

แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการความปลอดภัยของข้อมูล

Guideline for Enhancing the Efficiency of Information Security Management

นางสาวณัฐณี ดิษยบุตร^{1*}

Nattinee Ditsayabutra^{1*}

กลุ่มวิชาการจัดการ คณะวิทยาพัฒนา มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย^{1*}

Email: nattinee.d2530@gmail.com^{1*}

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการจัดการความปลอดภัยของข้อมูล และเพื่อเสนอแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการความปลอดภัยของข้อมูล โดยเป็นการวิจัยเชิงแบบผสมผสาน ประกอบด้วย การวิจัยแบบเชิงคุณภาพ และเชิงปริมาณ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 6 คน และแบบสอบถาม จำนวน 385 คน จากผลการศึกษาพบว่า อายุ และตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพในการจัดการความปลอดภัยของข้อมูลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ อายุมากกว่า 55 ปี มีค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพในการจัดการความปลอดภัยของข้อมูลสูงสุด รองลงมาคือ อายุ 46-55 ปี และอายุต่ำกว่า 35 ปี ตามลำดับ และพนักงาน(เกรด 4-8) มีค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพในการจัดการความปลอดภัยของข้อมูลสูงสุด ในส่วนปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดการความปลอดภัยของข้อมูลของพนักงาน พบว่า ด้านการเมือง ด้านเทคโนโลยี ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านกลยุทธ์ ด้านรูปแบบ ด้านบุคลากร ด้านความสามารถ และด้านค่าใช้จ่ายส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดการความปลอดภัยของข้อมูลของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $P\text{-value} < 0.05$ จากการสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่าพนักงานทุกคนเห็นความสำคัญกับการจัดการข้อมูล แต่อย่างไรก็ตาม งานแต่ละงานมีความแตกต่างกัน งานด่วน ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง ปริมาณงานเยอะ ทำให้การจัดการข้อมูลความปลอดภัยเกิดความไม่ระมัดระวัง โดยนำเสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหา จำนวน 4 ทางเลือก พร้อมลำดับการดำเนินการตามแนวทางเลือก ดังนี้ 1. ดำเนินการจัดทำแบบ Check List สำหรับการจัดการความปลอดภัยของข้อมูลของพนักงานแต่ละคน ใช้วิธีการแจ้งเตือนเป็นหน้าต่าง pop-up 2. ดำเนินการเพิ่มสิทธิผู้เข้าถึงข้อมูลความปลอดภัยในการทำธุรกรรมให้มากขึ้น โดยพิจารณาจากหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายและการปฏิบัติงานจริง 3. สร้างคอร์สเรียน และฝึกอบรมให้ความรู้ทาง E-Learning เพื่อเพิ่มความเข้าใจและเสริมสร้างทักษะให้กับพนักงาน และประชาสัมพันธ์ในช่องทางต่างๆ รวมทั้งพิจารณากำหนดโครงการต่างๆ ในการเผยแพร่ความรู้ให้กับผู้ปฏิบัติงาน 4. ดำเนินการจัดทำโครงการเพื่อสรรหาบุคลากรเพิ่มเติม

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพในการจัดการความปลอดภัยของข้อมูล การจัดเก็บรักษาข้อมูล ข้อมูลส่วนบุคคล

Abstract

The objective of this research was to investigate the factors relating to and affecting the efficiency of information security management and then propose guidelines to increase the efficiency of information security management. This mixed method research combined qualitative and quantitative research data collection from six in-depth interviews and 385 questionnaires. From the

hypothesis, it was found that different ages and positions affected the efficiency of information security management differently with statistical significance. To clarify, employees who were more than 55 years old had the highest efficiency of information security management, followed by employees who were between 46–55 years old and employees who were under 35 years old, respectively. Employees in grades 4–8 had the highest efficiency of information security management followed by those in higher grades (more than grade 8) and contract employees, respectively. The factors affecting the efficiency of the information security management of employees based on job type revealed that politics, technology, environment, strategy, patterns, personnel, efficiency and expenses affected the efficiency of the information security management with statistical significance of the P-value < 0.05. From the in-depth interviews, it was found that every employee appreciated the significance of information management; however, each type of work had differences. For example, rushed work reduced work quality and excessive work caused carelessness toward the information security management. Four alternatives for the solution are proposed, along with the steps as follows 1. Create the Checklist for information security management of each employee by using the pop-up notification 2. Add more authorized persons to access the transaction safety data by considering the assigned duties and actual work 3. Set up the E-learning and training course to enhance employees' understanding and strengthen skills, and publicize via various channels. Consider the projects to provide knowledge to the operators. 4. Organize the project to recruit more personnel.

Keywords: The Efficiency of Information Security Management Data Retention Personal Data

บทนำ

สืบเนื่องจากธนาคารเป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจ สังกัดกระทรวงการคลัง ซึ่งทำหน้าที่เป็นส่วนหนึ่งในการสนับสนุนการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ทางเศรษฐกิจ และสังคมของประเทศ เพื่อสร้างโอกาสให้ประชาชนเข้าถึงแหล่งเงินทุนควบคู่กับการยกระดับคุณภาพชีวิต โดยมุ่งเน้นการให้สินเชื่อที่อยู่อาศัยได้อย่างทั่วถึง รวมถึงการรับฝากเงินเพื่อนำไปใช้ในการให้สินเชื่อต่อไป

จากภาระหน้าที่ของธนาคารดังกล่าว เป็นผลให้ในแต่ละวัน มีลูกค้าสนใจเข้าใช้บริการที่ธนาคารเพื่อทำธุรกรรมทั้งด้านการเงิน สินเชื่อ และด้านงานบริหารหนี้ เป็นจำนวนมาก ทำให้พนักงานกลุ่มงานสาขาซึ่งมีหน้าที่ปฏิบัติงานด้านการเงิน หรือด้านบัญชี หรือด้านสินเชื่อ และกลุ่มพนักงานบริหารหนี้ ซึ่งปฏิบัติงานที่สาขา มีภาระหน้าที่ในงานที่ได้รับมอบหมายหลายด้านที่ต้องรับผิดชอบ แต่อย่างไรก็ตาม อัตรากำลังของพนักงานไม่เพียงพอกับจำนวนปริมาณงาน อีกทั้ง ในบางครั้ง พนักงานจะต้องปฏิบัติงานอื่นที่ได้รับมอบหมายในขณะนั้นด้วย ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า กรณีปัญหาดังกล่าวเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ประสิทธิภาพในการจัดการความปลอดภัยของข้อมูล อันได้แก่ รหัสส่วนบุคคลของพนักงานในการทำธุรกรรมต่างๆ ซึ่งมีความสำคัญในการทำงานได้ลดน้อยลง ซึ่งหากไม่ดำเนินการพิจารณาหาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการความปลอดภัยของข้อมูลดังกล่าวแล้ว อาจทำให้เกิดการกระทำที่ไม่เป็นไปตามระเบียบ ข้อบังคับ และวิธีปฏิบัติของธนาคาร และอาจจะเกิดความเสี่ยงกับธนาคารได้

