

## ความตระหนักรู้ของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ต่อการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล สารสนเทศภายในองค์กร

### Awareness of Insurance Company Staff to Information Security within the Organization

ฐิติพร โชติรอด<sup>1\*</sup> และ วุฒิพงษ์ ชินศรี<sup>2</sup>

Thitiporn Chotiroad<sup>1\*</sup> and Wutthipong Chinnasri<sup>2</sup>

<sup>1\*</sup> นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต

<sup>2</sup> ผู้อำนวยการหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ มหาวิทยาลัยรังสิต

<sup>1\*</sup> Graduate student of Master of Science (Information Technology Management), Rangsit University

<sup>2</sup> Director of Master of Science (Cybersecurity Management), Rangsit University

\* Corresponding author, E mail: nymelaita@gmail.com

#### บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความตระหนักรู้ของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ต่อการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศภายในองค์กร 2) เปรียบเทียบความตระหนักรู้ของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ต่อการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศภายในองค์กร ระหว่างพนักงานที่มีลักษณะด้านบุคคลแตกต่างกัน จำแนกตาม เพศ ระดับการศึกษา อายุการทำงานในบริษัท ตำแหน่งงาน และสายงานที่สังกัด 3) หาความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์การรับรู้ ด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศในองค์กร กับความตระหนักรู้ของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ต่อการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศภายในองค์กร กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง จำนวน 219 คน โดยการเลือกแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามความตระหนักรู้ของพนักงานบริษัทประกันชีวิต สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test One-way ANOVA และ Pearson ผลการวิจัยพบว่า ความตระหนักรู้ของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างตามปัจจัยด้านบุคคล ที่นัยสำคัญทางสถิติระดับ .05 พบว่าเพศที่ต่างกันมีความตระหนักรู้ไม่แตกต่างกัน แต่ในด้านระดับการศึกษา อายุการทำงานในบริษัท ตำแหน่งงาน และสายงานที่สังกัด ที่แตกต่างกัน มีความตระหนักรู้แตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและต่ำกว่าปริญญาตรี ตำแหน่งปฏิบัติการ สายงานการขาย/บริการ มีความตระหนักรู้ปานกลาง ส่วนพนักงานที่มีอายุการทำงานในบริษัทต่ำกว่า 1 ปี มีความตระหนักรู้ต่ำที่สุด สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์การรับรู้ กับความตระหนักรู้ของพนักงาน พบว่า การศึกษาคู่มือเรื่องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร มีค่าความสัมพันธ์สูงสุด ( $r = 0.71$ )

**คำสำคัญ:** ความตระหนักรู้ ประสบการณ์การรับรู้ การรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล

## Abstract

This research aimed to 1) study the awareness of staff in an insurance company to information security within the organization, 2) compare the awareness of staff in insurance company to information security within the organization against different demographic factors, and 3) examine the correlation of acknowledgement experience of information security and the awareness of staff to information security. A purposive sample of 219 staff was the subject of this study. The research tool included a set of demographic and awareness questionnaires. Statistical methods used in the data analysis were frequency, percentage, average, standard deviation, t-test, One-way ANOVA, and Pearson. The results of this study showed that the awareness of staffs was at a moderate level. In terms of demographic factors analyzed on a significant level of 0.05, gender did not affect the awareness; however, education, work experience, job position, and types of job duties and operations significantly did. Staff holding bachelor's degrees and lower degrees whose duties were related to sales/customer services were found to be aware of information security at a moderate level; those whose work experiences were less than 1 year were at the lowest level. According to the use of the organization's information technology manual, the correlation of the acknowledgement of information security and the awareness of staffs was at the highest level ( $r = 0.71$ ).

