

## การตระหนักรู้ถึงมาตรการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลจากสหภาพยุโรป (GDPR) ของ พนักงานปฏิบัติการท่าอากาศยาน

เอกสิทธิ์ โตรัตน์<sup>1\*</sup> และ อาทิตติยา แสงจันทร์<sup>2</sup>

สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย<sup>1</sup>, สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต<sup>2</sup>

### บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการตระหนักรู้ถึงมาตรการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลจากสหภาพยุโรป หรือ General Data Protection Regulation (GDPR) โดยศึกษาแนวคิดด้านการตระหนักรู้ถึงมาตรการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลจากสหภาพยุโรปของพนักงานปฏิบัติการท่าอากาศยาน ในเขตท่าอากาศยานนานาชาติ ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ได้แก่ ประชากรทั้งเพศชายและเพศหญิงที่เป็นพนักงานปฏิบัติการท่าอากาศยานซึ่งทำงานในเขตท่าอากาศยานนานาชาติแห่งหนึ่งจำนวน 391 คน ด้วยระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณใช้วิธีการสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 391 ชุด ใช้การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานเพื่อหาค่า t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว คือ One Way ANOVA จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างพบว่า ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 26 - 35 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด ประชากรกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการผู้โดยสารที่ท่าอากาศยาน กลุ่มตัวอย่างรับรู้ข้อมูลรายละเอียดด้านมาตรการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลในสหภาพยุโรป (GDPR) จากสื่อบุคคลจากการอบรม หรือสัมมนามากที่สุดคือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 และ รับรู้ข้อมูลรายละเอียดจากสื่อมวลชนได้แก่ สื่อทางอินเทอร์เน็ตมากที่สุดมี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ด้านข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลจากสหภาพยุโรป (GDPR) ในระดับน้อย จากการวัดระดับการรับรู้ข้อมูลเบื้องต้น พบว่าส่วนใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับข้อมูลรายละเอียดมาตรการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลจากสหภาพยุโรป (GDPR) ในระดับต่ำมีค่าเฉลี่ย เท่ากับร้อยละ 36.42

คำสำคัญ การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลจากสหภาพยุโรป, การตระหนักรู้, พนักงานปฏิบัติการท่าอากาศยาน

\*ผู้ประพันธ์บรรณกิจ: อีเมล: [eakkasit.t@caat.or.th](mailto:eakkasit.t@caat.or.th)

---

## Realization of the General Data Protection Regulation (GDPR) of Airport operational staff

Eakkasit Toratana<sup>1\*</sup> and Arthittiya Shangjun<sup>2</sup>

The Civil Aviation Authority of Thailand (CAAT)<sup>1</sup>,

Aviation Personnel Development Institute, Kasem Bundit University<sup>2</sup>

---

### Abstract

The purpose of this research was to study the behavior of information perception of the General Data Protection Regulation (GDPR) of ground service staff at the International Airport. The sample group was 391 male and female ground service staff working at International 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 the internet (Mean = 4.70). The sample group had little knowledge about the Personal Data Protection Act (GDPR) and when measuring the level of initial information perception, it was found that most of them had low level of knowledge about GDPR. (Mean = 36.42%).

**Keywords;** General Data Protection Regulation, Realization, Airport operational staff

\*Corresponding Author: Email: [eakkasit.t@caat.or.th](mailto:eakkasit.t@caat.or.th)

## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของพลเมืองในกลุ่มประเทศสหภาพยุโรป (EU) หรือ General Data Protection Regulation (GDPR) ประกอบด้วยประเทศในทวีปยุโรป (ได้แก่ ออสเตรีย เบลเยียม เดนมาร์ก ฟินแลนด์ ฝรั่งเศส เยอรมนี กรีซ ไอร์แลนด์ อิตาลี ลักเซมเบิร์ก เนเธอร์แลนด์ โปรตุเกส สเปน สวีเดน สหราชอาณาจักร ไซปรัส เช็ก เอสโตเนีย ฮังการี ลัตเวีย ลิทัวเนีย มอลตา โปแลนด์ สโลวีเนีย สโลวาเกีย โรมาเนียและบัลแกเรีย) GDPR เป็นข้อบังคับที่ออกมาเพื่อให้ประเทศสมาชิกในกลุ่มสหภาพยุโรปดังกล่าวใช้กฎหมายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลฉบับเดียวกันโดยเริ่มประกาศบังคับใช้เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม พ.ศ.2561 ซึ่งเกี่ยวข้องกับองค์กรต่างๆ ทั่วโลก และมีผลกระทบในวงกว้างรวมถึงอุตสาหกรรมการบินด้วย

แม้ว่าการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล หรือ GDPR เป็นการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของพลเมืองในกลุ่มประเทศสหภาพยุโรป (EU) แต่องค์กรหรือหน่วยงานที่ดำเนินงานให้บริการทั่วโลก รวมถึงประเทศไทยต้องให้ความสำคัญ และ คำนึงถึงมาตรการข้อกำหนดของ GDPR ด้วย ทั้งนี้เพราะ แม้ว่า GDPR จะเป็นกฎหมายของสหภาพยุโรปก็ตาม แต่การบังคับใช้ GDPR ไม่ได้จำกัดอยู่เฉพาะภายในสหภาพยุโรปเท่านั้น หากพิจารณาจากมาตรา 3 ซึ่งเป็นบทบัญญัติที่กำหนดขอบเขตการบังคับใช้เชิงพื้นที่ของมาตรการ GDPR ได้กำหนดข้อบังคับใช้การประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลที่อยู่ในกิจกรรมของผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลหรือผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลที่อยู่ในสหภาพยุโรป แม้ว่าการประมวลผลข้อมูลดังกล่าวจะเกิดขึ้นภายในสหภาพยุโรปหรือไม่ก็ตาม รวมถึงบังคับใช้ในการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลที่กระทำโดยผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลหรือผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลที่อยู่นอกสหภาพยุโรป แต่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลที่ข้อมูลถูกนำมาประมวลผลนั้นอยู่ในสหภาพยุโรป และการประมวลผลนั้นมีวัตถุประสงค์เพื่อการเสนอสินค้าหรือบริการรวมถึงการเฝ้าสังเกตพฤติกรรมของเจ้าของข้อมูลที่เกิดขึ้นในสหภาพยุโรป กล่าวคือ แม้ว่าการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลอยู่ในประเทศไทยก็ตามอาจจะต้องตกอยู่ภายใต้ข้อบังคับของ GDPR จากบทบัญญัตินี้ดังกล่าว หากผู้ให้บริการสายการบินมีสำนักงานสาขาตั้งอยู่ในประเทศที่เป็นสมาชิกสหภาพยุโรปจะต้องอยู่ภายใต้บังคับของ GDPR ดังนั้น บริษัทผู้ให้บริการสายการบินดังกล่าวเป็นผู้ที่ทำการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลที่ตั้งอยู่ในสหภาพยุโรปและต้องอยู่ภายใต้บังคับของ GDPR ด้วยเช่นกัน (รักไท เทพปัญญา, 2567)

