

แนวปฏิบัติในการนำเสนอ
สรุปผลการดำเนินงานประจำปี
สำหรับผู้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจบริการเกี่ยวกับ
ระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล

ฝ่ายกำกับดูแลและตรวจสอบธุรกิจดิจิทัลไอดี
สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์
เวอร์ชัน 1.0: เมษายน 2569



Version History

Version	Date	Description	Revised by
1.0	16 เม.ย. 2569	แนวปฏิบัติในการนำเสนอสรุปผลการดำเนินงานประจำปี สำหรับผู้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจบริการเกี่ยวกับระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล ตามประกาศ สพธอ. ที่ ธพส. 2/2569 เรื่อง การนำเสนอสรุปผลการดำเนินงานประจำปี สำหรับผู้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจบริการเกี่ยวกับระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล	ฝ่ายกำกับดูแลและตรวจสอบธุรกิจดิจิทัลไอดี

สารบัญ

แนวปฏิบัติในการนำส่งรายงานสรุปผลการดำเนินงานประจำปี.....	4
1. การจัดทำข้อมูลสรุปผลการดำเนินงานประจำปี	4
2. การนำส่งข้อมูล	5
3. กำหนดเวลาการนำส่งข้อมูล	5
คำถาม - คำตอบ	6
คำอธิบายประกอบการจัดทำสรุปผลการดำเนินงานประจำปี	7
ก. คำอธิบายสำหรับบริการพิสูจน์ตัวตน บริการออกและบริหารจัดการสิ่งที่ใช้ยืนยันตัวตน และบริการยืนยันตัวตน	8
1) คำอธิบายทั่วไป.....	9
2) การจัดทำข้อมูล sheet name 1. Basic Info	11
3) การจัดทำข้อมูล sheet name 2. Operational Information.....	12
4) การจัดทำข้อมูล sheet name 3. รายงานการเงิน	15
5) การจัดทำข้อมูล sheet name 4. Performance (IdP1).....	16
6) การจัดทำข้อมูล sheet name 5. Performance (IdP1-3)	17
7) การจัดทำข้อมูล sheet name 6. Incidents	19
8) การจัดทำข้อมูล sheet name 7. Customer Protection.....	21
9) การจัดทำข้อมูล sheet name 8. Risk Management.....	23
10) การจัดทำข้อมูล sheet name 9. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	24
ข. คำอธิบายสำหรับบริการแลกเปลี่ยนข้อมูลเพื่อการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล	25
1) คำอธิบายทั่วไป.....	26
2) การจัดทำข้อมูล sheet name 1. Basic info	28
3) การจัดทำข้อมูล sheet name 2. Operational Information.....	29
4) การจัดทำข้อมูล sheet name 3. รายงานการเงิน	31
5) การจัดทำข้อมูล sheet name 4. Performance	32
6) การจัดทำข้อมูล sheet name 5. Incidents	33
7) การจัดทำข้อมูล sheet name 6. Customer Protection.....	35
8) การจัดทำข้อมูล sheet name 7. Risk Management.....	36
9) การจัดทำข้อมูล sheet name 8. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	37

2. การนำส่งข้อมูล

- ให้ผู้รับใบอนุญาตนำส่งข้อมูลด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านระบบสนับสนุนการกำกับธุรกิจบริการทางดิจิทัลของสำนักงาน <https://eservice.eta.or.th/did> (ระบบสนับสนุนฯ) ทั้งนี้ ในกรณีที่ไม่สามารถนำส่งผ่านระบบสนับสนุนฯ ให้แจ้งมายังสำนักงานและนำส่งตามช่องทางที่สำนักงานกำหนด

3. กำหนดเวลาการนำส่งข้อมูล

1.1 การนำส่งข้อมูลในปี 2568 ให้ผู้รับใบอนุญาตดำเนินการ ดังนี้

- (1) ผู้รับใบอนุญาตซึ่งได้รับใบอนุญาตก่อนปี 2568ให้นำส่งสรุปผลการดำเนินงานประจำปี 2568 โดยใช้ข้อมูลผลการดำเนินงานระหว่างวันที่ 1 มกราคม – 31 ธันวาคม 2568 และนำส่งข้อมูลภายในวันที่ 30 มิถุนายน 2569
- (2) ผู้รับใบอนุญาตซึ่งได้รับใบอนุญาตในระหว่างปี 2568 นำส่งสรุปผลการดำเนินงานประจำปี 2568 ให้ใช้ข้อมูลผลการดำเนินงานภายหลังจากได้รับอนุญาตให้เริ่มประกอบธุรกิจ ถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2568 และนำส่งข้อมูลภายในวันที่ 30 มิถุนายน 2569

1.2 การนำส่งข้อมูลตั้งแต่ปี 2569 เป็นต้นไป

- (1) ผู้รับใบอนุญาตซึ่งได้รับใบอนุญาตก่อนปี 2569ให้นำส่งสรุปผลการดำเนินงานระหว่างวันที่ 1 มกราคม – 31 ธันวาคม ของปีที่ต้องรายงาน และนำส่งสรุปผลการดำเนินงานประจำปีภายในวันที่ 31 มีนาคมของปีถัดไป
- (2) ในกรณีที่เป็นผู้ได้รับใบอนุญาตในระหว่างปี ให้ใช้ข้อมูลผลการดำเนินงานภายหลังจากได้รับอนุญาตให้เริ่มประกอบธุรกิจ ถึงวันที่ 31 ธันวาคม ของปีนั้น และนำส่งสรุปผลการดำเนินงานประจำปีภายในวันที่ 31 มีนาคมของปีถัดไป

ตัวอย่างการนำส่งข้อมูล

ปี	ผู้รับใบอนุญาต	ช่วงเวลาของข้อมูล	วันที่ต้องนำส่ง
2568	ก่อนปี 2568 / บทเฉพาะกาล	1 ม.ค. – 31 ธ.ค. 68	ภายใน 30 มิ.ย. 69
	ระหว่างปี 2568	นับแต่เริ่มประกอบธุรกิจ - 31 ธ.ค. 68	
2569	ก่อนปี 2569 / บทเฉพาะกาล	1 ม.ค. – 31 ธ.ค. 69	ภายใน 31 มี.ค. 70
	ระหว่างปี 2569	นับแต่เริ่มประกอบธุรกิจ - 31 ธ.ค. 69	
2570	ก่อนปี 2570	1 ม.ค. – 31 ธ.ค. 70	ภายใน 31 มี.ค. 71
	ระหว่างปี 2570	นับแต่เริ่มประกอบธุรกิจ - 31 ธ.ค. 70	

คำถาม - คำตอบ

ประกาศ สพรอ. ที่ ธพส. 2/2569

เรื่อง การนำส่งสรุปผลการดำเนินงานประจำปีสำหรับผู้รับใบอนุญาต
ประกอบธุรกิจบริการเกี่ยวกับระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
1	กรณีที่ยื่นคำขอรับใบอนุญาตก่อนแล้วจึงขอเริ่มประกอบธุรกิจใ ภายหลัง จะใช้ข้อมูลใดประกอบการ รายงาน	<ul style="list-style-type: none">• ชุดข้อมูลที่นำมาใช้สำหรับจัดทำสรุปผลการดำเนินงานประจำปี ให้ใช้ข้อมูลตั้งแต่วันที่เริ่มประกอบธุรกิจเป็นต้นไป เช่น ได้รับใบอนุญาตวันที่ 15 ม.ค. 2568 และได้รับแจ้งจากสำนักงานให้ประกอบธุรกิจได้ในวันที่ 1 มี.ค. 2568 ข้อมูลประกอบการจัดทำสรุปผลการดำเนินงานประจำปี จะครอบคลุมข้อมูลระหว่างวันที่ 1 มี.ค. - 31 ธ.ค. 2568
2	รายงานสรุปผลการดำเนินงานต้อง ผ่านการอนุมัติโดยผู้บริหาร สูงสุดทุกกรณีหรือไม่	<ul style="list-style-type: none">• รายงานสรุปผลการดำเนินงานประจำปีที่จะนำส่งสำนักงาน ต้องผ่านการรายงานหรือมีการอนุมัติรายงานจากบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ดังนี้<ol style="list-style-type: none">(1) ผู้บริหารระดับสูง หรือ(2) คณะกรรมการ หรือ(3) บุคลากรที่ได้รับมอบหมาย• ก่อนนำส่งต่อสำนักงาน เพื่อให้มั่นใจว่าหน่วยงานได้รับทราบข้อมูลก่อนนำส่งหน่วยงานภายนอก หากได้รับการอนุมัติจากบุคคลดังกล่าว สามารถนำส่งผลได้โดยไม่ต้องจำเป็นต้องรอให้ผ่านการรายงานต่อผู้บริหารสูงสุด
3	การลงรายละเอียดข้อมูลสามารถระบุ เป็นช่วงของข้อมูลได้หรือไม่	<ul style="list-style-type: none">• เพื่อให้การรายงานข้อมูลตรงต่อความเป็นจริง จึงควรระบุเป็นจำนวนที่แท้จริง (actual)• กรณีที่ไม่สามารถดำเนินการได้ ให้ระบุเป็นจำนวนที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด

คำอธิบายประกอบการจัดทำสรุปผลการดำเนินงานประจำปี

ก. คำอธิบายสำหรับบริการพิสูจน์ตัวตน
บริการออกและบริหารจัดการสิ่งที่ใช้ยืนยันตัวตน และบริการยืนยันตัวตน

1) คำอธิบายทั่วไป

(1) องค์ประกอบในแบบรายงานสรุปผลการดำเนินงานประจำปี

- แบบรายงานสรุปผลการดำเนินงานประจำปี มีทั้งสิ้น 11 Worksheets ประกอบด้วย

ลำดับ	Part	Sheet Name
1	-	Instruction
2	ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป	1. Basic Info
3	ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้าน Operational Information (OI)	2. Operational Information
4		3. รายงานการเงิน
5	ส่วนที่ 3 ข้อมูลด้าน Performance & Efficiency (PE)	4. Performance (IdP1)
6		5. Performance (IdP1-3)
7		6. Incidents
8	ส่วนที่ 4 ข้อมูลด้าน Customer Protection (CP)	7. Customer Protection
9	ส่วนที่ 5 ข้อมูลด้าน Risk Management (RM)	8. Risk Management
10	ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	9. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
11	-	History Log

- ทั้งนี้ ส่วนที่ผู้จัดทำข้อมูลต้องดำเนินการ ได้แก่ sheet name ที่ 1-9 ดังนี้
 1. Basic Info
 2. Operational Information
 3. รายงานการเงิน
 4. Performance (IdP1)
 5. Performance (IdP1-3)
 6. Incidents
 7. Customer Protection
 8. Risk Management
 9. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
- Instruction เป็นคำอธิบายโครงสร้างเอกสารที่ผู้จัดทำข้อมูลต้องดำเนินการ
- History Log เป็นรายละเอียดการควบคุมเอกสาร และประวัติการปรับปรุงข้อมูล
- สามารถดูประเภทคำถามสำหรับแต่ละบริการเพิ่มเติมได้ในแบบรายงานสรุปผลการดำเนินงานประจำปี

(2) การลงรายละเอียดข้อมูล

- เพื่อให้การรายงานข้อมูลตรงต่อความเป็นจริง ควรระบุเป็นจำนวนที่แท้จริง (actual)
- กรณีที่ไม่สามารถดำเนินการได้ ให้ระบุเป็นจำนวนที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด
- กรณีที่ต้องนำส่งเอกสารประกอบการให้ข้อมูล ให้ดำเนินการ
 - ระบุ “ชื่อเอกสารแนบ” ลงในแบบรายงานสรุปผลการดำเนินงานประจำปี
 - นำส่งไฟล์เอกสารแนบ ตามช่องทางที่สำนักงานกำหนด
 - ประเภทไฟล์ที่รองรับ ได้แก่ Word, Excel, PDF, JPEG และ Zip File ทั้งนี้ กำหนดไฟล์ละไม่เกิน 200 MB รวมไฟล์ทั้งหมดไม่เกิน 1 GB

2) การจัดทำข้อมูล sheet name 1. Basic Info

- เลขที่ใบอนุญาต
 - สามารถเลือกจาก Drop Down List ซึ่งจะปรากฏข้อมูล “ชื่อองค์กร” และ “ลักษณะบริการ” โดยอัตโนมัติ
- ข้อมูลประจำปี
 - ระบุเป็น ปีพุทธศักราช
- ชื่อบริการ
 - ระบุชื่อบริการตามที่รับใบอนุญาต
 - กรณีมีการเปลี่ยนแปลงชื่อบริการ ให้ระบุชื่อบริการที่เปลี่ยนแปลงใหม่
- ชื่อบุคคลหรือหน่วยงานสำหรับการติดต่อสอบถามข้อมูล
- วันที่รายงานข้อมูลประจำปี
 - ระบุวันที่มีการรายงานหรือวันที่ได้รับอนุมัติจากผู้บริหารระดับสูง หรือคณะกรรมการ หรือบุคลากรที่ได้รับมอบหมาย ทั้งนี้ เป็นไปตามการมอบหมายหรือตามโครงสร้างของแต่ละองค์กร
- ผู้อนุมัติผลการรายงาน
 - บุคคลผู้อนุมัติหรืออนุญาตการนำส่งรายงานข้อมูลประจำปี กรณีเป็นคณะกรรมการ สามารถระบุเป็นชื่อคณะกรรมการได้

3) การจัดทำข้อมูล sheet name 2. Operational Information

• โครงสร้างองค์กร

- เลือก drop down list เพื่อแจ้งข้อมูลโครงสร้างองค์กรและหน้าที่ความรับผิดชอบที่แสดงถึงฝ่ายหรือส่วนงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจบริการพิสูจน์และยืนยันตัวตน
- (1) “มีการเปลี่ยนแปลง” เป็นกรณีที่มีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กรและ/หรือหน้าที่ความรับผิดชอบของฝ่ายหรือส่วนงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ให้ระบุชื่อเอกสารแนบ พร้อมนำส่งเอกสาร
- (2) “ไม่มีการเปลี่ยนแปลง” เป็นกรณีโครงสร้างองค์กรและหน้าที่ความรับผิดชอบเป็นไปตามโครงสร้างเดิมที่แจ้ง สพธอ. โดยไม่ต้องนำส่งข้อมูลเพิ่มเติม
- กรณีที่มีการเปลี่ยนแปลง สามารถนำส่งข้อมูลโครงสร้างองค์กรและหน้าที่ความรับผิดชอบเฉพาะส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจบริการที่รับใบอนุญาตได้ โดยแสดงให้เห็นถึงความสอดคล้องตามหลัก Three Lines of Defense

• การให้บริการแก่ผู้อาศัยการพิสูจน์และยืนยันตัวตน (Relying Party)

1. การเชื่อมต่อกับ Relying Party

- ระบุวิธีการเชื่อมต่อเพื่อการรับ-ส่งข้อมูล กับ Relying Party ตามวิธีการเชื่อมต่อที่เปิดให้บริการ
- ในกรณีที่ Relying Party เชื่อมต่อกับระบบงานของผู้พิสูจน์และยืนยันตัวตน (Identity Provider) โดยตรง ขอให้ระบุรูปแบบการเชื่อมต่อเพิ่มเติม

2. จำนวน Relying Party

- ระบุจำนวน Relying Party ที่ใช้บริการตามช่องทางการเชื่อมต่อ พร้อมแจ้งรายชื่อ Relying Party ที่ใช้บริการเป็นเอกสารแนบ

3. จำนวน Relying Party ที่แยกตามกลุ่มอุตสาหกรรม (Sector)

- ระบุจำนวน Relying Party ที่ใช้บริการแยกตามกลุ่ม Sector
- (1) หน่วยงานภาครัฐ เช่น กระทรวง กรม ส่วนภูมิภาค ราชการส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชน หรือองค์กรอิสระที่ตั้งขึ้นตามกฎหมาย
- (2) กลุ่มตลาดทุน เช่น บริษัทหลักทรัพย์ (บล.) บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน (บลจ.) รวมถึงกลุ่มบริษัทที่ปรึกษาการลงทุน
- (3) กลุ่มการเงินการธนาคาร เช่น ธนาคารพาณิชย์ สถาบันการเงินเฉพาะกิจ รวมถึงบริษัทที่ให้บริการเกี่ยวข้องกับการรับฝากเงิน ให้สินเชื่อ บริการชำระเงิน โอนเงิน และธุรกรรมทางการเงินอื่น ๆ
- (4) กลุ่มบริษัทประกัน เช่น บริษัทประกันชีวิต บริษัทประกันวินาศภัย
- (5) กลุ่ม Logistics เช่น บริษัทที่ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการขนส่งทั้งทางบก น้ำ อากาศ
- (6) กลุ่ม E-Commerce เช่น บริษัทที่ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการซื้อขายสินค้า หรือให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมทางออนไลน์
- (7) กลุ่ม Social Media & Chat Communication เช่น บริษัทที่ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการให้บริการสื่อสังคมออนไลน์และบริการสื่อสารผ่านระบบสนทนา
- ในกรณีที่หน่วยงานมีการจัดแบ่งกลุ่ม Sector แตกต่างไปจากที่แบบฟอร์มกำหนด สามารถระบุข้อมูลใน “(8) อื่น ๆ” โดยระบุรายละเอียดกลุ่ม Sector ได้เอง

- การให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ (End Users)