**Keywords:** awareness, acknowledgement experience, information security

## 1. บทนำ

เทคโนโลยีสารสนเทศมีการเติบโตแบบก้าวกระโดดและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ประเทศไทยจึงมีอัตราการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ประกอบด้วย ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ บริการคอมพิวเตอร์ และการสื่อสารข้อมูล ที่เพิ่มมากขึ้นอย่างรวดเร็วตามไปด้วย (สำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ, 2553) ข้อมูลสารสนเทศและระบบคอมพิวเตอร์ได้เข้ามามีบทบาทที่สำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินธุรกิจของทุกองค์กร ทั้งในด้านการบริหารจัดการข้อมูล การอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กร การเพิ่มผลผลิตหรือการบริการ การสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าหรือ ช่วยในการสร้างความได้เปรียบแก่คู่แข่ง ซึ่งจะเห็นได้จากการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบคอมพิวเตอร์ได้อย่างรวดเร็ว และทันสมัยอยู่ตลอดเวลา องค์กรนั้นก็มักจะเป็นผู้นำในอุตสาหกรรมนั้นๆ ตามไปด้วย (สิทธิพล จันทรสว่าง, 2553) แต่ในขณะที่ความต้องการในการใช้งานหรือแม้แต่การพัฒนาข้อมูลสารสนเทศและระบบคอมพิวเตอร์ของแต่ละองค์กรในปัจจุบันยิ่งสูงมากขึ้นเท่าไร ก็ยิ่งคุกคามทางด้านความปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศและระบบคอมพิวเตอร์ที่สูงมากขึ้นเท่านั้น

ปัญหาเรื่องความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่น ความน่าเชื่อถือขององค์กร เป้าหมายของการโจมตี คือ ข้อมูลสารสนเทศ ทรัพยากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ กระบวนการทางธุรกิจที่สำคัญขององค์กร รวมถึงภาพลักษณ์ทั้งขององค์กร และผู้บริหาร ซึ่งการโจมตีที่เกิดจากภายนอกองค์กรอาจสามารถเฝ้าระวังและปกป้องสิ่งสำคัญเพื่อลดความเสียหายได้ แต่การโจมตีจากภายในองค์กรที่น่าจะป้องกันได้ กลายเป็นความเสี่ยงสำคัญ และอาจส่งผลกระทบต่อที่รุนแรง ซึ่งมีข้อมูลจาก IBM Security (IBM Cyber Security Intelligence Index, 2015) ที่สำรวจพบว่า 55% ของการโจมตี เกิดจากภายในองค์กรเอง แบ่งเป็นภัยคุกคามที่

เกิดจากบุคลากรในองค์กร 31.5% และเกิดจากการกระทำโดยไม่ได้ตั้งใจของบุคลากรอีก 23.5% ภัยคุกคามจากภายใน ทั้งตั้งใจหรือไม่ตั้งใจก็ดี จึงเป็นช่องโหว่ด้านความมั่นคงปลอดภัยที่ใหญ่ที่สุดขององค์กรในปัจจุบัน

Martin Smith (2006) กรรมการผู้จัดการบริษัทรักษาความมั่นคงปลอดภัย กล่าวถึงความสำคัญของความตระหนักรู้ของพนักงาน ต่อการรักษาความมั่นคงปลอดภัยว่า ถ้าโครงสร้างพื้นฐานการรักษาความปลอดภัยเป็นเครื่องยนต์ ความตระหนักรู้ของพนักงานก็เป็นน้ำมัน ที่จะทำให้เครื่องยนต์ทำงาน โดยได้ยกตัวอย่างกรณีลูกค้าของ บริษัทที่เป็นกลุ่มประกันภัยระดับโลก มีพนักงาน call-center มากมายทั่วโลก ทำให้ต้องมีค่าใช้จ่ายหนึ่งล้านปอนด์ในแต่ละปีในการลงทุนกับ โครงสร้างพื้นฐานด้านการรักษาความปลอดภัย เพื่อรักษาความลับของข้อมูล ทางบริษัทรักษาความมั่นคงปลอดภัยจึงช่วยแก้ปัญหาเหล่านั้นด้วยการจัดกิจกรรมเสริมสร้างความตระหนักรู้ให้กับพนักงานทั่วทั้งองค์กร เพราะความตระหนักรู้เป็นเรื่องสำคัญที่พนักงานทุกคนควรมี เพื่อความไม่ประมาทในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร เนื่องจากจุดอ่อนที่เป็นความเสี่ยงสำคัญคือ ความไม่ตระหนักถึงภัย ความประมาทของบุคลากร ซึ่งเป็นดัชนีชี้วัดในเรื่องความมั่นคงปลอดภัยที่สำคัญยิ่งกว่าการมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ทันสมัย และราคาแพง