การดำเนินการกิจการของอุตสาหกรรมการบินมีการกำกับการดำเนินจากองค์การที่เกี่ยวข้องหลายองค์การ ได้แก่ องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization: ICAO) สมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (International Air Transport Association: IATA) สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย หรือ กพท. (The Civil Aviation Authority of Thailand: CAAT) กรมท่าอากาศยาน และ บริษัทท่าอากาศยานไทยซึ่งกำกับการทำงานของท่าอากาศยานในประเทศไทย จากกรณีการให้บริการของสายการบินและท่าอากาศยานด้วยการโอนข้อมูลจากยุโรปมายังประเทศไทยมีการปฏิบัติมาอย่างต่อเนื่อง เมื่อการคุ้มครอง

ข้อมูลส่วนบุคคล หรือ GDPR เริ่มมีผลบังคับใช้ บริษัทการบินไทยได้มีการประชุมหารือร่วมกันระหว่างทีมกฎหมายและฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ เนื่องจากบริษัทการบินไทยมีสาขาในต่างประเทศ และให้บริการลูกค้าจากนานาประเทศ จึงต้องเตรียมการให้บริการกับผู้เกี่ยวข้อง เช่น ลูกค้า และผู้โดยสารที่อาจจะเป็นบุคคลที่กฎหมาย GDPR คุ้มครอง ในปัจจุบันมีการนำ GDPR มาประยุกต์ใช้ข้อมูลส่วนบุคคลที่สายการบินจะต้องคุ้มครองตามข้อมูลส่วนบุคคล GDPR (General Data Protection Regulation) เช่น ชื่อ-สกุล หมายเลขบัตรประชาชน/หมายเลขหนังสือเดินทาง อีเมล เบอร์โทรศัพท์ตำแหน่งที่อยู่ (ที่อยู่ตามทะเบียนบ้าน/พิกัด GPS) อัตลักษณ์ทางวัฒนธรรมและสังคม รูปถ่าย วิดีโอ ข้อมูลทางการเงิน ข้อมูลทางชีวภาพ ข้อมูลด้านสุขภาพ และข้อมูลอื่น ๆ ซึ่งสามารถใช้ระบุตัวตนของบุคคลได้ (สิทธิบัญญัติ, 2561)

จากที่กล่าวมาข้างต้นธุรกิจในการอุตสาหกรรมการบิน โดยเฉพาะการดำเนินงานของสายการบินและท่าอากาศยาน มีความเกี่ยวข้องกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล หรือ GDPR เป็นอย่างมาก รวมทั้งสายการบินและท่าอากาศยานของประเทศไทยหรือต่างชาติดังกล่าว หากสายการบินและท่าอากาศยานให้บริการผู้โดยสารที่เป็นพลเมืองของประเทศในกลุ่มสหภาพยุโรป รวมถึงพนักงานสายการบินที่เป็นพลเมืองของกลุ่มดังกล่าวก็จะต้องอยู่ภายใต้ข้อบังคับนี้ด้วย กรณีที่หากองค์กรในการอุตสาหกรรมการบินต้องการนำอีเมลของผู้ใช้บริการไปจัดเก็บเพื่อวัตถุประสงค์ทางการจัดการหรือการตลาด หรือการนำข้อมูลการเดินทางของผู้โดยสารได้แก่ ท่าอากาศยานต้นทาง ท่าอากาศยานปลายทาง เวลาในการเดินทาง เส้นทางบิน เพื่อนำไปวิเคราะห์พฤติกรรมการเดินทางของผู้โดยสารสายการบินและท่าอากาศยานจะต้องคำนึงถึงแนวทางการปฏิบัติตามมาตรการการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล หรือ GDPR อย่างถูกต้องและชัดเจน

จากข้อมูลดังกล่าวมาข้างต้นรวมทั้งเหตุผลที่ผู้ปฏิบัติงานดำเนินงานกับท่าอากาศยานและสายการบินต้องตระหนักรู้และทราบถึงแนวทางการปฏิบัติด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล หรือ GDPR ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง การตระหนักรู้ถึงมาตรการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลจากสหภาพยุโรป (GDPR) ของพนักงานปฏิบัติการท่าอากาศยาน เพราะองค์กรที่เกี่ยวข้องต้องปมเพาะและส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่เคารพในสิทธิของผู้บริโภคที่จะรักษาความเป็นส่วนตัว องค์กรจำเป็นต้องเปิดเผยลักษณะและประเภทข้อมูลของผู้บริโภคที่ทางองค์กรได้มีการจัดเก็บเพื่อสร้างความไว้วางใจ และนำเชื่อถือให้กับองค์กร กำหนดให้การรักษาข้อมูลส่วนบุคคลเป็นปัจจัยสำคัญที่จะต้องมีการมีในทุกขั้นตอน โดยมุ่งเน้นความสำคัญเป็นพิเศษไปที่ขั้นตอนที่ผู้บริโภคสามารถสัมผัสได้พนักงานที่ติดต่อกับลูกค้าทุกคนจำเป็นต้องเข้าใจ และได้รับการอบรมเพื่อจะตอบคำถามที่เกี่ยวข้องได้ การตอบคำถามที่ไม่ถูกต้องหรือการละเมิดสิทธิผู้บริโภคแม้เพียงครั้งเดียวก็สามารถก่อให้เกิดการสูญเสียภาพลักษณ์และการฟ้องร้องที่ตามมาได้ งานวิจัยเรื่องนี้เพื่อศึกษาการตระหนักรู้ถึงมาตรการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลจากสหภาพยุโรป หรือ GDPR ของพนักงานปฏิบัติการท่าอากาศยาน และเพื่อนำเสนอแนวทางในการให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่พนักงานปฏิบัติการท่าอากาศยานที่เกี่ยวข้อง