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้จัดทำหัวข้อวิจัยนี้ขึ้น เพื่อศึกษาว่า มีปัจจัยใดบ้างที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการจัดการความปลอดภัยของข้อมูลดังกล่าว เพื่อไปพิจารณาหาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการความปลอดภัยของข้อมูลหรือกำหนดนโยบายหรือแผนการปฏิบัติงาน หรือพิจารณากำหนดโครงการต่างๆ ในการเผยแพร่ความรู้ให้กับผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้ทราบถึงความสำคัญของการจัดการความปลอดภัยของข้อมูล อันทำให้สามารถลดการกระทำที่ไม่เป็นไปตามระเบียบ ข้อบังคับ และวิธปฏิบัติของธนาคาร รวมทั้งป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นกับธนาคารได้

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาว่ามีปัจจัยใดที่มีความสัมพันธ์และมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการจัดการความปลอดภัยของข้อมูล
2. เพื่อเสนอแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการความปลอดภัยของข้อมูล

แนวคิด ทฤษฎี กรอบแนวคิด

1. แนวคิด ทฤษฎี

1.1 แนวคิดเกี่ยวกับประชากรศาสตร์

ยุบล เบญจรงค์กิจ (2542 อ้างถึงใน จุติพันธ์ จุณอม, 2562) กล่าวว่า แนวคิดลักษณะทางประชากรเป็นแนวคิดที่อยู่บนพื้นฐานของความเป็นเหตุและผล กล่าวคือ พฤติกรรมต่างๆ ที่บุคคลแสดงออกมาแตกต่างกันเกิดจากการที่บุคคลมีลักษณะทางประชากรที่แตกต่างกัน โดยแนวคิดดังกล่าว ทำให้ได้ทราบว่า พฤติกรรมการแสดงออกของแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกัน เนื่องจากความแตกต่างด้านประชากรศาสตร์ ซึ่งส่งผลให้ประสิทธิภาพในการจัดการความปลอดภัยของข้อมูลของแต่ละบุคคลแตกต่างกัน

1.2 ทฤษฎี PESTEL Analysis

Reding (2021) ได้กล่าวไว้คือ เป็นทั้งทฤษฎี และเครื่องมือในการวิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกระดับมหภาค (Macro) ของ Francis J. Aguilar ที่สร้างขึ้นในปี 1967 ใช้สำหรับทั้งการวางแผนการวางกลยุทธ์ต่างๆ โดยประกอบด้วยปัจจัย ได้แก่ 1.ปัจจัยด้านการเมือง 2.ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ 3.ปัจจัยด้านสังคม 4.ปัจจัยด้านเทคโนโลยี 5.ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม และ 6.ปัจจัยด้านกฎหมาย โดยแนวคิดดังกล่าว ทำให้ได้ทราบว่าปัจจัยภายนอก เช่น นโยบายของรัฐ สภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน อาจส่งผลให้กระบวนการทำงานมีกำหนดระยะเวลาที่เร็วขึ้น อันส่งผลทำให้ประสิทธิภาพในการจัดการความปลอดภัยของข้อมูลลดน้อยลงได้

1.3 ทฤษฎี Mckinsey's 7S Framework

ทฤษฎีดังกล่าวเป็นกรอบการพิจารณา และการวางแผน เพื่อกำหนดกลยุทธ์ในองค์กร โดยในปัจจุบัน ได้มีการนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์องค์การในด้านของปัจจัยภายในว่าองค์การนั้นๆ มีจุดแข็งและจุดอ่อนในปัจจัยทั้ง 7 เป็นอย่างไร (พิริยา ผาติวิกรียวงศ์, 2560) ซึ่งรายละเอียดองค์ประกอบทั้ง 7 ตัว ได้แก่ 1. Strategy(กลยุทธ์) 2. Structure (โครงสร้าง) 3. Staff (บุคลากร) 4. Style (สไตล์) 5. System (ระบบ) 6. Skill (ทักษะ) และ 7. Shared Value (ค่านิยมร่วม) โดยแนวคิดดังกล่าว ทำให้ได้ทราบว่า ปัจจัยภายใน เช่น โครงสร้างองค์กร ระบบขององค์กร จำนวนบุคลากรที่ไม่เพียงพอ และทักษะความรู้ของบุคลากร อาจส่งผลทำให้ประสิทธิภาพในการจัดการความปลอดภัยของข้อมูลลดน้อยลงได้

1.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

พรณิดา คำนา (2562) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นว่าพนักงานมีความสามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้หรือไม่ ทั้งในแง่ของปริมาณงาน คุณภาพของชิ้นงาน อัตราผลผลิต ตลอดจนปริมาณผลผลิตที่สูญเสียไป โดยแนวคิดดังกล่าว ทำให้ได้ทราบว่ เวลาในการทำงานและปริมาณงาน อาจส่งผลทำให้ประสิทธิภาพในการจัดการความปลอดภัยของข้อมูลลดน้อยลงได้

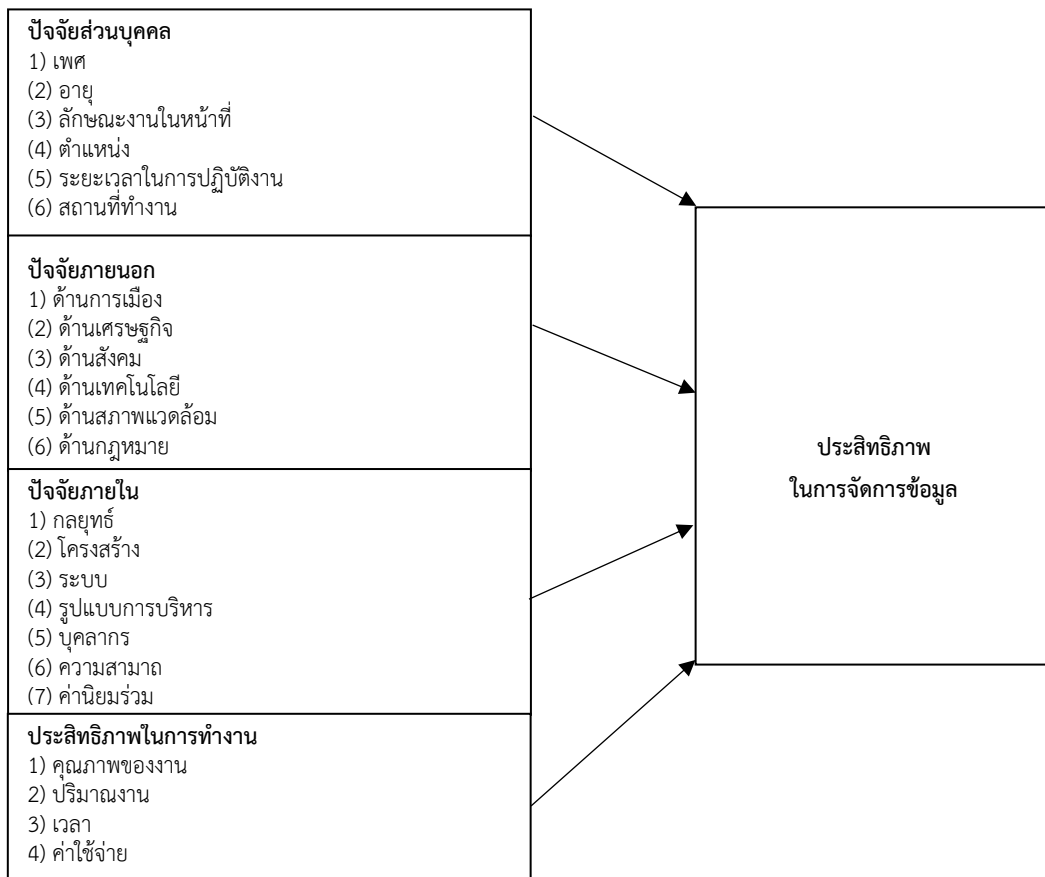
1.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ ความตระหนัก และพฤติกรรม

