

ผลกระทบของพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลต่อกระบวนการทางธุรกิจ



กิตติศักดิ์ วงศ์งาม

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

พ.ศ. 2563

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

สารนิพนธ์

เรื่อง

ผลกระทบของพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ต่อกระบวนการทาง
ธุรกิจ (Business Process): กรณีศึกษาบริษัท แรบบิท ดิจิทัล กรุ๊ป

ได้รับการพิจารณาให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

วันที่ 10 กันยายน พ.ศ. 2563

กิตติศักดิ์ วงศ์งาม

นายกิตติศักดิ์ วงศ์งาม

ผู้วิจัย

Dr. K. K.

ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรเกษม กันตามระ,

Ed.D.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

สุภรักษ์ สุริยันเกียรติแก้ว,

Ph.Ds.

ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์

Dr. A.

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดวงพร อาภาศิลป์,

Ph.D.

คณบดีวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

Savitree S.

สาวตรี สันติพิริยพร,

Ph.D.

กรรมการสอบสารนิพนธ์

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สามารถสำเร็จได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความอนุเคราะห์อย่างสูงจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรเกษม กันตมระ อาจารย์ที่ปรึกษา ที่กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำ แก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ตั้งแต่เริ่มต้นจนสำเร็จด้วยดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่มีส่วนช่วยเหลือให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยในครั้งนี้ ทั้งกลุ่มตัวอย่างทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือในการให้สัมภาษณ์เป็นอย่างดี และที่สำคัญเพื่อน ๆ สาขาทุนมนุษย์และการจัดการองค์กร (HO 21C) ทุกคนที่คอยให้กำลังใจซึ่งกันและกัน พร้อมทั้งช่วยเหลือกันตั้งแต่วันแรกจนถึงวันจบการศึกษา

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าประโยชน์ที่ได้รับจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ จะนำไปต่อยอดในการพัฒนาภายในองค์กรต่อไป

กิตติศักดิ์ วงศ์งาม

ผลกระทบของพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลต่อกระบวนการทางธุรกิจ

THE IMPACT OF PERSONAL DATA PROTECTION ACT ON BUSINESS PROCESS: RABBIT
DIGITAL GROUP

กิตติศักดิ์ วงศ์งาม 6150378

กจ.ม.

คณะกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์: ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรเกษม กันตามระ, Ed.D., สุภรัถย์
สุริยันเกียรติแก้ว, Ph.Ds., สาวิตรี สันติพิริยพร, Ph.D.

บทคัดย่อ

งานวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลกระทบของพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ต่อกระบวนการทางธุรกิจ (Business Process) ของบริษัท แรบบิท ดิจิทัล กรุ๊ป เพื่อก่อให้เกิดการปรับตัวทางธุรกิจอันสอดคล้องกับบทของพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 โดยมีการใช้กลุ่มตัวอย่างจากพนักงานของบริษัท แรบบิท ดิจิทัล กรุ๊ป ซึ่งประกอบไปด้วย พนักงานขาย (Account Executive) พนักงานฝ่ายทรัพยากรบุคคล (Human Resource officer) พนักงานฝ่ายเทคโนโลยีและสารสนเทศ (Information Technology officer) และพนักงานออกแบบวิธีการจัดเก็บข้อมูลและเรียกใช้งานข้อมูล (Data Engineer) รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 30 คน เพื่อร่วมในการวิจัย โดยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ซึ่งทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จากกลุ่มตัวอย่าง จากนั้นผู้วิจัยจึงดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลเนื้อหา (Content Analysis)

ผลวิจัยพบว่า ผลกระทบของพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ที่จะมีการประกาศใช้ใน พ.ศ. 2563 ไม่ได้ส่งผลกระทบในเชิงการบริหารจัดการธุรกิจโดยตรงแต่เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานให้ดีขึ้นในเชิงของการเพิ่มมาตรการในคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่สอดคล้องกับเนื้อหาพระราชบัญญัติที่ประกาศใช้ ซึ่งทางบริษัทจะต้องมีการเตรียมความพร้อมโดยการทำความเข้าใจในข้อกำหนดและเงื่อนไขของพระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้องกับองค์กรในเบื้องต้น ประเมินความพร้อมขององค์กรและปรับปรุงแก้ไขกระบวนการเดิม นอกจากนี้ยังเป็นปัจจัยที่เข้ามาช่วยในการตรวจสอบในการดำเนินการและสามารถเป็นตัวชี้วัดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในระบบการทำงาน

คำสำคัญ: พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล/ กระบวนการทางธุรกิจ/ การบริหารจัดการธุรกิจ

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ซ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย	2
1.3 ขอบเขตการวิจัย	3
1.4 คำถามของงานวิจัย	3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ	4
บทที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	6
2.1 กระบวนการทางธุรกิจ (Business Process)	6
2.2 ทฤษฎี Business Process Management	7
2.3 ทฤษฎี Workflow	7
2.4 สัญลักษณ์การจัดการกระบวนการธุรกิจ (Business Process Model and Notation, BPMN)	8
2.5 ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล	9
2.5.1 กรอบแนวคิดการจำแนกพฤติกรรมอันส่งผลกระทบต่อข้อมูลส่วนบุคคล	9
2.5.2 การกำหนดและแยกแยะข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Mapping)	10
2.6 ฐานการในการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล (Lawful Basis for Processing Personal Data)	14
2.6.1 ฐานความยินยอม (Consent)	14
2.6.2 ฐานสัญญา (Contract)	15

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า	
2.6.3	ฐานประโยชน์สำคัญต่อชีวิต (Vital Interest)	16
2.6.4	ฐานภารกิจของรัฐ (Public Task)	16
2.7	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	16
บทที่ 3	วิธีดำเนินการวิจัย	19
3.1	วิธีการวิจัย	19
3.2	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	19
3.3	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	20
3.4	การวิเคราะห์ผล	21
บทที่ 4	ผลการศึกษาวิจัย	22
4.1	ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์	22
4.2	ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562	25
4.3	การเก็บบันทึกข้อมูลกิจกรรมที่เกี่ยวข้องในการเก็บรวบรวม ใช้ และเปิดเผยข้อมูล	27
4.3.1	การเก็บบันทึกข้อมูลกิจกรรมที่เกี่ยวข้องในการเก็บ รวบรวม ใช้ และเปิดเผยข้อมูล	27
4.3.2	การใช้เอกสารหรือข้อมูลใดเพื่อใช้ในการประมวลผล	27
4.3.3	การเก็บรักษาข้อมูล	28
4.3.4	วิธีการส่งข้อมูลส่วนบุคคลให้แก่ผู้ประมวลผลข้อมูลหรือ ผู้ที่ต้องการใช้ข้อมูลอย่างไร	29
4.3.5	มาตรการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล	30
4.4	รูปแบบหรือกระบวนการจัดการธุรกิจรวมถึงผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับ กระบวนการจัดการธุรกิจ	31
บทที่ 5	สรุปผลการวิจัยการอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	35
5.1	สรุปผลการวิจัย	35
5.1.1	ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์	35

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
5.1.2 ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562	36
5.1.3 การเก็บบันทึกข้อมูลกิจกรรมที่เกี่ยวข้องในการเก็บ รวบรวม ใช้ และเปิดเผยข้อมูล	37
5.1.4 การใช้เอกสารหรือข้อมูลใดเพื่อใช้ในการประมวลผล	37
5.1.5 การเก็บรักษาข้อมูล	37
5.1.6 วิธีการส่งข้อมูลส่วนบุคคลให้แก่ผู้ประมวลผลข้อมูลหรือผู้ที่ต้องการใช้ข้อมูล	38
5.1.7 มาตรการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล	38
5.1.8 รูปแบบหรือกระบวนการจัดการธุรกิจรวมถึงผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดการธุรกิจ	39
5.2 อภิปรายผล	39
5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหาร	43
5.4 ข้อจำกัดในการวิจัยและข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	44
บรรณานุกรม	45
ภาคผนวก	47
ภาคผนวก ก แบบสัมภาษณ์งานวิจัย	48
ประวัติผู้วิจัย	49

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์	22



สารบัญภาพ

ภาพ	หน้า	
2.1	สัญลักษณ์ใน Business Process Model and Notation	8
4.1	กระบวนการจัดการธุรกิจของฝ่ายขายและฝ่ายออกแบบวิธีการจัดเก็บข้อมูล และเรียกใช้งานข้อมูล	31
4.2	กระบวนการจัดการธุรกิจของฝ่ายเทคโนโลยีและสารสนเทศ	32
4.3	แผนภูมิกระบวนการรับพนักงานใหม่	33
5.1	กระบวนการจัดการธุรกิจของฝ่ายขายและฝ่ายออกแบบวิธีการจัดเก็บข้อมูล และเรียกใช้งานข้อมูลภายหลังการประกาศใช้ พระราชบัญญัติคุ้มครอง ข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562	40
5.2	กระบวนการจัดการธุรกิจของฝ่ายเทคโนโลยีและสารสนเทศภายหลัง การประกาศใช้ พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562	41
5.3	แผนภูมิกระบวนการรับพนักงานใหม่ภายหลังการประกาศใช้ พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562	42

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 เป็นพระราชบัญญัติที่เพิ่งได้รับการรับรองโดยสภานิติบัญญัติแห่งชาติเมื่อปี พ.ศ. 2562 ที่ผ่านมาโดยเนื้อหาและใจความสำคัญนั้นมีจุดมุ่งหมายเพื่อที่ออกมาป้องกันการรั่วไหลข้อมูลส่วนบุคคลไม่ว่าจะโดยวิธีการใช้ข้อมูล การจัดเก็บ หรือเปิดเผย อันเป็นการกระทำที่สามารถทำให้เกิดการระบุตัวตนได้โดยตรงและทางอ้อม นอกจากนี้ตัวบทกฎหมายยังมีการระบุถึงรูปแบบของกระบวนการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลอีกด้วย

สำหรับเนื้อหาของพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 โดยส่วนใหญ่มีต้นแบบในเรื่องของเนื้อหาบทกฎหมายที่คัดลอกมาจากพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของทางยุโรป (the General Data Protection Regulation, GDPR) ซึ่งกำหนดให้มีผู้ควบคุมข้อมูลซึ่งอาจจะเป็นบุคคลธรรมดา นิติบุคคล หน่วยงานรัฐหรือองค์กรใด องค์กรหนึ่ง เป็นคนที่มีอำนาจในการกำกับและดูแลเกี่ยวกับกระบวนการใช้ข้อมูลส่วนบุคคลไม่ว่าจะเป็นการเก็บข้อมูล การใช้ข้อมูล หรือเปิดเผยข้อมูลเพื่อให้เป็นไปตามบทบัญญัติในการกระบวนการปกป้องข้อมูลของเจ้าของข้อมูลเอง

พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ได้ถูกออกแบบมาเพื่อคุ้มครองเจ้าของข้อมูลจากการกระทำที่ละเมิดต่อการนำไปใช้อย่างที่ไม่ชอบธรรมหรือในทางที่ผิดกฎหมายอันประกอบไปด้วย การเก็บ การใช้หรือการเผยแพร่ ตัวอย่างเช่น ในกลุ่มประเทศ EU ที่มีการออกมาตรการเกี่ยวกับเรื่องของเว็บไซต์ที่จะต้องมีการขออนุญาตจากผู้เข้าใช้งาน (Consent) ในการขอจัดเก็บข้อมูลการเข้าใช้งาน นอกจากนี้แต่ละเว็บไซต์จะต้องมีการอธิบายถึงจุดประสงค์ของการจัดเก็บข้อมูลว่าจะนำไปใช้เพื่อจุดประสงค์อย่างชัดเจนมิใช่เพื่อจุดประสงค์อื่นที่มีได้บอกกล่าว

จากการประกาศใช้พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ก่อให้เกิดการตระหนักต่อภาคธุรกิจถึงการเตรียมปรับเปลี่ยนกระบวนการธุรกิจเพื่อให้สอดคล้องรับการบังคับใช้กฎหมายที่กำลังจะเกิดขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการที่ภาคธุรกิจจะต้องมีการจัดตั้งผู้ควบคุมดูแลข้อมูลขึ้นมาเพื่อคอยกำกับดูแลการจัดเก็บข้อมูล การใช้หรือการเผยแพร่รวมถึงกระบวนการประมวลผลข้อมูล

สำหรับหน้าที่และบทบาทที่สำคัญของผู้ควบคุมดูแลข้อมูลนอกจากหน้าที่ได้กล่าวไปข้างต้นแล้วนั้นอีกหน้าที่หนึ่งที่มีความสำคัญคือการแจ้งเหตุเกี่ยวกับปัญหาการรั่วไหลข้อมูลหรือปัญหาที่ไม่ชอบธรรมที่เกิดขึ้นกับข้อมูลส่วนบุคคลต่อสำนักงานคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลภายใน 72 ชั่วโมง อันเป็นสิ่งที่ถูกกำหนดไว้ชัดเจนหากละเมิดหน้าที่เหล่านี้จะทำให้ภาคธุรกิจเกิดกรณีถูกฟ้องร้องได้

ไม่เพียงแต่เขตแดนประเทศไทยเท่านั้นหากภาคธุรกิจมีสาขาหรือกลุ่มลูกค้าธุรกิจ在不同ประเทศ หากมีกิจกรรมในการโอนถ่ายข้อมูลระหว่างประเทศเกิดขึ้น ผู้ควบคุมดูแลข้อมูลจะต้องมีการเข้าไปกำกับและดูแลกับสาขาหรือกลุ่มลูกค้าธุรกิจ在不同ประเทศว่าได้มีระบบป้องกันและการจัดการข้อมูลที่ได้ตามมาตรฐานที่กำหนด

บริษัท แรบบิท ดิจิทัล กรุ๊ป เป็นกลุ่มบริษัทผู้ให้บริการด้านงานสร้างสรรค์ในรูปแบบดิจิทัลแบบครบวงจรโดยมุ่งเน้นการสร้าง “Digital Ecosystem” เพื่อตอบสนองความต้องการให้กับลูกค้าในทุก ๆ มิติ โดยประกอบไปด้วยบริษัทในเครือ 5 บริษัท ได้แก่ บริษัท แรบบิทส์ เทลล์ จำกัด บริษัท มูนชี้อ ดิจิตอล จำกัด บริษัท เดอะ ซีโร่ พับลิชซิ่ง จำกัด บริษัท โคลด์แอนด์คราฟท์ จำกัด และบริษัท อัลเคมิสท์ จำกัด ซึ่งนับว่าเป็นอีกหนึ่งภาคธุรกิจที่มีความเกี่ยวข้องกับการนำเอาข้อมูลเพื่อมาใช้ในการดำเนินกิจการเพื่อตอบสนองต่อกลุ่มลูกค้าที่หลากหลาย ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการนำเอาบริษัท แรบบิท ดิจิทัล กรุ๊ป มาเป็นกรณีศึกษาในครั้งนี้

การศึกษาผลกระทบของพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ต่อกระบวนการทางธุรกิจที่ผ่านมายังไม่มีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับประเด็นนี้ในประเทศไทย เนื่องจากพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ยังคงเป็นเรื่องที่ยังใหม่และยังไม่มีผลกระทบถึงผลกระทบที่กำลังจะเกิดขึ้นต่อภาคธุรกิจ กรณีศึกษาบริษัท แรบบิท ดิจิทัล กรุ๊ป จึงน่าจะเป็นการค้นพบและสร้างความตระหนักให้แก่ภาคธุรกิจเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปรับเปลี่ยนกระบวนการทางธุรกิจเพื่อให้สอดคล้องกับบทบัญญัติใหม่ที่กำลังจะเกิดขึ้นในไม่ช้านี้

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาผลกระทบของพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ต่อการบริหารการจัดการธุรกิจของ บริษัท แรบบิท ดิจิทัล กรุ๊ป อย่างไร
2. เพื่อศึกษาการปรับเปลี่ยนกระบวนการทางธุรกิจของบริษัท แรบบิท ดิจิทัล กรุ๊ป หลังจากมีการประกาศใช้ พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 อย่างเป็นทางการจะเป็นไปในทิศทางใดเพื่อให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติ

1.3 ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ผลกระทบของพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ต่อกระบวนการทางธุรกิจ: กรณีศึกษาบริษัท แรบบิท ดิจิทัล กรุ๊ป มีขอบเขต ดังนี้

1. การศึกษาวิจัยนี้มีขอบเขตด้านพื้นที่และกลุ่มประชากรที่ยังคงมีสถานภาพเป็นบุคลากร ณ บริษัท แรบบิท ดิจิทัล กรุ๊ป เท่านั้น ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสังเกตกลุ่มบุคลากร ได้แก่ พนักงานขาย พนักงานฝ่ายทรัพยากรบุคคล พนักงานฝ่ายเทคโนโลยีและสารสนเทศ และพนักงานออกแบบวิธีการจัดเก็บข้อมูลและเรียกใช้งานข้อมูล

2. การศึกษาวิจัยนี้มีขอบเขตด้านเนื้อหาโดยใช้วิธีการศึกษา วิเคราะห์ ข้อเท็จจริงของพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 เพื่อให้เห็นถึงเหตุผลและความจำเป็นของกฎหมายที่จะเกิดขึ้นอีกทั้งยังวิเคราะห์ถึงผลกระทบของพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการธุรกิจของบริษัท แรบบิท ดิจิทัล กรุ๊ป และการปรับเปลี่ยนกระบวนการจัดการธุรกิจภายหลังการประกาศใช้พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

รูปแบบวิธีการดำเนินการทำวิจัยในครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยในรูปแบบเชิงคุณภาพ (Qualitative) โดยมีการทบทวนวรรณกรรม วิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) การสัมภาษณ์เชิงลึก โดยมีขอบเขตศึกษาวิเคราะห์ด้วยทฤษฎีบทความวิชาการ เอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยมีการศึกษาถึงผลกระทบของพระราชบัญญัติต่อการเปลี่ยนแปลงกระบวนการจัดการธุรกิจรวมทั้งมีการสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้องประกอบด้วย

