ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติด้านความเป็นส่วนตัวของข้อมูล (Data Privacy) และความปลอดภัยของข้อมูล (Data Security) ในโรงแรมและรีสอร์ท ขนาดกลาง จังหวัดเพชรบูรณ์

Problems and Obstacles in Implementing Data Privacy and Data Security Practices in Medium-Sized Hotels and Resorts in Phetchabun Province

ธนาธิป พรหมเกาะ[1*] และ ณัฏฐ์ โอธนาทรัพย์[2*]

[1,2] สาขาวิชาการจัดการนวัตกรรมเทคโนโลยีดิจิทัล มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ กรุงเทพมหานคร 10160

*ติดต่อ: E-mail : thanatip.promkoh@gmail.com , เบอร์โทรศัพท์ : 083-823-1177

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานด้านความเป็นส่วนตัวของข้อมูล (Data Privacy) และความปลอดภัยของข้อมูล (Data Security) ในโรงแรมและรีสอร์ทขนาดกลาง จังหวัดเพชรบูรณ์ การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้วิธีการศึกษาเฉพาะกรณี (Case Study) เพื่อศึกษาปรากฏการณ์ในบริบทจริงขององค์กร ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้รับการคัดเลือกด้วยวิธีการเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 10 คน ประกอบด้วยผู้บริหารหรือเจ้าของกิจการ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการจัดการข้อมูลขององค์กร วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า โรงแรมและรีสอร์ทขนาดกลางในจังหวัดเพชรบูรณ์มีการดำเนินงานด้านความเป็นส่วนตัวของข้อมูลและความปลอดภัยของข้อมูลในระดับพื้นฐาน โดยมีการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อใช้ในการลงทะเบียนเข้าพัก การติดต่อประสานงาน และการให้บริการแก่ลูกค้า อย่างไรก็ตาม การดำเนินงานส่วนใหญ่ยังไม่เป็นระบบและยังไม่สอดคล้องกับหลักการของพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 อย่างครบถ้วน ในด้านความเป็นส่วนตัวของข้อมูล พบว่าโรงแรมส่วนใหญ่ยังขาดความชัดเจนในการกำหนดฐานทางกฎหมายของการประมวลผลข้อมูล การแจ้งวัตถุประสงค์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล การกำหนดระยะเวลาในการเก็บรักษาข้อมูล และการบริหารจัดการสิทธิของเจ้าของข้อมูล รวมทั้งยังไม่มีการกำหนดผู้รับผิดชอบด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลอย่างเป็นทางการ ส่วนด้านความปลอดภัยของข้อมูล พบว่าโรงแรมส่วนใหญ่ใช้มาตรการด้านความปลอดภัยในระดับพื้นฐาน เช่น การใช้รหัสผ่านในการเข้าถึงระบบและการจัดเก็บเอกสารในพื้นที่สำนักงาน แต่ยังขาดมาตรการด้านเทคนิคและการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างเป็นระบบ เช่น การสำรองข้อมูล การควบคุมสิทธิการเข้าถึงข้อมูล และแผนรองรับเหตุการณ์ข้อมูลรั่วไหล

ผลการศึกษาสะท้อนให้เห็นถึงข้อจำกัดด้านทรัพยากร บุคลากร และความพร้อมด้านเทคโนโลยีของธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทขนาดกลาง ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและความปลอดภัยของ

ข้อมูล ทั้งนี้ ผลการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาแนวปฏิบัติด้าน PDPA ที่เหมาะสมกับบริบทของธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทขนาดกลางในประเทศไทย

คำหลัก: ความเป็นส่วนตัวของข้อมูล, ความปลอดภัยของข้อมูล, พีดีพีเอ, โรงแรม และรีสอร์ทขนาดกลาง

Abstract

This research aims to examine the problems and obstacles in implementing data privacy and data security practices in medium-sized hotels and resorts in Phetchabun Province. This study employed a qualitative research approach using a case study method to investigate the phenomenon within its real organizational context. The key informants were selected through purposive sampling and consisted of 10 participants, including hotel executives or business owners and staff members responsible for organizational data management. Data were analyzed using content analysis.

The findings revealed that medium-sized hotels and resorts in Phetchabun Province have implemented data privacy and data security practices at a basic level. Personal data are primarily collected for guest registration, communication, and service provision. However, most practices have not yet been systematically aligned with the principles of the Personal Data Protection Act B.E. 2562 (2019). In terms of data privacy, most hotels lack clear legal bases for data processing, transparent notification of data collection purposes, defined data retention periods, and effective mechanisms for managing data subject rights. In addition, there is no formally designated personnel responsible for personal data protection within most organizations. Regarding data security, hotels generally employ basic security measures such as password-protected systems and physical storage of customer documents in office areas. Nevertheless, systematic technical safeguards and risk management measures remain limited, including data backup systems, access control mechanisms, and incident response plans for potential data breaches.

The findings reflect limitations in resources, personnel, and technological readiness among medium-sized hotel and resort businesses, which affect the effectiveness of personal data protection and data security practices. This study contributes to the understanding of privacy governance challenges in medium-sized hospitality businesses and provides practical guidelines for developing PDPA implementation practices appropriate to the Thai hospitality context.

Keywords: Data Privacy, Data Security, Personal Data Protection Act (PDPA), Medium-sized Hotels and Resorts.

