รูปแบบประสิทธิผลการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ของสถาบันการเงิน
Effective Model for the Protection of Electronic Personal data of Financial Institutions

ธวัช ไทรราหู[1], ทวี แจ่มจำรัส[2], ดำรงค์ ชลสุข[3] และ ชัยวัฒน์ รวิโรจนวงศ์[4]

Thawat Sairahu[1], Tawee Jamjumrus[2], Damrong Cholsuk[3] and Chaiwat Rawirojanawong[4]

หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา[1,2,3]

Doctor of Philosophy Program in Development Administration, Suan Sunandha Rajabhat University, Thailand[1,2,3]

E-mail: voraphon.jdar@gmail.com[1]

Received: July 15, 2023 **Revised:** August 28, 2023 **Accepted:** August 29, 2023

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับของประสิทธิผลการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ของสถาบันการเงิน สิทธิของเจ้าของข้อมูล นโยบายภาครัฐ พฤติกรรมของสถาบันการเงิน และการกำกับดูแลของสถาบันการเงิน 2) ปัจจัยเชิงสาเหตุของสิทธิของเจ้าของข้อมูล นโยบายภาครัฐ พฤติกรรมของสถาบันการเงินและการกำกับดูแลของสถาบันการเงินที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ของสถาบันการเงิน 3) นำเสนอรูปแบบประสิทธิผลการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ของสถาบันการเงิน เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน การวิจัยเชิงปริมาณมีกลุ่มตัวอย่างคือ เจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคลของสถาบันการเงินในสังกัดสมาคมธนาคารไทย จำนวน 400 ตัวอย่าง สุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลองสมการโครงสร้าง สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เจาะลึก ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่จากสมาคมธนาคารไทย เจ้าหน้าที่จากธนาคารแห่งประเทศไทย และเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล รวมจำนวน 17 คน โดยการเลือกแบบเจาะจง และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า 1) ประสิทธิผลการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลทาง สิทธิของเจ้าของข้อมูล นโยบายภาครัฐ พฤติกรรมของสถาบันการเงิน และการกำกับดูแลของสถาบันการเงิน อยู่ในระดับมากที่สุดทั้งหมด 2) นโยบายภาครัฐ มีอิทธิพลเชิงสาเหตุรวมต่อประสิทธิผลการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ของสถาบันการเงินมากที่สุด รองลงมา ตามลำดับได้แก่ พฤติกรรมของสถาบันการเงิน การกำกับดูแลของสถาบันการเงิน และสิทธิของเจ้าของมูล 3) รูปแบบประสิทธิผล นำเสนอเป็นลักษณะเป็นภาพแผนภูมิประกอบด้วย นโยบายภาครัฐที่มีอิทธิพลรวมมากที่สุด เป็นฐานผลักดันอยู่ล่างสุด พฤติกรรมของสถาบันการเงิน และการกำกับดูแลของสถาบันการเงินอยู่ตรงกลาง และสิทธิของเจ้าของข้อมูลอยู่ในระดับบน

คำสำคัญ: การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล, ทางอิเล็กทรอนิกส์, สถาบันการเงิน

Abstract

The purpose of this research is to study 1) the level of effectiveness of electronic personal data protection of financial institutions, Owner's Rights, Government Policies, Behavior of Financial Institutions and supervision of financial institutions, 2) causal factors of data subject rights, government policy, financial institution behavior, and financial institution supervision influencing the effectiveness of electronic personal data protection of financial institutions, 3) present the effectiveness of electronic personal data protection of financial institutions. This research was a mixed method, quantitative analysis, and there were 400 samples of data protection officers of financial institutions under the Thai Bankers Association chosen by stratified sampling. Use questionnaires to collect data. Structural equation modeling was used to analyze the data. For the qualitative research, data were collected through in-depth interviews with 17 staff members from the Thai Bankers' Association, staff from the Bank of Thailand, and data protection officers, chosen by purposive sampling, and the data were analyzed by content analysis.

The findings revealed that: 1) the effectiveness of electronic personal data protection, data owner rights, government policies, financial institution behavior, and financial institution supervision is at the highest level of all; and 2) government policies have the most significant combined causal influence on the effectiveness of electronic personal data protection at financial institutions. Followed in order are the behavior of financial institutions, supervision of financial institutions, and the rights of the owners of the data; and 3) the efficiency model of electronic personal data protection for financial institutions is represented by a chart consisting of the most influential government policies as the driving force behind, the behavior of financial institutions. The supervision of financial institutions is in the middle, and the rights of data subjects are also at the top level.

Keywords: Protection of Personal Data, Electronics, Financial Institutions

บทนำ

ผู้ประกอบการทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ทุกราย จะต้องมีนโยบายในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลให้แก่ลูกค้าที่ทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสถาบันการเงิน เพราะธุรกิจสถาบันการเงินมีบทบาทต่อการดำเนินเศรษฐกิจของประเทศตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน ฐานลูกค้าของสถาบันการเงินจึงมีฐานลูกค้าจำนวนมาก ไม่ว่าจะเป็นลูกค้าประเภทบุคคลธรรมดา ลูกค้าองค์กรธุรกิจทั้งในประเทศและต่างประเทศ ทำให้สถาบันการเงินเป็นองค์กรที่มีฐานข้อมูลขนาดใหญ่ ซึ่งบางกรณีข้อมูลของลูกค้าได้ถูกเปิดเผยจากการปฏิบัติงานของสถาบันการเงินเองหรือเกิดจากความผิดพลาดของระบบสถาบันการเงิน ทำให้เจ้าของข้อมูลได้รับความเสียหายจากการ

กระทำดังกล่าว ประเทศไทยมีกฎหมายในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562) ซึ่งจะมีผลบังคับใช้อย่างสมบูรณ์ในวันที่ 1 มิถุนายน พ.ศ. 2564 ที่ผ่านมาซึ่งสมาคมธนาคารไทย (Thai Bankers Association) ได้เห็นถึงความสำคัญของการกำหนดแนวทางในการดำเนินงานการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลในกลุ่มธนาคาร เพื่อให้เป็นไปตาม พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของไทยนั้นมีการอ้างอิงกับกฎหมายของสหภาพยุโรป ที่เรียกกันว่า "GDPR" (EU: General Data Protection Regulation) ที่มีตัวบทกฎหมายที่มีความชัดเจนและครอบคลุม ดังนั้นเอกสารแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของธนาคารไทย (Guideline on Personal Data Protection for Thai Banks) ฉบับนี้ จึงมีการนำเนื้อหาบางส่วนของ GDFR มาปรับใช้เพื่อเป็นแนวปฏิบัติในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล อีกทั้ง มีการยกตัวอย่างแนวปฏิบัติในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลในต่างประเทศ เพื่อให้ผู้อ่านสามารถเข้าใจถึงการนำตัวบทกฎหมายไปปฏิบัติได้ดียิ่งขึ้น (เอกณัท สุชาติพันธุ์, 2562)

มาตรการในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล มีการมุ่งเน้นถึงหน้าที่และความรับผิดชอบของนิติบุคคลในการกระทำการใด ๆ ที่เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล อันเนื่องมาจากในประเทศไทย มีผู้ประกอบการจำนวนมากทำการติดต่อและรับส่งข้อมูลส่วนบุคคลกัน ทั้งการรับส่งภายในกันเองภายในองค์กรและภายนอกองค์กร อีกทั้งยังมีการส่งข้อมูลส่วนบุคคลออกนอกประเทศ มีการนำข้อมูลไปเผยแพร่เพื่อประโยชน์ส่วนตนโดยไม่ได้รับอนุญาต หรือการติดต่อไปยังเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลมากจนเกินความจำเป็น อาจเป็นการรบกวนความเป็นส่วนตัว ซึ่งข้อมูลดังกล่าว มีทั้งข้อมูลที่เป็นข้อมูลทางธุรกิจ และข้อมูลส่วนบุคคล (นั่นก็คือข้อมูลที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับบุคคลที่ทำให้สามารถระบุตัวตนได้ ไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม) การกระทำใด ๆ กับข้อมูลส่วนบุคคลนั้น อาจมีความเสี่ยงที่จะเป็นการกระทำอันละเมิดหรือกระทบต่อสิทธิและเสรีภาพของบุคคลได้ ดังนั้น จึงต้องมีกฎหมาย กฎเกณฑ์ต่าง ๆ มาควบคุมและจำกัดการใช้ข้อมูลส่วนบุคคล รวมถึงบทลงโทษสำหรับการละเมิดกฎข้อบังคับต่าง ๆ เพื่อคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลโดยเฉพาะอย่างยิ่งสิทธิความเป็นส่วนตัวให้ดียิ่งขึ้น ผู้ประกอบการจึงต้องมีการใช้ข้อมูลอย่างระมัดระวังมากขึ้น มิให้การประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลเป็นการละเมิดสิทธิเสรีภาพและความเป็นส่วนตัวของบุคคล ซึ่งเป็นหน้าที่ของผู้ประกอบการที่ต้องจัดให้มีมาตรการที่ทำให้มั่นใจว่าข้อมูลส่วนบุคคลได้รับการคุ้มครอง มีการบริหารจัดการข้อมูลอย่างเหมาะสม (สมาคมธนาคารไทย, 2564)

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้นทำให้สถาบันการเงินได้ตระหนักถึงปัญหาการคุ้มครองส่วนบุคคล ซึ่งเจ้าของข้อมูลส่วนใหญ่เป็นลูกค้าของสถาบันการเงิน ดังนั้นแต่ละสถาบันการเงินจึงกำหนดนโยบายในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า อีกทั้งมีมาตรการในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นของสถาบันการเงินในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบกับความเจริญทางเทคโนโลยีซึ่งมักจะพบปัญหาภัยคุกคามทางไซเบอร์ที่ปัจจุบันเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว และมีความซับซ้อนมากขึ้น สำหรับสถานการณ์ภัยคุกคามไซเบอร์ของโลก World Economic Forum ได้จัดทำ Lobal Risk Security Report 2020 ขึ้น ได้จัดให้ปัญหาภัยคุกคามทางไซเบอร์และการขโมยข้อมูลส่วนบุคคลมีความเสี่ยงสูงเป็น 1 ใน 10 เสี่ยงของโลกติดต่อกันมาหลายปี (World Economic Forum, 2020)

สถานการณ์ภัยคุกคามทางไซเบอร์ที่พบในประเทศไทยได้มุ่งเป้าไปยังหลายภาคส่วน โดยพบภัยคุกคามไซเบอร์ที่มีจุดประสงค์ทางการเงินในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การส่งอีเมล์หลอกหลวง (Phishing Mail)เว็บไซต์ธนาคาร

ปลอมเพื่อหลอกขโมยรหัสผ่านผู้ที่ใช้งานอิเล็กทรอนิกส์แบงก์กิ้ง (E-banking) การแพร่ระบาดของ มัลแวร์เรียกค่าไถ่ (Ransomware) สายพันธุ์ต่าง ๆ ที่เข้ารหัสสลับข้อมูลในเครื่องทำให้เปิดใช้งานไม่ได้ ฯลฯ ซึ่งผู้ใช้งานและผู้ดูแลระบบที่ขาดความรู้ ความเข้าใจในการป้องกัน อาจตกเป็นเหยื่อจากภัยคุกคาม และส่งผลให้องค์กรได้รับความเสียหาย จากประเทศปัญหาคุกคามด้านไซเบอร์และภัยทางการเงินในปัจจุบัน สามารถสรุปเป็น 2 ประเภท คือ 1) การจารกรรมทางด้านเทคนิค (Technical Hacking) ซึ่งใช้การโจมตีที่อาศัยช่องโหว่ของซอฟต์แวร์ (Software) และฮาร์ดแวร์ (Hardware) 2) วิศวกรรมทางสังคม (Social Engineering) ซึ่งการโจมตีการรักษาความปลอดภัยโดยใช้เทคนิคทางจิตวิทยาสังคม ออกกลอุบายต่าง ๆ ให้ผู้เสียหายเปิดเผยหรือถูกขโมยข้อมูลส่วนตัวที่สำคัญ (กรินธัญญวิกรม, 2564)

ด้วยความจำเป็นและความสำคัญดังกล่าวทำให้ธนาคารจำเป็นต้องทบทวนและปรับปรุงนโยบายทางด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเข้ามาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานในการให้บริการลูกค้าขององค์กร เพื่อให้องค์กรเกิดความมั่นคงปลอดภัยและเป็นการสร้างมาตรฐานให้ตัวองค์กรเอง ซึ่งจะช่วยให้องค์กรสามารถเตรียมพร้อมรับมือกับภัยคุกคามได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกี่ยวกับสิทธิของเจ้าของข้อมูล นโยบายของภาครัฐ และพฤติกรรมของสถาบันการเงิน และการกำกับดูแลของสถาบันการเงิน ซึ่งผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง “**รูปแบบประสิทธิผลการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ของสถาบันการเงิน**” **เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปเป็นแนวทางในการบริหารจัดการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ของสถานบันการเงินให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น**

