

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

กรอบระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้จะใช้วิธีการรวบรวมข้อมูลทั้งแบบปฐมภูมิ ซึ่งได้แก่ การวิจัยด้วยเทคนิคเดลฟายแบบปรับปรุง (Ethnographic Delphi Futures Research: EDFR) และการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ในส่วนของนโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศในส่วนที่เกี่ยวข้องกับบริการทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตของธนาคารที่ใช้เป็นกรณีศึกษาในปัจจุบัน และแบบทุติยภูมิ ซึ่งได้แก่ การค้นคว้าจากเอกสารและทางอินเทอร์เน็ต ในส่วนของมาตรฐานความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ 2 แบบ ได้แก่ มาตรฐาน ISO/IEC 17799:2005 และมาตรฐาน ISO/IEC 27001:2005 รวมทั้งงานวิจัยและบทความต่างๆที่เกี่ยวข้อง หลังจากนั้นจึงนำผลจากการศึกษาดังกล่าวมาจัดทำ Gap Analysis เพื่อหาความแตกต่างระหว่างนโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศในส่วนที่เกี่ยวข้องกับบริการทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตของธนาคารที่ใช้เป็นกรณีศึกษาในปัจจุบันกับมาตรฐานความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศทั้ง 2 แบบ เพื่อนำมาร่างเป็นข้อเสนอแนะนโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศในส่วนที่เกี่ยวข้องกับบริการทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตที่เหมาะสมให้กับธนาคารที่ใช้เป็นกรณีศึกษาต่อไป

วิธีการศึกษาปัญหา

การรวบรวมข้อมูลในเรื่องของนโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศในส่วนที่เกี่ยวข้องกับบริการทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตของธนาคารที่ใช้เป็นกรณีศึกษาในปัจจุบันจะใช้วิธีการวิจัยด้วยเทคนิคเดลฟายแบบปรับปรุง ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. กำหนดและเตรียมตัวกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ

กลุ่มของผู้เชี่ยวชาญที่ถูกเลือกมาให้ข้อมูลสำหรับการศึกษาในเรื่องของนโยบายความปลอดภัยข้อมูลสารสนเทศในส่วนของบริการทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตของธนาคารที่ใช้เป็นกรณีศึกษาในปัจจุบันนั้น มีจำนวนทั้งสิ้น 6 ท่าน โดยแบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่ม กลุ่มแรก ได้แก่ ผู้ที่มีหน้าที่ทดสอบความปลอดภัยระบบของบริการทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตของธนาคาร จำนวน 2 ท่าน และผู้ที่มีหน้าที่โดยตรงในการวางนโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศของธนาคาร จำนวน 2 ท่าน โดยผู้เชี่ยวชาญทั้ง 4 ท่านนั้นทำงานอยู่ในส่วนงาน Security Management Team ของธนาคาร และกลุ่มที่สอง ได้แก่ ผู้ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในส่วนของบริการทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตของธนาคาร ซึ่งประกอบไปด้วย ผู้บริหารโครงการอินเทอร์เน็ตแบงกิ้ง (Project Manager) และหัวหน้าทีมพัฒนาระบบงานอินเทอร์เน็ตแบงกิ้ง (Channel Development Manager) โดยผู้เชี่ยวชาญทั้ง 2 ท่านนั้นทำงานอยู่ในส่วนงาน New Project – Internet Banking Team ของธนาคาร

หลังจากที่ได้มีการกำหนดกลุ่มของผู้เชี่ยวชาญแล้ว จึงได้มีการติดต่อกับผู้เชี่ยวชาญทั้ง 6 ท่านแบบรายบุคคล เพื่ออธิบายความสำคัญ วัตถุประสงค์ และประโยชน์ของการศึกษาในครั้งนี้ และเพื่อขอความร่วมมือในการให้ข้อมูลและความเห็นที่เป็นประโยชน์ พร้อมทั้งนัดหมายวัน เวลา และสถานที่ที่จะใช้ในการสัมภาษณ์ ทั้งนี้ อาจมีการจัดทำเอกสารสรุปประเด็นที่จำเป็นต่อการสัมภาษณ์ให้กับผู้เชี่ยวชาญเพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญได้มีเวลาในการเตรียมตัว และเตรียมข้อมูลที่มีความจำเป็นต่อการสัมภาษณ์อีกด้วย

