



บทความวิจัย

## แนวทางการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท กรณีศึกษา : บริษัท เฮฟเล่ (ประเทศไทย) จำกัด

ปิยธิดา ดวดขุนทด\* อติศักดิ์ วรพิวุฒิ และ ธัญญาทิพ พิซิตการคำ

ภาควิชาการพัฒนารกิจอุตสาหกรรมและทรัพยากรมนุษย์ คณะพัฒนารกิจและอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

\*ผู้นิพนธ์ประสานงาน โทรศัพท์ 080 587 2229 อีเมล: nokphaopat@gmail.com

DOI: 10.14416/j.bid.2023.08.003

รับเมื่อ 3 มิถุนายน 2566 แก้ไขเมื่อ 5 กรกฎาคม 2566 ตอปรับเมื่อ 13 สิงหาคม 2566 เผยแพร่ออนไลน์ 30 สิงหาคม 2566

© 2023 King Mongkut's University of Technology North Bangkok. All Rights Reserved.

### บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการคุ้มครองข้อมูลของพนักงานตาม พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานในปัจจุบันและพนักงานที่พ้นสภาพ การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วย การสังเกตการณ์ การสัมภาษณ์ และการศึกษาเอกสารอ้างอิง การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหาและการตรวจสอบสามเส้า (Triangulation) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ พนักงานของบริษัท เฮฟเล่ (ประเทศไทย) จำกัด ปฏิบัติงานในสำนักงานใหญ่ ซึ่งประกอบด้วยพนักงานแผนกทรัพยากรมนุษย์ จำนวน 8 คน และพนักงานฝ่ายกฎหมาย จำนวน 2 คน ผลการศึกษาพบว่า แนวทางการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท เฮฟเล่ (ประเทศไทย) จำกัด มีการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลฯ ในด้านการจัดทำนโยบาย การกำหนดบทบาทหน้าที่ของผู้รับผิดชอบและการจัดทำวิธีการปฏิบัติงาน และการสื่อสารให้ทุกฝ่ายเกิดความเข้าใจ สามารถปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ส่งผลให้ไม่พบการรั่วไหลของข้อมูล และการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน

**คำสำคัญ :** ข้อมูลส่วนบุคคล การป้องกัน การละเมิดข้อมูล การคุ้มครองข้อมูล



## Research Article

## Guidelines for Personal Data Protection of Company Employees. A Case Study: Häfele (Thailand) Company Limited

Piyathida Duadkhunthot\* Adisak Woraphiwut and Thanyathip Pichitkarnkar

Industrial Business and Human Resource Development. King Mongkut's University of Technology North Bangkok, Bangkok, Thailand.

\*Corresponding Author, Tel. 08 9813 9107, E-mail: beersp.130@gmail.com

DOI: 10.14416/j.bid.2023.08.003

Received 3 June 2023; Revised 5 July 2023; Accepted 13 August 2023; Published online: 30 August 2023

© 2023 King Mongkut's University of Technology North Bangkok. All Rights Reserved.

### Abstract

The purpose of this study was to study the data protection guidelines of employees under the Personal Data Protection Act. of current employees and retired employees This study was a qualitative study by applying the observation, interview, and referential documentation for data collection. The data were analyzed by using content analysis and triangulation. The sample used in this study were employees of Häfele (Thailand) Co., Ltd. working in the head office which consisted of 8 human resources employees and 2 legal personnel. The study found that guidelines for personal data protection of Häfele (Thailand) Co., Ltd. complies with the Personal Data Protection Act in 1) Policy defining, 2) Roles of responsibility and Operation process, and Communication for all for understanding which enable for the correct in practices resulting in no personal data leakage and no data violation of the employees were found.

**Keywords:** Personal Data, Data Prevention, Data Violation, Data Protection

## 1. บทนำ

การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานเป็นสิ่งที่มีความสำคัญกับบริษัทที่ดำเนินธุรกิจโดยตรง และมีความเกี่ยวข้องกับกฎหมาย PDPA (Personal Data Protection Act) การบริหารธุรกิจ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบริษัท จำเป็นต้องใช้ข้อมูลนี้ในการบริหารงาน ฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทจะต้องจัดเก็บข้อมูลเหล่านี้ให้ปลอดภัย เพราะเอกสารต่าง ๆ ที่ใช้ตั้งแต่เริ่มสมัครงานหรือระหว่างปฏิบัติงานไปจนถึงการสิ้นสุดสภาพการเป็นพนักงานนั้นล้วนเป็นเอกสารซึ่งเต็มไปด้วยข้อมูลส่วนบุคคลทั้งสิ้น เช่น ชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ อีเมล สำเนาเอกสารทางกฎหมาย หรือกระทั่ง Resume และ Portfolio ไม่เฉพาะข้อมูลในรูปแบบเอกสารกระดาษ แต่ยังคงครอบคลุมไปถึงไฟล์เอกสารในคอมพิวเตอร์และระบบคลาวด์ด้วย ทั้ง Word, Excel หรือ PDF โดยเอกสารทั้งหมดนี้จะต้องผ่าน ความยินยอม (Consent) ของพนักงานเท่านั้น ไม่ว่าจะเป็นผู้สมัครงาน พนักงานในองค์กร รวมไปถึงพนักงานเก่าที่ลาออกหรือโดนไล่ออกด้วยเช่นกัน

จากการที่ PDPA มีความสำคัญมากขึ้น เนื่องจากปัจจุบันเทคโนโลยีก้าวหน้าเป็นอย่างมาก รวมไปถึงช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายขึ้น ทำให้การละเมิดสิทธิความเป็นส่วนตัวทำได้ง่ายขึ้น เห็นได้จากไม่กี่ปีมานี้ มีข่าวหลุดรั่วของข้อมูลออกมาต่อเนื่องตลอดทั้งปี สร้างความเดือดร้อนและความเสียหายแก่เจ้าของข้อมูลเป็นอย่างมาก ซึ่งสิ่งเหล่านี้ทำให้ทุกคนเริ่มตระหนักและใส่ใจในความเป็นส่วนตัวมากขึ้นเพื่อปกป้องสิทธิส่วนบุคคลและปลอดภัยของข้อมูล [1]

พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (Personal Data Protection Act: PDPA) คือ กฎหมายใหม่ที่ออกมาเพื่อแก้ไขปัญหาการถูกล่วงละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลที่เพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ ในปัจจุบัน เช่น การซื้อขายข้อมูล เบอร์โทรศัพท์และข้อมูลส่วนตัวอื่น ๆ โดยที่เจ้าของข้อมูลไม่ยินยอม ที่มักพบได้มากในรูปแบบการใช้โทรศัพท์เข้ามาโฆษณา หรือล่อลวง โดยกฎหมายนี้ได้เริ่มบังคับใช้อย่างเต็มรูปแบบเมื่อวันที่ 1 มิถุนายน 2565 เป็นกฎหมายที่ให้ความคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เช่น ชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ รูปถ่าย บัญชีธนาคาร อีเมล ไอดีไลน์ บัญชีผู้ใช้ของเว็บไซต์ ไลน์มือถือ ประวัติสุขภาพ เป็นต้น ซึ่งข้อมูลเหล่านี้สามารถระบุถึงตัวเจ้าของข้อมูลนั้นได้ อาจเป็นได้ทั้งข้อมูลในรูปแบบเอกสาร กระดาษ หนังสือ หรือจัดเก็บในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ได้

ในปัจจุบันประเทศไทยได้ให้ความสำคัญในเรื่องของการเก็บรักษาคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และ PDPA ซึ่งคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ไม่ให้ถูกจัดเก็บหรือนำไปใช้โดยไม่ได้แจ้งให้ผู้เป็นเจ้าของข้อมูลได้รับทราบ และ/หรือได้รับความยินยอมจากตัวบุคคลในฐานะเจ้าของข้อมูลก่อน การเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data) ของลูกค้าหรือผู้ใช้งานได้หลากหลายช่องทาง ไม่ว่าจะเป็นการเก็บข้อมูลส่วนบุคคลจากการสมัครสมาชิกบนเว็บไซต์ การทำธุรกรรมผ่าน Mobile-Banking การขอเข้าถึงตำแหน่งที่ตั้งและ GPS บนมือถือ หรือแม้แต่การเก็บคุกกี้จากการใช้บริการเว็บไซต์ต่าง ๆ ด้วยเหตุนี้ กฎหมาย PDPA จึงถูกนำมาใช้เพื่อคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และเพื่อให้บริษัท พนักงาน หรือผู้ที่เกี่ยวข้องตระหนักถึงความสำคัญของการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลให้มีความปลอดภัยมากขึ้น [2] การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษาเรื่องแนวทางการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทเอกชน (PDPA) กรณีศึกษา: บริษัท เฮฟเล่ (ประเทศไทย) จำกัด โดยมีความมุ่งหมายว่าผลในการศึกษานี้จะเป็นแนวทางที่สามารถนำไปใช้เป็นกรณีศึกษาตัวอย่างที่เป็นประโยชน์ต่อ บริษัท เฮฟเล่ (ประเทศไทย) จำกัดและพนักงานโดยภาพรวม และเป็นแนวทางให้องค์กรบริษัท พนักงานและบุคคลทั่วไป

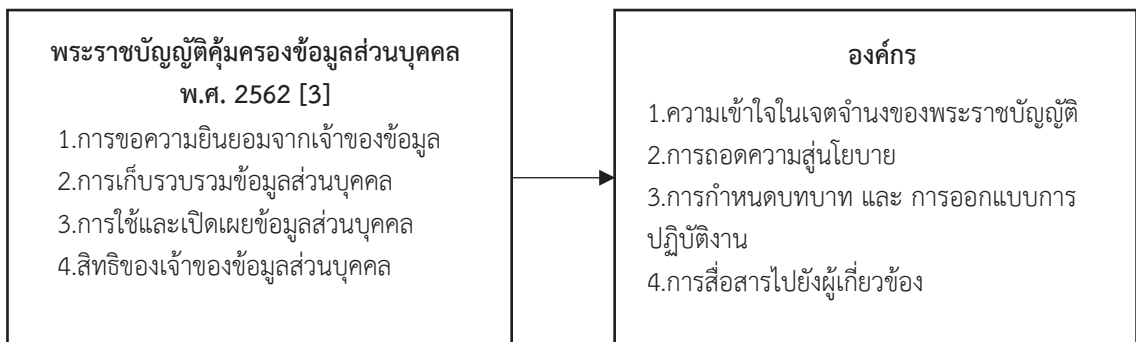
## 1.1 วัตถุประสงค์

การศึกษาคั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการคุ้มครองข้อมูลของพนักงาน ที่ปฏิบัติงานอยู่ในปัจจุบัน และพนักงานที่พ้นสภาพไปแล้วของบริษัทในเชิงปฏิบัติการจริง โดยอ้างถึงพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (Personal Data Protection Act: PDPA) โดยมุ่งเน้นผลลัพธ์ในการป้องกันความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นกับองค์กรทั้งในแง่ของการป้องกันข้อมูลรั่วไหลและในแง่ของการละเมิดสิทธิส่วนบุคคลที่กล่าวไว้ตามพระราชบัญญัติฯ

## 1.2 กรอบแนวคิดในการวิจัยและขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาเรื่อง แนวทางการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท กรณีศึกษา : บริษัท เฮฟเล่ (ประเทศไทย) จำกัด มีกรอบแนวคิดและขอบเขตการศึกษา ดังนี้

กรอบแนวคิดมุ่งเน้นการศึกษาผลลัพธ์ของการนำเอาใจความสำคัญ 4 ข้อในพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562 มาทำการปฏิบัติการในรูปแบบการทำงานขององค์กร ซึ่งต้องผ่านกระบวนการการ ถอดความ ออกแบบนโยบาย การกำหนดบทบาท และ การออกแบบการปฏิบัติงาน รวมถึงการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

### 1.2.1 ขอบเขตของการศึกษา

1.2.1.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา ในการศึกษาครั้งนี้ได้ใช้พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (Personal Data Protection Act: PDPA) มาเป็นหลักในการศึกษาในครั้งนี้ โดยมีหลักการพื้นฐานตามเจตจำนงที่ระบุไว้ในพระราชบัญญัติ ได้แก่ การได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูล การใช้และการเก็บรวบรวมข้อมูล การเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล และความรับผิดชอบที่มีต่อข้อมูลและเจ้าของข้อมูลนั้น ๆ

1.2.1.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ในการศึกษาครั้งนี้ มีประชากรที่ใช้ในการศึกษา แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่ 1 พนักงานฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ ที่ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานใหญ่ บริษัท เฮฟเล่ (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 8 คน โดยทำการสัมภาษณ์เกี่ยวกับแนวทางการคุ้มครองข้อมูลของพนักงานในบริษัท ทั้งพนักงานที่ปฏิบัติงานในปัจจุบัน และพนักงานที่พ้นสภาพแล้ว ว่ามีการคุ้มครองข้อมูลอย่างไร กลุ่มที่ 2 พนักงานฝ่ายกฎหมาย ที่ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานใหญ่ บริษัท เฮฟเล่ (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 2 คน มีหน้าที่รับผิดชอบดูแลด้านกฎหมายของบริษัทว่ามีการ