Everett M. Rogers (1978 อ้างถึงใน ศุจินันท์ พูลสวัสดิ์, 2561) อธิบายว่า เมื่อผู้รับสารได้รับสาร ก็จะทำให้เกิดความรู้ เมื่อเกิดความรู้ขึ้น ก็จะทำให้เกิดทัศนคติ และขั้นตอนสุดท้าย คือ เกิดการกระทำ นั่นหมายถึง เมื่อบุคคลมีความรู้ มีเจตคติอย่างไร ก็จะแสดงพฤติกรรมออกมาเช่นนั้น แนวคิดนี้ จึงมีความสำคัญกับตัวแปร 3 ตัว คือ ความรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรม โดยแนวคิดดังกล่าว ทำให้ได้ทราบว่า หากพนักงานมีความรู้และความตระหนักรู้ จะส่งผลให้พนักงานมีพฤติกรรมในการจัดการความปลอดภัยของข้อมูลที่ต้องการ

2. กรอบแนวคิด

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.1 สุพิชญา อาชริตา (2562) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรักษาความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ในองค์กร ซึ่งผลของการวิจัยพบว่า หากทำให้พนักงานรับรู้ถึงภัยคุกคามและอันตรายที่อาจเกิดขึ้น รวมทั้งฝึกอบรมให้แก่พนักงาน จะทำให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจและตระหนัก ซึ่งจะส่งผลให้หน่วยงานมีระดับความมั่นคงปลอดภัยที่สูงขึ้น

3.2 โสริยา สุภาพล, สุวรรณี หงษ์วิจิตร, ลัดดาวัลย์ สำราญ, ชุติพร ลักขณาพิพัฒน์ และเพ็ญพิชชา โพธากุล (2564) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานและปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรี โดยผลการการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย สภาพแวดล้อมในการทำงาน ปัจจัยการทำงานเป็นทีม และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาล โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

3.3 ฌปภัช พงศาจิรอังกู และ อมรรวรรณ รังกุล (2564) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพบุคลากรในการทำงานยุคความปกติใหม่ กรณีศึกษา กองบำรุงรักษา ฝ่ายปฏิบัติการและบำรุงรักษาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) โดยผลการวิจัยความว่า สาเหตุเกิดจาก บุคลากรทำงานผิดพลาด เนื่องจากขาดกระบวนการทำงานที่ชัดเจน ขาดการพัฒนาตนเอง เป็นต้น

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยฉบับนี้ เป็นการวิจัยเชิงแบบผสมผสาน อันประกอบด้วยการวิจัยแบบเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ โดยอ้างอิงจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาประกอบการศึกษา คือแบบสอบถามและสัมภาษณ์เชิงลึก ซึ่งประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า คือ พนักงานกลุ่มงานสาขา และกลุ่มพนักงานบริหารหนี้ภูมิภาค ซึ่งปฏิบัติหน้าที่อยู่ที่สาขา โดยวิธีการศึกษาสำหรับการศึกษาในครั้งนี้ คือ

1. ข้อมูลเชิงปริมาณ

1.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

สำหรับประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า คือ พนักงานกลุ่มงานสาขา จำนวน 4 สายงาน ได้แก่ สายงานนครหลวง สายงานสาขาภูมิภาค 1 สายงานสาขาภูมิภาค 2 และสายงานสาขาภูมิภาค 3 และกลุ่มพนักงานบริหารหนี้ภูมิภาค จำนวน 2,583 คน ซึ่งพนักงานกลุ่มดังกล่าวมีหน้าที่ปฏิบัติงานด้านการเงินหรือด้านบัญชี ด้านสินเชื่อ และด้านบริหารหนี้ ซึ่งปฏิบัติหน้าที่อยู่ที่สาขา และเป็นผู้ให้บริการกับลูกค้าโดยตรง เนื่องจากหน้าที่ดังกล่าวรวมถึงปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายใน จะมีผลต่อประสิทธิภาพในการจัดการความปลอดภัยของข้อมูลของพนักงานแต่ละคน โดยผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi – stage sampling) โดยใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified sampling) และใช้วิธีการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง (Judgmental or Purposive Sampling) เฉพาะกลุ่มงานสาขา จำนวน 4 สายงาน คือ สายงานสาขานครหลวง สายงานสาขาภูมิภาค 1 สายงานสาขาภูมิภาค 2 และสายงานสาขาภูมิภาค 3 และฝ่ายบริหารหนี้ภูมิภาคซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในสาขาตามภูมิภาคต่าง ๆ เท่านั้น ทั้งนี้ไม่ได้คำนึงว่ากลุ่มตัวอย่างอยู่สาขาใด ซึ่งจากประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า จำนวน 2,583 คน เมื่อกำหนดขนาดตัวอย่าง โดยใช้วิธีของ Taro Yamane ที่ประมาณค่าสัดส่วนของประชากร โดยกำหนดสัดส่วนของลักษณะประชากรที่ยอมรับ เท่ากับ 0.5 ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับเท่ากับ 5% แล้ว จะได้จำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมเท่ากับ 346 ตัวอย่าง เมื่อรวมความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้แล้ว จะมีจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 385 ตัวอย่าง

1.2 วิธีการเก็บข้อมูลในการศึกษา

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ โดยผู้วิจัยได้ออกแบบสอบถามไปยังพนักงานกลุ่มงานสาขา ซึ่งมีหน้าที่ปฏิบัติงานด้านการเงิน หรือด้านบัญชี หรือด้านสินเชื่อ และกลุ่มพนักงานบริหารหนี้ ซึ่งปฏิบัติงานที่สาขา หรือปฏิบัติงานอื่นๆตามที่ได้รับมอบหมาย โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก โดยการจัดส่งแบบสอบถามในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม นั้น เป็นคำถามลักษณะแบบปลายปิด และคำถามแบบปลายเปิด โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลแบบอันตรภาคชั้น (Class Interval) มีช่วงคะแนนที่แบ่งออกเป็นช่วงๆ และให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกได้เพียงคำตอบเดียวเท่านั้น ซึ่งลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) กำหนดค่าระดับการตัดสินใจเป็น 5 ระดับ สำหรับในส่วนประเด็นและข้อคำถามของแบบสอบถามที่จะสอบถามผู้ปฏิบัติงานสาขานั้น นอกจากจะสอบถามถึงข้อมูลทั่วไปในส่วนประวัติส่วนตัวและประวัติการทำงานแล้ว ผู้วิจัยมุ่งเน้นการสอบถามถึงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายในและความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน รวมถึงประสิทธิภาพในการจัดการความปลอดภัยของข้อมูล

ภายหลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามได้ครบถ้วนแล้ว ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดการความปลอดภัยของข้อมูล แล้วนำแบบสอบถามมาลงรหัสตัวเลข (Code) นำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป และใช้สถิติเชิงพรรณนา เพื่ออธิบายผลตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ตัวแปรด้านข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายในซึ่งมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการจัดการความปลอดภัยของข้อมูล ตัวแปรด้านข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานและประสิทธิภาพในการเก็บจัดการข้อมูล และใช้สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระหรือตัวแปรต้น ว่าส่งผลต่อตัวแปรตามเช่นใด

2. ข้อมูลเชิงคุณภาพ

2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

สำหรับประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้เลือกสัมภาษณ์พนักงานโดยวิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง โดยใช้วิธีการแบบเจาะจงและสมัครใจ โดยกำหนดเกณฑ์ในการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลหลัก จากพนักงานซึ่งปฏิบัติงานด้านการเงิน สินเชื่อ บัญชี และบริหารหนี้ ซึ่งมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และเข้าใจถึงกระบวนการทำงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานจริง รวมทั้งมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานในด้านนั้นๆอย่างน้อย 1 ปี ขึ้นไป โดยเป็นการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบสัมภาษณ์ชนิดกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured interview) ซึ่งมีลักษณะข้อคำถามที่มีการกำหนดประเด็นคำถามไว้ล่วงหน้าและเป็นคำถามปลายเปิด เช่น ปริมาณงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดการความปลอดภัยของข้อมูลอย่างไร ท่านมีความตระหนักรู้เกี่ยวกับการจัดการข้อมูลอย่างไร เป็นต้น โดยพนักงานที่ได้เลือกสัมภาษณ์มีจำนวนทั้งหมด 6 ราย ได้แก่ พนักงานตำแหน่งผู้บริหารเขต/ผู้บริหารสาขา จำนวน 2 ราย และพนักงานซึ่งปฏิบัติงานที่สาขา จำนวน 4 ราย ซึ่งพนักงานดังกล่าว ได้ปฏิบัติงานมาเป็นเวลาหลายปี โดยผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ มาวิเคราะห์และประมวลผลเชื่อมโยงความสัมพันธ์ในแง่ต่างๆ ตามข้อเท็จจริง ทั้งในเชิงเหตุและผล ซึ่งการวิเคราะห์จะออกมาในลักษณะของการพรรณานำไปสู่สรุปผลการศึกษาต่อไป

เมื่อได้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์แล้ว จะดำเนินการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาด้วยวิธีการสร้างแผนภาพก้างปลา เพื่อแสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัญหากับสาเหตุทั้งหมดที่เป็นไปได้ที่อาจก่อให้เกิด

ปัญหานั้น และใช้วิธีการวิเคราะห์ SWOT Analysis จับคู่โดยใช้ TOWS Matrix เพื่อวิเคราะห์สถานะแวดล้อมที่สามารถช่วยกำหนดถึงจุดแข็ง จุดอ่อน จากสภาพแวดล้อมภายใน โอกาส และอุปสรรคจากสภาพแวดล้อมภายนอก และนำผลที่ได้จากการวิเคราะห์ดังกล่าวมาเพื่อเสนอทางเลือกในการแก้ปัญหา โดยพิจารณาคัดกรองแนวทางที่สอดคล้องในการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการความปลอดภัยของข้อมูล เพื่อส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดการความปลอดภัยของข้อมูลมากยิ่งขึ้น

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

1.1 ลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 385 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 246 คน คิดเป็นร้อยละ 63.90 และเพศชาย จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 30.13 มีอายุระหว่าง 36-45 ปี จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 39.22 รองลงมาคือ อายุ 46-55 ปี จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 29.09 และอายุ 25-35 ปี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 ตำแหน่งงานในปัจจุบัน ส่วนใหญ่ คือ พนักงาน(เกรด 8 ขึ้นไป) จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 47.01 รองลงมาคือ พนักงาน(เกรด 4-8) จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 43.90 และพนักงานสัญญาจ้าง จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 9.09 ตามลำดับ และส่วนใหญ่ระยะเวลาปฏิบัติงาน มากกว่า 15 ปี จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 40.78 รองลงมาคือระยะเวลาปฏิบัติงาน 5 - 10 ปี จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 27.79 และระยะเวลาปฏิบัติงาน 11-15 ปี จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23.90 ตามลำดับ

1.2 ปัจจัยภายนอก

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นโดยรวมของปัจจัยภายนอก พบว่า ส่วนใหญ่ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.51 โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านกฎหมาย อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.47 รองลงมาคือ ด้านเศรษฐกิจ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.49 และด้านสิ่งแวดล้อม ด้านสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.52 ตามลำดับ เมื่อพิจารณารายข้อเกี่ยวกับ ปัจจัยภายนอก พบว่า ส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นว่าหน่วยงานดำเนินกิจการตามมาตรฐานความปลอดภัยของข้อมูล ที่กำหนด อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.46 รองลงมาคือ หน่วยงานมีการออกระเบียบ ข้อบังคับและวิธีปฏิบัติด้านความปลอดภัยของข้อมูลอย่างชัดเจน และมีการเผยแพร่ระเบียบ ข้อบังคับ และวิธีปฏิบัติด้านความปลอดภัยของข้อมูลให้กับพนักงาน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.48 และการขยายตัวทางเศรษฐกิจ ส่งผลต่อกิจการของหน่วยงาน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.46 ตามลำดับ

1.3 ปัจจัยภายใน

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นโดยรวมของปัจจัยภายในองค์กร พบว่า ส่วนใหญ่ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านกลยุทธ์ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.48 รองลงมาคือ ด้านค่านิยมร่วมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.51 และด้านโครงสร้าง อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54 ตามลำดับ เมื่อพิจารณารายข้อเกี่ยวกับ

ปัจจัยภายในองค์กร พบว่า ส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นว่า หน่วยงานมีการวางแผนกลยุทธ์ที่เหมาะสมกับจุดมุ่งหมาย และภารกิจองค์กร อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.47 รองลงมาคือ มีการจัดทำหลักการ หรือแผนยุทธศาสตร์ การปฏิบัติงานล่วงหน้าทุกงาน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.49 และองค์กรมีการจัดสรรทรัพยากรให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 ตามลำดับ

1.4 ประสิทธิภาพในการทำงาน

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นโดยรวมของประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57 และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า การทำงานของพนักงานมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.49 มีมีคุณภาพของงานที่เหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.52 และการทำงานของพนักงานใช้ทรัพยากรได้อย่างคุ้มค่า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54 ตามลำดับ

