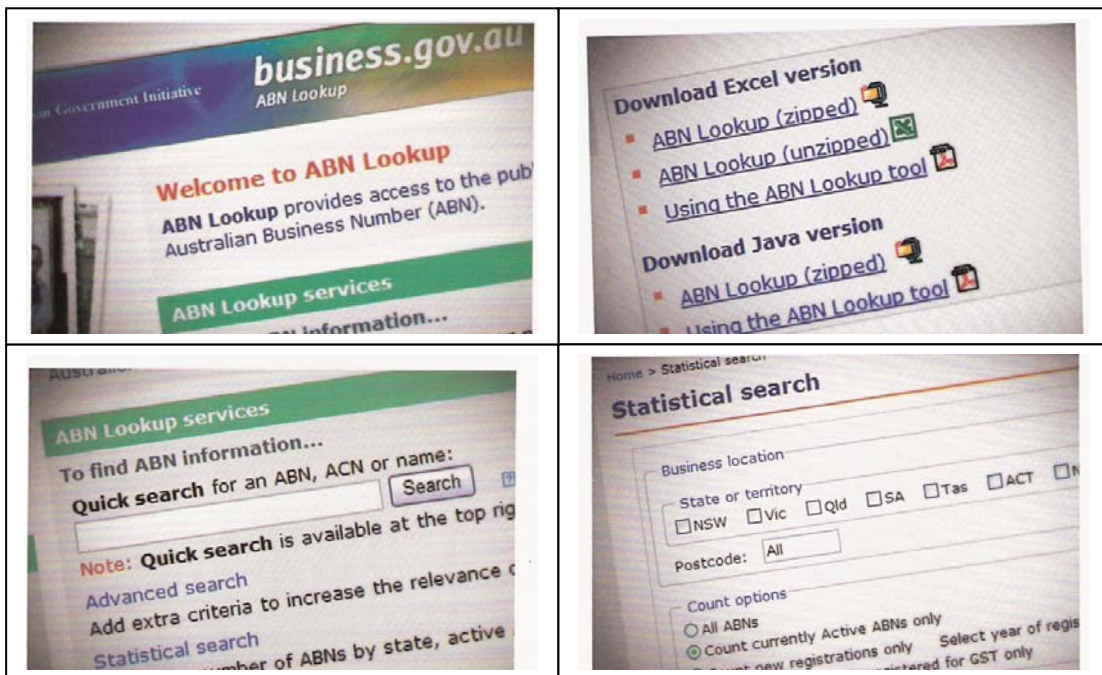
พบว่า ในการพัฒนาและการปฏิบัติการด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตาม กรอบความตกลงเขตการค้าเสรีไทย-ออสเตรเลีย มีหน่วยงานคือ **Department of Industry Tourism and Resources (DITR)** เป็นผู้อำนวยการความสะดวกให้สมาชิกทั้งภาครัฐและเอกชนด้าน **Government Business Portal** ผ่าน ³¹<http://business.gov.au> ภายใต้การดำเนินงานของ โดยมีระยะเวลาปฏิบัติการ เริ่มตั้งแต่เดือน กรกฎาคม 1998 มาจนถึง ปี 2007 รวมเป็นระยะเวลา 9 ปี มีสมาชิกภาคธุรกิจได้สมัครเข้ามาเป็นสมาชิกและใช้บริการประมาณ 9 ล้านรายต่อปี

โดยแบ่งประเภทของบริการการผ่านเว็บ Portal นี้ได้ที่ ³²<http://business.gov.au> โดยสังเขป ดังนี้

1. บริการรวบรวมข้อมูลและขั้นตอนในการเริ่มต้นประกอบธุรกิจ
2. ดำเนินการจดทะเบียนภาษี
3. ดำเนินการขอใบอนุญาต
4. ประกาศกฎระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
5. "Content Syndicate - add valuable government information to member's websites" มีบริการเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์ของหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องและนำข้อมูลทางธุรกิจที่มีประโยชน์ไปใช้อ้างอิงหรือเติมในเว็บไซต์ของสมาชิกเพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือ ได้พริ้นนับว่าเป็นตัวอย่างบริการใหม่ของ Portal ที่สร้างสรรค์มาก ดังในภาพ



6. "Online-services" มีบริการอำนวยความสะดวกให้แก่ภาคธุรกิจในการค้นหาข้อมูลให้คำปรึกษาอย่างครบวงจรเพื่อเริ่มต้นประกอบธุรกิจ
7. "Transaction Manager - Government Forms" มีบริการอำนวยความสะดวกในการ ค้นหา จัดการ กรอกแบบฟอร์ม ดาวนโหลดแบบฟอร์ม จากหน่วยงานต่างๆของภาครัฐ และ ส่งแบบฟอร์ม ให้กับทุกหน่วยงานของรัฐจากบริการนี้ทีเดียว ดังนั้นบริการนี้เป็นอีกบริการใหม่ของ Portal ที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ให้กับสมาชิกของไทยต่อไป
8. "ABN Lookup" มีบริการอำนวยความสะดวกในการค้นหาหมายเลขทะเบียนธุรกิจแบบออนไลน์ (Australian Business Number: ABN)



เนื่องจากระบบเก็บภาษีปี 2000 ของออสเตรเลียได้กำหนดให้ใช้ หมายเลขทะเบียน **Australian Business Number (ABN)** และ **GST** เพื่อการยืนยันการจดทะเบียนของบริษัทผ่านระบบออนไลน์ มีสมาชิกดำเนินการค้นหาหมายเลขทะเบียนผู้จดทะเบียนถึง 7 ล้านครั้ง ต่อ เดือน ทำให้ได้รับการยอมรับและจัดอันดับเป็นเว็บไซต์ของหน่วยงานของรัฐที่ให้บริการตรงต่อความต้องการของสมาชิกและเป็น **Portal ยอดนิยมติดอันดับ 10** อันดับของออสเตรเลีย โดยสมาชิกสามารถลงทะเบียนเพื่อใช้ Advanced Search Services และ Tools โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายเพื่อใช้ข้อมูลดังต่อไปนี้

- รหัส Postcode (optionally filtered by entity type, GST and ABN status)
- New Registration by month (optionally filtered by location and entity type)
- Updated on a given day (optionally filtered by location and entity type)
- Charities and Tax concessions (optionally filtered by charity type)

นอกจากนี้สมาชิกสามารถค้นหารายละเอียดและใช้ข้อมูลของบริษัทที่มี ABN ที่ต้องการเพื่อนำไปพัฒนาเว็บไซต์ของตนเอง หรือ สร้าง Links จากเว็บไซต์ไปยัง ABN ที่ต้องการทำให้เกิดการเชื่อมโยงเป็น Virtual Communities โดยมี DITR เป็นหน่วยงานที่คอยกำกับดูแลและให้บริการ

ดังนั้นการอำนวยความสะดวกให้แก่ภาคธุรกิจในการติดต่อและทำธุรกรรมกับภาครัฐ (Business Gateway) ภายใต้เว็บไซต์ www.business.gov.au สามารถสรุปการให้บริการ ข้อมูลภาคธุรกิจ แบ่งเป็นหัวข้อได้ดังต่อไปนี้

1. ด้านธุรกิจออนไลน์ (e-Business) มีบริการข้อมูลเกี่ยวกับ
 - (1) การเริ่มต้นทำ e-Business
 - (2) การจดทะเบียน
 - (3) การขอใบอนุญาต
 - (4) การเริ่มต้นสร้างเว็บไซต์
 - (5) ประกาศกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง
 - (6) กำกับดูแลระบบรักษาความปลอดภัย
 - (7) ประกาศและรวบรวมแหล่งข้อมูลฝึกอบรมต่างๆ
2. ด้านการจ้างงาน (Employing People) มีบริการข้อมูลเกี่ยวกับ
 - (1) ประกาศการจ้างและเลิกจ้างคน
 - (2) ประกาศกฎระเบียบการจ้างงาน
 - (3) การพัฒนาทักษะแรงงาน
 - (4) การระงับข้อพิพาท
3. ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม (Environmental Management) มีบริการข้อมูลเกี่ยวกับ
 - (1) ประกาศความสำคัญและติดตามผลกระทบของธุรกิจที่มีต่อสิ่งแวดล้อมซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญด้านเศรษฐกิจของออสเตรเลีย
 - (2) วิธีปฏิบัติการณ์เพื่อลดผลกระทบของธุรกิจให้เหลือน้อยที่สุดต่อสิ่งแวดล้อม
4. ด้านการประกอบธุรกิจอย่างเป็นธรรม (Fair Trading) มีบริการข้อมูลเกี่ยวกับ
 - (1) ติดตามและดูแลการประกอบธุรกิจอย่างเป็นธรรม
 - (2) อำนวยความสะดวกในการจัดหาความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องให้อย่างต่อเนื่อง
 - (3) รักษาระดับมาตรฐานสินค้าและบริการที่ให้กับลูกค้า
5. ด้านการให้ความช่วยเหลือในการขยายธุรกิจ (Grants & Assistance) มีบริการข้อมูลเกี่ยวกับ
 - (1) อำนวยความสะดวกในการขยายธุรกิจ
 - (2) ให้ความช่วยเหลือและ/หรือร่วมในการทำวิจัยพัฒนา
 - (3) สนับสนุนการส่งออกของธุรกิจ
6. ด้านการประกอบธุรกิจที่บ้าน (Home-Based Business) มีบริการข้อมูลเกี่ยวกับ

- (1) ให้คำปรึกษาและแนะนำเรื่องการจดทะเบียนประกอบธุรกิจที่บ้าน
 - (2) อำนวยความสะดวกในการขอใบอนุญาต
 - (3) ให้บริการการเสียภาษีออนไลน์
 - (4) ช่วยเหลือในการจัดหาจัดซื้อประกันภัยที่คุ้มค่า
7. ด้านการ นำเข้า-ส่งออก (Importing & Exporting) มีบริการข้อมูลเกี่ยวกับ
 - (1) ประกาศกฎระเบียบในการนำเข้า-ส่งออก
 - (2) อำนวยความสะดวกในการดำเนินการตามขั้นตอนที่เกี่ยวข้อง
 8. ด้านการทำประกันภัย (Insurance) มีบริการข้อมูลเกี่ยวกับ
 - (1) อำนวยความสะดวกในการทำประกันภัย ประเภทต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
 - (2) ให้ความรู้ด้านการประเมินความเสี่ยง
 9. ด้านทรัพย์สินทางปัญญา (Intellectual Property) มีบริการข้อมูลเกี่ยวกับ
 - (1) รวบรวมประเภทของทรัพย์สินทางปัญญา
 - (2) อำนวยความสะดวกในการให้ความคุ้มครองทรัพย์สินทางปัญญา
 10. ด้านการวิจัยและสถิติ (Market Research & Statistics) มีบริการข้อมูลเกี่ยวกับ
 - (1) รวบรวม ข้อมูลวิจัยทางการตลาด
 - (2) รวบรวม ข้อมูล ลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย คู่แข่งขัน และสถิติต่างๆ
 11. ด้านสุขภาพและความปลอดภัยในที่ทำงาน (Occupational Health & Safety) มีบริการข้อมูลเกี่ยวกับ
 - (1) รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับหน้าที่และความรับผิดชอบต่อสุขภาพในการประกอบอาชีพ
 - (2) ติดตามและดูแลความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน
 12. ด้านการจดทะเบียนและการขอใบอนุญาต (Registration & License) มีบริการข้อมูลเกี่ยวกับ
 - (1) การจดทะเบียนธุรกิจ
 - (2) การขอหมายเลขเสียภาษี
 - (3) การขอใบอนุญาตต่างๆ
 13. ด้านภาษี (Taxation) มีบริการข้อมูลเกี่ยวกับ
 - (1) ประเภทของภาษี
 - (2) การขอหมายเลขเสียภาษี
 - (3) การขอยกเว้นภาษี
 - (4) การจ่ายภาษี
 14. ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง (Tenders & Contracts) มีบริการข้อมูลเกี่ยวกับ
 - (1) การจัดซื้อจัดจ้างโดยภาครัฐ

นอกจากนี้ ได้เปิดตัวเว็บไซต์ใหม่ ³⁴www.consultation.business.gov.au เพื่อให้คำแนะนำแก่ภาคธุรกิจในส่วนที่เกี่ยวข้องกับกฎระเบียบของภาครัฐ ซึ่งปัจจุบันมีภาคธุรกิจมาเป็นสมาชิกแล้วประมาณ 300 ราย