คุ้มครองข้อมูลอย่างไร โดยทำการศึกษาแบบสัมภาษณ์พนักงานทั้ง 2 กลุ่ม เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงลึกของกระบวนการรักษาความปลอดภัยและสิทธิการเข้าถึงข้อมูลของพนักงานในบริษัท

1.2.1.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา ใช้ระยะเวลาในการศึกษา โดยเริ่มตั้งแต่เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2565 ถึงเดือนเมษายน พ.ศ. 2566

## 2. วิธีการวิจัย

### 2.1 การเก็บข้อมูลการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพและตรวจสอบแบบสามเส้า

การศึกษานี้ใช้ข้อมูลจาก 3 แหล่ง ประกอบด้วย ข้อมูลที่ได้จากการสังเกตการณ์ ข้อมูลที่ได้จากเอกสารอ้างอิง และข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ เป็นการตรวจสอบแบบสามเส้า เพื่อให้ได้ผลการวิเคราะห์ที่ได้มีความน่าเชื่อถือ และปราศจากอคติ

2.1.1 การสังเกตการณ์ ผู้ศึกษาทำการสังเกตการณ์ โดยกำหนดวันและเวลาเริ่มทำการสังเกตการณ์ ตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน 2565 ถึง 16 กุมภาพันธ์ 2566 ช่วงเวลา 08.00–17.00 น. ที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคล โดยทำการสังเกตจากการทำงานของพนักงานฝ่ายทรัพยากรบุคคล ทีมสรรหาและว่าจ้าง (Talent Acquisition: TA) และ ทีมค่าตอบแทนและสวัสดิการ (Compensation & Benefits: C&B) ในด้านการดำเนินการจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานตามพระราชบัญญัติฯ

การสังเกตการณ์ โดยการจดบันทึกวิธีการทำงานของพนักงานกลุ่มเป้าหมายเพื่อนำมาเทียบกับรายละเอียดของพระราชบัญญัติ

2.1.2 การสัมภาษณ์ ผู้ศึกษากำหนดขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่างเพื่อการสัมภาษณ์ โดยแบ่งประชากรที่ใช้ในการสัมภาษณ์ออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่ 1 พนักงานฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบดูแลด้านกฎหมายของบริษัท จำนวน 8 คน และ กลุ่มที่ 2 พนักงานฝ่ายกฎหมายของบริษัท จำนวน 2 คน

การสัมภาษณ์ ใช้วิธีสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ดำเนินการสัมภาษณ์โดยผู้ศึกษากลุ่มเป้าหมายจะได้รับการสัมภาษณ์ จำนวน 1 ครั้ง ครั้งละ 1–2 ชั่วโมง ซึ่งจะมีการนัดหมายสัมภาษณ์ในช่วงเวลาการทำงาน เพื่อจะได้สังเกตกระบวนการการทำงานอย่างเป็นระบบ

2.1.3 การศึกษาจากเอกสารอ้างอิง ผู้ศึกษาทำการสืบค้นข้อมูลจากแฟ้มประวัติของพนักงานที่เป็นต้นฉบับและสำเนาที่ได้จัดเก็บไว้เป็นข้อมูลเฉพาะของพนักงานในบริษัท โดยตรวจสอบเอกสารในแฟ้มประวัติของพนักงานที่เป็นหลักฐานการให้ความยินยอมจากเจ้าของข้อมูล

การอ้างอิงจากเอกสาร ใช้วิธีการตรวจสอบเอกสารที่ปรากฏ ซึ่งบ่งบอกถึงวิธีการปฏิบัติงาน ในการจัดการข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานกลุ่มเป้าหมาย จากนั้นในขั้นตอนการสรุปผล ใช้วิธีการตรวจสอบข้อมูลแบบ สามเส้า (Triangulation) [6] เพื่อเทียบความสอดคล้องของข้อมูลที่มีที่มา 2 แหล่งขึ้นไป

### 2.2 เครื่องมือที่ใช้ทำการศึกษา

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการทำศึกษามีขั้นตอนในการดำเนินการ ดังนี้



2.2.1 การสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการศึกษาด้วยการสังเกตการณ์ และการตรวจสอบเอกสาร เป็นแบบบันทึกข้อมูล และแบบสัมภาษณ์เพื่อใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นแบบข้อคำถาม โดยใช้หัวข้อคำถามเกี่ยวกับ OECD (OECD: The Organization for Economic Cooperation and Development) [4]

2.2.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือเพื่อทำให้ข้อมูลมีความเที่ยงตรงแม่นยำและปราศจากอคติของคำถามที่ใช้ สัมภาษณ์ ด้วยการทำ IOC (Index of Item Objective Congruence: IOC) [5]

### 3. ผลการวิจัย

ผู้ศึกษาได้ใช้วิธีการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ ด้วยวิธีการสังเกต สัมภาษณ์ และจากเอกสารอ้างอิง ทำการวิเคราะห์เชิง เนื้อหา และตรวจสอบแบบสามเส้า เพื่อศึกษา 1) ความเข้าใจในเจตจำนงของพระราชบัญญัติ 2) การถอดความสุนทรียะ 3) การกำหนดบทบาทและการออกแบบการปฏิบัติงาน 4) การสื่อสารไปยังผู้เกี่ยวข้อง สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ ดังนี้

#### 3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสังเกต

3.1.1 การขอความยินยอมจากเจ้าของข้อมูล พบว่า มีการขอความยินยอมและให้ผู้สมัคร/พนักงานเซ็นยินยอม ทุกครั้งที่มีการสมัครหรือสัมภาษณ์งาน

3.1.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ทุกครั้งก่อนมีการเก็บรวบรวมข้อมูลทำแฟ้มประวัติพนักงานหรือ บันทึกข้อมูลพนักงานลงระบบฐานข้อมูล HRMS มีการตรวจสอบข้อมูลการสมัครงานและเอกสารประกอบการสมัครโดย ทีมสรรหาและว่าจ้าง และค่าตอบแทนและสวัสดิการ และมีการตรวจสอบหลายครั้งเพื่อให้แน่ใจว่าข้อมูลนั้นมีความถูกต้อง เพื่อลดความผิดพลาดของข้อมูล

