

# อีเอ็มซี นำเสนอผลการสำรวจ “องค์กรธุรกิจกว่า 76% อาจจะไม่สามารถกู้คืนข้อมูลและระบบที่สูญหายได้”

องค์กรธุรกิจกว่า 76% อาจจะไม่สามารถกู้คืนข้อมูลและระบบที่สูญหายได้



ข้อมูลจากผลการสำรวจล่าสุดที่ได้รับการสนับสนุนจากอีเอ็มซีระบุสาเหตุมาจากระบบโครงสร้างพื้นฐาน และกู้คืนข้อมูลที่ไม่ทันสมัย

กรุงเทพฯ 22 มิถุนายน 2555

ประเด็นข่าว:

- ผลการสำรวจองค์กรธุรกิจ 2,500 แห่งในเอเชีย แปซิฟิกและญี่ปุ่น ระบุว่าองค์กรธุรกิจกว่า 76% ในประเทศไทยไม่มั่นใจว่าจะสามารถกู้คืนข้อมูลคืนได้หากเกิดภัยพิบัติ
- และในปีที่แล้ว 90% ขององค์กรธุรกิจในประเทศไทยประสบปัญหาข้อมูลสูญหายและระบบล่ม
- สาเหตุหลักของการข้อมูลสูญหายและระบบล่มเกิดจาก ปัญหาฮาร์ดแวร์ล่ม 66% ข้อมูลสูญหาย 57% และปัญหาด้านซอฟต์แวร์ 46%
- องค์กรธุรกิจสูญเสยรายได้ประมาณ 55% สาเหตุเพราะระบบล่ม
- 33% ขององค์กรธุรกิจในประเทศไทยยังคงใช้เทปแบ็คอัพข้อมูลไว้ต่างสถานที่สำหรับการกู้คืนข้อมูลเมื่อเกิดภัยพิบัติ และ 49% ยังคงใช้ ซีดีรอมในการเก็บข้อมูล (แต่ปัจจุบัน 66% ใช้ระบบดิสก์สตอเรจ)
- 82% ขององค์กรธุรกิจต้องการเปลี่ยนจากระบบเทปบันทึกข้อมูลทั้งหมด และหันไปใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ สำหรับระบบแบ็คและกู้คืนข้อมูล

อีเอ็มซี คอร์ปอเรชั่น (NYSE: EMC) นำเสนอผลการสำรวจ ”การเก็บและกู้ข้อมูลภัยพิบัติประจำปี 2012 ภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกและญี่ปุ่น” ซึ่งผลสำรวจพบว่าองค์กรธุรกิจประมาณ 76% ในประเทศไทย ไม่ค่อยมั่นใจว่าจะสามารถกู้คืนข้อมูลหรือระบบกลับมาได้หากเกิดภัยพิบัติ และประมาณ 90% ขององค์กรธุรกิจไทยต้องเผชิญกับการ

สูญหายของข้อมูลหรือระบบล่มในช่วง 12 เดือนที่ผ่านมา ข้อมูลเหล่านี้เป็นปัจจัยสนับสนุนความต้องการการขับเคลื่อนออกจากเทคโนโลยีที่ล้าสมัยที่ไม่เหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบันที่ดาต้าเติบโตหรือตอบสนองความต้องการที่หลากหลาย การขับเคลื่อนเข้าสู่โซลูชันแบ็คอัฟและกู้คืนข้อมูลยุคใหม่สร้างความมั่นใจในการจัดการธุรกิจอย่างต่อเนื่องแม้ในสถานการณ์ภัยพิบัติ ถูกคุกคามด้านความปลอดภัย หรือปัญหาสามัญรายวันที่สามารถรบกวนการทำงานของระบบไอที ซึ่งที่จริงแล้วผลการสำรวจแสดงให้เห็นว่าปัจจัยที่ทำให้ระบบล่มและกระทบการทำงานของไอทีเกิดจาก ฮาร์ดแวร์ล่ม ข้อมูลสูญหาย มากกว่าภัยทางธรรมชาติหรืออุบัติเหตุอื่นๆ