บริษัทประกันชีวิตก็เป็นธุรกิจที่มีฐานข้อมูลของลูกค้ามากมาย ที่เสี่ยงต่อการถูกคุกคาม จึงต้องให้ความสำคัญในการบริหารจัดการด้านความมั่นคงปลอดภัยเช่นกัน เนื่องจากภัยคุกคามทางสารสนเทศที่เพิ่มขึ้นในทุกๆ ปี อาจจะทำให้ข้อมูลที่สำคัญขององค์กรตกไปอยู่ในมือของผู้ไม่หวังดี หรือคู่แข่งทางธุรกิจได้ ซึ่งการป้องกันความเสี่ยงจากภัยคุกคามต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นนั้น ความตระหนักรู้ของบุคลากรภายในองค์กร เป็นสิ่งสำคัญที่องค์กรควรให้ความสนใจเป็นอย่างยิ่ง ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถึงความตระหนักรู้ของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ต่อการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศภายในองค์กร เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนป้องกันความเสี่ยง รวมทั้งเป็นการเสริมสร้างความตระหนักรู้ให้กับพนักงานบริษัทประกันชีวิตด้วย

## 2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความตระหนักรู้ของพนักงานบริษัทประกันชีวิตต่อการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศภายในองค์กร
2. เพื่อเปรียบเทียบความตระหนักรู้ของพนักงานบริษัทประกันชีวิตต่อการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศภายในองค์กร ระหว่างพนักงานที่มีลักษณะด้านบุคคลที่แตกต่างกัน จำแนกตาม เพศ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ในบริษัท ตำแหน่งงาน และสายงานที่สังกัด
3. เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์การรับรู้ด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศในองค์กรกับความตระหนักรู้ของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ต่อการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศภายในองค์กร

## 3. วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง โดยกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยนี้ได้แก่พนักงานบริษัทประกันชีวิต ตั้งแต่ระดับผู้บริหารจนถึงระดับปฏิบัติการ จำนวน 219 คน โดยคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เนื่องจากผู้วิจัยต้องการเลือกเฉพาะพนักงานในส่วนงานที่ใช้ระบบอินทราเน็ตขององค์กรเท่านั้น

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการทำวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลบุคคลทั่วไป เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา อายุ การทำงาน ตำแหน่งงาน สายงานที่สังกัด เนื่องจากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน จะมีความตระหนักรู้ต่างกัน โดยจากการศึกษาของ สิทธิพล จันทรสว่าง (2553) พบว่าบุคลากรที่มีตำแหน่งงาน และสายงานที่แตกต่างกัน มีความตระหนักถึงความเสี่ยงในการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศในองค์กรแตกต่างกัน และการศึกษาของ อัครา วัฒนโยธิน (2553) พบว่าพนักงานที่อายุ การศึกษา และระยะเวลาการทำงานต่างกัน มีความตระหนักต่อการป้องกันรักษาทรัพย์สินทางสารสนเทศแตกต่างกัน ส่วนที่ 2 ประสิทธิภาพการรับรู้ด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศในองค์กร และส่วนที่ 3 การตระหนักรู้ของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ต่อการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศในองค์กร โดยคำถามในส่วนนี้ แบ่งตามองค์ประกอบที่สำคัญที่ก่อให้เกิดความตระหนักรู้ 3 ประการตามแนวคิดของ Breckler (1986) ซึ่ง Ahlan et al. (2015) ได้ใช้ องค์ประกอบนี้ในงานวิจัยเพื่อวัดอิทธิพลที่มีต่อการตระหนักถึงความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศตามความรู้พื้นฐานที่ปฏิบัติกันมา ได้แก่ 1) ความรู้ความเข้าใจ คือความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศในองค์กร จำนวน 15 ข้อ 2) ทศนคติ คือทัศนคติเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศในองค์กร 10 ข้อ 3) พฤติกรรม คือพฤติกรรมเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศในองค์กร จำนวน 15 ข้อ โดยมีคะแนนเต็มรวม 50 คะแนน แล้วนำผลของคะแนนทั้ง 3 ส่วน มารวมกันเพื่อหาระดับความตระหนักรู้ โดยแบ่งเป็น 3 ระดับ ดังนี้

ระดับความตระหนักรู้น้อย ได้คะแนนตั้งแต่ 0-16 คะแนน

ระดับความตระหนักรู้ปานกลาง ได้คะแนนตั้งแต่ 17-33 คะแนน

ระดับความตระหนักรู้มาก ได้คะแนนตั้งแต่ 34-50 คะแนน

โดยแบบสอบถามดังกล่าวได้รับการประเมินค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item – Objective Congruence) จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ก่อนนำไปเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งข้อคำถามได้ค่า IOC อยู่ ที่ระหว่าง 0.67-1.00 แปลว่าคำถามมีความเหมาะสม สามารถนำไปใช้ได้

