

# แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการความปลอดภัยของข้อมูล

## Guideline for Enhancing the Efficiency of Information Security Management

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการจัดการความปลอดภัยของข้อมูล และเพื่อเสนอแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการความปลอดภัยของข้อมูล โดยเป็นการวิจัยเชิงแบบผสมผสาน ประกอบด้วย การวิจัยแบบเชิงคุณภาพ และเชิงปริมาณ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน คน ๓๘๕ คน และแบบสอบถาม จำนวน ๖ จากผลการศึกษาพบว่า อายุ และตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพในการจัดการความปลอดภัยของข้อมูลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ อายุมากกว่า ๕๕ ปี มีค่าเฉลี่ย ๕๕ ประสิทธิภาพในการจัดการความปลอดภัยของข้อมูลสูงที่สุด รองลงมาคือ อายุ มีค่าเฉลี่ย (๘-๔ เกรด) ปี ตามลำดับ และพนักงาน ๓๕ ปี และอายุต่ำกว่า ๕๕-๔๖ ประสิทธิภาพในการจัดการความปลอดภัยของข้อมูลสูงที่สุด ในส่วนปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดการความปลอดภัยของข้อมูลของพนักงาน พบว่า ด้านการเมือง ด้านเทคโนโลยี ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านกลยุทธ์ ด้านรูปแบบ ด้านบุคลากร ด้านความสามารถ และด้านค่าใช้จ่ายส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดการความปลอดภัยของข้อมูลของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ  $P\text{-value} < 0.05$  จากการสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่าพนักงานทุกคนเห็นความสำคัญกับการจัดการข้อมูล ๐๕.๐ แต่อย่างไรก็ตาม งานแต่ละงานมีความแตกต่างกัน งานด่วน ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง ปริมาณงานเยอะ ทำให้การจัดการข้อมูลความปลอดภัยเกิดความไม่ระมัดระวัง

**คำสำคัญ:** ประสิทธิภาพในการจัดการความปลอดภัยของข้อมูล, การจัดเก็บรักษาข้อมูล, ข้อมูลส่วนบุคคล

### Abstract

The objective of this independent 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  $P\text{-value} < 0.05$ . 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.

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

## บทนำ

สืบเนื่องจากในแต่ละวัน มีลูกค้าที่เข้าใช้บริการที่ธนาคารเพื่อทำธุรกรรมทั้งด้านการเงิน สินเชื่อ และด้านงานบริหารหนี้ เป็นจำนวนมาก ซึ่งพนักงานที่ให้บริการลูกค้าดังกล่าวมีภาระหน้าที่ในงานที่ได้รับมอบหมายหลายด้านที่ต้องรับผิดชอบ แต่อัตรากำลังของพนักงานไม่เพียงพอกับจำนวนปริมาณงาน อีกทั้ง ในบางครั้งพนักงานจะต้องปฏิบัติงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า กรณีปัญหาดังกล่าว เป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ประสิทธิภาพในการจัดการความปลอดภัยของข้อมูล ซึ่งมีความสำคัญในการทำงานของพนักงานลดน้อยลง อันอาจทำให้เกิดการกระทำที่ไม่เป็นไปตามระเบียบ ข้อบังคับ และวิปฏิบัติของธนาคารได้ ดังนั้น เพื่อให้ทราบว่ามีปัจจัยใดบ้างที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการจัดการความปลอดภัยของข้อมูล และปัจจัยดังกล่าวเกิดขึ้นกับพนักงานผู้ปฏิบัติงานสาขาในหลายสาขาหรือไม่ รวมทั้งมีแนวทางใดบ้างที่จะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการความปลอดภัยของข้อมูลให้กับพนักงานผู้ปฏิบัติงาน ผู้วิจัยจึงได้จัดทำหัวข้อวิจัยนี้ขึ้น

## วัตถุประสงค์การวิจัย

๑) เพื่อศึกษาว่า มีปัจจัยใดที่มีความสัมพันธ์และมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการจัดการความปลอดภัยของข้อมูล

๒) เพื่อเสนอแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการความปลอดภัยของข้อมูล

## แนวคิด ทฤษฎี กรอบแนวคิด

### ๑. แนวคิดเกี่ยวกับประชากรศาสตร์

ยุบล เบญจรงค์กิจ (๒๕๔๒ อ้างถึงใน จุติพันธ์ จุลนอม, ๒๕๖๒) กล่าวว่า แนวคิดลักษณะทางประชากรเป็นแนวคิดที่อยู่บนพื้นฐานของความเป็นเหตุและผล กล่าวคือ พฤติกรรมต่างๆ ที่บุคคลแสดงออกมาแตกต่างกัน เกิดจากการที่บุคคลมีลักษณะทางประชากรที่แตกต่างกัน

