

แนวทางการพัฒนาสู่การเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ
กรณีศึกษารัฐกิจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ



ปริญญานิพนธ์
ของ
ชนันท์ รักชีพ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาประยุกต์
สิงหาคม 2560

แนวทางการพัฒนาสู่การเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ
กรณีศึกษารัฐกิจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ



ปริญญานิพนธ์
ของ
ชนันท์ รักชีพ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาประยุกต์
สิงหาคม 2560
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

แนวทางการพัฒนาสู่การเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ
กรณีศึกษารัฐกิจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ



บทคัดย่อ
ของ
ชนันท์ รักชีพ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาประยุกต์
สิงหาคม 2560

ชนันท์ รักชีพ. (2560). แนวทางการพัฒนาสู่การเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ กรณีศึกษาธุรกิจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ. ปรินทิพินันท์ ศศ. ม. (จิตวิทยาประยุกต์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาปรินทิพินันท์: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.แววตา เตชะทวิวรรณ, อาจารย์ ดร.อจitra ประเสริฐสิน.

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพปัญหา เงื่อนไขและการจูงใจที่นำมาสู่การเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของบุคลากรในธุรกิจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ 2) ศึกษาประสบการณ์การพัฒนาตนเองไปสู่การเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของบุคลากรในธุรกิจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และ 3) ศึกษาแนวทางการพัฒนาสู่การเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของบุคลากรในธุรกิจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพแบบกึ่งโครงสร้างด้วยการใช้เครื่องมือแบบสัมภาษณ์เชิงลึกที่พัฒนามาเพื่อตอบวัตถุประสงค์จากบุคลากรที่ดำรงตำแหน่งผู้จัดการที่ปรึกษาของบริษัทที่ดำเนินธุรกิจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 8 คน และบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษา จำนวน 3 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการตีความเนื้อหาและแบ่งประเด็นเนื้อหาตามจุดมุ่งหมายในการศึกษาครั้งนี้

ผลการศึกษารูปประเด็นตามวัตถุประสงค์พบว่า ประเด็นที่ 1 พบปัญหาจากลูกค้าที่มีความหลากหลายของธุรกิจ และมีความรู้ความเข้าใจเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างจำกัด ประกอบกับปัญหาจากปัจจัยสิ่งแวดล้อมภายนอกที่มีระบบการศึกษาและสภาพเศรษฐกิจไม่เอื้ออำนวย แต่ได้แรงบันดาลใจจากนโยบายรัฐผลักดันขึ้นมา ในด้านคุณสมบัติที่จำเป็นต่อสายงานคือบุคลิกภาพและทักษะการสื่อสาร และความรู้ทางด้านสารสนเทศ โดยสิ่งที่องค์กรสามารถใช้ในการจูงใจได้คือการสนับสนุนการพัฒนาตนเองผ่านการสอบเพื่อประกาศนียบัตร และสวัสดิการอื่น ๆ นอกจากนี้ปัจจัยพื้นฐาน ประเด็นที่ 2 ประสบการณ์ในการพัฒนานั้นพบว่า นอกเหนือจากการทำงานแล้ว วุฒิการศึกษาในอดีต การเรียนรู้ด้วยตัวเองเพิ่มเติม และบทบาทหน้าที่อื่น จะช่วยเสริมทักษะการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะการทดลองเชิงปฏิบัติการก่อนการเผชิญกับการทำงานจริง เพื่อสร้างความพร้อมในการทำงาน ประเด็นที่ 3 แนวทางการพัฒนานั้นมีความชัดเจนจากการวางแผนเป้าหมายสูงเพื่อสร้างเส้นทางอาชีพและการพัฒนาตัวเอง โดยจะทำให้มีแนวทางในการพัฒนาทักษะที่จำเป็นต่อสายอาชีพ ทั้งด้านภาษาทักษะเสริมการทำงานต่าง ๆ ไปจนถึงการเตรียมความพร้อมด้านข้อมูลและการทำงานอย่างเป็นระบบ ซึ่งจะนำไปสู่การเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ

PROFESSIONAL DEVELOPMENT GUIDELINES FOR PROFESSIONAL INFORMATION
SECURITY CONSULTANTS : A CASE STUDY OF INFORMATION TECHNOLOGY FIRMS



AN ABSTRACT
BY
CHANANNAT RAKCHEEP

Presented in Partial of the Requirements for the
Master of Arts in Applied Psychology
at Srinakharinwirot University
August 2017

Chanannat Rakcheep. (2017). *Professional Development Guidelines for Professional Information Security Consultants: A Case Study of Information Technology Firms*. Master of Arts (Applied Psychology). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor Committee: Asst. Prof. Dr. Wawta Techataweewan. Co-Advisor Committee: Dr. Ujsara Prasertsin.

This Study aims to examine the professional development to guidelines for professional security consultants as well as to provide a case study of Information Technology professionals has to following objectives. 1) Situation problems and motivational system to Information Security Consultant at Information Technology companies. 2) To study the experience for professional of self-development related to professional security consultants. 3) To study the guidelines for professional Security consultants at Information Technology companies. This research is a qualitative research implement used to collect information with in-depth interviews developed from research objectives on both consultants managers in Information Technology companies. There were eight people, with three of them working in information security. This study analyzed data organizing interpretation and content analysis follow research objectives

The results of the objectives as follows are 1) The problem is sub-divided into problems that come from diverse and difficult-to-understand customers in terms of Information Technology knowledge. The external environmental factors of education system and economic crises are negative. However, state policy is a positive factor in this market. Regarding qualifications for work in as a Professional Consultant, personality and communication skills are important. The organization can provide motivation to support self-development through certification exams and other welfare, except basic welfare; 2) experience in development, except from work are educational background, self-study and other job tasks for the improvement of soft skills. The use of a personal Lab is special way to develop yourself and prepare for actual work; 3) Goal setting and clarity in developing knowledge, especially language and soft skills are critical to developing a path to becoming an Information Security Professional Consultant.

ปริญญานิพนธ์
เรื่อง
แนวทางการพัฒนาสู่การเป็นที่ปรึกษามีอาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ
กรณีศึกษารูทกิจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
ของ
ชนันนัทธ์ รักชีพ

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาประยุกต์
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

อาจารย์ที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์ คณะกรรมการสอบปากเปล่า

.....ที่ปรึกษาหลัก ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.แววตา เตชาทวีวรรณ) (รองศาสตราจารย์ ดร.อรัญญา ตัญคำภีร์)

.....ที่ปรึกษาร่วม กรรมการ
(อาจารย์ ดร.อัจศรา ประเสริฐสิน) (รองศาสตราจารย์ ดร.อังคินันท์ อินทรกำแหง)

.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.แววตา เตชาทวีวรรณ)

.....กรรมการ
(อาจารย์ ดร.อัจศรา ประเสริฐสิน)

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาช่วยเหลือ ให้คำปรึกษาและคำแนะนำ ตลอดจนตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่ จากที่ปรึกษาหลัก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.แววตา เตชาทวีวรรณ และเป็นผู้ดำรงตำแหน่ง ประธานกรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ ที่ปรึกษาร่วม อาจารย์ ดร.อัสตรา ประเสริฐสิน และเป็นผู้ดำรงตำแหน่งกรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ พร้อมด้วย รองศาสตราจารย์ ดร.อรัญญา ต้อยคัมภีร์ ประธานสอบปริญญานิพนธ์ คณะกรรมการสอบปากเปล่า และรองศาสตราจารย์ ดร.อังศินันท์ อินทรกำแหง กรรมการสอบปริญญานิพนธ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งและขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พาสนา จุลรัตน์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มณฑิรา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วุฒิพงศ์ ชินศรี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พินดา วราสุนันท์ และอาจารย์ ดร.อนันดา สันจิติวณิชย์ ผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัยทั้ง 5 ท่าน

ขอขอบพระคุณผู้ให้ข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ทุกท่าน ได้แก่ ผู้จัดการโครงการ ที่ปรึกษาผู้ร่วมงานกับที่ปรึกษา และลูกค้าของบริษัทกรณีศึกษาที่สละเวลาส่วนตนและให้ความร่วมมือในการสัมภาษณ์และสังเกตการณ์การปฏิบัติงาน ตลอดจนบุคลากรอื่น ๆ ทุกคนที่ช่วยเหลืออำนวยความสะดวก

ขอขอบคุณรุ่นพี่ รุ่นน้องและเพื่อน ๆ ในสาขาจิตวิทยาประยุกต์รุ่น 1 และรุ่น 2 รวมทั้งบุคคลอื่น ๆ ที่ไม่ได้เอ่ยนามในที่นี้ที่คอยช่วยเหลือและกำลังใจที่มีให้กันเสมอมา

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดามารดา และขอบคุณญาติพี่น้องในครอบครัว “รักชีพ” ทุกคน ที่สนับสนุนการศึกษาและให้กำลังใจมาตลอด จนสามารถทำปริญญานิพนธ์จนสำเร็จ ลุล่วงด้วยดี คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ ขอมอบแด่บุพการีและบูรพาจารย์ผู้มีพระคุณทุกท่าน

ชนันท์ รักชีพ

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
คำถามการวิจัย.....	7
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	7
ขอบเขตด้านการวิจัย.....	7
ความสำคัญในการวิจัย.....	7
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการธุรกิจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	11
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับองค์กร.....	15
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์.....	22
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร.....	27
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ.....	41
แนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะของการเป็นที่ปรึกษามืออาชีพ.....	43
ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพแบบการศึกษาเฉพาะกรณี.....	59
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	66
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	82
3 วิธีดำเนินการวิจัย	84
การกำหนดกลุ่มเป้าหมาย การเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูล และวิธีการเข้าถึงกลุ่มผู้ให้ข้อมูล..	84
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	85
การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	86
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	87
การตรวจสอบความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของงานวิจัย.....	88
การพิทักษ์สิทธิของผู้ให้ข้อมูล.....	88

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิจัย.....	90
ประเด็นที่ 1 ภูมิหลังของผู้ให้ข้อมูลหลัก	91
ประเด็นที่ 2 สภาพปัญหา เจ็บป่วย และระบบการจูงใจที่นำมาสู่การเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของบุคลากรในธุรกิจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	97
ประเด็นที่ 3 ประสิทธิภาพการพัฒนาดตนเองไปสู่การเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของบุคลากรในธุรกิจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	102
ประเด็นที่ 4 แนวทางการพัฒนาสู่การเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของบุคลากรในธุรกิจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	106
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	110
สรุปผล.....	110
อภิปรายผล.....	112
ข้อเสนอแนะ.....	117
บรรณานุกรม.....	119
ภาคผนวก.....	128
ภาคผนวก ก	129
ภาคผนวก ข	131
ภาคผนวก ค	138
ภาคผนวก ง	144
ภาคผนวก จ	146
ภาคผนวก ฉ	148
ภาคผนวก ช	157
ภาคผนวก ซ	163
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	166

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงระยะต่าง ๆ ของการพัฒนาอาชีพ: สิ่งที่กำลังจะเกิดขึ้นในแต่ละขั้นตอน.....	57
2 แสดงข้อมูลของผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์.....	91



บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 องค์ประกอบของความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล.....	13
2 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	83
3 สรุปประเด็นสภาพปัญหา เจาะใจและการมุ่งไปสู่การเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้าน ความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของบุคลากรในธุรกิจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ....	101
4 สรุปประเด็นประสบการณ์การพัฒนาตนเองไปสู่การเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้าน ความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของบุคลากรในธุรกิจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	106
5 สรุปประเด็น แนวทางการพัฒนาสู่การเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคง ปลอดภัยสารสนเทศของบุคลากรในธุรกิจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	108
6 สรุปโมเดลข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์.....	109



บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

สภาพสังคมในปัจจุบัน ประเทศไทยมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคมและสภาพแวดล้อม ดังจะเห็นได้จากการจัดทำแผนพัฒนาประเทศไทยนับตั้งแต่แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 1 จนถึงแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 10 มีพัฒนาการมาอย่างต่อเนื่องภายใต้สถานการณ์ เงื่อนไข และการเปลี่ยนแปลงในมิติต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกประเทศ แผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2540-2544) เป็นจุดเปลี่ยนสำคัญของการวางแผนพัฒนาประเทศที่ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในสังคม และมุ่งให้ “คนเป็นศูนย์กลางการพัฒนา” พร้อมทั้งปรับเปลี่ยนวิธีการพัฒนาเป็นบูรณาการแบบองค์รวมเพื่อให้เกิดการพัฒนาที่สมดุล ต่อมาแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545-2549) ได้ัญเชิญ “ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” เป็นปรัชญานำทางในการพัฒนาและบริหารประเทศ ควบคู่ไปกับกระบวนการพัฒนาแบบบูรณาการเป็นองค์รวมที่มี “คนเป็นศูนย์กลางการพัฒนา” ต่อเนื่องจากแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 8 สำหรับแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550-2554) ยังคงน้อมนำ “ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” มาเป็นแนวทางปฏิบัติ และให้ความสำคัญกับการพัฒนาที่ยืด “คนเป็นศูนย์กลางการพัฒนา” ต่อเนื่องจากแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 8-9 และการพัฒนาที่สมดุลทั้งคน สังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม โดยมีการเตรียม “ระบบภูมิคุ้มกัน” ด้วยการเสริมสร้างความเข้มแข็งของทุนที่มีอยู่ในประเทศและการบริหารจัดการความเสี่ยงให้พร้อมรับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงทั้งภายนอกและภายในประเทศ เพื่อมุ่งสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนและความอยู่เย็นเป็นสุขของคนไทยทุกคน

สืบเนื่องถึงการพัฒนาในระยะแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555-2559) ประเทศไทยจะต้องเผชิญกับกระแสการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญทั้งภายนอกและภายในประเทศที่ปรับเปลี่ยนเร็วและซับซ้อนมากยิ่งขึ้น เป็นทั้งโอกาสและความเสี่ยงต่อการพัฒนาประเทศ โดยเฉพาะข้อผูกพันที่จะเป็นประชาคมอาเซียนในปี 2558 จึงจำเป็นต้องนำภูมิคุ้มกันที่มีอยู่พร้อมทั้งเร่งสร้างภูมิคุ้มกันในประเทศให้เข้มแข็งขึ้นมาใช้ในการเตรียมความพร้อมให้แก่คน สังคม และระบบเศรษฐกิจของประเทศให้สามารถปรับตัวรองรับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงได้อย่างเหมาะสม สามารถพัฒนาประเทศให้ก้าวหน้าต่อไปเพื่อประโยชน์สุขที่ยั่งยืนของสังคมไทย ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2555) และจากหัวข้อการประเมินความเสี่ยงและการสร้างภูมิคุ้มกันต่อประเทศ ในแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555-2559) มีประเด็นที่มุ่งพัฒนาด้านความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี เพื่อให้มีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม รวมทั้งตอบสนองต่อการดำรงชีวิตของประชาชนมากยิ่งขึ้น ทั้งเทคโนโลยีสารสนเทศและ

การสื่อสาร นานาเทคโนโลยี เทคโนโลยีชีวภาพ และเทคโนโลยีเกี่ยวกับการทำงานของสมองและจิตที่เป็นทั้งโอกาสหรือภัยคุกคามในการพัฒนา อาทิ การจารกรรมข้อมูลธุรกิจหรือข้อมูลส่วนบุคคล ประเทศที่พัฒนาเทคโนโลยีได้ช้าจะกลายเป็นผู้ซื้อและมีผลิตภาพต่ำ ไม่สามารถแข่งขันกับประเทศอื่น ๆ และการเข้าถึงเทคโนโลยีที่ไม่เท่าเทียมกันของกลุ่มคนในสังคมจะทำให้เกิดความเหลื่อมล้ำในการพัฒนา จึงเป็นความท้าทายในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและลดความเหลื่อมล้ำ

จากความเปลี่ยนแปลงและการเหลื่อมล้ำที่เกิดขึ้น สร้างผลกระทบที่สำคัญต่อการดำรงอยู่และการเจริญเติบโตของธุรกิจ องค์กรธุรกิจต้องสามารถปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ รวมถึงสามารถตอบสนองต่อสิ่งเร้าได้อย่างรวดเร็วและถูกต้องทั้งในระยะสั้นและระยะยาว เทคโนโลยีสารสนเทศที่เคยถูกนำมาใช้เสริมสร้างประสิทธิภาพการดำเนินงานของแต่ละกิจกรรมตามหน้าที่ทางธุรกิจ เช่น การเงิน การตลาด การดำเนินงาน และทรัพยากรบุคคลได้รับเป็นต้น ความสนใจนำมาใช้ประกอบการดำเนินงานเชิงกลยุทธ์ (Strategic operations) เพื่อพัฒนาและธำรงรักษาความสามารถในการแข่งขันการดำเนินงานของธุรกิจมีความซับซ้อนขึ้น องค์กรต้องจัดวางแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน ซึ่งทำให้การจัดการเชิงกลยุทธ์กลายเป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินธุรกิจให้ประสบความสำเร็จ ดังที่ทิพย์ธิดา แก้วทิพย์ (2556) ได้อธิบายเนื้อหาของ King เอาไว้ว่า “ระบบการวางแผนเชิงกลยุทธ์ คือ ระบบการจัดการที่การตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ถูกกระทำอย่างเป็นระบบ โดยอาศัยสารสนเทศภายในขอบเขตขององค์กรและจากสิ่งแวดล้อมด้านการจัดการ” ซึ่งแสดงให้เห็นว่า สารสนเทศได้กลายเป็นทรัพยากรที่สำคัญในการดำเนินงานเชิงกลยุทธ์ขององค์กร

เทคโนโลยีสารสนเทศจึงมีบทบาทที่สำคัญต่อภาคธุรกิจและภาครัฐบาลมากกว่าการเก็บรวบรวมการประมวลผลข้อมูลและการจัดทำรายงานเสนอต่อผู้บริหาร ซึ่งเป็นความท้าทายต่อความสามารถของผู้บริหารที่ต้องสามารถประยุกต์เทคโนโลยีสารสนเทศให้เหมาะสมกับการทำงานของธุรกิจ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์อาจสร้างผลกระทบต่อบุคลากรและการดำเนินงานองค์กร ซึ่งในปัจจุบันระบบสารสนเทศทางธุรกิจได้รับความสนใจนำไปใช้งานอย่างแพร่หลาย ในหน่วยงานทั้งภาคเอกชนและภาครัฐบาล ซึ่งครอบคลุมกิจกรรมของธุรกิจมากกว่าการเก็บรวบรวมข้อมูล การประมวลผลข้อมูล การส่งผ่านข้อมูล และการควบคุมการปฏิบัติงานเท่านั้น หลายองค์กรได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินการทางธุรกิจที่ซับซ้อน และเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจของผู้บริหารระดับสูงสุด เพื่อรักษาโอกาสทางธุรกิจและส่งเสริมความสามารถในการแข่งขัน โดยมุ่งหวังให้ธุรกิจสามารถธำรงอยู่และเติบโตอย่างต่อเนื่อง ท่ามกลางกระแสการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม (คุณเสกสรร สายสีลัด, ม.ป.พ.)

บริษัทส่วนใหญ่ในอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศหรือธุรกิจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของไทยนั้นไม่ค่อยจะได้คิดหรือวางแผนการในการนำคอมพิวเตอร์เข้ามาประยุกต์ใช้ โดยเน้นความสำคัญอย่างพอเพียงต่อหน้าที่ของการประเมินผลข้อมูล ซึ่งก็คือ การสนับสนุนการปฏิบัติงาน การจัดการ และการตัดสินใจของบริษัท (Alberts & Dorofee, 2002; Anderson, 2003, p. 168) มีผู้บริหารน้อยรายในสาขาเศรษฐกิจดังกล่าวนี้ที่มีความคิดอย่างชัดเจนถึงแนวทางในการ

ประยุกต์ใช้คอมพิวเตอร์ที่ก้าวหน้าและทันต่อการพัฒนาของเทคโนโลยี อีกทั้งได้คำนึงถึงความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศที่ครอบคลุมองค์ประกอบด้วยกัน 3 ประการ คือ ความลับ (Confidentiality) ความถูกต้องสมบูรณ์ (Integrity) และความพร้อมใช้งาน (Availability) โดยมีความต้องการปกป้องทรัพย์สิน (Asset) ให้มีความมั่นคงปลอดภัย โดยจะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบทั้งสามอย่างครบถ้วน ไม่ว่าทรัพย์สินนั้นจะเป็นสิ่งที่จับต้องได้ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์เครือข่าย หรือทรัพย์สินที่จับต้องไม่ได้ เป็นต้น เช่น ข้อมูล องค์ความรู้ เป็นต้น เพื่อให้เกิดความมั่นคงและปลอดภัยสารสนเทศ เป็นต้น โดยแต่ละองค์ประกอบมีสาระสำคัญ ได้แก่ ความลับ ความถูกต้องสมบูรณ์ และความพร้อมใช้งาน (ชูเกียรติ ประเสริฐสุข, 2553, น. 21) ซึ่งในการพัฒนาระบบการทำงานขององค์กรของภาครัฐและเอกชนต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับนโยบายและความต้องการขององค์กร ตลอดจนมีการเน้นถึงผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงาน

ระบบสารสนเทศที่ใช้กันอยู่ทุกวันนี้ อยู่บนโครงข่ายที่เชื่อมต่อกันทั่วโลก เรียกว่า อินเทอร์เน็ต ซึ่งกำลังเป็นเครื่องมือสำคัญสำหรับการพัฒนาความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศทั่วโลก และขณะเดียวกันอินเทอร์เน็ตกลายเป็นเวทีสำหรับการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นของประชาชนในหลายประเทศทั่วโลก จากรายงานของ World Economic Forum แสดงให้เห็นว่า ทั่วโลกกำลังวิตกกังวลกับภัยคุกคามด้านไซเบอร์เป็นอย่างมาก โดยภัยคุกคามด้านไซเบอร์ถูกจัดให้อยู่ในอันดับที่ 4 ใน 10 Trends ของโลก ประกอบกับรายงานผลการศึกษาของสถาบัน BCI (The Business Continuity Institute) ซึ่งเป็นสถาบันอันดับหนึ่งของโลกด้านการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ยังแสดงให้เห็นว่าการโจมตีทางไซเบอร์ (Cyber attack) เป็นประเด็นอันดับต้น ๆ ที่องค์กรให้ความสนใจมากที่สุด

เนื่องจากในปัจจุบันและอนาคต องค์กรหลายแห่งกำลังถูกคุกคามอย่างต่อเนื่องจากการโจมตีทางไซเบอร์ (Cyber Attack) ซึ่งหลายองค์กรอาจมองว่าเป็นภัยที่ไกลตัว แต่หากได้มีโอกาสเห็นรายงานการโจมตีจากเว็บไซต์ “Digital Attack Map” ซึ่งเป็นเว็บไซต์ที่มีการรวบรวมข้อมูลการโจมตีและแสดงผล Top Daily DDoS Attacks แบบ Real-time และ “Akamai” ซึ่งเป็นเว็บไซต์ที่รวบรวมข้อมูลความหนาแน่นของระดับการโจมตีทางไซเบอร์ ทำให้เข้าใจได้ว่าการโจมตีด้านไซเบอร์นั้นได้เกิดขึ้นจริงอยู่ตลอดเวลาทั่วโลก เพียงแค่จะมองเห็น รับรู้ หรือ ไม่รับรู้ เท่านั้น ซึ่งภัยคุกคามทางไซเบอร์ได้เพิ่มระดับความรุนแรง และมีความซับซ้อนในการโจมตีมากขึ้น ความเสียหายที่เกิดจากการอาชญากรรมและการโจมตีทางไซเบอร์จะมีผลต่อธุรกิจอย่างร้ายแรง ซึ่งในทุกองค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชน จึงต้องตระหนักและต้องมีการกำหนดมาตรการในการป้องกันภัยคุกคามทางไซเบอร์ดังกล่าว แม้ว่าในบางองค์กรนั้นอาจจะยังไม่เคยถูกโจมตีทางไซเบอร์มาก่อนก็ตาม แต่ในองค์กรส่วนใหญ่ล้วนให้ความสำคัญกับการป้องกันภัยคุกคามทางไซเบอร์ โดยมีการวางแผนทางป้องกันภัยคุกคามทางไซเบอร์ มีการปรับเปลี่ยนมาตรการด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ ให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงยุทธศาสตร์และการดำเนินการทางธุรกิจ และเพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางสภาพแวดล้อมภายนอกของธุรกิจซึ่งผู้บริหารต้องมองลักษณะของภัยคุกคามทาง

ไซเบอร์ให้รอบด้าน โดยมีประเด็นสำคัญ ด้านการคุกคามอย่างไร้ขอบเขต ทำให้ปัจจุบันภัยคุกคามทางไซเบอร์ยังคงมีเพิ่มมากขึ้นหลายเท่าตัวในโลกดิจิทัล และการเชื่อมต่อระหว่างกันของมนุษย์ อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ และองค์กร ที่ทำให้เกิดช่องโหว่ขึ้นและเปิดโอกาสให้เกิดภัยคุกคามได้ง่ายยิ่งขึ้น ดังนั้นในองค์กรต่าง ๆ จึงมีการรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์ที่มีประสิทธิภาพและมีความซับซ้อนมากขึ้น เพื่อเป็นการป้องกันองค์กรจากการคุกคามทางไซเบอร์ที่มีเพิ่มขึ้น โดยสาเหตุของการคุกคามนั้น อันเนื่องมาจาก การเปลี่ยนแปลงภายหลังเกิดวิกฤติเศรษฐกิจโลก ทำให้ภาคธุรกิจจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนตัวเองอย่างรวดเร็ว มีการเปิดตัวผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ การควบรวมกิจการ การขยายตลาด ตลอดจนมีการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เพิ่มมากขึ้นเพื่อเชื่อมโยงองค์กรด้วยอินเทอร์เน็ตให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น ซึ่งการเปลี่ยนแปลงสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ ล้วนส่งผลกระทบต่อความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ขององค์กรด้วย และการนำคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์สื่อสารมาใช้ในการดำเนินงานขององค์กร (Mobility and consumerization) ทำให้องค์กรต่าง ๆ มีความใกล้ชิดกันมากยิ่งขึ้น เนื่องจากการใช้งานอินเทอร์เน็ต สมาร์ทโฟน และแท็บเล็ต ทำให้เกิดการเชื่อมโยงและสามารถเข้าถึงข้อมูล สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลขององค์กรได้ทุกที่ทุกเวลา (เศรษฐกิจ มະลิสุวรรณ, 2559, น. 5)

นอกจากนี้ความสามารถของอาชญากรทางไซเบอร์ที่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้นอย่างไม่น่าเชื่อ ผู้โจมตีจะมีความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลการลงทุนที่สำคัญ การโจมตีมีความซับซ้อนมากกว่าเดิม และผู้โจมตีจะมองหาช่องโหว่ในสภาพแวดล้อมการทำงานในองค์กรได้อย่างง่ายดาย ซึ่งจากการสำรวจที่ผ่านมาพบว่าบุคลากรในองค์กรมีโอกาสถูกโจมตีได้มากที่สุด โดยผู้โจมตีที่มาจากภายนอกองค์กร โดยอุปสรรคที่องค์กรต้องเผชิญในปัจจุบัน เพื่อให้องค์กรสามารถเอาชนะอาชญากรทางไซเบอร์ได้คือ การขาดความคล่องตัวในการดำเนินการ เพราะไม่เพียงแต่ภัยคุกคามที่มีเพิ่มมากขึ้นเท่านั้น ในองค์กรจะต้องรู้ว่าจะอะไรคือช่องโหว่ขององค์กร เพื่อจะป้องกันภัยคุกคามทางไซเบอร์อย่างไรก็ตาม ในบางองค์กรอาจมีความเข้าใจถึงอันตรายที่จะเกิดขึ้นได้อย่างชัดเจน แต่ไม่สามารถแก้ไขช่องโหว่นั้นได้อย่างรวดเร็วเพียงพอ นั่นเป็นเพราะไม่ได้รับรู้ถึงภัยคุกคามที่เกิดขึ้นแบบ Real time หรือในบางครั้งองค์กรก็มีความล่าช้าในด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ และบางองค์กรไม่มีงบประมาณสำหรับความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ โดยปัญหาการขาดงบประมาณถือเป็นหนึ่งในอุปสรรคที่มีความท้าทายมาก และงบประมาณสำหรับไซเบอร์สเปซถือว่ามีความจำเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากการป้องกันภัยคุกคามทางไซเบอร์จำเป็นจะต้องใช้ทั้งงบประมาณและทรัพยากรที่มากขึ้น เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการป้องกันภัยคุกคามทางไซเบอร์ที่เพิ่มมากขึ้น และอุปสรรคที่สำคัญที่สุดสำหรับการรักษาความปลอดภัยไซเบอร์คือ การขาดทักษะด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ ซึ่งปัญหาการขาดแคลนผู้เชี่ยวชาญด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์มีเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้องค์กรยังมีความจำเป็นที่จะต้องสร้างทักษะที่ไม่ใช่ทักษะทางด้านเทคนิค เพื่อบูรณาการความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์กับธุรกิจหลักเข้าด้วยกัน โดยในการดำเนินการขององค์กรนั้น ไม่เพียงแต่ต้องทำการป้องกันตัวเองจากการโจมตีทางไซเบอร์เท่านั้น แต่ควรจะสามารถในการวิเคราะห์ เพื่อคาดการณ์สิ่งที่อาจจะเกิดขึ้น และเพื่อสร้างความเชื่อมั่นและเตรียมความพร้อมในการ

ดำเนินการในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป (เศรษฐพงศ์ มะลิสุวรรณ, 2559, น. 6)

ดังนั้น ความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศจึงเป็นสิ่งที่ทุกองค์กรให้ความสำคัญเป็นอันดับต้น ๆ ในปัจจุบันองค์กรที่ทำธุรกิจให้บริการที่ปรึกษาด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศจำนวนมาก แต่ยังไม่เพียงพอต่อความต้องการของหน่วยงานและองค์กรที่ต้องการใช้งาน เพราะต้องใช้บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะทาง จึงทำให้บุคลากรกลุ่มนี้เป็นที่ต้องการเป็นอย่างมาก เกิดการโยกย้ายเปลี่ยนแปลงบุคลากรกลุ่มนี้ในธุรกิจเป็นจำนวนมากเช่นกัน

นอกจากการเปลี่ยนแปลงด้านการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแล้วปัญหาด้านบุคลากร ถือเป็นปัจจัยที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งในการพัฒนาองค์กรไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ หรือภาคเอกชน เพราะ คน (Man) หรือทรัพยากรมนุษย์ (Human Resources) ถือได้ว่าเป็นทรัพย์สินที่สำคัญที่สุด หากองค์กรสามารถพัฒนาคนให้เป็นทรัพย์สินอันทรงคุณค่าได้ ก็ย่อมส่งผลให้องค์กรนั้นเจริญรุ่งเรืองและเติบโตได้อย่างไม่หยุดยั้ง

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในระดับบุคคล มุ่งพัฒนาบุคลากรให้ตระหนักถึงความจำเป็นในการพัฒนาตนเอง เพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถและประสิทธิภาพในการทำงานให้สามารถดำรงตนอยู่ในสังคมได้ เป็นสมาชิกที่ดีของครอบครัว องค์กร สังคม และประเทศชาติ สำหรับการพัฒนาศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ในหน่วยงาน เดิมเป็นเรื่องของการพัฒนาภายนอก คือมุ่งพัฒนาที่ความรู้ทักษะเพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการทำงานให้ดีขึ้น แต่การพัฒนาแนวใหม่กลับให้ความสำคัญกับการพัฒนาจากองค์ประกอบภายในสู่ภายนอก นั่นคือหากต้องการพัฒนาบุคลากรให้ได้ผลสัมฤทธิ์ตามที่มุ่งหวัง ต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาแรงขับเคลื่อนภายในตัวบุคคลทุกระดับ ทุกประเภท ตามลักษณะงานและสาขาวิชาชีพ ด้วยวิธีต่าง ๆ ที่มุ่งจะเพิ่มพูนความรู้ ความชำนาญ และประสบการณ์ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถปฏิบัติหน้าที่ในความรับผิดชอบได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ยังมีความมุ่งหมายที่จะพัฒนาทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานให้เป็นไปในทางที่ดี ให้มีกำลังใจ รักงาน และให้มีความคิดที่จะหาทางปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น โดยใช้แนวทาง กลยุทธ์ หรือวิธีการที่องค์กรกำหนดไว้ การพัฒนาบุคลากรภายในหน่วยงานให้เป็นไปตามคุณลักษณะที่ต้องการ ได้แก่ มีคุณภาพ มีความรักองค์กร มุ่งมั่นตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ตามภาระงานที่กำหนดโดยก่อให้เกิดสมรรถนะในการปฏิบัติงานได้ดี มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และมีความก้าวหน้าในวิชาชีพตามสายงานที่ปฏิบัติ (สรรรเสริฐ วงศ์ชะอุ่ม, 2554, น.12)

ปัญหาของการพัฒนาบุคลากรด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ในปัจจุบัน การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์นั้น พบว่าเป็นปัญหาใหญ่ทั่วโลกเนื่องจากองค์กรหรือประเทศไม่สามารถพัฒนาบุคลากรได้ทันต่อความต้องการ จะเห็นได้จากการประกาศใช้งบประมาณจำนวนมหาศาลในการพัฒนาบุคลากรด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ในหลายประเทศให้ได้จำนวนมากเท่าที่ต้องการในแผนการพัฒนาศักยภาพของประเทศ ไม่ว่าจะเป็นประเทศสหรัฐอเมริกาหรือสิงคโปร์ โดยในประเทศสหรัฐอเมริกา รัฐบาลได้ออกโปรแกรมพิเศษที่เรียกว่า National Initiative for Cybersecurity Education (NICE) ในปี ค.ศ. 2010 โดยให้ NICE รับผิดชอบ

โครงการสร้างศักยภาพให้บุคลากรผู้เชี่ยวชาญในด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ “Cybersecurity Professional” โดยทาง NICE ได้ออกเอกสาร “National Cybersecurity Workforce Framework” มาเป็นกรอบความคิดและกรอบการดำเนินงานในการพัฒนาบุคลากรด้าน Cybersecurity โดยสอดคล้องแนวคิดของประธานาธิบดี จอร์จ บุช ในเรื่อง “Comprehensive National Cybersecurity Initiative” (CNCI) ในปี ค.ศ. 2010 ในยุคสมัยของประธานาธิบดีโอบามาก็ได้มีการสานต่อมาเป็น NICE ซึ่งมาจาก CNCI Initiative 8 : Expand cyber education ซึ่ง NICE ได้เน้นไปยัง 3 เรื่องใหญ่ ๆ ได้แก่ การรับรู้ความปลอดภัยสารสนเทศ (Cybersecurity awareness) การศึกษาความปลอดภัยสารสนเทศ (Cybersecurity education) และการฝึกฝนด้านความปลอดภัยสารสนเทศ (Cybersecurity training)

จากปัญหาอาชญากรรมไซเบอร์ (Cyber Crime) ที่มีความถี่และความรุนแรงที่เพิ่มขึ้น ทำให้ทุกองค์กรจะต้องหันมาให้ความสำคัญในการวางยุทธศาสตร์ความปลอดภัยไซเบอร์ (Cyber security) แต่เนื่องจากเรื่องดังกล่าวถือว่าเป็นเรื่องใหม่ และเป็นเรื่องที่ยากยิ่งต่อการดำเนินการเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในด้านเทคโนโลยี จึงทำให้ฝ่ายบริหารระดับสูงจำนวนมากไม่สามารถปรับตัวได้ทัน และยังไม่เข้าใจถึงบริบทการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ของโลกครั้งนี้ จึงทำให้หลายองค์กรและหลายประเทศ ยังไม่สามารถกำหนดทิศทางของการดำเนินการด้านความปลอดภัยไซเบอร์ (Cyber security) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในเรื่องของระบบสารสนเทศจึงทำให้เกิดปัญหาในการดำเนินงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชน จำเป็นต้องพัฒนาบุคลากรไปสู่ความเป็นมืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ เพื่อให้สามารถเป็นที่ปรึกษา แนะนำและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่กล่าวมาข้างต้น ดังนั้น แนวทางแก้ไขปัญหาคือที่สำคัญที่สุดจากการขาดแคลนบุคลากรด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ในปัจจุบัน คือ การพัฒนาบุคลากรไปสู่การเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (เศรษฐพงศ์ มะลิสุวรรณ, 2558, ออนไลน์)

จากเหตุผลสภาพปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาสู่การเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ เพื่อพัฒนาและธำรงรักษามูลค่าบุคลากรในสายนี้ให้อยู่ในองค์กร โดยการศึกษาวิจัยในธุรกิจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความมุ่งหมายของการวิจัยในการวิจัยนี้ คือ ต้องการแสดงให้เห็นถึงแนวทางการพัฒนาสู่การเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของธุรกิจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อนำผลการวิจัยดังกล่าวสู่การจัดการในอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศของไทยต่อไป

คำถามการวิจัย

1. สภาพปัญหา เงื่อนไขและการมุ่งใจไปสู่การเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของธุรกิจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นอย่างไร
2. ประสบการณ์การพัฒนาตนเองไปสู่การเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ กรณีศึกษา ธุรกิจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นอย่างไร
3. แนวทางการพัฒนาสู่การเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของธุรกิจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ควรมีแนวทางการพัฒนาอย่างไร

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหา เงื่อนไขและการมุ่งใจไปสู่การเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของบุคลากรในธุรกิจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. เพื่อศึกษาประสบการณ์การพัฒนาตนเองไปสู่การเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของบุคลากรในธุรกิจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาสู่การเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของบุคลากรในธุรกิจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ขอบเขตด้านการวิจัย

ผู้ให้ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ กำหนดกลุ่มผู้ให้ข้อมูล เป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

1. ผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key informants) คือ บุคลากรที่ดำรงตำแหน่งผู้จัดการที่ปรึกษา (Consultant Manager) ของบริษัทที่ดำเนินธุรกิจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 8 คน ซึ่งคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling) โดยพิจารณาจากประสบการณ์การทำงานด้านการเป็นที่ปรึกษาด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ไม่น้อยกว่า 3 ปี และได้รับประกาศนียบัตรรับรองอย่างใดอย่างหนึ่งตามมาตรฐานด้านอุตสาหกรรมไอทีของกระทรวงอุตสาหกรรม
2. ผู้ให้ข้อมูลรอง (Informants) คือ บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษาด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ได้แก่ ผู้ร่วมทีมที่ปรึกษา ลูกค้า จำนวน 3 คน ซึ่งคัดเลือกแบบเจาะจง

ความสำคัญในการวิจัย

1. เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดแนวทางการพัฒนาศักยภาพ ที่ปรึกษาด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของธุรกิจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
2. เพื่อให้บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถนำแนวทางไปใช้ในการพัฒนาตนเอง ฝ่ายทรัพยากรบุคคลและบริษัท สามารถนำไปใช้ในการคัดเลือกบุคคลเข้ามาทำงาน และพัฒนา

บุคลากรให้เป็นมืออาชีพ

3. เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ในธุรกิจบริการให้คำปรึกษาด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศในการพัฒนาบุคลากรขององค์กร

นิยามศัพท์เฉพาะ

ที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ หมายถึง บุคลากรที่ดำรงตำแหน่งที่ปรึกษาด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของธุรกิจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งมีหน้าที่ให้คำปรึกษา พัฒนาบุคลากรของลูกค้า และปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าในด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ โดยมีประสบการณ์การทำงานเป็นที่ปรึกษาด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ไม่น้อยกว่า 3 ปี และได้รับใบประกาศนียบัตรรับรองตามมาตรฐานด้านอุตสาหกรรมไอทีของกระทรวงอุตสาหกรรม ซึ่งแบ่งเป็น 3 ประเภท ได้แก่

1. ใบประกาศนียบัตรมืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยระบบสารสนเทศ (Certified Information Systems Security Professional–CISSP) รับรองโดย International Information Systems Security Certification Consortium หรือ (ISC) ซึ่งเป็นประกาศนียบัตรที่ไม่ขึ้นกับบริษัทผู้ค้าใด ๆ (Vendor-neutral certification) จึงเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางในวงการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศทั่วโลกทั้งในแง่ความรู้และความยากในการสอบ เพราะเนื้อหาที่ใช้สอบมีจำนวนมาก แบ่งเป็น 8 โดเมนที่เป็นภาพรวมทั้งหมดของผู้เชี่ยวชาญด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ และผู้สอบต้องมีประสบการณ์ทำงานด้านนี้โดยตรง

2. ใบประกาศนียบัตรผู้ตรวจสอบระบบสารสนเทศ (Certified Information System Auditor–CISA) รับรองโดย Information Systems Audit and Control Association ประเทศสหรัฐอเมริกา ตั้งแต่ปี 1978 เป็นที่ยอมรับทั่วโลก โดยการสอบ CISA EXAM นั้นเป็นการวัดองค์ความรู้ในเรื่องการตรวจสอบระบบสารสนเทศ การควบคุมและความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ นอกจากนี้ผู้เข้าสอบต้องมีประสบการณ์ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยตรง

3. ใบประกาศนียบัตรผู้ปฏิบัติงานด้านระบบความมั่นคงปลอดภัย (Systems Security Certified Practitioner–SSCP) รับรองโดย International Information Systems Security Certification Consortium (ISC) ซึ่งเป็นประกาศนียบัตรที่ไม่ขึ้นกับบริษัทผู้ค้าใด ๆ (Vendor-neutral certification) สำหรับผู้ปฏิบัติงานด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศที่มีประสบการณ์โดยตรงไม่น้อยกว่า 1 ปี โดยเป็นการวัดความรู้ทางด้านเทคนิคและการปฏิบัติงานจริง

สภาพปัญหา เจ็บใจและการจูงใจที่นำมาสู่การเป็นที่ปรึกษามืออาชีพ หมายถึง เหตุการณ์ สิ่งสนับสนุนและสิ่งจูงใจที่เป็นสาเหตุให้บุคลากรพัฒนาตนเองสู่การเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศหรือได้รับใบประกาศนียบัตรรับรอง

ประสบการณ์การพัฒนาตนเองไปสู่ที่ปรึกษามืออาชีพ หมายถึง การพัฒนาเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพในแต่ละตำแหน่งจนถึงตำแหน่งผู้จัดการที่ปรึกษาด้านความมั่นคง

ปลอดภัยสารสนเทศ

แนวทางการพัฒนาสู่การเป็นที่ปรึกษามืออาชีพ หมายถึง องค์ประกอบส่วนบุคคลที่เกิดจากศักยภาพส่วนบุคคล ความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาตนเองเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ

ธุรกิจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง ธุรกิจที่มีหน้าที่บริการและประยุกต์เทคโนโลยีสารสนเทศกับระบบงานต่าง ๆ ขององค์กรลูกค้า เพื่อให้สามารถดำเนินงานและขับเคลื่อนทางธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถพัฒนาศักยภาพองค์กร ต่อสู้กับคู่แข่งได้ และดำเนินงานได้บรรลุเป้าหมายขององค์กร



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาสู่การเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ กรณีศึกษาธุรกิจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังปรากฏรายละเอียดต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการธุรกิจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
 - 1.1 ความหมายของธุรกิจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
 - 1.2 ความมั่นคงปลอดภัยของระบบสารสนเทศ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับองค์กร
 - 2.1 ความหมายขององค์กร
 - 2.2 พัฒนาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับองค์กร
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์
 - 3.1 ความเป็นมาและความหมายของการบริหารทรัพยากรมนุษย์
 - 3.2 ความสำคัญของการบริหารทรัพยากรมนุษย์
 - 3.3 วัตถุประสงค์ของการบริหารทรัพยากรมนุษย์
 - 3.4 กระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร
 - 4.1 ความหมายของการพัฒนาบุคลากร
 - 4.2 ความสำคัญของการพัฒนาบุคลากร
 - 4.3 กระบวนการพัฒนาบุคลากร
 - 4.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากร
 - 4.5 การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน
5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ
 - 5.1 ความหมายของแรงจูงใจ
 - 5.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ
 - 5.3 ความสำคัญของแรงจูงใจในการทำงาน
6. แนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะของการเป็นที่ปรึกษามืออาชีพ
 - 6.1 ความหมายของคุณลักษณะ
 - 6.2 ความหมายของที่ปรึกษามืออาชีพ
 - 6.3 คุณสมบัติความเป็นที่ปรึกษามืออาชีพ
 - 6.4 แนวคิดเกี่ยวกับการเป็นที่ปรึกษามืออาชีพ

- 6.5 ธรรมชาติของที่ปรึกษาต่อการให้คำปรึกษา
- 6.6 ขั้นตอนของพัฒนาการวิชาชีพ
- 7. วิจัยเชิงคุณภาพแบบการศึกษาเฉพาะกรณี
 - 7.1 แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับวิจัยเชิงคุณภาพ
 - 7.2 การศึกษาเฉพาะกรณี
 - 7.3 การเลือกกรณีตัวอย่าง
 - 7.4 วิจัยแบบกรณีศึกษา
- 8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 8.1 งานวิจัยในต่างประเทศ
 - 8.2 งานวิจัยในประเทศ
 - 8.3 สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 9. กรอบแนวคิดในการวิจัย

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการธุรกิจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

1.1 ความหมายของธุรกิจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

อดิศักดิ์ ศรีเมืองบุญ (2556) ได้อธิบายถึงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเอาไว้ว่าเป็นระบบเฉพาะเจาะจงด้านการรวบรวมข้อมูล ทางเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีองค์ประกอบตั้งแต่การเก็บจัดการและเผยแพร่ข้อมูลในทางเทคโนโลยีออกไป

กังวาลย์ไพโร ชานุ (2556) ได้อธิบายถึงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเอาไว้ว่าเป็น เป็นกลุ่มข้อมูลที่อาศัยเทคโนโลยีมาจัดการเพื่อสร้างการตัดสินใจให้กับผู้พบเห็นข้อมูลผ่านช่องทางทางเทคโนโลยี

เชมนิจ ปรีเปม (2554) ได้ให้ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศว่าเป็นความรู้หรือกระบวนการที่พึ่งพาระบบคอมพิวเตอร์ หรือเทคโนโลยีโทรคมนาคม ไปจนถึงการประยุกต์ใช้อุปกรณ์ทางเทคโนโลยีใหม่ๆ มาประมวลผลเป็นสารสนเทศ

คณินิจ พรหมเนตร (2554) อธิบายถึงเทคโนโลยีสารสนเทศเอาไว้ว่าเป็น การจัดทำสารข้อมูลผ่านสื่อเทคโนโลยีที่จัดเตรียมเอาไว้แล้วประมวลออกมาเป็นสารสนเทศเช่น ภาพ เสียง ข้อความ หรือลักษณะต่าง ๆ ที่ใช้นำเสนอสื่อสารออกไป

จากความหมายที่กล่าวมานั้นพอจะสรุปได้ว่าระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ คือชุดของข้อมูลที่อาศัยเทคโนโลยีหรือประสิทธิภาพของการสื่อสารออกมาเป็นภาพ เสียง เนื้อหาต่าง ๆ ที่เครื่องมืออำนวยความสะดวกได้ทางเทคโนโลยีออกมาเป็นระบบ

1.2 ความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ

ความมั่นคงปลอดภัย (Security) คือ การทำให้รอดพ้นจากอันตรายหรืออยู่ในสถานะที่มีความปลอดภัยไร้ความกังวลและความกลัวและได้รับการป้องกันจากภัยอันตรายทั้งที่เกิดขึ้นโดยตั้งใจหรือโดยบังเอิญ (online)

Whitman and Mattord (2005, p. 611) กล่าวว่า ความมั่นคงปลอดภัย คือ สถานะที่มีความปลอดภัย ไร้กังวล กล่าวคือ อยู่ในสถานะที่ไม่มีอันตรายและได้รับการป้องกันจากภัยอันตรายทั้งที่เกิดขึ้นโดยตั้งใจหรือโดยบังเอิญ เช่น ความมั่นคงปลอดภัยของประเทศ ย่อมเกิดขึ้นโดยมีระบบป้องกันหลายระดับ เพื่อปกป้องผู้นำประเทศ ทรัพย์สิน ทรัพย์การ และประชากรของประเทศ เป็นต้น องค์การต่าง ๆ หากต้องการให้เกิดความมั่นคงปลอดภัยย่อมต้องมีระบบป้องกันสิ่งต่าง ๆ หลายระดับเช่นกัน เป็นต้น

ความมั่นคงปลอดภัยของระบบสารสนเทศ (Information System Security) คือ การป้องกันข้อมูลสารสนเทศ รวมถึงองค์ประกอบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ระบบและฮาร์ดแวร์ที่ใช้ในการจัดเก็บและถ่ายโอนข้อมูลสารสนเทศ เป็นต้น ให้รอดพ้นจากอันตรายอยู่ในสถานะที่มีความปลอดภัยไร้ความกังวลและความกลัว นอกเหนือจากส่วนของระบบแล้วในส่วนข้อมูลสารสนเทศและองค์ประกอบอื่น ก็ต้องการความมั่นคงปลอดภัยด้วยเช่นกัน ดังนั้น การป้องกันสารสนเทศและองค์ประกอบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งรวมถึงระบบและฮาร์ดแวร์ที่ใช้ในการจัดเก็บและถ่ายโอนสารสนเทศนั้นด้วย

พนิดา พาณิชกุล (2553, น. 32) กล่าวถึง องค์ประกอบของความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล แนวคิดหลักของความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศกลุ่มอุตสาหกรรมความมั่นคงปลอดภัยของคอมพิวเตอร์ ได้กำหนดแนวคิดหลักของความมั่นคงปลอดภัยของคอมพิวเตอร์ขึ้นประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ความลับ (Confidentiality) เป็นการรับประกันว่าผู้มีสิทธิ์และได้รับอนุญาตเท่านั้นที่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ องค์การต้องมีมาตรการป้องกันการเข้าถึงสารสนเทศที่เป็นความลับ เช่น การจัดประเภทของสารสนเทศ การรักษาความปลอดภัยในกับแหล่งจัดเก็บข้อมูล กำหนดนโยบายรักษาความมั่นคงปลอดภัยและนำไปใช้ให้การศึกษาแก่ทีมงานความมั่นคงปลอดภัยและผู้ใช้ เป็นต้น ทั้งนี้ ภัยคุกคามที่เพิ่มมากขึ้นในปัจจุบัน มีสาเหตุมาจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ประกอบกับความต้องการความสะดวกสบายในการสั่งซื้อสินค้าของลูกค้า โดยการยอมให้สารสนเทศส่วนบุคคลแก่ website เพื่อสิทธิ์ในการทำธุรกรรมต่าง ๆ โดยลืมไปว่าเว็บไซต์เป็นแหล่งข้อมูลที่สามารถขโมยสารสนเทศไปได้ไม่ยากนัก

2. ความสมบูรณ์ (Integrity) หมายถึง ความครบถ้วน ถูกต้อง และไม่มีสิ่งแปลกปลอมสารสนเทศที่มีความสมบูรณ์จึงเป็นสารสนเทศที่นำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างถูกต้องครบถ้วนสารสนเทศจะขาดความสมบูรณ์ ก็ต่อเมื่อสารสนเทศนั้นถูกนำไปเปลี่ยนแปลง ปลอมปนด้วยสารสนเทศอื่น ถูกทำให้เสียหาย ถูกทำลาย หรือถูกกระทำในรูปแบบอื่น ๆ เพื่อขัดขวางการพิสูจน์

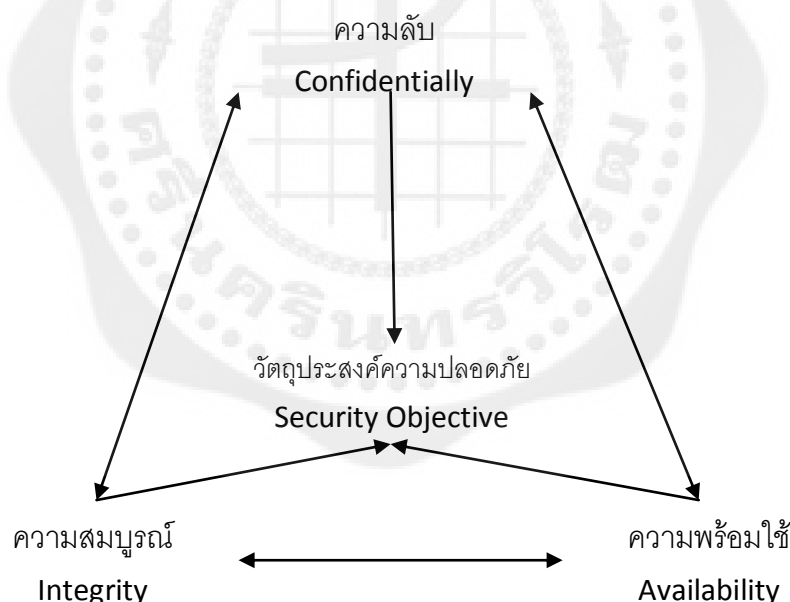
การเป็นสารสนเทศจริง

3. ความพร้อมใช้ (Availability) หมายถึง สารสนเทศจะถูกเข้าถึงหรือเรียกใช้งานได้อย่างราบรื่น โดยผู้ใช้หรือระบบอื่นที่ได้รับอนุญาตเท่านั้น หากเป็นผู้ใช้หรือระบบที่ไม่ได้รับอนุญาต การเข้าถึงหรือเรียกใช้งานจะถูกขัดขวางและล้มเหลวในที่สุด

4. ความถูกต้องแม่นยำ (Accuracy) หมายถึง สารสนเทศต้องไม่มีความผิดพลาด และต้องมีค่าตรงกับความต้องการของผู้ใช้เสมอ เมื่อใดก็ตามที่สารสนเทศมีค่าผิดพลาดไปจากความต้องการของผู้ใช้ ไม่ว่าจะเกิดจากการแก้ไขด้วยความตั้งใจหรือไม่ก็ตาม เมื่อนั้นจะถือว่าสารสนเทศ “ไม่มีความถูกต้องแม่นยำ”

5. เป็นของแท้ (Authenticity) สารสนเทศที่เป็นของแท้ คือ สารสนเทศที่ถูกจัดทำขึ้นจากแหล่งที่ถูกต้อง ไม่ถูกทำซ้ำโดยแหล่งอื่นที่ไม่ได้รับอนุญาต หรือแหล่งที่ไม่คุ้นเคยและไม่เคยทราบมาก่อน

6. ความเป็นส่วนตัว (Privacy) หมายถึง สารสนเทศที่ถูกรวบรวม เรียกใช้ และจัดเก็บโดยองค์กร จะต้องถูกใช้ในวัตถุประสงค์ที่ผู้เป็นเจ้าของสารสนเทศรับทราบ ณ ขณะที่มีการรวบรวมสารสนเทศนั้น มิฉะนั้นจะถือว่าการละเมิดสิทธิส่วนบุคคลด้านสารสนเทศ ดังภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 องค์ประกอบของความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล
ที่มา: พนิดา พานิชกุล. (2553). เทคโนโลยีสารสนเทศ. น. 32.