1. ช่องทางการให้บริการ

- ระบุช่องทางสำหรับการให้บริการแก่ End Users ในการเข้าใช้บริการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล
- เลือก dropdown list เพื่อระบุว่า “มี” หรือ “ไม่มี” ช่องทางการให้บริการ หากในรายการใดระบุ “มี” ให้ระบุข้อมูลเพิ่มเติม
 - (1) Application ให้ระบุชื่อ Application ที่ใช้ในการให้บริการแก่ End Users และสำหรับเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ (หากมี)
 - (2) Website ให้ระบุชื่อ Website และ URL ที่ใช้ในการให้บริการแก่ End Users และสำหรับเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ (หากมี)
 - (3) จุดให้บริการ ให้ระบุตามรูปแบบของจุดให้บริการที่มีอยู่ในปัจจุบัน พร้อมระบุจำนวนจุดให้บริการตามแต่ละรูปแบบ โดยแบ่งเป็น จุดให้บริการของผู้รับใบอนุญาต และ จุดให้บริการของผู้รับดำเนินการแทน (หากมีการใช้งาน)
 - : สาขา นับจำนวนสาขาที่มีการให้บริการ
 - : ตู้ Kiosk ให้ระบุจำนวนตู้ Kiosk ที่ใช้ในการให้บริการ ซึ่งรวมถึงตู้ Kiosk ที่ตั้งอยู่ที่สาขาหรือเคาน์เตอร์ให้บริการ
 - : กรณีมีการให้บริการนอกสถานที่ ให้ระบุจำนวนอุปกรณ์ที่นำไปให้บริการนอกสถานที่
- กรณี “ผู้รับดำเนินการแทนเป็นผู้รับใบอนุญาตฯ” ไม่ต้องนำมาคำนวณรวมจำนวนจุดให้บริการ

2. จำนวนผู้ใช้บริการ (End users) สำหรับบริการพิสูจน์ตัวตน

- กรณีเป็น “บริการพิสูจน์ตัวตน” เพียงอย่างเดียว ให้นับจำนวน End Users ที่ผ่านการพิสูจน์ตัวตนสำเร็จ
- กรณีเป็น “บริการพิสูจน์และยืนยันตัวตน” นับจำนวนรวมสำหรับ End Users ที่มี Digital ID พร้อมใช้งาน โดยผ่านการพิสูจน์ตัวตนและได้รับสิ่งที่ใช้ยืนยันตัวตนเรียบร้อยแล้ว
- ในกรณีที่มีบริการพิสูจน์ตัวตนหลายระดับความน่าเชื่อถือ ให้ระบุรายละเอียดในแต่ละระดับความน่าเชื่อถือ โดยในกรณีที่ ID ที่มีการยกระดับความน่าเชื่อถือของการพิสูจน์ตัวตน ให้นับที่ระดับสูงสุดของการพิสูจน์ตัวตนสำหรับ ID นั้น

3. จำนวนผู้ใช้บริการ (End Users) สำหรับบริการพิสูจน์ตัวตน แยกตามประชากร (Demographic)

- ระบุจำนวน End Users แยกตามช่วงวัยที่ใช้บริการ

- การใช้บริการผู้รับดำเนินการแทน

- เลือก dropdown list เพื่อระบุว่า “มี” หรือ “ไม่มี” การใช้บริการผู้รับดำเนินการแทน
- กรณี “มี” การใช้บริการผู้รับดำเนินการแทน ให้ระบุรายชื่อผู้รับดำเนินการแทนที่มีการให้บริการอยู่จนถึง ณ สิ้นปีที่มีการรายงานข้อมูล พร้อมระบุขอบเขตการให้บริการ และวันที่มีการสอบทานการดำเนินการครั้งสุดท้าย

ตัวอย่างการระบุข้อมูล

รายชื่อ ผู้รับดำเนินการแทน	ขอบเขตการใช้บริการ	วันที่ตรวจสอบ/สอบทาน การดำเนินการของผู้รับดำเนินการแทน ครั้งล่าสุด
บริษัท A จำกัด	จุดรับ Dip Chip เพื่อตรวจสอบข้อมูลบัตร ประจำตัวประชาชน ตรวจสอบสถานะบัตร ประจำตัวประชาชน และเปรียบเทียบภาพ ใบหน้า	บริษัท A นำส่งรายงานผลการดำเนินงาน เมื่อวันที่ 15 ม.ค. 2569

● **อัตราค่าบริการ**

- ระบุอัตราค่าบริการที่เรียกเก็บจาก Relying Party หรือที่เรียกเก็บจาก End Users
- สามารถระบุเป็นกรอบอัตราค่าบริการได้ เช่น บริการพิสูจน์ตัวตน 5-60 บาท บริการพิสูจน์ตัวตน
และถ่ายภาพใบหน้า 50-100 บาท บริการพิสูจน์และยืนยันตัวตน 50-100 บาท

4) การจัดทำข้อมูล sheet name 3. รายงานการเงิน

- สรุปข้อมูลการเงินที่เกี่ยวกับบริการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล
 - ระบุรายได้จากการให้บริการ และค่าใช้จ่ายการให้บริการ ตามลักษณะการให้บริการ
 - (1) รายได้จากบริการให้บริการ หมายถึง รายได้จากบริการพิสูจน์ตัวตน รายได้จากบริการให้บริการพิสูจน์และยืนยันตัวตน ค่าธรรมเนียมการให้บริการ และอื่น ๆ
 - (2) ค่าใช้จ่ายจากการให้บริการ หมายถึง ค่าใช้จ่ายจากการบริหารจัดการระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตน ค่าตรวจประเมิน ค่าสมาชิก ค่าธรรมเนียมการใช้บริการ และอื่น ๆ
 - ตารางที่ 1 สำหรับผู้ให้บริการ “บริการพิสูจน์ตัวตน” เพียงอย่างเดียว ให้ระบุรายการรายได้และรายการค่าใช้จ่ายจากการให้บริการลงในตาราง
 - ตารางที่ 2 สำหรับผู้ให้บริการ “บริการพิสูจน์และยืนยันตัวตน” ให้ระบุรายการรายได้และรายการค่าใช้จ่ายจากการให้บริการลงในตาราง
 - ทั้งนี้ หน่วยงานสามารถนำส่งรายงานสรุปข้อมูลการเงินประจำปีเกี่ยวกับบริการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลในรูปแบบที่หน่วยงานจัดทำ เพื่อประกอบการรายงานได้ ให้ระบุชื่อเอกสารแนบพร้อมนำส่งเอกสาร
 - และนำส่งรายงานการเงินประจำปีที่หน่วยงานจัดทำและนำส่งหน่วยงานกำกับอื่น เช่น ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ เพื่อประกอบการรายงานได้ ให้ระบุชื่อเอกสารแนบ พร้อมนำส่งเอกสาร

5) การจัดทำข้อมูล sheet name 4. Performance (IdP1)

การจัดทำข้อมูลใน sheet name นี้ “สำหรับผู้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจบริการพิสูจน์ตัวตนเพียงอย่างเดียว รวมถึงกรณีผู้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจบริการพิสูจน์และยืนยันตัวตนซึ่งเปิดให้บริการพิสูจน์ตัวตนเพียงอย่างเดียวด้วย”

- การทำธุรกรรม (Transactions) สำหรับการพิสูจน์ตัวตนผู้ใช้บริการ (End Users)
 1. จำนวนการทำธุรกรรม (Transactions) สำหรับการพิสูจน์ตัวตนผู้ใช้บริการ (End Users) โดยแยกตามรายเดือน
 - ระบุจำนวน Transactions ของการพิสูจน์ตัวตน End Users ที่สำเร็จในแต่ละเดือน โดยแยกตามวิธีการเชื่อมต่อ
 - (1) กรณี Relying Party เชื่อมต่อกับระบบงานของผู้พิสูจน์และยืนยันตัวตน (Identity Provider) โดยตรง
 - (2) กรณี Relying Party เชื่อมต่อผ่านระบบให้บริการแลกเปลี่ยนข้อมูล
- การทำธุรกรรม (Transactions) การใช้บริการพิสูจน์ตัวตนของผู้อาศัยการพิสูจน์และยืนยันตัวตน (Relying Party)
 1. จำนวนการทำธุรกรรมที่ผู้อาศัยการพิสูจน์และยืนยันตัวตน (Relying Party) เรียกใช้บริการพิสูจน์ตัวตน โดยแยกตามกลุ่มอุตสาหกรรม (Sector)
 - ระบุจำนวน Transactions ที่ Relying Party เรียกใช้บริการพิสูจน์ตัวตน โดยแยกตามกลุ่ม Sector
 - (1) หน่วยงานภาครัฐ เช่น กระทรวง กรม ส่วนภูมิภาค ราชการส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชน หรือองค์กรอิสระที่ตั้งขึ้นตามกฎหมาย
 - (2) กลุ่มตลาดทุน เช่น บริษัทหลักทรัพย์ (บล.) บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน (บลจ.) รวมถึงกลุ่มบริษัทที่ปรึกษาการลงทุน
 - (3) กลุ่มการเงินการธนาคาร เช่น ธนาคารพาณิชย์ สถาบันการเงินเฉพาะกิจ รวมถึงบริษัทที่ให้บริการเกี่ยวข้องกับการรับฝากเงิน ให้สินเชื่อ บริการชำระเงิน โอนเงิน และธุรกรรมการเงินอื่น ๆ
 - (4) กลุ่มบริษัทประกัน เช่น บริษัทประกันชีวิต บริษัทประกันวินาศภัย
 - (5) กลุ่ม Logistics เช่น บริษัทที่ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการขนส่งทั้งทางบก น้ำ อากาศ
 - (6) กลุ่ม E-Commerce เช่น บริษัทที่ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการซื้อขายสินค้า หรือให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมทางออนไลน์
 - (7) กลุ่ม Social Media & Chat Communication เช่น บริษัทที่ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการให้บริการสื่อสังคมออนไลน์และบริการสื่อสารผ่านระบบสนทนา
 - ในกรณีที่หน่วยงานมีการจัดแบ่งกลุ่ม Sector แตกต่างไปจากที่แบบฟอร์มกำหนด สามารถระบุข้อมูลใน “(8) อื่น ๆ” โดยระบุรายละเอียดกลุ่ม Sector ได้เอง

