

ตำราประกอบการสอน
รายวิชา ธุรกิจท่องเที่ยวออนไลน์ และ
การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในงานท่องเที่ยว
รหัสวิชา TIH2201

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พูนทรัพย์ เศษศรี

สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ
วิทยาลัยการจัดการอุตสาหกรรมบริการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

พ.ศ. 2568

คำนำ

ตำราประกอบคำสอนรายวิชาธุรกิจท่องเที่ยวออนไลน์และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในงานท่องเที่ยว (Online Tourism Business and Using Information Technology in Tourism) รหัสวิชา TIH2201 หน่วยกิต 3(2-2-5) ฉบับนี้ ผู้เขียนได้ทำการเรียบเรียงขึ้นเพื่อใช้สำหรับประกอบการสอนนักศึกษาที่เรียนในสาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ วิทยาลัยการจัดการอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ซึ่งใช้สอนมาแล้วหลายภาคเรียนและได้มีการปรับปรุงแก้ไขโดยใช้แผนการสอนประจำรายวิชาและแผนการสอนประจำบทตามรูปแบบที่มหาวิทยาลัยกำหนดเป็นแนวทางถ่ายทอดความรู้ ทั้งนี้เนื้อหาสาระเป็นไปตามคำอธิบายรายวิชาคือ “การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ประเภท ลักษณะสารสนเทศทางการท่องเที่ยว การจัดทำนำยและเลือกใช้สินค้าบริการท่องเที่ยวผ่านระบบอินเทอร์เน็ตและคอมพิวเตอร์” โดยผู้เขียนได้แบ่งเนื้อหาสาระออกเป็นทั้งหมด 6 บท โดยผู้เขียนได้ศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ ตำรา หนังสือ บทความวิชาการ และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำวิจัยด้านท่องเที่ยวและธุรกิจบริการ รวมถึงข้อมูลจากหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน และจากประสบการณ์ที่ผู้เขียนได้มีส่วนร่วมให้บริการเกี่ยวกับสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวผ่านระบบอินเทอร์เน็ตออนไลน์ อีกทั้งตำราฉบับนี้ยังมีการสรุปท้ายบทและคำถามท้ายบทเป็นการทบทวนให้แก่ผู้เรียนเพื่อให้เกิดความเข้าใจในเนื้อหา มากขึ้นด้วย

ผู้เขียนหวังเป็นอย่างยิ่งว่าตำราฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อนักศึกษาหรือผู้สนใจ สำหรับผู้ที่จะนำไปใช้สอนสามารถปรับปรุงแผนการสอน เนื้อหาสาระ และเทคนิคการสอนได้ตามความเหมาะสมกับคำอธิบายรายวิชาที่กำหนดได้

ในการนี้ผู้เขียนขอขอบคุณเจ้าของข้อมูล แหล่งข้อมูลต่าง ๆ รวมถึงผู้ที่คอยช่วยเหลือให้คำแนะนำในการปรับปรุงเอกสารฉบับนี้ จึงขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

พูนทรัพย์ เศษศรี

01 กุมภาพันธ์ 2568

สารบัญ

| | หน้า |
|---|-----------|
| คำนำ | (3) |
| สารบัญ | (5) |
| สารบัญภาพ | (9) |
| บทที่ 1 ธุรกิจท่องเที่ยวออนไลน์และการดำเนินธุรกิจแบบ E-Commerce | 1 |
| ความนำ | 1 |
| ความหมายและความสำคัญของธุรกิจท่องเที่ยวออนไลน์ | 2 |
| การดำเนินธุรกิจออนไลน์และการดำเนินธุรกิจแบบ E-commerce | 3 |
| สินค้าและบริการด้านการท่องเที่ยวที่มีการจำหน่าย | 8 |
| พฤติกรรมนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในธุรกิจบริการ ด้านท่องเที่ยว | 10 |
| สรุปท้ายบท | 12 |
| เอกสารอ้างอิง | 13 |
| บทที่ 2 เทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมเทคโนโลยีเพื่อการท่องเที่ยว | 15 |
| ความนำ | 15 |
| ความหมายและความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศ | 15 |
| องค์ประกอบของเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับธุรกิจท่องเที่ยวออนไลน์ | 20 |
| นวัตกรรมทางเทคโนโลยีสำหรับการวางแผนการท่องเที่ยว | 24 |
| บทบาทของเทคโนโลยีสารสนเทศกับธุรกิจท่องเที่ยวออนไลน์ | 27 |
| สรุปท้ายบท | 28 |
| เอกสารอ้างอิง | 29 |

| | หน้า |
|---|------|
| บทที่ 3 การประยุกต์ใช้ Digital Platform เพื่อการท่องเที่ยว | 31 |
| ความนำ | 31 |
| การใช้ AI ในการวางแผนการเดินทางท่องเที่ยว | 32 |
| การใช้ Chabot สำหรับการติดต่อลูกค้า | 38 |
| การท่องเที่ยวผ่านระบบ AR และ VR | 39 |
| การท่องเที่ยวแบบ Smart Tourism | 40 |
| สรุปท้ายบท | 43 |
| เอกสารอ้างอิง | 44 |
| บทที่ 4 การจัดจำหน่ายสินค้าและบริการของธุรกิจที่ใช้บริการเกี่ยวข้องกับ การท่องเที่ยวผ่านระบบอินเทอร์เน็ต | 45 |
| ความนำ | 45 |
| สินค้าและบริการของธุรกิจที่ให้บริการเกี่ยวกับการท่องเที่ยวผ่าน ระบบอินเทอร์เน็ต | 46 |
| ความหมายและประเภทของตัวแทนจำหน่ายสินค้าและบริการด้าน การท่องเที่ยว | 51 |
| ประเภทของ Application ที่ใช้ในงาน Online Travel Agency (OTAs) | 52 |
| การทำงานและการให้บริการของ Online Travel Agency (OTAs) | 54 |
| สรุปท้ายบท | 56 |
| เอกสารอ้างอิง | 57 |
| บทที่ 5 การใช้งานโปรแกรม Microsoft Word เพื่อการทำงานด้าน การท่องเที่ยว | 61 |
| ความนำ | 61 |
| การเข้าโปรแกรม Microsoft Word เพื่อการใช้งาน | 61 |
| ส่วนประกอบของ Microsoft Word | 62 |
| ข้อจำกัดของการใช้โปรแกรม Microsoft Word | 69 |
| ประโยชน์ของการใช้โปรแกรม Microsoft Word | 70 |
| สรุปท้ายบท | 70 |
| เอกสารอ้างอิง | 71 |

| | | |
|----------------|---|-----------|
| บทที่ 6 | กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการเผยแพร่ข้อมูลผ่านระบบคอมพิวเตอร์ | 73 |
| | ความนำ | 73 |
| | พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (ฉบับที่ 2) | 74 |
| | พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) | 87 |
| | สรุปท้ายบท | 131 |
| | เอกสารอ้างอิง | 132 |

สารบัญภาพ

| ภาพที่ | | หน้า |
|--------|---|------|
| 1 | ธุรกิจทัวร์ท่องเที่ยวต่างประเทศที่ขายให้กับนายหน้า หรือบริษัท Wholesale Agency | 4 |
| 2 | ธุรกิจทัวร์ท่องเที่ยวขายโปรแกรมทัวร์ให้กับนักท่องเที่ยวที่ต้องการท่องเที่ยว (B2C) | 5 |
| 3 | ตัวอย่างบริษัทที่ทำธุรกิจแบบ C2C | 6 |
| 4 | ตัวอย่างการทำธุรกิจแบบ Government to Consumer (G2C) | 7 |
| 5 | Hardware Computer | 20 |
| 6 | Software Computer | 21 |
| 7 | Network and Telecommunication | 22 |
| 8 | Type of Data | 22 |
| 9 | แสดง 5 อันดับ AI ยอดนิยมในปี 2567 | 31 |
| 10 | แสดงการประยุกต์ใช้ Digital Platform | 33 |
| 11 | แสดงเว็บไซต์ของ TripAdvisor | 35 |
| 12 | ระบบการจองห้อง Hotel Booking Engine | 36 |
| 13 | องค์ประกอบของธุรกิจบริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว | 45 |
| 14 | ขั้นตอนการท่องเที่ยวของ Online Travel Agency (OTAs) | 55 |
| 15 | วิธีการเข้าสู่โปรแกรม Microsoft Word | 61 |
| 16 | วิธีการเข้าสู่โปรแกรม Microsoft Word | 62 |
| 17 | หน้าต่างโปรแกรม Microsoft Word สำหรับการใช้งาน | 63 |
| 18 | แถบเครื่องมือด่วน | 64 |
| 19 | แถบเรียกคำสั่ง Font เพิ่มเติม | 64 |
| 20 | Ribbon | 65 |
| 21 | ปุ่มสำหรับเรียกใช้เครื่องมือกรณีเครื่องมือหาย | 65 |
| 22 | คำสั่ง View | 66 |
| 23 | คำสั่ง Zooming in | 66 |
| 24 | คำสั่ง Zooming Out | 67 |

บทที่ 1

ธุรกิจท่องเที่ยวออนไลน์และการดำเนินธุรกิจแบบ E-Commerce

ความนำ

ปัจจุบันการดำเนินธุรกิจมีการเปลี่ยนแปลงไปตามสภาพของสังคมและการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ซึ่งการทำธุรกิจในปัจจุบันแตกต่างจากการทำธุรกิจในอดีต เนื่องจากปัจจุบันความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ มากขึ้น โดยที่ผู้บริโภคสามารถที่จะดำเนินการซื้อขายสินค้ากับเจ้าของสินค้าได้ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว รวมถึงการจ่ายค่าสินค้าและบริการไม่จำเป็นต้องเป็นเงินสดเหมือนในอดีต ดังนั้นการทำธุรกิจไม่จำเป็นต้องมีหน้าร้านในการซื้อขายสินค้าเพียงมีเว็บไซต์เป็นสื่อกลางในการทำธุรกิจ และการทำธุรกรรมต่าง ๆ จะเป็นแบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce) ทำให้ธุรกิจบริการทางด้านการท่องเที่ยวมีความสำคัญกับการดำเนินธุรกิจที่เป็นแบบ E-commerce สินค้าที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเป็นสินค้าที่ไม่มีตัวตนจับต้องไม่ได้ ขณะที่ทำการซื้อ-ขาย เนื่องจากการซื้อขายสินค้าหรือบริการทางด้านการท่องเที่ยวแท้จริงแล้วเป็นภาคซื้อขายข้อมูลหรือสิทธิชั่วคราวในขณะที่ใช้บริการ เช่น ที่นั่งบนเครื่องบิน ห้องพักของโรงแรม ที่นั่งบนรถโดยสารสาธารณะบางประเภท เป็นต้น ซึ่งผู้ซื้อและผู้ขายจะมีการติดต่อซื้อ-ขายผ่านระบบคอมพิวเตอร์โดยการสำรองบริการต่าง ๆ ตามระยะเวลาที่ผู้ซื้อกำหนดให้กับผู้ขาย ซึ่งการสำรองนี้จะใช้ระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการสำรองสินค้า หรือบริการนั้น ๆ โดยที่ผู้ซื้อยังไม่ได้เห็นของจริงเห็นเพียงภาพที่นำเสนอขายในเว็บไซต์ที่เป็นสื่อกลางในการใช้ติดต่อสื่อสารกันเพียงเท่านั้น ดังนั้นการตัดสินใจจะขึ้นอยู่กับผู้ซื้อที่ได้รับข้อมูลจากผู้ขายผ่านทางเว็บไซต์และถ้าผู้ซื้อมั่นใจสามารถที่จะดำเนินการสำรองสินค้าและบริการต่าง ๆ ได้ด้วยตนเองผ่านช่องทางที่ผู้ขายได้นำเสนอขายในเว็บไซต์นั้น ๆ

1. ความหมายและความสำคัญของธุรกิจท่องเที่ยวออนไลน์

ความหมายของคำว่า “ธุรกิจท่องเที่ยวออนไลน์”

ธุรกิจท่องเที่ยวออนไลน์ หมายถึง สินค้าบริการท่องเที่ยวเป็นสินค้าที่ต้องอาศัยเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศเป็นพื้นฐาน การจอง การสั่งซื้อจะเน้นความถูกต้องของสารสนเทศซึ่งจะนำไปสู่การได้มาซึ่งสินค้าและบริการทางกายภาพที่ต้องการ เช่น การซื้อตั๋วเครื่องบิน นักท่องเที่ยวจะเริ่มจากการค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับที่นั่ง เที่ยวบิน ตารางเวลา และราคา หลังจากนั้นจึงจะมีกิจกรรมต่อเนื่อง ได้แก่ การจอง การยืนยันการสั่งซื้อ การตกลงสั่งซื้อ ถ้ามีการเปลี่ยนแปลงรายการก็จะทำการเปลี่ยนแปลงที่ตัวข้อมูลและสารสนเทศก่อนที่จะไปถึงตัวสินค้าและบริการ (อรุณี อินทรไพโรจน์, 2544, ออนไลน์)

ธุรกิจท่องเที่ยวออนไลน์ หมายถึง การทำธุรกิจ ซื้อ-ขายสินค้าและบริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยมีเว็บไซต์เป็นสื่อกลางผ่าน Digital Platform เพื่อการท่องเที่ยวแบบ New Normal สู่ Smart Tourism ซึ่งถือเป็นความท้าทายของผู้ประกอบการธุรกิจจะต้องปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี โดยเฉพาะอย่างยิ่งการประยุกต์ใช้ Digital Platform เพื่ออำนวยความสะดวกในการเดินทางของนักท่องเที่ยว ตลอดจนการนำเอา Digital Content มาช่วยในการดำเนินกิจกรรมของธุรกิจโดยใช้เทคโนโลยี เช่น Augmented Reality (AR), Virtual Reality (VR) เพื่อสร้างประสบการณ์การท่องเที่ยวรูปแบบใหม่ หรือการประยุกต์ใช้ระบบ Contactless รูปแบบต่างๆ เช่น Payment, Check-in, Booking และ Track & Trace System เพื่อลดความเสี่ยงในการแพร่เชื้อ และการปรับตัวของ Online Travel Agency (OTA) ที่ต้องพัฒนา Feature เพื่อรองรับการใช้งานของนักท่องเที่ยวในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดโรคระบาดที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตอีก (ณัฐกุล อาษาเทวัญพันธุ์, 2565, ออนไลน์)

ธุรกิจท่องเที่ยวออนไลน์ หมายถึง ธุรกิจผู้ให้บริการจัดการการเดินทาง หรือเรียกว่าเป็นตัวแทนจำหน่ายบริการเกี่ยวกับการท่องเที่ยวก็ได้ ไม่ว่าจะเป็นตัวเครื่องบิน ตัวสำหรับการเดินทางอื่น ๆ เช่น รถทัวร์ หรือเรือ ไปจนถึงที่พัก โรงแรม รีสอร์ท ร้านอาหารต่าง ๆ ไปจนถึงสถานที่ท่องเที่ยว และกิจกรรมหลากหลายรูปแบบ รวมถึงบริการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการท่องเที่ยวด้วยเช่นกัน ซึ่งปัจจุบันนี้นักท่องเที่ยวนิยมใช้บริการที่เป็นแบบ Online Travel Agency ซึ่งเป็นผู้ให้บริการด้านการจองที่พัก โรงแรม ตัวเครื่องบินผ่านทางเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชัน ที่รวมไปรษณีย์ ห้องพัก หรือตัวเดินทางจากหลาย ๆ ที่พัก และสายการบินเอาไว้ในที่เดียวกันช่วยให้โรงแรม หรือสายการบินเชื่อมต่อกับลูกค้าบุคคลได้ง่ายขึ้น เช่น Trip.com, Agoda และ Expedia โดยลูกค้าของ Online Travel Agency จะเป็นนักเดินทางที่ต้องการเดินทางด้วยตัวเอง อาจเป็นกลุ่มเล็ก ๆ อย่างครอบครัว กลุ่มเพื่อน คนรัก หรือแม้แต่แต่นักเดินทางที่ท่องเที่ยวคนเดียวก็ได้ (G.M. Tour & Travel Co., Ltd., 2567, ออนไลน์)

ความสำคัญของธุรกิจท่องเที่ยวออนไลน์

1. สินค้าและบริการของที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเป็นสินค้าและบริการที่มีอายุสั้นมาก ดังนั้นผู้ขายจำเป็นต้องขายสินค้าให้หมดภายในระยะเวลา 1 วัน ทำให้ผู้ขายจำเป็นต้องดำเนินธุรกิจเป็นแบบออนไลน์เพื่อเข้าถึงกลุ่มลูกค้าได้มากขึ้น จึงจำเป็นต้องอาศัยเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศเป็นพื้นฐานการจูง การสั่งซื้อที่จะเน้นความถูกต้องและการเข้าถึงกลุ่มลูกค้าได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

2. สินค้าและบริการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเป็นสินค้าที่มองไม่เห็น ไม่สามารถตรวจสอบคุณภาพหรือทดลองใช้ก่อนการซื้อ-ขายได้ ดังนั้นผู้บริโภคต้องมีความมั่นใจในการให้บริการของผู้ขายเพื่อให้เกิดความรู้สึกถึงความเสี่ยงและความไม่แน่นอนน้อยที่สุด ผู้ขายจึงจำเป็นต้องสร้างความน่าเชื่อถือของสารสนเทศที่นำเข้ามาใช้ประกอบการทำธุรกิจท่องเที่ยวออนไลน์เพราะมีความสำคัญต่อการตัดสินใจซื้อของผู้ซื้อหรือนักท่องเที่ยว

3. สินค้าและบริการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวจำเป็นต้องอาศัย**ตัวแทนท่องเที่ยว** (Travel Agent) เป็นตัวกลางจัดจำหน่ายสินค้าบริการท่องเที่ยวไปยังผู้บริโภคคนสุดท้าย ช่วยลดความไม่แน่นอนให้กับผู้บริโภค ลดช่องว่างในการให้บริการ โดยปัจจุบันธุรกิจเป็นเป็น Agent ปรับการให้บริการเป็นแบบ Online Travel Agent

2. การดำเนินธุรกิจท่องเที่ยวออนไลน์หรือการดำเนินธุรกิจแบบ E-commerce

E-Commerce มาจากคำเต็ม “electronic commerce” แปลว่า การซื้อขายสินค้าและบริการบนอินเทอร์เน็ต หรืออีกนัยหนึ่ง E-Commerce คือ ระบบการซื้อขายสินค้าและบริการที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นสื่อกลางในการเชื่อมต่อระหว่างระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตกับผู้ใช้บริการ โดยจะช่วยให้ผู้ขายสินค้าสามารถสื่อสารโดยตรงกับลูกค้าได้ ทั้งนี้เป็นการติดต่อสื่อสาร 2 ทาง คือ ซื้อ-ขาย แลกเปลี่ยนเสนอแนะสินค้าและบริการได้ รวมถึงระบบการชำระเงิน e-payment เป็นการซื้อขายโดยไม่ผ่านตัวกลางช่วยลดค่านายหน้า (commission) ลดค่าแผ่นพับ โบรชัวร์

กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์ (2557) หมายถึง การดำเนินธุรกิจทุกรูปแบบที่เกี่ยวข้องกับการซื้อสินค้าหรือบริการผ่านคอมพิวเตอร์และระบบสื่อสารโทรคมนาคมหรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์

สำนักพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ (2557) กล่าวว่า เป็นการทำการค้าขายและธุรกรรมซื้อขายผ่านทางระบบออนไลน์หรืออินเทอร์เน็ต

วฤษาภรณ์ ร่มสายหยุด (2560) กล่าวคือ เป็นพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์บนสื่ออิเล็กทรอนิกส์ประเภทต่าง ๆ เช่น การค้าผ่านทางโทรทัศน์ tv direct ให้ผู้ซื้อสามารถโทรศัพท์เข้าไปสั่งซื้อ หรือผ่านทางเว็บไซต์ร้านค้า หรือผ่านโมบายคอมเมอร์ซ (Mobile Commerce) เช่นการดาวน์โหลดเกม

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (2557) คือ การดำเนินธุรกิจโดยใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อลดค่าใช้จ่าย เพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร ลดบทบาทของทำเลที่ตั้ง อาคาร โกดัง เก็บสินค้า ห้องแสดงสินค้า พนักงานขาย พนักงานแนะนำสินค้า พนักงานต้อนรับ ลดข้อจำกัดของระยะทาง และเวลาในการทำธุรกรรม

สรุป คำว่า E-Commerce ย่อมาจาก Electronic Commerce คือ การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์หมายถึง การขายสินค้าหรือบริการบนอินเทอร์เน็ตผ่านการนำข้อมูลมหาศาลมาแปลงโฉมให้เป็นร้านค้าขายกลางเมืองหรือร้านค้าปลีกบนโลกอินเทอร์เน็ต

ประเภทของการทำธุรกิจแบบ E-Commerce

1. การจัดจำหน่ายสินค้าบริการท่องเที่ยวแบบ **Business to Business (B2B)** เป็นธุรกิจที่ทำการค้ากับธุรกิจด้วยกัน ทั้งผู้ซื้อและผู้ขายต่างก็เป็นหน่วยงานธุรกิจเช่นกัน ซึ่งจะมีปริมาณการซื้อขายที่ค่อนข้างสูง โดยธุรกิจแบบ B2B จะมีการใช้ช่องทางการตลาดแบบออฟไลน์เป็นหลัก แต่ในปัจจุบันการตลาดออนไลน์ไม่ได้เป็นเพียงการตลาดทางเลือกสำหรับธุรกิจ B2B อีกต่อไป ซึ่งการเปิดโอกาสทางการขายและการสร้างความน่าเชื่อถือ เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับธุรกิจ B2B ในยุคปัจจุบันอย่างมาก ดังนั้นการปรับใช้ธุรกิจ B2B สามารถสร้างธุรกิจให้มีความน่าเชื่อถือ ทันยุคสมัย เข้าถึงได้ง่าย และยังสามารถเพิ่มยอดขายให้กับธุรกิจ กฎเกณฑ์สำคัญในการตลาด B2B คือ การแสดงให้เห็นถึงคุณค่าของธุรกิจ หากผู้บริหารสามารถปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ดีขึ้น มุ่งเน้นไปที่ประสิทธิภาพที่ลูกค้าจะได้รับ

ตัวอย่างธุรกิจ B2B เช่น ธุรกิจทัวร์ท่องเที่ยวต่างประเทศที่ขายให้กับนายหน้า หรือบริษัท Wholesale Agency ที่เป็นคนไปหาลูกค้ามาซื้อบริการทัวร์ หรือ ธุรกิจสายการบินที่ให้บริการเที่ยวช่วยขายที่นั่งบนเครื่องบินให้



ภาพที่ 1 ธุรกิจทัวร์ท่องเที่ยวต่างประเทศที่ขายให้กับนายหน้า หรือบริษัท Wholesale Agency ที่มา: <https://bsscommerce.com/knowledge-base/b2b-ecommerce/b2g-ecommerce>

2. การจัดจำหน่ายสินค้าบริการท่องเที่ยวแบบ Business to Consumer (B2C)

การท่องเที่ยวในภาคของธุรกิจบริการที่มีลักษณะการจัดจำหน่ายสินค้าด้านบริการทางการท่องเที่ยวที่เป็นแบบ B2C (Business to Consumer) ถือเป็นการค้าระหว่างผู้ค้าโดยตรงถึงลูกค้าหรือผู้บริโภคโดยตรง ธุรกิจประเภทนี้จะเห็นอยู่ในชีวิตประจำวัน เพราะเน้นการทำโฆษณา กิจกรรมทางการตลาดอยู่สม่ำเสมอ โดยบริษัทที่ขายด้วยวิธีนี้จะตัดตัวกลาง ไม่ว่าจะเป็นผู้นำเข้า ผู้จัดจำหน่าย พ่อค้าส่ง และพ่อค้าปลีกออกหมด เพื่อต้องการทำกำไรได้มากขึ้น ในขณะที่เดียวกันก็สามารถขายสินค้าได้ถูกลง เนื่องจากไม่ต้องแบ่งกำไรให้พ่อค้าคนกลาง โดยการสั่งซื้อสินค้าจะทำผ่านระบบตะกร้าสินค้าอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ธุรกิจทัวร์ท่องเที่ยวขายโปรแกรมทัวร์ให้กับนักท่องเที่ยวที่ต้องการท่องเที่ยว หรือ ธุรกิจสายการบินขายที่นั่งบนเครื่องบินให้กับนักท่องเที่ยวผ่านระบบการจองของสายการบินเอง

ตัวอย่างธุรกิจ B2C

เช่น ธุรกิจทัวร์ท่องเที่ยวขายโปรแกรมทัวร์ให้กับนักท่องเที่ยวที่ต้องการท่องเที่ยว หรือ ธุรกิจสายการบินขายที่นั่งบนเครื่องบินให้กับนักท่องเที่ยวผ่านระบบการจองของสายการบินเอง



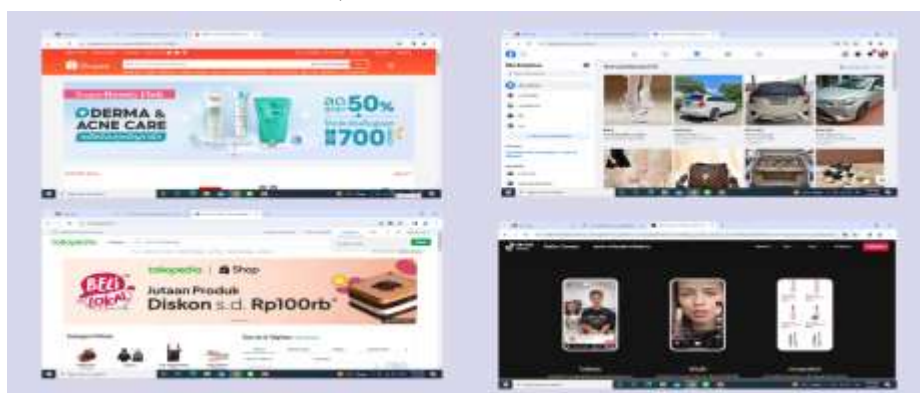
ภาพที่ 2 ธุรกิจทัวร์ท่องเที่ยวขายโปรแกรมทัวร์ให้กับนักท่องเที่ยวที่ต้องการท่องเที่ยว (B2C)

ที่มา: <https://bsscommerce.com/knowledge-base/b2b-ecommerce/b2g-ecommerce>

3. การจัดจำหน่ายสินค้าบริการท่องเที่ยวแบบ **Business to Government (B2G)** คือ การประกอบธุรกิจระหว่างภาคเอกชนกับภาครัฐ เป็นธุรกิจการบริหารการค้าของประเทศเพื่อเน้นการบริหารจัดการที่ดีของรัฐบาล ซึ่งข้อแตกต่างที่สำคัญเมื่อเทียบกับ B2B และ B2C คือ ในรูปแบบ B2G โดยทั่วไป บริษัทจะเสนอราคาแบบมีโครงสร้างตามรายละเอียดที่ภาครัฐต้องการ มีการเปรียบเทียบราคา มีการทำสัญญาที่มีระยะเวลาที่ชัดเจน หากผิดสัญญาหรือไม่สามารถส่งมอบสินค้าได้ตรงตามเวลา จำเป็นต้องมีบทลงโทษ เนื่องจากจะมีผลต่อการส่งมอบงานตามแผนงานของรัฐบาล และกระทบต่อการเบิกงบประมาณ และบริษัทที่จะทำธุรกิจ在这一ลักษณะนี้ จำเป็นต้องมีคุณสมบัติครบถ้วนตามข้อกำหนดของภาครัฐ เช่น ประสิทธิภาพที่เพิ่มขึ้น การมีผลงานอ้างอิง เป็นต้น

ตัวอย่างธุรกิจ B2G เช่น การเสนอราคาและการประกวดราคาของธุรกิจขนส่งที่เป็นบริษัทเอกชน ที่เห็นอยู่ในปัจจุบันคือการดำเนินการก่อสร้างรถไฟฟ้า รถไฟความเร็วสูง เป็นต้น ซึ่งรัฐทำงานกับสัญญาที่มีการเจรจาล่วงหน้า รัฐบาลออกประกวดราคาของบริษัทต่างๆ เสนอราคา ถ้าเป็นในส่วนของธุรกิจทัวร์ท่องเที่ยวดำเนินการขอใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวประเภทต่าง ๆ ตามที่รัฐกำหนด

4. การจัดจำหน่ายสินค้าบริการท่องเที่ยวแบบ **Consumer to Consumer (C2C)** คือ ธุรกิจระหว่างผู้บริโภคกับผู้บริโภค เป็นรูปแบบธุรกิจที่ลูกค้าสามารถแลกเปลี่ยนสินค้าซึ่งกันและกัน มีหลายรูปแบบและวัตถุประสงค์ ผ่านระบบออนไลน์แพลตฟอร์มต่างๆมีหลายรูปแบบและวัตถุประสงค์ เช่น เพื่อการติดต่อแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสาร ในกลุ่มคนที่มีการบริโภคเหมือนกัน หรืออาจจะทำการแลกเปลี่ยนสินค้ากันเอง ขายเป็นมือสอง เป็นต้น ซึ่งมีแบรนด์ต่างๆเกิดขึ้นอย่างรวดเร็วในรูปแบบอีคอมเมิร์ซแพลตฟอร์ม เช่น Ebay, Shopee, Lazada เป็นต้น นอกเหนือจากผู้สร้างระบบขึ้นมาแล้ว การที่เราทำสินค้ามาขายผ่านสื่อออนไลน์ต่างๆ ก็นับเป็นรูปแบบหนึ่งของ C2C ด้วยเช่นกัน เช่นการขายสินค้าผ่าน Facebook, Pantip, Instagram และเว็บอื่นๆ อีกมากมาย

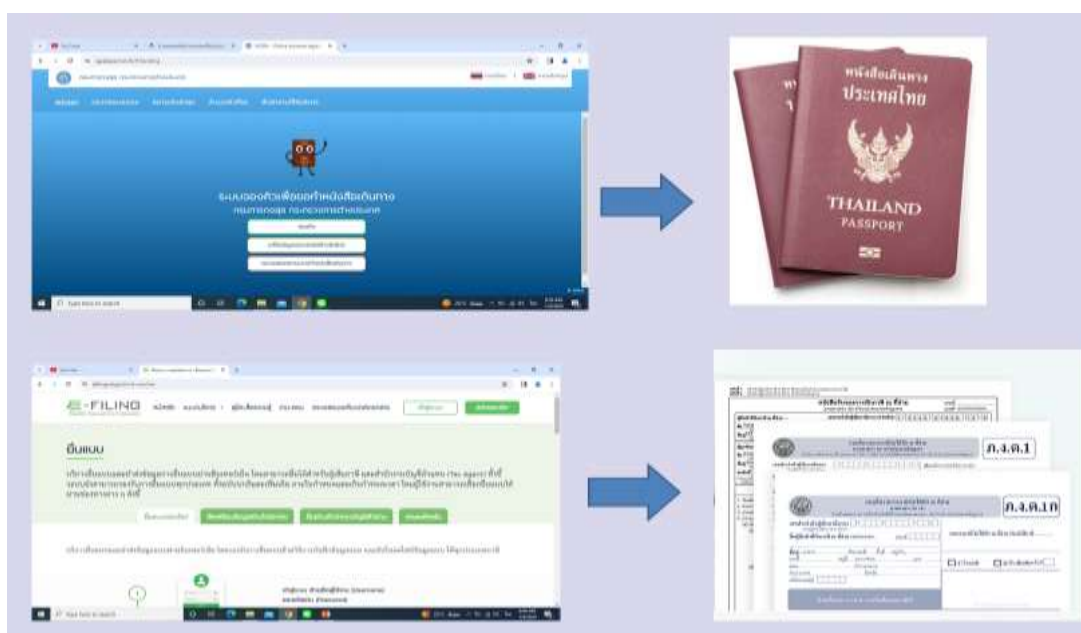


ภาพที่ 3 ตัวอย่างบริษัทที่ทำธุรกิจแบบ C2C

ที่มา: ผู้เขียน

5. การจัดจำหน่ายสินค้าบริการท่องเที่ยวแบบ **Government to Consumer (G2C)** คือ การให้บริการจากภาครัฐผ่านสื่อออนไลน์ต่าง ๆ ซึ่งไม่ใช่ในเรื่องวัตถุประสงค์เพื่อการค้า แต่จะเป็นเรื่องการบริการของภาครัฐผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งปัจจุบันในประเทศไทยเองก็มีให้บริการแล้วหลายหน่วยงาน เช่น การคำนวณและเสียภาษีผ่านทางเว็บไซต์ออนไลน์ การตามโหลดแบบฟอร์มเพื่อลงทะเบียนต่าง ๆ ผ่านทางเว็บไซต์ ประชาชนสามารถเข้าไปตรวจสอบว่าต้องใช้หลักฐานอะไรบ้างในการทำเรื่องนั้น ๆ และสามารถดาวน์โหลดแบบฟอร์มบางอย่างจากบนเว็บไซต์ได้ด้วย

ในปัจจุบันยังมีอีกหลายประเภทธุรกิจ ซึ่งเกิดจากการเปลี่ยนแปลงตามยุคสมัย แต่หลัก ๆ ที่เราจะเจอกันบ่อย ๆ ก็จะมีตามที่ได้อธิบายไปข้างต้น หวังว่าทุกคนที่ได้อ่านจะมองออกแล้วว่าธุรกิจของคุณอยู่ในประเภทไหน และมันมีความแตกต่างกันอย่างไรบ้าง เช่น โครงการเป่าตังค์ที่รัฐออกมาใช้ในช่วงโรคระบาด เพื่อช่วยเหลือประชาชนและกระตุ้นเศรษฐกิจของประเทศ



ภาพที่ 4 ตัวอย่างการทำธุรกิจแบบ Government to Consumer (G2C)

ที่มา: ผู้เขียน

3. สินค้าและบริการด้านการท่องเที่ยวที่จำหน่ายบนระบบอินเทอร์เน็ต

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวต้องพึ่งพาธุรกิจบริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ซึ่งประกอบด้วย

3.1 สินค้าและบริการของธุรกิจโรงแรม

ธุรกิจโรงแรม หรือที่พัก ถือเป็นธุรกิจบริการที่มีความสำคัญเป็นอันดับต้นๆ สำหรับการเดินทางของนักท่องเที่ยว เนื่องจากนักท่องเที่ยวเมื่อมีการเดินทางจำเป็นต้องมีการพักค้างคืน ดังนั้นที่พักหรือโรงแรมจึงมีความสำคัญกับการวางแผนการท่องเที่ยว ซึ่งสินค้าและบริการของโรงแรมแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ สินค้าที่สัมผัสและจับต้องได้ และสินค้าที่เป็นบริการที่จับต้องไม่ได้

1) สินค้าที่สัมผัสและจับต้องได้ ได้แก่

- ห้องพัก เช่น Standard Room Superior Room Deluxe Room เป็นต้น
- อาหาร เช่น อาหารไทย อาหารนานาชาติ เป็นต้น

2) สินค้าที่เป็นบริการแบบจับต้องไม่ได้ ได้แก่

- การให้บริการของพนักงานโรงแรม
- สิ่งแวดล้อมและบรรยากาศของโรงแรม

3.2 สินค้าและบริการของธุรกิจนำเที่ยว

ธุรกิจนำเที่ยว ตามกฎหมายในประเทศไทยได้มีการจัดประเภทของธุรกิจนำเที่ยวตามลักษณะของการจัดบริการนำเที่ยวซึ่งถูกระบุไว้ในพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 โดยการแบ่งประเภทของธุรกิจนำเที่ยวออกเป็น 4 ประเภท คือ ธุรกิจนำเที่ยวในประเทศ (Domestic) ธุรกิจนำเที่ยวต่างประเทศ (Inbound) ธุรกิจนำเที่ยวประเภททั่วไป (Inbound and Outbound) และ ธุรกิจนำเที่ยวเฉพาะพื้นที่

ธุรกิจนี้เป็นธุรกิจที่ขายสินค้าและบริการด้านการท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวไม่สามารถจับต้องได้ ซึ่งสินค้าของธุรกิจนำเที่ยวหรือที่นักท่องเที่ยวรู้จักกัน คือ “บริษัททัวร์” ดังนั้นสินค้าและบริการของบริษัทนำเที่ยว คือ โปรแกรมการท่องเที่ยวที่บริษัททัวร์ได้มีการจัดทำขึ้นเพื่อเสนอขายให้กับนักท่องเที่ยวหรือกลุ่มลูกค้าของบริษัท เช่น กลุ่มลูกค้าที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชนต่าง ๆ กลุ่มลูกค้าที่เป็นราชการ เป็นต้น ซึ่งกลุ่มลูกค้าเหล่านี้จัดเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวอีกกลุ่มหนึ่งที่บริษัททัวร์ให้ความสำคัญในการอำนวยความสะดวกในการจัดทำแผนการท่องเที่ยวให้โดยจะต้องคำนึงถึงวัตถุประสงค์หลักของลูกค้าก่อนดำเนินการวางแผนการท่องเที่ยวให้ ซึ่งสินค้าของธุรกิจนำเที่ยวจะแบ่งออกเป็น 2 ประเภทคือ โปรแกรมท่องเที่ยวในต่างประเทศ กับโปรแกรมท่องเที่ยวภายในประเทศ ซึ่งสินค้าของธุรกิจนี้เป็นสินค้าที่จับต้องไม่ได้

3.3 สินค้าและบริการของธุรกิจสายการบินและธุรกิจขนส่ง

3.3.1 ธุรกิจสายการบิน ถือเป็นธุรกิจบริการที่มีความสำคัญเป็นอันดับต้น ๆ เช่นเดียวกับกับธุรกิจโรงแรมและที่พัก เนื่องจากนักท่องเที่ยวมีการเดินทางจำเป็นต้องมีพาหนะสำหรับการเดินทางเพื่อให้

ถึงปลายทางที่นักท่องเที่ยววางแผนไว้ ซึ่งสินค้าและบริการของธุรกิจสายการบินจึงสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ สินค้าที่สัมผัสและจับต้องได้ และ สินค้าที่เป็นบริการที่จับต้องไม่ได้

3.3.1.1 สินค้าที่สัมผัสและจับต้องได้ ได้แก่ ที่นั่งบนเครื่องบิน ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ

1) ชั้นหนึ่ง (First class) หรือเรียกย่อว่า P class เป็นชั้นที่มีบริการพิเศษสุด มีที่นั่งกว้างมากและสามารถปรับเอนได้ที่นั่งส่วนใหญ่อยู่อหลังห้องนักบิน เป็นเพราะพื้นที่บริเวณนี้ค่อนข้างกว้าง และเป็นส่วนตัว

2) ชั้นธุรกิจ (Business class) หรือเรียกย่อว่า J class เป็นชั้นที่มีบริการพิเศษรองลงมาจากชั้นหนึ่ง มีอาหารพิเศษรองจากชั้นหนึ่ง และอีกหลากหลายอย่างที่รองจากชั้นหนึ่ง

3) ชั้นประหยัด (Economy class) หรือเรียกย่อว่า Y class เป็นชั้นที่ผู้โดยสารส่วนใหญ่นิยมใช้บริการกันที่ชั้นประหยัด โดยทั่วไปเริ่มตั้งแต่ส่วนกลางของเครื่องบิน (ส่วนปีก) จนถึงส่วนท้าย (หางเครื่องบิน) จำนวนที่นั่งมีมากที่สุด

3.3.1.2. สินค้าที่เป็นบริการที่จับต้องไม่ได้ ได้แก่ การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าของพนักงาน ความพร้อมในสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าของสายการบิน บุคลิกของพนักงาน เป็นต้น

3.3.2 ธุรกิจการขนส่งทางบก (Land Transportation) การขนส่งผู้โดยสารทางบก ในปัจจุบันอาจทำได้ 2 ทาง คือ

การขนส่งทางบกด้วยรถยนต์ (Car Transportation) กับ การขนส่งทางรถไฟ (Rail Transportation) ดังนี้

1.1 การขนส่งทางรถยนต์ (Car Transportation) การขนส่งทางรถ เป็นการขนส่งที่มีบทบาทสำคัญต่อการท่องเที่ยว เส้นทางถนนพัฒนามาจากเส้นทางเดินเท้าในสมัยโบราณก่อนประวัติศาสตร์ นักโบราณคดีได้พบร่องรอยเส้นทางที่คนโบราณใช้เดินทางเท้าข้ามซากในหลายดินแดน จนกระทั่งพัฒนาเป็นถนนหนทางในปัจจุบัน และพัฒนาพาหนะในการเดินทางขนส่งควบคู่กันไป

(1) รถโดยสารประจำเส้นทาง (Scheduled Buses) ปัจจุบันรถโดยสารประจำเส้นทางหรือรถบัสโดยสาร เป็นพาหนะหลักในการเดินทางระยะไกล ๆ บนภาคพื้นดิน และเป็นพาหนะเดินทางที่มีราคาถูกที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับรถยนต์หรือรถไฟในระยะทางไกลที่เท่ากัน

(2) รถยนต์สำราญ หรือ รถบ้าน (Recreational Vehicles) นับเป็นสิ่งประดิษฐ์ใหม่ที่ได้รับความนิยมเป็นอย่างมากจากนักท่องเที่ยวในปัจจุบันนี้ เพราะจะช่วยให้ประหยัดค่าใช้จ่ายให้กับนักท่องเที่ยวที่เดินทางเป็นครอบครัวและมีกิจกรรมบริการตนเอง

1.2 การขนส่งทางรถไฟ (Rail Transportation) เป็นการขนส่งที่ต้องลงทุนสูงมาก เพราะต้องมีสถานีบริการ (Terminal) เส้นทางวิ่ง (Track) และยานพาหนะ (Train) ดังนั้นจึงเป็นรูปแบบการขนส่งที่มีความเสี่ยงสูง อาจจะประสบกับการขาดทุนมากกว่ากิจกรรมการขนส่งแบบอื่น

3.4 สินค้าและบริการของธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม

ธุรกิจร้านอาหารและเครื่องดื่ม เป็นธุรกิจที่มีการทำอาหาร เครื่องดื่ม ไอศกรีม ขนมหรือเค้ก โดยมีการขายและ ให้บริการ เช่น เสิร์ฟให้กินที่ร้าน ตักเองจากชั้นวาง ท่อ หรือสั่งให้จัดส่งถึงบ้าน ทั้งนี้ไม่รวมโรงงานผลิตอาหารที่มีเครื่องจักรอุตสาหกรรม

- 1) สินค้าที่สัมผัสและจับต้องได้ ได้แก่ อาหารประเภทต่างๆ รสชาติของอาหาร เป็นต้น
- 2) สินค้าที่เป็นบริการที่จับต้องไม่ได้ ได้แก่ การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าของพนักงาน ความพร้อมในสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า บุคลิกของพนักงาน บรรยากาศของร้าน เป็นต้น

4. พฤติกรรมนักท่องเที่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในธุรกิจบริการด้านท่องเที่ยว

จากการสำรวจพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เลือกใช้บริการธุรกิจท่องเที่ยวออนไลน์ในการวางแผนการท่องเที่ยวด้วยตนเอง โดยผู้เขียนได้ดำเนินการสำรวจภายหลังจากสถานการณ์วิกฤตโรคระบาด COVID-19 ผ่านไป โดยที่ผู้เขียนได้ดำเนินการสำรวจ พบว่า ส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวชาวไทยมีพฤติกรรมการท่องเที่ยวในเรื่องของความถี่ในการใช้เทคโนโลยีสำหรับการวางแผนการท่องเที่ยวส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 3-4 ครั้งต่อวัน ช่วงเวลาในการเลือกใช้เทคโนโลยีส่วนใหญ่จะเลือกใช้เวลาในช่วงเย็น เว็บไซต์ที่ใช้ในการเลือกใช้บริการธุรกิจท่องเที่ยวออนไลน์ส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวชาวไทยจะเลือกใช้เว็บไซต์ของ Traveloka.com เครื่องมือสำหรับใช้งานเทคโนโลยีในการวางแผนการท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะเลือกมือถือประเภท Smartphone นักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่มิ่วัดดูประสงค์สำหรับวางแผนการไปท่องเที่ยวเพื่อพักผ่อนและคลายเครียดจากงานประจำที่ทำอยู่ และจะเลือกประเภทของแหล่งท่องเที่ยวสำหรับท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นแหล่งท่องเที่ยวประเภทธรรมชาติ

ทั้งนี้นักท่องเที่ยวชาวไทยจะเลือกใช้บริการธุรกิจท่องเที่ยวออนไลน์ในเรื่องการจองห้องพักหรือโรงแรมที่พักอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ การเลือกจองตั๋วเข้าแหล่งท่องเที่ยว หรือกิจกรรมท่องเที่ยว การเลือกจองตั๋วเครื่องบิน การเลือกจองโปรแกรมท่องเที่ยว การเลือกจองรถสาธารณะ และการเลือกจองร้านอาหาร หรือภัตตาคารร้านอาหาร อยู่ในระดับมาก ซึ่งจะเห็นได้ว่านักท่องเที่ยวชาวไทยให้ความสำคัญกับการใช้เทคโนโลยีสำหรับการจองห้องพักหรือโรงแรมที่พักเป็นอันดับแรก ผลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้สามารถนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาสินค้าและบริการของธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวได้ดังนี้

1. ธุรกิจนำเที่ยว ธุรกิจที่พัก ธุรกิจร้านอาหาร และธุรกิจขนส่ง จะต้องมีการนำเสนอสินค้าและบริการใหม่ ๆ ของธุรกิจบนสื่อออนไลน์ให้มากขึ้น โดยอาศัยแพลตฟอร์ม (Platform) ของกลุ่มบริษัทตัวแทนท่องเที่ยวช่องทางออนไลน์ (Online Travel Agency) ในการนำเสนอสินค้าและบริการใหม่ ๆ และเลือกนำเสนอขายในช่วงเย็นของวัน เพราะนักท่องเที่ยวชาวไทยเลือกใช้เทคโนโลยีในการสืบค้นข้อมูลต่าง ๆ บนสื่อออนไลน์ในเวลาช่วงเย็นของวัน

2. ธุรกิจนำเที่ยว ธุรกิจที่พัก ธุรกิจร้านอาหาร และธุรกิจขนส่ง อาจจะพิจารณาร่วมมือกับเว็บไซต์ออนไลน์ เช่น Traveloka.com เป็นต้น เพื่อเป็นตลาดในการขายสินค้าและบริการของธุรกิจและเข้าถึงกลุ่มลูกค้าได้มากขึ้น เพราะนักท่องเที่ยวเชื่อมั่นในเว็บไซต์นี้และเลือกเข้าค้นหาข้อมูลผ่านเว็บไซต์นี้เป็นเว็บแรก

3. ธุรกิจนำเที่ยวจำเป็นจะต้องมีการนำเสนอโปรแกรมการท่องเที่ยวที่มีแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติเป็นส่วนหนึ่งในการท่องเที่ยว เพราะนักท่องเที่ยวมีวัตถุประสงค์การท่องเที่ยวส่วนใหญ่เพื่อการพักผ่อนคลายเครียดและเลือกแหล่งท่องเที่ยวประเภทธรรมชาติเป็นอันดับแรกในการวางแผนท่องเที่ยว

จากการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วทำให้ผู้บริโภคสามารถที่จะดำเนินการซื้อ-ขายสินค้ากับเจ้าของสินค้าได้ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้โดยไม่ต้องเดินทางไปถึงสถานที่นั้น ๆ และมีการจ่ายค่าบริการในรูปแบบเงินอิเล็กทรอนิกส์จึงทำให้รูปแบบพฤติกรรมของนักท่องเที่ยววิถีใหม่เกิดขึ้น หรือที่เรียกว่าพฤติกรรมแบบ “BEST” ประกอบด้วย

B-Booking คือ การจองเพื่อใช้บริการล่วงหน้า

E-Environment เป็นการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบต่อธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

S-Safety เป็นการเน้นเรื่องความปลอดภัย

T-Technology เป็นการนำเทคโนโลยีมาช่วยเพิ่มคุณค่าและประสบการณ์การท่องเที่ยว

5. สรุปท้ายบท

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีสินค้าและบริการที่มีอายุสั้นมาก ดังนั้นผู้ขายจำเป็นต้องขายสินค้าให้หมดภายในระยะเวลา 1 วัน ถ้าไม่หมดจะทำให้เกิดภาวะการขาดทุนจากสินค้าที่เหลือในแต่ละวัน ดังนั้นผู้ขายจึงจำเป็นต้องนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการดำเนินธุรกิจรูปแบบออนไลน์หรืออาศัยตัวแทนจำหน่ายที่เป็นแบบ Online Travel Agency เข้ามาเป็นสื่อกลางในการจัดจำหน่ายบริการเกี่ยวกับการท่องเที่ยวไม่ว่าจะเป็นตั๋วเครื่องบิน ตัวสำหรับการเดินทางอื่น ๆ เช่น รถทัวร์ หรือเรือ ไปจนถึงที่พัก โรงแรม รีสอร์ท ร้านอาหารต่าง ๆ ไปจนถึงสถานที่ท่องเที่ยว และกิจกรรมหลากหลายรูปแบบ รวมถึงบริการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการท่องเที่ยวด้วยเช่นกัน เพื่อเข้าถึงกลุ่มลูกค้าได้มากขึ้น จึงจำเป็นต้องอาศัยเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศเป็นพื้นฐาน การจอง การสั่งซื้อที่เน้นความถูกต้องและการเข้าถึงกลุ่มลูกค้าได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ทั้งนี้ในปี 2567 พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวเปลี่ยนไปโดยที่นักท่องเที่ยวจะเลือกเดินทางด้วยตนเองมากขึ้น โดยอาศัยข้อมูลจากการสืบค้นผ่าน Digital Platform ต่างๆ จึงทำให้รูปแบบพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวเป็นแบบ “BEST” ประกอบด้วย B-Booking คือ การจองเพื่อใช้บริการล่วงหน้า E-Environment เป็นการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบต่อธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 3) S-Safety เป็นการเล่นเรื่องความปลอดภัย และ T-Technology เป็นการนำเทคโนโลยีมาช่วยเพิ่มคุณค่าและประสบการณ์การท่องเที่ยว

6. คำถามท้ายบท

1. ให้นักศึกษาอธิบายเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจออนไลน์และการดำเนินธุรกิจแบบ E-Commerce ที่เหมาะสมกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
2. ให้นักศึกษาเปรียบเทียบสินค้าและบริการด้านการท่องเที่ยวที่จำหน่ายบนระบบอินเทอร์เน็ตจากเว็บไซต์ที่ขายสินค้าและบริการ ในธุรกิจ E-Commerce
3. ให้นักศึกษาอธิบายพฤติกรรมของตัวเองในการใช้เทคโนโลยีในการวางแผนการท่องเที่ยว
4. ให้นักศึกษายกตัวอย่างความสำคัญของธุรกิจท่องเที่ยวออนไลน์กับการวางแผนท่องเที่ยว
5. ให้นักศึกษายกตัวอย่างของธุรกิจบริการที่มีการจัดจำหน่ายผ่าน Online Travel Agency ที่นักศึกษาใช้บริการเป็นประจำ พร้อมบอกเหตุผลในการเลือกใช้บริการของ Online Travel Agency นี้

7. เอกสารอ้างอิง

บริษัท มิราม่า เซอร์วิส(ประเทศไทย) จำกัด. (2561). **ตัวอย่างโปรแกรมท่องเที่ยวต่างประเทศ.**

สืบค้น 25 ตุลาคม 2561, จาก <https://www.wonderfulpackage.com/tour/>.

