



Chiang Mai
Real Estate Association
สมาคมสังหาริมทรัพย์เชียงใหม่



www.bmrccmu.net

BMRC

การประชุมผลงานวิจัย
ด้านการจัดการธุรกิจครั้งที่ 14

“Technologies changing
the future of business”

ISSN 2286 - 9921

23

พฤศจิกายน
2 5 6 6

เชียงใหม่ แมริออท โฮเทล



การประชุมผลงานวิจัยด้านการจัดการธุรกิจ ครั้งที่ 14

The 14th Business Management Research Conference

วันพฤหัสบดีที่ 23 พฤศจิกายน 2566

ณ เชียงใหม่ แมริออท โฮเทล

จัดโดย คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่



สารจากคณบดี

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ รู้สึกเป็นเกียรติอย่างยิ่งที่ได้ต้อนรับผู้เข้าร่วมการประชุมผลงานวิจัยด้านการจัดการธุรกิจ ครั้งที่ 14 (The 14th Business Management Research Conference) อันประกอบไปด้วยผู้เชี่ยวชาญทางด้านวิชาการ คณาจารย์ นักวิจัย นักศึกษาและบุคลากรจากในประเทศและต่างประเทศ รวมไปถึงผู้แทนหน่วยงานภาครัฐและองค์กรเอกชน มาร่วมการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ด้านงานวิจัย รวมทั้งแลกเปลี่ยนวิสัยทัศน์และประสบการณ์ด้านการบริหารธุรกิจ ตลอดจนการสร้างเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการร่วมกัน

โดยขอบเขตผลงานวิจัยของการประชุมครั้งนี้ ครอบคลุมอยู่ภายใต้ 3 หัวข้อ ได้แก่ 1) การจัดการธุรกิจ 2) การจัดการเทคโนโลยี และ 3) หัวข้ออื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเทคโนโลยีหรือการจัดการธุรกิจ โดยในปีนี้ได้รับเกียรติจาก Professor Dr. Paul Gordon Patterson, School of Marketing, University of NSW (UNSW), Australia บรรยายพิเศษในหัวข้อ “Artificial Intelligence (AI) – A Case Study in a Professional Services Context”

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ขอขอบคุณวิทยากร ผู้ร่วมอภิปราย ผู้นำเสนอผลงานและผู้ที่มีส่วนร่วมในงานทุกท่าน ที่เข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งของการประชุมผลงานวิจัยด้านการจัดการธุรกิจในครั้งนี้ และขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิ คณะกรรมการดำเนินงาน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่ทำให้การจัดการประชุมสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ก้องภู่ นิมานันท์)

คณบดี

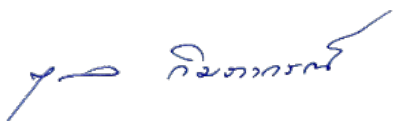
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

คำนำ

การประชุมผลงานวิจัยด้านการจัดการธุรกิจครั้งที่ 14 (The 14th Business Management Research Conference) ได้จัดต่อเนื่องเป็นประจำ ด้วยการสนับสนุนจากคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยในปีจัดขึ้นในวันพฤหัสบดีที่ 23 พฤศจิกายน 2566 ณ โรงแรมเชียงใหม่ แมริออท ไฮเทล จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อส่งเสริมให้เกิดการพัฒนางานวิจัยและเพิ่มโอกาสช่องทางการเผยแพร่ผลงานวิจัย แลกเปลี่ยนประสบการณ์ และสร้างองค์ความรู้ใหม่ด้านการบริหารจัดการธุรกิจในสาขาต่าง ๆ โดยเน้นการสร้างสรรคและนำเสนอผลงานวิจัยที่ก่อให้เกิดองค์ความรู้และวิธีการใหม่ๆ ในการจัดการธุรกิจเพื่อยกระดับคุณภาพผลงานวิชาการด้านการจัดการธุรกิจและเป็นประโยชน์สูงสุดต่อการบริหารจัดการธุรกิจทั้งในระดับชุมชนและระดับประเทศ

การจัดประชุมผลงานวิจัยด้านการจัดการธุรกิจครั้งนี้ ได้เปิดโอกาสให้นักวิชาการ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา รวมถึงผู้สนใจทั่วไป เข้าร่วมเสนอผลงานทางวิชาการ และรับฟังการนำเสนอผลงานดังกล่าว ทั้งในรูปแบบของการนำเสนอภาคบรรยาย (Oral Presentation) และการนำเสนอแบบ Conceptual Paper โดยมีจำนวนผลงานที่ได้รับการคัดเลือกจากผู้ทรงคุณวุฒิในสายวิชาการให้นำเสนอในการประชุมระดับชาติครั้งนี้ จำนวนทั้งสิ้น 21 บทความ

คณะกรรมการจัดการประชุมผลงานวิจัยด้านการจัดการธุรกิจ ขอขอบคุณผู้ที่มีส่วนร่วมทุกท่านในการจัดประชุมผลงานวิจัย ผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้นำเสนอผลงานวิจัยในงานประชุมวิชาการครั้งนี้ ตลอดจนผู้ที่ให้ความสนใจส่งผลงานวิชาการเข้ามาทุกท่าน แต่ด้วยข้อจำกัดด้านเวลา และการรักษามาตรฐานกระบวนการคัดเลือกบทความโดยมีการตัดสินบทความที่ได้รับการคัดเลือกจากผู้ทรงคุณวุฒิ (double-blind peer review) จึงมีเฉพาะบางบทความที่ได้รับการตอบรับให้สามารถนำเสนอได้ คณะกรรมการจัดการประชุมฯ ได้กำหนดให้มีการจัดประชุมผลงานวิจัยด้านการจัดการธุรกิจขึ้นเป็นประจำทุกปี เพื่อเป็นช่องทางสำหรับนักวิชาการทั้งในและต่างประเทศได้มีเวทีแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ด้านการจัดการธุรกิจ โดยคณะบริหารธุรกิจหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับการสนับสนุนจากนักวิชาการและภาคส่วนที่เกี่ยวข้องในการเผยแพร่ผลงานวิชาการด้านการจัดการธุรกิจต่อไป


(รองศาสตราจารย์ ดร. นฤมล กิมภากรณ์)

ที่ปรึกษาและกรรมการจัดการประชุมผลงานวิจัยด้านการจัดการธุรกิจ ครั้งที่ 14
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

คณะกรรมการที่ปรึกษา

- | | |
|--|----------------------|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ก้องภู นิมานันท์ | มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ |
| 2. รองศาสตราจารย์ ดร. นฤมล กิมภากรณ์ | มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ |

กองบรรณาธิการระดับชาติ

- | | |
|--|------------------------------|
| 1. รองศาสตราจารย์ ดร. ชัชพงศ์ ตั้มมณี | จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย |
| 2. รองศาสตราจารย์ ดร. พรรัตน์ แสงเดงหาญ | มหาวิทยาลัยบูรพา |
| 3. รองศาสตราจารย์ ดร. พัชรา ตันติประภา | มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ |
| 4. รองศาสตราจารย์ ดร. รวี ลงกานี | มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ |
| 5. รองศาสตราจารย์ ดร. เวสรัช เอี่ยมบุญสุข | สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ |
| 6. รองศาสตราจารย์ ดร. สุขสรรค์ กันตะบุตร | มหาวิทยาลัยมหิดล |
| 7. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กิตติสุข ชูลิกาวิทย์ | มหาวิทยาลัยแม่โจ้ |
| 8. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จิราภา พึ่งบางกรวย | มหาวิทยาลัยบูรพา |
| 9. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จิโรจน์ บุรณศิริ | มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ |
| 10. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เปรมฤดี จิตรเกื้อกุล | มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ |
| 11. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ศักดิ์ชัย เศรษฐ์อนวัช | มหาวิทยาลัยบูรพา |
| 12. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นพพล ตั้งจิตพรหม | มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ |
| 13. อาจารย์ ดร. ดนัย ลิขิตรัตน์เจริญ | มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ |
| 14. อาจารย์ ดร. พนมพร เถลิมวรรณ | มหาวิทยาลัยแม่โจ้ |

คณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ

- | | |
|--|-----------------------|
| 1. รองศาสตราจารย์ ดร. จำเนียร บุญมาก | มหาวิทยาลัยแม่โจ้ |
| 2. รองศาสตราจารย์ ดร. จิราวรรณ ฉายสุวรรณ | มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ |
| 3. รองศาสตราจารย์ ดร. นิตยา วงศ์ภินันท์วัฒนา | มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ |
| 4. รองศาสตราจารย์ ดร. พัชรา ตันติประภา | มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ |
| 5. รองศาสตราจารย์ ดร. เพ็ญศรี เจริญวานิช | มหาวิทยาลัยขอนแก่น |
| 6. รองศาสตราจารย์ ดร. วีระพล ทองมา | มหาวิทยาลัยแม่โจ้ |
| 7. รองศาสตราจารย์ ดร. วุฒิชชาติ สุนทรสมัย | มหาวิทยาลัยบูรพา |
| 8. รองศาสตราจารย์ ดร. อติศักดิ์ อีรานูพัฒนา | มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ |
| 9. รองศาสตราจารย์ ยุทธนา ธรรมเจริญ | มหาวิทยาลัยสุโขทัย |

คณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ (ต่อ)

- | | |
|--|------------------------------|
| 10. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กชพร ศิริโกคากิจ | มหาวิทยาลัยแม่โจ้ |
| 11. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กัญจนวลัย นนทแก้ว แพร์รี่ | มหาวิทยาลัยบูรพา |
| 12. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. การุณ สุขสองห้อง | มหาวิทยาลัยบูรพา |
| 13. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กิตติณัฐ ชุติกาวิทย์ | มหาวิทยาลัยแม่โจ้ |
| 14. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เขมกร ไชยประสิทธิ์ | มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ |
| 15. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จิราภา พึ่งบางกรวย | มหาวิทยาลัยบูรพา |
| 16. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จิโรจน์ บุรณศิริ | มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ |
| 17. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชยกฤต อัครวิชานนท์ | มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ |
| 18. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชวนชื่น อัครคะฉนิชชา | มหาวิทยาลัยศิลปากร |
| 19. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ดุรยา สุขถมยา | มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ |
| 20. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นพพล ตั้งจิตพรหม | มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ |
| 21. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. บัณฑิต สวรรยาวิสุทธิ | มหาวิทยาลัยขอนแก่น |
| 22. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ปรีดา ศรีนฤวรรณ | มหาวิทยาลัยแม่โจ้ |
| 23. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. มนทิพย์ ตั้งเอกจิต | มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ |
| 24. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. มาริษา เลากุลรัตน์ | สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ |
| 25. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วรณภา ลือกิตินันท์ | มหาวิทยาลัยบูรพา |
| 26. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วรวิทย์ วจิน | มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ |
| 27. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วิสุทธ จิตอารี | มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ |
| 28. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ศรีณญา กันตะบุตร | มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ |
| 29. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สราวุธ จันทร์สุวรรณ | สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ |
| 30. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สายนที เฉินบำรุง | มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ |
| 31. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อมลยา โกศัยกานนท์ | มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ |
| 32. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อรรถพงศ์ พีระเชื้อ | มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ |
| 33. อาจารย์ ดร. Ing-wei Huang | มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ |
| 34. อาจารย์ ดร. ธินิกานต์ สังข์สุวรรณ | มหาวิทยาลัยบูรพา |
| 35. อาจารย์ ดร. ปรีชญา ขวลิตรารัง | มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ |
| 36. อาจารย์ ดร. พลอย สุดอ่อน | มหาวิทยาลัยมหิดล |
| 37. อาจารย์ ดร. รวี รุ่งเรืองศรี | มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ |
| 38. อาจารย์ ดร. วีระพงษ์ กิตติวงศ์ | มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ |
| 39. อาจารย์ ดร. อรรณพ พึ่งเชื้อ | มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ |

คณะกรรมการจัดการประชุมวิชาการ

- | | |
|--|----------------------------|
| 1. อาจารย์ ดร. ดนัย ลิขิตรัตน์เจริญ | ประธานกรรมการ |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ศรัญญา กันตะบุตร | รองประธานกรรมการ |
| 3. รองศาสตราจารย์ ดร. พัชรา ตันติประภา | กรรมการ |
| 4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วิสุทธ จิตอารี | กรรมการ |
| 5. อาจารย์ ดร. กอบลาภ จันทระศัพท์ | กรรมการ |
| 6. อาจารย์ ดร. ชานนท์ ชิงชยานุรักษ์ | กรรมการ |
| 7. อาจารย์ ดร. ดำรงค์ศักดิ์ นภารัตน์ | กรรมการ |
| 8. นางสาวอัญชลี วิเลิศศักดิ์ | กรรมการและเลขานุการ |
| 9. นางสาวมุสตี ใจชุ่มใจ | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |
| 10. นางสาวณัฐปภัสร บวรภัสพงค์ | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