โดยทั่วไป องค์กรควรมีความมั่นคงปลอดภัยในส่วนต่าง ๆ ดังนี้

1. ความมั่นคงปลอดภัยทางกายภาพ (Physical Security) เป็นการป้องกันสิ่งใด ๆ ทางกายภาพ ไม่ว่าจะเป็นสิ่งของ สถานที่ หรือพื้นที่ใดขององค์กร จากการเข้าถึงที่ไม่ได้รับอนุญาต

หรือการนำไปใช้ในทางที่ผิด

2. ความมั่นคงปลอดภัยส่วนบุคคล (Personal Security) เป็นการป้องกันที่เกี่ยวข้องกับบุคคลหรือกลุ่มบุคคล

3. ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน (Operations Security) เป็นการป้องกันรายละเอียดต่าง ๆ ของกิจกรรมหรือกลุ่มของกิจกรรมใด ๆ

4. ความมั่นคงปลอดภัยในการติดต่อสื่อสาร (Communications Security) เป็นการป้องกันสื่อที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร รวมถึงเทคโนโลยีที่ใช้และเนื้อหาหรือข้อมูลที่ถูกส่งไปตามสื่อสัญญาณดังกล่าวด้วย

5. ความมั่นคงปลอดภัยของเครือข่าย (Network Security) เป็นการป้องกันองค์ประกอบการเชื่อมต่อ และข้อมูลในเครือข่ายคอมพิวเตอร์

6. ความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ (Information Security) เป็นการป้องกันสารสนเทศในระบบคอมพิวเตอร์ขององค์กร

องค์ประกอบของระบบสารสนเทศกับความมั่นคงปลอดภัย มี 6 องค์ประกอบ ได้แก่

1. ซอฟต์แวร์ (Software)
2. ฮาร์ดแวร์ (Hardware)
3. ข้อมูล (Data)
4. บุคลากร (People)
5. ขั้นตอนการทำงาน (Procedure)
6. เครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Network)

อุปสรรคของงานความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ ได้แก่

1. ความมั่นคงปลอดภัย คือ ความไม่สะดวก
2. มีความซับซ้อนบางอย่างในคอมพิวเตอร์ที่ผู้ใช้ทั่วไปไม่ทราบ
3. ผู้ใช้คอมพิวเตอร์ไม่ระแวดระวัง
4. การพัฒนาซอฟต์แวร์โดยคำนึงถึงความมั่นคงปลอดภัยภายหลัง
5. แนวโน้มเทคโนโลยีสารสนเทศคือการ แบ่งปัน ไม่ใช่ การป้องกัน
6. มีการเข้าถึงข้อมูลได้จากทุกสถานที่
7. ความมั่นคงปลอดภัยไม่ได้เกิดขึ้นที่ซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์เพียงอย่างเดียว
8. มิจนาซีพมักมีความเชี่ยวชาญ
9. ฝ่ายบริหารมักไม่ให้ความสำคัญแก่ความมั่นคงปลอดภัย

โดยจากเนื้อหาต้นระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและความปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศ จะมีการนำแนวคิดดังกล่าวมาประยุกต์ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ซึ่งเป็นองค์ประกอบหลักของการศึกษาต่อไป

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการองค์กร

2.1 ความหมายขององค์กร

แนวคิดและทฤษฎีองค์กร มีความสำคัญอย่างยิ่งที่นักรัฐประศาสนศาสตร์ต้องเข้าใจเพื่อนำไปใช้ในการบริหารงานให้สอดคล้องในแต่ละสถานการณ์ ซึ่งในส่วนนี้จะอธิบายถึงความหมายขององค์กร ตามด้วยวิวัฒนาการของทฤษฎีองค์กรจากอดีตจนถึงปัจจุบันและแนวโน้มในอนาคต เพื่อให้ผู้ศึกษาได้เข้าใจและนำไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานต่อไป

วิโรจน์ ก่อสกุล (2555) อธิบายคำว่า “องค์กร” จากพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ให้ความหมายว่า “ศูนย์รวมกลุ่มบุคคลหรือกิจการที่ประกอบกันขึ้นเป็นหน่วยงานเดียวกัน เพื่อดำเนินกิจการตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในกฎหมายหรือในตราสารจัดตั้ง ซึ่งอาจเป็นหน่วยงานของรัฐ เช่น องค์กรของรัฐบาล หน่วยงานเอกชน เช่น บริษัทจำกัด” ซึ่งคำว่า องค์กร มีผู้ให้ความหมายหรือนิยามไว้แตกต่างกัน โดย วิโรจน์ ก่อสกุล (2555, น.46) ได้ศึกษาและอธิบายความหมายขององค์กรตามนิยามของนักวิชาการต่าง ๆ ดังนี้

Weber ให้ความหมายขององค์กร ว่าหมายถึง ระบบของการกระทำเฉพาะเจาะจงที่มีจุดมุ่งหมายและมีลักษณะต่อเนื่อง (A system of continuous purposive activity of specific kind)

Barnard ให้ความหมายขององค์กร ว่าหมายถึง ระบบที่มีเจตนาประสานการกระทำของคนตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป

องค์กรสหประชาชาติ ให้ความหมายขององค์กร ว่าหมายถึง องค์กร หมายถึง การรวมตัวกันของคนตั้งแต่สองคนขึ้นไปเพื่อดำเนินงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

กล่าวโดยสรุป องค์กร หมายถึง การรวมตัวและประสานการกระทำของบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป เพื่อดำเนินการอย่างเป็นระบบที่เฉพาะเจาะจง มีจุดมุ่งหมาย มีความต่อเนื่อง และมีเป้าหมายในการบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

2.2 พัฒนาการแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับองค์กร

นักวิชาการได้เสนอกรอบทฤษฎี แนวคิดหรือมุมมองขององค์กรไว้แตกต่างกัน ซึ่งวิโรจน์ ก่อสกุล (2555, น.46) ได้สรุปวิวัฒนาการทฤษฎีองค์กรจากมุมมองของ Shafritz and Ott. (2001, p.23) ว่า นักวิชาการได้เสนอหลักเกณฑ์ ในการบริหารองค์กร มีหน้าที่ต้องทำให้บรรลุเป้าหมายทางการผลิตและทางเศรษฐกิจ ดังนั้น องค์กรต้องหาวิธีการทำงานที่ดีที่สุดเพื่อเพิ่มผลผลิต โดยการจัดการอย่างเป็นระบบองค์กรต้องเพิ่มผลผลิตให้มากที่สุด โดยต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญเฉพาะเรื่องและแบ่งงานกันทำตามความถนัดและเชื่อว่าองค์กรเป็นสถาบันที่มีเหตุผล โดยมีนักคิด นักวิชาการเสนอกรอบแนวคิด เช่น แนวคิดของ Smith (วิโรจน์ ก่อสกุล, 2555, น.47) กล่าวว่า หลักการแบ่งงานกันทำมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพหรือเพิ่มปริมาณในการทำงาน โดยต้องคำนึงถึงหลัก 3 ประการ คือ ความชำนาญของแรงงาน การประหยัดเวลาในการทำงาน และการใช้เครื่องจักรจำนวนมาก เป็นต้น

วิโรจน์ ก่อสกุล (2555, น.46) ได้นำแนวคิดของ Taylor อธิบายถึงการจัดการองค์กรแบบ

วิทยาศาสตร์ว่าเป็นการปฏิบัติทางความคิดที่ลูกจ้างและนายจ้างต้องร่วมมือกันทำงานเพื่อเพิ่มผลผลิตและทุกคนจะได้รับประโยชน์จากการร่วมมือกันทำงานโดยมีหลักการว่าองค์กรต้องดำเนินการ ดังนี้

1. คัดเลือกพนักงาน/คนงานตามกฎหมายทางวิทยาศาสตร์
2. นำวิธีที่ดีที่สุดให้คนงานปฏิบัติ องค์กร/หัวหน้างาน ต้องคิดกำหนดวิธีทำงานที่ดีที่สุด พนักงาน/คนงานมีหน้าที่ปฏิบัติตามการเพิ่มค่าตอบแทนโดยคำนึงถึงความต้องการของคนงานและให้โอกาสฝึกงานใหม่ มุ่งเน้นการสอนงาน
3. แบ่งงานกันทำตามความถนัด องค์กร/หัวหน้างาน มีหน้าที่แบ่งงานให้คนงานทำตามความถนัด ตามความเชี่ยวชาญ ต่างฝ่ายต้องดูว่าอีกฝ่ายได้ทำงานตามที่แบ่งกันหรือไม่ องค์กรต้องสร้างบรรยากาศร่วมมือทำงานอย่างเป็นมิตร เปิดโอกาสให้ฝ่ายจัดการและพนักงาน/คนงานทำงานร่วมกันอย่างเต็มความสามารถ

Shafritz and Ott (2001, p.23) อธิบายว่า นักวิชาการได้วิพากษ์แนวคิด Classical Theory โดย Neo classical เน้นให้เห็นความสำคัญกับคนในองค์กร ให้ความสำคัญกับการประสานงาน ให้ความสำคัญความสัมพันธ์ทั้งภายในและภายนอกองค์กรและให้ความสำคัญกับกระบวนการตัดสินใจภายในองค์กร โดยมีนักคิด นักวิชาการ เสนอกรอบแนวคิด เช่น Barnard (1938, p.47) มีมุมมองว่า คนในองค์กรไม่เพียงหวังผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจเท่านั้น แต่ยังหวังผลประโยชน์ทางการเมือง การศึกษา ศาสนา เป็นต้น Barnard เสนอให้องค์กรเป็นระบบเปิด การจัดการต้องสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมภายนอก โดยมีแนวคิดที่ให้ความสำคัญกับ 2 องค์ประกอบ ได้แก่

1. ระบบความร่วมมือ องค์กรเกิดขึ้นมาจากความจำเป็นของคนที่จะร่วมมือกันทำงานบางอย่างให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งคน ๆ เดียวทำไม่ได้ เพราะมีข้อจำกัดทางกายภาพชีววิทยา สังคมวิทยาและจิตวิทยา การเอาคนสองคนขึ้นไปมาทำงานร่วมกันไม่ใช่เรื่องง่าย จำเป็นต้องจัดระบบการทำงาน
2. หน้าที่ของฝ่ายบริหาร องค์กรจะดำรงอยู่ได้ต่อเมื่อคนที่มาร่วมกันทำงานได้สำเร็จ บรรลุเป้าหมายขององค์กร การทำงานมีประสิทธิภาพผลสามารถสนองตอบความต้องการของปัจเจกบุคคล กระจายผลประโยชน์ต่อสมาชิกที่เหมาะสม สมาชิกทุกคนมีความกระตือรือร้น ตั้งใจทำงาน มีความสามารถในการติดต่อซึ่งกันและกัน

Shafritz and Ott (2001, p.23) มีสมมติฐานว่า Human Resources Theory เน้นจุดสนใจที่คน กลุ่มคน ความสัมพันธ์ระหว่างคน กลุ่มคนและสภาพแวดล้อมขององค์กร สมมติฐานมีว่า องค์กรมีขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของคน ให้ความสำคัญเรื่องแรงจูงใจ พฤติกรรมกลุ่ม การทำงานเป็นทีมกระบวนการเปลี่ยนแปลงรวมถึงการพัฒนาองค์กร โดยมีนักคิด นักวิชาการสนับสนุนแนวคิด ดังที่ Maslow (1943, p.370) ผู้เป็นนักทฤษฎีมนุษย์สัมพันธ์ ได้สรุปทฤษฎีแรงจูงใจของมนุษย์ไว้ ดังนี้

1. คนทุกคนต้องมีความต้องการอยู่เสมอ ไม่มีวันสิ้นสุด
2. เมื่อได้รับการสนองความต้องการอย่างหนึ่งแล้วความต้องการอื่นจะตามมา
3. ความต้องการของคนมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำสุดไปหาสูงสุด โดยแบ่งเป็น 5 ขั้นตอน ได้แก่

ขั้นที่ 1 ด้านร่างกายหรือกายภาพ (Physiological need) เป็นจุดเริ่มต้นความต้องการของมนุษย์ เป็นความต้องการเพื่อความอยู่รอด โดยคำนึงถึงความจำเป็นในการดำรงชีวิต เช่น อาหาร การนอน การหายใจ น้ำ อากาศ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่มยารักษาโรค การพักผ่อน ความต้องการทางเพศ เป็นต้น

ขั้นที่ 2 ด้านความปลอดภัย (Safety need) เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายหรือทางกายภาพได้รับการตอบสนองความต้องการแล้ว มนุษย์จะมีความต้องการขั้นต่อไปคือความต้องการความปลอดภัยจากภัยอันตรายทุกด้าน และความมั่นคงในการทำงานตลอดจนความมั่นคงเกี่ยวกับฐานะทางเศรษฐกิจ

ขั้นที่ 3 ด้านความเป็นที่รักใคร่ ความผูกพันของสังคม (Love need) เมื่อมีความพอใจในขั้นที่ 1 และ 2 มนุษย์จะเกิดความต้องการใหม่ โดยต้องการให้เป็นที่รักใคร่ของคนในสังคม ต้องการเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น ให้ตนเองเป็นส่วนหนึ่งของสังคม มีความอบอุ่นทางใจ โดยเข้าไปมีส่วนร่วมในด้านต่าง ๆ

ขั้นที่ 4 ด้านความต้องการที่จะมีฐานะเด่นหรือมีชื่อเสียงเป็นความต้องการระดับสูงเกี่ยวกับความมั่นใจในตนเองในเรื่องความรู้และความสามารถ มีความต้องการให้คนอื่นยกยอ สรรเสริญ ต้องการเป็นอิสระ เป็นตัวของตัวเองและมีอิสระในการตัดสินใจ

ขั้นที่ 5 ด้านความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จ ความคาดหวังในชีวิต ความต้องการที่จะประจักษ์ตน เป็นความต้องการสูงสุดที่มนุษย์ต้องการได้รับความสำเร็จและความสมหวังในชีวิตเป็นความต้องการอยากจะทำให้เกิดความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความนึกคิดของตนเอง

ทฤษฎีองค์การได้มีการพัฒนาการมาเป็นลำดับกล่าวคือ จากการมองพฤติกรรมหรือปรากฏการณ์ขององค์กรในวงแคบ ๆ หรือมองปัจจัยภายในองค์กรมาเป็นการมองพฤติกรรมหรือปรากฏการณ์ทั้งในแง่ของโครงสร้าง กระบวนการ เทคโนโลยี และสภาพแวดล้อมขององค์กรด้วย (ติน ปรัชญพฤทธิ์, 2553, น. 120-121) หลักการจัดการองค์กร สรุปสาระสำคัญของหลักเกณฑ์การจัดการแบบวิทยาศาสตร์ มีดังนี้

1. แสวงหาวิธีการในการทำงานว่าจะต้องมีวิธีการทำงานอย่างไร จึงจะสามารถทำงานให้ได้ปริมาณงานสูงสุด โดยเสียเวลาและค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด
2. การสรรหามอบคนเข้าทำงาน และมีการฝึกฝนอบรมบุคคลเหล่านั้นก่อนที่จะลงมือปฏิบัติงานจริง
3. การแบ่งงานกันทำตามความชำนาญเฉพาะอย่าง
4. ทำการจัดสรรบุคคลให้ไปปฏิบัติงานตามความถนัดที่เขาได้อยู่ เพื่อเป็นการ

สนับสนุนแนวความคิดที่ว่า “Put the right man to the right job”

5. เงินเป็นแรงจูงใจที่สำคัญในการปฏิบัติงานของคนทำงาน การกำหนดทิศทางองค์กร (Set organization direction)

การกำหนดทิศทางองค์กรผู้บริหารจะนำข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้จากการวิเคราะห์เพื่อใช้กำหนดทิศทางกลยุทธ์ขององค์กร โดยการกำหนดทิศทางกระทำได้ในลักษณะกำหนดวิสัยทัศน์ (Vision) พันธกิจ (Mission) วัตถุประสงค์หรือเป้าหมาย (Objective/Goal) และยุทธศาสตร์ ดังเช่นแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2551-2554)

ชลิดา ศรมณี (2545, น. 93) ปัจจัยเชิงสถานการณ์ในทฤษฎีองค์กร ได้แก่

1. ขนาดขององค์กร นักทฤษฎีองค์กรได้กำหนดการเชื่อมโยงระหว่างขนาดและลักษณะภายในบางประการขององค์กร ขนาดขององค์กรเป็นลักษณะที่สำคัญของทุก ๆ องค์กร ดังนั้น การศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างขนาดและองค์ประกอบอื่นๆ ขององค์กรจะทำให้เกิดความเข้าใจในโครงสร้างขององค์กรที่แตกต่างกันพร้อมกับสภาพปัญหาที่เกิดขึ้น โดยเฉพาะขนาดขององค์กรที่มีผลต่อองค์ประกอบ ดังต่อไปนี้

1.1 ขนาดขององค์กรและโครงสร้าง เมื่อองค์กรมีขนาดใหญ่ขึ้น หน่วยงานย่อยเพิ่มมากขึ้น และหน่วยงานย่อยมีขนาดใหญ่ขึ้น รวมทั้งขนาดของการควบคุมที่กว้างขึ้นกว่าเดิม

1.2 ขนาดขององค์กรและสายการบังคับบัญชา เมื่อขนาดขององค์กรเพิ่มขึ้น จะสัมพันธ์กับระดับของสายการบังคับบัญชาที่เพิ่มมากขึ้น และเมื่อขนาดขององค์กรลดลงจะมีระดับของสายการบังคับบัญชาลดลงด้วย พบว่าจำนวนผู้ปฏิบัติงานทำให้ระดับของการบริหารมีเพิ่มมากขึ้น

1.3 ขนาดขององค์กรและการกระจายอำนาจ มีความสัมพันธ์เชิงลบ พิจารณาจากองค์กรโดยรวมจะพบว่าเมื่อมีการจ้างผู้ปฏิบัติงานมากขึ้น และองค์กรประสบความสำเร็จมากในการควบคุมสิ่งต่าง ๆ

2. เทคโนโลยีขององค์กร เมื่อองค์กรใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อการปฏิบัติงานมีผลทำให้องค์กรต้องปรับปรุงสิ่งต่าง ๆ ภายในองค์กรหลายด้าน เทคโนโลยีไม่ใช่อิทธิพลภายนอกเพียงอย่างเดียวที่เปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กร แต่เทคโนโลยีเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่งในกระบวนการเปลี่ยนแปลงองค์กร เทคโนโลยีมีผลทำให้ผู้บริหารออกแบบองค์กรในลักษณะที่ต่างกันไป

3. สภาพแวดล้อมขององค์กร องค์กรที่มีสภาพแวดล้อมมีการเปลี่ยนแปลงสูงอยู่ตลอดเวลา นั้น องค์กรจะเน้นความชำนาญทั่วไปมากกว่าที่จะเน้นความชำนาญเฉพาะด้าน เพราะจะได้งานที่มีประสิทธิภาพมากกว่า องค์กรที่อยู่ในสภาพแวดล้อมที่สลับซับซ้อน อาจต้องจ้างผู้เชี่ยวชาญ เพื่อจัดการกับส่วนประกอบที่มีอยู่มากมาย

ทฤษฎีองค์กรอาจแบ่งได้เป็น 3 ประเภท คือ

1. ทฤษฎีดั้งเดิม (Classical organization theory) แนวความคิดทฤษฎีดั้งเดิมได้มี

วิวัฒนาการมาจากการปกครองแบบทหารจนมาถึงปลายศตวรรษที่ 19 ได้นักบริหารสร้างรูปแบบการบริหารในระบบราชการขึ้น คือ แมคกีเบอร์ และการสร้างรูปแบบการบริหาร โดยใช้การจัดการทางวิทยาศาสตร์ คือ เฟรดเดอริก เทย์เลอร์ ทฤษฎีนี้มีหลักการว่า "คนเป็นเครื่องมือที่ให้องค์กรไปสู่จุดหมายปลายทางได้" ซึ่งจะได้กล่าวรายละเอียดต่อไป

การจัดองค์กรแบบราชการ (Bureaucracy) ของ แมค วีเบอร์ (Max Weber) ได้เน้นให้เห็นถึงการจัดโครงการที่เป็นระเบียบ สำคัญที่ แมค วีเบอร์ ได้เน้น คือ องค์กรแบบราชการในอุดมคตินั้น จะต้องประกอบด้วยคุณลักษณะ ดังนี้

(1) จะต้องมีการแบ่งงานกันทำ โดยให้แต่ละคนปฏิบัติงานในสาขาที่ตนมีความชำนาญ

(2) การยึดถืองานให้ยึดถือกฎเกณฑ์ระเบียบวินัยโดยเคร่งครัด เพื่อที่จะให้ได้มาตรฐานของงานเท่าเทียมกัน การยึดถือกฎเกณฑ์นี้จะช่วยจัดพฤติกรรมที่บุคคลแตกต่างกันสามารถมาประสานงานกันได้

(3) สายการบังคับบัญชาต้องชัดเจน โดยผู้บังคับบัญชามอบหมายอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบลงให้กันลงไป

(4) บุคคลในองค์กรต้องไม่คำนึงถึงความสัมพันธ์ส่วนบุคคล โดยพยายามทำงานให้ดีที่สุดเพื่อเป้าหมายขององค์กร

(5) การคัดเลือกบุคคล การว่าจ้าง ให้ขึ้นอยู่กับความสามารถ และการเลื่อนตำแหน่งให้คำนึงถึงการประสบความสำเร็จในการงานและอาวุโสด้วยจุดอ่อนขององค์กรแบบราชการก็คือ การเน้นที่องค์กรโดยละเลยการพิจารณาถึงปัญหาของคน และเชื่อว่าการที่มีโครงสร้างที่รัดกุมแน่นอนจะช่วยให้บุคคลปรับพฤติกรรมให้เป็นไปตามความต้องการขององค์กรได้

การจัดองค์กรแบบวิทยาศาสตร์ (Scientific Management) ของเฟรดเดอริก เทย์เลอร์ (Frederic Taylor) เป็นการจัดองค์กรแบบนำเอาวิธีการศึกษาวิทยาศาสตร์มาวิเคราะห์และแก้ปัญหาเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์กรให้ดีขึ้น การศึกษาทางวิทยาศาสตร์ได้เริ่มจากการหาความสัมพันธ์ระหว่างงานและคนงาน โดยการใช้การทดลองเป็นเกณฑ์เพื่อหาวิธีการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุด โดยที่คนงานจะถูกพิจารณาว่าต้องการทำงานเพื่อเศรษฐกิจด้านเดียว โดยละเลยการศึกษาถึงแรงจูงใจอารมณ์ และความต้องการในสังคมของกลุ่มคนงาน เพราะเชื่อว่าเงินตัวเดียวจะล่อใจให้คนทำงานได้ดีที่สุด

2. ทฤษฎีสัมัยใหม่ (Neo-Classical organization theory) เป็นทฤษฎีที่พัฒนามาจากดั้งเดิม ทฤษฎีนี้มีหลักการว่า "คนเป็นปัจจัยสำคัญและมีอิทธิพลต่อการเพิ่มผลผลิตขององค์กร" โดยเน้นให้เห็นถึงความสำคัญของคนที่ทำหน้าที่ร่วมกันในองค์กร ถือว่าองค์กรประกอบไปด้วยบุคคลซึ่งทำงานโดยมีเป้าหมายร่วมกัน และกลุ่มคนงานจะเป็นผู้มีส่วนร่วมในการกำหนดผลผลิตด้วยความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นปัจจัยที่สำคัญและมีอิทธิพลต่อการกำหนดการผลิต กล่าวโดยสรุปว่าทฤษฎีนี้ได้เน้นเรื่องมนุษย์สัมพันธ์ โดยได้มีการศึกษาและค้นพบว่าบุคคลแต่ละคนย่อมมีความ

แตกต่างกัน ขวัญในการทำงานเป็นสิ่งสำคัญ การเข้ามีส่วนร่วมในกิจกรรมและการตัดสินใจระหว่างฝ่ายบริหาร และฝ่ายคนงานย่อมจะสร้างความพึงพอใจให้กับทุกฝ่าย โดยได้สร้างผลผลิตอย่างเต็มเม็ดเต็มหน่วยได้ ทฤษฎีที่มีส่วนสำคัญมากต่อขบวนการมนุษย์สัมพันธ์ได้แก่ Elton Mayo ซึ่งได้ทำการทดลองวิจัยและค้นพบว่า ขวัญของคนงานมีความสำคัญต่อการเพิ่มการผลิต กลุ่มคนงานจะพยายามสร้างปทัสถานของกลุ่มตน และคนงานจะทำงานเป็นทีมโดยมีการกำหนดมาตรฐานของกลุ่มขึ้นเอง

3. ทฤษฎีสสมัยใหม่ปัจจุบัน (Modern organization theory) ทฤษฎีนี้กล่าวว่าเป็น การศึกษารูปแบบขององค์กรในปัจจุบัน โดยเน้นที่การวิเคราะห์องค์กรในเชิงระบบ (Systems analysis of organization) กล่าวคือ นักทฤษฎีได้พิจารณาองค์กรในลักษณะที่เป็นส่วนรวมทั้งหมด ตลอดจนความสัมพันธ์ระหว่างส่วนต่าง ๆ ที่อยู่ภายในองค์กร การศึกษาว่าองค์กรในระบบหนึ่ง ๆ นั้นได้คำนึงถึงองค์ประกอบภายในองค์กรทุกส่วน ได้แก่ ตัวป้อน กระบวนการ ผลิต ผลกระทบ และสิ่งแวดล้อม (Input process output feedback and environment) การศึกษาองค์กรในรูประบบ นั้นได้พยายามที่จะมององค์กรในลักษณะการเคลื่อนไหว (Dynamic) และปรับเข้ากับรูปแบบขององค์กรได้ในทุกสภาวะแวดล้อม ทั้งนี้เพราะนักทฤษฎีปัจจุบันได้มององค์กรในลักษณะกระบวนการทางด้าน โครงสร้างที่บุคคลต่าง ๆ จะต้องเกี่ยวพันซึ่งกันและกันเพื่อบรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการ จึงมีการศึกษาพฤติกรรมองค์กรในลักษณะใหม่ ๆ เช่น พฤติกรรมศาสตร์ วิทยาศาสตร์ การบริการแบบมีส่วนร่วม การพัฒนาองค์กร คิว.ซี . และการบริหารแบบอนาคตนิยม เป็นต้น

Prahalad and Hamel (1990, p. 81-92) ได้กล่าวว่า ความรู้เป็นขีดความสามารถหลักของ องค์กรที่นำมาใช้ในการแข่งขันได้โดยตรง ดังนั้น องค์กรจึงต้องแสวงหาวิธีการที่จะทำให้เกิดความรู้ ขึ้นในองค์กรซึ่ง Nonaka and Takeuchi (1995, p. 304) ได้นำเสนอถึงวิธีการต่าง ๆ ที่องค์กรจะได้ ความรู้มา ได้แก่

1. การควบกิจการอื่นซึ่งจะทำให้ได้รับความรู้พื้นฐานในการดำเนินธุรกิจต่าง ๆ ของ องค์กรนั้นติดตัวมาด้วย แต่ก็อาจจะต้องมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบของความรู้พอสมควร
2. การจัดตั้งศูนย์พัฒนาความรู้ของตนเองขึ้นมา ซึ่งเป็นความรู้ที่จะมาตอบสนองความ ต้องการในด้านต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความสามารถในการดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. การใช้บริการความรู้ของผู้ให้คำปรึกษาจากองค์กรหรือบุคคลภายนอก ซึ่งจะเป็น วิธีการที่รวดเร็วกว่าการสร้างหรือค้นหาเอาเอง แต่จะมีต้นทุนสูงและไม่สามารถครอบคลุมความ ต้องการขององค์กรได้ รวมทั้งอาจจะไม่สามารถถ่ายทอดความรู้มาสู่องค์กรได้อย่างแท้จริง
4. การรวมกลุ่มสร้างเครือข่ายระหว่างบุคคลภายในหรือภายนอกองค์กร เพื่อร่วมกัน ในการแก้ปัญหาใด ๆ ซึ่งสามารถดำเนินการทั้งในรูปแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ เป็นการ ผสมผสานความรู้เดิมของบุคคล เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ที่เป็นประโยชน์มากยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นการนำเอา ความรู้ที่มีอยู่แล้วมาขยายขอบเขตและพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น และใช้ประโยชน์ในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ขององค์กร โดยวิธีนี้ Allee (1997, p. 71-74) ชี้ว่า เป็นวิธีที่สอดคล้องกับแนวทางการจัดการความรู้ ที่ดำเนินการอยู่ในองค์กรต่าง ๆ

นอกจากนี้ Rogers (1983, p. 67) และ Winter (1987, p. 23) ได้แบ่งความรู้ในองค์กรเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1. ความรู้ที่ปรากฏชัดแจ้ง สามารถแปลความระบุได้ชัดเจน มีเอกสารอ้างอิงยืนยัน ความถูกต้องของความรู้นั้นๆ (Explicit or codified knowledge)
2. ความรู้ที่ซ่อนเร้น เป็นความรู้ที่พนักงานแต่ละคนมีอยู่ในตัวแล้ว แต่ไม่ได้ระบุ ปรากฏออกมาชัดเจนในรูปของเอกสารหรือขั้นตอนการปฏิบัติงานใด ๆ เช่น ประสบการณ์การทำงาน (Tacit knowledge) เป็นต้น ซึ่งจากผลการวิจัยของ William (1991, p.79) เรื่องความรู้ที่ซ่อนเร้น (Tacit Knowledge) พบว่า สามารถจะสังเกตได้จากพฤติกรรมการทำงานในประจำวันของแต่ละบุคคล และจะมีความสัมพันธ์โดยตรงกับปัจจัยต่าง ๆ ทางด้านพื้นฐานการศึกษา ประสบการณ์ของบุคคล นอกจากนี้ Allee (1997, p. 75) ยังพบว่าความรู้ส่วนใหญ่ขององค์กรจะอยู่ในรูปแบบของความรู้ที่ซ่อนเร้นมากกว่าความรู้ที่ปรากฏชัดแจ้ง ซึ่งต้องอาศัยการประมวลและแปลออกมาให้อยู่ในรูปแบบที่สามารถสื่อสารเผยแพร่ไปยังบุคคลอื่นในองค์กรได้ต่อไป

ส่วน Weick (1995, p.65) ได้นำเสนอถึงลักษณะของความรู้ที่ซ่อนเร้น ซึ่งเกิดขึ้นโดยการเรียนรู้ของบุคคลในองค์กรว่า สามารถแบ่งออกเป็นลักษณะต่าง ๆ ได้ ดังนี้

1. ความรู้จากประสบการณ์ที่บุคคลได้สั่งสมมากขึ้น ตามเวลาของการปฏิบัติงานมาตั้งแต่ในอดีต เป็นความจริงพื้นฐานจากการทำงานในแต่ละวัน
2. ความรู้พื้นฐานที่มาจากกระบวนการเรียนการสอนที่บุคคลได้รับ ทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร และบุคคลได้นำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานมาโดยตลอด
3. ความรู้ที่เกิดจากกระบวนการการตัดสินใจภายใต้ทางเลือกต่าง ๆ ของบุคคล เมื่อต้องพบกับภาวะความยุ่งยากสลับซับซ้อน
4. ความรู้ที่เกิดขึ้นจากการทดลองเรียนผิดเรียนถูก ซึ่งเป็นการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันด้วยตนเองของแต่ละบุคคล
5. ความรู้ที่เกิดขึ้นจากกรอบความคิดภายใต้ค่านิยมและความเชื่อของบุคคล ซึ่งทำให้เกิดการรับรู้ที่แตกต่างกันไปด้วย

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสรุปความได้ว่า ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กรแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ ความรู้ซึ่งองค์กรได้รวบรวมจัดทำอยู่ในรูปของเอกสารที่ชัดเจนและความรู้ที่เป็นประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ไม่ได้ปรากฏหรือจัดทำไว้เป็นเอกสาร แต่มีคุณค่าต่อองค์กรที่จะนำมาให้พนักงานได้เรียนรู้ เพื่อสร้างขีดความสามารถในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังมีแหล่งทรัพยากรความรู้จากภายนอกองค์กรที่สามารถนำมาใช้ในการเรียนรู้ได้เช่นกัน ซึ่งองค์กรจะต้องสร้างระบบในการเข้าถึง การจัดให้อยู่ในรูปของสื่อความรู้ และการสื่อสารส่งมอบความรู้นั้นไปสู่พนักงานทุกคนอย่างทั่วถึง

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์

3.1 ความเป็นมาและความหมายของการบริหารทรัพยากรมนุษย์

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ได้เริ่มมีมาตั้งแต่สมัยปฏิวัติอุตสาหกรรม เมื่อโลกธุรกิจมีความเจริญเติบโตขยายตัวมากขึ้น ความต้องการใช้แรงงานคนเพิ่มมากขึ้นเป็นเงาตามตัว กรอบแนวความคิดด้านงานบุคคลจึงจำเป็นต้องขยายและพัฒนาให้กว้างขวางขึ้น สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในปัจจุบันไม่ได้มองว่าบุคลากรในองค์กรเป็นเพียงผู้รับคำสั่งตามที่มอบหมายเท่านั้น ในบทบาทใหม่บุคลากรมีฐานะเป็นทรัพยากรขององค์กรที่มีส่วนส่งเสริมและสนับสนุนให้ภาระงานต่าง ๆ ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความสำเร็จและความเจริญเติบโตก้าวหน้าให้แก่องค์กรได้ทั้งในปัจจุบันและอนาคต การดำเนินกิจกรรมใด ๆ ก็ตาม องค์กรจะประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับความสามารถในการบริหารจัดการ ภาระหน้าที่ต่าง ๆ ให้บรรลุตามเป้าหมายได้ ทั้งเรื่องการวางแผน การจัดองค์กร การจัดคนเข้าทำงาน การชี้แนะและการควบคุม ซึ่งในกระบวนการเหล่านี้เราถือว่าปัจจัยด้านคนมีบทบาทสำคัญที่สุดที่จะขับเคลื่อนให้หน้าที่ต่าง ๆ ดำเนินไปตามทิศทางหรือเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้โดยเฉพาะหน้าที่ของการจัดคนเข้าทำงานที่ได้มีการพัฒนาขึ้นเป็นศาสตร์หนึ่งทางวิชาการที่เรียกว่า “การบริหารงานบุคคล” หรือการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในปัจจุบันจุดเริ่มต้นสำคัญของการขยายกรอบแนวคิดนี้ได้ถูกดำเนินการโดยสมาคม เพื่อการบริหารงานบุคคลแห่งสหรัฐอเมริกา (American Society for Personnel Administration: ASPA) ได้ลงมติเปลี่ยนชื่อสมาคมจากเดิมเป็น “สมาคมเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์” (Society for Human Resource Management: SHRM) จึงเป็นครั้งแรกที่มีการใช้คำว่า “การบริหารทรัพยากรมนุษย์” (Human Resource Management: HRM) ซึ่งเป็นที่รู้จักและยอมรับกันอย่างกว้างขวางในปัจจุบัน (วิลาวรรณ รพีพิศล , 2554, น. 1)

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management: HRM) เดิมเรียกกันว่า การบริหารงานบุคคล (Personnel Management) แต่เมื่อโลกธุรกิจปัจจุบันมีความเจริญเติบโตขยายตัวมากขึ้น กรอบแนวความคิดด้านการบริหารงานบุคคลจึงจำเป็นต้องขยายและพัฒนาให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ซึ่งนักวิชาการส่วนใหญ่ ไม่ได้มองว่าบุคลากรในองค์กรเป็นเพียงผู้รับคำสั่งตามที่มอบหมายเท่านั้น ในบทบาทใหม่บุคลากรมีฐานะเป็นทรัพยากรขององค์กรหรือในปัจจุบันเรียกว่า “ทุนมนุษย์” ที่มีส่วนร่วมส่งเสริมและสนับสนุนให้ภาระงานต่าง ๆ ขององค์กร ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สร้างความสำเร็จ ความเจริญเติบโตก้าวหน้าให้แก่องค์กร ด้วยเหตุผลนี้เองจึงทำให้การบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นที่ยอมรับและมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อองค์กร ในส่วนของความหมายตามที่นักวิชาการให้ไว้ มีดังนี้

เด่นดวง คำตรง (2544, น. 19) ได้นำคำอธิบายของ Pace et al ที่อธิบายเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ว่าเป็นการพัฒนาบุคคลในองค์กรโดยใช้กิจกรรมการพัฒนา การพัฒนาจะต้องครอบคลุมทั้งสองด้าน คือ ด้านบุคคลซึ่งจะต้องพัฒนาในด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติ และด้านองค์กร คือ นโยบายโครงสร้างและการจัดการ เพื่อไปสู่คุณภาพและความสามารถในการผลิตที่

สูงขึ้นและเกิดความพึงพอใจกับปฏิบัติงาน ผู้จัดการและสมาชิกในองค์กรมากขึ้น

มัลลี เวชาชีวะ (2524, น. 16) ได้อธิบายความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ว่ามีความหมายครอบคลุมถึงโครงการและกระบวนการเพิ่มฝีมือและความรู้ของคนทั้งคุณภาพและปริมาณ ตั้งแต่การศึกษาพื้นฐานไปจนถึงมัธยมและการฝึกอบรมอาชีพ การฝึกอบรมในการทำงานจนถึงโครงการฟื้นฟูสุขภาพ สวัสดิการและอื่น ๆ

เนาวรัตน์ พลายน้อย (2527, น. 93) ให้ความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ว่าเป็นกระบวนการต่อเนื่องที่ทำให้คนมีความสมบูรณ์ทั้งกำลังกาย กำลังความคิด มีขีดความสามารถสูงขึ้นในทุกๆ ด้านอันจะยังประโยชน์ต่อทั้งตนเอง ครอบครัว สังคมและประเทศชาติ โดยเป้าหมายแท้จริงของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อยู่ที่การใช้ทรัพยากรมนุษย์ที่พัฒนาแล้วให้ไปปฏิบัติงานหรือภารกิจเพื่อการพัฒนาประเทศ

เด่นดวง คำตรง (2544, น. 20) ได้สรุปแนวคิดสำหรับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ของ James ไว้ดังต่อไปนี้

1. การพัฒนาของมนุษย์ในองค์กรโดยทั่ว ๆ ไป จะเกิดผลมาจากประสบการณ์จากการทำงาน
2. เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดสำหรับการพัฒนาเมื่ออยู่ด้วยกันสามประการ คือ การกำหนดความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน การกำหนดสิทธิอำนาจกับความรับผิดชอบในการจัดการต้องเป็นไปอย่างเหมาะสมและต้องป้อนข้อมูลให้กับผู้ปฏิบัติงานได้รู้ด้วยตัวของเขาเองว่าเขาปฏิบัติงานได้ดีมากน้อยแค่ไหน
3. การพัฒนาของมนุษย์ในองค์กรจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อพนักงานในองค์กรปรารถนาที่จะควบคุมพฤติกรรมหรือปฏิบัติงานด้วยตัวของเขาเองให้มีความใกล้เคียง หรือเป็นไปตามมาตรฐานของการปฏิบัติงานที่ได้กำหนดไว้นำไปสู่การพัฒนา
4. กิจกรรมที่องค์กรกำหนดขึ้นเพื่อนำไปพัฒนาซึ่งจะต้องมุ่งเน้นความสำคัญที่งานของบุคคล
5. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร เป็นเรื่องการสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เอื้ออำนวยให้มนุษย์ในองค์กรสามารถพัฒนาตนเองได้
6. การพัฒนามนุษย์ในองค์กรจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อการพัฒนานั้นสอดคล้องกับความต้องการในชีวิตและศักยภาพของเขา ถ้าไม่เช่นนั้นแล้วการพัฒนาจะไม่สามารถเกิดขึ้นได้เลย
7. การพัฒนามนุษย์ในองค์กรต้องได้รับการสนับสนุนจากฝ่ายบริหารอย่างเต็มที่จึงจะทำให้การพัฒนาสัมฤทธิ์ผล

เด่นดวง คำตรง (2544, น. 18) นำความหมายของ Nadler อธิบายว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นการดำเนินการให้พนักงานได้ประสบการณ์และเรียนรู้ในช่วงระยะเวลาหนึ่งในอนาคตที่จะนำมาปรับปรุงความสามารถในการทำงานและส่งเสริมความก้าวหน้าของพนักงานการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ตามแนวคิดของ Nadler มิได้หมายถึงเฉพาะการฝึกอบรมเท่านั้น ยัง

หมายถึงการเรียนรู้จากประสบการณ์ที่เกิดจากการจัดขึ้นในช่วงระยะเวลาที่กำหนดเฉพาะเจาะจง และได้รับการออกแบบที่จะนำไปสู่ ความเป็นไปได้ของการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม โดยแบ่งกิจกรรม การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ออกเป็น 3 กลุ่ม ใหญ่ คือ การศึกษา หมายถึง กิจกรรมที่มีความมุ่งหมายในการที่จะเสริมสร้างความรู้ ความชำนาญ ค่านิยม ทางศีลธรรมและความเข้าใจที่มีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิตอยู่ เพื่อให้ผู้รับการศึกษาสามารถ ใช้ชีวิตอยู่และ ทำประโยชน์แก่สังคมได้ สำหรับผู้ปฏิบัติงานอยู่แล้วการศึกษา หมายถึง กิจกรรมด้านการพัฒนาคนที่กำหนดขึ้นเพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวมของเจ้าหน้าที่ นอกเหนือจากการเน้นเฉพาะงานที่กำลังทำอยู่ปัจจุบัน