บริษัทวิจัยอิสระ แวนสัน บอร์น (Vanson Bourne) ได้รับมอบหมายจากอีเอ็มซีให้ดำเนินการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการกู้คืนระบบเมื่อเกิดภัยพิบัติประจำปี 2555: เอเชียแปซิฟิกและญี่ปุ่น (The Disaster Recovery Survey 2012: Asia Pacific and Japan) โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะสำรวจตรวจสอบสถานการณ์ของการแบ็คอัฟและกู้คืนข้อมูลในภูมิภาคนี้ เพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับระดับความพร้อมของบริษัทต่างๆ ในการรับมือกับปัญหาข้อมูลสูญหายและระบบหยุดทำงาน

ผลการสำรวจ

**ธุรกิจชะงักงัน: ระบบล่มและข้อมูลสูญหายส่วนมากเกิดจากปัญหาของระบบไอทีมากกว่าภัยธรรมชาติ**

ผลการสำรวจแสดงว่าสิ่งเหนือธรรมชาติไม่ใช่ตัวสร้างปัญหาและหากเกิดขึ้นก็มีผลน้อยมากต่อการชะงักงันของธุรกิจ อาทิ ข้อมูลขัดข้อง สาเหตุหลักสามประการที่ทำให้ข้อมูลสูญหายและระบบล่มในประเทศไทยคือ

1. ระบบล่ม 66%
2. ข้อมูลสูญหาย 57%
3. ปัญหาด้านซอฟต์แวร์ 46%

ขณะเดียวกัน มีเพียง 21% ของผู้ตอบแบบสอบถามเท่านั้นที่ระบุว่าภัยธรรมชาติเป็นสาเหตุของปัญหาการหยุดทำงานหรือข้อมูลสูญหาย และ 11% ของผู้ตอบแบบสอบถามระบุว่าความบกพร่องของพนักงานส่งผลให้ระบบหยุดทำงานหรือข้อมูลสูญหาย ไม่ว่าจะด้วยสาเหตุใดก็ตาม 56% ขององค์กรได้ทบทวนและเปลี่ยนแปลงกระบวนการแบ็คอัฟและกู้คืนข้อมูลหลังจากที่เกิดปัญหา

นอกจากนี้ 75% ขององค์กรธุรกิจได้เพิ่มงบประมาณสำหรับการแบ็คอัฟและกู้คืนข้อมูลหลังจากที่เกิดภัยพิบัติ ในทางตรงกันข้าม 15% ขององค์กรที่ตอบแบบสอบถามรู้สึกว่าคุณภาพของตนเองมีงบประมาณไม่เพียงพอสำหรับการแบ็คอัฟและกู้คืนข้อมูล และโดยเฉลี่ยแล้ว ผลการวิจัยชี้ว่าองค์กรธุรกิจทั่วภูมิภาคนี้ใช้จ่าย 12.06% ของงบประมาณด้านไอทีไปกับการแบ็คอัฟและกู้คืนข้อมูล

**ผลกระทบทางด้านเศรษฐกิจ: ปัญหาการหยุดทำงานส่งผลให้บริษัทสูญเสียรายได้**

ผลการศึกษาระบุว่า ปัญหาระบบหยุดทำงานก่อให้เกิดผลกระทบอย่างมากต่อธุรกิจ โดยผลกระทบที่สำคัญที่สุด 3 ข้อได้แก่:

1. ความล่าช้าในการพัฒนาผลิตภัณฑ์/บริการใหม่ๆ : 55%
2. การสูญเสียรายได้: 50%
3. สูญเสียโอกาสทางธุรกิจ: 44%

ปัญหาระบบหยุดทำงานส่งผลให้องค์กรต้องสูญเสียวันทำงานโดยเฉลี่ยถึง 3 1/2 วัน ซึ่งหากคำนวณจากอัตราการทำงานโดยเฉลี่ยวันละ 8 ชั่วโมง ก็เท่ากับว่าบริษัทที่มีพนักงานราว 2,000 คนจะต้องสูญเสียชั่วโมงทำงานสูงถึง 56,000 ชั่วโมงเลยทีเดียว นอกจากนี้ แต่ละองค์กรยังสูญเสียข้อมูลโดยเฉลี่ย 361GB ในช่วงเวลา 12 เดือน ซึ่งถ้าหากข้อมูล 1MB มีขนาดเท่ากับอีเมล 25 ฉบับ ข้อมูลที่สูญหายไป 484GB ก็จะเท่ากับการสูญเสียอีเมล 9.025 ล้านฉบับ