คณะอนุกรรมการดำเนินงาน**ฝ่ายประชาสัมพันธ์**

- | | |
|---------------------------------|---------------------|
| 1. นางสาวอัญชลี วิเลิศศักดิ์ | ประธานอนุกรรมการ |
| 2. นางสาวรัชนีกร สุนทรเมือง | กรรมการ |
| 3. นางสาวพัชรสิดา เจริญสุริภมย์ | กรรมการ |
| 4. นางสาวณัฐปภัสร บวรภัสพงค์ | กรรมการ |
| 5. นางสาวพิชชากร เกตุเนียม | กรรมการ |
| 6. นางสาวมุสตี ใจชุ่มใจ | กรรมการและเลขานุการ |

ฝ่ายประสานงานและจัดการประชุมวิชาการ

- | | |
|------------------------------|---------------------|
| 1. นางสาวอัญชลี วิเลิศศักดิ์ | ประธานอนุกรรมการ |
| 2. นายกิตติชัย เอกตะ | กรรมการ |
| 3. นางสาวณัฐปภัสร บวรภัสพงค์ | กรรมการ |
| 4. นางสาวพิชชากร เกตุเนียม | กรรมการ |
| 5. นางสาวมุสตี ใจชุ่มใจ | กรรมการและเลขานุการ |

ฝ่ายสถานที่ และโสตทัศนอุปกรณ์

- | | |
|--------------------------|---------------------|
| 1. นายเทวัญ ทองทับ | ประธานอนุกรรมการ |
| 2. นายเพชร บัวเหลือง | กรรมการ |
| 3. นายนวนนท์ วงศ์สุวรรณ | กรรมการ |
| 4. นายณัฐกร จันทร์คำปุ่น | กรรมการและเลขานุการ |

ฝ่ายยานพาหนะ

- | | |
|------------------------------|---------------------|
| 1. นายพัทธล ประทุม | ประธานอนุกรรมการ |
| 2. นายจำเริญฤทธิ์ เมืองมา | กรรมการ |
| 3. นางสาวพิชชากร เกตุเนียม | กรรมการ |
| 4. นางสาวณัฐปภัสร บวรภัสพงศ์ | กรรมการและเลขานุการ |

ฝ่ายการเงินและพัสดุ

- | | |
|-------------------------------|---------------------|
| 1. นางณัจยา สิงห์รัฐ | ประธานอนุกรรมการ |
| 2. นางสาวพิมพ์พา ไชยนิสงค์ | กรรมการ |
| 3. นางสาวจันทิรา ยาวุฒิ | กรรมการ |
| 4. นางสาวสายฝน อินทโชติ | กรรมการ |
| 5. นายนิรันดร์ บรรณศรี | กรรมการ |
| 6. นางสาวพิมพ์ลพรรณ จันทร์หอม | กรรมการ |
| 7. นายพาลาดอน ภาระภักดี | กรรมการ |
| 8. นางสาวอัญชลี วิเลิศศักดิ์ | กรรมการ |
| 9. นางสาวมุสดี ใจชุ่มใจ | กรรมการและเลขานุการ |

ฝ่ายวิชาการ

- | | |
|-------------------------------------|----------------------------|
| 1. อาจารย์ ดร. ดนัย ลิขิตรัตน์เจริญ | ประธานอนุกรรมการ |
| 2. นางวัลลภา เตชะวัชรกุล | กรรมการ |
| 3. นายอาทิตย์ ทำสวน | กรรมการ |
| 4. นางสาวณัฐณิชา นามเมือง | กรรมการ |
| 5. นางสาวอัญชลี วิเลิศศักดิ์ | กรรมการ |
| 6. นางสาวกิงกาญจน์ แสงอาทิตย์ | กรรมการ |
| 7. นางสาวมุสตี ใจชุ่มใจ | กรรมการและเลขานุการ |
| 8. นางสาวณัฐปภัสร บวรภัสพงศ์ | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

พิธีกรและพิธีกรประจำห้องย่อย

- | | |
|--|---------|
| 1. รองศาสตราจารย์ ดร. นฤนาถ ศรารักษ์วานิช | กรรมการ |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ชีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา | กรรมการ |
| 3. อาจารย์ ดร. ดนัย ลิขิตรัตน์เจริญ | กรรมการ |
| 4. อาจารย์ ดร. รวี รุ่งเรืองศรี | กรรมการ |
| 5. อาจารย์ ดร. วีระพงษ์ กิตติวงศ์ | กรรมการ |
| 6. อาจารย์ ดร. รัม แพสุวรรณ | กรรมการ |

ฝ่ายประสานงานห้องนำเสนอห้องย่อย

- | | |
|-------------------------------|---------------------|
| 1. นางสาวอัญชลี วิเลิศศักดิ์ | ประธานอนุกรรมการ |
| 2. นางสาวชนิษฐา คุ่มใหญ่โต | กรรมการ |
| 3. นางสาวสโรชนี ศิลปานันทกุล | กรรมการ |
| 4. นางสาวกิงกาญจน์ แสงอาทิตย์ | กรรมการ |
| 5. นางสาวพิมพ์ตรา นาคบุตรศรี | กรรมการ |
| 6. นางสาวมุสตี ใจชุ่มใจ | กรรมการและเลขานุการ |



กำหนดการประชุมผลงานวิจัยด้านการจัดการธุรกิจ ครั้งที่ 14
วันพฤหัสบดีที่ 23 พฤศจิกายน 2566 ณ เชียงใหม่ แมริออท โฮเทล
จัดโดย คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

8.30 - 9.00 น.	ลงทะเบียน
9.00 - 9.20 น.	กล่าวเปิดงาน โดย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ก้องภู นิมานันท์ คณบดี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
9.20 - 10.20 น.	บรรยายพิเศษ หัวข้อ “Artificial Intelligence (AI) – A Case Study in a Professional Services Context” โดย Professor Dr. Paul Gordon Patterson Professor at School of Marketing, UNSW Business School and Visiting Professor at CMUBS
10.20 - 10.40 น.	Q & A Lucky draw
10.40 - 11.00 น.	พักรับประทานอาหารว่าง (หน้าห้อง Grand Ballroom ชั้น 2)
11.00 - 12.00 น.	นำเสนอบทความ (แยกห้องย่อย) จำนวน 2 ห้องแบ่งเป็น BMRC #1 : Journey room ชั้น 3 BMRC #2 : Expedition room ชั้น 3 (นำเสนอ 15 นาที และถามตอบ 5 นาที)
12.00 - 13.30 น.	รับประทานอาหารกลางวัน
13.30 - 14.50 น.	นำเสนอบทความ (แยกห้องย่อย) จำนวน 2 ห้องแบ่งเป็น BMRC #1 : Journey room ชั้น 3 BMRC #2 : Expedition room ชั้น 3 (นำเสนอ 15 นาที และถามตอบ 5 นาที)
14.50 - 15.10 น.	พักรับประทานอาหารว่าง (หน้าห้อง ชั้น 3)
15.10 - 16.30 น.	นำเสนอบทความ (แยกห้องย่อย) จำนวน 2 ห้องแบ่งเป็น BMRC #1 : Journey room ชั้น 3 BMRC #2 : Expedition room ชั้น 3 (นำเสนอ 15 นาที และถามตอบ 5 นาที)
16.30 - 21.00 น.	ประกาศผลรางวัล ถ่ายภาพรวม และเลี้ยงรับรองอาหารเย็น (ห้อง Grand Ballroom ชั้น 2)

BMRC Oral Presentation Schedule

เวลา	BMRC #1	BMRC #2
11.00 - 11.20 น.	B1 : อิทธิพลของอำนาจละมุน : ความสัมพันธ์ระหว่างเนื้อหาที่ใช้สร้างขึ้น การตลาดเชิงประสบการณ์ และการตัดสินใจในการเลือกจุดหมายปลายทางท่องเที่ยว	C1 : รูปแบบวาทกรรมผู้ทรงอิทธิพลบนสื่อสังคมออนไลน์ที่ปรากฏบนแพลตฟอร์มออนไลน์ ในบริบทธุรกิจร้านอาหารด้วยวิธีวิทยาการวิเคราะห์เนื้อหา
11.20 - 11.40 น.	B2 : มาตรการใช้กฎหมายพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (PDPA) ในธุรกิจโรงแรมเครือข่ายแมริออท เขตกรุงเทพมหานคร	C2 : การวิเคราะห์ปัจจัยเชิงยืนยันการมีส่วนร่วมของผู้บริโภคต่อ Shopee ทางออนไลน์
11.40 - 12.00 น.	B3 : รูปแบบวาทกรรมของผู้ทรงอิทธิพลบนสื่อสังคมออนไลน์ที่ปรากฏบนแพลตฟอร์มออนไลน์ในบริบทธุรกิจที่พักด้วยวิธีวิทยาการวิเคราะห์เนื้อหา	C3 : การศึกษาพัฒนาผลิตภัณฑ์ขนมหวานที่ทำจากผงใบหม่อนชาเขียว: กรณีศึกษาของห้องเบเกอรี่ มหาวิทยาลัยศิลปากร (มศก.วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี)
12.00 - 13.30 น.	อาหารกลางวัน	
13.30 - 13.50 น.	B4 : ปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีต่อบริการดิจิทัลผ่านเทคโนโลยีการให้บริการตนเองของธุรกิจโรงแรมที่มีสาขาเครือข่าย	C4 : ความเสียเปรียบของผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหารขนาดเล็กในการเข้าร่วมแพลตฟอร์มเดลิเวอรี่ออนไลน์ ด้วยการวิเคราะห์แก่นสาระ
13.50 - 14.10 น.	B5 : รูปแบบการใช้ประโยชน์และกลยุทธ์จากแคมเปญการตลาดแบบการมีส่วนร่วมในเนื้อหาด้านการเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมในธุรกิจโรงแรม: กลยุทธ์การตลาดเนื้อหาบนสื่อสังคมออนไลน์ด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา	C5 : ปัจจัยที่ส่งผลต่อการต่อต้านของผู้บริโภคในการใช้งานหุ่นยนต์บริการของธุรกิจร้านอาหารที่มีสาขาเครือข่าย
14.10 - 14.30 น.	B6 : อิทธิพลของการบริหารสายอาชีพโดยองค์กรที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมในพื้นที่จังหวัดสงขลา : การศึกษาบทบาทตัวแปรคั่นกลางของการปฏิบัติตามพันธสัญญาทางใจ	C6 : ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้งานแพลตฟอร์มการจองออนไลน์สำหรับร้านอาหารของผู้บริโภคเจนเนอเรชันซี

BMRC Oral Presentation Schedule

เวลา	BMRC #1	BMRC #2
14.30 - 14.50 น.	B7 : การจัดการชื่อเสียงและนวัตกรรมบริการ: การเปลี่ยนความล้มเหลวของบริการให้เป็นโอกาสในการสร้างนวัตกรรมทางการจัดการ	C7 : อำนาจละมุนในยุคดิจิทัล: อิทธิพลทางวัฒนธรรมสู่การกำหนดเรื่องเล่าและการมีส่วนร่วมของนักท่องเที่ยวทั่วโลก กรณีศึกษา วัดอรุณราชวรารามราชวรมหาวิหาร ในเขตกรุงเทพมหานคร
14.50 - 15.10 น.	อาหารว่าง	
15.10 - 15.30 น.	B8 : อิทธิพลของคุณภาพงานสอบบัญชีต่อการจัดการกำไรผ่านรายการคงค้างทางบัญชี: กรณีศึกษา กลุ่มประเทศสามเหลี่ยมเศรษฐกิจ อินโดนีเซีย มาเลเซีย ไทย	C8 : ปัจจัยคุณลักษณะของกลุ่มชายรักชาย ผู้ทรงอิทธิพลในสื่อสังคมออนไลน์ และ การมีส่วนร่วมในการแบ่งปันเนื้อหา ที่ส่งผลกระทบต่อตัดสินใจใช้บริการหัตถการ
15.30 - 15.50 น.	B9 : อิทธิพลของการเปิดเผยข้อมูลสิ่งแวดล้อม ต่อความเสี่ยงของกิจการโดยมีคุณลักษณะของกรรมการเป็นตัวแปรกำกับ: กรณีศึกษา กลุ่มอุตสาหกรรมทรัพยากร	C9 : กลยุทธ์ทางธุรกิจที่ขับเคลื่อนด้วยการสร้างประสบการณ์ : การสร้างประสบการณ์เชิงสร้างสรรค์สะท้อนอารมณ์ในมุมมองธุรกิจให้บริการกิจกรรมและนันทนาการ (Activity Park)
15.50 - 16.10 น.	B10 : การส่งผ่านผลกระทบ จากผลตอบแทนและความเสี่ยงของราคาทองคำ ต่อกลุ่มอุตสาหกรรมบริการหมวดธุรกิจพาณิชย์ และ บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด หลังสถานการณ์ โควิด-19	C10 : ความสัมพันธ์ระหว่างการคิดบวกของประธานเจ้าหน้าที่บริหารกับผลการดำเนินงานของบริษัท
16.10 - 16.30 น.	B11 : ส่วนประสมการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจซื้อคอนโดมิเนียมระดับกลางในอำเภอเมืองเชียงใหม่	
16.30 - 21.00 น.	ประกาศผลรางวัล ถ่ายภาพรวม และเลี้ยงรับรองอาหารเย็น	

พิธีกรประจำห้องย่อย

B1 – B7	อาจารย์ ดร. วีระพงษ์ กิตติวงศ์
B8 – B11	อาจารย์ ดร. รอม แพสุวรรณ
C1 – C3	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อธิรติ นวรัตน์ ณ อยุธยา
C4 – C10	รองศาสตราจารย์ ดร. นฤนาถ ศราภัยวานิช