3.3 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้ในการวิเคราะห์และอธิบายลักษณะทางด้านบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง และใช้สถิติเชิงอ้างอิง ได้แก่ การทดสอบสถิติแบบ t-test การทดสอบทางสถิติแบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) โดยใช้ LSD ในการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ ทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation)

#### 4. ผลการวิจัย

4.1 ลักษณะกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 136 คน คิดเป็นร้อยละ 62.1 มีระดับการศึกษาปริญญาตรีจำนวนมากที่สุด 176 คน คิดเป็นร้อยละ 80.4 ส่วนใหญ่มีอายุการทำงานในบริษัท 1-3 ปี จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 46.1 มีตำแหน่งงานอยู่ในระดับปฏิบัติการมากที่สุด จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 55.7 ส่วนสายงานที่สังกัด สายงานการขาย/บริการลูกค้ามีมากที่สุดจำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 33.8

4.2 ความตระหนักรู้ของพนักงานบริษัทประกันชีวิตต่อการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศในองค์กร พบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างมีความตระหนักรู้โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าคะแนนรวมสูงสุด 48 คะแนน และคะแนนรวมต่ำสุด 11 คะแนน จากคะแนนเต็ม 50 คะแนน มีค่าเฉลี่ยรวมของคะแนนความตระหนักรู้เท่ากับ 32.65 และเมื่อจำแนกตามองค์ประกอบของความตระหนักรู้ ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจ ทักษะคิด และพฤติกรรม พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยความรู้ความเข้าใจโดยรวมอยู่ที่ 9.56 โดยค่าคะแนนรวมสูงสุดเท่ากับ 15 คะแนน และค่าคะแนนรวมต่ำสุดเท่ากับ 3 คะแนน จากคะแนนเต็ม 15 คะแนน มีค่าเฉลี่ยทักษะคิดโดยรวมอยู่ที่ 12.79 โดยค่าคะแนนรวมสูงสุดเท่ากับ 20 คะแนน และค่าคะแนนรวมต่ำสุดเท่ากับ 4 คะแนน จากคะแนนเต็ม 20 คะแนน มีค่าเฉลี่ยพฤติกรรมโดยรวมอยู่ที่ 10.32 โดยมีค่าคะแนนรวมสูงสุดเท่ากับ 14 คะแนน และค่าคะแนนรวมต่ำสุดอยู่ที่ 4 คะแนน จากคะแนนเต็ม 15 คะแนน

ผลการวิเคราะห์ความตระหนักรู้โดยจำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา อายุการทำงานในบริษัท ตำแหน่งงาน และสายงานที่สังกัด พบว่า พนักงานเพศชายและหญิง มีความตระหนักรู้ในระดับปานกลาง พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความตระหนักรู้มาก รองลงมาคือ ปริญญาตรี และต่ำกว่าปริญญาตรี มีความตระหนักรู้ปานกลาง พนักงานที่มีอายุการทำงานในบริษัทตั้งแต่ 4-6 ปี และ 7 ปีขึ้นไป มีความตระหนักรู้มาก รองลงมาคือ 1-3 ปี มีความตระหนักรู้ปานกลาง และอายุงานต่ำกว่า 1 ปี มีความตระหนักรู้น้อย พนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับบริหาร และชำนาญการ มีความตระหนักรู้มาก รองลงมาคือระดับปฏิบัติการ พนักงานที่สังกัดสายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ และการเงิน/บัญชี มีความตระหนักรู้มาก รองลงมาคือการตลาด กฎหมาย สายงานอื่น และการขาย/บริการลูกค้า มีความตระหนักรู้ปานกลาง ตามลำดับ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงผลการวิเคราะห์ความตระหนักรู้ ค่าเฉลี่ย แยกตามองค์ประกอบด้านความรู้ความเข้าใจ ทักษะคิด และพฤติกรรม จำแนกตาม เพศ ระดับการศึกษา อายุการทำงานในบริษัท ตำแหน่งงาน และสายงานที่สังกัด (n=219)

	ความรู้ความเข้าใจ	ทักษะคิด	พฤติกรรม	รวม	แปลผล
<b>เพศ</b>					
ชาย	9.98	13.37	10.63	33.98	ปานกลาง
หญิง	9.30	12.43	10.11	31.85	ปานกลาง
<b>ระดับการศึกษา</b>					
ต่ำกว่าปริญญาตรี	6.64	7.82	7.09	21.55	ปานกลาง
ปริญญาตรี	9.55	12.89	10.32	32.76	ปานกลาง
สูงกว่าปริญญาตรี	10.59	13.94	11.34	35.88	มาก
<b>อายุการทำงานในบริษัท</b>					
ต่ำกว่า 1 ปี	4.58	5.58	5.00	15.17	น้อย
1-3 ปี	9.06	12.09	9.94	31.09	ปานกลาง
4-6 ปี	10.30	13.89	11.00	35.19	มาก
7 ปีขึ้นไป	11.73	15.73	12.23	39.68	มาก

