

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันการแก้ปัญหาด้านระบบการรักษาความปลอดภัยทางด้านสารสนเทศนั้นมีการทำกันอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง ซึ่งองค์กรมีความพยายามที่จะพัฒนานโยบายในการใช้งานระบบสารสนเทศให้ปลอดภัย (Security Policy) โดยจะประกอบไปด้วย นโยบาย(Policy), มาตรฐาน(Standard), รายละเอียดปลีกย่อย (Procedure) และแนวทางในการปฏิบัติ (Guideline) ซึ่งปัจจุบันองค์กรได้มีการลงทุนเกี่ยวกับเรื่องนโยบายในการใช้งานระบบสารสนเทศให้ปลอดภัย โดยมีว่าจ้างบริษัทที่ปรึกษาด้านระบบรักษาความปลอดภัยมาให้คำแนะนำ และทำเป็น Security Policy ออกมาใช้ในองค์กร รวมทั้งมีการจัดทำ Security Assessment กับระบบที่ใช้ อยู่ และยังลงทุนกับ Firewall, IDS และอื่นๆ อีกเป็นจำนวนเงินมหาศาล แต่ผลลัพธ์ที่ได้พบว่าไม่เป็นไปตามที่ได้คิดไว้ ซึ่งปัญหาส่วนใหญ่คือ การขาดความร่วมมือจากพนักงานและผู้บริหารขององค์กรเป็นส่วนใหญ่ ที่ยังไม่เข้าใจเรื่องของความปลอดภัยในระบบสารสนเทศที่ดีพอ และยังคงคิดว่าหน้าที่ด้านระบบรักษาความปลอดภัยทางด้านสารสนเทศนั้นเป็นหน้าที่ของฝ่ายสารสนเทศเท่านั้น

ซึ่งเมื่อขาดความร่วมมือจากพนักงานระดับผู้ใช้งานถึงระดับผู้บริหาร จึงเป็นการยากที่จะทำให้องค์กรมีความปลอดภัยในระดับที่น่าพอใจ เพราะพนักงานในองค์กรเห็นเป็นเรื่องไกลตัวหรือคิดว่าไม่ใช่หน้าที่รับผิดชอบของตนเอง ดังนั้นเรื่องของความรู้และความเข้าใจของพนักงานในการป้องกันรักษาทรัพย์สินทางด้านสารสนเทศจึงเป็นสิ่งสำคัญที่องค์กรควรให้ความสนใจเป็นอย่างยิ่ง ถ้าหากปราศจากความร่วมมือและความเข้าใจของพนักงานทุกคนในองค์กรแล้ว เรื่องความปลอดภัยในระบบสารสนเทศที่ดีในระดับที่น่าพอใจนั้นก็ไม้อาจเกิดขึ้นได้ แม้ว่าองค์กรจะลงทุนกับระบบต่างๆ เช่น Firewall, IDS, VPN ,Content Security, Anti-Virus Solution ทั้ง Hardware และ Software ไปมากมายก็ตาม องค์กรจะต้องให้พนักงานทุกคนทราบและตระหนักว่า เรื่องการรักษาความปลอดภัยระบบสารสนเทศนั้นเป็นความรับผิดชอบของทุกคน

โดยเฉพาะอย่างยิ่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคซึ่งเป็นองค์กรที่ให้บริการเกี่ยวกับไฟฟ้าและพลังงาน ที่ต้องให้ความสำคัญอย่างมากในการบริหารจัดการด้านความมั่นคงปลอดภัยสำหรับองค์กรเพื่อไม่ให้เกิดความเสียหายและสามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง จึงจำเป็นต้องให้พนักงานมีความรู้และความเข้าใจในการป้องกันรักษาทรัพย์สินทางด้านสารสนเทศดียิ่งขึ้นเพื่อช่วยสร้าง

นโยบายในการดำเนินการเพื่อสร้างความมั่นคงปลอดภัยกับระบบสารสนเทศขององค์กร และให้  
องค์กรดำเนินธุรกิจและธุรกรรมได้อย่างต่อเนื่องและไม่ติดขัด

ดังนั้น ผู้ทำการวิจัยจึงคิดทำการศึกษาพฤติกรรม องค์ความรู้ การรับรู้ข่าวสาร ทัศนคติ  
และความตระหนักของพนักงานในองค์กรที่มี ในการป้องกันรักษาทรัพย์สินทางด้านสารสนเทศ  
ขององค์กร เพื่อเป็นแนวทางในการเสริมสร้างความตระหนักและจัดทำแผนฝึกอบรมความรู้ความ  
เข้าใจในการป้องกันรักษาทรัพย์สินทางด้านสารสนเทศเพิ่มเติมให้แก่พนักงานในระดับต่างๆ ใน  
องค์กร โดยมีการอ้างอิงตามมาตรฐานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยขององค์กรด้วย

### 1.2 วัตถุประสงค์งานวิจัย

1. เพื่อศึกษาความตระหนักต่อการป้องกันรักษาทรัพย์สินทางด้านสารสนเทศของ  
พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานกลาง
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความตระหนักต่อการป้องกันรักษาทรัพย์สิน  
ทางด้านสารสนเทศของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานกลาง
3. เพื่อศึกษาแนวทางในการเสริมสร้างความตระหนักต่อการป้องกันรักษาทรัพย์สิน  
ทางด้านสารสนเทศให้แก่พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานกลางเพิ่มเติม