พะยอม วงศ์สารศรี (อ้างถึงใน วิลาวรรณ รพีพิศาล, 2554, น. 2) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กระบวนการที่ผู้บริหารใช้ศิลปะและกลยุทธ์ดำเนินการสรรหาคัดเลือก และบรรจุบุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเข้าปฏิบัติงานในองค์กรพร้อมทั้งใส่ใจพัฒนา คุ้มครองรักษาให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานได้เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ มีสุขภาพร่างกายและจิตใจที่ดีในการปฏิบัติงานและยังรวมถึงการแสวงหาวิธีการที่ทำให้บุคลากรในองค์กรที่ต้องพ้นจากการปฏิบัติงานด้วยเหตุทุพพลภาพ เกษียณอายุ หรือเหตุอื่นใดในงานให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข

เสนาะ ดิยาว (อ้างถึงใน วิลาวรรณ รพีพิศาล, 2554, น. 2) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การจัดระเบียบบุคคลและบุคลากรในการปฏิบัติงานเพื่อให้บุคลากรได้ใช้ประโยชน์จากความรู้ ความสามารถของแต่ละบุคคลให้มากที่สุด อันเป็นผลทำให้องค์กรอยู่ในฐานะได้เปรียบทางการแข่งขันและความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับบุคลากรตั้งแต่ระดับสูงสุดและต่ำสุด รวมถึงการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรทุกคนในองค์กร

ดนัย เทียนพุฒ (อ้างถึงใน วิลาวรรณ รพีพิศาล, 2554, น. 2) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การจัดการในเรื่องทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร เช่น เรื่องการสรรหา การพัฒนา การรักษา และใช้ประโยชน์ทรัพยากรบุคคลให้สามารถพัฒนาทันกับการเปลี่ยนแปลงของโลกธุรกิจและเทคโนโลยียุคใหม่ รวมถึงการตอบสนองความต้องการเฉพาะของบุคลากรให้มากที่สุด ด้วยเทคโนโลยีและวิทยาการด้านต่าง ๆ เป็นต้น

3.2 ความสำคัญของการบริหารทรัพยากรมนุษย์

วิลาวรรณ รพีพิศาล (2554, น. 4) กล่าวว่า ความสำคัญของการบริหารทรัพยากรมนุษย์จากการศึกษาความหมายของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ได้กล่าวมาข้างต้น ทำให้เข้าใจและยอมรับว่าการบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญ และสามารถที่จะเอื้อประโยชน์ให้องค์กรดำเนินธุรกิจต่าง ๆ ไปสู่เป้าหมายได้อย่างมั่นใจ จะเห็นได้ว่าทุกองค์กรประสงค์ที่จะพัฒนานตนเองไปสู่ความสำเร็จในฐานะผู้นำธุรกิจ โดยเฉพาะคุณภาพของบุคลากรนับเป็นปัจจัยสำคัญที่จะนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายได้ในฐานะเป็นผู้ปฏิบัติที่มีคุณภาพ ทั้งนี้เพราะงานด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นงานที่มุ่งเลือกสรรคนดี มีความรู้ ความสามารถเข้ามาปฏิบัติงาน และเมื่อเราได้คัดสรรให้บุคลากรเหล่านี้เข้าอยู่ในองค์กรแล้ว หน่วยงานทรัพยากรมนุษย์จะต้องดูแลฝึกอบรมและพัฒนาให้

บุคลากรได้รับความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ที่ทันสมัยสอดคล้องกับสภาพการเปลี่ยนแปลงของโลกธุรกิจที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ปัจจุบันการให้ความสำคัญของการบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงมีสาเหตุมาจากปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

1. การแข่งขันของโลกธุรกิจยุคใหม่
2. กฎเกณฑ์และข้อกำหนดของรัฐ
3. ความเติบโตด้านเทคโนโลยี
4. ความซับซ้อนขององค์กร
5. การเปลี่ยนแปลงบทบาทของฝ่ายบริหาร

กล่าวโดยสรุป จะเห็นว่าการบริหารทรัพยากรมนุษย์ มีความสำคัญในแง่ของการบริหารจัดการในรูปของทุนมนุษย์ ดังนี้

1. ช่วยสร้างความเจริญเติบโตมั่นคงให้แก่องค์กร ในฐานะที่งานด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์จะทำให้ได้บุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถและมีความพร้อมเข้ามาเชื่อมโยงภารกิจต่าง ๆ ของแต่ละหน่วยงานในองค์กร
2. ช่วยสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เมื่อบุคลากรได้ปฏิบัติงานที่ตนเองมีความรู้ ความสามารถและยังจะส่งผลทำให้เกิดการทุ่มเท เสียสละ จงรักภักดีต่อองค์กรมากขึ้น
3. ช่วยกระตุ้นให้บุคลากรตื่นตัวที่จะเพิ่มศักยภาพการปฏิบัติงานของตนเอง โดยอาศัยความรู้ ความสามารถแบบหลากหลาย
4. ช่วยสร้างความมั่นคงให้แก่สังคมและประชาชาติ โดยเฉพาะการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ดีย่อมจะช่วยเสริมให้บุคลากรมีคุณภาพ มีงานทำ สร้างผลผลิตให้แก่องค์กรและเพิ่มรายได้ให้แก่ประเทศชาติ

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ตามแนวความคิดนี้ มิได้ให้คุณค่าของผู้ปฏิบัติงานในแง่ที่จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อองค์กรได้ แต่มองในด้านการสร้างระบบงาน และให้ผู้ปฏิบัติงานนั้นเป็นส่วนที่ถูกกำหนดในระบบนั้น และหากระบบดี ถูกต้อง ก็จะทำให้เกิดประสิทธิภาพได้ คุณค่าของบุคคลในการปฏิบัติงานจึงไม่ได้รับการเอาใจใส่ นำมาใช้ประโยชน์สำหรับในทฤษฎีนี้ แต่จะเกี่ยวข้องกับเฉพาะการจัดระบบให้บุคคล เช่น การกำหนดตำแหน่งหน้าที่ การวางระเบียบในการเลื่อนขั้นและโอนย้าย การพิจารณาการรับคนเข้าทำงานโดยคิดจากความสามารถ การกำหนดค่าตอบแทนในการปฏิบัติงาน เป็นต้น โดยมีข้อสังเกตว่า การกำหนดสิ่งต่าง ๆ นั้น กำหนดโดยพื้นฐานของการยึดเอาผลประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก (ประสิทธิภาพขององค์กร) โดยไม่คำนึงถึงประโยชน์ของผู้ปฏิบัติงานและผู้มารับบริการ

3.3 วัตถุประสงค์ของการบริหารทรัพยากรมนุษย์

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ มีวัตถุประสงค์สำคัญที่จะช่วยขยายบทบาทหน้าที่งานด้านทรัพยากรมนุษย์ให้มีขอบข่ายของการปฏิบัติที่กว้างขึ้น เพื่อครอบคลุมดูแลการปฏิบัติภารกิจต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับบุคลากรและองค์กร ดังนี้

1. เพื่อช่วยให้บุคลากรใช้ทักษะ ความรู้ ความสามารถปฏิบัติงานของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
2. เพื่อช่วยองค์กรดำเนินการบรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้
3. เพื่อช่วยคัดสรรบุคลากรที่มีคุณภาพและมีแรงจูงใจใฝ่หาผู้ที่สำเร็จการศึกษาในระดับสูงเข้ามาปฏิบัติงาน
4. เพื่อยกระดับความสามารถและสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร
5. เพื่อพัฒนาและธำรงรักษาบุคลากรที่มีคุณค่าให้ปฏิบัติงานในระดับที่พึงปรารถนาขององค์กร

3.4 กระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์

เฉลิมพล ศรีหงษ์ (2555, น. 6) ได้กล่าวถึง กระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ มีดังนี้

1. การวางแผน (Planning) เป็นการที่องค์กรกำหนดทิศทางหรือเป้าหมายอย่างไร จะต้องพิจารณาถึงบุคคลในฐานะที่เป็นปัจจัยภายในที่สำคัญ
 2. การสรรหาและเลือกสรร (Recruitment) เป็นกระบวนการแรกที่จะทำให้องค์กรได้บุคคลที่มีความเหมาะสมกับงาน โดยสรรหาและเลือกสรรบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ และเหมาะสมกับงานเข้ามาทำงาน
 3. การกำหนดอัตรากำลัง (Staffing) เป็นการกำหนดโครงสร้างอัตรากำลังและคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งของหน่วยงานนั้นๆ ให้เป็นไปตามต้องการ
 4. การออกแบบงาน (Job design) เช่น การกำหนดตำแหน่งคุณลักษณะของงานนั้น ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นต้น
 5. การฝึกอบรมและการพัฒนา (Training/Development) การฝึกอบรมและพัฒนาเป็นแนวทางที่องค์กรสามารถพัฒนาบุคลากรที่มีอยู่ เพื่อให้พนักงานมีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้น
 6. การประเมินผล (Appraisal) เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรแต่ละบุคคลว่ามีผลการดำเนินงานเป็นอย่างไร
 7. การสื่อสาร (Communication) เป็นการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานดำเนินการไปด้วยดี
 8. สิทธิประโยชน์ (Benefits) เช่น ค่าจ้าง สวัสดิการ เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่บุคลากรในการปฏิบัติงาน เป็นต้น
 9. แรงงานสัมพันธ์ (Labor relation) เช่น สหภาพแรงงาน เป็นต้น
- อิสระ สุวรรณบล (อ้างถึงใน ชลิดา ธรรมณี, 2545, น. 247) กล่าวว่า ภารกิจของการจัดการแบ่งเป็น 4 ส่วน ได้แก่
1. การกำหนดนโยบาย วัตถุประสงค์ เป้าหมาย ตลอดจนกลยุทธ์
 2. การวางแผนกำลังคนหรือทรัพยากรมนุษย์
 3. โครงสร้างและกระบวนการบริหารงานบุคคล

4. การวัดและประเมินระบบการจัดการบุคคล

ภารกิจของการบริหารงานบุคคลทั้ง 4 ส่วนดังกล่าวนี้ มีความสัมพันธ์กันเป็นวัฏจักร โดยมีการป้อนกลับของข่าวสารข้อมูลเป็นตัวเชื่อมหนึ่ง และทั้งหมดนี้อยู่ภายใต้สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ การเมือง สังคม เทคโนโลยี ฯลฯ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ จึงเป็นกระบวนการที่ผู้บริหารต้องอาศัยศิลปะและกลยุทธ์ในการกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติ เพื่อให้ได้บุคลากรที่ต้องการโดยเน้นให้บุคลากรได้ใช้ความรู้ ความสามารถ และทักษะความชำนาญปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรแบ่งเป็น 3 ช่วงเวลา คือ ก่อนปฏิบัติงานต้องมีการวางแผนสรรหาคัดเลือกบุคลากรที่มีคุณภาพ ขณะปฏิบัติงานต้องดูแลรักษาให้บุคลากรมีชีวิตการปฏิบัติงานที่ดี และหลังการปฏิบัติงานต้องเตรียมแผนรองรับบุคลากรที่จำเป็นต้องออกจากงานก่อนเวลาหรือเกษียณอายุให้ดำรงชีวิตอย่างมีความสุขในสังคมต่อไป (วิลาวรรณ รพีพิศล , 2554, น.25) จากความหมายดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสรุปความได้ว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นกระบวนการหนึ่งที่จะช่วยให้องค์กรได้บุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถเข้ามาปฏิบัติงานเพื่อสร้างความเจริญเติบโตก้าวหน้าให้แก่องค์กรและพร้อมจะรับรองการเปลี่ยนแปลงของโลกธุรกิจยุคปัจจุบันได้ ดังจะเห็นได้จากขอบข่ายของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่กว้างขวางครอบคลุมกิจกรรมต่าง ๆ ในองค์กรและเกี่ยวข้องกับทุกขั้นตอนของการบริหารงาน นับตั้งแต่การวางแผนเพื่อสรรหามอบบุคลากรเข้ามาปฏิบัติงาน การดูแลบำรุงรักษาจนกระทั่งบุคลากรพ้นไปจากการปฏิบัติงาน

4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร

4.1 ความหมายของการพัฒนาบุคลากร

การพัฒนาบุคลากร มาจาก คำว่า “การพัฒนา” และ “บุคลากร” ซึ่ง “การพัฒนา” ราชบัณฑิตยสถาน (2542, น. 779) ให้ความหมายว่า ความเจริญหรือทำให้เจริญ ส่วนคำว่า “บุคลากร” ราชบัณฑิตยสถาน (2542, น. 62) ให้ความหมายว่า ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล เช่น ในการบรรจุแต่งตั้ง เลื่อนขั้น เลื่อนเงินเดือน เป็นต้น

การพัฒนาบุคลากร หมายถึง การพัฒนาผู้ปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงานให้ปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นการพัฒนาบุคลากร หมายถึง การดำเนินงานที่เกี่ยวกับการส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้ ความสามารถ เจตคติและทักษะในการทำงานอันเป็นผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยต้องมีการทำต่อเนื่องกัน ซึ่งจะทำให้ผู้ที่ได้รับบรรจุเข้าทำงานใหม่ได้ทำงานอย่างเต็มที่และ ผู้ปฏิบัติงานมานานแล้วจะได้กระตุ้นบ้าง รวมทั้งเป็นการพัฒนาบุคคลได้รับทั้งความรู้ความสามารถ และประสิทธิผลของงาน (อรุณ กาญจนสุวรรณ, 2532, น. 121)

4.2 ความสำคัญของการพัฒนาบุคลากร

อรุณ กาญจนสุวรรณ (2532, น. 122) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการพัฒนาบุคลากรไว้ว่า ในโลกปัจจุบันและอนาคต ทรัพยากรมนุษย์จะเป็นต้นทุนที่สำคัญที่สุดและเป็นต้นทุนที่แท้จริงเพราะมนุษย์ที่มีความรู้และเทคโนโลยีจะเป็นฐานสำคัญและข้อได้เปรียบในการผลิต เนื่องจากโลกปัจจุบัน

และอนาคตจะเปลี่ยนไปอย่างมากและรวดเร็ว องค์กรไม่ว่าในภาครัฐกิจและภาครัฐจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงไปตามสภาพแวดล้อม ด้วยเหตุที่สภาพแวดล้อมในปัจจุบันได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างมากและรวดเร็วและในอนาคตจะมีการเปลี่ยนแปลงอย่างไม่หยุดยั้ง ผู้บริหารจึงต้องเผชิญกับอัตราเร่งของการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีสารสนเทศ การคิดค้นสิ่งใหม่ ตลอดจนแบบแผนชีวิตของผู้บริโภคและประชาชน องค์กรจะต้องสามารถปรับเปลี่ยนและค้นหาวิธีการใหม่ ๆ เพื่อเผชิญกับแรงผลักดันของการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ องค์กรจะประสบผลสำเร็จได้โดยการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ที่มีสมรรถนะและประสิทธิภาพเพื่อปฏิบัติตามกลยุทธ์อันมีทรัพยากรมนุษย์เป็นศูนย์กลางในการใช้ทรัพยากรเหล่านั้น ความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์กรจึงอยู่ที่การบริหารทรัพยากรมนุษย์ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อทรัพยากรมนุษย์ องค์กร และโลก

ความสำคัญของการพัฒนาบุคลากรกล่าวไว้ว่า มีความจำเป็นเนื่องจากสามารถทำให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถ มีความชำนาญเพิ่มขึ้นสามารถติดตามความเปลี่ยนแปลงของวิทยาการใหม่ ๆ ได้ทันทั่วทั้ง และยังช่วยให้ตนเองมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงานและสามารถที่จะพัฒนาหน่วยงานของตนให้บรรลุเป้าหมายสูงสุดอย่างมีประสิทธิภาพ ความสำคัญบุคคลล้วนต้องการเป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ หรืออย่างน้อยก็ต้องการมีชีวิตที่เป็นสุขในสังคม ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายและความต้องการของตนเองพัฒนาตนเองได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในสังคมโลก การพัฒนาตนเองจึงมีความสำคัญ ดังนี้

1. ความสำคัญต่อตนเอง จำแนกได้ ดังนี้

1.1 เป็นการเตรียมตนให้พร้อมในด้านต่าง ๆ เพื่อรองรับกับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้ด้วยความรู้สึที่ดีต่อตนเอง

1.2 เป็นการปรับปรุงสิ่งที่บกพร่อง และพัฒนาพฤติกรรมให้เหมาะสม กำจัดคุณลักษณะที่ไม่ต้องการออกจากตัวเอง และเสริมสร้างคุณลักษณะที่สังคมต้องการ

1.3 เป็นการวางแนวทางให้ตนเองสามารถพัฒนาไปสู่เป้าหมายในชีวิตได้อย่างมั่นใจ

1.4 ส่งเสริมความรู้สึกในคุณค่าแห่งตนเองให้สูงขึ้น มีความเข้าใจตนเองสามารถทำหน้าที่ตามบทบาทของตนเองได้เต็มศักยภาพ

2. ความสำคัญต่อบุคคลอื่น เนื่องจากบุคคลย่อมต้องเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กัน การพัฒนาในบุคคลหนึ่งย่อมส่งผลต่อบุคคลอื่นด้วย การปรับปรุงและพัฒนาตนเองจึงเป็นการเตรียมตนให้เป็นสิ่งแวดล้อมที่ดีของผู้อื่น ทั้งบุคคลในครอบครัวและเพื่อนในที่ทำงาน สามารถเป็นตัวอย่างหรือเป็นที่อ้างอิงให้เกิดการพัฒนาในคนอื่น ๆ ต่อไป เป็นประโยชน์ร่วมกันทั้งชีวิตส่วนตัวและการทำงานและการอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุขในชุมชน ที่จะส่งผลให้ชุมชนมีความเข้มแข็งและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

3. ความสำคัญต่อสังคมโดยรวม ภารกิจที่แต่ละหน่วยงานในสังคมต้องมีความรับผิดชอบ ล้วนต้องอาศัยทรัพยากรบุคคลเป็นผู้ปฏิบัติงาน การที่ผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนได้พัฒนาและปรับปรุงตนเองให้ทันต่อพัฒนาการของรูปแบบการทำงานหรือเทคโนโลยีการพัฒนาเทคนิควิธี หรือ

วิธีคิดและทักษะใหม่ ๆ ที่จำเป็นต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและคุณภาพของผลผลิต ทำให้หน่วยงานนั้นสามารถแข่งขันในเชิงคุณภาพและประสิทธิภาพกับสังคมอื่นได้สูงขึ้น ส่งผลให้เกิดความมั่นคงทางเศรษฐกิจของประเทศโดยรวมได้

4.3 กระบวนการพัฒนาบุคลากร

การจะบรรลุผลการพัฒนาบุคลากร ผู้ที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาจำเป็นต้องวางแผนจัดกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การปฐมนิเทศ การสอนงานและการฝึกอบรม โดยเฉพาะพนักงานใหม่หรือพนักงานที่โยกย้ายมาทำงานใหม่จำเป็นต้องได้รับการพัฒนา เป็นต้น

อรุณ กาญจนสุวรรณ (2532, น. 124) กล่าวว่า หลักการพัฒนาบุคลากร สรุปได้ ดังนี้

1. หลักการเสริมสร้างความเชื่อถือศรัทธาของผู้เข้ารับการพัฒนาโดยพยายามสร้างความเชื่อถือศรัทธาให้กับผู้เข้ารับการพัฒนาดังแต่เริ่มแรกที่มีการพัฒนา ซึ่งแจกแจงหรือโน้มน้าวจิตใจผู้เข้ารับการพัฒนาให้เกิดความสนใจ มีความต้องการซึ่งจะช่วยสนับสนุนโครงการพัฒนาบุคลากรให้บรรลุความสำเร็จ

2. หลักการรักษาระดับความสนใจของผู้เข้ารับการพัฒนาให้อยู่ในระดับสูงอยู่เสมอ โดยการเปลี่ยนแปลงวิธีการและเทคนิคของการพัฒนาไม่ให้เป็นที่น่าเบื่อ นอกจากนี้อาจใช้วิธีโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรเข้าใจถึงประโยชน์ที่แต่ละคนจะได้รับและสร้างบรรยากาศในระหว่างการดำเนินการพัฒนาให้เป็นกันเอง

3. หลักการเสริมสร้างภาวะสมอง โดยชักจูงให้ผู้เข้ารับการพัฒนาได้แสดงออกซึ่งความคิดเห็นหรือพฤติกรรมใด ๆ ที่ต้องใช้สมองหรือสติปัญญา กำหนดบทบาทให้แต่ละคนเข้ามามีส่วนร่วมอย่างทั่วถึง

4. หลักการเสริมสร้างภาพพจน์ที่ดีในประเด็นหัวข้อต่าง ๆ ที่จะพัฒนาโดยการแนะนำแนวทางหรืออธิบายถึงขอบเขตของหัวข้อเรื่องที่จะพัฒนา ให้ทราบล่วงหน้าหรือโดยการอธิบายสรุปเฉพาะเมื่อหาสาระสำคัญของหัวข้อเรื่องนั้น เพื่อช่วยให้ผู้เข้ารับการพัฒนาเข้าใจดียิ่งขึ้น

5. หลักการสร้างความเข้าใจในหัวข้อเรื่องที่จะพัฒนา โดยอธิบายเน้นให้เข้าถึงแนวคิดและจุดมุ่งหมายสำคัญของหัวข้อที่จะนำมาพัฒนาพร้อมเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นหรือซักถามเพิ่มเติม

อรุณ กาญจนสุวรรณ (2532, น.125) กล่าวว่า วิธีการพัฒนาบุคลากร สรุปได้ ดังนี้

1. วิธีฝึกงานไปพร้อม ๆ กับการปฏิบัติงาน เป็นการสอนงานโดยให้ปฏิบัติงานจริง ๆ จะจัดทำเป็นรายงานบุคคลหรือกลุ่มก็ได้ เป็นวิธีที่ง่ายและสะดวก

2. วิธีปฐมนิเทศ วิธีนี้จัดทำสำหรับผู้เข้าทำงานใหม่เพื่อให้ทราบถึงการจัดองค์กรสถานที่และเพื่อนร่วมงานในองค์กรนั้น

3. วิธีทำงานในฐานะลูกมือหรือผู้ช่วยไปพลางก่อน วิธีนี้ใช้ในวงกว้างเทคนิคโดยให้ผู้เข้าทำงานใหม่คอยเป็นลูกมือช่วยเหลือผู้ที่ทำงานอยู่เดิม เป็นการเรียนรู้กันไปในตัวเอง

4. วิธีฝึกงานต่อจากการศึกษาภาคทฤษฎี

5. วิธีฝึกงานระยะสั้น เมื่อองค์กรขาดคนทำงานอย่างกะทันหันต้องแก้ไขโดยวิธีฝึกงานระยะสั้นให้กับคนงานหรือผู้ที่เข้าทำงานใหม่ก่อนที่จะบรรจุเป็นพนักงาน

6. วิธีการให้ไปศึกษาในสถานศึกษาบางแห่งนอกเวลาทำงานหรือใช้เวลาทำงานบางส่วนไปรับการศึกษาเพื่อเพิ่มพูนความรู้

7. วิธีไปศึกษาใหม่หรือไปศึกษาเพิ่มเติม วิธีนี้เป็นการเพิ่มคุณวุฒิให้ปฏิบัติงานมีความรู้เพิ่มมากขึ้น เพราะวิชาการต่าง ๆ ย่อมเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

8. การแสดงนิทรรศการทางวิชาการ เป็นการจัดการนิทรรศการแสดงถึงความเจริญก้าวหน้าทางวิชาการในแต่ละสาขาตามความต้องการของบุคลากรและหน่วยงานเพื่อให้บุคลากรได้ดูและศึกษาเพิ่มเติม

9. การส่งบุคลากรไปศึกษาและดูงานทั้งในประเทศและต่างประเทศในสาขาวิชาที่ตรงตามความต้องการของบุคลากรและหน่วยงาน

10. การฝึกอบรมเป็นกระบวนการดำเนินการเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความชำนาญและประสบการณ์ให้กับบุคลากร

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสรุปความได้ว่า การพัฒนาบุคลากรจึงเป็นแผนงานและกิจกรรมที่สร้างขึ้นเพื่อให้องค์กรมีความพร้อมในด้านทรัพยากรมนุษย์ที่มีความสามารถและความเชี่ยวชาญอันจะส่งเสริมขีดความสามารถและสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันให้กับองค์กร โดยสร้างโอกาสให้ทรัพยากรมนุษย์ในการเพิ่มทักษะ ความรู้ ความเชี่ยวชาญ และระดับสมรรถนะให้ดีขึ้น ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการนำไปสู่การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ สำหรับกลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ประกอบด้วย กลยุทธ์การสร้างและการพัฒนาวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้ กลยุทธ์การเรียนรู้เชิงองค์กร กลยุทธ์การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ กลยุทธ์การเรียนรู้ด้วยตนเอง กลยุทธ์การพัฒนาและฝึกอบรม โดยกลยุทธ์เหล่านี้จะส่งผลให้องค์กรมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีขีดความสามารถ และทำให้องค์กรสามารถดำเนินธุรกิจท่ามกลางการแข่งขันได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

เนื่องจากบุคลากร คือ ทรัพยากรมนุษย์ที่มีค่า มีคุณภาพซึ่งเป็นทรัพยากรสำคัญหรือบ่อเกิดแห่งทรัพยากรคุณภาพขององค์กร ซึ่งสาเหตุของคุณภาพของบุคลากรเกิดจากปัจจัยต่าง ๆ (อุบลรัตน์ แจ่มเจริญ, 2554) ดังนี้

1. เริ่มจากสถาบันครอบครัว สิ่งแวดล้อมในครอบครัวเป็นที่หล่อหลอมคุณค่าหรือคุณภาพของบุตร คนในสมัยก่อนจึงพูดเสมอว่า มารดาเป็นครูคนแรก

2. เกิดจากการศึกษา เป็นกระบวนการเรียนรู้ทุกรูปแบบตั้งแต่เกิดจนตาย เป็นกระบวนการของชีวิต

3. เกิดจากการฝึกอบรม เป็นกรรมวิธีที่จะเพิ่มพูนสมรรถภาพในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานให้พัฒนาในด้านความคิด การกระทำได้ความสามารถ ความรู้ ความชำนาญ และทัศนคติต่าง ๆ โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะยกระดับประสิทธิภาพการทำงานและการผลิตในปัจจุบันและอนาคต

4. เกิดจากการมีสุขภาพอนามัยและโภชนาการที่ดี คงจะได้ยินสุภาษิตที่ว่า “จิตใจที่ดี

อยู่ในร่างกายแข็งแรง” ถ้าวางกายแข็งแรงแล้วทุกอย่างภายในร่างกายคนเรารวมถึงจิตใจก็ดีตามมา

จักรภพ ศรีมณี (2555, น. 9) ได้กล่าวไว้ว่า แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 พ.ศ. 2540 - 2544 โดยการเน้นคนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา การพัฒนาศักยภาพของคน การพัฒนาสภาพแวดล้อมของสังคมให้เอื้อต่อการพัฒนาคน เช่น ถ้าสภาพแวดล้อมดี เศรษฐกิจก็ดี สังคมและวัฒนธรรมก็ดี การเมืองก็ดี การพัฒนาคนก็ดีเช่นกัน จึงนำไปสู่การพัฒนาประเทศที่มีศักยภาพพร้อมเข้าสู่โลกโลกาภิวัตน์ต่อไป เป็นต้น

การกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาบุคลากร มีดังนี้

1. เสริมสร้างความเข้มแข็งส่วนตนให้มีจิตสำนึก ยึดมั่นในคุณธรรมและการประพฤติปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตอย่างเป็นรูปธรรม
2. พัฒนาระบบงานและการบริหารจัดการ เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติการให้ได้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลดีขึ้น
3. การฝึกอบรมและพัฒนาสมรรถนะ (Competency) ประกอบด้วยความรู้ ทักษะและความสามารถให้ตรงต่อความต้องการของหน่วยงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและสำเร็จของงาน
4. การฝึกอบรมพัฒนาภาวะผู้นำ (Leadership Development) ในทุกระดับขององค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิผลและการทำงานในหน้าที่ที่ถูกต้อง
5. พัฒนาการสร้างทีม (Team Building) และการเรียนรู้เป็นทีม (Team Learning) อย่างสัมฤทธิ์ผล
6. การพัฒนาผลงานการขับเคลื่อนกลยุทธ์ให้บังเกิดผลสำเร็จตามสิ่งที่พึงปรารถนาอย่างเป็นรูปธรรม

4.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากร

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากรในการทำงานอย่างหนึ่ง คือ ทฤษฎีการเรียนรู้ผู้ใหญ่ ที่มีชื่อเสียงของ มัลคัม โนลส์ (Malcolm Knowles) เรียกว่า แอนดราโกยี (Andragogy) นั้น มีการศึกษาค้นคว้ากันมานานตั้งแต่ต้นศตวรรษที่ 20 โดยมีงานวิจัยทั้งในด้านวิทยาศาสตร์และด้านศิลปศาสตร์ที่ออกมาสนับสนุนแนวคิดที่ว่า ผู้ใหญ่สามารถเรียนรู้ได้ในรูปแบบที่ต่างจากเด็ก (Mitchell & Courtney, 2005, p. 72) โดย มัลคัม โนลส์ นักวิชาการด้านการศึกษาผู้ใหญ่เป็นผู้ใช้คำว่า Andragogy ในความหมายของศาสตร์ด้านการศึกษาผู้ใหญ่ที่แตกต่างจากเด็ก ซึ่งต่อมาก็เป็นที่นิยมและใช้กันทั่วไป โดย Andragogy นั้นเป็นแนวคิดหรือความเชื่อเบื้องต้น สำหรับการจัดการเรียนรู้ให้กับผู้ใหญ่ โดยอาจกล่าวได้ว่าก่อนจัดการเรียนรู้ให้กับผู้ใหญ่ นักการศึกษาจำเป็นต้องศึกษาแนวคิดเบื้องต้นของ Andragogy เสียก่อน (Sharples, Taylor, & Vavoula, 2005, p. 53)

นอกจากทฤษฎีการเรียนรู้ผู้ใหญ่ที่นักการศึกษาผู้ใหญ่ต้องทราบแล้ว ยังมีแนวคิดด้านการเรียนรู้ด้วยการชี้นำตนเอง (Self-Directed Learning: SDL) ที่จำเป็นสำหรับการจัดการเรียนรู้ให้กับผู้ใหญ่ โดยทั้งทฤษฎีการเรียนรู้ผู้ใหญ่ (Andragogy) และแนวคิดด้านการเรียนรู้ด้วยการชี้นำตนเอง ได้พัฒนาขึ้นโดย มัลคัม โนลส์ นักวิชาการด้านการศึกษาผู้ใหญ่ในอเมริกา จึงทำให้ทั้งสองแนวคิด

มักถูกหยิบยกขึ้นมาพูดถึงอยู่เสมอในการจัดการศึกษาสำหรับผู้เรียนวัยผู้ใหญ่ โดยแนวคิดทั้งสองสนับสนุนการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นในตัวผู้เรียนวัยผู้ใหญ่ รวมทั้งแนวคิดทั้งสองยังมีส่วนสำคัญในการส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตในเวลาต่อมา (Sharples, Taylor & Vavoula, 2005, p. 80)

ทั้งนี้ในการจัดการเรียนการสอนทางการพนักงานซึ่งผู้เรียนอยู่ในวัยผู้ใหญ่ได้มีการนำทฤษฎีการเรียนรู้ผู้ใหญ่ และแนวคิดการเรียนรู้ด้วยการชี้นำตนเองมาประยุกต์ใช้อย่างกว้างขวาง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการฝึกอบรมวิชาชีพ การเน้นการฝึกทักษะและการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องของนักศึกษาหรือพนักงาน โดยมีผู้ฝึกสอนที่คอยช่วยเหลือให้นักศึกษาพนักงานเกิดการเรียนรู้ด้วยตนเองมากขึ้น จากความเป็นมาดังกล่าวผู้วิจัยจึงขอเสนอทฤษฎีการเรียนรู้ผู้ใหญ่และแนวคิดการเรียนรู้ด้วยการชี้นำตนเอง รวมไปถึงการประยุกต์ใช้แนวคิดทั้งสอง ดังนี้

ทฤษฎีการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ (Adult Learning Theory) หรือที่นักการศึกษาทั่วไปมักเรียกกันว่า Andragogy การจัดการเรียนการสอนดังกล่าว เรียกว่า “Pedagogy of Adult Education” พื้นฐานการเรียนรู้ของเด็กและผู้ใหญ่มีความแตกต่างกัน โดยคำว่า Andragogy จึงมีความหมายว่า The Art and Science of Teaching Adults หรือศาสตร์และศิลป์ในการสอนผู้ใหญ่ แต่โดยในทางปฏิบัติแล้วการสอนในความหมายนี้ ครูจะไม่ใช่ผู้สอนหรือผู้แสดงฝ่ายเดียว แต่จะมีบทบาทเป็น “ผู้อำนวยความสะดวกในการเรียน (Learning Facilitator)” หรือเป็น “ผู้ร่วมกิจกรรม (Member)” นั่นคือ ครูเป็นผู้ช่วยให้ผู้ใหญ่เกิดการเรียนรู้ในกระบวนการ เปลี่ยนแปลงต่าง ๆ รวมไปถึงทักษะพฤติกรรม ค่านิยม และทัศนคติด้วย ซึ่งครูจะไม่สอนผู้ใหญ่โดยตรงในสิ่งต่าง ๆ แต่ครูจะช่วยเหลือให้ผู้ใหญ่เรียนรู้และตกผลึกเอง ดังนั้น Andragogy จึงหมายถึงศาสตร์และศิลป์ในการช่วยให้ผู้ใหญ่เรียนรู้ (The Art and Science of Helping Adults Learn) (Sharples, Taylor & Vavoula, 2005, p.65)

โนลส์ได้ให้นิยามคำว่า Andragogy ไว้ว่าเป็นศาสตร์ และศิลป์ในการช่วยให้ผู้ใหญ่เรียนรู้ (the Art and Science of Helping Adults Learn) เพื่อให้แตกต่างจากคำว่า Pedagogy หรือศาสตร์และศิลป์ในการสอนเด็ก (the Art and Science of Teaching Children) รวมถึงได้ตั้งสมมติฐานที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะของผู้เรียนวัยผู้ใหญ่ (Adult Learner) ขึ้นเป็นครั้งแรกจำนวน 5 ข้อดังต่อไปนี้ (Mitchell & Courtney, 2005, p. 120)

1. ผู้เรียนวัยผู้ใหญ่ได้หลุดพ้นจากการพึ่งพาไปสู่ความเป็นอิสระที่สามารถชี้นำตนเองได้รวมไปถึงการเรียนรู้ของผู้ใหญ่เอง
2. ผู้เรียนวัยผู้ใหญ่สามารถดึงประสบการณ์ชีวิตของพวกเขามาช่วยในการเรียนรู้ได้ทันที
3. ผู้เรียนวัยผู้ใหญ่พร้อมที่จะเรียนรู้ตามการเปลี่ยนแปลงของบทบาทใหม่ทางสังคมหรือบทบาทของชีวิต
4. ผู้เรียนวัยผู้ใหญ่เน้นปัญหาเป็นศูนย์กลางและต้องการเรียนรู้สิ่งที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตได้ทันที

5. ผู้เรียนวัยผู้ใหญ่มีแรงจูงใจภายในเป็นปัจจัยสำคัญในการเรียนรู้มากกว่าปัจจัยภายนอก (Corley, 2008, p. 110)

แนวคิดของมัลคัม โนลส์ ได้แพร่กระจายไปทั่วทวีปอเมริกา รวมถึงส่วนต่าง ๆ ของโลก ทำให้นักการศึกษาได้หันกลับมาจัดการศึกษาสำหรับผู้เรียนวัยผู้ใหญ่ในมิติใหม่ที่มีความชัดเจนในตัวเอง ในขณะที่ตัวรูปแบบการฝึกอบรมทั้งหลายก็เลือกแนวทางของมัลคัม โนลส์ มาเป็นหลักสำหรับการฝึกอบรมที่มีผู้เรียนเป็นผู้ใหญ่ ซึ่งแนวคิดดังกล่าวได้เติบโตอย่างมากในโลกของการฝึกอบรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการฝึกอบรมในองค์กร (Gould, 2012, p. 132) รวมไปถึงการใช้แนวคิด Andragogy กับ การฝึกอบรมวิชาชีพพนักงาน ซึ่งมีใช้กันแพร่หลายทางด้านการเรียนการสอนพนักงาน (Draganov, Andrade, Neves, & Sanna, 2013, p. 410)

การเรียนรู้ด้วยการชี้นำตนเอง หรือ Self-directed Learning เป็นแนวคิดที่ได้รับความนิยมอย่างมากจากนักการศึกษาผู้ใหญ่ที่มีชื่อเสียงหลายท่าน อาทิ Knowles, Rogers และ Caffarella เป็นต้น นักการศึกษาผู้ใหญ่เหล่านี้เชื่อในแนวคิดการเรียนรู้ด้วยการชี้นำตนเอง ว่ามิใช่เป็นเพียงแพะชั้นที่ได้รับความนิยมเพียงชั่วครู่ชั่วยามแล้วจางหายไป แต่จะเป็นแนวคิดของการเรียนรู้ที่อยู่คู่กับผู้เรียนวัยผู้ใหญ่ จนกลายเป็นวิถีแห่งการเรียนรู้ที่สำคัญของผู้ใหญ่ (Brockett & Hiemstra, 1991, p. 233)

แนวคิดการเรียนรู้ด้วยการชี้นำตนเองนั้นมีพื้นฐานมาจากทฤษฎีการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ (Andragogy) ซึ่ง John Dewey นักการศึกษาที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง ได้กล่าวว่า มนุษย์เกิดขึ้นมาพร้อมกับพลังที่ไม่จำกัดสำหรับการเจริญเติบโต และการพัฒนา โดยการศึกษาเป็นสิ่งที่ช่วยให้เกิดการพัฒนามนุษย์ ซึ่งผู้สอนต้องระมัดระวังที่จะไม่เข้าไปแทรกแซงหรือเข้าไปควบคุมกระบวนการของการเรียนรู้ของผู้เรียน ผู้สอนควรทำหน้าที่เพียงผู้แนะนำเท่านั้น ทฤษฎีการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ ได้ยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง และถือว่าประสบการณ์ของผู้เรียนเป็นหัวใจสำคัญสำหรับการเรียนรู้จากพื้นฐานแนวคิดดังกล่าวได้ต่อยอดมาเป็นแนวคิดการเรียนรู้ด้วยการชี้นำตนเอง ที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลางของการเรียนรู้ซึ่งผู้เรียนสามารถชี้นำตนเองไปสู่การเรียนรู้ที่ต้องการได้ โดยมีผู้สอนเป็นผู้คอยสนับสนุนและช่วยเหลือเท่านั้น (Wilcox, 1996, p. 233)

การเรียนรู้ด้วยการชี้นำตนเองได้เน้นที่ความเป็นอิสระส่วนบุคคล และความรับผิดชอบตนเองในการเรียนรู้ ซึ่งเป็นพื้นฐานของการศึกษาในระดับอุดมศึกษา นักการศึกษาต่างยอมรับว่าผู้เรียนที่มีความใฝ่รู้และพยายามที่จะเรียนรู้ในสิ่งที่ตนสนใจ เป็นลักษณะของผู้เรียนที่มีการชี้นำตนเองในการเรียนรู้ ซึ่งจะสามารถเรียนรู้ได้ดีกว่าผู้เรียนที่เรียนโดยการชี้นำจากผู้อื่น นักการศึกษาจึงให้ความสำคัญกับการเรียนแบบนำตนเอง โดย มัลคัม โนลส์ ได้กล่าวถึงความสำคัญและประโยชน์ของการเรียนรู้ด้วยการชี้นำตนเองไว้ว่า บุคคลที่เรียนรู้ด้วยการริเริ่มของตนเองจะเรียนได้มากกว่า ดีกว่า มีความตั้งใจมีจุดมุ่งหมายและมีแรงจูงใจสูงกว่า สามารถนำประโยชน์จากการเรียนรู้ไปใช้ได้ดีกว่าและยาวนานกว่าคนที่เรียนรู้โดยเป็นแต่เพียงผู้รับหรือรอการถ่ายทอดจากผู้สอนเท่านั้น นอกจากนี้การเรียนรู้ด้วยการชี้นำตนเองยังสอดคล้องกับพัฒนาการทางจิตวิทยาและ

กระบวนการทางธรรมชาติที่ว่า เมื่อบุคคลเติบโตขึ้นบุคคลจะมีความต้องการทางจิตวิทยาที่เป็นตัวของตัวเองสูงขึ้น เริ่มพัฒนาความสามารถในการรับผิดชอบตนเองมากขึ้นเรื่อย ๆ ทำให้บุคคลมีทิศทางของการบรรลุภาวะจากลักษณะหนึ่งไปสู่อีกลักษณะหนึ่ง ซึ่งเป็นการพัฒนาไปสู่การชี้นำตนเอง (Self-Directing) เพิ่มมากขึ้น รวมไปถึงการเรียนรู้ด้วยการชี้นำตนเองทำให้ผู้เรียนมีความรับผิดชอบ ซึ่งเป็นลักษณะที่สอดคล้องกับพัฒนาการใหม่ ๆ ทางการศึกษา เช่น หลักสูตรห้องเรียนแบบเปิดศูนย์บริการวิชาการ การศึกษาอย่างอิสระมหาวิทยาลัยเปิด เป็นต้น ล้วนเน้นให้ผู้เรียนรับผิดชอบต่อการเรียนรู้เองสิ่งสำคัญประการสุดท้ายของการเรียนรู้ด้วยการชี้นำตนเอง คือ การทำให้มนุษย์อยู่รอดในทุกสภาพแวดล้อม เพราะสังคมในยุคปัจจุบันมีความเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ เกิดขึ้นเสมอ ทำให้มีความจำเป็นที่จะต้องศึกษาเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา การเรียนรู้ด้วยการชี้นำตนเองจึงเป็นกระบวนการเรียนรู้ที่ต่อเนื่องตลอดชีวิต (Knowles, 1984, p. 20; Wang-qin Shen, Hong-lin Chen, & Yan Hu, 2014, p. 56)

แนวคิดเรื่องการเรียนรู้ตลอดชีวิต มนุษย์เรียนรู้อยู่ตลอดเวลา นับจากวันแรกที่ลืมตาดูโลกจนกระทั่งวันสุดท้ายของชีวิต การเรียนรู้เปรียบได้กับการหายใจ หากมนุษย์หยุดเรียนรู้ก็เท่ากับมนุษย์หยุดหายใจ เมื่อมนุษย์หยุดหายใจก็เท่ากับว่ามนุษย์นั้นได้ตายไปจากโลกนี้เสียแล้ว กระบวนการเรียนรู้ของมนุษย์จึงเกิดขึ้นตลอดเวลาอย่างต่อเนื่อง (Cercone, 2008, p. 211)

การส่งเสริมให้มนุษย์ได้เรียนรู้ไม่ว่าจะเป็นการจัดการศึกษาหรือกิจกรรมเรียนรู้โดยตรงหรือจัดสิ่งแวดล้อมให้เอื้อต่อการเรียนรู้ นับว่ามีความสำคัญยิ่ง ทั้งนี้เพราะสภาพสังคมได้แปรเปลี่ยนไปอยู่เสมอ การดำรงชีวิต และการเรียนรู้ของมนุษย์จึงจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงตามอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ทฤษฎีการเรียนรู้ผู้ใหญ่และแนวคิดการเรียนรู้ด้วยการชี้นำตนเอง มีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมให้บุคคลสามารถเรียนรู้ได้ในบริบทแวดล้อมที่สร้างขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้เรียนวัยผู้ใหญ่ได้เกิดการเรียนรู้นักการศึกษา และนักจัดกิจกรรมการเรียนรู้จำเป็นต้องเข้าใจในแนวคิด และหลักการเรียนรู้ดังกล่าวเพื่อนำมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ และสภาพแวดล้อมของตัวผู้เรียนทั้งนี้เพื่อให้การเรียนรู้ได้เกิดขึ้นอย่างแท้จริงกับตัวผู้เรียนเองโดยบทบาทผู้สอนเป็นเพียงผู้สนับสนุนเท่านั้น นักศึกษาพนักงานจำเป็นต้องมีการเรียนรู้ตลอดเวลาหรือจำเป็นต้องเป็นผู้เรียนรู้ตลอดชีวิต เพราะงานด้านพนักงานมีความเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว ซึ่งนักศึกษาพนักงานต้องกลายมาเป็นพนักงานวิชาชีพในอนาคต จำเป็นต้องมีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องไปตลอดชีวิต เพื่อพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอให้เท่าทันกับความก้าวหน้า และเปลี่ยนแปลงของสังคม

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสรุปความได้ว่า ทฤษฎีการเรียนรู้ผู้ใหญ่ แนวคิดการเรียนรู้ด้วยการชี้นำตนเอง และแนวคิดการเรียนรู้ตลอดชีวิต เป็นแนวคิดของนักการศึกษาผู้ใหญ่ที่ได้เปิดโลกทัศน์ให้กับคนทั่วไปได้รับรู้ถึงความสามารถในการเรียนรู้ได้อย่างต่อเนื่องของผู้ใหญ่ ที่แม้จะพ้นจากสภาพเกณฑ์การศึกษามาแล้วก็ตาม แต่ก็ยังสามารถเรียนรู้ได้ตลอดชีวิต แนวคิดดังกล่าวเป็นจุดเริ่มต้นของการจัดการศึกษาที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง โดยมีผู้สอนเป็นผู้คอยสนับสนุน และ

ชี้แนะให้ผู้เรียนได้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง จึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับพนักงานและบุคลากรในองค์กรทุกแห่ง โดยสิ่งสำคัญของการจัดการเรียนรู้ด้วยแนวคิดดังกล่าวคือ การส่งเสริมให้ผู้เรียนได้รู้วิธีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต หรือเป็นผู้เรียนรู้ตลอดชีวิต

นอกจากกระบวนการเรียนรู้อย่างที่เป็นองค์ประกอบสำคัญในการพัฒนาบุคลากรแล้วยังมีรูปแบบของการเรียนรู้ด้านอื่น ๆ ที่น่าสนใจ และมีความเกี่ยวข้อง เช่น การเรียนรู้ในสถานที่ทำงาน เป็นต้น

จากการศึกษาเกี่ยวกับเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ในสถานที่ทำงาน (Workplace learning) ในยุคของศตวรรษใหม่ที่ได้มาถึงนี้ องค์กรได้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในทุก ๆ ด้านภายใต้ขอบเขตของความเป็นโลกาภิวัตน์ ซึ่ง Dumphy (1997, p.223) Smith (1998, p.279) และ Fulmer (1998, p.213) เห็นว่าเป็นยุคที่องค์กรต่าง ๆ และโดยเฉพาะอย่างยิ่งในองค์กร ซึ่งจะต้องทำการเรียนรู้เพื่อให้องค์กรสามารถตอบสนอง และอยู่รอดได้อย่างมั่นคงท่ามกลางกระแสการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว โดยองค์กรจะต้องสร้างกระบวนการเรียนรู้ให้เกิดขึ้น ซึ่งอาจจะเป็นการเรียนรู้จากแหล่งทรัพยากรความรู้ทั้งภายในและภายนอกองค์กรก็ได้ รวมทั้งการส่งเสริมและกระตุ้นให้พนักงานทุกคนในองค์กร ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการเรียนรู้ของตนเองอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น จึงเกิดแรงผลักดันให้องค์กรต่าง ๆ จำเป็นต้องสร้างสรรค์พัฒนาแนวทางการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ขึ้นภายในองค์กรของตน โดยให้สอดคล้องกับเป้าหมายและความต้องการร่วมกันระหว่างองค์กรและพนักงานร่วมกัน นอกจากนี้ Senge (1990, p.113) ยังได้กล่าวไว้ในหนังสือเรื่อง The Fifth Discipline ว่า การเรียนรู้จะทำให้บุคคลสามารถคิดริเริ่มได้ด้วยตนเอง และสามารถทำในสิ่งที่ไม่เคยทำได้มาก่อน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการสร้างความสำเร็จให้แก่บุคคลและองค์กรได้ เช่นเดียวกับ Drucker (1974, p.103) และ Knowles (1980, p.79) ที่มองว่าการพัฒนาที่แท้จริงของพนักงานในองค์กรนั้น จะต้องเกิดขึ้นจากการพัฒนาตนเอง โดยเรียนรู้ในสิ่งที่ตนเองต้องการและใช้ได้จริงในการปฏิบัติงาน