1.4 คำถามของงานวิจัย

จากการประกาศใช้พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 พบว่า ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในเรื่องของการจัดการบริหารข้อมูลส่วนบุคคลในประเทศไทยทั้งบุคคลธรรมดาและนิติบุคคล ดังนั้น ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาผลกระทบของพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ต่อกระบวนการทางธุรกิจ จึงเกิดเป็นคำถามงานวิจัยว่า จากบทบัญญัติของพระราชบัญญัตินี้ดังกล่าวก่อให้เกิดผลกระทบทางการจัดการธุรกิจมากน้อยเพียงใดและส่งผลต่อการปรับเปลี่ยนกระบวนการธุรกิจอย่างไรในอนาคต

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงเหตุผล ความจำเป็น และรูปแบบของการประกาศใช้พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562
2. ทำให้เห็นถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นภายหลังการประกาศใช้พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ต่อการต่อการบริหารการจัดการธุรกิจ
3. ทำให้ทราบถึงขั้นตอนและรูปแบบการปรับเปลี่ยนเปลี่ยนแปลงกระบวนการบริหารการจัดการธุรกิจภายหลังการประกาศใช้พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

การศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดนิยามศัพท์ ดังนี้ (ปิยะบุตร บุญอร่ามเรือง และคณะ, 2562)

1. การประมวลผลข้อมูล (Processing) หมายถึง การกระทำหรือดำเนินการต่อข้อมูลส่วนบุคคลไม่ว่าจะด้วยวิธีการใด เช่น การเก็บ การบันทึก การจัดระบบ การจัดระบบโครงสร้างการเก็บรักษา การเปลี่ยนแปลงหรือปรับเปลี่ยน การรับ การพิจารณา การใช้เปิดเผยด้วยวิธีการส่งต่อ เผยแพร่ หรือการกระทำที่ก่อให้เกิดความพร้อมในการใช้งาน การจำกัด การลบ หรือการทำลาย
2. ข้อมูลอ่อนไหว (Sensitive Personal Data) หมายถึง ข้อมูลส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องส่วนตัวของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ซึ่งมีความละเอียดอ่อนและมีโอกาสสูงเสี่ยงต่อการนำไปใช้อย่างไม่เป็นธรรม
3. ข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data) หมายถึง ข้อมูลใด ๆ ที่สามารถระบุไปถึงเจ้าของข้อมูลได้ (Data Subject)
4. ข้อมูลส่วนบุคคลรั่วไหล (Personal Data Breach) หมายถึง การรั่วไหลหรือมีการทำลายระบบรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อทำการละเมิด อันทำให้เกิดความเสียหาย สูญหาย เปลี่ยนแปลง ถูกเปิดเผยโดยมิได้รับอนุญาตจากเจ้าของข้อมูล
5. ข้อมูลส่วนบุคคลแฝง (Pseudonymous Data) หมายถึง ข้อมูลส่วนบุคคลที่ผ่านกระบวนการแฝงข้อมูลแล้ว
6. ข้อมูลนิรนาม (Anonymous Data) หมายถึง ข้อมูลที่ผ่านกระบวนการจัดทำข้อมูลนิรนามแล้ว
7. เจ้าของข้อมูล (Data Subject) หมายถึง เป็นบุคคลที่มีข้อมูลที่สามารถบ่งชี้ไปถึง มิใช่การเป็นลักษณะของการเป็นเจ้าของในลักษณะทรัพย์สินหรือเป็นบุคคลที่ทำการสร้างข้อมูลนั้นขึ้นมา

8. โปรไฟล์ลิ่ง (Profiling) หมายถึง การนำข้อมูลส่วนบุคคลไม่ว่าจะเป็นข้อมูลส่วนตัว เพื่อใช้ในการประมวลผล เพื่อวิเคราะห์หรือคาดการณ์เกี่ยวกับเรื่องของคนในมิติต่าง ๆ เช่น สถานะทางการเงิน สุขภาพ พฤติกรรมการทำกิจกรรมต่าง ๆ เป็นต้น

9. ผู้ควบคุมข้อมูล (Data Controller) หมายถึง บุคคลหรือนิติบุคคลหรือองค์กรใด องค์กรหนึ่ง ซึ่งเป็นผู้กำหนดวัตถุประสงค์และรูปแบบวิธีการในการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล

10. ผู้ประมวลผลข้อมูล (Data Processor) หมายถึง บุคคลหรือนิติบุคคลหรือองค์กรใด องค์กรหนึ่ง ซึ่งกระทำการประมวลผลข้อมูลแทนผู้ควบคุมข้อมูล



บทที่ 2

แนวคิดและทฤษฎีและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษารวบรวม “ผลกระทบของพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ต่อกระบวนการทางธุรกิจ (Business Process): กรณีศึกษาบริษัทแบริบิท ดิจิทัล กรุ๊ป” ใช้แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

- 2.1 กระบวนการทางธุรกิจ (Business Process)
- 2.2 ทฤษฎี Business Process Management
- 2.3 ทฤษฎี Workflow
- 2.4 สัญลักษณ์การจัดการกระบวนการทางธุรกิจ (Business Process Model and Notation, BPMN)
- 2.5 ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องของพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
- 2.6 ฐานการในการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล (Lawful Basis for Processing Personal Data)
- 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 กระบวนการทางธุรกิจ (Business Process)

กระบวนการทางธุรกิจ (Business Process) คือ การดำเนินกิจกรรมหรืองานทางธุรกิจ โดยการดำเนินกิจกรรมหรืองานเหล่านั้นจะต้องตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ของการทำธุรกิจหรือแผนธุรกิจ เช่น การซื้อขาย การขนส่ง เป็นต้น นอกจากนี้การจัดรูปแบบโครงสร้างองค์กรจะกำหนดบทบาทหน้าที่และความสัมพันธ์ระหว่างขั้นตอนหรือกิจกรรมทางธุรกิจไว้ โดยสามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. Management processes คือ กระบวนการทำงานในเชิงกำกับและดูแลการทำงานของระบบ อันประกอบไปด้วย Corporate Governance และ Strategic Management
2. Operational processes คือ กระบวนการทำงานที่ประกอบขึ้นเป็นธุรกิจหลัก เช่น การจัดซื้อ การผลิต การขายและการตลาด

3. Supporting processes คือ กระบวนการทำงานที่สนับสนุนกระบวนการหลักของธุรกิจ เช่น การจัดการการเงิน การบริหารทรัพยากรบุคคล การจัดการสารสนเทศ (Margaret, R., 2018)

นอกจากนี้หลักการ Business Process ยังมีประโยชน์ในแง่ของการนำมาจัดการรูปแบบการทำงาน การประเมินผลประสิทธิภาพในการทำงานทางด้านการใช้ต้นทุนและการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในบริษัท อีกทั้งยังสามารถนำมาทำการปรับปรุงกระบวนการทำงานภายในบริษัทให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (มนู อรดีดลเชษฐ์, 2560)

2.2 ทฤษฎี Business Process Management

Business Process Management คือ หลักการของการพัฒนา การดำเนินงาน การวัดประสิทธิภาพ และจำลองกระบวนการทางธุรกิจ (Business Processes) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทางธุรกิจอย่างต่อเนื่อง end-to-end ตั้งแต่ต้น กระบวนการถึงสิ้นสุดกระบวนการ (ชนเดชเพิ่มพูน, 2558)



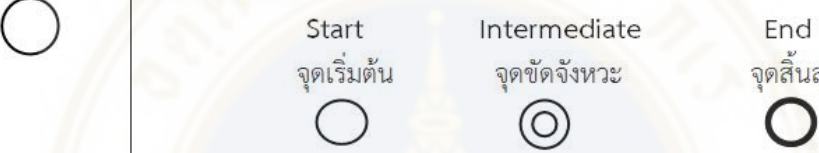








รวมถึงวิธีการของการพัฒนากระบวนการ และ เครื่องมือที่ใช้สำหรับพัฒนากระบวนการ เช่น การเก็บข้อมูลของกระบวนการทำงาน รวมถึงการเพิ่มประสิทธิภาพ ของกระบวนการ และเครื่องมือในการวิเคราะห์กระบวนการ (BPA-business process analysis) การสร้าง แบบจำลอง และการวิเคราะห์ การนำหลักการ Business Process Management จะเน้นส่วนที่เป็นการปรับเปลี่ยนการปฏิบัติการตามแบบงาน แบบเดิมมาเป็นแบบกระบวนการ (สุทธิ สีนทอง, 2557)

นอกจากนี้ Business Process Management ยังมีความจำเป็นต่อผู้บริหารในระดับกลยุทธ์ทุกคน (Skytizens, 2013) เพื่อสร้างความมั่นใจในการดำเนินกระบวนการทางธุรกิจขององค์กรจะสามารถดำเนินไปได้อย่างราบรื่นซึ่งต้องมีความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจและค่านิยมขององค์กร

2.3 ทฤษฎี Workflow

กระบวนการจัดการระบบการทำงาน แบบมีแผนงานแบบมีขั้นตอน โดยสามารถกำหนดขั้นตอนการทำงาน ติดตามการทำงาน รวมถึงการอนุมัติเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกันแต่ละขั้นตอนการ ดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และยังสามารถตรวจสอบ กระบวนการทำงานในเรื่องของสถานะ การดำเนินการและการตรวจสอบความล่าช้าในการดำเนินการ ที่เกิดขึ้น สามารถนำมาปรับปรุงและเป็นตัวชี้วัดความเสี่ยงที่จะเกิดกับผลของงาน ตั้งแต่ต้นกระบวนการไปจนถึงกระบวนการ (อารีรัตน์ หน้อยชงวาด, 2555)

2.4 สัญลักษณ์การจัดการกระบวนการธุรกิจ (Business Process Model and Notation, BPMN)

สัญลักษณ์	คำอธิบาย
	Lane คือ การแบ่งออกเป็นแต่ละหน่วยงานหรือหมายถึงผู้ทำกิจกรรมหรือกระบวนการนั้นๆ
	Activities หรือ กิจกรรม คือ กิจกรรมที่กำหนดให้ระบบทำ ถ้ากิจกรรมใหญ่มากเราสามารถสร้างให้เป็นกิจกรรมย่อยๆ ลงไปได้อีก
	Events หรือ เหตุการณ์ คือ เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นซึ่งมีเหตุการณ์แล้วจะ Trigger ให้เกิดอะไรตามมาได้ <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;"> <p>Start จุดเริ่มต้น</p>  </div> <div style="text-align: center;"> <p>Intermediate จุดขัดจังหวะ</p>  </div> <div style="text-align: center;"> <p>End จุดสิ้นสุด</p>  </div> </div>
	Sequence Flow หรือ ข้อมูลการไหล คือ เส้นทางที่กำหนดทิศทางของ Flow ของงานต่อไปที่ต้องทำ (ทิศทางตามลำดับถัดไป) คล้าย Control Flow
	Message Flow หรือ ข้อมูลการไหล คือ เส้นประที่กำหนดทิศทางของข้อความที่ส่งเข้าไปเป็น Input หรือส่งออกมาเป็น Output ส่วนที่เหลือก็คล้ายๆ กับสัญลักษณ์ที่ใช้ใน UML Activity
	Gateway หรือ ตัวควบคุม คือ เป็นสัญลักษณ์ที่กำกับจุดเชื่อมโยงของ Flow (เส้นลูกศร) หลายๆ เส้น
	Data Object เป็นรูปแบบสัญลักษณ์สำหรับแสดงเอกสาร ข้อมูล หรือ สิ่งที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมนั้นเป็นได้ทั้งข้อมูลเข้า หรือ ออก
	Data Store เป็นรูปแบบของการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อที่จะนำข้อมูลนั้นๆ มาเรียกดูหรือเรียกใช้ได้กับสิ่งที่เกี่ยวข้องในกิจกรรม

ภาพที่ 2.1 สัญลักษณ์ใน Business Process Model and Notation

ที่มา: ฉัตรชัย บุญญะฐิติ (2558)

จากภาพที่ 2.1 สัญลักษณ์ที่ปรากฏถูกใช้ในกระบวนการ Business Process Model and Notation เพื่อก่อให้เกิดกระบวนการทำงานอันมีรูปทรงต่าง ๆ ที่ใช้ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. Activities เป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้น อันประกอบไปด้วย Task (งานที่ไม่สามารถแยกย่อยได้) หรือ Sub Process (งานที่สามารถจำแนกออกเป็นกิจกรรมย่อยได้ออกเป็นหลาย ๆ กิจกรรม) หรือ Transaction (สิ่งที่ต้องทำให้ครบทั้งกระบวนการ)
2. Events สิ่งที่ทำให้เกิดกิจกรรม (Activities) โดยสามารถจำแนกได้ทั้งหมด 3 ประเภท ได้แก่ สิ่งที่ทำให้เกิด Events (Start) สิ่ง que เข้ามาขัดจังหวะหรือกระตุ้นจากภายในกระบวนการ (Intermediate) จุดสิ้นสุดของกระบวนการทำงาน (Ends)
3. Gateway เป็นการกำกับระหว่างจุดเชื่อมโยงของ เส้นลูกศร (Flow) หลากหลายเส้น เมื่อเส้นเหล่านี้มาบรรจบกันจะก่อให้เกิดกระบวนการตัดสินใจที่มีทั้งแบบคู่ขนาน (Parallel) หรือ การตัดสินใจแบบเดี่ยว (Exclusive) หรือการตัดสินใจแบบทุกทางที่จะสามารถกระทำได้ (Inclusive)
4. Sequence flow เส้นกำหนดทิศทางของเส้นลูกศร (Flow) ในส่วนของงาน (Task) ที่จะต้องกระทำ
5. Message flow เส้นประที่ชี้ทิศทางของข้อความที่ส่งเข้าไปเพื่อกระบวนการ Input หรือถูกส่งออกมาเป็น Output

2.5 ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

2.5.1 กรอบแนวคิดการจำแนกพฤติกรรมอันส่งผลกระทบต่อข้อมูลส่วนบุคคล

ด้วยหลักการของทฤษฎีการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลนั้นสามารถจำแนกพฤติกรรมที่จะส่งผลกระทบต่อข้อมูลส่วนบุคคลได้ 3 กลุ่มดังนี้

- การเก็บข้อมูล
- การประมวลผลข้อมูล
- การเปิดเผยข้อมูล

จากพฤติกรรมทั้ง 3 กลุ่มเบื้องต้นพบว่าก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิทธิของเจ้าของข้อมูลอันนำไปสู่ประเด็นการพิจารณาทางกฎหมายในแง่มุมที่ว่าบทบัญญัติของตัวกฎหมายมีส่วนเข้ามาคุ้มครองเจ้าของข้อมูลจากพฤติกรรมข้างต้นอย่างไร (Solove Daniel, 2006, p.477)

2.5.2 การกำหนดและแยกแยะข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Mapping)

จากการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานของผู้ประกอบการในปัจจุบันได้เริ่มมีการนำเอาเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการบริหารจัดการในธุรกิจมากขึ้น อันเป็นผลให้ผู้ประกอบการจะต้องมีการตระหนักถึงการบริหารจัดการความเสี่ยงของข้อมูลที่นำมาใช้ในภาคธุรกิจมากยิ่งขึ้น ซึ่งอาจรวมถึงข้อมูลส่วนบุคคล ดังนั้น ผู้ประกอบการจึงต้องมีการตระหนักถึงความสามารถในการระบุข้อมูลและจัดการข้อมูลต่าง ๆ บน พื้นฐานของความเสี่ยง ได้อย่างเหมาะสม โดยมีรายละเอียด ดังนี้ (ปิยะบุตร บุญอร่ามเรือง และคณะ, 2562)

2.5.2.1 ขอบเขตของข้อมูลส่วนบุคคล (Scope) ประกอบไปด้วย

- ข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data) คือ ข้อมูลใดข้อมูลหนึ่งที่สามารถระบุไปถึงเจ้าของข้อมูล (Data Subject) ได้โดยตรงหรือทางอ้อม โดยไม่รวมถึงข้อมูลของผู้ที่ถึงแก่กรรมไปแล้ว (พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 มาตรา 6)

- เจ้าของข้อมูล (Data Subject) คือ เป็นบุคคลที่มีข้อมูลที่สามารถบ่งชี้ไปถึง มิใช่การเป็นลักษณะของการเป็นเจ้าของในลักษณะทรัพย์สินหรือเป็นบุคคลที่ทำการสร้างข้อมูลนั้นขึ้นมา

- สิ่งที่สามารถระบุหรือเข้าถึงเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลมีทั้งหมด 3 ลักษณะ ดังนี้

1. การแยกแยะ (Distinguishability) คือ ข้อมูลใดที่สามารถระบุ แยะแยกเข้าถึงตัวบุคคลออกจากบุคคลอื่นได้ เช่น ชื่อ นามสกุลหรือเลขประจำตัวบัตรประชาชน เป็นต้น

2. การติดตาม (Traceability) คือ การที่ข้อมูลใดที่สามารถใช้ในการติดตามพฤติกรรมหรือกิจกรรมที่บุคคลเหล่านั้นได้กระทำผ่านไปแล้ว เช่น cookies เป็นต้น

3. การเชื่อมโยง (Linkability) คือ ข้อมูลใดที่สามารถก่อให้เกิดความเชื่อมโยง และสามารถระบุไปถึงตัวบุคคลใดบุคคลหนึ่งได้

- ข้อมูล (Data) อาจจะเป็นข้อมูลในลักษณะใด ลักษณะหนึ่งซึ่งเป็นข้อมูลที่มนุษย์สามารถมีความเข้าใจหรือไม่อาจเข้าใจ โดยข้อมูลเหล่านั้นสามารถเข้าถึงได้โดยคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ต่าง ๆ ได้โดยอัตโนมัติหรือถูกเตรียมหรือจัดไว้แล้วอย่างเป็นระบบเพื่อให้เข้าถึงในการนำไปใช้

- ข้อมูลอ่อนไหว (Sensitive Personal Data) คือ ข้อมูลส่วนบุคคลใดที่เป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลเรื่องส่วนตัวที่แท้จริงของบุคคลนั้น ซึ่งมีรายละเอียดที่มีความอ่อนไหวและมีความเสี่ยงต่อการถูกนำไปใช้หรือปฏิบัติอย่างอยุ่ติธรรม