3.1.3 การใช้หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ไม่ได้มีการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานในบริษัทให้กับ บุคคลภายนอกทราบแต่อย่างใด แต่มีการเปิดเผยให้กับหัวหน้างานที่มีการแจ้งวัตถุประสงค์ในการขอเข้าถึงข้อมูล ซึ่งทาง HR เห็นว่าเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ จึงอนุญาตให้เข้าถึงได้ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์ที่หัวหน้างานแจ้งมา

3.1.4 สิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ผู้ควบคุมข้อมูลให้สิทธิพนักงานที่เป็นเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลในการ เข้าถึงข้อมูลของตนเองได้ และมีการอัปเดตข้อมูลที่ตัวเจ้าของข้อมูลแจ้งเปลี่ยนแปลงในเวลานั้น ๆ ซึ่งทำให้ข้อมูลของ พนักงานมีความทันสมัย ง่ายต่อการค้นหา

#### 3.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์

3.2.1 การขอความยินยอมจากเจ้าของข้อมูล พบว่า ประวัติเก่า ๆ ยังไม่ครอบคลุมและไม่มีการเซ็นเอกสารยินยอม เนื่องจากกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (Personal Data Protection Act: PDPA) เป็นกฎหมายใหม่ แต่ปัจจุบันมีการแจ้งให้พนักงานรับทราบและเซ็นยินยอมก่อนการเก็บข้อมูลทั้งเอกสารและ E-consent ซึ่งนโยบาย คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับพนักงานจะต้องผ่านการตรวจสอบจากฝ่ายกฎหมายก่อนที่จะนำมาใช้

3.2.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า บุคคลที่เกี่ยวข้องเป็นฝ่ายทรัพยากรบุคคล ทีมสรรหาและว่าจ้างและ ทีมค่าตอบแทนและสวัสดิการ โดยวัตถุประสงค์หลักของการจัดเก็บข้อมูลคือเพื่อยืนยันตัวตนของพนักงาน ฝ่ายทรัพยากร บุคคลจะมีผู้ตรวจสอบหลายคนเพื่อให้แน่ใจว่าข้อมูลมีความถูกต้อง ในส่วนงานสรรหาและว่าจ้าง ซึ่งมีหน้าที่จัดเก็บข้อมูล

ของพนักงานสำหรับการทำสัญญาจ้าง โดยมีการบันทึกข้อมูลส่วนบุคคลตามบัตรประชาชนของพนักงานท่านนั้น ๆ ซึ่งในการจัดเก็บข้อมูลนี้จะอยู่ในฐานข้อมูลเฉพาะของส่วนงานสรรหาท่านนั้น เพื่อไม่ให้หน่วยงานหรือส่วนงานอื่น ๆ สามารถเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลและป้องกันข้อมูลโดยใช้รหัสผ่าน ทิมค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงาน เป็นส่วนงานสุดท้ายที่จัดเก็บข้อมูลและบันทึกข้อมูลทั้งหมดของพนักงานโดยขั้นตอนการจัดเก็บ โดยมีทั้งการบันทึกเข้าระบบส่วนกลางและจัดเก็บเป็นเอกสาร โดยผู้ควบคุมดูแล จัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคล ถูกแบ่งออกตามประเภทของที่มาของเอกสาร ในส่วนของระยะเวลาในการจัดเก็บจะขึ้นอยู่กับประเภทของข้อมูล ถ้าเป็นข้อมูลที่มีการเคลื่อนไหวหรือมีโอกาสนำมาใช้บ่อยหรือใช้ในระยะเวลา จะเก็บไว้ อย่างน้อย 5 ปี หรือตลอดอายุการใช้งาน แต่หากเป็นข้อมูลของพนักงานที่พ้นสภาพไปแล้วจะเก็บไว้ไม่เกิน 5 ปี ส่วนข้อมูลของผู้สมัครงาน ที่ไม่ผ่านการคัดเลือก จะเก็บไว้ไม่เกิน 6 เดือน หลังจากครบกำหนดแล้วได้มีการทำลายข้อมูลนั้นเพื่อความปลอดภัยของเจ้าของข้อมูล

3.2.3 การใช้หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ผู้ที่เข้าถึงข้อมูลได้เป็นตัวพนักงานเจ้าของข้อมูลเองและผู้ที่มีหน้าที่ในแผนกทรัพยากรมนุษย์โดยการขอเข้าถึงข้อมูลต้องมีการแจ้งวัตถุประสงค์แก่เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ ในกรณีที่พนักงานพ้นสภาพไปแล้ว การเข้าถึงข้อมูลต้องได้รับการอนุมัติสิทธิการเข้าถึงจากผู้จัดการแผนกทรัพยากรมนุษย์ท่านนั้น

3.2.4 สิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ทางบริษัทมีการสื่อสารเรื่อง พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (Personal Data Protection Act: PDPA) ผ่าน E-mail และประกาศนโยบายผ่านเพจและเว็บไซต์ของบริษัท และมีเอกสารแจ้งนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับพนักงานให้พนักงานรับทราบและเซ็นยินยอม พนักงานมีสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลของตนเอง ผู้รักษาข้อมูล ต้องตระหนักถึง ผลกระทบที่ตามมาหากมีการเข้าถึงโดยมิชอบ อันจะก่อให้เกิด การรั่วไหลของข้อมูล และการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานได้ และควรปฏิบัติตามคู่มือในการเก็บรักษาทางเข้าที่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างเคร่งครัด

### 3.3. ผลวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารอ้างอิง

3.3.1 การขอความยินยอมจากเจ้าของข้อมูล พบว่า ในแฟ้มประวัติของพนักงานส่วนใหญ่ไม่มีหนังสือแจ้งนโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับผู้สมัครงาน มีเพียงหนังสือสัญญาจ้างระหว่างบริษัทและพนักงาน

3.3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า เอกสารส่วนใหญ่ของพนักงาน มีการเซ็นรับรองสำเนาถูกต้องในเอกสารทุกฉบับ มีส่วนน้อยที่ไม่ได้เซ็นรับรองสำเนาซึ่งเป็นเอกสารของพนักงานที่ปฏิบัติงานมาเป็นเวลานาน ในส่วนของพนักงานที่ลาออก (พ้นสภาพการเป็นพนักงานของบริษัท) แฟ้มประวัติของพนักงานจะถูกจัดเก็บลงกล่องสำหรับพนักงานพ้นสภาพโดยเฉพาะและจะมีการจัดเรียงตามหมวดหมู่และช่วงเวลาพนักงานลาออก

3.3.3 การใช้หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ไม่สามารถระบุได้ว่ามีการใช้หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานหรือไม่ แต่สามารถค้นพบได้ด้วยวิธีการสังเกตและสัมภาษณ์