2. สัมภาษณ์กลุ่มผู้เชี่ยวชาญ (ทำเคลฟายรอบที่หนึ่ง)

การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญเพื่อทำการรวบรวมข้อมูลและความเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาในครั้งนี้จะมีลักษณะเฉพาะดังต่อไปนี้

- เป็นการสัมภาษณ์แบบรายบุคคล เพื่อหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้ากันระหว่างผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่าน ทำให้ผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านปราศจากการชี้นำจากกลุ่มและไม่ตกอยู่ภายใต้อิทธิพลทางความคิดของผู้เชี่ยวชาญท่านอื่น

- เป็นการสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้าง คือ มีการเตรียมประเด็นในการสัมภาษณ์ไว้ล่วงหน้า เพื่อป้องกันไม่ให้หลงลืมประเด็นสำคัญต่างๆ ในระหว่างการสัมภาษณ์ ทั้งนี้ เนื้อหาของการสัมภาษณ์นั้นจะครอบคลุมถึงประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับนโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศในส่วนที่เกี่ยวข้องกับบริการทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตของธนาคารที่ใช้เป็นกรณีศึกษาเป็นสำคัญ
- เป็นการสัมภาษณ์แบบเปิดและไม่ชี้นำ เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้เชี่ยวชาญได้แสดงความคิดเห็นในประเด็นต่างๆ ได้อย่างอิสระ
- เป็นการสัมภาษณ์ในเชิงลึก เพื่อช่วยให้ได้รายละเอียดแบบเจาะลึกในประเด็นสำคัญต่างๆ และสามารถดัดแปลงแก้ไขคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ได้ถ้าหากพบว่าผู้เชี่ยวชาญยังไม่เข้าใจคำถามอย่างถูกต้อง

ทั้งนี้ กระบวนการหลังจากเสร็จสิ้นการสัมภาษณ์นั้นจะใช้เทคนิคที่เรียกว่า เทคนิคการสรุปสะสม (Cumulative Summarization Technique) คือ หลังจากที่ได้มีการสัมภาษณ์ไปช่วงระยะเวลาหนึ่งๆ หรือจบการสัมภาษณ์ในหัวข้อใดหัวข้อหนึ่งแล้วนั้น ผู้สัมภาษณ์จะทำการสรุปเนื้อหาจากการสัมภาษณ์จากบันทึกที่ได้จดไว้ให้ผู้เชี่ยวชาญได้ฟัง เพื่อขอให้ผู้เชี่ยวชาญช่วยยืนยันความถูกต้องของคำตอบหรือความคิดเห็นต่างๆ ที่ได้ให้ไว้ พร้อมทั้งสามารถเปลี่ยนแปลงคำตอบหรือความคิดเห็นนั้นได้ตามความเหมาะสม เพื่อช่วยให้ข้อมูลที่ได้รับมานั้นมีความเที่ยงตรงมากยิ่งขึ้น และสุดท้ายหลังจากการสัมภาษณ์เสร็จสิ้นลง จะมีการจัดทำเอกสารสรุปเนื้อหาจากการสัมภาษณ์ทั้งหมดเพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญได้ตรวจสอบความถูกต้องและแก้ไขอีกครั้งหนึ่ง ก่อนที่จะได้มีการนำข้อมูลและความเห็นดังกล่าวไปใช้ในการสร้างเครื่องมือสำหรับทำเดลฟายต่อไป

3. ส่งแบบสอบถามปลายเปิดให้กลุ่มผู้เชี่ยวชาญ (ทำเดลฟายรอบที่สอง)

หลังจากได้ข้อมูลจากการทำเดลฟายรอบที่หนึ่งจากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 6 ท่านครบแล้ว จึงเป็นการนำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์และสังเคราะห์เพื่อสร้างเครื่องมือสำหรับทำเดลฟาย ซึ่งก็คือการสร้างแบบสอบถามปลายเปิดที่เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านแสดงความคิดเห็นในลักษณะของการจัดระดับความสำคัญในคำถามแต่ละข้อ พร้อมทั้งระบุเหตุผลที่เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย และคำแนะนำเพิ่มเติมใน