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการตระหนักรู้ถึงมาตรการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลจากสหภาพยุโรป หรือ General Data Protection Regulation (GDPR) ของพนักงานปฏิบัติการท่าอากาศยาน
2. เพื่อหาแนวทางสร้างการตระหนักรู้ถึงมาตรการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลจากสหภาพยุโรป หรือ General Data Protection Regulation (GDPR) เป็นแนวทางแก่พนักงานปฏิบัติการท่าอากาศยาน

## แนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความหมายโดยสรุปของการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลจากสหภาพยุโรป หรือ General Data Protection Regulation (GDPR) เป็นกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของรัฐสมาชิกที่อยู่ในสหภาพยุโรป ด้วยเจตนารมณ์และแนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลจำนวน 173 ข้อ และส่วนที่เป็นเนื้อหาข้อบังคับจำนวน 11 บท 99 ข้อ โดยมีหลักการที่เป็นสาระสำคัญ เช่น การรักษาคุณภาพของข้อมูล ข้อกำหนดในการประมวลผลข้อมูลประเภทพิเศษ เช่น ข้อมูลที่มีความอ่อนไหวสิทธิของเจ้าของข้อมูล การรักษาความปลอดภัยในการประมวลผล การส่งผ่านข้อมูลส่วนบุคคลไปยังประเทศที่สาม วิชาชีพ บัญชี (2560) ข้อบังคับการคุ้มครองข้อมูล มีการระบุเนื้อหาเพิ่มเติมจากคณะกรรมการยุโรปที่มีการใช้ก่อนหน้านี้ ได้แก่

1) ขอบเขตการใช้บังคับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลจากสหภาพยุโรป หรือ General Data Protection Regulation (GDPR) ซึ่งบังคับใช้กับทุกหน่วยงานที่มีการประมวลผลข้อมูลของพลเมืองที่อาศัยอยู่ในสหภาพยุโรป ไม่ว่าผู้ทำการประมวลผลและผู้ควบคุมข้อมูลจะอยู่ที่ใดก็ตาม

2) เมื่อเกิดความเสียหายจากการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล จากหน่วยงานที่ไม่ปฏิบัติตามข้อบังคับฉบับนี้จะมีบทลงโทษโดยถูกปรับเป็นจำนวนเงินถึง 20 ล้านยูโร หรือร้อยละ 2-4 ของรายได้จากธุรกิจต่อปีขึ้นอยู่กับกรณีที่เกิดความเสียหายจากการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล โดยหน่วยงานที่ไม่ปฏิบัติตามข้อบังคับฉบับนี้จะถูกปรับ โทษปรับสูงสุดในกรณีร้ายแรง เช่น การไม่ขอความยินยอมที่เหมาะสมจากเจ้าของข้อมูลในการประมวลผลข้อมูล

3) การขอความยินยอม และการให้ความยินยอมด้านข้อมูลส่วนบุคคล ต้องดำเนินการในรูปแบบที่สามารถเข้าใจและเข้าถึงได้โดยง่าย ต้องใช้ถ้อยคำที่ชัดเจนและเรียบง่าย โดยแจ้งวัตถุประสงค์ของการประมวลผลข้อมูลที่มีการขอความยินยอม รวมถึงการยกเลิกการให้ความยินยอมต้องทำได้โดยง่ายเท่ากับการให้ความยินยอม

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (2561) นำเสนอแนวคิดเรื่องมาตรการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลจากสหภาพยุโรป (GDPR) กล่าวคือ “General Data Protection Regulation” หรือเรียกด้วยอักษรย่อว่า GDPR เป็นกฎหมายของสหภาพยุโรปว่าด้วยมาตรการคุ้มครองความเป็นส่วนตัวของข้อมูลส่วนบุคคล จึงอาจส่งผลกระทบต่อหลายฝ่ายโดยเฉพาะอย่างยิ่งหน่วยงานต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐภาคเอกชน หรือภาคธุรกิจที่มีการดำเนินการเกี่ยวกับการเก็บข้อมูลส่วนบุคคลหรือการให้บริการออนไลน์แก่บุคคลที่อยู่ในสหภาพยุโรป หรือ EU ดังนั้นการ

เตรียมความพร้อมและทำความเข้าใจต่อมาตรการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลจากสหภาพยุโรป จึงมีความจำเป็นเพื่อส่งเสริมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของภาคธุรกิจให้เทียบเท่ากับมาตรฐานสากล และป้องกันผลกระทบจากกฎหมายที่อาจเกิดขึ้นอีกด้วยเนื่องจากการปฏิบัติให้สอดคล้องกับกฎหมาย GDPR

พระราชบัญญัติการทำอากาศยานแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2522 ให้ความหมายของท่าอากาศยานว่า คือ สนามบินอนุญาตหรือที่ขึ้นลงชั่วคราวของอากาศยานที่อยู่ในอำนาจดำเนินการของการทำอากาศยานแห่งประเทศไทย และ ความหมายของกิจการทำอากาศยาน คือ กิจการจัดตั้งสนามบินหรือที่ขึ้นลงชั่วคราวของอากาศยาน การจัดตั้งเครื่องอำนวยความสะดวกในการเดินอากาศ การให้บริการในลานจอดอากาศยาน การให้บริการช่างอากาศยาน และการให้บริการต่างๆ เกี่ยวกับอากาศยาน รวมทั้งผู้ประจำหน้าที่ด้านสินค้า พัสดุภัณฑ์ ผู้โดยสาร และลูกจ้างของผู้ประกอบธุรกิจในการเดินอากาศ และ การให้บริการหรือสิ่งอำนวยความสะดวกอันเกี่ยวกับหรือต่อเนื่องกับกิจการดังกล่าว สอดคล้องกับภาคผนวกที่ 14 ของอนุสัญญาชิคาโก (International Civil Aviation Organization: ICAO, 2018) ให้ความหมาย ท่าอากาศยาน (Airport) ว่า คือพื้นที่ที่กำหนดไว้บนพื้นดินหรือน้ำ หรือพื้นที่อื่นสำหรับใช้ทั้งหมดหรือแต่บางส่วน เพื่อการขึ้น-ลง หรือเคลื่อนไหวยของอากาศยาน รวมตลอดถึง อาคาร สิ่งติดตั้ง และอุปกรณ์ซึ่งอยู่ภายในท่าอากาศยานนั้น