อย่างไรก็ตาม งานวิจัยของ Wick (1993, p.23) ได้พบว่าปัจจุบันนี้ การฝึกอบรมในชั้นเรียนจะไม่ช่วยให้บุคคลเกิดการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ได้อย่างแท้จริง เพราะจะถูกฝึกให้ทำในสิ่งที่ถูกกำหนดไว้แล้ว ซึ่งต่างจากการส่งเสริมให้พนักงานได้มีการเรียนรู้ในองค์กร เช่นเดียวกับที่ Bradford & Cohen (1984, p.29) เห็นว่าการเรียนรู้ของพนักงานที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง จะมีประโยชน์อย่างยิ่งต่อการปฏิบัติงานในองค์กร เพราะจะทำให้เกิดการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้สรุปได้ว่าการเรียนรู้ในสถานที่ทำงานเป็นการส่งเสริมและกระตุ้นให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการจัดการเรียนรู้ของตนเองอย่างสร้างสรรค์ซึ่งจะสามารถพัฒนาแนวทางการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ในสิ่งจำเป็นที่พนักงานต้องมีความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน โดยการเรียนรู้นั้นควรมีความต่อเนื่องเพราะพนักงานจะได้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

ปาริชาติ วงศ์ศรีแก้ว (2552, น.29) ได้สรุปเกี่ยวกับความหมายเกี่ยวกับ Workplace Learning (WL) หรือ การเรียนรู้ในที่ทำงาน หมายถึง การเรียนรู้หรือการฝึกอบรมภายในสถานที่

ทำงาน ในเรื่องของการทำงาน ซึ่งรวมถึงการทำ On-the-Job Training และ On-Site Training ด้วย โดยสิ่งสำคัญที่องค์กรต้องการในการสร้าง Workplace Learning คือ ผู้บริหารระดับสูงจะต้องสร้างให้เกิดความรู้สึกว่าการเป็น Workplace Learning เป็นเรื่องที่จำเป็น อีกทั้งให้โอกาสกับพนักงานในการได้ทำในสิ่งที่ตนเองได้ให้คำมั่นสัญญาไว้กับองค์กร หรือที่เรียกว่าองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning organization) และสร้างสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการเรียนรู้ให้กับพนักงาน

เยาวนา ยงยีน (2551, น.93) ได้สรุปความหมายเกี่ยวกับการจัดการเรียนรู้ในสถานที่ทำงาน (WL) เป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ความรู้ ทักษะ ทักษะ ทักษะของบุคลากรในสถานที่ทำงาน สถานประกอบการ โดยเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง จากการได้รับการศึกษานอกระบบ การฝึกอบรม หรือการศึกษาตามอัธยาศัยจากสถานที่ทำงาน ไม่ว่าจะเป็นการฝึกหัด หรือประสบการณ์ของบุคคลอื่นจะทำให้บุคคลเกิดการเรียนรู้ที่สามารถปฏิบัติได้จริงโดยที่องค์กรหรือสถานประกอบการจำเป็นต้องส่งเสริมให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ขึ้น อีกทั้งการกระตุ้นให้บุคลากรในองค์กรได้เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการเรียนรู้ เพื่อมุ่งพัฒนาผลการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

เยาวนา ยงยีน (2551, น.90) ได้สรุปความสำคัญของการเรียนรู้ในสถานที่ทำงานไว้กล่าวคือ การเรียนรู้ในที่ทำงาน ถูกใช้โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มความสามารถในการสร้างนวัตกรรมให้กับองค์กร ซึ่งมีประเด็นที่สำคัญ ดังนี้

1. วัฒนธรรมองค์กรสนับสนุนและให้คุณค่ากับการฝึกอบรมและการเรียนรู้ องค์กรจะต้องพัฒนาวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้ (Culture of learning) ขึ้น เนื่องจากความสามารถในการพัฒนานวัตกรรมไม่ได้เพียงขึ้นอยู่กับทักษะของแรงงานเท่านั้น แต่ยังขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมภายในขององค์กร และวัฒนธรรมในที่ทำงานด้วย แม้ว่าวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้จะมีรูปแบบที่หลากหลายขึ้นอยู่กับแต่ละองค์กร แต่วัฒนธรรมหนึ่งที่สำคัญคือ รูปแบบการสื่อสารแบบเปิด (An open communication style)

2. การฝึกอบรมและการเรียนรู้จะต้องมีความเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ขององค์กร การฝึกอบรมจะต้องมุ่งเป้าไปที่การเพิ่มเติมทักษะและความสามารถของพนักงานในการส่งมอบผลงานที่ช่วยเพิ่มศักยภาพให้กับองค์กร

3. การฝึกอบรมและการเรียนรู้ในองค์กรมีรูปแบบที่หลากหลาย โดยทุกรูปแบบถูกทำให้เกิดขึ้นอย่างมีคุณค่า และถูกเลือกใช้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์

4. การฝึกอบรมถูกปรับเปลี่ยน (Customize) ให้มีความเหมาะสมกับแต่ละปัจเจกบุคคล ในแต่ละระดับ เพื่อเพิ่มทักษะและความสามารถในการทำงาน

5. เครือข่าย พันธมิตร ชัพพลายเออร์ และลูกค้า ได้รับการให้ความสำคัญ ในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการสร้างนวัตกรรม อาทิ การเรียนรู้จากลูกค้าจะช่วยให้เกิดการพัฒนาระบบการผลิตสินค้าและกระบวนการให้บริการ เป็นต้น องค์กรสามารถสร้างการเรียนรู้ได้โดยการเชื่อมองค์กรเข้ากับชุมชน ซึ่งจะช่วยนำผลลัพธ์ที่เป็นประโยชน์กลับมายังองค์กรไปยังชุมชน และปัจเจกบุคคลด้วย

กิริติ ยศยิ่งยง (2549, น. 52) กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องเข้าใจความคิดพื้นฐานของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ 7 ประการ ได้แก่

1. ความมีคุณค่าของปัจเจกบุคคล (Worth of individual)
2. พนักงานคือทรัพยากรที่มีค่า (Employee as resource)
3. สภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีคุณภาพ (Quality work environment)
4. ความพึงพอใจในงานของพนักงาน (Employee satisfaction)
5. ความต้องการการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง (Continuous learning need)
6. การเตรียมโอกาสสำหรับการเปลี่ยนแปลง (Change opportunity)
7. การตระหนักถึงการมองการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในมุมกว้าง (Broad scope of human resource development concern)

นอกจากนี้ Gilley, Eggland, and Gilley (2002, p. 14) กล่าวว่า หลักการของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ว่า มี 4 องค์ประกอบ ได้แก่

1. การพัฒนารายบุคคล (individual development)
2. การพัฒนาสายอาชีพ (career development)
3. การบริหารผลการปฏิบัติงาน (performance development)
4. การพัฒนาองค์กร (organization development)

ทั้งนี้ เมื่อนำวิเคราะห์ความเชื่อมโยงกัน ใน 2 ประเด็น คือ ด้านผลลัพธ์ (result) ซึ่งจะวัดในระยะสั้น (1 ปี) หรือในระยะยาว (มากกว่า 1 ปี) และด้านจุดเน้น (Focus) ซึ่งจะเน้นไปที่ระดับบุคคลหรือระดับองค์กร

Delahaye (2005, p. 120) กล่าวว่า แนวคิดหลัก ๆ ของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อการจัดการองค์กรในยุคนี้ว่า มี 4 ประการ คือ

1. การจัดการต้นทุนความรู้ หรือความรู้ คือ ต้นทุน (management of knowledge capital)
2. ความสำคัญของผู้เรียนที่เป็นผู้ใหญ่ หรือประสบการณ์ของผู้เรียน (importance of the adult learner)
3. บทบาทของการเรียนรู้ในสถานที่ทำงาน (role of the work place learning)
4. พันธมิตรที่จะเรียนรู้ร่วมกัน (emergence of learning partnership)

นอกจากการเรียนรู้ในสถานที่ทำงาน ยังมีการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน (Work socialization) เป็นกระบวนการถ่ายทอดความรู้ในวัยผู้ใหญ่เพื่อให้สมาชิกเกิดความรู้และทักษะการประกอบอาชีพนั้นๆ (Stryker. 1978, p. 326) กระบวนการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานสามารถจำแนกได้ 2 ประเภท ได้แก่ การถ่ายทอดทางสังคมเชิงวิชาชีพ (Professional socialization) และการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร (Organizational socialization) (Dose, 1997, p. 273) โดยกระบวนการถ่ายทอดทางสังคมเชิงวิชาชีพถือว่า เป็นกระบวนการเรียนรู้ที่เกิดจากการมี

ปฏิสัมพันธ์ของผู้รับการถ่ายทอดวิชาชีพในระหว่างการศึกษา กับระบบการศึกษาในสถาบันวิชาชีพนั้น (Hayden, 1995, pp. 271-276) ในขณะที่การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรจะเป็นกระบวนการที่ทำให้บุคคลเรียนรู้เกี่ยวกับเจตคติ ค่านิยมและบรรทัดฐานต่าง ๆ ที่จำเป็นในการดำรงบทบาทในองค์กรและในการมีส่วนร่วมในฐานะสมาชิกขององค์กร ซึ่งกระบวนการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรนั้นจะเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่อง โดยเริ่มตั้งแต่ก่อนที่บุคคลจะเข้าทำงานเล็กน้อยแล้วค่อย ๆ ดำเนินต่อไปตลอดชีวิตการทำงาน (Feldman & Arnold. 1983, p. 175)

Katz & Kahn (1978, pp. 337-378) ศึกษาการถ่ายทอดทางสังคมด้านอาชีพ ได้แบ่งการถ่ายทอดทางสังคมทางอาชีพ (Occupational Socialization) และการเป็นสมาชิกขององค์กรในสังคมออกเป็น 3 องค์ประกอบ ดังนี้

1. การถ่ายทอดทางสังคมในระยะแรก (Early Socialization) เป็นการถ่ายทอดในวัยเด็ก เป็นกระบวนการภายในครอบครัว เป็นการสร้างภาพตัวเอง และการเป็นบุคคลที่เป็นสมาชิกที่ดีของสังคม

2. การถ่ายทอดล่วงหน้า (Anticipatory Socialization) เป็นการถ่ายทอดและฝึกให้รู้จักบทบาทในวัยผู้ใหญ่ในด้านต่าง ๆ ก่อนที่จะเข้าสู่บทบาทนั้นอย่างเต็มตัวตามกระบวนการที่กำหนดไว้ โดยการถ่ายทอดความรู้ บรรทัดฐานและคุณค่า เป็นการเตรียมสมาชิกให้เข้าสู่สมาชิกขององค์กรต่าง ๆ

3. การถ่ายทอดสู่สมาชิกขององค์กรในสังคม (Socialization Practice of Organizations) กระบวนการนี้เกิดหลังจากบุคคลเข้าสู่ภาวะขององค์กรแล้ว ในขั้นตอนนี้อีกครั้งจะเตรียมการฝึกและอบรมให้บุคลากรยอมรับกฎ ระเบียบ วินัย ตลอดจนเป้าหมายขององค์กร จนทำให้สมาชิกขององค์กรผู้นั้นยอมรับองค์กร และบ่งชี้ตัวตนกับองค์กร (Identification with the Organization)

Ragins & Sundstrom (1989, p.299) เสนอขั้นตอนที่ต่อเนื่องกันของการถ่ายทอดทางสังคมประกอบด้วย 9 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ขั้นแสวงหาและคัดเลือก (Investigation) เป็นระยะก่อนการเป็นสมาชิกกลุ่มหรือองค์กร เป็นระยะของการสืบเสาะแสวงหาเพื่อให้รู้จักและเข้าใจกันระหว่างองค์กรกับบุคคล เป็นขั้นตอนที่บุคคลแสวงหาข้อมูลให้เพียงพอเพื่อใช้ในการตัดสินใจในการเข้าสู่เส้นทางอาชีพ

2. ขั้นบรรจุเข้าทำงาน (Entry) ขั้นนี้เป็นช่วงที่อยู่ระหว่างระยะก่อนการเป็นสมาชิกกับการเป็นสมาชิกใหม่ ในขั้นนี้อีกครั้งมักจัดให้มีการปฐมนิเทศ ให้ข้อมูลและมีการอบรมถ่ายทอดที่เป็นทางการ และฝึกอบรมทักษะเพิ่มเติม

3. ขั้นเรียนรู้ (Socialization/Learning) บุคคลเกิดการเรียนรู้จากคำชี้แนะพร้อมทั้งให้คำปรึกษาอย่างไม่เป็นทางการจากเพื่อนร่วมงาน หัวหน้า ผู้ที่ทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยง ขั้นนี้ควรมีตัวแบบที่เหมาะสมก็จะทำให้เกิดความผูกพันกับองค์กร

4. ขั้นยอมรับ (Acceptance) เป็นขั้นของการยอมรับปรับเปลี่ยนค่านิยม ทศนคติและ

จิตลักษณะต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับองค์กร มีความผูกพันกับองค์กร และบุคคลอื่น ๆ ในองค์กร โดยผ่านขั้นตอนการเป็นสมาชิกใหม่ ไปสู่การเป็นสมาชิกสมบูรณ์

5. **ขั้นดำรงรักษา (Maintenance)** เป็นขั้นที่บุคคลมีความรู้สึกเป็นสมาชิกขององค์กรอย่างเต็มที่ องค์กรพยายามจะรักษาสมาชิกไว้ มีการให้การเสริมแรง โดยค่าตอบแทน โบนัส เลื่อนขั้น

6. **ขั้นหันเห (Divergence)** การเจรจาต่อรองบางครั้งไม่ประสบความสำเร็จ กลุ่มหรือองค์กร ไม่อาจสนองตอบความต้องการของบุคคลได้ ต่อไปบุคคลจะเริ่มหันเหมองหาที่ทำงานใหม่

7. **ขั้นถ่ายทอดทางสังคมอีกครั้ง (Resocialization)** เป็นความพยายามของกลุ่มหรือองค์กรที่จะเรียกความสำนึกในสมาชิก เรียกความสำนึกในสมาชิกภาพกลับคืนมา องค์กรอาจใช้แรงเสริม ประเภทการสร้างคามภูมิใจให้บุคคล ให้รางวัล โบนัส เลื่อนตำแหน่งหรือตกลงกันด้วยดี ให้เป็นที่พอใจทั้งฝ่ายบุคคลและองค์กร

8. **ขั้นออกจากการเป็นสมาชิก (Exit)** ในที่สุดความผูกพันระหว่างกลุ่มกับบุคคลก็สิ้นสุดลงอาจเป็นไปตามวาระ การเกษียณอายุ หรือวาระฉุกเฉิน คือ ลาออกหรือให้ออก

9. **ขั้นจดจำความหลัง (Remembrance)** แม้ว่าความผูกพันระหว่างกันจะลดลง แต่ความจดจำในความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มกับบุคคลทั้งที่น่าพอใจและไม่น่าพอใจยังคงอยู่และสะท้อนถึงองค์กรด้วย ในระยะนี้องค์กรควรส่งเสริมให้สมาชิกที่ยังคงอยู่ตระหนักถึงความสำคัญของบุคคลทั้งหมดวาระไป เพื่อส่งเสริมให้เกิดการเห็นคุณค่าและเป็นแบบอย่างที่ดีแก่คนรุ่นใหม่

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสรุปความได้ว่า การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานจึงเป็นกระบวนการซับซ้อนที่บุคคลได้มาซึ่งความรู้ทักษะ ซึ่งเป็นคุณลักษณะของสมาชิกในวิชาชีพ การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานยังรวมไปถึงการซึมซับเอาค่านิยม และบรรทัดฐานของกลุ่มเข้าสู่พฤติกรรม โดยบุคคลจะมีการยกเลิกลักษณะบางอย่างทางสังคมที่เขาถืออยู่ในวัฒนธรรม และเกิดลักษณะทางสังคมที่ถูกยึดถือโดยสมาชิกในอาชีพ ผลผลิตสุดท้ายของการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน คือ บุคคลที่ผ่านกระบวนการนี้มีทั้งความสามารถทางความคิดและมีการซึมซับเอาค่านิยม และเจตคติที่เป็นสิ่งที่ต้องการในทางอาชีพ และเป็นสิ่งที่คาดหวังของสาธารณะโดยรวม

4.5 การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

Gibson et al (1994, p. 37) ให้ความหมายของประสิทธิภาพ (Efficiency) ว่าโดยทั่วๆ ไปหมายถึง อัตราส่วนของผลผลิตต่อปัจจัย (Ratio of outputs to inputs) ประสิทธิภาพ เป็นเรื่องของ การใช้ปัจจัยและกระบวนการในการดำเนินงานโดยมีผลผลิตที่ได้รับเป็นตัวกำกับกับการแสดง ประสิทธิภาพของการดำเนินงานใด ๆ อาจแสดงค่าของประสิทธิภาพในลักษณะการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายในการลงทุนกับผลกำไรที่ได้รับ ซึ่งถ้าผลกำไรมีสูงกว่าต้นทุนเท่าไรก็ยิ่งแสดงถึง ประสิทธิภาพมากขึ้น ประสิทธิภาพอาจไม่แสดงเป็นค่าประสิทธิภาพเชิงตัวเลข แต่แสดงด้วยการบันทึกถึงลักษณะการใช้เงิน วัสดุ คน และเวลา ในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า ประหยัด ไม่มีการสูญเปล่าเกินความจำเป็น รวมถึงมีการใช้กลยุทธ์ หรือเทคนิควิธีการปฏิบัติที่เหมาะสมสามารถนำไปสู่

การบังเกิดผลได้เร็ว ตรงและมีคุณภาพ

ประสิทธิภาพขององค์กร คือ การที่องค์กรสามารถดำเนินงานต่าง ๆ ตามภารกิจหน้าที่ขององค์กรโดยใช้ทรัพยากรปัจจัยต่าง ๆ รวมถึงกำลังคน อย่างคุ้มค่าที่สุด มีการสูญเปล่าน้อยที่สุดมีลักษณะของการดำเนินงานไปสู่ผลตามวัตถุประสงค์ได้อย่างดี โดยประหยัดทั้งเวลาทรัพยากร และกำลังคน องค์กรมีระบบการบริหารจัดการที่เอื้อต่อการผลิตและการบริการได้ตามเป้าหมาย องค์กรมีความสามารถประยุกต์ศาสตร์ กลยุทธ์ เทคนิควิธีการ และเทคโนโลยีอย่างฉลาด ทำให้เกิดวิธีการทำงานที่เหมาะสม มีความราบรื่นในการดำเนินงาน มีปัญหาอุปสรรคและความขัดแย้งน้อยที่สุดบุคลากรมีขวัญกำลังใจดี มีความสุขความพอใจในการทำงานเมื่อพิจารณาความมีประสิทธิภาพขององค์กร จะเน้นปัจจัยและกระบวนการ ที่เชื่อมโยงไปสู่ผลผลิตแบบครบวงจร นั่นคือพิจารณาประสิทธิภาพในลักษณะที่มีการจัดปัจจัยและใช้กระบวนการอย่างคุ้มค่า ไม่สูญเปล่า ไม่สิ้นเปลือง ใช้วิธีการทำงานและวิธีการบริหารจัดการที่ดี ให้องค์กรสามารถบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ได้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์ องค์กรประกอบของการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน

ประสิทธิภาพในการทำงานในองค์กรเป็นหัวใจของการนำองค์กรไปสู่การบรรลุผลความสำเร็จของการดำเนินงานขึ้นกับองค์ประกอบสำคัญ 4 ประการ คือ

1. สิ่งแวดล้อมนอกองค์กร ได้แก่ ตลาดความต้องการของลูกค้า สภาพเศรษฐกิจของสังคมและของประเทศ เช่น
 - ด้านเศรษฐกิจ เช่น ภาวะเงินเฟ้อ สภาพคล่องทางการเงินการธนาคาร กำลังการซื้อของลูกค้า เป็นต้น
 - ความเปลี่ยนแปลงของสังคม เช่น ประชาชนนิยมสินค้าฟุ่มเฟือย ความรักชาติ ต้องการซื้อสินค้าที่ผลิตในประเทศ ความต้องการความสะดวก เป็นต้น
 - รูปแบบการค้าและการบริการที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น บริการขายตรง บริการเชิงรุก บริการการสื่อสาร การขนส่งสินค้า เป็นต้น
 - การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี เช่น การประดิษฐ์คิดค้นอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ใหม่ๆ การซื้อขายสินค้าทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ การเงินออนไลน์
 - อื่น ๆ เช่น การส่งออกในตลาดโลก คู่แข่งขัน ทางการผลิตการบริการ แหล่งวัตถุดิบคุณภาพวัตถุดิบและผู้ร่วมลงทุน เป็นต้น

2. สิ่งแวดล้อมในองค์กร ได้แก่ นโยบาย วิสัยทัศน์ และปรัชญาขององค์กรที่จะกำหนดทิศทางของการดำเนินงานองค์กร วัฒนธรรมองค์กร และการจัดบรรยากาศการทำงานที่จะส่งเสริมการทำงานของบุคลากร

3. ปัจจัยขององค์กร ได้แก่ สภาพความพร้อมขององค์กรในด้านที่ดิน อาคาร สถานที่ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ เงินทุน เทคโนโลยี และศักยภาพของบุคลากร โดยเฉพาะด้านบุคคล ถือเป็นหัวใจของการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กร บุคคลจะต้องมีประสิทธิภาพในการทำงาน องค์กรประกอบด้านตัวบุคคลที่จะนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน

4. กระบวนการขององค์กร กระบวนการที่สำคัญขององค์กร คือ การดำเนินงานทั้งหมดที่จะทำให้เกิดการผลิตและการบริการที่น่าพอใจ ขอบข่ายของกระบวนการขององค์กรที่เอื้อต่อการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร ได้แก่ การจัดโครงสร้างงานขององค์กร การวางแผน การจัดองค์กรในด้านบุคลากร การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน การควบคุมคุณภาพการทำงานและการพัฒนาองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ (สมใจ ลักษณะ, 2552, น. 323)

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสรุปความได้ว่า การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเป็นเรื่องของการใช้ปัจจัยและกระบวนการในการดำเนินงาน โดยมีผลผลิตที่ได้รับเป็นตัวแสดงประสิทธิภาพของการดำเนินงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างคุ้มค่า ประหยัด ไม่มีการสูญเปล่าเกินความจำเป็น จึงต้องมีการใช้กลยุทธ์ หรือเทคนิควิธีการปฏิบัติที่เหมาะสมสามารถนำไปสู่การบังเกิดผลได้เร็ว ตรงและมีคุณภาพองค์ประกอบของการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน ที่นำองค์กรไปสู่การบรรลุผลความสำเร็จของการดำเนินงาน ขึ้นกับองค์ประกอบสำคัญ 4 ประการ คือ

1. สิ่งแวดล้อมนอกองค์กร
2. สิ่งแวดล้อมในองค์กร
3. ปัจจัยขององค์กร
4. กระบวนการขององค์กร

5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

5.1 ความหมายของแรงจูงใจ

แรงจูงใจ (Motivation) มีผู้ให้นิยาม ดังนี้

อรรถสิทธิ์ ตันติยุทธ (2556ม น. 6-7) อธิบายถึงแรงจูงใจของมนุษย์ว่าเป็นลักษณะของความพึงพอใจของแต่ละบุคคล ที่จะทำให้เกิดความเต็มใจในพฤติกรรมต่าง ๆ โดยสิ่งที่เพิ่มแรงจูงใจได้ เป็นทั้งการสร้างขวัญกำลังใจ การเกิดสาเหตุที่ทำให้เป็นที่มาของพฤติกรรมเหล่านี้เป็นสิ่งที่สะท้อนการเกิดแรงจูงใจในตัวบุคคลต่าง ๆ ได้

โชติกา ระโส (2555, น. 11) อธิบายว่าแรงจูงใจคือปัจจัยหรือสิ่งต่าง ๆ ที่ผลักดันให้บุคคลเกิดการแสดงถึงพฤติกรรม เพื่อให้นำไปซึ่งการบรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์หรือ เพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งที่ปรารถนา และความต้องการเฉพาะส่วนบุคคล หรือการเกิดประสบความสำเร็จในสิ่งที่มันหมายไว้

จากความหมายเกี่ยวกับแรงจูงใจ สรุปได้ว่า แรงจูงใจคือสิ่งที่เชื่อมโยงไปยังที่มาของพฤติกรรม โดยเป็นพฤติกรรมที่ถูกที่มาให้ชักจูงเกิดในการกระทำขึ้นมาสามารถบรรลุความต้องการในการกระทำได้ตามจุดมุ่งหมายที่วางเอาไว้

5.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ

Gramham and Weiner (1996, pp. 67-71) ได้ทำการประยุกต์ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจเอาไว้ทั้งหมด 5 ทฤษฎีได้แก่

ทฤษฎีการขับเคลื่อนของ Hull (Hull's Drive Theory) เป็นทฤษฎีที่อธิบายถึงการขับเคลื่อนทำให้เกิดพฤติกรรม ซึ่งมีสมการของพฤติกรรมนั้นเกิดจากการมีแรงขับเคลื่อน (Drive) และ ลักษณะนิสัย (Habit) เป็นตัวควบคุมทิศทาง เมื่อแรงกับทิศทางมาเจอกันจะทำให้เกิดพฤติกรรมเป็นลักษณะเฉพาะของบุคคลนั้นๆ ได้

ทฤษฎีขอบเขต ของ Lewin (Lewin's Field Theory) เป็นทฤษฎีที่ต่อจากของ Hull ด้วยอธิบายถึงพื้นที่ขอบเขตในการค้นหา (Seek) ถึงความต้องการของตัวบุคคล เพื่อที่จะขับเคลื่อนไปอย่างมีทิศทาง การมีขอบเขตควบคุมจะทำให้บุคคลทราบถึงจุดมุ่งหมายในการใช้ชีวิต และการทำความเข้าใจถึงพฤติกรรมในการกระทำของตนเอง

ทฤษฎีการไปถึงความสำเร็จของ Atkinson (Atkinson's Achievement Theory) เมื่อบุคคลทราบถึงจุดมุ่งหมายของตัวเอง แล้ว จะมีการประเมินถึงศักยภาพ และการบรรลุจุดมุ่งหมายในลำดับขั้นต่อ ๆ มา โดยทฤษฎีของ Atkinson ได้อธิบายถึงการประเมินความสำเร็จนั้นเกิดจากความยากลำบากจนนำไปสู่ความน่าจะเป็นไปจุดมุ่งหมาย ความอดทนเพื่อไปจุดมุ่งหมายดังกล่าว และคุณค่าของความสำเร็จนั้น เมื่อรวมทั้ง 3 ส่วนนี้จะสะท้อนถึงความสำเร็จที่ตัวบุคคลตั้งเป้าหมายเอาไว้ได้

ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมของ Rotter (Rotter Social Learning Theory) เป็นทฤษฎีในการอธิบายถึงความน่าจะเป็นของการเกิดพฤติกรรม โดยเป็นแรงดังกล่าวเป็นสิ่งที่สังคมทำให้เกิดสถานการณ์ กระแส ประสบการณ์ ที่จะเข้ามากระทบกับการไปสู่จุดมุ่งหมายของแต่ละบุคคล ซึ่งจะกลายเป็นแรงจูงใจให้บุคคลนั้นเกิดการเรียนรู้ที่จะทำพฤติกรรมผ่านสิ่งที่สังคมต้องการให้เป็น

ทฤษฎีแหล่งที่มาของ Heider, Keller and Weiner (Heider, Keller and Weiner's Attribution Theory) เป็นทฤษฎีที่ทำความเข้าใจและอธิบายถึงองค์ประกอบรวมทั้ง 4 ทฤษฎีก่อนหน้านี้ได้ตั้งแต่การที่บุคคลจะมีทิศทางของความสนใจได้ จำเป็นจะต้องได้รับการหล่อหลอมทางพฤติกรรมมาตั้งแต่เด็ก ซึ่งจะทำให้บุคคลนั้นรู้จักการประเมินคุณค่าและความน่าจะเป็นในการไปยังสิ่งที่ต้องการ รวมไปถึงสภาพแวดล้อมที่หล่อหลอมให้บุคคลเป็น และมีจุดมุ่งหมายการมองหา และความอดทนต่อการไปสู่จุดมุ่งหมายที่แตกต่างกันออกไป

5.3 ความสำคัญของแรงจูงใจในการทำงาน

โชติกา ระโส (2555, น. 12) ได้อธิบายถึงความสำคัญของแรงจูงใจในการทำงานนั้นประกอบไปด้วย 4 ส่วน ได้แก่

1. พลัง (Energy) แรงจูงใจเป็นเสมือนพลังในการขับเคลื่อนบุคคลให้เกิดความขยัน กระตือรือร้น และมุ่งไปสู่ความสำเร็จ หรือจุดมุ่งหมายได้อย่างชัดเจน บุคคลที่มีพลังในการทำงาน จะเกิดความสามารถและผลลัพธ์ในความสำเร็จในงานได้ดีจากการมีแรงจูงใจ

2. ความพยายาม (Endeavor) ความพยายามเป็นคุณสมบัติหนึ่งในการทำงานที่แสดงให้เห็นว่าบุคคลนั้นมีความสามารถที่จะไปสู่จุดมุ่งหมายได้ดีมากเพียงใดในการฝ่าฟันกับอุปสรรค ซึ่งจะทำให้บุคคลนั้นได้รับประสบการณ์ ความสามารถในการทำงานที่แตกต่างกันออกไป

แต่เพื่อผลลัพธ์ของงานที่ดี บุคคลนั้นจะมีความพยายามในการหาวิธีการเพื่อไปสู่จุดมุ่งหมายในงานเหล่านั้นในที่สุด

3. การเปลี่ยนแปลง (Variability) เป็นลักษณะของการที่แรงจูงใจมาสร้างให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของรูปแบบการทำงานหรือการมองหาวิธีการใหม่ๆ ที่จะทำให้การทำงานนั้นเกิดประสิทธิภาพที่สูงขึ้น หรือประสบความสำเร็จในการไปถึงผลลัพธ์ของงานได้ดีมากยิ่งขึ้นได้ ซึ่งการมีแรงจูงใจที่ดี จะทำให้ตัวบุคคลกล้าที่จะเปลี่ยนแปลงได้ดีมากยิ่งขึ้น

4. จรรยาบรรณในการทำงาน (Work Ethics) จรรยาบรรณในการทำงานถือได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญในการทำงาน บุคคลที่มีจรรยาบรรณที่ดี จะได้รับความไว้วางใจในงานที่ได้รับมอบหมาย และแสดงให้เห็นถึงความอยู่ในร่องในรอย กรอบการทำงานที่วางเอาไว้อย่างดี สิ่งเหล่านี้เป็นเสมือนความรับผิดชอบ ซึ่งหลายครั้งในการทำงานจะมีโอกาสของการแทรกกรอบการทำงาน ที่บุคคลกระทำเพื่อไปสู่จุดมุ่งหมาย แต่ทำให้เกิดกฎหมายหรือจรรยาบรรณได้ ซึ่งแรงจูงใจจะทำให้บุคคลนั้นสามารถอยู่ในร่องในรอยได้ดีมากยิ่งขึ้นได้

จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเรื่องแรงจูงใจในครั้งนี้ได้ทำให้เข้าใจถึงที่มาที่ไปของพฤติกรรมและการทำความเข้าใจเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานเป็นที่ปรึกษามืออาชีพและการที่บุคคลยังคงอยู่ในสายงานดังกล่าวได้มากยิ่งขึ้น ซึ่งจะนำมาใช้ในงานครั้งนี้สำหรับการสร้างแบบสอบถามและการตั้งข้อคำถามเกี่ยวกับแรงจูงใจ ไปจนถึงการวิเคราะห์แรงจูงใจของตัวบุคคลมากยิ่งขึ้นในงานครั้งนี้ต่อไป

6. แนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะการเป็นที่ปรึกษามืออาชีพ

6.1 ความหมายของคุณลักษณะ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542, น. 253) ได้ให้ความหมายของคำว่า “คุณลักษณะ” หมายถึง เครื่องหมายหรือสิ่งชี้ให้เห็นความดีหรือลักษณะประจำ นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการ ผู้ทรงคุณวุฒิได้ให้ความหมายของคำว่า “คุณลักษณะ” ไว้ดังนี้

บุษราภรณ์ จรดล (2550, น. 13) ได้ให้ความหมายของคุณลักษณะว่า คุณลักษณะหมายถึง คุณลักษณะหรือสิ่งชี้ให้เห็นเฉพาะตัวของบุคคลผู้นั้น ทั้งที่มีมาแต่กำเนิดหรือเกิดจากการเรียนรู้ซึ่งเป็นการแสดงออกที่สามารถสังเกตได้

สมเกียรติ (2543, น. 9) ได้ให้ความหมายของคุณลักษณะว่า หมายถึง สิ่งชี้ให้เห็นในตัวของคุณคนนั้นๆ ซึ่งเกิดจากการแสดงการกระทำตามคุณสมบัติของตัวเอง ซึ่งเป็นการแสดงออกที่สามารถสังเกตและเห็นได้

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สรุปความได้ว่า คุณลักษณะ หมายถึง สิ่งชี้ให้เห็นลักษณะประจำตัวของบุคคล เป็นสิ่งที่สังเกตและเห็นได้จากพฤติกรรมหรือการกระทำที่เป็นการแสดงออกของบุคคลนั้น ๆ

6.2 ความหมายของที่ปรึกษามืออาชีพ

เกษม วัฒนชัย (2545, น. 41-43) ได้กล่าวถึงคำว่า มืออาชีพ ไว้ว่า คำว่า มืออาชีพ ในภาษาอังกฤษ ใช้คำว่า professionalism “professional” คือ มืออาชีพ “Professionalism” คือ ความเป็นมืออาชีพ ซึ่ง ความเป็นมืออาชีพจะมีเงื่อนไขอยู่ 2 ประการ คือ

1. ต้องได้รับการฝึกฝน อบรมตามมาตรฐานของวิชาชีพนั้น ๆ (to be train according to professional standard)
2. ต้อง command respect ต้องประพฤติปฏิบัติตัวจนกระทั่งได้รับความเคารพจาก 2 ฝ่าย คือ จากสมาคมวิชาชีพเดียวกัน และจากประชาชนทั่วไป

Hoy, K; Miskel, G. (1991, p. 144) ได้ให้คำนิยามคำว่า มืออาชีพว่า มืออาชีพเป็นลักษณะความสามารถเฉพาะที่เกิดจากการฝึกอบรมในระยะที่ยาวนาน เป็นไปตามปทัสฐานที่ครอบคลุมวัตถุประสงค์ โดยการคำนึงถึงส่วนรวม องค์กรของหน่วยงาน รวมถึงการให้บริการที่เป็นระบบกลุ่ม มีการตัดสินใจด้วยตัวเอง การควบคุมตนเอง ซึ่งเป็นความรู้ตามมาตรฐานและการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน

ณรงค์วิทย์ แสนทอง (2557) (<http://peoplevalue.co.th/184/>) อาชีพที่ปรึกษาเป็นอาชีพหนึ่งที่ปัจจุบันนี้ได้รับความสนใจจากองค์กรต่าง ๆ มากขึ้น และแนวโน้มในอนาคตดีขึ้น เพราะองค์กรต่าง ๆ เริ่มเห็นว่างานบางงานน่าจะใช้บริการของที่ปรึกษาจะดีกว่าให้คนในมาทำกันเอง เพราะงานบางงานนาน ๆ จะทำที่ งานบางงานต้องอาศัยความรู้ และประสบการณ์เฉพาะด้าน และเหตุผลสำคัญที่อาชีพที่ปรึกษามักจะได้รับโอกาสจากองค์กรต่าง ๆ คือ คนในมักจะไม่ค่อยเชื่อคนในด้วยกัน ต้องจ้างที่ปรึกษาก่อนแล้วจึงจะเห็นความสำคัญ และอาศัยคนแปลกหน้าอย่างของที่ปรึกษามาจึงจะเชื่อและยอมกัน เพราะถ้าเป็นคนในด้วยกันมักจะยอมกันไม่ได้ แต่พอเป็นคนนอกที่เรียกว่า “ที่ปรึกษา” มักจะยอมโดยไม่ค่อยมีข้อถกเถียง เนื่องจากคนในไม่เคยทะเลาะกับที่ปรึกษามาก่อน ไม่เคยขัดแย้งกันเรื่องงานมาก่อน ดังนั้น ที่ปรึกษาจึงมีแต่คะแนนศูนย์หรือบวกเท่านั้น ไม่มีคะแนนติดลบมาก่อน อาชีพที่ปรึกษามีอยู่ 2 กลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มที่ทำงานเป็นโครงการ ส่วนใหญ่จะเน้นในการวางระบบหรือพัฒนาระบบงานใดงานหนึ่ง หรือหลายระบบ ทำงานเป็นโครงการมีระยะเวลาเริ่มต้นและสิ้นสุดแน่นอน
2. กลุ่มที่เป็นที่ปรึกษาประจำองค์กร ส่วนใหญ่องค์กรจะจ้างที่ปรึกษากลุ่มนี้เป็นรายเดือน ไม่มีงานอะไรแน่นอน แต่มักจะจ้างไว้ให้อยู่ใจ เพื่อมีเรื่องอะไรที่เกี่ยวข้องจะได้ขอคำปรึกษาได้ หรือจะให้เป็นผู้ประสานงานกับผู้รู้ในสาขาอาชีพนั้น ๆ ต่อไป ที่ปรึกษากลุ่มนี้มักจะกำหนดเวลา ในการเข้าไปยังองค์กรที่เป็นที่ปรึกษาอยู่ค่อนข้างแน่นอนว่าเดือนละกี่ครั้ง

อาชีพที่ปรึกษามีข้อจำกัดคล้าย ๆ กับอาชีพวิทยากรคือ ต้องมีความรู้หรือประสบการณ์ในการทำงาน ที่มากพอ คนที่จบการศึกษาสูงเพียงอย่างเดียวโดยไม่มีประสบการณ์ในการทำงานมาก่อนเป็นได้ค่อนข้างยาก ยกเว้นสาขาวิชาชีพเฉพาะที่ต้องการคนที่เก่งวิชาการมาก ๆ อาจจะไม่จำเป็นต้องมีประสบการณ์ในการทำงานมาก่อน แต่โดยส่วนใหญ่แล้วที่ปรึกษามักจะมีประสบการณ์

ในการทำงานมาก่อน เพราะต้องให้คำปรึกษาคนที่กำลังทำงานอยู่จริงในองค์กร

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสรุปความได้ว่า มืออาชีพ หมายถึง ลักษณะความสามารถเฉพาะที่เกิดจากการฝึกอบรมตามมาตรฐานวิชาชีพนั้น ๆ ในระยะที่ยาวนาน จนกระทั่งได้รับความเคารพจากสมาคมวิชาชีพเดียวกัน และจากประชาชนทั่วไป และเป็นความรู้ตามมาตรฐานและการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน

ศูนย์ข้อมูลที่ปรึกษาไทย กระทรวงการคลัง (online) ได้ให้ความหมายของ ที่ปรึกษา คือ ผู้ประกอบวิชาชีพซึ่งอาจเป็นรายบุคคลหรือนิติบุคคลที่เป็นห้างหุ้นส่วน หรือบริษัทที่ต้องมีจรรยาบรรณวิชาชีพอย่างสูง และมีความรู้ทางวิชาการ ประสบการณ์ และความสามารถให้บริการที่ปรึกษา และเสนอแนะ ความรู้ทางวิชาการในสาขาต่าง ๆ อาทิ วิศวกรรม สถาปัตยกรรม เศรษฐศาสตร์ สังคม และการเมือง ทั้งนี้ รูปแบบการให้บริการประกอบด้วย การศึกษาความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของโครงการลงทุนโดยพิจารณาด้านเทคนิค เศรษฐกิจ การเงิน สังคม และสิ่งแวดล้อม การศึกษาสำรวจและออกแบบในรายละเอียดทางด้านวิศวกรรมและสถาปัตยกรรม และการวางแผนและควบคุมการก่อสร้างโครงการขนาดใหญ่และซับซ้อน ซึ่งเกี่ยวข้องกับงานหลาย ๆ ด้าน โดยจำเป็นต้องใช้วิศวกรที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญซึ่งมีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในงานที่เกี่ยวข้องทั้งทางเทคนิค วิศวกรรม เศรษฐศาสตร์ การเงิน และการบริหารเป็นจำนวนมาก ทั้งนี้ เพื่อหาวิธีการที่จะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ว่าจ้าง

Internet Dict (2015) ให้ความหมายของที่ปรึกษา คือ เป็นคนที่ฝึกอบรมในการช่วยคนมีปัญหา ให้คำปรึกษาปกติต้องเข้าไปที่รากของปัญหา และจะใช้เวลาพูดคุย และช่วยให้ผู้คนเข้าใจผิดคืออะไรและสิ่งที่พวกเขาต้องทำเพื่อช่วยต่อชีวิตของพวกเขาในวิธีง่ายสุด

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสรุปความได้ว่า ที่ปรึกษา หมายถึง ผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจในด้านการที่ตนเองมีความเชี่ยวชาญ ผ่านการมีความรู้ ประสบการณ์และการศึกษาทำความเข้าใจในด้านนั้นๆ ทำให้มีความสามารถที่จะสอน ให้คำแนะนำ จัดการองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับผู้ที่ต้องการคำปรึกษาได้ทั้งในวงกว้างและเชิงลึกของแต่ละรายละเอียดงาน

6.3 คุณสมบัติความเป็นที่ปรึกษามืออาชีพ

VL Business Consultant (2015, online) กล่าวว่า ที่ปรึกษามืออาชีพ ต้องมีลักษณะหรือคุณสมบัติ 10 ประการ ดังต่อไปนี้

1. มีความรอบรู้ในสิ่งที่ปฏิบัติ รู้วิธี และหลักการที่ถูกต้อง
2. มีประสบการณ์ในสิ่งที่จะให้คำปรึกษา
3. มีความชำนาญ และความสามารถ
4. มีไหวพริบปฏิภาณในการแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้า
5. มีความเข้าใจลูกค้า และสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างดี
6. มีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า
7. มีความทุ่มเทและมุ่งมั่นให้เกิดความสำเร็จและประโยชน์สูงสุดต่อลูกค้า (โดยไม่ขัด

ต่อระเบียบ ข้อกฎหมาย และ ศีลธรรมและประเพณีอันดีงามของสังคม)

8. มีความสามารถในการสื่อสารและถ่ายทอดที่ดี
9. มีบุคลิกภาพที่ดี น่าเชื่อถือ และ มีความเป็นผู้ใหญ่
10. พัฒนาความรู้ ความสามารถ และทักษะต่าง ๆ ของตนเองอยู่ตลอดเวลา

จำลักษณะ ขุนพลแก้ว (2551, น. 72) กล่าวถึง คุณสมบัติของคนทำงานแบบมืออาชีพ

1. ไม่ล้าเส้น มืออาชีพจะหวังทุกด้านทั้งการพูด กิริยาท่าทาง การเขียน และการลงมือทำงาน มืออาชีพจะไม่วิจารณ์ผู้อื่น และจะไม่ก้าวก่ายงานของผู้อื่น
2. คิดเองได้ไม่ต้องให้เจ้านายสั่ง ไม่ต้องให้เพื่อนร่วมงานขอ ไม่ต้องมีปัญหา และไม่ต้องเกิดความจำเป็นขึ้นก่อน ต้องประเมินสถานการณ์ ศึกษาข้อมูล แล้วคิดวิธีการหรือหาหนทางเพื่อสิ่งที่ดีกว่าเสมอ โดยจะมองหาความเป็นไปได้ และหาแนวทางใหม่
3. มีความรับผิดชอบ ไม่ว่าจะเป็นการกระทำหรือคำพูดใดของตนเอง ยอมรับและจัดการกับผลที่ตามมา ทั้งผลกระทบทางตรงและผลกระทบทางอ้อม ทั้งความดีความชอบ และความผิดพลาด ไม่หาทางถ่ายเทภาระหรือปัญหาไปให้คนอื่น
4. รู้จักตัดสินใจ บ่อยครั้งที่คนทำงานต้องเผชิญกับการตัดสินใจโดยมีเวลาจำกัด ไม่สามารถหาข้อมูลมาช่วยได้ และดูจะมีเพียงสองทางเลือกซึ่งน่าหนักใจเท่ากัน แต่มืออาชีพก็ไม่หวั่นสิ่งเหล่านั้นเป็นอุปสรรค เมื่อต้องตัดสินใจจะไม่ลังเล ไม่มัวแต่คิดจนซ้ำเกินไป และไม่โยนการตัดสินใจไปให้คนอื่น
5. ให้เกียรติผู้อื่น ปฏิบัติตนตามมารยาททางธุรกิจและสังคมได้เสมอ ไม่เคยพลั้งเผลอ คือ กฎพื้นฐานที่คนทำงานควรยึดไว้ในใจ มืออาชีพมีความนับถือตนเองมากเท่ากับที่นับถือผู้อื่น ความคิด ความสามารถ คุณสมบัติ และองค์ประกอบในชีวิตอาจมีไม่เท่ากัน แต่ทุกคนมีศักดิ์ศรีและเกียรติแห่งความเป็นคนเท่ากัน
6. รักษาเกียรติในยามแพ้ ไม่ใช่เรื่องยากที่คนจะรักษาเกียรติและความสง่างามในยามที่คว่ำชัยชนะไว้ได้ในกำมือ แต่ความพ่ายแพ้มักเผยให้เห็นบุคลิกอีกด้านหนึ่ง มืออาชีพที่แพ้จะไม่มีปฏิกิริยาทางลบกับผู้ชนะ ไม่โทษทั้งคนอื่นและตนเอง ไม่เกรี้ยวกราด เสียดสี หรือแสดงความผิดหวัง อย่างรุนแรง ถึงจะเป็นการแพ้ครั้งยิ่งใหญ่
7. ยอมรับการเปลี่ยนแปลง มืออาชีพจะยอมรับได้ในเวลาอันสั้น ถึงแม้จะไม่เห็นด้วยอย่างเต็มที่ ไม่ชอบ ไม่แน่ใจว่าการเปลี่ยนแปลงจะนำผลเช่นใดมาสู่การทำงานก็ตาม มืออาชีพจะไม่ต่อต้าน แต่จะทำความเข้าใจในความจำเป็น มองข้อดีของการเปลี่ยนแปลง ถ้ามีผลกระทบ จะแจ้งให้ผู้รับผิดชอบทราบและหาทางแก้ไข
8. ความผิดพลาดและการขอโทษ จะไม่ขยายความผิดพลาดของคนอื่นให้ใหญ่ขึ้น ไม่ปิดบังหรือกลบเกลื่อนความผิดพลาดของตนเอง มองความผิดพลาดด้วยทัศนคติที่ดี ถ้ามืออาชีพทำผิดพลาดจะไม่พุดแก้ตัว แต่จะขอโทษอย่างตรงประเด็น และรับปากว่าจะไม่ให้เกิดขึ้นซ้ำอีก
9. มีความยืดหยุ่น ความยืดหยุ่นของมืออาชีพไม่ใช่การกลิ้งไปกลิ้งมา เพื่อจะเลียงไม่