6) การจัดทำข้อมูล sheet name 5. Performance (IdP1-3)

การจัดทำข้อมูลใน sheet name นี้ “สำหรับผู้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจบริการพิสูจน์และยืนยันตัวตน”

- การทำธุรกรรม (Transactions) สำหรับการพิสูจน์ตัวตนผู้ใช้บริการ (End Users)
 1. จำนวนการทำธุรกรรม (Transactions) สำหรับการพิสูจน์ตัวตนผู้ใช้บริการ (End Users) โดยแยกตามรายเดือน
 - ระบุจำนวน Transactions ของการพิสูจน์ตัวตน End Users ที่สำเร็จในแต่ละเดือน
 - ทั้งนี้ End Users 1 ราย สามารถทำธุรกรรมได้มากกว่า 1 ครั้ง หรือทำการพิสูจน์ตัวตนในหลายระดับในแต่ละเดือน โดยให้นับทุก Transactions ที่ดำเนินการสำเร็จ

- การทำธุรกรรม (Transactions) สำหรับการยืนยันตัวตนผู้ใช้บริการ (End Users)
 1. จำนวนการทำธุรกรรม (Transactions) สำหรับการยืนยันตัวตนผู้ใช้บริการ (End Users) โดยแยกตามรายเดือน
 - ระบุจำนวน Transactions ของการยืนยันตัวตน End Users โดยแยกจำนวนการทำธุรกรรมที่สำเร็จและธุรกรรมที่ไม่สำเร็จตามระดับความน่าเชื่อถือของการยืนยันตัวตนในแต่ละเดือน
 - (1) ธุรกรรมยืนยันตัวตนที่สำเร็จ หมายถึง กระบวนการยืนยันอัตลักษณ์ของบุคคลที่ผ่านการพิสูจน์ตัวตนด้วยการตรวจสอบสิ่งที่ใช้ยืนยันตัวตนของบุคคลและ/หรือข้อมูลชีวมิติที่เกี่ยวข้อง โดยแจ้งผลการยืนยันตัวตนสำเร็จและมีการตอบกลับไปยังคำขอต้นทาง
 - (2) ธุรกรรมยืนยันตัวตนที่ไม่สำเร็จ หมายถึง กระบวนการยืนยันอัตลักษณ์ของบุคคลที่ไม่สามารถดำเนินการได้ครบถ้วนตามขั้นตอนที่กำหนด หรือไม่ผ่านเกณฑ์การตรวจสอบสิ่งที่ใช้ยืนยันตัวตนของบุคคลและ/หรือข้อมูลชีวมิติที่เกี่ยวข้อง หรือปัจจัยอื่นใด โดยแจ้งผลการยืนยันตัวตนไม่สำเร็จและมีการตอบกลับไปยังคำขอต้นทาง
 - ทั้งนี้ ให้ระบุจำนวน Transactions ตามวิธีการเชื่อมต่อ
 - (1) กรณี Relying Party เชื่อมต่อกับระบบงานของผู้พิสูจน์และยืนยันตัวตน (Identity Provider) โดยตรง
 - (2) กรณี Relying Party เชื่อมต่อผ่านระบบให้บริการแลกเปลี่ยนข้อมูล
 2. จำนวนธุรกรรมการยืนยันตัวตนที่ไม่สำเร็จ โดยแยกตามสาเหตุ
 - ระบุจำนวน Transactions ของการยืนยันตัวตน End Users ที่ไม่สำเร็จ โดยแยกตามสาเหตุ
 - ทั้งนี้ หน่วยงานสามารถนำเสนอรายงานสรุปสาเหตุการยืนยันตัวตนที่ไม่สำเร็จในรูปแบบที่หน่วยงานจัดทำ เพื่อประกอบการรายงานได้ ให้ระบุชื่อเอกสารแนบ พร้อมนำส่งเอกสาร

- การทำธุรกรรม (Transactions) การใช้บริการยืนยันตัวตนของผู้อาศัยการพิสูจน์และยืนยันตัวตน (Relying Party)
 1. จำนวนการทำธุรกรรมที่ผู้อาศัยการพิสูจน์และยืนยันตัวตน (Relying Party) เรียกใช้บริการยืนยันตัวตน โดยแยกตามกลุ่มอุตสาหกรรม (Sector)
 - ระบุจำนวน Transactions ที่ Relying Party เรียกใช้บริการพิสูจน์ตัวตน โดยแยกตามกลุ่ม Sector

- (1) หน่วยงานภาครัฐ เช่น กระทรวง กรม ส่วนภูมิภาค ราชการส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชน หรือองค์กรอิสระที่ตั้งขึ้นตามกฎหมาย
 - (2) กลุ่มตลาดทุน เช่น บริษัทหลักทรัพย์ (บล.) บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน (บลจ.) รวมถึงกลุ่มบริษัทที่ปรึกษาการลงทุน
 - (3) กลุ่มการเงินการธนาคาร เช่น ธนาคารพาณิชย์ สถาบันการเงินเฉพาะกิจ รวมถึงบริษัทที่ให้บริการเกี่ยวข้องกับการรับฝากเงิน ให้สินเชื่อ บริการชำระเงิน โอนเงิน และธุรกรรมการเงินอื่น ๆ
 - (4) กลุ่มบริษัทประกัน เช่น บริษัทประกันชีวิต บริษัทประกันวินาศภัย
 - (5) กลุ่ม Logistics เช่น บริษัทที่ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการขนส่งทั้งทางบก น้ำ อากาศ
 - (6) กลุ่ม E-Commerce เช่น บริษัทที่ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการซื้อขายสินค้า หรือให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมทางออนไลน์
 - (7) กลุ่ม Social Media & Chat Communication เช่น บริษัทที่ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการให้บริการสื่อสังคมออนไลน์และบริการสื่อสารผ่านระบบสนทนา
- ในกรณีที่หน่วยงานมีการจัดแบ่งกลุ่ม Sector แตกต่างไปจากที่แบบฟอร์มกำหนด สามารถระบุข้อมูลใน “(8) อื่น ๆ” โดยระบุรายละเอียดกลุ่ม Sector ได้เอง

7) การจัดทำข้อมูล sheet name 6. Incidents

● เหตุการณ์ (Incident)

1. ในรอบการรายงาน หน่วยงานของท่านมีเหตุการณ์ (Incident) ด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ที่ไม่พึงประสงค์ (Security Incident) และ/หรือเหตุการณ์การทุจริตหรือการฉ้อโกง หรือเหตุที่น่าจะสงสัยว่าจะเกิดการทุจริตหรือการฉ้อโกง (Fraud Incident) ที่ส่งผลกระทบต่อระบบการให้บริการในระดับความรุนแรง Critical และ High หรือไม่
 - เลือก drop down list เพื่อระบุว่า “มี” หรือ “ไม่มี” เหตุการณ์ Security Incident และ/หรือเหตุการณ์ Fraud Incident ที่ส่งผลกระทบต่อระบบการให้บริการในระดับความรุนแรง Critical และ High
2. รายงานเหตุการณ์ด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ที่ไม่พึงประสงค์ (Security Incident)
 - กรณีเลือก “มี” ในข้อ 1 ให้ระบุเหตุการณ์ Security Incident ตามหัวข้อในตารางที่กำหนด
 - ทั้งนี้ หน่วยงานสามารถนำส่งรายงานเหตุการณ์ Security Incidents ในรูปแบบที่หน่วยงานจัดทำ เพื่อประกอบการรายงานได้ ให้ระบุชื่อเอกสารแนบ พร้อมนำส่งเอกสาร โดยต้องมีหัวข้อครอบคลุมอย่างน้อยประกอบด้วย รายการเหตุการณ์ ประเภท ระดับความรุนแรง วันและเวลาของเหตุการณ์ มาตรการตอบสนอง/การดำเนินการ สถานะ ตามที่กำหนดในแบบรายงานสรุปผลการดำเนินงานประจำปี
 - สำหรับระดับความรุนแรงสามารถอ้างอิงได้ตามเกณฑ์ของผู้รับใบอนุญาต