3.3.4 สิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ในแฟ้มประวัติพนักงานมีเอกสาร เช่น ใบสำคัญการเปลี่ยนชื่อ ซึ่งเอกสารนี้ชี้ให้เห็นว่าพนักงานมีสิทธิในการขอเข้าถึง เปลี่ยนแปลงข้อมูลของตนเองได้ แต่ไม่ได้เปลี่ยนเอกสารจากแฟ้มด้วยตนเอง แต่เป็นการปรับเปลี่ยนผ่านเจ้าหน้าที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคล

### 3.4 ผลการตรวจสอบสามเส้า

ผลการตรวจสอบสามเส้าที่เลือกใช้ คือ Data Triangulation [6] เปรียบเทียบและตรวจสอบความสอดคล้องของข้อมูลโดยนำข้อมูลจากการสังเกต การสัมภาษณ์ และจากเอกสารอ้างอิง มาเปรียบเทียบกับกัน สามารถวิเคราะห์ผลการตรวจสอบได้ ดังนี้

ตารางที่ 1 ผลการตรวจสอบแบบสามเส้าด้านการขอความยินยอมจากเจ้าของข้อมูล

พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562	การขอความยินยอมจากเจ้าของข้อมูล
สังเกตการณ์	จะมีการขอความยินยอมและให้ผู้สมัคร/พนักงานเซ็นยินยอมทุกครั้งที่มีการสมัครหรือสัมภาษณ์งานการขอความยินยอมจากเจ้าของข้อมูล
สัมภาษณ์	ประวัติเก่า ๆ จะยังไม่ครอบคลุมและไม่มีการเซ็นเอกสารยินยอมเนื่องจากกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (Personal Data Protection Act: PDPA) เป็นกฎหมายใหม่ แต่ปัจจุบันมีการแจ้งให้พนักงานรับทราบและเซ็นยินยอมก่อนการเก็บข้อมูลทั้งเอกสารและ E-consent ซึ่งนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับพนักงานจะต้องผ่านการตรวจสอบจากฝ่ายกฎหมายก่อนที่จะนำมาใช้
เอกสารอ้างอิง	ในแฟ้มประวัติของพนักงานส่วนใหญ่ไม่มีหนังสือแจ้งนโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับผู้สมัครงาน มีเพียงหนังสือสัญญาจ้างระหว่างบริษัทและพนักงานเป็นกฎหมายใหม่ แต่ปัจจุบันมีการแจ้งให้พนักงานรับทราบและเซ็นยินยอมก่อนการเก็บข้อมูลทั้งเอกสารและ E-consent ซึ่งนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับพนักงานจะต้องผ่านการตรวจสอบจากฝ่ายกฎหมายก่อนที่จะนำมาใช้

จากตารางที่ 1 สรุปผลการตรวจสอบได้ดังนี้ การขอความยินยอมจากเจ้าของข้อมูล จากการตรวจสอบสามเส้าข้อมูล เกิดข้อค้นพบว่า ในช่วงก่อนที่จะเริ่มมีการประกาศใช้กฎหมายพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 แฟ้มประวัติพนักงานที่เข้ามาทำงานก่อนหน้านั้น ไม่มีหนังสือแจ้งนโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน แต่ปัจจุบันหลังจากที่มีการประกาศใช้กฎหมาย พบว่าแฟ้มประวัติของพนักงานทุกคนมีหนังสือแจ้งนโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลที่ได้จากการสังเกต สัมภาษณ์ และจากเอกสารอ้างอิง





ตารางที่ 2 ผลการตรวจสอบแบบสามเส้าด้านการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคล

พระราชบัญญัติคุ้มครอง ข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562	การเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคล
สังเกตการณ์	ทุกครั้งที่ก่อนจะเก็บรวบรวมข้อมูลทำแฟ้มประวัติพนักงานหรือบันทึกข้อมูลพนักงานลงระบบฐานข้อมูล HRMS จะมีการตรวจสอบข้อมูลการสมัครงานและเอกสารประกอบการสมัครโดยทีมสรรหาและว่าจ้างและทีมค่าตอบแทนและสวัสดิการและมีการตรวจสอบหลายคนเพื่อดูให้แน่ใจว่าข้อมูลนั้นมีความถูกต้อง และมีการเซ็นสำเนาทุกอย่างเรียบร้อยหรือไม่ เพื่อลดความผิดพลาดของข้อมูล
สัมภาษณ์	บุคคลที่เกี่ยวข้องจะเป็นฝ่ายทรัพยากรบุคคล ทีมสรรหาและว่าจ้าง และทีมค่าตอบแทนและสวัสดิการ โดยวัตถุประสงค์หลักของการจัดเก็บข้อมูลคือเพื่อยืนยันตัวตนของพนักงาน ฝ่ายทรัพยากรบุคคลจะมีผู้ตรวจสอบหลายคนเพื่อให้แน่ใจว่าข้อมูลมีความถูกต้อง ในส่วนงานสรรหาและว่าจ้าง (TA) จะมีหน้าที่จัดเก็บข้อมูลของพนักงานสำหรับการทำสัญญาจ้าง โดยจะมีการบันทึกข้อมูลส่วนบุคคลตามบัตรประชาชนของพนักงานท่านนั้น ๆ ซึ่งในการจัดเก็บข้อมูลนี้จะอยู่ในฐานข้อมูลเฉพาะของส่วนงานสรรหาท่านนั้น เพื่อไม่ให้หน่วยงานหรือส่วนงานอื่น ๆ สามารถเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลและป้องกันข้อมูลโดยใช้รหัสผ่าน งานค่าตอบแทนและสวัสดิการ (C&B) จะเป็นส่วนงานสุดท้ายที่จัดเก็บข้อมูลและบันทึกข้อมูลทั้งหมดของพนักงานโดยขั้นตอนการจัดเก็บจะมีทั้งการบันทึกเข้าระบบส่วนกลางและจัดเก็บเป็นเอกสาร โดยผู้ควบคุมดูแล จัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคล ถูกแบ่งออกตามประเภทของที่มาของเอกสาร ในส่วนของระยะเวลาในการจัดเก็บจะขึ้นอยู่กับประเภทของข้อมูล ถ้าเป็นข้อมูลที่มีการเคลื่อนไหวหรือมีโอกาสนำมาใช้บ่อยหรือใช้ในระยะเวลา ยาว จะเก็บไว้ อย่างน้อย 5 ปี หรือตลอดอายุการใช้งาน แต่หากเป็นข้อมูลของพนักงานที่พ้นสภาพไปแล้วจะเก็บไว้ไม่เกิน 5 ปี ส่วนข้อมูลของผู้สมัครงาน ที่ไม่ผ่านการคัดเลือก จะเก็บไว้ไม่เกิน 6 เดือน หลังจากครบกำหนดแล้วจะทำลายข้อมูลนั้นเพื่อความปลอดภัยของเจ้าของข้อมูล
เอกสารอ้างอิง	เอกสารส่วนใหญ่มีการเซ็นรับรองสำเนาถูกต้องในเอกสารทุกฉบับ มีส่วนน้อยที่ไม่ได้เซ็นรับรองสำเนาซึ่งเป็นเอกสารของพนักงานที่ปฏิบัติงานมาเป็นเวลานาน ในส่วนของพนักงานที่ลาออก (พ้นสภาพการเป็นพนักงานของบริษัท) แฟ้มประวัติของพนักงานจะถูกจัดเก็บลงกล่องสำหรับพนักงานพ้นสภาพโดยเฉพาะและจะมีการจัดเรียงตามหมวดหมู่และช่วงเวลาพนักงานลาออก