ในขณะเดียวกันยังมีการดำเนินกิจการทำอากาศยานที่ต้องร่วมปฏิบัติงานกับสายการบินและองค์กรต่างๆ ในอุตสาหกรรมการบินที่มีกระบวนการดำเนินงานเกี่ยวข้องกัน ประกอบด้วยการบริการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในลานจอดอากาศยาน การดำเนินการซ่อมบำรุงอากาศยาน รวมถึงงานบริการการเดินอากาศจากหน่วยงานควบคุมจราจรทางอากาศ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อบริหารจัดการสภาพคล่องของการจราจรทางอากาศที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและความปลอดภัยในการปฏิบัติการของสายการบินและพื้นที่ในท่าอากาศยาน ทั้งนี้ การให้บริการของท่าอากาศยานต่อผู้โดยสารร่วมกับสายการบินที่ทำการบินมายังท่าอากาศยานและเดินทางออกจากท่าอากาศยาน โดยมีองค์กร สำนักงาน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกิจการของท่าอากาศยานและกระบวนการดำเนินงานที่เชื่อมโยง สอดประสานต่อเนื่องถึงกันในแต่ละกิจกรรมเพื่อร่วมสนับสนุนให้เกิดคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) ต่อผู้โดยสารที่ใช้บริการในแต่ละเที่ยวบินอย่างครบถ้วนตามเกณฑ์กำหนด (Jeeradist, 2021) นอกจากนี้ หน่วยงานให้บริการของสายการบินบนภาคพื้นดินที่เกี่ยวข้องกับลักษณะทางกายภาพของท่าอากาศยาน ได้แก่ หน่วยให้บริการผู้โดยสาร หน่วยบริการกระเป๋า หรือสัมภาระของผู้โดยสาร ตลอดจนการติดตามกระเป๋า สัมภาระของผู้โดยสารที่อาจจะสูญหายหรือชำรุด อีกทั้งมีหน่วยงานที่เป็นตัวแทนที่จัดการงานให้บริการ หน่วยบริการอุปกรณ์ภาคพื้นดินแก่อากาศยาน หน่วยงานอำนวยความสะดวกของสายการบินเพื่อวางแผนเส้นทางบินของเที่ยวบิน หน่วยควบคุมการจัดระวางบรรทุกน้ำหนักและสมดุลของอากาศยาน ตลอดจนหน่วยบริการเพื่อเติมน้ำมันเชื้อเพลิงอากาศยาน

## ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยนี้ทำการศึกษาเรื่อง การตระหนักรู้ถึงมาตรการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลจากสหภาพยุโรป หรือ General Data Protection Regulation (GDPR) ในการดำเนินงานท่าอากาศยาน ด้วยการทำกรณีศึกษาในส่วนของพนักงานปฏิบัติการท่าอากาศยาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมด้านการตระหนักรู้ถึงการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลตามมาตรการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลจากสหภาพยุโรป หรือ GDPR ของพนักงานปฏิบัติการท่าอากาศยาน และ เพื่อนำเสนอแนวทางด้านการตระหนักรู้ถึงการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลตามมาตรการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลจากสหภาพยุโรป หรือ GDPR เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์พนักงานปฏิบัติการท่าอากาศยาน โดยมุ่งศึกษาพฤติกรรมการรับรู้ข้อมูลกฎหมายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลจากสหภาพยุโรป หรือ GDPR ของพนักงานปฏิบัติการท่าอากาศยานในเขตท่าอากาศยานนานาชาติแห่งหนึ่ง จำนวน 391 คน และ เพื่อนำผลจากการศึกษาที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนาข้อเสนอแนะแนวทางในการปฏิบัติงานดำเนินการด้วยการใช้ข้อมูลที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพแก่พนักงานปฏิบัติการท่าอากาศยานต่อไป

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และให้กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานปฏิบัติการท่าอากาศยานเป็นผู้ตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง เพื่อศึกษาพฤติกรรมการรับรู้ต่อการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานปฏิบัติการท่าอากาศยาน และศึกษาปัญหาการรับรู้ข้อมูลต่อการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลตามมาตรการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลจากสหภาพยุโรป หรือ General Data Protection Regulation (GDPR) ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานปฏิบัติการท่าอากาศยาน

ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลจาก 2 แหล่ง ประกอบด้วย

แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการวิจัยเชิงสำรวจ ด้วยวิธีการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา จำนวน 391 คน

แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการค้นคว้ารวบรวมข้อมูลที่ได้มาจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ เช่น เอกสารกำกับการดำเนินงาน การปฏิบัติการ จากองค์การที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization: ICAO) สมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (International Air Transport Association: IATA) และ สมาคมท่าอากาศยานระหว่างประเทศ (Airports Council International: ACI) เป็นต้น รวมถึงการศึกษาจากตำรา บทความทางด้านวิชาการ บทความที่เกี่ยวข้องที่ตีพิมพ์ในวารสารทางวิชาการ วิทยานิพนธ์ และแหล่งข้อมูลจากเว็บไซต์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างเพื่อการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ประชากรที่ทำงานด้านปฏิบัติการท่าอากาศยาน ทั้งเพศชายและเพศหญิง ปฏิบัติงานให้บริการด้านอุตสาหกรรมการบินใน ที่มีอายุระหว่าง 19-60 ปี ประชากรกลุ่มตัวอย่างกลุ่มนี้เป็นพนักงานที่ให้บริการดูแลรับผิดชอบผู้โดยสารระหว่างที่เตรียมการเดินทางหรือเดินทางเข้ามาถึงในเขตอาคาร

ผู้โดยสารหรือลานจอดท่าอากาศยาน เป็นกลุ่มพนักงานที่อำนวยความสะดวก ดูแลเอาใจใส่ผู้โดยสารอย่างใกล้ชิด หรือทำหน้าที่ประสานเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานต่างๆ ในท่าอากาศยานโดยมีส่วนที่ต้องเกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้โดยสารทั้งชาวไทย ชาวต่างชาติรวมถึงผู้โดยสารจากสหภาพยุโรปมากที่สุด โดยมีกระบวนการที่ต้องเข้าไปรับรู้และเกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้โดยสาร ตั้งแต่กระบวนการ Check-in การตรวจรับบัตรโดยสาร (Boarding Pass) และสัมภาระ รวมถึงการให้บริการเพื่อนำส่งผู้โดยสารขึ้นเครื่องบินได้ตรงตามเที่ยวบิน ตรงตามหมายปลายทาง ตลอดจนเกี่ยวข้องกับพิธีการบินเพื่อการรับ-ส่งเครื่องบินที่ท่าอากาศยานด้วยข้อมูลด้านเอกสารการบินของแต่ละเที่ยวบิน ทั้งภายในประเทศ ระหว่างประเทศรวมถึงเที่ยวบินที่เดินทางมาจากสหภาพยุโรป หรือเดินทางออกจากท่าอากาศยานไปยังสหภาพยุโรป