โดยสรุป หน่วยงาน DITR ให้บริการสมาชิกทั้งภาครัฐและเอกชนด้าน Government Business Portal ผ่าน ³⁵<http://business.gov.au> ภายใต้การดำเนินงานของ Department of Industry Tourism and Resources (DITR) โดยมีระยะเวลาปฏิบัติการฯ เริ่มตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 1998 - 2007 รวมเป็นเวลา 9 ปี มีสมาชิกภาคธุรกิจได้สมัครเข้ามาเป็นสมาชิกและใช้บริการประมาณ 9 ล้านรายต่อปี โดยมีประเภทของการปฏิบัติการผ่านเว็บไซต์ ³⁶<http://business.gov.au> ดังนี้
ต่อไปนี่

- (1) รวบรวมข้อมูลและขั้นตอนในการเริ่มต้นประกอบธุรกิจ
- (2) ดำเนินการจดทะเบียนภาษี
- (3) ดำเนินการขอใบอนุญาต
- (4) ประกาศกฎระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
- (5) บริการเชื่อมโยงไปยังหน่วยงานภาครัฐที่รับผิดชอบ
- (6) อำนวยความสะดวกให้แก่ภาคธุรกิจในการค้นหาข้อมูลให้คำปรึกษาอย่างครบวงจรเพื่อเริ่มต้นประกอบธุรกิจ
- (7) อำนวยความสะดวกในการค้นหาหมายเลขทะเบียนธุรกิจแบบออนไลน์ (Australian Business Number: ABN)
- (8) อำนวยความสะดวกในการดาวน์โหลดแบบฟอร์ม จากหน่วยงานต่างๆของภาครัฐ

8.3.3 ประเด็นเกี่ยวกับระบบสนับสนุนในการปฏิบัติการและโครงสร้างทางสถาปัตยกรรมของระบบ ICT ในหน่วยงานภาครัฐ

พบว่ามีการพัฒนาเอกสารคำแนะนำที่มีประโยชน์ต่อสมาชิกพร้อมกับเว็บไซต์ของหน่วยงานของรัฐที่ดูแลอำนวยความสะดวกทั้งในระดับประเทศ และ รัฐรวมถึงเขตปกครองมีลักษณะเป็น คู่มือผู้ประกอบการรายใหม่ ที่มี รายการตรวจสอบตนเองเพื่อเริ่มธุรกิจ (“Newto Business? A checklist for Starting a Business”, Australian Government, www.business.gov.au) ประกอบด้วย 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1. รายการสรุปข้อมูลเกี่ยวกับผู้ประกอบการ

ส่วนที่ 2. รายการละเอียดและคำถามในแต่ละขั้นตอนของการประกอบธุรกิจ ดังนี้

1. ก่อนเริ่มธุรกิจ (Before Start a business) – ตอบคำถามตัวอย่างดังต่อไปนี้
 - *Do you know where to find advise and support?* หากคำตอบได้ที่
 - Small Business Field Officers
www.ausindustry.gov.au
 - Business Enterprise Centers (BECs)
www.beca.org.au
 - Australian Government Regional Information Service (AGRIS)
www.regionalaustralia.gov.au
 - Government Online Directory
www.directory.gov.au
 - Government and Business Associations Directory
www.business.gov.au/directory
 - *Do you know when a hobby becomes a business?* หากคำตอบได้ที่
 - Tax basics for small business booklet
www.ato.gov.au
 - *Have you started planning for your business?* หากคำตอบได้ที่
 - Austrade
www.austrade.gov.au
 - *Do you know how to obtain finance?* หากคำตอบได้ที่
 - Contact local banking and financial institution
 - *Do you know which business structure suits your business?* หากคำตอบได้ที่
 - Sole trader, partnership, trust, company contact Australian Securities & Investments Commission
www.asic.gov.au

- *Have you considered starting as an independent contractor?* หากคำตอบที่
 - Visit Department of Employment and Workplace Relations Workplace Portal at www.workplace.gov.au
 - Visit Tax office at www.ato.gov.au

- 2. เริ่มต้นดำเนินธุรกิจ (When start a business) – ตอบคำถามตัวอย่างดังต่อไปนี้
 - *Have you registered your ABN, GST or other business registrations?* หากคำตอบได้ที่
 - Australian Securities and Investments Commission (ASIC) www.asic.gov.au
 - Australian Business Number (ABN) www.abr.gov.au
 - Tax Office for Tax basics for Small Business Booklet www.ato.gov.au
 - Good and Services Tax (GST) if sales more than \$50,000 www.abr.gov.au
 - Tax Number (TFN) www.abr.gov.au
 - License and Permits www.transactions.business.gov.au and www.business.gov.au/directory
 - *Have you registered your business name?* หากคำตอบได้ที่
 - National Name Index at Australian Securities and Investments Commission (ASIC) www.asic.gov.au
 - Trade Mark Registration at IP Australia www.ipaustralia.gov.au/trademarks/search_index.shtml
 - The Australian Domain Name Administrator (auDA) www.auda.org.au/domains/au-domains
 - *Do you have adequate protection for your intellectual property?* หากคำตอบได้ที่
 - Patents, trade secret, trademarks designs and plant breeder's rights at IP Australia www.ipaustralia.gov.au/smartstart
 - Copyright protection at Attorney-General's Department www.ag.gov.au

- *Have you considered running a home-based business?* หากคำตอบได้ที่
 - Carrying business at home booklet from Tax Office www.ato.gov.au
- *Do you understand your taxation obligations?* หากคำตอบได้ที่
 - Income tax, goods and services tax (GST), capital gains tax (CGT), excise duty, state and local taxes, land tax, stamp duty, tax deduction and claim, business tax from Tax Office at www.ato.gov.au
- *Do you understand your legal requirements?* หากคำตอบได้ที่
 - Legal Issues Guide for Small Business at <http://wblegal.industry.gov.au> and www.business.gov.au/directory
- *Have you set up record keeping and accounting systems?* หากคำตอบได้ที่
 - Download e-Record for free Tax Office Record Keeping software and booklet from Tax office www.ato.gov.au
- *Have you arranged insurance?* หากคำตอบได้ที่
 - Worker compensation insurance, public liability, assets and revenue, accident, illness, professional indemnity, product liability contact Australian Competition and Consumer Commission (ACCC) www.acc.gov.au
- *Do you know how to employ people?* หากคำตอบได้ที่
 - Department of Employment and Workplace Relations? www.workplace.gov.au
 - Office of the Employment Advocate (OEA) www.oea.gov.au
 - Office of Workplace Services (OWS) www.ows.gov.au
 - Australian Job Search website www.jobsearch.gov.au
 - Job Network www.jobnetwork.gov.au
 - Australian Apprenticeships www.australianapprenticeships.gov.au/employer

- Department of Immigration and Multicultural Affairs (DIMA)
www.immi.gov.au/employers
 - Human Rights and Equal Opportunities Commission
www.humanrights.gov.au
 - *Have you considered applying for grants or financial assistance?*
หาคำตอบได้ที่
 - GrantsLink
www.grantslink.gov.au
 - AusIndustry
www.ausindustry.gov.au
 - Small Business Field Office
www.ausindustry.gov.au
 - *Have you considered buying or selling over the internet?* หาคำตอบได้ที่
 - Department of Communications, Information Technology and the Arts (DCITA) e-business guide
www.e-businessguide.gov.au
 - Office of the Privacy Commissioner
www.privacy.gov.au/business
 - SPAM Laws contact Australian Communications and Media Authority (ACMA)
www.spam.acma.gov.au
 - Protect business comply with Trade Practices Act at Australian Competition and Consumer Commission (ACCC)
www.scamwatch.gov.au
 - Get information technology (IT) training at employing people checklist at Department of Education, Science and Training (DEST) www.training.com.au ,
www.business.gov.au/events
3. ชื่อธุรกิจที่ก่อตั้งแล้ว หรือ แฟรนไชส์ (When buy a business) – ตอบคำถามตัวอย่างดังต่อไปนี้
- *Have you considered buying an established business?* หาคำตอบได้ที่
 - Australian Competition and Consumer Commission (ACCC)
www.acc.gov.au
 - Office of the Mediation Adviser
www.mediationadviser.com.au

- *Have you considered buying a new franchise?* หากคำตอบได้ที่
 - Austrade
www.austrade.gov.au

- 4. ดำเนินธุรกิจ (Running Business) – ตอบคำถามตัวอย่างดังต่อไปนี้
 - *Do you know your ongoing employer obligations?* หากคำตอบได้ที่
 - Office of the Employment Advocate (OEA)
www.oea.gov.au
 - Office of Workplace Services (OWS)
www.ows.gov.au
 - Australian Fair Pay Commission
www.fairpay.gov.au
 - Department of Employment and Workplace Relation (DEWR)
www.workchoices.gov.au

 - *Do you understand your occupational health and safety obligations?* หากคำตอบได้ที่
 - Small Business OHS Advisers Programme
www.smallbusinessohs.com.au
 - Office of the Australian Safety and Compensation Council (ASCC)
www.ascc.gov.au

 - *Do you know how to export goods and services?* หากคำตอบได้ที่
 - Austrade
www.austrade.gov.au
 - Australian Customs Service
www.customs.gov.au
 - Export Finance and Insurance Corporation (EFIC)
www.efic.gov.au

 - *Do you know how to import goods and services?* หากคำตอบได้ที่
 - Australian Customs Service
www.customs.gov.au
 - National Industrial Chemicals Notification and Assessment Scheme (NICNAS)
www.nicnas.gov.au
 - Australian Quarantine and Inspection Service (AQIS)
www.aqis.gov.au
 - AusIndustry
www.ausindustry.gov.au

- Australian Competition and Consumer Commission (ACCC)
www.acc.gov.au
- *Have you considered applying for tenders and contracts?* หากคำตอบได้ที่
 - AusTender www.tenders.gov.au
 - Department of Finance and Administration (DOFA)
www.esa.finance.gov.au
 - Industry Capability Network (ICN)
www.icn.org.au
- *Have you considered franchising your own business?* หากคำตอบได้ที่
 - Austrade
www.fta.gov.au

ส่วนที่ 3. มีดัชนีสำหรับค้นหาหน่วยงาน Federal, State, Territory Government Agency ที่อำนวยความสะดวกในระดับปฏิบัติการพัฒนาพาณิชย์ธุรกิจให้กับสมาชิก

8.4 ขอบเขตที่ 4.
ขอบเขตการศึกษาเกี่ยวกับ “การปฏิบัติการประจำวัน ในการให้บริการด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ระหว่างหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง (TAFTA Operations Management Guideline)” และข้อตกลงขบทที่ 11 และข้อที่ 1102-อากรศุลกากร (Customs Duties), 1107-การค้าไร้กระดาษ (Paperless Trading) พบว่ามี ผลลัพธ์ ในการศึกษาดังต่อไปนี้

8.4.1 ประเด็นเกี่ยวกับการปฏิบัติการประจำวันในขบวนการอำนวยความสะดวกด้านการค้า (Daily operation for Trade Administration Process)

พบว่ามีหน่วยงาน [Australian Customs Service](#) เป็นหน่วยงานที่ดำเนินการด้านการให้บริการผ่าน Single Window โดยมีการพัฒนา Single Window ตามมาตรฐานสากล คือ UN/CEFACT Recommendation 33: Guideline on Establishing Single Window และ WCO Data Model และกำลังดำเนินการพัฒนา “APEC Strategic Plan on Single Window” เพื่อจัดทำ “Single Window” ภายในภูมิภาคเอเปค ต่อไป

8.4.2 ประเด็นเกี่ยวกับมาตรฐานของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ในการอำนวยความสะดวกด้านการค้า (Standard format for electronic Trade Administration Documents)

พบว่ามี หน่วยงาน [Australian Customs Service](#) เป็นหน่วยงานที่ดำเนินการด้านการให้บริการผ่าน Single Window โดยได้ประสานกับหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องประมาณ 40 หน่วยงานเพื่อรวบรวมแบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้า-ส่งออกทั้งหมดและนำมาปรับให้สอดคล้องกัน ตลอดจนลดจำนวนแบบ ฟอร์มที่จะต้องการใช้ และได้นำเทคโนโลยีด้าน Public Key Infrastructure รวมทั้ง ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการทำธุรกรรมออนไลน์

8.5 ขอบเขตที่ 5.