มิ่งสรรพ์ ขาวสะอาด. (2563). **ทิศทางท่องเที่ยวไทย หลังวิกฤตโควิด 19. วารสารรายงาน**

ภาวะเศรษฐกิจการท่องเที่ยว. 1(4), 42-53.

พูนทรัพย์ เศษศรี. (2567). **พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการใช้เทคโนโลยีต่อการ**

เลือกใช้บริการธุรกิจท่องเที่ยวออนไลน์เพื่อวางแผนท่องเที่ยว. รายงานวิจัย. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

อรุณี อินทรไพโรจน์. (2544). **พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์กับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว.**

วารสารเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. 5(2), 25-41.

ณัฐกุล อาษาเทวีญกพันธ์. (2565). **Digital Platform เพื่อการท่องเที่ยวแบบ New Normal สู่**

Smart Tourism. สืบค้นเมื่อ 18 กุมภาพันธ์ 2568, จาก <https://www.depa.or.th/th/article-view/digital-platform-new-normal-smart-tourism>

G.M. Tour & Travel Co., Ltd. (2567). **รู้จัก Travel Agency : ผู้ให้บริการจัดการการเดินทาง.**

สืบค้นเมื่อ 18 กุมภาพันธ์ 2568, จาก <https://th.gmtour.com/th/blog/get-to-know-types-of-travel-agency>

บทที่ 2

เทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมเทคโนโลยีเพื่อการท่องเที่ยว

ความนำ

การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินชีวิตของมนุษย์ในสังคมปัจจุบันที่มีการนำเอาเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการติดต่อสื่อสาร รวมถึงการทำงานของธุรกิจต่าง ๆ ซึ่งปัจจุบันกระแสโลกในยุคโลกาภิวัตน์ได้ส่งผลให้เกิดการใช้สื่อออนไลน์ (Social Media) อย่างกว้างขวาง ไม่ว่าจะเป็นประชาชน หรือนักท่องเที่ยวในสังคมยุคใหม่ที่ต้องการข้อมูลแบบเร่งด่วนจะมีการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยทำการสืบค้นข้อมูลต่าง ๆ ที่ต้องการด้วยตนเองผ่านเครื่องมือผู้ใช้งานมีอยู่นั้นคือโทรศัพท์มือถือ (Smart phone) ซึ่งไม่เพียงแต่ใช้ในการติดต่อสื่อสารเท่านั้น แต่นักท่องเที่ยวยังใช้ในการจัดการท่องเที่ยวได้ด้วยตนเอง โดยใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ในการติดต่อสื่อสารแบบทันที (Real Time) ร่วมกับระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-commerce) นอกจากนี้นักท่องเที่ยวยังใช้ระบบข้อมูลจากระบบ GPS, ระบบ GIS ที่เป็นประโยชน์ในการค้นหาสถานที่ท่องเที่ยวและสถานที่อื่น ๆ สำหรับการเดินทาง ซึ่งประเทศไทยเป็นประเทศที่ได้พัฒนาการสื่อสารให้มีความให้มีความก้าวหน้าและมีประสิทธิภาพทางเทคโนโลยีที่สูงขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวที่จะเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย ด้วยเหตุนี้การศึกษาพฤติกรรมนักท่องเที่ยวกับการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมผ่านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจึงมีความจำเป็นสำหรับการจัดการท่องเที่ยวในศตวรรษที่ 21 และพฤติกรรมนักท่องเที่ยวที่เปลี่ยนไป

1. ความหมายและความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศ

ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology: IT)

ธีระ กุลสวัสดิ์ (2553, น. 6) ได้ให้ความหมายของคำว่า “เทคโนโลยีสารสนเทศ” หมายถึงเทคโนโลยีทุกด้านที่เข้ามารวมกันในกระบวนการจัดเก็บ การสร้าง และการสื่อสารสนเทศซึ่งครอบคลุมถึงเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บ การจัดเก็บ การประมวลผล การสืบค้น การรับและส่งข้อมูล รวมถึงเครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในกระบวนการที่กล่าวมาข้างต้น เช่น คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์จัดเก็บข้อมูล บันทึกลง และค้นคืนเครือข่ายการสื่อสารข้อมูล อุปกรณ์สื่อสารโทรคมนาคม เป็นต้น

โอบาส เอี่ยมสิริวงศ์ (2551, น. 14) ได้ให้ความหมายของคำว่า “เทคโนโลยีสารสนเทศ” หมายถึง เทคโนโลยีที่ใช้กับการจัดการสารสนเทศซึ่งเกี่ยวข้องกับการจัดเก็บข้อมูล การประมวลผลข้อมูล การวิเคราะห์และเผยแพร่ การสื่อสารโทรคมนาคม รวมถึงอุปกรณ์สนับสนุนงานสารสนเทศ โดยเทคโนโลยีที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศมี 2 สาขา คือ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีด้านการสื่อสารคมนาคม

พนิดา พานิชกุล (2548, น. 4) ได้ให้ความหมายของคำว่า “เทคโนโลยีสารสนเทศ” หมายถึง การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการประมวลผลข้อมูลเพื่อให้ได้เป็นสารสนเทศ ซึ่งเทคโนโลยีที่ใช้ นั้นจะต้องสนับสนุนการทำงานตั้งแต่การนำเข้า การจัดเก็บ การจัดการ การป้องกัน การสื่อสาร และการสืบค้น โดยจะต้องผสมผสานเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้าด้วยกันอย่างลงตัวเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ

ลานนา ดวงสิงห์ (2548, น. 3) ได้ให้ความหมายของคำว่า “เทคโนโลยีสารสนเทศ” หมายถึง การบูรณาการเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ากับการประมวลผลสารสนเทศเข้าด้วยกัน

ประสิทธิ์ ทีฆพุมิ และครรชิต มาลัยวงศ์ (2549, น. 2) ได้ให้ความหมายของคำว่า “เทคโนโลยีสารสนเทศ” หมายถึง เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับสารสนเทศ ซึ่งถ้าแยกย่อยลงไปอีกจะหมายถึงการจัดเก็บข้อมูล การบันทึกข้อมูล การนำเข้าข้อมูล การประมวลผล การจัดทำรายงานสารสนเทศ การจัดส่งสารสนเทศไปยังผู้ใช้

วชิราพร พุ่มบานเย็น (2545, น. 2) “เทคโนโลยีสารสนเทศ” หมายถึง เทคโนโลยีที่มีความเกี่ยวข้องกับการเก็บวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผลสารสนเทศทำให้สารสนเทศนั้นมีประโยชน์และสามารถนำไปใช้งานได้

จากนิยามของความหมายของคำว่า “เทคโนโลยีสารสนเทศ” ที่นักวิชาการได้ให้ความหมายไว้ พอสรุปความหมายได้ว่า “เทคโนโลยีสารสนเทศ” หมายถึง เทคโนโลยีที่นำเอาระบบคอมพิวเตอร์มาช่วยในการจัดเก็บข้อมูล ประมวลผลข้อมูล การจัดการข้อมูล การป้องกันข้อมูล การสื่อสารและการสืบค้นข้อมูล เพื่อสามารถดำเนินการจัดส่งข้อมูลต่าง ๆ ที่ผู้ใช้ข้อมูลต้องการ โดยอาศัยเทคโนโลยีที่มีความทันสมัยและตรงกับการใช้งานของผู้ใช้

ความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศ

ในขณะนี้ทั่วโลกมีการพัฒนาเรื่องเทคโนโลยีที่มีความล้ำสมัย ทำให้มนุษย์ให้ความสำคัญกับการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการจัดระบบข้อมูลข่าวสารจำนวนมหาศาลของแต่ละวันช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตสารสนเทศ เช่น การคำนวณตัวเลขที่ยุ่งยากซับซ้อน การจัดเรียงลำดับสารสนเทศ ฯลฯ ช่วยให้สามารถเก็บสารสนเทศไว้ในรูปที่สามารถเรียกใช้ได้ทุกครั้งอย่างมีประสิทธิภาพช่วยให้สามารถจัดระบบอัตโนมัติ เพื่อการจัดเก็บประมวลผลและเรียกใช้ สามารถเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพมากขึ้นและช่วยในการสื่อสารระหว่างกันได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ลดอุปสรรคเกี่ยวกับเวลา

สุริยา นทีศิริกุล (2546, น. 17) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศสรุปได้ ดังนี้

1. ช่วยในการจัดระบบข่าวสารจำนวนมหาศาลของแต่ละวัน
2. ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตสารสนเทศ เช่น การคำนวณตัวเลขที่ยุ่งยากซับซ้อน การจัดเรียงลำดับสารสนเทศ ฯลฯ
3. ช่วยให้สามารถเก็บสารสนเทศไว้ในรูปที่สามารถเรียกใช้ได้ทุกครั้งอย่างมีประสิทธิภาพ
4. ช่วยให้สามารถจัดระบบอัตโนมัติ เพื่อการจัดเก็บประมวลผลและเรียกใช้สารสนเทศ
5. ช่วยในการเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพมากขึ้น
6. ช่วยในการสื่อสารระหว่างกันได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ลดอุปสรรคเกี่ยวกับเวลา

ธีระ กุลสวัสดิ์ (2553, น. 7-8) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศสรุปได้ดังนี้

1. ช่วยให้มีการตัดสินใจที่ดีขึ้นเนื่องจากข้อมูลที่ได้จากเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการพิจารณาและตัดสินใจทางเลือกต่าง ๆ ภายใต้ข้อกำหนดต่าง ๆ
2. ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บข้อมูล เนื่องจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย จะทำให้ประหยัดเวลาในการทำงานหรือลดค่าใช้จ่ายในการทำงานลง
3. ช่วยเพิ่มคุณภาพและประสิทธิภาพสินค้าและบริการ เช่น ช่วยให้บริการลูกค้าโดยใช้เวลาน้อยลง เป็นต้น
4. ช่วยเพิ่มรายได้ให้กับธุรกิจ เพราะจากคุณภาพของสินค้าหรือบริการที่ดีขึ้น จะทำให้การแข่งขันทางธุรกิจได้มากขึ้น
5. ช่วยสร้างสินค้าใหม่หรือบริการใหม่จากการพัฒนาระบบเทคโนโลยีที่นำมาใช้ในธุรกิจได้ อีกทั้งยังสามารถทำให้เกิดการขายการดำเนินธุรกิจได้
6. ช่วยสร้างความได้เปรียบคู่แข่งทางธุรกิจ เมื่อมีการเลือกเทคโนโลยีที่ทันสมัยมากกว่าคู่แข่ง และสามารถตอบสนองของลูกค้าได้มากกว่าคู่แข่ง
7. ช่วยให้การทำงานของพนักงานมีประสิทธิภาพมากขึ้นทั้งในด้านความเที่ยงตรงของข้อมูล ซึ่งจะทำให้ลดข้อขัดแย้งระหว่างการทำงานของพนักงานได้
8. ช่วยให้ข้อมูลขององค์กรมีความสมบูรณ์มากขึ้นและช่วยให้ผู้ใช้สามารถตรวจสอบความถูกต้องได้ตลอดเวลา

พนิดา พานิชกุล (2548, น. 8) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศสรุปได้ดังนี้

1. ช่วยเพิ่มผลผลิตและประสิทธิภาพในการทำงาน อีกทั้งยังช่วยลดต้นทุนในการผลิต รวมถึงช่วยให้พนักงานในองค์กรสามารถใช้ทรัพยากรร่วมกันได้
2. ช่วยให้การจัดเก็บข้อมูลต่าง ๆ ที่มีอยู่อย่างมากมายให้เป็นระบบ และสะดวกในการใช้งาน
3. ช่วยให้การสื่อสารระหว่างกันมีความสะดวกรวดเร็วขึ้น ลดปัญหาเรื่องระยะทาง โดยสามารถใช้ระบบเครือข่ายได้
4. ช่วยให้เข้าถึงข้อมูลจากแหล่งอื่น ๆ ได้ตลอดเวลา
5. ช่วยให้เกิดการกระจายโอกาสในการเรียนรู้ได้มากขึ้น
6. ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตข้อมูลต่าง ๆ มากขึ้น
7. ช่วยลดจำนวนบุคลากรที่ไม่จำเป็นในงานต่าง ๆ ได้
8. ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในระยะยาวเกี่ยวกับต้นทุนการผลิต

นอกจากที่ได้กล่าวถึงความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งก็พบว่าในปัจจุบันยังมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการจัดการท่องเที่ยวกันอย่างแพร่หลาย ซึ่งพบว่าเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสำคัญกับการท่องเที่ยว ดังนี้

1. ช่วยให้นักท่องเที่ยวสามารถสื่อสารระหว่างนักท่องเที่ยวกับธุรกิจต่าง ๆ ที่ให้บริการนักท่องเที่ยวได้ เช่น ธุรกิจการบินนักท่องเที่ยวสามารถจองตั๋วเครื่องบินผ่านระบบการจองตั๋วหน้าเว็บไซต์ของสายการบินได้ โดยไม่ต้องให้สายการบินทำการจองให้เหมือนที่ผ่านมา ธุรกิจโรงแรมนักท่องเที่ยวสามารถจองห้องพักผ่านหน้าเว็บไซต์ของโรงแรมได้ และยังสามารถเห็นภาพของห้องพักและจำนวนคนที่สามารถพักได้ เป็นต้น
2. ช่วยให้นักท่องเที่ยวสืบหาข้อมูลเกี่ยวกับการท่องเที่ยวได้ เช่น สถานที่ท่องเที่ยวเส้นทางการเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยว เป็นต้น
3. ช่วยให้นักท่องเที่ยวสามารถชำระค่าบริการได้สะดวกมากขึ้น
4. ช่วยให้นักท่องเที่ยวตัดสินใจที่ดีขึ้นเกี่ยวกับการท่องเที่ยว เนื่องจากมีข้อมูลที่ได้จากเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการพิจารณาและตัดสินใจทางเลือกต่าง ๆ ภายใต้อำนาจกำหนดต่าง ๆ
5. ช่วยให้นักท่องเที่ยววางแผนการท่องเที่ยวที่สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น

องค์ประกอบของเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งประกอบไปด้วย

1. ฮาร์ดแวร์ (Hardware) หมายถึง สิ่งที่มีมองเห็นและจับต้องสัมผัสได้ ซึ่งภายในประกอบด้วยหน่วยรับข้อมูล (input unit) หน่วยประมวลผลกลาง (Central Processing Unit : CPU) และหน่วยแสดงผล ตัวอย่างเช่น คอมพิวเตอร์ จะประกอบไปด้วยตัวเครื่องคอมพิวเตอร์ (Case) เมนบอร์ด (Mainboard) ฮาร์ดดิสก์ และอุปกรณ์ต่อพ่วงรอบข้าง เช่น จอภาพ แป้นพิมพ์ เมาส์และอุปกรณ์อื่น ๆ

ที่ต้องใช้ แต่ตัวฮาร์ดแวร์จะไม่สามารถทำงานได้ด้วยตัวเอง ผู้ใช้จึงจำเป็นต้องทำการเชื่อมต่อกับระบบการทำงานของซอฟต์แวร์หรือโปรแกรมต่าง ๆ ที่ผู้ใช้ต้องการที่จะใช้งาน

2. ซอฟต์แวร์ (Software) หมายถึง ชุดคำสั่งที่ใช้ในการสั่งการให้ฮาร์ดแวร์สามารถทำงานได้ตามวัตถุประสงค์ที่ผู้ใช้งาน ซึ่งซอฟต์แวร์แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

2.1 ซอฟต์แวร์ระบบ (System Software หรือ Operating Software: OS) หมายถึงโปรแกรมที่ทำหน้าที่ประสานการทำงาน ติดต่อการทำงานระหว่างฮาร์ดแวร์กับซอฟต์แวร์ประยุกต์เพื่อให้สามารถใช้งาน Software ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 ซอฟต์แวร์ประยุกต์ (Application Software) หมายถึง โปรแกรมที่ใช้สำหรับทำงานต่าง ๆ ตามที่ต้องการ เช่น การทำงานเอกสาร งานกราฟิก งานนำเสนอ หรือโปรแกรม Software สำหรับงานเฉพาะด้าน เช่น โปรแกรมงานทะเบียน โปรแกรมการให้บริการเว็บไซต์ โปรแกรมงานด้านธนาคาร โปรแกรมสำหรับงานโรงแรม โปรแกรมสำหรับธุรกิจการบิน โปรแกรมสำหรับงานบริษัทนำเที่ยว เป็นต้น

3. ข้อมูล (Data) หมายถึงข้อมูล ข้อเท็จจริงต่าง ๆ ที่เก็บรวบรวมไว้ในฐานข้อมูล ซึ่งการจัดทำฐานข้อมูลต่าง ๆ จะต้องมีระบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากข้อมูลที่ทำการจัดเก็บจะเป็นข้อมูลขนาดใหญ่ มีความซับซ้อน และเกี่ยวข้องกับข้อมูลอื่น ๆ อีกหลากหลายข้อมูล

4. เครือข่าย (Network) และการสื่อสารโทรคมนาคม (Telecommunication) หมายถึง อุปกรณ์ที่ใช้สำหรับติดต่อสื่อสารระยะไกล เช่น ระบบอินเทอร์เน็ต (Internet Network) ซึ่งในปัจจุบันประเทศไทยจะมีผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการเครือข่ายเกี่ยวกับระบบอินเทอร์เน็ต ได้แก่ AIS, DTAC, TRUEMOVE เป็นต้น

5. บุคลากรหรือผู้ใช้งาน (People ware) หมายถึงบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญทางเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงบุคลากรที่ทำงานเกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศต่าง ๆ ขององค์กร

6. กระบวนการหรือขั้นตอนการทำงาน (Procedure) หมายถึง ขั้นตอนการปฏิบัติงานของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ

2. องค์ประกอบของเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับธุรกิจท่องเที่ยวออนไลน์

1. Hardware Computer หมายถึง อุปกรณ์ที่ใช้ในการรับและส่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว เช่น โทรศัพท์มือถือ (Smart phone) คอมพิวเตอร์แบบตั้งโต๊ะ (PC) คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก Tablet iPad เป็นต้น



(คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ)



(คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก)



(โทรศัพท์มือถือ Smart phone)



(iPad)

ภาพที่ 5 Hardware Computer

ที่มา: เว็บไซต์ Google.com สืบค้นจาก <https://www.google.com/search?> [14 พ.ย. 2566]

2. Software Computer หมายถึง ชุดคำสั่งที่ใช้ในการสั่งการให้ฮาร์ดแวร์สามารถทำงานได้ตามวัตถุประสงค์ที่ผู้ใช้งาน ซึ่งซอฟต์แวร์แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

2.1 ซอฟต์แวร์ระบบ (System Software หรือ Operating Software: OS) หมายถึงโปรแกรมที่ทำหน้าที่ประสานการทำงาน ติดต่อการทำงานระหว่างฮาร์ดแวร์กับซอฟต์แวร์ประยุกต์เพื่อให้สามารถใช้งาน Software ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

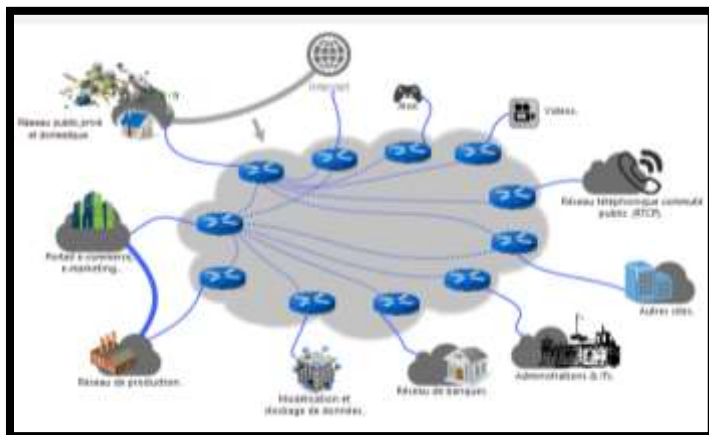
2.2 ซอฟต์แวร์ประยุกต์ (Application Software) หมายถึง โปรแกรมที่ใช้สำหรับทำงานต่าง ๆ ตามที่ต้องการ เช่น การทำงานเอกสาร งานกราฟิก งานนำเสนอ หรือโปรแกรม Software สำหรับงานเฉพาะด้าน เช่น โปรแกรมงานทะเบียน โปรแกรมการให้บริการเว็บไซต์ โปรแกรมงานด้านธนาคาร โปรแกรมสำหรับงานโรงแรม โปรแกรมสำหรับธุรกิจการบิน โปรแกรมสำหรับงานบริษัทนำเที่ยว เป็นต้น โปรแกรมสำหรับการนำเสนอผลงาน เช่น โปรแกรม Power Point โปรแกรม CANVA เป็นต้น ซึ่งในประเทศไทยมีโปรแกรมต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้นสำหรับการนำมาใช้เป็นสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน นอกจากนี้ Software Computer ยังหมายรวมถึงตัว Application ต่าง ๆ เข้ามาช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้งาน ซึ่งได้แก่ Application Line Application Facebook Application YouTube เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีเว็บไซต์ต่าง ๆ ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการค้นหาข้อ เช่น www.google.co.th เว็บไซต์ของธุรกิจให้บริการเกี่ยวกับท่องเที่ยวซึ่งอาจจะเป็นเว็บไซต์ที่เป็นตัวแทนจำหน่าย หรือเว็บไซต์ที่เป็นของธุรกิจนั้น ๆ เอง เช่น ธุรกิจการจองตั๋วเครื่องบิน เช่น www.traveloka.com www.thaiairways.com เป็นต้น



ภาพที่ 6 Software Computer

ที่มา: เว็บไซต์ Google.com สืบคำจาก <https://www.coderus.com/software-101-a-complete-guide-to-the-different-types-of-software/> [14 พ.ย. 2566]

3. Network and Telecommunication หมายถึง สัญญาณระบบอินเทอร์เน็ต (Internet Network) ซึ่งปัจจุบันประเทศไทยจะมีผู้ให้บริการเครือข่ายเกี่ยวกับระบบอินเทอร์เน็ต ได้แก่ AIS DTAC true move เป็นต้น



ภาพที่ 7 Network and Telecommunication

ที่มา: https://www.researchgate.net/figure/Diversity-of-services-in-current-telecommunication-networks_fig1_321940166

4. Data หรือ Database หมายถึง ข้อเท็จจริงหรือเรื่องราวต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ คน สัตว์ สิ่งของ สถานที่ เป็นต้น โดยข้อมูลนี้จะอยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมต่อการสื่อสาร การแปลความหมาย และการประมวลผล ทั้งนี้อาจอยู่ในรูปแบบของ ภาพ เสียง สัญลักษณ์ ตัวเลข ตัวหนังสือ เป็นต้น



ภาพที่ 8 Type of Data

ที่มา: สืบค้นจาก https://en.wikipedia.org/wiki/Data#/media/File:Data_types_-_en.svg [14 พ.ย. 2566]

5. People Ware หมายถึง บุคลากรมีความรู้ความสามารถและเข้าใจวิธีการทำงานเพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศ เป็นผู้ดำเนินการในการทำงานทั้งหมด บุคลากรจึงต้องมีความรู้ความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ บุคลากรภายในองค์กรเป็นส่วนประกอบที่จะทำให้เกิด ระบบสารสนเทศด้วยกันทุกคนเช่น ร้านขายสินค้าแห่งหนึ่ง บุคลากรที่ดำเนินการในร้านค้าทุกคน ตั้งแต่ผู้จัดการถึงพนักงานขาย เป็นส่วนประกอบที่จะทำให้เกิดสารสนเทศได้

6. Procedure หมายถึง วิธีการปฏิบัติงาน ในการจัดเก็บรักษาข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่จะทำให้เป็นสารสนเทศเช่น กำหนดให้มีการป้อนข้อมูลทุกวัน ป้อนข้อมูลให้ทันตามกำหนดเวลา มีการแก้ไขข้อมูลให้ถูกต้องอยู่เสมอ กำหนดเวลาในการประมวลผล การทำรายงาน การดำเนินการต่างๆ ต้องมีขั้นตอนหากขั้นตอนใดมีปัญหาระบบก็จะมีปัญหาไปด้วย เพราะทุกขั้นตอนมีผลต่อระบบสารสนเทศที่ส่งต่อไปยังผู้ใช้งาน

องค์ประกอบของเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการนักท่องเที่ยว

1. Hardware Computer หมายถึง อุปกรณ์ที่ใช้ในการรับและส่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว เช่น โทรศัพท์มือถือ (Smart phone) คอมพิวเตอร์แบบตั้งโต๊ะ (PC) คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก Tablet iPad เป็นต้น

2. Software Computer หมายถึง โปรแกรมสำหรับที่ใช้ในการค้นหาข้อมูล การจัดทำข้อมูลต่าง ๆ ในการทำงาน เช่น โปรแกรมพิมพ์เอกสารได้แก่ โปรแกรม Word โปรแกรม Excel เป็นต้น โปรแกรมสำหรับการนำเสนอผลงาน เช่น โปรแกรม Power Point โปรแกรม CANVA เป็นต้น ซึ่งในประเทศไทยมีโปรแกรมต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้นสำหรับการนำมาใช้เป็นส่วนอำนวยความสะดวกในการทำงาน นอกจากนี้ Software Computer ยังหมายรวมถึงตัว Application ต่าง ๆ เข้ามาช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้งาน ซึ่งได้แก่ Application Line Application Facebook Application YouTube เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีเว็บไซต์ต่าง ๆ ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการค้นหาข้อ เช่น www.google.co.th เว็บไซต์ของธุรกิจให้บริการเกี่ยวกับท่องเที่ยวซึ่งอาจจะเป็นเว็บไซต์ที่เป็นตัวแทนจำหน่าย หรือเว็บไซต์ที่เป็นของธุรกิจนั้น ๆ เอง เช่น ธุรกิจการจองตั๋วเครื่องบิน เช่น www.traveloka.com เป็นต้น

3. Network and Telecommunication หมายถึง สัญญาณระบบอินเทอร์เน็ต (Internet Network) ซึ่งปัจจุบันประเทศไทยจะมีผู้ให้บริการเครือข่ายเกี่ยวกับระบบอินเทอร์เน็ต ได้แก่ AIS DTAC true move เป็นต้น

4. Data หรือ Database หมายถึง ข้อเท็จจริงหรือเรื่องราวต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ คน สัตว์ สิ่งของ สถานที่ เป็นต้น โดยข้อมูลนี้จะอยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมต่อการสื่อสาร การแปลความหมาย และการประมวลผล ทั้งนี้อาจอยู่ในรูปแบบของ ภาพ เสียง สัญลักษณ์ ตัวเลข ตัวหนังสือ เป็นต้น

3. นวัตกรรมทางเทคโนโลยีสำหรับการวางแผนการท่องเที่ยว

ในยุคปัจจุบันที่เทคโนโลยีเริ่มเข้ามามีบทบาทสำคัญกับชีวิตประจำวันของเรามากขึ้นเรื่อย ๆ สิ่งสำคัญที่จะทำให้เทคโนโลยีนั้นได้รับการยอมรับจากมนุษย์ก็คือเทคโนโลยีได้มีนวัตกรรมใหม่ ๆ ที่ออกมาตอบสนองความต้องการของมนุษย์ และยังสามารถช่วยอำนวยความสะดวกตลอดจนแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดีนั่นเอง โดยเทคโนโลยีถูกพัฒนาขึ้นมาบนพื้นฐานที่เข้าใจความต้องการของผู้ใช้งานได้จริง ๆ

ความหมายของนวัตกรรม

Perez-Bustamante, G. (1999, pp. 6–17) ได้ให้ความหมายของคำว่า “นวัตกรรม (Innovation)W หมายถึง กระบวนการทางเทคโนโลยีและนวัตกรรมเกิดขึ้นจากฐานความรู้และการไหลของข้อมูลอย่างต่อเนื่อง และเป็นกระบวนการแสวงหา ดำเนินงาน จัดเก็บ ตลอดจน ใช้ประโยชน์จากข้อมูลในด้านการสร้างความรู้ การวิจัยและพัฒนา การผลิต การพาณิชย์ และการอุดหนุนของธุรกิจ

C.C. Ihueze, C.C. Okpala, E.C. Okafor, and U.C. Okonkwo (2015, pp. 379–388) ได้ให้ความหมายของคำว่า นวัตกรรม หมายถึง การนำความทันสมัยทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวัน เพื่อให้การใช้ชีวิตง่ายขึ้นภายใต้เครื่องมือที่ทันสมัยในทุกภาคส่วน ไม่ว่าจะเป็นเป็นด้านการแพทย์ ด้านโครงสร้างพื้นฐานของประเทศ ด้านการบิน และด้านอื่น ๆ

Rogers, Everette M. (1983, p. 431) ได้ให้ความหมายของคำว่า “นวัตกรรม (Innovation)” ว่า นวัตกรรมคือ ความคิด การกระทำ หรือวัตถุใหม่ ๆ ซึ่งถูกรับรู้ว่าเป็นสิ่งใหม่ ๆ ด้วยตัวบุคคลแต่ละคนหรือหน่วยอื่น ๆ ของการยอมรับในสังคม (Innovation is a new idea, practice or object, that is perceived as new by the individual or other unit of adoption)

กิดานันท์ มลิทอง (2540, น. 245) ได้ให้ความหมายของคำว่า “นวัตกรรม” หมายถึง การนำแนวความคิด การปฏิบัติ หรือสิ่งประดิษฐ์ใหม่ ๆ ที่ยังไม่เคยมีใช้มาก่อนหรือเป็นการพัฒนาดัดแปลงจากของเดิมที่มีอยู่แล้วให้ทันสมัยและใช้ได้ผลดียิ่งขึ้น เมื่อนำนวัตกรรมมาใช้จะช่วยให้การทำงานนั้นได้ผลดีมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงกว่าเดิม ทั้งยังช่วยประหยัดเวลาและแรงงานได้

จากที่นักวิชาการได้ให้ความหมายของคำว่า “นวัตกรรม” ไว้ ผู้เขียนพอสรุปได้ว่า นวัตกรรม หมายถึง การนำความคิดใหม่ ๆ มาปฏิบัติเพื่อพัฒนางานที่ทำให้ดีขึ้น โดยจะแสดงในรูปแบบของสิ่งประดิษฐ์ หรือกระบวนการทำงานในรูปแบบใหม่ ๆ เพื่อที่จะทำให้งานหรือสิ่งที่ต้องการเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างมีประสิทธิภาพตามที่ต้องการ

นวัตกรรมเทคโนโลยีในยุคปัจจุบันถือว่ามีวิวัฒนาการที่สามารถตอบโจทย์ความต้องการของมนุษย์มากขึ้นกว่าในอดีต เห็นได้จากการนวัตกรรมเทคโนโลยีปัจจุบันที่ทุกอย่างสามารถทำได้บนสมาร์ตโฟนภายใต้แอปพลิเคชันต่าง ๆ ที่สามารถใช้งานได้อย่างรวดเร็ว ตัวอย่างของแอปพลิเคชันยอด

นิยมที่คนส่วนใหญ่ใช้ในการหาข้อมูล การพูดคุยแลกเปลี่ยนประสบการณ์ การใช้สำหรับจองหรือซื้อสินค้าบริการต่าง ๆ และการจ่ายเงิน ซึ่งได้แก่

1. Google Map เป็นแอปพลิเคชันที่ใช้สำหรับการเดินทาง เป็นแอปพลิเคชันบอกเส้นทางต่าง ๆ รวมถึงระยะเวลาในการเดินทางจากจุดเริ่มต้นไปถึงปลายทางได้
2. Line เป็นแอปพลิเคชันที่ใช้ในการสนทนาแลกเปลี่ยนข้อมูลและประสบการณ์ต่าง ๆ รวมถึงติดต่อสื่อสารด้วยการพูดคุยกันได้ด้วย
3. Facebook เป็นแอปพลิเคชันที่ใช้ในการแชร์ภาพ แชร์ประสบการณ์ต่าง ๆ ในการเดินทางหรือที่ต้องการให้เพื่อน ๆ ที่อยู่ใ้ในแอปพลิเคชันนี้รับรู้ นอกจากนี้ยังเป็นแอปพลิเคชันที่สามารถใช้ในการพูดคุยกันได้ด้วย
4. Agoda เป็นแอปพลิเคชันที่ใช้ในการสืบค้นข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรม หรือที่พักทั่วโลก สามารถที่จะเปรียบเทียบราคาของโรงแรมหรือ และยังสามารถจองที่โรงแรมหรือที่พักได้ทั่วโลกตามที่ต้องการในราคาที่ต้องการ
5. Booking.com เป็นแอปพลิเคชันที่ให้บริการสำหรับการสืบค้นข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรม ที่พักโดยรวมบ้านพัก อพาร์ทเมนต์ และที่พักแปลกใหม่ประเภทอื่น ๆ กว่า 6.2 ล้านรายการ ไว้สำหรับนักเดินทาง และยังสามารถเปรียบเทียบราคาของโรงแรมได้
6. Grab เป็นแอปพลิเคชันที่ให้บริการเรียกรถ, แท็กซี่, วินมอเตอร์ไซด์, ส่งพัสดุ และสั่งอาหาร ผ่านทางแอปพลิเคชันบนมือถือ
7. Google Translate เป็นแอปพลิเคชันที่ใช้สำหรับการแปลคำศัพท์จากภาษาใด ๆ ก็ตามเป็นภาษาประจำชาติของผู้ใช้บริการประเทศนั้น ๆ แต่ก็มีข้อเสียตรงที่เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตอยู่ตลอดเวลา
8. แอปพลิเคชันของธนาคารต่าง ๆ ที่มีอยู่ในประเทศไทย สามารถใช้ในการทำธุรกรรมการเงิน เช่น การฝาก การโอน และการจ่ายค่าบริการต่าง ๆ ของผู้ให้บริการ
9. Travelloka แอปพลิเคชันที่ใช้ในการสืบค้นข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรม ที่พัก ทั่วโลก และบริการจองตั๋วเครื่องบินของสายการบินต่าง ๆ ทั่วโลก
10. We chat แอปพลิเคชันที่ใช้ในการสนทนาแลกเปลี่ยนข้อมูลและประสบการณ์ต่าง ๆ รวมถึงติดต่อสื่อสารด้วยการพูดคุยกัน ใช้ในกลุ่มประเทศจีน หรือต้องการติดต่อกับคนที่อยู่ประเทศจีน ด้วยการพูดคุย
11. Weibo เป็นแอปพลิเคชันที่ใช้ในการแชร์ภาพ แชร์ประสบการณ์ต่าง ๆ ในการเดินทางหรือที่ต้องการให้เพื่อน ๆ ที่อยู่ใ้ในแอปพลิเคชันนี้รับรู้ นอกจากนี้ยังเป็นแอปพลิเคชันที่สามารถใช้ในการพูดคุยกันได้ด้วยของคนจีน ซึ่งจะเหมือนกับ Facebook ที่คนไทยรู้จัก

12. Baidu เป็นแอปพลิเคชันสำหรับการสืบค้นข้อมูลต่าง ๆ ที่ต้องการใช้ในกลุ่มประเทศจีน มีลักษณะเช่นเดียวกันกับ Google ที่คนไทยหรือคนต่างประเทศอื่น ๆ ใช้กัน
13. Buiduditu เป็นแอปพลิเคชันที่ใช้สำหรับการเดินทาง เป็นแอปพลิเคชันบอกเส้นทางต่าง ๆ รวมถึงระยะเวลาในการเดินทางจากจุดเริ่มต้นไปถึงปลายทางได้ได้ มีลักษณะเช่นเดียวกับ Google Map แอปพลิเคชันที่ยกมานี้เป็นเพียงส่วนหนึ่งของแอปพลิเคชันที่ใช้งานในปัจจุบัน นอกจากนี้ยังมีอีกหลายแอปพลิเคชันที่ถูกนำมาใช้ในการติดต่อสื่อสารระหว่างกันของมนุษย์ ซึ่งขึ้นอยู่กับเทคโนโลยีของประเทศนั้น ๆ
14. YouTube เป็นแอปพลิเคชันที่ใช้สำหรับการนำเสนอเรื่องราวต่าง ๆ ของนักท่องเที่ยว เช่น การเดินทางท่องเที่ยว สถานที่ท่องเที่ยว รวมถึงประสบการณ์ในการเดินทางเพื่อให้เป็นข้อมูลสำหรับผู้สนใจเดินทางท่องเที่ยวในรูปแบบเดียวกัน
15. TikTok เป็นแอปพลิเคชันที่ใช้สำหรับการเผยแพร่คอนเทนต์วิดีโอสั้น อีกทั้งยังเป็นแหล่งสร้างรายได้ของแม่ค้าพ่อค้าออนไลน์
16. Trivago เป็นแอปพลิเคชันที่ให้บริการสำหรับการสืบค้นข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรม ที่พัก โดยรวมบ้านพัก อพาร์ทเมนต์ เป็นต้น การจองตั๋วเครื่องบิน ร้านอาหาร รวมถึงการเปรียบเทียบราคาค่าบริการประเภทต่าง ๆ
17. Trip.com เป็นแอปพลิเคชันที่ให้บริการสำหรับการสืบค้นข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรม ที่พัก โดยรวมบ้านพัก อพาร์ทเมนต์ เป็นต้น การจองตั๋วเครื่องบิน ร้านอาหาร รวมถึงการเปรียบเทียบราคาค่าบริการประเภทต่าง ๆ
18. LINE MAN เป็นแอปพลิเคชันที่ให้บริการสำหรับการสั่งอาหาร การส่งเอกสาร การเดินทาง
19. Zoom เป็นแอปพลิเคชันที่ให้บริการสำหรับจัดการประชุมด้วยระบบออนไลน์ หรือ Conference
20. Teams เป็นแอปพลิเคชันที่ให้บริการสำหรับจัดการประชุมด้วยระบบออนไลน์หรือ Conference
21. Google Meet เป็นแอปพลิเคชันที่ให้บริการสำหรับจัดการประชุมด้วยระบบออนไลน์หรือ Conference

4. บทบาทของเทคโนโลยีสารสนเทศกับธุรกิจท่องเที่ยวออนไลน์

นักท่องเที่ยวในยุคปัจจุบันนี้มีการเดินทางที่มากขึ้น ผลมาจากความทันสมัยของเทคโนโลยีและปัจจัยอื่น ๆ ที่มีส่วนสนับสนุนการเดินทางท่องเที่ยว เช่น รายได้ ระยะเวลา รวมถึงบุคคลผู้ร่วมเดินทาง เป็นต้น หากเรามองการท่องเที่ยวในสังคมปัจจุบันนี้ก็ปฏิเสธไม่ได้ว่าเทคโนโลยีที่มีนวัตกรรมใหม่ ๆ ที่มีความทันสมัยและตอบโต้ความต้องการของนักท่องเที่ยวถือได้ว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจในเดินทาง เนื่องจากนักท่องเที่ยวสามารถเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับแหล่งท่องเที่ยว รวมถึงบริการต่าง ๆ ด้านการท่องเที่ยวได้อย่างรวดเร็วประหยัดเวลา อีกทั้งในธุรกิจบริการต่าง ๆ ก็ได้นำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาใช้ในองค์กร ซึ่งทำให้ธุรกิจมีความเจริญเติบโตมากขึ้น อีกทั้งเข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายได้อย่างชัดเจนมากขึ้น โดยเว็บไซต์ Jetradar Thailand ได้ทำการสำรวจความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวในเรื่องเทคโนโลยีกับบทบาทสำคัญของการท่องเที่ยว ซึ่งพบว่านักท่องเที่ยวได้ใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการวางแผนการท่องเที่ยวของตนเองเป็นอย่างมาก โดยผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ นั่นคือ โทรศัพท์มือถือ หรือที่รู้จักกันในนาม “สมาร์ทโฟน” เพราะบนสมาร์ทโฟนสามารถทำธุรกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเสร็จภายในไม่กี่นาที ยกตัวอย่างเช่น การเช็กราคาสินค้าและบริการด้านการท่องเที่ยว การจองที่พัก จองอาหาร จองตั๋วโดยสารเครื่องบิน จองตั๋วเข้าชมการแสดงต่าง ๆ การชำระค่าบริการต่าง ๆ การค้นหาสถานที่ท่องเที่ยวหรือแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ การค้นหาเส้นทางสำหรับการเดินทางท่องเที่ยว การแปลภาษาที่เป็นภาษาต่างประเทศในประเทศที่นักท่องเที่ยวเดินทางไปท่องเที่ยว เป็นต้น

ดังนั้นการท่องเที่ยวยุคนี้ถือได้ว่าโทรศัพท์มือถือหรือสมาร์ทโฟนมีความสำคัญกับการท่องเที่ยวเป็นอย่างมากเห็นได้จากพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เลือกที่จะใช้สมาร์ทโฟนสำหรับในการทำธุรกรรมต่าง ๆ ที่กล่าวมาข้างต้น และยังถือว่าโทรศัพท์มือถือหรือสมาร์ทโฟนเป็นอีกปัจจัยหนึ่งในการดำรงชีวิตที่ขาดไม่ได้ เนื่องจากสมาร์ทโฟนในยุคนี้นำ Application ต่าง ๆ ที่นักท่องเที่ยวสามารถที่จะดาวน์โหลดลงในสมาร์ทโฟนเพื่อใช้ตอบสนองความต้องการของตนเองได้ ดังนั้นสินค้าหรือบริการด้านการท่องเที่ยวจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการจัดการต่าง ๆ เพราะสินค้าบริการท่องเที่ยวเป็นสินค้าที่มีคุณสมบัติพิเศษที่แตกต่างจากสินค้าชนิดอื่นหลายประการดังนี้

1. สินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวจะมีอายุสั้นมาก เสียง่าย และซับซ้อน จำเป็นต้องนำเทคโนโลยีมาช่วยในการสื่อสาร เพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงและซื้อสินค้าได้ง่ายขึ้น ยกตัวอย่างเช่น ธุรกิจโรงแรมและที่พัก สินค้าของธุรกิจนี้คือห้องพัก ซึ่งห้องพักจะมีอายุ 1 วัน หากไม่สามารถขายห้องพักได้ภายในเวลาที่กำหนดจะทำให้สูญเสียรายได้ไป ธุรกิจสายการบิน สินค้าของสายการบินคือที่นั่งบนสายการบิน ซึ่งมีอายุ 1 วัน หากไม่สามารถขายที่นั่งบนเครื่องบินได้ภายในเวลาที่กำหนดจะทำให้สูญเสียรายได้ไป

2. สินค้าและบริการเป็นสินค้าที่ไม่สามารถตรวจสอบคุณภาพหรือทดลองใช้ก่อนการซื้อขายได้ ดังนั้นจะเป็นความเสี่ยงที่นักท่องเที่ยวรู้สึกไม่มีความมั่นใจ เพื่อเป็นการสร้างความน่าเชื่อถือโดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยเป็นตัวกลางที่จะทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความมั่นใจที่จะตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการนั้น ๆ

3. สินค้าและบริการเป็นสินค้าที่เจ้าของสินค้าไม่สามารถส่งมอบด้วยตัวเองได้ ซึ่งต้องอาศัยตัวแทนจำหน่าย ซึ่งจำเป็นต้องนำเทคโนโลยีมาช่วยเป็นตัวกลางติดต่อระหว่างเจ้าของสินค้า ตัวแทนจำหน่ายและนักท่องเที่ยว เพื่อทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความมั่นใจและตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการนั้น

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่าเทคโนโลยีมีความสำคัญต่อธุรกิจบริการด้านการท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก เพราะปัจจุบันนี้นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่มีนวัตกรรมใหม่ที่ตอบโจทย์ความต้องการของนักท่องเที่ยว เพื่อใช้เป็นตัวช่วยสำหรับการตัดสินใจเดินทางไปท่องเที่ยวในสถานที่ต่าง ๆ และการทำธุรกรรมอื่น ๆ รวมถึงการติดต่อสื่อสารต่าง ๆ ด้วย

5. สรุปท้ายบท

ปัจจุบันทั่วโลกมีการพัฒนาเรื่องเทคโนโลยีที่มีความล้ำสมัย ทำให้มนุษย์ให้ความสำคัญกับการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการจัดระบบข้อมูลข่าวสารจำนวนมากของแต่ละวันช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตสารสนเทศ เช่น การคำนวณตัวเลขที่ยุ่งยากซับซ้อน การจัดเรียงลำดับสารสนเทศ ฯลฯ ช่วยให้เราสามารถเก็บสารสนเทศไว้ในรูปที่สามารถเรียกใช้ได้ทุกครั้งอย่างมีประสิทธิภาพช่วยให้สามารถจัดระบบอัตโนมัติ เพื่อการจัดเก็บประมวลผลและเรียกใช้ สามารถเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพมากขึ้นและช่วยในการสื่อสารระหว่างกันได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ลดอุปสรรคเกี่ยวกับเวลา ทั้งนี้ทำให้เกิดนวัตกรรมเทคโนโลยีขึ้นที่มีวิวัฒนาการที่สามารถตอบโจทย์ความต้องการของมนุษย์มากขึ้นกว่าในอดีตเห็นได้จากการนวัตกรรมเทคโนโลยีปัจจุบันที่ทุกอย่างสามารถทำได้บนสมาร์ทโฟนภายใต้แอปพลิเคชันต่างๆ ที่สามารถใช้งานได้อย่างรวดเร็ว ตัวอย่างของแอปพลิเคชันยอดนิยมที่คนส่วนใหญ่ใช้ในการหาข้อมูล การพูดคุยแลกเปลี่ยนประสบการณ์ การใช้สำหรับจองหรือซื้อสินค้าบริการต่างๆ และการจ่ายเงิน ได้แก่ Line agoda booking.com Facebook เป็นต้น

6. คำถามท้ายบท

1. ให้นักศึกษาอธิบายความหมายของคำว่า “เทคโนโลยีสารสนเทศ”
2. ให้นักศึกษาอธิบายความหมายของคำว่า “นวัตกรรม”
3. ให้นักศึกษาอธิบายองค์ประกอบของเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยว
4. ให้นักศึกษาอธิบายความแตกต่างในการทำงานระหว่างซอฟต์แวร์ระบบ กับซอฟต์แวร์ประยุกต์ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
5. ให้นักศึกษาอธิบายบทบาทของเทคโนโลยีสารสนเทศกับธุรกิจออนไลน์ทางการท่องเที่ยว

7. เอกสารอ้างอิง

- กิดานันท์ มลิทอง. (2540). *เทคโนโลยีการศึกษาและนวัตกรรม*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ชวนชม.
- ธีระ กุลสวัสดิ์. (2553). *เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหาร*. กรุงเทพฯ: เอ็ม. ที. เพรส.
- ประสิทธิ์ ที่ชมพูดี และครรชิต มาลัยวงศ์. (2549). *การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ*. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: ดอกหญ้ากรู๊ป.
- พนิดา พานิชกุล. (2548). *เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology)*. กรุงเทพฯ: เคทีพีคอมพ็อแนด์.
- ลานนา ดวงสิงห์ (ผู้แปล). (2548). *Computers: เทคโนโลยีสารสนเทศในสังคมแห่งภูมิปัญญา*. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ : เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.
- วชิราพร พุ่มบานเย็น. (2545). *เทคโนโลยีสารสนเทศและคอมพิวเตอร์*. กรุงเทพฯ: ซอฟท์เพรส. เว็บไซต์ Google.com สืบค้าจาก <https://www.google.com/search?> [14 พ.ย. 2566]
- สุรียา นทีศิริกุล. (2546). *สภาพและปัญหาการจัดระบบและสารสนเทศในโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด*. (ปริญญามหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. 271-286
- โอภาส เอี่ยมสิริวงศ์. (2551). *วิทยาการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ*. (ฉบับปรับปรุง). กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- C.C. Ihueze, C.C. Okpala, E.C. Okafor, and U.C. Okonkwo . (2015). Harnessing Science, Technology and Innovations (STI) for Sustainable Industrial and Economic Development. *International Journal of Engineering and Management Research*, 5(5), pp. 379-388.