	สารบัญ	หน้า
B1	อิทธิพลของอำนาจละมุน: ความสัมพันธ์ระหว่างเนื้อหาที่ผู้ใช้สร้างขึ้น การตลาดเชิงประสบการณ์ และการตัดสินใจในการเลือกจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยว <i>พนัชกร ลิ้มขจรบุญ รัชมงคล ทองหล่อ ณัฐธยาน์ ตรงค์ และงามลักษณ์ ศรีสะอาด</i>	16
B2	มาตรการใช้กฎหมายพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (PDPA) ในธุรกิจโรงแรม เครือข่ายแมริออท เขตกรุงเทพมหานคร <i>ศุภนิดา ไชยนอก พรสุดา แหวนหล่อ และระชานนท์ ทวีผล</i>	32
B3	รูปแบบวาทกรรมของผู้ทรงอิทธิพลบนสื่อสังคมออนไลน์ที่ปรากฏบนแพลตฟอร์มออนไลน์ในบริบท ธุรกิจที่พัก ด้วยวิธีวิทยาการวิเคราะห์เนื้อหา <i>รัชมงคล ทองหล่อ ศรัณย์พร อนงคพงศ์พันธุ์ และปณิต ชินนูปถัมภ์</i>	46
B4	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีต่อบริการดิจิทัลผ่านเทคโนโลยีการให้บริการตนเองของธุรกิจโรงแรมที่มี สาขาเครือข่าย <i>ธาดาธิเบศร์ ภูทอง เบญญาพร วงศ์ชัย และประภัสชญู แสงประเสริฐ</i>	62
B5	รูปแบบการใช้ประโยชน์และกลยุทธ์จากแคมเปญการตลาดแบบการมีส่วนร่วมในเนื้อหาด้านการเป็น มิตรต่อสิ่งแวดล้อมในธุรกิจโรงแรม: กลยุทธ์การตลาดเนื้อหาบนสื่อสังคมออนไลน์ด้วยการวิเคราะห์ เนื้อหา <i>รัชมงคล ทองหล่อ ธนภุต สายสระสงง นันทิกานูจน์ สรรพมงคลชัย และปริยาภรณ์ ปานภรณ์</i>	75
B6	อิทธิพลของการบริหารสายอาชีพโดยองค์กรที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม ในพื้นที่ จังหวัดสงขลา : การศึกษาบทบาทตัวแปรคั่นกลางของการปฏิบัติตามพันธสัญญาทางใจ <i>หทัยขวัญ จันทอง และวิษณุพงษ์ โพธิ์พิรุฬห์</i>	89
B7	การจัดการชื่อเสียงและนวัตกรรมบริการ: การเปลี่ยนความล้มเหลวของบริการให้เป็นโอกาสในการ สร้างนวัตกรรมทางการจัดการ <i>รัชมงคล ทองหล่อ นครินทร์ ศรีมนตรี และโชติพัฒน์ ผาติฤทธิ์โรจน์</i>	103
B8	อิทธิพลของคุณภาพงานสอบบัญชีต่อการจัดการกำไรผ่านรายการค้างทางบัญชี: กรณีศึกษากลุ่ม ประเทศสามเหลี่ยมเศรษฐกิจ อินโดนีเซีย มาเลเซีย ไทย <i>รจนา ชุนแก้ว</i>	117
B9	อิทธิพลของการเปิดเผยข้อมูลสิ่งแวดล้อม ต่อความเสี่ยงของกิจการ โดยมีคุณลักษณะของกรรมการ เป็นตัวแปรกำกับ: กรณีศึกษากลุ่มอุตสาหกรรมทรัพยากร <i>จิตติมา วิเชียรรักษ์</i>	119
B10	การส่งผ่านผลกระทบ จากผลตอบแทนและความเสี่ยงของราคาทองคำ ต่อกลุ่มอุตสาหกรรมบริการ หมวดธุรกิจพาณิชย์ และ บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด หลังสถานการณ์ โควิด-19 <i>ทะนุ ประเสริฐสุนทร ณพล หงสกุลวสุ และพีรยา สมศักดิ์</i>	121



มาตรการใช้กฎหมายพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (PDPA)
ในธุรกิจโรงแรมเครือข่ายแมริออท เขตกรุงเทพมหานคร
LEGAL COMPLIANCE MEASURES OF THE PERSONAL DATA PROTECTION ACT (PDPA)
IN THE MARRIOTT HOTEL NETWORK BUSINESS: A CASE STUDY IN BANGKOK

ศุภนิดา ไชยนอก พรสุดา แหวนหล่อ** และระชานนท์ ทวีผล****

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาข้อจำกัดของพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (PDPA) ของกลุ่มผู้รับบริการในธุรกิจโรงแรมเครือข่าย Marriott เขตกรุงเทพมหานคร 2) ศึกษาแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (PDPA) ของกลุ่มผู้รับบริการในธุรกิจโรงแรมเครือข่าย Marriott เขตกรุงเทพมหานคร เป็นวิจัยเชิงคุณภาพ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีปรากฏการณ์วิทยา (Phenomenology) เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นผู้บริหารแผนกทรัพยากรมนุษย์จากโรงแรมเครือข่ายแมริออท จำนวน 6 แห่ง

ผลการศึกษาพบว่า 1) ข้อจำกัดของพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ในธุรกิจโรงแรมเครือข่าย Marriott มีการจัดเก็บและรวบรวมข้อมูลทั้ง ข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data) และ ข้อมูลอ่อนไหว (Sensitive Data) ให้มีความระมัดระวังและการป้องกันการเผยแพร่ออกสู่ภายนอก 2) แนวทางปฏิบัติพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ของธุรกิจโรงแรมเครือข่าย Marriott มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการจัดเก็บข้อมูลจากแต่ก่อน โดยขณะนี้มีการจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคลเข้าสู่ระบบกลาง เพื่อป้องกันการส่งต่อและการเผยแพร่ได้อย่างปลอดภัย

คำสำคัญ: พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ธุรกิจโรงแรมเครือข่าย แมริออท

ABSTRACT

This research aims to: 1) Investigate the limitations of the Personal Data Protection Act (PDPA) among service recipients within the Marriott hotel network in the Bangkok Metropolitan Area. 2) Explore the practices related to the Personal Data Protection Act (PDPA) among service recipients within the Marriott hotel network in the Bangkok Metropolitan Area. This is qualitative research employing the phenomenological method to analyze data. Data is collected through in-depth interviews with a primary group of data providers, who are HR department executives from six Marriott network hotels.

The study's findings indicate that: 1) Limitations of the PDPA within the Marriott hotel network involve the careful storage and collection of both Personal Data and Sensitive Data to ensure caution and prevent external disclosure. 2) Practices concerning the PDPA in the Marriott hotel network involve a transformation in the data storage approach. Currently, personal data is centralized into a secure system to prevent forwarding and dissemination.

Keywords: Personal Data Protection Act, Marriott Hotel Network, Marriott International

* นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

** นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

*** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สาขาวิชาการจัดการโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

1. บทนำ

อุตสาหกรรมบริการทางด้านธุรกิจโรงแรมของประเทศไทย มีบทบาทสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศไทยในระดับมากสามารถสร้างรายได้เป็นอย่างดีในแต่ละภูมิภาค จนกระทั่งในช่วงวิกฤตการณ์ไวรัสโคโรนาที่ผ่านมามีปี พ.ศ. 2562 ผลประกอบการและรายได้ของกลุ่มธุรกิจโรงแรมเซปเตลอส อันเนื่องจากประเทศไทยกำหนดมาตรการเข้า-ออกประเทศเพื่อควบคุมการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส ส่งผลโดยตรงต่อจำนวนผู้รับบริการที่ลดลงตามไปด้วย (กัญญากร บุญรอด, สุณิสสา ผลโชติ, และรุชยา คำนวน, 2564) แต่หลังจากสถานการณ์ดังกล่าวเกิดการคลี่คลายลง กลุ่มผู้รับบริการสามารถกลับมาเดินทางท่องเที่ยวและทำกิจกรรมนอกเคหสถานได้ตามปกติ ธุรกิจโรงแรมจึงมีอัตราการเติบโตอีกครั้ง คิดเป็นมูลค่าร้อยละ 4.7 - 6.0 ต่อปี กลยุทธ์ของกลุ่มธุรกิจโรงแรมยุคใหม่ให้ความสำคัญกับการเข้าถึงผู้รับบริการให้ได้มากที่สุด การนำอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการสื่อสารไปยังผู้รับบริการพร้อมกันเป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะกลุ่มผู้รับบริการในธุรกิจโรงแรมขนาดกลางที่ยังคงมีชื่อเสียงยังไม่เทียบเท่าธุรกิจโรงแรมขนาดใหญ่ เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบผลการวิจัยของ ธาดา สมณี (2562) ระบุว่าในปี พ.ศ. 2562 ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมปรับตัวเพื่อให้สามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้อย่างยั่งยืน ควบคู่กับการค้นหาช่องทางทำรายได้ด้วยวิธีการต่าง ๆ ตลอดจนการวางแผนด้านการจัดเก็บข้อมูลของผู้รับบริการที่เป็นระบบ เพื่อลดต้นทุนและพุงกิจการให้อยู่รอดต่อไปหลังผ่านวิกฤตการณ์ (นภาพร หงส์ภักดี และสิบลักษณ์ หงษ์ภักดี, 2564) ในขณะที่ธุรกิจโรงแรมในประเทศไทยยังคงเข้มมาตรการความปลอดภัยให้แก่ผู้รับบริการ อาทิ การเก็บข้อมูลส่วนตัวของผู้รับบริการที่เข้ามาพักหรือมาใช้บริการภายในโรงแรม รวมถึงข้อมูลของกลุ่มพนักงานผู้ให้บริการภายในโรงแรมไม่ให้ข้อมูลรั่วไหลไปสู่ภายนอก จากประเด็นที่กล่าวไปข้างต้นนั้น เป็นผลมาจากการบังคับใช้พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 หรือ Personal Data Protection Act (PDPA) ที่กลุ่มธุรกิจโรงแรมนำมาใช้เป็นหลักเกณฑ์การให้ความคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและเป็นแนวปฏิบัติในแต่ละแผนก เพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีสำหรับธุรกิจโรงแรมในสายตาของผู้รับบริการ (เสียรชัย ณ นคร, 2565)

นอกจากนี้ กฎหมายใหม่เพื่อคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการทางด้านอุตสาหกรรมบริการทางด้านธุรกิจโรงแรมนั้น ควรมีการระมัดระวังข้อมูลของผู้รับบริการที่อาจถูกนำไปเผยแพร่ในทุกแพลตฟอร์ม ไม่ว่าจะเป็นตัวแทนผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยว (Online Travel Agent) หรือแม้กระทั่งการสำรองห้องพักโดยตรงกับทางโรงแรม ตลอดจนการประเมินวิธีการปฏิบัติหรือนำไปใช้อย่างเคร่งครัด โดยการออกพระราชกฤษฎีกาของพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ให้มีผลบังคับใช้กฎหมายนี้เต็มรูปแบบในวันที่ 1 มิถุนายน พ.ศ. 2565 แต่ในบางหน่วยงานและบางกิจการมีการบังคับใช้ในช่วงระยะเวลา พ.ศ. 2563-2564 เนื่องจากแนวทางการปฏิบัติ ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขตามที่พระราชบัญญัติคุ้มครองฯ หรือ PDPA นี้มีรายละเอียดและซับซ้อน อีกทั้งข้อมูลส่วนบุคคลนั้นได้ถูกรวบรวมเพื่อนำไปใช้งานในด้านต่าง ๆ อาทิ เพศ อายุ ชื่อ วันเกิด ลายนิ้วมือ หรือประวัติการท่องเว็บไซต์ ตลอดจนการนำไปเผยแพร่ต่อผ่านสื่อสังคมออนไลน์ การประกาศใช้ PDPA จึงมีบทบาทในการคุ้มครองและให้สิทธิที่ควรมีต่อข้อมูลส่วนบุคคลเองได้ หากผู้ใดหรือองค์กรใดไม่ปฏิบัติตามย่อมมีบทลงโทษ ทั้งโทษทางแพ่ง โทษทางอาญา และโทษทางปกครองด้วย อีกทั้งผู้รับบริการยังสามารถระงับหรือยกเลิกการใช้ข้อมูลหากรับรู้ถึงความไม่ปลอดภัย (ฉัตรสุมน พฤตภิณฺโญ, 2565)