การระบุข้อมูล

ลำดับ	รายการ	ประเภท	ระดับความรุนแรง	วันและเวลาของเหตุการณ์	มาตรการตอบสนอง/การดำเนินการ	สถานะ
1.	ระบุรายละเอียดของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น	เลือกประเภทเหตุการณ์ตาม Drop Down List	เลือกระดับความรุนแรงตาม Drop Down List	ระบุวันและช่วงเวลาที่เกิดเหตุการณ์หรือพบเหตุการณ์	ระบุรายละเอียดเกี่ยวกับมาตรการตอบสนอง การดำเนินการ ขั้นตอนการตรวจพบเหตุการณ์ การวิเคราะห์สาเหตุ และวิธีการแก้ไข รวมถึงการรายงานต่อผู้บริหารระดับสูง หรือ คณะกรรมการ หรือบุคลากรที่ได้รับมอบหมาย และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	เลือกสถานะการดำเนินการตาม Drop Down List

3. การทุจริตหรือการฉ้อโกง หรือเหตุที่น่าจะสงสัยว่าจะเกิดการทุจริตหรือการฉ้อโกง (Fraud Incident)

- กรณีเลือก “มี” ในข้อ 1 ให้ระบุเหตุการณ์ Fraud Incident ตามหัวข้อในตารางที่กำหนด
- ทั้งนี้ หน่วยงานสามารถนำส่งรายงานเหตุการณ์ Fraud Incident ในรูปแบบที่หน่วยงานจัดทำ เพื่อประกอบการรายงานได้ ให้ระบุชื่อเอกสารแนบ พร้อมนำส่งเอกสาร โดยต้องมีหัวข้อครอบคลุมอย่างน้อยประกอบด้วย รายการเหตุการณ์ ประเภท ระดับความรุนแรง วันและเวลาของเหตุการณ์ มาตรการตอบสนอง/การดำเนินการ สถานะ การให้ความช่วยเหลือเยียวยา ตามที่กำหนดในแบบรายงานสรุปผลการดำเนินงานประจำปี
- สำหรับระดับความรุนแรงสามารถอ้างอิงได้ตามเกณฑ์ของผู้รับใบอนุญาต

การระบุข้อมูล

ลำดับ	รายการ	ประเภท	ระดับความรุนแรง	วันและเวลาของเหตุการณ์	มาตรการตอบสนอง/ การดำเนินการ	สถานะ	การให้ความช่วยเหลือเยียวยา
1.	ระบุรายละเอียดของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น	เลือกประเภทเหตุการณ์ตาม Drop Down List	เลือกระดับความรุนแรงตาม Drop Down List	ระบุวันและช่วงเวลาที่เกิดเหตุการณ์หรือพบเหตุการณ์	ระบุรายละเอียดเกี่ยวกับมาตรการตอบสนอง การดำเนินการ ขั้นตอนการตรวจสอบเหตุการณ์ การวิเคราะห์สาเหตุ และวิธีการแก้ไข รวมถึงการรายงานต่อผู้บริหารระดับสูง หรือคณะกรรมการ หรือบุคลากรที่ได้รับมอบหมาย และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	เลือกสถานะการดำเนินการตาม Drop Down List	ระบุรายละเอียดการให้ความช่วยเหลือเยียวยาแก่ผู้ที่ได้รับผลกระทบหรืออาจได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

8) การจัดทำข้อมูล sheet name 7. Customer Protection

- การร้องเรียนหรือฟ้องร้อง จากผู้ใช้บริการ (End Users)
 1. ในรอบการรายงาน หน่วยงานของท่านได้รับการร้องเรียนหรือฟ้องร้อง จากผู้ใช้บริการ (End Users) หรือไม่
 - เลือก drop down list เพื่อระบุว่า “มี” หรือ “ไม่มี” การร้องเรียนหรือฟ้องร้อง จาก End Users
 2. จำนวนเรื่องร้องเรียนหรือฟ้องร้อง แยกตามประเภทเรื่องร้องเรียน
 - กรณีเลือก “มี” ในข้อ 1 ให้ระบุจำนวนเรื่องร้องเรียนหรือฟ้องร้อง โดยแยกตามประเภทเรื่องร้องเรียนเป็นรายไตรมาส
 - กรณีที่หน่วยงานมีการจัดแบ่งประเภทเรื่องร้องเรียนหรือฟ้องร้องแตกต่างไปจากที่แบบฟอร์มกำหนด สามารถระบุข้อมูลในหัวข้อ “อื่น ๆ” โดยระบุรายละเอียดเรื่องร้องเรียนหรือฟ้องร้องได้เอง

- การร้องเรียนหรือฟ้องร้อง จากผู้อาศัยการพิสูจน์และยืนยันตัวตน (Relying Party)
 1. ในรอบการรายงาน หน่วยงานของท่านได้รับการร้องเรียนหรือฟ้องร้อง จากผู้อาศัยการพิสูจน์และยืนยันตัวตน (Relying Party) หรือไม่
 - เลือก drop down list เพื่อระบุว่า “มี” หรือ “ไม่มี” การร้องเรียนหรือฟ้องร้อง จาก Relying Party
 2. จำนวนเรื่องร้องเรียนหรือฟ้องร้อง แยกตามประเภทเรื่องร้องเรียน
 - กรณีเลือก “มี” ในข้อ 1 ให้ระบุจำนวนเรื่องร้องเรียนหรือฟ้องร้อง โดยแยกตามประเภทเรื่องร้องเรียนเป็นรายไตรมาส
 - กรณีที่หน่วยงานมีการจัดแบ่งประเภทเรื่องร้องเรียนหรือฟ้องร้องแตกต่างไปจากที่แบบฟอร์มกำหนด สามารถระบุข้อมูลในหัวข้อ “อื่น ๆ” โดยระบุรายละเอียดเรื่องร้องเรียนหรือฟ้องร้องได้เอง

- สรุปผลการดำเนินงานเกี่ยวกับการร้องเรียนหรือฟ้องร้องเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจ
 - กรณีเลือก “มี” การร้องเรียนหรือฟ้องร้อง จาก End Users และ/หรือ Relying Party ให้ระบุรายละเอียดการร้องเรียนหรือฟ้องร้อง ตามหัวข้อในตารางที่กำหนด
 - ทั้งนี้ หน่วยงานสามารถนำเสนอสรุปผลการดำเนินงานเกี่ยวกับการร้องเรียนหรือฟ้องร้องเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจในรูปแบบที่หน่วยงานจัดทำ เพื่อประกอบการรายงานได้ ให้ระบุชื่อเอกสารแนบพร้อมนำเสนอเอกสาร โดยต้องมีหัวข้อครอบคลุมอย่างน้อยประกอบด้วย รายการเรื่องร้องเรียน/ฟ้องร้อง ผู้ร้องเรียน วันเวลาที่ร้องเรียน/ฟ้องร้อง การดำเนินการแก้ไข สถานะ และแนวทางการป้องกันปัญหา ตามที่กำหนดในแบบรายงานสรุปผลการดำเนินงานประจำปี

การระบุข้อมูล

ลำดับ	รายการเรื่องร้องเรียน/ ฟ้องร้อง	ผู้ร้องเรียน	วันเวลาที่ ร้องเรียน/ฟ้องร้อง	การดำเนินการแก้ไข	สถานะ	แนวทางการป้องกัน ปัญหา
1.	ระบุรายละเอียดของเรื่อง ร้องเรียนหรือฟ้องร้อง เกี่ยวกับการประกอบ ธุรกิจจาก End Users และ/หรือ Relying Party รวมถึงช่องทางกรรับ เรื่องร้องเรียนหรือ ฟ้องร้อง	เลือกประเภท ผู้ร้องเรียนตาม Drop Down List	ระบุวันและ ช่วงเวลาที่ได้รับ แจ้งเรื่องร้องเรียน หรือฟ้องร้อง	ระบุรายละเอียดขั้นตอนการ ดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหา เรื่องร้องเรียนหรือฟ้องร้อง	เลือกสถานะ การดำเนินการ ตาม Drop Down List	ระบุแนวทางการ ป้องกันปัญหาเพื่อ ไม่ให้เกิดเหตุการณ์ ดังกล่าวซ้ำอีก ทั้งใน มุมมองของหน่วยงาน End Users และ Relying Party

9) การจัดทำข้อมูล sheet name 8. Risk Management

- การทบทวนนโยบายและมาตรการบริหารจัดการความเสี่ยง รวมถึงการบริหารจัดการความเสี่ยง
การใช้บริการจากผู้รับดำเนินการแทน
 - ระบุการทบทวนนโยบายและมาตรการบริหารจัดการความเสี่ยง รวมถึงการบริหารจัดการความ
เสี่ยงการใช้บริการจากผู้รับดำเนินการแทน ตามหัวข้อในตารางที่กำหนด