ขอบเขตการศึกษาเกี่ยวกับ “การปฏิบัติการสนับสนุนการปฏิบัติการ (TAFTA Infrastructure Implementation Guideline)” และข้อตกลงฯบทที่11 ข้อที่ 1105-การคุ้มครองผู้บริโภคทางออนไลน์ (Online Consumer Protection), ข้อที่ 1106-การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลออนไลน์ (Online Personal Data Protection) พบว่ามีผลลัพธ์ ในการศึกษาครั้งนี้ดังต่อไปนี้

พบว่ามีหน่วยงาน คือ Australian Competition and Consumer Commission (ACCC) เป็น ผู้อำนวยการความสะดวก (administer) และรักษากฎระเบียบในการแข่งขัน (enforcement) ตามที่กำหนดไว้ใน [The Trade Practices Act 1974](#) รวมถึง การกำหนดระเบียบการแข่งขันที่ดี (effective competition) การคุ้มครองผู้บริโภค (consumer protection) และ กำหนดนโยบายในการแข่งขันเป็นระบบในระดับประเทศ (National Infrastructure Services) ดังนั้น ACCC ซึ่ง เป็นองค์กรอิสระในการบังคับใช้กฎหมายจึงมีภารกิจสำคัญ 2 ส่วน คือ

- (1) การบังคับใช้กฎหมายที่กำหนดไว้ใน the Trade Practices Act 1974 และ
- (2) การรับเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจ จากผู้บริโภค และคู่แข่งทางธุรกิจ โดยรวมถึงการซื้อสินค้า/บริการออนไลน์ด้วย ซึ่งบทบาทของ ACCC เป็นทั้งหน่วยงานกำกับดูแล ให้คำแนะนำด้านสิทธิของผู้บริโภค และให้ความรู้ในการประกอบธุรกิจที่ดีแก่ภาคธุรกิจ

8.5.1 ประเด็นเกี่ยวกับ การฟ้องร้องเรื่องทุจริตและความเสียหาย (How the ACCC handles complaints?)

ในการคุ้มครองผู้บริโภค หน่วยงาน ACCC เป็นผู้ดำเนินการเตือนผู้บริโภค รวมถึงมาตรการในการป้องกันตลอดจนการร้องเรียนเมื่อได้รับความเสียหาย ดังตัวอย่างที่เกิดขึ้นและได้ดำเนินการแล้วเป็นจำนวนมากดังตัวอย่างต่อไปนี้

1. การคุ้มครองด้านการเงิน (Money) - ได้มีการให้คำแนะนำดังตัวอย่างต่อไปนี้
 1. ให้หลีกเลี่ยง *Phishing* ซึ่งเป็นการล่อลอบขโมยข้อมูลด้านการเงินผ่านอีเมลโดยอ้างว่าเป็นตัวแทนจาก ธนาคารที่ลูกค้ามีบัญชีโดยขอความร่วมมือด้านความปลอดภัยเพื่อสอบถามข้อมูลส่วนตัวด้านการเงินและบัญชีในธนาคาร
 2. ห้ามจ่ายเงินให้กับบริการเกี่ยวกับการนัดพบหรือหาคู่ที่หลอกลวงในต่างประเทศ
 3. ห้ามจ่ายเงินมากจนน่าสงสัยกับบริการที่ไม่น่าไว้วางใจ
 4. ห้ามโอนเงินให้กับผู้รับที่ไม่รู้จักและถามข้อมูลเกี่ยวกับหมายเลข PINs และรหัสลับ
 5. ห้ามลงทุนในสถาบันการเงินที่ไม่ได้รับการรับรอง
 6. ระวัง Spyware เมื่อเข้าเว็บไซต์ที่ไม่รู้จักจะถูกลักลอบบันทึก IP address และ รหัสเข้าระบบโดยไม่ขออนุญาต
2. การคุ้มครองคอมพิวเตอร์ (Computer)- ได้มีการให้คำแนะนำดังตัวอย่างต่อไปนี้
 1. ดำเนินการ อัปเดตซอฟต์แวร์
 2. ไม่ตอบเมลที่น่าสงสัย
 3. ถ้าไม่แน่ใจในอีเมลที่ได้รับให้ลบทิ้ง
3. การคุ้มครองเอกลักษณ์ (Identity)- ได้มีการให้คำแนะนำดังตัวอย่างต่อไปนี้
 1. ไม่ให้ข้อมูลส่วนตัวกับผู้ถามที่ไม่รู้จัก
 2. ให้ลบข้อมูลใน แฟ้มนำกลับมาใช้ (Recycle bin)
 3. ตรวจสอบ credit report ปีละครั้ง
4. การคุ้มครองโทรศัพท์ (Phone)- ได้มีการให้คำแนะนำดังตัวอย่างต่อไปนี้
 1. คอยระวังข้อความทางโทรศัพท์ที่น่าสงสัย
 2. เลิกโทร เมื่อได้รับข้อความที่ไม่ต้องการ
 3. อย่าให้เบอร์โทรศัพท์กับทุกคนที่ขอ
5. การคุ้มครองตัวเอง (Yourself) - ได้มีการให้คำแนะนำดังตัวอย่างต่อไปนี้
 - ติดตามข่าวประชาสัมพันธ์ ของหน่วยงานของรัฐ
 - ระวัง SCAM watch warnings
 - ติดตามฝ่าย Media Articles
 - รับคำแนะนำและฟ้องร้องผ่านเว็บไซต์ของรัฐ (Provides practical advise and a portal to make complaints www.scamwatch.com.au)
 - เข้าร่วมงานประจำปี Annual Competing Fairly Forum

8.5.2 ประเด็นเกี่ยวกับ การดำเนินการสืบสวน (How the ACCC conducts investigations?)

ในการอำนวยความสะดวกในการสืบสวนกรณีทุจริตที่มีผู้บริโภคนจำนวนหนึ่งแจ้งดำเนินคดี ฝ่าย ACCC จะเป็นผู้ดำเนินการ โดยมีตัวอย่างขั้นตอนดังนี้ (อาจแตกต่างกันแล้วแต่กรณี)

1. ฝ่าย ACCC จะเป็นผู้ดำเนินการ ฟ้องร้องในศาล (Federal Court of Australia) ตามกฎระเบียบที่กำหนดไว้ใน The Trade Practices Act 1974
2. ศาลรับฟ้องและตัดสิน (the Federal Court of Australia granted ex parte orders)
3. ฝ่าย ACCC และผู้กระทำผิดนัดพบกันเพื่อตกลงเรื่องค่าเสียหาย ในกรณีที่ยอมรับความผิด
4. แต่ถ้าผู้กระทำผิด ปฏิเสธที่จะคืนเงินให้กับผู้เสียหาย ฝ่าย ACCC จะดำเนินการสั่งระงับหรือปิดบัญชีที่ผู้กระทำผิดได้ใช้ในการทำทุจริตและรับเงินจากผู้เสียหาย
5. ในกรณีที่ผู้กระทำผิดมีสำนักงานอยู่ในต่างประเทศพบว่า การคืนเงินหรือนำผู้กระทำผิดมาลงโทษทำได้ค่อนข้างยาก ดังนั้นการขอความร่วมมือผ่านสถาบันการเงินหรือธนาคารในการปิดบัญชีของผู้กระทำผิดตามคำสั่งของศาลสามารถช่วยให้ผู้เสียหายได้รับความคุ้มครองจากหน่วยงานของรัฐที่ดูแล

8.5.3 ประเด็นเกี่ยวกับ ความท้าทายในการสืบสวน (Challenges associated with these investigations)

ACCC ได้ดำเนินการให้คำแนะนำดังตัวอย่างต่อไปนี้

1. ให้ความรู้ผ่านการอบรม Education and assistance in consumer protection against SCAMs
2. ให้ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตมีส่วนรับผิดชอบด้วยในกรณีที่มีการทุจริต (Appeal decision against Internet Service Providers)

8.5.4 ประเด็นเกี่ยวกับ ประโยชน์ของความร่วมมือกันในการป้องกันฯของหลายหน่วยงาน (The benefits of cooperation with counterpart agencies)

ได้มีการสร้างความร่วมมือจากหลายหน่วยงานในการเตรียมความพร้อมเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคจากการ ทูจริด (SCAMs) ในระดับระหว่างประเทศ ระดับรัฐรวมถึงเขตปกครอง โดยมี ACCC เป็นผู้ดำเนินการจัดตั้งทีมงานเรียกว่า **"Australian Consumer Fraud Taskforce"** ซึ่งประกอบด้วยหน่วยงานถึง 19 หน่วยงาน ที่มีส่วนในการดูแลและกำกับกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องทั้งในออสเตรเลีย นิวซีแลนด์ ระดับรัฐรวมถึงเขตปกครอง แบ่งเป็น 3 กลุ่มหลักดังนี้

1. ฝ่ายออสเตรเลีย ประกอบด้วย 8 หน่วยงานดังนี้
 1. Attorney General's Department
 2. Australian Bureau of Statistics
 3. Australian Communications and Media Authority
 4. Australian Competition and Consumer Commission
 5. Australian Federal Police (represented by the Australian High Tech Crime Center)
 6. Australian Institute of Criminology
 7. Australian Securities and Investment Commission
 8. The Department of Communications, Information Technology and the Arts
2. ฝ่ายนิวซีแลนด์ ประกอบด้วย 2 หน่วยงานดังนี้
 1. New Zealand Commerce Commission
 2. Ministry of Consumer Affairs
3. ระดับรัฐ และเขตปกครอง (State and Territory Governments) ประกอบด้วย 9 หน่วยงานดังนี้
 1. All State and Territory Police Jurisdictions
 2. Australian Capital Territory-Office of Fair Trading
 3. Consumer Affairs Victoria
 4. New South Wales-Office of Fair Trading
 5. Consumer Affairs Northern Territory
 6. Queensland-Department of Tourism, Fair Trading and Wine Industry Development
 7. South Australia – Office of Consumer and Business Affairs
 8. Tasmania – Office of Consumer Affairs and Fair Trading
 9. Western Australia – Department of Consumer and Employment Protection

นอกจากนี้ยังมี **Taskforce Partner** ซึ่งไม่ได้เป็นหน่วยงานของรัฐ แต่เป็น เอกชน หรือ สมาชิกที่
อยากมีส่วนร่วมในการป้องกันการทุจริต (SCAMs) โดยสมัครเข้าร่วมผ่านเว็บไซต์ ได้ที่
"SCAMwatch" Website www.scamwatch.gov.au และ ร่วมในโครงการสำรวจการทำ SCAM
ได้ที่ "The Australian Institute of Criminology" [http://www.aic.gov.au/surveys/acft./](http://www.aic.gov.au/surveys/acft/)

โดยสรุป พบว่าการทำงานของ ACCC แบ่งเป็น 3 ส่วนหลัก คือ

1. การคุ้มครองผู้บริโภค โดยป้องกันการโฆษณาเกินจริง และหลอกลวง การควบคุมธุรกิจบน
อินเทอร์เน็ต และการให้ความรู้/คำแนะนำเรื่องสิทธิของผู้บริโภค
2. กาส่งเสริมให้มีการแข่งขันของภาคธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ
3. การควบคุมตลาดบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ไฟฟ้า โทรคมนาคม การบิน และรถไฟ
 เป็นต้น

สิ่งที่อยู่นอกเหนือหน้าที่ของ ACCC เช่น ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับรัฐบาลท้องถิ่น (เช่น การ
รับประกัน เจื่อนไซ และการคืนสินค้า) การไกลเกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้บริโภคและผู้ขาย การให้
คำปรึกษาด้านกฎหมาย และการรับรองธุรกิจของบุคคลธรรมดา

จากการดำเนินงานตั้งแต่ปี 2002-2007 พบว่า สถิติการร้องเรียนออนไลน์ของปี 2002-2004 มี
ลักษณะเป็น Flat Shape แต่ในปี 2005-2007 สถิติการร้องเรียนเพิ่มสูงขึ้น เป็น Sharp Shape
อาจจะเนื่องมาจากธุรกิจส่วนมากเริ่มทำธุรกรรมออนไลน์มากขึ้น โดยเรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่จะ
เป็นเรื่องการโฆษณาเกินจริง และหลอกลวง ซึ่ง ACCC มีอำนาจในการสั่งปิดเว็บไซต์ และนำ
เรื่องส่งฟ้องศาลได้