- ข้อมูลนิรนาม (Anonymous Data) หมายถึง ข้อมูลที่ผ่านกระบวนการจัดทำข้อมูลนิรนามแล้ว
- ข้อมูลส่วนบุคคลแฝง (Pseudonymous Data) หมายถึง ข้อมูลส่วนบุคคลที่ผ่านกระบวนการแฝงข้อมูลแล้ว
- การประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลที่ได้รับการยกเว้น โดยมีต้องขอความยินยอม (พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 มาตรา 4 วรรคสาม) ประกอบด้วย
 1. เป็นข้อมูลที่มีการเก็บรวบรวมเพื่อประโยชน์ของตนเองหรือกิจกรรมที่เกิดขึ้นในครอบครัวของบุคคลเหล่านั้น
 2. เป็นข้อมูลที่ดำเนินการโดยหน่วยงานของภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความมั่นคงในมิติต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นความมั่นคงของรัฐ ความมั่นคงทางการคลังของรัฐ หรือความปลอดภัยของประชากร เป็นต้น (พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 มาตรา 4 (1)) รวมถึงหน้าที่เกี่ยวกับ การป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน นิติวิทยาศาสตร์ หรือการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ (พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 มาตรา 4 (2))
 3. ผลงานทางด้านศิลปะ วรรณกรรม กิจกรรมในภาคสื่อมวลชนซึ่งเป็นไปตามจริยธรรมแห่งการประกอบวิชาชีพเป็นประโยชน์แก่สาธารณะเท่านั้น (พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 มาตรา 4 (3))
 4. การพิจารณาตามหน้าที่และอำนาจของสภาผู้แทนราษฎร วุฒิสภา และรัฐสภา รวมถึงคณะกรรมการที่แต่งตั้งโดยสภาดังกล่าว (พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 มาตรา 4(4))
 5. การพิจารณาพิพากษาคดีของศาลและการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ในกระบวนการพิจารณคดีการบังคับคดีและการวางทรัพย์รวมถึงการดำเนินการทางกระบวนการอาญา (พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 มาตรา 4 (5))
 6. การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการบริหารข้อมูลของบริษัทข้อมูลเครดิต และสมาชิกตามกฎหมายด้วยการประกอบธุรกิจข้อมูลเครดิต (พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 มาตรา 4 (6))
 7. การประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลในเชิงพื้นที่ (Territorial Scope) อันประกอบไปด้วย 1) ผู้ประกอบการหรือนิติบุคคลที่มีบริษัทหรือสาขาในประเทศไทย ไม่ว่าจะประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลนั้นจะเกิดขึ้นภายในประเทศหรือไม่ก็ตาม (พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 มาตรา 5 วรรคแรก) 2) ผู้ประกอบการหรือนิติบุคคลที่ไม่มีบริษัทหรือสาขาในประเทศไทย เว้นแต่ มีการเสนอขายสินค้าหรือบริการแก่เจ้าของข้อมูลในประเทศไทย หรือ

มีการติดตามและจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของเจ้าของข้อมูลในประเทศไทย (พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 มาตรา 5 วรรคสอง)

2.5.2.2 การกำหนดและแยกแยะข้อมูลส่วนบุคคลตามความเสี่ยงและความร้ายแรงที่อาจกระทบต่อสิทธิและเสรีภาพของบุคคล

ผู้ประกอบการหรือนิติบุคคลจะต้องมีความรับผิดชอบต่อข้อมูลส่วนบุคคลที่ตนเองได้ทำการเก็บ รวบรวมและใช้ นอกจากนี้พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลจะคุ้มครองเรื่องข้อมูลส่วนบุคคลแล้ว หากนิติบุคคลหรือผู้ประกอบการไม่บริหารจัดการข้อมูลที่ดีที่มีความปลอดภัย ก่อให้เกิดความเสียหายหรือถูกนำไปใช้ในทางที่ผิดเช่นนี้จะต้องมีความรับผิดชอบต่อเจ้าของข้อมูลตามละเมิดสิทธิตามรัฐธรรมนูญและเป็นการละเมิดโดยการใช้สิทธิซึ่งมีก่อให้เกิดความเสียหายแก่บุคคลอื่น ดังนั้นผู้ประกอบการหรือนิติบุคคลจึงจำเป็นต้องมีมาตรฐานในการจัดการเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล โดยประกอบด้วย

- Data Policy ผู้ประกอบการหรือนิติบุคคลจำเป็นต้องมีการกำหนด ขอบนโยบายและขอบเขตของข้อมูลส่วนบุคคล
- Data Discovery ผู้ประกอบการหรือนิติบุคคลจำเป็นต้องมีการกำหนด ขั้นตอนการตรวจสอบข้อมูลส่วนบุคคล
- Data Proliferation ผู้ประกอบการหรือนิติบุคคลต้องสามารถระบุ ความสัมพันธ์ในเชิงความเชื่อมโยงและเส้นทางการส่งหรือโอนข้อมูลส่วนบุคคลที่เกิดขึ้นในองค์กร ของตนเอง รวมทั้งสามารถระบุแหล่งที่มาของการได้มาของข้อมูลส่วนบุคคล โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้ (ปิยะบุตร บุญอร่ามเรือง และคณะ, 2562)

การระบุถึงบุคคลที่เกี่ยวข้องและหน้าที่ของบุคคลนั้น (Actors and Roles) คือ ขั้นตอนของการของการระบุตัวตนของผู้ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการทั้งหลายที่มีความเกี่ยวข้องกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลโดยประกอบไปด้วย เจ้าของข้อมูล (Data Subjects) ผู้ควบคุมข้อมูล (Data Controllers) ผู้ประมวลผลข้อมูล (Processors) บุคคลภายนอก (Third Parties)

2.5.2.3 การระบุถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลต่าง ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในเรื่องของการใช้ข้อมูลส่วนบุคคล (Interaction) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

- เจ้าของข้อมูลมีการส่งข้อมูลส่วนบุคคลของตนเองให้กับผู้ควบคุมข้อมูล
- ผู้ควบคุมข้อมูลมีการส่งข้อมูลส่วนบุคคลของบุคคลใดให้กับผู้ประมวลผลข้อมูล
- เจ้าของข้อมูลมีการส่งข้อมูลส่วนบุคคลของตนเองให้กับผู้ประมวลผลข้อมูล อันเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินงานในนามของผู้ควบคุมดูแล

- ผู้ควบคุมข้อมูลส่งข้อมูลส่วนบุคคลให้กับเจ้าของข้อมูล
- ผู้ประมวลผลข้อมูลมีการส่งข้อมูลส่วนบุคคลให้แก่เจ้าของข้อมูล
- ผู้ประมวลผลข้อมูลมีการส่งข้อมูลส่วนบุคคลให้กับผู้ควบคุมข้อมูล
- ผู้ควบคุมข้อมูลมีการส่งข้อมูลส่วนบุคคลให้แก่บุคคลภายนอก
- ผู้ประมวลผลข้อมูลมีการส่งข้อมูลส่วนบุคคลให้แก่บุคคลภายนอก

2.5.2.4 Data Risk level การกำหนดระดับของความเสียหายของข้อมูลส่วนบุคคล สามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ระดับ ดังนี้

- ระดับต่ำ (Low) คือ ผลกระทบที่จะก่อให้เกิดความเสียหายระดับบุคคลและระดับองค์กรในระดับที่เล็กน้อย เช่น เกิดความเสียหายต่อทรัพย์สินเพียงเล็กน้อย เป็นต้น
- ระดับกลาง (Moderate) คือ ผลกระทบที่จะก่อให้เกิดความเสียหายระดับบุคคลและระดับองค์กรในระดับที่มาก เช่น เกิดความเสียหายต่อทรัพย์สินอย่างมาก เป็นต้น
- ระดับสูง (High) คือ ผลกระทบที่จะก่อให้เกิดความเสียหายระดับบุคคลและระดับองค์กรในระดับที่ร้ายแรงหรือก่อให้เกิดหายนะ เช่น เกิดความเสียหายต่อทรัพย์สินอย่างร้ายแรง

2.5.2.5 Data Protection คือ ผู้ประกอบการหรือนิติบุคคลจำเป็นจะต้องมีมาตรการคุ้มครองส่วนบุคคลเพื่อเป็นการป้องกันความเสี่ยงและคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล โดยมีรายละเอียด ดังนี้

- ผู้ประกอบการหรือนิติบุคคลจำเป็นจะต้องมีการตั้งเงื่อนไขในการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล เช่น การกำหนดระดับชั้นของข้อมูล การจำกัดอำนาจในการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล เป็นต้น

- ผู้ประกอบการหรือนิติบุคคลจำเป็นจะต้องมีกระบวนการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลทางด้านกายภาพ (Physical Security) เช่น

1. การกำหนดพื้นที่ความปลอดภัย (secure areas)
2. การกำหนดหน่วยเก็บข้อมูลเพื่อความปลอดภัย (secure storage)
3. การกำจัดข้อมูลและอุปกรณ์เพื่อความปลอดภัย (secure disposal)

- ผู้ประกอบการหรือนิติบุคคลจำเป็นจะต้องมีกระบวนการรองรับการจัดการข้อมูลส่วนบุคคลตลอดจนการพัฒนาาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ เพื่อสร้างความปลอดภัยให้แก่ข้อมูลส่วนบุคคล

- ผู้ประกอบการหรือนิติบุคคลจำเป็นจะต้องมีแผนเตรียมรับมือเหตุการณ์เผชิญเมื่อเกิดเหตุการณ์การรั่วไหลของข้อมูลหรือละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล

- ผู้ประกอบการหรือนิติบุคคลจำเป็นต้องมีมาตรการหรือบทลงโทษ หากมีการฝ่าฝืนขั้นตอนการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
- ผู้ประกอบการหรือนิติบุคคลจำเป็นต้องมีการจัดฝึกอบรมให้ความรู้ แก่พนักงานในองค์กร
- หากผู้ประกอบการหรือนิติบุคคลมีกระบวนการส่ง โอน ถ่ายทอด ข้อมูลส่วนบุคคลไปยังต่างประเทศหรือองค์กรระหว่างประเทศ ผู้ประกอบการหรือนิติบุคคลจะต้อง ทำให้แน่ใจว่า ณ จุดหมายปลายทางในต่างประเทศมีมาตรการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่เพียงพอ

2.6 ฐานการในการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล (Lawful Basis for Processing Personal Data)

การประมวลผลข้อมูลในทุครั้งจะเกิดขึ้นได้อย่างถูกต้องก็หากเมื่อเป็นการประมวลผล ข้อมูลที่มีฐาน (basis) หรือเหตุและผลในการประมวลผลข้อมูลนั้น ๆ ไม่ว่าจะ เป็นกิจกรรมใด ๆ ที่ เกิดขึ้นกับข้อมูลส่วนบุคคล อันได้แก่ การเก็บรวบรวม การใช้ การเผยแพร่ และการเก็บรักษา ซึ่ง หากมีกิจกรรมการประมวลผลข้อมูลเกิดขึ้นในแต่ละครั้ง ในฐานะผู้ควบคุมข้อมูลจำเป็นต้องระบุฐาน ในการประมวลผลข้อมูลในฐานใดฐานหนึ่งและมีการแจ้งฐานที่ใช้ในการประมวลผลให้เจ้าของข้อมูล ทราบและมีการดำเนินการกับข้อมูลเหล่านั้นตามข้อกำหนดที่แตกต่างกันภายใต้เงื่อนไขและรายละเอียด ของแต่ละฐาน อันรวมไปถึงการจัดเก็บให้มีบันทึกเกี่ยวกับข้อมูลของการใช้ข้อมูลนั้นอยู่บนฐานใดใน แต่ละชุดของข้อมูล สำหรับฐานการในการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบไปด้วย ดังต่อไปนี้

2.6.1 ฐานความยินยอม (Consent)

ความยินยอมที่เกิดขึ้นจากการที่เจ้าของข้อมูลได้ทำการสมัครใจที่จะอนุญาตให้ผู้ควบคุม ข้อมูลสามารถนำข้อมูลส่วนบุคคลของตนเองนำไปประมวลผลได้ และในบทบาทของการเป็นผู้ควบคุม ข้อมูล จะต้องมีการเชิญชวนให้เจ้าของข้อมูลยอมรับหรืออนุญาตให้รวมไปถึงมีสิทธิที่จะเพิกถอน ความยินยอมได้หรือหากผู้ควบคุมข้อมูลมิได้ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนดก็สามารถถือ ได้ว่าเป็นการไม่ได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลด้วยเช่นเดียวกันซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

- ความยินยอมที่เกิดขึ้นก่อนจะมีการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล กล่าวคือ ผู้ควบคุม ข้อมูลจะต้องได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลก่อนจึงจะสามารถเก็บรวบรวม ใช้ เปิดเผยข้อมูล นั้น ๆ ได้

- ความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลที่มีใจเงื่อนไขในการให้บริการ ในฐานะผู้ควบคุมข้อมูล จะต้องมีมาตรฐานความยินยอมกับฐานการปฏิบัติตามสัญญามาใช้เป็นฐานเดียวกันในการประมวลผลข้อมูล
- ความยินยอมต้องมีอยู่ร่วมกับเงื่อนไขการให้บริการ โดยที่การขอความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลจะต้องไม่ถูกคัดแปลงให้เป็นส่วนหนึ่งของสัญญาหรือเงื่อนไขในการให้บริการ หรือแม้แต่การกำหนดให้เกิดความเข้าใจผิดว่าหากไม่ให้ความยินยอมจะไม่ได้รับบริการ
- การแจ้งวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนของการประมวลผล วัตถุประสงค์ของการนำเอาข้อมูลไปประมวลผลจะต้องมีการระบุให้ชัดเจนและเฉพาะเจาะจงซึ่งไม่สามารถเติมหรือแก้ไขวัตถุประสงค์ใหม่เองได้โดยมิได้ขอความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลใหม่และหากเป็นการนำเอาข้อมูลชุดเดียวกันนำเอาไปใช้เพื่อวัตถุประสงค์อื่นในฐานะผู้ควบคุมข้อมูลจะต้องมีการแจ้งเพื่อขอความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลเช่นเดียวกัน
- การออกแบบให้รูปแบบการขอความยินยอมสามารถปฏิเสธได้หรือสามารถเพิกถอนความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลได้หากได้รับผลกระทบมากเกินไป

- เนื้อหาการขอความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลจะต้องมีรายละเอียดที่เข้าใจและเข้าถึงง่าย

2.6.2 ฐานสัญญา (Contract)

กรณีการประมวลผลข้อมูลบนฐานสัญญาจะเป็นกรณีที่มีการตกลงกันระหว่างผู้ควบคุมข้อมูลและเจ้าของข้อมูลซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานของความจำเป็นเพื่อปฏิบัติตามสัญญาเท่านั้น และเป็นความจำเป็นเพื่อใช้ในการดำเนินการตามคำขอของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลก่อนเข้าทำสัญญา เช่น การจัดทำใบเสนอราคา เป็นต้น

- ฐานหน้าที่ตามกฎหมาย (Legal Obligation) กรณีของการที่ข้อมูลส่วนบุคคลมีความสำคัญที่จำเป็นต่อการปฏิบัติหน้าที่สำหรับผู้ควบคุมข้อมูลนั้น โดยเป็นสิ่งที่กฎหมายกำหนดผู้ประกอบการหรือนิติบุคคล จะต้องมีการระบุได้อย่างชัดเจนว่ากำลังปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายของกฎหมาย

- ฐานประโยชน์อันชอบธรรม (Legitimate Interest) ผู้ประกอบการหรือนิติบุคคลอาจมีการดำเนินการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลในกรณีที่มีความจำเป็นต่อการดำเนินการเพื่อประโยชน์อันชอบธรรมของผู้ควบคุมข้อมูลและบุคคลอื่น โดยจะต้องไม่เกินขอบเขตที่เจ้าของข้อมูลสามารถคาดหมายได้อย่างสมเหตุสมผล เช่น การรักษาความปลอดภัยของระบบหรือเครือข่ายโดยผู้ควบคุมจะต้องพิจารณาการใช้ฐานประโยชน์อันชอบธรรมโดยมีปัจจัยดังต่อไปนี้

1. การประมวลผลต้องไม่ขัดต่อกฎหมาย จริยธรรม และมาตรฐานอุตสาหกรรม
2. ต้องมีการระบุวัตถุประสงค์ชัดเจน
3. ไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าวได้หากไม่ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล
4. ประชาชนทั่วไปหรือเจ้าของข้อมูลทราบหรือคาดหวังอยู่แล้วว่าจะมีการใช้ข้อมูลส่วนบุคคลในลักษณะดังกล่าว
5. ต้องจำเป็นและได้สัดส่วน

2.6.3 ฐานประโยชน์สำคัญต่อชีวิต (Vital Interest)

กรณีที่มีการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลมีความจำเป็นอย่างมากต่อการนำมาซึ่งการปกป้องประโยชน์สำคัญของเจ้าของข้อมูลหรือบุคคลอื่น ตัวอย่างเช่น การป้องกันอันตรายที่อาจเกิดขึ้นต่อสุขภาพและชีวิต อันมีเหตุจำเป็นที่จะต้องนำข้อมูลส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องของสุขภาพ นำมาประมวลผลเพื่อการรักษาหรือวินิจฉัย เป็นต้น ผู้ประกอบการหรือนิติบุคคลจะสามารถใช้ฐานนี้ในการประมวลผลข้อมูลได้ในกรณีที่เจ้าของข้อมูลอยู่ในสถานะที่ไม่สามารถให้ความยินยอมได้ และไม่มีวิธีอื่นที่จะสามารถปกป้องชีวิตบุคคลอื่น โดยไม่ต้องประมวลผลข้อมูลนี้แล้ว (พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 มาตรา 24(2))

2.6.4 ฐานภารกิจของรัฐ (Public Task)

กรณีที่มีการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลนั้นมีความจำเป็นต่อการดำเนินงานหรือกิจกรรมของหน่วยงานภาครัฐอันเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะตามที่ได้อำนาจไว้ตามกฎหมาย ให้ถือว่าเป็นฐานที่ชอบธรรมในการนำข้อมูลมาประมวลผลได้ โดยส่วนใหญ่ผู้ที่ประมวลผลข้อมูลตามฐานนี้มักเป็นเจ้าหน้าที่หรือองค์กรของรัฐ