	ความรู้ความเข้าใจ	ทัศนคติ	พฤติกรรม	รวม	แปลผล
<b>ตำแหน่งงาน</b>					
ปฏิบัติกร	8.70	11.52	9.48	29.70	ปานกลาง
ชำนาญการ	10.54	14.38	11.31	36.23	มาก
บริหาร	10.81	14.39	11.42	36.61	มาก
<b>สายงานที่สังกัด</b>					
การเงิน/บัญชี	10.17	13.55	10.79	34.52	มาก
การตลาด	9.29	12.29	10.17	31.76	ปานกลาง
เทคโนโลยีสารสนเทศ	13.91	18.32	13.73	45.77	มาก
กฎหมาย	9.09	12.18	10.09	31.36	ปานกลาง
การขาย/บริการลูกค้า	8.62	11.49	9.66	29.77	ปานกลาง
สายงานอื่นๆ	8.88	12.31	9.60	30.79	ปานกลาง

4.3 การเปรียบเทียบความตระหนักรู้ของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ต่อการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศในองค์กร ระหว่างพนักงานที่มีลักษณะด้านบุคคลแตกต่างกัน จำแนกตาม เพศ ระดับการศึกษา อายุการทำงานในบริษัท ตำแหน่งงาน และสายงานที่สังกัด พบว่า พนักงานบริษัทประกันชีวิตระหว่างเพศชายและหญิง มีระดับความตระหนักรู้ต่อการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศในองค์กร ไม่แตกต่างกัน (Sig.=0.65) แต่ในด้านระดับการศึกษา อายุการทำงานในบริษัท ตำแหน่งงาน และสายงานที่สังกัด จะมีความตระหนักรู้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้วยค่าทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ แสดงผลการวิเคราะห์ไว้ในตารางที่ 2-5

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความตระหนักรู้ตามระดับการศึกษา พบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความตระหนักรู้มากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และต่ำกว่าปริญญาตรี ดังตารางที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความตระหนักรู้ เป็นรายคู่ โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ต่ำกว่าปริญญาตรี	21.55	-	-	-
ปริญญาตรี	32.76	11.216*	-	-
สูงกว่าปริญญาตรี	35.88	14.330*	3.114	-

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความตระหนักรู้ตามอายุการทำงานในบริษัท พบว่า พนักงานที่มีอายุการทำงานในบริษัท 7 ปีขึ้นไป มีความตระหนักรู้มากกว่าพนักงานที่มีอายุการทำงานในบริษัท 4-6 ปี, 1-3 ปี และต่ำกว่า 1 ปี ตามลำดับ ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความตระหนักรู้ เป็นรายคู่ โดยจำแนกตามอายุการทำงานในบริษัท

อายุการทำงานในบริษัท	ค่าเฉลี่ย	ต่ำกว่าปี	1-3ปี	4-6ปี	7ปีขึ้นไป
ต่ำกว่าปี	15.17	-	-	-	-

อายุการทำงานในบริษัท	ค่าเฉลี่ย	ต่ำกว่าปี	1-3ปี	4-6ปี	7ปีขึ้นไป
1-3ปี	31.09	15.922*	-	-	-
4-6ปี	35.19	20.024*	4.101*	-	-
7ปีขึ้นไป	39.68	24.515*	8.593*	4.491*	-

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความตระหนักรู้ตามตำแหน่งงาน พบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งระดับบริหาร มีความตระหนักรู้มากกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งระดับชำนาญการ และปฏิบัติการ ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความตระหนักรู้ เป็นรายคู่ โดยจำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	ค่าเฉลี่ย	ปฏิบัติการ	ชำนาญการ	บริหาร
ปฏิบัติการ	29.70	-	-	-
ชำนาญการ	36.23	6.533*	-	-
บริหาร	36.61	6.914*	0.382	-