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ของสถาบันการเงิน สิทธิของเจ้าของข้อมูล นโยบายภาครัฐ พฤติกรรมของสถาบันการเงิน และการกำกับดูแลของสถาบันการเงิน

2. เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุของสิทธิของเจ้าของข้อมูล นโยบายภาครัฐ พฤติกรรมของสถาบันการเงิน และการกำกับดูแลของสถาบันการเงินที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ของสถาบันการเงิน

3 เพื่อนำเสนอรูปแบบประสิทธิผลการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ของสถาบันการเงิน

สมมติฐานการวิจัย

1. สิทธิของเจ้าของข้อมูล นโยบายภาครัฐ พฤติกรรมของสถาบันการเงิน และการกำกับดูแลของสถาบันการเงินส่งผลทางตรงต่อประสิทธิผลการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ของสถาบันการเงิน

2. สิทธิเจ้าของข้อมูล นโยบายของภาครัฐ และพฤติกรรมของสถาบันการเงินส่งผลทางตรงต่อการกำกับดูแลของสถาบันการเงิน

3. สิทธิของเจ้าของข้อมูล และนโยบายของภาครัฐส่งผลทางตรงต่อพฤติกรรมของสถาบันการเงิน

4. นโยบายของภาครัฐส่งผลทางตรงต่อสิทธิของเจ้าของข้อมูล

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดรูปแบบการวิจัยเป็นแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) มีทั้งการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2562)

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 การวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรได้แก่ เจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของสถาบันการเงินในสังกัดสมาคมธนาคารไทย จำนวน 3,200 คน (สมาคมธนาคารไทย, 2564) กลุ่มตัวอย่างกำหนดโดยใช้เกณฑ์ 20 เท่าของตัวแปรสังเกตได้ จำนวน 20 ตัวแปร คือ 20X20 เท่ากับ 400 ตัวอย่าง (Kline, 2005) โดยการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Sampling)

1.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ได้แก่ เจ้าหน้าที่จากสมาคมธนาคารไทย จำนวน 4 คน เจ้าหน้าที่จากธนาคารแห่งประเทศไทย จำนวน 4 คน และเจ้าหน้าที่คุ้มครองส่วนบุคคล จำนวน 9 คน รวมทั้งสิ้น 17 คน โดยการคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 การวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ แบบสอบถาม แบ่งเป็น 6 ส่วน ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล สิทธิของเจ้าของข้อมูล นโยบายภาครัฐ พฤติกรรมของสถาบันการเงิน การกำกับดูแลของสถาบันการเงิน และประสิทธิผลการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ของสถาบันการเงิน โดยมีการตรวจสอบความตรง (Validity) ของเครื่องมือจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยใช้เทคนิค IOC (Index of Item Objective Congruence) ผ่านเกณฑ์ด้วยค่า 0.60-1.00 ทุกข้อคำถาม หลักจากนั้นนำไปทดลองใช้ (Tryout) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีความใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริงจำนวน 35 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach) โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (α - coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.952 -0.976 จึงนำไปใช้จริงกับกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive) ใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอ้างอิง (Inferential) ใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) และการวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model: SEM) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

2.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยการวัดความตรง (Validity) การตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) โดยตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Source of Data) สำหรับความเชื่อมั่น (Reliability) ได้พิจารณาถึงแหล่งข้อมูลว่ามีความน่าเชื่อถือได้ (Creditability) การพึ่งพากับเกณฑ์อื่นๆ (Dependability) การถ่ายโอนผลการวิจัย (Transferability) และการไม่ลำเอียง (Bias) โดยข้อมูลที่นำมาวิเคราะห์ จะเป็นข้อความบรรยาย (Descriptive) ที่ได้จากการสังเกต และการสัมภาษณ์เชิงลึก นำมาถอดเทปเพื่อให้ได้บทสรุปของข้อคำถามในการสัมภาษณ์

2.3 การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ (Mixed Method) โดยนำผลการวิจัยเชิงปริมาณที่ได้ค่าอิทธิพลรวม มีค่าน้อยเรียงลำดับที่เป็นจุดอ่อนของการวิจัยเชิงปริมาณ นำไปเป็น

หัวข้อสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อเป็นการปิดจุดอ่อนและยืนยันผลการวิจัยเชิงปริมาณ ให้มีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ผู้วิจัยใช้อธิบายคุณสมบัติของผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษา โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วยความค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของตัวแปรสังเกตตัวแปรต่อเนื่องและการวิเคราะห์ค่าร้อยละ สำหรับข้อมูลตัวแปรนามบัญญัติที่เป็นข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างเบื้องต้น และนำเสนอข้อมูลด้วยตารางและคำบรรยาย (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2550)

สถิติวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้าง ผู้วิจัยใช้เทคนิควิธีการทางสถิติในการวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้าง (structural equation model, SEM) โดยใช้วิธีการวิเคราะห์เส้นทางความสัมพันธ์ (linear structure relationship, LISREL) (สุชาติ ประสิทธิรัฐสินธุ์และคณะ, 2549) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงกับตัวแปรเชิงสังเกต และความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม ด้วยการวิเคราะห์ค่าทางสถิติและค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ ตามลำดับขั้นตอนของการวิเคราะห์เพื่อหาระดับความสัมพันธ์ของตัวแปรตามกรอบแนวคิดในการวิจัย

3.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก ซึ่งเป็นข้อคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบประสิทธิผลการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ของสถาบันการเงิน ของผู้ถูกสัมภาษณ์ทั้งหมด แล้วนำมาเปรียบเทียบกันด้านความคิดเห็นของแต่ละคน จากนั้นนำมาจัดเรียงข้อมูลใหม่เพื่อให้สามารถเข้าใจได้ง่ายชัดเจนยิ่งขึ้น บันทึกประเด็นสำคัญหรือน่าสนใจของตัวแปรที่จะใช้ในการวิเคราะห์ (ถนอมรัตน์ ประสิทธิเมตต์, 2548) ของข้อมูลที่ได้มาจาการสัมภาษณ์เชิงลึกโดยพิจารณาความสอดคล้อง ความเชื่อมโยงกันตามกรอบแนวคิด และนำมาเสนอเชิงบูรณการสนับสนุนผลการวิเคราะห์จากการวิจัยเชิงปริมาณ