ตัวอย่างการระบุข้อมูล

รายการ	รอบการทบทวน	ผู้อนุมัติ	ผลการทบทวน	การทบทวนครั้งล่าสุด
นโยบายบริหารความเสี่ยงองค์กร	Drop Down List ปีละ 1 ครั้ง	คณะกรรมการ บริษัท	ปรับปรุงให้ครอบคลุมบริการที่ เกี่ยวข้องกับการพิสูจน์และ ยืนยันตัวตนทางดิจิทัล	วันที่ 1 ธ.ค. 68

10) การจัดทำข้อมูล sheet name 9. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- กรณีมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม สามารถระบุข้อเสนอแนะดังกล่าวต่อสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ.) เพื่อประโยชน์ในการสนับสนุนเกี่ยวกับการให้บริการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล

ข. คำอธิบายสำหรับบริการแลกเปลี่ยนข้อมูลเพื่อการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล

1) คำอธิบายทั่วไป

(1) องค์กรประกอบในแบบรายงานสรุปผลการดำเนินงานประจำปี

- แบบสรุปผลการดำเนินงานประจำปี มีทั้งสิ้น 10 Worksheets ประกอบด้วย

ลำดับ	Part	Sheet Name
1	-	Instruction
2	ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป	1. Basic Info
3	ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้าน Operational Information (OI)	2. Operational Information
4		3. รายงานการเงิน
5	ส่วนที่ 3 ข้อมูลด้าน Performance & Efficiency (PE)	4. Performance
6		5. Incidents
7	ส่วนที่ 4 ข้อมูลด้าน Customer Protection (CP)	6. Customer Protection
8	ส่วนที่ 5 ข้อมูลด้าน Risk Management (RM)	7. Risk Management
9	ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	8. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
10	-	History Log

- ทั้งนี้ ส่วนที่ผู้จัดทำข้อมูลต้องดำเนินการ ได้แก่ sheet name ที่ 1-8 ดังนี้
 1. Basic Info
 2. Operational Information
 3. รายงานการเงิน
 4. Performance
 5. Incidents
 6. Customer Protection
 7. Risk Management
 8. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
- Instruction เป็นคำอธิบายโครงสร้างเอกสารที่ผู้จัดทำข้อมูลต้องดำเนินการ
- History Log เป็นรายละเอียดการควบคุมเอกสาร และประวัติการปรับปรุงข้อมูล
- สามารถดูประเภทคำถามสำหรับแต่ละบริการเพิ่มเติมได้ในแบบรายงานสรุปผลการดำเนินงานประจำปี

(2) การลงรายละเอียดข้อมูล

- เพื่อให้การรายงานข้อมูลตรงต่อความเป็นจริง ควรระบุเป็นจำนวนที่แท้จริง (actual)
- กรณีที่ไม่สามารถดำเนินการได้ ให้ระบุเป็นจำนวนที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด
- กรณีที่ต้องนำส่งเอกสารประกอบการให้ข้อมูล ให้ดำเนินการ
 - ระบุ “ชื่อเอกสารแนบ” ลงในแบบรายงานสรุปผลการดำเนินงานประจำปี
 - นำส่งไฟล์เอกสารแนบ ตามช่องทางที่สำนักงานกำหนด
 - ประเภทไฟล์ที่รองรับ ได้แก่ Word, Excel, PDF, JPEG และ Zip File ทั้งนี้ กำหนดไฟล์ละไม่เกิน 200 MB รวมไฟล์ทั้งหมดไม่เกิน 1 GB

2) การจัดทำข้อมูล sheet name 1. Basic info

- เลขที่ใบอนุญาต
 - สามารถเลือกจาก Drop Down List ซึ่งจะปรากฏข้อมูล “ชื่อองค์กร” และ “ลักษณะบริการ” โดยอัตโนมัติ
- ข้อมูลประจำปี
 - ระบุเป็น ปีพุทธศักราช
- ชื่อบริการ
 - กรอกชื่อบริการตามที่ได้รับใบอนุญาต
 - กรณีมีการเปลี่ยนแปลงชื่อบริการ ให้ระบุชื่อบริการที่เปลี่ยนแปลงใหม่
- ชื่อบุคคลหรือหน่วยงานสำหรับการติดต่อสอบถามข้อมูล
- วันที่รายงานข้อมูลประจำปี
 - ระบุวันที่มีการรายงานหรือวันที่ได้รับอนุมัติจากผู้บริหารระดับสูง หรือคณะกรรมการ หรือบุคลากรที่ได้รับมอบหมาย ทั้งนี้ เป็นไปตามการมอบหมายหรือตามโครงสร้างของแต่ละองค์กร
- ผู้อนุมัติผลการรายงาน
 - บุคคลผู้ลงนามอนุมัติหรืออนุญาตการนำส่งรายงานข้อมูลประจำปี กรณีเป็นคณะกรรมการ สามารถระบุเป็นชื่อคณะกรรมการได้

3) การจัดทำข้อมูล sheet name 2. Operational Information

● โครงสร้างองค์กร

- เลือก drop down list เพื่อแจ้งข้อมูลโครงสร้างองค์กรและหน้าที่ความรับผิดชอบที่แสดงถึงฝ่ายหรือส่วนงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจบริการพิสูจน์และยืนยันตัวตน
- (1) “มีการเปลี่ยนแปลง” เป็นกรณีที่มีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กรและ/หรือหน้าที่ความรับผิดชอบของฝ่ายหรือส่วนงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ให้ระบุชื่อเอกสารแนบ พร้อมนำส่งเอกสาร
- (2) “ไม่มีการเปลี่ยนแปลง” เป็นกรณีโครงสร้างองค์กรและหน้าที่ความรับผิดชอบเป็นไปตามโครงสร้างเดิมที่แจ้ง สพรอ. โดยไม่ต้องนำส่งข้อมูลเพิ่มเติม
- กรณีที่มีการเปลี่ยนแปลง สามารถนำส่งข้อมูลโครงสร้างองค์กรและหน้าที่ความรับผิดชอบเฉพาะส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจบริการที่รับใบอนุญาตได้ โดยแสดงให้เห็นถึงความสอดคล้องตามหลัก Three Lines of Defense

● จำนวนบัญชีผู้ใช้บริการ (End Users) โดยแยกตามรายเดือน

- ระบุจำนวนบัญชี End Users ที่มีการลงทะเบียนพร้อมใช้บริการ ซึ่งเป็นบัญชี End Users ในระดับความน่าเชื่อถือของการพิสูจน์ตัวตน (Identity Assurance Level: IAL) 2.3 โดยแยกตามรายเดือน
- สำหรับจำนวนบัญชี End Users ให้รายงานเฉพาะ “ผู้ให้บริการแลกเปลี่ยนข้อมูลเพื่อการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล (Exchange)”

● จำนวนผู้ใช้งานสำหรับบริการแลกเปลี่ยนข้อมูลเพื่อการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล

- ระบุจำนวนผู้ใช้งานแต่ละประเภทที่มีการเชื่อมต่อผ่านระบบให้บริการแลกเปลี่ยนข้อมูลเพื่อการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล พร้อมแจ้งรายชื่อเป็นเอกสารแนบ
- กรณีเป็น “บริการแลกเปลี่ยนข้อมูลเพื่อการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล (Exchange)” ให้ระบุจำนวนผู้ใช้งาน ได้แก่
 - (1) ผู้อาศัยการพิสูจน์และยืนยันตัวตน (Relying Party : RP)
 - (2) ผู้พิสูจน์และยืนยันตัวตน (Identity Provider : IdP)
 - (3) ผู้ให้บริการแลกเปลี่ยนข้อมูลเพื่อการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล (Proxy)
 - (4) แหล่งข้อมูลที่นำเชื่อถือ (Authoritative Source : AS)
 - (5) ตัวแทนของผู้พิสูจน์และยืนยันตัวตน (Identity Provider Agent : IdP Agent)
- กรณีเป็น “บริการแลกเปลี่ยนข้อมูลเพื่อการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล (Proxy)” ให้ระบุจำนวนผู้ใช้งาน ได้แก่
 - (1) ผู้อาศัยการพิสูจน์และยืนยันตัวตน (Relying Party : RP)
 - (2) ผู้พิสูจน์และยืนยันตัวตน (Identity Provider : IdP)

● จำนวน Relying Party ที่แยกตามกลุ่มอุตสาหกรรม (Sector)

- ระบุจำนวน Relying Party ที่ใช้บริการแยกตามกลุ่ม Sector
- (1) หน่วยงานภาครัฐ เช่น กระทรวง กรม ส่วนภูมิภาค ราชการส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชน หรือองค์กรอิสระที่ตั้งขึ้นตามกฎหมาย