สำหรับเครือข่ายของตราสินค้าในเรื่องของอุตสาหกรรมบริการด้านธุรกิจโรงแรมและที่พักระดับนานาชาติ เครือแมริออท อินเทอร์เน็ตอินเตอร์เนชันนอล (Marriott International) เป็นกลุ่มบริษัทที่ลงทุนและเป็นผู้ประกอบการประเภทที่พักอาศัยตั้งแต่ระดับโรงแรม ที่พักอาศัย และโรงแรมหรู ซึ่งทางตราสินค้า Marriott กลายเป็นเครือธุรกิจโรงแรมขนาดใหญ่ที่สุดในโลก มีโรงแรมแต่ละประเภทมากกว่า 3,100 แห่งใน 66 ประเทศทั่วโลก และยังได้รับการยกย่องในด้านความหลากหลายทางวัฒนธรรมองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคม รวมทั้งทางเครือข่ายยังมีการออกแบบกลยุทธ์การจัดการความสัมพันธ์ผ่านฐานข้อมูลของผู้รับบริการที่เชื่อมโยงกันเป็นเครือข่ายทุกมุมโลกไม่ว่าผู้รับบริการเดินทางไปภูมิภาคใดก็ตาม (วารัญญา ศรีราช, 2560) อีกทั้งเครือ Marriott มี 14 ตราสินค้าทั้งหมดในประเทศไทย ได้แก่ เดอะ ริทซ์ - คาร์ลตัน (The Ritz - Carlton) เซนต์ รีจิส (St. Regis) ดับเบิลยู ไฮเทล (W Hotels) เจดับบลิว แมริออท (JW Marriott)

แมริออท (Marriott) เซอราตัน (Sheraton) เลอ เมอริเดียน (Le Meridien) เวสทิน (Westin) เรนเนสซองส์ โฮเทล (Renaissance hotels) คอร์ทยาร์ด บาย แมริออท (Courtyard By Marriott) โฟร์พอยท์ส บาย เซอราตัน (Four Points by Sheraton) อลอฟท์ โฮเทล (Aloft Hotels) โมซี โฮเทล (Moxy Hotels) และ แมริออท เอ็กซีคิวทีฟ อพาร์ทเมนต์ (Marriott Executive Apartments Sukhumvit) และในอนาคตเครือ Marriott อาจมีการขยายตราสินค้ามากขึ้นในประเทศไทยให้ครอบคลุมทุกภูมิภาคด้วย กลุ่มตลาดเป้าหมายที่แตกต่างกันไป

อาจกล่าวได้ว่าพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 หรือ PDPA นั้นได้เข้ามามีบทบาทในธุรกิจโรงแรม ทำให้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบในการจัดเก็บข้อมูลของผู้รับบริการอย่างระมัดระวังมากยิ่งขึ้น ดังนั้นคณะผู้วิจัยจึงมีการศึกษาเกี่ยวกับ “แนวทางการใช้พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ของกลุ่มผู้รับบริการในธุรกิจโรงแรมเครือข่าย Marriott เขตกรุงเทพมหานคร” เพื่อให้ทราบถึงหลักการปฏิบัติและข้อจำกัดของ PDPA ได้อย่างชัดเจนเพื่อหลีกเลี่ยงผลกระทบต่อกลุ่มผู้รับบริการในโรงแรม ซึ่งเป็นผลมาจากการบังคับใช้ พรบ. ดังกล่าวในภาคธุรกิจ พร้อมกับการลดปัญหาอาชญากรรมทางเทคโนโลยีภายในประเทศ และสร้างประโยชน์ต่อผู้รับบริการและธุรกิจโรงแรมในเครือข่าย รวมทั้งยังมีส่วนช่วยเพิ่มความมั่นใจได้ว่าข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการที่มอบให้แก่ธุรกิจโรงแรมนั้นได้รับการดูแลรักษาความเป็นส่วนตัว และความปลอดภัยมิให้บุคคลอื่นล่วงรู้ หรือนำไปใช้ในทางที่มิชอบ

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาข้อจำกัดของพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (PDPA) ในธุรกิจโรงแรมเครือข่าย Marriott เขตกรุงเทพมหานคร
- 2) เพื่อศึกษาแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (PDPA) ในธุรกิจโรงแรมเครือข่าย Marriott เขตกรุงเทพมหานคร

3. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

3.1 ธุรกิจโรงแรม

ธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจที่มีการแข่งขันทางการตลาดที่รุนแรงมากขึ้น ทำให้ผู้ประกอบการจำเป็นต้องเร่งปรับตัว เพื่อความอยู่รอดด้วยการค้นหากลยุทธ์ที่แปลกใหม่ โดยใช้เป็นแบบแผนการพัฒนากระบวนการบริการให้มีความร่วมสมัยเป็นปัจจุบันมากที่สุด (ดาวศุภร์ บุญญะศานต์ และอศวิน แสงพิกุล, 2566, น. 180) ในขณะที่ธุรกิจโรงแรมในประเทศไทยให้ความสำคัญต่อการพัฒนารูปแบบการบริการ ที่ตอบสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมายที่มีความหลากหลายทางพฤติกรรม ผ่านแนวคิดการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมอย่างยั่งยืนแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ (1) ความยั่งยืนทางด้านความปลอดภัยภายในธุรกิจโรงแรมเป็นสิ่งสำคัญต่อผู้รับบริการและภาพรวมธุรกิจโรงแรม อาทิ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ รวมไปถึงข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นสิ่งที่ควรมีการป้องกันหรือระมัดระวังไม่ให้ข้อมูลรั่วไหลสู่ภายนอก (2) ความยั่งยืนทางสังคม สะท้อนให้เห็นถึงการพัฒนาและการเติมเต็มความต้องการของผู้รับบริการ ตลอดจนความสามารถในการรักษาความสัมพันธ์ทางสังคมที่เพิ่มมากขึ้น มีส่วนช่วยลดการก่ออาชญากรรมทางไซเบอร์ หรืออาชญากรรมทางโลกออนไลน์ต่อประเทศ และ (3) ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม มีการปรับเปลี่ยนเครื่องมือการจัดเก็บข้อมูลแต่ละประเภท ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลส่วนบุคคล หรือข้อมูลอื่น ๆ ในธุรกิจโรงแรม เพื่อแสดงถึงความเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและการยึดมั่นในการประกอบธุรกิจ อาทิ ลดการจัดเก็บข้อมูลจากกระดาษ เปลี่ยนเป็นการจัดเก็บเป็นไฟล์ข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์ ซึ่งแนวคิดการดำเนินงาน 3 ด้านที่กล่าวมานั้นเป็นการดำเนินธุรกิจโรงแรมอย่างยั่งยืน ทำให้เกิดผลลัพธ์อย่างชัดเจน ก่อให้เกิดการมีส่วนร่วมให้ธุรกิจโรงแรมด้วยมาตรฐานการดำเนินงานที่สูงขึ้น ทำให้ผู้รับบริการมีความไว้วางใจและเชื่อใจต่อองค์กร (ภัทริกา ชินช่าง, 2563, น. 18) สอดคล้องกับงานวิจัยของ อลิศรา ธรรมบุตร (2562) พบว่า แนวทางการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมอย่าง

ยั่งยืน จำเป็นต้องมีมาตรฐานการควบคุมการบริการ ทางผู้ประกอบการจะต้องมีกลยุทธ์การดำเนินงานเพื่อสิ่งแวดล้อมและสังคมเป็นเป้าหมายสำคัญ ควบคู่ไปกับการบริหารธุรกิจที่ชัดเจนช่วยส่งเสริมด้านชื่อเสียงของตราสินค้าเป็นการสร้างคุณค่าด้วยการดำเนินธุรกิจเพื่อสิ่งแวดล้อมและสังคม

3.2 การจัดการธุรกิจโรงแรม

คำว่าโรงแรมเครือข่าย หมายถึง กลุ่มธุรกิจโรงแรมที่มีการดำเนินกิจการโดยใช้ชื่อและตราสินค้าเดียวกัน โดยทั้งหมดเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรหรือกลุ่มบริษัทขนาดใหญ่ควบคุมระบบการดำเนินการและการจัดการในลักษณะของกลุ่มหรือบริษัทหลัก ทำให้การบริการที่พำนักในสถานที่ต่าง ๆ เป็นไปตามรูปแบบของตราสินค้าเดียวกัน รวมทั้งรูปแบบการบริการเหล่านั้นมีความคล้ายคลึงกัน การสร้างเครือข่ายในธุรกิจโรงแรมควรจัดให้มีการอบรม เพื่อสร้างความตระหนักรู้ถึงความสำคัญของเครือข่ายในการทำงานและวัฒนธรรมองค์กร (ภริราวิชัย ชัยมาลา และศิริสาสน์ พันธมณี, 2563, น. 181) ยิ่งไปกว่านั้น โรงแรมเครือข่ายที่มีตราสินค้าเดียวกันมักเป็นโรงแรมที่มีขนาดใหญ่และขนาดกลางตั้งอยู่ในสถานที่สำคัญของเมือง ภายใต้เครือข่ายอาจมีโรงแรมย่อยตั้งอยู่ในสถานที่ท่องเที่ยวหรือชานเมืองอื่น ๆ ผู้บริหารต้องปฏิบัติตามนโยบายของตราสินค้าในเครือข่ายโรงแรมหลัก เช่น การตลาด ทรัพยากรบุคคล การเงิน เทคโนโลยี เป็นต้น นอกจากนี้ ยังช่วยให้ตราสินค้าของธุรกิจโรงแรมมีมูลค่าและการยอมรับ ซึ่งเป็นอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมต่อผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานของกลุ่มธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย เพื่อยกระดับธุรกิจโรงแรมให้มีความคุ้มค่าผ่านการสร้างมาตรฐานด้านความปลอดภัยในการเข้าพัก โดยกำหนดหลักเกณฑ์การตรวจสอบมาตรฐานในแต่ละแผนก รวมถึงการวางมาตรการควบคุมคุณภาพการบริการในโรงแรมและแผนการบริหารความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ภาสกร รอดผล และเยาวภา ปฐุมศิริกุล, 2560, น. 1818) อาจกล่าวได้ว่าการจัดการแบบเครือข่ายธุรกิจโรงแรมช่วยให้องค์กรสามารถเติบโตและขยายธุรกิจได้ง่ายยิ่งขึ้น เนื่องจากสามารถใช้ชื่อและตราสินค้าที่มีความน่าเชื่อถือในท้องถิ่นตลาด รวมทั้งการใช้ประโยชน์จากเครือข่ายในประชาสัมพันธ์และการขายตราสินค้าของตนเอง ทำให้มีโอกาสดึงดูดผู้รับบริการเพิ่มมากยิ่งขึ้น รวมถึงสามารถควบคุมการดำเนินงานอย่างมีคุณภาพบริการ อีกทั้งยังทำให้ผู้รับบริการรายใหม่รู้จักตราสินค้าของเครือข่ายภายในระยะเวลาอันรวดเร็ว ส่งผลให้เครือข่ายโรงแรมเติบโตไปในทิศทางที่ดี เนื่องจากระบบการจัดการมีมาตรฐานให้ได้รับการยอมรับร่วมกันเป็นกลุ่มขนาดใหญ่

3.3 พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

กฎหมายพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 หรือ Personal Data Protection Act: PDPA มีบทบาทในการคุ้มครองและให้สิทธิที่ควรแก่ข้อมูลส่วนบุคคล รวมไปถึงการสร้างมาตรฐานของบุคคลหรือนิติบุคคลในการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลการใช้ข้อมูลส่วนบุคคล หรือเพื่อเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่ง พ.ร.บ ฉบับนี้ต้องปฏิบัติตาม หากผู้ใดหรือองค์กรใดไม่ปฏิบัติตาม ย่อมมีบทลงโทษตามกฎหมาย ทั้งโทษทางแพ่ง โทษทางอาญา และโทษทางปกครอง องค์กรขนาดใหญ่มีการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลและมีการนำข้อมูลส่วนบุคคลไปใช้เป็นจำนวนมาก จึงต้องปรับให้สอดคล้องกับ พ.ร.บ ฉบับดังกล่าว บุคคลที่เกี่ยวข้องใน PDPA ได้แก่ เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล ผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล เจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และบุคคลที่สาม สามารถแยกประเด็นบุคคลที่เกี่ยวข้องกับ PDPA ได้ 8 ประเด็น ได้แก่ (1) ข้อมูลส่วนบุคคลต้องได้รับการยินยอมจากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลก่อน (2) ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลต้องแจ้งวัตถุประสงค์การจัดเก็บให้ชัดเจน หรืออธิบายการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลให้ทราบโดยละเอียด (3) เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลมีสิทธิถอนความยินยอมเมื่อใดก็ได้ และต้องถอนความยินยอมได้ง่าย (4) หน้าที่ผู้ควบคุมข้อมูลเก็บรวบรวมข้อมูลให้มีความมั่นคงและปลอดภัย ข้อมูลส่วนบุคคลนั้นต้องถูกต้อง สมบูรณ์ และไม่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิด (5) หน้าที่ผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล โดยการรักษาความมั่นคงปลอดภัยที่เหมาะสม รวมทั้งการแจ้งให้ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลทราบถึงเหตุการณ์ละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลที่เกิดขึ้น (6) หน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเป็นผู้ได้รับมอบหมายเพื่อให้คำแนะนำ หรือตรวจสอบความคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ให้เป็นไปตามกฎหมาย (7) บทลงโทษ มีรายละเอียดที่ประกอบด้วย