SAUNIC2026

1. บทนำ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศไทย มีบทบาทในการสร้างรายได้ การจ้างงานและการกระจายรายได้สู่ภูมิภาคต่าง ๆ ของประเทศ จากสถิติข้อมูลสถานการณ์การท่องเที่ยวของประเทศไทยพบว่า ในปี พ.ศ.2568 ประเทศไทยมีจำนวนผู้เข้าพัก 175,182,024 คน เพิ่มขึ้นร้อยละ 0.44 เมื่อเทียบกับปี พ.ศ. 2567 และมีรายได้จากผู้เยี่ยมเยือนทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ 1,688,672 ล้านบาท [1] ส่งผลให้ธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท มีบทบาทสำคัญในการ

รองรับนักท่องเที่ยวและสนับสนุนการขยายตัวของภาคการท่องเที่ยวของประเทศ

ในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล ธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบดิจิทัลมาใช้ในการดำเนินงานมากขึ้น เช่น ระบบการจองห้องพักออนไลน์ ระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ และการใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลในการให้บริการลูกค้า เทคโนโลยีดังกล่าวช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจและขยายโอกาสทางการตลาด อย่างไรก็ตาม การใช้ระบบดิจิทัลทำให้ธุรกิจต้องมีการจัดเก็บและประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า เช่น ข้อมูลการจองห้องพัก ข้อมูลบัตรประจำตัวประชาชนหรือหนังสือเดินทาง และข้อมูลการชำระเงิน ซึ่งล้วนเป็นข้อมูลที่ต้องได้รับการคุ้มครองอย่างเหมาะสม [9]

การพึ่งพาระบบดิจิทัลทำให้ธุรกิจต้องเผชิญกับความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศและภัยคุกคามทางไซเบอร์เพิ่มขึ้น รวมถึงการเข้าถึงข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาต ซึ่งมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องในระดับสากล [7] เพื่อรับมือกับความเสี่ยงดังกล่าว ประเทศไทยจึงได้ประกาศใช้พระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. 2562 และพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (Personal Data Protection Act: PDPA) ซึ่งมีผลบังคับใช้อย่างเต็มรูปแบบตั้งแต่ปี พ.ศ. 2565 เพื่อกำหนดมาตรการในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล [4]

อย่างไรก็ตาม การนำข้อกำหนดด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลไปปฏิบัติในระดับองค์กรยังคงเผชิญกับข้อจำกัดหลายประการ โดยเฉพาะในสถานประกอบกิจการขนาดกลาง ซึ่งแม้จะมีการใช้เทคโนโลยีและประมวลผลข้อมูลในระดับค่อนข้างสูง แต่ยังขาดทรัพยากร งบประมาณ และบุคลากรผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีและกฎหมาย ทำให้การดำเนินการตามข้อกำหนดของกฎหมาย PDPA และมาตรการด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ยังไม่เป็นไปอย่างครบถ้วน [7], [9]

จังหวัดเพชรบูรณ์ถือเป็นหนึ่งในจังหวัดที่มีศักยภาพด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทย มีจำนวนผู้เข้าพักในปี พ.ศ. 2568 จำนวน 2,263,217 คน ซึ่งมากเป็นอันดับ 3 ของจังหวัดในพื้นที่ภาคเหนือ รองจากจังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดเชียงราย [1] มีแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติที่ได้รับความนิยม เช่น อุทยานแห่งชาติเขาค้อ ภูทับเบิก และอุทยานประวัติศาสตร์ศรีเทพ ส่งผลให้มีการขยายตัวของธุรกิจที่พักโดยเฉพาะโรงแรมและรีสอร์ทขนาดกลางที่รองรับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ธุรกิจจึงต้องมีการจัดเก็บและประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าจากกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การจองห้องพัก การลงทะเบียนเข้าพัก และการใช้บริการต่าง ๆ ภายในสถานประกอบการ ดังนั้นธุรกิจจึงต้องมีแนวปฏิบัติที่ชัดเจนในการดำเนินการด้านความเป็นส่วนตัวของข้อมูลและความปลอดภัยของข้อมูล [3]

แม้ว่าจะมีการศึกษาด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเพิ่มมากขึ้นในระดับสากล แต่การศึกษาส่วนใหญ่ยังมุ่งเน้นไปที่องค์กรขนาดใหญ่หรือภาคธุรกิจเทคโนโลยีเป็นหลัก ขณะที่การศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการด้านความเป็นส่วนตัวของข้อมูลและความปลอดภัยของข้อมูลในธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท โดยเฉพาะในสถานประกอบการขนาดกลาง ยังมีจำนวนจำกัด โดยเฉพาะในประเทศไทย นอกจากนี้ งานวิจัยจำนวนมากมักให้ความสำคัญกับกรอบกฎหมายหรือมาตรฐานด้านเทคโนโลยีเป็นหลัก แต่ยังขาดการศึกษาที่มุ่งวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดในการนำแนวปฏิบัติดังกล่าวไปใช้จริงในระดับองค์กร [8], [10]

นักวิชาการด้านความเป็นส่วนตัวของข้อมูลได้ชี้ให้เห็นว่า การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลไม่สามารถอาศัยเพียงกรอบกฎหมายหรือมาตรฐานทางเทคนิคเท่านั้น แต่จำเป็นต้องอาศัยความเข้าใจในบริบทขององค์กร โครงสร้างการบริหารจัดการข้อมูล และข้อจำกัดเชิงทรัพยากรขององค์กรแต่ละประเภท [6], [10] โดยเฉพาะในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ซึ่งมักเผชิญกับข้อจำกัดด้านงบประมาณ บุคลากร และองค์ความรู้ในการดำเนินการตามข้อกำหนด

ด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ

แนวคิดด้านการกำกับดูแลข้อมูลส่วนบุคคล (Privacy Governance) ของ Bennett and Raab (2020) [6] อธิบายว่า การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลในองค์กรไม่ได้ขึ้นอยู่กับข้อกำหนดทางกฎหมายเพียงอย่างเดียว แต่ขึ้นอยู่กับโครงสร้างการบริหารจัดการภายในองค์กร ทรัพยากรบุคลากร และวัฒนธรรมองค์กรร่วมด้วย ขณะที่ Solove and Schwartz (2021) [10] ชี้ให้เห็นว่า องค์กรขนาดกลางและขนาดย่อมมักเผชิญข้อจำกัดด้านความรู้ ความเข้าใจ และความพร้อมด้านเทคโนโลยีในการดำเนินการตามกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ส่งผลให้การปฏิบัติตามกฎหมายเกิดขึ้นเพียงในระดับพื้นฐานหรือเป็นการปฏิบัติเพื่อหลีกเลี่ยงความเสี่ยงทางกฎหมายมากกว่าการพัฒนาเป็นระบบการกำกับดูแลข้อมูลส่วนบุคคลอย่างแท้จริง