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความตระหนักรู้ตามสายงานที่สังกัด พบว่าพนักงานที่สังกัดสายงาน เทคโนโลยีสารสนเทศ มีความตระหนักรู้มากกว่าพนักงานที่สังกัดสายงาน การเงิน/บัญชี การตลาด กฎหมาย สายงาน อื่นๆ และการขาย/บริการลูกค้า ตามลำดับ ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความตระหนักรู้ เป็นรายคู่ โดยจำแนกตามสายงานที่สังกัด

สายงานที่สังกัด	ค่าเฉลี่ย	การเงิน/ บัญชี	การตลาด	เทคโนโลยี สารสนเทศ	กฎหมาย	การขาย/ บริการลูกค้า	สายงานอื่นๆ
เทคโนโลยีสารสนเทศ	45.77	11.255*	14.017*	-	14.409*	16.002*	14.987*
การเงิน/บัญชี	34.52	-	2.761	-	3.154	4.747*	3.732
การตลาด	31.75	-	-	-	0.392	1.986	0.970
กฎหมาย	31.36	-	-	-	-	1.593	0.578
สายงานอื่นๆ	30.79	-	-	-	-	1.015	-
การขาย/บริการลูกค้า	29.77	-	-	-	-	-	-

4.4 ความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์การรับรู้ ด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศในองค์กร กับความตระหนักรู้ของพนักงานบริษัทประกันชีวิต พบว่า มีความสัมพันธ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยการศึกษาคู่มือเรื่องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร ที่ได้รับจากฝ่ายรักษาความปลอดภัยทางเทคโนโลยีสารสนเทศ มีค่าความสัมพันธ์สูงสุด ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และระดับความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์การรับรู้เกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศในองค์กร กับความตระหนักรู้ของพนักงานบริษัทประกันชีวิต

ประสบการณ์การรับรู้	r	Sig.	ระดับความสัมพันธ์
การศึกษาคู่มือ	0.71	0.000	มาก
การฝึกอบรมประจำปี	0.45	0.000	ปานกลาง
การอ่านอีเมล	0.50	0.000	มาก
การเข้าฟังการบรรยาย	0.51	0.000	มาก
การอ่านประกาศข่าวสาร	0.31	0.000	ปานกลาง

## 5. การอภิปรายผล

5.1 ความตระหนักรู้ของพนักงานบริษัทประกันชีวิตต่อการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศในองค์กร พบว่า พนักงานบริษัทประกันชีวิตกลุ่มตัวอย่างมีความตระหนักรู้โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าคะแนนรวมสูงสุดเท่ากับ 48 คะแนน และคะแนนรวมต่ำสุดเท่ากับ 11 คะแนน มีค่าเฉลี่ยรวม 32.65 และเมื่อจำแนกตามองค์ประกอบของความตระหนักรู้ พบว่ามีค่าเฉลี่ยความรู้ความเข้าใจโดยรวมอยู่ที่ 9.56 คิดเป็นร้อยละ 63.73 ค่าเฉลี่ยทัศนคติโดยรวมอยู่ที่ 12.79 คิดเป็นร้อยละ 63.95 ค่าเฉลี่ยพฤติกรรมโดยรวมอยู่ที่ 10.32 คิดเป็นร้อยละ 68.80 จะเห็นได้ว่าด้านความรู้ความเข้าใจโดยรวมยังน้อยกว่าด้านอื่นๆ อาจเป็นเพราะองค์กรยังสร้างความรู้ความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้กับพนักงานได้ไม่มากนัก

5.2 เปรียบเทียบความตระหนักรู้ของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ต่อการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศในองค์กร ระหว่างพนักงานที่มีลักษณะด้านบุคคลแตกต่างกัน จำแนกตาม เพศ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ในบริษัท ตำแหน่งงาน และสายงานที่สังกัด

5.2.1 ด้านเพศ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานบริษัทประกันชีวิตเพศชายและหญิง มีความตระหนักรู้ไม่แตกต่างกันเมื่อพิจารณาในแต่ละองค์ประกอบ ด้านความรู้ความเข้าใจ ทัศนคติ และพฤติกรรม พบว่าไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิทธิพล จันทร์สว่าง (2553) ที่ศึกษาเรื่องการตระหนักรู้ถึงความเสี่ยงในการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศในองค์กรของบุคลากรในอุตสาหกรรมโทรคมนาคม โดยผลการศึกษได้ระบุว่า ปัจจัยทางประชากรศาสตร์ในด้านเพศ ระหว่างเพศชายและหญิง ไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านของความเสี่ยงพบว่าบุคลากรที่มีเพศแตกต่างกัน จะมีระดับการตระหนักรู้ถึงความเสี่ยงในการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศในองค์กรในด้านความลับและความน่าเชื่อถือของข้อมูล ด้านความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูล และด้านความพร้อมใช้งานของข้อมูลไม่แตกต่างกันเช่นกัน