### 1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงความตระหนักต่อการป้องกันรักษาทรัพย์สินทางด้านสารสนเทศของ  
พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานกลาง
2. เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับตระหนักต่อการป้องกันรักษาทรัพย์สิน  
ทางด้านสารสนเทศของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานกลาง
3. เพื่อเป็นแนวทางในการเสริมสร้างความตระหนักต่อการป้องกันรักษาทรัพย์สินด้าน  
สารสนเทศให้แก่พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานกลางเพิ่มเติม

#### 1.4 ขอบเขตการวิจัย

1. ศึกษาพฤติกรรม องค์ความรู้ การรับรู้ข่าวสาร ทศนคติและความตระหนักของพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่อยู่ในสำนักงานกลาง ในการป้องกันรักษาทรัพย์สินทางด้านสารสนเทศ ขององค์กร
2. หาแนวทางในการเสริมสร้างความตระหนักให้กับพนักงานในระดับต่างๆ ภายในองค์กร

#### 1.5 นิยามศัพท์

1. สารสนเทศ หมายถึง ข้อเท็จจริงที่ได้จากข้อมูลนำมาผ่านการประมวลผลการจัดระเบียบให้ข้อมูลซึ่งอาจอยู่ในรูปของตัวเลข ข้อความหรือภาพกราฟิก ให้เป็นระบบที่ผู้ใช้สามารถเข้าใจได้ง่าย และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการบริหาร การวางแผน การตัดสินใจและอื่นๆ
2. ทรัพย์สินทางด้านสารสนเทศ ประกอบด้วย
  - ฮาร์ดแวร์ หมายถึง เครื่องคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์รอบข้าง รวมทั้งอุปกรณ์สื่อสารสำหรับเชื่อมโยงคอมพิวเตอร์เข้าเป็นเครือข่าย
  - ซอฟต์แวร์ หมายถึง ชุดคำสั่งที่สั่งงานคอมพิวเตอร์ที่ใช้จัดการกับระบบคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่างๆ ที่มีอยู่ในระบบ หรือพัฒนาขึ้นเพื่อใช้งานด้านต่างๆ ตามความต้องการของผู้ใช้
  - ข้อมูล หมายถึง ข้อเท็จจริงที่ได้จากการรวบรวม ซึ่งอาจจะเป็นตัวเลข ข้อความ รูปภาพ หรือเสียง เพื่อให้ระบบคอมพิวเตอร์ทำการประมวลผลให้ได้สารสนเทศ โดยที่สารสนเทศ หมายถึง สิ่งที่ได้จากการประมวลผลแล้ว ซึ่งในบางครั้ง สารสนเทศอาจจะเป็นข้อมูลเพื่อการประมวลผลให้ได้สารสนเทศอีกอย่างหนึ่งก็ได้
  - บุคลากร หมายถึง บุคลากรในระดับผู้บริหาร ผู้พัฒนาระบบ ผู้ดูแลระบบ นักวิเคราะห์ระบบ นักเขียนโปรแกรม ตลอดจนผู้ใช้งานทั่วไปที่ทำงานอยู่ในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
  - การปฏิบัติงาน หมายถึง ลำดับขั้นตอนการปฏิบัติของคนและความสัมพันธ์กับระบบสารสนเทศ ทั้งในกรณีปกติและกรณีฉุกเฉิน เช่น ขั้นตอนการบันทึกข้อมูล ขั้นตอนการประมวลผล ขั้นตอนปฏิบัติเมื่อเครื่องชำรุดหรือข้อมูลสูญหาย และขั้นตอนการทำสำเนาข้อมูลสำรองเพื่อความปลอดภัย เป็นต้น
3. ระบบเครือข่าย หมายถึง ระบบที่สามารถใช้ในการติดต่อสื่อสารหรือการส่งข้อมูล

ระหว่างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เช่น ระบบ LAN ระบบ Intranet, Internet และ Extranet เป็นต้น

4. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง ระบบงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ที่นำเอาเทคโนโลยีของระบบคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายมาช่วยในการสร้างสารสนเทศ ที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการวางแผน การบริหาร การสนับสนุนการให้บริการ การสนับสนุนการให้บริการ การพัฒนาและควบคุม การติดต่อสื่อสาร ซึ่งมีองค์ประกอบ เช่น ระบบคอมพิวเตอร์ (Computer System) ระบบเครือข่าย(Network System) ข้อมูล(Data) สารสนเทศ (Information) เป็นต้น

5. ความตระหนัก หมายถึง ความสำนึกซึ่งบุคคลเคยมีการรับรู้ หรือเคยมีความรู้มาก่อน เมื่อมีสิ่งเร้ามากระตุ้นจึงเกิดความสำนึกขึ้นหรือเกิดความตระหนักขึ้นความตระหนักมีความหมายเหมือนกับความสำนึกเป็นสภาวะทางจิตในที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกรู้สึก ความคิด และความปลอดภัยต่างๆ อันเกิดจากการรับรู้และความสำนึกซึ่งเป็นภาวะที่บุคคลได้รับรู้ หรือได้รับประสบการณ์ต่างๆ มาแล้ว โดยมีการประเมินค่า และตระหนักถึงความสำคัญของตนเองที่มีต่อสิ่งนั้นๆ