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อรอนงค์ อุดมวงศ์ (2557) นำเสนอเกี่ยวกับการศึกษาการนำเอารูปแบบกระบวนการทางธุรกิจ (Business Process Modeling Notation, BPMN) มาใช้เพื่อปรับปรุงงานห้องสมุดซึ่งได้อธิบายเกี่ยวกับการนำเอาสัญลักษณ์เพื่อใช้ในการอธิบายรายละเอียดของกระบวนการ ความสัมพันธ์ของการทำงานร่วมกันในองค์กร โดยมีการจำลองและทดลองแบบจำลองที่ได้สร้างขึ้นเพื่อปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานของสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ซึ่งจากการทดลองพบว่าแบบจำลองที่ได้พัฒนามานี้สามารถปรับปรุงกระบวนการทำงานทางด้านการลดขั้นตอนการทำงาน

ของการจัดเก็บข้อมูลที่มีความซ้ำซ้อน ช่วยประหยัดเวลาในการบันทึกข้อมูล สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดภายใต้เงื่อนไขที่มีอยู่จำกัด อันส่งผลให้เกิดความพึงพอใจต่อผลปฏิบัติงานให้แก่ผู้เข้ารับบริการและส่งผลดีต่อภาพลักษณ์ขององค์กร

สรวิชัย วชิรชิตสวัสดิ์ (2557) ได้กล่าวถึง Business Process Modeling Notation นั้นได้รับความนิยมเพื่อนำมาเป็นตัวเลือกลำสำหรับการวิเคราะห์ธุรกิจ ศึกษาพฤติกรรมของกระบวนการธุรกิจ และยังสามารถนำไปพัฒนาเพื่อเป็นกรณีทดสอบต่อไปได้ ดังนั้นภายใต้งานวิจัยนี้จึงได้มีการนำเสนอวิธีการสร้างกรณีทดสอบจากแบบจำลองกระบวนการธุรกิจ ซึ่งประกอบไปด้วย การสร้างกราฟกระแสควบคุม การค้นหาเส้นทางทดสอบ การสร้างข้อมูลทดสอบและการสร้างกรณีทดสอบ

อโณทัย มีสุวรรณ (2561) มีการนำเอากระบวนการ Business Process Modeling Notation และออกแบบระบบการบริหารงานด้านกำลังพลของกองทัพอากาศ เพื่อให้เห็นภาพรวมของกระบวนการดำเนินงานของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งหมดในองค์กร ซึ่งพบว่า กระบวนการ Business Process Modeling Notation ช่วยทำให้ระบบการบริหารงานและดำเนินงานภายในมีมาตรฐานที่ดีและเอื้อประโยชน์ต่อการดูแลบริหารจัดการงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นอีกด้วย

ชนะชล จรรยาพรวัฒน์และปราณี มณีรัตน์ (2563) ได้มีการศึกษาเกี่ยวกับการทำรูปแบบการจำลองการจัดการกระบวนการธุรกิจของแผนกทรัพยากรบุคคล กรณีศึกษาบริษัท อีออน (ไทยแลนด์) จำกัด ผลการวิจัยพบว่าการจัดการกระบวนการทางธุรกิจก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและผู้บริหารในองค์กรโดยส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้งในแง่ของการลดขั้นตอนการทำงาน ขั้นตอนการจัดเก็บข้อมูลที่มีความซ้ำซ้อน และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้เกิดความรวดเร็ว

ภาระวี ปุณศรีพิพัฒน์ (2557) มีการศึกษาเกี่ยวกับมาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลบนธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า หลักเกณฑ์ข้อบังคับบางประการในการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลของไทยยังไม่สามารถอธิบายให้เห็นถึงความสามารถในการรักษาความปลอดภัยให้แก่ความมั่นคงได้อย่างไร ถึงแม้จะมีการเทียบบัญญัติในเนื้อหากฎหมายตามกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของสหภาพยุโรปและสหรัฐอเมริกาก็ตาม

คณาธิป ทองรวีวงศ์ และดวงกมล ขวัญยืน (2563) ได้ศึกษาเปรียบเทียบกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของยุโรปกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ของประเทศไทยจากการทำสัญญาแบบสมาร์ท เพื่อศึกษาเกี่ยวกับปัญหาทางกฎหมายในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลผ่านเทคโนโลยีสมาร์ท โดยศึกษาเปรียบเทียบกันในแต่ละส่วนของบทบัญญัติของกฎหมายในยุโรปและไทย ซึ่งพบว่า พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ของไทยนั้น ไม่ได้กำหนดรายละเอียดของสิทธิเจ้าของข้อมูลในการตัดสินใจโดยอัตโนมัติเหมือนกับมาตรา 22 ของกฎหมายคุ้มครองส่วน

บุคคลของยุโรป จึงเป็นเหตุให้ไม่สามารถอ้างสิทธิเหมือนมาตรา 22 ของกฎหมายคุ้มครองส่วนบุคคลของยุโรปได้

คณาธิป ทองรวีวงศ์ (2560) ได้ศึกษาเกี่ยวกับข้อยกเว้นการเปิดเผยข้อมูลตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 ในกรณีศึกษาเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลพบว่า การกำหนดข้อยกเว้นในส่วนของข้อมูลส่วนบุคคลตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 ของไทยนั้นมีความคล้ายคลึงกับกฎหมายของทางสหรัฐอเมริกา คือ เจ้าหน้าที่ของรัฐมีสิทธิที่จะเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลได้ตามกฎหมาย ซึ่งแตกต่างจากทางกฎหมายของทางสหราชอาณาจักรที่ยังมีการเขียนกำหนดขอบเขตอำนาจไว้อย่างชัดเจนในการเปิดเผยตามบทกฎหมาย

ศิริศักดิ์ วงษ์ศรีวมล (2547) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการนำเอาทฤษฎี Business Process Management เพื่อนำมาปรับปรุงกระบวนการทำงานภายในของบริษัท เบอร์ลี่ ยุคเกอร์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งมุ่งเน้นศึกษาทางด้าน การปรับปรุงกระบวนการทำงานขององค์กร ในการบริหารจัดการการทำงานเอกสาร ข้อมูล ซึ่งพบว่า ทฤษฎี Business Process Management สามารถช่วยทำให้ขั้นตอนของ Work Flow ลดลงและก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องผลกระทบของพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ต่อกระบวนการทางธุรกิจ (Business Process): กรณีศึกษาบริษัท แรบบิท ดิจิทัล กรุ๊ป โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาศึกษาผลกระทบของพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ต่อการบริหารจัดการธุรกิจของ บริษัท แรบบิท ดิจิทัล กรุ๊ป และ ศึกษาการปรับเปลี่ยนกระบวนการทางธุรกิจของบริษัท แรบบิท ดิจิทัล กรุ๊ป หลังจากมีการประกาศใช้ พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ซึ่งในงานวิจัยนี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) อันประกอบไปด้วย

3.1 วิธีการวิจัย

ในงานวิจัยเรื่องผลกระทบของพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ต่อกระบวนการทางธุรกิจ (Business Process): กรณีศึกษาบริษัท แรบบิท ดิจิทัล กรุ๊ป ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการดำเนินการวิจัย (Research Methodology) โดยใช้รูปแบบวิจัยเอกสาร (Documentary Research) โดยมีการใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยวิธีการทบทวนวรรณกรรมวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) โดยกำหนดขอบเขตศึกษาวิเคราะห์ด้วยบทของพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 บทความวิชาการ เอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการใช้กระบวนการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์เจาะลึก (in-depth interview) โดยใช้แนวคำถามในการใช้สัมภาษณ์แบบปลายเปิดเพื่อให้เกิดความยืดหยุ่น และสามารถเข้าถึงประเด็นที่ต้องการสัมภาษณ์ พร้อมกับการจดบันทึกและการขออนุญาตบันทึกเสียงของผู้ให้สัมภาษณ์ควบคู่กับการสัมภาษณ์ด้วย

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาเรื่องผลกระทบของพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ต่อกระบวนการทางธุรกิจ (Business Process): กรณีศึกษาบริษัท แรบบิท ดิจิทัล กรุ๊ป ผู้วิจัยได้มีการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยผู้วิจัย

ได้กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจากบริษัท แรบบิท ดิจิทัล กรุ๊ป ซึ่งประกอบไป 4 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายงานขาย (Account Executive) ฝ่ายทรัพยากรบุคคล (Human Resource) ฝ่ายเทคโนโลยี และสารสนเทศ (Information Technology) และฝ่ายออกแบบวิธีการจัดเก็บข้อมูลและเรียกใช้งานข้อมูล (Data Engineer) ซึ่งผู้ให้ข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 ระดับ ได้แก่ 1. ระดับหัวหน้างาน และ 2. ระดับปฏิบัติการ รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 30 คน

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการนำมาใช้สำหรับกระบวนการวิจัยในด้วยกระบวนการวิจัยเชิงคุณภาพในครั้งนี้ประกอบด้วย ดังนี้

1. การวิจัยเชิงเอกสาร (Documentary research) อันเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยเป็นการศึกษาและค้นคว้าจากเอกสารทางวิชาการ ผลงานวิจัยประเภทต่าง ๆ รวมทั้งข้อมูลจากการค้นคว้าจากเว็บไซต์อินเทอร์เน็ตหรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อนำมาศึกษาเนื้อหาและความสำคัญของบทพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ที่กำลังจะมีการประกาศใช้ในประเทศไทย

2. การวิเคราะห์เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อนำข้อมูลมาเป็นแนวทางในการออกแบบสอบถามและช่วยในการกำหนดกรอบแนวคิดและแนวทางการปฏิบัติภายหลังจากการมีการประกาศใช้พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

3. แบบสัมภาษณ์ การศึกษาวิจัยเรื่อง ผลกระทบของของพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ต่อกระบวนการทางธุรกิจ (Business Process): กรณีศึกษาบริษัท แรบบิท กรุ๊ป โดยผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยกระบวนการวิธีการวิจัยคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์เจาะลึก (in-depth interview) ด้วยแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) และรายการข้อคำถามแต่ละประเด็น โดยแบ่งแบบสัมภาษณ์ออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้สัมภาษณ์

ตอนที่ 2 ประเด็นสัมภาษณ์เกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

ตอนที่ 3 ประเด็นสัมภาษณ์เกี่ยวกับการเก็บบันทึกข้อมูลกิจกรรมที่เกี่ยวข้องในการเก็บรวบรวม ใช้ และเปิดเผยข้อมูล

ตอนที่ 4 ประเด็นสัมภาษณ์เกี่ยวกับการเก็บบันทึกข้อมูลกิจกรรมที่เกี่ยวข้องในการเก็บรวบรวม ใช้ และเปิดเผยข้อมูล

- ชื่อเอกสารหรือข้อมูลที่นำมาใช้เพื่อการประมวลผล
 - สถานที่ที่ใช้เพื่อการเก็บรักษาข้อมูล
 - วิธีการส่งข้อมูลส่วนบุคคลให้แก่ผู้ประมวลผลข้อมูลหรือผู้ที่ต้องการใช้ข้อมูล รวมถึงสถานที่ปลายทางที่มีการส่งข้อมูล
 - มาตรการการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล
 - ระดับความเสี่ยงของข้อมูลหากเกิดกรณีการรั่วไหล
- ตอนที่ 5 ประเด็นสัมพันธเกี่ยวกับกระบวนการจัดการธุรกิจ

3.4 การวิเคราะห์ผล

จากการรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิโดยโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกจากกลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่างข้างต้นเพื่อนำมาวิเคราะห์เกี่ยวกับผลกระทบของพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ต่อกระบวนการทางธุรกิจ (Business Process): กรณีศึกษาบริษัท แรบบิท ดิจิทัล กรุ๊ป โดยผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ผลตามลำดับขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ดำเนินการฟิงรายละเอียดการสัมภาษณ์จากการบันทึกเทปกับกลุ่มตัวอย่างพร้อมสรุปเนื้อหาใจความสำคัญ
2. ดำเนินการสรุปคำหลักที่ได้รับจากผู้ให้สัมภาษณ์โดยการใส่รหัสคำที่มีลักษณะของคำที่เหมือนกันอันเกี่ยวข้องกับปัจจัยในการวิจัย เพื่อนำเอากลุ่มคำที่สำคัญเหล่านั้นมาทำการจัดกลุ่ม
3. นำเอาข้อมูลปฐมภูมิที่ได้รับจากการรวบรวมข้อมูลไปดำเนินการศึกษา ค้นหาและนำไปเปรียบเทียบกับข้อมูลเชิงทุติยภูมิ เพื่อทำการวิเคราะห์และสรุปผลถึงสิ่งที่พบจากการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ อันนำไปสู่การอภิปรายและข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในครั้งต่อไป

บทที่ 4 ผลการศึกษาวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ผลกระทบของของพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ต่อกระบวนการทางธุรกิจ (Business Process): กรณีศึกษาบริษัท แรบบิท ดิจิทัล กรุ๊ป ผู้วิจัยได้ศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (in-depth interview) กับแผนกหรือหน่วยงานภายในบริษัท แรบบิท ดิจิทัล กรุ๊ปที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการเก็บรวบรวม ใช้ และเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งประกอบไปด้วยฝ่ายงานขาย (Account Executive) ฝ่ายทรัพยากรบุคคล (Human Resource) ฝ่ายเทคโนโลยีและสารสนเทศ (Information Technology) และฝ่ายออกแบบวิธีการจัดเก็บข้อมูลและเรียกใช้งานข้อมูล (Data Engineer) แบ่งออกเป็น 2 ระดับ ได้แก่ 1. ระดับหัวหน้างาน และ 2. ระดับปฏิบัติการ ซึ่งได้ผลการวิจัย ดังต่อไปนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

ลำดับ	ตำแหน่งงาน	ระดับปฏิบัติการ	วุฒิการศึกษา	ประสบการณ์ทำงาน ที่บริษัทปัจจุบัน
1	ฝ่ายงานขาย (Account Executive)	ระดับหัวหน้างาน	ระดับปริญญาโท	11 เดือน
2	ฝ่ายงานขาย (Account Executive)	ระดับหัวหน้างาน	ระดับปริญญาโท	1 ปี 10 เดือน
3	ฝ่ายงานขาย (Account Executive)	ระดับหัวหน้างาน	ระดับปริญญาโท	1 ปี 7 เดือน
4	ฝ่ายงานขาย (Account Executive)	ระดับหัวหน้างาน	ระดับปริญญาโท	1 ปี 4 เดือน
5	ฝ่ายงานขาย (Account Executive)	ระดับหัวหน้างาน	ระดับปริญญาโท	2 ปี 1 เดือน

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์ (ต่อ)

ลำดับ	ตำแหน่งงาน	ระดับปฏิบัติการ	วุฒิการศึกษา	ประสบการณ์ทำงาน ที่บริษัทปัจจุบัน
6	ฝ่ายงานขาย (Account Executive)	ระดับหัวหน้างาน	ระดับปริญญาโท	2 ปี 3 เดือน
7	ฝ่ายงานขาย (Account Executive)	ระดับหัวหน้างาน	ระดับปริญญาโท	4 ปี 7 เดือน
8	ฝ่ายงานขาย (Account Executive)	ระดับปฏิบัติการ	ระดับปริญญาตรี	1 ปี 2 เดือน
9	ฝ่ายงานขาย (Account Executive)	ระดับปฏิบัติการ	ระดับปริญญาตรี	5 เดือน
10	ฝ่ายงานขาย (Account Executive)	ระดับปฏิบัติการ	ระดับปริญญาตรี	2 เดือน
11	ฝ่ายงานขาย (Account Executive)	ระดับปฏิบัติการ	ระดับปริญญาตรี	1 ปี 2 เดือน
12	ฝ่ายงานขาย (Account Executive)	ระดับปฏิบัติการ	ระดับปริญญาตรี	1 ปี 7 เดือน
13	ฝ่ายงานขาย (Account Executive)	ระดับปฏิบัติการ	ระดับปริญญาโท	8 เดือน
14	ฝ่ายงานขาย (Account Executive)	ระดับปฏิบัติการ	ระดับปริญญาตรี	4 ปี 8 เดือน
15	ฝ่ายงานขาย (Account Executive)	ระดับปฏิบัติการ	ระดับปริญญาตรี	2 ปี 3 เดือน
16	ฝ่ายงานขาย (Account Executive)	ระดับปฏิบัติการ	ระดับปริญญาตรี	3 ปี 5 เดือน
17	ฝ่ายงานขาย (Account Executive)	ระดับปฏิบัติการ	ระดับปริญญาตรี	2 ปี 7 เดือน
18	ฝ่ายงานขาย (Account Executive)	ระดับปฏิบัติการ	ระดับปริญญาตรี	2 ปี 1 เดือน

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์ (ต่อ)

ลำดับ	ตำแหน่งงาน	ระดับปฏิบัติการ	วุฒิการศึกษา	ประสบการณ์ทำงาน ที่บริษัทปัจจุบัน
19	ฝ่ายงานขาย (Account Executive)	ระดับปฏิบัติการ	ระดับปริญญาตรี	2 ปี 6 เดือน
20	ฝ่ายงานขาย (Account Executive)	ระดับปฏิบัติการ	ระดับปริญญาตรี	2 ปี 3 เดือน
21	ฝ่ายงานขาย (Account Executive)	ระดับปฏิบัติการ	ระดับปริญญาตรี	5 ปี 4 เดือน
22	ฝ่ายงานขาย (Account Executive)	ระดับปฏิบัติการ	ระดับปริญญาตรี	5 ปี
23	ฝ่ายทรัพยากรบุคคล (Human Resource)	ระดับปฏิบัติการ	ระดับปริญญาตรี	5 ปี 3 เดือน
24	ฝ่ายทรัพยากรบุคคล (Human Resource)	ระดับปฏิบัติการ	ระดับปริญญาตรี	5 ปี
25	ฝ่ายทรัพยากรบุคคล (Human Resource)	ระดับปฏิบัติการ	ระดับปริญญาตรี	5 ปี 4 เดือน
26	ฝ่ายทรัพยากรบุคคล (Human Resource)	ระดับปฏิบัติการ	ระดับปริญญาตรี	5 ปี 5 เดือน
27	ฝ่ายเทคโนโลยีและ สารสนเทศ (Information Technology)	ระดับปฏิบัติการ	ระดับปริญญาโท	7 เดือน
28	ฝ่ายเทคโนโลยีและ สารสนเทศ (Information Technology)	ระดับหัวหน้างาน	ระดับปริญญาตรี	2 ปี 7 เดือน