Mark Thomas. (2020). *Software 101: A Complete Guide to the Different Types of*

Software. เว็บไซต์ Google.com สืบค้นจาก <https://www.coderus.com/software-101-a-complete-guide-to-the-different-types-of-software/> [14 พ.ย. 2566].

Perez-Bustamante, G. (1999). Knowledge management in agile innovative organizations.

Journal of Knowledge Management, 3(1), pp. 6-17.

Rogers, Everette M. (1983). *Diffusion of Innovation*. New York: The Free Press.

Type of Data สืบค้นจาก https://en.wikipedia.org/wiki/Data#/media/File:Data_types_-_en.svg

[14 พ.ย. 2566].

บทที่ 3

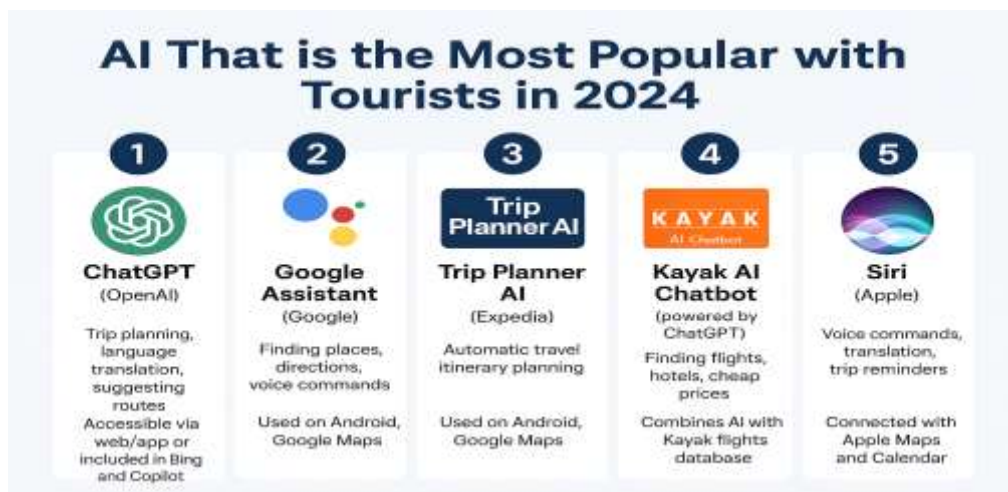
การประยุกต์ใช้ Digital Platform เพื่อการท่องเที่ยว

ความนำ

การประยุกต์ใช้ Digital Platform เพื่อการท่องเที่ยว คือการนำเทคโนโลยีดิจิทัลและแพลตฟอร์มออนไลน์มาใช้ในการส่งเสริม พัฒนา และอำนวยความสะดวกในกิจกรรมการท่องเที่ยว ตั้งแต่การวางแผนก่อนเดินทาง ระหว่างการเดินทาง ไปจนถึงหลังการเดินทาง ได้แก่

1. การตลาดและการประชาสัมพันธ์
2. การจองและการชำระเงินออนไลน์
3. การนำทางและข้อมูลระหว่างการเดินทาง
4. แพลตฟอร์มรีวิวและคำแนะนำ
5. การใช้ Big Data & AI วิเคราะห์พฤติกรรม
6. การส่งเสริมการท่องเที่ยวในพื้นที่ท้องถิ่น การใช้ แพลตฟอร์ม E-Commerce
7. ระบบจัดการข้อมูลและนักท่องเที่ยว

จากผลสำรวจความนิยมการใช้ AI สำหรับการวางแผนของนักท่องเที่ยว พบว่า 5 อันดับ AI ยอดนิยมในกลุ่มนักท่องเที่ยว ปี 2567 ซึ่งเป็นข้อมูลที่น่ามาจากการสำรวจการใช้งานของนักท่องเที่ยว โดยใช้ผ่าน Platform ของ Booking.com. (2024), Expedia Group. (2024), Statista. (2024). We Are Social & Meltwater. (2024), Kayak. (2024), Google. (2024), and Apple Inc. (2024). ซึ่งสามารถจัดอันดับ AI ยอดนิยมในกลุ่มนักท่องเที่ยว ปี 2567ที่ใช้สำหรับการวางแผนการท่องเที่ยว ได้แก่ Chat GPT, Google Assistant, Trip Planner AI, Kayak AI Chatbot, Siri



ภาพ 9 แสดง 5 อันดับ AI ยอดนิยมในกลุ่มนักท่องเที่ยว ปี 2567

ที่มา: Booking.com. (2024), Expedia Group. (2024), Statista. (2024). We Are Social & Meltwater. (2024), Kayak. (2024), Google. (2024), and Apple Inc. (2024).

ลักษณะการใช้งานของ Digital platform กับการท่องเที่ยวในยุคปัจจุบัน

แบ่งออกได้เป็น 7 ลักษณะ คือ

1. การตลาดและการประชาสัมพันธ์ มีการนำ Digital Platform เข้าใช้ในองค์กรหรือผู้ประกอบการท่องเที่ยวสามารถเข้าถึงนักท่องเที่ยวทั่วโลกอย่างมีประสิทธิภาพผ่าน Social Media ได้แก่ Facebook, Instagram, TikTok, YouTube ซึ่งถือเป็น Platform ที่ใช้ในการโปรโมตแหล่งท่องเที่ยว เทศกาล กิจกรรม หรือแพ็คเกจทัวร์ รวมถึงการใช้ Influencer หรือ Blogger เพื่อสร้างความน่าสนใจให้กับนักท่องเที่ยวผ่านการรีวิวจริงที่กลุ่ม Influencer ได้เข้าไปท่องเที่ยว ซึ่งจะเป็นการสร้างความน่าเชื่อถือ และทำให้การเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายของนักท่องเที่ยวได้ชัดเจน นอกจากนี้ Social Media ยังมี Platform ที่นักท่องเที่ยวคุ้นเคยคือ เว็บไซต์ต่างๆ ที่ใช้ในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการท่องเที่ยว (เช่น เว็บไซต์ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท), TripAdvisor, Lonely Planet เป็นต้น

2. การจองและการชำระเงินออนไลน์ ปัจจุบันหลังที่เกิดภาวะโรคระบาด COVID-19 ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงกับการท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก เนื่องจากไม่สามารถพบหน้ากันได้ ทำให้เกิดแพลตฟอร์มดิจิทัลทำให้การจองตั๋ว การจองที่พัก และการจ่ายเงินสะดวกขึ้น เช่น แพลตฟอร์ม OTA (Online Travel Agency) เช่น Agoda, Booking.com, Expedia, Traveloka เป็นการจองที่พัก ตั๋วเครื่องบิน รถเช่า แพคเกจทัวร์ ได้ในที่เดียว ใช้ระบบการจ่ายเงินผ่าน Payment Gateway (เช่น PromptPay, QR Code, Credit Card) ซึ่งช่วยให้สามารถชำระเงินได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย

3. การนำทางและข้อมูลระหว่างการเดินทาง มีการนำ Digital Platform เข้ามาใช้ ได้แก่ Google Maps, Apple Maps, หรือแอปท่องเที่ยวเฉพาะที่ (เช่น Visit Thailand) ซึ่งช่วยในการนำทางไปยังแหล่งท่องเที่ยว ค้นหาสถานที่ ร้านอาหาร หรือเส้นทางขนส่งสาธารณะ ได้ง่าย และสะดวกรวดเร็วขึ้น นอกจากนี้ยังมีการนำเอา AR/VR Technology เข้ามาใช้ในสถานที่ท่องเที่ยวเพื่อเป็นการสร้างประสบการณ์เสมือนจริงของแหล่งท่องเที่ยว เช่น พิพิธภัณฑ์เสมือน , Virtual Tours

4. แพลตฟอร์มรีวิวและคำแนะนำ ได้แก่ TripAdvisor, Google Reviews, Pantip เป็น Digital Platform ที่นักท่องเที่ยวสามารถเขียนรีวิวหรือหาข้อมูลจากประสบการณ์ของผู้อื่น ช่วยให้นักท่องเที่ยวตัดสินใจได้ง่ายขึ้น

5. วิเคราะห์พฤติกรรมนักท่องเที่ยวจาก Big Data & AI ซึ่งส่วนใหญ่เป็นการวิเคราะห์ถึงพฤติกรรมด้านต่างๆ ของนักท่องเที่ยว เช่น จุดท่องเที่ยวที่นิยมมากที่สุด ฤดูกาลท่องเที่ยว และการใช้ AI (เช่น Chatbot) เพื่อตอบคำถามนักท่องเที่ยวแบบอัตโนมัติตลอด 24

ชั่วโมง ซึ่งระบบจะทำการแนะนำแหล่งท่องเที่ยวตามความสนใจของผู้ใช้ตามที่ผู้ใช้กำหนดทำให้เข้าถึงข้อมูลเฉพาะได้ง่ายมากขึ้น


6. การส่งเสริมการท่องเที่ยวในพื้นที่ท้องถิ่น การใช้ แพลตฟอร์ม E-Commerce (เช่น Shopee, Lazada) เพื่อขายของที่ระลึกจากชุมชน ทั้งนี้การสร้างเว็บไซต์หรือแอปฯ ของชุมชน เพื่อแสดงข้อมูลการท่องเที่ยว กิจกรรม และบริการท้องถิ่น เช่น Homestay, การทำอาหาร, งานฝีมือ

7. ระบบจัดการข้อมูลและนักท่องเที่ยวสำหรับภาครัฐ เช่น กระทรวงการท่องเที่ยวฯ ใช้ Digital Platform ในการเก็บสถิตินักท่องเที่ยว และใช้ในการบริหารจัดการความหนาแน่นของนักท่องเที่ยว เพื่อป้องกันปัญหา Over-tourism ตัวอย่างการประยุกต์ใช้จริง "หมู่บ้านอีสานใต้ ดิจิทัล" ที่ใช้แอปพลิเคชันสำหรับจองกิจกรรมและสื่อสารกับนักท่องเที่ยว "เชียงใหม่สมาร์ทซิตี้" ที่ใช้ IoT และแอปนำทางนักท่องเที่ยวในเมือง การจัดงานท่องเที่ยวเสมือน (Virtual Tourism Fair) หลังโควิด-19 เป็นต้น

การประยุกต์ใช้ Digital Platform เพื่อการท่องเที่ยวของผู้ใช้ข้อมูลหลัก ได้แก่ นักท่องเที่ยว ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว และหน่วยงานภาครัฐด้านการท่องเที่ยว



ภาพที่ 10 แสดงการประยุกต์ใช้ Digital Platform เพื่อการท่องเที่ยวของผู้ใช้ข้อมูลหลัก
ที่มา: Statista. (2024), Google. (2023). We Are Social & Meltwater. (2024). TripAdvisor. (n.d.). และ Pantip.com. (n.d.)

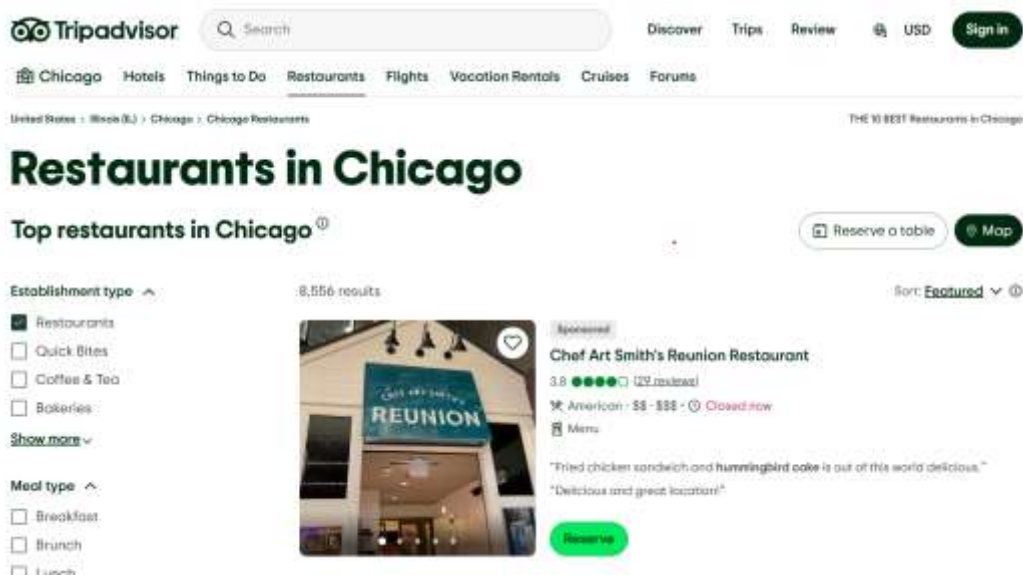
 นักท่องเที่ยว (Tourists) การใช้งาน Digital Platform ของนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะใช้สำหรับการวางแผนการเดินทางท่องเที่ยวและการจองบริการด้านการท่องเที่ยว และบางครั้งใช้สำหรับรับการแบ่งปันประสบการณ์ด้านการท่องเที่ยว ดังนั้นประเภทของ Digital Platform ทำการวางแผนของนักท่องเที่ยวแบ่งออกตาราง

ตาราง ประเภทการประยุกต์ใช้ Digital Platform เพื่อการท่องเที่ยวตามลักษณะของนักท่องเที่ยว


| ประเภทการใช้งาน | ตัวอย่าง Digital Platform ที่นักท่องเที่ยวเลือกใช้ | จุดประสงค์ของการใช้งาน |
|------------------------------|--|---|
| การค้นหาและจองบริการ | Agoda, Booking.com, Skyscanner, Traveloka | จองที่พัก, จองตั๋วเครื่องบิน, จองโปรแกรมท่องเที่ยวหรือทัวร์ |
| การเดินทางและนำทาง | Google Maps, Grab, Bolt, Rome2Rio | ค้นหาเส้นทาง เรียกรถ |
| การท่องเที่ยวเชิงประสบการณ์ | Klook, KKday, Airbnb Experience | จองกิจกรรมท้องถิ่น |
| การรีวิวและแนะนำ | TripAdvisor, Google Reviews, Pantip Travel | อ่าน/เขียนรีวิว แนะนำสถานที่ |
| โซเชียลมีเดียและการแบ่งปัน | Facebook, Instagram, TikTok, YouTube | แชร์ประสบการณ์ท่องเที่ยว |
| เครื่องมือแปลภาษา/ผู้ช่วย AI | Google Translate, ChatGPT, Siri | สื่อสารและขอข้อมูลระหว่างเดินทาง |

ที่มา : Statista. (2024), Google. (2023). We Are Social & Meltwater. (2024). TripAdvisor. (n.d.). และ Pantip.com. (n.d.)

ตัวอย่าง นักท่องเที่ยวต้องการค้นหาร้านอาหารที่อยู่ใกล้พื้นที่ที่ตนเองกำลังเดินทางท่องเที่ยวอยู่ สามารถเข้า TripAdvisor แล้วเลือก Restaurant แล้วกรอกพื้นที่ที่ต้องการได้ แล้วเว็บไซต์ของ TripAdvisor จะแสดงชื่อร้านอาหาร ระดับของความพึงพอใจต่อร้านอาหารที่นักท่องเที่ยวหรือลูกค้าจัดอันดับไว้ ราคา ประเภทของอาหารให้ได้ดูก่อนที่จะเลือก ช่วงเวลาเปิด-ปิดของร้านอาหารนั้น ๆ



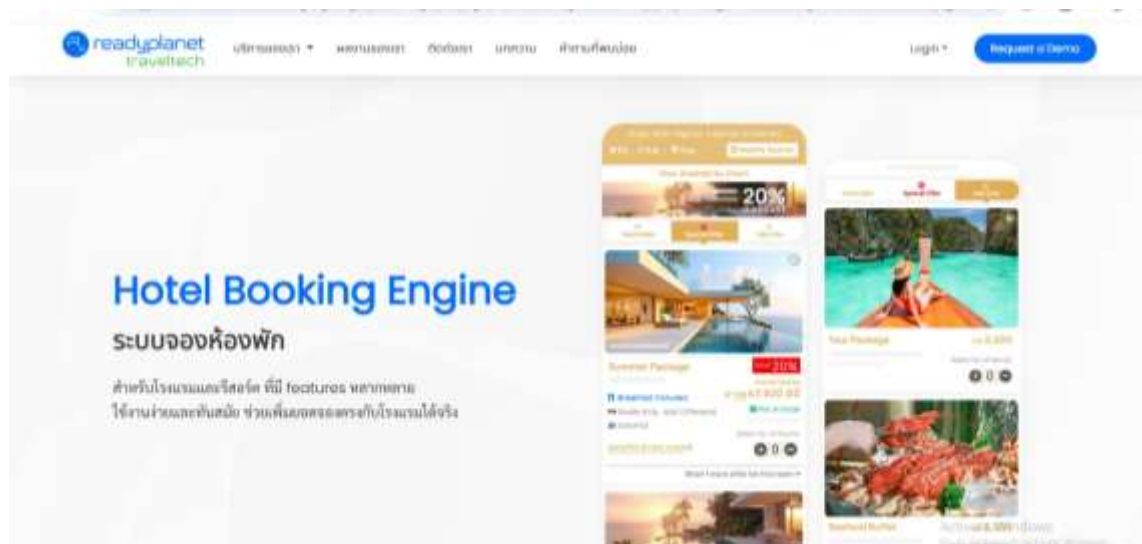
ภาพที่ 11 แสดงเว็บไซต์ของ TripAdvisor
ที่มา: <https://www.tripadvisor.com/> สืบค้น 28/7/2568

 ผู้ประกอบการด้านธุรกิจท่องเที่ยว (Tourism Operators)

การใช้งาน Digital Platform ของผู้ประกอบการด้านธุรกิจท่องเที่ยวจะเน้นการใช้งานเพื่อสำหรับการส่งเสริมการขาย การบริหารจัดการลูกค้า และการพัฒนาธุรกิจให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ ซึ่งจะแบ่งประเภทของการใช้ Digital Platform กับงานต่าง ๆ ดังนี้

| ประเภทงานที่เกี่ยวข้องกับการใช้ Digital Platform | ตัวอย่าง Digital Platform | จุดประสงค์การใช้งาน |
|--|---|---|
| ระบบจองและการจัดการโรงแรม | Cloud beds, SiteMinder, Little Hotelier | การจัดการห้องพัก ลูกค้า, การจองห้องพักของลูกค้า |
| การตลาดออนไลน์ | Facebook Business, Google Ads, LINE OA | โปรโมทแหล่งท่องเที่ยว/บริการ |
| ระบบจัดการลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) | HubSpot, Zoho CRM | บริหารลูกค้า เพิ่ม Loyalty |
| ระบบรีวิวและชื่อเสียงออนไลน์ | TripAdvisor, Google Business | ตอบรีวิว วิเคราะห์ทัศนคติพึงพอใจ |
| ช่องทางขายแบบดิจิทัล | Shopify, Wix, Airbnb Host | ขายแพ็คเกจทัวร์/บริการออนไลน์ |
| การวิเคราะห์ข้อมูลผู้บริโภค | Meta Analytics, Google Analytics | วิเคราะห์พฤติกรรมผู้ใช้และตลาด |

ที่มา: HubSpot. (2023). Meta. (n.d.).



ภาพที่ 12 ระบบการจองห้อง Hotel Booking Engine

ที่มา: <https://www.readyplanettraveltech.com/hotel-booking-engine>

 หน่วยงานภาครัฐด้านการท่องเที่ยว (Government Agencies) เน้นการใช้งานเพื่อ วางนโยบาย เก็บข้อมูล วิเคราะห์สถิติ และประชาสัมพันธ์

| ประเภทงานที่เกี่ยวข้องกับการใช้ Digital Platform | ตัวอย่าง Digital Platform | จุดประสงค์การใช้งาน |
|--|---|-----------------------------------|
| การประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยว | เว็บไซต์ TAT, Amazing Thailand, Facebook Page | กระตุ้นการท่องเที่ยวในประเทศ |
| ระบบข้อมูลสถิติ | TAT Intelligence Center, UNWTO Data | เก็บ/วิเคราะห์ข้อมูลนักท่องเที่ยว |
| ระบบ GIS และ Smart Tourism | ArcGIS, Smart City Dashboard | วางแผนการใช้พื้นที่ท่องเที่ยว |
| ระบบบริการข้อมูลนักท่องเที่ยว | Chatbot ททท., Tourist Info Kiosk | ให้บริการข้อมูลการเดินทาง |
| ระบบจัดการงานภายใน/ทะเบียนผู้ประกอบการ | DBD ทะเบียนมัคคุเทศก์ e-license | บริหารธุรกิจท่องเที่ยวตามกฎหมาย |
| เครื่องมือประเมินและติดตาม | Tableau, Power BI | ติดตามผลนโยบายท่องเที่ยว |

ที่มา: Phuket Smart City. (2022); การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (n.d.); กรมการท่องเที่ยว. (n.d.)

ตัวอย่าง Digital Platform หน่วยงานภาครัฐด้านการท่องเที่ยว



ที่มา: <https://www.tat.or.th/en#> สืบค้นเมื่อ 27 ธันวาคม 2567

การใช้ Chabot สำหรับการติดต่อลูกค้า

การใช้ Chatbot สำหรับการติดต่อลูกค้าเป็นเครื่องมือสำคัญในยุคดิจิทัลที่ช่วยธุรกิจสื่อสารกับลูกค้าอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และสามารถทำงานได้ตลอด 24 ชั่วโมง โดยเฉพาะในธุรกิจบริการ การท่องเที่ยว อีคอมเมิร์ซ และธนาคาร เป็นต้น Chatbot AI เป็นโปรแกรมที่สามารถสื่อสารโต้ตอบกับผู้ใช้ผ่านข้อความ (เช่น แชท) หรือเสียง โดยใช้กฎ rule-based หรือปัญญาประดิษฐ์ (AI-based) ที่ผู้ให้บริการได้มีการตั้งค่าตอบสำหรับลูกค้าไว้ล่วงหน้า เพื่อให้บริการหรือข้อมูลกับผู้ใช้ซึ่งสามารถแบ่งประเภทของ Chatbot แบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. Rule-based Chatbot (การแชตแบบใช้กฎ) คือ การใช้ชุดคำถาม หรือชุดคำตอบที่กำหนดไว้ล่วงหน้า ซึ่งชุดคำถามหรือชุดคำตอบจะนำมาจากคำถามที่พบบ่อย (FAQ) จากลูกค้าที่มาใช้บริการ ดังนั้นผู้ประกอบการจะตั้งชุดคำถาม หรือชุดคำตอบไว้สำหรับตอบคำถามลูกค้าไว้แล้ว ซึ่งลักษณะการทำงานของ Rule-based Chatbot คือ ทำงานตาม “เงื่อนไขที่กำหนดไว้ล่วงหน้า” ตอบคำถามตามคำสั่งที่ตั้งค่าไว้ ไม่สามารถเข้าใจภาษาธรรมชาติที่หลากหลายได้ดีเท่ากับงานที่มีคำถามซ้ำ ๆ ซึ่ง Rule-based Chatbot มีความเข้าใจภาษาในการสื่อสารอยู่ในระดับต่ำ ความยืดหยุ่นต่ำ และเหมาะกับการตอบคำถามซ้ำๆ

2. AI-based Chatbot (แชตแบบปัญญาประดิษฐ์) คือ การใช้เทคโนโลยี NLP (Natural Language Processing) และ Machine Learning เพื่อเข้าใจความหมายและโต้ตอบอย่างชาญฉลาด ลักษณะการทำงานของ AI-based Chatbot คือ เข้าใจภาษาธรรมชาติ (Natural Language) เรียนรู้จากข้อมูลเดิม (Machine Learning) ได้ตอบได้อย่าง “มีความเข้าใจ” และมีบริบท เหมาะกับธุรกิจที่ต้องการตอบคำถามหลากหลายหรือซับซ้อน ซึ่ง AI-based Chatbot เข้าใจภาษาในการสื่อสารระดับสูง มีความยืดหยุ่นสูง สามารถสนทนาในระดับซับซ้อนได้

3. Hybrid Chatbot (แชตผสมผสาน) คือ การผสมผสานระหว่างกฎและ AI เพื่อให้มีความยืดหยุ่นมากขึ้นลักษณะการทำงานของ Hybrid Chatbot คือ การผสม Rule-based กับ AI-based เข้าด้วยกัน โดยเริ่มต้นด้วยเมนูหรือตัวเลือก (กฎ) แล้วเสริมด้วยการเข้าใจคำถามอิสระ (AI) ที่มีความยืดหยุ่นในตอบคำถามซับซ้อนได้ และยังคงควบคุมการสนทนาได้ง่าย ซึ่งมีความเข้าใจภาษาที่ใช้ในการสื่อสารอยู่ในระดับปานกลางถึงสูง และมีความยืดหยุ่นในด้านการตอบคำถามอยู่ในระดับปานกลางถึงสูง เหมาะสำหรับการให้บริการลูกค้า

การท่องเที่ยวผ่านระบบ AR และ VR

เทคโนโลยี AR (Augmented Reality) และ VR (Virtual Reality) ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในการพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว โดยช่วยยกระดับประสบการณ์ของนักท่องเที่ยว เพิ่มความเข้าใจในวัฒนธรรม ประวัติศาสตร์ และแหล่งท่องเที่ยว ตลอดจนสามารถสร้างสรรค์รูปแบบการบริการที่น่าสนใจและทันสมัยยิ่งขึ้น

การท่องเที่ยวผ่านระบบ AR (Augmented Reality) และ VR (Virtual Reality) เป็นการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเสมือนจริงเพื่อมอบประสบการณ์การท่องเที่ยวที่สมจริง และน่าตื่นตาตื่นใจโดยไม่จำเป็นต้องเดินทางไปยังสถานที่จริงทันที หรือใช้เป็นส่วนเสริมในสถานที่จริงเพื่อให้ข้อมูลที่ลึกซึ้งและมีส่วนร่วมมากขึ้น ซึ่งระบบ AR (Augmented Reality) เป็นนำวัตถุเสมือนหรือข้อมูลดิจิทัล เช่น ข้อความ รูปภาพ 3 มิติ มาซ้อนทับบน ภาพจากโลกจริง ผ่านกล้องของมือถือ แว่น AR หรือแท็บเล็ต ส่วนของระบบ VR (Virtual Reality) เป็นการสร้าง โลกเสมือนจริงแบบ 360 องศา ให้ผู้ใช้รู้สึกเหมือนอยู่ในสถานที่นั้นจริง ๆ โดยใช้ อุปกรณ์สวมใส่ (เช่น แว่น VR) หรือใช้ผ่านแอปพลิเคชันมือถือ

ข้อดีของ AR และ VR ในการท่องเที่ยว

1. การนำ AR และ VR เข้ามาใช้ในการท่องเที่ยวเพื่อเป็นการส่งเสริมการเรียนรู้และเข้าถึงสถานที่ที่เดินทางยาก หรือในกรณีที่เกิดโรคระบาดที่ไม่สามารถออกเดินทางไปท่องเที่ยวได้ตามปกติ แต่นักท่องเที่ยวยังคงมีความต้องการที่จะท่องเที่ยว ดังนั้นการนำ AR และ VR มาใช้ในสถานที่ท่องเที่ยวก็จะทำให้นักท่องเที่ยวได้เข้าถึงโดยไม่ต้องเดินทางได้ เป็นอีกหนึ่งการสร้างประสบการณ์ของการท่องเที่ยวให้กับนักท่องเที่ยวในสถานการณ์ที่ไม่สามารถออกเดินทางท่องเที่ยวได้ตามปกติ และยังสามารถนำมาใช้กับกลุ่มนักท่องเที่ยวเปราะบางที่ไม่สามารถเดินทางไปท่องเที่ยวได้เช่น ผู้พิการ ผู้ป่วยติดเตียง หรือผู้ที่มีความบกพร่องทางร่างกายที่ไม่สามารถเดินทางได้ ซึ่งจะช่วยให้นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ได้ท่องเที่ยวและเกิดประสบการณ์ด้านการท่องเที่ยวได้เหมือนกับการเดินทางไปท่องเที่ยวในสถานที่จริง

2. การนำ AR และ VR เข้ามาใช้ในการท่องเที่ยวเพื่อช่วยในการวางแผนการเดินทางของนักท่องเที่ยวง่ายขึ้นจากการได้เห็นสถานที่เบื้องต้นแล้ว

3. การนำ AR และ VR เข้ามาใช้ในการท่องเที่ยวเพื่อสร้างความตื่นเต้นและประสบการณ์แบบอินเทอร์แอคทีฟ โดยเฉพาะกลุ่มนักท่องเที่ยวเปราะบางที่ไม่สามารถเดินทางไปท่องเที่ยวได้เช่น

ผู้พิการ ผู้ป่วยติดเตียง หรือผู้ที่มีความบกพร่องทางร่างกายที่ไม่สามารถเดินทางได้ ซึ่งจะช่วยให้นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ได้ท่องเที่ยวและเกิดประสบการณ์ด้านการท่องเที่ยวได้เหมือนกับการเดินทางไปท่องเที่ยวในสถานที่จริง

4. การนำ AR และ VR เข้ามาใช้ในการท่องเที่ยวเพื่อเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมเนื่องจากไม่ต้องเดินทางจริงลดการใช้รถยนต์ที่ปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์สู่ธรรมชาติ

การท่องเที่ยวแบบอัจฉริยะ (Smart Tourism)

การท่องเที่ยวแบบอัจฉริยะ (Smart Tourism) ถือเป็นรูปแบบของการท่องเที่ยวที่มีการบูรณาการเทคโนโลยีดิจิทัล เช่น อินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่ง (IoT), ปัญญาประดิษฐ์ (AI), Big Data, AR/VR, ระบบนำทางอัจฉริยะ เข้ากับบริการและประสบการณ์การท่องเที่ยว เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการ สนับสนุนความยั่งยืน และยกระดับประสบการณ์ของนักท่องเที่ยว โดยการท่องเที่ยวแบบอัจฉริยะ (Smart Tourism) แบ่งองค์ประกอบออกเป็น 5 องค์ประกอบ คือ

1. Smart Tourism Destination ไม่ได้หมายถึงเพียงการมีเทคโนโลยี แต่ต้องเป็นระบบนิเวศ (ecosystem) ที่มี การเชื่อมโยงระหว่างเทคโนโลยี นักท่องเที่ยว ธุรกิจ และการบริหารจัดการ อย่างมีประสิทธิภาพ ยั่งยืน และสร้างประสบการณ์ที่น่าประทับใจให้กับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งการที่จะเป็น Smart Tourism Destination หรือ แหล่งท่องเที่ยวอัจฉริยะ สิ่งที่จะต้องจะมีคือ

1.1 มีโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลที่ครอบคลุม ได้แก่ มี Wi-Fi สาธารณะฟรีในพื้นที่ท่องเที่ยว ระบบข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวออนไลน์ (Open Data) และมีแอปพลิเคชันหรือเว็บไซต์ที่ให้ข้อมูลแบบ Real-time เช่น แผนที่, ตารางกิจกรรม, การจราจร

1.2 มีการใช้เทคโนโลยีเพื่อยกระดับประสบการณ์นักท่องเที่ยว ได้แก่ ระบบ AR/VR สำหรับนำชมสถานที่แบบอินเทอร์แอคทีฟ ระบบ Chatbot ตอบคำถาม 24 ชั่วโมงหลายภาษา และระบบ e-Ticket และ Mobile Payment รองรับการจองบริการ

1.3 มีระบบบริหารจัดการแบบอัจฉริยะ (Smart Management) ได้แก่ มีการใช้ Big Data วิเคราะห์พฤติกรรมและจำนวนผู้เข้าชม มีระบบแจ้งเตือน (Alert System) ด้านความปลอดภัยหรือสภาพอากาศ และมีการใช้ IoT ในการจัดการสิ่งแวดล้อม เช่น ระบบเก็บขยะอัจฉริยะ

1.4 มีความเป็นมิตรกับผู้ใช้และเข้าถึงง่าย (User-centric & Inclusive) ได้แก่ รองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ / ผู้พิการ เมนูการใช้บริการที่หลายภาษาและมีการออกแบบมาอย่างเหมาะสมกับอุปกรณ์พกพา

1.5 มีการสนับสนุนและส่งเสริมความยั่งยืน (Sustainability-Oriented) ได้แก่ มีการส่งเสริมการเดินทางโดยใช้พลังงานสะอาด (เช่น จักรยานไฟฟ้า, EV) มีการสนับสนุน Smart Homestay และ Smart Guide และมีการใช้เทคโนโลยีให้ชุมชนแสดงตัวตนทางวัฒนธรรม เช่น AR วิถีชีวิต

ตัวอย่างเมืองที่ได้ขึ้นชื่อว่าเป็นเมือง Smart Tourism Destination ที่ดี คือ กรุงโซล ประเทศเกาหลีใต้ เป็นเมืองที่มีระบบแอปนำทาง, บ่ายอัจฉริยะ, Free Wi-Fi, ข้อมูลเรียลไทม์ เมืองบาร์เซโลนา ประเทศสเปน เป็นเมืองที่มีระบบ Smart Mobility, การบริหารนักท่องเที่ยวด้วย Big Data และ จังหวัดภูเก็ต (เฉพาะเมืองภูเก็ต) ประเทศไทย เป็นเมืองที่มีโครงการเมืองอัจฉริยะนำร่อง, ติดตั้งกล้อง AI, ระบบแจ้งเตือนภัยพิบัติ

2. Smart Experience เป็นการเชื่อมโยงการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลกับการสร้างประสบการณ์ที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้หรือผู้บริโภคแบบเฉพาะบุคคล (personalized) และแบบเรียลไทม์ โดยอาศัย ข้อมูล (Data), ปัญญาประดิษฐ์ (AI), อินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่ง (IoT), อุปกรณ์อัจฉริยะ และการวิเคราะห์เชิงลึก (Analytics) มาช่วยในการออกแบบและปรับปรุงประสบการณ์ให้มีความสะดวกสบาย, ต่อเนื่อง, มีส่วนร่วม, และมีคุณค่ามากยิ่งขึ้น เช่น การเช็คอินโรงแรมด้วยใบหน้า ระบบตอบแชทอัตโนมัติที่ใช้ AI เข้าใจอารมณ์ของผู้ใช้ บ่ายอัจฉริยะที่แสดงข้อมูลตามกลุ่มคนที่เดินผ่าน เป็นต้น

3. Smart Business คือ การดำเนินธุรกิจที่นำ เทคโนโลยีดิจิทัล และ ข้อมูล (Data) มาใช้ในการตัดสินใจ การดำเนินงาน และการสร้างคุณค่า เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ตอบสนองต่อลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว มีความยืดหยุ่นสูง และสามารถแข่งขันได้ในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy) โดยมีองค์ประกอบสำคัญของ Smart Business 5 ข้อคือ 1. การใช้ข้อมูลเป็นฐาน (Data-Driven Decision Making) สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลจากลูกค้า พฤติกรรมการซื้อ ข้อมูลทางการตลาด เพื่อปรับกลยุทธ์อย่างแม่นยำ 2. การใช้เทคโนโลยีอัจฉริยะ เช่น ปัญญาประดิษฐ์ (AI), การเรียนรู้ของเครื่อง (Machine Learning), Blockchain, IoT, Cloud Computing 3. การเชื่อมโยงระบบต่าง ๆ แบบดิจิทัล (Digital Integration) เช่น ระบบ CRM, ERP, E-Commerce เชื่อมต่อกันแบบไร้รอยต่อ 4. ความสามารถในการปรับตัว (Agility) ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงกลยุทธ์ การดำเนินงาน หรือผลิตภัณฑ์ได้ทันต่อสถานการณ์ตลาด และ 5. มุ่งเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer-Centric) เพื่อเข้าใจและตอบโจทย์ลูกค้าแต่ละกลุ่มด้วยวิธีเฉพาะบุคคล (Personalization)

4. Smart Governance เป็นการการบริหารจัดการภาครัฐหรือองค์กรที่ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล, ข้อมูล (Big Data), และ การสื่อสารแบบเปิดเผย (Open Communication) เพื่อให้เกิดการบริหารที่มีประสิทธิภาพ, โปร่งใส, มีส่วนร่วมของประชาชน, และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของสังคมได้อย่างรวดเร็วและยืดหยุ่น ซึ่งมีคุณลักษณะสำคัญของ Smart Governance คือ 1. ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการบริหารจัดการ เช่น ระบบฐานข้อมูลภาครัฐ, AI ในการวิเคราะห์นโยบาย ระบบบริการประชาชนออนไลน์ 2. โปร่งใสและตรวจสอบได้ (Transparency & Accountability) ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลสาธารณะ ตรวจสอบการใช้งบประมาณ การดำเนินนโยบาย 3. การมีส่วนร่วมของประชาชน (Citizen Participation) เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น เสนอแนวทาง และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ เช่น การใช้แอปพลิเคชันหรือแพลตฟอร์มดิจิทัล 4. การตัดสินใจโดยอิงข้อมูล (Data-Driven Policy Making) ใช้ข้อมูลที่ถูกต้องและเรียลไทม์ในการกำหนดนโยบายหรือแก้ปัญหาสาธารณะ 5. การทำงานแบบเชื่อมโยงหลายหน่วยงาน (Integrated Governance) หน่วยงานภาครัฐสามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลและร่วมมือกันผ่านระบบดิจิทัล เช่น การต่อภาษีรถยนต์ออนไลน์, ลงทะเบียนสวัสดิการผ่านแอป

5. Smart Mobility เป็นการพัฒนาระบบคมนาคมและการเดินทางโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ข้อมูล และนวัตกรรม เพื่อให้การเดินทางมีประสิทธิภาพมากขึ้น เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ปลอดภัย และตอบโจทย์ความต้องการของประชาชน ในสภาพแวดล้อมของเมืองอัจฉริยะ (Smart City) เช่น Google Maps Moovit ViaBus ที่แสดงรถประจำทางแบบเรียลไทม์ M-Pass หรือ Easy Pass ที่ไม่ต้องจอดรถ เป็นต้น

สรุปท้ายบท

การใช้ Digital Platform หรือ แพลตฟอร์มดิจิทัล คือ ระบบหรือเครื่องมือที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเชื่อมโยงผู้ให้บริการกับนักท่องเที่ยวอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งการประยุกต์ใช้ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริม ความสะดวก ความรวดเร็ว การเข้าถึงข้อมูล และประสบการณ์ที่ดีแก่นักท่องเที่ยว ซึ่งประโยชน์และการประยุกต์ใช้งาน ได้แก่ การจองและวางแผนการเดินทาง การตลาดและประชาสัมพันธ์ การให้ข้อมูลแบบเรียลไทม์ การชำระเงินและธุรกรรม การเก็บข้อมูลและวิเคราะห์พฤติกรรมนักท่องเที่ยวการจัดการประสบการณ์นักท่องเที่ยว (Smart Tourism Experience) ทั้งนี้การประยุกต์ใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลในภาคการท่องเที่ยว ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการและการให้บริการ สร้างประสบการณ์ที่ดี ตอบโจทย์นักท่องเที่ยวยุคใหม่ และส่งเสริมการแข่งขันของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในระดับโลก

คำถามท้ายบท

1. ให้นักศึกษายกตัวอย่างของแพลตฟอร์มที่นักท่องเที่ยวใช้ในการวางแผนการเดินทางมาอย่างน้อย 3 ตัวอย่างพร้อมอธิบาย
2. ให้นักศึกษาอธิบายการใช้ Digital Platform จะช่วยยกระดับคุณภาพประสบการณ์ของนักท่องเที่ยวได้อย่างไร พร้อมยกตัวอย่างประกอบ
3. การใช้เทคโนโลยี AR หรือ VR เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวได้อย่างไร และอธิบายว่าช่วยนักท่องเที่ยวอย่างไร
4. ให้นักศึกษาอธิบายบทบาทของแพลตฟอร์มโซเชียลมีเดีย เช่น Facebook หรือ TikTok ในการส่งเสริมแหล่งท่องเที่ยวได้อย่างไร

เอกสารอ้างอิง

Booking.com. (2024). **Travel predictions 2024: How AI is reshaping the traveler journey.** Retrieved from <https://www.booking.com/articles/travel-predictions.html>

Expedia Group. (2024). **Expedia 2024 travel trends report.** Retrieved from <https://www.expedia.com/stories/travel-trends-2024>

Statista. (2024). **Global usage of AI travel assistants among consumers in 2024.** Retrieved from <https://www.statista.com>

We Are Social & Meltwater. (2024). **Digital 2024: Global overview report.** Retrieved from <https://datareportal.com/reports/digital-2024-global-overview>

Kayak. (2024). **Introducing our AI-powered travel assistant.** Retrieved from <https://www.kayak.com/news/ai-travel-assistant>

Google. (2024). **How travelers use Google Assistant to explore the world.** Retrieved from <https://www.blog.google>

Apple Inc. (2024). **How Siri helps you travel smarter.** Retrieved from <https://www.apple.com>

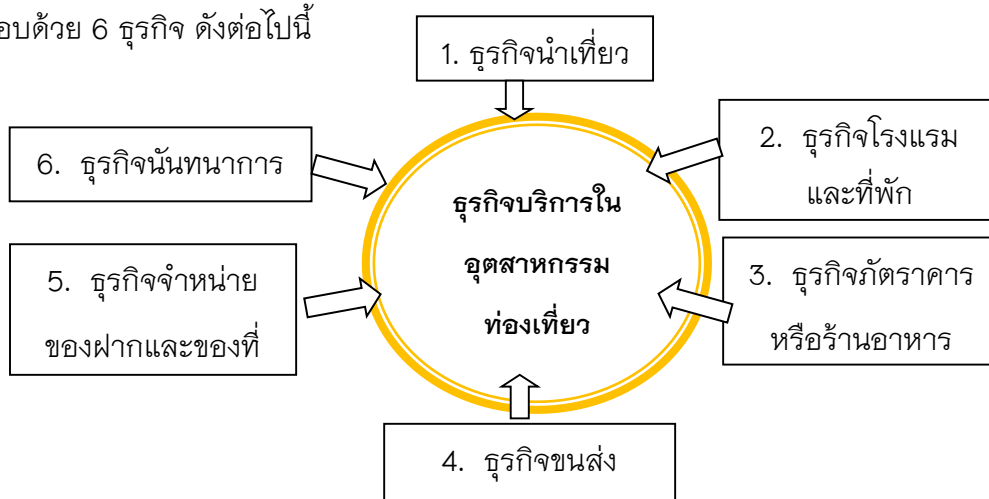
บทที่ 4

การจัดจำหน่ายสินค้าและบริการของธุรกิจที่ให้บริการเกี่ยวของกับการท่องเที่ยวผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

ความนำ

การจัดการท่องเที่ยวจำเป็นอย่างยิ่งที่มีการจัดหาสินค้าและบริการมาเพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวซึ่งสินค้าและบริการสำหรับการท่องเที่ยวนั้นจะเกิดจากการนำสินค้าและบริการจากธุรกิจต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับท่องเที่ยวมาอยู่รวมกันโดยมีผู้จัดจำหน่ายรายการท่องเที่ยวเป็นผู้คัดเลือกสินค้าและบริการนั้น ๆ เพื่อให้ตรงกับกลุ่มเป้าหมายและความต้องการที่แตกต่างกันของนักท่องเที่ยวในแต่ละกลุ่ม ทั้งนี้สินค้าและบริการด้านการท่องเที่ยวจะมีธุรกิจบริการที่เกี่ยวข้องอยู่ทั้งหมด 6 ธุรกิจ คือ ธุรกิจนำเที่ยว ธุรกิจโรงแรมและที่พัก ธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม ธุรกิจการคมนาคมขนส่ง ธุรกิจจำหน่ายสินค้าและของที่ระลึก และธุรกิจนันทนาการ (ความบันเทิง) ซึ่งทั้ง 6 ธุรกิจนี้มีเพียง 4 ธุรกิจที่มีการจัดจำหน่ายและให้บริการอยู่ในระบบ Online คือ ธุรกิจโรงแรมและที่พัก ธุรกิจนำเที่ยว ธุรกิจสายการบินและการขนส่ง และธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม นอกจากนี้ในระบบ Online ยังมีการให้บริการของสินค้าและบริการเสริมสำหรับการท่องเที่ยว เช่น การจองบัตรเข้าชมสถานที่ท่องเที่ยว การจองบัตรเข้าชมการแสดงโชว์ต่าง ๆ

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวยังต้องพึ่งพาธุรกิจบริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวซึ่งประกอบด้วย 6 ธุรกิจ ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 9 องค์ประกอบของธุรกิจบริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

ที่มา: ฉันทิช วรรณถนอม (2552, น. 52)

1. สินค้าและบริการของธุรกิจที่ให้บริการเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวผ่านระบบ

อินเทอร์เน็ต

การจัดการท่องเที่ยวจำเป็นอย่างยิ่งที่มีการจัดหาสินค้าและบริการมาเพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว ซึ่งสินค้าและบริการสำหรับการท่องเที่ยวในปัจจุบันมีการจัดจำหน่ายเพื่อให้นักท่องเที่ยวสามารถสืบค้นข้อมูลและเลือกซื้อได้อย่างสะดวกและรวดเร็วมากขึ้นโดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการซื้อสินค้านั้นๆ ซึ่งสินค้าและบริการที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวบนระบบ Online ในปัจจุบันมี 4 ธุรกิจ คือ ธุรกิจโรงแรมและที่พัก ธุรกิจนำเที่ยว ธุรกิจสายการบินและการขนส่ง และธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม

1. สินค้าและบริการของธุรกิจโรงแรมและที่พักที่จัดจำหน่ายบนระบบ Internet

คิวกุทธิ พงศกรรังศิลป์ และคณะ (2547) ได้กล่าว ผลิตภัณฑ์ที่เสนอขายของธุรกิจโรงแรมแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. ด้านกายภาพ (Physical Products) คือ สิ่งที่สามารถจับต้องได้ เช่น ห้องพัก ห้องประชุม อาหารและเครื่องดื่ม สิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรม เป็นต้น
2. ส่วนผลิตภัณฑ์อีกประเภทหนึ่งของโรงแรม คือ ความพึงพอใจต่ออารมณ์ (Emotional Satisfaction) ของลูกค้า ซึ่งเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ แต่สัมผัสได้ด้วยความรู้สึกเฉพาะบุคคล เช่น การบริการของพนักงาน ชื่อเสียงของโรงแรม เป็นต้น

โดยสินค้าและบริการของโรงแรมและธุรกิจที่พักมีการลักษณะของช่องทางในการจัดจำหน่ายของธุรกิจโรงแรมอาจแบ่งได้เป็น 2 ระบบ คือ

1. ระบบไม่ผ่านคนกลาง นักท่องเที่ยวติดต่อกับทางโรงแรมโดยตรง ไม่ผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ เช่น จดหมาย โทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ หรือมาติดต่อโรงแรมด้วยตัวเอง เป็นต้น
2. ระบบผ่านคนกลางทางโรงแรมได้ติดต่อประสานงานทางธุรกิจกับตัวแทนประเภทต่างๆ ทำให้ขายสินค้าหรือบริการได้ในปริมาณมากและรวดเร็วกว่าขายตรง เนื่องจากผู้ประกอบการในธุรกิจโรงแรมใช้เงินในการลงทุนสูง ดังนั้นการเพิ่มช่องทางในการขายจะช่วยให้โรงแรมได้ทุนคืนกลับคืนมาหรืออยู่ในจุดคุ้มทุนได้รวดเร็วขึ้น ตัวแทนในการขายได้แก่ ตัวแทนโรงแรม (Hotel Representative) บริษัทนำเที่ยว สำนักงานการท่องเที่ยว สายการบิน ระบบการสำรองห้องพัก เป็นต้น สำหรับช่องทางการจัดจำหน่ายของโรงแรมนั้น นักท่องเที่ยวสามารถติดต่อโรงแรมโดยตรง หรือติดต่อผ่านคนกลางก็ได้และได้กำไรด้วย