(7.1) มีทั้งโทษทางแพ่ง การชดเชยค่าสินไหม และมียุอายุความ 3 ปี (7.2) โทษอาญา มีโทษทั้งจำ และ ปรับไม่เกิน 500,000 บาท (7.3) จำคุกไม่เกิน 1 ปี โทษทางปกครอง หากไม่ขอความยินยอม มีโทษปรับไม่เกินหนึ่งล้านบาท ขอความยินยอมโดยการหลอกลวง มีโทษปรับไม่เกินสามล้านบาท เก็บรวบรวมข้อมูลหรือเปิดเผยข้อมูล โดยไม่ได้รับคำยินยอม มีโทษปรับทางปกครองปรับไม่เกินห้าล้านบาท (8) โดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง คือ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (ส.ค.ส) เป็นหน่วยงานที่คอยกำหนดมาตรฐานในการเก็บรวบรวม ทั้งหมดที่กล่าวไปข้างต้นเป็น 8 ประเด็นบุคคลที่เกี่ยวข้องกับ พรบ.ดังกล่าว (ฉัตรสุมน พฤทธิญา, 2563)

สำหรับธุรกิจโรงแรมการให้ความคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและแนวทางปฏิบัติภายในองค์กร มีความจำเป็นต้องการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้องในแต่ละแผนก อีกทั้งยังเป็นภาพลักษณ์ที่ดีสำหรับองค์กรในสายตาประชาชนและผู้รับบริการ เพื่อเพิ่มความมั่นใจว่าข้อมูลส่วนบุคคลของตนที่ได้มอบให้กับธุรกิจโรงแรม จะได้รับการดูแลรักษาความปลอดภัยมิให้บุคคลอื่นล่วงรู้หรือนำไปใช้ในทางมิชอบ โดยธุรกิจโรงแรมทุกแห่งดำเนินการตามมาตรฐานการให้ความคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่อาจคล้ายคลึงกัน นอกจากนี้ ยังช่วยส่งเสริมความมั่นคงในการมีนิติสัมพันธ์ในทางธุรกิจ และช่วยให้การดำเนินธุรกิจโรงแรมในประเทศไทยมีพัฒนาการที่ก้าวหน้าภายใต้มาตรฐานกลาง ซึ่งเป็นที่ยอมรับในระดับสากล (เจียรชัย ณ นคร, 2565) ในส่วนของผลการวิจัยของ ภูมิ มูลศิลป์ และคณะ (2565) อธิบายว่า ผลกระทบหรือข้อจำกัดของการใช้ PDPA ในประเทศไทยแบ่งออกเป็น 2 แนวทางหลัก ประกอบด้วย (1) ด้านสังคมที่พบว่า PDPA ยังขาดความชัดเจนเรื่องของระบบปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานและโอกาสในการเผยแพร่ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ประเภทต่าง ๆ ทางภาคธุรกิจควรมีฝ่ายตรวจสอบภายในข้อมูลส่วนบุคคลและสื่อสาร สำหรับสร้างความเข้าใจกับพนักงานที่มีส่วนเกี่ยวข้อง รวมทั้งการจัดแผนอบรมเพื่อแนะนำหรืออธิบายหลักการปฏิบัติให้ทราบโดยทั่วกัน (2) ด้านเศรษฐกิจที่พบว่า ทางภาครัฐควรมีการช่วยเหลือเกี่ยวกับการจัดทำระบบคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับกลุ่มผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม ตลอดจนการลดความไม่ชัดเจนระหว่างผู้ประกอบการชาวไทยและชาวต่างชาติ

3.4 การจัดการข้อมูลโรงแรม

การจัดการข้อมูลโรงแรม คือ การใช้ระบบฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ในธุรกิจโรงแรมเพื่อจัดเก็บบันทึกของ ผู้รับบริการโดยการทำให้ข้อมูลมีความสำคัญต่อการพัฒนาความสัมพันธ์ระยะยาวกับผู้รับบริการในโรงแรม การทำให้ข้อมูลเป็นเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ช่วยวิเคราะห์ที่แอปพลิเคชันหรือโปรแกรมประยุกต์มากมาย นับว่าเป็นวิธีที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งทางโรงแรมสามารถเชื่อมโยงกับการตลาดและการขาย เช่น โปรโมชั่นที่เน้นผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มเป้าหมายเฉพาะ เป็นต้น ในขณะที่เดียวกันโรงแรมสามารถใช้แนวโน้มข้อมูลเพื่อกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกภายในแผนกบริการต่าง ๆ รวมถึงเป็นการปรับปรุงข้อมูลการบริการ เพื่อรักษาความสัมพันธ์อันยาวนานกับผู้รับบริการและยังช่วยประหยัดต้นทุนทางการตลาด การทำให้ข้อมูลเป็นเครื่องมือทางการตลาดและการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ การทำให้ข้อมูลในธุรกิจโรงแรมยังเป็นเทคนิคหลักการในการระบผู้รับบริการประเภทต่าง ๆ ในอนาคต ซึ่งเป็นการได้เปรียบในการแข่งขันผ่านความรู้ของผู้รับบริการ นอกจากนี้ การทำให้ข้อมูลมีประโยชน์ และขาดไม่ได้อย่างยิ่งในกลุ่มโรงแรมขนาดใหญ่และขนาดกลางที่ตระหนักถึงการพัฒนาความสามารถในการชูดข้อมูลและโปรแกรมการจัดการลูกค้าสัมพันธ์เพื่อนำไปใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ หรือ ในขณะเดียวกันการประยุกต์การชูดข้อมูล เพื่อรักษาข้อมูลผู้รับบริการเป็นสิ่งน่ากังวลสำหรับธุรกิจโรงแรม เนื่องจากโรงแรมมุ่งเน้นหลักการให้บริการในระดับที่ดีขึ้น และข้อมูลของผู้รับบริการมีความซับซ้อน จึงไม่สามารถจัดการได้ด้วยความรวดเร็ว ดังนั้นธุรกิจโรงแรมต้องใช้การชูดข้อมูลเพื่อพัฒนาข้อมูลที่มีค่าการโต้ตอบที่ดียิ่งขึ้นและใกล้ชิดกับผู้รับบริการยิ่งขึ้น เพื่อให้การทำให้ข้อมูลเป็นเทคนิคที่มีประสิทธิภาพในการติดตามผู้รับบริการในธุรกิจโรงแรม (Lin Tzu-Ching, 2553, น. 14) ยิ่งไปกว่านั้นการจัดเก็บข้อมูลในโรงแรมเป็นสิ่งสำคัญ โดยชูดข้อมูลในโรงแรมมีหลายลักษณะ อาทิ การเก็บข้อมูลส่วนตัวของผู้รับบริการ เพื่อนำไปใช้ในการติดต่อกับผู้รับบริการได้ดียิ่งขึ้น และต้องเก็บข้อมูลในระหว่างวันที่ผู้รับบริการเช็คอินและเช็คเอาท์ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องในการเรียกเก็บค่าบริการและค่าห้องพัก รวมถึง

กิจกรรมส่งเสริมการขายที่ผู้รับบริการสนใจ เพื่อให้เกิดการบริการที่ครบวงจรจะเห็นได้ว่าการจัดเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสารของกลุ่มพนักงานผู้ให้บริการภายในโรงแรมและผู้รับบริการ ทางโรงแรมต้องคำนึงถึงความเปลี่ยนแปลงและการเติบโตของธุรกิจ เพื่อเป็นการขยายขนาดและการรองรับการเปลี่ยนแปลงข้อมูลสำคัญของธุรกิจโรงแรมในอนาคตได้อย่างปลอดภัย รวมทั้งการป้องกันการแอบแฝงและการขโมยข้อมูลที่อาจเกิดขึ้นได้ทุกช่วงเวลา

4. ขอบเขตการวิจัย

1) ขอบเขตด้านพื้นที่ ทางผู้วิจัยกำหนดพื้นที่ในการศึกษาวิจัย ครั้งนี้ ในธุรกิจโรงแรมเครือข่าย Marriott เขตกรุงเทพมหานคร ที่มีการใช้ พรบ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ได้แก่ เจดับบลิว แวงค็อก (JW Bangkok Hotel), อลอฟท์ แวงค็อก สุขุมวิท (Aloft Bangkok Sukhumvit), มาติ ไปดี แวงค็อก, ออโตกราฟ แมริทอท กรุงเทพฯ (Madi paidi Bangkok, Autograph Collection), แวงค็อก แมริออท สุขุมวิท (Bangkok Marriott Hotel Sukhumvit), คอร์ทยาด บาย แมริออท กรุงเทพฯ (Courtyard by Marriott Bangkok) และดับเบิลยู แวงค็อก (W Bangkok)

2) ขอบเขตด้านผู้ให้ข้อมูลหลัก ทางผู้วิจัยคัดเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นผู้บริหารระดับกลางขึ้นไปที่ได้รับมอบหมายนโยบายด้านการควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลในตำแหน่งงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจโรงแรมในเครือข่าย Marriott อาทิ Assistant training and innovation Management, Human Resources Manager, Training Executive และ Cluster Talent Development Manager มีประสบการณ์ทำงานไม่น้อยกว่า 3 ปี โรงแรมแห่งละ 1 คน รวมทั้งสิ้น 6 คน เมื่อนำไปตรวจสอบตามเกณฑ์ของ Macmillan (1971) พบว่า กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 6 คน จะมีค่าความคลาดเคลื่อนที่ลดลงอยู่ที่ 0.12 สามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามได้อย่างไม่คลาดเคลื่อนและสอดคล้องกับระเบียบวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพที่ใช้เทคนิคการวิจัยอนาคต (Ethnographic Delphi Futures Research) มุ่งศึกษาที่ข้อจำกัดและข้อได้เปรียบของบริบทจากการให้ความหมายของผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ให้ข้อมูลหลักแต่ละบุคคล (Anusorntharangkul & Rugwongwan, 2021)

3) ขอบเขตด้านเวลา เก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัยช่วงวันที่ 21 กรกฎาคม – วันที่ 30 สิงหาคม พ.ศ. 2566

5. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยวิธีการศึกษาปรากฏการณ์วิทยา (Phenomenology) เป็น แนวคิดจากรากฐานการศึกษาเชิงปรัชญาที่มีทัศนคติต่อประสบการณ์ของบุคคล มุ่งทำความเข้าใจความหมายของปรากฏการณ์หรือเหตุการณ์ในชีวิตที่บุคคลเหล่านั้นได้ประสบโดยตรงจากแหล่งข้อมูลจริง รวมทั้งอาจเป็นจริงที่เคยเกิดขึ้นมาแล้วในช่วงระยะเวลาหนึ่ง (วินัยธร วุฒิชัย ชยวาทโธม, เนตรนภา สุทธิรัตน์, และจักรพล อาจารย์สุโภ, 2565, น. 323) ผู้วิจัยอาศัยเทคนิคการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นบุคลากรที่มีประสบการณ์ในระดับผู้บริหารตำแหน่งงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ รวมทั้งมีขอบเขตหน้าที่การปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับ พรบ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 จำนวนทั้งสิ้น 6 คน แต่ละบุคคลใช้เวลาการสัมภาษณ์ไม่เกิน 45 นาที ใช้ข้อคำถามกึ่งโครงสร้างปลายเปิดจำนวน 2 ข้อ ประกอบด้วย (1) ข้อจำกัดของพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (PDPA) ที่พบในธุรกิจโรงแรมเครือข่ายเป็นอย่างไร (2) การปฏิบัติเกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (PDPA) ในธุรกิจโรงแรมเครือข่ายมีแนวทางการปฏิบัติอย่างไร และใช้เครื่องบันทึกเสียง (Vote Recorders) เป็นเครื่องมือการวิจัย ผ่านช่องทางโปรแกรมการจัดประชุม Zoom Cloud Meeting

จากนั้นทางผู้ศึกษาวิจัยการใช้การตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) เพื่อพิจารณาความน่าเชื่อถือและเพื่อป้องกันความผิดพลาดของข้อมูลด้วย วิธีการต่าง ๆ ดังนี้ (สุภางค์ จันทวานิช, 2563, น. 129-130) ได้แก่ (1) การตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Data Triangulate) คือ การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่เก็บรวบรวมมา โดยพิจารณาจากที่มาของข้อมูลจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่แตกต่างกันตามจำนวนผู้ให้ข้อมูลหลักและธุรกิจโรงแรม (2) การตรวจสอบสามเส้าด้านผู้วิจัย

(Investigation Triangulate) คือ การตรวจสอบข้อมูลที่ผู้วิจัยแต่ละคนเก็บรวบรวมมีความแตกต่างกันหรือไม่อย่างไร โดยมีการเปลี่ยนตัวผู้วิจัยในกรณีที่ไม่มั่นใจในคุณภาพของผู้ศึกษาวิจัยในฐานะผู้รวบรวมข้อมูล 3) การตรวจสอบสามเส้าด้านทฤษฎี (Theoretical Triangulation) คือ การตรวจสอบว่าผู้วิจัยสามารถใช้แนวคิดทฤษฎีที่ต่างไปจากการทบทวนวรรณกรรมที่มีความแตกต่างไปจากเดิมเพื่อนำมาใช้ในการตีความข้อมูลที่พบจากการวิจัย

6. สรุปผลการวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยเทคนิคการสัมภาษณ์เชิงลึกจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลจำนวน 6 คน ตามแหล่งข้อมูลของธุรกิจโรงแรมแต่ละตราสินค้าที่แตกต่างกันภายใต้เครือข่าย Marriott สามารถอธิบายรายละเอียดดังกล่าว เพื่อใช้สำหรับการสรุปประเด็นและการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้าตามตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1: สรุปผลการวิจัยและการจับคู่ประเด็นเปรียบเทียบตามหลักการตรวจสอบสามเส้า