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์ (ต่อ)

ลำดับ	ตำแหน่งงาน	ระดับปฏิบัติการ	วุฒิการศึกษา	ประสบการณ์ทำงาน ที่บริษัทปัจจุบัน
29	ฝ่ายออกแบบวิธีการ จัดเก็บข้อมูลและ เรียกใช้งานข้อมูล (Data Engineer)	ระดับปฏิบัติการ	ระดับปริญญาตรี	1 ปี 3 เดือน
30	ฝ่ายออกแบบวิธีการ จัดเก็บข้อมูลและ เรียกใช้งานข้อมูล (Data Engineer)	ระดับปฏิบัติการ	ระดับปริญญาตรี	1 ปี 3 เดือน

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่จะเป็นพนักงานจากฝ่ายงานขาย (Account Executive) จำนวน 22 คน คิดเป็นอัตราสัดส่วนร้อยละ 73.33 ฝ่ายทรัพยากรบุคคล (Human Resource) จำนวน 4 คน คิดเป็นอัตราสัดส่วนร้อยละ 13.33 ฝ่ายเทคโนโลยีและสารสนเทศ (Information Technology) จำนวน 2 คน คิดเป็นอัตราสัดส่วนร้อยละ 6.67 และฝ่ายออกแบบวิธีการจัดเก็บข้อมูลและเรียกใช้งานข้อมูล (Data Engineer) จำนวน 2 คน คิดเป็นอัตราสัดส่วนร้อยละ 6.67 ซึ่งแบ่งเป็นระดับหัวหน้างานจำนวน 8 คนคิดเป็นอัตราส่วนร้อยละ 26.67 และระดับปฏิบัติการ จำนวน 22 คน คิดเป็นอัตราส่วนร้อยละ 73.33 สำหรับวุฒิการศึกษาพบว่า จำนวนของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีอยู่ที่ 21 คน คิดเป็นอัตราส่วนร้อยละ 70 จำนวนของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโทอยู่ที่ 9 คน คิดเป็นอัตราส่วนร้อยละ 30 ในส่วนของประสบการณ์ทำงานในช่วงอายุงาน 0-1 ปี มีจำนวน 13 คน คิดเป็นอัตราส่วนร้อยละ 43.33 ประสบการณ์ทำงานในช่วงอายุงาน 2-4 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นอัตราส่วนร้อยละ 36.67 และในช่วงอายุงานมากกว่า 5 ปีขึ้นไป จำนวน 6 คน คิดเป็นอัตราส่วนร้อยละ 20

4.2 ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

พนักงานของบริษัท แรบบิท ดิจิทัล กรุ๊ปมีความเข้าใจเกี่ยวกับรายละเอียดของพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ในขั้นพื้นฐานกล่าวคือ โดยผู้ให้สัมภาษณ์จำนวน 20 คน จากจำนวนทั้งหมดทราบโดยพอสังเขปว่าจะมีการประกาศใช้พระราชบัญญัตินี้ในช่วงปี พ.ศ. 2563 แต่ยังไม่เข้าใจถึงหลักการและเหตุผลของการประกาศใช้ รวมไปถึงเนื้อหาสาระสำคัญของพระราชบัญญัติ

เนื่องจากยังมองว่าเป็นเรื่องที่ยากไกลตัวและอาจจะไม่ได้เกี่ยวข้องกับส่วนงานของแผนกโดยตรง นอกจากนี้ ก็ไม่ได้รับการแจ้งเตือนหรือประชาสัมพันธ์จากองค์กรเกี่ยวกับการเข้ามาโจมตีทางที่ อาจจะส่งผลกระทบต่อการค้าเนินธุรกิจของบริษัทในปัจจุบัน

“เท่าที่ทราบจากตามเว็บไซต์หรือพื้นที่ social media อย่าง Facebook ที่ใช้งานอยู่ปัจจุบัน เพียงแค่ทราบว่าน่าจะมีการใช้พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล แต่ไม่ได้มีการเข้าไปศึกษา ในรายละเอียดอย่างชัดเจนว่า หากมีสิ่งนี้เข้ามาจะก่อให้เกิดผลกระทบอะไรบ้าง” (ฝ่ายงานขาย)

“ไม่แน่ใจว่าหากมีพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลมาประกาศใช้จะทำให้ ลักษณะการทำงานเปลี่ยนแปลงไปอย่างไรจากปัจจุบัน แต่ถ้าในความเห็นส่วนตัวคิดว่าอาจจะทำให้ การทำงานต้องมีการระมัดระวังเกี่ยวกับข้อมูลมากขึ้นหรืออาจจะมีข้อจำกัดบางอย่างที่ทำให้การใช้ ข้อมูลมีความยากลำบากมากขึ้น” (ฝ่ายออกแบบวิธีการจัดเก็บข้อมูลและเรียกใช้งานข้อมูล)

ถึงกระนั้นก็ยังมียพนักงานจำนวนหนึ่งที่พอมีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับพระราชบัญญัติ คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลแต่เป็นเพียงความเข้าใจในขั้นพื้นฐาน เกี่ยวกับการเก็บ รวบรวม ใช้และ เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล โดยกลุ่มพนักงานเหล่านี้ ได้มีโอกาสได้ศึกษาด้วยตนเองเบื้องต้นผ่านทาง สื่อโซเชียลมีเดียที่มีบทความ โดยสังเขปเกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและบางส่วน ก็มีโอกาสได้เข้าร่วมสัมมนาออนไลน์ที่จัดขึ้น โดยหน่วยงานของภาครัฐเพื่อให้ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับ พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลนี้

“เท่าที่ศึกษาด้วยตัวเองเบื้องต้นเข้าใจว่าเป็นการคุ้มครองการเปิดเผยหรือการใช้ข้อมูล ส่วนบุคคลให้เป็นที่ไปตามวัตถุประสงค์ที่ได้มีการแจ้งให้กับเจ้าของข้อมูลไว้ตั้งแต่เบื้องต้น หากนำเอา ไปใช้ในกรณีอื่น เขามีสิทธิ์ที่จะบอกให้ลบหรือฟ้องร้องได้” (ฝ่ายเทคโนโลยีและสารสนเทศ)

“จากที่เคยเข้าอบรมจากตอนที่สำนักงานประกันสังคมมีจัดสัมมนาออนไลน์ของสำนักงาน ประกันสังคม มีความเข้าใจว่า มันคือการมีกระบวนการจัดการข้อมูลส่วนบุคคลที่เราได้มาให้ความ ปลอดภัยและใช้ข้อมูลเหล่านั้นถูกต้องตามวัตถุประสงค์ที่ได้แจ้งกับเจ้าของข้อมูล นอกจากนี้ หน่วยงานหรือบริษัทจำเป็นจะต้องมีการสร้างมาตรการรักษาความปลอดภัยเพื่อป้องกันมิให้เกิด การรั่วไหล” (ฝ่ายทรัพยากรบุคคล)

4.3 การเก็บบันทึกข้อมูลกิจกรรมที่เกี่ยวข้องในการเก็บรวบรวม ใช้ และเปิดเผยข้อมูล

4.3.1 การเก็บบันทึกข้อมูลกิจกรรมที่เกี่ยวข้องในการเก็บ รวบรวม ใช้และเปิดเผยข้อมูล

เนื่องจากในแต่ละแผนกมีขอบข่ายหน้าที่ความสำคัญของงานที่แตกต่างกัน ดังนั้น การเก็บบันทึกข้อมูลจึงมีความแตกต่างกันออกไปตามหน้าที่ความรับผิดชอบ ซึ่งการเก็บบันทึกข้อมูล โดยส่วนใหญ่จะเป็นข้อมูลทุติยภูมิที่ได้รับผ่านมาจากลูกค้า บริษัทวิจัยทางการตลาด จากเว็บไซต์ จัดหางานต่าง ๆ ที่แผนกของตนเองเป็นสมาชิกอยู่หรือจากผู้ประมวลผลข้อมูลที่ได้ทำการเก็บบันทึกข้อมูลเหล่านั้นด้วยตนเองและมีการส่งต่อมายังแผนกของตนเอง

“ข้อมูลที่ทางแผนกได้มีส่วนใหญ่มักจะได้รับการส่งมาจากทางบริษัทลูกค้าซึ่งเป็นข้อมูลที่บันทึกมาจากบันทึกการซื้อขายจากร้านสะดวกซื้อหรือห้างสรรพสินค้าต่าง ๆ และมีการแชร์ผ่านทางออนไลน์มาอีกครั้ง” (ฝ่ายออกแบบวิธีการจัดเก็บข้อมูลและเรียกใช้งานข้อมูล)

“ข้อมูลที่เรามีการบันทึกส่วนใหญ่จะมีการแชร์มาจากทางลูกค้าซึ่งทางลูกค้าอาจจะเก็บบันทึกมาจากยอดการขายจากทั้งประเทศหรือหากเป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้บริโภคในบางครั้งก็เป็นข้อมูลที่มาจากการทำวิจัยที่มาจากบริษัทวิจัยทางการตลาดที่มีการเก็บข้อมูลปฐมภูมิด้วยตนเองและประมวลผลส่งต่อมายังทางเราอีกครั้งหนึ่ง” (ฝ่ายงานขาย)

“เนื่องจากข้อมูลของผู้สมัครงานที่เราได้รับมาจะได้มาจากช่องทางที่เราได้มีการลงประกาศรับสมัครงานผ่านช่องทางเว็บไซต์หางานอย่าง jobsdb หรือ LinkedIn ทำให้ข้อมูลที่ได้มาทั้งหมดเป็นข้อมูลทุติยภูมิที่ทางเว็บไซต์อาจจะมีการจัดหาไว้ให้แล้วเบื้องต้นหรือก็มีการสมัครผ่านช่องทางเว็บไซต์มา” (ฝ่ายทรัพยากรบุคคล)

“ข้อมูลที่ทางแผนกของเราได้มีส่วนใหญ่จะมาจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล คือ หลังจากที่ทางฝ่ายบุคคลได้มีการแจ้งว่าจะมีพนักงานเข้ามาเริ่มงานใหม่ ก็จะส่งข้อมูลของพนักงานเหล่านั้นมาให้ทางแผนกเพื่อทำการสร้างอีเมล” (ฝ่ายเทคโนโลยีและสารสนเทศ)

4.3.2 การใช้เอกสารหรือข้อมูลใดเพื่อใช้ในการประมวลผล

เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ของงานในแต่ละแผนกที่มีความแตกต่างกันไปตามเนื้อหาของหน้าที่และความรับผิดชอบภายในแผนกของตนเอง ทำให้การใช้เอกสารหรือข้อมูลเพื่อการประมวลผลมีเนื้อหาที่แตกต่างกันออกไป โดยในส่วนของฝั่งงานขายและฝ่ายออกแบบวิธีการจัดเก็บข้อมูลและเรียกใช้งานข้อมูล ข้อมูลที่นำมาใช้จะเป็นข้อมูลที่มีความเกี่ยวข้องกับลูกค้า ผู้บริโภคในตลาด แต่ในส่วนของฝ่ายทรัพยากรบุคคลและฝ่ายเทคโนโลยีและสารสนเทศจะเป็นข้อมูลในฝั่งผู้สมัครงานและข้อมูลของพนักงานในบริษัทเพื่อใช้ในการประมวลผล

“ข้อมูลที่เราใช้ส่วนใหญ่จะเป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของผู้บริโภคในตลาด เพื่อดูพฤติกรรมหรือรูปแบบการซื้อขายนั่นมาซึ่งการใช้ในการทำกลยุทธ์การตลาด นอกจากนี้ อาจจะมีข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับคู่แข่งในตลาดเพื่อที่จะดูทิศทางของการวางกลยุทธ์” (ฝ่ายงานขาย)

“ข้อมูลที่ได้มาจากฝั่งลูกค้าจะเป็นข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภคและข้อมูล การซื้อขายนี้นำมาประมวลผลในระบบของเราเองและเสนอแนะแนวทางในเชิงเทคโนโลยีเพื่อให้ ลูกค้าสามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจในการทำกลยุทธ์ทางการตลาด” (ฝ่ายออกแบบวิธีการจัดเก็บ ข้อมูลและเรียกใช้งานข้อมูล)

“ในส่วนของงานฝั่งเราที่เป็นกระบวนการสรรหาและว่าจ้าง เราจะใช้ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง กับผู้สมัคร เช่น ชื่อนามสกุลของผู้สมัคร เบอร์โทรศัพท์ อีเมลและประวัติการทำงานที่ผ่านมาในเบื้องต้น ในขั้นตอนของการคัดกรองและสัมภาษณ์ หลังจากที่มีการรับผู้สมัครท่านนี้เข้าร่วมงาน จะมีการขอ เอกสารเพิ่มเติมเพื่อทำการบันทึกข้อมูลพนักงาน เช่น สำเนาบัตรประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน สำเนาใบสำเร็จการศึกษา หรือสำเนา สด 9 สำหรับผู้สมัครเพศชายเพื่อรับรองการผ่านการเกณฑ์ทหาร” (ฝ่ายทรัพยากรบุคคล)

“ข้อมูลที่เราได้จากแผนกฝ่ายบุคคลเราต้องการใช้แค่ข้อมูลชื่อและนามสกุล แผนก และสังกัด เพื่อใช้ในการสร้างอีเมลให้กับพนักงานเพื่อใช้ในการทำงานเท่านั้น” (ฝ่ายเทคโนโลยีและ สารสนเทศ)

4.3.3 การเก็บรักษาข้อมูล

เนื่องจากบริษัท แรบบิท ดิจิทัล กรุ๊ป เป็นบริษัทที่ทำธุรกิจอยู่บนพื้นฐานของช่องทางออนไลน์ ดังนั้นจึงทำให้การทำงานหรือการประมวลผลข้อมูลส่วนมากเกิดขึ้นบนช่องทางอินเทอร์เน็ต จึงทำให้แผนกส่วนใหญ่มีการเก็บรักษาข้อมูลบนช่องทางออนไลน์ เช่น Google Drive, DropBox เป็นต้น แต่ก็ยังมีแผนกที่ยังคงมีการเก็บรักษาข้อมูลที่เป็นเอกสารในตู้เก็บเอกสาร อันเป็นไปตามข้อกำหนด จากหน่วยงานรัฐบาลที่จำเป็นต้องจัดเก็บในรูปแบบเอกสารอยู่

“หากเป็นข้อมูลที่ได้มาจากลูกค้าทางเราจะมีการลงนามเอกสารสัญญาปกปิดความลับ สำคัญ (Non-disclosure agreement) เพื่อเป็นการสร้างข้อตกลงร่วมกันในการไม่เปิดเผยข้อมูลที่ได้รับ มาจากลูกค้าแก่สาธารณะหรือนำไปใช้เพื่อวัตถุประสงค์อื่น นอกจากนี้ ในการเก็บไฟล์ข้อมูลใน ออนไลน์ก็มีการตั้งค่าความปลอดภัยในการเข้าใช้ข้อมูลให้จำกัดเฉพาะผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถเข้าไป ดาวน์โหลดเพื่อนำข้อมูลมาใช้เท่านั้น” (ฝ่ายงานขาย)

“เนื่องจากข้อมูลที่ได้จากลูกค้าแชร์มาจะเป็นการแชร์ที่มาจากที่จัดเก็บออนไลน์ซึ่งเป็น ระบบที่ลูกค้าสร้างขึ้นเอง ทำให้ทางแผนกเราถูกจำกัดการเข้าถึงข้อมูลอย่างเป็นระบบมากที่สุด

ฉะนั้นใครที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานหรือโปรเจกต์จะไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้” (ฝ่ายออกแบบวิธีการจัดเก็บข้อมูลและเรียกใช้งานข้อมูล)

“ทางแผนกของเรามีการจัดเก็บเอกสารอยู่ทั้งหมด 2 รูปแบบ คือ รูปแบบออนไลน์ในระบบจัดเก็บข้อมูลที่มีการตั้งระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลโดยทางฝ่ายเทคโนโลยีและสารสนเทศจะเป็นคนช่วยกำกับและดูแลตรงนี้ให้ ในการตั้งค่าการรักษาความปลอดภัยในการเข้าถึงข้อมูลให้มีเพียงเฉพาะแผนกฝ่ายบุคคลเท่านั้นที่สามารถเข้าถึงข้อมูลเพื่อนำมาใช้งาน และอีกรูปแบบคือ การจัดเก็บเอกสารในห้องเอกสาร โดยจัดเก็บไว้ในตู้เก็บเอกสารที่ถูกจัดไว้อย่างปลอดภัยและกำหนดเจ้าหน้าที่ดูแลอย่างเป็นระบบ เหตุที่ต้องจัดเก็บในรูปแบบนี้เนื่องจากหน่วยงานข้าราชการบางหน่วยยังมีข้อบังคับให้จัดเก็บเอกสารเพื่อใช้ในการตรวจสอบในระยะเวลา 2 ปีโดยนับจากวันที่พนักงานมาเริ่มงานจึงจะสามารถทำลายเอกสารทิ้งได้” (ฝ่ายทรัพยากรบุคคล)

“เนื่องจากแผนกของเราไม่มีการเก็บข้อมูลส่วนบุคคลแต่อย่างใด เราจะใช้ตัวเลขหรือรหัสแทนชื่อนามสกุลของพนักงานเพื่อบันทึกการใช้งาน ดังนั้น เราจึงสามารถที่จะกำกับดูแลผ่านทางระบบได้เลย แต่ทว่าระบบของเราก็มีการตั้งรหัสรักษาความปลอดภัยเพื่อให้เฉพาะแผนกที่ได้รับอนุญาตสามารถใช้งานได้เท่านั้น” (ฝ่ายเทคโนโลยีและสารสนเทศ)