แม้ว่าการสูญเสียรายได้จะถูกระบุว่าเป็นผลกระทบหลักของปัญหาระบบหยุดทำงาน แต่ผลการวิจัยยังเปิดเผยเช่นกันว่าบริษัทในไทยหลายแห่งไม่ได้ดำเนินการที่เพียงพอสำหรับการปกป้องข้อมูลสำคัญของลูกค้า โดย 56% ขององค์กรไม่มีแผนการกู้คืนระบบเมื่อเกิดภัยพิบัติสำหรับระบบ CRM และ 11% ขององค์กรที่มีแผนการกู้คืนระบบต้องการให้แอปพลิเคชัน CRM เริ่มต้นทำงานเป็นแอปพลิเคชันแรกสุดหลังจากที่ระบบหยุดทำงาน

นอกจากนั้น องค์กรธุรกิจในประเทศไทยไม่สามารถใช้ประโยชน์จากส่วนลดหย่อนพิเศษสำหรับเบี้ยประกันภัย สาเหตุเพราะไม่ได้จัดทำแผนกู้คืนระบบอย่างครบวงจร โดย 44% ของบริษัทในประเทศจำเป็นต้องจัดทำแผนกู้คืนระบบตามที่ระบุไว้ในกรมธรรม์ประกันภัยหรือกฎระเบียบ และที่สำคัญไปกว่านั้นก็คือ 61% ขององค์กรที่ตอบแบบสอบถามได้รับข้อเสนอส่วนลดหย่อนเบี้ยประกันโดยพิจารณาจากความแข็งแกร่งของกลยุทธ์การแบ็คอัพ/กู้คืนระบบไอที อย่างไรก็ตาม 12% ขององค์กรไม่ทราบว่าบริษัทประกันเสนอส่วนลดหย่อนพิเศษดังกล่าวหรือไม่ หรือไม่ได้สนใจส่วนลดที่ว่ามีเลย ซึ่งประเด็นนี้ชี้ให้เห็นว่าองค์กรธุรกิจหลายๆ แห่งต้องสูญเสียโอกาสในการปรับลดค่าใช้จ่ายในส่วนนี้ไปอย่างน่าเสียดาย

**โซลูชันล้ำสมัย: 33% ยังคงพึ่งพาเทปบันทึกข้อมูล และ 49% ยังคงใช้ซีดีรอมสำหรับการแบ็คอัพและกู้คืนข้อมูล แต่สถานการณ์นี้กำลังจะเปลี่ยนแปลงไป**

33% ขององค์กรธุรกิจในประเทศไทยยังคงพึ่งพาเทปบันทึกข้อมูลในการแบ็คอัพและกู้คืนระบบ และเมื่อพิจารณาค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับเทป องค์กรต่างๆ ในภูมิภาคนี้เสียค่าใช้จ่ายมากกว่า 58,821 ดอลลาร์ ทั้งในส่วนของ การขนส่ง การจัดเก็บ การทดสอบและเปลี่ยนทดแทนเทปเพื่อการกู้คืนระบบนอกสถานที่ตั้ง ขณะเดียวกัน 49% ของบริษัทต้องพึ่งพาซีดีรอมที่ล้ำสมัยสำหรับการจัดเก็บข้อมูลแบ็คอัพ และที่น่าประหลาดใจก็คือ 15% ขององค์กรมอบหมายให้พนักงานนำข้อมูลแบ็คอัพกลับไปเก็บไว้ที่บ้านเพื่อความปลอดภัย

อย่างไรก็ดี 66% ขององค์กรธุรกิจในประเทศไทยใช้โซลูชันการแบ็คอัพและกู้คืนข้อมูลบนดิสก์ที่ทันสมัยอยู่แล้ว แนวโน้มนี้เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดย 83% ขององค์กรที่ใช้เทปมีแผนที่จะเลิกใช้เทปบันทึกข้อมูลในอนาคต ด้วยเหตุผลสำคัญ 3 ประการ ได้แก่:

1. การแบ็คอัพข้อมูลรวดเร็วขึ้น: 43%
2. ความทนทาน (วิธีการแบบใช้ดิสก์มีอายุการใช้งานยาวนานกว่า): 42%
3. ความเร็วในการกู้คืนข้อมูลและระบบ: 32%

การเตรียมพร้อมรับมือกับปัญหาที่ทุก ๆ องค์กรที่ประสบเป็นประจำหรือเหตุการณ์ที่สำคัญกว่านั้นเริ่มต้นด้วยแนวทางการแบ็คอัพข้อมูลที่ทันสมัย ซึ่งใช้ดิสก์และเทคโนโลยีการจัดข้อมูลซ้ำซ้อน (Data Deduplication) และเทคโนโลยีการรีพลิเคตข้อมูล (Replication) บนเครือข่าย ผลการสำรวจนี้ชี้ให้เห็นว่าหลังจากที่เกิดปัญหาการหยุดชะงักขององค์กรต่างๆ ก็แก้ไขด้วยการใช้จ่ายงบประมาณเพิ่มมากขึ้นสำหรับการแบ็คอัพและกู้คืนข้อมูล แต่ก็ก่อให้เกิดความเสียหายในแง่ของเวลาและค่าใช้จ่ายระหว่างที่ระบบหยุดทำงาน รวมถึงความเสียหายระยะยาวต่อความเชื่อมั่นของลูกค้า ด้วยการปรับปรุงความสามารถในการตรวจสอบปัญหาทั่วไปที่บริษัทต้องเผชิญในปัจจุบัน รวมถึงผลกระทบทางด้านเศรษฐกิจที่เกี่ยวข้อง องค์กรต่างๆ จะสามารถปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ของตนเองสำหรับการแบ็คอัพและกู้คืนข้อมูล เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการทางด้านธุรกิจได้อย่างเหมาะสม

### **อาคัช ดานธี ประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคโนโลยีของอินโฟเพล็กซ์ (Infoplex) กล่าวว่า**

“งานวิจัยชิ้นนี้ชี้ให้เห็นถึงประเด็นที่น่าสนใจมากมายเกี่ยวกับการแบ็คอัพและกู้คืนข้อมูล โดยองค์กรธุรกิจต่างๆ จำเป็นที่จะต้องดำเนินการเชิงรุก เพื่อให้ระบบสามารถรับมือกับสถานการณ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพก่อนที่จะเกิดปัญหา จากที่เราเคยประสบพบเจอ เห็นได้ชัดว่าแนวทางการแบ็คอัพและกู้คืนข้อมูลโดยใช้ดิสก์รุ่นใหม่ นับเป็นวิธีที่ดีที่สุดในการกู้คืนแอปพลิเคชันให้เริ่มทำงานอีกครั้งได้ทันที เพื่อลดผลกระทบทางเศรษฐกิจให้เหลือน้อยที่สุด ด้วยการวางแผนอย่างรอบคอบและการลงทุนอย่างถูกต้องเหมาะสม เราเชื่อมั่นว่าเรามีความพร้อมสำหรับการรับมือกับปัญหาการหยุดทำงาน ไม่ว่าจะด้วยสาเหตุใดก็ตาม”

### **ไมเคิล แอลป์ รองประธานส่วนธุรกิจระบบแบ็คอัพและกู้คืนประจำภูมิภาคเอเชีย-แปซิฟิกและญี่ปุ่นของอีเอ็มซีกล่าวว่า**

“ไม่ใช่เรื่องแปลกที่เราพบว่าองค์กรจำนวนมากไม่สามารถกู้คืนข้อมูลที่แบ็คอัพไว้ได้ หรือพึ่งพาเฉพาะการรีพลิเคตข้อมูลสำหรับการกู้คืนระบบเท่านั้น ปัจจุบัน กฎระเบียบในประเทศส่วนใหญ่มีความเข้มงวดมากขึ้น อีกทั้งยังมีภัยคุกคามเพิ่มสูงขึ้น และข้อมูลก็มีปริมาณเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องโดยเป็นผลมาจากช่องทางออนไลน์ ด้วยเหตุนี้จึงจำเป็นต้องมีกลยุทธ์การกู้คืนระบบที่เหมาะสม บริษัทที่ขาดกลยุทธ์ที่มีประสิทธิภาพย่อมเสี่ยงต่อการสูญเสียข้อมูลลูกค้าและอาจต้องเสียค่าปรับจำนวนมากให้แก่หน่วยงานกำกับดูแล ปัจจุบันมีเทคโนโลยี