### ๒. ทฤษฎี PESTEL Analysis

Reding (๒๐๒๑) ได้กล่าวไว้คือ เป็นทั้งทฤษฎี และเครื่องมือในการวิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกระดับมหภาค (Macro) ของ Francis J. Aguilar ที่สร้างขึ้นในปี ๑๙๖๗ ใช้สำหรับทั้งการวางแผนการวางแผนยุทธศาสตร์ โดยประกอบด้วยปัจจัย ได้แก่ ๑.ปัจจัยด้านการเมือง ๒.ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ๓.ปัจจัยด้านสังคม ๔.ปัจจัยด้านเทคโนโลยี ๕.ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม และ ๖.ปัจจัยด้านกฎหมาย

### ๓. ทฤษฎี McKinsey's ๗S Framework

ทฤษฎีดังกล่าวเป็นกรอบการพิจารณา และการวางแผน เพื่อการกำหนดกลยุทธ์ในองค์กร โดยในปัจจุบันได้มีการนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์องค์การในด้านของปัจจัยภายในว่าองค์การนั้นๆ มีจุดแข็งและจุดอ่อน ในปัจจัยทั้ง ๗ เป็นอย่างไร (พิริยา ผาติวิกรัยวงศ์, ๒๕๖๐) ซึ่งรายละเอียดองค์ประกอบทั้ง ๗ ตัว ได้แก่ ๑. S t r a t e g y (กลยุทธ์) ๒. Structure (โครงสร้าง) ๓. Staff (บุคลากร) ๔. Style (สไตล์) ๕. System (ระบบ) ๖. Skill (ทักษะ) และ ๗. Shared Value (ค่านิยมร่วม)

### ๔. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

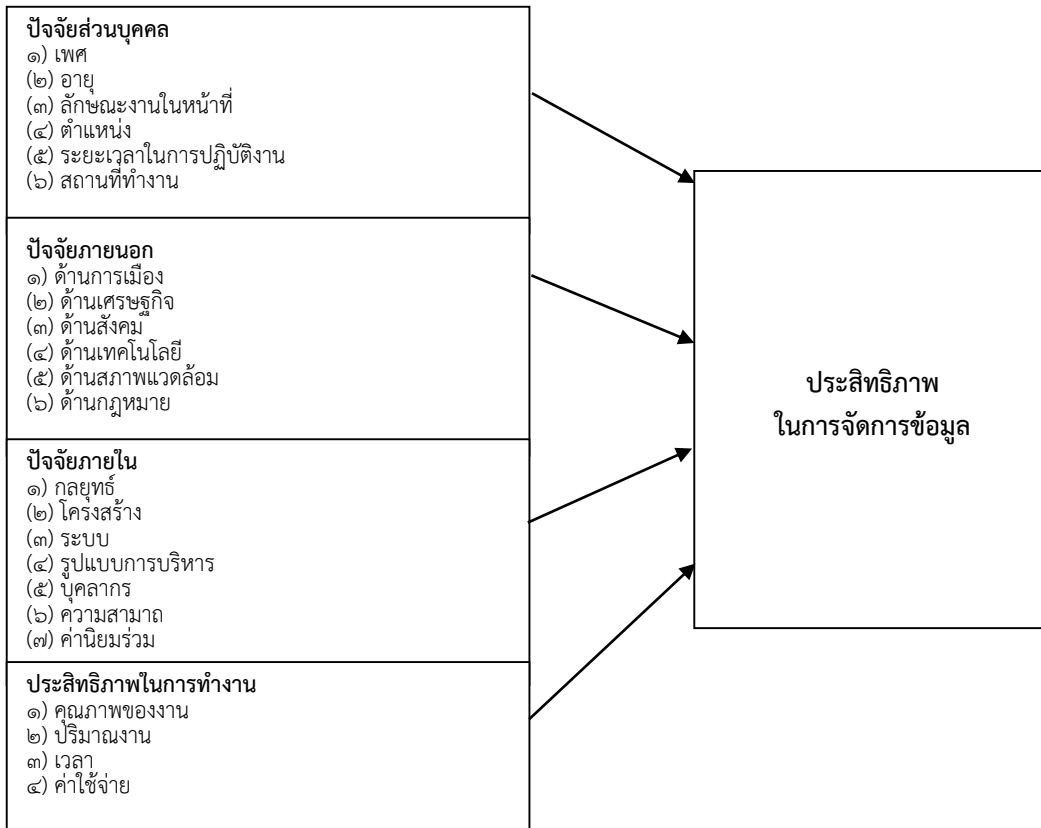
พรณิดา คำนา (๒๕๖๒) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นว่าพนักงานมีความสามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้หรือไม่ ทั้งในแง่ของปริมาณงาน คุณภาพของชิ้นงาน อัตราผลผลิต ตลอดจนปริมาณผลผลิตที่สูญเสียไป