จากตารางที่ 2 สรุปผลการตรวจสอบได้ดังนี้ การเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคล จากการตรวจสอบสามเ้าข้อมูลเกิดข้อค้นพบว่า ทุกครั้งก่อนจะเก็บรวบรวมข้อมูลทำแฟ้มประวัติพนักงานหรือบันทึกข้อมูลพนักงานลงระบบฐานข้อมูลของบริษัท โดยข้อมูลจะถูกจัดเก็บเข้าส่วนกลางและมีการเข้ารหัสหรือเก็บในพื้นที่จัดเก็บเอกสารเฉพาะที่ไม่ได้อนุญาตให้บุคคลทั่วไปเข้าถึงได้ซึ่งก่อนทำการจัดเก็บจะมีการตรวจสอบข้อมูลการสมัครงานและเอกสารประกอบการสมัคร ผู้สมัคร/พนักงานมีการเซ็นสำเนาถูกต้อง ซึ่งบุคคลที่เกี่ยวข้องจะเป็นฝ่ายทรัพยากรบุคคล ทีมสรรหาและว่าจ้าง และทีมค่าตอบแทนและสวัสดิการ การตรวจสอบจะมีผู้ตรวจสอบหลายคนเพื่อยืนยันความถูกต้องของข้อมูลและลดความผิดพลาด ในส่วนของระยะเวลาในการจัดเก็บจะขึ้นอยู่กับประเภทของข้อมูล ถ้าเป็นข้อมูลที่มีการเคลื่อนไหวหรือมีโอกาสนำมาใช้บ่อยหรือใช้ในระยะเวลา จะเก็บไว้อย่างน้อย 5 ปี หรือตลอดอายุการใช้งาน แต่หากเป็นข้อมูลของพนักงานที่พ้นสภาพไปแล้วจะเก็บไว้ไม่เกิน 5 ปี ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลที่ได้จากการสังเกต สัมภาษณ์ และจากเอกสารอ้างอิง

ตารางที่ 3 ผลการตรวจสอบแบบสามเ้าด้านการใช้หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล

พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562	การใช้หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล
สังเกตการณ์	ไม่ได้มีการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานในบริษัทให้กับบุคคลภายนอกทราบแต่อย่างใด แต่มีการเปิดเผยให้กับหัวหน้างานที่มีการแจ้งวัตถุประสงค์ในการขอเข้าถึงข้อมูล ซึ่งทาง HR เห็นว่าเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ และได้รับความยินยอมจากพนักงานตามหนังสือนโยบายคุ้มครองข้อมูลพนักงานอยู่แล้ว จึงอนุญาตให้เข้าถึงได้ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์ที่หัวหน้างานแจ้งมา
สัมภาษณ์	ผู้ที่เข้าถึงข้อมูลได้จะเป็นตัวพนักงานเจ้าของข้อมูลเองและผู้ที่มีหน้าที่ในแผนกทรัพยากรมนุษย์ โดยการขอเข้าถึงข้อมูลจะต้องมีการแจ้งวัตถุประสงค์แก่เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ ในกรณีที่พ้นสภาพพ้นสภาพไปแล้ว การจะเข้าถึงข้อมูลจะต้องได้รับการอนุมัติสิทธิการเข้าถึงจากผู้จัดการแผนกทรัพยากรมนุษย์เท่านั้น
เอกสารอ้างอิง	ไม่สามารถระบุได้ว่ามีการใช้หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานหรือไม่ แต่สามารถค้นพบได้ด้วยวิธีการสังเกตและสัมภาษณ์

จากตารางที่ 3 สรุปผลการตรวจสอบได้ดังนี้ การใช้หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล จากการตรวจสอบสามเ้าข้อมูลเกิดข้อค้นพบว่า การเปิดเผยข้อมูลจะเปิดเผยให้เฉพาะหัวหน้าหรือตัวพนักงานที่เป็นเจ้าของข้อมูลเท่านั้น สาเหตุที่สามารถเปิดให้หัวหน้าพนักงานดูได้เนื่องจากพนักงานได้มีการเซ็นยินยอมในหนังสือนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานอยู่แล้ว และไม่ได้มีการเปิดเผยข้อมูลให้กับบุคคลภายนอกรู้แต่อย่างใด ในส่วนของพนักงานที่พ้นสภาพไปแล้ว การจะเข้าถึง

ข้อมูลได้ต้องได้รับอนุญาตจากผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคลเท่านั้น ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลที่ได้จากการสังเกต สัมภาษณ์ และจากเอกสารอ้างอิง

ตารางที่ 4 ผลการตรวจสอบแบบสามเส้าด้านสิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล

พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562	สิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล
สังเกตการณ์	ผู้ควบคุมข้อมูลให้สิทธิพนักงานที่เป็นเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลในการเข้าถึงข้อมูลของตนเองได้ และมีการอัปเดตข้อมูลที่ตัวเจ้าของข้อมูลแจ้งเปลี่ยนแปลงในเวลานั้น ๆ ซึ่งจะทำให้ข้อมูลของพนักงานมีความทันสมัย ง่ายต่อการค้นหา
สัมภาษณ์	ทางบริษัทมีการสื่อสารเรื่องพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (Personal Data Protection Act: PDPA) ผ่าน E-mail และประกาศนโยบายผ่านหน้าเว็บไซต์ส่วนกลางภายในบริษัทและมีเอกสารแจ้งนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับพนักงานให้พนักงานรับทราบและเซ็นยินยอม พนักงานมีสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลของตนเอง ผู้รักษาข้อมูล ต้องตระหนักถึงผลกระทบที่ตามมาหากมีการเข้าถึงโดยมิชอบ อันจะก่อให้เกิดการรั่วไหลของข้อมูล และการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานได้ และควรปฏิบัติงานตามคู่มือในการเก็บรักษาทางเข้าที่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างเคร่งครัด
เอกสารอ้างอิง	ในแฟ้มประวัติพนักงานมีเอกสาร เช่น ใบสำคัญการเปลี่ยนชื่อ ซึ่งเอกสารนี้ชี้ให้เห็นว่าพนักงานมีสิทธิในการขอเข้าถึง เปลี่ยนแปลงข้อมูลของตนเองได้ แต่ไม่ได้เปลี่ยนเอกสารจากแฟ้มด้วยตนเอง แต่เป็นการปรับเปลี่ยนผ่านเจ้าหน้าที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคล

จากตารางที่ 4 สรุปผลการตรวจสอบได้ดังนี้ สิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล จากการตรวจสอบสามเส้าข้อมูลเกิดข้อค้นพบว่า มีการสื่อสารนโยบายเรื่องการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และมีการแจ้งสิทธิของเจ้าของข้อมูลให้ทราบในหลายช่องทาง ทั้งทางหน้าเว็บไซต์ภายใน และบนเอกสารนโยบาย ผู้ควบคุมข้อมูลให้สิทธิพนักงานที่เป็นเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลในการเข้าถึงข้อมูลของตนเองได้ ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลที่ได้จากการสังเกต สัมภาษณ์ และจากเอกสารอ้างอิง

#### 4. สรุปและอภิปรายผล

##### 4.1 การสรุปและอภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง แนวทางการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท กรณีศึกษา : บริษัท เฮฟเล่ (ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษาสามารถนำมาอภิปรายและสรุปผล ได้ดังนี้



4.1.1 ความเข้าใจในเจตจำนง ของพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เกิดจากการเล็งเห็นความสำคัญของการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติ ซึ่งจะส่งผลดีทั้งในแง่ของการปฏิบัติตามกฎหมาย การได้รับการยอมรับจากทั้งบุคคลภายในและนอกองค์กร ทั้งยังเป็นการป้องกันการรั่วไหลและละเมิดสิทธิส่วนบุคคล โดยปัจจัยในข้อนี้จะได้ก็คือเมื่อ ผู้บริหารมีความสนใจและให้ความสำคัญ ในเรื่องของ การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเป็นหลัก และจัดให้มีการศึกษาใจความสำคัญของพระราชบัญญัติ ทั้งเรื่องการขอความยินยอมจากเจ้าของข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคล การใช้และเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล และสิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลก่อนจะสรุปความเป็นนโยบายเพื่อใช้ในองค์กร

4.1.2 การถอดความจากพระราชบัญญัติ สู่นโยบายการดำเนินงานด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลในองค์กรมาจากความเข้าใจที่ถูกต้องของคณะผู้บริหารและผู้ดำเนินการเชิงนโยบายซึ่งต้องมีการตรวจสอบนโยบายให้มีความสอดคล้องกับพระราชบัญญัติฯ ทั้งเรื่องการขอความยินยอมจากเจ้าของข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคล การใช้และเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล และสิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล ก่อนจะนำไปออกแบบเป็นขั้นตอนการปฏิบัติงาน โดยมีการให้ความรู้ที่ถูกต้อง กับคณะผู้ดำเนินการเชิงนโยบาย อันได้แก่ พนักงานทั่วไป พนักงานระดับบริหาร พนักงานระดับผู้จัดการ และ ฝ่ายกฎหมาย

4.1.3 การกำหนดบทบาทและการออกแบบการปฏิบัติงาน การกำหนดบทบาทหน้าที่ของผู้เกี่ยวข้อง ในการดำเนินการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ผู้ที่รับผิดชอบด้านการดำเนินงานเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล จำเป็นต้องเป็นผู้ที่มีความเข้าใจในพระราชบัญญัติฯและมีการตระหนักถึงผลลัพธ์ที่ตามมาหากมีการรั่วไหลข้อมูลส่วนบุคคลถูกละเมิดซึ่งจะทำให้เกิดความเสียหายแก่เจ้าของข้อมูลและนำพาความเสียหายมาสู่องค์กรได้ การให้ความรู้แก่ผู้ที่รับผิดชอบดำเนินงานในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลรวมถึงต้องคำนึงถึงคุณสมบัติและลักษณะงานให้เหมาะสมก่อนจะมอบหมายหน้าที่ในการเป็นผู้ปฏิบัติงานด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล สำหรับการออกแบบวิธีปฏิบัติงานให้เกิดความสอดคล้องกับผลสัมฤทธิ์ของการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ทั้งกับนโยบายและหลักตามพระราชบัญญัติฯ ที่ประกอบด้วย หลักการขอความยินยอมจากเจ้าของข้อมูล หลักการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคล หลักการใช้และเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล และหลักสิทธิของเจ้าของข้อมูล ควรมีการจัดทำคู่มือและวิธีการปฏิบัติงานที่จะทำให้มั่นใจในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลในองค์กรที่ไม่รั่วไหลหรือถูกละเมิดจนเกิดความเสียหาย ต้องมีการคำนึงถึงวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติในแต่ละขั้นตอนอย่างละเอียดรอบคอบ โดยแต่ละกระบวนการต้องเป็นไปเพื่อ วัตถุประสงค์หลักของการรักษาสิทธิของเจ้าของข้อมูลและคุ้มครองไม่ให้เกิดการรั่วไหลของข้อมูลหรือการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล ผู้ออกแบบกระบวนการวิธีปฏิบัติงานในการคุ้มครองข้อมูล มีความเข้าใจในความสอดคล้องระหว่างผลลัพธ์ของแต่ละกระบวนการกับ วัตถุประสงค์ของการคุ้มครองข้อมูลซึ่งจะทำให้วิธีการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลได้สูงสุด