ผู้บริโภคสามารถร้องเรียนได้หลายช่องทาง ได้แก่ จดหมาย อีเมล โทรศัพท์ เว็บไซต์ และผ่าน
ทางสำนักงาน โดยการร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ (ประมาณ 300 ราย/วัน) และอีเมล (ประมาณ 50
ฉบับ/วัน) เป็นช่องทางติดต่อหลักของ ACCC ซึ่งการร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ของ ACCC จะ
ทำเป็น **InfoCenter** มีการพัฒนาโปรแกรมเพื่อรับเรื่องร้องเรียน และอบรมพนักงาน (ส่วนใหญ่
เป็นพนักงานนอกเวลา เช่น นักศึกษา) ให้มีความรู้เบื้องต้นเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภค กฎหมายที่
เกี่ยวข้อง และการจัดการกับข้อร้องเรียน (เช่น ต้อง capture หน้าเว็บไซต์ที่ถูกร้องเรียน การ
ค้นหาข้อมูลการจดทะเบียน ที่อยู่ ชื่อเจ้าของเว็บไซต์ เป็นต้น) แต่ถ้าเป็นข้อร้องเรียนร้ายแรงซึ่ง
โดยมากจะเกี่ยวข้องกับ Competition Law จะถูกส่งต่อให้เจ้าหน้าที่ของ ACCC

ACCC ได้จัดตั้ง Intelligence Unit ในการรวบรวมและวิเคราะห์สถิติข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้น เพื่อ
จัดทำเป็นรายงานเสนอต่อคณะกรรมการ และทำสรุปในจดหมายข่าวเพื่อเผยแพร่

การจัดการข้อร้องเรียนระหว่างประเทศ ACCC ได้จัดทำ MOU กับ Federal Trade Commission
สหรัฐอเมริกา เพื่อจัดการข้อร้องเรียนระหว่างกัน

นอกจากนี้ ACCC ยังเป็นสมาชิกของ International Consumer Protection and Enforcement Network (ICPEN) ซึ่งเป็นเครือข่ายหน่วยงานภาครัฐจำนวน 33 ประเทศที่ดูแลด้าน Fair Trading และการคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีการประชุมปีละ 2 ครั้ง เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลเกี่ยวกับการทำธุรกรรมข้ามพรมแดนที่จะมีผลกระทบต่อผู้บริโภค และยังมีการประชุมผ่าน Teleconference ทุกเดือน

ผู้บริโภคที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการซื้อสินค้าออนไลน์ระหว่างประเทศสมาชิก ICPEN สามารถร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ www.econsumer.gov ซึ่งอยู่ภายใต้การดูแลของ Federal Trade Commission อีกทั้ง ยังเป็นแหล่งรวบรวมความรู้ในการซื้อสินค้าออนไลน์ และวิธีการจัดการข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้น

9. ข้อเสนอแนะรูปแบบความร่วมมือระหว่างไทย-ออสเตรเลียเพื่อดำเนินการตามข้อตกลงเขตการค้าเสรีไทย-ออสเตรเลีย สาขาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

กรุณาดู “ภาพรวมหลักเกณฑ์ของออสเตรเลียที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้” ในการร่างข้อเสนอแนะรูปแบบความร่วมมือระหว่างไทย-ออสเตรเลียเพื่อดำเนินการตามข้อตกลงเขตการค้าเสรีไทย-ออสเตรเลีย สาขาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ แบ่งตามขอบเขตการศึกษาและข้อตกลงฯ รวมถึงหน่วยงานหลักที่อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติการฯ” ดังในภาพที่ 7

ภาพที่ 7 ภาพรวมหลักเกณฑ์ของออสเตรเลียที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้

บทที่ 11: พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (TAFTA Chapter 11: Electronic Commerce-)		ก1	ก2	ก3	ก4	ก5
เลขที่ (Number)	หัวข้อตกลง (Article Title)	หลักเกณฑ์ที่ 1 (Guideline 1) TAFTA e-Commerce Implementation Program Coordination	หลักเกณฑ์ที่ 2 (Guideline 2) TAFTA e-Commerce Implementation Development Lifecycle	หลักเกณฑ์ที่ 3 (Guideline 3) TAFTA e-Commerce Implementation Technology Management	หลักเกณฑ์ที่ 4 (Guideline 4) TAFTA e-Commerce Implementation Daily Operation Management	หลักเกณฑ์ที่ 5 (Guideline 5) TAFTA e-Commerce Implementation Infrastructure Management
1102	อากรศุลกากร (Customs Duties)				CUSTOMS (1)	
1103	กรอบของกฎระเบียบธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (Domestic Regulatory Framework)	<i>e-strategyguide.gov.au</i>		DCITA (2)		<i>Consumer Fraud Taskforce</i>
1104	การยืนยันตัวตนทางอิเล็กทรอนิกส์และใบรับรองดิจิทัล (Electronic Authentication and Digital Certificate)		AGIMO (3)	<i>Government Portal e-businessguide.gov.au</i>	<i>Single Window</i>	
1105	การคุ้มครองผู้บริโภคทางออนไลน์ (Online Consumer Protection)					ACCC (5)
1106	การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลออนไลน์ (Online Personal Data Protection)		<i>Gatekeeper Framework</i>			ACCC (5)
1107	การค้าไร้กระดาษ (Paperless Trading)				CUSTOMS (1)	
1108	ความร่วมมือด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (Cooperation on e-Commerce)	DCITA (2)	<i>Gatekeeper Framework</i>	<i>Government Portal e-businessguide.gov.au</i>		
หน่วยงานประเทศไทย		กระทรวงพาณิชย์	MICT	MICT	MICT	สคบ., สขร.
		ETCS	กระทรวงพาณิชย์, ETCS	กระทรวงพาณิชย์	กรมศุลกากร	ETCS
หน่วยงานประเทศออสเตรเลีย		DCITA (2)	AGIMO (3)	DCITA(2), DITR (11)	CUSTOMS (1)	ACCC (5)
<p>Note: Relevant Delegates from Australia State Offices</p> <p>21. Australian Customs Service (CUSTOMS) 22. Department of Communications, Information Technology & the Arts (DCITA) 23. Australian Government Information Management Office (AGIMO) 24. The Treasury 25. Australian Competition & Consumer Commission (ACCC)</p>		<p>26. Office of Fair Trading 27. Attorney-General's Department 28. Office of the Privacy Commissioner 29. Department of Foreign Affairs and Trade (DFAT) 30. Australia-Thailand Institute (ATI)</p>	<p>หน่วยงานไทย MICT= กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Ministry of Information Communication and Technology) ETCS = สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Transactions Commission Secretariat)</p>			

(ต่อ)

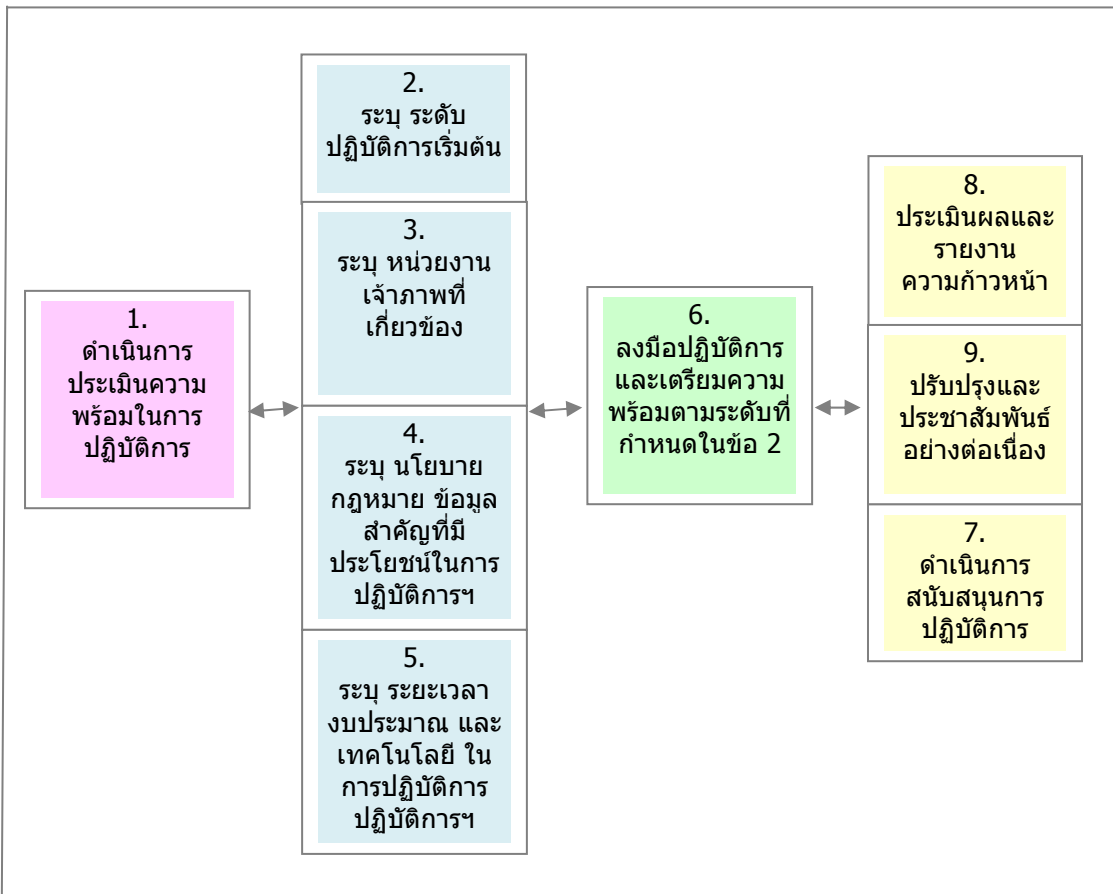
หลักเกณฑ์ที่	สรุป หลักเกณฑ์ที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้	หน่วยงานหลักที่เกี่ยวข้องของในการอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติภารกิจของ	
		ไทย	ออสเตรเลีย
1	การนำหลักเกณฑ์ของ "e-strategy guide" ผ่านเว็บไซต์ www.e-strategyguide.gov.au ของออสเตรเลียมาประยุกต์ใช้ใน <u>"การสร้างความร่วมมือ"</u> ในการปฏิบัติภารกิจระหว่างสมาชิก (ภาครัฐ) ของไทยภายใต้ TAFTA	<ul style="list-style-type: none">- กระทรวงพาณิชย์- สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์	Department of Communication, Information Technology and Arts (DCITA)
2	การนำหลักเกณฑ์ของ "ใบรับรองดิจิทัล" และ "Gatekeeper Framework for the use of PKI" ของออสเตรเลียมาประยุกต์ใช้ใน <u>"การสร้างความน่าเชื่อถือ"</u> ในการปฏิบัติภารกิจระหว่างสมาชิก (ภาครัฐ) ของไทยภายใต้ TAFTA	<ul style="list-style-type: none">- กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร- กระทรวงพาณิชย์- สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์	Australian Government Information Management Office (AGIMO)
3	การนำหลักเกณฑ์ของ "Government Business Portal" ยอดนิยม ของออสเตรเลียมาประยุกต์ใช้ใน <u>"การจัดความพร้อมเพรียงด้านเทคโนโลยี"</u> เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติภารกิจระหว่างสมาชิก (ภาครัฐ) ของไทยภายใต้ TAFTA	<ul style="list-style-type: none">- กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร- กระทรวงพาณิชย์	<ul style="list-style-type: none">- Department of Communication, Information Technology and Arts (DCITA)- Department of Industry Tourism and Resources (DITR)
4	การนำหลักเกณฑ์ของ "Single Window" ของออสเตรเลียมาประยุกต์ใช้ใน <u>"การอำนวยความสะดวกด้านการค้าไร้กระดาษ"</u> และ <u>"แบบมาตรฐานเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ในการค้าไร้กระดาษ"</u> เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติภารกิจ ในระดับประจำวัน ระหว่างสมาชิก (ภาครัฐ) ของไทยภายใต้ TAFTA	<ul style="list-style-type: none">- กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร- กรมศุลกากร	CUSTOMS
5	การนำหลักเกณฑ์ของ "Consumer Fraud Taskforce" ของออสเตรเลียมาประยุกต์ใช้ใน <u>"การคุ้มครองผู้บริโภค"</u> เพื่อสนับสนุนและสร้างความร่วมมือที่พร้อมในการติดตามการปฏิบัติภารกิจระหว่างสมาชิก (ภาครัฐ) ของไทยภายใต้ TAFTA	<ul style="list-style-type: none">- สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค- สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ- สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์	<ul style="list-style-type: none">- Australian Competition and Consumer Commission (ACCC)- Office of the Privacy Commissioner