### ๕. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ ความตระหนัก และพฤติกรรม

Everett M. Rogers (๑๙๗๘ อ้างถึงใน ศุจินันท์ พูลสวัสดิ์, ๒๕๖๑) อธิบายว่า เมื่อผู้รับสารได้รับสาร ก็จะทำให้เกิดความรู้ เมื่อเกิดความรู้ขึ้น ก็จะทำให้เกิดทัศนคติ และขั้นตอนสุดท้าย คือ เกิดการกระทำนั้นหมายถึง เมื่อบุคคลมีความรู้ มีเจตคติอย่างไร ก็จะแสดงพฤติกรรมออกมาเช่นนั้น แนวคิดนี้ จึงมีความสำคัญกับตัวแปร ๓ ตัว คือ ความรู้ทัศนคติและพฤติกรรม

๖. กรอบแนวคิด  
ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



ภาพที่ ๑ กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การดำเนินการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ เป็นการวิจัยเชิงแบบผสมผสาน อันประกอบด้วยการวิจัยแบบเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ โดยอ้างอิงจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาประกอบการศึกษา คือแบบสอบถามและสัมภาษณ์เชิงลึก ซึ่งประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า คือ พนักงานกลุ่มงานสาขา และกลุ่มพนักงานบริหารภูมิภาคซึ่งปฏิบัติหน้าที่อยู่ที่สาขา โดยวิธีการศึกษาสำหรับการศึกษาในครั้งนี้ คือ

**๑.ข้อมูลเชิงปริมาณ** ได้เลือกวิธีการเก็บข้อมูลรวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน จากประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า จำนวน ๒,๕๘๓ คน ซึ่งเมื่อกำหนดขนาดตัวอย่าง โดยใช้วิธีของ Taro Yamane ที่ประมาณค่าสัดส่วนของประชากร โดยกำหนดสัดส่วนของลักษณะประชากรที่ยอมรับเท่ากับ ๐.๕ ที่ระดับความเชื่อมั่น ๙๕% และความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับเท่ากับ ๕% แล้ว จะได้จำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมเท่ากับ ๓๔๖ ตัวอย่าง เมื่อรวมความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้แล้ว จะมีจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน ๓๘๕ ตัวอย่าง ซึ่งการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม นั้น เป็นคำถามลักษณะแบบปลายปิด และคำถามแบบปลายเปิด โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลแบบอันตรภาคชั้น (Class Interval) มีช่วงคะแนนที่แบ่งออกเป็นช่วงๆ และให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกได้เพียงคำตอบเดียวเท่านั้น ซึ่งลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) กำหนดค่าระดับการตัดสินใจเป็น ๕ ระดับ สำหรับในส่วนประเด็นและข้อคำถามของแบบสอบถามที่จะสอบถามผู้ปฏิบัติงานสาขานั้น นอกจากจะสอบถามถึงข้อมูลทั่วไปในส่วนประวัติส่วนตัวและประวัติการทำงานแล้ว ผู้วิจัยมุ่งเน้นการสอบถามถึงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายในและความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน รวมถึงประสิทธิภาพในการจัดการความปลอดภัยของข้อมูล ซึ่งภายหลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามได้ครบถ้วนแล้ว ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ

ในการจัดการความปลอดภัยของข้อมูลแล้วนำแบบสอบถามมาลงรหัสตัวเลข (Code) นำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป และใช้สถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมานมาประกอบการวิเคราะห์ต่อไป

**๒. ข้อมูลเชิงคุณภาพ** ได้เลือกสัมภาษณ์พนักงานโดยวิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง โดยใช้วิธีการแบบเจาะจงและสมัครใจ เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึก และใช้คำถามปลายเปิด โดยเลือกสัมภาษณ์พนักงานรวมจำนวนทั้งหมด ๖ ราย ได้แก่ พนักงานตำแหน่งผู้บริหารเขต/ผู้บริหารสาขา จำนวน ๒ ราย และพนักงานซึ่งปฏิบัติงานที่สาขาจำนวน ๔ ราย โดยผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ มาวิเคราะห์และประมวลผลเชื่อมโยงความสัมพันธ์ในแง่ต่างๆ ตามข้อเท็จจริง ทั้งในเชิงเหตุและผล ซึ่งการวิเคราะห์จะออกมาในลักษณะของการพรรณนาอันนำไปสู่สรุปผลการศึกษาต่อไป เพื่อที่จะสรุปผลการศึกษาว่า สาเหตุในการทำให้ประสิทธิภาพในการจัดการความปลอดภัยของข้อมูลลดลงมีผลกระทบจากเหตุใด และมีปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลกระทบต่อการจัดการข้อมูล และมีแนวทางใดที่จะเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการความปลอดภัยของข้อมูล

สำหรับวิธีการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา เลือกใช้แนวทางแก้ปัญหาโดยกำหนดเครื่องมือด้วยแผนผังก้างปลาเพื่อแสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัญหากับสาเหตุทั้งหมดที่เป็นไปได้ที่อาจก่อให้เกิดปัญหานั้นและใช้วิธีการวิเคราะห์ SWOT Analysis จับคู่โดยใช้ TOWS Matrix เพื่อวิเคราะห์สถานะแวดล้อมที่สามารถช่วยกำหนดถึงจุดแข็ง จุดอ่อน จากสภาพแวดล้อมภายใน โอกาส และอุปสรรคจากสภาพแวดล้อมภายนอก และนำผลที่ได้จากการวิเคราะห์ดังกล่าวมาเพื่อเสนอทางเลือกในการแก้ปัญหาต่อไป

## สรุปผลการวิจัย

### ๑. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

#### ๑.๑ ลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๓๘๕ คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๒๔๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๙๐ และเพศชาย จำนวน ๑๓๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๑๐ มีอายุระหว่าง ๓๖-๕๕ ปี จำนวน ๑๕๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๒๒ รองลงมาคือ อายุ ๔๖-๕๕ ปี จำนวน ๑๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๐๙ และอายุ ๒๕-๓๕ ปี จำนวน ๗๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ ตำแหน่งงานในปัจจุบัน ส่วนใหญ่ คือ พนักงาน(เกรด ๘ ขึ้นไป) จำนวน ๑๘๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๐๑ รองลงมาคือ พนักงาน(เกรด ๔-๘) จำนวน ๑๖๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๙๐ และพนักงานสัญญาจ้าง จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๐๙ ตามลำดับ และส่วนใหญ่ระยะเวลาปฏิบัติงาน มากกว่า ๑๕ ปี จำนวน ๑๕๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๗๘ รองลงมาคือระยะเวลาปฏิบัติงาน ๕ -๑๐ ปี จำนวน ๑๐๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๗๙ และระยะเวลาปฏิบัติงาน ๑๑-๑๕ ปี จำนวน ๙๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๙๐ ตามลำดับ

๑.๒ ผลการวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายในที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการจัดการความปลอดภัยของข้อมูล

ตารางที่ ๑ ผลค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการจัดการความปลอดภัยของข้อมูลของพนักงานซึ่งปฏิบัติงานที่สาขา

| ตัวแปร              | Beta  | Std. Error | t      | Sig.   | Collinearity Statistics |       |
|---------------------|-------|------------|--------|--------|-------------------------|-------|
|                     |       |            |        |        | Tolerance               | VIF   |
| (Constant)          | ๒.๓๓๖ | ๐.๑๕๙      | ๑๔.๖๕๕ | ๐.๐๐๐  |                         |       |
| <b>ปัจจัยภายนอก</b> |       |            |        |        |                         |       |
| ด้านการเมือง        | ๐.๑๕๐ | ๐.๐๔๒      | ๒.๘๗๖  | ๐.๐๐๔* | ๐.๓๙๓                   | ๒.๕๔๖ |

ตารางที่ ๑ ผลค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดการความปลอดภัยของข้อมูลของพนักงานซึ่งปฏิบัติงานที่สาขา