Henkin (1979, น. 3-4) ได้แบ่งโรงแรมออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. โรงแรมเพื่อการพาณิชย์ หรือโรงแรมแขกพักไม่ประจำ (Commercial or Transient Hotels) โรงแรมประเภทนี้มีมากกว่าประเภทอื่นๆ ทำเลที่ตั้งอยู่ในเมือง ทั้งนี้เพื่อความสะดวกในการติดต่อธุรกิจ แขกซึ่ง พักในโรงแรมดังกล่าวแล้ว เป็นนักธุรกิจ นักท่องเที่ยว ที่มีได้มีวัตถุประสงค์เพื่อเช่าอยู่เป็นที่พักประจำ

2. โรงแรมแขกพักประจำ (Residential Hotels) มีวัตถุประสงค์ในการให้แขกเช่าพักอาศัยอยู่ประจำ มีการจัดห้องอาหารบริการแก่แขกและลูกค้าทั่วไป ทำเลที่ตั้งโดยปกติแล้วอยู่ในบริเวณชานเมือง เพื่อเหมาะแก่ การเป็นที่พักอาศัย แต่ก็มีบางโรงแรมตั้งอยู่ใกล้ย่านธุรกิจ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่แขกในการติดต่อการงาน

3. โรงแรมรีสอร์ท (Resorts Hotel) มักตั้งอยู่ในบริเวณใกล้ชิดกับธรรมชาติ เพื่อให้แขกได้พักผ่อน สัมผัสกับธรรมชาติอย่างแท้จริง โรงแรมต้องจัดบริการต่างๆ โดยเน้นบริการทางด้านนันทนาการ และนันทนาการ ตลอดจนกิจกรรมในการบันเทิงอื่นๆ ให้กับแขกผู้มาพัก ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในด้านการพักผ่อนเป็นหลัก

สินค้าของธุรกิจโรงแรมที่จับต้องได้ คือ ห้องพัก ห้องประชุม อาหารและเครื่องดื่ม สิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรม ซึ่งสินค้าแต่ละประเภทแบ่งออกเป็นย่อยๆ ดังนี้

1. ประเภทของห้องพักในโรงแรม
2. ประเภทของเตียง

สินค้าและบริการของธุรกิจนำเที่ยวที่จัดจำหน่ายบนระบบ Internet

ธุรกิจนำเที่ยว ตามกฎหมายในประเทศไทยได้มีการจัดประเภทของธุรกิจนำเที่ยวตามลักษณะของการจัดบริการนำเที่ยว โดยถูกระบุไว้ในพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 แบ่งออกเป็น 4 ประเภท คือ

1. ธุรกิจนำเที่ยวในประเทศ (Domestic) เป็นการประกอบธุรกิจท่องเที่ยวในประเทศได้ทุกจังหวัด โดยจำกัดไม่ให้นำเที่ยวไปยังต่างประเทศ มีการจำกัดการให้บริการได้เฉพาะนักท่องเที่ยวชาวไทยเท่านั้น และสามารถประกอบธุรกิจท่องเที่ยวในประเทศได้ทุกจังหวัด โดยจำกัดไม่ให้นำเที่ยวไปยังต่างประเทศ ซึ่งสินค้าและบริการในการขายบนระบบอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่เป็นโปรแกรมการท่องเที่ยวในจังหวัดต่างๆ

2. ธุรกิจนำเที่ยวต่างประเทศ (Inbound) เป็นการประกอบธุรกิจท่องเที่ยวในประเทศได้ทุกจังหวัด โดยจำกัดไม่ให้นำเที่ยวไปยังต่างประเทศ มีการจำกัดให้บริการได้เฉพาะนักท่องเที่ยวต่างชาติเท่านั้น

3. ธุรกิจนำเที่ยวเฉพาะพื้นที่ (Specific Area) เป็นการประกอบธุรกิจท่องเที่ยวได้ เฉพาะในจังหวัดที่จดทะเบียนและจังหวัดข้างเคียง ซึ่งอยู่ในพื้นที่เดียวกันเท่านั้น มีการจำกัดการให้บริการได้ ผู้ใช้บริการเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวไทยเท่านั้น

4. ธุรกิจนำเที่ยวประเภททั่วไป (Inbound and Outbound) เป็นการประกอบธุรกิจท่องเที่ยวทั้งในประเทศและต่างประเทศ สามารถให้บริการได้ทั้งนักท่องเที่ยวชาวไทย และ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

2. สินค้าและบริการของธุรกิจสายการบินและธุรกิจขนส่งที่จัดจำหน่ายบนระบบ

Internet

ธุรกิจสายการบินและธุรกิจขนส่ง

1. ชั้นหนึ่ง (First class) หรือเรียกย่อว่า P class เป็นชั้นที่มีบริการพิเศษสุด มีที่นั่งกว้างมากและสามารถปรับเอนได้ที่นั่งส่วนใหญ่อยู่หลังห้องนักบิน เป็นเพราะพื้นที่บริเวณนี้ค่อนข้างกว้างและเป็นส่วนตัว ไม่มีผู้โดยสารชั้นอื่น เดินผ่าน ที่นั่งส่วนนี้ จึงสะดวกสบาย เงียบ และไม่พลุกพล่าน มีอาหารชนิดพิเศษ เหล้า ไวน์ อาจมีแชมเปญบริการฟรี ภาษาที่ใช้ทำเป็นพิเศษจากโซนาเวร์ของญี่ปุ่น นอกจากนี้ยังมีสิ่งบันเทิงอีกมากมายให้บริการ อีกทั้งสามารถนำสัมภาระติดตัวได้มาก โดยปกติจะนำติดตัวได้ไม่เกิน 40 กิโลกรัมต่อคน ผู้โดยสารระดับชั้นธุรกิจจะเสียค่าโดยสารปานกลาง สายการบินจะเลือกใช้รหัสในการออกตั๋ว ดังนี้คือ

R ใช้ในเครื่องบินประเภทความเร็วเหนือเสียง หรือ Supersonic

P (First Class Premium) ชั้นหนึ่งบริการพิเศษ

F (First Class) ชั้นหนึ่ง

A (First Class Discounted) ชั้นหนึ่งราคาพิเศษ

2. ชั้นธุรกิจ (Business class) หรือเรียกย่อว่า J class เป็นชั้นที่มีบริการพิเศษรองลงมาจากชั้นหนึ่ง มีอาหารพิเศษรองจากชั้นหนึ่ง และอีกหลากหลายอย่างที่รองจากชั้นหนึ่ง แต่มีเครื่องดื่มคล้ายกับชั้นหนึ่ง บริการฟรี ถ้วยชาที่ใช้มักมาจากประเทศจีนหรืออินเดีย ที่นั่งชั้นธุรกิจ โดยทั่วไปอยู่ต่อจากที่นั่งชั้นหนึ่ง และอยู่ด้านหน้าของที่นั่งชั้นประหยัด อีกทั้งสามารถนำสัมภาระติดตัวได้มาก โดยปกติจะให้สัมภาระติดตัวไม่เกิน 30 กิโลกรัมต่อคน ผู้โดยสารระดับชั้นธุรกิจจะเสียค่าโดยสารปานกลาง สายการบินจะเลือกใช้รหัสในการออกตั๋ว ดังนี้คือ

J (Business Class Premium) ชั้นธุรกิจบริการพิเศษ

C (Business Class) ชั้นธุรกิจ

D (Business Class Discounted) ชั้นธุรกิจราคาพิเศษ

I (Business Class Discounted) ชั้นธุรกิจราคาพิเศษ

Z (Business Class discounted) ชั้นธุรกิจราคาพิเศษ

3. ชั้นประหยัด (Economy class) หรือเรียกย่อว่า Y class เป็นชั้นที่ผู้โดยสารส่วนใหญ่นิยมใช้บริการกันที่ชั้นประหยัด โดยทั่วไปเริ่มตั้งแต่ส่วนกลางของเครื่องบิน (ส่วนปีก) จนถึงส่วนท้าย (หางเครื่องบิน) จำนวนที่นั่งมีมากที่สุด ตัวเก้าอี้ที่นั่งไม่สามารถจะปรับนอนราบได้ มีบริการอาหารและเครื่องดื่มธรรมดาฟรี ภาชนะที่ใช้ส่วนใหญ่เป็นเมลามีน อีกทั้งสามารถนำสัมภาระติดตัวได้น้อยโดยปกติจะนำติดตัวไปได้ไม่เกิน 20 กิโลกรัม ผู้โดยสารชั้นประหยัดจะเสียค่าโอกาสต่ำสุด ซึ่งสายการบินจะเลือกใช้รหัสดังนี้ ในการออกตั๋วโดยสาร ดังนี้คือ

| | |
|-------------------------------|------------------------|
| W (Economy Class Premium) | ชั้นประหยัดบริการพิเศษ |
| S (Economy Class) | ชั้นประหยัด |
| Y (Economy Class) | ชั้นประหยัด |
| B (Economy Class Discounted) | ชั้นประหยัดลดราคาพิเศษ |
| II (Economy Class Discounted) | ชั้นประหยัดลดราคาพิเศษ |
| K (Economy Class Discounted) | ชั้นประหยัดลดราคาพิเศษ |
| L (Economy Class Discounted) | ชั้นประหยัดลดราคาพิเศษ |
| M (Economy Class Discounted) | ชั้นประหยัดลดราคาพิเศษ |
| T (Economy Class Discounted) | ชั้นประหยัดลดราคาพิเศษ |
| Q (Economy Class Discounted) | ชั้นประหยัดลดราคาพิเศษ |
| V (Economy Class Discounted) | ชั้นประหยัดลดราคาพิเศษ |
| X (Economy Class Discounted) | ชั้นประหยัดลดราคาพิเศษ |

อย่างไรก็ตาม อาจต่างกันที่ "Booking Class" (Economy: Y, B, M, H, Q, X, N, V, W, T, K, S) ในเครื่องบินเดียวกัน ตัวชั้นประหยัดก็เหมือนกัน แต่ Booking Class ต่างกัน เช่น W Class การบินไทย เที่ยวบินภายในประเทศ เป็นราคาโปรโมชั่นไม่สามารถเปลี่ยนแปลงการเดินทางได้, Q Class การบินไทย เที่ยวบินภายในประเทศ เป็นราคาสำหรับเยาวชน เปลี่ยนแปลงวันเดินทางได้ เที่ยวบินได้ และในแต่ละ Booking Class มีจำนวนที่นั่งจำกัด ดังนั้น การตัดสินใจซื้อตั๋วก่อน ท่านจะได้ที่นั่งในราคาที่ถูกลงกว่า ส่วนที่แตกต่างของ Booking Class คือ ราคาและเงื่อนไข รูปแบบตั๋วแต่ละระดับชั้น หากตั๋วของท่านเป็นตั๋วชั้นธุรกิจ ตรงช่อง CLASS เขียนว่า P หมายความว่าตั๋วของท่านเป็น First class เป็น ตัวชั้นหนึ่ง ที่นอนของท่าน สะดวกสบาย และพรั่งพร้อมด้วยอาหารการบิน

ธุรกิจขนส่ง (Transportation Business)

1. การขนส่งทางบก (Land Transportation) การขนส่งผู้โดยสารทางบก ในปัจจุบันอาจทำได้ 2 ทาง คือ การขนส่งทางบกด้วยรถยนต์ (Car Transportation) กับ การขนส่งทางรถไฟ (Rail Transportation) ดังนี้

1.1 การขนส่งทางรถยนต์ (Car Transportation) การขนส่งทางรถ เป็นการขนส่งที่มีบทบาทสำคัญต่อการท่องเที่ยว เส้นทางถนนพัฒนามาจากเส้นทางเดินเท้าในสมัยโบราณก่อนประวัติศาสตร์ นักโบราณคดีได้พบร่องรอยเส้นทางที่คนโบราณใช้เดินทางเท้าข้ามเขาในหลายดินแดน จนกระทั่งพัฒนาเป็นถนนหนทางในปัจจุบัน และพัฒนาพาหนะในการเดินทางขนส่งควบคู่กันไป

(1) รถโดยสารประจำเส้นทาง (Scheduled Buses) ปัจจุบันรถโดยสารประจำเส้นทางหรือรถบัสโดยสาร เป็นพาหนะหลักในการเดินทางระยะไกลๆ บนภาคพื้นดิน และเป็นพาหนะเดินทางที่มีราคาถูกที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับรถยนต์หรือรถไฟในระยะทางไกลที่เท่ากัน

(2) รถยนต์สำราญ หรือ รถบ้าน (Recreational Vehicles) นับเป็นสิ่งประดิษฐ์ใหม่ที่ได้รับคามนิยมเป็นอย่างมากจากนักท่องเที่ยวในปัจจุบันนี้ เพราะจะช่วยให้ประหยัดค่าใช้จ่ายให้กับนักท่องเที่ยวที่เดินทางเป็นครอบครัวและมีกิจกรรมบริการตนเอง

1.2 การขนส่งทางรถไฟ (Rail Transportation) เป็นการขนส่งที่ต้องลงทุนสูงมาก เพราะต้องมีสถานีบริการ (Terminal) เส้นทางวิ่ง (Track) และยานพาหนะ (Train) ดังนั้นจึงเป็นรูปแบบการขนส่งที่มีความเสี่ยงสูง อาจจะประสบกับการขาดทุนมากกว่ากิจกรรมการขนส่งแบบอื่น

2. การขนส่งทางน้ำ

2.1 ธุรกิจเรือโดยสาร

(1) การเดินเรือโดยสารเจ้าพระยา ดูแลโดยบริษัท เรือด่วนเจ้าพระยา จำกัด ที่ให้บริการตั้งแต่นนทบุรี-ราษฎร์บูรณะ รวมระยะทางประมาณ 32 กิโลเมตร

(2) การเดินเรือข้ามฟาก ดูแลโดยบริษัท สุภัทรา จำกัด ที่ให้บริการในเส้นทาง ท่าช้าง-ท่าวัดระฆัง, ท่าช้าง-ท่าวังหลัง และ ท่าพระจันทร์-ท่าวัง

2.2 ธุรกิจเรือสำราญ หรือ Cruise เป็นธุรกิจที่ถือกำเนิดและได้รับความนิยมอย่างมากในแถบทวีปยุโรป ซึ่งเป็นรูปแบบการท่องเที่ยวที่มีความเป็นเอกลักษณ์และแตกต่าง สร้างเสน่ห์และแรงดึงดูด ก่อให้เกิดเม็ดเงินรายได้มหาศาลในแต่ละปีบ่อยครั้งที่หลายคนมักเข้าใจว่า การท่องเที่ยวเรือสำราญเป็นเพียงแค่การเปลี่ยนสถานที่พักผ่อน ซึ่งแท้จริงแล้วการเดินทางท่องเที่ยวกับเรือสำราญมีคุณค่ามากกว่านั้นอีกมาก และนี่คือ ส่วนหนึ่งของประสบการณ์ที่นักท่องเที่ยวจะได้รับจากเรือสำราญ

2. ความหมายและประเภทของตัวแทนจำหน่าย (Travel Agency)

Travel Agency คือ ธุรกิจผู้ให้บริการจัดการการเดินทาง หรือเรียกว่าเป็นตัวแทนจำหน่ายบริการ เกี่ยวกับการท่องเที่ยวก็ได้ ไม่ว่าจะเป็นตัวเครื่องบิน ตัวสำหรับการเดินทางอื่น ๆ เช่น รถทัวร์ หรือเรือ ไปจนถึงที่พัก โรงแรม รีสอร์ท ร้านอาหารต่าง ๆ ไปจนถึงสถานที่ท่องเที่ยว และกิจกรรมหลากหลายรูปแบบ รวมถึงบริการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการท่องเที่ยวด้วยเช่นกัน ซึ่ง Travel Agency นั้นสามารถแบ่งเป็น ประเภทต่าง ๆ ได้ตามรูปแบบการให้บริการ โดยแบ่ง Travel Agency ออกเป็น 3 ประเภทๆ ดังนี้

1. Traditional Travel Agency โดยทั่วไปแล้วจะเรียกสั้น ๆ ว่า Travel Agency เป็นผู้ให้บริการ ด้านการท่องเที่ยว โดยทั่วไปจะทำหน้าที่เป็นผู้เสนอขายแพ็คเกจท่องเที่ยวที่รวมเอาค่าเดินทาง ค่าที่พัก อาหาร และอื่น ๆ เอาไว้แล้ว และอาจเป็นตัวแทนในการจัดหาและจำหน่ายตัวเครื่องบิน และที่พักต่าง ๆ ด้วย และแน่นอนว่า Travel Agency จะสามารถให้คำแนะนำด้านการเดินทางและท่องเที่ยวที่เหมาะสมกับ ความต้องการของคุณได้ ลูกค้าของ Travel Agency ประเภทนี้มักจะเป็นนักท่องเที่ยวที่มองหาผู้ช่วยในการ จัดการการเดินทางนั่นเอง

2. Wholesale Travel Agency คือ ผู้ประกอบธุรกิจการท่องเที่ยวที่ทำการรวบรวมสินค้าและ บริการด้านการท่องเที่ยวจากผู้ให้บริการต่าง ๆ เช่น สายการบิน โรงแรม และประกันการเดินทางเพื่อขาย ในราคาส่งให้แก่ Traditional Travel Agency และตัวแทนจำหน่ายอื่น ๆ เพื่อนำไปขายให้แก่ลูกค้ารายย่อย ต่อไป แต่ในบางครั้งก็อาจขายให้แก่ลูกค้ารายใหญ่ด้วยเช่นกัน โดยส่วนมากแล้วจะไม่ขายในจำนวนน้อย ๆ แต่เน้นการขายปริมาณมาก ๆ ต่อหนึ่งครั้งนั่นเอง และ G.M. Tour ของเรา ก็คือหนึ่งใน Wholesale Travel Agency ชั้นนำของประเทศไทย

3. Online Travel Agency อีกหนึ่งรูปแบบของ Travel Agency ที่ได้รับความนิยมมากในปัจจุบันนี้ ก็คือ Online Travel Agency ซึ่งเป็นผู้ให้บริการด้านการจองที่พัก โรงแรม ตัวเครื่องบินผ่านทางเว็บไซต์หรือ แอปพลิเคชัน ที่รวมโปรโมชัน ห้องพัก หรือตัวเดินทางจากหลาย ๆ ที่พัก และสายการบินเอาไว้ในที่เดียว ช่วย ให้โรงแรม หรือสายการบินเชื่อมต่อกับลูกค้าบุคคลได้ง่ายขึ้น เช่น Trip.com, Agoda และ Expedia โดย ลูกค้าของ Online Travel Agency จะเป็นนักท่องเที่ยวที่ต้องการเดินทางด้วยตัวเอง อาจเป็นกลุ่มเล็ก ๆ อย่าง ครอบครัว กลุ่มเพื่อน คนรัก หรือแม้แต่แต่นักเดินทางที่ท่องเที่ยวคนเดียวก็ได้

Travel Agency คือ ผู้ประกอบการที่ให้บริการเป็นตัวแทนจัดเตรียมข้อมูลการเดินทางสำหรับ นักท่องเที่ยว รวมถึงเป็นที่ปรึกษาสำหรับการวางแผนการท่องเที่ยว ตัวอย่าง เช่น กรณีที่นักท่องเที่ยวอยาก ที่จะเดินทางไปท่องเที่ยวโดยนักท่องเที่ยวได้ดำเนินการติดต่อจองห้องพัก จองตัวเครื่องบิน จองรถยนต์ จองสถานที่เที่ยวโดยให้บริษัททำเที่ยวดำเนินการให้ ซึ่งบริษัทนำเที่ยวถือเป็น Agency โดยบริษัทนำเที่ยวจะ

ดำเนินการจัดหาและจัดเตรียมข้อมูลสำหรับการเดินทางให้กับนักท่องเที่ยวเพื่อการเดินทางท่องเที่ยวอย่างราบรื่น ซึ่ง Travel Agency ต้องทำหน้าที่ ดังนี้

1. จำหน่ายรายการท่องเที่ยวให้กับบริษัทนำเที่ยวที่จัดขึ้น เช่น โปรแกรมการท่องเที่ยวที่เป็นแบบ Package Tour เป็นต้น
2. เป็นตัวแทนจำหน่ายตั๋วโดยสาร พาหนะในการเดินทางทุกประเภท เช่น ตั๋วเครื่องบิน ตั๋วรถโดยสารสาธารณะในประเทศปลายทาง เช่น รถไฟ รถเมล์ เป็นต้น
3. เป็นตัวแทนจำหน่ายและสำรองที่พักแรม เช่น โรงแรม รีสอร์ท บ้านพัก เป็นต้น
4. บริษัทช่วยดำเนินการเอกสารสำหรับการเดินทางของนักท่องเที่ยว เช่น การยื่นเอกสารเพื่อขอวีซ่าประเทศปลายทาง การยื่นเอกสารเพื่อทำพาสปอร์ต เป็นต้น

สรุปได้ว่า Travel Agency คือ ผู้ประกอบการที่ให้บริการเป็นตัวแทนจัดเตรียมข้อมูลการเดินทางสำหรับนักท่องเที่ยว ได้แก่ การจองตั๋วพาหนะทุกประเภทสำหรับการเดินทางท่องเที่ยว การจองโรงแรม การจองอาหาร การจองบัตรสำหรับเข้าสถานที่ท่องเที่ยว การวางแผนการท่องเที่ยว เช่น การจัดทำโปรแกรมการท่องเที่ยว เป็นต้น

Online Travel Agency คือ ผู้ให้บริการด้านการจองที่พัก โรงแรม ตั๋วเครื่องบิน และอื่นๆ ของการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยว ผ่านทางเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชัน ซึ่งปัจจุบันมีผู้ให้บริการให้นักท่องเที่ยวได้เลือกใช้บริการที่หลากหลาย เช่น Trip.com, Agoda.com, Expedia.com, Booking.com เป็นต้น

3. ประเภทของ Application ที่ใช้ในงาน Online Travel Agency (OTAs)

Application ที่ใช้ในงาน Online Travel Agency (OTAs) ในปัจจุบันมีหลากหลาย Application ซึ่งทำให้นักท่องเที่ยวสามารถเลือกใช้บริการได้ตามที่ต้องการ และความเชื่อมั่นใน Band ของ Application นั้น

1. Sky scanner คือ เครื่องมือค้นหาตั๋วเครื่องบิน โดยสแกนข้อมูลจากสายการบินและผู้ให้บริการด้านการเดินทางชั้นนำทั้งหมดบนอินเทอร์เน็ต ให้คุณเปรียบเทียบราคาตั๋วเครื่องบินไปทุกที่ในแพลตฟอร์มเดียว เมื่อเจอเที่ยวบินที่ดีที่สุดแล้ว ก็จองกับผู้ให้บริการได้โดยตรง โดยไม่มีค่าธรรมเนียมเพิ่ม
2. Trip advisor คือ บริษัทที่ให้คำแนะนำด้านการท่องเที่ยวช่วยนำพาผู้คนที่มีความหลงใหลในสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ มาบรรจบกันได้ในที่เดียว โดยมีเป้าหมายที่จะช่วยให้นักท่องเที่ยวที่มีข้อมูลดียิ่งขึ้น
3. agoda คือบริษัทผู้ให้บริการสำรองห้องพักทางออนไลน์ สำหรับโรงแรมในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกเป็นหลัก โดยมีสำนักงานใหญ่อยู่ที่สิงคโปร์และมีสำนักงานดำเนินการหลักอยู่ที่กรุงเทพฯ วัลลา ลัมเปอร์ โตเกียว ชิดนีย์ ฮองกงและบูดาเปสต์ นอกจากนี้ยังมีสำนักงานย่อยในเมืองใหญ่ทั่วเอเชีย แอฟริกา ตะวันออกกลาง ยุโรปและอเมริกา

4. Booking.com คือ บริษัทตัวแทนท่องเที่ยวออนไลน์ที่ใหญ่ที่สุด มีสำนักงานใหญ่อยู่ในอัมสเตอร์ดัม และเป็นบริษัทในเครือของ Booking Holdings ในปี 2565 แอปมือถือของบริษัทเป็นแอปมือถือที่มีการดาวน์โหลดมากที่สุดในหมวดตัวแทนการท่องเที่ยว ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2022 ภายใต้ Application และ เว็บไซต์ ชื่อ Booking.com ให้บริการจองที่พักสำหรับที่พักประมาณ 2.7 ล้านแห่ง

5. Airbnb คือ บริษัทในอเมริกาที่ตั้งอยู่ในซานฟรานซิสโก ซึ่งดำเนินธุรกิจตลาดออนไลน์สำหรับโฮมสเตย์และประสบการณ์ระยะสั้นและระยะยาว บริษัททำหน้าที่เป็นนายหน้าและเรียกเก็บค่าคอมมิชชันจากการจองแต่ละครั้ง บริษัทก่อตั้งขึ้นในปี 2551

6. Expedia คือ ผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวแบบออนไลน์ เป็นพอร์ทัลการท่องเที่ยวทางออนไลน์ที่เติบโตเร็วที่สุดแห่งหนึ่งในเอเชีย นำเสนอตัวเลือกโรงแรม กิจกรรม และบริการทางการท่องเที่ยวมากมายให้ผู้เดินทาง สามารถเลือกจองได้อย่างตรงใจในราคา ประหยัดและคุ้มค่าซึ่งมีพันธมิตรโรงแรมกว่าหลายแสนแห่งทั่วโลกและข้อเสนอเที่ยวบินที่ครอบคลุม ซึ่งสามารถจองได้บนเว็บไซต์ และ แอปพลิเคชัน ผู้เดินทางสามารถจองทุกสิ่งที่ต้องการสำหรับวันหยุดพักผ่อนได้ในที่เดียวทั้งห้องพักที่คัดสรรมาสำหรับทุกงบประมาณ กิจกรรมหลากหลายรูปแบบ และบริการเกี่ยวกับการท่องเที่ยวที่ครบครัน

7. trivago คือ เป็นเว็บไซต์ค้นหาที่พัก โรงแรม โรงแรม เว็บไซต์นี้เปรียบเทียบราคาจากโรงแรมมากกว่า 1,357,987 โรงแรม จากเว็บไซต์สำรองห้องพัก 312 เว็บไซต์ทั่วโลก ซึ่งเป็นบริษัทสัญชาติเยอรมัน ก่อตั้งเมื่อปี พ.ศ. 2547 เปิดตัวเว็บไซต์ครั้งแรกในปี พ.ศ. 2548 และขยายเข้าตลาดยุโรปในปี พ.ศ. 2550 เข้าสู่ตลาดอเมริกาเหนือและอเมริกาใต้ในปี พ.ศ. 2552 และเข้าตลาดเอเชียแปซิฟิกในปี พ.ศ. 2556 ปัจจุบันทริวาโกมีตลาด 55 แห่ง และมีเว็บไซต์ใน 33 ภาษาทั่วโลก

8. Drive mate คือ แอปพลิเคชันสำหรับการเช่ารถที่มีทั้งเช่าแบบรายวัน รายเดือน มีบริการรับส่งถึงสนามบินราคาถูก มีจุดรับรถมากกว่า 20 จังหวัด แอปนี้จะทำให้คุณสะดวกสบาย ไม่ต้องขับรถไปเอง ก็มีรถขับเที่ยวได้ หรือจะเช่ารถพร้อมคนขับกับที่สะดวกไม่เปลืองแรง นั่งสบาย ๆ ถึงที่หมายได้โดยปลอดภัย

9. Trip.com คือ หนึ่งในผู้นำการจองการท่องเที่ยวออนไลน์ของโลกจาก Trip.com Group บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ NASDAQ ตั้งแต่ปี 2003 (NASDAQ: TCOM) ปัจจุบันมีสมาชิกกว่า 400 ล้านคนและพนักงานกว่า 4 หมื่นคน โดยให้บริการผ่านเว็บไซต์และแอปมือถือทั้งแอนดรอยด์และ iOS ครอบคลุมหลายภาษา และมีพันธมิตรที่เป็นโรงแรม 1.4 ล้านแห่งใน 200 ประเทศและเขตการปกครอง มีเที่ยวบิน 2 ล้านเส้นทางเชื่อมโยง 5,000 เมืองทั่วโลก มีบริการการจองตั๋วเครื่องบินและการท่องเที่ยวอื่นๆ ครบครัน พร้อมฝ่ายบริการลูกค้าภาษาอังกฤษทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง สำหรับภาษาไทยให้บริการเวลา 09:00-18:00 ตามเวลาประเทศไทย

10. Grab คือ เป็นแอปพลิเคชันในบริการทั้งส่งอาหารและการเรียกรถ ที่ค่อนข้างสะดวกสบาย และเหมาะอย่างมากสำหรับที่เดินทางท่องเที่ยวนอกเหนือจากการเดินทางด้วย รถสาธารณะ

11. Wongnai คือ เป็นเว็บไซต์ที่ให้บริการช่วยค้นหาร้านอาหาร ร้านเสริมสวย สปา โรงแรม ที่พัก และสถานที่ท่องเที่ยว ใกล้ตัว ในกรุงเทพ, เชียงใหม่, ชลบุรี, พัทยา, อัญญา, โคราช, ขอนแก่น, หัวหิน, ภูเก็ต, หาดใหญ่ และจังหวัดอื่นๆ ทั่วประเทศไทย ที่แนะนำโดยทีมงาน Wongnai และรีวิวจากสมาชิกมากกว่า 5.7 ล้านคนที่ไปใช้บริการจริง จากฐานข้อมูลกว่า 1.4 ล้านร้านทั่วประเทศไทย และมากกว่า 2.4 ล้าน

4. การทำงานและการให้บริการของ Online Travel Agency (OTAs)

การทำงานของ Online Travel Agency (OTAs) มีขั้นตอนในการทำงานและให้บริการลูกค้าดังต่อไปนี้

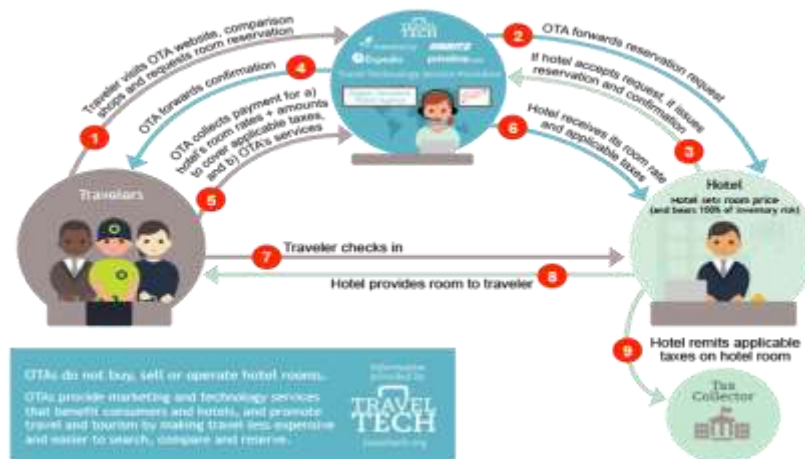
1. **เริ่มต้นจากลูกค้า** สมาชิกของเว็บไซต์ OTA ต่าง ๆ มีความสนใจบริการด้านที่พักหรือบริการด้านการท่องเที่ยว ก็จะเริ่มค้นหาสถานที่พักและข้อมูลต่าง ๆ เปรียบเทียบราคา และอ่านรีวิวต่าง ๆ จากผู้ใช้บริการมาแล้ว และหากสนใจก็จะทำการจองห้องพักบริการนั้น ๆ ผ่านหน้าเว็บไซต์นั้น ๆ

2-3. **OTA ผู้ให้บริการ** จะทำการตรวจสอบเช็คการส่งไปยังโรงแรมบริการที่ลูกค้าสนใจ หากสามารถซื้อบริการนั้นได้ก็จะแจ้งไปยัง OTA เพื่อให้แจ้งกับลูกค้าเพื่อยืนยันการซื้ออีกครั้ง

4. **OTA** จะส่งคำยืนยันไปยังลูกค้าเพื่อยืนยันการสั่งซื้อบริการนั้นอีกครั้ง

5-6. **หากลูกค้ายืนยัน**ว่าจะมีการซื้อบริการจริง ๆ จะเข้าสู่ขั้นตอนของการจ่ายเงินครบ ซึ่งจะตัดค่าใช้จ่ายออนไลน์ และส่งไปยืนยันการจองห้องพัก (เรื่องค่าใช้จ่ายเบื้องหลัง ทาง OTA จะมีการจัดการเรื่องเงินกันภายในตามคิลที่ตกลงกันได้)

7-8. **ลูกค้าไปใช้บริการ** สินค้าและบริการตามที่ได้จองไว้ เช่น ห้องพัก ที่นั่งเครื่องบิน ร้านอาหาร บริการอื่น ๆ ด้านการท่องเที่ยว เป็นต้น



ภาพที่ 14 ขั้นตอนวิธีการทำงานของ Online Travel Agency (OTAs)

ที่มา: Niwat Chatawittayakul, (2565) จาก <https://www.niwat.blog/ota-online-travel-agency>

[12,12,2023]

ประโยชน์ของ Online Travel Agency (OTAs)

1. นักท่องเที่ยวหรือผู้ใช้งาน

1.1 ผู้ใช้งาน (นักท่องเที่ยว) สามารถเข้าไปที่เว็บไซต์หรือแอปพลิเคชันของ OTAs เพื่อค้นหาโรงแรมหรือตั๋วเครื่องบินที่ต้องการได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

1.2 ผู้ใช้งาน (นักท่องเที่ยว) สามารถสืบค้นข้อมูลจาก OTAs หลาย OTAs ที่ให้บริการอยู่บน Online เพื่อนำข้อมูลและราคาจากโรงแรมและสายการบินต่างๆ มาเปรียบเทียบและแสดงให้ผู้ใช้งานเลือก

1.3 เมื่อผู้ใช้งาน (นักท่องเที่ยว) เลือกโรงแรมหรือตั๋วเครื่องบินที่ต้องการ จะมีการกรอกข้อมูลส่วนตัวและการชำระเงินผ่านทางเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชันของ OTAs โดย OTAs จะส่งข้อมูลการจอง ที่ผู้ใช้ได้จองผ่านระบบจองห้องพัก ไปยังโรงแรมหรือสายการบินที่ผู้ใช้งานได้เลือกไว้

2. ผู้ประกอบธุรกิจบริการด้านการท่องเที่ยว ได้แก่ โรงแรม สายการบิน ร้านอาหาร ธุรกิจขนส่ง และธุรกิจบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ดังนี้

2.1 เพิ่มโอกาสในการขาย OTAs เป็นช่องทางที่ดีในการเพิ่มโอกาสในการขายสินค้าของโรงแรม สินค้าของธุรกิจสายการบิน ขายสินค้าของธุรกิจอาหาร ขายสินค้าของธุรกิจขนส่ง โดยสามารถเปิดตัวและโปรโมทโรงแรมของคุณให้ผู้ใช้บริการได้เห็น และจองได้อย่างสะดวก ไม่ว่าจะเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการเดินทางหลายครั้ง หรือผู้ใช้บริการใหม่ที่กำลังต้องการหาโรงแรมที่เหมาะสมกับงบประมาณแก่ลูกค้า

2.2 เพิ่มยอดขาย OTAs ช่วยเพิ่มยอดขายของธุรกิจบริการด้านการท่องเที่ยว ได้แก่ โรงแรม สายการบิน บิน ร้านอาหาร ธุรกิจขนส่งโดยตรง เนื่องจากเป็นช่องทางในการขายสินค้าและบริการด้านการท่องเที่ยวให้กับผู้ใช้บริการจำนวนมาก ซึ่งจะช่วยให้เพิ่มยอดขายและรายได้ให้กับผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.3 เป็นเครื่องมือสำคัญในการตลาด OTAs เป็นเครื่องมือสำคัญในการตลาดธุรกิจบริการด้านการท่องเที่ยว โดยสามารถเพิ่มโอกาสในการตลาดธุรกิจบริการด้านการท่องเที่ยวของคุณที่ให้บริการกับผู้ใช้บริการได้ ไม่ว่าจะเป็นผู้ใช้บริการที่มีประสบการณ์หลายครั้ง หรือผู้ใช้บริการใหม่ที่กำลังต้องการ เช่น การหาห้องพักของโรงแรมที่เหมาะสมกับงบประมาณแก่ลูกค้า

5. สรุปท้ายบท

การทำธุรกิจนำเที่ยวแบบ Online Travel Agency ที่ผู้ให้บริการด้านการจอง ที่พักหรือโรงแรม ตัวเครื่องบินผ่านทางเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชัน ที่รวมโปรโมชั่น ห้องพัก หรือ ตัวเดินทางจากหลาย ๆ ที่พัก และสายการบินเอาไว้ในที่เดียว ช่วยให้โรงแรม หรือสายการบินเชื่อมต่อกับลูกค้าบุคคลได้ง่ายขึ้น ทำให้นักท่องเที่ยวในยุคปัจจุบันจำเป็นต้องเข้าใจและมีความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีที่สามารถนำมาใช้ในการสืบค้นข้อมูล การจอง รวมถึงการจ่ายเงินในการใช้สินค้าและบริการผ่าน Application ที่ใช้ในงาน Online Travel Agency (OTAs) ในปัจจุบันมีหลากหลาย Application ซึ่งทำให้นักท่องเที่ยวสามารถเลือกใช้บริการได้ตามที่ต้องการ และความเชื่อมั่นใน Band ของ Application นั้น

6. คำถามท้ายบท

1. ให้นักศึกษาเปรียบเทียบราคาสินค้าและบริการด้านการท่องเที่ยวจากตัวแทนการจัดจำหน่ายบน Online พักโรงแรมโรงแรม
2. ให้นักศึกษาเปรียบเทียบราคาสินค้าและบริการด้านการท่องเที่ยวจากตัวแทนการจัดจำหน่ายบน Online ตัวเครื่องบิน
3. ให้นักศึกษาเปรียบเทียบราคาสินค้าและบริการด้านการท่องเที่ยวจากตัวแทนการจัดจำหน่ายบน Online ตัวเช่าแหล่งท่องเที่ยว
4. ให้นักศึกษาเปรียบเทียบราคาสินค้าและบริการด้านการท่องเที่ยวจากตัวแทนการจัดจำหน่ายบน Online ร้านอาหารสำหรับนักท่องเที่ยว

7. เอกสารอ้างอิง

กรมการท่องเที่ยว (2559). **ภารกิจเกี่ยวกับการท่องเที่ยวและอำนาจหน้าที่**. สืบค้นเมื่อ

25 ตุลาคม 2561, จาก <https://www.mots.go.th/News-view.php?nid=232>

แก้วตา สุทธิศรี. (ม.ป.ป.) **ลักษณะของอุตสาหกรรมและธุรกิจท่องเที่ยว**. สืบค้นเมื่อ

15 พฤษภาคม 2560, จาก <https://sites.google.com/site/kaewtasuththisri/hnwy-thi2>

ฉันทิช วรรณถนอม. (2552). **อุตสาหกรรมท่องเที่ยว**. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัด

สามลดา

ฉันทิช วรรณถนอม. (2559). **การวางแผนจัดนำเที่ยว**. นนทบุรี: เพ็ร็นซ์ฮาลวง พรินต์ติ้งแอนด์

พับลิชชิง.

นภาพร จันทร์ฉาย. (2554). **เอกสารประกอบการสอนรายการจัดการตัวแทนธุรกิจท่องเที่ยว**.

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี. หน้า 27-32.

นิชดา ชัชกุล. (2554). **อุตสาหกรรมท่องเที่ยว**. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 (2551, 6 กุมภาพันธ์).

ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 125 ตอนที่ 29 ก หน้า 1-27.

พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2535 (2535, 13 มีนาคม).

ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 109 ตอนที่ 25

อัจฉรพร เฉลิมชิตและคณะ. (2563). ความสามารถนวัตกรรมของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว

บนแนวคิดเศรษฐกิจ สร้างสรรค์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. **วารสารสถาบันวิจัยและพัฒนา**

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 7 (2), 613-630.

Holloway, J Christopher. (1983). **The Business of Tourism**. Plymouth: MacDonald and Evans.

TANGMO. (2553, 30 กรกฎาคม). **ความหมายและความสำคัญของการท่องเที่ยว**.

สืบค้นเมื่อ 15 พฤษภาคม 2560, จาก: <http://siamprotuguesestudy.blogspot.com/2010/07/1>.

Niwat Chatawittayakul, (2565). **OTAs : Online Travel Agency คืออะไร สำคัญกับ**

การตลาดยุคดิจิทัลอย่างไร. จาก <https://www.niwat.blog/ota-online-travel-agency>

[12,12,2023]

บทที่ 5

การใช้งานโปรแกรม Microsoft Office-Word เพื่อการทำงานด้านการท่องเที่ยว

ความนำ

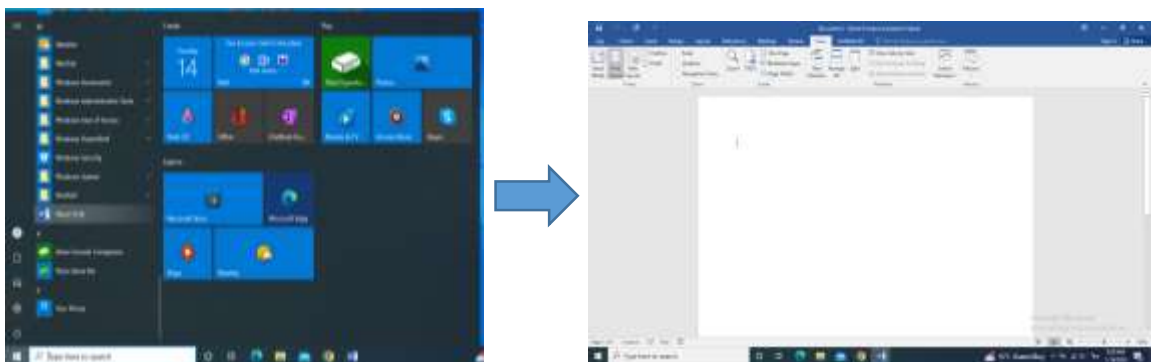
โปรแกรม Microsoft Word หรือที่เรียกสั้น ๆ ว่าโปรแกรม Word เป็นโปรแกรมไมโครซอฟท์ ออฟฟิศที่นิยมนำมาใช้งานเกี่ยวกับการจัดทำเอกสารให้เป็นระเบียบและง่ายต่อการทำงานในยุคปัจจุบัน อีกทั้งยังเป็นโปรแกรมที่มีประสิทธิภาพสูง ทำให้สามารถทำงานได้อย่างรวดเร็วและส่วนมากที่จะใช้ในการพิมพ์เอกสารต่างๆ ประหยัดเวลาเหมาะกับการพิมพ์เอกสารทุกประเภท เช่น จดหมาย ของจดหมาย บันทึกข้อความ รายงาน บทความ ประวัติย่อ และยังสามารถตรวจสอบ ทบทวน แก้ไข ปรับปรุง ความถูกต้องในการพิมพ์เอกสารได้อย่างง่ายดาย สามารถตรวจสอบ สะกดคำ และหลักไวยากรณ์ เพิ่มตาราง เพิ่มกราฟฟิก ในเอกสารได้อย่างง่ายดาย หรือเพิ่ม เติม ข้อมูลได้ตลอดเวลา และยังสามารถตกแต่งเอกสารให้สวยงามได้ตามที่ต้องการ

1. การเข้าโปรแกรม Microsoft Word ใช้งาน

การเข้าใช้งานโปรแกรม Microsoft Word สามารถเข้าใช้งานได้ 2 วิธี คือ

วิธีที่ 1 ผู้ใช้งานนำเมาส์คลิกเมนู Start > programs > Microsoft Word ผลลัพธ์จะปรากฏณ์

ดังภาพ



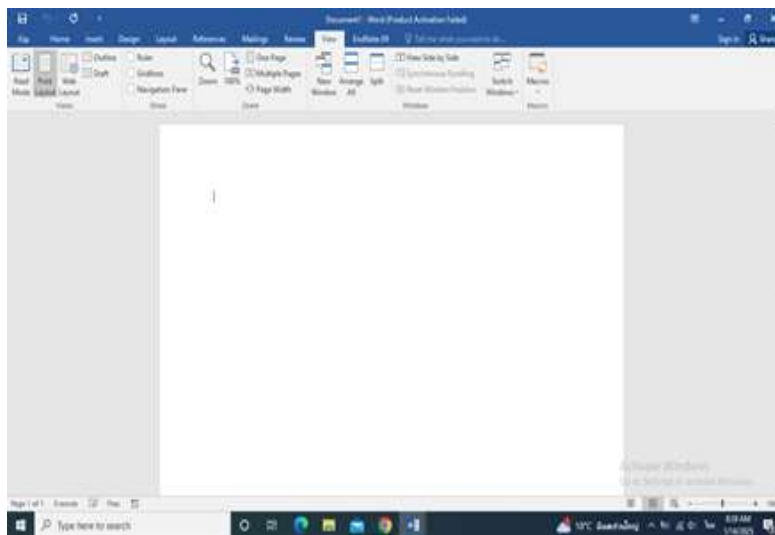
ภาพที่ 15 วิธีการเข้าสู่โปรแกรม Microsoft Word

ที่มา: ผู้เขียน

วิธีที่ 2 ผู้ใช้งานนำเมาส์ดับเบิลคลิกที่สัญลักษณ์



จะปรากฏดังภาพ



ภาพที่ 16 วิธีการเข้าสู่โปรแกรม Microsoft Word

ที่มา: ผู้เขียน

2. ส่วนประกอบของ Microsoft Word

2.1 แถบคำสั่งในโปรแกรม ประกอบด้วย

1. แถบชื่อเรื่อง (Title Bar) = เป็นส่วนที่ใช้แสดงชื่อโปรแกรม และชื่อไฟล์ที่ได้เปิดขึ้นมา
2. แถบเครื่องมือด่วน (Quick Access) = เป็นส่วนที่ใช้แสดงคำสั่งที่ใช้งานบ่อย
3. ปุ่ม File (แฟ้ม) = เป็นส่วนที่ทำหน้าที่จัดเก็บคำสั่ง ที่ใช้ในการทำงานเอกสาร

เช่น New Open Save และ Print เป็นต้น

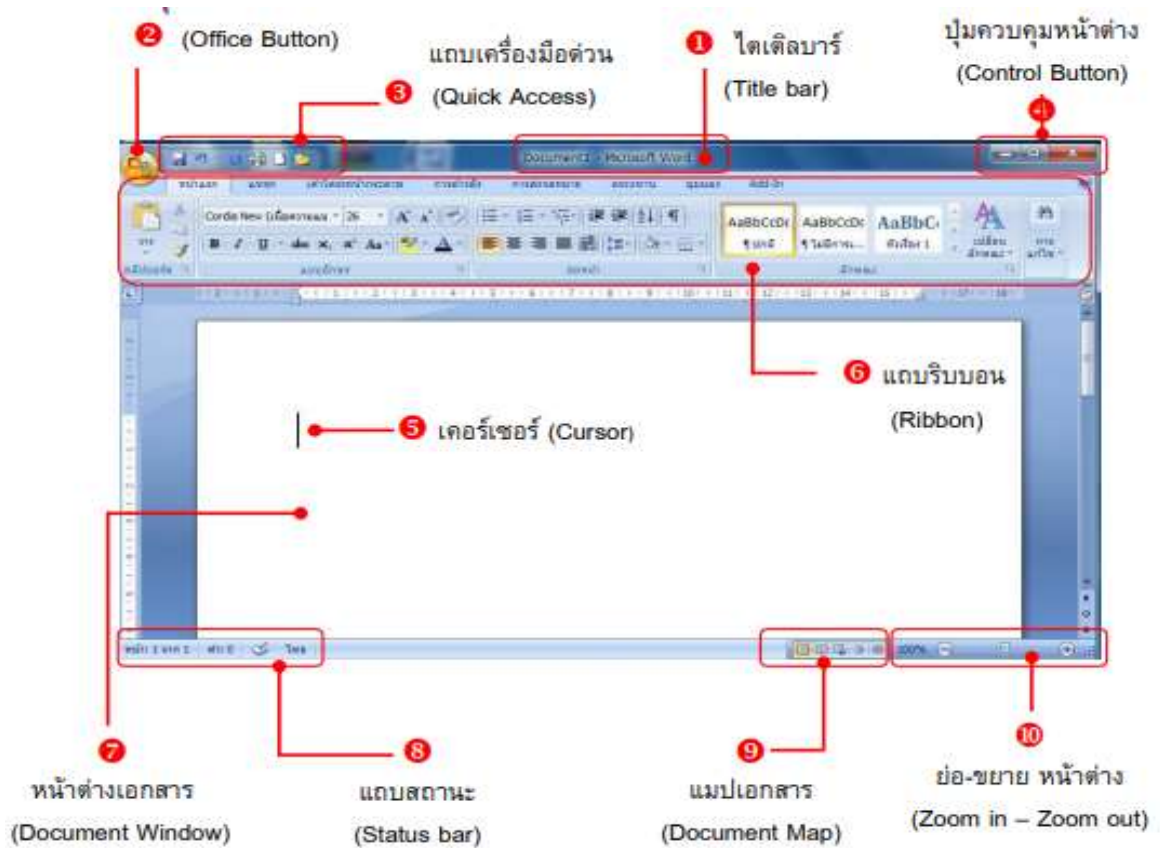
4. ปุ่มควบคุม = เป็นส่วนที่ใช้ควบคุมการเปิด หรือปิดหน้าต่างโปรแกรม
5. ริบบอน (Ribbon) = เป็นส่วนที่ใช้แสดงรายการคำสั่งต่าง ๆ ที่ใช้ในการทำงานกับ