4.1.4 การสื่อสารให้เกิดความเข้าใจในนโยบายและวิธีการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับนโยบาย หากผู้ปฏิบัติงาน หรือผู้เกี่ยวข้อง ตลอดจนเจ้าของข้อมูลไม่ได้รับการสื่อสารที่ถูกต้องและดีเพียงพอ จะทำให้เกิดความเข้าใจผิดพลาด หรือไม่ครบถ้วน ดังเช่นในกรณีที่มีผู้ศึกษาพบจากการสังเกตการณ์ ในการแนบหนังสือชี้แจงนโยบาย รวมถึงสิทธิของเจ้าของข้อมูลและเอกสารความยินยอม ที่ควรมีแนบทั้งในแฟ้มข้อมูลของพนักงานที่เข้าทำงานหลังประกาศพระราชบัญญัติฯ และก่อนประกาศพระราชบัญญัติ นอกจากนี้ วิธีการในการทำการสื่อสาร รวมถึงขอบเขตของกลุ่มเป้าหมายในการสื่อสารก็เป็นสิ่งที่ต้องคำนึงถึง และต้องทำให้แน่ใจว่าผู้รับสารมีความเข้าใจตามเจตจำนงของนโยบายฯ ที่สอดคล้อง กับพระราชบัญญัติฯ

เพียงพอ ซึ่งจะทำให้การปฏิบัติงานในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลไม่เกิดความผิดพลาดโดยมีการวางแผนในการสื่อสารที่ชัดเจน ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย และมีช่องทางในการสื่อสารที่มากพอ

สรุปผลการศึกษาเรื่องแนวทางการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทกรณีศึกษา : บริษัท เฮฟเล่ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า องค์กรมีการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลฯ ตั้งแต่การจัดทำนโยบาย การกำหนดบทบาทหน้าที่ของผู้รับผิดชอบ การจัดทำวิธีการปฏิบัติงาน และการสื่อสารให้ทุกฝ่ายเกิดความเข้าใจ และสามารถปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ยังไม่พบการรั่วไหลของข้อมูล หรือการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน แม้ว่าในรายละเอียด ของการปฏิบัติงานยังมีบางส่วนที่ต้องปรับปรุงแก้ไข แต่ก็พิสูจน์ได้ว่า แนวทางการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน บริษัท เฮฟเล่ (ประเทศไทย) จำกัด สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลในพระราชบัญญัติฯ และมีประสิทธิภาพเพียงพอที่จะป้องกันการรั่วไหลหรือการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานได้

## 4.2 ข้อเสนอแนะ

### 4.2.1 ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

4.2.1.1 องค์กรควรมีการจัดทำนโยบายที่สอดคล้องกับเจตจำนงของพระราชบัญญัติฯ ควรมีการกำหนดบทบาทหน้าที่ผู้รับผิดชอบและคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงานตามลักษณะงานได้อย่างเหมาะสม และควรมีการกำหนดวิธีการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพในการป้องกันคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลได้จริง และมีการสื่อสารที่ครอบคลุมทั่วถึง ในปริมาณที่มากพอ ให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องเป็นแนวทางเดียวกันทั้งองค์กร

4.2.1.2 องค์กรควรมีการปฏิบัติอย่างถูกต้องและครบถ้วนในการจัดเก็บข้อมูล หนังสือชี้แจงนโยบาย เอกสารแสดงความยินยอม และสิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล ต้องมีการแนบไว้กับแฟ้มประวัติของพนักงานให้ครบถ้วน ไม่ว่าจะพนักงานเก่า หรือ พนักงานใหม่ ที่อาจเริ่มงาน ก่อน หรือ หลัง การประกาศพระราชบัญญัติฯ เพราะจะทำให้การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เกิดประสิทธิภาพสูงสุดและครอบคลุมข้อมูลทั้งหมดครบถ้วน

4.2.1.3 องค์กรควรมีการแจ้งวัตถุประสงค์ร้องขอในการเข้าถึง หรือ เปลี่ยนแปลงข้อมูลส่วนบุคคลโดยตัวพนักงาน ควรมีการสรุป สิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลเทียบกับขอบเขตการร้องขอให้มีการเปลี่ยนแปลงแก้ไขข้อมูลส่วนบุคคลนั้น ๆ ว่าคำร้องในข้อใดที่ผู้ดูแลควบคุมข้อมูลสามารถปฏิเสธได้ คำร้องข้อใด ต้องปฏิบัติตามโดยไม่มีข้อโต้แย้ง ทั้งนี้เพื่อลด ความขัดแย้ง และความเข้าใจที่ไม่ตรงกันระหว่าง เจ้าของข้อมูล กับ ผู้ควบคุมดูแลข้อมูล

### 4.2.2 ข้อเสนอแนะในการทำการศึกษาค้างต่อไป

4.2.2.1 ควรมีการทำการศึกษารองการจัดระบบขั้นในการควบคุมและคุ้มครองข้อมูล เพื่อป้องกันการละเมิดและการนำไปใช้ในทางมิชอบนั้นทำให้เกิดปัญหาต่อพนักงานและองค์กร จึงควรค้นหาวีธีในการควบคุมที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

4.2.2.2 ควรมีการศึกษาแนวทางการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลด้วย Soft Ware หรือ โปรแกรมรักษาความปลอดภัยของข้อมูล โดยเฉพาะวิธีการในการสร้างระบบนิรภัยของข้อมูล และการยืนยันตัวตนในการเข้าถึงข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ



4.2.2.3 ควรมีศึกษาเรื่องการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลในเชิงปริมาณ เพื่อให้มีการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่หลากหลาย

#### เอกสารอ้างอิง

- [1] HR Note. (n.d.). *PDPA is what HR needs to know, how to cope with the Personal Data Protection Act*. HREX Thailand. <https://th.hrnote.asia/tips/pdpa-and-hr-210608/> (in Thai).
- [2] PDPA PRO. (2022, June 1). *Summary of what is PDPA. Easy-to-understand edition with guidance*. PDPA PRO. <https://pdpa.pro/blogs/in-summary-what-is-pdpa> (in Thai).
- [3] H.M. King Maha Vajiralongkorn Phra Vajiraklaochaoyuhua. (2019, May 27). *Personal Data Protection Act B.E. 2562*. ETDA. <https://ictlawcenter.etcha.or.th/files/law/file/106/2487f8ffe9cf9eaf9b4decbc002eba21.PDF> (inThai).
- [4] Saengpaeng, J. (2016). *Problems of Personal Information Protection Case Study: Personal Information Accumulation in Private Organization*. [Unpublished master's thesis]. National Institute of Development Administration. (in Thai).
- [5] Tuntavanitch, P., & Jindasri, P. (2018). The Real Meaning of IOC. *Journal of Educational Measurement, Mahasarakham University, 24(2)*, 3–11. (inThai).
- [6] Office of the National Health Commission. (2019, October 10). *triangular data check*. Information center Office of the National Health Commission. <https://infocenter.nationalhealth.or.th/node/27871> (in Thai).