ต้องทำงาน และไม่ใช้การพูดกลับไปกลับมา หรือเปลี่ยนใจได้รอบทิศ หรือเพื่อผลประโยชน์ตนเอง แต่คือการไม่ยึดติดกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง และปิดกั้นตนเองจากสิ่งอื่น เตรียมพร้อมสำหรับความเป็นไปได้ทุกประการ

10. ไม่รักก็ไม่เป็นไร ให้เกียรติผู้ร่วมงานแต่จะไม่กังวลว่า คนอื่นจะปลาบปลื้มตนเองหรือไม่ จะไม่ใช้เวลา สมอง แรงกาย และแรงใจไปกับการบริหารเสน่ห์ของตนเอง แต่จะทุ่มเทให้กับการทำงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งอาจไม่สามารถตามใจทุกคน หรือทำให้ทุกคนพอใจ

11. มนุษยธรรมกับธุรกิจ โลกแห่งธุรกิจจะต้องสร้างผลกำไรในรูปตัวเงิน และต้องแข่งขันกันสูง ต้องยอมรับกติกา แล้วเรียนรู้ไปตามวันเวลาและประสบการณ์ บางครั้งอาจถูกมองว่าเลียดเย็น โหดร้าย ไม่มีหัวใจ ไม่สงสารใคร นึกถึงแต่เรื่องงาน แต่จริง ๆ แล้วต้องสร้างความสมดุลระหว่างงานกับคน

12. ศักยภาพสูงสุดของตนเอง มีอาชีพตระหนักถึงคุณค่าของการพัฒนาตนเอง และเชื่อว่ามนุษย์เกิดมาเพื่อพัฒนาศักยภาพสูงสุดของตนเอง และช่วยพัฒนาสังคมไม่ทางตรงก็ทางอ้อม ในระหว่างเส้นทางแห่งการพัฒนาตนเองนี้ มนุษย์สามารถช่วยเหลือผู้อื่นไปพร้อมกันด้วย

ณรงค์วิทย์ แสันทอง (2557) (<http://peoplevalue.co.th/184/>) กล่าวว่า เนื่องจากอาชีพนี้ถูกคาดหวังจากลูกค้าสูงมาก เพราะลูกค้าเชื่อว่าที่ปรึกษาคือผู้รู้ผู้เชี่ยวชาญที่สามารถจะมาช่วยแก้ไขปัญหาหรือช่วยพัฒนาระบบการบริหารขององค์กรได้ ดังนั้น ที่ปรึกษาที่ดีจะมีคุณสมบัติ ดังนี้

1. มีความรู้ความชำนาญในเชิงวิชาการและประสบการณ์ในเรื่องที่จะให้คำปรึกษา
2. สามารถวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าได้
3. มีจิตวิทยาในการให้คำปรึกษาแนะนำ
4. มีบุคลิกลักษณะที่น่าเชื่อถือ รู้จักวางตัวให้เหมาะสมกับคนแต่ละกลุ่ม
5. ทำงานโดยสมมติว่าถ้าเราเป็นลูกค้า ผลที่ได้คุ้มค่างับค่าจ้างหรือไม่ อย่าคิดแต่กำไร ขาดทุน เพราะชื่อเสียงและผลงานสำคัญกว่ารายได้แค่เพียงโครงการนั้นโครงการเดียว
6. ต้องเป็นคนตรงต่อเวลา
7. ต้องมีระบบในการทำงาน เพราะถ้าที่ปรึกษาทำงานของตัวเองยังไม่เป็นระบบไม่รู้จะไปวางระบบให้องค์กรได้อย่างไร
8. ต้องเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา
9. ต้องสามารถควบคุมอารมณ์ได้ดี
10. ต้องรักอาชีพนี้

6.4 แนวคิดที่เกี่ยวกับการเป็นที่ปรึกษามืออาชีพ

Stephen A. Stumpf (1999) ได้กล่าวไว้เกี่ยวกับความต่อเนื่องในพัฒนาการความเป็นมืออาชีพไว้ว่า เป็นแนวคิดขั้นตอนหรือขั้นตอนต่าง ๆ ของอาชีพได้ถูกขยายออกโดยความก้าวหน้าในอาชีพและความท้าทายต่าง ๆ ซึ่งเหล่าที่ปรึกษาจะต้องเผชิญในการบริการอย่างมืออาชีพ อาชีพเช่นที่ปรึกษามักจะมีความต้องการที่เข้มงวดของผู้เข้าแข่งขัน เช่น ความต้องการมีส่วนร่วมของมือใหม่

แต่ละราย และการสร้างรายได้ให้ได้โดยเร็วในวิชาชีพ และความก้าวหน้าถูกบังคับโดยนโยบาย เป็นต้น ตามธรรมชาติของการทำงาน เปลี่ยนแปลงอย่างมากตามความก้าวหน้าด้วยมืออาชีพระดับอาวุโสที่รับผิดชอบในการสร้างความต้องการสำหรับธุรกิจบริการ การบริหารโครงสร้างและบุคลากร และความเป็นผู้นำองค์กรกิจกรรมเหล่านี้ไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาพื้นฐานที่จำเป็นในการที่จะเป็นทีปรีक्षा หรือมาตรฐานของรัฐบาลที่จะบังคับให้เป็นการฝึกฝน การเปลี่ยนแปลงและความท้าทายในความก้าวหน้าของการทำงาน มี 5 ขั้นตอนของขั้นตอนพัฒนาการวิชาชีพ ซึ่งจะขนานกับการเติบโตในรายบุคคลและความท้าทายในอาชีพ ที่จะผลักดันจากมือใหม่ไปสู่มืออาชีพอาวุโส

ทั้งนี้ ความสนใจในธุรกิจวิชาชีพการให้คำปรึกษา เช่น ผู้สอบบัญชี การลงทุนทางธนาคาร และการให้คำปรึกษาในการบริหารทั่วไป เป็นต้น นั้นได้เติบโตถึงในจุดที่เกือบครึ่งของนักศึกษาที่กำลังจะจบการศึกษาจาก 25 โรงเรียน (ภาควิชา) ธุรกิจอันดับต้น ๆ ของโลกตอบในแบบสอบถามถึงตัวเลือกอันดับแรกในอาชีพให้คำปรึกษา การเติบโตของอุปสงค์ต้องการให้คำปรึกษานั้นได้แซงหน้าอุปทานของนักเรียนไปแล้ว การนำทัพสู่สงครามเพื่อความเป็นเลิศในธุรกิจแนวหน้า ครั้งหนึ่งวิชาชีพที่ค่อนข้างเฉพาะตัว อย่างการให้คำปรึกษานั้น ถูกตรวจสอบอย่างแพร่หลาย ถูกพูดถึงมาก และอยู่ภายใต้การจับตามองของสื่อมวลชน (Maister, 1993; 1997; O'Shea and Madigan, 1997; Rackham et al., 1996)

ความสนใจในตลาดนี้ได้กระตุ้นการค้นคว้าวิจัยเกี่ยวกับธุรกิจการบริการวิชาชีพ เกี่ยวกับสิ่งที่ทำให้ประสบความสำเร็จในอาชีพการให้คำปรึกษา โดยส่วนใหญ่ของการให้คำปรึกษาที่ยอดเยี่ยมได้เผยถึงการฝึกฝนพัฒนาด้านวิชาชีพของพวกเขาเหล่านั้น ทั้งภายในและภายนอกของธุรกิจวิชาชีพ กับความเข้าใจในเป้าหมายและความมีประสิทธิภาพในการส่งเสริมของพัฒนาการวิชาชีพในธุรกิจของพวกเขา บทสรุปของความพยายามเหล่านี้ เช่น การรวบรวมข้อมูล การตีความของข้อมูล แผนพัฒนาการ และการดำเนินการของการปฏิบัติงานที่เป็นรูปธรรมในการแก้ปัญหาสำคัญ เป็นต้น นั้นสามารถเลือกได้ด้วยความต้องการที่จะรู้หรือมีส่วนเกี่ยวข้องในการออกแบบโปรแกรมพัฒนาวิชาชีพ ในบทความนี้มุ่งเน้นในความเข้าใจที่เกิดขึ้นใหม่ของขั้นตอนต่าง ๆ ในพัฒนาการวิชาชีพ ในอาชีพการให้คำปรึกษา ซึ่งถูกขับเคลื่อนโดยความต้องการที่จะตอบคำถามหลัก 2 ข้อ ได้แก่

1. มีขั้นตอนหรือระยะที่สามารถคาดการณ์ได้ ซึ่งที่ปรึกษาทุกคนประสบในการเติบโตและเชี่ยวชาญในงานของพวกเขาหรือไม่ คำตอบต่าง ๆ จะช่วยตีกรอบความต้องการต่าง ๆ และความต้องการของพัฒนาการของที่ปรึกษาและสามารถติดตามได้อย่างเป็นระบบต่อพัฒนาการของผู้ให้คำปรึกษาผ่านทางตารางตำแหน่งในอาชีพมากขึ้น

2. เป็นไปได้หรือไม่ที่จะเข้าใจและถอดรหัสศิลปะและวิทยาศาสตร์ของการให้คำปรึกษา คำตอบต่าง ๆ ควรนำไปสู่ความเข้าใจที่ดีขึ้นในการที่ที่ปรึกษาทำอย่างไรในสิ่งที่พวกเขาทำซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องกับการวางแผนพัฒนาการวิชาชีพ การรับคนใหม่ และการปฐมนิเทศ

6.5 ธรรมชาติของที่ปรึกษาต่อการให้คำปรึกษา

ผู้วิจัยได้ทำการสรุปเกี่ยวกับ ธรรมชาติของการให้คำปรึกษา โดยประกอบด้วย 5

องค์ประกอบหลักสำคัญที่เป็นมากกว่าความคิดเมื่อเป็นที่ปรึกษา

สำหรับที่ปรึกษานั้น จะนำความเชี่ยวชาญและข้อมูลเชิงลึก แนวคิดต่าง ๆ ของพวกเขาที่มีผลกระทบ พวกเขามักจะช่วยสร้างวิสัยทัศน์ร่วมกัน พวกเขาแสดงให้เห็นว่าพวกเขาเอาใจใส่ และพวกเขาสามารถมอบพลังงานใหม่ ๆ ให้กับองค์กรของลูกค้า ในขณะที่บางองค์ประกอบนั้นเป็นวิทยาศาสตร์มากกว่าจะเป็นศิลปะ (เช่น ข้อมูลเชิงลึก และผลกระทบที่มาจากเนื้อหาของการให้บริการและโครงสร้างการฝึกฝน เป็นต้น) ซึ่งองค์ประกอบอื่นก็เป็นศิลปะมากกว่าวิทยาศาสตร์เช่นกัน (การสร้างวิสัยทัศน์ร่วมกัน การนำเสนอความเอาใจใส่ และการสนับสนุนหรือการจุดประกายและการกระตุ้น) สิ่งที่ชัดเจนในข้อความคือ การส่งต่อทั้งวิทยาศาสตร์ (เนื้อหา) และศิลปะของการให้คำปรึกษาโดยที่บุคคลเหล่านั้นรู้สึกได้รับการสนับสนุนและพัฒนาอย่างเห็นผล (Maister, 1993; 1997; :Nevins, 1998; Rackham et al., 1996)

ในขณะที่การให้คำปรึกษานั้นแตกต่างหลากหลาย แต่ก็มีแง่มุมที่คล้ายคลึงกันของการให้คำปรึกษาซึ่งจำแนกเป็นวิชาชีพ การให้คำปรึกษาส่วนใหญ่เป็นการเป็นหุ้นส่วนแบบอยู่ต่อหรือออกไป ในระยะเวลา 6-10 ปี พวกมือใหม่จะได้ประสบการณ์ว่าจ้างของลูกค้าที่หลากหลาย และพัฒนาทักษะต่าง ๆ ให้เชื่อมโยงกับลักษณะของงานที่ลูกค้าคาดหวังให้ทำ ตัวเลือกต่าง ๆ คือที่ปรึกษาหรือผู้เกี่ยวข้องที่มีหน้าที่มุ่งไปที่การค้นคว้าและวิเคราะห์ ความก้าวหน้าสู่ตำแหน่งรองอาวุโสหรือ ผู้จัดการงานนั้นจำเป็นต้องมีความสามารถในการวางโครงสร้างการทำงานของผู้อื่นและชี้นำทีมงานที่ดูแลได้

ความก้าวหน้าต่อบทบาทหน้าที่ของประธานหรือผู้อำนวยการนั้นเกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการความสัมพันธ์ของลูกค้า การพัฒนาพนักงานได้บังคับบัญชา และการเริ่มหาแหล่งงานใหม่ ๆ ผู้ที่สามารถนำความสำเร็จมาสู่ธุรกิจหรือในการพัฒนาพนักงานได้บังคับบัญชานั้นจะถูกพิจารณาในการคัดเลือกให้เป็นหุ้นส่วน บทบาทของหุ้นส่วนหรือผู้อำนวยการบริหารเป็นอุปสรรคที่ยากที่สุด มักเกี่ยวข้องกับการเป็นหุ้นส่วนหรือเจ้าของธุรกิจ (หลาย ๆ การให้คำปรึกษานำไปสู่การถือหุ้น) พนักงานของบริษัท และมีสิทธิและความรับผิดชอบพิเศษเกี่ยวข้องกับการเป็นเจ้าของ ในขณะที่มีการแลกเปลี่ยนให้คำปรึกษากันอย่างสาธารณะนั้น แนวคิดนี้ส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับการเป็นหุ้นส่วนในธุรกิจอย่างใกล้ชิด

ตามรายงานของ Greiner นั้นมีระยะต่าง ๆ ของการศึกษา (ซึ่งมาพร้อมกับความมั่นคงในขั้นตอนการพัฒนาวิชาชีพ) ดังนี้ ระยะของปัญหา ความท้าทาย และจุดวิกฤตเมื่อการดำเนินต่อโดยที่ต้องใช้ความเชี่ยวชาญใหม่ที่ยังไม่ได้รับการพัฒนา การพบเจอความท้าทายต่าง ๆ และการแก้วิกฤตปัญหานั้นต้องการความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาวิชาชีพด้วยทักษะความเชี่ยวชาญใหม่ ๆ และถ้าล้มเหลวในข้อดังกล่าว ผลลัพธ์นั้นจะถูกยกขึ้นมาและบ่อยครั้งที่นำไปสู่การออกจากบริษัทในที่สุด คำถามสำคัญในการพัฒนาวิชาชีพคือ “พวกเราจะช่วยที่ปรึกษาระบุและแก้ปัญหาในแต่ละความท้าทายในการพัฒนาวิชาชีพที่ปรึกษาเทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างไร” และ “อะไรคือกุญแจการบรรลุเป้าหมายในตัวบุคคลและวิชาชีพที่ปรึกษาเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำไปสู่การแก้ปัญหาความท้าทาย

จนสำเร็จ”

มันจะไม่มีค่าเลยถ้าในงานค้นคว้าของเรา ขั้นตอนต่าง ๆ ที่ระบุนั้นไม่เชื่อมต่อกันเป็นเส้นตรงเส้นเดียว แต่ละขั้นตอนอาจไม่ได้ถูกแก้ไขอย่างแท้จริงและวนกลับมาที่เดิมบ่อยครั้งและปัญหาอื่น ๆ ที่อาจจะตามมาในอีกหลายแง่มุม

6.6 ขั้นตอนของพัฒนาการวิชาชีพ

ในทุกขั้นตอนต่าง ๆ ของการทำงานจะมุ่งเน้นความสำคัญด้านความพึงพอใจในงาน ด้านการทำงาน และความเข้าใจในบทบาท (Stumpf and London, 1982) ในการค้นคว้าขั้นตอนของพัฒนาการวิชาชีพ ที่ปรึกษาประกอบด้วย การเข้าถึง การทำงานกับลูกค้า ความเป็นผู้นำในทีม การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า และการเป็นผู้นำบริษัท แต่ละขั้นตอนจะมีความท้าทาย ปัญหา และความน่าสนใจ ซึ่งต้องใช้ทักษะ ความสามารถและมุมมองต่าง ๆ เพื่อทำความเข้าใจและให้เกิดความเชี่ยวชาญ

ระยะที่ 1 การเข้าทำงานและค้นหาตัวตน

การพัฒนาเริ่มต้นตั้งแต่ การดำเนินการรับสมัครใหม่ผ่านการให้ข้อมูล การนำเสนอตนเอง และการสอบสัมภาษณ์ จากนั้นพัฒนายังคงดำเนินต่อ ผ่านทางการนำเสนอจุดเด่นเพื่อให้เป็นผู้ที่บริษัทต้องการ และการแสดงความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของบริษัท แม้กระทั่งผู้สมัครที่ได้รับการจ้างแล้ว แต่ยังไม่ได้ให้เริ่มทำงานก็สามารถแสดงให้เห็นถึงความเข้าถึงที่จะติดต่อกับสมาชิกในบริษัทอย่างสม่ำเสมอ

ในการเข้าทำงาน ที่ปรึกษาใหม่ถูกคาดหวังเรื่องทักษะพื้นฐาน ความสามารถที่ต้องฝึกฝน วิธีการวิเคราะห์อย่างเป็นขั้นตอน และกระบวนการการหาลูกค้า ที่ปรึกษามีใหม่ถูกคาดหวังให้ต้องมีความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และซอฟต์แวร์ เพื่อใช้เป็นตัวชี้ทางในงานด้านสำนักงาน และต้องทำความเข้าใจกับความคุ้นเคยกับความรู้ทางออนไลน์ต่อเรื่องที่ตนสนใจและถูกมอบหมายงาน

ระดับความรู้และความสามารถของแต่ละบุคคลในการทำงาน (ยึดหลักตามช่องทางการเข้าสมัคร) อาจเปลี่ยนแปลงตามระยะเวลา พบความท้าทายของงานแต่ละระยะ และต้องสามารถผ่านปัญหางานระยะต่าง ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับความสำเร็จสำคัญ ๆ ได้ ผู้เข้าทำงานใหม่ที่มีประสบการณ์ (เช่น ตำแหน่งรองประธานและประธาน เป็นต้น) ที่เข้าร่วมงานใหม่นั้นยังต้องให้ความสำคัญกับการเรียนรู้และการปรับตัว

ที่ปรึกษามีใหม่ส่วนใหญ่กล่าวว่า เป็นงานที่กดดันแต่ตื่นเต้นมากในช่วงสองสามเดือนแรก ความรู้สึกของพวกเขาทั้งต้องงานและประสบการณ์จากการศึกษาเป็นการสร้างความมั่นใจและมีความรู้สึกต้องการบรรลุเป้าหมาย ความตื่นเต้นของการเข้าทำงานก่อให้เกิดความท้าทายที่สอดคล้องระหว่างความเข้าใจในตนเองและความเข้าใจต่อบริษัท ในระหว่างช่วงกระบวนการเริ่มเข้าทำงานจนผ่านไปหนึ่งปี หลังจากนั้น ที่ปรึกษาได้กล่าวว่ามีเหตุการณ์ที่ส่งผลต่อความรู้สึกในเรื่องความสามารถในการทำงาน ความรู้สึกนี้ก่อให้เกิดความเจ็บปวด เช่น ฉันเป็นใครในที่นี้ ฉันสามารถเป็นตัวของตัวเองในที่นี้ได้ไหม (มีบุคคลที่ฉันจะต้องเอาเป็นแบบอย่างใหม่) ฉันมีปากมีเสียง

ในที่นี้ใหม่ (ฉันต้องพิสูจน์ตัวเองอีกนานแค่ไหนถึงจะมีสิทธิมีเสียง) และ ฉันควรอยู่กับบริษัทนี้หรือไม่ เป็นต้น

เมื่อถูกถามถึงประสบการณ์ก่อนหน้านี้ของพวกเขา หลายคนกล่าวว่า ความรู้สึก วิตกกังวล ความเหงา และความโดดเดี่ยว เข้ามาปะปนกับความรู้สึกประสบความสำเร็จและความตื่นเต้น พวกเขาวิตกกังวลเกี่ยวกับความสามารถในการทำงาน ในขณะที่เดียวกันก็รู้สึกภูมิใจและตื่นเต้นกับงานของลูกค้าที่กำลังทำอยู่ พวกเขาชอบงานที่ทำแต่รู้สึกสับสนต่อบริษัทและการตัดสินใจร่วมงานกับบริษัทของพวกเขา บางคนสูญเสียความเป็นตัวของตัวเองไปและได้รับประสบการณ์โทษตัวเองและโทษบริษัท

โดยส่วนใหญ่พุ่งเป้าไปที่การสร้าง”ระบบสนับสนุนวิชาชีพพรายบุคคล”คือ ญุญแจสำคัญ ซึ่งในบางครั้งก็ผ่านทางความสัมพันธ์ของเพื่อนร่วมงานหรือผู้ให้คำชี้แนะในสำนักงาน ทางอีกด้านอาจเป็นกลุ่มที่ปฏิบัติงานด้วยกันหรือกลุ่มวิชาชีพซึ่งจัดหาระบบสนับสนุนให้ (ส่วนใหญ่ในสถานที่ปฏิบัติ/องค์กรที่เป็นผู้ที่จ้างที่ปรึกษามือใหม่) หรือทีมสนับสนุน (โดยส่วนใหญ่ในรายที่ประธาน/ผู้จัดการลงมาเป็นผู้ให้คำชี้แนะที่ปรึกษามือใหม่ด้วยตัวเอง) และมีโอกาสในการสร้างเครือข่ายในสำนักงาน กลุ่มความสนใจพิเศษ ทีมปฏิบัติงานทางสังคมในส่วนของลูกค้า เป็นกิจกรรมที่สำคัญต่อการสร้างระบบสนับสนุนรายบุคคล

บริษัทส่วนใหญ่รู้ว่าควรที่จะจัดการสนับสนุนและการให้กำลังใจผ่านขั้นตอนนี้ ประธาน รองประธาน และผู้บังคับบัญชา ตระหนักถึงปัญหาและการให้กำลังใจที่จะให้ที่ปรึกษามือใหม่มีความจำเป็นที่พนักงานดูแลลูกค้าที่มีประสบการณ์มากช่วยสนับสนุนงานของที่ปรึกษามือใหม่ ช่วยเหลือให้เข้าใจในสิ่งที่ต้องทำให้บริษัท

การเผชิญกับความท้าทายเกิดขึ้นตามที่ที่ปรึกษารายใหม่รายงาน ส่วนใหญ่บอกว่า เป็นการประมวลเรื่องราวที่เกิดขึ้นและเกี่ยวข้องกับความรู้สึก รวมถึงการได้รับประสบการณ์ เช่น พวกเขาได้อยู่ในทีมสนับสนุนที่ทำงานดีและพวกเขารู้สึกว่าการทำงานทุ่มเทของพวกเขามีความหมาย พวกเขาผูกมิตรในบริษัทและรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของสำนักงาน/สถานที่ปฏิบัติงาน/กลุ่มวิชาชีพ และพวกเขาเชื่อว่าพวกเขาเข้าถึงต้นทุนทางปัญญาที่มีประโยชน์ และมีความสามารถเชิงวิเคราะห์ที่ใช้อย่างชาญฉลาด พวกเขาพัฒนาความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของบริษัทและสร้างฐานที่มั่นในบริษัท เป็นต้น

พวกที่ไม่สามารถปรับตัวและเรียนรู้ได้ภายใน 6 เดือนแรก มักจะรายงานว่าการให้คำปรึกษาอาจไม่ใช่อาชีพที่เหมาะสมกับพวกเขา หรือไม่มีผลลัพธ์ตามที่คาดหวังปรากฏ หรือบริษัทนี้ไม่ใช่บริษัทที่พวกเขาควรทำงานด้วย ความลังเลเหล่านี้ นำพาไปสู่ความตั้งใจที่จะเลิกและหางานใหม่ โอกาสที่จะแก้ปัญหาให้เหมาะสมกับความท้าทายนั้นลดลงไปมาก

ระยะที่ 2 การทำงานกับลูกค้าและการได้รับความสนใจ

ญุญแจในงานพัฒนาในระยะที่ 2 คือการเข้าร่วม และให้การสนับสนุนในฐานะกำลังหลักของสมาชิกในทีม ที่ปรึกษาเรียนรู้ที่จะรวบรวม ระเบียบวิธี ทรัพยากร รูปแบบการทำงานกับลูกค้าของ

บริษัท ตระหนักถึงเศรษฐศาสตร์ในด้านธุรกิจ (อัตราค่าบริการ กลุ่มเป้าหมาย และผลทางการเงิน) และเริ่มที่จะพัฒนารูปแบบการให้คำปรึกษาในแบบของพวกเขา ช่วงเวลาที่เป็นอุปสรรคคือช่วงที่งานวิเคราะห์/การทำงานไม่ได้รับการผ่านชอบโดยผู้บังคับบัญชาที่สูงกว่า ได้รับประสบการณ์แย่ๆ จากทีมงาน พฤติกรรมที่ผิดปกติของทีม การทำงานที่ไม่สมดุลกัน และ/หรือ การทำงานที่ดูแล้วไม่ก่อให้เกิดประโยชน์

ความท้าทายในขณะนี้คือ การก้าวข้ามความรู้สึกไม่มั่นใจในตัวเองและความรู้สึกไร้ความสามารถ การบรรลุเป้าหมายนี้ทำได้โดยสร้างความเชื่อมั่นในฐานะกำลังหลักสำคัญของทีม บางครั้งอาจใช้เวลา 1-3 ปี ปัญหาที่เกิดขึ้นโดยตัวเราเองเท่านั้นคือ ฉันทำงานนี้ได้หรือ ฉันมีค่าที่จะอยู่ที่นี้หรือไม่ พวกเขาต้องการฉันอยู่ที่นี้หรือไม่ วิธีการการมอบหมายงานโครงการเป็นอย่างไร แล้วทำไมฉันไม่ได้รับมอบหมายงานที่ดีกว่านี้ ฉันควรจะอยู่กับบริษัทนี้ต่อไปไหม แล้วถ้าฉันไม่ชอบการทำงานแบบนี้

การรวมถือหุ้นของบริษัทนั้นเป็นการทำให้พบกับความท้าทายและก้าวข้ามไปในการพัฒนาวิชาชีพ ที่ปรึกษารายงานถึงความต้องการที่จะเป็นส่วนหนึ่งของบริษัท เป็นที่ยอมรับในทางใดทางหนึ่งจากผู้บังคับบัญชาที่สูงกว่า พวกเขาต้องการมีส่วนร่วมซึ่งมีอิทธิพลต่องานที่ได้รับมอบหมาย และรู้สึกว่าการมอบหมายงานที่ใส่ใจดูแลพวกเขาอย่างดี

ความหลากหลายที่หลีกเลี่ยงไม่ได้เช่น สไตล์ส่วนตัว พฤติกรรมการทำงาน บรรทัดฐานทางวัฒนธรรม เป็นประสบการณ์ที่ยากในการปรับตัวและสร้างความกลมกลืนให้เข้ากับการทำงานของลูกค้า ความเสี่ยงคือ การเข้าข้างตัวเอง เมื่อปัญหาความเข้าข้างตัวเองมาคู่กับความท้าทายที่จะหาคำแนะนำที่ดีที่สุดในลูกค้า ย่อมมีความยากลำบากในการเปลี่ยนแปลงไปสู่ระยะต่อไป

เหล่าที่ปรึกษาได้รายงานว่า กลยุทธ์รับมือนั้นมาจากการคอยย้ำเตือนตัวเองสม่ำเสมอว่า “ไม่มีใครรู้ไปซะทุกอย่าง” และ “ทุกอย่างเป็นส่วนหนึ่งของการเรียนรู้” พวกเขาจะต้องอดทนและรับรู้ bahwaพวกเขาสามารถเข้าถึงผู้อื่น เพื่อขอความช่วยเหลือไม่ใช่แต่ด้านเทคนิคแต่รวมถึงด้านอารมณ์ การแก้ไขปัญหาเกิดขึ้นได้ผ่านทางการพัฒนาความสัมพันธ์กับผู้ให้คำชี้แนะ หรือหาผู้ชี้แนะหลาย ๆ คนเพื่อศึกษาเรียนรู้และไว้วางใจ ด้วยการชี้แนะสนับสนุนเหล่านี้ พวกเขาจะมีความสำเร็จที่เพิ่มขึ้น ก้าวข้ามความท้าทาย มีความเชื่อมั่นในตนเอง/ความสามารถโดยแสวงหาความคิดเห็นการทำงานเป็นทีมและทักษะการวิเคราะห์ การเปิดรับความคิดเห็นในการปรับปรุง และการเปลี่ยนแปลงบางอย่างก่อนที่จะกลายเป็นปัญหา

บทบาทสำคัญของพนักงานลูกค้าระดับสูงคือ การมีส่วนร่วมและเกี่ยวข้องในการทำงานของที่ปรึกษามีใหม่ สำนักงาน สถานที่ปฏิบัติ และกลุ่มวิชาชีพ ความเอาใจใส่สามารถแสดงออกมาในรูปแบบการชี้แนะจากอาจารย์ส่งต่อให้ลูกศิษย์ได้เรียนรู้ และการกำกับโดยตรง เช่น การปรึกษาหารือที่เป็นทางการ เกี่ยวกับ “สิ่งที่ควรจะเป็น” “ฉันช่วยได้อย่างไร” และอื่นๆ ในทำนองเดียวกัน มันสำคัญสำหรับที่ปรึกษามีใหม่ที่จะรู้ว่าบริษัทนั้นสนใจในมุมมองของพวกเขาในความเข้าใจเป้าหมายและการฝึกฝนการพัฒนาของพวกเขาซึ่งออกมาเป็นผลลัพธ์ของการทำงานกับลูกค้า

ก่อนหน้านี้ เป็นต้น

การแก้ปัญหาในระยะนี้จะส่งผลลัพธ์ในรูปแบบความสามารถและผลงาน เหล่าที่ปรึกษากล่าวว่าพวกเขารับรู้ว่าจะประสบความสำเร็จในระยะนี้เมื่อสัมผัสได้ถึงความสนใจจากภายในและภายนอกพวกเขามีโมเมนตัม ใครที่พบมีปัญหากการเผชิญกับความท้าทายนี้จะเริ่มสงสัยในท้ายปีที่ 2 พวกเขาจะไม่ได้รับมอบหมายงานที่ตนเองต้องการ มีสิทธิ์มีเสียงน้อยลงในหมู่ผู้ร่วมงาน และเริ่มตั้งคำถามกับการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชาและของบริษัท

ระยะที่ 3 ความเป็นผู้นำที่ถดถอย และการพัฒนาผู้อื่น

การเป็นผู้นำที่ถดถอยของกลุ่มลูกค้า บุคลากร และที่ปรึกษาในการเข้าร่วมแก้ปัญหา และเปลี่ยนแปลงองค์กรขนาดใหญ่ ถือเป็นความท้าทาย การนำทีมโครงการร่วมผลทางการเงินของโครงการในระยะยาว การสร้างความเป็นผู้นำในทีมและโอกาสการเรียนรู้ของผู้ใต้บังคับบัญชา และให้คำชี้แนะแก่ผู้อื่น สิ่งเหล่านี้เหนือกว่าการนำส่งผลงานให้ลูกค้า เพราะเป็นการสร้างผลงานที่มั่นคงและติดตามบันทึกในฐานะผู้จัดการ ณ ตอนนี้ที่ปรึกษามีความสัมพันธ์กับลูกค้ามากมาย ดำเนินงานในหลากหลายบทบาท และในบางกรณีก็เป็นผู้นำทีมอีกด้วย ความท้าทายในระยะนี้คือ การเล่นบทบาทผู้นำอย่างสม่ำเสมอในทีมในขณะที่อบรมพัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้เข้าใหม่ บางคนอาจต้องรับความผิดหวังในฐานะผู้นำทีมตั้งแต่ปีแรก ๆ ที่เริ่มงานให้คำปรึกษาและส่วนใหญ่ก็ได้รับผิดหวังต่อเนื่องไปอีก 5-6 ปี กระบวนการในระยะที่ 4 (การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า) นั้นไม่จำเป็นต้องลดความท้าทายของผู้นำทีม

ความท้าทายของการเป็นผู้นำที่ถดถอยและการพัฒนาผู้อื่นคือ การจัดการที่ซับซ้อนของการทำงาน พร้อมกับการจัดการกับงานและการนำทีม ในขณะที่ที่ปรึกษาถูกกระตุ้นด้วยความซับซ้อนของปัญหาที่พวกเขากำลังแก้ปัญหานั้น พวกเขาได้ถูกชี้แนะว่า ความต้องการนั้นรุนแรง ความสมดุลระหว่างการทำงานและครอบครัวนั้นเป็นปัญหาในทุกๆ ระยะ แต่ ณ ตอนนี้ แรงกดดันนั้นถึงขีดสุดในทั้งสองด้านจากทั้งด้านงานและด้านครอบครัวจึงมีคำถามสำคัญเกิดขึ้นประกอบด้วย

“ทำไมฉันต้องเสียสละขนาดนี้ด้วย”

“มันคุ้มค่าไหม”

“ฉันรู้มากพอไหม”

“นี่ฉันกำลังวางโครงสร้างการทำงานเหมาะสมไหม”

“สมาชิกในทีมรู้ว่าพวกเขาสามารถสร้างผลงานที่ดีได้ไหม”

“พวกเขามาถึงจุดที่คาดหวังของลูกค้าหรือไม่”

“ฉันได้ให้แนวทางและการสนับสนุนเพียงพอไหม”

“ทีมรู้จุดหมายที่เรา กำลังจะไปไหม”

“ในปัญหาเดียวกันแล้วฉันจะได้ทำหรือเปล่า”

“แล้วถ้าพวกเขาทำในสิ่งที่ฉันไม่ได้ให้ทำล่ะ”

ความท้าทายของความซับซ้อนและการตีความหมายนั้นเป็นสิ่งที่ยากที่สุด เมื่อที่ปรึกษา

เริ่มท้อแท้และเหนื่อยล้า บางคนเริ่มตั้งคำถามถึงภาระงานที่หนักหน่วงและความขัดแย้งในผลประโยชน์ของลูกค้า ความต้องการของสมาชิกในทีม และความสามารถในการรับมือส่วนบุคคล ความเสี่ยงในตัวรายบุคคลสูง ผู้นำทีมอาจสูญเสียการควบคุมงบประมาณและต้องรับส่วนต่างที่ขาดดุล หรืออาจขาดเวลาและเผชิญกับผลกระทบที่ร้ายแรง หรือปล่อยผ่านรายละเอียดสำคัญที่เกี่ยวข้องกับโครงการเพราะไม่สามารถทำได้ทั้งหมด

ที่ปรึกษารายงานความหลากหลายของกลวิธีการเผชิญปัญหาและแสดงความต้องการที่จะพัฒนาความสามารถในการเผชิญปัญหามากขึ้น พวกเขาเข้าถึงเพื่อนร่วมงาน ปรึกษากับผู้ให้คำชี้แนะและใช้ผู้นำในการปฏิบัติและมีพันธมิตร เพื่อขอคำแนะนำและการสนับสนุน การจะเอาชนะความท้าทายนั้นพวกเขาจะต้องรู้สึกสบายใจกับวิสัยทัศน์ของพวกเขาเอง ในสิ่งที่พวกเขาต้องการจากชีวิตในเวลาทำงานและไม่ได้ทำงานของพวกเขา สิ่งนี้เกี่ยวข้องกับการสะท้อนลึกเกี่ยวกับความเป็นมืออาชีพในการระบุและความสามารถในการทำงานบริหาร การให้คำปรึกษาทั่วไปของพวกเขา ขณะที่พวกเขาสร้างองค์ความรู้ใหม่และใช้งานได้จากการทำงาน พวกเขาพร้อมที่จะให้บริษัท ทีมของพวกเขาและลูกค้าของเราพวกเขาเริ่มที่จะลดความซับซ้อนของความซับซ้อน พวกเขามุ่งมั่นที่จะเข้าใจในบทบาทระดับรายได้พื้นที่ส่วนบุคคลและลงเวลาทำงานได้ดีที่สุดสำหรับพวกเขาที่จะไปถึงประสิทธิภาพที่ดีที่สุดและเป้าหมายทางการเงินซึ่ง คำตอบของแต่ละคนนั้นจะมีความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว

การแก้ปัญหาของระยะนี้ต้องใช้การพัฒนาความรู้สึกว้างานนี้มีความยั่งยืนและความเชื่อที่ว่า "ฉันสามารถทำงานนี้ไปเรื่อย ๆ" ในการทำงานแต่ละบุคคลมาจากการสร้างความสมดุลในบทบาทการทำงาน ต่อจากนั้นความท้าทายในการตีความหมายจะถูกแก้ไข การคาดหวังว่าจะได้รับพลังงานส่วนใหญ่มาจากเนื้อหาของงาน

หลายคนพบว่า การรับมือกับความท้าทายต่อความซับซ้อนและความหมายที่จะมากขึ้นไปของการเสียสละ สิ่งที่ "พอดี" ที่ขั้นเริ่มต้นของอาชีพคือ การขาดความพอดีในขณะที่ต้องการของงานมีการเปลี่ยนแปลง จากที่นักวิเคราะห์และที่ปรึกษาในขณะนี้รวมถึงบทบาทของผู้จัดการงานและเป็นผู้นำทีม เป็นที่สังเกตได้ว่าความสัมพันธ์ของตัวบุคคลกับลูกค้ามักหนักแน่นโดยเฉพาะอย่างยิ่งที่เกี่ยวข้องกับการส่งมอบผลงานและสิ่งที่มีผลกระทบต่อลูกค้า แต่ความก้าวหน้าจริงในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอีกครั้งต้องอาศัยทักษะใหม่ของการตลาด พนักงานขายและผู้ให้บริการลูกค้า

ระยะที่ 4 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า และการสร้างสถาบันการศึกษา

ความท้าทายที่เกี่ยวข้องกับการสร้างและความมั่นใจในการให้คำปรึกษาด้านความสัมพันธ์กับลูกค้า ผู้บริหารหรือบุคคลในทีมงาน ตัวบุคคลถูกคาดหวังให้พัฒนาความสามารถทางธุรกิจที่เป็นประโยชน์ต่อบริษัท ซึ่งต้องอาศัยที่ปรึกษาที่ประสบความสำเร็จในการเจรจาต่อรองโครงการที่สำคัญหรือโปรแกรมที่มีการตัดสินใจที่สำคัญ ออกส่งมอบรายงาน สายทรัพยากรที่จะส่งมอบและกำกับดูแลการดำเนินงานของการทำงานที่น่าเสนอ การตลาด การขาย บริการและการสร้างความสัมพันธ์

ล้วนเป็นทักษะที่มีความสำคัญทั้งสิ้น ทักษะการจัดการโปรแกรม ทีมขนาดใหญ่ที่อาจเกี่ยวข้องกับทีมงาน โครงการจำนวนมากนอกจากนี้ยังมีความสำคัญ การควบคุมคุณภาพและการประสบความสำเร็จในการทำงานที่มีความสำคัญ พร้อมกับความพยายามให้ที่ปรึกษาพยายามที่จะวางตำแหน่งของตัวเองเป็นผู้ร่วมงาน ไม่ได้เป็นผู้จัดจำหน่ายหรือผู้ได้บังคับบัญชา

ที่ปรึกษาได้รับประสบการณ์เพิ่มขึ้นจากความวิตกกังวลในระยะนี้ ณ จุดที่พวกเขาทำงานเพื่อสร้างพื้นฐานสำหรับความไว้วางใจและความร่วมมือที่นอกเหนือไปจาก "เนื้อหา" หรือผลกระทบที่นำเสนอความสำเร็จในการมีส่วนร่วม พวกเขาจำเป็นต้องเชื่อมต่อกับวิสัยทัศน์ระยะยาวของลูกค้าและตำแหน่งตัวเองและบริษัท ในฐานะหุ้นส่วนในการบรรลุเป้าหมายของวิสัยทัศน์ ความสัมพันธ์ส่วนบุคคลและการดูแลกลายเป็นส่วนหนึ่งของความสัมพันธ์กับลูกค้า

ที่ปรึกษาจะต้องต่อสู้กับอำนาจของตัวเอง อำนาจและความต้องการของพวกเขาถูกคาดหวังว่าจะต้อง "ทำหน้าที่เหมือนเป็นเจ้าของ" แต่พวกเขาไม่ได้มีอำนาจในตำแหน่งของความเป็นเจ้าของเลย ประเด็นที่สำคัญ ได้แก่ หุ้นส่วนต้องการให้ฉันไปเป็นส่วนหนึ่งของพวกเขาหรือไม่ ลูกค้าเชื่อใจฉันไหม พวกเขาจะตรงไปตรงมากับฉันไหม ฉันจะรู้ได้อย่างไรว่ามันได้ผล ผมให้คำปรึกษาที่ดีหรือไม่ (นอกเหนือจากเนื้อหาทางเทคนิคและการวิเคราะห์การดำเนินการ) ฉันสามารถพูดกับพวกเขาตรงๆ ได้ไหม ฉันท้าทายพวกเขาในฐานะผู้ร่วมงานหรือไม่ พวกเขาเห็นฉันเป็นเพื่อนร่วมงานของพวกเขาหรือไม่ จากมุมมองของความมั่นใจในตนเองนั้น สิ่งที่มีความเสี่ยงคือการสูญเสียความมั่นใจของลูกค้าและคุณค่าของการดำเนินงานร่วม ที่ปรึกษารายงานความหวั่นเกรงของความไม่พึงพอใจและการถูกปฏิเสธ (ส่วนใหญ่ความพยายามในการขายไม่นำไปสู่การขายที่ทันทั่วทั้ง) และความกังวลเกี่ยวกับการถูกมองว่าตกต่ำลงจากผู้ร่วมงาน พวกเขากังวลเกี่ยวกับการสูญเสียในการมีส่วนร่วมและความต่อเนื่องของทั้งการทำงานและความสัมพันธ์ที่พวกเขามีต่อเนื่อง พวกเขาแสดงความกังวลเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมที่ลดลง รู้สึกว่าพวกเขาจะต้องไว้วางใจพนักงานได้ บังคับบัญชาต่อความสำเร็จของพวกเขา ที่ปรึกษารับมือโดยการรักษาทำางหนึ่งบนบันไดสู่การเป็นหุ้นส่วนและเป็นอีกข้างหนึ่งในการก้าวเท้าออกจากประตูทางเลือกกับการจ้างงานอื่น ๆ

การแก้ปัญหาจะเกิดขึ้นในช่วงระยะเวลา 3-6 ปี เป็นการครอบงำของที่ปรึกษาและเรียนรู้จากผู้บังคับบัญชาและเห็นลูกค้า มูลค่างานที่พวกเขาได้ผ่านทีมของพวกเขา ที่ปรึกษาหลายคนได้รับเลือกให้เป็นหุ้นส่วนก่อนที่จะเผชิญกับความท้าทายในระยะนี้อย่างเต็มที่ บริษัทและที่ปรึกษามีความฉลาดมากขึ้นเกี่ยวกับการมอบหมายงานและปรับผู้ที่ทำงานได้ดีเพื่อสร้างความได้เปรียบในความสัมพันธ์

บางคนต้องต่อสู้เพื่อให้ผ่านความท้าทายเหล่านี้มานานหลายปี ขณะที่พวกเขาตอบสนองความต้องการของบริษัทผ่านการจัดการงานที่ยอดเยี่ยมและความเป็นผู้นำของทีมภายใต้การมีของ ผู้ให้คำปรึกษาอาวุโสหรือผู้สนับสนุน ในที่สุดพวกเขาแก้ไขปัญหหรือหางานที่มีความหมายมากขึ้นเกี่ยวกับพนักงาน ลูกค้า บางครั้งปัญหาที่ย้อนกลับไปสู่สิ่งหนึ่งที่มากกว่าอำนาจและการพึ่งพา คือ บริษัทนี้เป็นที่ที่เหมาะสมสำหรับฉันเมื่อเทียบกับการให้คำปรึกษาด้านการบริหารงานทั่วไปอื่น ๆ

ใหม่ คำถามที่พบบ่อยมากขึ้นคือ อะไรต่อไป ฉันทำสิ่งนี้ได้ แต่ฉันต้องการได้รับสิ่งตอบแทนมากขึ้นกว่าการทำงานและความสุขในชีวิต

ระยะที่ 5 การเป็นผู้นำบริษัท และผลตอบรับ

บทบาทที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการภายในบริษัท ความเป็นผู้นำของบริษัท อย่างเป็นทางการใช้รูปแบบของงาน การบริหารจัดการและการบริหารจัดการที่เกี่ยวข้องกับการทำงานที่บริษัท ผู้ให้บริการมืออาชีพ (Maister, 1993) ที่ปรึกษาส่วนใหญ่จะมีบทบาทอย่างเป็นทางการหลายอย่างที่เกี่ยวกับความเป็นผู้นำ เป็นเจ้าหน้าที่ด้านบัญชี เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าผู้นำกลุ่มปฏิบัติ ผู้อำนวยการกลุ่มในการดำเนินงาน นอกจากนี้ยังมีแนวโน้มที่จะเป็น "ทีมผู้นำ" โดยมีบทบาทเป็นผู้นำในการบริหาร บริษัทจะถือว่าโดยเจ้าหน้าที่ระดับสูงมากขึ้นและมีส่วนร่วมใน "บอร์ด" อย่างมีนัยสำคัญและ "คณะกรรมการ" สามารถเข้าแทรกพนักงนระดับเหนือรองอาวุโส บทบาททางการในทางตรงกันข้ามอย่างเป็นทางการต้องใช้ความเป็นผู้นำของบริษัท ที่ผ่านการมีส่วนร่วมและมีส่วนร่วมในการบริหารงานอย่างต่อเนื่องของบริษัท

ไม่ว่าในฐานะที่เป็นทางการหรือไม่เป็นทางการเป็นความท้าทายที่เกิดขึ้นในช่วงที่ดำรงตำแหน่งเป็นที่ปรึกษาทั้งก่อนและหลังการเลือกให้เป็นหุ้นส่วน เราเรียกมันว่าความท้าทายของความมุ่งมั่นและความเป็นเจ้าของ ในขณะที่มันสามารถอธิบาย เมื่อที่ปรึกษามาถึงข้อตกลงกับผลงานต่อบริษัท คำถามสำคัญในขณะนี้คือ ฉันรู้สึกว่าเป็นสถานที่ของฉัน ฉันเห็นตัวเองในฐานะที่เป็นพนักงานหรือเจ้าของของบริษัทหรือไม่ ฉันจะดูแลเพียงพอกับสถานที่นี้เพื่อต้องการที่จะให้อยู่ในรูปแบบที่มีความหมายและมีความสำคัญอย่างไร มีมุมมองที่สำคัญที่เป็นสิ่งจำเป็นและฉันจะให้มันได้หรือไม่ ฉันสามารถทำให้บริษัทจะเติบโตไหม ฉันเป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพของบริษัทหรือไม่ ฉันได้ทำมากพอสำหรับผู้มาใหม่และจะยังคงทำมากยิ่งขึ้นหรือไม่ ฉันพยายามที่จะส่งเสริมการมีจุดมุ่งหมายเชิงกลยุทธ์ของบริษัท

กลวิธีการเผชิญปัญหาขึ้นอยู่กับความชัดเจนเกี่ยวกับเป้าหมายของแต่ละบุคคล ช่วงนี้หลายคนรายงานความรู้สึกที่แข็งแกร่งของความพึงพอใจในตัวเองและความสำเร็จ พวกเขา รู้สึกว่าพวกเขา "ได้ทำมัน" เมื่อความเหนื่อยหน่ายเกิดขึ้นก็มีแนวโน้มที่จะได้รับการจัดการโดยตระหนักว่าไม่มีใครสามารถทำมันได้ทั้งหมดและการมีบทบาทความเป็นผู้นำต้องมีการปรับสมดุลของการจัดลำดับความสำคัญบางอย่าง

ความละเอียดในขั้นตอนนี้คือ ความรู้สึกของการมีพลังและการปฏิรูป ความรู้ว่ามีความพยายามของคนมีส่วนร่วมในการเจริญเติบโตของบุคคลในบริษัท และบริษัทซึ่งตนเองจะต้องมีผลตอบแทนที่เพียงพอจะดำเนินการต่อไป มันเป็นส่วนร่วมในบทบาทความเป็นผู้นำที่สร้างความมุ่งมั่นจำเป็นสำหรับความเป็นเลิศ

ตาราง 1 แสดงระยะต่าง ๆ ของการพัฒนาอาชีพ: สิ่งที่กำลังจะเกิดขึ้นในแต่ละขั้นตอน

ระยะ	ความท้าทาย	การ ตอบสนอง	ความเสี่ยงส่วน บุคคล	กลยุทธ์รับมือ	การแก้ปัญหา
1. หาเข้า บริษัทและ การหาตัวตน	ความเหมาะสม	ความ	การสูญเสีย	พบปะเพื่อนฝูง	ความรู้สึกเป็น
	ฉันเป็นใคร?	ตื่นเต้น	ความเป็นตัวของ	และผู้ร่วมงาน	ส่วนร่วม
	ฉันมีสิทธิ์มีเสียง ไหม?	ความผ่อนคลาย	ตัวเองและความ มั่นใจ	การจดจำจุดแข็ง	การหาจุดยืนของ บุคคล
	ฉันอยากเป็นส่วน หนึ่งของทีมไหม?	ความเหงา	การโทษตัวเอง และบริษัท	บุคคล	
		ความสับสน ความวิตก ความไม่ เพียงพอ		พูดคุยกับผู้ชี้แนะ	
2. การทำงาน กับลูกค้าและ การได้รับความ สนใจ	การเป็นตัวของ ตัวเองและการ สามารถ	ศักดิ์ศรี ความ เหนื่อยล้า	การสูญเสีย คุณค่าของ ผู้ร่วมงานและ	ความต้องการที่ จะเรียนรู้ ความ	ความรู้สึกของ ความสามารถ และ
	ฉันทำได้ไหม?	ความสิ้น หวัง	ความมั่นใจ การสูญเสีย	ขยันหมั่นเพียร รับรู้ว่า ทำทุก	การสนับสนุน ความสนใจจาก
	ฉันมีค่าไหม?	ความสับสน	ความสามารถ ทางการตลาด	อย่างคนเดียว ไม่ได้	ภายใน
	พวกเขาต้องการ ฉันไหม?	การครอบงำ	ภายใน	ฉลองความสำเร็จ แสวงหาผลตอบ รับจากผู้ร่วมงาน	
	ฉันต้องการพวก เขาไหม?				
3. การเป็น ผู้นำทีมและ การพัฒนา ผู้อื่น	ความซับซ้อนและ การตีความ	ความไม่ พอเพียง	การสูญเสียการ ควบคุม (เวลา เงิน เนื้อหา)	พบปะผู้ร่วมงาน พูดคุยกับ ผู้บังคับบัญชา และผู้ชี้แนะ	ความรู้สึกถึง ความมั่นคง และ ความสามารถใน การเป็นผู้นำ
	ฉันรู้พอไหม?	การกระตุ้น			
	ฉันวางโครงสร้าง การทำงาน	พลังงาน			
	เหมาะสมไหม?	ความ เหนื่อยล้า			
	ฉันให้การ สนับสนุนไหม?	ความ ขัดแย้ง			
	การเสียสละนี้ คุ้มค่าไหม?				