ลำดับ	วันที่สัมภาษณ์	เพศ	ตราสินค้าธุรกิจ โรงแรมภายใต้ เครือข่าย Marriott	คำถามที่ 1 ข้อจำกัดของ PDPA		คำถามที่ 2 แนวทางการปฏิบัติที่เกี่ยวกับ PDPA	
				ผู้รับบริการ	พนักงาน	ผู้รับบริการ	พนักงาน
1	17 กรกฎาคม 2566	ชาย	JW Bangkok Marriott	ข้อมูล ส่วนบุคคล	ข้อมูลส่วนบุคคล อ่อนไหว	พิจารณาเลข Booking และ ไม่มีจัดเก็บ สำเนาส่วน บุคคล	การขอความ ยินยอมการ จัดเก็บข้อมูล การสมัคร
2	10 สิงหาคม 2566	ชาย	Aloft Bangkok Sukhumvit	ข้อมูล ส่วนบุคคล	ข้อมูลส่วนบุคคล อ่อนไหว	พิจารณาเลข Booking และ ไม่มีจัดเก็บ สำเนาส่วน บุคคล	การป้องกัน ข้อมูลอ่อนไหว เกี่ยวกับโรคและ ประวัติ อาชญากรรม
3	16 สิงหาคม 2566	หญิง	Bangkok Marriott Sukhumvit	ปฏิเสธการ เข้าพักหาก ไม่แสดง ข้อมูลส่วน บุคคล	ไม่มีขอ สำเนา บัตรประชาชน สำเนาทะเบียน บ้านก่อน เมื่อ บรรจุ	ข้อมูลจาก CCTV มีการ ป้ายกำกับ	การป้องกัน ข้อมูลอ่อนไหว เกี่ยวกับโรคและ ประวัติ อาชญากรรม
4	17 สิงหาคม 2566	ชาย	Made Paide Bangkok, Autograph Collection	ข้อมูลส่วน บุคคล	ข้อมูลส่วนบุคคล อ่อนไหว	การเก็บ เอกสารเป็น เวลา 5 ปี และทำลายทิ้ง	ข้อมูลเอกสารที่ ไม่สามารถส่งต่อ ให้กันได้
5	17 สิงหาคม 2566	ชาย	Courtyard by Marriott Bangkok	ข้อมูล ส่วนบุคคล	ข้อมูลส่วนบุคคล อ่อนไหว	การเก็บ เอกสารเป็น เวลา 5 ปี และทำลายทิ้ง	ข้อมูลเอกสาร ที่ไม่สามารถ ส่งต่อให้กันได้

ลำดับ	วันที่สัมภาษณ์	เพศ	ตราสินค้าธุรกิจ โรงแรมภายใต้ เครือข่าย Marriott	คำถามที่ 1 ข้อจำกัดของ PDPA		คำถามที่ 2 แนวทางการปฏิบัติที่เกี่ยวกับ PDPA	
				ผู้รับบริการ	พนักงาน	ผู้รับบริการ	พนักงาน
6	24 สิงหาคม 2566	ชาย	W Bangkok	ข้อมูล ส่วนบุคคล	ไม่ได้ระบุ	ไม่เผยแพร่ ข้อมูล ส่วนบุคคล	ไม่ได้ระบุ

จากตารางที่ 1 พบว่า มาตรการใช้กฎหมายพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ในธุรกิจโรงแรมเครือข่าย Marriott เขตกรุงเทพมหานคร อาจมีความสอดคล้องหรือแตกต่างกันไปตามเงื่อนไขของแต่ละตราสินค้าภายใต้เครือข่ายเดียวกัน ซึ่งยังคงต้องปรับเปลี่ยนไปตามกลุ่มตลาดเป้าหมายและส่วนแบ่งทางการตลาด รวมทั้งการเลือกทำเลที่ตั้งของแต่ละธุรกิจโรงแรมในเขตพื้นที่ต่าง ๆ ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยตามคำถามการวิจัยและวัตถุประสงค์การวิจัยได้ดังนี้

1) ข้อจำกัดของพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (PDPA) ในธุรกิจโรงแรมเครือข่าย Marriott เขตกรุงเทพมหานคร แบ่งออกเป็น 2 ประเด็นหลัก ได้แก่

1.1) ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มผู้รับบริการ ผลการศึกษาพบว่า ธุรกิจโรงแรมส่วนใหญ่ประสบปัญหาคล้ายคลึงกันในเรื่องการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data) ประกอบด้วย ชื่อ-นามสกุล หมายเลขโทรศัพท์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์หรืออีเมล วันเกิด อายุ ที่ปรับเปลี่ยนด้วยการพิจารณาข้อมูลเหล่านี้เพียงแค่หนังสือเดินทาง (Passport) หรือบัตรประจำตัวประชาชน เพื่อยืนยันการเข้าพักกับทางแผนกบริการส่วนหน้าในโรงแรม หรือให้ทางผู้รับบริการเพียงแค่วางห้องพักที่มาจากอีเมลให้กับผู้ให้บริการได้ตรวจสอบลงทะเบียนเข้าพัก และทางโรงแรมยังมีการเพิ่มขึ้นขั้นตอนการขอความยินยอมรับเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับทราบถึงข้อมูลส่วนบุคคลที่ทางโรงแรมจะนำไปใช้ในระหว่างการเข้าพักหรือใช้บริการ รวมทั้งทางแผนกบริการส่วนหน้าได้เพิ่มขึ้นขั้นตอนการลงนามเพื่อขอความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลเพื่อรับรู้ถึงวิธีการจัดเก็บข้อมูลของทางโรงแรมด้วยตนเองอีกครั้ง ซึ่งขั้นตอนต่าง ๆ เหล่านี้ ทางโรงแรมต้องจัดทำเอกสารหรือคำชี้แจงเอาไว้ล่วงหน้า อาจส่งผลให้กระบวนการลงทะเบียนมีความล่าช้ามากยิ่งขึ้น หากผู้รับบริการเกิดความสงสัยหรือไม่แน่ใจในวัตถุประสงค์ของกระบวนการดังกล่าวปรับเปลี่ยนไปตามเงื่อนไข สำหรับธุรกิจโรงแรมบางแห่งในเครือข่าย Marriott ได้มีการเพิ่มข้อจำกัดในกรณีที่ผู้รับบริการไม่ให้การยินยอมให้ทางโรงแรมจัดเก็บข้อมูล ทางกลุ่มผู้ให้บริการในแผนกบริการส่วนหน้าจำเป็นต้องปฏิเสธหรือไม่อนุญาตให้เข้าพักโรงแรมได้ความต้องการ ถึงแม้จะมีการชำระเงินผ่านระบบออนไลน์หรือตัวแทนคนกลางประเภทต่าง ๆ มาแล้วก็ตาม เนื่องจากการจัดเก็บข้อมูลเป็นหลักการสำคัญในการยืนยันตัวตน เพื่อการป้องกันการปลอมแปลงข้อมูลของผู้รับบริการ และยังเป็นการกระบวนกรการพิสูจน์ตัวตนของผู้รับบริการในกรณีที่เกิดเหตุผลฉุกเฉินหรือมีเหตุอาชญากรรมภายในโรงแรม หน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือผู้ร้องเรียนสามารถนำไปใช้ในการดำเนินคดีตามกฎหมาย

1.2) ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับพนักงาน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักส่วนใหญ่คำนึงถึงการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานผู้ให้บริการซึ่งเป็นชุดข้อมูลส่วนบุคคลให้ได้รับความปลอดภัย แต่สำหรับข้อมูลส่วนบุคคลอ่อนไหว (Sensitive Personal Data) เช่น ผลตรวจสุขภาพ เชื้อชาติ ศาสนา เป็นต้น โดยชุดข้อมูลดังกล่าวจะไม่สามารถนำไปเผยแพร่ออกสู่ภายนอกแผนกทรัพยากรบุคคลหรือนำไปใช้วัตถุประสงค์อื่น ๆ ได้ ในกรณีของบุคคลเข้ามาติดต่อกับทางแผนกทรัพยากรมนุษย์เพื่อการสมัครเข้าทำงาน ทางแผนกรับสมัครได้มีการขอสำเนาบัตรประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน และใบสรุปประวัติส่วนบุคคล (Resume) โดยขั้นตอนนี้ทางเจ้าของข้อมูลต้องมีการลงนามยินยอมในการจัดเก็บข้อมูลทุกครั้ง หากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลนั้นเกิดการไม่ยินยอมให้การจัดเก็บข้อมูล ทางแผนกหรือผู้ดูแลเอกสารต้องมีการทำลายข้อมูลส่วนบุคคลเหล่านั้นทันที แต่อย่างไรก็ตามยังมีธุรกิจโรงแรมในเครือข่าย Marriott บางแห่งจะไม่มีการร้องขอสำเนาบัตร

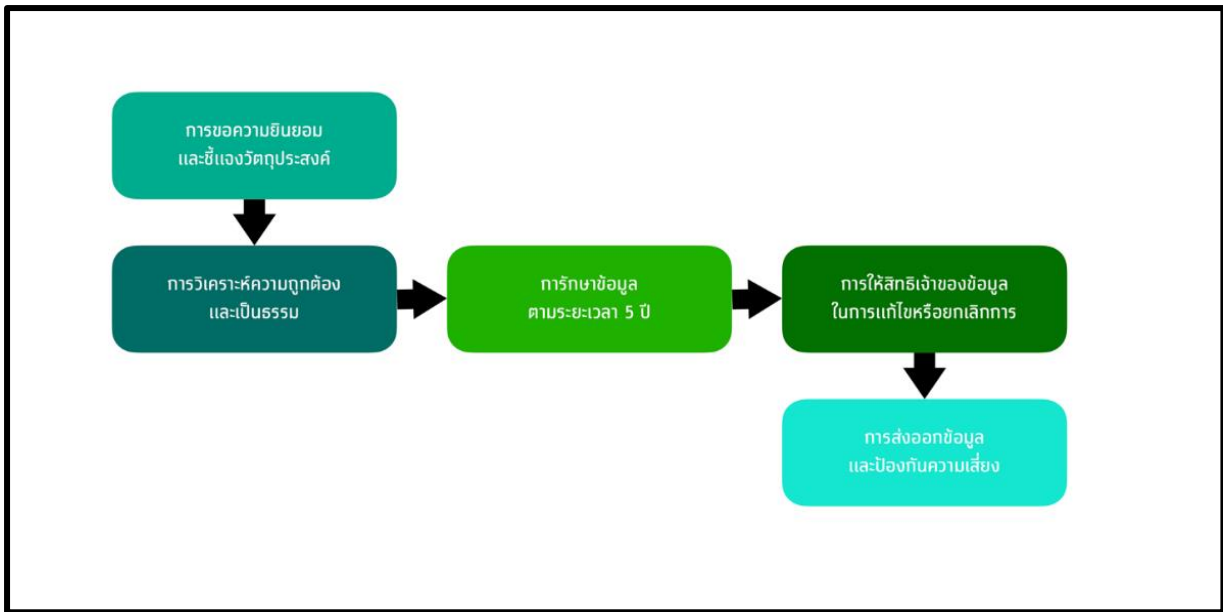
ประชาชน และสำเนาทะเบียนบ้านจากกลุ่มผู้สมัครงาน จนกว่าผู้สมัครเหล่านั้นได้ผ่านการบรรจุแต่งตั้งเป็นพนักงานของ โรงแรมในแผนกต่าง ๆ เสร็จสมบูรณ์และมีสัญญาการจ้างงานเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ทางแผนกทรัพยากรจะมีการประสานงานให้ พนักงานเตรียมสำเนาเอกสารเหล่านั้น พร้อมลงนามเพื่อการจัดเก็บข้อมูลในทะเบียนประวัติของพนักงานโรงแรมในลำดับต่อไป

2) แนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (PDPA) ในธุรกิจโรงแรม เครือข่าย Marriott เขตกรุงเทพมหานคร แบ่งออกเป็น 2 ส่วนหลัก ได้แก่

2.1) ส่วนของผู้รับบริการ ผลการศึกษาพบว่า ธุรกิจโรงแรมเครือข่าย Marriott จากเดิมที่มีการจัดเก็บข้อมูลของผู้รับบริการที่เดินทางมาใช้บริการในห้องพักเป็นหลัก โดยกำหนดให้มีการถ่ายสำเนาเอกสารของผู้รับบริการเก็บไว้ ไม่ว่าจะเป็นหนังสือเดินทาง หรือบัตรประจำตัวประชาชน เพื่อนำมาใช้ประกอบเป็น หลักฐานการยืนยันการเข้าพักกับทาง โรงแรม จากนั้นเมื่อมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการตาม พรบ. ดังกล่าว ทางโรงแรมได้มีการยกเลิกถ่ายสำเนาเอกสารสำหรับจัดเก็บ ทางแผนกบริการส่วนหน้าจะเลือกใช้วิธีการตรวจสอบจากชุดตัวเลขการจอง (Confirmation Number) ที่จะปรากฏรายละเอียด ชื่อ-นามสกุล อีเมล หมายเลขโทรศัพท์ของกลุ่มผู้รับบริการเพื่อยืนยันตัวตน ในการเข้าพักเท่านั้น และมีการขอความยินยอมในการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลจากเจ้าของข้อมูล โดยละเอียดของแบบฟอร์ม จะมีข้อความกำกับการใช้งานและข้อห้ามที่จะไม่นำข้อมูลไปเปิดเผยทุกกรณี นอกจากนี้ ธุรกิจโรงแรมเครือข่าย Marriott บางแห่งได้อธิบายถึงความสำคัญกับการเก็บข้อมูลส่วนบุคคล ในระบบฐานข้อมูลของเครือข่าย Marriott เชื่อมต่อกันทั่วโลก หรือเรียกว่า “ระบบข้อมูลกลาง” โดยการเก็บข้อมูลไม่สามารถเผยแพร่ออกสู่ภายนอกเป็นระยะเวลา 5 ปี และกำหนดให้มี ผู้ดูแลข้อมูลและทำลายข้อมูลทิ้งเมื่อถึงกำหนด เพื่อป้องกันข้อมูลเผยแพร่ และไม่มีการส่งตัวชุดข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data) ของผู้รับบริการ เช่น เลขบัตรเครดิต เลขบัตรประชาชน เป็นต้น ในส่วนของภาพถ่ายต่าง ๆ หรือรูปภาพที่ ติดบุคคลอื่น ทางโรงแรมจะมีการขออนุญาตและการยินยอมจากผู้รับบริการให้เป็นที่เรียบร้อยแล้วเสียก่อน นอกจากนี้ ผู้ให้ข้อมูล หลักบางรายยังอธิบายเพิ่มเติมว่า แนวทางปฏิบัติในเรื่องของการจัดเก็บข้อมูลเอกสารที่ไม่อนุญาตให้มีการส่งต่อให้กันใน ทุกกรณี เช่น ข้อมูลบัตรเครดิตของผู้รับบริการ ข้อมูลบัตรประชาชน เป็นต้น ตลอดจนการเก็บรวบรวมข้อมูลในส่วนของ ผู้รับบริการจากกล้องวงจรปิด (Close Circuit Television) ทางโรงแรมมีป้ายสัญลักษณ์กำกับเอาไว้ให้ผู้รับบริการได้รับรู้ถึง การจัดเก็บข้อมูลโดยบันทึกวิดีโอ หรือแม้กระทั่งภาพนิ่ง เพื่อแสดงเจตจำนงของการบันทึกข้อมูลและยังเป็นการขอความ ยินยอมการเผยแพร่ภาพสู่สาธารณะกรณีมีเหตุอาชญากรรมและการโจรกรรม

2.2) ส่วนของพนักงาน ผลการศึกษาพบว่า ธุรกิจโรงแรมเครือข่ายส่วนใหญ่ยังคงดำเนินการจัดเก็บข้อมูล ส่วนบุคคลของผู้สมัครงานโดยแผนกทรัพยากรบุคคล ได้แก่ สำเนาบัตรประชาชน และสำเนาทะเบียนบ้าน โดยเอกสาร ทุกประเภทนั้นทางแผนกจะมีการให้พนักงานทุกคนลงนามยินยอมที่ทางโรงแรมได้เก็บข้อมูล กำหนดหรือมอบสิทธิ์ให้แก่ผู้ที่ สามารถเข้าถึงข้อมูลเหล่านั้นในจำนวนเพียงไม่กี่ราย หรือไม่อนุญาตให้พนักงานที่ไม่ได้รับมอบหมายในตำแหน่งงานบริหาร ระดับสูงเข้าถึงข้อมูลได้ ในขณะที่เดียวกันทางแผนกจะมีการทำลายเอกสารสำเนาข้อมูลส่วนบุคคลทิ้งทันทีหากไม่ได้ใช้งาน หรือ กรณีที่มีพนักงานตัดสินใจลาออก นอกจากนี้ ธุรกิจโรงแรมเครือข่าย Marriott บางแห่งได้มอบหมายให้แผนกทรัพยากรบุคคล มีการจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานที่มีรายละเอียดเพิ่มเติม โดยเฉพาะกลุ่มข้อมูลส่วนบุคคล เช่น ชื่อ นามสกุล อายุ วัน เกิด ฯลฯ รวมทั้งกลุ่มข้อมูลที่อ่อนไหว เช่น ผลการตรวจสุขภาพ ประวัติอาชญากรรม ฯลฯ ส่วนใหญ่ข้อมูลเหล่านี้มีระบบการ จัดเก็บเพื่อการตรวจสอบข้อมูลย้อนหลังจากทางแผนกทรัพยากรบุคคล และยังเป็นการป้องกันไม่ให้ข้อมูลของพนักงานภายใน องค์กรถูกนำไปใช้หรือเผยแพร่ออกไปอย่างผิดวัตถุประสงค์

จากแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (PDPA) ในธุรกิจโรงแรม เครือข่าย Marriott เขตกรุงเทพมหานคร ทั้งส่วนของผู้รับบริการและพนักงาน โดยผู้วิจัยสามารถสรุปข้อมูลจากการสัมภาษณ์ เชิงลึกร่วมกับแหล่งข้อมูลทุติยภูมิแผนภาพที่ 1 ดังนี้



ภาพที่ 1: แนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (PDPA) ในธุรกิจโรงแรมเครือข่าย Marriott เขตกรุงเทพมหานคร

จากภาพที่ 1 พบว่า กระบวนการขอความยินยอมไปจนถึงการส่งออกข้อมูลและป้องกันความเสี่ยงเป็นเงื่อนไขของการเก็บรักษาข้อมูลตามระยะเวลา 5 ปี ทั้งในส่วนข้อมูลของกลุ่มผู้รับบริการและพนักงานยังคงเป็นแนวทางปฏิบัติงานใหม่ที่พนักงานทุกอัตรากำลังต้องทราบเพื่อปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามกฎหมาย ทางผู้บริหารควรมี การกิจกรรมจัดการอบรม (Training Program) ในเรื่องของการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ให้พนักงานเก่า และพนักงานใหม่ พร้อมจัดทำคู่มือการเตรียมความพร้อมฉบับพนักงาน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้และความเข้าใจในประเด็นของ พรบ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล โดยเฉพาะประเด็นการจำกัดเก็บรวบรวมข้อมูลของผู้รับบริการให้มีความปลอดภัยและการเฝ้าระวังในเรื่องของข้อมูลที่มีโอกาสเผยแพร่จากกระบวนการปฏิบัติหน้าที่

7. อภิปรายผลการวิจัย

1) ข้อจำกัดของพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (PDPA) ในธุรกิจโรงแรมเครือข่าย Marriott เขตกรุงเทพมหานคร แบ่งออกเป็น 2 ประเด็นหลัก ได้แก่

1.1) ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการ ผลการศึกษาพบว่า การเก็บข้อมูลส่วนบุคคลที่ผ่านการจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคลจากผู้ให้ข้อมูลต้องได้รับความยินยอมและรับรู้ถึงขั้นตอนหรือวิธีการจัดเก็บข้อมูล หากผู้รับบริการไม่ยินยอมให้เก็บข้อมูลส่วนบุคคล ทางโรงแรมจะไม่อนุญาตให้เข้าพักที่ทางโรงแรม เนื่องจากการยืนยันคุณลักษณะขั้นพื้นฐานหรือการแสดงตัวตนเพื่อป้องกันการปลอมแปลงข้อมูลผู้รับบริการในระหว่างการเข้าพัก ทั้งนี้ การเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลอาจเป็นข้อดีต่อธุรกิจโรงแรมและผู้รับบริการไปพร้อมกัน ซึ่งการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลแต่ละครั้งโดยเฉพาะกลุ่มผู้รับบริการรายใหม่ ควรมีการแจ้งรายละเอียดไปให้ทราบอย่างชัดเจน เปิดโอกาสให้มีการซักถามหากมีข้อสงสัย รวมถึงการอธิบายวัตถุประสงค์ในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อให้มีความเข้าใจของ 2 ฝ่ายทั้งผู้จัดเก็บในแต่ละแผนกและเจ้าของข้อมูลที่มาเข้าพัก ซึ่งกระบวนการดังกล่าวยังคงเป็นสิ่งที่ทางโรงแรมต้องเริ่มต้นที่จะเรียนรู้และนำไปใช้เป็นแนวทางปฏิบัติในระยะยาว สอดคล้องกับงานวิจัยของ ดวงพร ปิยวิทย์ (2562) อธิบายว่า การขอความยินยอมข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มผู้รับบริการในแต่ละครั้ง ควรมีการกำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการเก็บรวบรวม หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลที่ต้องได้รับการ

ยินยอมผ่านแบบฟอร์มจากเจ้าของให้เป็นที่เรียบร้อยเสียก่อน โดยการให้ความยินยอมอาจเกิดขึ้นในระหว่างการลงทะเบียน การเข้าพัก หากผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลไม่ขอความยินยอมจากเจ้าของข้อมูล หรือกระบวนการขอความยินยอมมีเจตนา ล่อลวง จะไม่สามารถรวบรวมหรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลนั้นได้ ดังนั้นทางผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลมีต้องชี้แจงเจ้าของ ข้อมูลให้ทราบถึงวัตถุประสงค์ของการเก็บรวบรวม หรือกรณีที่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลต้องเป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือ ข้อกำหนดตามที่ได้แจ้งไว้แก่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล หรือแม้กระทั่งกรณีที่การเก็บรวบรวมข้อมูลนั้นจะไม่สามารถทำได้ ผู้ควบคุมหรือผู้บันทึกข้อมูลส่วนบุคคลต้องแจ้งวัตถุประสงค์ใหม่ให้เจ้าของข้อมูลทราบในทันที

1.2) ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับพนักงาน ผลการศึกษาพบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลอ่อนไหว (Sensitive Personal Data) ไม่ว่าจะเป็นเชื้อชาติ ศาสนา มุมมองทางการเมือง หรือรสนิยมอื่น ๆ จะไม่สามารถเผยแพร่ออกสู่ภายนอกได้ พิจารณา ถึงแหล่งในการจัดเก็บต้องอยู่ในส่วนของแผนกทรัพยากรมนุษย์ และกำหนดให้มีการลงนามยินยอมเป็นลายลักษณ์อักษรใน การจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคลทุกครั้ง รวมถึงรายละเอียดของการขอความยินยอมให้จัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคล การจัดเก็บข้อมูล ช่วยให้การดำเนินงานเป็นระเบียบมากยิ่งขึ้น โดยใช้หลักการเดียวกันกับเงื่อนไขของผู้รับบริการสามารถยกเลิกความยินยอมได้ ตามดุลยพินิจ เนื่องจากข้อมูลบางประเภทมีรายละเอียดที่น้อยกว่าที่สำคัญ เช่น ชื่อ - นามสกุล อายุ วันเกิด เลขประจำตัว ประชาชน เป็นต้น ข้อมูลดังกล่าวเป็นข้อมูลที่สามารถระบุตัวตนของสมาชิกในองค์กรได้ สามารถยุติการให้ข้อมูลได้หาก พนักงานได้ยุติบทบาทของสมาชิกในองค์กร ทางแผนกควรมีการอำนวยความสะดวกในการยกเลิกได้ง่าย สอดคล้องกับ วริษา อุดล (2566) อธิบายว่า เจ้าของข้อมูลเคยให้ความยินยอมในการนำเอาไปใช้ข้อมูลไปแล้ว ต่อมาภายหลังต้องการยกเลิก ความยินยอมนั้นจะสามารถทำเมื่อใดก็ได้ และการยกเลิกความยินยอมนั้นจะต้องทำได้ง่ายเหมือนกับตอนที่เจ้าของข้อมูล ให้ความยินยอมด้วย โดยการยกเลิกจะต้องไม่ขัดต่อข้อกำหนดสิทธิในการถอนความยินยอมทางกฎหมาย หรือแม้กระทั่งสัญญาที่ ให้ประโยชน์แก่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลที่ได้ให้ความยินยอมไปก่อนหน้านี้

2) แนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (PDPA) ของกลุ่มผู้รับบริการใน ธุรกิจโรงแรมเครือข่าย Marriott เขตกรุงเทพมหานคร แบ่งออกเป็น 2 ส่วนหลัก ได้แก่