10. สรุป ข้อเสนอแนะในการเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติกรฯเพื่อดำเนินการตามกรอบความตกลงเขตการค้าเสรีไทย-ออสเตรเลีย สาขาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

สรุปข้อเสนอแนะในการร่าง “แผนปฏิบัติการ” ที่เหมาะสมของแต่ละหน่วยงานสามารถดำเนินการเป็นลำดับ 9 ลำดับ ในตารางต่อไปนี้

ลำดับที่	กิจกรรมที่ดำเนินการปฏิบัติกรฯ
1	ดำเนินการประเมินความพร้อมในการปฏิบัติกร
2	ระบุ ระดับปฏิบัติการเริ่มต้น
3	ระบุ หน่วยงานเจ้าภาพที่เกี่ยวข้อง
4	ระบุ นโยบาย กฎหมาย ข้อมูลสำคัญที่มีประโยชน์ในการปฏิบัติกรฯ
5	ระบุ ระยะเวลา งบประมาณ และ เทคโนโลยี ในการปฏิบัติกร
6	ลงมือปฏิบัติการและเตรียมความพร้อมตามระดับที่กำหนดในข้อ 2
7	ดำเนินการสนับสนุน
8	ประเมินผลและรายงานความก้าวหน้า
9	ปรับปรุงและประชาสัมพันธ์ อย่างต่อเนื่อง

สำหรับลำดับในการร่างแผนปฏิบัติการฯ สามารถเริ่มต้นที่ ลำดับที่ 1 เสร็จแล้วเริ่ม ลำดับที่ 2, 3, 4 และ 5 พร้อมกัน เมื่อเสร็จแล้วจึงเริ่มลำดับที่ 6 สำหรับลำดับที่ 7, 8 และ 9 สามารถเริ่มได้พร้อมกันหรือหลังลำดับที่ 6 อย่างต่อเนื่องและตามการเปลี่ยนแปลงของข้อตกลงฯ ดังในภาพต่อไปนี้



ดังนั้นในการปฏิบัติการเริ่มต้นที่เหมาะสมและนำมาซึ่งความพร้อมเพรียงในการปฏิบัติการ คือ

ลำดับที่ 1 - ดำเนินการประเมินความพร้อมในการปฏิบัติการ

ดำเนินการ "ประเมินความพร้อมของหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ" ยกตัวอย่างเช่น ทุกๆ วัน สัปดาห์ เดือน ไตรมาส ครึ่งปี หรือ ปี โดยใช้ "คำถาม" ที่ถามเกี่ยวกับ

- (1) ความตั้งใจของผู้ปฏิบัติการฯ
- (2) คุณสมบัติของผู้ปฏิบัติการฯ
- (3) ความพร้อมเพรียงของหน่วยงาน และ
- (4) สิ่งแวดล้อมที่อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติการของหน่วยงานปฏิบัติการ

ตั้งตัวอย่างคำถามในข้อ **10.1**

ถึงแม้ว่า "ผลลัพธ์ของการประเมินผลด้านความพร้อมในการปฏิบัติการ" ไม่ สามารถรับประกันความสำเร็จของการปฏิบัติการ ในภายหลัง แต่ผลรวมของ "คะแนนระดับความพร้อม" ที่ได้จากการสำรวจในลำดับที่ 1 นี้สามารถนำไปใช้ใน การระบุ ระดับเริ่มต้นในการปฏิบัติการที่เหมาะสม ในลำดับที่ 2 ต่อไป

10.1 ตัวอย่าง-คำถามที่ใช้ในการสำรวจความพร้อมของผู้ปฏิบัติการด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ตาม ข้อตกลงTAFTA

คำถาม		ระดับความพร้อม (1=ไม่มี, 2= น้อย, 3=ปานกลาง, 4=สูง, 5=สูงมาก)				
		1	2	3	4	5
ส่วนที่ 1	ความตั้งใจของผู้ปฏิบัติการฯ					
1	มีความต้องการเพิ่มปริมาณการค้าของไทยในการค้าระหว่างไทย-ออสเตรเลีย	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	มีความต้องการรับการฝึกทักษะในการปฏิบัติการอย่างต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	มีความพร้อมในการรับความกดดันระหว่างประเทศเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงวิธีปฏิบัติการ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ส่วนที่ 2	คุณสมบัติของผู้ปฏิบัติการฯ					
1	มีความสามารถในการปรับตัวและรับการเปลี่ยนแปลงในการปฏิบัติการฯ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	มีความชำนาญและประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติการฯ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	มีความสามารถในการสร้างความก้าวหน้าและความสำเร็จในการปฏิบัติการฯ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	มีความสามารถในการชักชวน ส่งเสริมให้มีผู้มารับบริการผ่านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ส่วนที่ 3	ความพร้อมของหน่วยงานปฏิบัติการฯ					
1	มีพื้นที่จัดสรรไว้ให้ผู้ปฏิบัติการฯดำเนินการ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	มีผู้ปฏิบัติการฯตามจำนวนที่กำหนด	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	มีหลักสูตรฝึกทักษะของผู้ปฏิบัติการฯอย่างต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	มีคอมพิวเตอร์ที่พร้อมปฏิบัติการฯตามจำนวนที่กำหนดตลอดเวลา	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	มีระบบสื่อสาร อินเทอร์เน็ตที่พร้อมปฏิบัติการฯตามจำนวนที่กำหนดตลอดเวลา	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ส่วนที่ 4	สิ่งแวดล้อมของหน่วยปฏิบัติการ					
1	มี นโยบาย วัตถุประสงค์ เป้าหมายและ ดัชนีชี้วัด และคู่มือปฏิบัติการฯที่ชัดเจนและง่ายต่อการปฏิบัติ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	มีการส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดความร่วมมือ ร่วมใจ ในหน่วยงาน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	มีการส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดความเกรงใจซึ่งกันและกันขณะปฏิบัติการ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	มีการส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดการติดต่อสื่อสาร	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	มีการติดตาม เอาใจใส่ เรียนรู้ และ ฝึกปฏิบัติเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงวิธีการปฏิบัติการฯ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
รวมคะแนนความพร้อม						
คะแนนความพร้อม: 0-17=ไม่มี,18-34=น้อย,35-51=ปานกลาง,52-68=สูง,69-85=สูงมาก						

ลำดับที่ 2 - ระบุ ระดับปฏิบัติการเริ่มต้น

นำหลักการประเมินความพร้อมของผู้ปฏิบัติการ 7 ระดับ (ภาพที่ 1) มาวิเคราะห์ร่วมกับ “คะแนนระดับความพร้อม” ที่ได้จาก “การสำรวจความพร้อมของหน่วยงาน” โดยใน คอลัมภ์ที่ 4 ของ “ตารางระดับความพร้อมและวิธีการรณรงค์สร้างความพร้อมในแต่ละระดับเริ่มต้นปฏิบัติการ” (10.2) จะแสดงถึง “คะแนนความพร้อมของหน่วยงาน” ตัวอย่างเช่น ถ้าหน่วยงานประเมินความพร้อมได้ 20 คะแนน แสดงว่า หน่วยงานมีความพร้อมในระดับที่ 4 คือ มีการเตรียมการวางแผนเพื่อปฏิบัติการ โดยในตารางได้นำเสนอวิธีการรณรงค์เพื่อสร้างความพร้อมให้หน่วยงาน นอกจากนี้ ยังเสนอแนะว่า หน่วยงานควรเริ่มปฏิบัติการในขั้นที่ 3 คือ การปฏิบัติการในระยะต้น (ข้อ 10.3) อ้างอิงจากภาพที่ 3

หลังจากนั้น “นำผลลัพธ์” ที่ได้จากลำดับที่ 1 และ 2 มาสรุปตามข้อตกลงแต่ละข้อของไทย และออสเตรเลีย ดังตัวอย่างในข้อ 10.4 “สรุปผลสำรวจความพร้อมและระดับเริ่มต้นในการปฏิบัติการของแต่ละข้อตกลงฯ ของไทยและออสเตรเลีย” เพื่อใช้ในการปฏิบัติการฯ ในลำดับที่ 6 ต่อไป

10.2 ตารางระดับความพร้อมและวิธีการรณรงค์สร้างความพร้อมในแต่ละระดับปฏิบัติการ

1	2	3	4	5
ระดับ ที่	ระดับความพร้อม	วิธีการรณรงค์สร้างความพร้อม	คะแนน ความพร้อม	เริ่ม ปฏิบัติการฯ ขั้นที่ *
1	ไม่ได้รับเรื่องการ ปฏิบัติการ	(1) เยี่ยมทีละหน่วยงาน ผู้นำ และสมาชิกที่ เกี่ยวข้อง (2) เยี่ยมกลุ่มปฏิบัติการย่อยๆ (3) โทรศัพท์ชักชวนเพื่อนและผู้สนับสนุนที่ มุ่งหวังในการปฏิบัติการ	0-5	-
2	ปฏิเสธไม่ยอมรับ การปฏิบัติการ	(1) ชักชวนให้เห็นประโยชน์และความหวังใน การปฏิบัติว่าเป็นไปได้ไม่ยาก (2) ทำความเข้าใจถึงผลดีผลเสียในระดับ หน่วยงานและระดับประเทศ	6-10	1
3	รับทราบการ ปฏิบัติการคร่าวๆ	(1) ให้ความรู้ รายละเอียด ความชัดเจนใน การปฏิบัติการ (2) เยี่ยมชมหน่วยงานที่ปฏิบัติการแล้ว	11-17	2
4	มีการเตรียมการ วางแผนเพื่อ ปฏิบัติการ	(1) จัดประชุมและนำเสนอแผนปฏิบัติการ โดยใช้สื่ออย่างเป็นทางการ (2) แวะเยี่ยมและรับฟังประเด็นสำคัญจาก หัวหน้างานที่เกี่ยวข้องเพื่อเตรียมการ สนับสนุนและทบทวนความตั้งใจความ พยายามและผลประโยชน์ที่คาดว่าจะ ได้รับ	18-34	3
5	มีการเตรียม ทรัพยากรเพื่อใช้ ในการปฏิบัติการ	ดำเนินการวางแผนปฏิบัติการอย่างละเอียด เพื่อกำหนดหรือระบุผู้รับผิดชอบ และมอบ อำนาจในการปฏิบัติการ	35-51	4
6	เริ่มดำเนินการ ปฏิบัติการ	(1) มีการกำหนด นโยบาย หลักเกณฑ์ และ คู่มือในการปฏิบัติการใกล้แล้วเสร็จ (2) สร้างความกระตือรือร้น ความตั้งใจสูง และ ความรู้สึกใหม่ ที่ยังไม่มมีปัญหา	52-68	5
7	มีดำเนินการ ปฏิบัติการอย่าง ต่อเนื่อง	สนับสนุนการปฏิบัติการและอำนวยความสะดวก สะดวกอย่างดีและต่อเนื่อง	69-85	6

* กรณาดูรายละเอียดของขั้นตอนในการปฏิบัติการฯในหน้าต่อไป

10.3 หลักเกณฑ์ในการดำเนินการปฏิบัติกรฯ 6 ขั้นตอน (กรณีกลับไปดู ภาพที่ 3)