| ตัวแปร                                                                                                                | Beta  | Std. Error | t      | Sig.   | Collinearity Statistics |       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------------|--------|--------|-------------------------|-------|
|                                                                                                                       |       |            |        |        | Tolerance               | VIF   |
| ด้านเศรษฐกิจ                                                                                                          | ๐.๐๔๕ | ๐.๐๔๘      | ๐.๗๒๔  | ๐.๔๗๐  | ๐.๒๗๗                   | ๓.๖๐๗ |
|                                                                                                                       | -     |            |        | ๐.๗๗๒  | ๐.๓๐๑                   | ๓.๓๑๙ |
| ด้านสังคม                                                                                                             | ๐.๐๑๗ | ๐.๐๔๖      | -๐.๒๙๑ |        |                         |       |
| ด้านเทคโนโลยี                                                                                                         | ๐.๑๗๗ | ๐.๐๔๙      | ๒.๕๔๙  | ๐.๐๑๑* | ๐.๒๒๒                   | ๔.๕๐๒ |
| ด้านสิ่งแวดล้อม                                                                                                       | ๐.๑๖๘ | ๐.๐๔๗      | ๒.๗๙๗  | ๐.๐๐๕* | ๐.๒๖๗                   | ๓.๗๔๗ |
|                                                                                                                       | -     | ๐.๐๕๓      |        | ๐.๙๘๕  | ๐.๒๕๓                   | ๓.๙๖๐ |
| ด้านกฎหมาย                                                                                                            | ๐.๐๐๑ |            | -๐.๐๑๙ |        |                         |       |
| <b>ปัจจัยภายในองค์กร</b>                                                                                              |       |            |        |        |                         |       |
| ด้านกลยุทธ์                                                                                                           | ๐.๑๙๖ | ๐.๐๕๗      | ๒.๗๒๑  | ๐.๐๐๖* | ๐.๒๐๕                   | ๔.๘๘๒ |
| ด้านโครงสร้าง                                                                                                         | ๐.๐๘๑ | ๐.๐๔๘      | ๑.๐๙๑  | ๐.๒๗๖  | ๐.๑๙๓                   | ๒.๑๗๓ |
| ด้านระบบ                                                                                                              | ๐.๐๑๖ | ๐.๐๔๔      | ๐.๒๐๔  | ๐.๘๓๘  | ๐.๑๗๕                   | ๒.๗๒๕ |
| ด้านรูปแบบ                                                                                                            | ๐.๒๕๒ | ๐.๐๔๗      | ๓.๓๑๖  | ๐.๐๐๑* | ๐.๑๘๕                   | ๓.๔๐๙ |
| ด้านบุคลากร                                                                                                           | ๐.๑๔๔ | ๐.๐๔๐      | ๒.๐๗๑  | ๐.๐๓๙* | ๐.๒๑๙                   | ๔.๕๖๒ |
| ด้านความสามารถ                                                                                                        | ๐.๒๖๗ | ๐.๐๔๔      | ๓.๖๙๗  | ๐.๐๐๐* | ๐.๒๐๕                   | ๔.๘๘๐ |
| ด้านค่านิยมร่วม                                                                                                       | ๐.๐๙๒ | ๐.๐๕๒      | ๑.๒๕๙  | ๐.๒๐๙  | ๐.๒๐๒                   | ๔.๙๖๑ |
| <b>ประสิทธิภาพในการทำงาน</b>                                                                                          |       |            |        |        |                         |       |
| ด้านคุณภาพของงาน                                                                                                      | ๐.๑๐๖ | ๐.๐๕๒      | ๑.๔๗๖  | ๐.๑๔๑  | ๐.๒๐๗                   | ๔.๘๒๐ |
| ด้านปริมาณงาน                                                                                                         | ๐.๐๒๖ | ๐.๐๓๒      | ๐.๔๐๙  | ๐.๖๘๓  | ๐.๒๖๘                   | ๓.๗๓๔ |
| ด้านเวลา                                                                                                              | ๐.๑๔๗ | ๐.๐๕๕      | ๑.๗๗๕  | ๐.๐๗๗  | ๐.๑๕๖                   | ๒.๓๙๙ |
| ค่าใช้จ่าย                                                                                                            | ๐.๒๐๗ | ๐.๐๕๐      | ๒.๘๖๖  | ๐.๐๐๕* | ๐.๒๐๕                   | ๔.๘๘๖ |
| R = ๐.๗๘๐    R <sup>2</sup> = ๐.๖๐๙    Adj. R <sup>2</sup> = ๐.๕๙๑    SEE=๐.๒๔๐    F-value = ๓๓.๕๘๔    P-value= ๐.๐๐๑ |       |            |        |        |                         |       |

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ๐.๐๕

## ๒. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

จากการสัมภาษณ์ พบว่า ในส่วนของปัจจัยภายนอก นโยบายของรัฐไม่มีผลต่อการจัดการข้อมูล การพิจารณาเงินเชื่อจะต้องใช้ระยะเวลา ความสามารถในการชำระหนี้ของแต่ละคนไม่เท่ากัน คนรุ่นเก่าอาจจะไม่คล่องตัวในการจัดเก็บข้อมูล Process ในการทำงานเงินเชื่อยังไม่สมบูรณ์ เทคโนโลยีที่มีความก้าวหน้าและเปลี่ยนแปลงตลอด การประหยัดกระดาษจะต้องพิจารณาเอกสารต่างๆ ผ่านหน้าจอคอมพิวเตอร์ สิ่งแวดล้อมไม่มีผล ปริมาณงานที่มีจำนวนมาก อาจส่งผลให้เกิดการปฏิบัติที่ไม่สอดคล้องตามระเบียบข้อบังคับได้ ระเบียบข้อบังคับ และวิธีปฏิบัติของธนาคารมีเป็นจำนวนมาก และการปฏิบัติงานต้องเป็นไปตามระเบียบ สำหรับปัจจัยภายในพบว่า