นอกจากนี้ งานศึกษาภายใต้กรอบ General Data Protection Regulation (GDPR) ของสหภาพยุโรปยังสะท้อนให้เห็นว่า วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) มักประสบปัญหาด้านต้นทุน บุคลากร และข้อจำกัดด้านเทคนิคในการดำเนินการตามข้อกำหนดด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล โดยเฉพาะการจัดทำเอกสาร การกำหนดนโยบาย และการบริหารจัดการสิทธิของเจ้าของข้อมูล ซึ่งเป็นประเด็นที่มีลักษณะใกล้เคียงกับบริบทของธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทขนาดกลางในประเทศไทย

ดังนั้น บทความนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติด้านความเป็นส่วนตัวของข้อมูล (Data Privacy) และความปลอดภัยของข้อมูล (Data Security) ในโรงแรมและรีสอร์ทขนาดกลางในจังหวัดเพชรบูรณ์ โดยมุ่งทำความเข้าใจประสบการณ์และมุมมองของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการข้อมูลภายในองค์กร เพื่อให้ได้ข้อค้นพบเชิงลึกที่สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนามาตรการและแนวปฏิบัติด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลที่เหมาะสมกับบริบทของธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทขนาดกลางในประเทศไทย

2. วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติด้านความเป็นส่วนตัวของข้อมูล (Data Privacy) และความปลอดภัยของข้อมูล (Data Security) ในโรงแรมและรีสอร์ทขนาดกลางในจังหวัดเพชรบูรณ์

3. การทบทวนวรรณกรรม

3.1 แนวปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 สำหรับธุรกิจโรงแรมและที่พัก (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2566) [2]

3.1.1 การดำเนินงานด้านความเป็นส่วนตัวของข้อมูล (Data Privacy)

1) ฐานทางกฎหมายและความโปร่งใส (Lawful Basis & Transparency) โรงแรมต้องเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลโดยมีฐานทางกฎหมายที่ชัดเจน เช่น การได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูล การปฏิบัติตามสัญญา เช่น การจองห้องพัก การปฏิบัติตามกฎหมาย เช่น การรายงานข้อมูลผู้เข้าพักต่อหน่วยงานรัฐ นอกจากนี้ โรงแรมต้องแจ้งรายละเอียดให้เจ้าของข้อมูลทราบก่อนหรือขณะเก็บข้อมูล เช่น วัตถุประสงค์ของการใช้ข้อมูล ประเภทข้อมูลที่เก็บ ระยะเวลาเก็บรักษา การเปิดเผยข้อมูลให้หน่วยงานใดและช่องทางการใช้สิทธิของเจ้าของข้อมูล

2) การจำกัดวัตถุประสงค์ (Purpose Limitation) ข้อมูลส่วนบุคคลที่เก็บรวบรวมต้องถูกใช้เฉพาะตามวัตถุประสงค์ที่ได้แจ้งไว้ เช่น การบริหารจัดการการจองห้องพัก การให้บริการลูกค้า การดำเนินธุรกรรมการชำระเงิน หากต้องการใช้ข้อมูลในวัตถุประสงค์อื่นที่ไม่เกี่ยวข้องจะต้องได้รับความยินยอมใหม่จากเจ้าของข้อมูล

3) การเก็บข้อมูลเท่าที่จำเป็น (Data Minimization) โรงแรมควรเก็บข้อมูลส่วนบุคคลเท่าที่จำเป็นต่อการดำเนินธุรกิจ เช่น ชื่อ–นามสกุล ข้อมูลติดต่อ ข้อมูลเอกสารระบุตัวตน การเก็บข้อมูลเกินความจำเป็น เช่น ข้อมูลที่ไม่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ อาจเป็นการละเมิดหลักการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

4) ความถูกต้องของข้อมูล (Data Accuracy) ผู้ควบคุมข้อมูลต้องดูแลให้ข้อมูลที่เก็บมีความถูกต้องและเป็น

ปัจจุบัน เช่น การเปิดโอกาสให้เจ้าของข้อมูลแก้ไขข้อมูล การตรวจสอบข้อมูลในระบบการจองหรือระบบสมาชิก

5) การกำหนดระยะเวลาเก็บรักษาข้อมูล (Storage Limitation) โรงแรมต้องกำหนดระยะเวลาการเก็บข้อมูลให้เหมาะสม และต้องลบหรือทำลายข้อมูลเมื่อพ้นความจำเป็นหรือเมื่อเจ้าของข้อมูลถอนความยินยอม เว้นแต่มีเหตุผลทางกฎหมายในการเก็บต่อไป

6) การคุ้มครองสิทธิของเจ้าของข้อมูล (Data Subject Rights) PDPA กำหนดสิทธิสำคัญของเจ้าของข้อมูล เช่น สิทธิรับทราบข้อมูล สิทธิขอเข้าถึงข้อมูล สิทธิขอแก้ไขข้อมูล สิทธิขอลบข้อมูล สิทธิถอนความยินยอม โรงแรมควรจัดให้มีช่องทางและแบบฟอร์มสำหรับการใช้สิทธิดังกล่าว เช่น Data Subject Rights Request Form เพื่อรองรับคำร้องของเจ้าของข้อมูล

7) ความรับผิดชอบและตรวจสอบได้ (Accountability) ผู้ประกอบการต้องสามารถแสดงหลักฐานว่ามีการปฏิบัติตาม PDPA เช่น การจัดทำ Record of Processing Activities (RoPA) การจัดทำ Data Processing Agreement (DPA) กับผู้ประมวลผลข้อมูล การกำหนดนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลภายในองค์กร ผู้บริหารระดับสูงควรมีบทบาทสำคัญในการกำหนดนโยบายและสนับสนุนการปฏิบัติตามกฎหมายภายในองค์กร

3.1.2 การดำเนินงานด้านความปลอดภัยของข้อมูล (Data Security)