เอกสาร

6. พื้นที่การทำงาน = เป็นส่วนที่ใช้ในการแสดงรายละเอียดต่าง ๆ ขึ้นภายในเอกสาร
7. แถบสถานะ (Status Bar) = เป็นส่วนที่ใช้แสดงจำนวนหน้ากระดาษ และจำนวน

ตัวอักษรที่ใช้ในเอกสาร

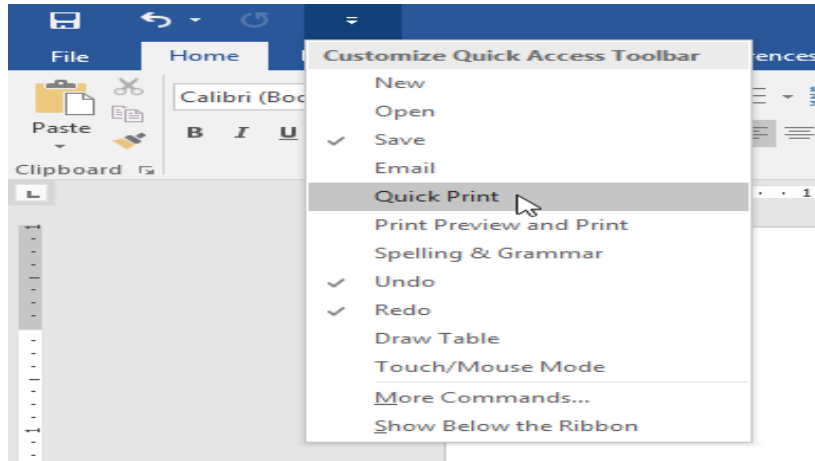
➤ Word 2010



ภาพที่ 17 หน้าต่างโปรแกรม Microsoft Word สำหรับการใช้งาน
ที่เมาส์ ผู้เขียน

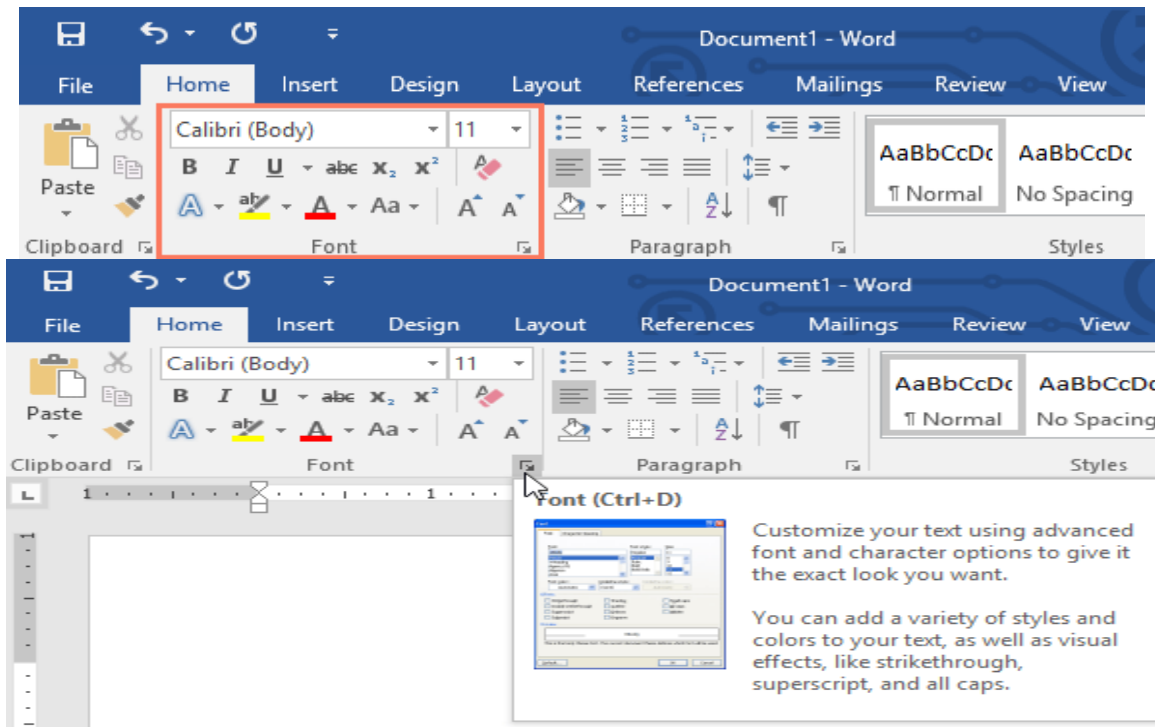
➤ Word 2016

2. แถบเครื่องมือด่วน (Quick Access) = เป็นส่วนที่ใช้แสดงคำสั่งที่ใช้งานบ่อย



ภาพที่ 18 แถบเครื่องมือด่วน (Quick Access)

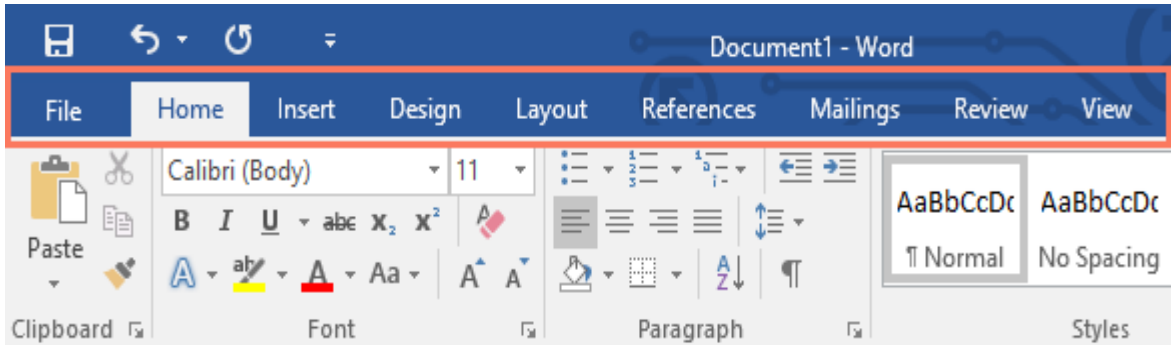
ที่มา: ผู้เขียน



ภาพที่ 19 แถบเรียกคำสั่ง Font เพิ่มเติม

ที่มา: ผู้เขียน

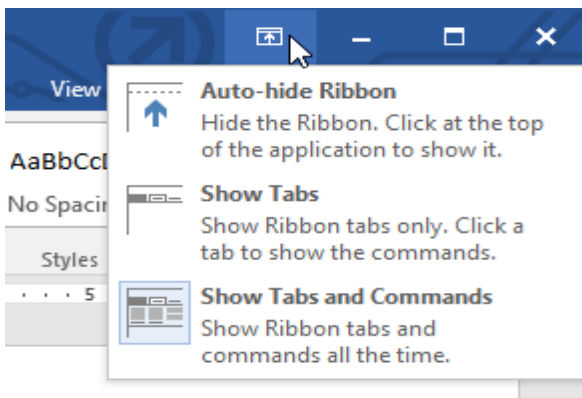
Ribbon คือ เป็นส่วนที่ใช้แสดงรายการคำสั่งต่าง ๆ ที่ใช้ในการทำงานกับเอกสาร



ภาพที่ 20 Ribbon

ที่มา: ผู้เขียน


ปุ่มสำหรับเรียกใช้เครื่องมือกรณีเครื่องมือหาย



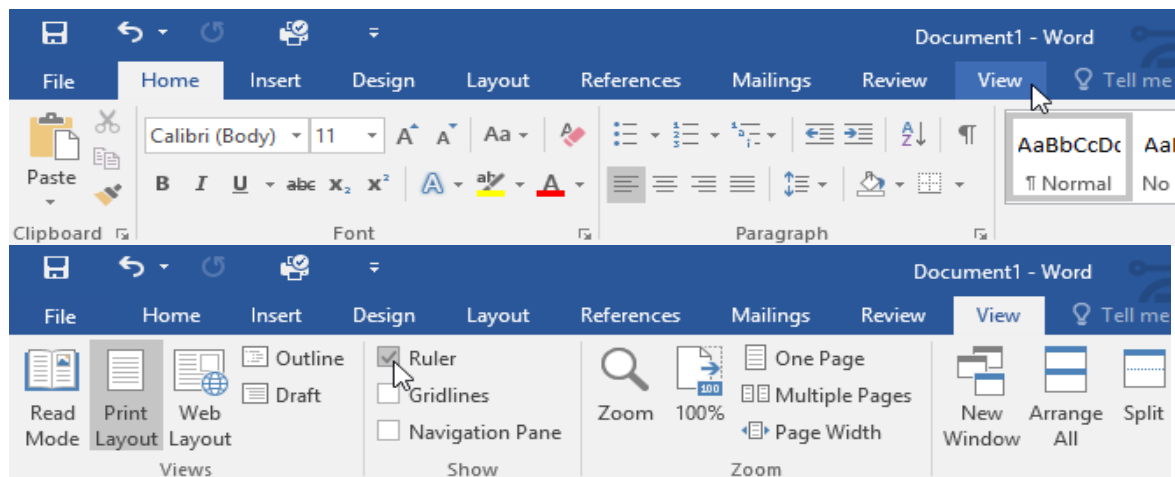
ภาพที่ 21 ปุ่มสำหรับเรียกใช้เครื่องมือกรณีเครื่องมือหาย

ที่มา: ผู้เขียน

การใช้คำสั่ง View

 การเรียกใช้ไม้บรรทัดจากคำสั่ง View (To show or hide the Ruler)

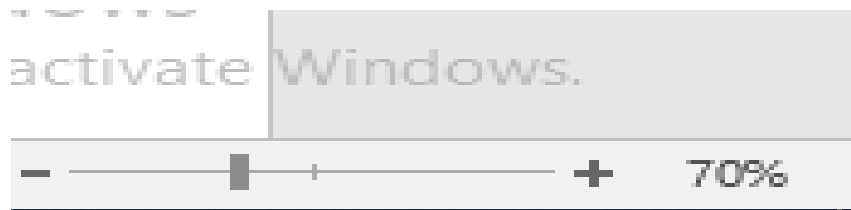
คำสั่ง View (To show or hide the Ruler) → Ruler → ในหน้าโปรแกรมจะปรากฏเป็นระยะบรรทัดขึ้นมาด้านซ้ายและด้านบนของหน้าจอการใช้งาน



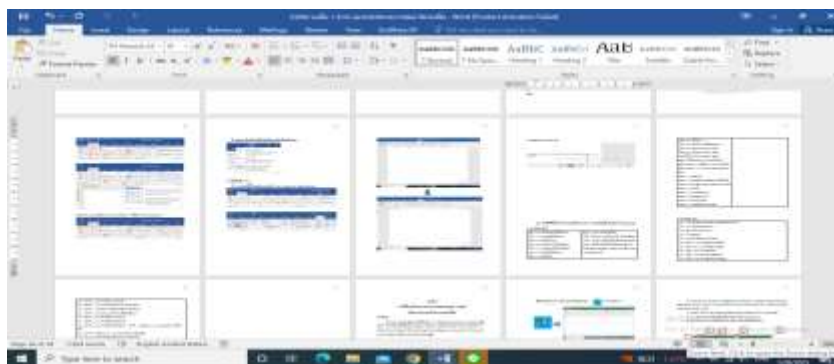
ภาพที่ 22 คำสั่ง View

ที่มา: ผู้เขียน

2. Zooming in and out



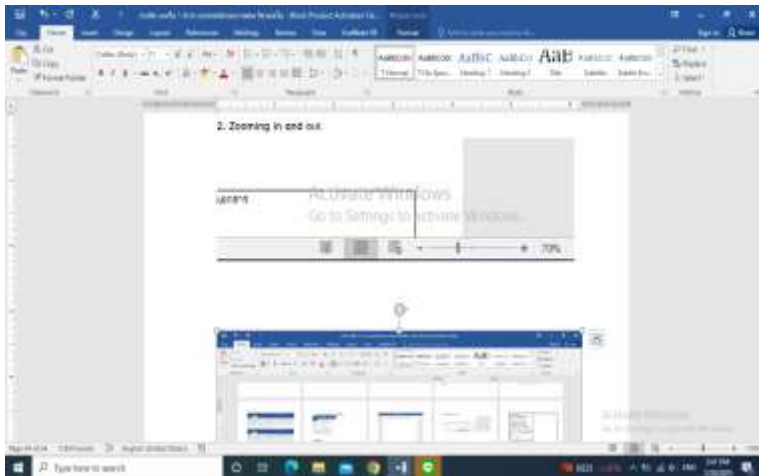
- Zooming in ของโปรแกรม Microsoft Word 2016 สามารถ zooming in ได้ถึง 10%



ภาพที่ 23 คำสั่ง Zooming in

ที่มา: ผู้เขียน

- Zooming Out ของโปรแกรม Microsoft Word 2016 สามารถ zooming Out ได้ถึง 500%



ภาพที่ 24 คำสั่ง Zooming Out

ที่มา: ผู้เขียน

2.2. คำสั่งที่ใช้การทำงานของโปรแกรม Word โดยใช้แป้นพิมพ์

(Keyboard)

1. หมวดยุ่ม CTRL

| | |
|---------------------------------------|--|
| CTRL + C = คัดลอกรูปหรือข้อความ | CTRL + K = แทรกไฮเปอร์ลิงก์ |
| CTRL + V = วางรูปหรือข้อความ | CTRL + Enter = แทรกตัวแบ่งหน้า (Page Break) |
| CTRL + A = เลือกทั้งหมด | CTRL + Home = เลื่อนไปที่จุดเริ่มต้นของเอกสาร |
| CTRL + B = ทำข้อความให้เป็นตัวหนา | CTRL + End = เลื่อนไปที่จุดสิ้นสุดของเอกสาร |
| CTRL + I = ทำข้อความให้เป็นตัวเอียง | CTRL+SHIFT+ Enter= การตัดตารางหรือการแยกตารางออกจากกัน |
| CTRL + U = ชิดเส้นใต้ข้อความ | |
| CTRL + L = จัดชิดซ้าย | |
| CTRL + R = จัดชิดขวา | |
| CTRL + E = จัดข้อความให้อยู่ตรงกลาง | |
| CTRL + [= ลดขนาดฟอนต์ 1 ระดับ | |
| CTRL +] = เพิ่มขนาดฟอนต์ 1 ระดับ | |
| CTRL +] = เพิ่มขนาดฟอนต์ 1 ระดับ | |
| CTRL + (เครื่องหมาย =) = พิมพ์ตัวห้อย | |

1. ทอมวดปุม CTRL

| | |
|---|--|
| <p>CTRL + SHIFT + (เครื่องหมาย +) = พิมพ์ด้วยก</p> <p>CTRL + SHIFT + V = วางเฉพาะข้อความอย่าง เดียว</p> <p>CTRL + F = ค้นหาคำ</p> <p>CTRL + X = ตัดข้อความหรือรูปภาพที่เลือกไว้</p> <p>CTRL + Z = ยกเลิกการทำงานก่อนหน้า (Undo)</p> <p>CTRL + Y = ทำซ้ำ</p> <p>CTRL + H = แทนที่ข้อความ</p> <p>CTRL + S = บันทึกเอกสาร</p> <p>CTRL + P = พิมพ์เอกสาร</p> <p>CTRL + N = เปิดใช้งานเอกสารใหม่</p> | |
|---|--|

2. ทอมวดปุม ALT

| |
|--|
| <p>ALT + N = เปิดแท็บ Insert เพื่อแทรกวัตถุลงในเอกสาร</p> <p>ALT + M = เปิดแท็บส่งจดหมาย</p> <p>ALT + F5 = หน้าต่างแบบย่อ</p> <p>ALT + F = เปิดไฟล์</p> <p>ALT + P = เปิดเค้าโครงหน้ากระดาษ</p> <p>ALT + CTRL + I = แสดงตัวอย่างก่อนพิมพ์</p> <p>ALT + CTRL + D = แทรกอ้างอิงท้ายเรื่อง</p> <p>ALT + CTRL + F = แทรกเชิงอรรถ</p> <p>ALT + CTRL + P = เค้าโครงเหมือนพิมพ์</p> <p>ALT + SHIFT + O = ทำเครื่องหมายสารบัญ</p> <p>ALT + SHIFT + X = ทำเครื่องหมายดรรชนี</p> <p>ALT + SHIFT + T = แทรกเวลาในเอกสาร (เวลาปัจจุบัน)</p> <p>ALT + SHIFT + G = นับจำนวนตัวอักษรทั้งหมดในเอกสาร</p> |
|--|

| |
|---|
| ALT + SHIFT + A = ขยาย/ยุบ ข้อความหัวเรื่องทั้งหมด |
| ALT + SHIFT + F7 = เรียกใช้งาน Dictionary |
| ALT + SHIFT + < = แสดงเชิงอรรถก่อนหน้า |
| ALT + SHIFT + > = แสดงเชิงอรรถถัดไป |
| ALT + SHIFT + (เครื่องหมาย +) = ขยายข้อความได้หัวเรื่อง |
| ALT + SHIFT + (เครื่องหมาย -) = ลดขนาดข้อความได้หัวเรื่อง |
| ALT + R + C = แสดงความคิดเห็นในเอกสาร (Comment) |
| ALT + R + S = เลือกรหัสการสะกดและไวยากรณ์ |

นอกจาก 2 ปุ่มที่ได้กล่าวมาข้างต้นยังมีปุ่มอื่นๆ ที่นำมาช่วยในการทำงาน ได้แก่

| | |
|--------------------------------------|--------------------------------------|
| F12 = แสดงหน้าต่าง Save As, | SHIFT + F8 = ลดขนาดเฉพาะส่วนที่เลือก |
| F9 = Refresh, | Windows + ; = เปิดใช้งานอีโมจิ |
| PrtScr = จับภาพหน้าจอ (Print Screen) | Windows + Spacebar = เปลี่ยนภาษา |

3. ข้อจำกัดของการใช้โปรแกรม Microsoft Word

3.1 การจัดรูปแบบเอกสารที่ซับซ้อน ซึ่งโปรแกรม Microsoft Word มีการจัดหน้า การจัดรูปแบบเอกสารที่มีความซับซ้อนมาก เช่น งานวิจัย หนังสือ ตำรา หรือเอกสารทางวิศวกรรม อาจทำได้ยากหรือไม่แม่นยำ รวมถึงการแทรกภาพ ตาราง หรือวัตถุหลายชั้นอาจทำให้รูปแบบเพี้ยนได้ง่าย โดยเฉพาะเวลาเปิดบนเครื่องอื่น

3.2 ความเข้ากันได้ของเวอร์ชัน ซึ่งโปรแกรม Microsoft Word จำเป็นต้องให้เวอร์ชันของโปรแกรมที่ใกล้เคียงกัน เนื่องจากเอกสารที่สร้างใน Word เวอร์ชันใหม่ อาจเปิดในเวอร์ชันเก่าไม่ได้ อย่างสมบูรณ์ (เช่น พีเจอร์ใหม่ ๆ ไม่รองรับ) และการเปิดเอกสารบนเครื่องที่ใช้ระบบปฏิบัติการอื่น เช่น macOS หรือ Linux อาจมีปัญหาเรื่องฟอนต์หรือการแสดงผล

3.3 ข้อจำกัดด้านการทำงานร่วมกัน (Collaboration) แม้จะมีระบบทำงานร่วมกันแบบเรียลไทม์ (Real-time collaboration) แต่ยั้ง Google Docs ไม่ได้ในบางแง่มุม เช่น ความเสถียรหรือการเก็บประวัติย้อนหลัง อีกทั้งการแทรกความคิดเห็น (comments) หรือการเปรียบเทียบเอกสาร (compare) ทำได้แต่ไม่สะดวกเท่าแพลตฟอร์มออนไลน์อื่น ๆ

3.4 ข้อจำกัดด้านระบบและทรัพยากร เนื่องจากไฟล์ข้อมูลที่ทำจากโปรแกรม Microsoft Word มีขนาดใหญ่หรือมีภาพความละเอียดสูงอาจทำให้โปรแกรมช้าหรือค้างได้ ซึ่งจำเป็นต้องติดตั้งบนเครื่องและมี License ที่ถูกต้อง ซึ่งอาจมีค่าใช้จ่าย (เว้นแต่ใช้เวอร์ชันฟรีที่มีข้อจำกัด)

4. ประโยชน์ของการใช้โปรแกรม Microsoft Word

1. การจัดทำเอกสารนำเสนอข้อมูล เช่น สร้างแผนผังแผนการท่องเที่ยว ใบเสนอราคา และโปรแกรมทัวร์ ได้อย่างมืออาชีพ การจัดรูปแบบเอกสารให้อ่านด้วยหัวข้อย่อย สีเส้น ตาราง และรูปภาพประกอบ

2. การเขียนจดหมายและสื่อสารกับลูกค้า ซึ่งจำเป็นต้องใช้ Word ในการพิมพ์ จดหมายตอบรับลูกค้า หนังสือขอความร่วมมือ หรืออีเมลทางการ จดหมายเวียน ช่วยสร้างจดหมายส่วนบุคคลให้ลูกค้าหลายรายแบบอัตโนมัติ

3. การจัดทำรายงานและการวางแผนธุรกิจ ซึ่งโปรแกรม Microsoft word สามารถใช้จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงาน รายงานยอดจอง แผนกลยุทธ์ หรือ แผนธุรกิจท่องเที่ยว และยังสามารใส่แผนภูมิ ตาราง และข้อความอธิบายได้อย่างเป็นระบบ

4. การจัดทำแบบฟอร์มเอกสารต่าง ๆ ออกแบบ แบบฟอร์มของทัวร์ ใบสมัครงาน แบบประเมินความพึงพอใจ และเอกสารภายในบริษัท และใช้ฟีเจอร์ Content Controls เพื่อสร้างช่องกรอกข้อมูลในแบบฟอร์มอย่างมืออาชีพ

5. สรุปท้ายบท

โปรแกรม Microsoft Word เป็นเครื่องมือสำคัญในการช่วยให้ธุรกิจท่องเที่ยวมีเอกสารที่ดูเป็นมืออาชีพ สื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ และช่วยประหยัดเวลาในการจัดทำเอกสารที่ใช้เป็นประจำ เช่น โปรแกรมทัวร์ ใบเสนอราคา และจดหมายต่าง ๆ การจัดทำแบบฟอร์มเอกสารต่าง ๆ ออกแบบ แบบฟอร์มของทัวร์ ใบสมัครงาน แบบประเมินความพึงพอใจ และเอกสารภายในบริษัท และใช้ฟีเจอร์ Content Controls เพื่อสร้างช่องกรอกข้อมูลในแบบฟอร์มอย่างมืออาชีพ

6. คำถามท้ายบท

1. อธิบายประโยชน์ของการใช้โปรแกรม Microsoft Word ในการจัดทำโปรแกรมทัวร์หรือใบเสนอราคาสำหรับลูกค้าในธุรกิจท่องเที่ยว
2. อธิบายขั้นตอนการจัดทำเอกสารแบบฟอร์มของทัวร์โดยใช้ Microsoft Word อย่างน้อย 3 ขั้นตอน
3. การมีทักษะการใช้ Microsoft Word มีความสำคัญต่อการทำงานในธุรกิจบริการอย่างไร อธิบายพร้อมยกตัวอย่าง
4. อธิบายการใช้คำสั่ง “Page Layout” เพื่อเตรียมเอกสารประชาสัมพันธ์ เช่น การตั้งค่าหน้ากระดาษ ขอบกระดาษ และการจัดแนวข้อความ
5. ถ้าต้องการแทรกรูปภาพสถานที่ท่องเที่ยวในเอกสาร Microsoft Word พร้อมจัดตำแหน่งให้เหมาะสม ควรใช้คำสั่งใดบ้าง และมีขั้นตอนอย่างไร

7. เอกสารอ้างอิง

Microsoft. (2023). **Create a document in Word**. Microsoft Support.

<https://support.microsoft.com/en-us/office/create-a-document-in-word>

Microsoft. (2022). **Mail merge using an Excel spreadsheet**. Microsoft Support.

<https://support.microsoft.com/en-us/office/mail-merge-using-an-excel-spreadsheet>

Chaiyasuk, I. (2020). **การใช้ Microsoft Word เพื่อจัดทำเอกสารทางธุรกิจ**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์วิชาการธุรกิจ.

TechSmith. (2021). **How to use Microsoft Word: Basics & Tips**.

<https://www.techsmith.com/blog/microsoft-word-tips/>

Suchat, P. (2021). การประยุกต์ใช้โปรแกรมประมวลผลคำในงานธุรกิจบริการ.

วารสารการจัดการธุรกิจบริการ, 8(2), 45-56.

บทที่ 6

กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการเผยแพร่ข้อมูลผ่านระบบคอมพิวเตอร์

ความนำ

การปฏิบัติงานเกี่ยวกับการเผยแพร่ข้อมูลผ่านระบบคอมพิวเตอร์ในปัจจุบันนี้ มีการกระทำ ความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ในรูปแบบการกระทำความผิดที่มีความซับซ้อนมากขึ้นตาม พัฒนาการทางเทคโนโลยีซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ดังนั้นรัฐบาลจึงได้มีการจัดตั้ง กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมขึ้น เพื่อให้มีภารกิจในการกำหนดมาตรฐานและมาตรการ ในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยในการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในโลกออนไลน์ รวมทั้งการเฝ้าระวัง และติดตามสถานการณ์ด้านความมั่นคงปลอดภัยของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของ ประเทศ โดยมีการกำหนดฐานความผิดขึ้นใหม่ และแก้ไขเพิ่มเติมฐานความผิดเดิม รวมทั้งบท กำหนดโทษของความผิดตามฐานความผิดที่ได้ระบุไว้ในพระราชบัญญัตินี้

นอกจากพระราชบัญญัติว่าด้วยว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560 แล้ว ในบทนี้ยังกล่าวถึงพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 เนื่องจากปัจจุบันมีการล่วงละเมิด สิทธิความเป็นส่วนตัวของข้อมูลส่วนบุคคลเป็นจำนวนมากจน สร้างความเดือดร้อนรำคาญหรือความเสียหาย ให้แก่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบกับ ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีทำให้การเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลอันเป็นการ ล่วงละเมิดดังกล่าว ทำได้โดยง่าย สะดวก และรวดเร็ว ก่อให้เกิด ความเสียหายต่อเศรษฐกิจ โดยรวม สมควรกำหนดให้มีกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เป็นการทั่วไปขึ้น เพื่อ กำหนดหลักเกณฑ์ กลไก หรือมาตรการกำกับดูแลเกี่ยวกับการให้ความคุ้มครองข้อมูล ส่วนบุคคล ที่เป็นหลักการทั่วไป

1. พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (ฉบับที่ 2)

เล่ม 134 ตอนที่ 10 ก

ราชกิจจานุเบกษา

24 มกราคม 2560

**พระราชบัญญัติ**

ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (ฉบับที่ 2)

พ.ศ. 2560

สมเด็จพระเจ้าอยู่หัวมหาวชิราลงกรณ บดินทรเทพยวรางกูร

ให้ไว้ ณ วันที่ 23 มกราคม พ.ศ. 2560

เป็นปีที่ 2 ในรัชกาลปัจจุบัน

สมเด็จพระเจ้าอยู่หัวมหาวชิราลงกรณ บดินทรเทพยวรางกูร มีพระราชโองการโปรดเกล้าฯ ให้ประกาศว่า

โดยที่เป็นการสมควรแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมายว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ จึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชบัญญัติขึ้นไว้โดยคำแนะนำและยินยอมของ สภานิติบัญญัติแห่งชาติ ดังต่อไปนี้

มาตรา 1 พระราชบัญญัตินี้เรียกว่า “พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560”

มาตรา 2 พระราชบัญญัตินี้ให้ใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนดหนึ่งร้อยยี่สิบวันนับแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

มาตรา 3 ให้ยกเลิกความในมาตรา 4 แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน

“มาตรา 4 ให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมรักษาการตามพระราชบัญญัตินี้ และให้มีอำนาจแต่งตั้งพนักงานเจ้าหน้าที่กับออกกฎกระทรวงและประกาศเพื่อปฏิบัติการตามพระราชบัญญัตินี้

กฎกระทรวงและประกาศนั้น เมื่อได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาแล้วให้ใช้บังคับได้”

มาตรา 4 ให้เพิ่มความต่อไปนี้เป็นวรรคสองและวรรคสามของมาตรา 11 แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550

“ผู้ใดส่งข้อมูลคอมพิวเตอร์หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์แก่บุคคลอื่นอันมีลักษณะเป็นการก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญแก่ผู้รับข้อมูลคอมพิวเตอร์หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โดยไม่เปิดโอกาสให้ผู้รับสามารถบอกเลิกหรือแจ้งความประสงค์เพื่อปฏิเสธการตอบรับได้โดยง่าย ต้องระวางโทษปรับไม่เกินสองแสนบาท

ให้รัฐมนตรีออกประกาศกำหนดลักษณะและวิธีการส่ง รวมทั้งลักษณะและปริมาณของข้อมูลคอมพิวเตอร์หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งไม่เป็นการก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญแก่ผู้รับ

และลักษณะอันเป็นการบอกเลิกหรือแจ้งความประสงค์เพื่อปฏิเสธการตอบรับได้โดยง่าย”

มาตรา 5 ให้ยกเลิกความในมาตรา 12 แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน

“มาตรา 12 ถ้าการกระทำความผิดตามมาตรา 5 มาตรา 6 มาตรา 7 มาตรา 8 หรือมาตรา 11 เป็นการกระทำต่อข้อมูลคอมพิวเตอร์หรือระบบคอมพิวเตอร์ที่เกี่ยวกับการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของประเทศ ความปลอดภัยสาธารณะ ความมั่นคงในทางเศรษฐกิจของประเทศหรือโครงสร้างพื้นฐานอันเป็นประโยชน์สาธารณะ ต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่หนึ่งปีถึงเจ็ดปี และปรับตั้งแต่สองหมื่นบาทถึงหนึ่งแสนสี่หมื่นบาท

ถ้าการกระทำความผิดตามวรรคหนึ่งเป็นเหตุให้เกิดความเสียหายต่อข้อมูลคอมพิวเตอร์หรือระบบคอมพิวเตอร์ดังกล่าว ต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่หนึ่งปีถึงสิบปี และปรับตั้งแต่สองหมื่นบาทถึงสองแสนบาท

ถ้าการกระทำความผิดตามมาตรา 9 หรือมาตรา 10 เป็นการกระทำต่อข้อมูลคอมพิวเตอร์หรือระบบคอมพิวเตอร์ตามวรรคหนึ่ง ต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่สามปีถึงสิบห้าปี และปรับตั้งแต่หกหมื่นบาทถึงสามแสนบาท

ถ้าการกระทำความผิดตามวรรคหนึ่งหรือวรรคสามโดยมิได้มีเจตนาฆ่า แต่เป็นเหตุให้บุคคลอื่นถึงแก่ความตาย ต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่ห้าปีถึงยี่สิบปี และปรับตั้งแต่หนึ่งแสนบาทถึงสี่แสนบาท”

มาตรา 6 ให้เพิ่มความต่อไปนี้เป็นมาตรา 12/1 แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550

“มาตรา 12/1 ถ้าการกระทำความผิดตามมาตรา 9 หรือมาตรา 10 เป็นเหตุให้เกิดอันตรายแก่บุคคลอื่นหรือทรัพย์สินของผู้อื่น ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสิบปี และปรับไม่เกินสองแสนบาท

ถ้าการกระทำความผิดตามมาตรา 9 หรือมาตรา 10 โดยมิได้มีเจตนาฆ่า แต่เป็นเหตุให้บุคคลอื่นถึงแก่ความตาย ต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่ห้าปีถึงยี่สิบปี และปรับตั้งแต่หนึ่งแสนบาทถึงสี่แสนบาท”

มาตรา 7 ให้เพิ่มความต่อไปนี้เป็นวรรคสอง วรรคสาม วรรคสี่ และวรรคห้าของมาตรา 13 แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550

“ผู้ใดจำหน่ายหรือเผยแพร่ชุดคำสั่งที่จัดทำขึ้นโดยเฉพาะเพื่อนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการกระทำความผิดตามมาตรา 12 วรรคหนึ่งหรือวรรคสาม ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสองปี หรือปรับไม่เกินสี่หมื่นบาทหรือทั้งจำทั้งปรับ

ผู้ใดจำหน่ายหรือเผยแพร่ชุดคำสั่งที่จัดทำขึ้นโดยเฉพาะเพื่อนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการกระทำ

ความผิดตามมาตรา 5 มาตรา 6 มาตรา 7 มาตรา 8 มาตรา 9 มาตรา 10 หรือมาตรา 11 หากผู้นำไปใช้ได้กระทำความผิดตามมาตรา 12 วรรคหนึ่งหรือวรรคสาม หรือต้องรับผิดตามมาตรา 12 วรรคสองหรือวรรคสี่ หรือมาตรา 12/1 ผู้จำหน่ายหรือเผยแพร่ชุดคำสั่งดังกล่าวจะต้องรับผิดชอบทางอาญาตามความผิดที่มีกำหนดโทษสูงขึ้นด้วย ก็เฉพาะเมื่อตนได้รู้หรืออาจสังเกตเห็นได้ว่าจะเกิดผลเช่นที่เกิดขึ้นนั้น

ผู้ใดจำหน่ายหรือเผยแพร่ชุดคำสั่งที่จัดทำขึ้นโดยเฉพาะเพื่อนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการกระทำความผิดตามมาตรา 12 วรรคหนึ่งหรือวรรคสาม หากผู้นำไปใช้ได้กระทำความผิดตามมาตรา 12 วรรคหนึ่งหรือวรรคสาม หรือต้องรับผิดตามมาตรา 12 วรรคสองหรือวรรคสี่ หรือมาตรา 12/1 ผู้จำหน่ายหรือเผยแพร่ชุดคำสั่งดังกล่าวต้องรับผิดชอบทางอาญาตามความผิดที่มีกำหนด

โทษสูงขึ้นไปนั้นด้วยในกรณีที่ผู้จำหน่ายหรือเผยแพร่ชุดคำสั่งผู้ใดต้องรับผิดชอบตามวรรคหนึ่งหรือวรรคสอง และตามวรรคสามหรือวรรคสี่ด้วย ให้ผู้นั้นต้องรับโทษที่มีอัตราโทษสูงที่สุดแต่กระหนเดียว”

มาตรา 8 ให้ยกเลิกความในมาตรา 14 แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน

“มาตรา 14 ผู้ใดกระทำความผิดที่ระบุไว้ดังต่อไปนี้ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินห้าปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

(1) โดยทุจริต หรือโดยหลอกลวง นำเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์ที่บิดเบือนหรือปลอมไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วน หรือข้อมูลคอมพิวเตอร์อันเป็นเท็จ โดยประการที่น่าจะเกิดความเสียหายแก่ประชาชน อันมิใช่การกระทำความผิดฐานหมิ่นประมาทตามประมวลกฎหมายอาญา

(2) นำเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์อันเป็นเท็จ โดยประการที่น่าจะเกิดความเสียหายต่อการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของประเทศ ความปลอดภัยสาธารณะ ความมั่นคงในทางเศรษฐกิจของประเทศ หรือโครงสร้างพื้นฐานอันเป็นประโยชน์สาธารณะของประเทศ หรือก่อให้เกิดความตื่นตระหนกแก่ประชาชน

(3) นำเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์ใด ๆ อันเป็นความผิดเกี่ยวกับความมั่นคงแห่งราชอาณาจักรหรือความผิดเกี่ยวกับการก่อการร้ายตามประมวลกฎหมายอาญา

(4) นำเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์ใด ๆ ที่มีลักษณะอันลามกและข้อมูลคอมพิวเตอร์นั้นประชาชนทั่วไปอาจเข้าถึงได้

(5) เผยแพร่หรือส่งต่อซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์โดยรู้อยู่แล้วว่าเป็นข้อมูลคอมพิวเตอร์ตาม (1) (2) (3) หรือ (4)

ถ้าการกระทำความผิดตามวรรคหนึ่ง (1) มิได้กระทำต่อประชาชน แต่เป็นการกระทำต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ผู้กระทำ ผู้เผยแพร่หรือส่งต่อซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์ดังกล่าวต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสามปีหรือปรับไม่เกินหกหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ และให้เป็นความผิดอันยอมความได้”

มาตรา 9 ให้ยกเลิกความในมาตรา 15 แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน

“มาตรา 15 ผู้ให้บริการผู้ใดให้ความร่วมมือ ยินยอม หรือรู้เห็นเป็นใจให้มีการกระทำความผิดตามมาตรา 14 ในระบบคอมพิวเตอร์ที่อยู่ในความควบคุมของตน ต้องระวางโทษเช่นเดียวกับผู้กระทำความผิดตามมาตรา 14

ให้รัฐมนตรีออกประกาศกำหนดขั้นตอนการแจ้งเตือน การระงับการทำให้แพร่หลายของ ข้อมูลคอมพิวเตอร์ และการนำข้อมูลคอมพิวเตอร์นั้นออกจากระบบคอมพิวเตอร์

ถ้าผู้ให้บริการพิสูจน์ได้ว่าตนได้ปฏิบัติตามประกาศของรัฐมนตรีที่ออกตามวรรคสอง ผู้นั้นไม่ต้องรับโทษ”

มาตรา 10 ให้ยกเลิกความในมาตรา 16 แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน

“มาตรา 16 ผู้ใดนำเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ที่ประชาชนทั่วไปอาจเข้าถึงได้ซึ่ง ข้อมูลคอมพิวเตอร์ที่ปรากฏเป็นภาพของผู้อื่น และภาพนั้นเป็นภาพที่เกิดจากการสร้างขึ้น ตัดต่อ เติม หรือดัดแปลงด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์หรือวิธีการอื่นใด โดยประการที่น่าจะทำให้ผู้อื่นนั้น เสียชื่อเสียง ถูกดูหมิ่นถูกเกลียดชัง หรือได้รับความอับอาย ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสามปี และปรับไม่เกินสองแสนบาท

ถ้าการกระทำตามวรรคหนึ่งเป็นการกระทำต่อภาพของผู้ตาย และการกระทำนั้นน่าจะทำให้ บิดา มารดา คู่สมรส หรือบุตรของผู้ตายเสียชื่อเสียง ถูกดูหมิ่น หรือถูกเกลียดชัง หรือได้รับความ อับอายผู้กระทำความผิดต้องระวางโทษดังที่บัญญัติไว้ในวรรคหนึ่ง

ถ้าการกระทำตามวรรคหนึ่งหรือวรรคสอง เป็นการนำเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์โดยสุจริตอัน เป็น

การติชมด้วยความเป็นธรรม ซึ่งบุคคลหรือสิ่งใดอันเป็นวิสัยของประชาชนย่อมกระทำ ผู้กระทำไม่มีความผิดความผิดตามวรรคหนึ่งและวรรคสองเป็นความผิดอันยอมความได้

ถ้าผู้เสียหายในความผิดตามวรรคหนึ่งหรือวรรคสองตายเสียก่อนร้องทุกข์ ให้บิดา มารดา คู่สมรสหรือบุตรของผู้เสียหายร้องทุกข์ได้ และให้ถือว่าเป็นผู้เสียหาย”

มาตรา 11 ให้เพิ่มความต่อไปนี้เป็นมาตรา 16/1 และมาตรา 16/2 แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550

“มาตรา 16/1 ในคดีความผิดตามมาตรา 14 หรือมาตรา 16 ซึ่งมีคำพิพากษาว่าจำเลยมีความผิด ศาลอาจสั่ง

(1) ให้ทำลายข้อมูลตามมาตราดังกล่าว

(2) ให้โฆษณาหรือเผยแพร่คำพิพากษาทั้งหมดหรือแต่บางส่วนในสื่ออิเล็กทรอนิกส์
วิฤกษ์กระจายเสียง

วิทยุโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ หรือสื่ออื่นใด ตามที่ศาลเห็นสมควร โดยให้จำเลยเป็นผู้ชำระค่าโฆษณาหรือเผยแพร่

(3) ให้ดำเนินการอื่นตามที่ศาลเห็นสมควรเพื่อบรรเทาความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการกระทำความผิดนั้น

มาตรา 16/2 ผู้ใดรู้ว่าข้อมูลคอมพิวเตอร์ในความครอบครองของตนเป็นข้อมูลที่ศาลสั่งให้ทำลายตามมาตรา 16/1 ผู้นั้นต้องทำลายข้อมูลดังกล่าว หากฝ่าฝืนต้องระวางโทษกึ่งหนึ่งของโทษที่บัญญัติไว้ในมาตรา 14 หรือมาตรา 16 แล้วแต่กรณี”

มาตรา 12 ให้เพิ่มความต่อไปนี้เป็นมาตรา 17/1 ในหมวด 1 ความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550

“มาตรา 17/1 ความผิดตามมาตรา 5 มาตรา 6 มาตรา 7 มาตรา 11 มาตรา 13 บรรดามหาตรา 16/2 มาตรา 23 มาตรา 24 และมาตรา 27 ให้คณะกรรมการเปรียบเทียบที่รัฐมนตรีแต่งตั้งมีอำนาจเปรียบเทียบได้

คณะกรรมการเปรียบเทียบที่รัฐมนตรีแต่งตั้งตามวรรคหนึ่งให้มีจำนวนสามคนซึ่งคนหนึ่งต้องเป็นพนักงานสอบสวนตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา

เมื่อคณะกรรมการเปรียบเทียบได้ทำการเปรียบเทียบกรณีใดและผู้ต้องหาได้ชำระเงินค่าปรับตามค่าเปรียบเทียบภายในระยะเวลาที่คณะกรรมการเปรียบเทียบกำหนดแล้ว ให้ถือว่าคดีนั้นเป็นอันเลิกกันตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา

ในกรณีที่ผู้ต้องหาไม่ชำระเงินค่าปรับภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้เริ่มนับอายุความในการฟ้องคดีใหม่ นับตั้งแต่วันที่ครบกำหนดระยะเวลาดังกล่าว”

มาตรา 13 ให้ยกเลิกความในมาตรา 18 และมาตรา 19 แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 และให้ใช้ความต่อไปนี้เป็น

“มาตรา 18 ภายใต้บังคับมาตรา 19 เพื่อประโยชน์ในการสืบสวนและสอบสวนในกรณีที่มีเหตุอันควรเชื่อได้ว่าการกระทำความผิดตามพระราชบัญญัตินี้ หรือในกรณีที่มีการร้องขอตามวรรคสองให้พนักงานเจ้าหน้าที่มีอำนาจอย่างหนึ่งอย่างใด ดังต่อไปนี้ เฉพาะที่จำเป็นเพื่อประโยชน์ในการใช้เป็นหลักฐานเกี่ยวกับการกระทำความผิดและหาตัวผู้กระทำความผิด

(1) มีหนังสือสอบถามหรือเรียกบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดมาเพื่อให้ถ้อยคำส่งคำชี้แจงเป็นหนังสือ หรือส่งเอกสาร ข้อมูล หรือหลักฐานอื่นใดที่อยู่ในรูปแบบที่สามารถเข้าใจได้

(2) เรียกข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์จากผู้ให้บริการเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารผ่านระบบคอมพิวเตอร์หรือจากบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง

(3) สั่งให้ผู้ให้บริการส่งมอบข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้บริการที่ต้องเก็บตามมาตรา ๒๖ หรือที่อยู่ในความครอบครองหรือควบคุมของผู้ให้บริการให้แก่พนักงานเจ้าหน้าที่หรือให้เก็บข้อมูลดังกล่าวไว้ก่อน

(4) ทำสำเนาข้อมูลคอมพิวเตอร์ ข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์จากระบบคอมพิวเตอร์ที่มีเหตุอันควรเชื่อได้ว่าการกระทำความผิด ในกรณีที่ระบบคอมพิวเตอร์นั้นยังมิได้อยู่ในความครอบครองของพนักงานเจ้าหน้าที่

(5) สั่งให้บุคคลซึ่งครอบครองหรือควบคุมข้อมูลคอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์ที่ใช้เก็บข้อมูลคอมพิวเตอร์ส่งมอบข้อมูลคอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์ดังกล่าวให้แก่พนักงานเจ้าหน้าที่

(6) ตรวจสอบหรือเข้าถึงระบบคอมพิวเตอร์ ข้อมูลคอมพิวเตอร์ ข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ที่ใช้เก็บข้อมูลคอมพิวเตอร์ของบุคคลใด อันเป็นหลักฐานหรืออาจใช้เป็นหลักฐานเกี่ยวกับการกระทำความผิด หรือเพื่อสืบสวนหาตัวผู้กระทำความผิดและสั่งให้บุคคลนั้นส่งข้อมูลคอมพิวเตอร์ข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์ ที่เกี่ยวข้องเท่าที่จำเป็นให้ด้วยก็ได้

(7) ถอดรหัสลับของข้อมูลคอมพิวเตอร์ของบุคคลใด หรือสั่งให้บุคคลที่เกี่ยวข้องกับการเข้ารหัสลับของข้อมูลคอมพิวเตอร์ ทำการถอดรหัสลับ หรือให้ความร่วมมือกับพนักงานเจ้าหน้าที่ในการถอดรหัสลับดังกล่าว

(8) ยึดหรืออายัดระบบคอมพิวเตอร์เท่าที่จำเป็นเฉพาะเพื่อประโยชน์ในการทราบรายละเอียด

แห่งความผิดและผู้กระทำความผิด

เพื่อประโยชน์ในการสืบสวนและสอบสวนของพนักงานสอบสวนตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ในบรรดาความผิดอาญาต่อกฎหมายอื่นซึ่งได้ใช้ระบบคอมพิวเตอร์ ข้อมูลคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ที่ใช้เก็บข้อมูลคอมพิวเตอร์เป็นองค์ประกอบหรือเป็นส่วนหนึ่งในการกระทำความผิดหรือมีข้อมูลคอมพิวเตอร์ที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดอาญาตามกฎหมายอื่น พนักงานสอบสวนอาจร้องขอให้พนักงานเจ้าหน้าที่ตามวรรคหนึ่งดำเนินการตามวรรคหนึ่งก็ได้ หรือหากปรากฏข้อเท็จจริงดังกล่าวต่อพนักงานเจ้าหน้าที่เนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่ตาม

พระราชบัญญัตินี้ ให้พนักงานเจ้าหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงและหลักฐานแล้วแจ้งไปยังเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไป

ให้ผู้ได้รับการร้องขอจากพนักงานเจ้าหน้าที่ตามมาตราหนึ่ง (๑) (๒) และ (๓) ดำเนินการตามคำร้องขอโดยไม่ชักช้า แต่ต้องไม่เกินเจ็ดวันนับแต่วันที่ได้รับคำร้องขอ หรือภายในระยะเวลาที่พนักงานเจ้าหน้าที่กำหนดซึ่งต้องไม่น้อยกว่าเจ็ดวันและไม่เกินสิบห้าวัน เว้นแต่ในกรณีที่มีเหตุสมควร ต้องได้รับอนุญาตจากพนักงานเจ้าหน้าที่ ทั้งนี้ รัฐมนตรีอาจประกาศในราชกิจจานุเบกษา กำหนดระยะเวลาที่ต้องดำเนินการที่เหมาะสมกับประเภทของผู้ให้บริการก็ได้

มาตรา 19 การใช้อำนาจของพนักงานเจ้าหน้าที่ตามมาตรา 18 (4) (5) (6) (7) และ (8) ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ยื่นคำร้องต่อศาลที่มีเขตอำนาจเพื่อมีคำสั่งอนุญาตให้พนักงานเจ้าหน้าที่ดำเนินการตามคำร้อง ทั้งนี้ คำร้องต้องระบุเหตุอันควรเชื่อได้ว่าบุคคลใดกระทำหรือกำลังจะกระทำการอย่างหนึ่งอย่างใดอันเป็นความผิด เหตุที่ต้องใช้อำนาจ ลักษณะของการกระทำความผิด รายละเอียดเกี่ยวกับอุปกรณ์ที่ใช้ในการกระทำความผิดและผู้กระทำความผิด เท่าที่สามารถจะระบุได้ ประกอบคำร้องด้วย ในการพิจารณาคำร้องให้ศาลพิจารณาคำร้องดังกล่าวโดยเร็ว

เมื่อศาลมีคำสั่งอนุญาตแล้ว ก่อนดำเนินการตามคำสั่งของศาล ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ส่งสำเนา

บันทึกเหตุอันควรเชื่อที่ทำให้ต้องใช้อำนาจตามมาตรา 18 (4) (5) (6) (7) และ (8) มอบให้เจ้าของหรือผู้ครอบครองระบบคอมพิวเตอร์นั้นไว้เป็นหลักฐาน แต่ถ้าไม่มีเจ้าของหรือผู้ครอบครองเครื่องคอมพิวเตอร์อยู่ ณ ที่นั้น ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ส่งมอบสำเนาบันทึกนั้นให้แก่เจ้าของหรือผู้ครอบครองดังกล่าวในทันทีที่กระทำได้

ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ผู้เป็นหัวหน้าในการดำเนินการตามมาตรา 18 (4) (5) (6) (7) และ (8) ส่งสำเนาบันทึกรายละเอียดการดำเนินการและเหตุผลแห่งการดำเนินการให้ศาลที่มีเขตอำนาจภายในสี่สิบแปดชั่วโมงนับแต่เวลาลงมือดำเนินการ เพื่อเป็นหลักฐาน

การทำสำเนาข้อมูลคอมพิวเตอร์ตามมาตรา 18 (4) ให้กระทำได้เฉพาะเมื่อมีเหตุอันควรเชื่อได้ว่ามีการกระทำความผิด และต้องไม่เป็นอุปสรรคในการดำเนินกิจการของเจ้าของหรือผู้ครอบครองข้อมูลคอมพิวเตอร์นั้นเกินความจำเป็น

การยึดหรืออายัดตามมาตรา 18 (8) นอกจากจะต้องส่งมอบสำเนาหนังสือแสดงการยึดหรืออายัดมอบให้เจ้าของหรือผู้ครอบครองระบบคอมพิวเตอร์นั้นไว้เป็นหลักฐานแล้ว พนักงานเจ้าหน้าที่จะสั่งยึดหรืออายัดไว้เกินสามสิบวันมิได้ ในกรณีจำเป็นที่ต้องยึดหรืออายัดไว้นานกว่านั้นให้ยื่นคำร้องต่อศาลที่มีเขตอำนาจเพื่อขอขยายเวลายึดหรืออายัดได้ แต่ศาลจะอนุญาตให้ขยาย

เวลาครั้งเดียวหรือหลายครั้งรวมกันได้อีกไม่เกินหกสิบวัน เมื่อหมดความจำเป็นที่จะยึดหรืออายัดหรือครบกำหนดเวลาดังกล่าวแล้วพนักงานเจ้าหน้าที่ต้องส่งคืนระบบคอมพิวเตอร์ที่ยึดหรือถอนการอายัดโดยพลัน

หนังสือแสดงการยึดหรืออายัดตามวรรคห้าให้เป็นไปตามที่กำหนดในกฎกระทรวง”

มาตรา 14 ให้ยกเลิกความในมาตรา 20 แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน

“มาตรา 20 ในกรณีที่มีการทำให้แพร่หลายซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์ ดังต่อไปนี้ พนักงานเจ้าหน้าที่โดยได้รับความเห็นชอบจากรัฐมนตรีอาจยื่นคำร้องพร้อมแสดงพยานหลักฐานต่อศาลที่มีเขตอำนาจขอให้มีคำสั่งระงับการทำให้แพร่หลายหรือลบข้อมูลคอมพิวเตอร์นั้นออกจากระบบคอมพิวเตอร์ได้

(1) ข้อมูลคอมพิวเตอร์ที่เป็นความผิดตามพระราชบัญญัตินี้

(2) ข้อมูลคอมพิวเตอร์ที่อาจกระทบกระเทือนต่อความมั่นคงแห่งราชอาณาจักรตามที่กำหนดไว้ในภาค 2 ลักษณะ 1 หรือลักษณะ 1/1 แห่งประมวลกฎหมายอาญา

(3) ข้อมูลคอมพิวเตอร์ที่เป็นความผิดอาญาตามกฎหมายเกี่ยวกับทรัพย์สินทางปัญญา หรือกฎหมายอื่นซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์นั้นมีลักษณะขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชนและเจ้าหน้าที่ตามกฎหมายนั้นหรือพนักงานสอบสวนตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาได้ร้องขอ

ในกรณีที่มีการทำให้แพร่หลายซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์ที่มีลักษณะขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน รัฐมนตรีโดยความเห็นชอบของคณะกรรมการกฤษฎีกาหรือข้อมูลคอมพิวเตอร์จะมอบหมายให้พนักงานเจ้าหน้าที่ยื่นคำร้องพร้อมแสดงพยานหลักฐานต่อศาลที่มีเขตอำนาจขอให้มีคำสั่งระงับการทำให้แพร่หลายหรือลบซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์นั้นออกจากระบบคอมพิวเตอร์ได้ ทั้งนี้ ให้นำบทบัญญัติว่าด้วยคณะกรรมการที่มีอำนาจดำเนินการพิจารณาทางปกครองตามกฎหมายว่าด้วยวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองมาใช้บังคับกับการประชุมของคณะกรรมการกฤษฎีกาหรือข้อมูลคอมพิวเตอร์โดยอนุโลม

ให้รัฐมนตรีแต่งตั้งคณะกรรมการกฤษฎีกาหรือข้อมูลคอมพิวเตอร์ตามวรรคสองขึ้นคณะหนึ่งหรือหลายคณะ แต่ละคณะให้มีกรรมการจำนวนเก้าคนซึ่งสามในเก้าคนต้องมาจากผู้แทนภาคเอกชน ด้านสิทธิมนุษยชน ด้านสื่อสารมวลชน ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือด้านอื่นที่เกี่ยวข้อง และให้กรรมการได้รับค่าตอบแทนตามหลักเกณฑ์ที่รัฐมนตรีกำหนดโดยได้รับความเห็นชอบจากกระทรวงการคลัง

การดำเนินการของศาลตามวรรคหนึ่งและวรรคสอง ให้นำประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญามาใช้บังคับโดยอนุโลม ในกรณีที่ศาลมีคำสั่งให้ระงับการทำให้แพร่หลายหรือลบข้อมูลคอมพิวเตอร์ตามวรรคหนึ่งหรือวรรคสอง พนักงานเจ้าหน้าที่จะทำการระงับการทำให้แพร่หลายหรือลบข้อมูลคอมพิวเตอร์นั้นเองหรือจะสั่งให้ผู้ให้บริการระงับการทำให้แพร่หลายหรือลบข้อมูลคอมพิวเตอร์นั้นก็ได้ ทั้งนี้ ให้รัฐมนตรีประกาศกำหนดหลักเกณฑ์ ระยะเวลา และวิธีการปฏิบัติสำหรับการระงับการทำให้แพร่หลายหรือลบข้อมูลคอมพิวเตอร์ของพนักงานเจ้าหน้าที่หรือผู้ให้บริการให้เป็นไปในแนวทางเดียวกันโดยคำนึงถึงพัฒนาการทางเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป เว้นแต่ศาลจะมีคำสั่งเป็นอย่างอื่น

ในกรณีที่มีเหตุจำเป็นเร่งด่วน พนักงานเจ้าหน้าที่จะยื่นคำร้องตามวรรคหนึ่งไปก่อนที่จะได้รับความเห็นชอบจากรัฐมนตรี หรือพนักงานเจ้าหน้าที่โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการกฤษฎีกาขอข้อมูลคอมพิวเตอร์จะยื่นคำร้องตามวรรคสองไปก่อนที่รัฐมนตรีจะมอบหมายก็ได้ แต่ทั้งนี้ต้องรายงาน

ให้รัฐมนตรีทราบโดยเร็ว”

มาตรา 15 ให้ยกเลิกความในวรรคสองของมาตรา 21 แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน

“ชุดคำสั่งไม่พึงประสงค์ตามวรรคหนึ่งหมายถึงชุดคำสั่งที่มีผลทำให้ข้อมูลคอมพิวเตอร์ หรือระบบคอมพิวเตอร์หรือชุดคำสั่งอื่นเกิดความเสียหาย ถูกทำลาย ถูกแก้ไขเปลี่ยนแปลงหรือเพิ่มเติม ขัดข้องหรือปฏิบัติงานไม่ตรงตามคำสั่ง หรือโดยประการอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวง เว้นแต่เป็นชุดคำสั่งไม่พึงประสงค์ที่อาจนำมาใช้เพื่อป้องกันหรือแก้ไขชุดคำสั่งดังกล่าวข้างต้น ทั้งนี้ รัฐมนตรีอาจประกาศในราชกิจจานุเบกษากำหนดรายชื่อ ลักษณะ หรือรายละเอียดของชุดคำสั่งไม่พึงประสงค์ ซึ่งอาจนำมาใช้เพื่อป้องกันหรือแก้ไขชุดคำสั่งไม่พึงประสงค์ก็ได้”

มาตรา 16 ให้ยกเลิกความในมาตรา 22 มาตรา 23 มาตรา 24 และมาตรา 25 แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน

“มาตรา 22 ห้ามมิให้พนักงานเจ้าหน้าที่และพนักงานสอบสวนในกรณีตามมาตรา 18 วรรคสองเปิดเผยหรือส่งมอบข้อมูลคอมพิวเตอร์ ข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์ หรือข้อมูลของผู้ใช้บริการที่ได้มาตามมาตรา 18 ให้แก่บุคคลใด

ความในวรรคหนึ่งมิให้ใช้บังคับกับการกระทำเพื่อประโยชน์ในการดำเนินคดีกับผู้กระทำความผิดตามพระราชบัญญัตินี้หรือผู้กระทำความผิดตามกฎหมายอื่นในกรณีตามมาตรา 18 วรรค

สอง หรือเพื่อประโยชน์ในการดำเนินคดีกับพนักงานเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการใช้อำนาจหน้าที่โดยมิชอบหรือกับพนักงานสอบสวนในส่วนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ตามมาตรา 18 วรรคสอง โดยมีชอบหรือเป็นการกระทำตามคำสั่งหรือที่ได้รับอนุญาตจากศาล

พนักงานเจ้าหน้าที่หรือพนักงานสอบสวนผู้ใดฝ่าฝืนวรรคหนึ่งต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสามปี

หรือปรับไม่เกินหกหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา 23 พนักงานเจ้าหน้าที่หรือพนักงานสอบสวนในกรณีตามมาตรา 18 วรรคสอง ผู้ใดกระทำโดยประมาทเป็นเหตุให้ผู้อื่นล่วงรู้ข้อมูลคอมพิวเตอร์ ข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์ หรือข้อมูลของผู้ใช้บริการ ที่ได้มาตามมาตรา 18 ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินสองหมื่นบาทหรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา 24 ผู้ใดล่วงรู้ข้อมูลคอมพิวเตอร์ ข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์ หรือข้อมูลของผู้ใช้บริการที่พนักงานเจ้าหน้าที่หรือพนักงานสอบสวนได้มาตามมาตรา 18 และเปิดเผยข้อมูลนั้นต่อ

ผู้หนึ่งผู้ใด ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสองปี หรือปรับไม่เกินสี่หมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา 25 ข้อมูล ข้อมูลคอมพิวเตอร์ หรือข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์ที่พนักงานเจ้าหน้าที่ได้มาตามพระราชบัญญัตินี้หรือที่พนักงานสอบสวนได้มาตามมาตรา 18 วรรคสอง ให้อ้างและรับฟังเป็นพยานหลักฐานตามบทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา หรือกฎหมายอื่นอันว่าด้วยการสืบพยานได้ แต่ต้องเป็นชนิดที่มีได้เกิดขึ้นจากการจงใจ มีคำมั่นสัญญา ชูเชิญ หลอกลวง หรือโดยมิชอบประการอื่น”

มาตรา 17 ให้ยกเลิกความในวรรคหนึ่งของมาตรา 26 แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน

“มาตรา 26 ผู้ให้บริการต้องเก็บรักษาข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์ไว้ไม่น้อยกว่าเก้าสิบวัน นับแต่วันที่ข้อมูลนั้นเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ แต่ในกรณีจำเป็น พนักงานเจ้าหน้าที่จะสั่งให้ผู้ให้บริการผู้ใดเก็บรักษาข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์ไว้เกินเก้าสิบวันแต่ไม่เกินสองปีเป็นกรณีพิเศษเฉพาะรายและเฉพาะคราวก็ได้”

มาตรา 18 ให้เพิ่มความต่อไปนี้เป็นวรรคสองและวรรคสามของมาตรา 28 แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550

“ผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งเป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ อาจได้รับค่าตอบแทนพิเศษตามที่รัฐมนตรีกำหนดโดยได้รับความเห็นชอบจากกระทรวงการคลัง

ในการกำหนดให้ได้รับค่าตอบแทนพิเศษต้องคำนึงถึงภาระหน้าที่ ความรู้ความเชี่ยวชาญ ความขาดแคลนในการหาผู้มาปฏิบัติหน้าที่หรือมีการสูญเสียผู้ปฏิบัติงานนอกจากระบบราชการ เป็นจำนวนมากคุณภาพของงาน และการดำรงตนอยู่ในความยุติธรรมโดยเปรียบเทียบค่าตอบแทนของผู้ปฏิบัติงานอื่นในกระบวนการยุติธรรมด้วย”

มาตรา 19 ให้เพิ่มความต่อไปนี้เป็นมาตรา 31 แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำ ความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550

“มาตรา 31 ค่าใช้จ่ายในเรื่องดังต่อไปนี้ รวมทั้งวิธีการเบิกจ่ายให้เป็นไปตามระเบียบที่ รัฐมนตรีกำหนดโดยได้รับความเห็นชอบจากกระทรวงการคลัง

(1) การสืบสวน การแสวงหาข้อมูล และรวบรวมพยานหลักฐานในคดีความผิดตาม พระราชบัญญัตินี้

(2) การดำเนินการตามมาตรา 18 บรรคหนึ่ง (4) (5) (6) (7) และ (8) และมาตรา 20

(3) การดำเนินการอื่นใดอันจำเป็นแก่การป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดตาม พระราชบัญญัตินี้”

มาตรา 20 บรรคระเบียบหรือประกาศที่ออกตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำ ความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 ที่ใช้บังคับอยู่ในวันก่อนวันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ ให้ยังคงใช้บังคับต่อไปเท่าที่ไม่ขัดหรือแย้งกับบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำ ความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัตินี้ จนกว่าจะมี ระเบียบหรือประกาศที่ต้องออกตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับ คอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัตินี้ ใช้บังคับ

การดำเนินการออกระเบียบหรือประกาศตามวรรคหนึ่ง ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในหก สิบวันนับแต่วันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ หากไม่สามารถดำเนินการได้ให้รัฐมนตรีว่าการ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมรายงานเหตุผลที่ไม่อาจดำเนินการได้ต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อ ทราบ

มาตรา 21 ให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมรักษาการตาม พระราชบัญญัตินี้

ผู้รับสนองพระราชโองการ
พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา
นายกรัฐมนตรี

หมายเหตุ :- เหตุผลในการประกาศใช้พระราชบัญญัติฉบับนี้ คือ โดยที่พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 มีบทบัญญัติบางประการที่ไม่เหมาะสมต่อการป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ในปัจจุบัน ซึ่งมีรูปแบบการกระทำความผิดที่มีความซับซ้อนมากขึ้นตามพัฒนาการทางเทคโนโลยีซึ่งเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและโดยที่มีการจัดตั้งกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมซึ่งมีภารกิจในการกำหนดมาตรฐานและมาตรการในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ รวมทั้งการเฝ้าระวังและติดตามสถานการณ์ด้านความมั่นคงปลอดภัยของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศสมควรปรับปรุงบทบัญญัติในส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้รักษาการตามกฎหมาย กำหนดฐานความผิดขึ้นใหม่และแก้ไขเพิ่มเติมฐานความผิดเดิม รวมทั้งบทกำหนดโทษของความผิดดังกล่าว การปรับปรุงกระบวนการและหลักเกณฑ์ในการระงับการทำให้แพร่หลายหรือลบข้อมูลคอมพิวเตอร์ ตลอดจนกำหนดให้มีคณะกรรมการเปรียบเทียบซึ่งมีอำนาจเปรียบเทียบความผิดตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 และแก้ไขเพิ่มเติมอำนาจหน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสมยิ่งขึ้น จึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัตินี้

2. พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

เล่ม 136 ตอนที่ 69 ก

ราชกิจจานุเบกษา

27 พฤษภาคม

2562



พระราชบัญญัติ

คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

พ.ศ. 2562

พระบาทสมเด็จพระปรเมนทรรามาธิบดีศรีสินทรมหาวชิราลงกรณ

พระวชิรเกล้าเจ้าอยู่หัว

ให้ไว้ ณ วันที่ 24 พฤษภาคม พ.ศ. 2562

เป็นปีที่ 4 ในรัชกาลปัจจุบัน

พระบาทสมเด็จพระปรเมนทรรามาธิบดีศรีสินทรมหาวชิราลงกรณ พระวชิรเกล้าเจ้าอยู่หัวมีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ ให้ประกาศว่า

โดยที่เป็นการสมควรมีกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

พระราชบัญญัตินี้มีบทบัญญัติบางประการเกี่ยวกับการจำกัดสิทธิและเสรีภาพของบุคคล ซึ่งมาตรา 26 ประกอบกับมาตรา 32 มาตรา 33 และมาตรา 37 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย บัญญัติให้กระทำได้โดยอาศัยอำนาจตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย

เหตุผลและความจำเป็นในการจำกัดสิทธิและเสรีภาพของบุคคลตามพระราชบัญญัตินี้ เพื่อให้

การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลมีประสิทธิภาพและเพื่อให้มีมาตรการเยียวยาเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลจากการถูกละเมิดสิทธิในข้อมูลส่วนบุคคลที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งการตราพระราชบัญญัตินี้ สอดคล้องกับเงื่อนไขที่บัญญัติไว้ในมาตรา 26 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยแล้ว

จึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชบัญญัติขึ้นไว้โดยคำแนะนำและยินยอมของ สภานิติบัญญัติแห่งชาติทำหน้าทีรัฐสภา ดังต่อไปนี้

มาตรา 1 พระราชบัญญัตินี้เรียกว่า “พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562”

มาตรา 2 พระราชบัญญัตินี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษา เป็นต้นไป เว้นแต่บทบัญญัติในหมวด 2 หมวด 3 หมวด 5 หมวด 6 หมวด 7 และความใน มาตรา 95 และมาตรา 96 ให้ใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนดหนึ่งปีนับแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษา เป็นต้นไป

มาตรา 3 ในกรณีที่มีกฎหมายว่าด้วยการใดบัญญัติเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ในลักษณะใด กิจการใด หรือหน่วยงานใดไว้โดยเฉพาะแล้ว ให้บังคับตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย ว่าด้วยการนั้น เว้นแต่

(1) บทบัญญัติเกี่ยวกับการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล และบทบัญญัติ เกี่ยวกับสิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล รวมทั้งบทกำหนดโทษที่เกี่ยวข้อง ให้บังคับตาม บทบัญญัติ แห่งพระราชบัญญัตินี้เป็นการเพิ่มเติม ไม่ว่าจะซ้ำกับบทบัญญัติแห่งกฎหมายว่าด้วยการ นั้นหรือไม่ก็ตาม

(2) บทบัญญัติเกี่ยวกับการร้องเรียน บทบัญญัติที่ให้อำนาจแก่คณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญ ออกคำสั่งเพื่อคุ้มครองเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล และบทบัญญัติเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของพนักงาน เจ้าหน้าที่

รวมทั้งบทกำหนดโทษที่เกี่ยวข้อง ให้บังคับตามบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัตินี้ ในกรณี ดังต่อไปนี้

(ก) ในกรณีที่กฎหมายว่าด้วยการนั้นไม่มีบทบัญญัติเกี่ยวกับการร้องเรียน

(ข) ในกรณีที่กฎหมายว่าด้วยการนั้นมีบทบัญญัติที่ให้อำนาจแก่เจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจ พิจารณา เรื่องร้องเรียนตามกฎหมายดังกล่าวออกคำสั่งเพื่อคุ้มครองเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล แต่ ไม่เพียงพอเท่ากับ อำนาจของคณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญตามพระราชบัญญัตินี้และเจ้าหน้าที่ผู้มี อำนาจตามกฎหมายดังกล่าว ร้องขอต่อคณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญหรือเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล ผู้เสียหายยื่นคำร้องเรียนต่อคณะกรรมการ ผู้เชี่ยวชาญตามพระราชบัญญัตินี้ แล้วแต่กรณี

มาตรา 4 พระราชบัญญัตินี้ไม่ใช้บังคับแก่

(1) การเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของบุคคลที่ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ส่วนบุคคลเพื่อประโยชน์ส่วนตนหรือเพื่อกิจกรรมในครอบครัวของบุคคลนั้นเท่านั้น

(2) การดำเนินการของหน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่ในการรักษาความมั่นคงของรัฐ ซึ่งรวมถึง ความมั่นคงทางการคลังของรัฐ หรือการรักษาความปลอดภัยของประชาชน รวมทั้งหน้าที่เกี่ยวกับ

การป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน นิติวิทยาศาสตร์ หรือการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์

(3) บุคคลหรือนิติบุคคลซึ่งใช้หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลที่ทำการเก็บรวบรวมไว้เฉพาะเพื่อกิจการสื่อมวลชน งานศิลปกรรม หรืองานวรรณกรรมอันเป็นไปตามจริยธรรมแห่งการประกอบวิชาชีพ หรือเป็นประโยชน์สาธารณะเท่านั้น

(4) สภาผู้แทนราษฎร วุฒิสภา และรัฐสภา รวมถึงคณะกรรมการที่แต่งตั้งโดยสภาดังกล่าว ซึ่งเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลในการพิจารณาตามหน้าที่และอำนาจของสภาผู้แทนราษฎร วุฒิสภา รัฐสภา หรือคณะกรรมการ แล้วแต่กรณี

(5) การพิจารณาพิพากษาคดีของศาลและการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ในกระบวนการพิจารณาคดี การบังคับคดี และการวางทรัพย์ รวมทั้งการดำเนินงานตามกระบวนการยุติธรรมทางอาญา

(6) การดำเนินการกับข้อมูลของบริษัทข้อมูลเครดิตและสมาชิกตามกฎหมายว่าด้วย การประกอบธุรกิจข้อมูลเครดิต

การยกเว้นไม่ให้นำบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัตินี้ทั้งหมดหรือแต่บางส่วนมาใช้บังคับแก่ ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลในลักษณะใด กิจการใด หรือหน่วยงานใดทำนองเดียวกับผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลตามวรรคหนึ่ง หรือเพื่อประโยชน์สาธารณะอื่นใด ให้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกา

ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลตามวรรคหนึ่ง (2) (3) (4) (5) และ (6) และผู้ควบคุมข้อมูล ส่วนบุคคลของหน่วยงานที่ได้รับยกเว้นตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกาตามวรรคสอง ต้องจัดให้มีการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลให้เป็นไปตามมาตรฐานด้วย

มาตรา 5 พระราชบัญญัตินี้ให้ใช้บังคับแก่การเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูล ส่วนบุคคล โดยผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลหรือผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลซึ่งอยู่ในราชอาณาจักร ไม่ว่า การเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยนั้น ได้กระทำในหรือนอกราชอาณาจักรก็ตาม

ในกรณีที่ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลหรือผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลอยู่นอกราชอาณาจักร พระราชบัญญัตินี้ให้ใช้บังคับแก่การเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าของข้อมูล ส่วนบุคคลซึ่งอยู่ในราชอาณาจักรโดยการดำเนินกิจกรรมของผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลหรือผู้ประมวลผล ข้อมูลส่วนบุคคลดังกล่าว เมื่อเป็นกิจกรรม ดังต่อไปนี้

(1) การเสนอสินค้าหรือบริการให้แก่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลซึ่งอยู่ในราชอาณาจักร ไม่ว่า จะมีการชำระเงินของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลหรือไม่ก็ตาม

(3) การเฝ้าติดตามพฤติกรรมของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลที่เกิดขึ้นในราชอาณาจักร มาตรา ๖ ในพระราชบัญญัตินี้

“ข้อมูลส่วนบุคคล” หมายความว่า ข้อมูลเกี่ยวกับบุคคลซึ่งทำให้สามารถระบุตัวบุคคลนั้นได้ ไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม แต่ไม่รวมถึงข้อมูลของผู้ถึงแก่กรรมโดยเฉพาะ

“ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล” หมายความว่า บุคคลหรือนิติบุคคลซึ่งมีอำนาจหน้าที่ตัดสินใจเกี่ยวกับการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล

“ผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล” หมายความว่า บุคคลหรือนิติบุคคลซึ่งดำเนินการเกี่ยวกับการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลตามคำสั่งหรือในนามของผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล ทั้งนี้ บุคคลหรือนิติบุคคลซึ่งดำเนินการดังกล่าวไม่เป็นผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล

“บุคคล” หมายความว่า บุคคลธรรมดา

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล “พนักงานเจ้าหน้าที่” หมายความว่า ผู้ซึ่งรัฐมนตรีแต่งตั้งให้ปฏิบัติการตามพระราชบัญญัตินี้ “สำนักงาน” หมายความว่า สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล “เลขาธิการ” หมายความว่า เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล “รัฐมนตรี” หมายความว่า รัฐมนตรีผู้รักษาการตามพระราชบัญญัตินี้

มาตรา 7 ให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมรักษาการตามพระราชบัญญัตินี้ และให้มีอำนาจแต่งตั้งพนักงานเจ้าหน้าที่ เพื่อปฏิบัติการตามพระราชบัญญัตินี้

หมวด 1 คณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

มาตรา 8 ให้มีคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย

(1) ประธานกรรมการ ซึ่งสรรหาและแต่งตั้งจากผู้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ เป็นที่ประจักษ์ในด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร ด้านสังคมศาสตร์ ด้านกฎหมาย ด้านสุขภาพ ด้านการเงิน หรือด้านอื่น ทั้งนี้ ต้องเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

(2) ปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม เป็นรองประธานกรรมการ

(3) กรรมการโดยตำแหน่ง จำนวนห้าคน ได้แก่ ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เลขาธิการคณะกรรมการกฤษฎีกา เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค อธิบดีกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ และอัยการสูงสุด

(4) กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวนเก้าคน ซึ่งสรรหาและแต่งตั้งจากผู้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์เป็นที่ประจักษ์ในด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ด้านสังคมศาสตร์ ด้านกฎหมาย ด้านสุขภาพ ด้านการเงิน หรือด้านอื่น ทั้งนี้ ต้องเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ให้เลขาธิการเป็นกรรมการและเลขานุการ และให้เลขาธิการแต่งตั้งพนักงานของสำนักงาน เป็นผู้ช่วยเลขานุการได้ไม่เกินสองคน

หลักเกณฑ์และวิธีการสรรหาบุคคลเพื่อแต่งตั้งเป็นประธานกรรมการและกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ รวมทั้งการสรรหาประธานกรรมการและกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อดำรงตำแหน่งแทนผู้ที่พ้นจากตำแหน่ง ก่อนวาระตามมาตรา 13 ให้เป็นไปตามที่คณะรัฐมนตรีประกาศกำหนด ทั้งนี้ ต้องคำนึงถึงความโปร่งใส และความเป็นธรรมในการสรรหา

มาตรา 9 ให้มีคณะกรรมการสรรหาคณะหนึ่งจำนวนแปดคนทำหน้าที่คัดเลือกบุคคล ที่สมควรได้รับการแต่งตั้งเป็นประธานกรรมการตามมาตรา 8 (1) หรือกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ตามมาตรา 8 (4) ประกอบด้วย

(1) บุคคลซึ่งนายกรัฐมนตรีแต่งตั้งจำนวนสองคน

(2) บุคคลซึ่งประธานรัฐสภาแต่งตั้งจำนวนสองคน

(3) บุคคลซึ่งผู้ตรวจการแผ่นดินแต่งตั้งจำนวนสองคน และ

(4) บุคคลซึ่งคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติแต่งตั้งจำนวนสองคน ในกรณีที่ผู้มีอำนาจแต่งตั้งตาม (2) (3) หรือ (4) ไม่สามารถแต่งตั้งกรรมการสรรหา

ในส่วนของตนได้ภายในสี่สิบห้าวันนับแต่วันที่ได้รับแจ้งจากสำนักงาน ให้สำนักงานเสนอชื่อให้นายกรัฐมนตรี พิจารณาแต่งตั้งบุคคลที่เหมาะสมเป็นกรรมการสรรหาแทนผู้มีอำนาจแต่งตั้งนั้น

ให้คณะกรรมการสรรหาเลือกกรรมการสรรหาคนหนึ่งเป็นประธานกรรมการสรรหาและเลือกกรรมการสรรหาอีกคนหนึ่งเป็นเลขานุการคณะกรรมการสรรหา และให้สำนักงานปฏิบัติหน้าที่ เป็นหน่วยธุรการของคณะกรรมการสรรหา

ในกรณีที่ตำแหน่งกรรมการสรรหาว่างลงให้ดำเนินการเพื่อให้มีกรรมการสรรหาแทนในตำแหน่งนั้นโดยเร็ว ในระหว่างที่ยังไม่ได้กรรมการสรรหาใหม่ ให้คณะกรรมการสรรหาประกอบด้วย กรรมการสรรหาเท่าที่มีอยู่

กรรมการสรรหาไม่มีสิทธิได้รับการเสนอชื่อเป็นประธานกรรมการตามมาตรา 8 (1) หรือกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิตามมาตรา 8 (4)

มาตรา 10 ในการสรรหาประธานกรรมการตามมาตรา 8 (1) หรือกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิตามมาตรา 8 (4) ให้คณะกรรมการสรรหาคัดเลือกบุคคลผู้มีคุณสมบัติตามมาตรา 8 (1) หรือ ตามมาตรา 8 (4) แล้วแต่กรณี รวมทั้งมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามมาตรา 11 และ ยินยอมให้เสนอชื่อเข้ารับคัดเลือกเท่ากับจำนวนประธานกรรมการตามมาตรา 8 (1) หรือกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิตามมาตรา 8 (4) ที่จะได้รับแต่งตั้ง

เมื่อได้คัดเลือกบุคคลเป็นประธานกรรมการตามมาตรา 8 (1) หรือกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิตามมาตรา 8 (4) ครบจำนวนแล้ว ให้คณะกรรมการสรรหาแจ้งรายชื่อประธานกรรมการตามมาตรา 8 (1) หรือกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิตามมาตรา 8 (4) พร้อมหลักฐานแสดงคุณสมบัติและการไม่มีลักษณะต้องห้าม รวมทั้งความยินยอมของบุคคลดังกล่าวต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อแต่งตั้งเป็นประธานกรรมการตามมาตรา 8 (1) หรือกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิตามมาตรา 8 (4)

ให้นายกรัฐมนตรีประกาศรายชื่อประธานกรรมการตามมาตรา 8 (1) หรือกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ตามมาตรา 8 (4) ซึ่งได้รับแต่งตั้งจากคณะรัฐมนตรีในราชกิจจานุเบกษา

มาตรา 11 ประธานกรรมการและกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้าม ดังต่อไปนี้

- (1) มีสัญชาติไทย
- (2) ไม่เป็นบุคคลล้มละลายหรือเคยเป็นบุคคลล้มละลายทุจริต
- (3) ไม่เป็นคนไร้ความสามารถหรือคนเสมือนไร้ความสามารถ
- (4) ไม่เคยต้องคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุกไม่ว่าจะได้รับโทษจำคุกจริงหรือไม่ เว้นแต่เป็นโทษสำหรับความผิดที่ได้กระทำโดยประมาทหรือความผิดลหุโทษ
- (5) ไม่เคยถูกไล่ออก ปลดออก หรือให้ออกจากราชการ หน่วยงานของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจ หรือจากหน่วยงานของเอกชน เพราะทุจริตต่อหน้าที่หรือประพฤติชั่วอย่างร้ายแรง

(6) ไม่เคยถูกถอดถอนออกจากตำแหน่งตามกฎหมาย

(7) ไม่เป็นผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง สมาชิกสภาท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่น กรรมการ หรือผู้ดำรงตำแหน่งซึ่งรับผิดชอบการบริหารพรรคการเมือง ที่ปรึกษาพรรคการเมือง หรือเจ้าหน้าที่ พรรคการเมือง

มาตรา 12 ประธานกรรมการและกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิมีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละสี่ปี เมื่อครบกำหนดตามวาระในวาระหนึ่ง หากยังมีได้มีการแต่งตั้งประธานกรรมการหรือกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิขึ้นใหม่ ให้ประธานกรรมการหรือกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งพ้นจากตำแหน่งตามวาระนั้น อยู่ในตำแหน่งเพื่อดำเนินงานต่อไปจนกว่าประธานกรรมการหรือกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งได้รับแต่งตั้งใหม่เข้ารับหน้าที่

ประธานกรรมการและกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งพ้นจากตำแหน่งตามวาระอาจได้รับแต่งตั้งอีกได้ แต่จะดำรงตำแหน่งเกินสองวาระไม่ได้

มาตรา 13 นอกจากการพ้นจากตำแหน่งตามวาระตามมาตรา 12 ประธานกรรมการและกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิพ้นจากตำแหน่ง เมื่อ

(1) ตาย

(2) ลาออก

(3) คณะรัฐมนตรีให้ออก เพราะบกพร่องต่อหน้าที่ มีความประพฤติเสื่อมเสีย หรือ หย่อนความสามารถ

(4) ขาดคุณสมบัติหรือมีลักษณะต้องห้ามตามมาตรา 11 ในกรณีที่ประธานกรรมการหรือกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิพ้นจากตำแหน่งก่อนวาระ ให้ผู้ที่ได้รับ

แต่งตั้งแทนตำแหน่งที่ว่างนั้นดำรงตำแหน่งได้เท่ากับวาระที่เหลืออยู่ของประธานกรรมการหรือกรรมการ ผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งตนแทน เว้นแต่วาระที่เหลืออยู่ไม่ถึงเก้าสิบวันจะไม่แต่งตั้งประธานกรรมการหรือกรรมการ ผู้ทรงคุณวุฒิแทนก็ได้

ในกรณีที่ประธานกรรมการหรือกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิพ้นจากตำแหน่งก่อนวาระ ให้คณะกรรมการ ประกอบด้วยกรรมการทั้งหมดเท่าที่มีอยู่จนกว่าจะมีการแต่งตั้งประธานกรรมการหรือกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ตามวรรคสอง และในกรณีที่ประธานกรรมการพ้นจากตำแหน่งก่อนวาระ ให้รองประธานกรรมการทำหน้าที่ ประธานกรรมการเป็นการชั่วคราว

มาตรา 14 การประชุมคณะกรรมการ ต้องมีกรรมการมาประชุมไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนกรรมการที่มีอยู่ จึงจะเป็นองค์ประชุม

ให้ประธานกรรมการเป็นประธานในที่ประชุม ในกรณีที่ประธานกรรมการไม่มาประชุมหรือไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้รองประธานกรรมการทำหน้าที่เป็นประธานในที่ประชุม ในกรณีที่ประธานกรรมการ และรองประธานกรรมการไม่มาประชุมหรือไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้กรรมการซึ่งมาประชุมเลือกกรรมการ คนหนึ่งเป็นประธานในที่ประชุม

การวินิจฉัยชี้ขาดของที่ประชุมให้ถือเสียงข้างมาก กรรมการคนหนึ่งให้มีเสียงหนึ่งในการลงคะแนน ถ้าคะแนนเสียงเท่ากัน ให้ประธานในที่ประชุมออกเสียงเพิ่มขึ้นอีกเสียงหนึ่งเป็นเสียงชี้ขาด

การประชุมของคณะกรรมการอาจกระทำได้โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์หรือวิธีการอื่นได้ตามที่ คณะกรรมการกำหนด

มาตรา 15 กรรมการผู้ใดมีส่วนได้เสียไม่ว่าโดยตรงหรือโดยอ้อมในเรื่องที่ที่ประชุมพิจารณา ให้แจ้งการมีส่วนได้เสียของตนให้คณะกรรมการทราบล่วงหน้าก่อนการประชุม และห้ามมิให้ผู้นั้นเข้าร่วม ประชุมพิจารณาในเรื่องดังกล่าว

มาตรา 16 คณะกรรมการมีหน้าที่และอำนาจ ดังต่อไปนี้

(1) จัดทำแผนแม่บทการดำเนินงานด้านการส่งเสริม และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ที่สอดคล้องกับนโยบาย ยุทธศาสตร์ชาติ และแผนระดับชาติที่เกี่ยวข้อง เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติตามกฎหมายว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

(2) ส่งเสริมและสนับสนุนหน่วยงานของรัฐและภาคเอกชน ดำเนินกิจกรรมตามแผนแม่บท ตาม (1) รวมทั้งจัดให้มีการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนแม่บทดังกล่าว

(3) กำหนดมาตรการหรือแนวทางการดำเนินการเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อให้ เป็นไปตามพระราชบัญญัตินี้

(4) ออกประกาศหรือระเบียบเพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามพระราชบัญญัตินี้

(5) ประกาศกำหนดหลักเกณฑ์การให้ความคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่ส่งหรือโอนไปยังต่างประเทศ

(6) ประกาศกำหนดข้อปฏิบัติในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเป็นแนวทางให้ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลและผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลปฏิบัติ

(7) เสนอแนะต่อคณะรัฐมนตรีให้มีการตราหรือปรับปรุงกฎหมายหรือกฎที่ใช้บังคับอยู่ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

(8) เสนอแนะต่อคณะรัฐมนตรีในการตราพระราชกฤษฎีกาหรือทบทวนความเหมาะสมของพระราชบัญญัตินี้อย่างน้อยทุกกรอบห้าปี

(9) ให้คำแนะนำและคำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินการใด ๆ เพื่อให้ความคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของหน่วยงานของรัฐและภาคเอกชนในการปฏิบัติตามพระราชบัญญัตินี้

(10) ตีความและวินิจฉัยชี้ขาดปัญหาที่เกิดจากการบังคับใช้พระราชบัญญัตินี้

(11) ส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดทักษะการเรียนรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลให้แก่ประชาชน

(12) ส่งเสริมและสนับสนุนการวิจัย เพื่อพัฒนาเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

(13) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่พระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายอื่นกำหนดให้เป็นหน้าที่และอำนาจ ของคณะกรรมการ

มาตรา 17 ให้ประธานกรรมการ รองประธานกรรมการ และกรรมการได้รับเบี้ยประชุม และประโยชน์ตอบแทนอื่นตามหลักเกณฑ์ที่คณะรัฐมนตรีกำหนด

ประธานอนุกรรมการ อนุกรรมการ ประธานกรรมการผู้เชี่ยวชาญ และกรรมการผู้เชี่ยวชาญ ที่คณะกรรมการแต่งตั้ง ให้ได้รับเบี้ยประชุมและประโยชน์ตอบแทนอื่นตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการ กำหนดโดยความเห็นชอบของกระทรวงการคลัง

มาตรา 18 คณะกรรมการมีอำนาจแต่งตั้งคณะอนุกรรมการเพื่อพิจารณาหรือปฏิบัติการ ใดอย่างหนึ่งตามที่คณะกรรมการมอบหมายได้

การประชุมคณะอนุกรรมการ ให้นำความในมาตรา 14 และมาตรา 15 มาใช้บังคับ โดยอนุโลม

หมวด 2 การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 1 บททั่วไป

มาตรา 19 ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลจะกระทำการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูล ส่วนบุคคลไม่ได้หากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลไม่ได้ให้ความยินยอมไว้ก่อนหรือในขณะนั้น เว้นแต่ บทบัญญัติ แห่งพระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายอื่นบัญญัติให้กระทำได้

การขอความยินยอมต้องทำโดยชัดแจ้ง เป็นหนังสือหรือทำโดยผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เว้นแต่ โดยสภาพไม่อาจขอความยินยอมด้วยวิธีการดังกล่าวได้

ในการขอความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลต้องแจ้งวัตถุประสงค์ของการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลไปด้วย และการขอความยินยอมนั้น ต้องแยกส่วนออกจากข้อความอื่นอย่างชัดเจน มีแบบหรือข้อความที่เข้าถึงได้ง่ายและเข้าใจได้ รวมทั้ง ใช้ภาษาที่อ่านง่าย และไม่เป็นการหลอกลวงหรือทำให้เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลเข้าใจผิดในวัตถุประสงค์ ดังกล่าว ทั้งนี้ คณะกรรมการจะให้ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลขอความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล ตามแบบและข้อความที่คณะกรรมการประกาศกำหนดก็ได้

ในการขอความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลต้องคำนึงอย่างถึงที่สุดในความเป็นอิสระของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลในการให้ความยินยอม ทั้งนี้ ในการเข้าทำสัญญา ซึ่งรวมถึงการให้บริการใด ๆ ต้องไม่มีเงื่อนไขในการให้ความยินยอมเพื่อเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผย ข้อมูลส่วนบุคคลที่ไม่มีความจำเป็นหรือเกี่ยวข้องสำหรับการเข้าทำสัญญาซึ่งรวมถึงการให้บริการนั้น ๆ

เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลจะถอนความยินยอมเสียเมื่อใดก็ได้โดยจะต้องถอนความยินยอมได้ง่าย เช่นเดียวกับการให้ความยินยอม เว้นแต่มีข้อจำกัดสิทธิในการถอนความยินยอมโดยกฎหมาย หรือ สัญญาที่ให้ประโยชน์แก่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล ทั้งนี้ การถอนความยินยอมย่อมไม่ส่งผลกระทบต่อ การเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลที่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลได้ให้ความยินยอมไปแล้ว โดยชอบตามที่กำหนดไว้ในหมวดนี้

ในกรณีที่การถอนความยินยอมส่งผลกระทบต่อเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลในเรื่องใด ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลต้องแจ้งให้เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลทราบถึงผลกระทบจากการถอนความยินยอม นั้น

การขอความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลที่ไม่เป็นไปตามที่กำหนดไว้ในหมวดนี้ ไม่มีผล ผูกพันเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล และไม่ทำให้ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลสามารถทำการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลได้

มาตรา 20 ในกรณีที่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลเป็นผู้เยาว์ซึ่งยังไม่บรรลุนิติภาวะโดยการสมรส หรือไม่มีฐานะเสมือนดังบุคคลซึ่งบรรลุนิติภาวะแล้วตามมาตรา 27 แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ การขอความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลดังกล่าว ให้ดำเนินการ ดังต่อไปนี้

(1) ในกรณีที่การให้ความยินยอมของผู้เยาว์ไม่ใช้การใด ๆ ซึ่งผู้เยาว์อาจให้ความยินยอม โดยลำพังได้ตามที่บัญญัติไว้ในมาตรา 22 มาตรา 23 หรือมาตรา 24 แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ต้องได้รับความยินยอมจากผู้ใช้อำนาจปกครองที่มีอำนาจกระทำการแทนผู้เยาว์ด้วย

(2) ในกรณีที่ผู้เยาว์มีอายุไม่เกินสิบปี ให้ขอความยินยอมจากผู้ใช้อำนาจปกครองที่มีอำนาจกระทำการแทนผู้เยาว์

ในกรณีที่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลเป็นคนที่ไร้ความสามารถ การขอความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลดังกล่าว ให้ขอความยินยอมจากผู้อุปถัมภ์ที่มีอำนาจกระทำการแทนคนไร้ความสามารถ ในกรณีที่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลเป็นคนที่เสมือนไร้ความสามารถ การขอความยินยอมจาก เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลดังกล่าว ให้ขอความยินยอมจากผู้พิทักษ์ที่มีอำนาจกระทำการแทนคนเสมือนไร้ความสามารถ

ให้นำความในวรรคหนึ่ง วรรคสอง และวรรคสาม มาใช้บังคับกับการถอนความยินยอมของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล การแจ้งให้เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลทราบ การใช้สิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล การร้องเรียนของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล และการอื่นใดตามพระราชบัญญัตินี้ในกรณีที่ เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลเป็นผู้เยาว์ คนไร้ความสามารถ หรือคนเสมือนไร้ความสามารถ โดยอนุโลม

มาตรา 21 ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลต้องทำการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูล ส่วนบุคคลตามวัตถุประสงค์ที่ได้แจ้งเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลไว้ก่อนหรือในขณะที่เก็บรวบรวม

การเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลที่แตกต่างไปจากวัตถุประสงค์ที่ได้แจ้งไว้ตามวรรคหนึ่งจะกระทำมิได้ เว้นแต่

(1) ได้แจ้งวัตถุประสงค์ใหม่นั้นให้เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลทราบและได้รับความยินยอมก่อนเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยแล้ว

(2) บทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายอื่นบัญญัติให้กระทำได้

ส่วนที่ 2 การเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคล

มาตรา 22 การเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคล ให้เก็บรวบรวมได้เท่าที่จำเป็นภายใต้วัตถุประสงค์อันชอบด้วยกฎหมายของผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล

มาตรา 23 ในการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคล ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลจะต้องแจ้ง ให้เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลทราบก่อนหรือในขณะที่เก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลถึงรายละเอียดดังต่อไปนี้ เว้นแต่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลได้ทราบถึงรายละเอียดนั้นอยู่แล้ว

(1) วัตถุประสงค์ของการเก็บรวบรวมเพื่อการนำข้อมูลส่วนบุคคลไปใช้หรือเปิดเผยซึ่งรวมถึงวัตถุประสงค์ตามที่มาตรา 24 ให้อำนาจในการเก็บรวบรวมได้โดยไม่ได้ได้รับความยินยอมจากเจ้าของ ข้อมูลส่วนบุคคล

(2) แจ้งให้ทราบถึงกรณีที่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลต้องให้ข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อปฏิบัติ ตามกฎหมายหรือสัญญาหรือมีความจำเป็นต้องให้ข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อเข้าทำสัญญา รวมทั้งแจ้งถึงผลกระทบที่เป็นไปได้จากการไม่ให้ข้อมูลส่วนบุคคล

(3) ข้อมูลส่วนบุคคลที่จะมีการเก็บรวบรวมและระยะเวลาในการเก็บรวบรวมไว้ ทั้งนี้ ในกรณีที่ ไม่สามารถกำหนดระยะเวลาดังกล่าวได้ชัดเจน ให้กำหนดระยะเวลาที่อาจคาดหมายได้ตามมาตรฐาน ของการเก็บรวบรวม

(4) ประเภทของบุคคลหรือหน่วยงานซึ่งข้อมูลส่วนบุคคลที่เก็บรวบรวมอาจจะถูกเปิดเผย

(5) ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล สถานที่ติดต่อ และวิธีการติดต่อในกรณี ที่มีตัวแทนหรือเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ให้แจ้งข้อมูล สถานที่ติดต่อ และวิธีการติดต่อของตัวแทนหรือเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลด้วย

(6) สิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลตามมาตรา 19 วรรคห้า มาตรา 30 วรรคหนึ่ง มาตรา 31 วรรคหนึ่ง มาตรา 32 วรรคหนึ่ง มาตรา 33 วรรคหนึ่ง มาตรา 34 วรรคหนึ่ง มาตรา 36 วรรคหนึ่ง และมาตรา 73 วรรคหนึ่ง

มาตรา 24 ห้ามมิให้ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลทำการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคล โดยไม่ได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล เว้นแต่

(1) เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่เกี่ยวกับการจัดทำเอกสารประวัติศาสตร์หรือจดหมายเหตุ เพื่อประโยชน์สาธารณะ หรือที่เกี่ยวกับการศึกษาวิจัยหรือสถิติซึ่งได้จัดให้มีมาตรการปกป้องที่

เหมาะสม เพื่อคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล ทั้งนี้ ตามที่คณะกรรมการ
ประกาศกำหนด

(2) เพื่อป้องกันหรือระงับอันตรายต่อชีวิต ร่างกาย หรือสุขภาพของบุคคล

(3) เป็นการจำเป็นเพื่อการปฏิบัติตามสัญญาซึ่งเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลเป็นคู่สัญญาหรือ
เพื่อใช้ในการดำเนินการตามคำขอของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลก่อนเข้าทำสัญญานั้น

(4) เป็นการจำเป็นเพื่อการปฏิบัติหน้าที่ในการดำเนินการกิจเพื่อประโยชน์สาธารณะของผู้
ควบคุม ข้อมูลส่วนบุคคล หรือปฏิบัติหน้าที่ในการใช้อำนาจรัฐที่ได้มอบให้แก่ผู้ควบคุมข้อมูลส่วน
บุคคล

(5) เป็นการจำเป็นเพื่อประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมายของผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล หรือ
ของบุคคลหรือนิติบุคคลอื่นที่ไม่ใช่ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล เว้นแต่ประโยชน์ดังกล่าวมีความ
สำคัญ น้อยกว่าสิทธิขั้นพื้นฐานในข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล

(6) เป็นการปฏิบัติตามกฎหมายของผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล

มาตรา 25 ห้ามมิให้ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลทำการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลจาก
แหล่งอื่นที่ไม่ใช่จากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลโดยตรง เว้นแต่

(1) ได้แจ้งถึงการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลจากแหล่งอื่นให้แก่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล
ทราบ โดยไม่ชักช้า แต่ต้องไม่เกินสามสิบวันนับแต่วันที่เก็บรวบรวมและได้รับความยินยอมจาก
เจ้าของข้อมูล ส่วนบุคคล