ทั้งนี้ ผู้วิจัยใช้สูตรของคอคแรน (Cochran, 1977 อ้างถึงใน อีรวุฒิ เอกะกุล, 2543) ในกรณีไม่ทราบสัดส่วนของประชากร หรือ  $p=0.5$  ใช้สูตร ดังนี้

$$n = \frac{Z^2}{4e^2}$$

เมื่อ  $n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

$p$  = สัดส่วนของลักษณะ

$e$  = ระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดขึ้นได้

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

โดยแทนค่าดังนี้

จำนวนกลุ่มตัวอย่างคือ  $n = 384.16$

จากผลการคำนวณ ได้จำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 384 คน ซึ่งได้มาโดยวิธีการคำนวณโดยใช้สูตรของคอคแรน (Cochran, 1977 อ้างถึงในอีรวุฒิ เอกะกุล, 2543) โดยได้สำรองไว้กรณีแบบสอบถามที่ได้รับชำรุดร้อยละ 3 รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 391 คน

เครื่องมือที่ใช้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามกรอกข้อมูลด้วยตนเอง โดยคำถามที่ใช้จะเป็นคำถามชนิดปลายปิด กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยแบ่งเนื้อหาของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน ประกอบด้วย



ตอนที่ 1 เป็นการสอบถามที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ เป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นคำถามเลือกตอบ

ตอนที่ 2 เป็นการสอบถามด้วยแบบสอบถามเพื่อสำรวจข้อมูลด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลด้วย มาตรการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลจากสหภาพยุโรป หรือ General Data Protection Regulation (GDPR) ของ พนักงานปฏิบัติการท่าอากาศยาน จำนวน 28 ข้อคำถาม ด้วยแบบสอบถามที่ใช้มาตรวัดระดับความถี่แบบ Rating scale 5 ระดับ ด้วยการวัดการรับรู้ข้อมูลพื้นฐานต่อมาตรการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลจากสหภาพยุโรป หรือ General Data Protection Regulation (GDPR) และแบบสอบถามความเข้าใจในการรับรู้ข้อมูลพื้นฐานต่อ มาตรการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลจากสหภาพยุโรป หรือ General Data Protection Regulation (GDPR) โดย ทำเครื่องหมายเลือกระหว่างทราบและไม่ทราบ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้ข้อมูลของพนักงานปฏิบัติการท่าอากาศยาน จำนวน 8 ข้อคำถาม ใช้มาตรวัดระดับความถี่แบบ Rating scale 5 ระดับ

### การสร้างเครื่องมือ

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลด้วย จากสหภาพยุโรป หรือ General Data Protection Regulation (GDPR) จากนั้นนำมากำหนดแนวคิดที่ใช้ในการ วิจัย กำหนดนิยามเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามด้วยแนวทางจากความคิดเห็นและทำการตรวจสอบ เนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ ด้วยการตรวจสอบโดยผู้เชี่ยวชาญและปรับปรุง แบบสอบถามตามคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญและทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของแบบสอบถาม ได้แก่ ข้อมูลที่เป็นข้อความ ข้อกำหนด หรือกฎเกณฑ์ที่เป็นข้อกำหนดจากองค์การ การบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) และ สภาสมาคมท่าอากาศยานระหว่างประเทศ (ACI) (Airports Council International, 2014) ข้อมูลที่เป็นผลทางสถิติจากสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (IATA) และ สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องกับข้อมูล ได้แก่

### การทดสอบหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)

ผู้วิจัยทำการทดสอบหาความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถามในการศึกษาครั้งนี้โดยการวัดความ เที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ด้วยคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญโดยปรับปรุงให้เหมาะสมกับงานวิจัยจนได้ ความเที่ยงตรงที่ยอมรับได้

### การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability)

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

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยทำการศึกษาดัวยระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research Methodology) โดยวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้มาจากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยนำข้อมูลที่ได้ไปประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปเพื่อคำนวณและวิเคราะห์ค่าทางสถิติที่เกี่ยวข้อง ร่วมกับการเก็บข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้แก่ ข้อมูลทางสถิติ ข้อความ ข้อกำหนด หรือกฎเกณฑ์ จากเอกสารขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) สมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (IATA) สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) ตลอดจนศึกษาข้อมูลจากตำราและ เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาวิเคราะห์ร่วมกับการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยจะเชื่อมโยงและจัดกลุ่มข้อมูลเพื่อแสดงความสัมพันธ์ของข้อมูลที่ได้ให้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

การนำเสนอสถิติวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งเป็นสถิติที่ใช้ในการอธิบายลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้วยการวิเคราะห์โดยแจกแจงความถี่ (Frequency) แสดงค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) โดยใช้ค่าโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางด้านประชากร การรับรู้ข้อมูลต่อการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานปฏิบัติการท่าอากาศยาน ด้วยประเด็นที่ทำการศึกษา ได้แก่

1. พนักงานปฏิบัติการท่าอากาศยาน ตระหนักรู้มาตรการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลจากสหภาพยุโรป (GDPR) ในการดำเนินงานท่าอากาศยานอยู่ในระดับสูง ด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามด้าน เพศ อายุ และระดับการศึกษา โดยการแจกแจงความถี่ และร้อยละหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และแปลความหมายของค่าเฉลี่ย

2. พนักงานปฏิบัติการท่าอากาศยานที่มีเพศแตกต่างกันตระหนักรู้ถึงมาตรการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลจากสหภาพยุโรป (GDPR) ในการดำเนินงานท่าอากาศยานอยู่ในระดับสูง สถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ Chi-square โดยใช้ คำถามตอนที่ 1 ทดสอบกับคำถามตอนที่ 2 เพื่อการวิเคราะห์

3. พนักงานปฏิบัติการท่าอากาศยานที่มีอายุแตกต่างกันตระหนักรู้ถึงมาตรการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลจากสหภาพยุโรป (GDPR) ในการดำเนินงานท่าอากาศยานระดับการรับรู้ข้อมูลต่อการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

(GDPR) แตกต่างตามอายุ ด้วยการวิเคราะห์ค่าสถิติแบบ t-test และการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

4. พนักงานปฏิบัติการทำอากาศยานที่มีเพศแตกต่างกันมีระดับปัญหาของการรับรู้ข้อมูลด้านมาตรการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลจากสหภาพยุโรป (GDPR) ในการดำเนินงานทำอากาศยาน แตกต่างกันด้วยการวิเคราะห์ค่าสถิติแบบ t-test และการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