1.5 ประสิทธิภาพในการจัดการความปลอดภัยของข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นโดยรวมของประสิทธิภาพในการจัดการความปลอดภัยของข้อมูล พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.43 และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ไม่เคยให้รหัสผ่านกับผู้อื่น อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.39 มีการเปลี่ยนรหัสผ่านอย่างสม่ำเสมอ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.38 และมีการจัดการด้านความปลอดภัยของข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.39 ตามลำดับ

1.6 ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการจัดการความปลอดภัยของข้อมูล

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพในการจัดเก็บรักษาข้อมูล จำแนกตามอายุ พบว่า อายุ และตำแหน่งงานในปัจจุบัน ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บรักษาข้อมูลแตกต่างกัน ในขณะที่เพศ และระยะเวลาปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บรักษาข้อมูลไม่แตกต่างกัน

1.7 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายในที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดการความปลอดภัยของข้อมูล

จากปัจจัยภายนอก ปัจจัยภายในองค์กร และประสิทธิภาพในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บรักษาข้อมูลผลการตรวจสอบความเหมาะสมของข้อมูลก่อนนำไปวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ด้วยการทดสอบ Tolerance และ VIF ของตัวแปรอิสระ พบว่า ค่า Tolerance ของตัวแปรอิสระ มีค่าระหว่าง 0.156 - 0.393 และค่า VIF ของตัวแปรอิสระ มีค่าระหว่าง 2.173 - 4.886 ซึ่งมีค่า Tolerance และ VIF น้อยกว่า 5 แสดงว่า ตัวแปรอิสระทุกตัวไม่มีความสัมพันธ์กันสูง หรือไม่ทำให้เกิดสภาวะ Multicollinearity ดังนั้น จึงมีความเหมาะสมสำหรับนำไปใช้ในการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ดังนี้

ตารางที่ 1 ผลค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดการความปลอดภัยของข้อมูลของพนักงานซึ่งปฏิบัติงานที่สาขา

ตัวแปร	Beta	Std. Error	t	Sig.	Collinearity Statistics	
					Tolerance	VIF
(Constant)	2.336	0.159	14.655	0.000		
ปัจจัยภายนอก						
ด้านการเมือง	0.150	0.042	2.876	0.004*	0.393	2.546
ด้านเศรษฐกิจ	0.045	0.048	0.724	0.470	0.277	3.607
ด้านสังคม	-0.017	0.046	-0.291	0.772	0.301	3.319
ด้านเทคโนโลยี	0.177	0.049	2.549	0.011*	0.222	4.502
ด้านสิ่งแวดล้อม	0.168	0.047	2.797	0.005*	0.267	3.747
ด้านกฎหมาย	-0.001	0.053	-0.019	0.985	0.253	3.960
ปัจจัยภายในองค์กร						
ด้านกลยุทธ์	0.196	0.057	2.721	0.006*	0.205	4.882
ด้านโครงสร้าง	0.081	0.048	1.091	0.276	0.193	2.173
ด้านระบบ	0.016	0.044	0.204	0.838	0.175	2.725
ด้านรูปแบบ	0.252	0.047	3.316	0.001*	0.185	3.409
ด้านบุคลากร	0.144	0.040	2.071	0.039*	0.219	4.562
ด้านความสามารถ	0.267	0.044	3.697	0.000*	0.205	4.880
ด้านค่านิยมร่วม	0.092	0.052	1.259	0.209	0.202	4.961
ประสิทธิภาพในการทำงาน						
ด้านคุณภาพของงาน	0.106	0.052	1.476	0.141	0.207	4.820
ด้านปริมาณงาน	0.026	0.032	0.409	0.683	0.268	3.734
ด้านเวลา	0.147	0.055	1.775	0.077	0.156	2.399
ค่าใช้จ่าย	0.207	0.050	2.866	0.004*	0.205	4.886
R= 0.780 R2 = 0.609 Adj. R2 = 0.591 SEE=0.240 F-value =33.584 P-value= 0.001						

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อหาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดการความปลอดภัยของข้อมูลของพนักงานซึ่งปฏิบัติงานที่สาขา พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R^2) บ่งชี้ว่าประสิทธิภาพในการจัดการความปลอดภัยของข้อมูลของพนักงานของกลุ่มงานสาขา น่าเชื่อถือได้ร้อยละ 60.9 โดยปัจจัย

ที่มีอิทธิพลสูงสุดต่อประสิทธิภาพในการจัดการความปลอดภัยของข้อมูลของพนักงานของกลุ่มงานสาขา คือ ด้านความสามารถ มีค่า Beta =0.267 รองลงมาคือ ด้านรูปแบบ มีค่า Beta = 0.252 และค่าใช้จ่าย มีค่า Beta =0.207 ด้านกลยุทธ์ มีค่า Beta =0.196 ด้านเทคโนโลยี มีค่า Beta =0.177 ด้านสิ่งแวดล้อม มีค่า Beta =0.168 ด้านการเมือง มีค่า Beta =0.150 และด้านบุคลากร มีค่า Beta =0.144 ตามลำดับ สรุปได้ว่า

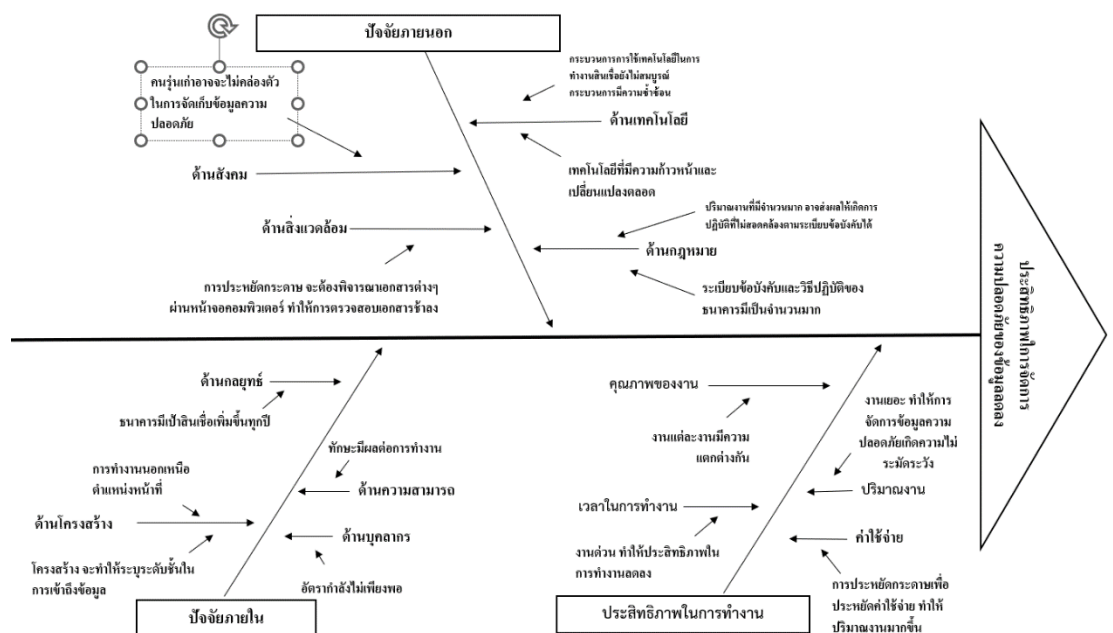
ปัจจัยภายนอก ได้แก่ ด้านการเมือง ด้านเทคโนโลยี และด้านสิ่งแวดล้อม ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดการความปลอดภัยของข้อมูลของพนักงานซึ่งปฏิบัติงานที่สาขา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ P-value < 0.05 กล่าวคือ ถ้าคะแนนเฉลี่ยของด้านการเมือง ด้านเทคโนโลยี และด้านการเมือง เพิ่มขึ้น ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดการความปลอดภัยของข้อมูลของพนักงานของกลุ่มงานสาขา เพิ่มขึ้น 0.150, 0.177 และ 0.168 คะแนน ตามลำดับ