ระยะ	ความท้าทาย	การตอบสนอง	ความเสี่ยงส่วนบุคคล	กลยุทธ์รับมือ	การแก้ปัญหา
4. การพัฒนาความสัมพันธ์กับลูกค้าและการสร้างสถาบัน	อำนาจและการพึ่งพา ลูกค้าไวใจฉันไหม? ฉันให้คำปรึกษาและคุณค่าที่ดีหรือไม่? ฉันมีความเท่าเทียมไหม? อะไรจะเกิดขึ้นต่อไป?	อำนาจ ความวิตก ความกลัว การไม่ยอมรับ ความกลัวใน การถูก ปฏิเสธ การอยู่หรือไป	การสูญเสีย คุณค่าของลูกค้าและความมั่นใจ การสูญเสียการดำเนินงานต่อ	พบปะผู้ร่วมงาน พูดคุยกับ ผู้บังคับบัญชาและผู้ชี้แนะ หาผู้ฝึกสอน	ความรู้สึกร่วมกันและการร่วมมือกันและจิตวิทยา ย้อนกลับ
5. การเป็นผู้นำบริษัทและการให้คำปรึกษา	ความมุ่งมั่นและความเป็นเจ้าของ ฉันรู้สึกว่าเป็นที่ของฉันหรือไม่? ฉันใส่ใจพอไหมกับการให้คำปรึกษา? ฉันสามารถสร้างสิทธิ์ได้ไหม? ฉันทำเพียงพอไหม?	ความพึงพอใจในตัวเอง ความสำเร็จ ความขัดแย้งใน ความ ต้องการ ความท้อแท้ ความสับสน	การสูญเสียของมุมมอง การถูกละเลย	ได้รับความกระจ่างในเป้าหมาย รับรู้ว่าจะทำได้ พบปะผู้ร่วมงาน แสวงหาผลตอบรับ	ความรู้สึกร่วมกันและการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติ

ที่มา: Stumpf and London. (1982). Phases of professional development in consulting. *Career Development International*, 4(7), 392-399.

กล่าวโดยสรุป ผลของรูปแบบจำลองการศึกษานี้ ตลอดทั้ง 5 ระยะของการพัฒนาอาชีพได้ถูกสรุปไว้ในตารางที่ 1 จะจัดวางโครงสร้างเบื้องต้นสำหรับรูปแบบจำลองศึกษา ในระยะต่าง ๆ อาจจะไม่เป็นตามลำดับ เป็นตารางที่แสดงถึงความต้องการครอบคลุมหลายความท้าทายและการพัฒนาหนึ่งบทบาทในอาชีพให้คำปรึกษา ระยะต่าง ๆ เหล่านี้สามารถทำหน้าที่เพื่อเน้นบทบาทการฝึกสอนที่แตกต่างกันและความรับผิดชอบครอบคลุมอาชีพของที่ปรึกษา โดยมุ่งเน้นไปที่ความท้าทายและการตอบสนองโดยทั่วไป บริษัทสามารถช่วยที่ปรึกษาพัฒนาความคาดหวังที่สมจริงมากขึ้นในอาชีพของพวกเขา ความท้าทายเหล่านี้มีแนวโน้มที่จะประจักษ์ได้ด้วยตนเอง

บทบาทหนึ่งสำหรับ "ผู้สอน" ในความสัมพันธ์ฝึกงานคือการช่วยให้เห็นความเสี่ยงส่วนบุคคลที่เกิดขึ้นในแต่ละขั้นตอนและให้การสนับสนุนผู้ที่กลายเป็นความกระหายหรือความหวังอย่างมืออาชีพ พวกเขาจะสามารถที่จะปล่อยให้เด็กฝึกหัดของพวกเขาเห็นว่าคนอื่นมักจะได้รับความท้าทาย

ในทางเดียวกันและจากนั้นช่วยให้พวกเขาพัฒนาหรือหากวิธีการเผชิญปัญหาที่ประสบความสำเร็จเพียงส่วนย่อยเล็ก ๆ ของกลวิธีการเผชิญปัญหาที่เป็นไปได้ได้รับการนำเสนอในที่นี้ และจากที่แสดงในตารางที่ 1 คนอื่น ๆ จะได้รับการระบุหรือคิดค้นขึ้นมาเพื่อช่วยให้การทำงานผ่านการฝึกหัด

7. วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ แบบการศึกษาเฉพาะกรณี

7.1 แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ

การวิจัยเชิงคุณภาพเป็นการแสวงหาความรู้โดยอาศัยวิธีการเชิงประจักษ์ หรือจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ เพื่อทำความเข้าใจกับระบบ กระบวนการดำเนินงานขององค์กร ความหมายของพฤติกรรมของบุคคล หรือของวัฒนธรรมของชุมชนที่ทำการศึกษาในสภาพแวดล้อมที่เป็นไปตามธรรมชาติ โดยมีเป้าหมายเพื่อค้นหากฎเกณฑ์ สร้างแนวคิดหรือสมมติฐานใหม่ ๆ จากแหล่งที่ทำการศึกษา สำหรับกระบวนการวิจัยเชิงคุณภาพนั้นเป็นไปในเชิงบูรณาการคือขั้นตอนการดำเนินงานแต่ละขั้น ไม่แยกออกจากกันอย่างเด็ดขาดแต่จะดำเนินไปพร้อม ๆ กันหรือย้อนกลับไปได้ตั้งแต่ช่วงการวางกรอบแนวคิดในการวิจัย การเข้าหาปรากฏการณ์ จนกระทั่งถึงช่วงการวิเคราะห์ปรากฏการณ์ เพื่อปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง ในการศึกษาปรากฏการณ์จะมองสิ่งที่เกิดขึ้นเป็นภาพรวมในทุกมิติ โดยที่ไม่แยกตัวบุคคล องค์กร หรือชุมชนออกจากบริบทที่ทำการศึกษาแล้วจะตีความหมายของปรากฏการณ์นั้น ๆ โดยสะท้อนความจริงออกมาจากทัศนะหรือมุมมองของผู้ที่ถูกรับศึกษา

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพมีหลายวิธี เช่น การวิเคราะห์เชิงระบบการวิเคราะห์เนื้อหาของเอกสาร การวิเคราะห์เชิงตรรกะ และการวิเคราะห์ความโยงใยของปรากฏการณ์ เป็นต้น เพื่อสร้างข้อสรุปแบบอุปมาน หลักฐานที่ใช้สนับสนุนข้อค้นพบของงานวิจัยเชิงคุณภาพส่วนมากจะเป็นข้อเขียน หรือคำกล่าวของบุคคล พฤติกรรมที่ได้จากการสังเกต หลักฐานทางประวัติศาสตร์ เหตุการณ์สำคัญ ๆ ที่เกิดขึ้นในช่วงที่ทำการศึกษาหรือตัวเลขในเชิงปริมาณ ในส่วนของการตีความหมายของผลการวิจัย งานวิจัยเชิงคุณภาพจะอธิบายจำกัดเฉพาะในบริบท (Contextualization) หรือเฉพาะกรณีที่ทำการศึกษามากกว่าเป็นข้อสรุปทั่วไป (Generalization) เพราะความสัมพันธ์ระหว่างปรากฏการณ์ที่ทำการศึกษา และสภาพแวดล้อมในแต่ละแห่งที่เป็นกรณีศึกษามีลักษณะเฉพาะตัว และข้อเท็จจริงที่เสนอจะสะท้อนออกมาจากทัศนะของคนใน หรือผู้ที่ถูกศึกษาในสถานที่นั้นด้วย การวิจัยเชิงคุณภาพมีรากฐานมาจากความเชื่อในแนวคิดเชิงธรรมชาตินิยม (Naturalism) และแนวคิดในเชิงปรากฏการณ์นิยม กระแสความคิดนี้มุ่งแสวงหาความเป็นจริงเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ที่เกิดขึ้นในสภาพธรรมชาติ โดยมีความเชื่อที่ว่า ปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นในสังคมมนุษย์ มีจุดกำเนิดของความเป็นมา และมีลักษณะเป็นกระบวนการพลวัต และมนุษย์เรามีการรับรู้ มีระบบความคิด มีโลกทัศน์เฉพาะตน การพูดจา หรือการกระทำของแต่ละบุคคลเป็นผลสืบเนื่องมาจากบุคคลนั้นตีความหมาย โลกที่อยู่รอบ ๆ ตัวอย่างไร ซึ่งเขาจะรู้ความหมายของพฤติกรรมที่กระทำได้ดีที่สุด และนอกจากนี้ยังมีความเชื่อว่า บริบทของสังคมที่มนุษย์ดำรงชีพอยู่ มี

ส่วนในการกำหนดพฤติกรรมการแสดงออกของบุคคลอีกด้วย ดังนั้น การศึกษาพฤติกรรมของมนุษย์ในโลกของความเป็นจริง จะทำให้ทราบธรรมชาติที่เป็นอัตวิสัยของบุคคล และทำให้รู้จักมนุษย์ในฐานะที่เป็นส่วนบุคคลมากขึ้น

การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล การตีความหมายของข้อมูล วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นการดำเนินงานในสภาพแวดล้อมตามธรรมชาติ โดยมีบุคคลที่ทำการวิจัยเป็นเครื่องมือสำคัญในการรวบรวมข้อมูล การดำเนินงานในลักษณะนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อทำความเข้าใจกับปรากฏการณ์ทางการศึกษา ที่เกิดขึ้นและดำเนินไปตามสภาพความเป็นจริง และสร้างองค์ความรู้ใหม่ ๆ จากการรวบรวมหลักฐานและข้อมูลที่ได้จากแหล่งที่ทำการศึกษา ดังนั้น กระบวนการดำเนินงานส่วนใหญ่จะไม่มีทฤษฎีหรือสมมติฐานเกี่ยวกับประเด็นที่ทำการศึกษาวางไว้เป็นกรอบอย่างแน่ชัด แต่จะมีการรวบรวมความรู้ที่เป็นพื้นฐานในการศึกษาก่อนเพื่อวางกรอบแนวคิดในการดำเนินงาน และการตั้งสมมติฐานจะเป็นลักษณะสมมติฐานชั่วคราว (Tentative hypothesis) หรือสมมติฐานเชิงปฏิบัติ (Working hypothesis) ซึ่งสามารถปรับเปลี่ยนได้เมื่อเข้าสู่การวิจัย และมีข้อมูลเพิ่มขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับความเป็นจริง

ในการสร้างองค์ความรู้จากการวิจัยในสภาพธรรมชาติ ผู้วิจัยจำเป็นต้องศึกษาปรากฏการณ์อย่างลึกซึ้ง คลุกคลีกับสถานการณ์และกับบุคคลที่ทำการศึกษาแบบตัวต่อตัวให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อม และข้อมูลภาคสนามโดยที่ไม่มีการควบคุมตัวแปรหรือกำหนดมิติของปรากฏการณ์ไว้อย่างตายตัว รวมทั้งต้องมองปรากฏการณ์เป็นภาพรวม (Holistic viewpoint) จากหลายแง่หลายมุม ลักษณะการวิจัยเชิงคุณภาพนี้ นักวิชาการบางกลุ่มก็เรียกว่า การวิจัยที่มีฐานปฏิบัติการในภาคสนาม (Field-based research) วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นการศึกษาความคลี่คลายของปรากฏการณ์ในลักษณะกระบวนการพลวัต (Dynamic process) และเป็นการศึกษาเฉพาะกรณี การดำเนินงานนี้เป็นการศึกษาระยะยาว (Longitudinal study) และต้องทำการศึกษาให้ครบวัฏจักรของประเด็นที่ทำการวิจัย เพื่อให้เข้าใจความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น รวมทั้งความคลี่คลายของปัญหาในแต่ละขั้นตอน

วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพเสนอข้อมูลหรือปรากฏการณ์ที่ทำการศึกษา โดยการบรรยายความและทำการวิเคราะห์โดยใช้วิธีการเชิงอุปมาน (The inductive method) การรวบรวมข้อมูลของงานวิจัยเชิงคุณภาพทำได้หลายวิธี เช่น การสังเกต ซึ่งมีทั้งการสังเกตแบบมีส่วนร่วม แบบไม่มีส่วนร่วม หรือแบบไม่ให้รู้ตัว การทดสอบ การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์และการศึกษาข้อมูลจากเอกสารและสื่อชนิดต่าง ๆ เป็นต้น ผู้วิจัยจำเป็นต้องบรรยายรายละเอียดของภาพรวม หรือสภาพทั่วไปของกรณีที่ทำการศึกษา รวมทั้งเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นเพื่อให้ผู้อ่านงานวิจัยได้เข้าใจบริบทที่ทำการศึกษา และรายละเอียดนี้ จะเป็นหลักฐานสำคัญที่ช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูล หรือปรากฏการณ์สำหรับการวิเคราะห์โดยใช้วิธีการเชิงอุปมาน ผู้วิจัยจะรวบรวมข้อมูล รูปธรรมหรือความรู้ที่อยู่ในแหล่งกรณีศึกษามาวิเคราะห์หาความเชื่อมโยง หรือหาลักษณะร่วมที่พบเห็นได้ชัด หรือหาความหมายที่แฝงเร้นของปรากฏการณ์ เพื่อหาข้อสรุปเชิงนามธรรม วิธีการนี้นำไปสู่การ

สร้างองค์ความรู้จากระดับล่างขึ้นสู่ระดับบน เรียกว่า วิธีการของทฤษฎีพื้นฐาน (Methodology of the Grounded Theory)

ความเที่ยงตรง (Validity) ของงานวิจัยเชิงคุณภาพ หมายถึง ความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์ (Apparent validity) และความเที่ยงตรงเชิงคุณลักษณะ (Construct validity) ในการรายงานเกี่ยวกับกรณีศึกษา ในการดำเนินงานวิจัยทั้งเชิงปริมาณหรือเชิงคุณภาพ สิ่งสำคัญที่จะทำให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและเชื่อถือได้ คือคุณภาพหรือความเที่ยงตรงของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย สำหรับงานวิจัยเชิงคุณภาพ ความเที่ยงตรงของเครื่องมือ (Instrumental validity) หมายความว่า ความเที่ยงตรงของนักวิจัยและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) ในการถ่ายทอดเรื่องราวจากภาคสนาม ซึ่งขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคล และการเข้าถึงความจริง โดยไม่ใช้ทัศนคติของตนเองเข้าครอบงำในการตีความหมายของปรากฏการณ์ที่ทำการศึกษา การที่นักวิจัยสามารถให้อธิบายเกี่ยวกับลักษณะภายนอกที่ปรากฏเห็นชัดของบุคคล องค์กร รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ตนได้คลุกคลีในช่วงระยะที่ทำการศึกษา ได้ถูกต้องตามสภาพที่เป็นจริง ก็ถือว่างานวิจัยมีความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์ และความเที่ยงตรงนี้ ถือเป็นพื้นฐานของความเที่ยงตรงเชิงคุณลักษณะ ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของงานวิจัยเชิงคุณภาพ ความเที่ยงตรงเชิงคุณลักษณะนี้ หมายความว่า การที่นักวิจัยสามารถถอดรหัสระบบความคิดของผู้ที่ถูกศึกษา และให้อธิบายเกี่ยวกับความหมายของปรากฏการณ์ได้ถูกต้องตามเกณฑ์ รหัสหรือทัศนะของบุคคล

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสรุปความได้ว่า การดำเนินงานวิจัยเชิงคุณภาพเป็นการสร้างความรู้ใหม่จากความรู้ย่อยในระดับล่างหรือระดับรากเหง้า ซึ่งต้องศึกษาจากสภาพที่เกิดขึ้นตามความเป็นจริง และต้องใช้เวลาเพื่อทำความเข้าใจปรากฏการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นอย่างลึกซึ้ง ผลที่ได้จากการวิจัยจะทำให้เราทราบสภาพความเป็นไปของบุคคลหรือองค์กรที่ถูกศึกษาอย่างลึกซึ้ง ความรู้ที่ได้จากการศึกษาเฉพาะกรณี แม้ว่าจะไม่สามารถนำไปสรุปอ้างอิงยังกรณีอื่น ๆ ได้ดังเช่นความรู้ที่ได้จากงานวิจัยเชิงปริมาณ แต่ความรู้ใหม่ที่ได้ ก็สามารถนำไปเป็นกรอบแนวคิดในการดำเนินงานหรือเป็นสมมติฐานชั่วคราว สำหรับการศึกษาวิจัยประเภทเดียวกันในภายหน้าได้

ขั้นตอนของการดำเนินงานวิจัยเชิงคุณภาพ จะเห็นได้ว่า กระบวนการดำเนินงานวิจัยเชิงคุณภาพเป็นไปในเชิงบูรณาการ แม้ว่าจะมีการกำหนดขั้นตอนการดำเนินงานไว้ตามลำดับก่อน-หลังก็ตาม แต่เมื่อลงมือปฏิบัติจริงแล้ว การทำงานในขั้นตอนต่าง ๆ อาจจะเหลื่อมกัน หรือดำเนินไปพร้อม ๆ กัน หรือย้อนกลับไปได้ ดังเช่น การกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย และการกำหนดกลุ่มเป้าหมายในการศึกษา ซึ่งได้เตรียมไว้ล่วงหน้าก่อนที่จะเข้าสู่สัมผัสปรากฏการณ์จริง แต่เมื่อนักวิจัยลงสนามได้สัมผัสกับความเป็นจริงแล้ว ก็อาจจะปรับเปลี่ยนกรอบแนวคิด หรือเพิ่มเติมส่วนที่ขาดหายไปเพื่อให้สอดคล้องกับความเป็นจริงในแหล่งที่ทำการศึกษาได้ และนอกจากนี้การรวบรวมและการวิเคราะห์ข้อมูลอาจจะทำไปพร้อมกันหรือย้อนกลับไปตามเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของการตีความหมายของปรากฏการณ์ต่าง ๆ ได้เช่นเดียวกัน

สำหรับประโยชน์ของวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ นับตั้งแต่ได้มีการเผยแพร่วิธีการวิจัยเชิง

คุณภาพเข้ามาในวงการศึกษไทย นักวิจัยทางการศึกษาในหลาย ๆ สาขาวิชาต่างก็ให้ความสนใจ และได้มีการนำวิธีการเชิงคุณภาพมาใช้ในการตอบคำถามการวิจัยระดับจุลภาคมากขึ้นตามลำดับ ผลประโยชน์ที่นักการศึกษาได้รับจากวิธีการเชิงคุณภาพหลายประการ เช่น

การใช้วิธีการเชิงคุณภาพในงานวิจัยเชิงประวัติศาสตร์ (Historical research) ทำให้ทราบความเป็นปรากฏการณ์สำคัญ ๆ เกี่ยวกับการจัดการศึกษาในอดีต ซึ่งส่งผลกระทบต่อเนื่องมาจนถึงปัจจุบัน และบางครั้งความรู้ที่ได้จากการย้อนรอยอดีตก็สามารถช่วยให้นักการศึกษาหลีกเลี่ยงการกระทำที่จะก่อให้เกิดความผิดพลาดดังที่เคยเป็นมาแล้ว

การใช้วิธีการเชิงคุณภาพในงานวิจัยเชิงปฏิบัติ (Action research) ทำให้การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในช่วงที่ดำเนินงานวิจัย เป็นไปอย่างสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เป็นจริง และเหมาะสมกับสภาวะของบุคคลที่เป็นเป้าหมายในการพัฒนา

การใช้วิธีการเชิงคุณภาพในการประเมินโครงการ และการประเมินหลักสูตร โดยเฉพาะในช่วงการประเมินกระบวนการ (Process evaluation) ทำให้ได้ทราบถึงความคลี่คลายของปัญหาในการปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอน รวมทั้งเงื่อนไขของการดำเนินงานในระดับพื้นที่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของการประเมินหลักสูตร ผลที่ได้จากการประเมินเชิงคุณภาพสามารถนำไปเป็นความรู้พื้นฐานในการพัฒนาหลักสูตรที่เหมาะสมกับความต้องการในระดับท้องถิ่นได้เป็นอย่างดี

การใช้วิธีการเชิงคุณภาพผสมผสานกับวิธีการเชิงปริมาณ ในการวิจัยเพื่อพัฒนาเครื่องมือในการวัดและประเมินผล ทำให้ได้แบบทดสอบเชิงวินิจฉัย (Diagnostic test) ที่มีประสิทธิผล สำหรับนักวัดผลการศึกษาซึ่งมีความรู้ความสามารถในเชิงปริมาณเป็นอย่างดี การนำวิธีการเชิงคุณภาพเข้าไปใช้ในช่วงที่เรียกว่า กล่องดำ (Black box) หรือช่วงที่นักเรียนพัฒนากระบวนการเรียนรู้เพื่อแก้ปัญหาในการตอบข้อสอบในแต่ละช่วง ทำให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการเรียนรู้ และการแก้ปัญหาของนักเรียนในการตอบคำถาม นอกเหนือจากเกณฑ์ค่าสถิติ

การใช้วิธีการเชิงคุณภาพในการศึกษาเฉพาะกรณี (Case study) เกี่ยวกับพฤติกรรมการเรียนรู้ พฤติกรรมที่เบี่ยงเบน หรือคุณลักษณะทางด้านจิตพิสัยของคนไทยในบริบทของสังคมไทยในแต่ละท้องถิ่น ทำให้นักการศึกษาสะสมความรู้ใหม่ ๆ ที่ได้จากกรณีศึกษาเพื่อนำไปเป็นกรอบแนวคิดในการดำเนินงานวิจัยหรือพัฒนาเครื่องมือวัดพฤติกรรมของบุคคลต่อ ๆ ไป เป็นต้น

ข้อพึงระวังในการดำเนินงานวิจัยเชิงคุณภาพ สำหรับการดำเนินงานวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งต้องใช้เวลาในการศึกษาพฤติกรรมมนุษย์ และ ปรากฏการณ์ต่าง ๆ อย่างลึกซึ้ง สิ่งสำคัญที่นักวิจัยต้องตระหนักเป็นอันดับแรก คือ จรรยาบรรณในการดำเนินงานและการเผยแพร่งานวิจัย นอกเหนือจากความเชื่อในกระแสดความคิดเชิงปรากฏการณ์นิยม หรือเชิงธรรมชาตินิยมแล้ว นักวิจัยจะต้องมีความจริงใจและให้เกียรติกับผู้ที่ถูกศึกษา ในการเข้าไปคลุกคลีเพื่อให้มีประสบการณ์ตรงเกี่ยวกับปรากฏการณ์ที่ทำการศึกษา ผู้วิจัยจะต้องปกป้องสิทธิส่วนบุคคลหรือองค์กรที่ทำการศึกษา โดยปกปิดชื่อจริง เพื่อมิให้ข้อมูลบางเรื่องที่น่ามาเสนอส่งผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตของผู้ที่ถูกศึกษาในภายหน้า และการมีความสัมพันธ์อันดีกับผู้ถูกศึกษา จนกระทั่งเกิดความไว้วางใจ และ

ได้รับข้อมูลต่าง ๆ อย่างลึกซึ้ง นักวิจัยจะต้องมีจรรยาบรรณเพียงพอที่จะหยุดยั้ง และกำหนดขอบเขตของความลึกซึ้งของข้อมูลได้ว่า ควรจะอยู่ที่ใดจึงจะเพียงพอที่จะใช้เป็นหลักฐานในการวิเคราะห์ปรากฏการณ์ นั่นคือ การกำหนดขอบเขตระหว่างเสรีภาพทางวิชาการและสิทธิของบุคคลที่ถูกศึกษาโดยที่ไม่ไปล่วงเกินสิทธิเบื้องต้นของมนุษย์ของเขา และในส่วนของงานวิจัย นักวิจัยเชิงคุณภาพหรือหน่วยงานที่เป็นเจ้าของลิขสิทธิ์ผลงาน จะต้องตรวจสอบว่าผลงานใดเผยแพร่ได้ทั่วไป ผลงานชนิดใดต้องสงวนไว้ช่วงระยะเวลาหนึ่งก่อนแล้วจึงจะเผยแพร่ได้ หรือผลงานชนิดใดที่เผยแพร่ได้เฉพาะในแวดวงบุคคลที่เกี่ยวข้องเท่านั้น ทั้งนี้เพื่อปกป้องสถานภาพของบุคคลหรือองค์กรที่ถูกศึกษา ประเด็นสำคัญอีกประการคือ นักวิจัยเชิงคุณภาพพึงตระหนัก เรื่อง "อคติทางวิชาการ" ในการศึกษาวิเคราะห์งานวิจัยเชิงคุณภาพ คำถามที่นักวิชาการมักจะถามกันเป็นประโยคแรกคือ "ผู้ดำเนินงานวิจัยคือใคร" และเมื่อทราบรายละเอียดเกี่ยวกับนักวิจัยแล้วการวิเคราะห์ผลงานมักจะเชื่อมโยงมายังสถานภาพทางวิชาการของนักวิจัยเสมอ เมื่อผู้วิเคราะห์ผลงานได้อ่านข้อเท็จจริงในรายงาน และตรวจสอบจากข้อสรุปของงานวิจัยแล้วไม่สามารถที่จะโต้แย้งหรือสรุปเป็นอย่างอื่นได้ แสดงว่าผลงานวิจัยมีความสมเหตุสมผล ด้วยเหตุนี้ นักวิจัยเชิงคุณภาพจึงควรเป็นบุคคลที่มีสหวิทยาการในตนเอง ซึ่งคุณสมบัตินี้จะช่วยให้นักวิจัยมีความเที่ยงธรรม และไม่มีอคติในการดำเนินงานวิจัย (จริยา เสถบุตร, 2526, น. 32)

7.2 การศึกษาเฉพาะกรณี

วิธีวิจัยเชิงคุณภาพแบบการศึกษาเฉพาะกรณี (Case study) มีผู้ให้นิยาม ดังนี้

ชาย โพธิ์สิตา (2548, น. 152-161) ให้ความหมายและลักษณะของการศึกษาเฉพาะกรณี ไว้ว่า การศึกษาเฉพาะกรณี คือ การวิจัยที่มุ่งศึกษากรณีเฉพาะเจาะจง จุดเน้นอยู่ที่สิ่งที่ศึกษา ซึ่งมีขอบเขตกำหนดได้ชัดเจน มีความสมบูรณ์ในตัวเอง โดยใช้วิธีการศึกษาที่เป็นมาตรฐานทั่วไปในทางสังคมศาสตร์ กล่าวคือ เทคนิคมาตรฐานใด ๆ ที่ใช้ในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณได้ ก็สามารถใช้กับการศึกษาเฉพาะกรณีได้ทั้งสิ้น โดยความหมายสามารถแบ่งเป็น 2 ประการ ประการแรก หมายถึง เรื่องราว ปรากฏการณ์ หรือบุคคล ฯลฯ ที่เจาะจงเลือกมาเพื่อเป็นตัวอย่างสำหรับแสดงประเด็นใดประเด็นหนึ่งในหัวข้อการวิจัยทั่วไปให้ชัดเจนยิ่งขึ้น ประการที่สอง หมายถึง การศึกษาปรากฏการณ์ เรื่องราว หรือบุคคลที่มีอะไรน่าสนใจ น่ารู้ และความรู้เรื่องนั้นๆ ก็ยังไม่มีมีการเปิดเผยมาก่อน

Cohen (1980, p. 99) ให้ความหมายของการวิจัยเฉพาะกรณี ว่า การสังเกตคุณลักษณะเฉพาะหน่วยใดหน่วยหนึ่ง เช่น เด็กคนหนึ่ง ห้องเรียนห้องหนึ่ง โรงเรียนหรือชุมชนแห่งใดแห่งหนึ่ง เป็นต้น โดยมีจุดมุ่งหมายของการสังเกตเพื่อสำรวจค้นหา และวิเคราะห์ปรากฏการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นอย่างลึกซึ้ง ซึ่งจะทำให้ทราบวงจรชีวิตของหน่วยงานนั้น ๆ และอ้างอิง สรุปไปยังประชากรของหน่วยงานนั้นๆ อีกด้วย

ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร (2552, น. 14) ให้ความหมายของการวิจัยเฉพาะกรณี ว่า การสืบค้นในหน่วยงานทางสังคมอย่างจริงจัง เช่น บุคคลหนึ่ง ครอบครัวหนึ่ง สถาบันหรือชุมชนหนึ่ง ๆ เป็น

ต้น จากความหมายที่นักวิจัยให้ไว้พอจะสรุปได้ว่า การวิจัยเฉพาะกรณี เป็นการศึกษากรณีใดกรณีหนึ่งหรือหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งอย่างละเอียดลึกซึ้ง เพื่อจะตอบคำถามว่า ทำไมต้องเป็นปรากฏการณ์อย่างนั้น หรือการที่เกิดปรากฏการณ์อย่างนั้นเป็นเพราะเหตุใด

ในความหมายนี้ การศึกษาเฉพาะกรณีเป็นการวิจัยที่จบภายในตัวเอง กรณีที่เข้าข่ายสำหรับการศึกษาแบบนี้จะต้องมีความสมบูรณ์ในตัวเอง สามารถทำการศึกษาเป็นกรณีที่สมบูรณ์ในตัวเองได้ ดังนั้น จึงต้องเป็นกรณีที่มีขอบเขตที่ชัดเจนทั้งในแง่ของเนื้อหา เวลา และสถานที่ ประเด็นสำคัญในการศึกษาเฉพาะกรณี อยู่ที่การศึกษ้อย่างละเอียด เพื่อทำความเข้าใจกรณีนั้นในหลายมิติ นักวิจัยเลือกกรณีใดกรณีหนึ่งมาศึกษา อาจเป็นเรื่องอะไรก็ได้ จะมีขอบเขตเพียงระดับบุคคล เรื่องราวของคนคนเดียว หรือระดับองค์กร โครงการ ชุมชน หรือท้องถิ่นก็ได้ ซึ่งจะสอดคล้องกับ Yin (2003, p. 44) ที่กล่าวว่า การศึกษาเฉพาะกรณี เป็นการสืบค้นหาความรู้ ความจริงอย่างละเอียดลึกซึ้ง เกี่ยวกับปรากฏการณ์ที่สนใจ ซึ่งเกิดขึ้นในบริบทหรือระบบที่มีขอบเขตเฉพาะเจาะจง (Specific context of bounded system) ปรากฏการณ์ที่สนใจนั้น อาจเป็นบุคคล กลุ่มบุคคล โครงการ เหตุการณ์ ชุมชน หรือองค์กร เฉพาะรายใดรายหนึ่ง หรือหลายรายก็ได้ ที่นักวิจัยเลือกมาทำการศึกษาวิจัย การศึกษารายกรณีมีความหมายตั้งแต่ การบันทึก และการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับประวัติของบุคคล (Case record or case history) สำหรับนำไปใช้ในด้านต่าง ๆ และรวมไปถึงการนำข้อมูลในประเด็นเกี่ยวข้องกับปัญหาการวิจัยที่ต้องการสืบค้นหาความรู้ ความจริงจากกรณีศึกษานั้น มาทำการวิเคราะห์และตีความหมายอย่างละเอียดเข้มข้น โดยมีเป้าหมายหลักเพื่อต้องการศึกษาหรือเรียนรู้กรณีศึกษาที่สนใจเป็นเฉพาะ (Intrinsic Interest) และเพื่อต้องการทำความเข้าใจปรากฏการณ์บางอย่างที่สนใจ โดยอาศัยศึกษาวิจัยจากกรณีเฉพาะดังกล่าว (Extrinsic Interest) ผลการศึกษาจากกรณีเฉพาะที่ดำเนินการภายใต้สภาพการณ์จริง (Real Life Situation) ให้สารสนเทศที่เป็นประโยชน์สำหรับการนำไปใช้ปฏิบัติงานในองค์กรใดองค์กรหนึ่ง และเป็นประโยชน์โดยอ้อมสำหรับนำไปทำวิจัยในประเด็นปัญหาที่เกี่ยวข้องให้กว้างขวาง ลุ่มลึกต่อไป การศึกษารายกรณีจึงถูกนำไปใช้ในการแสวงหาความรู้ ความจริงในหลากหลายสาขาวิชานั้นเอง (กมลวรรณ คารม ปรากฏ, 2553, น. 64; อ้างอิงจาก Yin, 2003, p. 45)

โดย Creswell (1998, p. 325) มองการศึกษาเฉพาะกรณีในแง่วิธีการวิจัยว่า เป็นการศึกษากับกรณีที่มีขอบเขตชัดเจน มีความสมบูรณ์ในตัวเอง ทั้งในแง่ของเนื้อหา เวลา และสถานที่ Stake (1995, p. 125-127) มองการศึกษาเฉพาะกรณีในแง่ของสิ่งที่ถูกศึกษาว่า เป็นการศึกษากรณีที่เฉพาะเจาะจง จุดเน้นอยู่ที่สิ่งที่ถูกศึกษา ซึ่งต้องมีลักษณะเจาะจง มีขอบเขตชัดเจน และสมบูรณ์ในตัว

7.3 การเลือกกรณีตัวอย่าง

การที่จะกำหนดว่าสิ่งไหนเป็นกรณีสำหรับศึกษาได้หรือไม่ได้ ควรพิจารณาจากคุณสมบัติของสิ่งที่เราสนใจศึกษานั้นเป็นสิ่งสำคัญ กล่าวคือ สิ่งที่จะเลือกมาเป็นกรณีศึกษาต้องเป็นสิ่งที่สามารถกำหนดขอบเขตได้ชัดเจน (ชาย โพธิ์สิตา. 2548, น. 154-155; อ้างอิงจาก Stake, 2000, p.

322; citing Creswell, 1998, p. 225) โดยการเลือกกรณีตัวอย่าง สามารถจำแนกได้เป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. การศึกษาเฉพาะกรณีแบบ Intrinsic Case เป็นการเลือกกรณีศึกษาเพราะความสนใจ อยากรู้ อยากทำความเข้าใจ อยากเปิดเผยรายละเอียดของกรณีศึกษานั้นไม่ได้มีจุดประสงค์อื่น เลือกมากเพื่อตอบสนองในสิ่งที่อยากรู้เป็นหลัก ซึ่งเป็นกรณีที่นำรู้และมีความสมบูรณ์ในตัว

2. การศึกษาเฉพาะกรณีแบบ Instrumental Case เป็นการเลือกกรณีศึกษาเพื่อเป็นตัวแทนของกรณีอื่น ๆ และนักวิจัยต้องการแสดงอะไรบางอย่างให้ชัดเจนมากขึ้นผ่านกรณีศึกษา หรือใช้เพื่อแสดงหรือสนับสนุนข้อสรุปบางอย่าง

3. การศึกษาเฉพาะกรณีแบบ Collective Case เป็นการศึกษาหาความรู้ ความจริงที่เกี่ยวกับปรากฏการณ์ หรือประเด็นปัญหาใด ๆ ที่สนใจจากกรณีศึกษาหลาย ๆ ราย เพื่อสนับสนุนแนวคิด ข้อสรุป หรือข้อโต้แย้งในเรื่องเดียวกัน กล่าวคือ การเลือกกรณีแบบ Collective Case คือ การเลือกศึกษา Instrumental Case หลาย ๆ ราย

7.4 วิธีวิจัยแบบกรณีศึกษา

การวิจัยแบบกรณีศึกษาทำได้ 3 รูปแบบ และในแต่ละรูปแบบ นักวิจัยจะเลือกกรณีศึกษา มาเพียงกรณีเดียวหรือหลายกรณีก็ได้ (ชาย โพธิ์สิตา, 2548, น. 156-157; อ้างอิงจาก Yin.1993, p.32)

1. ศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive) มุ่งแสดงรายละเอียด พร้อมทั้งบริบทอย่างสมบูรณ์ของปรากฏการณ์ที่เลือกมาศึกษา นักวิจัยนำเสนอเนื้อหาด้วยเทคนิคการบรรยาย สิ่งสำคัญอยู่ที่การให้รายละเอียด พร้อมด้วยบริบทของกรณีศึกษา ซึ่งจะไม่เน้นการวิเคราะห์

2. ศึกษาแบบมุ่งการค้นหา (Exploratory) การศึกษาแบบนี้ เป็นการวิจัยนำร่อง เพื่อหาคำอธิบายสำหรับโมเดลที่ยังไม่ชัดเจน หรือเพื่อสร้างสมมติฐานสำหรับการวิจัยเชิงสำรวจที่จะตามมาภายหลัง นอกจากนี้ นักวิจัยอาจทำกรณีศึกษาเพื่อค้นหาว่าประเด็นปัญหาที่แท้จริงของปรากฏการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งอยู่ที่ไหน หรือเพื่อหาว่าประเด็นที่ควรได้รับการศึกษาให้ลึกลงไปเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งคืออะไร ซึ่งข้อค้นพบของกรณีศึกษาในรูปแบบนี้จะได้เป็นข้อค้นพบชั่วคราว เพื่อรอการวิเคราะห์เจาะลึกมายืนยัน

3. ศึกษาแบบมุ่งหาคำอธิบาย (Explanatory) ในการศึกษาในรูปแบบนี้ กรณีที่เลือกมาศึกษาอาจจะเป็นที่รู้จักหรือคุ้นเคยอยู่บ้างแล้วไม่มากก็น้อย มุ่งที่จะเปิดเผยทำความเข้าใจกับปรากฏการณ์หรือสิ่งที่เลือกเป็นกรณีศึกษา และหาคำอธิบายให้สิ่งที่เลือกมาศึกษา

รูปแบบการทำกรณีศึกษาทั้ง 3 รูปแบบนี้ไม่จำเป็นต้องเป็นอิสระจากกันเสมอไป กรณีศึกษาเรื่องหนึ่งอาจจะใช้ทั้งรูปแบบเชิงพรรณนาและเชิงวิเคราะห์ เพื่อหาคำอธิบายไปพร้อมกัน (ชาย โพธิ์สิตา, 2548, น. 156-157) โดยในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้การศึกษาแบบเชิงพรรณนา ซึ่งจะเน้นการบรรยายเพื่อแสดงรายละเอียดอย่างครอบคลุมของแนวทางการพัฒนาสู่การเป็นที่ปรึกษามีอาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ

การวิจัยแบบการศึกษาเฉพาะกรณีมีวิธีการศึกษา ดังนี้

1. กำหนดคำถามหลักของการวิจัย เป็นการตั้งคำถามทั่วไปเกี่ยวกับกระบวนการหรือการดำเนินไปของสรรพสิ่ง หรือคำถามทั่วไปเกี่ยวกับการรับรู้หรือเข้าใจสรรพสิ่งและสิ่งที่เกิดขึ้นมีความหมายต่อผู้ที่เกี่ยวข้องอะไรบ้าง โดยเนื้อหาสาระของคำถามหลักแต่ละข้อที่เขียนขึ้น จะต้องเป็นลักษณะที่น่าสงสัย ชวนให้มีการติดตาม สืบค้นหาคำตอบและน่าสนใจมากสำหรับบุคคลหลายกลุ่ม

2. เลือกกรณีศึกษา เป็นขั้นตอนที่มีความสำคัญมากในการวิจัยในรูปแบบนี้ กรณีที่เลือกมาศึกษาต้องมีขอบเขตที่ชัดเจนและสมบูรณ์ในตัวเอง ทั้งในแง่เนื้อหา เวลา และสถานที่ ซึ่งอาจเป็นบุคคล เหตุการณ์ ปรากฏการณ์ กลุ่มชนที่มีลักษณะเฉพาะ ส่วนใหญ่จะเลือกกรณีศึกษาแบบเจาะจง คือ ผู้วิจัยคัดเลือกกรณีศึกษาที่สามารถให้ข้อมูลได้หลากหลายและครอบคลุมประเด็นที่ต้องการศึกษาเป็นสำคัญ

3. รวบรวมข้อมูลหลายชนิด โดยเทคนิคหลายแบบ เนื่องจากจุดเด่นของกรณีศึกษาอยู่ที่การให้ภาพชัดเจนและสมบูรณ์ของสิ่งที่ศึกษา ข้อมูลที่หลากหลายจึงเป็นสิ่งที่จำเป็น นักวิจัยอาจรวบรวมข้อมูลโดยการสังเกต การสัมภาษณ์ การค้นคว้าจากเอกสาร หรือจากโสตทัศนูปกรณ์อื่น ๆ

4. พรรณนารายละเอียดของสิ่งที่ศึกษา การศึกษาแบบเฉพาะกรณีจำเป็นต้องพรรณนากรณีศึกษาอย่างละเอียด เพื่อให้เห็นภาพอย่างชัดเจน การพรรณนาไม่ใช่เพียงแต่เล่าเรื่องโดยปราศจากจุดมุ่งหมาย แต่ต้องเป็นการนำเสนอกรณีศึกษาอย่างมีจุดมุ่งหมายชัดเจน

5. วิเคราะห์และตีความข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลเป็นเรื่องที่ต้องวางแผนไว้ล่วงหน้า วิธีวิเคราะห์แบบไหนถึงจะเหมาะสมที่สุด จะเตรียมข้อมูลสำหรับวิเคราะห์อย่างไร ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ต้องถอดออกมาอย่างละเอียดหรือจะใช้วิธีสรุปใจความเอาเท่านั้น จะจัดการข้อมูลที่จัดบันทึกมาจากภาคสนามจำนวนมาก และให้รหัสข้อมูลอย่างไร หลักและวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลที่จะใช้ ต้องเหมาะสมกับลักษณะข้อมูล โดยใช้การเปรียบเทียบและการตีความที่เหมาะสม และต้องคำนึงถึงจุดมุ่งหมาย คำถาม และวัตถุประสงค์ของงานวิจัย ตลอดจนบริบทของกรณีศึกษาด้วยเสมอ

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสรุปความได้ว่า การวิจัยเฉพาะกรณี หมายถึง การมุ่งศึกษากรณีที่เฉพาะเจาะจง เน้นสิ่งที่จะศึกษา ซึ่งมีขอบเขตกำหนดชัดเจน มีความสมบูรณ์ในตัวเอง โดยใช้วิธีการศึกษาที่เป็นมาตรฐานทั่วไปในทางสังคมศาสตร์ สำหรับการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้รูปแบบการวิจัยแบบกรณีศึกษา คือ การศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive) โดยผู้วิจัยเลือกการศึกษาเฉพาะกรณีแบบ Intrinsic Case เพื่อทำการศึกษาแนวทางการพัฒนาสู่การเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ กรณีศึกษารัฐกิจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาและรวบรวมจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องภายในประเทศ โดยเนื้อหาที่มีความเกี่ยวข้องกับจุดมุ่งหมายและตัวแปรในการศึกษาครั้งนี้ มีดังนี้

8.1 งานวิจัยในต่างประเทศ

Xiling (2017) ได้ศึกษารูปแบบและประสิทธิผลของการแบ่งปันความรู้ภายในและภายนอกที่สามารถขยายองค์ความรู้นอกเหนือที่คาดหวังไว้ของนักเทคโนโลยีสารสนเทศมืออาชีพ ผ่านมุมมอง 5 ปัจจัย ได้แก่ บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ (Open to experience) บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก (Conscientiousness) บุคลิกภาพแบบประนีประนอม (Agreeableness) บุคลิกภาพแบบเปิดเผย (Extraversion) และบุคลิกภาพแบบหวัดไหว (Neuroticism) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้นำกลุ่มของนักเทคโนโลยีสารสนเทศมืออาชีพในมณฑลกวางตุ้ง ประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน จำนวน 332 คน โดยคัดเลือกแบบเจาะจงเฉพาะผู้ที่มีคุณสมบัติเป็นนักเทคโนโลยีสารสนเทศมืออาชีพ โดยในการวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือวิจัย คือ แบบสอบถามออนไลน์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการวิเคราะห์ห้อยค์ประกอบเชิงยืนยัน (CFA) ผลการวิจัยพบว่า บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์และบุคลิกภาพแบบประนีประนอม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการแบ่งปันความรู้ในบทบาทภายนอก บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกและบุคลิกภาพแบบหวัดไหว มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการแบ่งปันความรู้ในบทบาทภายใน ส่วนบุคลิกภาพแบบเปิดเผยไม่มีผลใด ๆ กับการแบ่งปันความรู้ในกลุ่มนักเทคโนโลยีสารสนเทศมืออาชีพ

Michalina Loreen and Hayden (2017) ศึกษาเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional intelligence) และระดับการสื่อสารที่มีผลต่อการปฏิบัติงานในองค์กรเทคโนโลยีสารสนเทศของนักเทคโนโลยีสารสนเทศ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 111 คน ที่ทำงานอยู่ในบริษัทต่าง ๆ ในประเทศสหรัฐอเมริกา ใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์และทักษะการสื่อสาร ซึ่งพัฒนาจากแบบทดสอบของ Schutte Self-Report Emotional Intelligence Test (SSEIT) และ Communication Adaptation Scale (CAS) ผลการวิจัย พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ และความสามารถในการสื่อสารถือได้ว่ามีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อการทำงานในองค์กรเทคโนโลยีสารสนเทศโดยเฉพาะด้านการงานเป็นทีมและการสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผลการวิจัยนี้ทำให้มีการตระหนักถึงการพัฒนาศักยภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ไม่ควรเน้นด้านเทคนิค (Technical skills) เพียงอย่างเดียว ทักษะเสริม (Soft skills) ก็เป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องพัฒนาแก่บุคลากรด้านนี้เช่นกัน เพราะจะทำให้สามารถทำงานบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