4.3.4 วิธีการส่งข้อมูลส่วนบุคคลให้แก่ผู้ประมวลผลข้อมูลหรือผู้ที่ต้องการใช้ข้อมูลอย่างไร

ภายหลังจากที่แต่ละแผนกได้มีการประมวลผลข้อมูลตามหน้าที่และความรับผิดชอบของแผนกตนเองแล้ว ในบางแผนกอาจจะมีการส่งต่อข้อมูลเหล่านี้ให้กับทั้งภายในบริษัทหรือบริษัทภายนอกเพื่อนำข้อมูลนี้ไปประมวลผลหรือใช้เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของงานแต่ละงาน โดยส่วนใหญ่จะเป็นการส่งผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น Google Drive, Gmail หรือ Dropbox ที่สามารถนำเอาข้อมูลเหล่านี้ส่งผ่านช่องทางออนไลน์และทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องหรือผู้ที่ต้องการใช้สามารถนำเอาข้อมูลเหล่านี้ไปประมวลผลหรือใช้ตามวัตถุประสงค์ของงาน

“แผนกเราจะมีการแชร์ข้อมูลการซื้อขายหรือข้อมูลผู้บริโภคให้กับแผนกอื่น ๆ ในบริษัทเดียวกันเพื่อให้สามารถนำไปใช้ในการทำงานเพื่อส่งมอบให้กับลูกค้า โดยทางแผนกจะมีแชร์ข้อมูลเหล่านี้ผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น Google Drive หรือ Dropbox เนื่องจากมีความปลอดภัยและทุกคนสามารถนำเอาข้อมูลจากที่ใดก็ได้ผ่านทางอินเทอร์เน็ต” (ฝ่ายงานขาย)

“หลังจากที่ประมวลผลข้อมูลเหล่านั้นเสร็จทางแผนกเราจะส่งต่อไปยังแผนกภายในที่เกี่ยวข้องเพื่ออัปเดตเกี่ยวกับความคืบหน้าของชิ้นงาน โดยส่วนใหญ่จะใช้ช่องทางออนไลน์ คือ Google

Drive หรือ Dropbox มากกว่า เนื่องจากสะดวกกับทุกแผนก” (ฝ่ายออกแบบวิธีการจัดเก็บข้อมูลและเรียกใช้งานข้อมูล)

“การส่งข้อมูลของแผนกเราจะส่งให้ทั้งส่วนงานภายในอย่างแผนกเทคโนโลยีและสารสนเทศเพื่อนำไปใช้ในการสร้างอีเมลล์หรือบันทึกข้อมูลการใช้งานคอมพิวเตอร์โดยเราจะมี การส่งผ่านช่องทางออนไลน์อย่าง Google Drive เสียส่วนใหญ่ แต่ในส่วนของการส่งข้อมูลไปยัง ภายนอก เช่น บริษัทรับจ้างทำเงินเดือน สำนักงานประกันสังคมหรือบริษัทประกันภัย เราจะใช้ช่องทาง อีเมลมากกว่าเนื่องจากสะดวกในการรับส่งข้อมูล” (ฝ่ายทรัพยากรบุคคล)

“เนื่องจากแผนกเราไม่ได้มีการติดต่อประสานงานกับแผนกอื่นหรือภายนอกมากเท่าไร จึงทำให้เรามีกิจกรรมการส่งออกข้อมูลไปยังที่อื่นน้อยมาก แต่ก็ทำหน้าที่ในการช่วยดูแลความปลอดภัย ของข้อมูลบนออนไลน์ของบริษัทให้เพียงเท่านั้น” (ฝ่ายเทคโนโลยีและสารสนเทศ)

4.3.5 มาตรการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล

จากการสัมภาษณ์พบว่าโดยส่วนใหญ่ยังไม่พบการจัดทำมาตรการการรักษาความปลอดภัย ของข้อมูลอย่างชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษรหรือมีการกำหนดนโยบายในการรักษาความปลอดภัยของ ข้อมูลส่วนบุคคล เนื่องจากหลายฝ่ายยังมิได้มีการตื่นตัวในเรื่องของผลกระทบของพระราชบัญญัติ กู้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ประกอบกับทางบริษัทเองก็ยังมีได้ตื่นตัวกับประเด็นนี้มากเท่าที่ควร จึงทำให้หลาย ๆ แผนกให้สัมภาษณ์ไปในทิศทางเดียวกันถึงการยังไม่ทราบถึงความจำเป็นที่ต้องมี มาตรการดังกล่าว

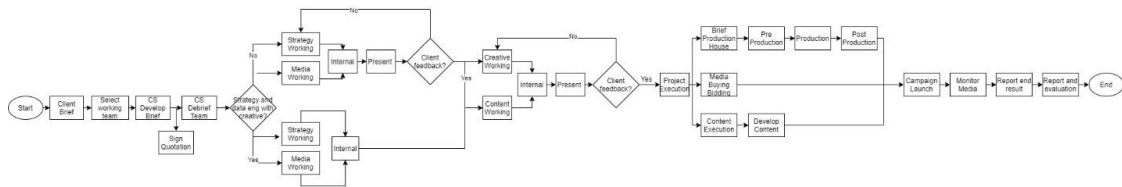
“ยังไม่ทราบในการมีมาตรการรักษาความปลอดภัยจากการทำงานร่วมกับลูกค้าปัจจุบัน แต่ก็พบว่าลูกค้าที่เป็นบริษัทข้ามชาติมักจะมีเฝ้าถามถึงเรื่องมาตรการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ส่วนบุคคลมาบ่อยครั้ง ซึ่งทางฝ่ายก็ได้มีการแจ้งไปทางทีมผู้บริหารแล้วเช่นเดียวกัน” (ฝ่ายงานขาย)

“ไม่ทราบในรายละเอียดที่ชัดเจนมาก แต่คิดว่าการไม่นำเอาไปเปิดเผยหรือนำไปใช้ใน ทางที่ผิดวัตถุประสงค์น่าจะเป็นหนึ่งในมาตรการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล” (ฝ่ายออกแบบ วิธีการจัดเก็บข้อมูลและเรียกใช้งานข้อมูล)

“มีความเข้าใจว่าในระบบออนไลน์น่าจะมีมาตรการที่ทางเจ้าของผู้ให้เช่าพื้นที่เก็บข้อมูล ออนไลน์น่าจะมีมาตรการที่แจ้งในสัญญาที่ชัดเจนอยู่แล้ว แต่หากมองกลับมาในบริษัทอาจจะยังไม่มี เป็นนโยบายที่ชัดเจน” (ฝ่ายทรัพยากรบุคคล)

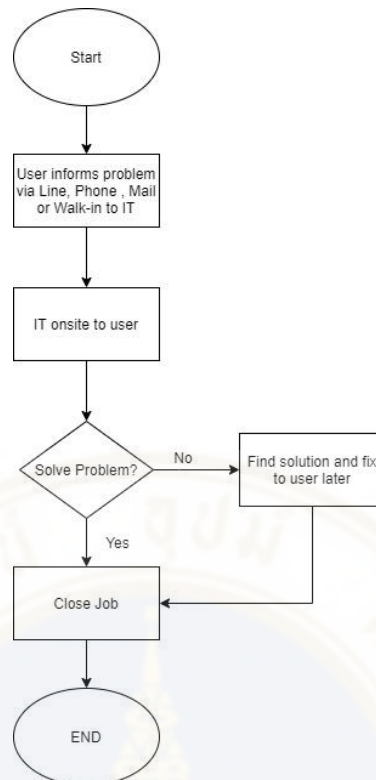
“ทางฝ่ายมีการทำนโยบายการเข้าถึงข้อมูลบนออนไลน์อย่างชัดเจนทั้งการตั้งรหัส ตั้งระดับ การเข้าถึงข้อมูลของพนักงานในแต่ละระดับปฏิบัติการอย่างชัดเจน เพื่อป้องกันการรั่วไหลหรือนำเอา ไปใช้ในทางที่ไม่ถูกต้อง” (ฝ่ายเทคโนโลยีและสารสนเทศ)

4.4 รูปแบบหรือกระบวนการจัดการธุรกิจรวมถึงผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดการธุรกิจ



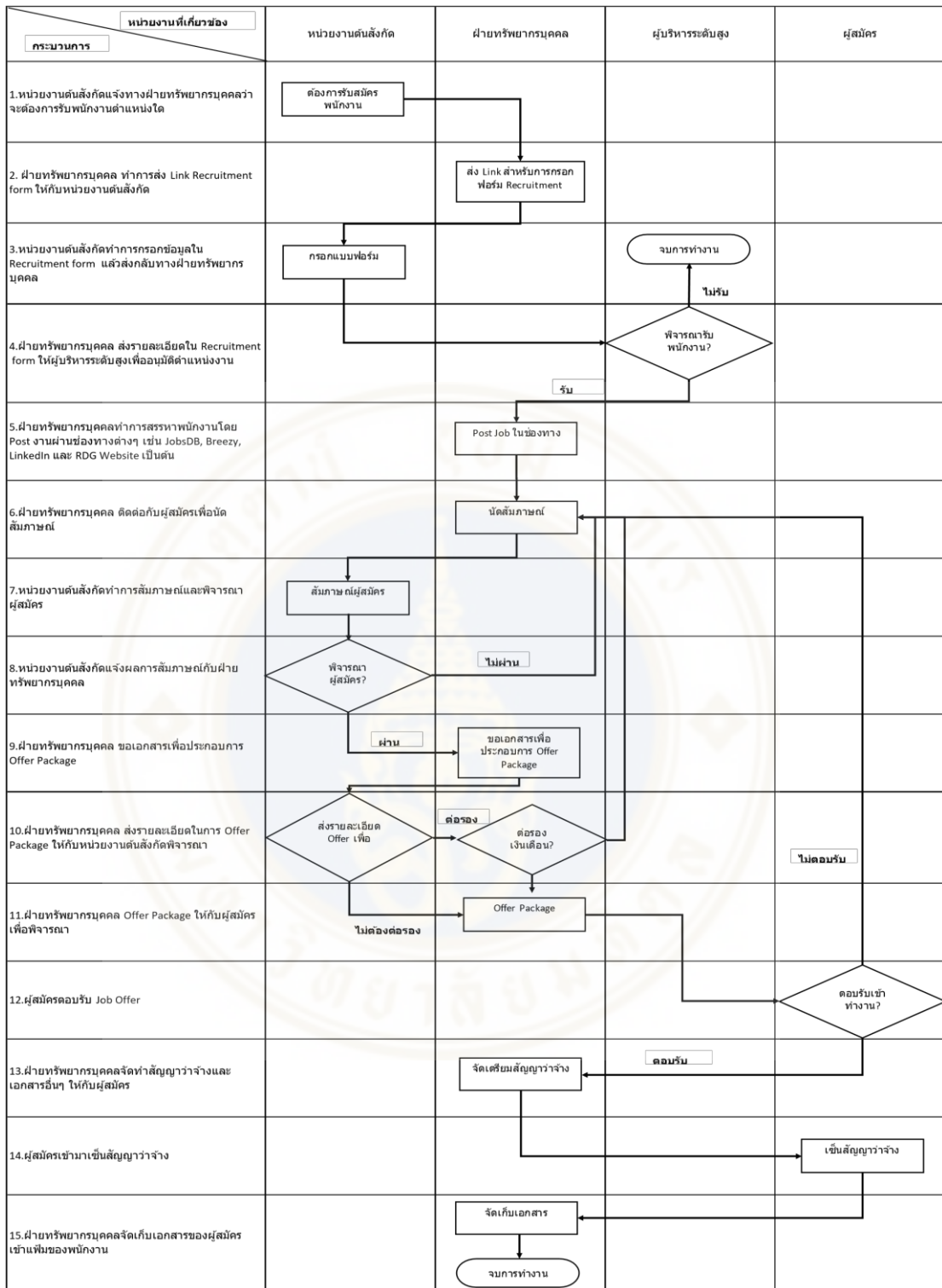
ภาพที่ 4.1 กระบวนการจัดการธุรกิจของฝ่ายขายและฝ่ายออกแบบวิธีการจัดเก็บข้อมูลและเรียกใช้งานข้อมูล

กระบวนการจัดการธุรกิจของฝ่ายขายและฝ่ายออกแบบวิธีการจัดเก็บข้อมูลและเรียกใช้งานข้อมูลนั้นจะเริ่มจากการได้รับรายละเอียดของโปรเจกต์ที่ลูกค้าได้เรียกเข้าไปประชุมเพื่อทราบถึงรายละเอียดและวัตถุประสงค์ของโปรเจกต์เพื่อนำรายละเอียดดังกล่าวมากระจายงานต่อภายในบริษัท โดยจะมีการเลือกคัดสรรพนักงานภายในทีมที่เหมาะสม อันประกอบไปด้วย ฝ่ายขาย ฝ่ายวางแผนกลยุทธ์ ฝ่ายสร้างสรรค์ ฝ่ายสื่อมวลชน เพื่อร่วมกันวางแผนกลยุทธ์และรูปแบบวิธีการนำเสนอที่สร้างสรรค์ก่อนที่จะมีการนำโปรเจกต์ไปนำเสนอกับลูกค้าอีกครั้ง ภายหลังจากที่ลูกค้าได้มีการตัดสินใจจึงจะเข้าสู่กระบวนการผลิตสื่อ โดยฝ่ายผลิตและกำกับสื่อเพื่อผลิตชิ้นงานตามรายละเอียดของโปรเจกต์ซึ่งภายหลังจากที่โปรเจกต์ได้มีการนำเสนอออกสู่ท้องตลาดแล้วจึงมีการกำกับและดูแลผลงานเพื่อทำรายงานสรุปผลความคืบหน้าให้แก่ลูกค้า



ภาพที่ 4.2 กระบวนการจัดการธุรกิจของฝ่ายเทคโนโลยีและสารสนเทศ

กระบวนการจัดการธุรกิจของฝ่ายเทคโนโลยีและสารสนเทศเริ่มจากการที่พนักงานที่มีปัญหาเกี่ยวกับการใช้งานทางด้านเทคโนโลยีไม่ว่าจะเป็นเรื่องของระบบหรือการใช้งานที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์จะมีการแจ้งปัญหาการใช้งานผ่านแอปพลิเคชัน Line ผ่านทางโทรศัพท์ อีเมลหรือเดินมาติดต่อโดยตรงยังฝ่ายเทคโนโลยีและสารสนเทศ หลังจากนั้นทางฝ่ายจะเข้าไปตรวจสอบปัญหาเพื่อแก้ไข หากเป็นปัญหาการใช้งานเบื้องต้นที่สามารถแก้ไขเองได้ ทางฝ่ายจะดำเนินการแก้ไขให้โดยทันที แต่หากเป็นปัญหาที่ไม่สามารถแก้ไขได้ทันทีอาจต้องมีการพึ่งพาผู้เชี่ยวชาญโดยเฉพาะทางซึ่งอาจจะต้องใช้เวลาในการดำเนินการ



ภาพที่ 4.3 แผนภูมิกระบวนการรับพนักงานใหม่

กระบวนการของฝ่ายทรัพยากรบุคคลในขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องกระบวนการรับพนักงานใหม่เริ่มต้นจากหน่วยงานต้นสังกัดมีการแจ้งความประสงค์ที่ต้องการรับพนักงานเพิ่ม โดยจะทำการกรอกความประสงค์ผ่านช่องทางระบบออนไลน์ หลังจากทีกรอกข้อมูลครบถ้วนตามกระบวนการแล้วข้อมูลจะถูกนำส่งต่อไปยังผู้บริหารระดับสูงเพื่อทำการพิจารณาอนุมัติ

กระบวนการสรรหาจะมีการลงประกาศรับสมัครงานผ่านช่องทางออนไลน์โดยส่วนใหญ่ เช่น Jobsdb, LinkedIn เป็นต้น หากพบว่าผู้สมัครที่ตรงตามคุณสมบัติที่กำหนดทางฝ่ายทรัพยากรบุคคล จะทำการติดต่อเพื่อนัดสัมภาษณ์กับทางหน่วยงานต้นสังกัด หากผลการสัมภาษณ์ตรงตามคุณสมบัติทางฝ่ายทรัพยากรบุคคลจะจัดทำเอกสารเพื่อเสนอต่อรองเงินเดือนและเมื่อมีการตกลงยอมรับกันทั้งสองฝ่ายจะเข้าสู่กระบวนการจัดเตรียมสัญญาว่าจ้างและนัดหมายเพื่อเซ็นสัญญาว่าจ้างตามที่ได้มีการนัดหมาย ซึ่งในกระบวนการขั้นตอนนี้ฝ่ายทรัพยากรบุคคลจะมีการจัดเก็บเอกสารที่เกี่ยวข้องกับผู้สมัครอันประกอบไปด้วย สำเนาบัตรประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน สัญญาจ้าง โดยจัดเก็บทั้งในรูปแบบออนไลน์และในผู้จัดเก็บเอกสาร

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยการอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “ผลกระทบของพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ต่อกระบวนการทางธุรกิจ (Business Process): กรณีศึกษาบริษัทแรมบิท ดิจิทัล กรุ๊ป” เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกจากกลุ่มตัวอย่างพนักงานบริษัทแรมบิท ดิจิทัล กรุ๊ป ซึ่งประกอบไปด้วยฝ่ายงานขาย (Account Executive) ฝ่ายทรัพยากรบุคคล (Human Resource) ฝ่ายเทคโนโลยีและสารสนเทศ (Information Technology) และฝ่ายออกแบบวิธีการจัดเก็บข้อมูลและเรียกใช้งานข้อมูล (Data Engineer) แบ่งออกเป็น 2 ระดับ ได้แก่ 1. ระดับหัวหน้างาน และ 2. ระดับปฏิบัติการ จำนวน 30 คน

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง “ผลกระทบของพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ต่อกระบวนการทางธุรกิจ (Business Process): กรณีศึกษาบริษัทแรมบิท ดิจิทัล กรุ๊ป” สามารถสรุปประเด็นสำคัญที่ผู้วิจัยสามารถนำมาอภิปรายได้ดังนี้