- (2) กลุ่มตลาดทุน เช่น บริษัทหลักทรัพย์ (บล.) บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน (บลจ.) รวมถึงกลุ่มบริษัทที่ปรึกษาการลงทุน
- (3) กลุ่มการเงินการธนาคาร เช่น ธนาคารพาณิชย์ สถาบันการเงินเฉพาะกิจ รวมถึงบริษัทที่ให้บริการเกี่ยวข้องกับการรับฝากเงิน ให้สินเชื่อ บริการชำระเงิน โอนเงิน และธุรกรรมการเงินอื่น ๆ
- (4) กลุ่มบริษัทประกัน เช่น บริษัทประกันชีวิต บริษัทประกันวินาศภัย
- (5) กลุ่ม Logistics เช่น บริษัทที่ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการขนส่งทั้งทางบก น้ำ อากาศ
- (6) กลุ่ม E-Commerce เช่น บริษัทที่ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการซื้อขายสินค้า หรือให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมทางออนไลน์
- (7) กลุ่ม Social Media & Chat Communication เช่น บริษัทที่ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการให้บริการสื่อสังคมออนไลน์และบริการสื่อสารผ่านระบบสนทนา
- ในกรณีที่หน่วยงานมีการจัดแบ่งกลุ่มผู้ใช้งานแตกต่างไปจากที่แบบฟอร์มกำหนด สามารถระบุข้อมูลใน “(8) อื่น ๆ” โดยระบุรายละเอียดกลุ่ม Sector ได้เอง

- **อัตราค่าบริการ**

- ระบุอัตราค่าบริการที่เรียกเก็บจาก Relying Party หรือผู้ให้บริการผ่านระบบให้บริการแลกเปลี่ยนข้อมูลเพื่อการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล
- สามารถระบุเป็นกรอบอัตราค่าบริการได้ เช่น ค่าธรรมเนียมแรกเข้า ค่าธรรมเนียมรายเดือน/รายปี ค่าบริการที่คิดตามจำนวนการใช้งาน (Transactions)

4) การจัดทำข้อมูล sheet name 3. รายงานการเงิน

- **สรุปข้อมูลการเงินที่เกี่ยวกับบริการแลกเปลี่ยนข้อมูลเพื่อการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล**
 - ระบุรายได้จากการให้บริการ และค่าใช้จ่ายจากการให้บริการ ตามลักษณะการให้บริการ
 - (1) รายได้จากการให้บริการ หมายถึง รายได้จากการให้บริการแลกเปลี่ยนข้อมูลเพื่อการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล ค่าธรรมเนียมการให้บริการ และอื่น ๆ
 - (2) ค่าใช้จ่ายจากการให้บริการ หมายถึง ค่าใช้จ่ายจากการบริหารจัดการระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตน ค่าตรวจประเมิน ค่าสมาชิก ค่าธรรมเนียมการให้บริการ และอื่น ๆ
 - ตารางที่ 1 สำหรับผู้ให้บริการ “บริการแลกเปลี่ยนข้อมูลเพื่อการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล (Exchange)” ให้ระบุรายการรายได้และค่าใช้จ่ายจากการให้บริการลงในตาราง
 - ตารางที่ 2 สำหรับผู้ให้บริการ “บริการแลกเปลี่ยนข้อมูลเพื่อการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล (Proxy)” ให้ระบุรายการรายได้และค่าใช้จ่ายจากการให้บริการลงในตาราง
 - ทั้งนี้ หน่วยงานสามารถนำส่งรายงานสรุปข้อมูลการเงินประจำปีเกี่ยวกับบริการแลกเปลี่ยนข้อมูลเพื่อการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลในรูปแบบที่หน่วยงานจัดทำ เพื่อประกอบการรายงานได้ ให้ระบุชื่อเอกสารแนบ พร้อมนำส่งเอกสาร
 - และนำส่งรายงานการเงินประจำปีที่หน่วยงานจัดทำและนำส่งหน่วยงานกำกับอื่น เช่น ธนาคารแห่ง ประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ เพื่อประกอบการรายงานได้ ให้ระบุชื่อเอกสารแนบ พร้อมนำส่งเอกสาร

5) การจัดทำข้อมูล sheet name 4. Performance

• การทำธุรกรรม (Transactions) สำหรับบริการแลกเปลี่ยนข้อมูลเพื่อการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล

1. จำนวนการทำธุรกรรม (Transactions) โดยแยกตามรายเดือน

- ระบุจำนวน Transactions ของบริการแลกเปลี่ยนข้อมูลเพื่อการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลที่ระบบสามารถดำเนินการได้ครบถ้วนตามกระบวนการที่กำหนด ตั้งแต่การรับคำขอและการส่งข้อมูลตอบกลับ หรือยืนยันผลการดำเนินการกลับไปยังคำขอต้นทาง

2. ในรอบการรายงาน หน่วยงานของท่านมีจำนวนการทำธุรกรรม (Transactions) ที่มีความขัดข้อง/เกิดปัญหาในการรับ-ส่งข้อมูลผ่านระบบให้บริการแลกเปลี่ยนข้อมูลเพื่อการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลหรือไม่

- เลือก drop down list เพื่อระบุว่า “มี” หรือ “ไม่มี” จำนวน Transactions ที่มีความขัดข้อง/เกิดปัญหาในการรับ-ส่งข้อมูลผ่านระบบให้บริการแลกเปลี่ยนข้อมูลเพื่อการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล

3. จำนวนการทำธุรกรรม (Transactions) ที่มีความขัดข้อง/เกิดปัญหาในการรับ-ส่งข้อมูลผ่านระบบให้บริการแลกเปลี่ยนข้อมูลเพื่อการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล โดยแยกตามรายเดือน

- กรณีเลือก “มี” ในข้อ 2 ให้ระบุจำนวน Transactions ที่มีความขัดข้อง/เกิดปัญหาในการรับ-ส่งข้อมูลผ่านระบบให้บริการแลกเปลี่ยนข้อมูลเพื่อการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล โดยแยกตามรายเดือน

4. สาเหตุของการทำธุรกรรม (Transactions) ที่มีความขัดข้อง/เกิดปัญหาในการรับ-ส่งข้อมูลผ่านระบบให้บริการแลกเปลี่ยนข้อมูลเพื่อการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล

- กรณีเลือก “มี” ในข้อ 2 ให้ระบุสาเหตุของการทำธุรกรรมที่มีความขัดข้อง/เกิดปัญหาในการรับ-ส่งข้อมูลผ่านระบบให้บริการแลกเปลี่ยนข้อมูลเพื่อการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล ไม่ว่าจะด้วยเหตุจากระบบ การเชื่อมต่อ หรือการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล
- ทั้งนี้ หน่วยงานสามารถนำส่งรายการสาเหตุของการทำธุรกรรมที่มีความขัดข้อง/เกิดปัญหาในการรับ-ส่งข้อมูลผ่านระบบให้บริการแลกเปลี่ยนข้อมูลฯ ในรูปแบบที่หน่วยงานจัดทำ เพื่อประกอบการรายงานได้ โดยระบุชื่อเอกสารแนบ พร้อมนำส่งเอกสาร

5. จำนวนการทำธุรกรรม (Transactions) ที่ Relying Party เรียกใช้บริการยืนยันตัวตน โดยแยกตามกลุ่มอุตสาหกรรม (Sector)

- ระบุจำนวน Transactions ที่ Relying Party เรียกใช้บริการยืนยันตัวตน โดยแยกตามกลุ่ม Sector
- ในกรณีที่หน่วยงานมีการจัดแบ่งกลุ่มอุตสาหกรรมแตกต่างไปจากที่แบบฟอร์มกำหนด สามารถระบุข้อมูลในหัวข้อ “อื่น ๆ” โดยระบุรายละเอียดกลุ่ม Sector ได้เอง

6) การจัดทำข้อมูล sheet name 5. Incidents

- เหตุการณ์ (Incident)

1. ในรอบการรายงาน หน่วยงานของท่านมีเหตุการณ์ (Incident) ด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ที่ไม่พึงประสงค์ (Security Incident) และ/หรือเหตุการณ์การทุจริตหรือการฉ้อโกง หรือเหตุที่น่าจะสงสัยว่าจะเกิดการทุจริตหรือการฉ้อโกง (Fraud Incident) ที่ส่งผลกระทบต่อระบบการให้บริการในระดับความรุนแรง Critical และ High หรือไม่

- เลือก drop down list เพื่อระบุว่า “มี” หรือ “ไม่มี” เหตุการณ์ Security Incident และ/หรือ เหตุการณ์ Fraud Incident ที่ส่งผลกระทบต่อระบบการให้บริการในระดับความรุนแรง Critical และ High

2. รายงานเหตุการณ์ด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ที่ไม่พึงประสงค์ (Security Incident)

- กรณีเลือก “มี” ในข้อ 1 ให้ระบุเหตุการณ์ Security Incident ตามหัวข้อในตารางที่กำหนด
- ทั้งนี้ หน่วยงานสามารถนำส่งรายงานเหตุการณ์ Security Incidents ในรูปแบบที่หน่วยงานจัดทำ เพื่อประกอบการรายงานได้ ให้ระบุชื่อเอกสารแนบ พร้อมนำส่งเอกสาร โดยต้องมีหัวข้อครอบคลุมอย่างน้อยประกอบด้วย รายการเหตุการณ์ ประเภท ระดับความรุนแรง วันและเวลาของเหตุการณ์ มาตรการตอบสนอง/การดำเนินการ สถานะ ตามที่กำหนดในแบบรายงานสรุปผลการดำเนินงานประจำปี
- สำหรับระดับความรุนแรงสามารถอ้างอิงได้ตามเกณฑ์ของผู้รับใบอนุญาต