(2) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลที่ได้รับยกเว้นไม่ต้องขอความยินยอมตามมาตรา
24 หรือมาตรา 26

ให้นำบทบัญญัติเกี่ยวกับการแจ้งวัตถุประสงค์ใหม่ตามมาตรา 21 และการแจ้งรายละเอียด
ตามมาตรา 23 มาใช้บังคับกับการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลที่ต้องได้รับความยินยอมตามวรรค
หนึ่ง โดยอนุโลม เว้นแต่กรณีดังต่อไปนี้

(1) เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลทราบวัตถุประสงค์ใหม่หรือรายละเอียดนั้นอยู่แล้ว

(2) ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลพิสูจน์ได้ว่าการแจ้งวัตถุประสงค์ใหม่หรือรายละเอียดดังกล่าว
ไม่สามารถทำได้หรือจะเป็นอุปสรรคต่อการใช้หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล โดยเฉพาะอย่างยิ่ง
เพื่อให้ บรรลุวัตถุประสงค์เกี่ยวกับการศึกษาวิจัยทางวิทยาศาสตร์ ประวัติศาสตร์ หรือสถิติ ใน
กรณีนี้ผู้ควบคุม ข้อมูลส่วนบุคคลต้องจัดให้มีมาตรการที่เหมาะสมเพื่อคุ้มครองสิทธิ เสรีภาพ และ
ประโยชน์ของเจ้าของ ข้อมูลส่วนบุคคล

(3) การใช้หรือการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลต้องกระทำโดยเร่งด่วนตามที่กฎหมายกำหนด ซึ่งได้จัดให้มีมาตรการที่เหมาะสมเพื่อคุ้มครองประโยชน์ของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล

(4) เมื่อผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลเป็นผู้ซึ่งล่วงรู้หรือได้มาซึ่งข้อมูลส่วนบุคคลจากหน้าที่ หรือจากการประกอบอาชีพหรือวิชาชีพและต้องรักษาวัตถุประสงค์ใหม่หรือรายละเอียดบางประการ ตามมาตรา 23 ไว้เป็นความลับตามที่กฎหมายกำหนด

การแจ้งรายละเอียดตามวรรคสอง ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลต้องแจ้งให้เจ้าของข้อมูล ส่วน บุคคลทราบภายในสามสิบวันนับแต่วันที่เก็บรวบรวมตามมาตรา นี้ เว้นแต่กรณีที่น่าข้อมูลส่วนบุคคล ไปใช้เพื่อการติดต่อกับเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลต้องแจ้งในการติดต่อกครั้งแรก และกรณีที่จะ นำข้อมูล ส่วนบุคคลไปเปิดเผย ต้องแจ้งก่อนที่จะนำข้อมูลส่วนบุคคลไปเปิดเผยเป็นครั้งแรก

มาตรา 26 ห้ามมิให้เก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลเกี่ยวกับเชื้อชาติ เผ่าพันธุ์ ความคิดเห็นทางการเมือง ความเชื่อในลัทธิ ศาสนาหรือปรัชญา พฤติกรรมทางเพศ ประวัติอาชญากรรม ข้อมูล สุขภาพ ความพิการ ข้อมูลสหภาพแรงงาน ข้อมูลพันธุกรรม ข้อมูลชีวภาพ หรือข้อมูลอื่นใด ซึ่ง กระทบต่อเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลในทำนองเดียวกันตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด โดย ไม่ได้รับ ความยินยอมโดยชัดแจ้งจากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล เว้นแต่

(1) เพื่อป้องกันหรือระงับอันตรายต่อชีวิต ร่างกาย หรือสุขภาพของบุคคลซึ่งเจ้าของข้อมูล ส่วนบุคคลไม่สามารถให้ความยินยอมได้ ไม่ว่าจะด้วยเหตุใดก็ตาม

(2) เป็นการดำเนินกิจกรรมโดยชอบด้วยกฎหมายที่มีการคุ้มครองที่เหมาะสมของมูลนิธิ สมาคม หรือองค์กรที่ไม่แสวงหากำไรที่มีวัตถุประสงค์เกี่ยวกับการเมือง ศาสนา ปรัชญา หรือ สหภาพแรงงาน ให้แก่สมาชิก ผู้ซึ่งเคยเป็นสมาชิก หรือผู้ซึ่งมีการติดต่ออย่างสม่ำเสมอกับมูลนิธิ สมาคม หรือองค์กร ที่ไม่แสวงหากำไรตามวัตถุประสงค์ดังกล่าวโดยไม่ได้เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล นั้นออกไปภายนอกมูลนิธิ สมาคม หรือองค์กรที่ไม่แสวงหากำไรนั้น

(3) เป็นข้อมูลที่เปิดเผยต่อสาธารณะด้วยความยินยอมโดยชัดแจ้งของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล

(4) เป็นการจำเป็นเพื่อการก่อตั้งสิทธิเรียกร้องตามกฎหมาย การปฏิบัติตามหรือการใช้สิทธิ เรียกร้องตามกฎหมาย หรือการยกขึ้นต่อสู้สิทธิเรียกร้องตามกฎหมาย

(5) เป็นการจำเป็นในการปฏิบัติตามกฎหมายเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์เกี่ยวกับ

(ก) เวชศาสตร์ป้องกันหรืออาชีพเวชศาสตร์ การประเมินความสามารถในการทำงานของ ลูกจ้าง การวินิจฉัยโรคทางการแพทย์ การให้บริการด้านสุขภาพหรือด้านสังคม การรักษาทาง การแพทย์ การจัดการด้านสุขภาพ หรือระบบและการให้บริการด้านสังคมสงเคราะห์ ทั้งนี้ ในกรณี ที่ไม่ใช้การปฏิบัติ ตามกฎหมายและข้อมูลส่วนบุคคลนั้นอยู่ในความรับผิดชอบของผู้ประกอบอาชีพ

หรือวิชาชีพหรือผู้มีหน้าที่ รักษาข้อมูลส่วนบุคคลนั้นไว้เป็นความลับตามกฎหมาย ต้องเป็นการปฏิบัติตามสัญญาระหว่างเจ้าของ ข้อมูลส่วนบุคคลกับผู้ประกอบวิชาชีพทางการแพทย์

(ข) ประโยชน์สาธารณะด้านการสาธารณสุข เช่น การป้องกันด้านสุขภาพจากโรคติดต่ออันตรายหรือโรคระบาดที่อาจติดต่อหรือแพร่เข้ามาในราชอาณาจักร หรือการควบคุมมาตรฐานหรือคุณภาพ ของยา เวชภัณฑ์ หรือเครื่องมือแพทย์ ซึ่งได้จัดให้มีมาตรการที่เหมาะสมและเจาะจงเพื่อคุ้มครองสิทธิ และเสรีภาพของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลโดยเฉพาะการรักษาความลับของข้อมูลส่วนบุคคลตามหน้าที่หรือ ตามจริยธรรมแห่งวิชาชีพ

(ค) การคุ้มครองแรงงาน การประกันสังคม หลักประกันสุขภาพแห่งชาติสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลของผู้มีสิทธิตามกฎหมาย การคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ หรือการคุ้มครองทางสังคม ซึ่งการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลเป็นสิ่งจำเป็นในการปฏิบัติตามสิทธิหรือหน้าที่ของผู้ควบคุมข้อมูล ส่วนบุคคลหรือเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล โดยได้จัดให้มีมาตรการที่เหมาะสมเพื่อคุ้มครองสิทธิขั้นพื้นฐาน และประโยชน์ของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล

(ง) การศึกษาวิจัยทางวิทยาศาสตร์ ประวัติศาสตร์ หรือสถิติ หรือประโยชน์สาธารณะอื่น ทั้งนี้ ต้องกระทำเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าวเพียงเท่าที่จำเป็นเท่านั้น และได้จัดให้มีมาตรการ ที่เหมาะสมเพื่อคุ้มครองสิทธิขั้นพื้นฐานและประโยชน์ของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลตามที่คณะกรรมการ ประกาศกำหนด

(จ) ประโยชน์สาธารณะที่สำคัญ โดยได้จัดให้มีมาตรการที่เหมาะสมเพื่อคุ้มครอง สิทธิขั้นพื้นฐานและประโยชน์ของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลชีวภาพตามวรรคหนึ่งให้หมายถึงข้อมูลส่วนบุคคลที่เกิดจากการใช้เทคนิคหรือเทคโนโลยี ที่เกี่ยวข้องกับการนำลักษณะเด่นทางกายภาพหรือทางพฤติกรรมของบุคคลมาใช้ทำให้สามารถยืนยันตัวตน ของบุคคลนั้นที่ไม่เหมือนกับบุคคลอื่นได้ เช่น ข้อมูลภาพจำลองใบหน้า ข้อมูลจำลองม่านตา หรือ ข้อมูลจำลองลายนิ้วมือ

ในกรณีที่เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลเกี่ยวกับประวัติอาชญากรรมต้องกระทำภายใต้

การควบคุมของหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย หรือได้จัดให้มีมาตรการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

ส่วนที่ 3 การใช้หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล

มาตรา 27 ห้ามมิให้ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลใช้หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล โดยไม่ได้ ได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล เว้นแต่เป็นข้อมูลส่วนบุคคลที่เก็บรวบรวมได้โดยได้รับยกเว้น ไม่ต้องขอความยินยอมตามมาตรา 24 หรือมาตรา 26

บุคคลหรือนิติบุคคลที่ได้รับข้อมูลส่วนบุคคลมาจากการเปิดเผยตามวรรคหนึ่ง จะต้องไม่ใช่ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อวัตถุประสงค์อื่นนอกเหนือจากวัตถุประสงค์ที่ได้แจ้งไว้กับผู้ควบคุมข้อมูล ส่วนบุคคลในการขอรับข้อมูลส่วนบุคคลนั้น

ในกรณีที่ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลใช้หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลที่ได้รับยกเว้นไม่ต้องขอความยินยอมตามวรรคหนึ่ง ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลต้องบันทึกการใช้หรือเปิดเผยนั้นไว้ในรายการ ตามมาตรา 39

มาตรา 28 ในกรณีที่ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลส่งหรือโอนข้อมูลส่วนบุคคลไปยังต่างประเทศ ประเทศปลายทางหรือองค์การระหว่างประเทศที่รับข้อมูลส่วนบุคคลต้องมีมาตรฐานการคุ้มครองข้อมูล ส่วนบุคคลที่เพียงพอ ทั้งนี้ ต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์การให้ความคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลตามที่ คณะกรรมการประกาศกำหนดตามมาตรา 16 (5) เว้นแต่

- (1) เป็นการปฏิบัติตามกฎหมาย
- (2) ได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลโดยได้แจ้งให้เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลทราบถึง มาตรฐานการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่ไม่เพียงพอของประเทศปลายทางหรือองค์การระหว่างประเทศ ที่รับข้อมูลส่วนบุคคลแล้ว
- (3) เป็นการจำเป็นเพื่อการปฏิบัติตามสัญญาซึ่งเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลเป็นคู่สัญญาหรือเพื่อใช้ในการดำเนินการตามคำขอของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลก่อนเข้าทำสัญญานั้น
- (4) เป็นการกระทำตามสัญญาระหว่างผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลกับบุคคลหรือนิติบุคคลอื่น เพื่อประโยชน์ของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล
- (5) เพื่อป้องกันหรือระงับอันตรายต่อชีวิต ร่างกาย หรือสุขภาพของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลหรือบุคคลอื่น เมื่อเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลไม่สามารถให้ความยินยอมในขณะนั้นได้
- (6) เป็นการจำเป็นเพื่อการดำเนินการิจเพื่อประโยชน์สาธารณะที่สำคัญ ในกรณีที่มีปัญหาเกี่ยวกับมาตรฐานการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่เพียงพอของประเทศปลายทาง

หรือองค์การระหว่างประเทศที่รับข้อมูลส่วนบุคคล ให้เสนอต่อคณะกรรมการเป็นผู้วินิจฉัย ทั้งนี้ คำวินิจฉัยของคณะกรรมการอาจขอให้ทบทวนได้เมื่อมีหลักฐานใหม่ทำให้เชื่อได้ว่าประเทศปลายทางหรือ องค์การระหว่างประเทศที่รับข้อมูลส่วนบุคคลมีการพัฒนาจนมีมาตรฐานการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ที่เพียงพอ

มาตรา 29 ในกรณีที่ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลหรือผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลซึ่งอยู่ในราชอาณาจักรได้กำหนดนโยบายในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อการส่งหรือโอนข้อมูลส่วนบุคคล ไปยังผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลหรือผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลซึ่งอยู่ต่างประเทศและอยู่ในเครือกิจการ หรือเครือธุรกิจเดียวกันเพื่อการประกอบกิจการหรือธุรกิจร่วมกัน หากนโยบายในการคุ้มครองข้อมูล ส่วนบุคคลดังกล่าวได้รับการตรวจสอบและรับรองจากสำนักงาน การส่งหรือโอนข้อมูลส่วนบุคคลไปยัง ต่างประเทศที่เป็นไปตามนโยบายในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่ได้รับการตรวจสอบและรับรองดังกล่าว ให้สามารถกระทำได้โดยได้รับยกเว้นไม่ต้องปฏิบัติตาม มาตรา 28

นโยบายในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ลักษณะของเครือกิจการหรือเครือธุรกิจเดียวกัน เพื่อการประกอบกิจการหรือธุรกิจร่วมกัน และหลักเกณฑ์และวิธีการตรวจสอบและรับรองตามวรรคหนึ่ง ให้เป็นไปตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

ในกรณีที่ยังไม่มีคำวินิจฉัยของคณะกรรมการตามมาตรา 28 หรือยังไม่มีนโยบายในการคุ้มครอง ข้อมูลส่วนบุคคลตามวรรคหนึ่ง ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลหรือผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลอาจส่ง หรือโอนข้อมูลส่วนบุคคลไปยังต่างประเทศได้โดยได้รับยกเว้นไม่ต้องปฏิบัติตาม มาตรา 28 เมื่อผู้ควบคุม ข้อมูลส่วนบุคคลหรือผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลได้จัดให้มีมาตรการคุ้มครองที่เหมาะสมสามารถบังคับ ตามสิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลได้ รวมทั้งมีมาตรการเยียวยาทางกฎหมายที่มีประสิทธิภาพ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

หมวด 3 สิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล

มาตรา 30 เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลมีสิทธิขอเข้าถึงและขอรับสำเนาข้อมูลส่วนบุคคล ที่เกี่ยวกับตนซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล หรือขอให้เปิดเผยถึงการได้มาซึ่งข้อมูลส่วนบุคคลดังกล่าวที่ตนไม่ได้ให้ความยินยอม

ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลต้องปฏิบัติตามคำขอตามวรรคหนึ่ง จะปฏิเสธคำขอได้เฉพาะในกรณี ที่เป็นการปฏิเสธตามกฎหมายหรือคำสั่งศาล และการเข้าถึงและขอรับสำเนาข้อมูลส่วนบุคคลนั้น จะส่งผลกระทบต่อโอกาสก่อให้เกิดความเสียหายต่อสิทธิและเสรีภาพของบุคคลอื่น

ในกรณีที่ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลปฏิเสธคำขอตามวรรคหนึ่ง ให้ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลบันทึกการปฏิเสธคำขอดังกล่าวพร้อมด้วยเหตุผลไว้ในรายการตามมาตรา 39

เมื่อเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลมีคำขอตามวรรคหนึ่งและเป็นกรณีที่ไม้อาจปฏิเสธคำขอได้ตามวรรคสอง ให้ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลดำเนินการตามคำขอโดยไม่ชักช้า แต่ต้องไม่เกินสามสิบวัน นับแต่วันที่ได้รับคำขอ

คณะกรรมการอาจกำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการเข้าถึงและการขอรับสำเนาตามวรรคหนึ่งรวมทั้ง การขยายระยะเวลาตามวรรคสี่หรือหลักเกณฑ์อื่นตามความเหมาะสมก็ได้

มาตรา 31 เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลมีสิทธิขอรับข้อมูลส่วนบุคคลที่เกี่ยวกับตนจากผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลได้ ในกรณีที่ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลได้ทำให้ข้อมูลส่วนบุคคลนั้นอยู่ในรูปแบบที่สามารถอ่านหรือใช้งานโดยทั่วไปได้ด้วยเครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ทำงานได้โดยอัตโนมัติและสามารถใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลได้ด้วยวิธีการอัตโนมัติ รวมทั้งมีสิทธิ ดังต่อไปนี้

(1) ขอให้ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลส่งหรือโอนข้อมูลส่วนบุคคลในรูปแบบดังกล่าวไปยังผู้ควบคุม ข้อมูลส่วนบุคคลอื่นเมื่อสามารถทำได้ด้วยวิธีการอัตโนมัติ

(2) ขอรับข้อมูลส่วนบุคคลที่ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลส่งหรือโอนข้อมูลส่วนบุคคลในรูปแบบ ดังกล่าวไปยังผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลอื่นโดยตรง เว้นแต่โดยสภาพทางเทคนิคไม่สามารถทำได้

ข้อมูลส่วนบุคคลตามวรรคหนึ่งต้องเป็นข้อมูลส่วนบุคคลที่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลได้ให้ความยินยอม ในการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลตามหลักเกณฑ์แห่งพระราชบัญญัตินี้ หรือเป็นข้อมูล ส่วนบุคคลที่ได้รับยกเว้นไม่ต้องขอความยินยอมตามมาตรา 24

(3) หรือเป็นข้อมูลส่วนบุคคลอื่นที่กำหนด ในมาตรา 24 ตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

การใช้สิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลตามวรรคหนึ่งจะใช้กับการส่งหรือโอนข้อมูลส่วนบุคคล ของผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลซึ่งเป็นการปฏิบัติหน้าที่เพื่อประโยชน์สาธารณะหรือเป็นการปฏิบัติหน้าที่ ตามกฎหมายไม่ได้ หรือการใช้สิทธินั้นต้องไม่ละเมิดสิทธิหรือเสรีภาพของบุคคลอื่น ทั้งนี้ ในกรณีที่ผู้ควบคุม ข้อมูลส่วนบุคคลปฏิเสธคำขอด้วยเหตุผลดังกล่าว ให้ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลบันทึกการปฏิเสธคำขอ พร้อมด้วยเหตุผลไว้ในรายการตามมาตรา 39

มาตรา 32 เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลมีสิทธิคัดค้านการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับตนเมื่อใดก็ได้ ดังต่อไปนี้

(1) กรณีที่เป็นข้อมูลส่วนบุคคลที่เก็บรวบรวมได้โดยได้รับยกเว้นไม่ต้องขอความยินยอม ตาม มาตรา 24 (4) หรือ (5) เว้นแต่ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลพิสูจน์ได้ว่า

(ก) การเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลนั้น ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล ได้ แสดงให้เห็นถึงเหตุอันชอบด้วยกฎหมายที่สำคัญยิ่งกว่า

(ข) การเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลนั้นเป็นไปเพื่อก่อตั้งสิทธิเรียกร้อง ตามกฎหมาย การปฏิบัติตามหรือการใช้สิทธิเรียกร้องตามกฎหมาย หรือการยกขึ้นต่อสู้สิทธิเรียกร้อง ตามกฎหมาย

(2) กรณีที่เป็นการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อวัตถุประสงค์เกี่ยวกับการตลาดแบบตรง

(3) กรณีที่เป็นการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อวัตถุประสงค์เกี่ยวกับการศึกษาวิจัยทางวิทยาศาสตร์ ประวัติศาสตร์ หรือสถิติ เว้นแต่เป็นการจำเป็นเพื่อการดำเนินการกิจ เพื่อประโยชน์สาธารณะของผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล

ในกรณีที่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลใช้สิทธิคัดค้านตามวรรคหนึ่ง ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล ไม่สามารถเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลนั้นต่อไปได้ ทั้งนี้ ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล ต้องปฏิบัติโดยแยกส่วนออกจากข้อมูลอื่นอย่างชัดเจนในทันทีเมื่อเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล ได้แจ้ง การคัดค้านให้ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลทราบ

ในกรณีที่ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลปฏิเสธการคัดค้านด้วยเหตุผลตาม (1) (ก) หรือ (ข) หรือ (3) ให้ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลบันทึกการปฏิเสธการคัดค้านพร้อมด้วยเหตุผลไว้ในรายการ ตามมาตรา 39

มาตรา 33 เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลมีสิทธิขอให้ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลดำเนินการลบ หรือทำลาย หรือทำให้ข้อมูลส่วนบุคคลเป็นข้อมูลที่ไม่สามารถระบุตัวบุคคลที่เป็นเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลได้ ในกรณีดังต่อไปนี้

(1) เมื่อข้อมูลส่วนบุคคลหมดความจำเป็นในการเก็บรักษาไว้ตามวัตถุประสงค์ในการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล

(2) เมื่อเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลถอนความยินยอมในการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลและผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลไม่มีอำนาจตามกฎหมายที่จะเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูล ส่วนบุคคลนั้นได้ต่อไป

(3) เมื่อเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลคัดค้านการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลตามมาตรา 32 (1) และผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลไม่อาจปฏิเสธคำขอตามมาตรา 32 (1) (ก) หรือ (ข) ได้ หรือเป็นการคัดค้านตามมาตรา 32 (2)

(4) เมื่อข้อมูลส่วนบุคคลได้ถูกเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยโดยไม่ชอบด้วยกฎหมายตามที่กำหนดไว้ในหมวดนี้

ความในวรรคหนึ่งมิให้นำมาใช้บังคับกับการเก็บรักษาไว้เพื่อวัตถุประสงค์ในการใช้เสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น การเก็บรักษาไว้เพื่อวัตถุประสงค์ตามมาตรา 24 (1) หรือ (4) หรือมาตรา 26 (5) (ก) หรือ (ข) การใช้เพื่อการก่อตั้งสิทธิเรียกร้องตามกฎหมาย การปฏิบัติตามหรือการใช้สิทธิเรียกร้องตามกฎหมาย หรือการยกขึ้นต่อสู้สิทธิเรียกร้องตามกฎหมาย หรือเพื่อการปฏิบัติ ตามกฎหมาย

ในกรณีที่ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลได้ทำให้ข้อมูลส่วนบุคคลเป็นข้อมูลที่เปิดเผยต่อสาธารณะ และผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลถูกขอให้ลบหรือทำลายหรือทำให้ข้อมูลส่วนบุคคลเป็นข้อมูลที่ไม่สามารถ ระบุตัวบุคคลที่เป็นเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลได้ตามวรรคหนึ่ง ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลต้องเป็น ผู้รับผิดชอบดำเนินการทั้งในทางเทคโนโลยีและค่าใช้จ่ายเพื่อให้เป็นไปตามคำขอนั้น โดยแจ้งผู้ควบคุม ข้อมูลส่วนบุคคลอื่น ๆ เพื่อให้ได้รับคำตอบในการดำเนินการให้เป็นไปตามคำขอ

กรณีผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลไม่ดำเนินการตามวรรคหนึ่งหรือวรรคสาม เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล มีสิทธิร้องเรียนต่อคณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญเพื่อสั่งให้ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลดำเนินการได้

คณะกรรมการอาจประกาศกำหนดหลักเกณฑ์ในการลบหรือทำลาย หรือทำให้ข้อมูลส่วนบุคคล เป็นข้อมูลที่ไม่สามารถระบุตัวบุคคลที่เป็นเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลตามวรรคหนึ่งก็ได้

มาตรา 34 เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลมีสิทธิขอให้ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลระงับการใช้ข้อมูลส่วนบุคคลได้ ในกรณีดังต่อไปนี้

(1) เมื่อผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลอยู่ในระหว่างการตรวจสอบตามที่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลร้องขอให้ดำเนินการตามมาตรา 36

(2) เมื่อเป็นข้อมูลส่วนบุคคลที่ต้องลบหรือทำลายตามมาตรา 33 (4) แต่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลขอให้ระงับการใช้แทน

(3) เมื่อข้อมูลส่วนบุคคลหมดความจำเป็นในการเก็บรักษาไว้ตามวัตถุประสงค์ในการเก็บรวบรวม ข้อมูลส่วนบุคคล แต่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลมีความจำเป็นต้องขอให้เก็บรักษาไว้เพื่อใช้ในการก่อตั้ง สิทธิเรียกร้องตามกฎหมาย การปฏิบัติตามหรือการใช้สิทธิเรียกร้องตามกฎหมาย หรือการยกขึ้นต่อสู้ สิทธิเรียกร้องตามกฎหมาย

(4) เมื่อผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลอยู่ในระหว่างการพิสูจน์ตามมาตรา 32 (1) หรือตรวจสอบตามมาตรา 32 (3) เพื่อปฏิเสธการคัดค้านของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลตามมาตรา 32 วรรคสาม

กรณีผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลไม่ดำเนินการตามวรรคหนึ่ง เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลมีสิทธิร้องเรียนต่อคณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญเพื่อสั่งให้ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลดำเนินการได้

คณะกรรมการอาจประกาศกำหนดหลักเกณฑ์ในการระงับการใช้ตามวรรคหนึ่งก็ได้

มาตรา 35 ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลต้องดำเนินการให้ข้อมูลส่วนบุคคลนั้นถูกต้อง เป็นปัจจุบัน สมบูรณ์ และไม่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิด

มาตรา 36 ในกรณีที่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลร้องขอให้ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลดำเนินการตามมาตรา 35 หากผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลไม่ดำเนินการตามคำร้องขอ ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล ต้องบันทึกคำร้องขอของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลพร้อมด้วยเหตุผลไว้ในรายการตามมาตรา 39

ให้นำความในมาตรา 34 วรรคสอง มาใช้บังคับโดยอนุโลม มาตรา 37 ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลมีหน้าที่ ดังต่อไปนี้

(1) จัดให้มีมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยที่เหมาะสม เพื่อป้องกันการสูญหาย เข้าถึง ใช้ เปลี่ยนแปลง แก้ไข หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลโดยปราศจากอำนาจหรือโดยมิชอบ และต้องทบทวน มาตรการดังกล่าวเมื่อมีความจำเป็นหรือเมื่อเทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงไปเพื่อให้มีประสิทธิภาพในการรักษา ความมั่นคงปลอดภัยที่เหมาะสม ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามมาตรฐานขั้นต่ำที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

(2) ในกรณีที่ต้องให้ข้อมูลส่วนบุคคลแก่บุคคลหรือนิติบุคคลอื่นที่ไม่ใช่ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล ต้องดำเนินการเพื่อป้องกันมิให้ผู้นั้นใช้หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลโดยปราศจากอำนาจหรือโดยมิชอบ

(3) จัดให้มีระบบการตรวจสอบเพื่อดำเนินการลบหรือทำลายข้อมูลส่วนบุคคลเมื่อพ้นกำหนด ระยะเวลาการเก็บรักษา หรือที่ไม่เกี่ยวข้องหรือเกินความจำเป็นตามวัตถุประสงค์ในการเก็บรวบรวม ข้อมูลส่วนบุคคลนั้น หรือตามที่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลร้องขอ หรือที่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล ได้ถอนความยินยอม เว้นแต่เก็บรักษาไว้เพื่อวัตถุประสงค์ในการใช้เสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น การเก็บรักษาไว้เพื่อวัตถุประสงค์ตามมาตรา 24 (1) หรือ (4) หรือมาตรา 26 (5) (ก) หรือ (ข) การใช้เพื่อการก่อตั้งสิทธิเรียกร้องตามกฎหมาย การปฏิบัติตามหรือการใช้สิทธิเรียกร้องตามกฎหมาย หรือการยกขึ้นต่อสู้สิทธิเรียกร้องตามกฎหมาย หรือเพื่อการปฏิบัติตามกฎหมาย ทั้งนี้ ให้นำความใน มาตรา 33 วรรคห้า มาใช้บังคับกับการลบหรือทำลายข้อมูลส่วนบุคคลโดยอนุโลม

(4) แจ้งเหตุการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลแก่สำนักงานโดยไม่ชักช้าภายในเจ็ดสิบสองชั่วโมง นับแต่ทราบเหตุเท่าที่จะสามารถกระทำได้ เว้นแต่การละเมิดดังกล่าวไม่มีความเสี่ยงที่จะมีผลกระทบต่อ สิทธิและเสรีภาพของบุคคล ในกรณีที่มีการละเมิดมีความเสี่ยงสูงที่จะมีผลกระทบต่อ สิทธิและเสรีภาพ ของบุคคล ให้แจ้งเหตุการละเมิดให้เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลทราบพร้อมกับแนวทางการเยียวยา โดยไม่ชักช้าด้วย ทั้งนี้ การแจ้งดังกล่าวและข้อยกเว้นให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการ ประกาศกำหนด

(5) ในกรณีที่เป็นผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลตามมาตรา ๕ วรรคสอง ต้องแต่งตั้งตัวแทนของผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลเป็นหนังสือซึ่งตัวแทนต้องอยู่ในราชอาณาจักรและตัวแทนต้องได้รับมอบอำนาจ ให้กระทำการแทนผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลโดยไม่มีข้อจำกัดความรับผิดชอบใด ๆ ที่เกี่ยวกับการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลตามวัตถุประสงค์ของผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล

มาตรา 38 บทบัญญัติเกี่ยวกับการแต่งตั้งตัวแทนตามมาตรา 37 (5) มิให้นำมาใช้บังคับแก่ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล ดังต่อไปนี้

- (1) ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด
- (2) ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลซึ่งประกอบอาชีพหรือธุรกิจในการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผย

ข้อมูลส่วนบุคคลที่ไม่มีลักษณะตามมาตรา 26 และไม่มีข้อมูลส่วนบุคคลเป็นจำนวนมากตามที่คณะกรรมการ ประกาศกำหนดตามมาตรา 41 (2)

ในกรณีที่ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลตามมาตรา 5 วรรคสอง มีผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล ให้นำความในมาตรา 37 (5) และความในวรรคหนึ่ง มาใช้บังคับแก่ผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลนั้น โดยอนุโลม

มาตรา 39 ให้ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลบันทึกการรายงาน อย่างน้อยดังต่อไปนี้ เพื่อให้เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลและสำนักงานสามารถตรวจสอบได้ โดยจะบันทึกเป็นหนังสือหรือระบบอิเล็กทรอนิกส์ ก็ได้

- (1) ข้อมูลส่วนบุคคลที่มีการเก็บรวบรวม
- (2) วัตถุประสงค์ของการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลแต่ละประเภท
- (3) ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล
- (4) ระยะเวลาการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคล
- (5) สิทธิและวิธีการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล รวมทั้งเงื่อนไขเกี่ยวกับบุคคลที่มีสิทธิเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลและเงื่อนไขในการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลนั้น
- (6) การใช้หรือเปิดเผยตามมาตรา 27 วรรคสาม
- (7) การปฏิเสธคำขอหรือการคัดค้านตามมาตรา 30 วรรคสาม มาตรา 31 วรรคสาม มาตรา 32 วรรคสาม และมาตรา 36 วรรคหนึ่ง

(8) คำอธิบายเกี่ยวกับมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยตามมาตรา 37 (1) ความในวรรคหนึ่งให้นำมาใช้บังคับกับตัวแทนของผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลตามมาตรา 5

วรรคสอง โดยอนุโลม

ความใน (1) (2) (3) (4) (5) (6) และ (8) อาจยกเว้นมิให้นำมาใช้บังคับกับผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลซึ่งเป็นกิจการขนาดเล็กตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการประกาศกำหนด เว้นแต่ มีการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลที่มีความเสี่ยงที่จะมีผลกระทบต่อสิทธิและเสรีภาพของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล หรือมิใช่กิจการที่เก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลเป็นครั้งคราว หรือมีการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลตามมาตรา 26

มาตรา 40 ผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลมีหน้าที่ ดังต่อไปนี้

(1) ดำเนินการเกี่ยวกับการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลตามคำสั่งที่ได้รับจากผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลเท่านั้น เว้นแต่คำสั่งนั้นขัดต่อกฎหมายหรือบทบัญญัติในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลตามพระราชบัญญัตินี้

(2) จัดให้มีมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยที่เหมาะสม เพื่อป้องกันการสูญหาย เข้าถึง ใช้ เปลี่ยนแปลง แก้ไข หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลโดยปราศจากอำนาจหรือโดยมิชอบ รวมทั้งแจ้งให้ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลทราบถึงเหตุการณ์ละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลที่เกิดขึ้น

(3) จัดทำและเก็บรักษาบันทึกการรายงานของกิจกรรมการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลไว้ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

ผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลซึ่งไม่ปฏิบัติตาม (1) สำหรับการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผย ข้อมูลส่วนบุคคลใด ให้ถือว่าผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลเป็นผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับการ เก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลนั้น

การดำเนินงานตามหน้าที่ของผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้ ควบคุม ข้อมูลส่วนบุคคลตามวรรคหนึ่ง ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลต้องจัดให้มีข้อตกลงระหว่างกัน เพื่อควบคุม การดำเนินงานตามหน้าที่ของผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลให้เป็นไปตาม พระราชบัญญัตินี้

ความใน (3) อาจยกเว้นมิให้นำมาใช้บังคับกับผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลซึ่งเป็นกิจการ ขนาดเล็กตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการประกาศกำหนด เว้นแต่มีการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผย ข้อมูลส่วนบุคคลที่มีความเสี่ยงที่จะมีผลกระทบต่อสิทธิและเสรีภาพของเจ้าของข้อมูล ส่วน บุคคล หรือ มิใช่กิจการที่เก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลเป็นครั้งคราว หรือมีการ เก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลตามมาตรา 26

มาตรา 41 ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลและผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลต้องจัดให้มี เจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของตน ในกรณีดังต่อไปนี้

(1) ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลหรือผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลเป็นหน่วยงานของรัฐตามที่ คณะกรรมการประกาศกำหนด

(2) การดำเนินกิจกรรมของผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลหรือผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล ใน การเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผย จำเป็นต้องตรวจสอบข้อมูลส่วนบุคคลหรือระบบอย่างสม่ำเสมอ โดยเหตุที่มีข้อมูลส่วนบุคคลเป็นจำนวนมากตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

(3) กิจกรรมหลักของผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลหรือผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลเป็น การ เก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลตามมาตรา ๒๖

ในกรณีที่ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลหรือผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลอยู่ในเครือกิจการ หรือเครือธุรกิจเดียวกันเพื่อการประกอบกิจการหรือธุรกิจร่วมกันตามที่คณะกรรมการประกาศ กำหนด ตามมาตรา 29 วรรคสอง ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลหรือผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล ดังกล่าว อาจจัดให้มีเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลร่วมกันได้ ทั้งนี้ สถานที่ทำการแต่ละแห่ง ของผู้ควบคุม ข้อมูลส่วนบุคคลหรือผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลที่อยู่ในเครือกิจการหรือเครือ ธุรกิจในกรณีดังกล่าว ต้องสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลได้โดยง่าย

ความในวรรคสองให้นำมาใช้บังคับแก่ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลหรือผู้ประมวลผลข้อมูล ส่วนบุคคลซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐตาม (1) ซึ่งมีขนาดใหญ่หรือมีสถานที่ทำการหลายแห่งโดยอนุโลม

ในกรณีที่ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลหรือผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลตามวรรคหนึ่งต้องแต่งตั้ง ตัวแทนตามมาตรา 37 (5) ให้นำความในวรรคหนึ่งมาใช้บังคับแก่ตัวแทนโดยอนุโลม

ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลและผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลมีหน้าที่ต้องแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล สถานที่ติดต่อ และวิธีการติดต่อให้เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลและสำนักงานทราบ ทั้งนี้ เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเกี่ยวกับ การเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลและการใช้สิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล ตามพระราชบัญญัตินี้ได้

คณะกรรมการอาจประกาศกำหนดคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลได้ โดยคำนึงถึงความรู้หรือความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

เจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลอาจเป็นพนักงานของผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลหรือ ผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลหรือเป็นผู้รับจ้างให้บริการตามสัญญากับผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลหรือ ผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลก็ได้

มาตรา 42 เจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลมีหน้าที่ ดังต่อไปนี้

(1) ให้คำแนะนำแก่ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลหรือผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล รวมทั้ง ลูกจ้างหรือผู้รับจ้างของผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลหรือผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลเกี่ยวกับการ ปฏิบัติ ตามพระราชบัญญัตินี้

(2) ตรวจสอบการดำเนินงานของผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลหรือผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล รวมทั้งลูกจ้างหรือผู้รับจ้างของผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลหรือผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลเกี่ยวกับ การเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัตินี้

(3) ประสานงานและให้ความร่วมมือกับสำนักงานในกรณีที่มีปัญหาเกี่ยวกับการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลหรือผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล รวมทั้งลูกจ้างหรือผู้รับจ้างของผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลหรือผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลในการ ปฏิบัติ ตามพระราชบัญญัตินี้

(4) รักษาความลับของข้อมูลส่วนบุคคลที่ตนล่วงรู้หรือได้มาเนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่ ตามพระราชบัญญัตินี้

ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลหรือผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลต้องสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ ของเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลโดยจัดหาเครื่องมือหรืออุปกรณ์อย่างเพียงพอ รวมทั้ง อำนาจ ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อการปฏิบัติหน้าที่

ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลหรือผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลจะให้เจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลออกจากงานหรือเลิกสัญญาจ้างด้วยเหตุที่เจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลปฏิบัติหน้าที่ ตามพระราชบัญญัตินี้ไม่ได้ ทั้งนี้ ในกรณีที่มีปัญหาในการปฏิบัติหน้าที่ เจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลต้องสามารถรายงานไปยังผู้บริหารสูงสุดของผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลหรือผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลโดยตรงได้

เจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลอาจปฏิบัติหน้าที่หรือภารกิจอื่นได้ แต่ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลหรือผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลต้องรับรองกับสำนักงานว่าหน้าที่หรือภารกิจดังกล่าว ต้องไม่ขัดหรือแย้งต่อการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้

หมวด 4 สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

มาตรา 43 ให้มีสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลมีวัตถุประสงค์เกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของประเทศ

สำนักงานเป็นหน่วยงานของรัฐมีฐานะเป็นนิติบุคคล และไม่เป็นส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน หรือรัฐวิสาหกิจตามกฎหมายว่าด้วยวิธีการงบประมาณหรือกฎหมายอื่น

กิจการของสำนักงานไม่อยู่ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองแรงงาน กฎหมายว่าด้วยแรงงานสัมพันธ์ กฎหมายว่าด้วยแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ กฎหมายว่าด้วยการประกันสังคม และกฎหมายว่าด้วยเงินทดแทน แต่พนักงานและลูกจ้างของสำนักงานต้องได้รับประโยชน์ตอบแทน ไม่น้อยกว่าที่กำหนดไว้ในกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองแรงงาน กฎหมายว่าด้วยการประกันสังคม และ กฎหมายว่าด้วยเงินทดแทน

ให้สำนักงานเป็นหน่วยงานของรัฐตามกฎหมายว่าด้วยความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ มาตรา 44 นอกจากหน้าที่และอำนาจในการดำเนินการให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ ตามมาตรา 43 วรรคหนึ่ง ให้สำนักงานมีหน้าที่ปฏิบัติงานวิชาการและงานธุรการให้แก่คณะกรรมการ คณะกรรมการกำกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล คณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญ และ คณะอนุกรรมการ รวมทั้งให้มีหน้าที่และอำนาจ ดังต่อไปนี้

(1) จัดทำร่างแผนแม่บทการดำเนินงานด้านการส่งเสริม และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ที่สอดคล้องกับนโยบาย ยุทธศาสตร์ชาติ และแผนระดับชาติที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งร่างแผนแม่บทและ มาตรการแก้ไขปัญหายุทธศาสตร์การปฏิบัติการตามนโยบาย ยุทธศาสตร์ชาติ และแผนระดับชาติ ดังกล่าว เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการ

(2) ส่งเสริมและสนับสนุนการวิจัย เพื่อพัฒนาเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองข้อมูล ส่วนบุคคล

(3) วิเคราะห์และรับรองความสอดคล้องและความถูกต้องตามมาตรฐานหรือตามมาตรการ หรือ กลไกการกำกับดูแลที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล รวมทั้งตรวจสอบและ รับรองนโยบายใน การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลตามมาตรา 29

(4) สำรวจ เก็บรวบรวมข้อมูล ติดตามความเคลื่อนไหวของสถานการณ์ด้านการคุ้มครอง ข้อมูลส่วนบุคคล และแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล รวมทั้งวิเคราะห์ และ วิจัยประเด็นทางด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่มีผลต่อการพัฒนาประเทศเพื่อเสนอต่อ คณะกรรมการ

(5) ประสานงานกับส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ ราชการส่วนท้องถิ่น องค์กรมหาชน หรือ หน่วยงานอื่นของรัฐเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

(6) ให้คำปรึกษาแก่หน่วยงานของรัฐและหน่วยงานของเอกชนเกี่ยวกับการปฏิบัติ ตาม พระราชบัญญัตินี้

(7) เป็นศูนย์กลางในการให้บริการทางวิชาการหรือให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองข้อมูล ส่วนบุคคลแก่หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานของเอกชน และประชาชน รวมทั้งเผยแพร่และให้ความรู้ ความเข้าใจในผู้้องการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

(8) กำหนดหลักสูตรและฝึกรอบมการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล ผู้ ประมวลผล ข้อมูลส่วนบุคคล เจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ลูกจ้าง ผู้รับจ้าง หรือประชาชน ทั่วไป

(9) ทำความตกลงและร่วมมือกับองค์กรหรือหน่วยงานทั้งในประเทศและต่างประเทศใน กิจการ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจของสำนักงาน เมื่อได้รับความเห็นชอบจาก คณะกรรมการ

(10) ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติตามพระราชบัญญัตินี้

(11) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่คณะกรรมการ คณะกรรมการกำกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล คณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญ หรือคณะอนุกรรมการมอบหมาย หรือตามที่กฎหมายกำหนด

มาตรา 45 ในการดำเนินงานของสำนักงาน นอกจากหน้าที่และอำนาจตามที่บัญญัติ ในมาตรา 44 แล้ว ให้สำนักงานมีหน้าที่และอำนาจทั่วไป ดังต่อไปนี้ด้วย

- (1) ถือกรรมสิทธิ์ มีสิทธิครอบครอง และมีทรัพย์สินสิทธิต่าง ๆ
- (2) ก่อตั้งสิทธิ หรือทำนิติกรรมทุกประเภทผูกพันทรัพย์สิน ตลอดจนทำนิติกรรมอื่นใด เพื่อประโยชน์ในการดำเนินกิจการของสำนักงาน
- (3) จัดให้มีและให้ทุนเพื่อสนับสนุนการดำเนินกิจการของสำนักงาน
- (4) เรียกเก็บค่าธรรมเนียม ค่าบำรุง ค่าตอบแทน หรือค่าบริการในการดำเนินงานต่าง ๆ ตามวัตถุประสงค์ของสำนักงาน ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์และอัตราที่สำนักงานกำหนดโดยความเห็นชอบ ของคณะกรรมการกำกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
- (5) ปฏิบัติการอื่นใดที่กฎหมายกำหนดให้เป็นหน้าที่และอำนาจของสำนักงาน หรือตามที่คณะกรรมการ คณะกรรมการกำกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล คณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญ หรือคณะอนุกรรมการมอบหมาย

มาตรา 46 ทุนและทรัพย์สินในการดำเนินงานของสำนักงาน ประกอบด้วย

- (1) ทุนประเดิมที่รัฐบาลจัดสรรให้ตามมาตรา 94 วรรคหนึ่ง
- (2) เงินอุดหนุนทั่วไปที่รัฐบาลจัดสรรให้ตามความเหมาะสมเป็นรายปี
- (3) เงินอุดหนุนจากหน่วยงานของรัฐทั้งในประเทศและต่างประเทศ หรือองค์การระหว่างประเทศ ระดับรัฐบาล
- (4) ค่าธรรมเนียม ค่าบำรุง ค่าตอบแทน ค่าบริการ หรือรายได้อันเกิดจากการดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจของสำนักงาน
- (5) ดอกผลของเงินหรือรายได้จากทรัพย์สินของสำนักงาน เงินและทรัพย์สินของสำนักงานตามวรรคหนึ่ง ต้องนำส่งคลังเป็นรายได้แผ่นดิน

มาตรา 47 บรรดาอสังหาริมทรัพย์ที่สำนักงานได้มาจากการซื้อหรือแลกเปลี่ยนจากรายได้ของสำนักงานตามมาตรา 46 (4) หรือ (5) ให้เป็นกรรมสิทธิ์ของสำนักงาน

มาตรา 48 ให้มีคณะกรรมการกำกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วยประธานกรรมการซึ่งสรรหาและแต่งตั้งจากผู้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ ในด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

และเลขาธิการ คณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ เป็นกรรมการ และกรรมการ ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน หกคนซึ่งสรรหาและแต่งตั้งจากผู้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ ในด้านการคุ้มครองข้อมูล ส่วนบุคคลอย่างน้อยสามคน และด้านอื่นที่เกี่ยวข้องอันเป็นประโยชน์ต่อ การดำเนินงานของสำนักงาน

ให้เลขาธิการเป็นกรรมการและเลขานุการ และให้เลขาธิการแต่งตั้งพนักงานของสำนักงาน เป็นผู้ช่วยเลขานุการได้ไม่เกินสองคน

ให้นำความในมาตรา 11 และมาตรา 13 มาใช้บังคับกับประธานกรรมการและกรรมการ ผู้ทรงคุณวุฒิโดยอนุโลม

มาตรา 49 ให้มีคณะกรรมการสรรหาคณะหนึ่งประกอบด้วยบุคคลซึ่งคณะกรรมการแต่งตั้ง จำนวนแปดคนทำหน้าที่คัดเลือกบุคคลที่สมควรได้รับการแต่งตั้งเป็นประธานกรรมการและ กรรมการ ผู้ทรงคุณวุฒิตามมาตรา 48

ให้คณะกรรมการสรรหาคณะหนึ่งเป็นประธานกรรมการสรรหาและ เลือกรวมการสรรหาอีกคณะหนึ่งเป็นเลขานุการคณะกรรมการสรรหา และให้สำนักงานปฏิบัติ หน้าที่ เป็นหน่วยธุรการของคณะกรรมการสรรหา

ในกรณีที่ตำแหน่งกรรมการสรรหาว่างลง ให้ดำเนินการเพื่อให้มีกรรมการสรรหาแทน ใน ตำแหน่งนั้นโดยเร็ว ในระหว่างที่ยังไม่ได้กรรมการสรรหาใหม่ ให้คณะกรรมการสรรหา ประกอบด้วย กรรมการสรรหาเท่าที่มีอยู่

กรรมการสรรหาไม่มีสิทธิได้รับการเสนอชื่อเป็นประธานกรรมการและกรรมการ ผู้ทรงคุณวุฒิ ตามมาตรา 48

หลักเกณฑ์และวิธีการสรรหาให้เป็นไปตามที่คณะกรรมการกำหนด ทั้งนี้ ต้องคำนึงถึง ความ โปร่งใสและความเป็นธรรมในการสรรหา

มาตรา 50 ในการสรรหาประธานกรรมการและกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิตามมาตรา 48 ให้ คณะกรรมการสรรหาคัดเลือกบุคคลผู้มีคุณสมบัติตามมาตรา 48 วรรคหนึ่ง รวมทั้งมีคุณสมบัติ และ ไม่มีลักษณะต้องห้ามตามมาตรา 48 วรรคสาม และยินยอมให้เสนอชื่อเข้ารับคัดเลือกเท่ากับ จำนวน ประธานกรรมการและกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิตามมาตรา 48 ที่จะได้รับแต่งตั้ง

เมื่อได้คัดเลือกบุคคลเป็นประธานกรรมการและกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิตามมาตรา 48 ครบ จำนวนแล้ว ให้คณะกรรมการสรรหาแจ้งรายชื่อประธานกรรมการและกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ตาม มาตรา 48 พร้อมหลักฐานแสดงคุณสมบัติและการไม่มีลักษณะต้องห้าม รวมทั้งความยินยอม ของ

บุคคลดังกล่าวต่อคณะกรรมการเพื่อแต่งตั้งเป็นประธานกรรมการและกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ตาม มาตรา 48

ให้คณะกรรมการประกาศรายชื่อประธานกรรมการและกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิตามมาตรา ๔๘ ซึ่งได้รับแต่งตั้งในราชกิจจานุเบกษา