พนักงานมีความรู้ความเข้าใจและให้ความสำคัญในการจัดเก็บรักษาข้อมูล ซึ่งต้องมาจากกลยุทธ์องค์กร ธนาคารมีเป้าสินเชื่อเพิ่มขึ้นทุกปี โครงสร้างจะทำให้ระดับชั้นในการเข้าถึงข้อมูล การทำงานนอกเหนือตำแหน่งหน้าที่ Software และการเข้าถึงรหัสผ่านในแต่ละตำแหน่ง ไม่มีผลต่อการจัดการข้อมูล เนื่องจากการแบ่งอำนาจหน้าที่อย่างชัดเจน อัตราค่าจ้างไม่เพียงพอ ทักษะมีผลต่อการทำงาน และต้องทำให้พนักงานทุกคนเห็นความสำคัญ สำหรับส่วนประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่า งานแต่ละงานมีความแตกต่างกัน งานด่วนทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง งานเยอะทำให้การจัดการข้อมูลเกิดความไม่ระมัดระวัง และการประหยัดกระดาษเพื่อประหยัดค่าใช้จ่าย ทำให้ปริมาณงานมากขึ้น

### ๓. ผลการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา

จากการวิเคราะห์พบว่า การเก็บข้อมูลแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดการความปลอดภัยของข้อมูลของพนักงานซึ่งปฏิบัติงานที่สาขา เมื่อเปรียบเทียบกับการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มตัวอย่างมีความแตกต่างกัน โดยพบว่าสาเหตุที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกเพิ่มเติม คือ คนรุ่นเก่าอาจจะไม่คล่องตัวในการจัดเก็บข้อมูล Process ในการใช้เทคโนโลยีในการทำงานทำงานสินเชื่อยังไม่สมบูรณ์ กระบวนการมีความซ้ำซ้อน เทคโนโลยีที่มีความก้าวหน้าและเปลี่ยนแปลงตลอด การประหยัดกระดาษจะต้องพิจารณาเอกสารต่างๆ ผ่านหน้าจอคอมพิวเตอร์ ปริมาณงานที่มีจำนวนมาก อาจส่งผลให้เกิดการปฏิบัติที่ไม่สอดคล้องตามระเบียบข้อบังคับได้ ระเบียบข้อบังคับและวิธีปฏิบัติของธนาคารมีเป็นจำนวนมาก ธนาคารมีเป้าสินเชื่อเพิ่มขึ้นทุกปี โครงสร้างจะทำให้ระดับชั้นในการเข้าถึงข้อมูล การทำงานนอกเหนือตำแหน่งหน้าที่ อัตราค่าจ้างไม่เพียงพอ ทักษะมีผลต่อการทำงาน งานแต่ละงานมีความแตกต่างกัน งานด่วนทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง งานเยอะทำให้การจัดการข้อมูลเกิดความไม่ระมัดระวัง และการประหยัดกระดาษเพื่อประหยัดค่าใช้จ่าย ทำให้ปริมาณงานมากขึ้น

### ๔. แนวทางเลือกสำหรับการแก้ไขปัญหา

จากการศึกษาปัญหาที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดการความปลอดภัยของข้อมูล ของพนักงานซึ่งปฏิบัติงานที่สาขา พบว่า ผลการศึกษาข้อมูลปฐมภูมิจากแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์สรุปผลได้แตกต่างกัน ซึ่งอาจทำให้การศึกษายังไม่ชัดเจน และค่าเฉลี่ยผลที่ไม่แตกต่างกัน คาดว่าน่าจะเป็นได้จากสาเหตุในการพิจารณาข้อคำถามของแต่ละบุคคล ดังนั้น จึงได้นำเครื่องมือการวิเคราะห์แผนผังก้างปลา และการวิเคราะห์การสัมภาษณ์ด้วย SWOT Analysis จับคู่โดยใช้ TOWS Matrix มาพิจารณาประกอบการออกแบบแนวทางในการแก้ไขปัญหา และวิเคราะห์ถึงข้อดี ข้อเสีย งบประมาณ และกรอบระยะเวลา รวมทั้งพิจารณาว่าเป็นวิธีการที่สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหได้จริง ซึ่งจากการศึกษาและใช้วิธีการวิเคราะห์ด้วยเครื่องมือ SWOT Analysis จับคู่โดยใช้ TOWS Matrix จึงได้นำเสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหาจำนวน ๔ ทางเลือก พร้อมลำดับการดำเนินการตามแนวทางเลือก ดังนี้