5. พนักงานปฏิบัติการทำอากาศยานที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับปัญหาของการตระหนักรู้ข้อมูลด้านมาตรการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลจากสหภาพยุโรป (GDPR) ที่แตกต่างกัน ด้วยการวิเคราะห์ค่าสถิติแบบ t-test และการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

## ผลการวิจัย

จากข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยข้อมูลด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา และหน้าที่พนักงานปฏิบัติการทำอากาศยานของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 391 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างเป็นเพศ หญิง มากกว่าเพศชายโดยเป็นเพศหญิง 274 คนหรือร้อยละ 70.10 และเป็นเพศชาย 117 คนหรือร้อยละ 29.90 ช่วงอายุระหว่าง 26 ถึง 35 ปี มากที่สุดคือ จำนวน 275 คนหรือร้อยละ 70.33 รองลงมาคือช่วงอายุระหว่าง อายุ 18 ถึง 25 ปี จำนวน 60 คนหรือร้อยละ 15.35 ช่วงอายุระหว่าง อายุ 36 ถึง 45 ปี จำนวน 56 คนหรือร้อยละ 14.32 และ อายุ 46 ปีขึ้นไป ไม่มี ผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลด้านการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มากที่สุดคือ จำนวน 344 คนหรือร้อยละ 87.98 รองลงมา คือ การศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 44 คนหรือร้อยละ 11.25 การศึกษาปริญญาโทมีจำนวน 3 คนหรือร้อยละ 0.77 การศึกษาระดับปริญญาเอก ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านตำแหน่งงานของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ตำแหน่ง Passenger Service Officer มีมากที่สุด คือจำนวน 289 คนหรือร้อยละ 73.91 รองลงมาคือตำแหน่ง Ticketing and Reservation staff จำนวน 80 คนหรือร้อยละ 20.46 ส่วนตำแหน่ง Check-in staff มีจำนวน 22 คนหรือร้อยละ 5.63 และ การรู้จัก หรือ เคยได้ยิน เกี่ยวกับ GDPR มีจำนวน 391 คนหรือร้อยละ 100

ด้านพฤติกรรมกรรับรู้ข้อมูลด้านมาตรการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลจากสหภาพยุโรป (GDPR) โดยรวมพนักงานปฏิบัติการทำอากาศยานรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับ GDPR จากอินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 รองลงมารับรู้ข้อมูลด้านมาตรการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลจากสหภาพยุโรป (GDPR) ผ่านการอบรม สัมมนา และจากครอบครัว เพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลใกล้ชิดเป็นผู้ให้ความรู้อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.26 และ 3.57 ตามลำดับ ความเห็นที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การรับรู้จากข้อมูลด้านมาตรการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลจากสหภาพยุโรป (GDPR) จากการศึกษาดูงานที่เกี่ยวข้อง การรับรู้ข้อมูลด้านมาตรการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลจากสหภาพยุโรป (GDPR) ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.96 และ 3.17 ตามลำดับ การรับรู้ข้อมูลด้านมาตรการ

คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลจากสหภาพยุโรป (GDPR) ผ่านสื่อกลางแจ้ง นิตยสาร วารสาร โทรทัศน์ และ โฆษณาทางวิทยุ อยู่ในระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.29 1.20 1.05 และ 1.05 ตามลำดับ

ด้านการรับรู้ข้อมูลด้านมาตรการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลจากสหภาพยุโรป (GDPR) มีการทราบรายละเอียดข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 36.42 และไม่ทราบรายละเอียดข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 63.58 ด้านการรับรู้ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความสนใจต่อมาตรการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลจากสหภาพยุโรป (GDPR) เรียงลำดับความต้องการในการรับรู้ข้อมูล คือ เรื่องผลกระทบต่อผู้ปฏิบัติงานและสายการบิน สนใจในระดับมาก รองลงมา เรื่องบทลงโทษ สนใจในระดับมาก เรื่องการทำความรู้จัก “Privacy” “Data Protection” และ GDPR สนใจในระดับมาก รองลงมา เรื่องแนวปฏิบัติของอุตสาหกรรมการบินของไทยต้องทำอะไรสนใจในระดับมาก เรื่อง การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญภายใต้มาตรการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลจากสหภาพยุโรป (GDPR) สนใจในระดับปานกลาง เรื่อง มาตรการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลจากสหภาพยุโรป (GDPR) จากประสบการณ์สนใจในระดับปานกลาง สุดท้ายเรื่องเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลที่ต้องเปิดเผยแก่เจ้าของข้อมูล มาตรการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลจากสหภาพยุโรป (GDPR) สนใจในระดับปานกลาง

## อภิปรายผลการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาสามารถนำมาอภิปรายได้ ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 26-35 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุดซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงตามการรับรู้ของพนักงานกับการเสริมสร้างพลังอำนาจเชิงจิตวิทยาในงาน และความผูกพันในงานพนักงาน: กรณีศึกษาพนักงานสายการบินแห่งหนึ่งในประเทศไทยพบว่า ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 30-40 ปี สถานภาพโสด ซึ่งพนักงานส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี (เตชทัต ใจท่วม, 2551)

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

ผลการวิเคราะห์ความรู้เบื้องต้นว่ารู้จัก หรือเคยได้ยินเกี่ยวกับมาตรการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลจากสหภาพยุโรปหรือ General Data Protection Regulation (GDPR) ผู้ตอบแบบสอบถามรู้จัก General Data Protection Regulation (GDPR) ทุกคนอาจจะเนื่องจากลักษณะการทำงานที่ต้องเกี่ยวข้องโดยตรงกับการเก็บ

ข้อมูลของผู้ใช้บริการที่เป็นนักท่องเที่ยวจากกลุ่มประเทศ EU ขวพล จริยาวิโรจน์ (2561) ผู้จัดการประจำประเทศไทย บริษัท อะเมซอนเว็บ เซอร์วิส จำกัด อธิบายว่ากฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของชาวอียู GDPR นั้นจะกระทบกับทุกธุรกิจที่มีลูกค้าเป็นนักท่องเที่ยวชาวอียูที่เดินทางมาประเทศไทย ทั้งธุรกิจโทรคมนาคม สายการบิน และการจัดการเหตุการณ์พุดคุยแบบไม่เป็นทางการถึงแม้ทุกคนจะเคยได้ยินชื่อ GDPR แต่ส่วนมากก็ไม่ทราบถึงหลักเกณฑ์ที่แน่ชัด ว่าต้องปฏิบัติตามอย่างไรถึงจะถูกต้องไม่ละเมิดกฎ