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทางด้านตำแหน่งงาน ระดับปฏิบัติการ วุฒิการศึกษาและประสบการณ์การทำงานที่บริษัทปัจจุบันของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 30 คน พบว่าผู้ให้สัมภาษณ์ที่มาจากฝ่ายงานขายมีจำนวนมากกว่าฝ่ายอื่น ๆ โดยมีจำนวนถึง 22 คน ฝ่ายทรัพยากรบุคคลจำนวน 4 คน ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศจำนวน 2 คนและฝ่ายออกแบบวิธีการจัดเก็บข้อมูลและเรียกใช้งานข้อมูลจำนวน 2 คน ซึ่งจากจำนวนพนักงานทั้งหมด 30 คนแบ่งเป็นระดับปฏิบัติการ 22 คนและระดับหัวหน้างาน 8 คน

ในส่วนของวุฒิการศึกษาพบว่าจำนวน 21 คน สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีและจำนวน 9 คน สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท นอกจากนี้ข้อมูลเกี่ยวกับประสบการณ์ทำงานที่บริษัทปัจจุบันพบว่า พนักงานจำนวน 13 คน มีอายุงานอยู่ที่ 0-1 ปี พนักงานจำนวน 11 คน มีอายุงานอยู่ที่ 2-4 ปี และพนักงานจำนวน 6 คน มีอายุงานมากกว่า 5 ปีขึ้นไป

5.1.2 ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

- การรับรู้ของการประกาศใช้พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างพบว่า โดยส่วนใหญ่ทราบถึงการประกาศใช้พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ที่กำลังจะเกิดขึ้นในช่วงเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2563 โดยการรับรู้ดังกล่าวเกิดจากการได้อ่านผ่านทางสื่อโซเชียลมีเดีย เช่น Facebook เป็นต้น โดยกลุ่มตัวอย่างกล่าวว่า ส่วนใหญ่จะเป็นลักษณะของบทความที่มีการแปลงพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ให้มีภาษาที่เข้าใจง่ายประกอบกับมีรูปภาพที่สื่อให้เห็นถึงเนื้อหาสาระของพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

- ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างพบว่าพนักงานมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ในระดับพื้นฐาน คือ มีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับผลกระทบของการนำเอาพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 เข้ามามีส่วนป้องกันการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีความเข้าใจพื้นฐานเกี่ยวกับหลักทั่วไป เช่น ข้อมูลส่วนบุคคลคืออะไรและบทลงโทษหากเกิดกรณีรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคล เท่านั้น แต่ยังขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับเนื้อหาสาระสำคัญในละเอียดเชิงลึก ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของหลักการและเหตุผล ผลกระทบต่อภาครัฐกิจและการดำเนินกระบวนการทางธุรกิจ นอกจากนี้หลายคนยังมองเป็นเรื่องที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับตัวเอง โดยตรงเนื่องจากองค์กรยังมีไม่ได้ให้ความสำคัญกับสิ่งนี้มาก เช่น การจัดอบรมหรือจัดกิจกรรมที่สนับสนุนในเรื่องนี้ ยกเว้นฝ่ายทรัพยากรบุคคลที่มีโอกาสได้เข้ารับการอบรมจากหน่วยงานทางภาครัฐ ทำให้ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ซึ่งความเข้าใจตรงนี้อาจจะเป็นในลักษณะของผลกระทบของพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 จะส่งผลกระทบต่อการดำเนินกระบวนการทางธุรกิจในฝ่ายบุคคลอย่างไรบ้างและจะต้องมีการปรับปรุงแก้ไขกระบวนการเดิมอย่างไร

- การรับรู้ถึงผลกระทบของพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างพบว่าพนักงานทราบถึงผลกระทบพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ในเชิงทัศนคติแง่ลบ คือ มองว่าการประกาศใช้พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 นี้ จะทำให้กระบวนการดำเนินกระบวนการทางธุรกิจของฝ่ายของตัวเองมีความยากลำบากมากขึ้นหรืออาจจะถูกเพ่งเล็งจากหน่วยงานที่รับผิดชอบเป็นต้น นอกจากนี้พบว่าพนักงานยังมองผลกระทบตรงนี้จะเกิดขึ้นกับในส่วนของบริษัทมากกว่าในแง่มุมมองของการต้องเข้ามารับผิดชอบต่อหากเกิดกรณีข้อพิพาทที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคล

5.1.3 การเก็บบันทึกข้อมูลกิจกรรมที่เกี่ยวข้องในการเก็บ รวบรวม ใช้และเปิดเผยข้อมูล

การเก็บบันทึกข้อมูลกิจกรรม พบว่าพนักงานในส่วนของฝ่ายที่ต้องมีการดำเนินกิจกรรมธุรกิจกับลูกค้า ได้แก่ ฝ่ายงานขายและฝ่ายออกแบบวิธีการจัดเก็บข้อมูลและเรียกใช้งานข้อมูล จะมีได้มีการเก็บบันทึกข้อมูลกิจกรรมที่ได้มานั้นด้วยตัวเอง โดยส่วนใหญ่จะเป็นข้อมูลในแบบทฤษฎีที่เป็นข้อมูลที่ทางบริษัทลูกค้าได้ทำการเก็บบันทึกข้อมูลมาด้วยตัวเองหรือเป็นการนำข้อมูลทฤษฎีมาจากบริษัทวิจัยทางการตลาดที่ได้มีการเก็บบันทึกข้อมูลปฐมภูมิและทำการประมวลผลก่อนนำเสนอให้แก่ผู้ที่ต้องการนำไปประมวลผลต่อในเชิงการทำการตลาดหรืออื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งช่องทางในการได้มาส่วนใหญ่จะเป็นรูปแบบในการส่งผ่านช่องทางออนไลน์ ไม่ว่าจะเป็น อีเมลล์ หรือ บริการฝากข้อมูลออนไลน์ เป็นต้น ต่างจากฝ่ายบุคคลที่จะมีการเก็บบันทึกข้อมูลกิจกรรมจากผู้สมัครผ่านช่องทางออนไลน์ เช่นเดียวกัน ซึ่งข้อมูลของผู้สมัครจะมีการแบ่งปันให้กับฝ่ายเทคโนโลยีและสารสนเทศต่อเมื่อเกิดกระบวนการว่าจ้างและเซ็นสัญญา

5.1.4 การใช้เอกสารหรือข้อมูลใดเพื่อใช้ในการประมวลผล

ความแตกต่างของชนิดข้อมูล ขอบข่ายความรับผิดชอบของแต่ละฝ่ายมีผลต่อการเก็บบันทึกข้อมูลเช่นเดียวกันกล่าวคือ ฝ่ายที่มีความเกี่ยวข้องกับบริษัทลูกค้าจะมีการเก็บบันทึกข้อมูลที่เป็นข้อมูลที่มีความเกี่ยวข้องกับเรื่องของยอดขาย ลักษณะพฤติกรรมของผู้บริโภคและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับคู่แข่งทางการตลาด แต่ในส่วนของฝ่ายทรัพยากรบุคคลและฝ่ายเทคโนโลยีและสารสนเทศนั้นชนิดของข้อมูลจะเป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องการผู้สมัครงานซึ่งถูกจัดว่าเป็นข้อมูลส่วนบุคคลที่สามารถระบุตัวตนได้ เช่น ชื่อ นามสกุล ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ อีเมลล์ เป็นต้น ซึ่งถือว่าเป็นข้อมูลที่มีความเสี่ยงหากเกิดการรั่วไหลของข้อมูล

5.1.5 การเก็บรักษาข้อมูล

- ช่องทางการเก็บรักษาข้อมูล เนื่องจากประเภทของธุรกิจของบริษัทเรบิท ดิจิทัล กรุ๊ป เป็นการดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับช่องทางออนไลน์ ดังนั้น การเก็บรักษาข้อมูลจึงมีการเก็บรักษาข้อมูลบนช่องทางออนไลน์ผ่านผู้ให้บริการให้เช่าพื้นที่ในการเก็บข้อมูลออนไลน์อย่าง Google ซึ่งมีความสะดวกในการเข้าถึง เรียกใช้งาน ได้อย่างสะดวกและอีกเหตุผลหนึ่งที่เกิดขึ้นบนช่องทางออนไลน์คือ ข้อมูลโดยส่วนมากจะเป็นมีขนาดของข้อมูลที่ค่อนข้างมีขนาดใหญ่และอาจจะไม่สะดวกในการแบ่งปันในรูปแบบเอกสาร เว้นแต่บางข้อมูลที่มีการร้องขอจากหน่วยงานภาครัฐที่ยังมีความจำเป็นในการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบเอกสารเพื่อความจำเป็นในการตรวจสอบและเรียกซักถาม เช่น ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการว่าจ้างพนักงาน เป็นต้น

- การลงนามสัญญาปกป้องความลับสำคัญ พบว่าหากเป็นข้อมูลที่ได้จากการแข่งขันมาจากทางลูกค้าซึ่งโดยส่วนใหญ่มักจะเป็นข้อมูลยอดขาย ลักษณะพฤติกรรมของผู้บริโภคและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับคู่แข่งทางการตลาด ซึ่งเป็นข้อมูลความลับทางการค้าที่ไม่สามารถนำไปเผยแพร่หรือนำไปใช้เพื่อจุดประสงค์อื่นได้ ดังนั้นจึงมีกิจกรรมการลงนามเอกสารสัญญาปกป้องความลับสำคัญ (Non-disclosure agreement) เพื่อเป็นการป้องกันการนำเอาข้อมูลเหล่านี้ไปใช้ผิดวัตถุประสงค์และมีรายละเอียดกำหนดขอบข่ายความรับผิดชอบที่ชัดเจน

5.1.6 วิธีการส่งข้อมูลส่วนบุคคลให้แก่ผู้ประมวลผลข้อมูลหรือผู้ที่ต้องการใช้ข้อมูล

- ช่องทางการส่งข้อมูล สืบเนื่องมาจากลักษณะของการดำเนินธุรกิจที่มีความเกี่ยวข้องกับระบบออนไลน์จึงเป็นเหตุให้วิธีการส่งข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานในแต่ละฝ่ายเป็นไปในรูปแบบการส่งข้อมูลแบบออนไลน์ไม่ว่าจะเป็นอีเมลล์ ผ่านผู้ให้บริการเช่าพื้นที่ในการส่งไฟล์ออนไลน์ เนื่องจากมีความสะดวกและสามารถลดกระบวนการเวลาในการทำงาน นอกจากนี้ยังมีเหตุผลในเรื่องของความปลอดภัยเข้ามาเกี่ยวข้องอีกด้วย

- ประเภทของผู้ที่รับส่งข้อมูลเพื่อประมวลผล พบว่ามี 2 ประเภทด้วยกัน ได้แก่ ผู้ที่รับส่งข้อมูลเพื่อใช้ในการประมวลผลภายในบริษัท ในส่วนนี้จะเป็นฝ่ายอื่น ๆ ภายในที่มีความจำเป็นในการนำเอาข้อมูลเพื่อไปใช้ในการคิดหรือสร้างสรรค์งานตามรายละเอียดของโปรเจกที่ได้รับจากลูกค้า อีกประเภทคือผู้ที่รับส่งข้อมูลเพื่อประมวลผลนั้นเป็นบริษัทภายนอกที่ต้องการนำข้อมูลเหล่านี้ไปประมวลผลและส่งกลับมาซึ่งเจ้าของข้อมูลคือบริษัทเรบิท ดิจิทัล กรุ๊ป ได้แก่ ข้อมูลเงินเดือนของพนักงาน สำนักงานประกันสังคมหรือบริษัทประกันภัย

5.1.7 มาตรการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล

จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างพบว่ายังไม่พบการจัดทำมาตรการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลอย่างชัดเจนในองค์กรทั้งในส่วนนโยบายและแผนการดำเนินการ แต่มาตรการเบื้องต้นที่ทางฝ่ายเทคโนโลยีและสารสนเทศได้ปฏิบัติแล้วนั้นคือ การกำหนดนโยบายการเข้าถึงข้อมูลผ่านช่องทางออนไลน์อย่างชัดเจน ไม่ว่าจะเป็นการตั้งค่านโยบายในการเข้าถึงข้อมูล การตั้งรหัสเพื่อใช้ในการเข้าดูข้อมูล เพื่อป้องกันกรณีข้อมูลรั่วไหลหรือการนำเอาข้อมูลไปใช้แบบผิดวัตถุประสงค์

5.1.8 รูปแบบหรือกระบวนการจัดการธุรกิจรวมถึงผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดการธุรกิจ

จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างพบว่ารูปแบบของกระบวนการจัดการธุรกิจของทุกฝ่ายในบริษัท แรบบิท ดิจิทัล กรุ๊ป มีรูปแบบกระบวนการธุรกิจที่ตอบสนองจุดมุ่งหมายของธุรกิจหรือแผนนโยบายที่บริษัทกำหนด กล่าวคือ มีระบบโครงสร้างองค์กรที่กำหนดบทบาทและหน้าที่อย่างชัดเจน และมีความสัมพันธ์กันระหว่างการดำเนินกิจกรรม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดกระบวนการทางธุรกิจของพงษ์พันธ์ มานูพีรพันธ์ ที่กล่าวถึงกระบวนการทางธุรกิจที่ดีจะประกอบไปด้วยกระบวนการทั้งหมด 3 ประเภท คือ Management process, Operational processes และ Supporting process นอกจากนี้ยังพบว่าด้วยกระบวนการจัดการยังมีการออกแบบให้มีแบบแผนขั้นตอนที่สามารถกำหนดขั้นตอนการทำงาน ติดตามความคลีบน้ารวมถึงการอนุมัติเอกสารต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎี Work flow ของอารีรัตน์ หน้อยชงวาด

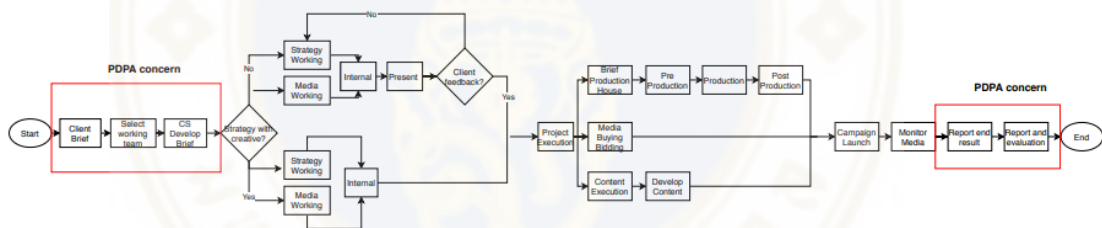
5.2 อภิปรายผล

จากผลการวิจัยในครั้งนี้ใช้หลักการการจัดการกระบวนการธุรกิจเพื่อศึกษาผลกระทบของพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ต่อกระบวนการทางธุรกิจ (Business Process): กรณีศึกษาบริษัท แรบบิท ดิจิทัล กรุ๊ป สามารถสรุปผลงานวิจัยได้ดังนี้

1. ปัจจุบันบริษัท แรบบิท ดิจิทัล กรุ๊ป ได้มีการออกแบบรูปแบบการจัดการกระบวนการธุรกิจตามทฤษฎีกระบวนการทางธุรกิจ (Business Process) ของ Margaret, R โดยมีการจัดรูปแบบโครงสร้างองค์กร กำหนดบทบาทหน้าที่และความสัมพันธ์ระหว่างขั้นตอนหรือกิจกรรมธุรกิจไว้อย่างชัดเจน ทำให้บริษัทสามารถดำเนินและบริหารองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังมีความสามารถที่จะนำเอาหลักการของทฤษฎีกระบวนการทางธุรกิจ (Business Process) มาทำการปรับปรุงกระบวนการทำงานภายในให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศิริศักดิ์ วงษ์ศิวมล ที่ได้นำเอาทฤษฎี Business Process Management เพื่อนำมาปรับปรุงกระบวนการทำงานภายในของบริษัท เบอร์ลี่ ยุคเกอร์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งพบว่าทำให้กระบวนการทำงานภายในองค์กรมีประสิทธิภาพและลดขั้นตอนการทำงานลง

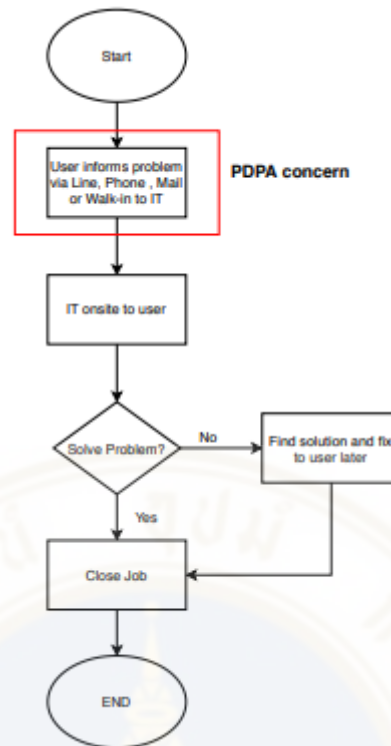
2. ผลกระทบของพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ที่จะมีการประกาศใช้ใน พ.ศ. 2563 ไม่ได้ส่งผลกระทบในเชิงการบริหารจัดการธุรกิจโดยตรง กล่าวคือ ด้วยหลักการและเหตุของพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ไม่ได้ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในแง่การทำงานหรือบริหารจัดการ ในแต่ละฝ่ายแต่อย่างใด เนื่องจากด้วยหลักการและเหตุผลของ

พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 คือ การที่หน่วยงานหรือบริษัทจะต้องมีการเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานให้ดีขึ้นในแง่ของการเพิ่มมาตรการในคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่สอดคล้องกับเนื้อหาพระราชบัญญัติที่ประกาศใช้ ดังนั้น หากพิจารณาถึงวิธีการปรับเปลี่ยนกระบวนการธุรกิจของบริษัทนั้น บริษัทอาจจะต้องมีการพิจารณาเตรียมความพร้อม โดยการทำความเข้าใจในข้อกำหนดและเงื่อนไขของพระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้องกับองค์กรในเบื้องต้น ประเมินความพร้อมขององค์กรและปรับปรุงแก้ไขกระบวนการเดิม หากมองผลกระทบของพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ในเชิงทฤษฎี Workflow ของอาร์ริตัน น้อยชวงวด จะพบว่า เป็นปัจจัยที่เข้ามาช่วยในการตรวจสอบในการดำเนินการและสามารถเป็นตัวชี้วัดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในระบบการทำงาน นอกจากนี้ หากเปรียบเทียบผลกระทบของพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ในเชิงสัญลักษณ์การจัดการกระบวนการธุรกิจ (Business Process Model and Notation, BPMN) ของฉัตรชัย บุญญะฐิติ คือ สัญลักษณ์ของ Events ในหมวดของ Start ซึ่งเป็นสิ่งที่เข้ามากระตุ้นกระบวนการซึ่งส่งผลให้กระบวนการทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งสามารถอธิบายโดยใช้รูปภาพของกระบวนการธุรกิจได้ดังนี้



ภาพที่ 5.1 กระบวนการจัดการธุรกิจของฝ่ายขายและฝ่ายออกแบบวิธีการจัดเก็บข้อมูลและเรียกใช้งานข้อมูลภายหลังการประกาศใช้ พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

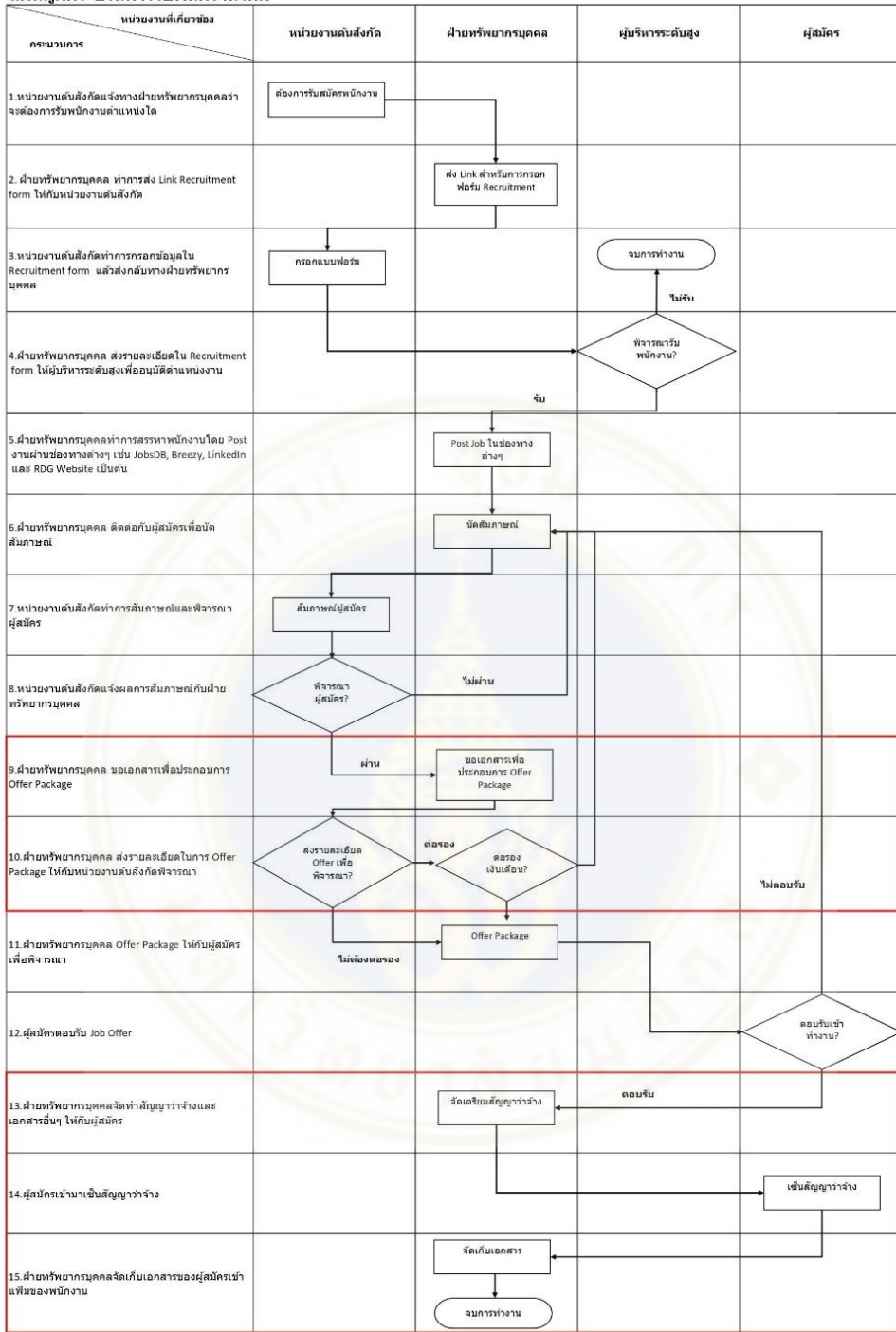
จากรูปภาพของกระบวนการจัดการธุรกิจของฝ่ายขายและฝ่ายออกแบบวิธีการจัดเก็บข้อมูลและเรียกใช้งานข้อมูล พบว่า จะต้องมีการพิจารณาเกี่ยวกับข้อกำหนดของพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 เกี่ยวกับการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผย ในขั้นตอนของแรกของกระบวนการ คือ การได้ข้อมูลที่มาจากลูกค้าหรือในฐานะเจ้าของข้อมูลแล้วขั้นตอนสุดท้าย คือ ขั้นตอนการทำรายงานสรุปผลเกี่ยวกับการดำเนินงานและผลปฏิบัติการ เนื่องจากข้อมูลเหล่านี้อาจจะมีข้อมูลส่วนบุคคลที่จะนำมาประมวลผลเพื่อให้ได้ชิ้นงานตามความต้องการที่มาจากฝั่งลูกค้า ทำให้ทางบริษัทจะต้องมีการตรวจสอบและกำหนดนโยบายการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผย ให้มีความชัดเจน



ภาพที่ 5.2 กระบวนการจัดการธุรกิจของฝ่ายเทคโนโลยีและสารสนเทศภายหลังการประกาศใช้พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

จากภาพที่ 5.2 กระบวนการจัดการธุรกิจของฝ่ายเทคโนโลยีและสารสนเทศ พบว่า จะต้องมีการพิจารณาเกี่ยวกับข้อกำหนดของพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 เกี่ยวกับการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผย ในขั้นตอนแรกของกระบวนการ คือ กระบวนการใช้ข้อมูลของพนักงานในบริษัทที่สามารถระบุตัวตนได้อย่างชัดเจนเพื่อใช้ในการประมวลผลที่เกี่ยวข้องกับงานในฝ่าย

แผนภูมิกระบวนการรับพนักงานใหม่



PDPA concern

PDPA concern

ภาพที่ 5.3 แผนภูมิกระบวนการรับพนักงานใหม่ภายหลังการประกาศใช้ พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

จากรูปภาพของกระบวนการจัดการธุรกิจของฝ่ายทรัพยากรบุคคล พบว่า จะต้องมีการพิจารณาเกี่ยวกับข้อกำหนดของพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 เกี่ยวกับการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผย ในขั้นตอนของกระบวนการ คือ กระบวนการใช้ข้อมูลของส่วนบุคคล เพื่อใช้ประกอบเอกสารเพื่อการว่าจ้างและการทำสัญญาว่าจ้าง ซึ่งข้อมูลที่นำมาใช้ในกระบวนการนี้คือข้อมูลส่วนบุคคลที่สามารถระบุตัวตนได้อย่างชัดเจนและมีความเสี่ยงสูงหากเกิดกรณีรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคล

5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหาร

1. จัดอบรมเพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจ โดยองค์กรจะต้องมีการจัดสัมมนาหรือการฝึกอบรมให้แก่พนักงาน บุคลากรตั้งแต่ระดับผู้บริหารจนถึงระดับปฏิบัติการเพื่อให้เข้าใจความรู้เบื้องต้นและแนวทางของพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ที่ควรต้องระวังและปฏิบัติตามอย่างถูกต้อง
2. ประเมินความเสี่ยงภายในองค์กร ควรมีการเริ่มทำการประเมินความเสี่ยงภายในองค์กร เพื่อให้ได้ทราบถึงประเภทของข้อมูลที่ปัจจุบันที่องค์กรใช้เพื่อการดำเนินกิจการอยู่ โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานของความเสี่ยงต่อการรั่วไหลหรือไม่ ข้อมูลที่ทางองค์กรมีอยู่ควรมีการจัดทำการขอความยินยอมเพื่อนำมาใช้หรือไม่ รวมไปถึงแนวทางการป้องกันข้อมูลที่เป็นไปตามมาตรฐานที่พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ได้กำหนดไว้ เพื่อเป็นแผนป้องกันในกรณีเกิดข้อพิพาทที่อาจจะเกิดขึ้นได้ในอนาคต
3. จัดทำแผนกระบวนการ Data Map คือ การทำแผนของกระบวนการของข้อมูลเพื่อให้ทราบถึงประเภทของข้อมูล ผู้ใดมีหน้าที่ความรับผิดชอบในการจัดเก็บข้อมูล มีการส่งต่อข้อมูลเหล่านี้ไปยังผู้อื่นหรือที่อื่นอย่างไร เพื่อเป็นการสะดวกในการดำเนินการตรวจสอบและจัดการข้อมูลเหล่านั้น
4. จัดตั้งแนวทางการปฏิบัติและนโยบายที่สอดคล้องกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 องค์กรควรมีการร่วมกันจัดทำนโยบายที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อเป็นการแจ้งให้กับเจ้าของข้อมูลได้ทราบถึงรายละเอียดของการจัดเก็บหรือวัตถุประสงค์ของการนำเอาข้อมูลส่วนบุคคลเหล่านี้ไปใช้ โดยมีการชี้แจงรายละเอียดให้ครบถ้วน ทั้งในเรื่องวัตถุประสงค์ ระยะเวลาการใช้งาน อีกทั้งยังต้องมีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบต่อข้อมูลต่าง ๆ ให้แก่พนักงานทุกคนปฏิบัติตามอย่างถูกต้อง
5. วางแผนมาตรการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล โดยองค์กรจะต้องคำนึงถึงการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด ด้วยวิธีการวางแผนระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศ

ด้านความปลอดภัยของข้อมูล การป้องกันกรณีเกิดข้อมูลรั่วไหลสู่ภายนอก ระบบการแจ้งเตือนเจ้าของข้อมูลหากเกิดกรณีข้อมูลรั่วไหล ความปลอดภัยในการส่งข้อมูลไปยังผู้ประมวลผลหรือภายนอก เป็นต้น

5.4 ข้อจำกัดในการวิจัยและข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างที่ได้มีโอกาสสัมภาษณ์เป็นกลุ่มพนักงาน ณ ช่วงเวลานั้นซึ่งอาจจะมีการเข้าออกของพนักงานอันส่งผลกระทบต่อผลสัมภาษณ์ที่อาจจะเกิดการเปลี่ยนแปลงได้
2. เนื่องจากสถานการณ์โควิด 19 ที่ส่งผลกระทบต่อประเทศในช่วงไตรมาสที่ 1 ของปี พ.ศ. 2563 ที่ผ่านมาส่งผลให้รัฐบาลประกาศเลื่อนการประกาศใช้พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ออกไปเป็นวันที่ 27 พฤษภาคม พ.ศ. 2564 ทำให้อาจเกิดการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับข้อบังคับซึ่งยังไม่มีมีการประกาศที่แน่ชัดจากรัฐบาลและอาจมีผลกระทบต่อทัศนคติของผู้ให้สัมภาษณ์ต่อพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562
3. เนื่องจากงานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยที่ใช้กรณีศึกษาเพียงองค์กรนี้เท่านั้น ดังนั้นผลของการวิจัยอาจไม่สามารถสะท้อนหรือเป็นตัวแทนขององค์กรอื่นได้

บรรณานุกรม

- คณาธิป ทองรวีวงศ์ และดวงกมล ขวัญยืน. (2563). การคุ้มครองสิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลจากการทำสัญญาแบบสมาร์ต: ศึกษาเปรียบเทียบกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลยุโรปและพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
- คณาธิป ทองรวีวงศ์. (2559). ข้อยกเว้นของการเปิดเผยข้อมูลตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540: ศึกษากรณีข้อมูลส่วนบุคคล. วารสารนิติศาสตร์และสังคมท้องถิ่น, ปีที่ 1 ฉบับที่ 1.
- นัทรชัย บุญญะฐิติ. (2558). Business Process Modeling Notation: BPMN. สืบค้นจาก <https://www.gotoknow.org/posts/260886>, 2 สิงหาคม 2563.
- ชนะชลด จรรยาพรวัฒน์ และปราณี มณีรัตน์. (2563). แบบจำลองการจัดการกระบวนการธุรกิจของแผนกทรัพยากรบุคคลบริษัท อีออน (ไทยแลนด์) จำกัด. วิทยานิพนธ์ศาสตรมหาบัณฑิต คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ชนเดช เพิ่มพูน. (2558). Business Process Management (ตอนที่ 1). สืบค้นจาก <http://www.cioworldmagazine.com>, 2 สิงหาคม 2563.
- ปฎิวัติ อุ่นเรือน. (2547). ปัญหาการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลในการโอนข้อมูลระหว่างประเทศ. สารนิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปิยะบุตร บุญอร่ามเรือง, พีรพัฒน์ โชคสุวัฒน์สกุล, ปิติ เอี่ยมจำรูญลาภ, ชวิน อุ่นภัทร และฐิติรัตน์ ทิพย์สัมฤทธิ์กุล. (2562). Thailand Data Protection Guidelines 2.0: แนวปฏิบัติเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ภาละวี ภูณเสรีพิพัฒน์. (2557). มาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลบนธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์: ศึกษากรณีการใช้ลูกก๊อบบนอินเทอร์เน็ต. วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- มนู อรดีดลเชษฐ. (2560). การออกแบบกระบวนการทำงานขององค์กรด้วย BPMN. สืบค้นจาก <https://goo.gl/8mvLrc>, 2 สิงหาคม 2563.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ศิริศักดิ์ วงษ์ศิวมถ. (2547). การนำแนวความคิด Business Process Management (BPM) มาปรับปรุงกระบวนการในการทำงานขององค์กร กรณีศึกษา บริษัท เบอร์ลี่ ยุคเกอร์ จำกัด (มหาชน). การค้นคว้าอิสระปริญญาโท มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- สรารุณี วลีชรชีพสวัสดิ์. (2558). การสร้างกรณีทดสอบจากแบบจำลองกระบวนการธุรกิจอิงเหตุการณ์แบบเคลื่อน. คณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุชรินทร์ พิทยานันท์. (2550). การกำหนดนโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อโณทัย มีสุวรรณ. (2561). การวิเคราะห์และออกแบบระบบการบริหารงานด้านกำลังพลกองทัพอากาศด้วยหลักการ การจัดการกระบวนการทางธุรกิจ. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยศรีปทุม
- อรอนงค์ อุดมวงศ์. (2557). การนำรูปแบบกระบวนการทางธุรกิจมาใช้เพื่อปรับปรุงงานห้องสมุดของสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย ฉบับวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, 1, 155-162.
- อารีรัตน์ หน้อยชงวาด. (2555). Workflow System. สืบค้นจาก www.gotoknow.org, 2 สิงหาคม 2563.
- Daniel J. (2006). Solove A Taxonomy of Privacy, 154 U. Pa. L. Rev. 477.
- Margaret, R. (2018). Business Process. Retrieved from <https://searchcio.techtarget.com/definition/business-process>, August 2, 2020.
- Skytizens. (2556). ระบบการจัดการกระบวนการธุรกิจ. สืบค้นจาก <http://www.skytizens.com/> ระบบการจัดการ, 2 สิงหาคม 2563.



ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสัมภาษณ์งานวิจัย

โครงสร้างคำถาม	คำถาม
ส่วนที่ 1: ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์	วุฒิการศึกษาสูงสุด
	ตำแหน่งงานปัจจุบัน
	ประสบการณ์ทำงานที่บริษัทปัจจุบัน
ส่วนที่ 2: ความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562	ในฐานะของผู้ควบคุมหรือผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลตามหน้าที่ความรับผิดชอบของท่าน ณ ปัจจุบัน ท่านมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 อย่างไร
ส่วนที่ 3: การเก็บบันทึกข้อมูลกิจกรรมที่เกี่ยวข้องในการเก็บรวบรวม ใช้ และเปิดเผยข้อมูล	ในฐานะของผู้ควบคุมหรือผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลตามหน้าที่ความรับผิดชอบของท่าน ณ ปัจจุบัน ท่านมีการเก็บบันทึกข้อมูลกิจกรรมที่เกี่ยวข้องในการเก็บ รวบรวม ใช้ และเปิดเผยข้อมูลอย่างไรบ้าง
	ในฐานะของผู้ควบคุมหรือผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลตามหน้าที่ความรับผิดชอบของท่าน ณ ปัจจุบัน ท่านมีการใช้เอกสารหรือข้อมูลใดเพื่อนำมาใช้ในการประมวลผล
	ในฐานะของผู้ควบคุมหรือผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลตามหน้าที่ความรับผิดชอบของท่าน ณ ปัจจุบัน ท่านมีการเก็บรักษาข้อมูลเหล่านั้นอย่างไร
	ในฐานะของผู้ควบคุมหรือผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลตามหน้าที่ความรับผิดชอบของท่าน ณ ปัจจุบัน มีวิธีการส่งข้อมูลส่วนบุคคลให้แก่ผู้ประมวลผลข้อมูลหรือผู้ที่ต้องการใช้ข้อมูลอย่างไร และส่งไปที่ใด
	ในฐานะของผู้ควบคุมหรือผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลตามหน้าที่ความรับผิดชอบของท่าน ณ ปัจจุบัน ท่านมีมาตรการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลอย่างไร
	ข้อมูลส่วนบุคคลที่ท่านนำมาใช้เพื่อการประมวลผล เป็นข้อมูลที่มีระดับความเสี่ยงระดับใดหากเกิดการรั่วไหล
	ส่วนที่ 4: กระบวนการจัดการธุรกิจ