5.2.2 ด้านระดับการศึกษา ผลการวิจัยพบว่า พนักงานบริษัทประกันชีวิตที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความตระหนักรู้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรี จะมีความตระหนักรู้ต่ำกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรีส่วนหนึ่งเป็นพนักงานใหม่ มีประสบการณ์น้อย หรืออาจไม่มีเลย แต่พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีนั้น มักจะผ่านการทำงานมานานแล้ว ทำให้มีประสบการณ์มากกว่า ทั้งในด้านการทำงาน และประสบการณ์การรับรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร จึงมีความตระหนักรู้มากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุมพร แซ่กอ (2552) ที่ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาความตระหนักรู้เกี่ยวกับโรคหลอดเลือดสมองของผู้ป่วยกลุ่มเสี่ยงในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งพบว่ากลุ่มเสี่ยงที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป มีความตระหนักรู้เกี่ยวกับโรคหลอดเลือดสมองมากกว่า เนื่องจากผู้ที่ได้รับการศึกษาสูงกว่ามีโอกาสได้ศึกษาเรื่องต่างๆ มีการสืบค้นได้มากกว่าผู้ที่ได้รับการศึกษาน้อย

5.2.3 ด้านอายุการทำงานในบริษัท ผลการวิจัยพบว่า พนักงานบริษัทประกันชีวิตที่อายุการทำงานในบริษัทแตกต่างกัน มีความตระหนักรู้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีอายุการทำงานมาก จะมีความตระหนักรู้มากกว่าพนักงานที่มีอายุการทำงานน้อย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัครา วัฒนโยธิน (2553) ที่ศึกษาเรื่องความตระหนักรู้ของพนักงานต่อการป้องกันรักษาทรัพย์สินทางด้านสารสนเทศ กรณีศึกษา การไฟฟ้าส่วน



ภูมิภาค สำนักงานกลาง ซึ่งสรุปผลการศึกษาไว้ว่า กลุ่มของพนักงานที่มีระดับความตระหนักและพฤติกรรมในการป้องกันรักษาทรัพย์สินสารสนเทศน้อยที่สุดคือ กลุ่มของพนักงานใหม่และพนักงานที่เข้ามาทำงานได้ระยะหนึ่ง อาจทำให้เกิดความเสี่ยงต่อความปลอดภัยของทรัพย์สินสารสนเทศขององค์กรได้

5.2.4 ด้านตำแหน่งงาน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานบริษัทประกันชีวิตที่ตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความตระหนักรู้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีตำแหน่งระดับบริหาร และชำนาญการ จะมีความตระหนักรู้มากกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งระดับปฏิบัติการ เป็นเพราะพนักงานในตำแหน่งงานระดับบริหาร นั้น มักจะมีระดับการศึกษาสูง มีอายุการทำงานในบริษัทมาก ทำให้มีประสบการณ์มากกว่า ทั้งในด้านการทำงาน และประสบการณ์การรับรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร

5.2.5 ด้านสายงานที่สังกัด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานบริษัทประกันชีวิตที่สายงานที่สังกัดแตกต่างกัน มีความตระหนักรู้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่สังกัดสายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความตระหนักรู้มากที่สุดอย่างชัดเจน นั่นเพราะเป็นสายงานที่มีความรู้ความเข้าใจและมีการศึกษาด้านนี้มาโดยตรง ส่วนสายงานการขาย/บริการลูกค้า มีความตระหนักรู้น้อยที่สุด อาจเพราะเป็นส่วนงานที่ต้องติดต่อพบปะลูกค้ามากกว่า การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร จึงไม่ได้ให้ความสำคัญกับเรื่องนี้มากนัก

5.3 ความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์การรับรู้ ด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศในองค์กร กับความตระหนักรู้ของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ผลการวิจัยพบว่า มีความสัมพันธ์กันโดยรวมอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าประสบการณ์การรับรู้ทั้งหมดนั้น มีผลต่อการเพิ่มความตระหนักรู้ของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ต่อการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศในองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การศึกษาคู่มือเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร มีความสัมพันธ์กับความตระหนักรู้สูงที่สุด อาจเป็นเพราะการศึกษาคู่มือด้วยตนเอง เป็นการศึกษาจากความสนใจ ความสนใจ สามารถทำให้เกิดความรู้ความเข้าใจได้มากกว่าการฝึกอบรมหรือเข้าฟังการบรรยาย ซึ่งเป็นการฟังจากผู้อื่น อาจเป็นภาคบังคับที่จำเป็นต้องเข้าร่วมการอบรมนั้นๆ