2.1) ด้านผู้รับบริการ ผลการศึกษาพบว่า ก่อนมี พรบ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 เข้ามาใช้ใน ประเทศไทย โดยมีการปฏิบัติงานในเรื่องของการจัดเก็บข้อมูล มีการถ่ายสำเนาเอกสารของผู้รับบริการเก็บไว้ ไม่ว่าจะเป็น หนังสือเดินทาง หรือบัตรประจำตัวประชาชน จากนั้นมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบจากเดิมโดยมีการพิจารณาเลขการจอง โดยเฉพาะ ชื่อ-นามสกุล ของผู้รับบริการ และไม่มีมีการจัดเก็บข้อมูลรับบริการแบบสำเนาเอกสาร อีกทั้งยังมีการขอความ ยินยอมในการเก็บรวบรวมข้อมูลของผู้รับบริการ รวมถึงการอธิบายถึงการใช้งานของการเก็บข้อมูลผู้รับบริการที่ถูกจัดเก็บ และให้ความสำคัญกับการจัดเก็บในระบบข้อมูลกลางของโรงแรมเพื่อนำไปสู่ระบบเครือข่าย ซึ่งการเก็บข้อมูลของระบบกลาง ของโรงแรมมีระบบที่หลากหลายฟังก์ชัน เพื่อป้องกันไม่ให้นำข้อมูลส่วนบุคคลออกสู่ภายนอกได้ หรือไม่สามารถ ส่งต่อซึ่งกันและกันภายในโรงแรมหากไม่เป็นไปตามเงื่อนไข ทั้งนี้ การจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคล เป็นแนวทางปฏิบัติที่ติดต่อธุรกิจ โรงแรม ซึ่งการจัดเก็บข้อมูลในระบบมีความปลอดภัยยากต่อการที่ข้อมูลส่วนบุคคลรั่วไหลถูกเผยแพร่ออกสู่สาธารณะ เนื่องจากระบบฐานข้อมูลกลางในการจัดเก็บมีหลากหลายขั้นตอน ทำให้มีประสิทธิภาพในการจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคล สอดคล้องกับงานวิจัย กิตสุธรณ สังขสุวรรณ (2560) อธิบายว่า การควบคุมและดูแลรักษาข้อมูลส่วนบุคคลให้ปลอดภัยจากการ สูญหาย ถูกโจรกรรม ถูกแสวงหาประโยชน์ในทางที่ผิด นอกจากนี้ การปกป้องคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล อาจเรียกว่าเป็น มาตรการสำคัญสำหรับเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลและองค์กร ในขณะที่องค์กรธุรกิจใช้ พรบ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 เพื่อเสริมสร้างความมั่นใจและความปลอดภัยให้แก่เจ้าของข้อมูล อีกทั้งยังเป็นการป้องกันการสูญหาย การเข้าถึง การเปลี่ยนแปลง การแก้ไข หรือแม้กระทั่งการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลโดยปราศจากอำนาจโดยมิชอบ

2.2) ด้านพนักงาน ผลการศึกษาพบว่า เมื่อผู้สมัครงานผ่านกระบวนการทดสอบความรู้ความสามารถเสร็จ สิ้นและได้รับการคัดเลือกเข้าปฏิบัติงานเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ทางโรงแรมมีการขอข้อมูลจากพนักงานรายนั้นเพิ่มเติม

ที่นอกเหนือจาก Resume ที่ถูกเรียกเก็บสำเนาในขั้นตอนแรก เช่น สำเนาบัตรประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน เป็นต้น โดยกำหนดให้มีการลงนามยินยอมให้เก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคล อีกทั้งทางโรงแรมมีการสร้างข้อบังคับในการระมัดระวังอย่างมากในเรื่องการเก็บข้อมูลที่อ่อนไหว เช่น ผลการตรวจสุขภาพ ความคิดเห็นทางการเมือง ประวัติอาชญากรรม เป็นต้น ข้อมูลเหล่านี้เป็นชุดข้อมูลที่ควรระวังในการเก็บรวบรวมข้อมูล หรือการจัดเก็บในระบบที่ปลอดภัยไม่ให้ข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลที่อ่อนไหวสามารถเผยแพร่ออกไปได้ ทั้งนี้ ยังเป็นข้อดีต่อพนักงานโรงแรมที่จะได้รับการดูแลข้อมูลสำคัญ เพื่อไม่ให้ถูกคัดลอกหรือโจรกรรมข้อมูลไปในทางที่มีขอบเขตนี้อย่างกว้างขวางเกี่ยวกับกลุ่มผู้ให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ทัชชกร มหาถลาง (2563) พบว่า กฎหมายคุ้มครองในเรื่องข้อมูลส่วนบุคคลในส่วนของชีวมาตร หรือ Biometric Information Privacy Act (BIPA) ของประเทศสหรัฐอเมริกาที่มีมาตรการป้องกันการจัดเก็บข้อมูลให้ได้รับความปลอดภัยขั้นสูงสุดจากการถูกคัดลอกหรือการโจรกรรม ตลอดจนการปลอมแปลงรายละเอียดข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับตัวบุคคลโดยไม่ได้รับการยินยอมทั้งเชิงพาณิชย์ และการนำไปใช้เพื่อการสื่อสารภายในองค์กรทุกกรณี เพื่อส่งเสริมความปลอดภัยและความมั่นคงในกระบวนการจัดเก็บข้อมูล โดยไม่อนุญาตให้นำข้อมูลไปใช้ในการเผยแพร่โดยปราศจากการยินยอม นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ นรภกร อมรฉัตร (2565) พบว่า ข้อมูลที่อ่อนไหว อาทิ ข้อมูลทางพันธุกรรมที่ระบุคุณลักษณะและประวัติอาชญากรรม อาจกำหนดให้ผู้เข้าถึงข้อมูลสามารถเข้าถึงข้อมูลเพียงไม่กี่ตำแหน่งงาน หรือแม้กระทั่งข้อมูลทางการแพทย์หรือสุขภาพสำหรับการสมัครของบุคลากร จะถูกนำเสนอในรูปแบบการปิดผนึกเพื่อรักษาความลับของตัวบุคคล

8. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย และข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1) ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย พบว่า พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 เข้ามามีบทบาทและเริ่มปฏิบัติตั้งแต่ พ.ศ. 2565 ควรมีการจัดหมวดหมู่ของอุตสาหกรรมหรือการจำแนกประเภทขององค์กรให้มีความชัดเจน โดยเฉพาะกลุ่มอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว ที่มีธุรกิจแต่ละประเภทในห่วงโซ่อุปทานที่มีความเฉพาะและแตกต่างกันไป จากอุตสาหกรรมอื่น ๆ ทั้งด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก และพนักงาน ตลอดจนการพิจารณาข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มผู้ให้บริการให้มีความสอดคล้องกับพระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2547 อีกทั้งหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องและผู้ประกอบการควรพิจารณาถึงแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลดังกล่าวที่นำไปใช้ในการสื่อสาร เพื่อสร้างความเชื่อมั่นกับกลุ่มผู้รับบริการชาวต่างชาติ เนื่องจากแต่ละประเทศทั่วโลกอาจมีบริบทของข้อกำหนดและแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการดูแลข้อมูลส่วนบุคคลที่คล้ายคลึงหรือแตกต่างกันไปจากประเทศไทย

2) ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป พบว่า จากการศึกษาครั้งนี้ เป็นเพียงกรณีศึกษาในกลุ่มธุรกิจโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ที่มีรูปแบบการจัดการแบบเครือข่ายระดับสากล ผู้ที่สนใจสามารถศึกษาในหน่วยวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นธุรกิจโรงแรมที่มีระบบการบริหารแบบโรงแรมอิสระ (Independent Hotels) ที่มีข้อจำกัดด้านทรัพยากรและสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งยังมีการกำหนดกลุ่มเป้าหมายทางการตลาดในแหล่งท่องเที่ยวที่แตกต่างออกไป เช่น รีสอร์ท เรือ นพ โทมัสเตย์ แคมป์ปิ้ง แกลมปิ้ง ฟาร์มสเตย์ เป็นต้น เพื่อเปรียบเทียบแนวทางการนำมาตรการใช้กฎหมายพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ในธุรกิจโรงแรมแต่ละประเภทที่อาจให้ผลลัพธ์เชิงกระบวนการที่ต่างกันไป และยังสามารถนำไปใช้ในการลดข้อจำกัดหรือเงื่อนไขของการจัดการข้อมูลส่วนบุคคลที่เข้ามาพักอาศัย นอกจากนี้ ผู้ที่สนใจยังสามารถศึกษาผลกระทบจากการประกาศใช้พระราชบัญญัติฉบับดังกล่าวผ่านมุมมองของผู้บริการที่เข้าพักแต่ละกลุ่มอาชีพรวมทั้งกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยวด้วยวิธีวิทยาการสนทนากลุ่ม เพื่อปรับปรุงแนวทางการปฏิบัติให้เหมาะสมกับนโยบายและวัฒนธรรมองค์กรของธุรกิจโรงแรมแต่ละเครือข่ายที่เข้ามาดำเนินกิจการในประเทศไทย

9. บรรณานุกรม

- กัญญากร บุญรอด, สุณิสา ผลโชติ, และรุชยา คำนวน. (2564). แนวทางในการบริหารจัดการธุรกิจโรงแรมในช่วงวิกฤติโควิด-19. *วารสารเทคโนโลยีภาคใต้*, 15(1), 139-148.
- กิตสุรณ สังขสุวรรณ. (2560). การปกป้องคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลในองค์กรธุรกิจ. *วารสารบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยขอนแก่น*, 3(3), 95-108.
- ฉัตรสุมน พงษ์นิญญ. (2565). PDPA กฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล. *วารสารนโยบายและกฎหมายสาธารณสุข*, 8(1), 203-214.
- ดาวศุภร์ บุญญะสานต์ และอัศวิน แสงพิกุล. (2566). การวิเคราะห์งานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับนวัตกรรมในธุรกิจโรงแรม. *วารสารการบริหารและสังคมศาสตร์ปริทรรศน์*, 8(3), 180-190.
- ดวงพร ปิยวิทย์. (2562). กฎหมายเกี่ยวกับความคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของประเทศไทย. *วารสารวิชาการคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา*, 1(1), 83-83.
- ทัชชกร มหาแถลง. (2563). การคุ้มครองชีวมาตรภายใต้พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562. *วารสารนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ*, 11(2), 80-97.
- ธาดา สมณี. (2562). นวัตกรรมบริการของอุตสาหกรรมโรงแรมในประเทศไทย. *วารสารการบริการและการท่องเที่ยวไทย*, 14(1), 103-110.
- เอียรชัย ณ นคร. (2565). *หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติในการบริหารจัดการ ข้อมูลส่วนบุคคลในองค์กรภาคเอกชน*. กรุงเทพฯ: ดิจิทัล บิสิเนส คอนซัลท์ และสถาบันพัฒนาและทดสอบทักษะดิจิทัล (DDTI).
- นภาพร หงส์ภักดี และสืบพงศ์ หงส์ภักดี. (2564). รู้เพื่อรอดทางออกสำหรับธุรกิจโรงแรม. *วารสารโรงเรียนแก่นสาร*, 8(6), 358-369.
- ภัทริกา ชินช่าง. (2563). ความสามารถทางด้านนวัตกรรมบริการและผลการดำเนินงานขององค์กรอย่างยั่งยืน: งานวิจัยเชิงประจักษ์ของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย. *วารสารปัญญาวิวัฒน์*, 12(1), 15-29.
- ภาสกร รอดแดง และเยาวภา ปฐมศิริกุล. (2560). รูปแบบการสื่อสารการตลาดเชิงบูรณาการของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย. *วารสารสาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ*, 18(1), 1804-1822.
- ภีราวิชัย ชัยมาลา และศิริสาสน์ พันธมณี. (2563). การสร้างเครือข่ายและศูนย์กลางบริการข้อมูลธุรกิจการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงราย. *วารสารสังคมศาสตร์และมานุษยวิทยาเชิงพุทธ*, 5(7), 170-182.
- ภูมิ มูลศิลป์, พรเพ็ญ ไตรพงษ์, และพิชชา ใจสมคม. (2565). ผลกระทบที่เกิดจากการบังคับใช้พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562. *วารสารสังคมศาสตร์และมานุษยวิทยาเชิงพุทธ*, 7(6), 556-574.
- วรัญญา ศรีราช. (2560). *โครงการกิจกรรมเชิงปฏิบัติการ คลับแมริออท แอท โซยะ แพคทอรี*. กรุงเทพฯ: คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม.
- วริษา อุบล. (2566). ความจำเป็นในการมีพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล. *วารสารกฎหมายและสังคมรังสิต*, 5(1), 41-56
- วินัยธร วุฒิชัย ชยวาทโฒ, เนตรนภา สุทธิรัตน์, และจักรพล อาจารย์สุ. (2565). ปรัชญาการณวิทยา. *วารสารวิชาการสถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 8(2), 321-325
- สุภางค์ จันทวานิช. (2563). *วิธีการเชิงคุณภาพ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อลิศรา ธรรมบุตร. (2562). กลยุทธ์การจัดการโรงแรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมเพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน. *วารสารศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ*, 8(2), 62-81.

Anusorntharangkul, N., & Rugwongwan, Y. (2021). Using Inquiry-Based Learning to Explore Respect of Cultural Base Design: A Case Study in Amphawa Tourism Community, Thailand. *Geojournal of Tourism and Geosites*, 34(1), 164–169. <https://doi.org/10.30892/gtg.34121-632>

Lin Tzu-Ching, (2553). การประยุกต์ใช้เครื่องมือข้อมูลสำหรับการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ในอุตสาหกรรมการโรงแรม. *วารสารสุทธิปริทัศน์*, 24(74), 7-20.

Macmillan, T. (1971). *The Delphi Technique, Paper Presented at the annual meeting of the California Junior Colleges Associations Committee on Research and Development*. Monterey: California.



จัดโดย

**งานบริหารงานวิจัย บริการวิชาการ และวิเทศสัมพันธ์
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่**

239 ถนนห้วยแก้ว, ตำบลสุเทพ,
อำเภอเมือง, จังหวัดเชียงใหม่ 50200

โทรศัพท์ 0 5394 2109

โทรสาร 0 5394 2103

Website: www.bmrccmu.net

Email: bmrccmu@gmail.com



**คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่**