การระบุข้อมูล

ลำดับ	รายการ	ประเภท	ระดับความรุนแรง	วันและเวลาของเหตุการณ์	มาตรการตอบสนอง/การดำเนินการ	สถานะ
1.	ระบุรายละเอียดของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น	เลือกประเภทเหตุการณ์ตาม Drop Down List	เลือกระดับความรุนแรงตาม Drop Down List	ระบุวันและเวลาที่เกิดเหตุการณ์หรือพบเหตุการณ์	ระบุรายละเอียดเกี่ยวกับมาตรการตอบสนอง การดำเนินการ ขั้นตอนการตรวจพบเหตุการณ์ การวิเคราะห์สาเหตุ และวิธีการแก้ไข รวมถึง การรายงานต่อผู้บริหารระดับสูง หรือ คณะกรรมการ หรือบุคลากรที่ได้รับมอบหมาย และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	เลือกสถานะการดำเนินการตาม Drop Down List

3. การทุจริตหรือการฉ้อโกง หรือเหตุที่น่าจะสงสัยว่าจะเกิดการทุจริตหรือการฉ้อโกง (Fraud Incident)

- กรณีเลือก “มี” ในข้อ 1 ให้ระบุเหตุการณ์ Fraud Incident ตามหัวข้อในตารางที่กำหนด
- ทั้งนี้ หน่วยงานสามารถนำส่งรายงานเหตุการณ์ Fraud Incident ในรูปแบบที่หน่วยงานจัดทำ เพื่อประกอบการรายงานได้ ให้ระบุชื่อเอกสารแนบ พร้อมนำส่งเอกสาร โดยต้องมีหัวข้อครอบคลุมอย่างน้อยประกอบด้วย รายการเหตุการณ์ ประเภท ระดับความรุนแรง วันและเวลาของเหตุการณ์ มาตรการตอบสนอง/การดำเนินการ สถานะ การให้ความช่วยเหลือเยียวยา ตามที่กำหนดในแบบรายงานสรุปผลการดำเนินงานประจำปี
- สำหรับระดับความรุนแรงสามารถอ้างอิงได้ตามเกณฑ์ของผู้รับใบอนุญาต

การระบุข้อมูล

ลำดับ	รายการ	ประเภท	ระดับความรุนแรง	วันและเวลาของเหตุการณ์	มาตรการตอบสนอง/ การดำเนินการ	สถานะ	การให้ความช่วยเหลือเยียวยา
1.	ระบุรายละเอียดของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น	เลือกประเภทเหตุการณ์ตาม Drop Down List	เลือกระดับความรุนแรงตาม Drop Down List	ระบุวันและช่วงเวลาที่เกิดเหตุการณ์หรือพบเหตุการณ์	ระบุรายละเอียดเกี่ยวกับมาตรการตอบสนอง การดำเนินการ ขั้นตอนการตรวจสอบเหตุการณ์ การวิเคราะห์สาเหตุ และวิธีการแก้ไข รวมถึงการรายงานต่อผู้บริหารระดับสูง หรือคณะกรรมการ หรือบุคลากรที่ได้รับมอบหมาย และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	เลือกสถานะการดำเนินการตาม Drop Down List	ระบุรายละเอียดการให้ความช่วยเหลือเยียวยาแก่ผู้ที่ได้รับผลกระทบหรืออาจได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

7) การจัดทำข้อมูล sheet name 6. Customer Protection

- การร้องเรียนหรือฟ้องร้องจากผู้อาศัยการพิสูจน์และยืนยันตัวตน (Relying Party) และ/หรือ ผู้ให้บริการในระบบให้บริการแลกเปลี่ยนข้อมูลเพื่อการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล

1. ในรอบการรายงาน หน่วยงานของท่านได้รับการร้องเรียนหรือฟ้องร้อง จากผู้อาศัยการพิสูจน์และยืนยันตัวตน (Relying Party) และ/หรือผู้ให้บริการในระบบให้บริการแลกเปลี่ยนข้อมูลเพื่อการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลหรือไม่

- เลือก drop down list เพื่อระบุว่า “มี” หรือ “ไม่มี” การร้องเรียนหรือฟ้องร้อง จาก Relying Party และ/หรือผู้ให้บริการในระบบให้บริการแลกเปลี่ยนข้อมูลเพื่อการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล

2. จำนวนเรื่องร้องเรียนหรือฟ้องร้อง แยกตามประเภทเรื่องร้องเรียน

- กรณีเลือก “มี” ในข้อ 1 ให้ระบุจำนวนเรื่องร้องเรียนหรือฟ้องร้อง โดยแยกตามประเภทเรื่องร้องเรียนรายเป็นไตรมาส

- กรณีที่หน่วยงานมีการจัดแบ่งประเภทเรื่องร้องเรียนหรือฟ้องร้องแตกต่างไปจากที่แบบฟอร์มกำหนด สามารถระบุข้อมูลในหัวข้อ “อื่น ๆ” โดยระบุรายละเอียดเรื่องร้องเรียนหรือฟ้องร้องได้เอง

- สรุปผลการดำเนินงานเกี่ยวกับการร้องเรียนหรือฟ้องร้องเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจ

- กรณีเลือก “มี” ให้ระบุรายละเอียดเกี่ยวกับการร้องเรียนหรือฟ้องร้องที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจบริการ หรือที่อาจส่งผลกระทบต่อการใช้บริการแลกเปลี่ยนข้อมูลเพื่อการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล ตามหัวข้อในตารางที่กำหนด

- ทั้งนี้ หน่วยงานสามารถนำเสนอสรุปผลการดำเนินงานเกี่ยวกับการร้องเรียนหรือฟ้องร้องเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจในรูปแบบที่หน่วยงานจัดทำ เพื่อประกอบการรายงานได้ ให้ระบุชื่อเอกสารแนบพร้อมนำเสนอเอกสาร โดยต้องมีหัวข้อครอบคลุมอย่างน้อยประกอบด้วย รายการเรื่องร้องเรียน/ฟ้องร้อง ผู้ร้องเรียน วันเวลาที่ร้องเรียน/ฟ้องร้อง การดำเนินการแก้ไข สถานะ และแนวทางการป้องกันปัญหา ตามที่กำหนดในแบบรายงานสรุปผลการดำเนินงานประจำปี

การระบุข้อมูล

ลำดับ	รายการเรื่องร้องเรียน/ ฟ้องร้อง	ผู้ร้องเรียน	วันเวลาที่ ร้องเรียน/ฟ้องร้อง	การดำเนินการแก้ไข	สถานะ	แนวทางการป้องกัน ปัญหา
1.	ระบุรายละเอียดของเรื่อง ร้องเรียนหรือฟ้องร้อง เกี่ยวกับการประกอบ ธุรกิจจาก End Users และ/หรือ Relying Party รวมถึงช่องทางการรับ เรื่องร้องเรียนหรือ ฟ้องร้อง	เลือกประเภท ผู้ร้องเรียนตาม Drop Down List	ระบุวันและ ช่วงเวลาที่ได้รับ แจ้งเรื่องร้องเรียน หรือฟ้องร้อง	ระบุรายละเอียดขั้นตอนการ ดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหา เรื่องร้องเรียนหรือฟ้องร้อง	เลือกสถานะ การดำเนินการ ตาม Drop Down List	ระบุแนวทางการ ป้องกันปัญหาเพื่อ ไม่ให้เกิดเหตุการณ์ ดังกล่าวซ้ำอีก ทั้งใน มุมมองของหน่วยงาน End Users และ Relying Party

8) การจัดทำข้อมูล sheet name 7. Risk Management

- การทบทวนนโยบายและมาตรการบริหารจัดการความเสี่ยง
 - ระบุการทบทวนนโยบายและมาตรการบริหารจัดการความเสี่ยง ตามหัวข้อในตารางที่กำหนด

ตัวอย่างการระบุข้อมูล

รายการ	รอบการทบทวน	ผู้อนุมัติ	ผลการทบทวน	การทบทวนครั้งล่าสุด
นโยบายบริหารความเสี่ยงองค์กร	เลือกรอบการ ทบทวนตาม Drop Down List ปีละ 1 ครั้ง	คณะกรรมการ บริษัท	ปรับปรุงให้ครอบคลุมบริการที่ เกี่ยวข้องกับการพิสูจน์และ ยืนยันตัวตนทางดิจิทัล	1 ธ.ค. 68

9) การจัดทำข้อมูล sheet name 8. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- กรณีมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม สามารถระบุข้อเสนอแนะดังกล่าวต่อสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ.) เพื่อประโยชน์ในการสนับสนุนเกี่ยวกับการให้บริการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล