

## การรับรู้ข้อมูลต่อการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (GDPR) ของพนักงานบริการภาคพื้น กรณีศึกษาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

### Perception of information on General Data Protection Regulation (GDPR) of ground staff: A Case study of Suvarnabhumi Airport

อาทิตติยา แสงจันทร์<sup>1</sup> และ ธงชัย จีระดิษฐ์<sup>2</sup>

<sup>1</sup>สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต โทรศัพท์ 062-5514928 e-mail: arthittiya.sha@kbu.ac.th  
<sup>2</sup>ดร., สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต โทรศัพท์ 081-3835854 e-mail: thongchai.jee@kbu.ac.th

#### บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาศึกษาพฤติกรรมการรับรู้ข้อมูล กฎหมายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (GDPR) ของพนักงานบริการภาคพื้น ในเขตท่าอากาศยานสนามบินสุวรรณภูมิ กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรทั้งเพศชายและเพศหญิงที่เป็นพนักงานบริการภาคพื้นทำงานในเขตท่าอากาศยานสนามบินสุวรรณภูมิที่มีอายุระหว่าง 18-60 ปี จำนวน 391 คน ใช้วิธีการสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 391 ชุด การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เพื่อวิเคราะห์ค่า t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way ANOVA)

ผลการศึกษาพบว่าข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 26-35 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในหน้าที่ Passenger Service Officer กลุ่มตัวอย่างรับรู้ข้อมูลรายละเอียดจากสื่อบุคคล มากที่สุดคือ จากการอบรม หรือสัมมนา (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26) และรับรู้ข้อมูลรายละเอียดจากสื่อมวลชน คือ สื่อทางอินเทอร์เน็ตมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70) มีความรู้เกี่ยวกับข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (GDPR) ค่อนข้างน้อย และเมื่อวัดระดับการรับรู้ข้อมูลเบื้องต้น พบว่า ส่วนใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับข้อมูลรายละเอียด GDPR ในระดับต่ำ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับร้อยละ 36.42)

**คำสำคัญ:** การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล, การรับรู้ข้อมูล, GRDP

#### Abstract

The purpose of this research was to study the behavior of information perception of Personal Data Protection Act (GDPR) of ground service staff at Suvarnabhumi Airport. The sample group was 391 male and female ground service staff working at Suvarnabhumi Airport, aged 18-60 years. Survey Research, 391 sets of questionnaires, were used to collect the data. Data was analyzed using descriptive statistics to find frequency, percentage, mean, and standard deviation and Inferential Statistical Analysis for t-test, one-way analysis of variance (One Way ANOVA)

The study found that regarding demographic data, most of the samples were female, aged 26-35, with a bachelor's degree, and working as Passenger Service Officers. For the perception of information from personal media, the respondents gained the most from training

or seminars (Mean = 4.26). For the perception of information from mass media, the respondents perceived the most from internet (Mean = 4.70). The sample group had little knowledge about Personal Data Protection Act (GDPR) and when measuring the level of initial information perception, it was found that most of them have low level of knowledge about GDPR. (Mean = 36.42%).

**Keywords:** Protection of personal information, Perception of GDPR data, GDPR

## 1. บทนำ

ในปัจจุบันธุรกิจสายการบินมักจะได้ยินคำว่า GDPR ถูกพูดถึงอยู่บ่อยครั้ง ซึ่ง GDPR เป็นกฎข้อบังคับใหม่ที่มีการเริ่มประกาศบังคับใช้เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม พ.ศ.2561 เป็นการปกป้องคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของพลเมืองในกลุ่มประเทศสหภาพยุโรป (EU) ซึ่งข้อบังคับนี้ออกมาเพื่อให้ประเทศสมาชิกในกลุ่มสหภาพยุโรปใช้กฎหมายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลฉบับเดียวกัน ซึ่งเกี่ยวข้องกับแทบทุกองค์กรทั่วโลก มีผลกระทบในวงกว้าง เนื่องจากหลักการใหม่นี้เปิดทางให้ประชาชนของประเทศกลุ่มเอียสามารถควบคุมข้อมูลส่วนตัวของตนเองได้ เมื่อถูกเก็บข้อมูลออนไลน์จากผู้ให้บริการต่าง ๆ ซึ่งจะต้องจัดเก็บข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพลูกค้าสามารถแจ้งขอให้ลบข้อมูล ขอสำเนาของข้อมูล หรือแจ้งให้แก้ไขข้อมูลได้ ซึ่งผู้ให้บริการต้องดำเนินการให้ รวมถึงธุรกิจสายการบินก็ย่อมเป็นหนึ่งในธุรกิจที่ได้รับผลกระทบจากข้อบังคับนี้ด้วย สิทธินัย จันทรานนท์ (2561) คณะทำงานโครงการ GDPR บมจ.การบินไทย กล่าวว่า การโอนข้อมูลยุโรปมายังประเทศไทยมีขึ้นมานานแล้ว แต่กฎหมายที่ใช้ไม่ได้มีความเข้มข้นเหมือนเช่น GDPR สำหรับการบินไทยนั้น หลังมีการประกาศ เริ่มมีการตื่นตัวตั้งแต่ช่วงเดือนพฤศจิกายนปีที่แล้ว โดยมีการประชุมหารือร่วมกันระหว่างทีมกฎหมาย และฝ่ายไอที เพราะการบินไทยมีสาขาในต่างประเทศ มีการให้บริการลูกค้าจากนานาประเทศ ดังนั้นจะไม่สามารถทราบล่วงหน้าได้เลยว่าบุคคลที่กฎหมาย GDPR คุ้มครองจะมาเป็นลูกค้าเมื่อใด ปัจจุบันก็มีหลายธุรกิจนำ GDPR มาประยุกต์ใช้ข้อมูลส่วนบุคคลที่สายการบินจะต้องคุ้มครองตามข้อมูลส่วนบุคคล GDPR (General Data Protection Regulation) เช่น ชื่อ-สกุล หมายเลขบัตรประชาชน/หมายเลขหนังสือเดินทาง อีเมล เบอร์โทรศัพท์ ตำแหน่งที่อยู่ (ที่อยู่ตามทะเบียนบ้าน/พิกัด GPS) อัตลักษณ์ทางวัฒนธรรมและสังคม รูปภาพ วิดีโอ ข้อมูลทางการเงิน ข้อมูลทางชีวภาพ ข้อมูลด้านสุขภาพ และข้อมูลอื่น ๆ ซึ่งสามารถใช้ระบุตัวตนของบุคคลได้ จากที่กล่าวมาข้างต้นธุรกิจสายการบินจึงถือว่ามีความเกี่ยวข้องกับ GDPR เป็นอย่างมาก ไม่ว่าจะเป็นสายการบินของประเทศไทยหรือต่างชาติก็ตาม เนื่องจากหากสายการบินให้บริการผู้โดยสารที่เป็นพลเมืองของประเทศในกลุ่มสหภาพยุโรป รวมถึงพนักงานสายการบินที่เป็นพลเมืองของกลุ่มดังกล่าวก็จะต้องอยู่ภายใต้ข้อบังคับนี้ด้วย ยกตัวอย่าง ผู้โดยสารไม่ยินยอมให้สายการบินนำอีเมลของผู้โดยสารไปจัดเก็บเพื่อจัดส่งโปรโมชั่นต่าง ๆ ให้กับผู้โดยสารหรือผู้โดยสารไม่ยินยอมให้นำเอาข้อมูลการเดินทาง (ต้นทางปลายทาง เส้นทางบิน) ไปวิเคราะห์พฤติกรรมกรรมการเดินทางของผู้โดยสาร สายการบินก็ไม่สามารถที่จะปฏิเสธหรือละเลยการร้องขอจากผู้โดยสารได้

จากเหตุผลหรือข้อมูลที่กล่าวมาข้างต้นทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษา เรื่อง “การรับรู้ข้อมูลต่อการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานสายการบินภาคพื้น” เพราะองค์กรจำเป็นต้องบ่มเพาะและส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่เคารพในสิทธิของผู้บริโภคที่จะรักษาความเป็นส่วนตัว องค์กรจำเป็นต้องเปิดเผยลักษณะและประเภทข้อมูลของผู้บริโภคที่ทางองค์กรได้มีการจัดเก็บเพื่อสร้างความไว้วางใจ และนำเชื่อถือให้กับองค์กร กำหนดให้การรักษาข้อมูลส่วนบุคคลเป็นปัจจัยสำคัญที่จะต้องเป็นในทุกขั้นตอน โดยมุ่งเน้นความสำคัญเป็นพิเศษไปที่ขั้นตอนที่ผู้บริโภคสามารถสัมผัสได้ พนักงานที่ติดต่อกับลูกค้าทุกคนจำเป็นต้องเข้าใจ และได้รับการอบรม

เพื่อจะตอบคำถามที่เกี่ยวข้องได้ การตอบคำถามที่ไม่ถูกต้องหรือการละเมิดสิทธิผู้บริโภคแม้เพียงครั้งเดียวก็สามารถก่อให้เกิดการสูญเสียภาพลักษณ์และการฟ้องร้องที่ตามมาได้ โดยการศึกษาวิจัยเรื่องนี้นั้นก็เพื่อศึกษาพฤติกรรมการรับรู้ข้อมูลต่อการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานสายการบินภาคพื้น และเพื่อนำเสนอแนวทางในการให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่พนักงานสายการบินภาคพื้นต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์การวิจัย

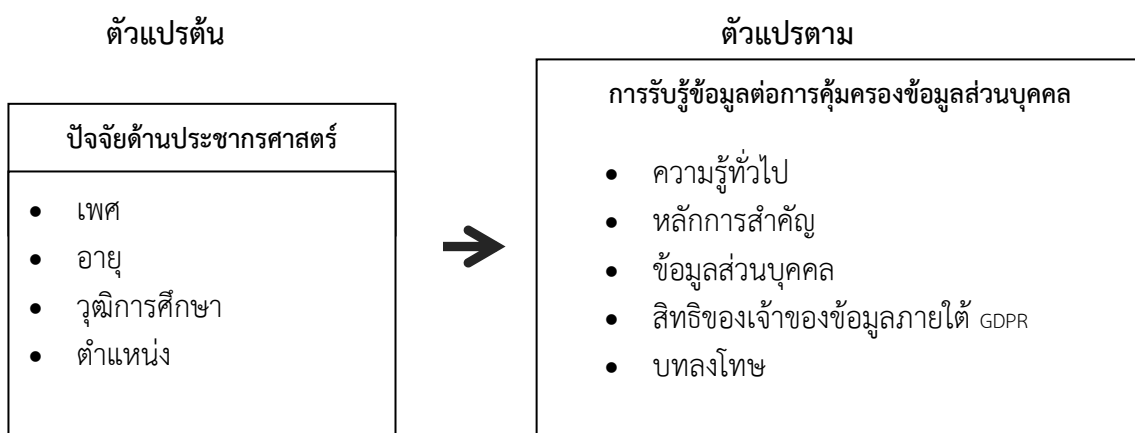
- 2.1 เพื่อศึกษาพฤติกรรมการรับรู้ข้อมูลต่อการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานบริการภาคพื้น
- 2.2 เพื่อนำเสนอแนวทางในการให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่พนักงานสายการบินภาคพื้นต่อไป

## 3. สมมติฐานการวิจัย

- 3.1 พนักงานสายการบินภาคพื้นรับรู้ข้อมูลต่อการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (GDPR) อยู่ในระดับต่ำ
- 3.2 พนักงานสายการบินภาคพื้นมีเพศแตกต่างกัน มีระดับการรับรู้ข้อมูลต่อการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (GDPR) แตกต่างกัน
- 3.3 พนักงานสายการบินภาคพื้นมีอายุแตกต่างกัน มีระดับการรับรู้ข้อมูลต่อการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (GDPR) แตกต่างกัน
- 3.4 พนักงานสายการบินภาคพื้นมีการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับการรับรู้ข้อมูลต่อการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (GDPR) แตกต่างกัน
- 3.5 พนักงานสายการบินภาคพื้นมีหน้าที่ส่วนปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีระดับการรับรู้ข้อมูลต่อการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (GDPR) แตกต่างกัน

## 4. กรอบแนวคิดของการศึกษา

- 4.1 ตัวแปรต้น (Independent Variable) คือ ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และตำแหน่ง
- 4.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ การรับรู้ข้อมูลต่อการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (GDPR) ของพนักงานบริการภาคพื้น ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

นิยามรัฐ ปุณสาติลปี (2560) ได้ศึกษาและให้ความหมายโดยสรุปของ GDPR หรือข้อบังคับการคุ้มครองข้อมูลทั่วไปนั้น เป็นกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของรัฐ สมาชิกที่อยู่ในสหภาพยุโรป ประกอบด้วยอารัมภบทซึ่งกล่าวถึงเจตนารมณ์และแนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลจำนวน 173 ข้อ และส่วนที่เป็นเนื้อหาข้อบังคับจำนวน 11 บท 99 ข้อ โดยมีหลักการที่เป็นสาระสำคัญ เช่น การรักษาคุณภาพของข้อมูล ข้อกำหนดในการประมวลข้อมูลประเภทพิเศษ เช่น ข้อมูลที่มีความอ่อนไหวสิทธิของเจ้าของข้อมูล การรักษาความปลอดภัยในการประมวลข้อมูลการส่งผ่านข้อมูลส่วนบุคคลไปยังประเทศที่สาม เป็นต้น ข้อบังคับการคุ้มครองข้อมูลทั่วไปนี้มีการระบุเนื้อหาเพิ่มเติมที่นอกเหนือจาก EU Directive ที่มีการใช้ก่อนหน้านี้ในเรื่องดังต่อไปนี้

1) ขอบเขตการใช้บังคับ แม้ว่า GDPR บังคับใช้กับทุกหน่วยงานที่มีการประมวลข้อมูลที่พลเมืองอาศัยอยู่ในสหภาพยุโรป ไม่ว่าผู้ประมวลข้อมูลและผู้ควบคุมข้อมูลจะอยู่ที่ใด

2) บทลงโทษ ในกรณีที่เกิดความเสียหายจากการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล หน่วยงานที่ไม่ปฏิบัติตามข้อบังคับฉบับนี้จะถูกปรับเป็นจำนวนเงินถึง 20 ล้านยูโร หรือร้อยละ 2-4 ของรายได้ต่อปี ขึ้นอยู่กับว่ากรณีที่เกิดความเสียหายจากการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล หน่วยงานที่ไม่ปฏิบัติตามข้อบังคับฉบับนี้จะถูกปรับ โทษปรับสูงสุดในกรณีร้ายแรง เช่น การไม่ขอความยินยอมที่เหมาะสมจากเจ้าของข้อมูลในการประมวลข้อมูล

3) การให้ความยินยอมการขอความยินยอมต้องดำเนินการในรูปแบบที่สามารถเข้าใจและเข้าถึงได้ โดยง่าย ใช้ถ้อยคำที่ชัดเจนและเรียบง่ายต้องแจ้งวัตถุประสงค์ของการประมวลข้อมูลที่มีการขอความยินยอม นอกจากนี้ การยกเลิกการให้ความยินยอมต้องทำได้โดยง่ายเท่ากับการให้ความยินยอม

สอดคล้องกับสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ สฟธอ. (2561) เผยแพร่บทความเรื่องกฎหมาย GDPR ฉบับรวบรัด (2561) กล่าวคือ “General Data Protection Regulation” หรือเรียกด้วยอักษรย่อว่า GDPR เป็นกฎหมายของสหภาพยุโรปว่าด้วยมาตรการคุ้มครองความเป็นส่วนตัวของข้อมูลส่วนบุคคล จึงอาจส่งผลกระทบต่อหลายฝ่าย โดยเฉพาะอย่างยิ่งหน่วยงานต่าง ๆ ไม่ว่าภาครัฐภาคเอกชน หรือภาคธุรกิจที่มีการดำเนินการเกี่ยวกับการเก็บข้อมูลส่วนบุคคลหรือการให้บริการออนไลน์แก่บุคคลที่อยู่ในสหภาพยุโรป ดังนั้นการเตรียมความพร้อมและทำความเข้าใจกฎหมาย GDPR จึงมีความจำเป็นเพื่อส่งเสริมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของภาคธุรกิจให้เทียบเท่ากับมาตรฐานสากล และป้องกันผลกระทบจากกฎหมายที่อาจเกิดขึ้นอีกด้วยเนื่องจากการปฏิบัติให้สอดคล้องกับกฎหมาย GDPR

## 5. วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “การรับรู้ข้อมูลต่อการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (GDPR) ของพนักงานสายการบินภาคพื้น” มุ่งศึกษาพฤติกรรมกรรับรู้ข้อมูลกฎหมายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (GDPR) ของพนักงานสายการบินภาคพื้น ในเขตท่าอากาศยานสนามบินสุวรรณภูมิ จำนวน 391 คน ในช่วงตั้งแต่วันที่ 1-31 พฤษภาคม พ.ศ.2562 เพื่อนำผลจากการศึกษามาปรับปรุงและพัฒนาแนะนำแนวทางในการให้ข้อมูลที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพแก่พนักงานสายการบินภาคพื้นต่อไปในการศึกษารั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ สำรองแบบวัดครั้งเดียว โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และให้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยทำการศึกษาพฤติกรรมกรรับรู้ข้อมูลต่อการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานสายการบินภาคพื้น และศึกษาปัญหาการรับรู้ข้อมูลต่อการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานสายการบิน

## 5.1 แหล่งในการรวบรวมข้อมูลมีด้วยกัน 2 แหล่งได้แก่

แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการวิจัยเชิงสำรวจ ในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา จำนวน 391 คน

แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการค้นคว้ารวบรวมข้อมูลที่ได้มาจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ เช่น ตำราเรียน บทความทางด้านวิชาการ บทความที่เกี่ยวข้องที่ตีพิมพ์ในนิตยสาร รวมถึงเอกสารทางวิชาการต่าง ๆ วิทยานิพนธ์ และแหล่งข้อมูลจากเว็บไซต์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

## 5.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการศึกษากับประชากรทั้งเพศชายและเพศหญิงที่ทำงานตำแหน่งพนักงานบริการภาคพื้น ในเขตท่าอากาศยานบิณสุวรรณภูมิ ที่มีอายุระหว่าง 19-60 ปี เนื่องจากประชากรกลุ่มนี้เป็นกลุ่มที่ให้บริการดูแลรับผิดชอบผู้โดยสารระหว่างที่ยังอยู่ภาคพื้นโดยเฉพาะในเขต Terminal อำนวยความสะดวก ให้ความดูแลเอาใจใส่ ดูแลใกล้ชิดและเกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้โดยสารมากที่สุด ตั้งแต่ขั้นตอนการ Check-in การตรวจรับบัตรโดยสาร (Boarding Pass) และสัมภาระ ไปจนถึงการนำส่งผู้โดยสารขึ้นเครื่องได้ตรงตามเที่ยวบิน ถูกจุดหมายปลายทาง รวมไปถึงการรับ-ส่งเครื่องบิน การเดินเอกสารด้านการบิน เป็นต้น ใช้สูตรของคอคแรน (Cochran, 1977 อ้างถึงใน อีรุฑฒิ เอกะกุล, 2543) ในกรณีไม่ทราบสัดส่วนของประชากร หรือ  $p=0.5$  ใช้สูตร ดังนี้

$$\text{สูตร } n = \frac{Z^2}{4e^2}$$

เมื่อ  $n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

$p$  = สัดส่วนของลักษณะ

$e$  = ระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดขึ้นได้

$Z$  = ค่า  $Z$  ที่ระดับความเชื่อมั่นหรือระดับนัยสำคัญ (ระดับความเชื่อมั่น 95% หรือระดับนัยสำคัญ 0.05 มีค่า  $Z = 1.95$ )

$$\text{แทนค่า } n = \frac{(1.95)^2}{4(0.05)^2}$$

$$n = 384.16$$

กลุ่มตัวอย่าง

จากผลการคำนวณ ได้จำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 384 คน ซึ่งได้มาโดยวิธีการคำนวณโดยใช้สูตรของคอคแรน (Cochran, 1977 อ้างถึงใน อีรุฑฒิ เอกะกุล, 2543) เพื่อแบบสอบถามชำระร้อยละ 3 รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 391 คน

## 5.3 เครื่องมือที่ใช้

คือ แบบสอบถาม ที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามกรอกข้อมูลด้วยตนเอง โดยคำถามที่ใช้จะเป็นคำถามชนิดปลายปิด โดยให้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ตอบแบบสอบถามด้วยตนเองเนื้อหาของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน

**ตอนที่ 1** แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ เป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นคำถามเลือกตอบ

**ตอนที่ 2** แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ข้อมูลพื้นฐานต่อการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (GDPR) จำนวน 28 คำถาม เป็นแบบสอบถามใช้มาตราวัดระดับความถี่แบบ Rating scale 5 ระดับ เป็นแบบสอบถามของการวัดการรับรู้ข้อมูลพื้นฐานต่อการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (GDPR) และแบบสอบถามความเข้าใจในการรับรู้ข้อมูลพื้นฐานต่อการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล โดยทำเครื่องหมายเลือกระหว่างทราบและไม่ทราบ



**ตอนที่ 3** แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้ข้อมูลแก่พนักงานสายการบินภาคพื้น จำนวน 8 คำถาม ใช้มาตรวัดระดับความถี่แบบ Rating scale 5 ระดับ

#### 5.4 ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

5.4.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องเกี่ยวกับกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (GDPR) จากนั้นนำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยามเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

5.4.2 สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบแล้วนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

5.4.3 นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญ ทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของแบบสอบถามซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาการวิจัยครั้งนี้โดยวิธีการ

การทดสอบหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)

ผู้วิจัยทำการทดสอบหาความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถามในการศึกษาครั้งนี้โดยทำการวัดความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา และให้ผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจสอบเนื้อหาและโครงสร้างแบบสอบถาม พิจารณาแก้ไขปรับปรุงให้เหมาะสมของการใช้ภาษาจนได้ความเที่ยงตรงที่ยอมรับได้

การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability)

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดสอบ (Pre-Test) กับกลุ่มที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด ก่อนเก็บข้อมูลจริง เพื่อตรวจสอบว่าคำถามในแต่ละข้อ แต่ละตอนนั้นสามารถสื่อความหมายตรงตามที่ต้องการ เพื่อนำคำตอบที่ได้มาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสม

#### 5.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ภายหลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้นำข้อมูลทั้งหมดตรวจสอบความถูกต้อง และทำการลงรหัส จากนั้นนำข้อมูลที่ได้ไปประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป (SPSS) เพื่อคำนวณและวิเคราะห์ค่าทางสถิติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยดังนี้

สถิติวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นสถิติที่ใช้ในการอธิบายลักษณะทางประชากรศาสตร์ การวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) แสดงค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) โดยใช้ค่าโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางด้านประชากร การรับรู้ข้อมูลต่อการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานสายการบินภาคพื้น

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานสายการบินภาคพื้นรับรู้ข้อมูลต่อการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (GDPR) อยู่ในระดับสูง วิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้าน เพศ อายุ และระดับการศึกษา โดยการแจกแจงความถี่ และร้อยละหาค่าเฉลี่ย (X) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และแปลความหมายของค่าเฉลี่ย

สมมติฐานข้อที่ 2 พนักงานสายการบินภาคพื้นมีเพศแตกต่างกันมีระดับการรับรู้ข้อมูลต่อการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (GDPR) แตกต่างกันในด้านเพศ สถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ Chi-square โดยใช้คำถามตอนที่ 1 ทดสอบกับคำถามตอนที่ 2 ทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 3 พนักงานสายการบินภาคพื้นมีอายุแตกต่างกันมีระดับการรับรู้ข้อมูลต่อการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (GDPR) แตกต่างกันในด้านอายุ ใช้การวิเคราะห์ค่าสถิติแบบ t-test และการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 4 พนักงานสายการบินภาคพื้นมีเพศแตกต่างกันมีระดับปัญหาของการรับรู้ข้อมูลต่อการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (GDPR) แตกต่างกันใช้การวิเคราะห์ค่าสถิติแบบ t-test และการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 5 พนักงานสายการบินภาคพื้นมีอายุแตกต่างกันมีระดับปัญหาของการรับรู้ข้อมูลต่อการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (GDPR) แตกต่างกันใช้การวิเคราะห์ค่าสถิติแบบ t-test และการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ทดสอบสมมติฐาน

## 6. สรุปผลการศึกษา

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และหน้าที่ส่วนการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 391 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คือ เป็นเพศหญิง 274 คน (ร้อยละ 70.10) และเป็นเพศชาย 117 คน (ร้อยละ 29.90) อายุ 26 ถึง 35 ปี มากที่สุดคือ จำนวน 275 คน (ร้อยละ 70.33) รองลงมาคืออายุ 18 ถึง 25 ปี จำนวน 60 คน (ร้อยละ 15.35) อายุ 36 ถึง 45 ปี จำนวน 56 คน (ร้อยละ 14.32) และสุดท้าย อายุ 46 ปีขึ้นไป ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม การศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุดคือ จำนวน 344 คน (ร้อยละ 87.98) รองลงมา คือ ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 44 คน (ร้อยละ 11.25) การศึกษาปริญญาโท จำนวน 3 คน (ร้อยละ 0.77) สุดท้าย ปริญญาเอก ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม ตำแหน่งงาน Passenger Service Officer มากที่สุด คือจำนวน 289 คน (ร้อยละ 73.91) รองลงมา Ticketing and Reservation staff จำนวน 80 คน (ร้อยละ 20.46) รองลงมา Check-in staff จำนวน 22 คน (ร้อยละ 5.63) และรู้จัก หรือ เคยได้ยิน เกี่ยวกับ GDPR จำนวน 391 คน (ร้อยละ 100)

ด้านพฤติกรรมการรับรู้การรับรู้ข้อมูลกฎหมายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (GDPR) โดยรวมพนักงานสายการบินภาคพื้นรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับ GDPR จากอินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับ เห็นด้วยมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 รองลงมา จากการอบรม/สัมมนา และครอบครัว เพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลใกล้ชิดเป็นผู้ให้ความรู้ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 4.26 และ 3.57 ตามลำดับ รองลงมาเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การรับรู้จาก การศึกษาดูงานที่เกี่ยวข้อง และสื่อสิ่งพิมพ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.96 และ 3.17 ตามลำดับ สุดท้าย สื่อกลางแจ้ง นิตยสาร/วารสาร โทรทัศน์ และ โฆษณาทางวิทยุ มีระดับความคิดเห็นว่าการรับรู้ อยู่ในระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.29 1.20 1.05 และ 1.05 ตามลำดับ

1. การรับรู้ข้อมูลกฎหมายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล(GDPR) มีการทราบรายละเอียดข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 36.42 และไม่ทราบรายละเอียดข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 63.58

2. การรับรู้ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความสนใจต่อกฎหมายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล(GDPR) เรียงลำดับความต้องการในการรับรู้ข้อมูล เรื่องผลกระทบต่อผู้ปฏิบัติงานและสายการบิน สนใจในระดับมาก รองลงมา เรื่อง บทลงโทษ สนใจในระดับมาก เรื่องเกริ่นนำและทำความรู้จัก “Privacy” “Data Protection” และ GDPR สนใจในระดับมาก รองลงมา เรื่องแนวปฏิบัติของอุตสาหกรรมการบินของไทยต้องทำอะไร สนใจในระดับมาก เรื่อง การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญภายใต้ GDPR สนใจในระดับปานกลาง เรื่อง การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลจากประสบการณ์ สนใจในระดับปานกลาง สุดท้ายเรื่องเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล/ข้อมูลที่ต้องเปิดเผยแก่เจ้าของข้อมูล สนใจในระดับปานกลาง ตามลำดับ

## ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานสายการบินภาคพื้นรับข้อมูลต่อการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (GDPR) อยู่ในระดับต่ำ

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยการตอบคำถามทราบ และไม่ทราบข้อมูลเท่ากับร้อยละ 36.42 และร้อยละ 63.58 ตามลำดับ การศึกษาครั้งนี้ใช้เกณฑ์ในการแบ่งระดับความรู้ของบลูม (Bloom, 1971) ได้ระดับความรู้ดังนี้ ระดับความรู้สูง หมายถึง มีระดับคะแนนตั้งแต่ร้อยละ 70 ขึ้นไป ระดับความรู้ปานกลาง หมายถึง มีระดับคะแนนระหว่างร้อยละ 50-69 ระดับความรู้ต่ำ หมายถึง มีระดับคะแนนน้อยกว่าร้อยละ 50 แสดงว่าพนักงานบริการภาคพื้นรับข้อมูลต่อการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (GDPR) อยู่ในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลแบบสอบถาม มาทดสอบสมมติฐานการศึกษาด้วยโปรแกรม SPSS/PC ซึ่งการทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ 4 ข้อหลัก โดยใช้การทดสอบความสัมพันธ์ด้วยสถิติ t-test และสถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ปรากฏผลดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 2 พนักงานบริการภาคพื้นมีเพศแตกต่างกัน มีระดับการรับรู้ข้อมูลต่อการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (GDPR) แตกต่างกัน

เพศที่แตกต่างกัน ทำให้การรับรู้ข้อมูลกฎหมายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (GDPR) แตกต่างกัน พบว่ามีค่า Sig. > .05 เป็นการปฏิเสธสมมติฐาน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศแตกต่างกัน มีการรับรู้ข้อมูลต่อการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (GDPR) ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 3 พนักงานบริการภาคพื้นมีอายุแตกต่างกัน มีระดับการรับรู้ข้อมูลต่อการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (GDPR) แตกต่างกัน

อายุที่แตกต่างกัน ทำให้การรับรู้ข้อมูลกฎหมายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (GDPR) แตกต่างกัน พบว่ามีค่า Sig. > .05 เป็นการปฏิเสธสมมติฐาน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกัน มีการรับรู้ข้อมูลต่อการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (GDPR) ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 4 พนักงานบริการภาคพื้นมีการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับการรับรู้ข้อมูลต่อการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (GDPR) แตกต่างกัน

การศึกษาที่แตกต่างกัน ทำให้การรับรู้ข้อมูลกฎหมายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (GDPR) แตกต่างกัน พบว่ามีค่า Sig. < .05 เป็นการยอมรับสมมติฐาน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีการรับรู้ข้อมูลต่อการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (GDPR) แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 5 พนักงานบริการภาคพื้นมีหน้าที่ส่วนปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีระดับการรับรู้ข้อมูลต่อการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (GDPR) แตกต่างกัน

หน้าที่ส่วนปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ทำให้การรับรู้ข้อมูลกฎหมายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (GDPR) แตกต่างกัน พบว่ามีค่า Sig. < .05 เป็นการยอมรับสมมติฐาน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีหน้าที่ส่วนปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีการรับรู้ข้อมูลต่อการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (GDPR) แตกต่างกัน

## 7. อภิปรายผลการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาสามารถนำมาอภิปรายได้ ดังนี้

7.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 26-35 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุดซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เตชทัตใจทวม (2551) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงตามการรับรู้ของพนักงานกับการเสริมสร้าง



พลังอำนาจเชิงจิตวิทยาในงาน และความผูกพันในงานพนักงาน: กรณีศึกษาพนักงานสายการบินแห่งหนึ่งในประเทศไทยพบว่า ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 30-40 ปี สถานภาพโสด ซึ่งพนักงานส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี

ในด้านหน้าที่ส่วนการปฏิบัติงานพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในหน้าที่ Passenger Service Officer ตามนิยามศัพท์ของศิริวัฒน์ ไทยแท้ (2554) ว่าพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้น (Customer service agent) หมายถึง พนักงานของสายการบินที่ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการแก่ผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยมีหน้าที่ปฏิบัติงานในส่วนของการให้บริการตรวจบัตรโดยสาร ห้องรับรองพิเศษ ห้องพักผู้โดยสารก่อนขึ้นเครื่อง และแผนกติดตามสัมภาระ

7.2 ผลการวิเคราะห์ความรู้เบื้องต้นว่ารู้จัก หรือเคยได้ยินเกี่ยวกับ GDPR ผู้ตอบแบบสอบถามรู้จัก GDPR ทุกคนอาจจะเนื่องจากลักษณะการทำงานที่ต้องเกี่ยวข้องกับข้อมูลของลูกค้าที่เป็นนักท่องเที่ยวจากกลุ่มประเทศ EU ขวพล จริยาวิโรจน์ (2561) ผู้จัดการประจำประเทศไทย บริษัท อะเมซอน เว็บ เซอร์วิสเอส จำกัด อธิบายว่ากฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของชาวอียู GDPR นั้นจะกระทบกับทุกธุรกิจที่มีลูกค้าเป็นนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาประเทศไทย ทั้งธุรกิจโทรคมนาคม สายการบิน และจากการสังเกตการณ์พูดคุยแบบไม่เป็นทางการถึงแม้ทุกคนจะเคยได้ยินชื่อ GDPR แต่ส่วนมากก็ไม่ทราบถึงหลักเกณฑ์ที่แน่ชัด ว่าต้องปฏิบัติตามอย่างไรถึงจะถูกต้องไม่ละเมิดกฎ

### 7.3 พฤติกรรมการรับรู้การรับรู้ข้อมูลกฎหมายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (GDPR)

กลุ่มตัวอย่างรับรู้ข้อมูลรายละเอียดจากสื่อบุคคลมากที่สุดคือ จากการอบรม หรือสัมมนา (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26) สอดคล้องกับฉวีรดา เวชญาลักษณ์ (2561) กล่าวว่า การฝึกอบรม การสัมมนาหรือการประชุมสัมมนา เป็นรูปแบบหนึ่งหรือเทคนิคของการให้ได้มาซึ่งความรู้แนวคิดและประสบการณ์โดยอาศัยการประชุมพบปะพูดคุย บรรยาย ชักถาม อภิปราย ระดมความคิดเห็นทั้งผู้นำเสนอวิทยากรหรือผู้เชี่ยวชาญรวมทั้งผู้ฟังต่างมีโอกาสได้และเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ซึ่งกันและกัน เพื่อเป็นหนทางของการหาข้อสรุปและนำข้อมูลที่ได้จากการสัมมนาไปปรับปรุงแก้ไขปัญหา หรือพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น นำมาซึ่งความสำเร็จมาสู่เจ้าของกิจการสถานประกอบการและองค์กรต่าง ๆ สรุปได้ว่าการสัมมนามีความสำคัญต่อการพัฒนาองค์กร และการพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานโดยการจัดการกระบวนการสัมมนาเป็นส่วนสำคัญที่จะเสริมสร้างประสิทธิภาพด้านการบริหารจัดการให้เกิดรูปแบบการพัฒนาอย่างสร้างสรรค์ ให้เกิดความรู้แนวคิดประสบการณ์โดยการพูดคุย บรรยาย ชักถาม อภิปราย ระดมความคิดเห็นภายในกลุ่ม และวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิทั้งประสบการณ์และความรู้ต่อองค์กรและบุคลากรต่อไป

กลุ่มตัวอย่างรับรู้ข้อมูลรายละเอียดจากสื่อมวลชน คือ สื่อทางอินเทอร์เน็ตมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70) สแตนลีย์ (Stanley อ้างถึงในดาวโรจน์ บุญยมาลิก, 2549, หน้า 10) ให้ทัศนะว่าการเกิดของสื่อดั้งเดิม อาทิ สื่อวิทยุหรือโทรทัศน์นั้น ใช้เวลามากในการสร้างสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานเพื่อรองรับต่างจากอินเทอร์เน็ตที่เกิดหลังการวางสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานไว้ดีแล้ว จึงมีการพัฒนาที่เร็ว เข้าถึงง่าย สะดวกสบายกว่าสื่อชนิดอื่น ๆ สอดคล้องกับสุชรินทร์ พิทยานันท์ (2550) กล่าวว่า การรับรู้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เป็นเรื่องที่สะดวกสบายมากขึ้นเมื่อมีอินเทอร์เน็ต (Internet) ซึ่งเป็นรูปแบบเทคโนโลยีการสื่อสารหลักในระบบสารสนเทศ ด้วยเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมโยงเครื่องคอมพิวเตอร์หลายล้านเครื่องทั่วโลกเข้าด้วยกันเป็นเครือข่ายเดียว (Global Network) เพื่อประกอบกิจกรรมหลากหลาย ทุกคนที่มีคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้ จึงสามารถติดต่อส่งผ่านข้อมูลถึงกันได้โดยฉับไวทั่วโลก ความนิยมในการใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศต่าง ๆ จึงเพิ่มสูงขึ้น กลายเป็นสังคมแบบใหม่ที่เรียกว่า “สังคมออนไลน์” ในที่สุด

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความรู้เกี่ยวกับข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (GDPR) ค่อนข้างน้อย และเมื่อวัดระดับการรับรู้ข้อมูลเบื้องต้น พบว่า ส่วนใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับข้อมูลรายละเอียด GDPR ในระดับต่ำ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 36.42) ฉกาจ ชลายุทธ์ (2561) กล่าวว่า ในประเทศไทยเองไม่ค่อยตื่นตัวกันในเรื่องนี้เพราะคิดว่าเป็นเรื่องไกลตัวอย่างมากและคิดว่าจะทำอะไรก็ได้เพราะนี่เป็นข้อกำหนดของทาง EU ที่ไม่ได้มีผลต่อคนไทย ทั้งนี้จะเห็นได้ว่าด้วยข้อกำหนดไม่ได้ใช้กับอาณาเขตของ EU เท่านั้น แต่ยังติดตัวไปกับประชากร EU ทุกคน ทำให้บริษัทต่าง ๆ ในฝั่งอเมริกาเองก็ตามก็ต้องออกมารับมือและป้องกันไว้ก่อน เพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาดขึ้นในอนาคต

ปัจจุบันยังขาดมาตรการในการเยียวยาความเสียหายแก่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลที่ถูกละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล พอไม่มีกฎหมายอย่างนี้ในประเทศไทย ก็เลยมีการเก็บและใช้ข้อมูลนี้กันอย่างผิดกฎหมาย เคยมีเรื่องปรากฏให้เห็น เช่น กรณีพนักงานของบริษัท AIS เอาข้อมูลของลูกค้าลับรั่วรายละและมีการนำข้อมูลนั้นไปให้แก่บุคคลภายนอก

## 8. ข้อเสนอแนะ

8.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา เรื่อง การรับรู้ข้อมูลต่อการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานสายการบินภาคพื้นนั้นอ้างอิงจาก Information Commissioner’s Office (ICO) แห่งสหราชอาณาจักร ที่ได้ให้แนวทางในการปรับตัวเพื่อเตรียมพร้อมรับความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น จากการใช้ GDPR ซึ่งมีผลบังคับใช้ โดยมีข้อเสนอแนะในการสร้างความตระหนักและให้ความรู้เกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องมากมาย ทำให้ผู้คนมี Awareness การสร้างความตระหนัก โดยเริ่มจากผู้มีอำนาจใน การตัดสินใจ และบุคคลสำคัญในองค์กร ต้องทราบถึงข้อกำหนดที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อรับมือประเมินผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นและทางออกหากเกิดปัญหาเรื่องการปฏิบัติตามข้อกำหนดใหม่ ข้อเสนอแนะจัดการให้ความรู้เบื้องต้น เช่น หลักการเบื้องต้นทางกฎหมายในการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับกิจกรรมการประมวลผลใน GDPR ทั้งด้านเอกสารและปรับปรุงคำชี้แจงเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลให้เป็นปัจจุบัน โทษที่จะได้รับ เป็นต้น

8.2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย คือ องค์กรจำเป็นต้องบ่มเพาะและส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่เคารพในสิทธิของลูกค้าที่จะรักษาความเป็นส่วนตัว โดยองค์กรจำเป็นต้องเปิดเผยลักษณะและประเภทข้อมูลของลูกค้าที่ทางองค์กรได้มีการจัดเก็บเพื่อสร้างความไว้วางใจ และน่าเชื่อถือให้กับองค์กร และจำเป็นต้องเข้าใจทุกกระบวนการปฏิสัมพันธ์ของลูกค้าที่มีกับองค์กร กำหนดให้การรักษาข้อมูลส่วนบุคคลเป็นปัจจัยสำคัญที่จะต้อง มีในทุกขั้นตอน

8.3 ข้อเสนอแนะการจัดการ คือ องค์กรควรเริ่มจากการวางนโยบายการกำกับดูแล การควบคุม ด้านการรักษาข้อมูลที่เข้มแข็ง โดยปรับกระบวนการต่าง ๆ ขององค์กรให้มีความกระชับและแบ่งบทบาทหน้าที่ที่ชัดเจน เพื่อการทำงานที่มีระบบขั้นตอนสามารถตรวจสอบภายหลังได้ องค์กรควรพร้อมที่จะตอบคำถามสื่อ และสังคมตลอดเวลา โดยมีการวางทีมงานรับผิดชอบด้านการสื่อสาร และวางโฆษกที่มีความอาวุโส น่าเชื่อถือ และมีความรู้ด้านการรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคลไว้ล่วงหน้า เพื่อสร้างความมั่นใจและความน่าเชื่อถือ

โดยผู้วิจัยที่สนใจในเรื่องของการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ไปใช้ต่อยอดในการสร้างหลักสูตรหรือจัดการอบรมให้ความรู้ แก่บุคลากรในองค์กร หรือบุคคลที่สนใจต่อไปในอนาคตได้ ซึ่งการสร้างความรู้ความเข้าใจในเรื่องนี้ เป็นเรื่องที่มีความสำคัญต่อองค์กรในปัจจุบันเป็นอย่างมาก ที่จะสร้างความน่าเชื่อถือ และภาพลักษณ์ที่ดีต่อการจัดการข้อมูลส่วนบุคคลในองค์กรของตนเองต่อไปในอนาคต

## 9. เอกสารอ้างอิง

- ฉกาจ ชลายุทธ. (2561). 8 เหตุผลที่คุณควรสนใจข้อกำหนด GDPR จาก EU. สืบค้นเมื่อ 30 เมษายน 2562 จาก <https://www.marketingoops.com/exclusive/8-reason-to-know-about-gdpr/>
- ชวพล จริยาวิโรจน์. (2561). AWS ปลูกธุรกิจไทยต้นตัว. สืบค้นเมื่อ 10 เมษายน 2562 จาก <https://mgronline.com/cyberbiz/detail/9610000061126>
- ณิชาณัฐ ปัญญาศิลป์. (2560). ข้อบังคับการคุ้มครองข้อมูลทั่วไปของสหภาพยุโรป. กรุงเทพฯ: ม.ป.ท.
- ณิรดา เวชญาลักษณ์. (2561). เอกสารเผยแพร่เรื่อง การสัมมนา. สืบค้นเมื่อ 2 พฤษภาคม 2562 จาก <http://elearning.psu.ac.th/courses/185/Lesson1.pdf>
- ธาริณี มณีรอด. (2559). ปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล. วิทยานิพนธ์หลักสูตรนิติศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานิติศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- เบญญาภา ช่างประดิษฐ์. (2560). ระบบประมวลผลแบบคลาวด์ (Cloud Computing): ข้อเสนอแนะเพื่อการยกระดับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของไทย. วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการต่างประเทศ คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศิริวัฒน์ ไทยแท้. (2554). กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารจากมุมมองของวัจนปฏิบัติศาสตร์. วารสารมนุษยศาสตร์, 18(2), 141-156.
- สิทธิชัย จันทรานนท์. (2561). Digital Thailand Forum: GDPR และผลกระทบต่อธุรกิจไทย. สืบค้นเมื่อ 10 เมษายน 2562 จาก <https://www.thebangkokinsight.com/19970/>
- สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ สพธอ. (2561). การปรับตัวเพื่อเตรียมพร้อมรับความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น จากการเริ่มใช้ GDPR. สืบค้นเมื่อ 12 เมษายน 2562 จาก <https://ico.org.uk/media/1624219/preparing-for-the-gdpr-12-steps.pdf>