ขั้นที่	ระดับปฏิบัติการ	หลักการที่ใช้	วิธีดำเนินการปฏิบัติกร	ดัชนีวัด/ผลลัพธ์
1	สำรวจและสร้างการยอมรับ	ใช้หลักการตลาดการพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม	สำรวจความต้องการและความตั้งใจในการปฏิบัติกรของผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกันถึงประโยชน์ข้อดีข้อจำกัดที่มีผลกระทบต่อปริมาณการค้าระหว่างประเทศตามข้อตกลงฯ ระหว่างไทยและออสเตรเลีย	ผู้ปฏิบัติกรฯ ตัดสินใจยอมรับและจะปฏิบัติกรตามข้อตกลงฯ
2	การติดตั้งการปฏิบัติกรฯ	ใช้หลักการคำนวณ "คิดค่าใช้จ่ายในการเริ่มต้นที่จำเป็นก่อน" เพื่อให้การเริ่ม ปฏิบัติกรระยะเริ่มต้นง่ายขึ้น	จัดเตรียมความพร้อมหลายด้านดังนี้ 1. งบประมาณ 2. ผู้ปฏิบัติกร 3. นโยบายและคู่มือปฏิบัติกร 4. การประสานงาน 5. ดัชนีและผลลัพธ์ที่คาดหวัง 6. การรายงานความก้าวหน้า 7. จัดหาและเตรียมอุปกรณ์ การสื่อสาร เวลา สถานที่ บุคลากร และการอบรมฝึกทักษะให้พร้อม	มีความพร้อมด้านการจัดหาและอบรม ผู้ปฏิบัติกรฯ อุปกรณ์ การสื่อสารระหว่างประเทศ สถานที่ นโยบาย คู่มือการปฏิบัติกร งบประมาณ และ ค่าใช้จ่าย (สำรอง) เพื่อความสะดวกในการเตรียม การเริ่มปฏิบัติกรในขั้นต่อไป
3	การปฏิบัติกรในระยะต้น	ใช้หลักการสร้างขวัญกำลังใจเพื่อลดความวิตกกังวล การเปลี่ยนใจในการลงทุน รวมถึงความพยายามในการลดความยุ่งยาก ในการปฏิบัติกร	เตรียมและฝึกซ้อมทักษะของผู้ปฏิบัติกร ด้านภาษาและวัฒนธรรมในการปฏิบัติกร การจัดตารางเวลา สร้างความรู้จักความเข้าใจระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ตรงกันและพร้อมกันตามจุดปฏิบัติกรที่กำหนดไว้	ผลลัพธ์ในขั้นตอนนี้ ถ้าพบว่ามีอุปสรรคมาทาบความตั้งใจและการสนับสนุนอย่างต่อเนื่องจะมีผลต่อการยุติกรปฏิบัติกร ในทางกลับกันถ้าประสบความสำเร็จมาก ๆ จะสร้างความมั่นใจและกำลังใจในการปฏิบัติกรในขั้นต่อไปมากยิ่งขึ้น
4	การปฏิบัติกรอย่างสมบูรณ์	ใช้หลักการประสาน งานและสร้างเครือข่ายเชื่อมโยงทุกหน่วยงานทั้งทางด้านนโยบายและวิธีการปฏิบัติกรที่เกี่ยวข้อง	การปฏิบัติกรฯ กลายเป็นส่วนหนึ่งของงานที่ปฏิบัติกรในระดับประจำวัน	มีการปฏิบัติกรอย่างพร้อมเพรียงมีประสิทธิภาพ และคุณภาพตามความต้องการของข้อตกลงฯ

(ต่อ)

ขั้นที่	ระดับปฏิบัติการ	หลักการที่ใช้	วิธีดำเนินการปฏิบัติการ	ดัชนีวัด/ผลลัพธ์
5	การเปลี่ยนแปลงให้ดีขึ้น	แสวงหาโอกาสในการแข่งขันและการสร้างเปลี่ยนแปลงที่ต่อการปรับปรุงมาตรฐานในการปฏิบัติการให้ดีและสะดวกมากยิ่งขึ้น	แบ่งผู้ปฏิบัติการเป็นกลุ่มตามความสามารรถเพื่อแสวงหาวิธีปฏิบัติ การที่ทันสมัยทันต่อการเปลี่ยนแปลง (เช่นของออสเตรเลีย) ที่มีประโยชน์ต่อไทยในระยะยาว	ผู้ปฏิบัติการนำวิธีปฏิบัติ การที่ดีสะดวกทันสมัยขึ้นทำให้มีผู้มาใช้บริการมากขึ้นส่งผลให้ปริมาณการค้าระหว่างสองประเทศมีความสมดุลยิ่งขึ้น
6	การปฏิบัติการอย่างยั่งยืน	รักษาการปฏิบัติการให้มีประสิทธิภาพและคุณภาพทันต่อการเปลี่ยนแปลงของ ความต้องการของ ไทย และออสเตรเลียอย่างต่อเนื่อง	ติดตามเฝ้าระวังและระดมเร่งให้ผู้ปฏิบัติการทบทวนทักษะให้พร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงของความ ต้องการระหว่างประเทศเนื่องจากผลกระทบด้านเศรษฐกิจสังคมการเงินการเมืองและชุมชนของผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งสองประเทศ	มีความตั้งใจในการปฏิบัติการอย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลามากกว่า 2-4 ปี และต่อไป

10.4 สรุปผลสำรวจความพร้อมและระดับเริ่มต้นในการปฏิบัติการของแต่ละข้อตกลงฯ ของไทยและออสเตรเลีย

นำผลการดำเนินการประเมินความพร้อมในลำดับที่ 1 ข้อ **10.1** และ นำผลลัพธ์มาใช้ในการระบุระดับเริ่มปฏิบัติการขั้นที่ในข้อ **10.2** มาสรุปรวมกันตามข้อตกลงต่างๆ ดังใน ตัวอย่างตารางข้างล่างต่อไปนี้ เพื่อเปรียบเทียบความพร้อมการดำเนินงานตามข้อตกลงฯ ระหว่างไทยและออสเตรเลีย

เริ่มปฏิบัติการฯ ขั้นที่	TAFTA บทที่11: พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ – ข้อตกลงเลขที่													
	1102		1103		1104		1105		1106		1107		1108	
	อาคารศุลกากร		กรอบของกฎระเบียบธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์		การยืนยันบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์และใบรับรองดิจิทัล		การคุ้มครองผู้บริโภคออนไลน์		การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลออนไลน์		การค้าไร้กระดาษ		ความร่วมมือด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	
	ไทย	AUS	ไทย	AUS	ไทย	AUS	ไทย	AUS	ไทย	AUS	ไทย	AUS	ไทย	AUS
1														
2														
3														
4														
5														
6														

ลำดับที่ 3 - ระบุ หน่วยงานเจ้าภาพที่เกี่ยวข้อง

ในลำดับนี้ให้ ดำเนินการรวบรวม "หน่วยงาน" ที่ทำหน้าที่เป็น

- (1) ผู้กำหนดนโยบาย
- (2) ผู้ปฏิบัติการ และ
- (3) ผู้กำกับดูแล และ ผู้ตรวจสอบ

ที่เกี่ยวข้องกับข้อตกลงฯทั้งไทยและออสเตรเลีย รวมถึง ระบุ "หน่วยงานเจ้าภาพ" ที่เหมาะสมตรงตามพันธกรณีหลักของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการดำเนินการร่างแผนแนวทางเตรียมความพร้อมของไทยในการปฏิบัติการตามกรอบความตกลงการค้าเสรีไทย-ออสเตรเลียสาขาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ดังตัวอย่างในข้อ **10.5**

10.5 สรุป หน่วยงานเจ้าภาพที่เหมาะสมในการดำเนินการวางแผนแนวทางเตรียมความพร้อมของไทย
ในการปฏิบัติการตามกรอบความตกลงการค้าเสรีไทย-ออสเตรเลียสาขาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

ผลลัพธ์จาก การศึกษาและสำรวจพบว่า มีหน่วยงานที่เหมาะสมเป็นเจ้าภาพ ในการดำเนินการ
วางแผนแนวทางปฏิบัติการที่ตรงตามพันธะกรณีหลักของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ของไทยและ
ออสเตรเลีย ดังตัวอย่าง ในตารางต่อไปนี้

ตัวอย่าง – ตารางแสดงผลสำรวจหน่วยงานเจ้าภาพที่เกี่ยวข้องของไทยและออสเตรเลีย

TAFTA บทที่11: พาณิชย์ อิเล็กทรอนิกส์ ข้อตกลงฯที่	หน่วยงานเจ้าภาพที่เกี่ยวข้องของไทยและออสเตรเลีย					
	ไทย			ออสเตรเลีย		
	ผู้กำหนด นโยบาย	ผู้ปฏิบัติการ	ผู้กำกับดูแล ผู้ตรวจสอบ ผู้ควบคุม	ผู้กำหนด นโยบาย	ผู้ปฏิบัติการ	ผู้กำกับดูแล ผู้ตรวจสอบ ผู้ควบคุม
1102 – อากาศศุลกากร	กระทรวงการคลัง	กรมศุลกากร	กรมศุลกากร	Australian Customs Service	Australian Customs Service	
1103 – กรอบของ กฎระเบียบ ธุรกรรมทาง อิเล็กทรอนิกส์	คณะกรรมการธุรกรรม ทางอิเล็กทรอนิกส์	ภาครัฐและ ภาคเอกชนที่ เกี่ยวข้องกับการทำ ธุรกรรมทาง อิเล็กทรอนิกส์	1. คณะกรรมการ ธุรกรรมทาง อิเล็กทรอนิกส์ 2. กระทรวง เทคโนโลยี สารสนเทศและ การสื่อสาร	Department of Communications Information Technology and the Arts (DCITA)	Department of Communications Information Technology and the Arts (DCITA): <i>"Government Portal" Team</i>	
1104 – การยืนยันตัว บุคคลทาง อิเล็กทรอนิกส์ และใบรับรองดิจิทัล	คณะกรรมการธุรกรรม ทางอิเล็กทรอนิกส์	1. สำนักบริการ เทคโนโลยี สารสนเทศภาครัฐ 2. บริษัทไทยดิจิทัล ไอดี จำกัด 3. บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) 4. บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) 5. บริษัท แมกซ์ เซฟ ริงส์ (ประเทศ ไทย) จำกัด 6. กรมศุลกากร 7. ธนาคารแห่ง ประเทศไทย	กระทรวงเทคโนโลยี สารสนเทศและการ สื่อสาร	1. Department of Communications Information Technology and the Arts (DCITA) 2. Australian Government Information Management Office (AGIMO)	Department of Communications Information Technology and the Arts (DCITA): <i>"The Gatekeeper Framework" Team</i>	

TAFTA บทที่11: พาณิชย์ อิเล็กทรอนิกส์ ข้อตกลงฯที่	หน่วยงานเจ้าภาพที่เกี่ยวข้องของไทยและออสเตรเลีย					
	ไทย			ออสเตรเลีย		
	ผู้กำหนด นโยบาย	ผู้ปฏิบัติการ	ผู้กำกับดูแล ผู้ตรวจสอบ ผู้ควบคุม	ผู้กำหนด นโยบาย	ผู้ปฏิบัติการ	ผู้กำกับดูแล ผู้ตรวจสอบ ผู้ควบคุม
		8. สำนักงาน คณะกรรมการ กำกับหลักทรัพย์ และตลาด หลักทรัพย์ 9. สำนักงานป้องกัน และปราบปราม การฟอกเงิน				
1105 –การคุ้มครอง ผู้บริโภคทาง ออนไลน์	1. สำนักงาน คณะกรรมการ คุ้มครองผู้บริโภค - คณะกรรมการ คุ้มครองผู้บริโภค ตามพรบ.คุ้มครอง ผู้บริโภคฯ มาตรา 10 - คณะกรรมการขาย ตรงและตลาดแบบ ตรงตาม พรบ. ขาย ตรงฯ มาตรา13 2. กระทรวง เทคโนโลยี สารสนเทศและ การสื่อสาร	1. สำนักงาน คณะกรรมการ คุ้มครองผู้บริโภค 2. กระทรวง เทคโนโลยี สารสนเทศและ การสื่อสาร 3. กรมพัฒนาธุรกิจ การค้า	สำนักงาน คณะกรรมการ คุ้มครองผู้บริโภค	The Treasury	Australian Competition & Consumer Commission (ACCC): <i>"Consumer Fraud Taskforce" Team</i>	Australian Competition & Consumer Commission (ACCC): <i>"Consumer Fraud Taskforce" Team</i>

TAFTA บทที่11: พาณิชย์ อิเล็กทรอนิกส์ ข้อตกลงฯที่	หน่วยงานเจ้าภาพที่เกี่ยวข้องของไทยและออสเตรเลีย					
	ไทย			ออสเตรเลีย		
	ผู้กำหนด นโยบาย	ผู้ปฏิบัติการ	ผู้กำกับดูแล ผู้ตรวจสอบ ผู้ควบคุม	ผู้กำหนด นโยบาย	ผู้ปฏิบัติการ	ผู้กำกับดูแล ผู้ตรวจสอบ ผู้ควบคุม
	- คณะกรรมการ ธุรกรรมทาง อิเล็กทรอนิกส์ตาม พรบ. ว่าด้วยธุรกรรม ทางอิเล็กทรอนิกส์ฯ มาตรา 37					
1106 – การคุ้มครอง ข้อมูลส่วนบุคคลทาง ออนไลน์	สำนักงาน คณะกรรมการข้อมูล ข่าวสารของราชการ	สำนักงาน คณะกรรมการข้อมูล ข่าวสารของราชการ	สำนักงาน คณะกรรมการ คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล	Office of Privacy Commissioner	Office of Privacy Commissioner	Office of Privacy Commissioner

TAFTA บทที่11: พาณิชย์ อิเล็กทรอนิกส์ ข้อตกลงฯที่	หน่วยงานเจ้าภาพที่เกี่ยวข้องของไทยและออสเตรเลีย					
	ไทย			ออสเตรเลีย		
	ผู้กำหนด นโยบาย	ผู้ปฏิบัติการ	ผู้กำกับดูแล ผู้ตรวจสอบ ผู้ควบคุม	ผู้กำหนด นโยบาย	ผู้ปฏิบัติการ	ผู้กำกับดูแล ผู้ตรวจสอบ ผู้ควบคุม
1107 – การค้าไร้ กระดาษ	1. กระทรวง เทคโนโลยี สารสนเทศและการ สื่อสาร 2. กรมศุลกากร	1. หน่วยงานที่ เกี่ยวข้องกับระบบ logistics 2. หน่วยงานภาค รัฐที่เกี่ยวข้อง กับเอกสารการ นำเข้า-ส่งออก		Australian Customs Service	Australian Customs Service	
1108 - ความร่วมมือ ด้านพาณิชย์ อิเล็กทรอนิกส์	1. กระทรวง เทคโนโลยี สารสนเทศและการ สื่อสาร 2. กรมพัฒนาธุรกิจ การค้า	1. กระทรวง เทคโนโลยี สารสนเทศและ การสื่อสาร 2. กรมพัฒนาธุรกิจ การค้า		Department of Communication, Information and The Arts (DCITA)	Department of Communication, Information and The Arts (DCITA): "e-strategyguide. gov.au Team"	

ลำดับที่ 4 - ระบุ นโยบาย กฎหมาย และ ข้อมูลสำคัญที่มีประโยชน์ในการปฏิบัติการฯ

ดำเนินการรวบรวม (1) นโยบาย (2) กฎหมาย และ (3) ข้อมูลสำคัญที่มีประโยชน์ในการปฏิบัติการฯที่เหมาะสม ตรงตามพันธกรณีหลักของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการดำเนินการวางแผนแนวทางเตรียมความพร้อมของไทยในการปฏิบัติการตามกรอบความตกลงการค้าเสรีไทย-ออสเตรเลียสาขาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ดังในตัวอย่างตารางในข้อ **10.6**

ในการ *นับจำนวน* นโยบาย กฎหมาย ให้นำรวมถึง นโยบาย กฎหมาย ที่กำลังดำเนินการร่างใกล้เสร็จด้วย เพื่อใช้ในการ *ยืนยัน* ระดับความพร้อมและขั้นที่เริ่มต้นที่เหมาะสมในการปฏิบัติการในลำดับที่ 2

10.6 สรุป นโยบาย กฎหมายและ ข้อมูลสำคัญที่มีประโยชน์ในการดำเนินการวางแผนแนวทางเตรียมความของไทยในการปฏิบัติการตามกรอบความตกลงการค้าเสรีไทย-ออสเตรเลียสาขาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

ผลลัพธ์จากการศึกษาและสำรวจพบว่ามี (1) นโยบาย (2) กฎหมาย และ (3) ข้อมูลสำคัญที่มีประโยชน์ ในการดำเนินการวางแผนแนวทางปฏิบัติการที่ตรงตามพันธกรณีหลักของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของไทยและ ออสเตรเลีย ดังตัวอย่าง ในตารางต่อไปนี้

ตัวอย่าง - นโยบาย กฎหมาย และ ข้อมูลสำคัญที่มีประโยชน์ในการวางแผนปฏิบัติการฯ

TAFTA บทที่11:พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ข้อตกลงฯที่	อ้างอิง Model ต่างประเทศ	นโยบาย กฎหมาย และ ข้อมูลสำคัญ ที่มีประโยชน์ในการวางแผนปฏิบัติการฯ	
		ไทย	ออสเตรเลีย
1102 - อากาศศุลกากร	1. Harmonized System (WCO) 2. Declaration on Global Electronic Commerce (WTO)	พระราชกำหนดพิกัดอัตราศุลกากร พ.ศ. 2530	Customs Tariff Amendment (2007 Harmonized System Changes) Act 2006
1103 – กรอบของกฎระเบียบธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์	1. UNICITRAL Model Law on Electronic Commerce 2. UNICITRAL Model Law on Electronic Signature	พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544	1. Electronic Transactions Act 1999 (ETA) 2. ITOL-Information Technology Online Program 3. Government Business Portal: • Content Syndicate • On-line service • Transaction Manager • ABN lookup
1104 – การยืนยันตัวตนบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์และใบรับรองดิจิทัล	1. Trust Model 2. Certificate Policy (CP) 3. Certificate Practice Statement (CPS) ¹⁰⁸ www.ietf.org/rfc/rfc3647.txt	1. (ร่าง) พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการประกอบธุรกิจให้บริการออกใบรับรองลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ 2. (ร่าง) ประกาศคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เรื่อง แนวทางการจัดทำแนวนโยบาย (Certificate Policy) และแนวปฏิบัติ (Certification Practice Statement) ของผู้ให้บริการออกใบรับรองทางอิเล็กทรอนิกส์ (Certification Authority)	1. The Australian Government e-Authentication Framework (AGAF) 2. Electronic Transaction Act 1999 3. Gatekeeper PKI Framework: Cross Recognition Policy, September 2006 4. Policy Harmonization by Competent PKI Authorities: A Cross Recognition Negotiations Process 5. Regulatory Standard
1105 – การคุ้มครองผู้บริโภคทางออนไลน์	1. OECD Guidelines for Protecting Consumers from Fraudulent and Deceptive Commercial Practices Across Border	1. พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 และ 2541 2. พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545 3. พระราชบัญญัติว่า ด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2545	1. Trade Practices Act of 1974 2. The Corporations Act 2001 3. State and Territory Fair Trading Legislation 4. Australian Consumer Fraud Taskforces 5. SCAM Watch
1106 - การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลทางออนไลน์	1. Recommendation of the Council Concerning Guideline Governing the Protection of Privacy and Trans border flows of personal data (OECD) 2. EU Directive 95/46/EC on the	1. พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 2. (ร่าง) พระราชบัญญัติว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล	1. The Privacy Act 1988 2. APEC Privacy Framework 3. OECD Guideline 4. The Trade Practice Act of 1974 5. Australian Consumer Fraud Taskforces

TAFTA บทที่11:พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ข้อตกลงฯที่	อ้างอิง Model ต่างประเทศ	นโยบาย กฎหมาย และ ข้อมูลสำคัญ ที่มีประโยชน์ในการวางแผนปฏิบัติการฯ	
		ไทย	ออสเตรเลีย
	Protection of individuals with regard to the processing of personal data and on the free movement of such data 3. United Nations, Guidelines for the regulation of computerized personal data file 4. Safe Harbor Agreement (US) 5. Self Regulation		
1107 - การค้าไร้กระดาษ	1. UN/CEFACT Recommendation Guideline on Establishing Single Window 2. Kyoto Convention www.unece.org/trade/kyoto เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับพิธีการศุลกากร	1. การขับเคลื่อนการพัฒนาโลจิสติกส์ ของประเทศตามมติ ครม.เมื่อวันที่ 9 มีนาคม 2547 ให้กระทรวง ICT รับผิดชอบด้านการเชื่อมโยงข้อมูล 2. การจัดตั้ง National Single Window (มติ ค.ร.ม.เมื่อวันที่ 6 ธันวาคม 2548 ให้กรมศุลกากรเป็นหน่วยงานหลักในการจัดตั้ง National Single Window)	1. UN/CEFACT 2. APEC Strategic plan on Single Window
1108 - ความร่วมมือด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์		กรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศพ.ศ. 2544-2553	1. Broadband Infrastructure: <ul style="list-style-type: none"> • Higher bandwidth Incentive Scheme (HiBIS) • Coordinated Communication Infrastructure Fund (CCIF) • Demand Aggregation Brokers (DBA) • Advanced Networks Program (ANP) 2. www.e-strategyguide.gov.au 3. www.e-businessguide.gov.au 4. Exploration of Future Electronic Payments Markets

ลำดับที่ 5 - ระบุ ระยะเวลา งบประมาณ และความพร้อมทางเทคโนโลยี ในการปฏิบัติการ

ดำเนินการระบุ (1) ระยะเวลา และ (2) งบประมาณ และ (3) ความพร้อมทางเทคโนโลยี ที่ต้องการใช้ในระยะเวลาเริ่มต้นของการปฏิบัติการฯ ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการดำเนินการวางแผนแนวทางเตรียมความพร้อมของไทยในการปฏิบัติการตามกรอบความตกลงการค้าเสรีไทย-ออสเตรเลียสาขาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยเรียงตามลำดับ หลักเกณฑ์ ทั้ง 5 ดังตัวอย่างตารางในข้อ 8 และ ข้อ 10.7

รวมถึงการจัดความพร้อมของเทคโนโลยีต่อไปนี้

- (1) อุปกรณ์และเครื่องมือ
- (2) การสื่อสาร
- (3) เครือข่าย
- (4) ฮาร์ดแวร์
- (5) ซอฟต์แวร์
- (6) ฐานข้อมูล และ
- (7) ผู้ปฏิบัติการให้พร้อมเพียงในพื้นที่ที่กำหนดไว้

ในส่วนนี้หมายถึงการจัดหาเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องให้มาอยู่ในที่ที่กำหนดและในสถานะพร้อมใช้งานได้ทันที รวมทั้ง

- (1) ทำแผนการติดตั้งและควบคุมอุปกรณ์ ฮาร์ดแวร์และสถานที่ที่ใช้ปฏิบัติการ
- (2) ดำเนินการคัดเลือก จัดซื้อ จัดการ ติดตั้ง และ ซ่อมบำรุง เทคโนโลยีที่ใช้ในการปฏิบัติการ
- (3) ทำแผนปฏิบัติการประจำวัน เพื่อรักษาความราบรื่นในการบริการ การควบคุม ติดตาม การส่งและรับข้อมูลผ่านระบบเครือข่ายระหว่างประเทศ

ลำดับที่ 6 – ลงมือปฏิบัติการและเตรียมความพร้อมตามระดับปฏิบัติการเริ่มต้นที่ระบุไว้ในลำดับที่ 2

ดำเนินการจัดทำและลงมือปฏิบัติตามคู่มือต่อไปนี้

- (1) คู่มือการปฏิบัติการบริการด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ประจำวัน
- (2) คู่มือการปฏิบัติการใช้ ดูแล และ ซ่อมบำรุง อุปกรณ์ ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ฐานข้อมูล และ เทคโนโลยีที่ใช้ในการปฏิบัติการประจำวัน

โดย คำนึงถึงการปฏิบัติการประจำวันภายใต้ หลักเกณฑ์ ทั้ง 5 พร้อมทั้งนำ "หลักการที่มีประโยชน์จากออสเตรเลีย" มาประยุกต์ใช้ดังในตัวอย่างในข้อ 10.7

10.7 วิถีสรุป ระยะเวลา และ งบประมาณ ในการร่างแผนการเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติการฯตามหลักเกณฑ์

หลักที่	หลักเกณฑ์ที่ร่าง	โดยประยุกต์ใช้**		ระยะเวลาและงบประมาณ				
		อ้างอิงหลักการ	ประเด็นสำคัญ	1	2	3	4	5
1	หลักเกณฑ์ "การจัดเตรียมความพร้อมเพรียงของแผนปฏิบัติการ"	e-Strategy Guide	เริ่มวางแผนปฏิบัติการสำหรับหน่วยงานที่ (1) ยังไม่เคย Online (2) ยังไม่มี Website (3) มี Website แล้ว (4) พร้อมทำรายการ Online (5) พร้อมเชื่อมกับระบบอื่นๆ และสร้างชุมชน (6) เริ่มประชาสัมพันธ์ (7) เริ่มฝึกทักษะ (8) ค้นหาแหล่งข้อมูลและผู้ช่วยเหลือ On-line (9) ค้นหาและต้องการต้นแบบที่พร้อมใช้งานได้					
2	หลักเกณฑ์ "วัฏจักรการเตรียมความพร้อมเพรียงในการปฏิบัติการ"	(1) "ใบรับรองดิจิทัล" (2) "Gatekeeper Framework for the Use of PKI"	การจัดทีมพัฒนาและปฏิบัติการพิสูจน์หลักฐานตามกฎหมายภายใต้กรอบการยืนยันที่ตกลงฯเพื่อสร้างความมั่นใจในการแลกเปลี่ยนการค้าระหว่างไทยและออสเตรเลีย					
3	หลักเกณฑ์ "การจัดเตรียมความพร้อมเพรียงด้านเทคโนโลยี"	Government Business Portal	(1) อุปกรณ์และเครื่องมือ (2) การสื่อสาร และสื่อที่ใช้ในการแสดง (3) เครือข่ายความเร็วสูง (4) ฮาร์ดแวร์ (5) ซอฟต์แวร์ (6) ฐานข้อมูล และการจัดการฐานข้อมูล (7) ผู้ปฏิบัติการให้พร้อมเพรียงในพื้นที่ที่กำหนดไว้					
4	หลักเกณฑ์ "การปฏิบัติการประจำวัน"	Single Window	(1) คู่มือการปฏิบัติการบริการด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ประจำวัน (2) คู่มือการปฏิบัติการใช้ ดูแล และ ซ่อมบำรุง อุปกรณ์ ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ฐานข้อมูล และเทคโนโลยีที่ใช้ในการปฏิบัติการประจำวัน					
5	หลักเกณฑ์ "การปฏิบัติการสนับสนุนการปฏิบัติการ"	Consumer Fraud Taskforce	การจัดทีมสนับสนุนการปฏิบัติการคุ้มครองผู้บริโภค ร่วมกันระหว่างไทยและออสเตรเลีย					

** = กรณาดูรายละเอียดใน ข้อ 9

ลำดับที่ 7 – ดำเนินการสนับสนุนการปฏิบัติการ

ในลำดับนี้ดำเนินการ “สนับสนุน” การปฏิบัติการ รวมถึง

- (1) การจัดทำงบประมาณเริ่มต้น
- (2) การอบรมทบทวนฝึกทักษะผู้ปฏิบัติการ
- (3) จัดหาผู้เชี่ยวชาญด้านการควบคุมรายรับและรายจ่ายของการปฏิบัติการ
- (4) ผู้พัฒนาระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจน
- (5) จัดหาจัดซื้ออุปกรณ์ที่ต้องการ และ
- (6) การคัดเลือกผู้รับเหมางานที่เกี่ยวข้องให้พร้อมเพรียงตามหน่วยงานต่างๆที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง

ลำดับที่ 8 – ประเมินผลและรายงานความก้าวหน้า

ดำเนินการติดตามประเมินผลและความก้าวหน้าของการปฏิบัติการ รวมถึง

- (1) การปฏิบัติการรักษาความปลอดภัย
- (2) การจัดลำดับความสำคัญของการปฏิบัติการ และ
- (3) ส่งเสริมความพยายามในการจัดการให้เป็นไปตามแผน

ลำดับที่ 9 - ปรับปรุงและประชาสัมพันธ์ อย่างต่อเนื่อง

ดำเนินการ “จัดแผนการปฏิบัติการอย่างต่อเนื่อง” รวมถึง

- (1) การติดต่อและชักชวนให้ปฏิบัติตามกรอบความตกลงเขตการค้าเสรีฯ
- (2) การพิจารณาความเหมาะสมของการปฏิบัติการ
- (3) การติดต่อขอความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน
- (4) การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับเป้าหมายของการเตรียมความพร้อมเพรียงตามกรอบความตกลงเขตการค้าเสรีฯ
- (5) การรักษามาตรฐานในการปฏิบัติการ
- (6) การจัดเตรียมการเปิดและปิดโครงการ
- (7) การช่วยกำกับ ดูแล และ ตรวจสอบ การปฏิบัติการ

ดังนั้นข้อเสนอแนะในการร่าง “แผนแนวทางการเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติการ” ของแต่ละหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สามารถนำหลักการและดำเนินการเป็นลำดับดังต่อไปนี้

- (1) หลักการประเมินความพร้อมของผู้ปฏิบัติการ โดยใช้ “คำถามที่ใช้ในการสำรวจความพร้อมของผู้ปฏิบัติการ” และผลลัพธ์จาก “ตารางระดับความพร้อมและวิธีบรรณรังศ์สร้างความพร้อมในแต่ละระดับ” มาใช้ในการวางแผนบรรณรังศ์เพื่อสร้างความพร้อมเพรียงของผู้ปฏิบัติการ
- (2) หลักเกณฑ์ในการดำเนินการปฏิบัติการ มาใช้ในการระบุ “ระดับเริ่มต้น” ที่เหมาะสมของแต่ละหน่วยงานภาครัฐในการปฏิบัติการตามกรอบการตกลงฯของไทยและออสเตรเลีย
- (3) ระบุหน่วยงานเจ้าภาพที่เหมาะสมในการดำเนินการวางแผนแนวทางการเตรียมความพร้อมของไทยในการปฏิบัติการตามกรอบความตกลงการค้าเสรีไทย-ออสเตรเลียสาขาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
- (4) ระบุนโยบาย กฎหมาย และข้อมูลสำคัญที่มีประโยชน์ต่อการร่างแผนแนวทางการเตรียมความพร้อมของไทยในการปฏิบัติการตามกรอบความตกลงการค้าเสรีไทย-ออสเตรเลียสาขาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
- (5) การจัดลำดับการปฏิบัติการเตรียมความพร้อม
- (6) ระยะเวลาที่เหมาะสมในการวางแผน ตลอดจนการอำนวยความสะดวกในการดำเนินการเตรียมความพร้อมเพรียงในการปฏิบัติการประจำวันของทุกหน่วยงานตามลำดับ

เพื่อปรับปรุงระบบการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของไทยให้มีประสิทธิภาพ ตลอดจน สนับสนุนให้บุคลากรภาครัฐของไทยให้มีความรู้ความเข้าใจและพร้อมเพรียงในการปฏิบัติการค้าด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่มี

การเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา โดยคาดว่าจะสามารถสร้างมิตรภาพได้อยู่แล้วให้ดียิ่งขึ้นระหว่างผู้ปฏิบัติการ
ภาครัฐของทั้งสองประเทศต่อไป โดยสรุปแล้ว แผนงานสำคัญของไทยที่ควรเร่งดำเนินการเตรียมความ
พร้อมเพรียงในการปฏิบัติตามกรอบความตกลงฯ ประกอบด้วย

- (1) e-Strategy Guide เพื่อจัดเตรียมแผนปฏิบัติการ
- (2) Gatekeeper Framework for the use of PKI เพื่อจัดเตรียมความพร้อมเพรียงในการปฏิบัติการ
- (3) Government Business Portal เพื่อการจัดเตรียมความพร้อมเพรียงด้านเทคโนโลยี
- (4) Single Window เพื่อการปฏิบัติการประจำวัน
- (5) Consumer Fraud Taskforce เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติการฯ

โดยการดำเนินงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของภาครัฐในหลายหน่วยงานซึ่งต้องอาศัยการเชื่อมโยง
สภาพแวดล้อม และโครงสร้างพื้นฐานที่สนับสนุนการปฏิบัติการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของไทยและ
ออสเตรเลียให้เติบโตอย่างยั่งยืนต่อไป

11. รายชื่อผู้รับผิดชอบโครงการ พร้อมประวัติและประสบการณ์ที่เกี่ยวข้อง

- | | |
|-------------------|--|
| 1. หัวหน้าโครงการ | ดร. ชัยรัช หิรัญยະะสิต |
| 2. ที่ปรึกษา | ดร. ชัยรัช หิรัญยະะสิต |
| 3. ผู้เชี่ยวชาญ | ดร. เมตตา องคะสุวรรณ |
| 4. เจ้าหน้าที่ | เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการวิชาการ 2 ท่าน |
| 5. สถานที่ | ศูนย์บริการวิชาการ
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
ถ. เสรีไทย กทม 10240 |

12. บรรณานุกรม

- "Achieving Value from ICT: Key Management Strategies," Australian Government, Department of Communications, Information Technology and the Arts (DCITA), April, 2005
- "An e-Strategy Guide," Australian Government, Department of Communications, Information Technology and the Arts (DCITA), 2006
- "Australians' Use of and Satisfaction with e-Government Services," Department of Finance and Administration, Australian Government Information Management Office, 2005
- "B2B in Canberra: the Business to Business Magazine for the Capital of Australia," June, 2007
- "Broadband in Regional Australia: Making a Difference," Australian Government, Department of Communications, Information Technology and the Arts, April, 2007
- "e-Authentication Framework: An Overview," Department of Finance and Administration, Australian Government Information Management Office, 2005
- "e-Authentication Framework: AGAF Checklist for Business," Department of Finance and Administration, Australian Government Information Management Office, 2005
- "e-Authentication Framework: AGAF Checklist for Individuals: Discussion Paper," Department of Finance and Administration, Australian Government Information Management Office, December, 2005
- "e-Authentication Framework: AGAF Checklist for Government," Department of Finance and Administration, Australian Government Information Management Office, 2005
- "e-BUSINESS GUIDE Getting Started: an Australian Guide to Doing Business Online," a booklet of 28 pages funded by the Australian Government's Small Business Assistance Package, Department of Communications, Information Technology and the Arts (DCITA), 2006
- "Excellence in e-Government Awards: 2006 Finalist Case Studies-Inspiring Agencies to Excel and Achieve in e-Government," Department of Finance and Administration, Australian Government Information Management Office (AGIMO), December, 2006
- "Exploration of Future Electronic Payments Markets," Center for International Economics and Edgar, Dunn & Company for Australian Government, Department of Communications, Information Technology and the Arts (DCITA), June, 2006
- "Future Challenges for e-Government," Australian Government, Information Management Office, Volume 2 of 2, Institute of Public Administration Australia, ACT Division
- "Gatekeeper Public Key Infrastructure Framework," Department of Finance and Administration, Australian Government Information Management Office, September, 2006
- "Gatekeeper Public Key Infrastructure Framework: Cross Recognition Policy," Department of Finance and Administration, Australian Government Information Management Office, September, 2006
- "ICT and Productivity," Department of Communications, Information Technology and the Arts (DCITA), 2007

- "ICT Business Case Guide: A Guide to Developing ICT Business Cases with Comprehensive Planning and Analysis of the Project's Demand, Value and Costs," Department of Finance and Administration, Australian Government Information Management Office (AGIMO), September, 2006
- "Information Technology Online (ITOL) Round 14," Department of Communications, Information Technology and the Arts (DCITA), June, 2007
- "New to Business? Checklist for Starting a Business: business.gov.au," Winner 2006 United Nation Public Service Award for Excellence, Australian Government Initiatives, 2006
- "Responsive Government: A New Service Agenda-2006 e-Government Strategy," Department of Finance and Administration, Australian Government Information Management Office (AGIMO), March, 2006
- "Review of e-Procurement Demonstration Projects," Department of Finance and Administration, Australian Government Information Management Office (AGIMO), 2006
- Russell V. Miller, "Miller's Annotated Trade Practices Act: Australian Competition and Consumer Law," Thomson Lawbook, Co., 27th edition, 2006
- "Secrets of Australian ICT Innovation: Competition Winner 2006," Department of Communications, Information Technology and the Arts (DCITA), 2007
- "Trust and Growth in the Online Environment," Department of Communications, Information Technology and the Arts (DCITA), November, 2005