1) โครงสร้างองค์กรและการกำกับดูแล องค์กรควรมีการแต่งตั้งคณะทำงานหรือผู้รับผิดชอบด้านการคุ้มครองข้อมูล เพื่อกำกับดูแลการดำเนินงานและกำหนดแนวปฏิบัติภายในองค์กร

2) การควบคุมการเข้าถึงข้อมูล ควรกำหนดระดับการเข้าถึงข้อมูลตามหน้าที่ของพนักงาน เช่น พนักงานต้อนรับเข้าถึงข้อมูลการจอง ฝ่ายบัญชีเข้าถึงข้อมูลการชำระเงิน เพื่อป้องกันการเข้าถึงข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาต

3) มาตรการด้านเทคนิค เช่น ระบบป้องกันการเข้าถึงโดยไม่ได้รับอนุญาต ระบบสำรองข้อมูล การเข้ารหัสข้อมูล การป้องกันมัลแวร์และการโจมตีทางไซเบอร์

4) มาตรการด้านความปลอดภัยทางกายภาพ การจัดเก็บเอกสารหรือข้อมูลในรูปแบบเอกสาร เช่น การเก็บในตู้เอกสารที่ล็อกได้ การจำกัดพื้นที่เข้าถึงเอกสารสำคัญ

5) การบริหารจัดการเหตุการณ์ละเมิดข้อมูล ในกรณีเกิดเหตุละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล โรงแรมต้องประเมินผลกระทบของเหตุการณ์ แจ้งสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลดำเนินการภายใน 72 ชั่วโมง นับแต่ทราบเหตุ

6) การติดตามและปรับปรุงระบบ องค์กรต้องมีการประเมินและทบทวนมาตรการด้านความปลอดภัยของข้อมูลอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและความเสี่ยงใหม่ ๆ

4. ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยมีระเบียบวิธีวิจัย ดังนี้

4.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากร คือ บุคลากรในโรงแรมและรีสอร์ทขนาดกลาง ในจังหวัดเพชรบูรณ์ 116 แห่ง (สถิติจำนวนโรงแรม, สำนักงานจังหวัดเพชรบูรณ์, 2568)

4.2 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้ศึกษาได้กำหนดบุคคลผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ เป็นบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการใช้งานหรือเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล จำนวน 2 กลุ่ม ผู้ศึกษาได้กำหนดบุคคล ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จากทั้ง 2 กลุ่ม โดยวิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Selection) [11], [12] และกำหนดเกณฑ์เลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ซึ่งผู้ศึกษาเป็นผู้กำหนดเกณฑ์การคัดเลือกด้วยตนเองเพื่อให้ครบจำนวนตามโควตาที่ผู้ศึกษากำหนด คือ 10 คน ได้แก่

กลุ่มที่ 1 ผู้บริหารระดับสูงหรือเจ้าของกิจการ (Data Controller) ซึ่งเป็นผู้ตัดสินใจหลักเกี่ยวกับการเก็บ รวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล มีหน้าที่รับผิดชอบสูงสุดตามกฎหมาย รวม 5 คน

สงวนลิขสิทธิ์ ห้ามนำไปใช้ก่อน ประชุมวิชาการ SAUNIC2026

กลุ่มที่ 2 เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการจัดการข้อมูลขององค์กร รวม 5 คน

การกำหนดจำนวนผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 10 คน ผู้วิจัยพิจารณาจากหลักความอิ่มตัวของข้อมูล (Data Saturation) กล่าวคือ ภายหลังการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลในลำดับท้าย ไม่พบประเด็นหรือข้อมูลใหม่ที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญจากข้อมูลที่ได้รับก่อนหน้า ข้อมูลที่ได้เริ่มมีลักษณะซ้ำกันและสามารถอธิบายประเด็นการศึกษาได้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้คำนึงถึงจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ โดยผู้วิจัยได้ชี้แจงวัตถุประสงค์ของการศึกษาแก่ผู้ให้ข้อมูลก่อนการสัมภาษณ์ พร้อมทั้งขอความยินยอมในการให้ข้อมูล (Informed Consent) และรักษาความลับของผู้ให้ข้อมูลโดยใช้รหัสแทนชื่อจริง รวมทั้งจัดเก็บข้อมูลในลักษณะที่ไม่สามารถระบุตัวตนของผู้ให้ข้อมูลได้

4.3 แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้ข้อมูลจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ซึ่งดำเนินการเก็บข้อมูล โดยใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึก ทำการสัมภาษณ์รายบุคคล (Individual Interview) พร้อมการสังเกตการณ์จากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญเพื่อให้ได้ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ เพื่อที่จะทราบถึงความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่มีต่อปัญหาและอุปสรรค รวมถึงแนวปฏิบัติด้านความเป็นส่วนตัวของข้อมูล (Data Privacy) และความปลอดภัยของข้อมูล (Data Security) สำหรับโรงแรมและรีสอร์ทขนาดกลาง จังหวัดเพชรบูรณ์

4.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษานี้ใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้าง (In-depth Structured Interview Form) โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ข้อมูลเชิงลึก (In-depth Interview) ด้วยการสัมภาษณ์รายบุคคล (Individual Interview) ที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องและความเที่ยงตรงของเนื้อหาแล้วจากผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน โดยการพิจารณาจากค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Congruence = IOC) ซึ่งจากการหาค่าค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC ของข้อคำถามแต่ละข้อ พบว่า มีค่า IOC เท่ากับ 1.00 และทั้งฉบับมีค่า IOC เท่ากับ 1.00 เช่นกัน ซึ่งมีค่า IOC มากกว่า 0.5 [5] สรุปได้ว่าข้อคำถามแต่ละข้อมีความเหมาะสมสามารถนำมาใช้ได้

ประเด็นคำถามประกอบไปด้วย 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล สำหรับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการดำเนินงานด้านความเป็นส่วนตัวของข้อมูล (Data Privacy) และความปลอดภัยของข้อมูล (Data Security)