ลำดับที่ ๑ ดำเนินการจัดทำแบบ Check List สำหรับการจัดการความปลอดภัยของข้อมูลของพนักงานแต่ละคน ใช้วิธีการแจ้งเตือนเป็นหน้าต่าง pop-up เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้ตรวจเช็คอยู่เสมอว่าได้ดำเนินการจัดการความปลอดภัยของข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพแล้วหรือไม่ ซึ่งวิธีการนี้สามารถส่งเรื่องให้ฝ่ายงานที่รับผิดชอบด้านระบบคอมพิวเตอร์ดำเนินการได้ภายในระยะเวลา ๑ เดือน

ลำดับที่ ๒ ดำเนินการเพิ่มสิทธิผู้เข้าถึงข้อมูลความปลอดภัย ในการทำธุรกรรมให้มากขึ้นโดยพิจารณาจากหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายและการปฏิบัติงานจริง ซึ่งสามารถลดปัญหาการจัดการความปลอดภัยของข้อมูลได้โดยวิธีการนี้ เนื่องจากจะต้องพิจารณาด้วยว่าผู้ที่ขอสิทธิเพิ่มนั้นมีหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายและปฏิบัติงานจริง จึงคาดว่าจะดำเนินการได้ภายในระยะเวลา ๓ เดือน

ลำดับที่ ๓ สร้างคอร์สเรียนและฝึกอบรมให้ความรู้ทาง E-Learning เพื่อเพิ่มความเข้าใจและเสริมสร้างทักษะให้กับพนักงาน และประชาสัมพันธ์ในช่องทางต่างๆ รวมทั้งพิจารณากำหนดโครงการต่างๆ ในการเผยแพร่ความรู้ให้กับผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้ทราบและตระหนักถึงความสำคัญของการจัดการความปลอดภัยของข้อมูล

ลำดับที่ ๔ ดำเนินการจัดทำโครงการเพื่อสรรหาบุคลากรเพิ่มเติม โดยวิธีการดังกล่าวคาดว่าจะใช้ระยะเวลาประมาณ ๑ ปีขึ้นไป

## อภิปรายผลการวิจัย

๑. ด้านปัจจัยส่วนบุคคล ผลการวิเคราะห์สามารถอธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๖๓.๙๐ มีอายุระหว่าง ๓๖-๔๕ ปี ร้อยละ ๓๙.๒๒ ตำแหน่งงานในปัจจุบัน ส่วนใหญ่ คือ พนักงาน (เกรด ๘ ขึ้นไป) ร้อยละ ๔๗.๐๑ และส่วนใหญ่ระยะเวลาปฏิบัติงาน มากกว่า ๑๕ ปี ร้อยละ ๔๐.๗๘

๒. ด้านปัจจัยภายนอก พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๐ โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านกฎหมาย อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๕ เมื่อพิจารณา รายชื่อเกี่ยวกับปัจจัยภายนอก พบว่า ส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นว่าหน่วยงานดำเนินกิจการตามมาตรฐานความปลอดภัยของข้อมูลที่กำหนด อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๕ สอดคล้องกับงานวิจัยของสุพิชญา อาชวีรดา (๒๕๖๒) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรักษาความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศในองค์กร

๓. ด้านปัจจัยภายใน พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๔ โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านกลยุทธ์ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๒ เมื่อพิจารณา รายชื่อเกี่ยวกับปัจจัยภายในองค์กร พบว่า ส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นว่า หน่วยงานมีการวางแผนกลยุทธ์ที่เหมาะสมกับจุดมุ่งหมายและภารกิจองค์กร อยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของโสธยา สุภาพล, สุวรรณี หงษ์จิตร, ลัดดาวัลย์ สาราญ, ชุติพร ลักษณะพิพัฒน์ และเพ็ญพิชชา โพธิากุล (๒๕๖๔)

๔. ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๙ เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า การทำงานของพนักงานมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๕ สอดคล้องกับงานวิจัยของณภัช พงศาจิรอังกูร และ อมรรวรรณ รังกุล (๒๕๖๔) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพบุคลากรในการทำงานยุคความปกติใหม่ กรณีศึกษา กองบำรุงรักษา ฝ่ายปฏิบัติการและบำรุงรักษาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต ๑ (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ)