ปัจจัยภายในองค์กร ได้แก่ ด้านกลยุทธ์ ด้านรูปแบบ ด้านบุคลากร และด้านความสามารถ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดการความปลอดภัยของข้อมูลของพนักงานซึ่งปฏิบัติงานที่สาขา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ P-value < 0.05 กล่าวคือ ถ้าคะแนนเฉลี่ยของด้านกลยุทธ์ ด้านรูปแบบ ด้านบุคลากร และด้านความสามารถ เพิ่มขึ้น ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดการความปลอดภัยของข้อมูลของพนักงานของกลุ่มงานสาขา เพิ่มขึ้น 0.196, 0.252, 0.144และ 0.267 คะแนน ตามลำดับ

ประสิทธิภาพในการทำงาน ได้แก่ ด้านค่าใช้จ่ายส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดการความปลอดภัยของข้อมูลของพนักงานซึ่งปฏิบัติงานที่สาขา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ P-value < 0.05 เมื่อควบคุมตัวแปรอื่นๆ ให้คงที่ กล่าวคือ ถ้าคะแนนเฉลี่ยของด้านค่าใช้จ่าย เพิ่มขึ้น ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดการความปลอดภัยของข้อมูลของพนักงานของกลุ่มงานสาขา เพิ่มขึ้น 0.207 คะแนน

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกถามความคิดเห็นในเรื่องประสิทธิภาพในการจัดการความปลอดภัยของข้อมูลของพนักงานซึ่งปฏิบัติงานที่สาขา ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์สาเหตุที่เกิดจากข้อคำถามต่างๆ จากการสัมภาษณ์เชิงลึกแล้ว สรุปสาเหตุหลักได้ ดังนี้



3. ผลการศึกษาจากการวิเคราะห์การสัมพัทธ์ด้วย SWOT Analysis จับคู่โดยใช้ TOWS Matrix

แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการความปลอดภัยของข้อมูล	จุดแข็ง (Strengths)	จุดอ่อน (Weaknesses)
	S1.ธนาคาร เป็นธนาคาร ซึ่งมีชื่อเสียงและมีความมั่นคง S2. มีการใช้เทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพซึ่งช่วยให้ธนาคารมีการปฏิบัติงานที่เป็นระบบและมีขั้นตอนที่ชัดเจน และลดเวลาในการปฏิบัติงาน S3. มีการใช้ระบบที่ทันสมัยซึ่งทำให้การทำธุรกรรมของลูกค้าเป็นไปอย่างต่อเนื่องและมีการเชื่อมโยงข้อมูลทั้งระบบ เพื่อสะดวกในการปฏิบัติงานและมีความปลอดภัย S4. ลงทุนในเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการเข้าใช้ระบบของธนาคารในการทำธุรกรรมต่างๆ มีความปลอดภัยโดยพนักงานผู้ทำการการจะต้องใช้ข้อมูลความปลอดภัยในการเข้าไปปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถควบคุมและปกป้องข้อมูลลูกค้าให้มีความปลอดภัยสูง S5 ธนาคารมีระบบการฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพ มีการใช้ระบบ E-Learning ในการฝึกอบรมและเสริมสร้างความรู้และความตระหนักในการจัดการความปลอดภัยของข้อมูล S6 สามารถปรับปรุงฟังก์ชันต่างๆ ให้มีความหลากหลายได้โดยไม่ต้องมีผลกระทบต่อระบบทั้งหมด S7 การใช้ระบบหลายระบบอาจช่วยลดเวลาในการทำธุรกรรม, เพิ่มความรวดเร็ว, และลดความซับซ้อนในกระบวนการทำงาน	W1.เนื่องจากมีการใช้เทคโนโลยีเพื่อช่วยในการปฏิบัติงาน ทั้งงานปกติและการทำธุรกรรมต่างๆ ซึ่งการดำเนินการนั้น เพื่อให้การทำงานแล้วเสร็จจะต้องใช้ระบบงานหลายระบบ เป็นผลให้กระบวนการทำงานมีความซับซ้อน เกิดความสับสนในการปฏิบัติงาน ทำให้ต้องใช้ระยะเวลาในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นปริมาณงานเพิ่มขึ้น ซึ่งอาจเกิดความล่าช้าได้ W2. เนื่องจากมีกระบวนการทำงานหลายระบบ ทำให้มีการกำหนดระเบียบข้อบังคับและวิธีปฏิบัติของธนาคาร ซึ่งมีเป็นจำนวนมาก ทำให้ไม่สามารถจดจำได้ทั้งหมด W3. การเข้าระบบของธนาคารให้สิทธิผู้เข้าถึงข้อมูลความปลอดภัยไม่เพียงพอในการปฏิบัติงาน ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการจัดการความปลอดภัยของข้อมูลของแต่ละบุคคลได้ W4. ความล่าช้าของเทคโนโลยีอาจสร้างความกังวลเกี่ยวกับความเป็นส่วนตัวของข้อมูลต่างๆของธนาคารได้ W5.ปริมาณงานมีเป็นจำนวนมากและไม่สัมพันธ์กับจำนวนผู้ปฏิบัติงาน W6. งานที่เร่งด่วน และมีกรอบระยะเวลาอาจส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานมีความกดดันหรืออาจหลงลืมข้อควรทำสำหรับ การจัดการความปลอดภัยของข้อมูล W7. การเข้าถึงการใช้เทคโนโลยีของคนแต่ละบุคคลไม่เหมือนกัน บางคนอาจจดข้อมูลความปลอดภัยไว้เพื่อความสะดวกในการปฏิบัติงาน W8: ระบบที่มีหลายระบบอาจมี ปัญหาที่เกี่ยวกับความทันสมัยของซอฟต์แวร์และการทำงานร่วมกัน W9: ระบบที่ซับซ้อนมีโอกาสที่มากขึ้นในการเกิดช่องโหว่ที่สามารถเกิดความเสี่ยงได้