มาตรา 51 ประธานกรรมการและกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิตามมาตรา 48 มีวาระ การดำรง ตำแหน่งคราวละสี่ปี

เมื่อครบกำหนดตามวาระในวาระหนึ่ง ให้ดำเนินการแต่งตั้งประธานกรรมการและกรรมการ ผู้ทรงคุณวุฒิขึ้นใหม่ภายในหกสิบวัน ในระหว่างที่ยังมิได้มีการแต่งตั้งประธานกรรมการหรือ กรรมการ ผู้ทรงคุณวุฒิขึ้นใหม่ ให้ประธานกรรมการหรือกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งพ้นจาก ตำแหน่งตามวาระนั้น อยู่ในตำแหน่งเพื่อดำเนินงานต่อไปจนกว่าประธานกรรมการหรือกรรมการ ผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งได้รับแต่งตั้งใหม่ เข้ารับหน้าที่

ประธานกรรมการและกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งพ้นจากตำแหน่งตามวาระอาจได้รับแต่งตั้ง อีกได้ แต่จะดำรงตำแหน่งเกินสองวาระไม่ได้

มาตรา 52 ในกรณีที่ประธานกรรมการหรือกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิตามมาตรา 48 พ้นจาก ตำแหน่งก่อนวาระ ให้คณะกรรมการกำกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย กรรมการทั้งหมดเท่าที่มีอยู่จนกว่าจะมีการแต่งตั้งประธานกรรมการหรือกรรมการ ผู้ทรงคุณวุฒิแทน และ ในกรณีที่ประธานกรรมการพ้นจากตำแหน่งก่อนวาระ ให้ปลัดกระทรวง ดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ทำหน้าที่ประธานกรรมการเป็นการชั่วคราว

ให้ดำเนินการแต่งตั้งประธานกรรมการหรือกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิแทนตำแหน่งที่ว่างภายใน หกสิบวันนับแต่วันที่ตำแหน่งว่างลง และให้ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งแทนอยู่ในตำแหน่ง เท่ากับ วาระที่เหลืออยู่ของผู้ซึ่งตนแทน เว้นแต่วาระของประธานกรรมการหรือกรรมการ ผู้ทรงคุณวุฒิเหลือไม่ถึง เก้าสิบวันจะไม่แต่งตั้งประธานกรรมการหรือกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิแทนก็ได้

มาตรา 53 การประชุมคณะกรรมการกำกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูล ส่วน บุคคลต้องมีกรรมการมาประชุมไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนกรรมการที่มีอยู่ จึงจะเป็นองค์ ประชุม ให้ประธานกรรมการเป็นประธานในที่ประชุม ถ้าประธานกรรมการไม่มาประชุมหรือไม่อาจ ปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้กรรมการซึ่งมาประชุมเลือกกรรมการคนหนึ่งเป็นประธานในที่ประชุม การ วินิจฉัยชี้ขาดของที่ประชุมให้ถือเสียงข้างมาก กรรมการคนหนึ่งให้มีเสียงหนึ่งในการลงคะแนน

ถ้าคะแนนเสียงเท่ากัน ให้ประธานในที่ประชุมออกเสียงเพิ่มขึ้นอีกเสียงหนึ่งเป็นเสียงชี้ขาด กรรมการที่มีส่วนได้เสียในเรื่องที่มีการพิจารณาจะเข้าร่วมประชุมมิได้ การประชุมของ

คณะกรรมการกำกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลอาจกระทำโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามที่คณะกรรมการกำหนดก็ได้

มาตรา 54 คณะกรรมการกำกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลมีหน้าที่และอำนาจ ดังต่อไปนี้

- (1) กำหนดนโยบายการบริหารงาน และให้ความเห็นชอบแผนการดำเนินงานของสำนักงาน
- (2) ออกข้อบังคับว่าด้วยการจัดองค์กร การเงิน การบริหารงานบุคคล การบริหารงานทั่วไป การตรวจสอบภายใน รวมถึงตลอดทั้งการสงเคราะห์และสวัสดิการต่าง ๆ ของสำนักงาน
- (3) อนุมัติแผนการดำเนินงาน แผนการใช้จ่ายเงินและงบประมาณรายจ่ายประจำปีของสำนักงาน
- (4) ควบคุมการบริหารงานและการดำเนินการของสำนักงานและเลขาธิการให้เป็นไป ตามพระราชบัญญัตินี้และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง
- (5) แต่งตั้งคณะกรรมการสรรหาเลขาธิการ
- (6) วินิจฉัยอุทธรณ์คำสั่งทางปกครองของเลขาธิการในส่วนที่เกี่ยวกับการบริหารงานของสำนักงาน
- (7) ประเมินผลการดำเนินการของสำนักงาน และการปฏิบัติงานของเลขาธิการ
- (8) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่พระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายอื่นกำหนดให้เป็นหน้าที่และอำนาจของคณะกรรมการกำกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลหรือตามที่คณะกรรมการหรือ คณะรัฐมนตรีมอบหมาย

ข้อบังคับตาม (2) ถ้ามีการจำกัดอำนาจเลขาธิการในการทำนิติกรรมกับบุคคลภายนอก ให้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา

มาตรา 55 คณะกรรมการกำกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลมีอำนาจแต่งตั้งคณะอนุกรรมการ เพื่อปฏิบัติหน้าที่หรือกระทำการอย่างหนึ่งอย่างใดตามที่คณะกรรมการกำกับ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลมอบหมายได้

คณะกรรมการกำกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลอาจแต่งตั้งบุคคลซึ่งมีความเชี่ยวชาญหรือประสบการณ์ที่จะเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการกำกับ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เป็นที่ปรึกษาคณะกรรมการกำกับ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลได้

การปฏิบัติหน้าที่และจำนวนของคณะอนุกรรมการตามวรรคหนึ่งหรือบุคคลตามวรรคสอง ให้เป็นไปตามที่คณะกรรมการกำกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลกำหนด

การประชุมคณะอนุกรรมการ ให้นำความในมาตรา ๕๓ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

มาตรา 56 ให้ประธานกรรมการและกรรมการกำกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ที่ปรึกษาคณะกรรมการกำกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ประธาน อนุกรรมการและอนุกรรมการที่คณะกรรมการกำกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล แต่งตั้ง ได้รับ เบี้ยประชุมหรือค่าตอบแทนตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกำหนดโดยความเห็นชอบ ของกระทรวงการคลัง

มาตรา 57 ให้สำนักงานมีเลขานุการคนหนึ่งซึ่งคณะกรรมการกำกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลแต่งตั้ง มีหน้าที่บริหารกิจการของสำนักงาน

การแต่งตั้งเลขานุการตามวรรคหนึ่ง ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการสรรหาตามที่คณะกรรมการกำกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลกำหนด

มาตรา 58 ผู้ที่จะได้รับการแต่งตั้งเป็นเลขานุการต้องมีคุณสมบัติ ดังต่อไปนี้

- (1) มีสัญชาติไทย
- (2) อายุไม่ต่ำกว่าสามสิบห้าปีแต่ไม่เกินหกสิบปี
- (3) เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ในด้านที่เกี่ยวกับภารกิจของสำนักงาน

และการบริหารจัดการ

มาตรา 59 ผู้มีลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่งดังต่อไปนี้ ต้องห้ามมิให้เป็นเลขานุการ

- (1) เป็นบุคคลล้มละลายหรือเคยเป็นบุคคลล้มละลายทุจริต
- (2) เป็นคนไร้ความสามารถหรือคนเสมือนไร้ความสามารถ
- (3) เคยต้องคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุกไม่ว่าจะได้รับโทษจำคุกจริงหรือไม่ เว้นแต่เป็นโทษสำหรับความผิดที่ได้กระทำโดยประมาทหรือความผิดลหุโทษ
- (4) เป็นข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้าง ของส่วนราชการหรือรัฐวิสาหกิจหรือหน่วยงานอื่นของรัฐหรือของราชการส่วนท้องถิ่น
- (5) เป็นหรือเคยเป็นข้าราชการการเมือง ผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง สมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น เว้นแต่จะได้พ้นจากตำแหน่งมาแล้วไม่น้อยกว่าหนึ่งปี
- (6) เป็นหรือเคยเป็นกรรมการหรือผู้ดำรงตำแหน่งอื่นในพรรคการเมืองหรือเจ้าหน้าที่ของพรรคการเมือง เว้นแต่จะได้พ้นจากตำแหน่งมาแล้วไม่น้อยกว่าหนึ่งปี
- (7) เคยถูกไล่ออก ปลดออก หรือให้ออกจากราชการ หรือออกจากงานจากหน่วยงานที่เคยปฏิบัติหน้าที่ เพราะทุจริตต่อหน้าที่หรือประพฤติชั่วอย่างร้ายแรง หรือเคยถูกถอดถอนจากตำแหน่ง

(8) เคยถูกให้ออกเพราะไม่ผ่านการประเมินผลการปฏิบัติงานตามมาตรา ๖๒ (๔)

(9) เป็นผู้มีส่วนได้เสียในกิจการที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อม

มาตรา 60 เลขชกการมีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละสี่ปี และอาจได้รับแต่งตั้งอีกได้ แต่จะดำรงตำแหน่งเกินสองวาระไม่ได้

ก่อนครบกำหนดตามวาระการดำรงตำแหน่งของเลขชกการเป็นเวลาไม่น้อยกว่าสามสิบวัน แต่ไม่เกิน หกสิบวัน หรือภายในสามสิบวันนับแต่วันที่เลขชกการพ้นจากตำแหน่งก่อนครบวาระ ให้คณะกรรมการ กำกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลแต่งตั้งคณะกรรมการสรรหาเพื่อสรรหาเลขชกการ คนใหม่ ทั้งนี้ ให้คณะกรรมการสรรหาเสนอรายชื่อบุคคลที่เหมาะสมไม่เกินสามคนต่อคณะกรรมการ กำกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

มาตรา 61 ในแต่ละปีให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของเลขชกการ ทั้งนี้ ให้เป็นไป ตามระยะเวลาและวิธีการที่คณะกรรมการกำกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล กำหนด

มาตรา 62 นอกจากการพ้นจากตำแหน่งตามวาระตามมาตรา 60 เลขชกการพ้นจากตำแหน่ง เมื่อ

(1) ตาย

(2) ลาออก

(3) ขาดคุณสมบัติตามมาตรา 58 หรือมีลักษณะต้องห้ามตามมาตรา 59

(4) คณะกรรมการกำกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลให้ออก เพราะไม่ผ่านการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีความประพฤติเสื่อมเสีย บกพร่องหรือไม่สุจริตต่อหน้าที่ หรือหย่อนความสามารถ

มาตรา 63 ให้เลขชกการมีหน้าที่และอำนาจ ดังต่อไปนี้

(1) บริหารงานของสำนักงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจของสำนักงาน และตามนโยบาย และแผนระดับชาติ แผนยุทธศาสตร์ นโยบายของคณะรัฐมนตรี คณะกรรมการ และคณะกรรมการ กำกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และระเบียบ ข้อบังคับหรือมติของ คณะกรรมการ กำกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

(2) วางระเบียบเกี่ยวกับการดำเนินงานของสำนักงานโดยไม่ขัดหรือแย้งกับกฎหมาย มติของ คณะรัฐมนตรี และระเบียบ ข้อบังคับ ข้อกำหนด นโยบาย มติ หรือประกาศที่คณะกรรมการกำกับ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลกำหนด

(3) เป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานและลูกจ้างของสำนักงาน และประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้างของสำนักงานตามระเบียบหรือข้อบังคับของสำนักงาน

(4) แต่งตั้งรองเลขาธิการและผู้ช่วยเลขาธิการโดยความเห็นชอบของคณะกรรมการกำกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อเป็นผู้ช่วยปฏิบัติงานของเลขาธิการตามที่เลขาธิการ มอบหมาย

(5) บรรจุ แต่งตั้ง เลื่อน ลด ตัดเงินเดือนหรือค่าจ้าง ลงโทษทางวินัยพนักงาน และลูกจ้างของสำนักงาน ตลอดจนให้พนักงานและลูกจ้างของสำนักงานออกจากตำแหน่ง ทั้งนี้ ตามระเบียบหรือ ข้อบังคับที่คณะกรรมการกำกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลกำหนด

(6) ปฏิบัติการอื่นใดตามระเบียบ ข้อบังคับ ข้อกำหนด นโยบาย มติ หรือประกาศของคณะกรรมการกำกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

ให้เลขาธิการรับผิดชอบในการบริหารงานของสำนักงานขึ้นตรงต่อคณะกรรมการกำกับสำนักงาน คณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

มาตรา 64 ในกิจการของสำนักงานที่เกี่ยวกับบุคคลภายนอก ให้เลขาธิการเป็นผู้แทนของสำนักงาน เพื่อการนี้ เลขาธิการจะมอบอำนาจให้บุคคลใดปฏิบัติงานเฉพาะอย่างแทนก็ได้ แต่ต้องเป็นไป ตามข้อบังคับที่คณะกรรมการกำกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลกำหนด

มาตรา 65 ให้คณะกรรมการกำกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เป็นผู้กำหนดอัตราเงินเดือนและประโยชน์ตอบแทนอื่นของเลขาธิการตามหลักเกณฑ์ที่คณะรัฐมนตรีกำหนด

มาตรา 66 เพื่อประโยชน์ในการบริหารงานของสำนักงาน เลขาธิการอาจขอให้ข้าราชการ พนักงาน เจ้าหน้าที่ หรือลูกจ้างของส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ ราชการส่วนท้องถิ่น องค์การมหาชน หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ มาปฏิบัติงานเป็นพนักงานหรือลูกจ้างเป็นการชั่วคราวได้ ทั้งนี้ เมื่อได้รับอนุมัติจากผู้บังคับบัญชาหรือนายจ้างของผู้นั้น และมีข้อตกลงที่ทำไว้ในการอนุมัติ และ ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ของรัฐได้รับอนุมัติให้มาปฏิบัติงานเป็นพนักงานหรือลูกจ้างเป็นการชั่วคราว ให้ถือว่าเป็นการได้รับอนุญาตให้ออกจากราชการหรือออกจากงานไปปฏิบัติงานใด ๆ เมื่อสิ้นสุดระยะเวลาที่ได้รับอนุมัติให้มาปฏิบัติงานในสำนักงาน ให้เจ้าหน้าที่ของรัฐตามวรรคหนึ่ง

มีสิทธิได้รับการบรรจุและแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งและรับเงินเดือนในส่วนราชการหรือหน่วยงานเดิมไม่ต่ำกว่า ตำแหน่งและเงินเดือนเดิมตามข้อตกลงที่ทำไว้ในการอนุมัติ

ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ของรัฐผู้นั้นกลับมาบรรจุและได้รับแต่งตั้งในส่วนราชการหรือหน่วยงานเดิม ตามวรรคสองแล้ว ให้นับระยะเวลาของเจ้าหน้าที่ของรัฐผู้นั้นระหว่างที่มาปฏิบัติงานในสำนักงานสำหรับ การคำนวณบำเหน็จบำนาญหรือประโยชน์ตอบแทนอื่นทำนองเดียวกันเสมือนอยู่ปฏิบัติราชการหรือ ปฏิบัติงานเต็มเวลาดังกล่าว แล้วแต่กรณี

มาตรา 67 ข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งอยู่ระหว่างการปฏิบัติงานชดใช้ทุนการศึกษาที่ได้รับจากส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐ ที่ได้ย้ายมาปฏิบัติหน้าที่ที่สำนักงานโดยได้รับความเห็นชอบ จากผู้บังคับบัญชาต้นสังกัด ให้ถือเป็นการชดใช้ทุนตามสัญญา และให้นับระยะเวลาการปฏิบัติงาน ในสำนักงานเป็นระยะเวลาในการชดใช้ทุน

ในกรณีที่หน่วยงานของรัฐแห่งใดประสงค์จะขอให้พนักงานของสำนักงานซึ่งอยู่ระหว่างการปฏิบัติงาน ชดใช้ทุนการศึกษาที่ได้รับจากสำนักงานไปเป็นข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานของรัฐแห่งนั้น ต้องได้รับความเห็นชอบจากเลขาธิการก่อน และให้ถือว่าการไปปฏิบัติงานในหน่วยงานของรัฐแห่งนั้น เป็นการชดใช้ทุนตามสัญญา และให้นับระยะเวลาการปฏิบัติงานในหน่วยงานของรัฐแห่งนั้นเป็นระยะเวลา ในการชดใช้ทุน

มาตรา 68 การบัญชีของสำนักงานให้จัดทำตามหลักสากล ตามแบบและหลักเกณฑ์ ที่คณะกรรมการกำกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลกำหนด

มาตรา 69 ให้สำนักงานจัดทำงบการเงินและบัญชี แล้วส่งผู้สอบบัญชีภายในหนึ่งร้อยยี่สิบวัน นับแต่วันสิ้นปีบัญชี

ให้สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินหรือผู้สอบบัญชีรับอนุญาตที่สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ให้ความเห็นชอบเป็นผู้สอบบัญชีของสำนักงาน และประเมินผลการใช้จ่ายเงินและทรัพย์สินของ สำนักงานในรอบปีแล้วทำรายงานผลการสอบบัญชีเสนอต่อคณะกรรมการกำกับสำนักงานคณะกรรมการ คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อรับรอง

มาตรา 70 ให้สำนักงานจัดทำรายงานการดำเนินงานประจำปีเสนอคณะกรรมการกำกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและรัฐมนตรีภายในหนึ่งร้อยแปดสิบวันนับแต่วันสิ้นปีบัญชี และเผยแพร่รายงานนี้ต่อสาธารณชน

รายงานการดำเนินงานประจำปีตามวรรคหนึ่ง ให้แสดงรายละเอียดของงบการเงินที่ผู้สอบบัญชี ให้ความเห็นแล้ว พร้อมทั้งผลงานของสำนักงานและรายงานการประเมินผลการดำเนินงานของสำนักงาน ในปีที่ผ่านมาแล้ว

การประเมินผลการดำเนินงานของสำนักงานตามวรรคสอง จะต้องดำเนินการโดยบุคคลภายนอก ที่คณะกรรมการกำกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลให้ความเห็นชอบ

หมวด 5 การร้องเรียน

มาตรา 71 ให้คณะกรรมการแต่งตั้งคณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญขึ้นคณะหนึ่งหรือหลายคณะก็ได้ ตามความเชี่ยวชาญในแต่ละเรื่องหรือตามที่คณะกรรมการเห็นสมควร

คุณสมบัติและลักษณะต้องห้าม วาระการดำรงตำแหน่ง การพ้นจากตำแหน่ง และการดำเนินงานอื่น ของคณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญให้เป็นไปตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

มาตรา ๗๒ คณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญมีหน้าที่และอำนาจ ดังต่อไปนี้

- (1) พิจารณาเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัตินี้
- (2) ตรวจสอบการกระทำใด ๆ ของผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล หรือผู้ประมวลผลข้อมูล ส่วนบุคคล รวมทั้งลูกจ้างหรือผู้รับจ้างของผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลหรือผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลที่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล
- (3) โกล่เกลี่ยข้อพิพาทเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล
- (4) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่พระราชบัญญัตินี้กำหนดให้เป็นหน้าที่และอำนาจของคณะกรรมการ ผู้เชี่ยวชาญหรือตามที่คณะกรรมการมอบหมาย

มาตรา 73 เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลมีสิทธิร้องเรียนในกรณีที่ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล หรือผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล รวมทั้งลูกจ้างหรือผู้รับจ้างของผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลหรือผู้ประมวลผล ข้อมูลส่วนบุคคล ผ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติหรือประกาศที่ออกตามพระราชบัญญัตินี้

การยื่น การไม่รับเรื่อง การยุติเรื่อง การพิจารณา และระยะเวลาในการพิจารณาคำร้องเรียน ให้เป็นไปตามระเบียบที่คณะกรรมการประกาศกำหนดโดยคำนึงถึงการกำหนดให้ไม่รับเรื่องร้องเรียนหรือ ยุติเรื่องในกรณีที่มีผู้มีอำนาจพิจารณาในเรื่องนั้นอยู่แล้วตามกฎหมายอื่นด้วย

มาตรา 74 ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้ปฏิบัติให้ถูกต้องตามระเบียบที่กำหนดไว้ในมาตรา 73 วรรคสอง หรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่ระเบียบนั้นได้กำหนดไม่ได้รับไว้พิจารณา ให้คณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญ ไม่รับเรื่องร้องเรียนไว้พิจารณา

เมื่อคณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญพิจารณาเรื่องร้องเรียนตามมาตรา 72 (1) หรือตรวจสอบการกระทำใด ๆ ตามมาตรา 72 (2) แล้วรับฟังได้ว่า เรื่องร้องเรียนหรือการกระทำนั้นไม่มีมูล ให้คณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญมีคำสั่งยุติเรื่อง

ในกรณีที่คณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญพิจารณาหรือตรวจสอบตามวรรคสองแล้วรับฟังได้ว่า เรื่องร้องเรียนหรือการกระทำนั้นเป็นกรณีซึ่งอาจไกล่เกลี่ยได้และคู่กรณีประสงค์จะให้ไกล่เกลี่ย ให้คณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญดำเนินการไกล่เกลี่ย แต่หากเรื่องร้องเรียนหรือการกระทำนั้นไม่อาจไกล่เกลี่ยได้ หรือไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จ ให้คณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญมีอำนาจออกคำสั่ง ดังต่อไปนี้

(1) สั่งให้ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลหรือผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลปฏิบัติหรือดำเนินการแก้ไขการกระทำของตนให้ถูกต้องภายในระยะเวลาที่กำหนด

(2) สั่งห้ามผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลหรือผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลกระทำการที่ก่อให้เกิด ความเสียหายแก่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลหรือให้กระทำการใดเพื่อระงับความเสียหายนั้นภายในระยะเวลา ที่กำหนด

ในกรณีที่ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลหรือผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลไม่ยอมดำเนินการตามคำสั่งตามวรรคสาม (1) หรือ (2) ให้นำบทบัญญัติเกี่ยวกับการบังคับทางปกครองตามกฎหมายว่าด้วยวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองมาใช้บังคับโดยอนุโลม ทั้งนี้ ในกรณีที่ต้องมีการยึด อาัยัด หรือ ขายทอดตลาดทรัพย์สินของผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลหรือผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อ บังคับ ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในกฎหมายว่าด้วยวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง ให้คณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญ เป็นผู้ที่มีอำนาจสั่งยึด อาัยัด หรือขายทอดตลาดทรัพย์สินเพื่อการนั้น

การจัดทำคำสั่งตามวรรคหนึ่ง วรรคสอง หรือวรรคสาม (1) หรือ (2) ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ และวิธีการที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

คำสั่งของคณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญ ให้ประธานกรรมการผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ลงนามแทนคำสั่งของคณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญตามมาตรา 72 นี้ให้เป็นที่สุด

ในการดำเนินการตามมาตรา 72 นี้ เมื่อผลการพิจารณาเป็นประการใด ให้คณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบพร้อมด้วยเหตุผล และในกรณีที่ไม่รับเรื่องร้องเรียนหรือยุติเรื่องที่มีผู้ร้องเรียน พิจารณาในเรื่องนั้นอยู่แล้วตามกฎหมายอื่น ให้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบ หากผู้ร้องเรียนประสงค์จะให้ส่งเรื่อง ให้ผู้มีอำนาจพิจารณาในเรื่องนั้นตามกฎหมายอื่น ให้ดำเนินการตามความประสงค์ดังกล่าว และให้ถือว่า ผู้มีอำนาจพิจารณาได้รับผู้ร้องเรียนนับแต่วันที่คณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญได้รับผู้ร้องเรียนนั้น

มาตรา 75 คณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญมีอำนาจสั่งให้บุคคลใดส่งเอกสารหรือข้อมูลเกี่ยวกับ
 เรื่องที่มีผู้ร้องเรียน หรือเรื่องอื่นใดที่เกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลตามพระราชบัญญัตินี้
 รวมทั้ง จะสั่งให้บุคคลใดมาชี้แจงข้อเท็จจริงด้วยก็ได้

มาตรา 76 ในการปฏิบัติการตามพระราชบัญญัตินี้ พนักงานเจ้าหน้าที่มีหน้าที่และอำนาจ
 ดังต่อไปนี้

(1) มีหนังสือแจ้งให้ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล ผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล หรือผู้ใดมาให้
 ข้อมูลหรือส่งเอกสารหรือหลักฐานใด ๆ เกี่ยวกับการดำเนินการหรือการกระทำความผิดตาม
 พระราชบัญญัตินี้

(2) ตรวจสอบและรวบรวมข้อเท็จจริง แล้วรายงานต่อคณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญ ในกรณีที่ผู้
 ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล ผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล หรือผู้ใดได้กระทำความผิดหรือทำให้เกิด

ความเสียหายเพราะฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติหรือประกาศที่ออกตาม
 พระราชบัญญัตินี้ ในการดำเนินการตาม (2) หากมีความจำเป็นเพื่อคุ้มครองประโยชน์ของ
 เจ้าของข้อมูล

ส่วนบุคคลหรือเพื่อประโยชน์สาธารณะ ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ยื่นคำร้องต่อศาลที่มีเขต
 อำนาจเพื่อมีคำสั่ง อนุญาตให้พนักงานเจ้าหน้าที่เข้าไปในสถานที่ของผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล
 หรือผู้ใดเกี่ยวกับการกระทำ ความผิดตามพระราชบัญญัตินี้ ในระหว่างเวลาพระอาทิตย์ขึ้นถึงพระ
 อาทิตย์ตกหรือในเวลาทำการของ สถานที่นั้น เพื่อตรวจสอบและรวบรวมข้อเท็จจริง ยึดหรืออายัด
 เอกสารหลักฐาน หรือสิ่งอื่นใด ที่เกี่ยวกับการกระทำความผิด หรือมีเหตุอันควรเชื่อได้ว่ามีไว้หรือ
 ใช้เพื่อกระทำความผิด

ในการแต่งตั้งพนักงานเจ้าหน้าที่ ให้รัฐมนตรีพิจารณาแต่งตั้งจากข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่
 อื่น ของรัฐซึ่งดำรงตำแหน่งไม่ต่ำกว่าข้าราชการพลเรือนระดับปฏิบัติการหรือเทียบเท่าและมี
 คุณสมบัติตามที่ คณะกรรมการประกาศกำหนด

ในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่ตามมาตรา นี้ ต้องแสดงบัตรประจำตัวต่อผู้ที่
 เกี่ยวข้อง และให้ผู้ที่เกี่ยวข้องอำนวยความสะดวกตามสมควร

บัตรประจำตัวพนักงานเจ้าหน้าที่ ให้เป็นไปตามแบบที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

หมวด 6 ความรับผิดชอบทางแพ่ง

มาตรา 77 ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลหรือผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลซึ่งดำเนินการใด ๆ เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลอันเป็นการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัตินี้ทำให้เกิด ความเสียหายต่อเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล ต้องชดใช้ค่าสินไหมทดแทนเพื่อการนั้นแก่เจ้าของข้อมูล ส่วนบุคคล ไม่ว่าจะการดำเนินการนั้นจะเกิดจากการกระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่อหรือไม่ก็ตาม เว้นแต่ ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลหรือผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลนั้นจะพิสูจน์ได้ว่า

(1) ความเสียหายนั้นเกิดจากเหตุสุดวิสัย หรือเกิดจากการกระทำหรือละเว้นการกระทำของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลนั่นเอง

(2) เป็นการปฏิบัติตามคำสั่งของเจ้าหน้าที่ซึ่งปฏิบัติกรตามหน้าที่และอำนาจตามกฎหมาย ค่าสินไหมทดแทนตามวรรคหนึ่ง ให้หมายความรวมถึงค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลได้ใช้จ่ายไปตามความจำเป็นในการป้องกันความเสียหายที่กำลังจะเกิดขึ้นหรือระงับความเสียหาย ที่เกิดขึ้นแล้วด้วย

มาตรา 78 ให้ศาลมีอำนาจสั่งให้ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลหรือผู้ประมวลผลข้อมูล ส่วนบุคคลจ่ายค่าสินไหมทดแทนเพื่อการลงโทษเพิ่มขึ้นจากจำนวนค่าสินไหมทดแทนที่แท้จริงที่ศาลกำหนดได้ตามที่ศาลเห็นสมควร แต่ไม่เกินสองเท่าของค่าสินไหมทดแทนที่แท้จริงนั้น ทั้งนี้ โดยคำนึงถึง พฤติการณ์ต่าง ๆ เช่น ความร้ายแรงของความเสียหายที่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลได้รับผลประโยชน์ ที่ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลหรือผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลได้รับ สถานะทางการเงินของผู้ควบคุม ข้อมูลส่วนบุคคลหรือผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล การที่ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลหรือผู้ประมวลผล ข้อมูลส่วนบุคคลได้บรรเทาความเสียหายที่เกิดขึ้น หรือการที่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลมีส่วนในการก่อให้เกิด ความเสียหายด้วย

สิทธิเรียกร้องค่าเสียหายอันเกิดจากการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลตามพระราชบัญญัตินี้เป็นอันขาดอายุความเมื่อพ้นสามปีนับแต่วันที่ผู้เสียหายรู้ถึงความเสียหายและรู้ตัวผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลหรือ ผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลที่ต้องรับผิดชอบ หรือเมื่อพ้นสิบปีนับแต่วันที่มีการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล

หมวด 7 บทกำหนดโทษ

ส่วนที่ 1 โทษอาญา

มาตรา 79 ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลผู้ใดฝ่าฝืนมาตรา 27 วรรคหนึ่งหรือวรรคสอง หรือไม่ปฏิบัติตามมาตรา 28 อันเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลตามมาตรา 26 โดยประการที่น่าจะทำให้ผู้อื่นเกิดความเสียหาย เสียชื่อเสียง ถูกดูหมิ่น ถูกเกลียดชัง หรือได้รับความอับอาย ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหกเดือน หรือปรับไม่เกินห้าแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลผู้ใดฝ่าฝืนมาตรา 27 วรรคหนึ่งหรือวรรคสอง หรือไม่ปฏิบัติตามมาตรา 28 อันเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลตามมาตรา 26 เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งล้านบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

ความผิดตามมาตรานี้เป็นความผิดอันยอมความได้

มาตรา 80 ผู้ใดล่วงรู้ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้อื่นเนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ ถ้าผู้นั้นนำไปเปิดเผยแก่ผู้อื่น ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหกเดือน หรือปรับไม่เกินห้าแสนบาท หรือทั้งจำ ทั้งปรับ

ความในวรรคหนึ่ง มิให้นำมาใช้บังคับแก่การเปิดเผย ในกรณีดังต่อไปนี้

- (1) การเปิดเผยตามหน้าที่
- (2) การเปิดเผยเพื่อประโยชน์แก่การสอบสวน หรือการพิจารณาคดี
- (3) การเปิดเผยแก่หน่วยงานของรัฐในประเทศหรือต่างประเทศที่มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย
- (4) การเปิดเผยที่ได้รับความยินยอมเป็นหนังสือเฉพาะครั้งจากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล
- (5) การเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลที่เกี่ยวกับการฟ้องร้องคดีต่าง ๆ ที่เปิดเผยต่อสาธารณะ

มาตรา 81 ในกรณีที่ผู้กระทำความผิดตามพระราชบัญญัตินี้เป็นนิติบุคคล ถ้าการกระทำ

ความผิดของนิติบุคคลนั้นเกิดจากการสั่งการหรือการกระทำของกรรมการหรือผู้จัดการ หรือบุคคล ใด ซึ่งรับผิดชอบในการดำเนินงานของนิติบุคคลนั้น หรือในกรณีที่บุคคลดังกล่าวมี

หน้าที่ต้องสั่งการหรือ กระทบการและละเว้นไม่สั่งการหรือไม่กระทบการจนเป็นเหตุให้นิติบุคคลนั้น กระทบความผิด ผู้นั้นต้องรับโทษ ตามที่บัญญัติไว้สำหรับความผิดนั้น ๆ ด้วย

ส่วนที่ 2 โทษทางปกครอง

มาตรา 82 ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลผู้ใดไม่ปฏิบัติตามมาตรา 23 มาตรา 30 วรรคสี่ มาตรา 39 วรรคหนึ่ง มาตรา 41 วรรคหนึ่ง หรือมาตรา 42 วรรคสองหรือวรรคสาม หรือไม่ขอความยินยอมตามแบบหรือข้อความที่คณะกรรมการประกาศกำหนดตามมาตรา 19 วรรคสาม หรือไม่แจ้งผลกระทบจากการถอนความยินยอมตามมาตรา 19 วรรคหก หรือไม่ปฏิบัติตามมาตรา 23 ซึ่งได้นำมาใช้บังคับโดยอนุโลมตามมาตรา 25 วรรคสอง ต้องระวางโทษปรับทางปกครองไม่เกินหนึ่งล้านบาท

มาตรา 83 ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลผู้ใดฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามมาตรา 21 มาตรา 22 มาตรา 24 มาตรา 25 วรรคหนึ่ง มาตรา 27 วรรคหนึ่งหรือวรรคสอง มาตรา 28 มาตรา 32 วรรคสอง หรือมาตรา 37 หรือขอความยินยอมโดยการหลอกลวงหรือทำให้เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลเข้าใจผิดในวัตถุประสงค์ หรือไม่ปฏิบัติตามมาตรา 21 ซึ่งได้นำมาใช้บังคับโดยอนุโลมตามมาตรา 25 วรรคสอง หรือส่งหรือโอนข้อมูลส่วนบุคคลโดยไม่เป็นไปตามมาตรา 29 วรรคหนึ่งหรือวรรคสาม ต้องระวางโทษปรับทางปกครองไม่เกินสามล้านบาท

มาตรา 84 ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลผู้ใดฝ่าฝืนมาตรา 26 วรรคหนึ่งหรือวรรคสาม หรือฝ่าฝืนมาตรา 27 วรรคหนึ่งหรือวรรคสอง หรือมาตรา 28 อันเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ตามมาตรา 26 หรือส่งหรือโอนข้อมูลส่วนบุคคลตามมาตรา 26 โดยไม่เป็นไปตามมาตรา 29 วรรคหนึ่งหรือวรรคสาม ต้องระวางโทษปรับทางปกครองไม่เกินห้าล้านบาท

มาตรา 85 ผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลผู้ใดไม่ปฏิบัติตามมาตรา 41 วรรคหนึ่ง หรือมาตรา 42 วรรคสองหรือวรรคสาม ต้องระวางโทษปรับทางปกครองไม่เกินหนึ่งล้านบาท

มาตรา 86 ผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลผู้ใดไม่ปฏิบัติตามมาตรา 40 โดยไม่มีเหตุอันควร หรือส่งหรือโอนข้อมูลส่วนบุคคลโดยไม่เป็นไปตามมาตรา 29 วรรคหนึ่งหรือวรรคสาม หรือไม่ปฏิบัติ ตามมาตรา 37 (5) ซึ่งได้นำมาใช้บังคับโดยอนุโลมตามมาตรา 38 วรรคสอง ต้องระวางโทษปรับทางปกครองไม่เกินสามล้านบาท

มาตรา 87 ผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลผู้ใดส่งหรือโอนข้อมูลส่วนบุคคลตามมาตรา 26 วรรคหนึ่งหรือวรรคสาม โดยไม่เป็นไปตามมาตรา ๒๙ วรรคหนึ่งหรือวรรคสาม ต้องระวางโทษปรับ ทางปกครองไม่เกินห้าล้านบาท

มาตรา 88 ตัวแทนผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลหรือตัวแทนผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล ผู้ใดไม่ปฏิบัติตามมาตรา 39 วรรคหนึ่ง ซึ่งได้นำมาใช้บังคับโดยอนุโลมตามมาตรา 39 วรรคสอง และมาตรา 41 วรรคหนึ่ง ซึ่งได้นำมาใช้บังคับโดยอนุโลมตามมาตรา 41 วรรคสี่ ต้องระวางโทษปรับ ทางปกครองไม่เกินหนึ่งล้านบาท

มาตรา 89 ผู้ใดไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของคณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญหรือไม่มาชี้แจงข้อเท็จจริงตามมาตรา 75 หรือไม่ปฏิบัติตามมาตรา 76 (1) หรือไม่อำนวยความสะดวกแก่พนักงานเจ้าหน้าที่ตามมาตรา 76 วรรคสี่ ต้องระวางโทษปรับทางปกครองไม่เกินห้าแสนบาท

มาตรา 90 คณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญมีอำนาจสั่งลงโทษปรับทางปกครองตามที่กำหนดไว้ในส่วนนี้ ทั้งนี้ ในกรณีที่เห็นสมควรคณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญจะสั่งให้แก้ไขหรือตัดเดือนก่อนก็ได้

ในการพิจารณาออกคำสั่งลงโทษปรับทางปกครอง ให้คณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญคำนึงถึงความร้ายแรงแห่งพฤติกรรมที่กระทำผิด ขนาดกิจการของผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลหรือผู้ประมวลผล ข้อมูลส่วนบุคคล หรือพฤติการณ์ต่าง ๆ ประกอบด้วย ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกำหนด

ในกรณีที่ผู้ถูกลงโทษปรับทางปกครองไม่ยอมชำระค่าปรับทางปกครอง ให้นำบทบัญญัติเกี่ยวกับ การบังคับทางปกครองตามกฎหมายว่าด้วยวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองมาใช้บังคับโดยอนุโลม และ ในกรณีที่ไม่มีเจ้าหน้าที่ดำเนินการบังคับตามคำสั่ง หรือมีแต่ไม่สามารถดำเนินการบังคับทางปกครองได้ ให้คณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญมีอำนาจฟ้องคดีต่อศาลปกครองเพื่อบังคับชำระค่าปรับ ในกรณีนี้ ถ้าศาลปกครอง เห็นว่าคำสั่งให้ชำระค่าปรับนั้นชอบด้วยกฎหมาย ให้ศาลปกครองมีอำนาจพิจารณาพิพากษา และบังคับให้มี การยึดหรืออายัดทรัพย์สินชายทอดตลาดเพื่อชำระค่าปรับได้

คำสั่งลงโทษปรับทางปกครองและคำสั่งในการบังคับทางปกครอง ให้นำความในมาตรา 74 วรรคหก มาใช้บังคับโดยอนุโลม และให้นำความในมาตรา 71 วรรคสี่ มาใช้บังคับกับการบังคับทางปกครองตามวรรคสามโดยอนุโลม

บทเฉพาะกาล

มาตรา 91 ในวาระเริ่มแรก ให้คณะกรรมการประกอบด้วยกรรมการตามมาตรา 8 (2) (3) และให้เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเป็นกรรมการและเลขานุการ เพื่อปฏิบัติหน้าที่ เท่าที่จำเป็นไปพลางก่อนแต่ไม่เกินเก้าสิบวันนับแต่วันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ และให้รองประธาน กรรมการทำหน้าที่ประธานกรรมการเป็นการชั่วคราว

ให้สำนักงานดำเนินการให้มีการแต่งตั้งประธานกรรมการตามมาตรา 8 (1) และกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิตามมาตรา 8 (4) ภายในเก้าสิบวันนับแต่วันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ

มาตรา 92 ให้ดำเนินการเพื่อให้มีคณะกรรมการกำกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลภายในเก้าสิบวันนับแต่วันที่ได้มีการแต่งตั้งประธานกรรมการ และกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ตามมาตรา 91

ให้ดำเนินการแต่งตั้งเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลตามพระราชบัญญัตินี้ ให้แล้วเสร็จภายในเก้าสิบวันนับแต่วันที่จัดตั้งสำนักงานแล้วเสร็จตามมาตรา ๙๓

มาตรา 93 ให้ดำเนินการจัดตั้งสำนักงานให้แล้วเสร็จเพื่อปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัตินี้ ภายในหนึ่งปีนับแต่วันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ

ในระหว่างที่การดำเนินการจัดตั้งสำนักงานยังไม่แล้วเสร็จ ให้สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมทำหน้าที่สำนักงานตามพระราชบัญญัตินี้ และให้รัฐมนตรีแต่งตั้งรองปลัดกระทรวง ดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมคนหนึ่งทำหน้าที่เลขาธิการจนกว่าจะมีการแต่งตั้งเลขาธิการตามมาตรา 92 วรรคสอง

มาตรา 94 ในวาระเริ่มแรก ให้คณะรัฐมนตรีจัดสรรทุนประเดิมให้แก่สำนักงาน ตามความจำเป็น

ให้รัฐมนตรีเสนอต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณาให้ข้าราชการ พนักงาน เจ้าหน้าที่ หรือผู้ปฏิบัติงานอื่นใดในหน่วยงานของรัฐ มาปฏิบัติงานเป็นพนักงานของสำนักงานเป็นการชั่วคราวภายใน ระยะเวลาที่คณะรัฐมนตรีกำหนด

ให้ถือว่าข้าราชการ พนักงาน เจ้าหน้าที่ หรือผู้ปฏิบัติงานอื่นใดในหน่วยงานของรัฐที่มาปฏิบัติงาน ในสำนักงานเป็นการชั่วคราวตามวรรคสองไม่ขาดจากสถานภาพเดิมและคงได้รับ

เงินเดือนหรือค่าจ้าง แล้วแต่กรณี จากสังกัดเดิม ทั้งนี้ คณะกรรมการอาจกำหนดค่าตอบแทนพิเศษให้แก่ข้าราชการ พนักงาน เจ้าหน้าที่ หรือผู้ปฏิบัติงานอื่นใดในหน่วยงานของรัฐตามวรรคสอง ในระหว่างปฏิบัติงาน ในสำนักงานด้วยก็ได้

ภายในหนึ่งร้อยแปดสิบวันนับแต่วันที่จัดตั้งสำนักงานแล้วเสร็จ ให้สำนักงานดำเนินการคัดเลือก ข้าราชการ พนักงาน เจ้าหน้าที่ หรือผู้ปฏิบัติงานอื่นใดในหน่วยงานของรัฐตามวรรคสอง เพื่อบรรจุ เป็นพนักงานของสำนักงานต่อไป

ข้าราชการ พนักงาน เจ้าหน้าที่ หรือผู้ปฏิบัติงานอื่นใดในหน่วยงานของรัฐผู้ใดได้รับการคัดเลือก และบรรจุตามวรรคสี่ ให้มีสิทธิในระยะเวลาทำงานที่เคยทำงานอยู่ในสังกัดเดิมต่อเนื่อง รวมกับระยะเวลา ทำงานในสำนักงานตามพระราชบัญญัตินี้

มาตรา 95 ข้อมูลส่วนบุคคลที่ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลได้เก็บรวบรวมไว้ก่อนวันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ ให้ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลสามารถเก็บรวบรวมและใช้ข้อมูลส่วนบุคคลนั้น ต่อไปได้ตามวัตถุประสงค์เดิม ทั้งนี้ ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลต้องกำหนดวิธีการยกเลิกความยินยอม และเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลที่ไม่ประสงค์ให้ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลเก็บรวบรวม และใช้ข้อมูลส่วนบุคคลดังกล่าวสามารถแจ้งยกเลิกความยินยอมได้โดยง่าย

การเปิดเผยและการดำเนินการอื่นที่มีใช้การเก็บรวบรวมและการใช้ข้อมูลส่วนบุคคลตามวรรคหนึ่ง ให้เป็นไปตามบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัตินี้

มาตรา 96 การดำเนินการขอระเบียบ และประกาศตามพระราชบัญญัตินี้ ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในหนึ่งปีนับแต่วันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ หากไม่สามารถดำเนินการได้ให้รัฐมนตรี รายงานเหตุผลที่ไม่อาจดำเนินการได้ต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อทราบ

ผู้รับสนองพระบรมราชโองการ

พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา

นายกรัฐมนตรี

หมายเหตุ :- เหตุผลในการประกาศใช้พระราชบัญญัติฉบับนี้ คือ เนื่องจากปัจจุบันมีการล่วงละเมิด สิทธิความเป็นส่วนตัวของข้อมูลส่วนบุคคลเป็นจำนวนมากจนสร้างความเดือดร้อนรำคาญ หรือความเสียหาย ให้แก่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบกับความก้าวหน้าของเทคโนโลยีทำให้การเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลอันเป็นการล่วงละเมิดดังกล่าว ทำได้โดยง่าย สะดวก และรวดเร็ว ก่อให้เกิด ความเสียหายต่อเศรษฐกิจโดยรวม สมควรกำหนดให้มีกฎหมายว่า

ด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เป็นการทั่วไปขึ้น เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์ กลไก หรือมาตรการ กำกับดูแลเกี่ยวกับการให้ความคุ้มครองข้อมูล ส่วนบุคคลที่เป็นหลักการทั่วไป จึงจำเป็นต้องตรา พระราชบัญญัตินี้

สรุปท้ายบท

พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2560 (ฉบับที่ 2) มี เนื้อสาระสำคัญคือ เป็นกฎหมายที่มีการปรับแก้ไขจากพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิด เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 เนื่องจากมีบทบัญญัติบางประการที่ไม่เหมาะสมต่อการป้องกัน และปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ในปัจจุบัน ซึ่งมีรูปแบบการกระทำ ความผิดที่มีความซับซ้อนมากขึ้นตามพัฒนาการทางเทคโนโลยีซึ่งเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทำให้ จำเป็นต้องมีการจัดตั้งกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมขึ้น เพื่อจะต้องมีภารกิจในการ กำหนดมาตรฐานและมาตรการในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยในการใช้ข้อมูลเข้าสู่ระบบ อินเทอร์เน็ต รวมทั้งการเฝ้าระวังและติดตามสถานการณ์ด้านความมั่นคงปลอดภัยของเทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสารของประเทศสมควรปรับปรุง

นอกจากนี้ยังมีการปรับแก้ไขบทบัญญัติในส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้รักษาการตามกฎหมาย กำหนด ฐานความผิดขึ้นใหม่ และแก้ไขเพิ่มเติมฐานความผิดเดิม รวมทั้งบทกำหนดโทษของความผิด ดังกล่าว การปรับปรุงกระบวนการและหลักเกณฑ์ในการระงับการทำให้แพร่หลายหรือลบ ข้อมูลคอมพิวเตอร์ ตลอดจนกำหนดให้มีคณะกรรมการเปรียบเทียบซึ่งมีอำนาจเปรียบเทียบ ความผิดตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 และ แก้ไขเพิ่มเติมอำนาจหน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสมยิ่งขึ้น

พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 มีเนื้อสาระสำคัญคือเป็นกฎหมายที่ ตราขึ้นเพื่อแก้ไขปัญหาค่าที่เกิดขึ้นในปัจจุบันเนื่องจากการล่วงละเมิดสิทธิความเป็นส่วนตัวของ ข้อมูลส่วนบุคคลเป็นจำนวนมากจนสร้างความเดือดร้อนรำคาญหรือความเสียหายให้แก่เจ้าของ ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบกับความก้าวหน้าของเทคโนโลยีทำให้การเก็บรวบรวมข้อมูล การใช้ ข้อมูล รวมถึงการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลอันเป็นการล่วงละเมิดความเป็นส่วนตัวทำได้โดยง่าย สะดวก และรวดเร็ว ก่อให้เกิดความเสียหายต่อบุคคล และต่อระบบเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ

คำถามท้ายบท

1. ให้นักศึกษาอธิบายเหตุผลของการตราพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2560 (ฉบับที่ 2)
2. ให้นักศึกษาอธิบายสาระสำคัญของ การตราพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2560 (ฉบับที่ 2)
3. ตามที่พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2560 (ฉบับที่ 2) กล่าวไว้ว่า “ผู้ใดส่งข้อมูลคอมพิวเตอร์หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์แก่บุคคลอื่นอันมีลักษณะเป็นการก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญแก่ผู้รับข้อมูลคอมพิวเตอร์หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โดยไม่เปิดโอกาสให้ผู้รับสามารถบอกเลิกหรือแจ้งความประสงค์เพื่อปฏิเสธการตอบรับได้โดยง่าย” จะถูกลงโทษอย่างไรบ้าง
4. ให้นักศึกษาอธิบายสาระสำคัญของ การตราพระราชบัญญัติการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
5. ตามที่พระราชบัญญัติการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล กล่าวไว้ว่า “ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลผู้ใดไม่ปฏิบัติตามมาตรา 23 “ในการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคล ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลจะต้องแจ้ง ให้เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลทราบก่อนหรือในขณะที่เก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลถึงรายละเอียด เว้นแต่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลได้ทราบถึงรายละเอียดนั้นอยู่แล้ว” จะถูกลงโทษอย่างไรบ้าง

เอกสารอ้างอิง

- ราชกิจจานุเบกษา. (2560). **พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560**. เล่ม 134 ตอนที่ 10 ก., หน้า 24-35.
- ราชกิจจานุเบกษา. (2562). **พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562**. เล่มที่ 136 ตอนที่ 69 ก., หน้า 52-95.