## ข้อเสนอแนะ

๑. ควรใช้ข้อมูลอายุเพื่อปรับปรุงวิธีการอบรมและสนับสนุนการพัฒนาทักษะในการจัดการข้อมูล ความปลอดภัย เช่น การจัดสรรการอบรมและการสนับสนุนเพื่อให้ตรงตามกลุ่มอายุของพนักงาน รวมทั้งข้อมูล ตำแหน่งของพนักงานเพื่อกำหนดบทบาทและความรับผิดชอบในการจัดการข้อมูลความปลอดภัย

๒. ควรให้ความสำคัญในการควบคุมการเข้าถึงข้อมูลโดยเฉพาะการเข้าถึงข้อมูลที่มีการละเมิดทางกฎหมาย และต้องมีการควบคุมการเข้าถึงข้อมูลและการตรวจสอบการกระทำที่ซ้ำซ้อนกับข้อมูลที่เป็นความลับ

๓. ควรตรวจสอบการดำเนินงานตามกลยุทธ์และนโยบายที่กำหนดไว้ และสร้างระบบการรายงานเพื่อตรวจสอบการดำเนินการและการปฏิบัติตามกลยุทธ์

๔. ควรส่งเสริม สนับสนุนพนักงานในการเรียนรู้และพัฒนาทักษะรวมถึงมีความตระหนักในการจัดการข้อมูลความปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง

๕. ควรให้โอกาสและร่วมในโครงการอบรมและการพัฒนาที่เหมาะสมเพื่อเพิ่มทักษะรวมถึงสร้างความตระหนักในการจัดการข้อมูลความปลอดภัย และอาจจะใช้เทคโนโลยีในการจัดการและจัดเก็บรักษาข้อมูลความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพ และป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการความปลอดภัยของข้อมูลนี้ สามารถสำเร็จลุล่วงไปได้ เนื่องจากได้รับความอนุเคราะห์และช่วยเหลือและความกรุณาเป็นอย่างยิ่งจากอาจารย์ ดร. ศุภสัณห์ ปรีดาวิภาต อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้ให้คำแนะนำ ตรวจสอบตรา แก้วไข ตลอดจนให้ความรู้ในด้านต่างๆ อันเป็นประโยชน์ต่อการทำวิจัย ดังนั้น ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณอาจารย์เป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณผู้ให้สัมภาษณ์ และผู้ตอบแบบสำรวจทุกท่านที่กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่า มาเพื่อให้ความเห็นเกี่ยวกับงานวิจัยในครั้งนี้ รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะเพื่อหาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการความปลอดภัยของข้อมูลต่อไป

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยหวังว่า การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรในภายภาคหน้า เพื่อประกอบเป็นข้อมูลในการพิจารณาหาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อมูลขององค์กรต่อไป

## เอกสารอ้างอิง

- จตุพันธ์ จูณอม. (๒๕๖๒). ปัจจัยการตลาดที่มีผลต่อความพอใจในการชมถ่ายทอดสดบน Twitch. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสยาม.
- ณปภัช พงศาจิรอังกูร และ อมรรวรรณ รังกุล. (๒๕๖๔). แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพบุคลากรในการทำงานยุคความปกติใหม่ กรณีศึกษา กองบำรุงรักษา ฝ่ายปฏิบัติการและบำรุงรักษาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต ๑ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. Journal of Modern Learning Development, ๗(๑), ๓๐๑-๓๑๒.
- พรรณิดา คำนา. (๒๕๖๒). ปัจจัยเอื้อต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต ภาควิชาบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- พริยา ผาติวิกรัยวงศ์. (๒๕๖๐). ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานตามแผนยุทธศาสตร์ วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดยะลา. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมจริยา.
- ศุจินันท์ พูลสวัสดิ์. (๒๕๖๑). การเปิดรับสื่อ ความรู้ ทักษะ และแนวโน้มพฤติกรรมของประชาชนที่มีต่อกองบัญชาการกองทัพไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการสื่อสารองค์กร, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- โสธยา สุภาพผล, สุวรรณ หงษ์วิจิตร, ลัดดาวัลย์ สำราญ, ชุติพร ลักษณะพิพัฒน์ และเพ็ญพิชชา โพธากุล. (๒๕๖๔). ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานและปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรี. วารสาร มจร สังคมศาสตร์ปริทรรศน์, ๑๐(๒), ๒๑๒-๒๒๕.
- สุพิชญา อาชวีรดา. (๒๕๖๒). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรักษาความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศในองค์กร. วารสารระบบสารสนเทศด้านธุรกิจ, ๒(๒), ๖๖-๗๔.
- Reding, (๖ ตุลาคม ๒๕๖๔). What is a PESTLE Analysis? จาก <https://cpdonline.co.uk/knowledge-base/business/pestle-analysis/#who-created-a-pestle-analysis>