ส่วนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรค ในการพัฒนาแนวปฏิบัติด้านความเป็นส่วนตัวของข้อมูล (Data Privacy) และความปลอดภัยของข้อมูล (Data Security) ในสถานประกอบกิจการขนาดกลาง

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะการพัฒนาแนวปฏิบัติด้านความเป็นส่วนตัวของข้อมูล (Data Privacy) และความปลอดภัยของข้อมูล (Data Security)

4.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Analysis) โดยใช้กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลและการตีความข้อมูลแบบอุปนัย (Analytic Induction) คือ ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยเริ่มจากการถอดเทปคำสัมภาษณ์แบบคำต่อคำ (Verbatim Transcription) จากนั้นจึงอ่านทบทวนข้อมูลหลายรอบเพื่อทำความเข้าใจบริบทของข้อมูลก่อนดำเนินการให้รหัสข้อมูล (Coding) โดยจัดกลุ่มข้อมูลตามประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับความเป็นส่วนตัวของข้อมูล (Data Privacy) และความปลอดภัยของข้อมูล (Data Security) แล้วจึงวิเคราะห์และสังเคราะห์เป็นประเด็นแก่นสาระสำคัญ (Thematic Analysis) เพื่ออธิบายรูปแบบของปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในบริบทของโรงแรมและรีสอร์ทขนาดกลาง จังหวัดเพชรบูรณ์

นอกจากนี้ เพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือของข้อมูล ผู้วิจัยใช้วิธีตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) โดยเปรียบเทียบข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลทั้ง 2 กลุ่มร่วมกับข้อมูลจากการสังเกตการณ์และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

รวมทั้งตรวจสอบความสอดคล้องของข้อมูลกับกรอบแนวคิดและเอกสารวิชาการที่เกี่ยวข้อง

5. กรอบแนวคิด

จากแนวปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 สำหรับธุรกิจโรงแรมและที่พัก (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2566) ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย ดังรูปที่ 1

ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาแนวปฏิบัติด้านความเป็นส่วนตัวของข้อมูล (Data Privacy) และความปลอดภัยของข้อมูล (Data Security)	
ความเป็นส่วนตัวของข้อมูล 1) ฐานทางกฎหมายและความโปร่งใส 2) การจำกัดวัตถุประสงค์ 3) การเก็บข้อมูลเท่าที่จำเป็น 4) ความถูกต้องของข้อมูล 5) การกำหนดเวลาเก็บรักษา 6) การใช้สิทธิของเจ้าของข้อมูล 7) ความรับผิดชอบและการตรวจสอบได้	ความปลอดภัยของข้อมูล 1) โครงสร้างองค์กรและการกำกับดูแลความปลอดภัยของข้อมูล 2) การควบคุมการเข้าถึงข้อมูล 3) มาตรการป้องกันด้านเทคนิค 4) มาตรการด้านความปลอดภัยทางกายภาพ 5) การบริหารจัดการเหตุการณ์ด้านความปลอดภัยของข้อมูล 6) การติดตาม ประเมินผล และปรับปรุง

รูปที่ 1 กรอบแนวคิด

6. ผลการวิจัย

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ ผู้บริหารโรงแรมและรีสอร์ทขนาดกลางในจังหวัดเพชรบูรณ์ จำนวน 5 คน และผู้รับผิดชอบด้านการจัดการข้อมูลของโรงแรมและรีสอร์ทขนาดกลางในจังหวัดเพชรบูรณ์ จำนวน 5 คน รวมจำนวน 10 คน พบว่าการดำเนินงานด้านความเป็นส่วนตัวของข้อมูล (Data Privacy) และความปลอดภัยของข้อมูล (Data Security) ยังมีข้อจำกัดหลายประการ โดยสามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

6.1 ปัญหาและอุปสรรคด้านความเป็นส่วนตัวของข้อมูล (Data Privacy)

1) ฐานทางกฎหมายและความโปร่งใส พบว่า โรงแรมและรีสอร์ทส่วนใหญ่ยังขาดความเข้าใจอย่างชัดเจนเกี่ยวกับฐานทางกฎหมายในการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล โดยเฉพาะความแตกต่างระหว่างการใช้ฐานความยินยอม และฐานสัญญา ส่งผลให้หลายองค์กรยังไม่มีการจัดทำ Privacy Notice หรือเอกสารแจ้งการเก็บข้อมูลแก่ลูกค้าอย่างเป็นระบบ นอกจากนี้ บุคลากรบางส่วนยังไม่เข้าใจข้อกำหนดของกฎหมาย PDPA อย่างเพียงพอ ทำให้การสื่อสารข้อมูลแก่เจ้าของข้อมูลยังไม่ครอบคลุมและไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

2) การจำกัดวัตถุประสงค์ พบว่า โรงแรมหลายแห่งมีการนำข้อมูลลูกค้าไปใช้ในกิจกรรมทางการตลาด เช่น การส่งข้อความประชาสัมพันธ์หรือการนำข้อมูลไปวิเคราะห์พฤติกรรมลูกค้า โดยไม่ได้มีการกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนตั้งแต่ขั้นตอนการเก็บข้อมูล ทำให้เกิดความเสี่ยงในการใช้ข้อมูลเกินวัตถุประสงค์ที่แจ้งไว้

3) การเก็บข้อมูลเท่าที่จำเป็น พบว่า โรงแรมและรีสอร์ทบางแห่งยังคงมีแนวปฏิบัติในการเก็บข้อมูลลูกค้าเกินความจำเป็น เช่น การสำเนาเอกสารระบุตัวตน หรือการเก็บข้อมูลส่วนบุคคลเพิ่มเติมที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ทั้งนี้เกิดจากแนวปฏิบัติเดิมที่ใช้มาเป็นเวลานานและยังไม่มีการปรับปรุงให้สอดคล้องกับหลักการเก็บข้อมูลเท่าที่จำเป็น