ผลการวิจัย

1. ประสิทธิผลการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ของสถาบันการเงิน สิทธิของเจ้าของข้อมูล นโยบายภาครัฐ พฤติกรรมของสถาบันการเงิน และการกำกับดูแลของสถาบันการเงิน ผลการวิจัย ดังนี้

ตาราง 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรแฝง

ตัวแปรแฝง	$\bar{x}$	SD	ลำดับที่	ระดับความสำคัญ
ประสิทธิผลการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ของสถาบันการเงิน (EEPD)	4.43	0.56	2	มากที่สุด
สิทธิของเจ้าของข้อมูล (DASU)	4.32	0.56	5	มากที่สุด
นโยบายภาครัฐ (GOPO)	4.37	0.55	4	มากที่สุด

ตัวแปรแฝง	$\bar{X}$	SD	ลำดับที่	ระดับความสำคัญ
พฤติกรรมของสถาบันการเงิน (BOFI)	4.43	0.54	1	มากที่สุด
การกำกับดูแลของสถาบันการเงิน (SUFI)	4.42	0.57	3	มากที่สุด

จากตาราง 1 พบว่า พฤติกรรมของสถาบันการเงิน (BOFI) มีระดับความสำคัญมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.43) จัดเป็นลำดับ 1 นอกจากนั้น การกำกับดูแลของสถาบันการเงิน (SUFI) นโยบายภาครัฐ (GOPO) และสิทธิของเจ้าของข้อมูล ก็มีระดับความสำคัญมากที่สุดทั้งหมดเช่นกัน โดยจัดเป็นลำดับ 3,4 และ 5 โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงกันตามลำดับ ($\bar{X}$=4.42, 4.37, 4.32) ส่วนประสิทธิผลการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ของสถาบันการเงิน (EEPD) มีค่าความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.42)

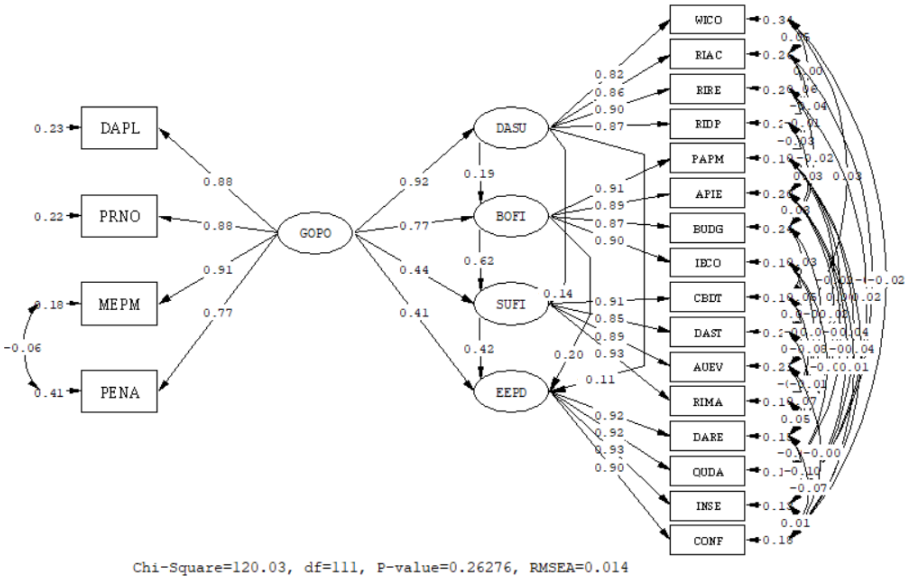
2. ปัจจัยเชิงสาเหตุของสิทธิของเจ้าของข้อมูล นโยบายภาครัฐ พฤติกรรมของสถาบันการเงินและการกำกับดูแลของสถาบันการเงินที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ของสถาบันการเงิน โดยพิจารณาจากแบบจำลองทางเลือกที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้น ให้สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ต้องพิจารณาค่าของแบบจำลองผ่านเกณฑ์มาตรฐานก่อน

ตาราง 2 แสดงค่าการผ่านเกณฑ์มาตรฐานของแบบจำลองทางเลือก

รายการ	ค่าสถิติ	แบบจำลองตามสมมติฐาน	แบบจำลองทางเลือก
1. Chi-square (χ^2)	*ต่ำใกล้ 0	517.79	120.03
	*เท่ากับ df	160	111
Relative Chi-square	ผลหาร(χ^2 /df)< 2.00	3.236	1.081
2. GFI	> 0.90	0.89	0.97
3. AGFI	> 0.90	0.85	0.94
4. RMR	เข้าใกล้ 0.00	0.011	0.006
5. RMSEA	< 0.05	0.075	0.014
6. CFI	*0.00-1.00	0.99	1.00
7. CN	> 200	172.44	496.36

จากตาราง 2 พบว่า ค่าของแบบจำลองทางเลือกที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้น สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่าผ่านเกณฑ์ทุกค่า

ภาพที่ 1 แสดงผลการวิเคราะห์แบบจำลองตามสมการโครงสร้างที่เป็นการจำลองทางเลือกที่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ หลังจากปรับค่าต่าง ๆ ของโมเดลแล้ว



ภาพที่ 1 แบบจำลองโครงสร้างความสัมพันธ์แบบทางเลือก (Standardized Solution)

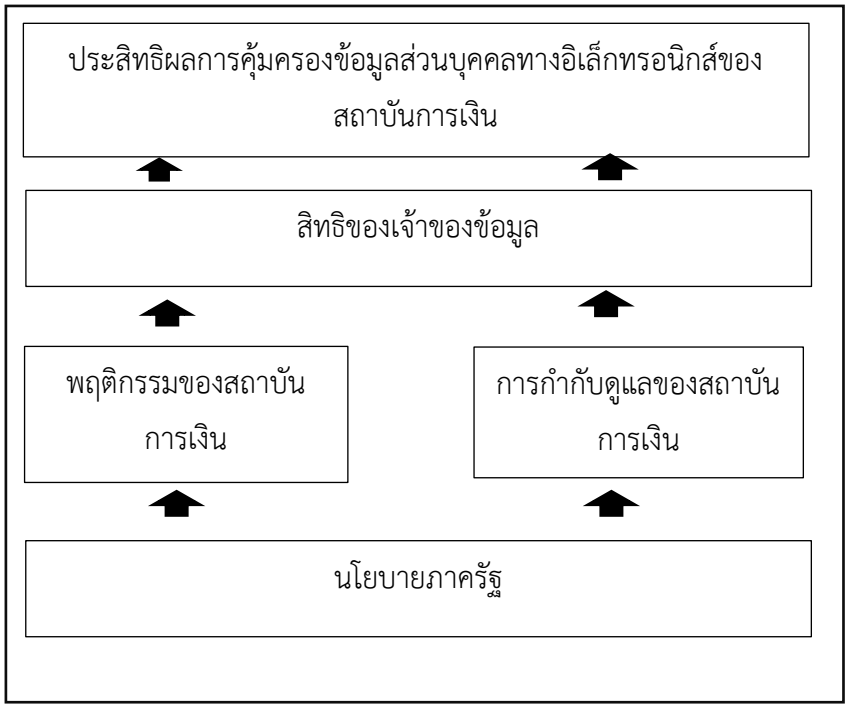
จากภาพที่ 1 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Path Coefficient) ระหว่างตัวแปรแฝงกับตัวแปรแฝงและค่าน้ำหนักองค์ประกอง (Factor Loading) ระหว่างตัวแปรแฝงกับตัวแปรประจักษ์มีค่าในเชิงบวกทุกตัว