ใหม่ ๆ ที่ช่วยขจัดข้อผิดพลาดของบุคลากร ทั้งยังขจัดความเสี่ยงต่อการสูญเสียข้อมูล (เช่น เทปบันทึกข้อมูล เบ็คคัพ) รองรับการเข้ารหัสข้อมูล และสร้างระบบอัตโนมัติสำหรับการตรวจสอบติดตามและรายงานบนสภาพแวดล้อมของการปกป้องข้อมูลทั้งหมด โซลูชันเหล่านี้ช่วยให้ลูกค้าของเราประหยัดค่าใช้จ่าย ควบคู่ไปกับการลดความเสี่ยง รายงานนี้สำรวจตรวจสอบความเสี่ยงในด้านต่างๆ และแสดงให้เห็นว่ามีงานอีกมากมายที่เราจะต้องทำ”

**เชน มัวร์ ผู้อำนวยการฝ่ายระบบเบ็คคัพและกู้คืนประจำภูมิภาคเอเชีย-แปซิฟิกและญี่ปุ่นของอีเอ็มซีกล่าว**

“เอเชีย-แปซิฟิกและญี่ปุ่นไม่มีภูมิคุ้มกันสำหรับการรับมือกับสภาพเศรษฐกิจโลกที่ผันผวนและไม่แน่นอน ด้วยเหตุนี้จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรธุรกิจจะต้องดำเนินมาตรการป้องกันปัญหาระบบหยุดทำงานและข้อมูลสูญหาย มิฉะนั้นก็จะต้องได้รับผลกระทบทั้งในเรื่องของการสูญเสียประสิทธิภาพการทำงานและรายได้ ด้วยการกำหนดแนวทางที่ละเอียดรอบคอบสำหรับการเบ็คคัพและกู้คืนข้อมูล โดยใช้โซลูชันรุ่นใหม่ที่มีวางจำหน่ายในปัจจุบัน องค์กรธุรกิจจะสามารถรับมือกับผลกระทบจากปัญหาระบบหยุดทำงานในแต่ละวัน รวมถึงเหตุการณ์ที่ร้ายแรง พร้อมทั้งลดค่าใช้จ่ายโดยรวมในการดูแลรักษาระบบเบ็คคัพข้อมูล”

## วิธีการสำรวจ

สำหรับการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการกู้คืนระบบเมื่อเกิดภัยพิบัติประจำปี 2555: เอเชีย-แปซิฟิกและญี่ปุ่น (The Disaster Recovery Survey 2012: Asia Pacific and Japan) ภายใต้การมอบหมายจากอีเอ็มซี บริษัทแวนสัน บอร์น (Vanson Bourne) ได้สัมภาษณ์ผู้บริหารที่มีอำนาจในการตัดสินใจด้านไอที 2,500 คนจากองค์กรภาครัฐและเอกชนในออสเตรเลีย จีน อินเดีย ญี่ปุ่น เกาหลี อินโดนีเซีย มาเลเซีย ฟิลิปปินส์ สิงคโปร์ และไทย โดยแต่ละองค์กรมีพนักงาน 250 ถึง 3,000 คนขึ้นไป และอยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมที่หลากหลาย เช่น การผลิต ค้าปลีก บริการด้านการเงิน โทรคมนาคม ฯลฯ

## แหล่งข้อมูลเพิ่มเติม:

- [ลิงค์เชื่อมโยงไปยังรายงานสำหรับภูมิภาคเอเชีย-แปซิฟิก](#)
- [เว็บเพจโซลูชันการเบ็คคัพและกู้คืนข้อมูลของอีเอ็มซี](#)