4) ความถูกต้องของข้อมูล พบว่า การจัดการข้อมูลส่วนบุคคลของโรงแรมส่วนใหญ่ยังคงพึ่งพาระบบบันทึกข้อมูลแบบแมนนวลหรือระบบซอฟต์แวร์พื้นฐาน ทำให้เกิดปัญหาข้อมูลซ้ำซ้อนหรือข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน โดยเฉพาะข้อมูลการติดต่อของลูกค้าและข้อมูลสมาชิก ส่งผลให้ประสิทธิภาพของการจัดการข้อมูลลดลง

5) การกำหนดระยะเวลาเก็บรักษาข้อมูล พบว่า โรงแรมและรีสอร์ทส่วนใหญ่ยังไม่มีนโยบายกำหนดระยะเวลาการเก็บรักษาข้อมูลอย่างชัดเจน ข้อมูลลูกค้าถูกเก็บไว้ในระบบเป็นระยะเวลานานโดยไม่มีการกำหนดการลบหรือทำลายข้อมูล อาจเสี่ยงต่อการรั่วไหลของข้อมูล

สมบูรณ์เมื่อใช้คู่กับ ประกาศนียบัตรนำเสนอผลงาน SAUNIC2026

6) การใช้สิทธิของเจ้าของข้อมูล พบว่าโรงแรมส่วนใหญ่ยังไม่มีระบบรองรับการใช้สิทธิของเจ้าของข้อมูลอย่างเป็นทางการ เช่น การขอเข้าถึงข้อมูล การขอลบข้อมูล หรือการถอนความยินยอม โดยพนักงานส่วนใหญ่ยังไม่ทราบขั้นตอนการดำเนินการเมื่อได้รับคำร้องจากเจ้าของข้อมูล

7) ความรับผิดชอบและการตรวจสอบได้ พบว่าโรงแรมและรีสอร์ทขนาดกลางจำนวนมากยังไม่ได้จัดทำเอกสารหรือระบบที่สามารถแสดงถึงความรับผิดชอบในการจัดการข้อมูล เช่น การจัดทำบันทึกการประมวลผลข้อมูล (RoPA) หรือการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบด้านข้อมูลส่วนบุคคลอย่างเป็นทางการ ทำให้การตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎหมายยังมีข้อจำกัด

6.2 ปัญหาและอุปสรรคด้านความปลอดภัยของข้อมูล (Data Security)

1) โครงสร้างองค์กรและการกำกับดูแลความปลอดภัยของข้อมูล พบว่า โรงแรมและรีสอร์ทขนาดกลางส่วนใหญ่ยังไม่มีหน่วยงานหรือบุคลากรเฉพาะที่รับผิดชอบด้านความปลอดภัยของข้อมูล โดยหน้าที่ดังกล่าวมักถูกมอบหมายเพิ่มเติมให้กับฝ่ายบริหาร ฝ่ายธุรการ ฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับงานออนไลน์หรือดิจิทัล เป็นต้น ส่งผลให้การกำกับดูแลด้านความปลอดภัยของข้อมูลยังไม่เป็นระบบ

2) การควบคุมการเข้าถึงข้อมูล พบว่าหลายโรงแรมยังไม่มีการกำหนดสิทธิการเข้าถึงข้อมูลตามหน้าที่ของพนักงานอย่างชัดเจน ทำให้พนักงานบางส่วนสามารถเข้าถึงข้อมูลลูกค้าได้เกินความจำเป็น ซึ่งอาจเพิ่มความเสี่ยงต่อการนำข้อมูลไปใช้โดยไม่เหมาะสม

3) มาตรการป้องกันด้านเทคนิค โรงแรมและรีสอร์ทขนาดกลางส่วนใหญ่มีข้อจำกัดด้านงบประมาณในการลงทุนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่งผลให้มาตรการป้องกันด้านเทคนิค เช่น ระบบเข้ารหัสข้อมูล ระบบป้องกันการโจมตีทางไซเบอร์ หรือระบบสำรองข้อมูล ยังไม่ครอบคลุมเพียงพอ

4) มาตรการด้านความปลอดภัยทางกายภาพ พบว่าส่วนใหญ่จัดเก็บเอกสารข้อมูลลูกค้าในรูปแบบเอกสารกระดาษ และยังไม่มีการจัดเก็บเอกสารในพื้นที่ที่มีการควบคุมการเข้าถึงอย่างเหมาะสม

5) การบริหารจัดการเหตุการณ์ด้านความปลอดภัยของข้อมูล พบว่าโรงแรมส่วนใหญ่ยังไม่มีแผนหรือแนวทางในการรับมือกับเหตุการณ์ข้อมูลรั่วไหลอย่างเป็นระบบ เช่น ขั้นตอนการแจ้งเหตุหรือการประเมินผลกระทบจากเหตุการณ์ด้านความปลอดภัยของข้อมูล

6) การติดตาม ประเมินผล และปรับปรุง ด้านความปลอดภัยของข้อมูลยังไม่ได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยส่วนใหญ่ยังขาดกระบวนการตรวจสอบหรือการประเมินความเสี่ยงด้านข้อมูลเป็นระยะ

สรุปภาพรวมผลการวิจัย พบว่า โรงแรมและรีสอร์ทขนาดกลางในจังหวัดเพชรบูรณ์มีการดำเนินการด้านความเป็นส่วนตัวของข้อมูล (Data Privacy) และความปลอดภัยของข้อมูล (Data Security) ในระดับพื้นฐาน โดยมีการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เข้าพักเพื่อใช้ในการลงทะเบียนเข้าพัก การติดต่อประสานงานและการให้บริการแก่ลูกค้า อย่างไรก็ตาม การดำเนินการส่วนใหญ่ยังอยู่ในลักษณะของการปฏิบัติตามกระบวนการทางธุรกิจทั่วไปมากกว่าการดำเนินการตามหลักการของพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

ด้านความเป็นส่วนตัวของข้อมูล (Data Privacy) พบว่า โรงแรมส่วนใหญ่ยังมีข้อจำกัดในการกำหนดฐานทางกฎหมายในการประมวลผลข้อมูล การแจ้งวัตถุประสงค์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและการจัดทำนโยบายความเป็นส่วนตัวที่ชัดเจน นอกจากนี้ยังพบปัญหาเกี่ยวกับการกำหนดระยะเวลาในการเก็บรักษาข้อมูล การบริหารจัดการสิทธิของเจ้าของข้อมูลและการกำหนดผู้รับผิดชอบด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลภายในองค์กร