ตาราง 3 แสดงค่าสถิติ ผลการวิเคราะห์อิทธิพลทางตรง (DE) ทางอ้อม (IE) อิทธิพลรวม (TE) ของตัวแปรแฝงจากค่า Beta และ Gamma

ตัวแปรตาม	ความสัมพันธ์	ตัวแปรอิสระ				
		GOPO	DASU	BOFI	SUFI	EEPD
DASU	DE	0.92**	N/A	N/A	N/A	N/A
	IE	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
	TE	0.92**	N/A	N/A	N/A	N/A
BOFI	DE	0.77*	0.19*	N/A	N/A	N/A
	IE	0.17*	N/A	N/A	N/A	N/A
	TE	0.94**	0.19*	N/A	N/A	N/A
SUFI	DE	0.44**	0.14*	0.62**	N/A	N/A
	IE	0.46**	0.12*	N/A	N/A	N/A
	TE	0.90**	0.26*	0.62**	N/A	N/A
EEPD	DE	0.41**	0.11*	0.20*	0.42**	N/A
	IE	0.47**	0.03	0.26**	N/A	N/A
	TE	0.88**	0.14*	0.46**	0.42**	N/A
Chi-Square= 120.03, df=111, p-value = 0.263, GFI=0.97, AGFI=0.94, RMR=0.006, RMSEA=0.014, CFI=1.00, CN=496.36						

จากตาราง 3 พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลรวมสูงสุดต่อประสิทธิการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลทางอิเล็กทรอกนิกส์ของสถาบันการเงิน (EEPD) เรียงตามลำดับ 1 คือ นโยบายภาครัฐ (GOPO) มีค่า 0.88 ลำดับ 2 คือ พฤติกรรมของสถาบันการเงิน (BOFI) มีค่า 0.42 ลำดับ 3 คือ การกำกับดูแลของสถาบันการเงิน (SUFI) มีค่า 0.42 และลำดับที่ 4 คือ สิทธิของเจ้าของข้อมูล (DASU) มีค่า 0.14 ทั้งหมดที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 และ 0.5 ดังนั้น สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานได้ว่า ผลเป็นไปตามสมมติฐานทุกข้อ

3. นำเสนอรูปแบบประสิทธิผลการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ของสถาบันการเงิน



ภาพที่ 3 รูปแบบประสิทธิผลการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ของสถาบันการเงิน

จากภาพที่ 3 พบว่า เพื่อนำเสนอรูปแบบประสิทธิผลการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ของสถาบันการเงิน ที่ได้จากผลการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ มีลักษณะเป็นภาพแผนภูมิประกอบด้วย นโยบายภาครัฐที่มีอิทธิพลรวมมากที่สุดเป็นฐานผลักดันอยู่ล่างสุด พฤติกรรมของสถาบันการเงิน การกำหนดอยู่ตรงกลาง และสิทธิของเจ้าของข้อมูลอยู่ในระดับบนด้วย ทั้งนี้การกำหนดภาพแผนภูมิได้จากอิทธิพลทางตรง และอิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมจากตัวแปรแฝงทุกตัวที่มีอิทธิพลและส่งผลต่อกัน

อภิปรายผล

1. ประสิทธิผลการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ของสถาบันการเงิน สิทธิของเจ้าของข้อมูล นโยบายภาครัฐ พฤติกรรมของสถาบันการเงิน และการกำกับดูแลของสถาบันการเงิน อภิปรายผลได้ว่า

ประสิทธิผลการคุ้มครองข้อมูลสวนบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ของสถานบันการเงินประกอบด้วย ด้านรักษาความลับ ด้านรักษาระบบความปลอดภัย ด้านการเก็บรวบรวมข้อมูล และด้านคุณภาพของข้อมูล เกิดข้อค้นว่า สถาบันการเงินทำการเก็บรวบรวมข้อมูลตามระยะเวลาที่กำหนด มีการรักษาคุณภาพของข้อมูลส่วนบุคคลให้มี

ความถูกต้องอยู่เสมอ มีการกำหนดมาตรการในการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล และมีข้อกำหนดแนวทางปฏิบัติในการรักษาความลับข้อมูลส่วนบุคคล สอดคล้องกับผลงานวิจัยของภาระวี ปุญเสรีพิพัฒน์ (2561) ได้ศึกษา มาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลบนธุรกิจกรรมอิเล็กทรอนิกส์: ศึกษากรณีการใช้คุกกี้บนอินเตอร์เน็ตการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลโดยใช้เทคโนโลยีอย่างคุกกี้ (Cookie) ผลการศึกษาพบว่า พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลนั้นเป็นการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เป็นการทั่วไป ไม่ได้แยกบทบัญญัติในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลบนธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์

สิทธิของเจ้าของข้อมูล ประกอบด้วย ด้านการแก้ไขข้อมูล ด้านการถอนความยินยอม ด้านการโอนย้ายข้อมูล และด้านการเข้าถึงข้อมูล เกิดข้อค้นพบว่า เจ้าหน้าที่มีการพิสูจน์ตัวตนเจ้าของข้อมูลก่อนถอนความยินยอม สามารถเข้าถึงข้อมูลตามนโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของสถาบันการเงิน อีกทั้งมีสิทธิในการแก้ไขข้อมูลส่วนบุคคลของตนเองตามกฎหมายกำหนด และแหล่งข้อมูลที่โอนย้ายข้อมูล ต้องเป็นแหล่งที่น่าเชื่อถือได้ มีความปลอดภัยและไม่ขัดต่อกฎหมาย สอดคล้องกับผลงานวิจัยของพนิดา พูลสวัสดิ์ (2560) มาตรฐานทางกฎหมายในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของเด็กบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ผลการศึกษาพบว่า หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องมีนโยบายเกี่ยวกับสิทธิของเจ้าของข้อมูลของเด็ก เกี่ยวกับการถอนความยินยอม การเข้าถึงข้อมูล การแก้ไขข้อมูล การโอนย้ายข้อมูล ให้ชัดเจนและครอบคลุม