โอกาส (Opportunities)	SO (กลยุทธ์เชิงรุก)	WO (กลยุทธ์เชิงแก้ไข)
O1. สามารถใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการปฏิบัติงาน ทำให้การปฏิบัติงานรวมถึงการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ได้มีประสิทธิภาพ มีความคล่องตัว และทำให้มีการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลได้เป็นอย่างดี O2 .มีผู้สนใจเข้ามาร่วมงานเนื่องจากมีความมั่นคง ทำให้หาคนมาทำงานได้ง่าย	S4O1 การลงทุนในเทคโนโลยีทันสมัยเพื่อให้มีความปลอดภัยมากขึ้นและปกป้องข้อมูลลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด S5O1 สร้างคอร์สเรียนและฝึกอบรมให้ความรู้ทาง E-Learning เพื่อความเข้าใจในระเบียบข้อบังคับและวิธีปฏิบัติ และกำหนดโครงการต่างๆ ในการเผยแพร่ความรู้ ในการจัดการความปลอดภัยของข้อมูล รวมทั้งเผยแพร่ความรู้ในการจัดการความปลอดภัยของข้อมูลอย่างสม่ำเสมอผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ ของธนาคาร เพื่อสร้างความตระหนักในการปฏิบัติงาน	W3O1 เพิ่มสิทธิผู้เข้าถึงข้อมูลความปลอดภัยในการทำธุรกรรมให้มากขึ้น โดยพิจารณาจากหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายและการปฏิบัติงานจริง รวมทั้งให้มีการพัฒนาทักษะการใช้งานเกี่ยวกับการจัดการความปลอดภัยของข้อมูลให้กับผู้ได้รับสิทธิใหม่ W5O2 เนื่องจากอัตราค่าจ้างไม่เพียงพอ จึงควรกำหนดกลยุทธ์และวางแผนเกี่ยวกับการจัดหาอัตราค่าจ้างคนเพิ่มเติม เพื่อให้มีจำนวนผู้ปฏิบัติงานเพียงพอกับจำนวนปริมาณงาน
อุปสรรค (Threats)	ST (กลยุทธ์เชิงป้องกัน)	WT (กลยุทธ์เชิงรับ)
T1. ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีอาจสร้างความกังวลเกี่ยวกับความปลอดภัยเป็นส่วนตัวของข้อมูลต่างๆของธนาคารได้ T2. ธนาคารต้องรับนโยบายต่างๆ เพื่อดำเนินการ ส่งผลให้ปริมาณงานเพิ่มมากขึ้น	S3T1 ใช้เทคโนโลยีที่มีความปลอดภัยต่อการจัดการข้อมูล เช่น เมื่อข้อมูลความปลอดภัยส่วนบุคคล ระบบคอมพิวเตอร์จะไม่บันทึกข้อมูลความปลอดภัยดังกล่าว หากไม่ได้ใช้งานหน้าจอให้ระบบตัดโดยอัตโนมัติ ภายในระยะเวลา 5 นาที เป็นต้น	W6T2 จากการต้องดำเนินการตามนโยบายต่างๆ ของรัฐ ซึ่งมีกรอบระยะเวลา อาจส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานมีความกดดันหรืออาจหลงลืมข้อควรทำสำหรับ การจัดการความปลอดภัยของข้อมูล ดังนั้น จึงควรจัดทำเช็คลิสต์สำหรับการจัดการความปลอดภัยของข้อมูล เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้ตรวจเช็คและระลึกถึงข้อควรทำในการจัดการความปลอดภัยของข้อมูลอยู่เสมอ

4. แนวทางเลือกสำหรับการแก้ไขปัญหา

จากการศึกษาปัญหาที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดการความปลอดภัยของข้อมูลของพนักงาน ซึ่งปฏิบัติงานที่สาขา พบว่า ผลการศึกษาข้อมูลปฐมภูมิจากแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์สรุปผลได้แตกต่างกัน ซึ่งอาจทำให้การศึกษายังไม่ชัดเจน และค่าเฉลี่ยผลที่ไม่แตกต่างกัน คาดว่าน่าจะเป็นได้จากสาเหตุในการพิจารณาข้อคำถามของแต่ละบุคคล ดังนั้น จึงได้นำเครื่องมือการวิเคราะห์แผนผังก้างปลา และการวิเคราะห์การสัมภาษณ์ด้วย SWOT Analysis จับคู่โดยใช้ TOWS Matrix มาพิจารณาประกอบการออกแบบแนวทางในการแก้ไขปัญหา และวิเคราะห์ถึงข้อดี ข้อเสีย งบประมาณ และกรอบระยะเวลา รวมทั้งพิจารณาว่าเป็นวิธีการที่สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาได้จริง ซึ่งจากการศึกษาและใช้วิธีการวิเคราะห์ด้วยเครื่องมือ SWOT Analysis จับคู่โดยใช้ TOWS Matrix จึงได้นำเสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหาจำนวน 4 ทางเลือก พร้อมลำดับการดำเนินการตามแนวทางเลือก ดังนี้

ลำดับที่ 1 ดำเนินการจัดทำแบบ Check List สำหรับการจัดการความปลอดภัยของข้อมูลของพนักงานแต่ละคน ใช้วิธีการแจ้งเตือนเป็นหน้าต่าง pop-up เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้ตรวจเช็คอยู่เสมอว่าได้ดำเนินการจัดการความปลอดภัยของข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพแล้วหรือไม่ ซึ่งวิธีการนี้สามารถส่งเรื่องให้ฝ่ายงานที่รับผิดชอบด้านระบบคอมพิวเตอร์ดำเนินการได้ภายในระยะเวลา 1 เดือน

ลำดับที่ 2 ดำเนินการเพิ่มสิทธิผู้เข้าถึงข้อมูลความปลอดภัย ในการทำธุรกรรมให้มากขึ้นโดยพิจารณาจากหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายและการปฏิบัติงานจริง ซึ่งสามารถลดปัญหาการจัดการความปลอดภัยของข้อมูลได้ โดยวิธีการนี้ เนื่องจากจะต้องพิจารณาด้วยว่าผู้ที่ขอสิทธิเพิ่มนั้นมีหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายและปฏิบัติงานจริง จึงคาดว่าจะดำเนินการได้ภายในระยะเวลา 3 เดือน

ลำดับที่ 3 สร้างคอร์สเรียนและฝึกอบรมให้ความรู้ทาง E-Learning เพื่อเพิ่มความเข้าใจและเสริมสร้างทักษะให้กับพนักงาน และประชาสัมพันธ์ในช่องทางต่างๆ รวมทั้งพิจารณากำหนดโครงการต่างๆ ในการเผยแพร่ความรู้ให้กับผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้ทราบและตระหนักถึงความสำคัญของการจัดการความปลอดภัยของข้อมูล

ลำดับที่ 4 ดำเนินการจัดทำโครงการเพื่อสรรหาบุคลากรเพิ่มเติม โดยวิธีการดังกล่าวคาดว่าจะใช้ระยะเวลาประมาณ 1 ปีขึ้นไป

อภิปรายผลการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์สามารถอธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 63.90 มีอายุระหว่าง 36-45 ปี ร้อยละ 39.22 ตำแหน่งงานในปัจจุบัน ส่วนใหญ่ คือ พนักงาน(เกรด 8 ขึ้นไป) ร้อยละ 47.01 และส่วนใหญ่วะเวลาปฏิบัติงาน มากกว่า 15 ปี ร้อยละ 40.78