ด้านความปลอดภัยของข้อมูล (Data Security) พบว่าโรงแรมมีการใช้มาตรการด้านความปลอดภัยในระดับพื้นฐาน เช่น การใช้รหัสผ่านในการเข้าถึงระบบ การจัดเก็บเอกสารลูกค้าในพื้นที่สำนักงาน และการใช้โปรแกรมจัดการข้อมูลลูกค้า อย่างไรก็ตาม ยังพบข้อจำกัดในด้านการกำหนดโครงสร้างการกำกับดูแลด้านความปลอดภัยของข้อมูล

สมบูรณ์เมื่อใช้คู่กับ
ประกาศนียบัตรนำเสนอผลงาน
SAUNIC 2026

การควบคุมสิทธิการเข้าถึงข้อมูลตามหน้าที่งาน การใช้มาตรการด้านเทคนิค เช่น การสำรองข้อมูลและการป้องกันการเข้าถึงข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาต รวมถึงการจัดทำแผนรองรับเหตุการณ์การละเมิดข้อมูล (Data Breach) และการติดตามประเมินผลมาตรการด้านความปลอดภัยของข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ

นอกจากนี้ ผลการศึกษายังพบว่าปัญหาและอุปสรรคสำคัญในการดำเนินการด้านการคุ้มครองข้อมูลและความปลอดภัยของข้อมูล ได้แก่ ข้อจำกัดด้านความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ประกอบการและพนักงาน ข้อจำกัดด้านงบประมาณและทรัพยากรในการนำเทคโนโลยีด้านความปลอดภัยของข้อมูลมาใช้ รวมถึงการขาดแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนและเหมาะสมกับบริบทของธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทขนาดกลางในระดับพื้นที่ ผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นถึงความจำเป็นในการพัฒนาแนวทางปฏิบัติด้านความเป็นส่วนตัวของข้อมูลและความปลอดภัยของข้อมูลที่เหมาะสมกับบริบทของโรงแรมและรีสอร์ทขนาดกลาง เพื่อสนับสนุนให้ผู้ประกอบการสามารถดำเนินการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับข้อกำหนดของกฎหมาย และเสริมสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ใช้บริการในระยะยาว

7. อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาสะท้อนให้เห็นว่า โรงแรมและรีสอร์ทขนาดกลางในจังหวัดเพชรบูรณ์ยังมีการดำเนินงานด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและความปลอดภัยของข้อมูลในระดับพื้นฐาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Bennett and Raab ที่อธิบายว่า ประสิทธิภาพของการกำกับดูแลข้อมูลส่วนบุคคลขึ้นอยู่กับความพร้อมด้านโครงสร้างองค์กร บุคลากร และทรัพยากรขององค์กรร่วมด้วย โดยเฉพาะองค์กรขนาดกลางและขนาดย่อมที่มักมีข้อจำกัดด้านงบประมาณและบุคลากรเฉพาะทาง

ผลการศึกษายังสอดคล้องกับงานของ Solove and Schwartz ที่เสนอว่า องค์กรจำนวนมากแม้จะมีการปฏิบัติตามกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล แต่ยังคงเป็นการปฏิบัติในลักษณะพื้นฐานหรือมุ่งลดความเสี่ยงทางกฎหมาย มากกว่าการพัฒนาระบบการกำกับดูแลข้อมูลส่วนบุคคลอย่างเป็นระบบ

นอกจากนี้ เมื่อเปรียบเทียบกับบริบทของการดำเนินงานภายใต้ GDPR ในกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พบว่าปัญหาสำคัญมีลักษณะใกล้เคียงกัน ได้แก่ ข้อจำกัดด้านต้นทุน ความซับซ้อนของข้อกำหนดทางกฎหมาย และการขาดบุคลากรด้านเทคโนโลยีและกฎหมายเฉพาะทาง ส่งผลให้องค์กรจำนวนมากไม่สามารถดำเนินการด้านการจัดการสิทธิของเจ้าของข้อมูล การจัดทำเอกสาร และการบริหารจัดการเหตุการณ์ข้อมูลรั่วไหลได้อย่างครบถ้วน

อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษานี้สะท้อนให้เห็นลักษณะเฉพาะของธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทขนาดกลางในระดับพื้นที่ ซึ่งมีการพึ่งพาการดำเนินงานแบบดั้งเดิมและระบบสารสนเทศพื้นฐานค่อนข้างสูง ทำให้การปรับตัวต่อข้อกำหนดของ PDPA ยังเป็นไปอย่างจำกัด โดยเฉพาะในด้านการกำหนดนโยบาย การกำกับดูแลข้อมูล และการลงทุนด้านมาตรการความปลอดภัยทางเทคนิค

8. ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษา สามารถเสนอแนวทางการปฏิบัติด้านความเป็นส่วนตัวของข้อมูล (Data Privacy) และความปลอดภัยของข้อมูล (Data Security) ในโรงแรมและรีสอร์ทขนาดกลาง (รูปที่ 2) ดังนี้

1) โรงแรมและรีสอร์ทขนาดกลางควรเริ่มต้นจากการจัดทำเอกสารพื้นฐานด้าน PDPA ที่จำเป็น เช่น Privacy Notice แบบฟอร์มขอความยินยอม และบันทึกกิจกรรมการประมวลผลข้อมูล (RoPA) โดยใช้รูปแบบมาตรฐานเดียวกันเพื่อลดต้นทุนในการดำเนินงาน