นโยบายภาครัฐ ประกอยด้วย ด้านนโยบายการคุ้มครองข้อมูล ด้านมาตรการคุ้มครองข้อมูล ด้านกฎหมายการคุ้มครอง และ ด้านการลงโทษ เกิดข้อค้นพบว่า ภายใต้กฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ได้กำหนดสิทธิของเจ้าของข้อมูล มีการประกาศนโยบายความเป็นส่วนตัว มาตรการในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล มีการมุ่งเน้นหน้าที่และความรับผิดชอบของนิติบุคคลในการกระทำการเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล และ บทลงโทษการไม่ปฏิบัติตามนโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลมีทั้งโทษทั้งแพ่ง ทางอาญา และปกครอง สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ คณาธิป ทองรวีวงศ์ (2562) ได้ศึกษาเรื่อง การคุ้มครองสิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลจากการทำสัญญา แบบสมาร์ท: ศึกษาเปรียบเทียบกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลยุโรป และพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ผลการศึกษาพบว่าภาครัฐบาลมีนโยบายในการบังคับใช้กฎหมาย และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล โดยมีมาตรการและบทลงโทษ

พฤติกรรมของสถาบันการเงิน ประกอบด้วย ด้านการสื่อสารภายในและภายนอกองค์การ ด้านการจัดทำนโยบายและคู่มือปฏิบัติ ด้านแต่งตั้งบุคคลและผู้เชี่ยวชาญ ด้านการสนับสนุนงบประมาณ และ เกิดข้อค้นพบว่า สถาบันการเงินมีการจัดทำคนโยบายในกรคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล มีการแต่งตั้งบุคลากรที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับคุ้มครองส่วนบุคคล สนับสนุนงบประมาณในการบริหารจัดการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และมีเครื่องมือและวิธีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของกริน ธัญญวิกรม (2564) ได้ศึกษาเรื่องการจัดการความมั่นคงทางเทคโนโลยีสารสนเทศ กรณีศึกษา การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลในการทำธุรกรรม ทางอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารพาณิชย์ไทย ผลการศึกษาพบว่า การดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ไทย ได้มีการจัดทำนโยบายและแนวทางการ ดำเนินการด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ตามมาตรฐานการจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ

การกำกับดูแลของสถาบันการเงิน ประกอบด้วย ด้านป้องกันการโจมตีข้อมูล ด้านตรวจสอบและการประเมินผล ด้านการบริหารความเสี่ยง และด้านการโอนย้ายข้อมูลต่างประเทศ เกิดข้อค้นพบว่า การโอนย้ายข้อมูลต้องได้รับการคุ้มครองตามเกณฑ์ของสหภาพยุโรปหากมีการโอนย้ายข้อมูล สถาบันการเงินมีการพัฒนาซอฟแวร์ในการป้องกันโจมตีข้อมูล มีการตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเป็นประจำทุกปี และ มีการจัดตั้งฝ่ายบริหารความเสี่ยงเกี่ยวกับการคุ้มครองส่วนบุคคล สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ กรินธัญญวิกรม (2564) ได้ศึกษาเรื่องการจัดการความมั่นคงทางเทคโนโลยีสารสนเทศ กรณีศึกษา การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลในการทำธุรกรรม ทางอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารพาณิชย์ไทย ผลการศึกษาพบว่า ธนาพาณิชย์ มีการกำกับดูแล ปัญหา ภัยคุกคามทางไซเบอร์ ที่สำคัญ คือ ปัญหาด้านความพร้อมในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์และความพร้อมในการรับมือต่อการสูญเสียอธิปไตยไซเบอร์ของชาติโดยภาครัฐได้ออก กฎหมายสำคัญ 2 ฉบับในปี พ.ศ. 2562 คือ พ.ร.บ.ไซเบอร์ฯ และ พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วน บุคคล และธนาคารแห่งประเทศไทยได้ออกกฎระเบียบต่าง ๆ ในการกำกับดูแลธนาคารพาณิชย์ไทย

2. ปัจจัยเชิงสาเหตุของสิทธิของเจ้าของข้อมูล นโยบายภาครัฐ พฤติกรรมของสถาบันการเงิน และการกำกับดูแลของสถาบันการเงินที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ของสถาบันการเงิน อภิปรายผลได้ว่า ผลการทดสอบตามสมมติฐานที่เสนอไว้ ได้ผลเป็นไปตามสมมติฐาน โดยปัจจัยทั้งหมดมีความสำคัญต่อประสิทธิผลการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ของสถาบันการเงิน โดยรัฐบาลประเทศไทยคุ้มครองสิทธิของประชาชน ด้วยการออกนโยบายภาครัฐที่เห็นความสำคัญของสิทธิของเจ้าของข้อมูล การกำหนดสิทธิของเจ้าของข้อมูลเพิ่มมากขึ้น มีอิทธิพลกับพฤติกรรมของสถาบันการเงิน การกำกับดูแลของสถาบันการเงิน และประสิทธิผลการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ของสถาบันการเงิน ด้วยการออกพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 เพื่อวางหลักเกณฑ์ มาตรการเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและกำหนดบทลงโทษสำหรับผู้กระทำความผิด และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Azuwa,. et al. (2012). ที่ศึกษาเรื่อง Technical Security Metrics Model in Compliance with ISO/IEC 27001 Standard (TSMM) ผลการวิจัยพบว่า รัฐบามาเลเซียได้มองเห็นถึงความสำคัญขององค์กรด้าน Critical National Information Infrastructure (CNII) ทีจะต้องป้องกันระบบข้อมูลที่สำคัญ โดยในปี 2010 รัฐบาลได้มีคำสั่งให้ระบบขององค์กรเหล่านั้นต้องได้รับการรับรองเป็น ISO/IEC 27001 ภายในเวลา 3 ปี และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Rosmaini, Kusumasari, Lubis and Lubis (2018) ผลการศึกษาพบว่า พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลมีความสำคัญในการควบคุมกระบวนการรวบรวมใช้ถ่ายโอนเปิดเผยและจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อผลกำไรหรือวัตถุประสงค์ทางการค้าอื่น ๆ โดยตระหนักถึงทั้งสิทธิส่วนบุคคลสำหรับความเป็นส่วนตัวและความต้องการขององค์กร