2. ปัจจัยภายนอก

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นโดยรวมของปัจจัยภายนอก พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านกฎหมาย อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 เมื่อพิจารณารายข้อเกี่ยวกับปัจจัยภายนอก พบว่า ส่วนใหญ่ มีความคิดเห็น ว่าหน่วยงานดำเนินกิจการตามมาตรฐานความปลอดภัยของข้อมูลที่กำหนด อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 สอดคล้องกับงานวิจัยของสุพิชญา อาชีวะธิดา (2562) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรักษาความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศในองค์กร โดยงานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณประเภทการวิจัยเชิงสำรวจ โดยรวบรวมข้อมูลจากพนักงานในองค์กรที่มีรายชื่อจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยจำนวน 240 ชุด และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์สมการถดถอยโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตระหนักถึงความปลอดภัยต่อการใช้ระบบสารสนเทศในองค์กร ซึ่งผลของงานวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่า หากทำให้พนักงานรับรู้ถึงภัยคุกคามและอันตรายที่อาจเกิดขึ้น รวมทั้งฝึกอบรมให้แก่พนักงาน จะทำให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจและตระหนักถึงการ ใช้ระบบสารสนเทศ ซึ่งเมื่อพนักงานเกิดความตระหนักแล้ว จะทำให้พนักงานคำนึงถึงความปลอดภัย ซึ่งจะส่งผลให้หน่วยงานมีระดับความมั่นคงปลอดภัยที่สูงขึ้นตามไปด้วย

3. ปัจจัยภายใน

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นโดยรวมของปัจจัยภายในองค์กร พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านกลยุทธ์ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 เมื่อพิจารณารายข้อเกี่ยวกับปัจจัยภายในองค์กร พบว่า ส่วนใหญ่ มีความคิดเห็น ว่า หน่วยงาน

มีการวางแผนกลยุทธ์ที่เหมาะสมกับจุดมุ่งหมายและภารกิจองค์กร อยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ โสรยา สุภาพล, สุวรรณิ หงษ์วิจิตร, ลัดดาวัลย์ สำราญ, ชุติพร ลักษณะาพิพัฒน์ และเพ็ญพิชชา โพธากุล (2564) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานและปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรี โดยใช้วิธีการทำแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวม ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือสถิติพรรณนา คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์โดยใช้สถิติอนุมาน วิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ โดยผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย สภาพแวดล้อมในการทำงาน ปัจจัยการทำงานเป็นทีม และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาล โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

4. ประสิทธิภาพในการทำงาน

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นโดยรวมของประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการทำงานของพนักงานมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณปภัช พงศาจิรอังกูร และ อมรรวรรณ รังกุล (2564) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพบุคลากรในการทำงานยุคความปกติใหม่ กรณีศึกษา กองบำรุงรักษา ฝ่ายปฏิบัติการและบำรุงรักษาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาหาปัญหาและสาเหตุของปัญหาในการทำงานของบุคลากรยุคความปกติใหม่ และหาแนวทางแก้ไขปัญหาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพบุคลากรในการทำงานยุคความปกติใหม่ โดยผู้วิจัยใช้วิธีการศึกษาเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากทั้งผู้บริหารและหัวหน้าหน่วย อีกทั้งใช้แผนผังก้างปลาเพื่อวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา โดยผลการวิจัยพบว่าสาเหตุเกิดจาก บุคลากรทำงานผิดพลาด เนื่องจากขาดกระบวนการทำงานที่ชัดเจน ขาดการพัฒนาตนเอง เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

1. ควรใช้ข้อมูลอายุเพื่อปรับปรุงวิธีการอบรมและสนับสนุนการพัฒนาทักษะในการจัดการข้อมูลความปลอดภัย เช่น การจัดสรรการอบรมและการสนับสนุนเพื่อให้ตรงตามกลุ่มอายุของพนักงาน รวมทั้งข้อมูลตำแหน่งของพนักงานเพื่อกำหนดบทบาทและความรับผิดชอบในการจัดการข้อมูลความปลอดภัย
2. ควรให้ความสำคัญในการควบคุมการเข้าถึงข้อมูลโดยเฉพาะการเข้าถึงข้อมูลที่มีการละเมิดทางกฎหมาย และต้องมีการควบคุมการเข้าถึงข้อมูลและการตรวจสอบการกระทำที่เพิ่มขึ้นกับข้อมูลที่เป็นความลับ

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการความปลอดภัยของข้อมูลนี้ สามารถสำเร็จลุล่วงไปได้ เนื่องจากได้รับความอนุเคราะห์และช่วยเหลือและความกรุณาเป็นอย่างยิ่งจากอาจารย์ ดร. ศุภสัณห์ ปรีดาวิภาต อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้ให้คำแนะนำ ตรวจสอบ แก้ไข ตลอดจนให้ความรู้ในด้านต่างๆ อันเป็นประโยชน์ต่อการทำวิจัย ดังนั้น ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณอาจารย์เป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณผู้ให้สัมภาษณ์ และผู้ตอบแบบสำรวจทุกท่านที่กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่า มาเพื่อให้ความเห็นเกี่ยวกับงานวิจัยในครั้งนี้ รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะเพื่อหาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการความปลอดภัยของข้อมูลต่อไป

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยหวังว่า การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรในภายภาคหน้า เพื่อประกอบเป็นข้อมูลในการพิจารณาหาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อมูลขององค์กรต่อไป

เอกสารอ้างอิง

จุติพันธ์ จูถนอม. (2562). ปัจจัยการตลาดที่มีผลต่อความพอใจในการชมถ่ายทอดสดบน Twitch. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสยาม.

ณภัช พงศาจิรอังกูร และ อมรรวณ รังกุล. (2564). แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพบุคลากรในการทำงานยุคความปกติใหม่ กรณีศึกษา กองบำรุงรักษา ฝ่ายปฏิบัติการและบำรุงรักษาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. Journal of Modern Learning Development, 7(1), 301-312.

พรรณิดา คำนา. (2562). ปัจจัยเอื้อต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต ภาควิชาบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

พิริยา ผาติวิกรัยวงศ์. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานตามแผนยุทธศาสตร์ วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดยะลา. วิทยานิพนธ์ปริญญาสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ศุจินันท์ พูลสวัสดิ์. (2561). การเปิดรับสื่อ ความรู้ ทักษะ และแนวโน้มพฤติกรรมของประชาชนที่มีต่อกองบัญชาการกองทัพบกไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการสื่อสารองค์กร, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

โสธยา สุภาพล, สุวรรณ หงษ์วิจิตร, ลัดดาวัลย์ สำราญ, ชุติพร ลักษณะพิพัฒน์ และเพ็ญพิชชา โพธากุล. (2564). ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานและปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรี. วารสาร มจร สังคมศาสตร์ปริทรรศน์, 10(2), 212-225.

สุพิชญา อาชวีรดา. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรักษาความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศในองค์กร. วารสารระบบสารสนเทศด้านธุรกิจ, 2(2), 66-79.

Reding, (6 ตุลาคม 2564). What is a PESTLE Analysis? จาก <https://cpdonline.co.uk/knowledge-base/business/pestle-analysis/#who-created-a-pestle-analysis>