8.2 งานวิจัยในประเทศ

สมชัย วรานุรักษ์ (2545) ทำการศึกษาเกี่ยวกับ การพัฒนาระบบการจัดการเรียนรู้ในสถานประกอบการ พบว่า พนักงานเกิดการเรียนรู้ มีความพึงพอใจและเห็นถึงประโยชน์ของการเรียนรู้ด้วยตนเองจากศูนย์การเรียนรู้ โดยมีปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานศูนย์การเรียนรู้คือนโยบายของผู้บริหารในการส่งเสริมสนับสนุนพนักงานให้พัฒนาตนเอง พนักงานมีแรงจูงใจและ

แสดงพฤติกรรมเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง บทบาทของผู้บังคับบัญชาที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของพนักงาน สิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน บุคลากรของหน่วยงานศูนย์การเรียนรู้ที่มีความรู้ความสามารถ รวมทั้งมีเครือข่ายแหล่งทรัพยากรความรู้ทั้งภายในและภายนอกองค์กร

วุฒิพล สกลเกียรติ (2546) ทำการศึกษาเกี่ยวกับ การพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาทักษะ สำหรับผู้ใช้แรงงานในสถานประกอบการภาคอุตสาหกรรม : กรณีศึกษาอุตสาหกรรมยานยนต์และชิ้นส่วน พบว่า รูปแบบประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ประการคือ

1. ปัจจัยในการจัดการเรียนรู้ ได้แก่ สภาพแวดล้อมภายนอกสถานประกอบการ (ลูกค้าบริษัท บริษัทคู่แข่ง เทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรม การวิจัยและพัฒนา กฎหมายมาตรฐานฝีมือแรงงาน) สภาพแวดล้อมภายในสถานประกอบการ (นโยบายและการสื่อสาร สภาพแรงงานสัมพันธ์ วัฒนธรรมองค์กร การวิจัยและพัฒนา การจูงใจเพื่อให้เกิดการเรียนรู้) งาน (การเปลี่ยนแปลงลักษณะงานและการทำงาน การปรับระบบการทำงาน การเป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพสูงในการทำงาน) และผู้ใช้แรงงาน (ความสามารถในการปฏิบัติงานประจำ การสร้างทักษะที่จำเป็น ปัญหาถูกจ้างรายวัน)

2. ทักษะที่จำเป็นทั้ง 5 กลุ่ม (การทำงานประจำ การจัดการ การทำงานภายใต้สภาพแวดล้อม การเรียนรู้ในสถานประกอบการ และการสร้างความสัมพันธ์ในการทำงาน) รวมทั้งทักษะที่เพิ่มเติมคือ การทำงานหลากหลาย การสอนและเป็นผู้สอนที่ดี การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ภาษาและมนุษย์สัมพันธ์ มีจิตสำนึกและสมาธิในการทำงาน การวางแผนควบคุมการผลิต การแก้ปัญหาด้วยตนเอง จริยธรรม ความยืดหยุ่นในการทำงาน เรียนรู้ตลอดชีวิตและใช้สื่อการเรียนรู้ การประสานงานระหว่างหน่วยงาน การทำงานเป็นทีมกิจกรรมกลุ่มย่อย

3. ขั้นตอนการจัดการฝึกอบรมทักษะ ได้แก่ (1) วิเคราะห์สิ่งที่เกิดขึ้น (2) วิเคราะห์งานและผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงการวัดผลความสามารถในการปฏิบัติงาน (3) ทำความเข้าใจ พิจารณาความสำคัญและบ่งชี้สาเหตุของช่องว่างที่เกิดขึ้น (4) คัดเลือกกลยุทธ์เพื่อเพิ่มความสามารถการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อแก้ไขช่องว่างที่เกิดขึ้นจากสาเหตุการขาดทักษะเป็นหลัก (5) ประเมินความน่าจะเป็นในการนำกลยุทธ์ไปใช้ และสร้างแผนปฏิบัติการ (6) นำกลยุทธ์ไปใช้เพิ่มความสามารถหรือประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน (7) วัดและประเมินผลที่เกิดระหว่างและหลังการนำไปใช้ป้อนข้อมูลกลับไปขั้นที่ 1

สุธีรา ตั้งวานิช (2547) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ การพัฒนารูปแบบความร่วมมือระหว่างสถาบันการเงินภาคธนาคารกับมหาวิทยาลัยของรัฐในการจัดหลักสูตรการศึกษาทางไกลเพื่อพัฒนาพนักงาน พบว่า 1) สถาบันการเงินภาคธนาคารยังไม่ได้จัดการเรียนการสอนทางไกลอย่างเต็มรูปแบบ 2) ปัญหาและความต้องการ คือ ขาดหลักสูตรที่เน้นความรู้เรื่องที่สอดคล้องกับโลกสมัยใหม่ และมีความต้องการความรู้ดังกล่าว 3) ความพร้อม ได้แก่ พนักงานสามารถเลือกเวลาเรียนเวลาใดก็ได้ ด้วยตนเอง (Self-study) 4) รูปแบบความร่วมมือในการจัดหลักสูตรการศึกษาทางไกล จำนวน 3 รูปแบบ ได้แก่ การว่าจ้าง (Outsourcing) การเลือกใช้บริการ (Shopping) การร่วมลงทุนพัฒนา

(Matching) 5) พัฒนาหลักสูตรการศึกษาทางไกล 6 รายวิชาและพัฒนาสาระวิชา Globalism 1 สาระวิชาเป็นตัวอย่างในการพัฒนาเป็นหลักสูตรการศึกษาทางไกลที่ครบวงจร 6) พัฒนาเนื้อหาวิชา Globalism เป็นบทเรียนทางอินเทอร์เน็ต โดยใช้โปรแกรม Blackboard 7) ผลการทดลองเรียนเนื้อหาวิชา Globalism พบว่าการเรียนให้ความยืดหยุ่นกับผู้เรียน สบายใจ ตรงตามวัตถุประสงค์ นำความรู้มาใช้ประโยชน์กับการทำงานได้โดยตรงมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนกับผู้สอนได้ดี สามารถค้นคว้าเพิ่มเติม เรียนก่อน หลังเวลางานได้อย่างสะดวก ซึ่งเป็นการเน้นการเรียนแบบนำตนเอง (Self-Directed Learning)

ณัฐฐิตา ศิริรัตน์ (2551) ทำการศึกษาเกี่ยวกับ การพัฒนารูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเครือข่าย ตามแนวทางการเรียนรู้แบบชี้นำตนเองเพื่อสร้างการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีมสำหรับบุคลากรทางการศึกษา พบว่า

1. องค์ประกอบของรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเครือข่าย ตามแนวทางการเรียนรู้แบบชี้นำตนเอง ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ คือ 1) ฐานข้อมูลความรู้บนเครือข่าย 2) ทีมเรียนรู้บนเครือข่าย 3) เครื่องมือในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเครือข่าย 4) ผู้เชี่ยวชาญบนเครือข่าย และ 5) เทคโนโลยีที่สนับสนุนการทำงานร่วมกันบนเครือข่าย

2. ขั้นตอนการเรียนรู้ของรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเครือข่าย ตามแนวทางการเรียนรู้แบบชี้นำตนเอง มี 7 ขั้นตอน คือ 1) ขั้นการวางแผนและกำหนดทิศทางการเรียนรู้ 2) ขั้นการสร้างแรงจูงใจในการเรียนรู้ 3) ขั้นการสนับสนุนแหล่งข้อมูลและแหล่งวิทยากร 4) ขั้นการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลและนำผลจากข้อมูลที่ค้นพบไปใช้ 5) ขั้นการฝึกทักษะในการสืบสวนสอบสวน และการลงมือปฏิบัติ 6) ขั้นการทบทวนผลการเรียนรู้และการปรับปรุงแก้ไข และ 7) ขั้นการประเมินผลการเรียนรู้

3. กลุ่มตัวอย่างมีคะแนนการประเมินตนเองด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีมหลังการทำกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้สูงกว่าก่อนทำกิจกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่า รูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเครือข่าย ตามแนวทางการเรียนรู้แบบชี้นำตนเอง สำหรับบุคลากรทางการศึกษาเพื่อสร้างการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม มีความเหมาะสมในระดับมาก

พลชนัน นิรมิตรไชยนนท์ (2552) ทำการศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยเชิงสาเหตุและผลของการเรียนรู้ในสถานประกอบการ ที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม ของนักวิจัยสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี พบว่า

1) รูปแบบความสัมพันธ์ของปัจจัยเชิงสาเหตุและผลของการเรียนรู้ในสถานประกอบการ ที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม ของนักวิจัยกลุ่มรวมที่ปรับรูปแบบแล้ว มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในเกณฑ์ดี ปัจจัยเชิงสาเหตุทั้งหมดในรูปแบบสามารถอธิบายค่าความแปรปรวน ขอ พฤติกรรมการทำงานด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมได้สูงถึง 94% โดยการถ่ายทอดทางสังคม สภาพแวดล้อมในการทำงานและการเรียนรู้ในสถานประกอบการ มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม

2) เส้นทิศทางของอิทธิพลระหว่างตัวแปรแฝงในรูปแบบความสัมพันธ์ปัจจัยเชิงสาเหตุ และผลของการเรียนรู้ในสถานประกอบการ ที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม ในกลุ่มนักวิจัยที่ไม่ได้เป็นนักเรียนทุน และเป็นนักเรียนทุนมีลักษณะเป็นไปในทิศทางเดียวกัน แต่มีขนาดอิทธิพลที่แตกต่างกัน รูปแบบของทั้ง 2 กลุ่มมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในเกณฑ์ดี ปัจจัยเชิงสาเหตุทั้งหมดในรูปแบบสามารถอธิบายค่าความแปรปรวน ของพฤติกรรมการทำงานด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมได้สูงถึง 98% โดยการถ่ายทอดทางสังคม สภาพแวดล้อมในการทำงานและการเรียนรู้ในสถานประกอบการ มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม

3) นักวิจัยที่ไม่ได้เป็นนักเรียนทุนและเป็นนักเรียนทุนที่ร่วมการสนทนากลุ่ม มีความคิดเห็นส่วนใหญ่สอดคล้องกับรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ รวมถึงให้ข้อมูลเพิ่มเติมในบริบทจริง เพื่อใช้อภิปรายผลการวิจัย

นวรรตน์ มีถาวร (2552) ทำการศึกษาเกี่ยวกับ ประสพการณ์การพัฒนาคุณภาพการพยาบาลผู้ป่วยระยะสุดท้ายของหัวหน้าหอผู้ป่วย พบว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยให้ความหมายของการพัฒนาคุณภาพการพยาบาลผู้ป่วยระยะสุดท้ายไว้ 3 ความหมาย คือ 1) การดูแลตามความต้องการของผู้ป่วยและญาติ 2) การดูแลตามมาตรฐานเชิงวิชาชีพ และ 3) การดูแลเพื่อให้ผู้ป่วยทุกข์ทรมานน้อยที่สุด

ส่วนประสพการณ์การพัฒนาคุณภาพการพยาบาลผู้ป่วยระยะสุดท้ายของหัวหน้าหอผู้ป่วย แบ่งเป็น 3 ประเด็นหลักคือ ประเด็นหลักที่ 1 ระยะเริ่มต้นของการพัฒนาคุณภาพการพยาบาลผู้ป่วยระยะสุดท้าย แบ่งเป็น 2 ประเด็นย่อย คือ 1) เริ่มจากนโยบายของโรงพยาบาลและมีคนขับเคลื่อน และ 2) เริ่มจากจิตสำนึกส่วนตัว: อยากช่วยให้ตายอย่างสงบและงดงาม ประเด็นหลักที่ 2 การพัฒนาคุณภาพการพยาบาลผู้ป่วยระยะสุดท้ายของหัวหน้าหอผู้ป่วยคือ 1) การดูแลด้วยความเข้าใจ โดย (1.1) เตรียมสถานที่ อุปกรณ์และบุคลากร (1.2) เพิ่มสมรรถนะของบุคลากร และ (1.3) จัดทำคู่มือการดูแลผู้ป่วยระยะสุดท้าย 2) การดูแลด้วยความเอาใจใส่ โดย (2.1) จัดกิจกรรมที่สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของผู้ป่วย และ (2.2) ปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่อง ประเด็นหลักที่ 3 ผลของการพัฒนาคุณภาพการพยาบาลผู้ป่วยระยะสุดท้าย ดังนี้ 1) ผลต่อผู้ป่วยระยะสุดท้ายและครอบครัว แบ่งเป็น 3 ประเด็น คือ (1.1) สามารถเผชิญกับสถานการณ์คุกคามได้ดีขึ้น (1.2) ได้ตายอย่างสงบ (1.3) ครอบครัวลดความโศกเศร้า 2) ผลต่อบุคลากร แบ่งเป็น 3 ประเด็น คือ (2.1) สุขใจกับผลการพัฒนา (2.2) ได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ และ (2.3) ได้รับการยอมรับจากทีมสหสาขาวิชาชีพ 3) ผลต่อหน่วยงานแบ่งเป็น 2 ประเด็น คือ (3.1) การมีส่วนร่วมในการปรับระบบงานให้ดีขึ้น และ (3.2) สร้างเครือข่ายการเรียนรู้ จากผลการศึกษาครั้งนี้ทำให้เข้าใจเกี่ยวกับ ความหมายและประสพการณ์การพัฒนาคุณภาพการพยาบาลผู้ป่วยระยะสุดท้ายของหัวหน้าหอผู้ป่วย โดยผู้บริหารทางการพยาบาลสามารถนำข้อค้นพบที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ไปสร้างแรงจูงใจ และสนับสนุนหัวหน้าหอผู้ป่วยในการพัฒนาคุณภาพการพยาบาลผู้ป่วยระยะสุดท้ายได้อย่างมีคุณภาพต่อไป

อานันท์ อุเทนสุต (2555) ทำการศึกษาเกี่ยวกับ การพัฒนารูปแบบกระบวนการการเรียนรู้ตลอดชีวิตในองค์กรธุรกิจเอกชนเพื่อการเป็นองค์กรสุขภาวะ พบว่า ตัวชี้วัดองค์กรสุขภาวะ ประกอบด้วย การเสริมสร้างสุขภาวะองค์กร 4 มิติ คือ การเสริมสร้างสภาพแวดล้อมทางกายภาพ การเสริมสร้างสภาพแวดล้อมทางจิตสังคม การสนับสนุนทรัพยากรสุขภาพสำหรับบุคคลและการเสริมสร้างความรับผิดชอบต่อสังคม ผลการทดสอบตัวชี้วัดองค์กรสุขภาวะ พบว่าตัวชี้วัดองค์กรสุขภาวะมีพลังในการวัดระดับการเสริมสร้างสุขภาวะองค์กร รูปแบบกระบวนการการเรียนรู้ตลอดชีวิตสำหรับองค์กรธุรกิจเอกชนเพื่อการเป็นองค์กรสุขภาวะมี 8 ขั้นตอนประกอบด้วย การสร้างความท้าทายจากปัญหา การเผชิญหน้ากับปัญหาความท้าทาย การพลิกวิกฤติให้เป็นโอกาส การสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน การแก้ไขจุดอ่อนพัฒนาจุดแข็ง การสร้างปัจจัยแห่งความสำเร็จ การกระทำให้สิ่งใหม่ที่ดีกว่าเดิม และการสร้างแนวปฏิบัติที่ดี ยุทธศาสตร์การเรียนรู้ตลอดชีวิตสำหรับองค์กรธุรกิจเอกชนเพื่อการเป็นองค์กรสุขภาวะ มีประเด็นยุทธศาสตร์ คือ ส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตเพื่อการเป็นองค์กรสุขภาวะ ประกอบด้วย

กลยุทธ์ที่ 1 พัฒนาขีดความสามารถการเรียนรู้ของบุคลากร

กลยุทธ์ที่ 2 ส่งเสริมกิจกรรมเสริมสร้างสุขภาวะ

กลยุทธ์ที่ 3 การสนับสนุนทรัพยากรด้านสุขภาพ

กลยุทธ์ที่ 4 การเสริมสร้างเครือข่ายการเรียนรู้ตลอดชีวิต ตัวชี้วัดองค์กรสุขภาวะ รูปแบบกระบวนการเรียนรู้ตลอดชีวิตและยุทธศาสตร์การเรียนรู้ตลอดชีวิตสำหรับองค์กรธุรกิจเอกชนเพื่อการเป็นองค์กรสุขภาวะเป็นเครื่องมือสำคัญช่วยให้ผู้บริหารสามารถตอบสนองต่อเป้าหมายการดำเนินธุรกิจได้อย่างดี เหมาะสมกับการนำไปใช้พัฒนาขีดความสามารถขององค์กรเพื่อเผชิญกับปัญหาวิกฤติ การแก้ไขปัญหา การมองอนาคตและโอกาสทางธุรกิจ การพัฒนาจุดแข็ง การวางแผนงาน และการกำหนดเป้าหมายเพื่อให้บรรลุถึงความสำเร็จ องค์กรธุรกิจเอกชนจึงควรนำเครื่องมือดังกล่าวไปประยุกต์ใช้ให้สอดคล้องกับบริบทและสภาพแวดล้อมเพื่อการก้าวเป็นองค์กรสุขภาวะอย่างสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

เกตุกานต์ วงศ์สุขเสมอใจ (2553) ทำการศึกษาเกี่ยวกับ กิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรธุรกิจเอกชนที่ประสบความสำเร็จ พบว่า กิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรธุรกิจเอกชนที่ประสบความสำเร็จนำมาใช้ ได้แก่ กิจกรรมการฝึกอบรมและพัฒนา และการพัฒนาอาชีพ (ร้อยละ 100.0 ในจำนวนที่เท่ากัน) รองลงมาเป็นการสอนงาน กิจกรรม 5ส และองค์กรแห่งการเรียนรู้ (ร้อยละ 90.0) การใช้คอมพิวเตอร์ช่วยสอน การจัดการคุณภาพโดยรวม (ร้อยละ 80.0) และ e-learning (ร้อยละ 10.0) ปัญหาอุปสรรคในการจัดกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ ปัญหาผู้บริหาร งบประมาณที่จำกัด บุคลากร การขาดทักษะของผู้สอน อีกทั้งปัญหาโครงสร้างบริษัทที่เป็นองค์กรข้ามชาติ ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้ คือ องค์กรควรมีหลักเกณฑ์หรือแนวทางในการคัดเลือก ผู้สอน อีกทั้งผู้บริหารควรมีการกำหนดทิศทางการนำกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรให้ชัดเจน นอกจากนี้ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ควรมีการอธิบาย

ให้ผู้บริหารได้เข้าใจถึงความสำคัญและมีการวัดผลความคุ้มค่าและผลตอบแทนในการจัดกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ อีกทั้ง ส่งเสริมให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้ด้วยตนเอง โดยนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการส่งเสริมการเรียนรู้

วีระยุทธ สดสมบูรณ์ (2554) ทำการศึกษาเกี่ยวกับ การพัฒนาระบบผู้เชี่ยวชาญโดยใช้ฐานความรู้สำหรับการวินิจฉัยข้อบกพร่องรถยนต์ พบว่า

1) โมเดลของระบบ KBESCFD มีขั้นตอนการทำงานที่สำคัญ 5 กระบวนการ คือ 1) กระบวนการ แก้ปัญหาทางช่วงยนต์ที่มีประสิทธิภาพ 2) กระบวนการปฏิบัติงานโดยใช้ความรู้เป็นฐาน 3) กระบวนการการอนุมานข้อวินิจฉัย 4) ความรู้ที่ใช้ในการวินิจฉัยข้อบกพร่องและ 5) กลไกที่ใช้ในการอนุมานข้อวินิจฉัยข้อบกพร่อง

2) ข้อมูลเชิงคุณภาพผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นที่สอดคล้องกันต่อการสร้างผังมโนทัศน์ทางทักษะการ แก้ปัญหาทางช่วงยนต์โดยใช้ 6 กรณีเป็นฐานในการทดลองระบบ KBESCFD

3) ผลคะแนนเฉลี่ยก่อนฝึกอบรมและหลังฝึกอบรมของการวัดองค์ความรู้เดิมของช่วงยนต์ไม่มีความ แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทั้ง 2 กลุ่ม ผลคะแนนเฉลี่ยก่อนฝึกอบรมและหลังฝึกอบรมของการวัดทักษะ การแก้ปัญหาของกลุ่มที่ทำการฝึกโดยใช้คอมพิวเตอร์ช่วยสร้างผังมโนทัศน์มีความแตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญ จำนวน 3 กรณีปัญหา และความพึงพอใจของช่วงยนต์ที่มีต่อระบบ KBESCFD อยู่ใน ระดับมาก

สุพารณ์ รุ่งแกร (2554) ทำการศึกษาเกี่ยวกับ กระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ผ่านการจัดการศึกษาของวิทยาลัยชุมชนสมุทรสาคร พบว่า กระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ผ่านการจัดการศึกษาของวิทยาลัยชุมชนประกอบไปด้วย ปัจจัยนำเข้า (Input) ได้แก่

1) องค์กรที่มีจุดมุ่งหมายในการพัฒนาท้องถิ่นร่วมกัน

2) หลักสูตรที่สะท้อนศักยภาพ และความต้องการของชุมชน แบ่งเป็นหลักสูตรอนุปริญญาจำนวน 5 หลักสูตร และหลักสูตรฝึกอบรม จำนวน 33 หลักสูตร

3) ห้องเรียนของวิทยาลัยชุมชนสมุทรสาครใช้สถานประกอบการและชุมชนเป็นห้องเรียนเป็นการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในพื้นที่ให้เกิดประโยชน์มากที่สุด โดยร่วมมือกับส่วนราชการและเอกชน จัดการศึกษาให้ครอบคลุมทุกอำเภอในจังหวัด

4) กลุ่มผู้เรียนของวิทยาลัยชุมชนมีความหลากหลายทั้ง อายุและประสบการณ์ทำงาน ประกอบด้วยกลุ่มคนทำงานในโรงงานและบุคคลทั่วไป

5) อาจารย์ผู้สอน ของวิทยาลัยชุมชนเป็นผู้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ประสบการณ์ตรงในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง โดยใช้ กระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มี 2 รูปแบบคือ การศึกษา (Education) เน้นที่ตัวบุคคล (Individual Oriented) เพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้ทักษะ และเสริมสร้างความสามารถในการปรับตัวในทุก ๆ ด้าน ให้กับผู้เรียน และกระบวนการฝึกอบรม (Training Process) เป็นกระบวนการที่จัดขึ้นเพื่อเสริมสร้างทักษะ ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน และเพื่อพัฒนาอาชีพให้ดีขึ้น ผลผลิต (Output) ที่เกิดขึ้นจากการจัดการศึกษาของวิทยาลัยชุมชนช่วย

เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้กับผู้เรียน สามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการเรียนนำไปประยุกต์ใช้กับงานที่ทำได้เป็นอย่างดี และช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้เรียน ให้มีรายได้และการพัฒนาอาชีพเพิ่มขึ้น ทั้งนี้ผลสะท้อนกลับ (Feedback) พบว่าวิทยาลัยชุมชนยังต้องมีการปรับปรุงในด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อให้เป็นที่รู้จักและสร้างความร่วมมือหรือองค์กรที่เป็นแหล่งทุนที่จะช่วยสนับสนุนการดำเนินงานของวิทยาลัยชุมชนมากขึ้น

วิทยา เมฆขำ (2555) ที่ทำการศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบการถ่ายทอดเทคโนโลยี ก็มีการใช้การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจลักษณะวิถีชีวิตของชุมชนกลุ่มพื้นที่ใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นตลอดจนค้นหาลำดับขั้นตอนการผลิตและหาผลกระทบที่มีต่อวิถีในสภาพเศรษฐกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงของชุมชน

โดยเนื้อหาส่วนดังกล่าวได้สอดคล้องกับการดำเนินการวิจัยของ กัลยกร กฤตนิริติศัย (2551) ทำการศึกษาเกี่ยวกับ การจัดการสารสนเทศเชิงพื้นที่เพื่อการแลกเปลี่ยนข้อมูลในองค์กรกรณีศึกษา บริษัท ฟรีไซซ์ อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล คอร์ปอเรชั่น จำกัด พบว่า ระบบที่พัฒนาขึ้นสามารถเพิ่มประสิทธิภาพ ในการแลกเปลี่ยนข้อมูลในองค์กร และการประเมินแสดงให้เห็นว่าผู้ใช้มีความพึงพอใจต่อระบบ ในระดับมาก

จิตาภา สุวรรณฤกษ์ (2555) ทำการศึกษาเกี่ยวกับ การจัดการศึกษานอกระบบโรงเรียน เพื่อเพิ่มความสามารถ ในการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองของประชาชน ใน ปี พ.ศ. 2555 พบว่า 1) การสร้างพื้นฐานในการวางแผน บริบทภายในองค์กร ความต้องการ บริบทภายนอก การเมือง เศรษฐกิจ การเมือง การสนับสนุนจากบุคคลและองค์กร 2) แนวคิด มาจากการสำรวจความต้องการของผู้เรียน การจัดเวทีชาวบ้าน ประชาคม ทักษะศึกษา ดูงาน การทำวิจัย 3) การคัดเลือกและการจัดลำดับความคิด ผู้เรียนเป็นคนจัดลำดับ โดยดูจากสถานการณ์ ความรุนแรง ความต้องการความจำเป็น ความสนใจและผลกระทบกับกลุ่มเป้าหมาย 4) การพัฒนาวัตถุประสงค์ให้สอดคล้องกับคุณลักษณะ ความสามารถในการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง 14 ประการ 5) การจัดเตรียมการถ่ายโอนการเรียนรู้ ผู้จัด /ผู้สอน ควรมีทักษะ ทักษะคิด ค่านิยมเกี่ยวกับการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง มีการพัฒนาแผนการเรียนรู้รายบุคคล 6) การสร้างแผนการประเมินผล มีการประเมินทั้งภายในและภายนอก โดยครูและนักวิชาการประเมิน การออกแบบการประเมินควรทำก่อนการจัดโครงการ 7) การกำหนดบทบาทหน้าที่ของคณะทำงาน โดยผู้บริหารโครงการ ผู้สอน ผู้เรียน และผู้เกี่ยวข้องหรือผู้แทนชุมชนต่าง ๆ มีส่วนร่วมในการดำเนินการตามบทบาทและตามสภาพที่เป็นไปได้ 8) การจัดเตรียมงบประมาณและการวางแผนการตลาด แหล่งทุนมาจากทุกภาคทุกส่วนของสังคมรวมทั้งต้องมีการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนเข้าร่วมโครงการ 9) การสร้างแผนการเรียนการสอนผู้สอนและผู้เรียนต้องมีความรู้ความเข้าใจ จุดมุ่งหมายและเป้าหมายของการเรียนรู้ เพื่อให้กิจกรรมการเรียนรู้สามารถบรรลุจุดมุ่งหมายและเป้าหมายของหลักสูตร 10) การจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกและการประสานงาน คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเป็นสิ่งสำคัญเพราะช่วยเป็นสื่อสำหรับช่วยเปลี่ยนความคิดและการกระจายความคิดให้ไปสู่โลกกว้างและเป็นการสนับสนุนให้

เกิดการเรียนรู้ร่วมกันระหว่างผู้สอนกับผู้เรียน และระหว่างผู้เรียนกับผู้เรียนที่มีความสนใจตรงกัน

11) การรายงานการประเมินผลโครงการควรทำหลังจากเสร็จโครงการทันทีทั้งนี้เพื่อเป็นการกำกับติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผล การดำเนินโครงการเพื่อแก้ไขปรับปรุง และชี้แนะแต่ละโครงการให้เป็นไปตามความประสงค์

อจจรา หล่อตระกูล (2557) ในงานการพัฒนสมรรถนะพนักงานมหาวิทยาลัยของรัฐ พบว่ามีวัตถุประสงค์ 3 ข้อได้แก่ 1) เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาอุปสรรคของสมรรถนะของพนักงานมหาวิทยาลัยของรัฐในปัจจุบัน 2) เพื่อศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และหลักพุทธธรรม สำหรับการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานมหาวิทยาลัยของรัฐและ 3) เพื่อนำเสนอรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานมหาวิทยาลัยของรัฐ เป็นการวิจัยแบบผสานวิธีคือ ทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ ในเชิงคุณภาพศึกษาจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง และจากการสัมภาษณ์เชิงลึกของผู้ให้ข้อมูลหลัก ที่เป็นผู้บริหารมหาวิทยาลัยของรัฐ ผู้จัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ และพนักงานมหาวิทยาลัยที่เกี่ยวข้อง จำนวน 15 ราย และใช้การวิเคราะห์แบบอุปนัย ในเชิงปริมาณเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 500 คน ซึ่งเป็นพนักงานมหาวิทยาลัยของรัฐ และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพรรณนาและสถิติอนุมาน โดยผลการวิจัยพบว่า

1. ผลการศึกษาสภาพและปัญหาอุปสรรคของสมรรถนะของพนักงานมหาวิทยาลัยของรัฐ ในปัจจุบันพบว่าผู้ให้ข้อมูลสำคัญเห็นว่า การพัฒนาสมรรถนะของพนักงานมหาวิทยาลัยของรัฐมีปัญหาและอุปสรรคในเรื่องของเวลา เนื่องจาก ภารกิจหลักของพนักงานมหาวิทยาลัยในปัจจุบัน ประกอบไปด้วย งานสอน งานวิจัย งานบริการวิชาการ งานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ซึ่งได้รับ มอบหมายภาระงานมาจากผู้บังคับบัญชา จึงทำให้ไม่มีเวลาในการพัฒนาตนเอง หรือเข้ารับการ พัฒนา และจากแบบสอบถามพนักงานมหาวิทยาลัยของรัฐพบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า อยู่ในระดับปานกลางในด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี และการทำงานเป็นทีม ด้านที่มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยมีปัญหาหนักที่สุด คือ การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม

2. ผลการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และหลักพุทธธรรม สำหรับการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานมหาวิทยาลัยของรัฐ จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญและจากความคิดเห็นของพนักงานมหาวิทยาลัยของรัฐ พบว่า การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ เป็นรูปแบบการพัฒนาที่เหมาะสม เพราะจะทำให้ผู้รับการ พัฒนา ได้เรียนรู้จากการฟังและการปฏิบัติจริงอย่างถูกต้องและเกิดประโยชน์สูงสุด นอกจากนี้การฝึกอบรมยังเป็นกระบวนการเพิ่มพูนความรู้และทักษะให้แก่ผู้เข้ารับการอบรมเพื่อการพัฒนาตนเอง นำไปเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของตน ความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ และระดับความคิดเห็นของพนักงานมหาวิทยาลัยของรัฐ ที่มีต่อการพัฒนาสมรรถนะพนักงานมหาวิทยาลัย ตามหลักไตรสิกขา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และ มีระดับความคิดเห็นในทุกด้านอยู่ในระดับมาก ความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญว่า หลักไตรสิกขาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาคนให้ เป็นผู้ที่พร้อมทั้งด้านศีล สมาธิและปัญญา โดยการนำคำสอนของพระพุทธเจ้ามาเป็นหลักคิด

เพื่อให้ พนักงานมหาวิทยาลัยที่เข้ารับการพัฒนด้วยหลักไตรสิกขานี้มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานมีความเจริญเติบโตทั้งทางด้านพฤติกรรม จิตใจ และปัญญา

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวบ่งชี้การพัฒนสมรรถนะพนักงานมหาวิทยาลัยพบว่า ในการพัฒนสมรรถนะพนักงานมหาวิทยาลัยของรัฐตามหลักไตรสิกขานี้ ตัวบ่งชี้ ในการพัฒนาทุกตัวบ่งชี้มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ ตัวแปรมีความสัมพันธ์กันสามารถนำมา วิเคราะห์องค์ประกอบได้ ข้อมูลเหมาะสมที่จะทำการวิเคราะห์องค์ประกอบดีมาก ผลการทดสอบ ความสอดคล้องของโมเดลเชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนสมรรถนะของพนักงานมหาวิทยาลัยของรัฐพบว่าโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ผลการพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของการพัฒนาพนักงานมหาวิทยาลัยของรัฐ พบว่า การพัฒนสมรรถนะด้วยไตรสิกขานั้นจะมีอิทธิพลต่อตัวแปรการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพมากที่สุด รองลงมา คือ ตัวแปรการมุ่งผลสัมฤทธิ์ การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม การบริการที่ดี และการทำงานเป็นทีม ตามลำดับ

วงศ์เดือน ทองคำ (2556) ที่ทำการศึกษาคุณลักษณะความเป็นมืออาชีพของผู้บริหารสถานศึกษากับการเตรียมความพร้อมสู่ประชาคมอาเซียนของสถานศึกษาในอำเภอลำลูกกาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2 มีจุดมุ่งหมายเพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณลักษณะความเป็นมืออาชีพของผู้บริหารสถานศึกษา 2) ระดับการเตรียมความพร้อมสู่ประชาคมอาเซียนของสถานศึกษา และ 3) ความสัมพันธ์ระหว่างความเป็นมืออาชีพของผู้บริหารสถานศึกษากับการเตรียมความพร้อมสู่ประชาคมอาเซียนของสถานศึกษาในอำเภอลำลูกกาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นผู้บริหารและครูในของสถานศึกษาในอำเภอลำลูกกาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2 จำนวน 199 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบมาตรวัดประเมินค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณลักษณะความเป็นมืออาชีพของผู้บริหารสถานศึกษา 2) การเตรียมความพร้อมสู่ประชาคมอาเซียนของสถานศึกษาในอำเภอลำลูกกาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2 อยู่ในระดับมากทั้งภาพรวมและรายด้าน 3) ความสัมพันธ์ระหว่างความเป็นมืออาชีพของผู้บริหารสถานศึกษากับการเตรียมความพร้อมสู่ประชาคมอาเซียนของสถานศึกษาในอำเภอลำลูกกาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2 มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1

อรรธรณ ปิลันธน์โอวาท (2556) ทำการศึกษาเกี่ยวกับ เทคโนโลยีสารสนเทศและบทบาทในการพัฒนาสังคมไทย พบว่า เทคโนโลยีสารสนเทศให้ผลทางด้านบวกมากกว่าด้านลบ ไม่ว่าจะเป็นผลต่องานของหน่วยงาน และความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร สำหรับผลต่อการนำมาใช้เพื่อการพัฒนาประเทศยังคงอยู่ในระดับที่ไม่กว้างขวางมากนัก การให้บริการให้กับหน่วยงานภายนอกมีไม่มากนัก ส่วนใหญ่เป็นการพัฒนาภายในหน่วยงานเท่านั้น ปัญหาและข้อจำกัดการใช้เทคโนโลยี

สารสนเทศ ส่วนใหญ่เป็นปัญหาด้านความพร้อมและความชำนาญในการใช้เทคโนโลยีของบุคลากร นอกจากนี้หน่วยงานราชการส่วนใหญ่ยังขาดแคลนบุคลากรทางด้านนี้ พร้อมกับงบประมาณเพื่อใช้ซื้อเทคโนโลยียังคงไม่เพียงพอ การพิจารณาเลือกเทคโนโลยีมาใช้กับหน่วยงานมีขั้นตอนยุ่งยาก นอกจากนี้ยังมีปัญหาการเก็บข้อมูลซึ่งยังคงไม่เป็นระบบเดียวกัน แนวโน้มการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยราชการไทยในอนาคต มีโครงการจะขยายการใช้มากขึ้นทั้งทางด้านจำนวนระบบที่ใช้ การเพิ่มเครือข่ายและลักษณะการเชื่อมโยง และการให้บริการแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกัน

วรรณรีย์ วงศ์ไตรรัตน์ (2556) ทำการศึกษาเกี่ยวกับ การวิเคราะห์ประสิทธิภาพการเรียนรู้ด้วยวิธีการศึกษาดูงานในสถานประกอบการจริงสำหรับรายวิชาการสื่อสารข้อมูลและเครือข่าย พบว่า กระบวนการเรียนการสอนที่นำนักศึกษาไปสถานประกอบการเพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ในครั้งนี้ สามารถเชื่อมโยงความรู้ให้นักศึกษาสามารถนำไปใช้ในภาคได้ รวมทั้งมีความเหมาะสมในการเรียนการสอน และการนำไปประยุกต์ใช้ อย่างไรก็ตาม จากข้อมูลที่ได้จากการสอบถามครั้งนี้ยังพบว่าความเหมาะสมของเวลาในการเข้าศึกษาจากสถานประกอบการยังต้องมีการปรับปรุงให้เหมาะสมต่อไป

สิทธิชัย ศรีเจริญประมง (2556) ที่ทำการศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาการดำเนินการด้านทุนมนุษย์เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการของสายการบินในประเทศไทยโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อประเมินคุณภาพการบริการของพนักงาน สายการบินในประเทศไทยและ 2) เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการดำเนินการด้านทุนมนุษย์ เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการของสายการบินในประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้โดยสารที่ใช้บริการเที่ยวบินระหว่างประเทศของสายการบินระดับชาติแห่งหนึ่ง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม โดยศึกษาตามแนวทางทฤษฎีการวัดคุณภาพการบริการ ของ Parasuraman ประกอบไปด้วย 5 มิติหลักได้แก่ ความน่าเชื่อถือ (Reliability) การตอบสนอง (Responsiveness) ความมั่นใจ (Assurance) การเอาใจใส่ (Empathy) และการสัมผัสได้ (Tangibles) ตามลำดับ

ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการบริการของพนักงานสายการบินในประเทศไทยอยู่ในระดับปานกลาง ผลการศึกษาข้างต้นได้นำไปประยุกต์เป็นข้อเสนอแนะเป็นแนวทางการพัฒนาการดำเนินการด้านทุนมนุษย์ คือ 1) การบริหารทุนมนุษย์องค์กรธุรกิจสายการบินควรใช้หลักการให้เกิดความเชื่อมโยงระหว่างคนกับกระบวนการผ่านกิจกรรมการวางแผนและสรรหาทุนมนุษย์ กิจกรรมการสร้างผูกพันของ ทุนมนุษย์ กิจกรรมประเมินสมรรถนะทุนมนุษย์และกิจกรรมการให้พ้นจากการปฏิบัติหน้าที่ 2) การพัฒนาทุนมนุษย์ในองค์กรธุรกิจสายการบินควรจัดประสบการณ์การเรียนรู้ให้แก่พนักงาน เน้นพัฒนาบุคลากรทุกระดับ โดยการพัฒนัจเจกบุคคล การพัฒนาอาชีพ และการพัฒนาองค์กร 3) การพัฒนาองค์กรองค์กรธุรกิจสายการบินในประเทศไทยควรนำแนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ มาประยุกต์ใช้เพื่อให้เกิดเพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพและปรับปรุงองค์กรให้มีความสามารถในการแข่งขัน

รวิกรานต์ นันทเวช (2557) ทำการศึกษาเกี่ยวกับ การพัฒนารูปแบบการจัดการศึกษาตลอดชีวิตเพื่อพัฒนาทักษะการปฏิบัติงานของแรงงานไทยสำหรับสถานประกอบการภาคอุตสาหกรรม พบว่า

1) ผลการวิเคราะห์และสังเคราะห์ทักษะการปฏิบัติงานของแรงงานไทย พบว่าทักษะการปฏิบัติงานที่แรงงานในสถานประกอบการภาคอุตสาหกรรมมีความต้องการเรียนรู้ในระดับมากที่สุด 3 ด้าน ประกอบด้วย ทักษะด้านการใช้เทคโนโลยีและคอมพิวเตอร์ ทักษะด้านความปลอดภัยในการทำงาน และทักษะด้านการสื่อสารในองค์กร

2) ผลการทดลองใช้รูปแบบการจัดการศึกษาตลอดชีวิต พบว่า แรงงานไทยในสถานประกอบการภาคอุตสาหกรรมมีทักษะการปฏิบัติงานสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ 1.ความรู้ 2.ทักษะการปฏิบัติงาน 3.ระดับการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง

3) ปัจจัยที่ส่งผลต่อรูปแบบการจัดการศึกษาตลอดชีวิต ประกอบด้วย ปัจจัยสนับสนุน คือ ความสนใจใฝ่รู้ของผู้เรียน บทบาทของผู้สอน สื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง และการนิเทศฝึกปฏิบัติ ส่วนปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการนำรูปแบบไปใช้ ประกอบด้วย ระยะเวลาในการจัดกิจกรรม สถานที่ในการจัดกิจกรรม ความพร้อมของอุปกรณ์และระบบเครือข่าย และความพร้อมในการเรียนรู้ของผู้เรียน

อังคินันท์ อินทรกำแหง (2545) อิทธิพลของปัจจัยด้านการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ ภูมิหลังส่วนบุคคล และสภาพแวดล้อมในองค์กร ที่มีต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการทางการแพทย์ พบว่า

1) ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการทางการแพทย์มี 5 ปัจจัยคือ การเรียนรู้ด้วยตนเอง การเรียนรู้ร่วมกัน การเรียนรู้ในระดับสถาบัน ภูมิหลังส่วนบุคคลและสภาพแวดล้อมในองค์กร

2) รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุตามสมมติฐาน มีความสอดคล้องกับข้อมูลความคิดเห็น จากแบบสอบถามของแต่ละกลุ่มตัวอย่าง อยู่ในเกณฑ์ดี โดยที่รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุนี้ สามารถอธิบายค่าความแปรปรวนของการปฏิบัติงาน ของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 กลุ่มตัวอย่างที่ 2 และกลุ่มตัวอย่างที่ 3 ได้ร้อยละ 81.0, 70.0 และ 53.0 ตามลำดับ และรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ มีความสอดคล้องกับข้อมูลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่ 2 พยาบาลวิชาชีพ อยู่ในเกณฑ์ดีที่สุด ด้วยค่าไค-สแควร์ = 120.52, $p = 0.47$, $df = 120$, $GFI = 0.97$, $AGFI = 0.95$ และ $RMR = 0.10$

3) ปัจจัยการเรียนรู้ด้วยตนเองมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกสูงสุด ต่อการปฏิบัติงานของทั้งสามกลุ่มตัวอย่างโดยนัยคือ ถ้าพฤติกรรมการเรียนรู้ด้วยตนเองของผู้ให้บริการทางการแพทย์อยู่ในระดับสูง จะมีผลทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้นตามมาด้วย

4) ผลการเปรียบเทียบความสอดคล้องของรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ กับข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสนทนากลุ่มของกลุ่มที่1 แพทย์ ทันตแพทย์ เภสัชกร กลุ่มที่ 2 พยาบาล และกลุ่มที่ 3 ผู้ช่วยพยาบาล ผู้ช่วยเภสัชกร กลุ่มละ 7 คน พบว่า ทั้งสามกลุ่มมีความคิดเห็นส่วนใหญ่

สอดคล้องกับ รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของแต่ละกลุ่มตัวอย่าง

ปิยพจน์ ตูลาชม (2557) ทำการศึกษาเรื่อง รูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะผู้บริหารมืออาชีพของผู้บริหารสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีวัตถุประสงค์ เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะผู้บริหารมืออาชีพของผู้บริหารสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษา วิเคราะห์ตัวแปรที่ส่งผลต่อคุณลักษณะผู้บริหาร มืออาชีพของผู้บริหารสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษา และพัฒนารูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะผู้บริหารมืออาชีพของผู้บริหารสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษา เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าว การวิจัยนี้แบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะ ผู้บริหารมืออาชีพ 2) การวิเคราะห์ตัวแปรที่ส่งผลต่อคุณลักษณะผู้บริหารมืออาชีพ และ 3) การตรวจสอบรูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะผู้บริหารมืออาชีพของผู้บริหารสถานศึกษา ระดับมัธยมศึกษา

ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณลักษณะผู้บริหารมืออาชีพของผู้บริหารสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษา ประกอบด้วย 10 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) วิสัยทัศน์ 2) ความคิดสร้างสรรค์ 3) คุณธรรมจริยธรรม 4) บุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ 5) ความสามารถทางการบริหาร 6) ผู้นำทางวิชาการ 7) การวางแผนองค์กร 8) การบริหารบุคคล 9) การบริหารงบประมาณ และ 10) การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ 2. ตัวแปรที่ส่งผลต่อคุณลักษณะผู้บริหารมืออาชีพของผู้บริหารสถานศึกษา ระดับมัธยมศึกษาสามารถพยากรณ์คุณลักษณะผู้บริหารมืออาชีพได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 จำนวน 4 ตัวแปรได้แก่ 1) ด้านพฤติกรรมผู้นำการเปลี่ยนแปลง 2) ด้านการบริหารแบบมีส่วนร่วม 3) ด้านการบริหารเวลาและ 4) ด้านวัฒนธรรมองค์กร โดยตัวแปรทั้ง 4 ตัว สามารถพยากรณ์คุณลักษณะผู้บริหารมืออาชีพได้ร้อยละ 26 รูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะผู้บริหารมืออาชีพของ

ผู้บริหารสถานศึกษา ระดับมัธยมศึกษา ประกอบ ด้วยส่วนประกอบ 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 คุณลักษณะผู้บริหารสถานศึกษามืออาชีพ ส่วนที่ 2 เส้นทางพัฒนาคุณลักษณะผู้บริหารสถานศึกษามืออาชีพ ประกอบด้วยขั้นตอนการพัฒนา 5 ขั้นตอน คือ 1) การประเมินคุณลักษณะผู้บริหารสถานศึกษามืออาชีพ 2) การกำหนดคุณลักษณะที่ต้องพัฒนา 3) การวางแผนการพัฒนา 4) การดำเนินการพัฒนา และ 5) การประเมินผล และส่วนที่ 3 เงื่อนไขความสำเร็จของการพัฒนาคุณลักษณะผู้บริหารมืออาชีพ

ธงไชย สุรินทร์วรารากร (2557) ที่ทำการศึกษาเกี่ยวกับ แนวทางการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ในธุรกิจ ซึ่งมีการกำหนดการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมสำหรับการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ในองค์กรธุรกิจ และสนองตอบความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง กลุ่มประชากรประกอบด้วยลูกค้าขององค์กรธุรกิจในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน รวมทั้งกลุ่มผู้ประกอบการในองค์กรธุรกิจขนาดกลางในเขตกรุงเทพมหานครจำนวนทั้งสิ้น 15 ราย และใช้การ

วิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา โดยใช้ระยะเวลาการดำเนินงาน 12 เดือน (กันยายน 2555-สิงหาคม 2556)

ผลการวิจัยพบข้อมูลที่สำคัญว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าส่วนใหญ่ใช้ช่องทางเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการรับบริการด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ขององค์กรธุรกิจมากที่สุด และรองลงมาคือการใช้โทรศัพท์ การรับบริการที่จุดให้บริการลูกค้า การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และการบริการส่งข้อความสั้น ๆ ผ่านโทรศัพท์มือถือ ตามลำดับ ลูกค้าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการรับบริการการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ในองค์กรธุรกิจอยู่ในระดับมาก เนื่องจากประหยัดค่าใช้จ่ายและเป็นการใช้เทคโนโลยีให้เกิดประโยชน์ อย่างไรก็ตามลูกค้าพบปัญหาด้านวิธีการใช้เทคโนโลยีให้เกิดประโยชน์ และเทคโนโลยีที่ใช้ไม่ทันสมัย

ในส่วนขององค์กรธุรกิจ พบว่ามีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการให้บริการลูกค้าขององค์กรในด้านต่าง ๆ อย่างแพร่หลายในปัจจุบัน พบปัญหาที่สำคัญคือ ผู้ใช้บริการไม่มีความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการมีจำนวนน้อย องค์กรขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ในด้านนี้ และทรัพยากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีจำนวนไม่เพียงพอ