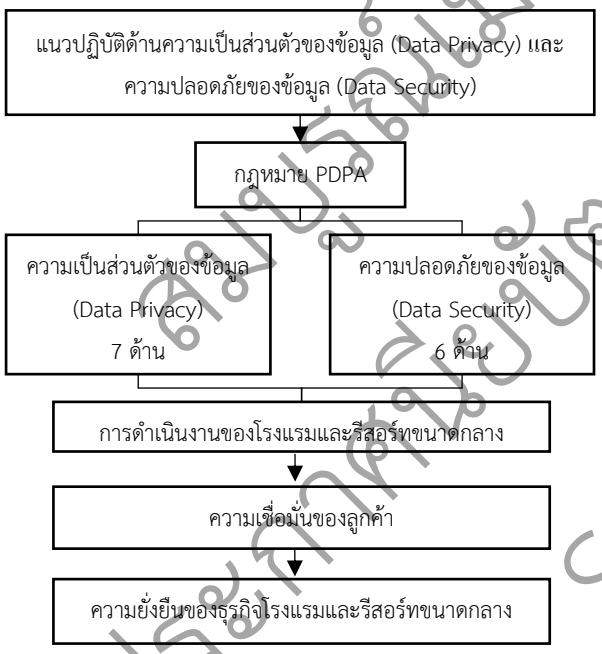
2) ควรกำหนดผู้รับผิดชอบด้านข้อมูลส่วนบุคคลภายในองค์กร แม้จะไม่ได้แต่งตั้งเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (DPO) อย่างเป็นทางการ เพื่อทำหน้าที่กำกับดูแลการจัดเก็บ ใช้ และเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลภายในองค์กร

สงวนลิขสิทธิ์ใช้ภายในการประชุมวิชาการ SAUNIC2026 เท่านั้น

3) โรงแรมและรีสอร์ทขนาดกลางควรพัฒนามาตรการด้านความปลอดภัยของข้อมูลตามลำดับความสำคัญ เริ่มจากมาตรการต้นทุนต่ำ เช่น การกำหนดรหัสผ่านที่รัดกุม การจำกัดสิทธิการเข้าถึงข้อมูล และการสำรองข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ ก่อนขยายไปสู่มาตรการด้านเทคนิคที่มีความซับซ้อนมากขึ้น

4) หน่วยงานภาครัฐและสมาคมธุรกิจโรงแรมควรจัดทำคู่มือหรือระบบต้นแบบด้าน PDPA สำหรับธุรกิจโรงแรมขนาดกลางโดยเฉพาะ เพื่อช่วยลดภาระด้านต้นทุนและเพิ่มความสามารถในการปฏิบัติตามกฎหมาย

5) ควรมีการอบรมบุคลากรด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการจองห้องพัก งานต้อนรับ และงานการตลาด ซึ่งเป็นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลลูกค้าโดยตรง



รูปที่ 2 แนวปฏิบัติด้านความเป็นส่วนตัวของข้อมูล (Data Privacy) และความปลอดภัยของข้อมูล (Data Security)

9. กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณคณาจารย์มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์และผู้เชี่ยวชาญทุกท่านที่ให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะที่ทำให้การวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

10. เอกสารอ้างอิง

[1] กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2568). *สถิติด้านการท่องเที่ยวปี 2568*. https://www.mots.go.th/news/category/805

[2] *แนวปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 สำหรับธุรกิจโรงแรมและที่พัก (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2566)*. (2566). https://pdpathailand.com/guideline-hotel/?srsltid=AfmBOoplnnTklEEuGnkLWOH4gcEPaCHz1gKAnCLxkUmSWPKMqL6jiRl0

[3] ไพศาล สามิภักย์. (2565). *เมื่อการท่องเที่ยวกลับมาคึกคัก ธุรกิจการท่องเที่ยว และโรงแรมต้องรับมือกับการบังคับใช้ PDPA อย่างไร ?*. https://pdpathailand.com/news-article/hotel-pdpa-comeback/?srsltid=AfmBOoo-Xydl7omqcsibo_AT3XJt_bb-SsmfqYDr-5zQLsR-n8os2gtM

[4] สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล. (2565). *กฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล*. https://www.asco.or.th/uploads/articles_attc/1627660530.pdf

[5] บุญจันทร์ สีสันต์. (2557). *การวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะผู้นำแบบรับใช้ ของครูสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ*. วารสารครุศาสตร์อุตสาหกรรม, 13(2), 58–65.

[6] Bennett, C. J., & Raab, C. D. (2020). *The governance of privacy: Policy instruments in global perspective (2nd ed.)*. MIT Press.

[7] European Union Agency for Cybersecurity. (2023). *Cybersecurity Preparedness DIY: Build Your Own Cybersecurity Exercise*. https://www.enisa.europa.eu/

[8] Greenleaf, G. (2021). *Global data privacy laws 2021: Despite COVID delays, 145 laws*

สงวนลิขสิทธิ์ ห้ามนำไปใช้โดยไม่ได้รับอนุญาต SAUNIC2026

show GDPR dominance. Privacy Laws & Business International Report, 169, 1–5.

[9] Organization for Economic Co-operation and Development. (2021). *Privacy and data protection.* https://www.oecd.org/en/topics/privacy-and-data-protection.html

[10] Solove, D. J., & Schwartz, P. M. (2021). *Information Privacy Law (7th ed.)*. Wolters Kluwer.

[11] Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook (3rd ed.)*. SAGE Publications.

[12] Suri, H. (2011). *Purposeful sampling in qualitative research synthesis.* Qualitative Research Journal, 11(2), 63–75. https://doi.org/10.3316/QRJ1102063

ประวัติผู้เขียนบทความ

ชื่อ-สกุล: นายธนาธิป พรหมเกาะ

การศึกษา: สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี นิติศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง ปัจจุบันกำลังศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการนวัตกรรมเทคโนโลยีดิจิทัล มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

ประสบการณ์ทำงาน: ที่ปรึกษาทางกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) และเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (DPO)

งานวิจัยที่สนใจ: การประยุกต์ใช้ พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 และมุ่งเน้นการศึกษาแนวทางการปฏิบัติ ความรู้ และความเข้าใจของบุคลากรในองค์กร เรื่องการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

สมบูรณ์เมื่อใช้คู่กับ ประกาศนียบัตรจากเอเพลงาน SAUNIC2026