3. นำเสนอรูปแบบประสิทธิผลการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ของสถาบันการเงิน อภิปรายผลได้ว่า สถานบันการเงิน ต้องให้ความสำคัญมากอย่างยิ่งคือ “สิทธิของเจ้าของข้อมูล” กล่าวคือ หาก สถาบันการเงินมีการกำหนดสิทธิของเจ้าของมูล ไม่ว่าจะเป็น การถอนความยินยอม การเข้าถึงข้อมูล การแก้ไขข้อมูล และการโอนย้ายข้อมูล จะทำให้เกิดประสิทธิผลการคุ้มครองข้อมูลสวนบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ของสถานบันการเงินเพิ่มมากขึ้น การให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับ “การกำกับดูแลของสถาบันการเงิน” หาก สถาบันบัน

การเงินมีการกำกับดูแลสถาบันการเงินมีการ ไม่ว่าจะเป็นโอนย้ายข้อมูลต่างประเทศ การป้องกันการโจมตี การตรวจสอบและประเมินผล และการบริหารความเสี่ยง เพิ่มขึ้นจะทำให้เกิดประสิทธิผลการคุ้มครองข้อมูลสวนบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ของสถานบันการเงินเพิ่มมากขึ้น โดยประเด็นสำคัญอย่างยิ่งคือ “พฤติกรรมของสถาบันการเงิน” หากมีพฤติกรรมของสถาบันการเงินเพิ่มขึ้นย่อมทำให้เกิดประสิทธิผลการคุ้มครองข้อมูลสวนบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ของสถานบันการเงินเพิ่มขึ้น และสิ่งที่สำคัญที่สุดคือการ “นโยบายภาครัฐ” กล่าวคือ หาก สถาบันการเงินมีการปฏิบัติตามนโยบายภาครัฐ ไม่ว่าจะเป็นกฎหมายคุ้มครองข้อมูล นโยบายการคุ้มครองข้อมูล มาตรการคุ้มครองข้อมูล และการลงโทษ อันจะนำมาสู่ประสิทธิผลการคุ้มครองข้อมูลสวนบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ของสถานบันการเงิน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Sariahu (2019) ที่ศึกษาเรื่อง Factors Influencing Electronic Personal Data Protection Management and Development of Financial Institutes in Thai Banking Association ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการและพัฒนาการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ของสถาบันการเงินในประกอบด้วย การจัดนโยบายแลและคู่มือปฏิบัติด้วยการแต่งตั้งบุคคลและผู้เชี่ยวชาญของสถาบันการเงิน และการกำกับดูแลของธนาคาร ได้แก่ การป้องกันการโจมตี การบริหารความเสี่ยงและการตรวจสอบและการประเมินผล และสอดคล้องกับการวิจัยของ Lubis, Kartiwi and Zulhuda (2018) ที่ศึกษาเรื่อง Privacy and personal data protection in electronic voting: factors and measures ผลการศึกษาพบว่า หน่วยงานภาครัฐมีมีการกำหนดนโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อลดความกังวลและการรับรู้ความเป็นส่วนตัวผลประโยชน์มีอิทธิพลต่อการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลอย่างมีนัยสำคัญ ความสำเร็จและความล้มเหลวของการลงคะแนนเสียงทางอิเล็กทรอนิกส์ การดำเนินการขึ้นอยู่กับการปฏิบัติตามความต้องการของผู้ออกเสียงลงคะแนนเกี่ยวกับความเป็นส่วนตัวและการปกป้องข้อมูลส่วนบุคค

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. ด้านวิชาการและด้านนโยบาย

จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า สิทธิของเจ้าของข้อมูล นโยบายภาครัฐ พฤติกรรมของสถาบันการเงิน และ การกำกับดูแลของสถาบันการเงิน มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ของสถาบันการเงิน โดยผลการทดสอบพบว่า ตัวแปรแต่ละตัวแปร ผลการทดสอบที่ได้มีทั้งตัวแปรที่ส่งผลทางตรงและตัวแปรที่ส่งผลต่อกันทางอ้อม ซึ่งอธิบายได้ว่า ตัวแปรที่ส่งผลต่อกันโดยตรง หมายถึง ตัวแปรที่มีค่าระดับความสัมพันธ์มากขึ้น ย่อมส่งผลที่เกิดขึ้นมากตามด้วย สำหรับตัวแปรส่งผลทางอ้อม หมายถึง ตัวแปรไม่สามารถเพิ่มค่าระดับความสัมพันธ์ได้โดยตรง แต่อาศัยปัจจัยอื่นเข้าไปมีส่วนร่วมสนับสนุนเพิ่มขึ้น เพื่อให้มีค่าระดับเพิ่มมากขึ้นกว่าเดิม ยกตัวอย่าง สิทธิของเจ้าของข้อมูล ส่งผลต่อประสิทธิผลการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ของสถาบันการเงิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า เมื่อมีการกำหนดสิทธิของเจ้าของข้อมูลเพิ่มมากขึ้น ย่อมส่งผลต่อประสิทธิผลการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ของสถาบันการเงิน เพิ่มขึ้นด้วย และนโยภาครัฐส่งผลต่อประสิทธิผลการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ของสถาบันการเงิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า เมื่อมีการศึกษาสถาบันการเงิน

มีการปฏิบัติตามนโยบายของภาครัฐเพิ่มมากขึ้นย่อมส่งผลต่อประสิทธิผลการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ของสถาบันการเงินเพิ่มขึ้นด้วย

1.1 ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะที่ 1 สิทธิของเจ้าของข้อมูล ประกอบด้วย การถอนความยินยอม การเข้าถึงข้อมูล การแก้ไขข้อมูล และการโอนย้ายข้อมูล

ข้อค้นพบ: การโอนย้ายข้อมูล มีค่าน้ำหนักขององค์ประกอบมากที่สุด รองลงมาคือ การเข้าถึงข้อมูล การแก้ไขข้อมูล และการถอนความยินยอม

ข้อเสนอแนะ: สถาบันการเงินต้องให้ความสำคัญในการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการย้ายข้อมูลของลูกค้าอย่างเป็นระบบ มีการพิจารณาถึงแหล่งปลายทางในการโอนย้ายข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือ และมีพนักงานเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบดูแลโดยเฉพาะ

1.2 ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะที่ 2 การกำกับดูแลของสถาบันการเงิน ประกอบด้วย การโอนข้อมูลต่างประเทศ การป้องการโจมตี การตรวจสอบและการประเมินผล และการบริหารความเสี่ยง

ข้อค้นพบ: การบริหารความเสี่ยง มีค่าน้ำหนักขององค์ประกอบมากที่สุด รองลงมาคือ การตรวจสอบและการประเมินผล การป้องกันโจมตี และการโอนข้อมูลต่างประเทศ

ข้อเสนอแนะ: สถาบันการเงินต้องมีการจัดตั้งฝ่ายบริหารความเสี่ยงอย่างเป็นรูปธรรม มีกระบวนการทำงานอย่างเป็นระบบ มีการติดตามประเมินผล และกำกับดูแลอย่างชัดเจน

1.3 ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะที่ 3 พฤติกรรมของสถาบันการเงิน ประกอบด้วย การจัดทำนโยบายและคู่มือปฏิบัติการแต่งตั้งบุคคลและผู้เชี่ยวชาญ การสนับสนุนงบประมาณ และการสื่อสารภายในและภายนอกองค์การ

ข้อค้นพบ: การแต่งตั้งบุคคลและผู้เชี่ยวชาญ มีค่าน้ำหนักขององค์ประกอบมากที่สุด รองลงมาคือ การสนับสุนงบประมาณ การจัดทำนโยบายและคู่มือปฏิบัติ และการสื่อสารภายในและภายนอกองค์การ

ข้อเสนอแนะ: สถาบันการเงินต้องมีการกำหนดนโยบายในการแต่งตั้งบุคคลและผู้เชี่ยวชาญด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล โดยมีกระบวนการสรรหาที่โปร่งใส ยุติธรรมจากบุคลากรภายในและภายนอกองค์การให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.4 ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะที่ 4 นโยบายภาครัฐ ประกอบด้วย กฎหมายการคุ้มครองข้อมูล นโยบายการคุ้มครองข้อมูล มาตรการการคุ้มครองข้อมูล มาตรการการคุ้มครองข้อมูล และ การลงโทษ

ข้อค้นพบ: นโยบายการคุ้มครองข้อมูล มีค่าน้ำหนักขององค์ประกอบมากที่สุด รองลงมาคือ มาตรการการคุ้มครองข้อมูลเครดิต กฎหมายการคุ้มครองข้อมูล และการลงโทษ

ข้อเสนอแนะ: สถาบันการการเงิน ต้องประกาศนโบบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลให้กับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบโดยสารณะ มีการจัดทำคู่มือการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลให้แก่พนักงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบ

1.5 ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะที่ 5 ประสิทธิผลการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลทางอิเล็กทรอกนิกส์ของสถาบันการเงิน ประกอบด้วย การเก็บรวบรวมข้อมูล คุณภาพของข้อมูล การรักษาความปลอดภัย และการรักษาความลับ

ข้อค้นพบ: คุณภาพของข้อมูล มีค่าน้ำหนักขององค์ประกอบมากที่สุด รองลงมาคือ การรักษาระบบความปลอดภัย การรักษาความลับ และการเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อเสนอแนะ: สถาบันการเงิน ต้องกำหนดนโยบายให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบมีการตรวจสอบคุณภาพของข้อมูล ก่อนการบันทึก หรือแก้ไข ให้มีความถูกต้อง และข้อมูลที่เป็นปัจจุบันเพิ่มมากขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยในอนาคต

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในประเด็นที่เกี่ยวกับประสิทธิผลการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ของสถาบันการเงินเพื่อต่อยอดจากงานวิจัยในครั้งนี้ ลักษณะดังต่อไปนี้คือ

2.1 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลโดยเฉพาะที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ของสถาบันการเงินในประเด็นเกี่ยวกับการบังคับใช้กฎหมาย บทลงโทษทางกฎหมาย ความครอบคลุมของกฎหมาย เป็นต้น

2.2 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยอื่น ๆ เช่น คุณสมบัติของพนักงานคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ความรู้ความสามารถของพนักงานคุ้มครองส่วนบุคคล เพื่อเพิ่มประสิทธิผลการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ของสถาบันการเงิน

2.3 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการบริหารการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ของสถาบันการเงิน

เอกสารอ้างอิง

กริน ธัญญวิกรม. (2564). การจัดการความมั่นคงทางเทคโนโลยีสารสนเทศ กรณีศึกษา การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลในการทำธุรกรรม ทางอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารพาณิชย์ไทย. *Journal of Social Science and Buddhistic Anthropology, 6*(3), 371-386.

คณาธิป ทองรวีวงศ์. (2562). การคุ้มครองสิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลจากการทำสัญญา แบบสมาร์ท: ศึกษาเปรียบเทียบกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลยุโรป. *วารสารรัชต์ภาคย์ ,14*(34),125-139.

พนิดา พูลสวัสดิ์. (2556). *มาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของเด็ก บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต* (วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ภาระวี ปุญเสรีพิพัฒน์. (2561). มาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลบนธุรกิจกรรมอิเล็กทรอนิกส์: ศึกษากรณีการใช้คุกกี้บนอินเตอร์เน็ต.*วารสารนิติศาสตร์, 7*(1), 166 – 193.

สมาคมธนาคารไทย. (2564). *แนวทางการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลภาคธุรกิจธนาคารสมาคมธนาคารไทย.* นนทบุรี: สมาคมธนาคารไทย.

Azuwa, M. P. et al. (2012). Technical Security Metrics Model in Compliance with ISO/IEC 27001 Standard. *International Journal of Cyber-Security and Digital Forensics (IJCSDF), 1*(4), 280-288.

Lubis, M., Kartiwi, M. & Zulhuda, S. (2018). Privacy and personal data protection in electronic voting: factors and measures. *Telkomnika, 15*(1), 512-521.

Rosmaini, E., Kusumasari, T. F., Lubis, M. & Lubis, A. R. (2018), March. Study to the current protection of personal data in the educational sector in Indonesia. *Journal of Physics: Conference Series ,978*(1), 12 -37.

Sariahu, T. (2019). Factors Influencing Electronic Personal Data Protection Management and Development of Financial Institutes in Thai Banking Association. *International Academic Multidisciplinary Research Conference in Los Angeles 2019*. Los Angeles, United State of America 11 - 13 December 2019, 36-40.