คำถามแต่ละข้อก่อนที่จะได้มีการนำผลจากการตอบแบบสอบถามของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมดไปใช้ในการวิเคราะห์ด้วยสถิติเบื้องต้นเพื่อทำการสรุปผลต่อไป

4. สรุปผล

ข้อมูลที่ได้จากการทำเดลฟายรอบที่สองนั้นจะถูกนำมาวิเคราะห์ให้อยู่ในรูปของสถิติเบื้องต้น ได้แก่ การวัดแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลาง เช่น ค่าร้อยละ ค่ามัธยฐาน ค่าฐานนิยม และการวัดการกระจายของข้อมูล เช่น ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ เป็นต้น โดยจะทำการพิจารณาค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ในแต่ละคำถาม ถ้าหากพบว่าค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ในคำถามนั้นมีค่าน้อย แสดงว่าความคิดเห็นที่ได้จากกลุ่มผู้เชี่ยวชาญทั้งหมดมีความสอดคล้องกัน ก็สามารถสรุปผลได้ แต่ถ้าหากค่าพิสัยระหว่างควอไทล์มีค่ามาก แสดงว่าความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความกระจัดกระจาย จึงจำเป็นต้องสร้างแบบสอบถามเพื่อทำเดลฟายในรอบถัดไป จนกว่าความคิดเห็นที่ได้จากกลุ่มผู้เชี่ยวชาญทั้งหมดจะมีความสอดคล้องกัน

ในส่วนของขั้นตอนในการเขียนสรุปผลที่ได้จากการศึกษานั้น จะแบ่งเนื้อหาออกเป็นประเด็นต่างๆที่ได้จากการสัมภาษณ์ และสรุปเป็นความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด โดยไม่ได้แจกแจงรายละเอียดของความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเป็นรายบุคคลแต่อย่างใด

วิธีการศึกษาทางออกของปัญหา

การศึกษามาตรฐานความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศที่เป็นมาตรฐานสากลทั้ง 2 แบบ ซึ่งได้แก่ มาตรฐาน ISO/IEC 17799:2005 และมาตรฐาน ISO/IEC 27001:2005 จะเป็นการศึกษาจากเอกสารและการค้นคว้าทางอินเทอร์เน็ตจากแหล่งที่มาที่มีความน่าเชื่อถือ รวมไปถึงการศึกษางานวิจัยและกรณีศึกษาขององค์กรต่างๆที่ได้มีการนำมาตรฐานทั้ง 2 แบบไปปรับใช้ในองค์กรของตน เพื่อทำการวิเคราะห์ถึงความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในการนำมาตรฐานทั้ง 2 แบบนั้นมาประยุกต์ใช้กับบริการทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตของธนาคารที่ใช้เป็นกรณีศึกษาต่อไป

แนวทางในการประเมินเพื่อเลือกทางออกของปัญหา

หลังจากที่ได้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลในส่วนของนโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศในส่วนที่เกี่ยวข้องกับบริการทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตของธนาคารที่ใช้เป็นกรณีศึกษาในปัจจุบัน และได้ศึกษาโครงสร้างของมาตรฐาน ISO/IEC 17799:2005 และมาตรฐาน ISO/IEC 27001:2005 แล้ว จะใช้วิธีการทำ Gap Analysis เพื่อเปรียบเทียบนโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศในส่วนที่เกี่ยวข้องกับบริการทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตของธนาคารที่ใช้เป็นกรณีศึกษาในปัจจุบันกับมาตรฐาน ISO/IEC 17799:2005 และมาตรฐาน ISO/IEC 27001:2005 โดยจะแสดงให้เห็นอยู่รูปของตารางแสดงผลการเปรียบเทียบในหัวข้อต่างๆ หลังจากนั้นจึงเป็นการนำข้อมูลที่ได้ทั้งหมดมาวิเคราะห์และจัดทำข้อเสนอแนะนโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศในส่วนที่เกี่ยวข้องกับบริการทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตที่เหมาะสมสำหรับธนาคารที่ใช้เป็นกรณีศึกษาเพื่อนำเสนอต่อผู้บริหารต่อไป