พฤติกรรมการรับรู้การรับรู้มาตรการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลจากสหภาพยุโรปหรือ General Data Protection Regulation (GDPR) ข้อมูลกฎหมายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (GDPR) กลุ่มตัวอย่างรับรู้ข้อมูลรายละเอียดจากสื่อบุคคลมากที่สุดคือ จากการอบรม หรือสัมมนา (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26) สอดคล้องกับ ฌีรดา เวชญาลักษณ์ (2561) กล่าวว่า การฝึกอบรม การสัมมนาหรือการประชุมสัมมนา เป็นรูปแบบหนึ่งหรือเทคนิคของการให้ได้มาซึ่งความรู้แนวคิดและประสบการณ์โดยอาศัยการประชุมพบปะพูดคุย บรรยาย ชักถาม อภิปราย ระดมความคิดเห็นทั้งผู้นำเสนอวิทยากรหรือผู้เชี่ยวชาญรวมทั้งผู้ฟังต่างมีโอกาสได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ซึ่งกันและกัน เพื่อเป็นหนทางของการหาข้อสรุปและนำข้อมูลที่ได้จากการสัมมนาไปปรับปรุงแก้ไขปัญหา หรือพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นนำมาซึ่งความสำเร็จมาสู่เจ้าของกิจการสถานประกอบการและองค์กรต่าง ๆ สรุปได้ว่าการสัมมนามีความสำคัญต่อการพัฒนาองค์กร และการพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน โดยการจัดกระบวนการสัมมนาเป็นส่วนสำคัญที่จะเสริมสร้างประสิทธิภาพด้านการบริหารจัดการให้เกิดรูปแบบการพัฒนาอย่างสร้างสรรค์ ให้เกิดความรู้แนวคิดประสบการณ์โดยการพุดคุย บรรยาย ชักถาม อภิปราย ระดมความคิดเห็นภายในกลุ่ม และวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิทั้งประสบการณ์และความรู้ต่อองค์กรและบุคลากรต่อไป

กลุ่มตัวอย่างรับรู้ข้อมูลรายละเอียดจากสื่อมวลชน คือ สื่อทางอินเทอร์เน็ตมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70) สแตนลีย์ (Stanley) อ้างถึงในดาวโรจน์ บุญยมาลิก (2549) ให้ทัศนะว่าการเกิดของสื่อดั้งเดิม อาทิ สื่อวิทยุหรือโทรทัศน์นั้น ใช้เวลามากในการสร้างสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานเพื่อรองรับต่างจากอินเทอร์เน็ตที่เกิดหลังการวางสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานไว้ดีแล้ว จึงมีการพัฒนาที่เร็ว เข้าถึงง่าย สะดวกสบายกว่าสื่อชนิดอื่น ๆ สอดคล้องกับสุชินทร์ พิทยานันท์ (2550) กล่าวว่า การรับรู้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เป็นเรื่องที่สะดวกสบายมากขึ้นเมื่อมีอินเทอร์เน็ต (Internet) ซึ่งเป็นรูปแบบเทคโนโลยีการสื่อสารหลักในระบบสารสนเทศ ด้วยเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมโยงเครื่องคอมพิวเตอร์หลายล้านเครื่องทั่วโลกเข้าด้วยกันเป็นเครือข่ายเดียว (Global Network) เพื่อประกอบกิจกรรมหลากหลาย ทุกคนที่มีคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่อ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความรู้เกี่ยวกับข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (GDPR) ค่อนข้างน้อย และเมื่อวัดระดับการรับรู้ข้อมูลเบื้องต้น พบว่า ส่วนใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับข้อมูลรายละเอียด GDPR ในระดับต่ำ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 36.42) ฌกจ ชลายุทธ์ (2561) กล่าวว่า ในประเทศไทยเองไม่ค่อยตื่นตัวกันในเรื่องนี้เพราะคิดว่าเป็นเรื่องไกลตัวอย่างมากและคิดว่าจะทำอะไรก็ได้เพราะนี้เป็นข้อกำหนดของทาง

EU ที่ไม่ได้มีผลต่อคนไทย ทั้งนี้จะเห็นได้ว่าด้วยข้อกำหนดไม่ได้ใช้กับอาณาเขตของ EU เท่านั้น แต่ยังติดตัวไปกับประชากร EU ทุกคน ทำให้บริษัทต่าง ๆ ในฝั่งอเมริกาเองก็ต้องออกมารับมือ และป้องกันไว้ก่อน เพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาดขึ้นในอนาคตอินเทอร์เน็ตได้จึงสามารถติดต่อส่งผ่านข้อมูลถึงกันได้โดยฉับไวทั่วโลก ความนิยมในการใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศต่าง ๆ จึงเพิ่มสูงขึ้น กลายเป็นสังคมแบบใหม่ที่เรียกว่า “สังคมออนไลน์” ในที่สุด

ปัจจุบันยังขาดมาตรการในการเยียวยาความเสียหายแก่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลที่ถูกละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล พอไม่มีกฎหมายอย่างนี้ในประเทศไทย ก็เลยมีการเก็บและใช้ข้อมูลนี้กันอย่างผิดกฎหมายเคยมีเรื่องปรากฏให้เห็น เช่น กรณีที่พนักงานของบริษัท AIS เอาข้อมูลของลูกค้าลับรั่วรายละมีการนำข้อมูลนั้นไปให้แก่บุคคลภายนอกอ้างถึงใน อาทิตติยา แสงจันทร์ และ ธงชัย จีระดิษฐ์ (2563)

## ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

การวิจัยฉบับนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณด้วยเครื่องมือวิจัยคือ แบบสอบถาม ร่วมกับการศึกษาวิเคราะห์เนื้อหาจากเอกสาร ข้อกำหนด กฎ ระเบียบจากองค์กรที่กำกับดูแลการดำเนินงานของท่าอากาศยานและสายการบิน ได้แก่ องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) สมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (IATA) สภาสมาคมท่าอากาศยานระหว่างประเทศ (ACI) และสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) รวมถึงการศึกษาข้อมูลจากตำรา เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เปรียบเทียบควบคู่กับการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้แบบสอบถาม ทั้งนี้ จากผลการวิจัยมีข้อเสนอแนะตามประเด็นที่ศึกษาได้ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา เรื่อง การตระหนักรู้ถึงมาตรการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลจากสหภาพยุโรป (GDPR) ของพนักงานปฏิบัติการท่าอากาศยานนั้นอ้างอิงจาก Information Commissioner's Office (ICO) แห่งสหราชอาณาจักร ที่ได้ให้แนวทางในการปรับตัวเพื่อเตรียมพร้อมรับความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น จากการใช้ GDPR ซึ่งมีผลบังคับใช้โดยมีข้อเสนอแนะในการสร้างความตระหนักและให้ความรู้เกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องมากมาย ทำให้ผู้เกี่ยวข้องเกิดความตระหนักรู้ โดยเริ่มจากผู้มีอำนาจในการตัดสินใจและบุคคลสำคัญในองค์กร ต้องทราบถึงข้อกำหนดที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อรับมือประณามผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นและทางออกหากเกิดปัญหาเรื่องการปฏิบัติตามข้อกำหนดใหม่ ข้อเสนอแนะจัดการให้ความรู้เบื้องต้น เช่น หลักการเบื้องต้นทางกฎหมายในการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับกิจกรรมการประมวลผลใน GDPR ทั้งด้านเอกสารและปรับปรุงคำชี้แจงเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลให้เป็นปัจจุบัน โทษที่จะได้รับ เป็นต้น

2. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย คือ องค์กรจำเป็นต้องบ่มเพาะและส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่เคารพในสิทธิของลูกค้าที่จะรักษาความเป็นส่วนตัว โดยองค์กรจำเป็นต้องเปิดเผยลักษณะและประเภทข้อมูลของลูกค้าที่ทางองค์กรได้มีการจัดเก็บเพื่อสร้างความไว้วางใจ และน่าเชื่อถือให้กับองค์กร และจำเป็นต้องเข้าใจทุกกระบวนการปฏิสัมพันธ์ของลูกค้าที่มีกับองค์กร กำหนดให้การรักษาข้อมูลส่วนบุคคลเป็นปัจจัยสำคัญที่จะต้องมีการดำเนินการ

3. ข้อเสนอแนะการจัดการ คือ องค์กรควรเริ่มจากการวางนโยบายการกำกับดูแล การควบคุม ด้านการรักษาข้อมูลที่เข้มแข็ง โดยปรับกระบวนการต่าง ๆ ขององค์กรให้มีความกระชับและแบ่งบทบาทหน้าที่ที่ชัดเจนเพื่อการทำงานที่มีระบบขั้นตอนสามารถตรวจสอบภายหลังได้ องค์กรควรพร้อมที่จะตอบคำถามสื่อและสังคมตลอดเวลา โดยมีการวางทีมงานรับผิดชอบด้านการสื่อสาร และวางโฆษกที่มีความอาวุโส น่าเชื่อถือและมีความรู้ด้านการรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคลไว้ล่วงหน้า เพื่อสร้างความมั่นใจและความน่าเชื่อถือ

โดยผู้วิจัยที่สนใจในเรื่องของการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ไปใช้ต่อยอดในการสร้างหลักสูตรหรือจัดการอบรมให้ความรู้ แก่บุคลากรในองค์กร หรือบุคคลที่สนใจต่อไปในอนาคตได้ ซึ่งการสร้างความรู้ความเข้าใจในเรื่องนี้ เป็นเรื่องที่มีความสำคัญต่อองค์กรในปัจจุบันเป็นอย่างมาก ที่จะสร้างความน่าเชื่อถือ และภาพลักษณ์ที่ดีต่อการจัดการข้อมูลส่วนบุคคลในองค์กรของตนเองต่อไปในอนาคต หรืออาจจะต่อยอดด้วยงานวิจัยที่ศึกษาปัจจัยเฉพาะด้านใดด้านหนึ่งของการดำเนินงานท่าอากาศยาน หรือการดำเนินงานของสายการบินจากปัญหาการบริหารจัดการการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับสายการบินโดยศึกษาเชิงลึกในประเด็นของปัญหาที่เกิดขึ้นจากกรณีศึกษาที่เกิดขึ้น

## 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 ปลุกธุรกิจไทยตื่นตัว. สืบค้นเมื่อ 10 เมษายน 2562 จาก

<https://mgronline.com/cyberbiz/detail/9610000061126>

ณิชาฉัฐ ปฏิสาลิปป. (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>

ธารณี มณีรอด. (2559). ปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล. วิทยานิพนธ์หลักสูตรนิติศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานิติศาสตร์ คณะนิติศาสตร์มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

เบญญาภา ช่างประดิษฐ์. (2560). ระบบประมวลผลแบบคลาวด์ (Cloud Computing): ข้อเสนอแนะเพื่อการยกระดับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของไทย. วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการค้ำระหว่างประเทศ คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

เดชทัต ใจท้วม. (2551). ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง ตามการรับรู้ของพนักงานกับการเสริมสร้างพลังอำนาจเชิงจิตวิทยาในงาน และความผูกพันในงานของพนักงาน กรณีศึกษาพนักงานสายการบินแห่งหนึ่งในประเทศไทย. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- 
- ศิริวัฒน์ ไทยแท้. (2554). กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารจากมุมมองของวัจนปฏิบัติศาสตร์. วารสารมนุษยศาสตร์, 18(2), 141-156.
- สิทธิชัย จันทรานนท์. (2561). Digital Thailand Forum: GDPR และผลกระทบต่อธุรกิจไทย. สืบค้นเมื่อ 10 เมษายน 2567 จาก <https://www.thebangkokinsight.com/19970/>
- รักไท เทพปัญญา. (2561). ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของสหภาพยุโรป (the General Data Protection Regulation (GDPR)). สืบค้นเมื่อ 2 เมษายน 2567 จาก <https://lawforasean.krisdika.go.th/>
- สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ สพธอ. (2561). การปรับตัวเพื่อเตรียมพร้อมรับความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น จากการเริ่มใช้ GDPR. สืบค้นเมื่อ 12 เมษายน 2562 จาก <https://ico.org.uk/media/1624219/preparing-for-the-gdpr-12-steps.pdf>
- อาทิตติยา แสงจันทร์ และ ธงชัย จีระดิษฐ์. (2563). การรับรู้ข้อมูลต่อการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล(GDPR) ของพนักงานบริการภาคพื้น ภูมิภาคศึกษาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ. รายงานวิจัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- International Civil Aviation Organization: ICAO. (2018). Annex 14, Aerodrome. ICAO, Canada
- Jeeradist, T. (2021). SERVQUAL and Kano's Model Integrated to Develop a Conceptual Model of Airport Terminal Service Implementation. E3S Web of Conferences 258, 02010.