## 6. บทสรุป

ผลการวิจัยพบว่า ความตระหนักรู้ของพนักงานบริษัทประกันชีวิตต่อการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศในองค์กร อยู่ในระดับปานกลาง การเปรียบเทียบความตระหนักรู้ของพนักงานบริษัทประกันชีวิตต่อการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศในองค์กร ระหว่างพนักงานเพศชายและหญิง มีความตระหนักรู้ไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีระดับการศึกษา อายุการทำงานในบริษัท ตำแหน่งงาน และสายงานที่สังกัดแตกต่างกัน จะมีความตระหนักรู้แตกต่างกัน และความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์การรับรู้ด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศในองค์กรกับความตระหนักรู้ของพนักงานบริษัทประกันชีวิตมีความสัมพันธ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง องค์กรควรมีการกระตุ้น และสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กรให้พนักงานที่เข้ามาทำงานใหม่ และพนักงานที่สังกัดสายงานการขายและบริการลูกค้ามากขึ้น จากความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์การรับรู้ ด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศในองค์กรกับความตระหนักรู้ของพนักงานบริษัทประกันชีวิต องค์กรควรมีการเสริมสร้างประสบการณ์การรับรู้ ด้วยการปรับปรุงคู่มือเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรให้มีความน่าสนใจ เข้าใจได้ง่าย อาจเพิ่มเป็นคู่มือ

ออนไลน์ที่สะดวกและง่ายต่อการเข้าถึง และจัดทำระเบียบ นโยบายไว้เป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อใช้เป็นหลักในการปฏิบัติ รวมไปถึงบทลงโทษในกรณีที่มีการฝ่าฝืนระเบียบ และนโยบายดังกล่าว อีกทั้งเป็นแนวทางในการวางแผนป้องกันความเสี่ยงในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรในอนาคต

ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป ควรศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่อาจมีผลต่อระดับความตระหนักรู้ต่อการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศในองค์กร เช่น การรับรู้ถึงความเสี่ยงด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร ความเกี่ยวข้องกับการใช้งานคอมพิวเตอร์ เพื่อความสมบูรณ์และสามารถนำผลการศึกษาที่ได้ไปอ้างอิงต่อไป

## 7. กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ พนักงานและผู้บริหารบริษัทประกันชีวิต เป็นอย่างสูง ที่ให้ความร่วมมือ และคำปรึกษาที่ดีสำหรับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

## 8. เอกสารอ้างอิง

สิทธิพล จันทร์สว่าง. (2553). การตระหนักถึงความเสี่ยงในการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศในองค์กรของบุคลากรในอุตสาหกรรมโทรคมนาคม. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) และศูนย์เทคโนโลยี อิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ. (2553). สรุปผลการสำรวจตลาดเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทย ประจำปี 2552 และประมาณการปี 2553. กรุงเทพฯ : [ม.ป.พ.].

อัครา วัฒนโยธิน. (2553). ความตระหนักของพนักงานต่อการป้องกันรักษาทรัพย์สินทางด้านสารสนเทศ กรณีศึกษาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานกลาง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อุมพร แซ่กอ. (2552). การศึกษาความตระหนักรู้เกี่ยวกับโรคหลอดเลือดสมองของผู้ป่วยกลุ่มเสี่ยง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาพยาบาลศาสตร์ คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

Abdul Rahman Ahana, Muharman Lubisa, Arif Ridho Lubisb. (2015). Information Security Awareness at the Knowledge-Based Institution: Its Antecedents and Measures. In The Third Information Systems International Conference. 2-4 November 2015. Surabaya, Indonesia. 361–373.

Breckler, (1986). S.W. Attitude Structure and Function. Hillsdale NJ : L.Erlbaum Association.

IBM Cyber Security Intelligence Index. (2015). Christopher Burgess. [Online]. Available :

<https://securityintelligence.com/economic-espionage-the-global-workforce-and-the-insider-threat/>. (Access date : September 28, 2016).

M. Smith. (2006). The Importance of Employee Awareness to Information Security. In The Institution of Engineering and Technology Conference on Crime and Security, 2006. 13-14 June 2006. London, England. 115-128.