การวิจัยนี้ได้พัฒนารูปแบบการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ขององค์กรธุรกิจที่เหมาะสมขึ้นมาประกอบด้วย 6 ขั้นตอนที่สำคัญได้แก่ 1) องค์กรควรจัดหาเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการจัดเก็บฐานข้อมูลลูกค้าที่ถูกต้องครบถ้วน 2) องค์กรธุรกิจควรจัดให้มีช่องทางสำหรับการทำธุรกรรมของลูกค้าอย่างเพียงพอ ตลอดจน มีการจัดเก็บประวัติการทำธุรกรรมในคลังข้อมูล 3) องค์กรควรมีบุคลากรด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์อย่างเพียงพอสามารถนำข้อมูลต่าง ๆ มาวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางการตอบสนองความต้องการของลูกค้า 4) องค์กรควรเพิ่มคุณค่าการบริการโดยการกำหนดโปรแกรมการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างองค์กรกับลูกค้าในกระบวนการของการดำเนินธุรกิจ 5) องค์กรควรมีการประเมินผลการจัดการลูกค้าสัมพันธ์โดยใช้เกณฑ์วัดที่เน้นความสำคัญของลูกค้า 6) องค์กรธุรกิจควรขยายและรักษาความเติบโตของความสัมพันธ์ โดยการใช้แนวทางการรักษาลูกค้าปัจจุบันให้อยู่กับเราตลอดไป

เยาวลักษณ์ มีบุญมาก และคณะ (2559) เรื่องการพัฒนาทักษะการให้บริการสุขภาพแนวใหม่ของบุคลากรสาธารณสุขจังหวัดปราจีนบุรี มีจุดมุ่งหมายเพื่อ

1.ศึกษาสถานการณ์ปัญหา

2. พัฒนาหลักสูตร”การพัฒนากระบวนการทัศนในการบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์”สำหรับบุคลากร และพัฒนากระบวนการทัศนในการบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ของบุคลากรสาธารณสุข

3. ประเมินผลการพัฒนา กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรสาธารณสุขที่ผ่านการอบรมจำนวน 80 คน เลือกจากการสมัครใจเข้ารับการพัฒนาประเมินผลการพัฒนาโดยใช้ CIPP Model ของ’ Stufflebeam

ผลการวิจัยพบว่า

1. หลักสูตร "การพัฒนากระบวนการทัศน์ในการบริการด้วยหัวใจ ความเป็นมนุษย์" เป็นหลักสูตรอบรมระยะสั้นเพื่อปรับความคิด ที่มุ่งเน้นให้เข้าใจคน มองเห็นความเป็นจริงของมนุษย์และสังคมมากขึ้น นำไปสู่ให้บริการสุขภาพที่สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีคุณภาพ

2. การพัฒนาศักยภาพพยาบาลบุคลากรสาธารณสุข โดยการจัดทำโครงการ "การพัฒนาทักษะบุคลากรสาธารณสุขเพื่อการสร้างเสริม และการให้บริการสุขภาพแนวใหม่ ประจำปีงบประมาณ 2558" โดยใช้หลักสูตรที่พัฒนาขึ้นและ ประเมินผลการพัฒนาโดยใช้รูปแบบการประเมินแบบ CIPP Model พบว่าด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการและผลผลิต มีความเหมาะสมระดับมากที่สุด และผู้เข้าอบรมเกิดการเรียนรู้ในประเด็นใหญ่ๆ ดังนี้ 1) ผู้ให้บริการจำเป็นต้อง การเข้าใจชีวิตคน เข้าใจเหตุผล และข้อจำกัดของชีวิตที่มีอิทธิพลในการดำเนินชีวิตและการดูแลสุขภาพ 2) การบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ คือการให้บริการสุขภาพที่แก้ปัญหา ผู้รับบริการได้อย่างแท้จริง การสื่อสารด้วยความเข้าใจ ยอมรับในความเป็นตัวตน ความมีศักยภาพของผู้ป่วย และเรียนรู้ว่า การพยาบาลที่ให้โดยยึดหลักการ/ทฤษฎีมากเกินไป มักไม่ตรงกับความต้องการของผู้ป่วย กลับนำความทุกข์ให้กับผู้ป่วย นอกจากนี้ระบบบริการสุขภาพมีความยุ่งยากซับซ้อน หลายขั้นตอน ซึ่งไม่เอื้อต่อผู้รับบริการ แต่กลับยึดความสะดวกของผู้ให้บริการเป็นหลัก

อิศริยา ปาริชาติกานนท์ และ อัจฉรา ประเสริฐสิน (2560) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมป้องกันตนเองจากภัยคุกคามทางอินเทอร์เน็ตของนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาแบบจำลองปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมป้องกันตนเองจากภัยคุกคามทางอินเทอร์เน็ตของนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กลุ่มตัวอย่างคือนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปีการศึกษา 2558 จำนวน 260 คน ด้วยการสุ่มแบบหลายขั้นตอน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสอบถาม โดยจะวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยและวิเคราะห์อิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อม

ผลการวิจัยสรุปได้ว่า แบบจำลองมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยที่พฤติกรรมป้องกันตนเองจากภัยคุกคามทางอินเทอร์เน็ตได้รับ อิทธิพลทางบวกโดยอ้อมจากตัวแปรทุนทางจิตวิทยาผ่านตัวแปรการรับรู้ความรุนแรงของภัยคุกคามทางอินเทอร์เน็ต และได้รับอิทธิพลทางบวกโดยอ้อมจากตัวแปรการสนับสนุนทางสังคมผ่านตัวแปรมารยาทบนอินเทอร์เน็ต ซึ่งตัวแปรทั้งหมดร่วมกัน อธิบายพฤติกรรมป้องกันตนเองจากภัยคุกคามทางอินเทอร์เน็ตได้ร้อยละ 58.6 จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าตัวแปรทุน ทางจิตวิทยาและตัวแปรการสนับสนุนทางสังคมเป็นปัจจัยที่สำคัญส่วนหนึ่งที่ส่งผลต่อการมีพฤติกรรมป้องกันตนเองจากภัย คุกคามทางอินเทอร์เน็ต ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายไม่ว่าจะเป็นสถาบันการศึกษาหรือสถาบันครอบครัวจึงควรให้ความสำคัญต่อการ ปลูกฝังให้นิสิตมีคุณลักษณะดังกล่าวเพื่อส่งเสริมให้นิสิตสามารถเผชิญต่อภัยคุกคามทางอินเทอร์เน็ตและสามารถตอบสนอง ต่อภัยคุกคามทางอินเทอร์เน็ตได้อย่างเหมาะสม

8.3 สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้นนี้ ทำให้ผู้วิจัยทราบกระบวนการพัฒนาบุคลากรได้เป็นอย่างดี โดยมุ่งเน้นการพัฒนาทักษะ กระบวนการเรียนรู้ด้วยตนเอง และการพัฒนาองค์กรโดยภาพรวม สามารถจำแนกเป็นกระบวนการพัฒนาหลัก ๆ ได้แก่ (1) การสร้างพื้นฐานในการวางแผน บริบทภายใน องค์กร ความต้องการ บริบทภายนอก การเมือง เศรษฐกิจ การเมือง การสนับสนุนจากบุคคลและ องค์กร (2) แนวคิด มาจากการสำรวจความต้องการของผู้เรียน (3) การคัดเลือกและการจัดลำดับ ความคิด (4) การพัฒนาวัตถุประสงค์ให้สอดคล้องกับคุณลักษณะ ความสามารถในการเรียนรู้ด้วย การนำตนเอง (5) การจัดเตรียมการถ่ายโอนการเรียนรู้ ผู้จัด /ผู้สอน ควรมีทักษะ ทักษะ ค่านิยม เกี่ยวกับการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง มีการพัฒนาแผนการเรียนรู้รายบุคคล (6) การสร้างแผนการ ประเมินผล มีการประเมินทั้งภายในและภายนอก (7) การกำหนดบทบาทหน้าที่ (8) การจัดเตรียม งบประมาณและการวางแผนการตลาด (9) การสร้างแผนการเรียนการสอน (10) การจัดเตรียมสิ่ง อำนวยความสะดวกและการประสานงาน และ (11) การรายงานการประเมินผลโครงการ โดยจาก งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากรจะถูกนำไปประยุกต์ใช้ในการสร้างแบบสัมภาษณ์ และ เป็นแนวทางในการวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบการพัฒนา โดยประยุกต์ใช้กับการพัฒนาสู่ การเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ กรณีศึกษา ธุรกิจระบบเทคโนโลยี สารสนเทศในงานครั้งนี้ต่อไป

ในการวิจัยเชิงคุณภาพในงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยใช้รูปแบบการ วิจัยเชิงคุณภาพ เป็นวิธีการที่เหมาะสมกับการวิจัยกับกลุ่มบุคคลที่มีประสบการณ์และมีความ เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยที่นิยมในการใช้กับการวิจัยเชิงคุณภาพ คือ แบบ สัมภาษณ์ อีกทั้งการวิเคราะห์ข้อมูล จากการศึกษาค้นคว้าจะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Content Analysis) เพื่อให้ได้ผลการวิจัยตามจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้

จากการศึกษาเกี่ยวกับการศึกษารายกรณีดังกล่าวข้างต้น ทำให้สามารถสรุปได้ว่า การ พัฒนาองค์กรต่าง ๆ แต่ละองค์กรนั้น สามารถพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาทักษะ สำหรับบุคลากรในองค์กรได้ ประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก 3 ประการ ได้แก่ (1) ปัจจัยในการ จัดการเรียนรู้ (2) ทักษะที่จำเป็นทั้ง 5 กลุ่ม (การทำงานประจำ การจัดการ การทำงานภายใต้ สภาพแวดล้อม การเรียนรู้ในสถานประกอบการ และการสร้างความสัมพันธ์ในการทำงาน) และ (3) ขั้นตอนการจัดการฝึกอบรมทักษะ ได้แก่ (1) วิเคราะห์สิ่งที่เกิดขึ้น (2) วิเคราะห์งานและผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงการวัดผลความสามารถในการปฏิบัติงาน (3) ทำความเข้าใจ พิจารณาความสำคัญและบ่งชี้ สาเหตุของช่องว่างที่เกิดขึ้น (4) คัดเลือกกลยุทธ์เพื่อเพิ่มความสามารถการปฏิบัติงานของ ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อแก้ไขช่องว่างที่เกิดขึ้นจากสาเหตุการขาดทักษะเป็นหลัก (5) ประเมินความน่า จะ เป็นในการนำกลยุทธ์ไปใช้ และสร้างแผนปฏิบัติการ (6) นำกลยุทธ์ไปใช้เพิ่มความสามารถหรือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน (7) วัดและประเมินผล

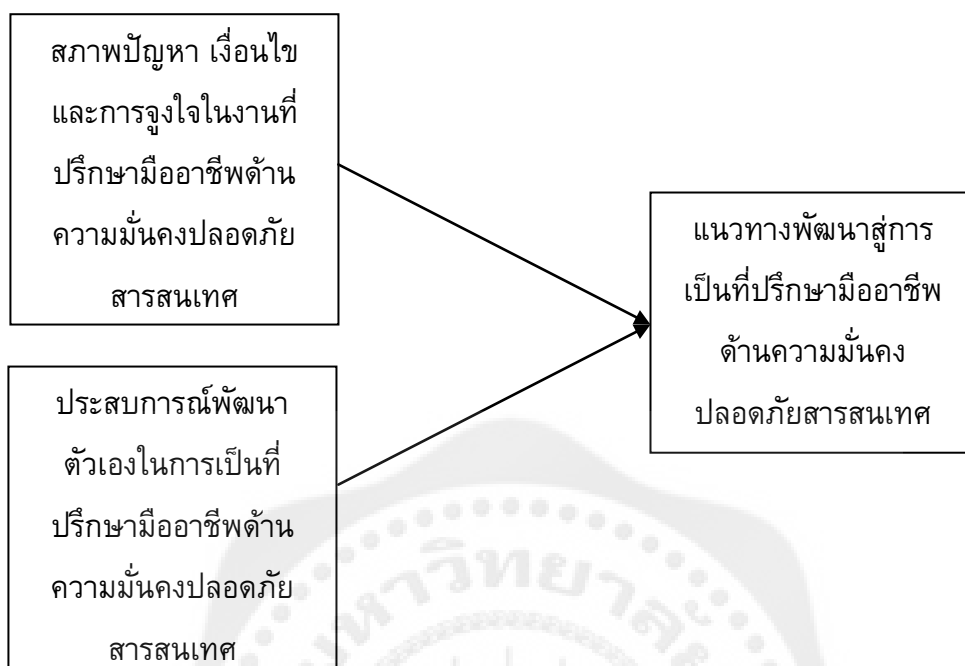
จากการศึกษาข้อมูลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ประสบการณ์พัฒนา

คุณภาพนั้น ประกอบด้วยขั้นตอน ได้แก่ 1) กระบวนการ แก้ปัญหาทางช่างยนต์ที่มีประสิทธิภาพ 2) กระบวนการปฏิบัติงานโดยใช้ความรู้เป็นฐาน 3) กระบวนการการอนุมานข้อวินิจฉัย 4) ความรู้ที่ใช้ในการวินิจฉัยข้อบกพร่องและ 5) กลไกที่ใช้ในการ อนุมานข้อวินิจฉัยข้อบกพร่อง ซึ่งจากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจะนำไปประยุกต์ใช้กับการศึกษาวิจัยต่อไป

จากการศึกษาดังกล่าวผู้วิจัยพบว่าแนวทางของการบริหารบุคลากรผ่านการดำเนินงานที่องค์กรมุ่งเน้นเพื่อให้ตัวบุคลากรมีประสิทธิภาพสูงมากยิ่งขึ้นนั้นซึ่งแนวทางดังกล่าวจะสอดคล้องกับเรื่องของสวัสดิการ และการสร้างแรงจูงใจหรือการสร้าง Career path ในการทำงานให้กับบุคลากรที่จะทำให้เกิดประสิทธิภาพของการทำงานที่สูงขึ้น ซึ่งจะนำไปประยุกต์ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ต่อไป

9. กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการศึกษาในบริบทของการพัฒนาสู่การเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานผ่านมุมมองของผู้จัดการที่ปรึกษา ผู้ร่วมทีมที่ปรึกษา ลูกค้า และกรรมการผู้จัดการบริษัท ในความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหาเงื่อนไข การจูงใจ และประสบการณ์ ซึ่งเป็นการค้นหาเพื่อสร้างแนวทางการพัฒนาสู่การเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ องค์ความรู้ที่ได้จากการศึกษานี้ สามารถนำไปใช้เพื่อเป็นข้อมูลในการกำหนดแนวทางให้บุคลากรสามารถนำแนวทางไปใช้ในการพัฒนาตนเอง ฝ่ายทรัพยากรบุคคลและบริษัทสามารถนำไปใช้ในการคัดเลือกบุคคลเข้ามาทำงาน พัฒนาบุคลากรให้เป็นมืออาชีพ และนำไปใช้ในธุรกิจบริการให้คำปรึกษาเพื่อเป็นประโยชน์ อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยใช้ข้อมูลและแนวคิด ทฤษฎีเป็นฐานในการศึกษาเท่านั้น ผู้วิจัยจะเปิดรับข้อมูลที่ได้จากการลงสนามจริงอย่างยืดหยุ่น ให้ความสำคัญกับข้อมูลที่ได้จากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลเป็นสำคัญ ซึ่งอาจตรงหรือไม่ตามกรอบแนวคิดในการวิจัยก็ได้ โดยกรอบที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็น ดังภาพประกอบที่ 2



ภาพประกอบ 2 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเกี่ยวกับ แนวทางการพัฒนาสู่การเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ กรณีศึกษาธุรกิจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ครั้งนี้ได้ใช้วิธีการศึกษาในเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ในรูปแบบการศึกษาเชิงพรรณนา เพื่อศึกษาสภาพปัญหาเงื่อนไขและการมุ่งใจที่นำมาสู่การเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ กรณีศึกษา ธุรกิจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อศึกษาประสบการณ์การพัฒนาตนเองไปสู่การเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ กรณีศึกษาธุรกิจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และเพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาสู่การเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ กรณีศึกษา ธุรกิจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งแผนวิธีดำเนินการในการเก็บรวบรวม วิเคราะห์ และสรุปผล ข้อมูลเบื้องต้น มีรายละเอียดดังหัวข้อต่อไปนี้

1. การกำหนดกลุ่มเป้าหมาย การเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูล และวิธีการเข้าถึงกลุ่มผู้ให้ข้อมูล
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. การตรวจสอบความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของงานวิจัย
6. การพิทักษ์สิทธิของผู้ให้ข้อมูล

1. การกำหนดกลุ่มเป้าหมาย การเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูล และวิธีการเข้าถึงกลุ่มผู้ให้ข้อมูล

ในการกำหนดกลุ่มเป้าหมาย การเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูล และวิธีการเข้าถึงกลุ่มผู้ให้ข้อมูล มีรายละเอียดในแต่ละหัวข้อ ดังต่อไปนี้

กลุ่มเป้าหมาย ผู้วิจัยกำหนดกลุ่มเป้าหมายเป็น 2 กลุ่มคือ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก และกลุ่มผู้ให้ข้อมูลรอง

การเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูล ผู้วิจัยเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลโดยใช้การเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ตามคุณสมบัติที่กำหนด (Inclusion criteria) ได้แก่

ผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key informants) คือ บุคลากรที่ดำรงตำแหน่งผู้จัดการที่ปรึกษา (Consultant Manager) ของบริษัทที่ดำเนินธุรกิจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 8 คน ซึ่งคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling) โดยพิจารณาจากประสบการณ์การทำงานด้านการเป็นที่ปรึกษาด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ไม่น้อยกว่า 3 ปี และได้รับประกาศนียบัตรรับรอง

ตามมาตรฐานด้านอุตสาหกรรมไอทีของกระทรวงอุตสาหกรรม เช่น Certified Information Systems Security Professional – CISSP จากสถาบัน (ISC) (www.isc2.org), Certified Information System Auditor – CISA จากสถาบัน ISACA, Certified in the Governance of Enterprise IT - CGEIT จากสถาบัน ISACA เป็นต้น

ผู้ให้ข้อมูลรอง (Informants) คือ บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษาด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ได้แก่ ผู้ร่วมทีมที่ปรึกษา ลูกค้า และกรรมการผู้จัดการของบริษัทผู้ให้ข้อมูลหลักสังกัด จำนวน 3 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยเครื่องมือที่สำคัญที่สุดของงานวิจัยรูปแบบนี้คือ นักวิจัย ซึ่งต้องมีประสบการณ์และความสามารถในการเก็บข้อมูล แต่เพื่อให้การเก็บข้อมูลได้ข้อมูลที่ครบถ้วนทุกประเด็นที่ต้องการ และมีความสลับไหลของการสัมภาษณ์ จึงต้องมีการสร้างแนวคำถามในการสัมภาษณ์เพื่อเป็นแนวทางในการสัมภาษณ์ และทำการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยระหว่างที่มีการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยจะทำการจดบันทึกภาคสนามและทำการบันทึกเทป (ต้องมีการขออนุญาตและได้รับการอนุญาตจากผู้ให้ข้อมูล) อีกทั้งทำการสังเกตบริบทต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้ข้อมูล

คำถามการสัมภาษณ์ ก่อนการสัมภาษณ์ด้วยคำถามหลัก (Key question) ผู้วิจัยใช้คำถามเปิดการสนทนา เพื่อทำความรู้จักข้อมูลเบื้องต้นของผู้ให้ข้อมูล และเพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลสามารถถ่ายทอดเรื่องราวได้อย่างเปิดกว้างและยืดหยุ่น เช่น อาชีพ อายุ ระดับการศึกษา สาขาวิชาที่จบการศึกษา อาชีพก่อนจะมาเป็นที่ปรึกษา องค์กรที่สังกัด เป็นต้น จากนั้นผู้วิจัยจึงใช้คำถามหลัก ที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน หาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) และปรับปรุงข้อคำถามในบางข้อหากต้องมีการแก้ไข โดยผลดัชนี IOC อยู่ที่ 0.79 ซึ่งสูงกว่ากึ่งหนึ่งจึงทำให้ชุดคำถามมีคุณภาพเพียงพอสำหรับการศึกษาในครั้งนี้ หลังจากนั้นจึงนำแนวคำถามดังกล่าวกลับไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบซ้ำอีกครั้ง เมื่อผ่านการพิจารณาโดยไม่ต้องแก้ไขเพิ่มเติม จึงถือว่าเป็นคำถามหลักที่ใช้ในการสัมภาษณ์แบบใช้งานจริง และมีรายละเอียด ดังนี้

คำถามเกริ่นนำ ประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล ข้อคำถามรวมจำนวนทั้งหมด 4 ข้อ โดยเป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล เช่นคุณสมบัติในการเข้ามาทำงานที่ปรึกษาความมั่นคง ความรู้ในงานที่ปรึกษาด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศในมุมมองของผู้ให้ข้อมูล เป็นต้น

คำถามหลัก ประกอบด้วย ข้อคำถามรวมจำนวน 24 ข้อ โดยจัดเป็น 3 กลุ่มตามวัตถุประสงค์การวิจัย มีตัวอย่างดังนี้

กลุ่มที่ 1 กลุ่มคำถามศึกษาสภาพปัญหา เจาะลึกและการมุ่งไปสู่การเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของบุคลากรในธุรกิจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ประกอบไปด้วยคำถาม 9 ข้อ โดยเป็นคำถามในรูปแบบของการสอบถามเกี่ยวกับประเด็นสภาพปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการทำงานที่ปรึกษาด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ สิ่งที่เป็นเงื่อนไข หรือเป็นแรงจูงใจให้เข้ามาทำงานที่ปรึกษามืออาชีพ

กลุ่มที่ 2 กลุ่มคำถามศึกษาประสบการณ์การพัฒนาตนเองไปสู่การเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของบุคลากรในธุรกิจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบไปด้วยคำถามทั้งหมด 7 ข้อ โดยเป็นข้อคำถามที่ดึงประสบการณ์ของผู้ให้ข้อมูลในการทำงานที่ปรึกษามืออาชีพ มาใช้ตอบเป็นเนื้อหาสำคัญที่เกี่ยวกับการพัฒนาตนเองระหว่างการทำงานที่ปรึกษาเป็นหลัก โดยแนวคำถามจะมีความหลากหลายองค์ประกอบในด้านต่าง ๆ ของงานที่ปรึกษามืออาชีพ โดยวางแนวทางพัฒนาสายงานเป็นหลักสำคัญ

กลุ่มที่ 3 กลุ่มคำถามศึกษาแนวทางการพัฒนาสู่การเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของบุคลากรในธุรกิจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศประกอบไปด้วยคำถามทั้งหมด 8 ข้อ เป็นการตั้งคำถามเพื่อค้นหารูปแบบของการพัฒนาของงานที่ปรึกษามืออาชีพ โดยเป็นสิ่งที่อยู่นอกเหนือจากประสบการณ์ และมุ่งเน้นไปที่ความเป็นมืออาชีพของของสายงานที่ปรึกษาเป็นหลัก

3. การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลประมาณ 6 เดือน โดยเริ่มทำการศึกษาดังแต่เดือนกันยายน พ.ศ. 2559–เมษายน พ.ศ. 2560 ซึ่งภายหลังจากที่โครงการวิทยานิพนธ์ได้รับการรับรองจริยธรรม จากคณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒเรียบร้อยแล้ว โดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง ตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) โดยคัดเลือกจากผู้วิจัยเอง โดยผู้ให้ข้อมูลต้องมีคุณสมบัติตรงตามเกณฑ์ที่คัดเลือกไว้ในหัวข้อการเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูล
2. ทำการนัดหมายกลุ่มผู้ให้ข้อมูลทั้ง 2 กลุ่มผู้ที่เป็นกรณีศึกษาในการวิจัยครั้งนี้เพื่อนัดวันเวลา และสถานที่ในการสัมภาษณ์
3. เมื่อทำการนัดหมายเรียบร้อยแล้ว ในวันที่นัดหมาย ผู้วิจัยจะเริ่มจากการแนะนำตัวกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลและเล่าถึงวัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์
4. เริ่มการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับประวัติ และทำการสัมภาษณ์ในลักษณะการพูดคุยทั่ว ๆ ไป ก่อนโดยใช้คำถามกว้าง ๆ แล้วจึงทำการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยใช้แนวคำถามในแบบสัมภาษณ์ที่ได้เตรียมไป
5. เมื่อผู้วิจัยนำข้อมูลกลับมาลงบันทึกและจัดระบบของข้อมูลแล้วทุกครั้งผู้วิจัยจะนำข้อมูลกลับไปให้กรณีศึกษาที่ได้สัมภาษณ์มาก่อน ได้ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลทุกครั้ง

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจะทำไปพร้อม ๆ กับการเก็บรวบรวมข้อมูลและต้องดำเนินการต่อไปภายหลังจากเก็บข้อมูลสิ้นสุดลง กล่าวคือ ผู้วิจัยจะไม่แยกกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลออกจากกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูล โดยจะเก็บข้อมูลไปพร้อม ๆ กับการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อนำข้อมูลมาพิจารณาว่ายังขาด ตกประเด็นใด ซึ่งถ้าขาด ตกประเด็นใดไป ผู้วิจัยจะขออนุญาตทำการเก็บข้อมูลเพิ่มอีกครั้งกับผู้ให้ข้อมูล เพื่อสร้างสมมติฐานชั่วคราว (Working hypothesis) และสร้างข้อสรุปเทียบเคียงกับแนวคิดทฤษฎีต่อไป สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสร้างข้อสรุป ซึ่งหลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลและมีการตรวจสอบข้อมูลแล้วจึงนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลซึ่งจะเป็นข้อความบรรยาย (Descriptive) ที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (Mile and Huberman อ้างถึงใน ชાય โพรสิฐตา, 2548, น. 335-372) ผู้วิจัยมีแนวทางในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. การจัดระเบียบข้อมูล (Data organizing) ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมมาจากภาคสนาม มักไม่อยู่ในสภาพที่พร้อมจะนำไปวิเคราะห์ ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ มาจัดทำให้ข้อมูลอยู่ในสภาพที่พร้อมจะนำไปวิเคราะห์ได้โดยสะดวก โดยผู้วิจัยจะจัดระเบียบของข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก ที่ถูกจัดบันทึกด้วยลายมือและการบันทึกเสียง โดยผู้วิจัยทำการจัดระเบียบโดยการถอดคำให้สัมภาษณ์ออกมาพิมพ์ไว้ในรูปแบบของเอกสารและบันทึกไว้ในคอมพิวเตอร์ เพื่อความปลอดภัยและสะดวกต่อการอ่านและวิเคราะห์ และการเรียกมาใช้ภายหลัง จากนั้นผู้วิจัยทำการอ่านทานข้อมูลที่จัดระเบียบแล้วหลาย ๆ ครั้ง เพื่อให้เกิดการซึมซับในข้อมูล และทำการสรุปข้อมูลไว้เพื่อง่ายต่อการเรียกใช้ข้อมูลอีกครั้ง โดยการจัดระเบียบข้อมูล ผู้วิจัยจะทำไปพร้อม ๆ กับการเก็บข้อมูลในทุก ๆ ครั้ง

2. การให้รหัสข้อมูล (Data coding) หลังจากผู้วิจัยได้อ่านข้อมูลที่จัดระเบียบอย่างละเอียด เพื่อสรุขอความที่มีความหมาย ตรงประเด็นกับคำถามการวิจัย เมื่อพบข้อความที่มีความหมายตรงประเด็นกับคำถามการวิจัยตามที่ต้องการจะศึกษา ผู้วิจัยจะกำหนดรหัสแทนความหมายของกลุ่มข้อความเหล่านั้น ซึ่งเป็นการลงรหัสแบบอุปนัย (Inductive Coding) ซึ่งไม่มีการกำหนดรหัสไว้ล่วงหน้า เนื่องจากการกำหนดรหัสไว้ล่วงหน้าจะสร้างข้อจำกัดของข้อมูลที่ค้นพบใหม่และมีความน่าสนใจ โดยข้อความที่ให้ความหมายในลักษณะเดียวกันจะใช้รหัสที่เหมือนกัน หลังจากนั้น ผู้วิจัยจะแสดงข้อมูลโดยการนำหน่วยของข้อความที่ให้รหัสเรียบร้อยแล้ว นำมาเชื่อมโยงและหาความสัมพันธ์รวมเป็นกลุ่มของประเด็นในการวิเคราะห์ ซึ่งการแสดงข้อมูลจะจัดกลุ่มประเภทของข้อความที่มีความสัมพันธ์กันทางความหมาย

3. การหาข้อสรุป การตีความและการยืนยัน (Conclusion, interpretation and verification) หลังจากการลงรหัสข้อมูลและจัดทำแสดงข้อมูลแล้ว ในขั้นตอนนี้ ผู้วิจัยจะนำข้อมูลทั้งหมดที่ได้ทำการลงรหัสไว้แล้ว ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่มีรหัสเดียวกันมาทำการวิเคราะห์ สรุป และตีความ ซึ่งในการวิเคราะห์ ผู้วิจัยจะใช้แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องที่ทบทวนไว้ในบทที่ 2 มาเป็นแนวทางในการวิเคราะห์และอภิปรายผลการวิจัย สุดท้ายเมื่อได้ข้อสรุปของผลการวิเคราะห์และอภิปรายผลแล้ว

ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบข้อสรุปนั้น เพื่อยืนยันความถูกต้องของข้อสรุปจากการวิเคราะห์ข้อมูล รวมถึงรายงานสิ่งที่เป็นข้อค้นพบใหม่ที่เกิดขึ้นในการวิจัยครั้งนี้ นอกเหนือจากแนวคิด ทฤษฎีที่ได้ประมวลไว้

5. การตรวจสอบความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของงานวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความเชื่อถือได้ของข้อมูล โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูลจากแหล่งหลายแหล่ง (Data triangulation) คือ เมื่อผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกรณีศึกษามาแล้ว ได้ทำการพิสูจน์ว่า ข้อมูลที่ได้มานั้นมีความถูกต้องหรือไม่ ซึ่งทำโดยการตรวจสอบจากแหล่งที่มาของข้อมูลหลายแหล่งด้วยกัน ซึ่งได้แก่ข้อมูลทุกวิทยุ มิได้แก่ประวัติการทำงาน ผลงาน รางวัลที่ได้รับของกรณีศึกษาและข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลรอง

2. การตรวจสอบข้อมูลจากการใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลมากกว่าหนึ่งวิธี (Methodological triangulation) คือ การที่ผู้วิจัยใช้วิธีในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่หลากหลาย เพื่อยืนยันความสอดคล้องของข้อมูลที่ได้จากวิธีการเก็บรวบรวมที่แตกต่างกัน ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ การสัมภาษณ์เชิงลึก ประกอบการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม

นอกจากนี้ เพื่อให้ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือจากการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยยังใช้การสอบทานข้อมูลโดยให้ผู้ให้ข้อมูลเป็นผู้ตรวจสอบข้อมูล (Members check) กล่าวคือ ทุกครั้งเมื่อจบประเด็นคำถาม ผู้วิจัยจะสรุปและกล่าวให้ผู้ให้ข้อมูลฟังเพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลตรวจสอบ และยืนยันความถูกต้องของข้อมูล ก่อนที่จะเปลี่ยนประเด็นคำถาม และหลังจากเสร็จสิ้นการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยจะรีบถอดคำให้สัมภาษณ์นั้นและส่งให้ผู้ให้ข้อมูลได้อ่าน ตรวจสอบว่าผู้วิจัยถอดคำสัมภาษณ์ถูกต้อง ตรงตามที่ผู้ให้ข้อมูลตอบมาหรือไม่ ถ้าไม่ตรงหรือมีความบิดเบือนจากที่ตอบผู้วิจัยจะปรับแก้ให้ถูกต้อง

6. การพิทักษ์สิทธิ์ของผู้ให้ข้อมูล

เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษารายกรณี ซึ่งเป็นการศึกษาที่ละเอียด ลึกซึ้งถึงประวัติการดำเนินชีวิตและประสบการณ์ของกรณีศึกษา ดังนั้น การทำวิจัยนี้ จำเป็นต้องมีการพิทักษ์สิทธิ์ของผู้ให้ข้อมูล โดยก่อนทำการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยจะสอบถามความสมัครใจในการเข้าร่วมวิจัยจากผู้ให้ข้อมูลทุกท่าน ถึงแม้ว่ากรณีศึกษาจะอนุญาตให้เปิดเผยข้อมูลของกรณีศึกษาได้ แต่ทั้งนี้ เพื่อเป็นการพิทักษ์สิทธิ์ของผู้ให้ข้อมูลมากที่สุด ผู้วิจัยจึงจะละเว้นที่จะระบุถึงตัวกรณีศึกษาอย่างเฉพาะเจาะจง และละเว้นที่จะระบุถึงบุคคล สถานที่อื่น ๆ ที่เป็นการอ้างอิงจากกรณีศึกษาที่เกี่ยวข้องในคำสัมภาษณ์ รวมถึงชื่อของกรณีศึกษาที่ปรากฏในส่วนของการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้เป็นชื่อสมมติทั้งหมด และในขั้นตอนการสัมภาษณ์ทุกครั้ง ผู้วิจัยจะขออนุญาตในการบันทึกเสียงกับกรณีศึกษาทุกครั้งก่อนเริ่มการสัมภาษณ์ รวมถึงแจ้งให้กรณีศึกษาทราบว่า กรณีศึกษามีอิสระในการให้ข้อมูลอย่างเต็มที่ โดยมีสิทธิ์ที่จะตอบหรือไม่ตอบคำถามก็ได้ โดยแจ้งให้ผู้วิจัยทราบ ตลอดจนถ้า

กรณีศึกษาไม่ยินดีกับการบันทึกเสียงหรือภาพ ผู้วิจัยจะปฏิบัติตามความพึงพอใจของกรณีศึกษาอย่างเคร่งครัด ส่วนในเรื่องของการรักษาความลับของข้อมูลนั้น ผู้วิจัยจะจัดเก็บข้อมูลไว้ในที่ปลอดภัย นอกจากนี้ผู้วิจัยจะเปิดโอกาสให้กับกรณีศึกษาในการซักถามข้อสงสัยทุกข้อจนกว่าจะได้ความกระจ่าง และมีเวลาคิดทบทวนก่อนตัดสินใจให้คำตอบด้วยความสมัครใจ



บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาสู่การเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ กรณีศึกษาธุรกิจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ครั้งนี้เป็นวิจัยในเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาสภาพปัญหา เจาะลึกและการมุ่งใจไปสู่การเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ กรณีศึกษา ธุรกิจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อศึกษาประสบการณ์การพัฒนาตนเองไปสู่การเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ กรณีศึกษาธุรกิจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และเพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาสู่การเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ กรณีศึกษา ธุรกิจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยใช้แนวคิด ทฤษฎีในด้านขององค์กร การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ การพัฒนาบุคลากร การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน การทำความเข้าใจในคุณลักษณะของความเป็นมืออาชีพด้านงานที่ปรึกษาด้านความมั่นคงการรักษาความปลอดภัยของระบบสารสนเทศ มาใช้ในการวิเคราะห์ บทสัมภาษณ์ ผลการวิจัยในครั้งนี้ จะนำเสนอโดยจำแนกออกเป็น 4 หัวข้อหลัก คือ

ส่วนที่ 1 ภูมิหลังของผู้ให้ข้อมูลหลัก

ส่วนที่ 2 สภาพปัญหา เจาะลึกและการมุ่งใจไปสู่การเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของบุคลากรในธุรกิจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ส่วนที่ 3 ประสบการณ์การพัฒนาตนเองไปสู่การเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของบุคลากรในธุรกิจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ส่วนที่ 4 แนวทางการพัฒนาสู่การเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของบุคลากรในธุรกิจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตาราง 2 ข้อมูลของผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์

ลำดับ	นามสมมติ	สถานภาพ		
		ตำแหน่งงานปัจจุบัน	สถานะ	ประสบการณ์
1	เปอ	ที่ปรึกษา	ที่ปรึกษา	-
2	ตู	ผู้จัดการแผนก	ที่ปรึกษา	3 ปี 6 เดือน
3	เอส	ผู้จัดการอาวุโส	ที่ปรึกษา	12 ปี 9 เดือน
4	พี	ผู้จัดการโครงการ	ที่ปรึกษา	3 ปี
5	เอ	Consulting Manager	ที่ปรึกษา	6 ปี
6	จุ	Consultant	ผู้ร่วมงานกับที่ปรึกษา	4 ปี
7	เอ็ม	Operation and Support Manager	ผู้ร่วมงานกับที่ปรึกษา	9 ปี
8	เจ	นักวิเคราะห์และพัฒนางานองค์กร	ลูกค้า	4 ปี
9	ที	IT Security	ลูกค้า	-
10	อุ	Senior Consultant	ผู้ร่วมงานกับที่ปรึกษา	5 ปี 11 เดือน
11	ชู	ที่ปรึกษาเกี่ยวกับความเสี่ยง	ที่ปรึกษา	8 ปี 10 เดือน

ส่วนที่ 1 ภูมิหลังของผู้ให้ข้อมูลหลัก

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1 คุณเปอ

คุณเปอ เป็นเพศหญิง มีประสบการณ์อยู่ในวงการเทคโนโลยีสารสนเทศมาก่อนในฐานะงานด้านผู้ดูแลเครือข่ายระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ก่อนจะมาทำงานในตำแหน่งที่ปรึกษาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และปัจจุบันได้เป็นผู้ให้คำปรึกษาในเชิงลึกด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศจากการที่มองเห็นโอกาสจากภาครัฐที่จะขยายวงวงการเทคโนโลยีเข้ามาในภาครัฐกิจมากยิ่งขึ้น ทำให้ความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศจะเติบโตตามมา โดยขอบเขตงานในปัจจุบันได้รับการสนับสนุนจากองค์กรทั้งการอบรมต่าง ๆ ที่ช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพ และเสริมทักษะความสามารถในการทำงานมากยิ่งขึ้นได้

มีเป้าหมายในการทำงานที่จะขยายองค์ความรู้ด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศให้กว้างมากยิ่งขึ้นเพื่อจะเติบโตในสายงาน และเป็นการสร้างอนาคตใหม่ ๆ เพราะมองเห็นว่าองค์ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นมีความกว้างของเนื้อหาที่จะเรียนรู้ และยังมีการพัฒนาของตัวความรู้อยู่ตลอดเวลา ดังนั้นในการทำงานจึงไม่มีที่สิ้นสุด หรือเป็นทางตันของวิชาชีพได้

“สิ่งที่อยากเป็นจริง ๆ ก็คืออยากที่จะมีความรู้ในแง่ที่เชิงกว้างมากขึ้นค่ะ เพราะว่าตอนนี้เนี่ย ที่ปรึกษาเอง ทำงานที่ปรึกษาใช่ไหมคะ ก็จะมีความรู้เชิงลึกในบางส่วน แต่ว่าก็ไม่ได้ครอบคลุมทั้งหมดในแง่ของ IT security แล้วก็ในแง่ของการที่จะทำงานที่เป็น professional ได้ ก็อาจจะต้องขยายความรู้ให้มากขึ้น นอกจากในส่วนที่ตัวเองมี competency อยู่” (คุณเปอ, 24 มกราคม 2560)

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2 คุณตุ

คุณตุ เป็นเพศชาย อายุ 31 ปี จบการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรีจากคณะ วิศวกรรมคอมพิวเตอร์ ซึ่งมีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับเทคโนโลยีสารสนเทศ หลังจากจบการศึกษามาแล้วได้คลุกคลีทำงานอยู่ในวงการเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information technology: IT) มากกว่า 10 ปี โดยเริ่มต้นจากการทำงานเป็นวิศวกรที่ทำงานเกี่ยวกับทางด้านเทคนิคและวิเคราะห์ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งได้ติดต่อกับผู้บริหารขององค์กรของลูกค้าอยู่เสมอๆ พ่วงด้วยการขายผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศที่บริษัทพัฒนาขึ้นให้กับลูกค้า จากการทำงานตรงนี้ไปสักพักรู้สึกยังไม่ตอบโจทย์สำหรับตนเองเท่าไร เลยตัดสินใจมองหางานลักษณะอื่นที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ จนมาพบกับตำแหน่งงานที่ปรึกษาทางด้านระบบรักษาความปลอดภัยจึงลองเข้ามาทำงานในสายงานนี้ จนถึงปัจจุบันก็มีอายุงานรวมสามปีครึ่งและทำงานตำแหน่งผู้จัดการ ในสายงานที่ปรึกษาด้านระบบความมั่นคงปลอดภัยของบริษัทแห่งหนึ่ง โดยมีใบประกาศนียบัตรรับรอง ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่าง CISSP CISM และ CISA ที่ช่วยการันตีความสามารถในการทำงานด้านนี้

มีแนวคิดเกี่ยวกับที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศว่า เป็นงานที่ได้ใช้ความรู้ทางเทคโนโลยีสารสนเทศได้หลากหลายกว่างานแบบเดิมที่เคยทำมา ซึ่งไม่ต้องถูกยึดติดกับข้อจำกัดของผลิตภัณฑ์ทางเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีความจำเพาะ ดังนั้น การทำงานในปัจจุบันจึงได้ใช้ทักษะ ความรู้ ความสามารถได้กว้างขึ้น มีแนวทางพัฒนาความสามารถของตนเองได้ชัดเจนมากขึ้นซึ่งไม่ต้องไปยึดติดกับความรู้พื้นฐานใด ๆ และคิดว่าตนเองสามารถพัฒนาการทำงานไปสู่จุดที่ตนเองพอใจได้

“มันเป็นงานที่สามารถพัฒนาได้เป็นอย่างดี เนื่องจากว่าเราไม่ได้มี ยึดติดกับพื้นฐานความรู้ใดๆ เราไม่ต้องไปยึดความรู้กับผลิตภัณฑ์ใดๆ และจากสิ่งที่เรามีคือมันเรียกว่าเป็นความรู้กลางๆ หมายความว่า เราสามารถพัฒนาไปจุดที่เราพึงพอใจได้ ความรู้กลางๆ ในด้านระบบรักษาความปลอดภัยก็มีหลายแบบ หลายส่วน หลายประเภท หลายสาขา ก็เหมือนกับที่เราเรียนปริญญาตรี ปริญญาโท แล้วแต่เลยคุณจะเรียนอะไร คุณอยากเป็นที่ปรึกษาด้านไหน เราไม่ต้องมี

ความ เราไม่ได้ต้องไปผูกว่า เราจะต้องรู้เรื่อง Firewall เท่านั้นนะ แล้วเราจะไปรู้เรื่องอื่นไม่ได้ ตรงนี้ มันจะต่างกัน” (คุณตุ, 23 มกราคม 2560)

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3 คุณเอส

คุณเอสเป็น เพศชาย จบการศึกษาระดับปริญญาตรีคณะวิศวกรรมศาสตร์ หลักสูตร วิศวกรรมคอมพิวเตอร์ จากมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และจบปริญญาโททางด้านหลักสูตรพัฒนา ซอฟต์แวร์ เฉพาะทางด้านซอฟต์แวร์พัฒนาธุรกิจ จากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยเป็นผู้ที่อยู่ใน วงการเทคโนโลยีสารสนเทศมาตั้งแต่สมัยเรียน และเริ่มต้นด้วยงานด้านการเขียนโปรแกรม มา ประมาณ 2 ปี โดยพบว่างานด้านเขียนโปรแกรมไม่ได้สนุกและท้าทายเท่าไร แต่ยังชอบใน เทคโนโลยีสารสนเทศอยู่จึงเปลี่ยนมาทำงานวิเคราะห์ระบบ ได้ปีกว่า ๆ แล้วจากการที่มีความรู้ด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศมากขึ้น สุดท้ายจึงมาทำทางด้านที่ปรึกษาเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ และ รู้สึกสนุก มีความท้าทายใหม่ และสามารถทำได้ในระยะยาว ซึ่งปัจจุบัน นับเฉพาะงานด้านที่ปรึกษา มีอายุงานร่วม 9 ปีแล้ว ประกอบกับทางองค์กรเล็งเห็นถึงการสนับสนุนพนักงานที่เหมาะสมทั้งใน เรื่องของการอบรม ประกาศนียบัตร และค่าการเดินทางต่าง ๆ ทำให้มีแรงที่จะทำงานในการเป็นที่ ปรึกษาได้ในระยะยาว

มุมมองด้านงานเทคโนโลยีสารสนเทศด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศนั้น จาก ประสบการณ์ที่ผ่านมามองว่าคนส่วนใหญ่ยังไม่มีความรู้ความเข้าใจมากนักในเรื่องของระบบความ ปลอดภัย และมักแก้ปัญหาไม่ตรงจุด ทำให้งานที่ปรึกษามีความสำคัญต่อภาคธุรกิจ แต่ตัวผู้ทำงาน เองต้องมีการพัฒนาตัวเองอยู่ตลอดเวลาให้ทันองค์ความรู้ ทันต่อสถานการณ์ด้านความมั่นคง ปลอดภัยสารสนเทศ และการพัฒนาทักษะการทำงานอย่างการสื่อสาร หรือการนำเสนออยู่เสมอ เพื่อให้สามารถแข่งขันกับที่ปรึกษาท่านอื่น ๆ ได้

“งานทางด้านที่ปรึกษาก็ ณ ตอนนี้ก็เรียนรู้ตรงๆ ก็คิดว่า ก็อาจจะรู้จักอยู่ในวงจำกัดนะ อาจจะ เป็นคนที่เกี่ยวข้องกับงานเฉพาะเรื่องบางเรื่อง ถ้าเป็นหน่วยงานทางด้าน ถ้าแจ้งออกมาเลย ถ้าไม่ใช่ไอทีก็อาจจะไม่ค่อยทราบว่ามันมีงานที่ปรึกษาทางด้านนี้ด้วย นะครับ พอซึมเข้าไปในงาน ทางด้านไอทีก็อาจจะ มีบางหน่วยงาน ทางด้านไอทีที่ไม่เคยรู้ เขาอาจจะรู้จาก SI ที่เป็นบริษัทที่รับ implement ระบบ แต่เขาอาจจะไม่ทราบว่า มันมีงานพวกนี้อยู่ด้วย” (คุณเอส, 23 มกราคม 2560)

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4 คุณพี

เพศชาย จบปริญญาตรี คณะวิทยาศาสตร์ ภาควิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ จาก มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ โดยมีจุดเริ่มต้นจากช่วงเรียนมหาวิทยาลัยได้มี

โอกาสรู้จักการเขียนโปรแกรม การแะระบบงานด้านเทคโนโลยี ทำให้เกิดความสนใจในงานระบบความมั่นคงปลอดภัยทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งเมื่อศึกษาสายงานในสมัยเรียนจึงพบว่ามีความด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศที่ถูกกฎหมายให้ทำ จึงได้เริ่มหางานตามเว็บไซต์ การสอบใบประกาศนียบัตรและการติดตามบทความของอาจารย์สมัยเรียนประกอบการหางาน ทำให้ได้มาทำงานด้านเทคนิคสำหรับเกี่ยวกับการเจาะระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และเติบโตมาเป็นผู้จัดการโครงการด้านการให้คำปรึกษาเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งปัจจุบันมีอายุงานอยู่ที่ 3 ปี

ด้านมุมมองงานด้านความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นคนที่มีอุดมการณ์ส่วนตัวคือความต้องการให้โลกอินเทอร์เน็ตมีความปลอดภัยและน่าอยู่ จึงทำให้มุ่งเน้นการหาความรู้และเผยแพร่ความรู้ด้านความมั่นคงปลอดภัยเป็นเรื่องที่สำคัญ และมุมมองในด้านการทำงานนั้นมองว่าเป็นงานที่ไม่หยุดนิ่ง ต้องเรียนรู้ตลอดเวลา เพื่อให้ความรู้ปัจจุบันที่เผยแพร่และให้คำปรึกษามีคุณภาพอยู่เสมอ

“ถ้าพูดถึง ถ้าเอาเฉพาะแค่ในงานด้านการเป็นที่ปรึกษานะ ไม่เกี่ยวกับองค์กรที่ทำงานอยู่นะ ยิ่งเจอปัญหายิ่งทำให้เราสนุกเป้าหมายสูงสุดในการเป็นที่ปรึกษาก็ มันก็คงไม่มีอะไรดีไปกว่าการได้ให้ความรู้คน ได้ทำให้โลกไซเบอร์มันปลอดภัยขึ้น แต่ถ้าเป็นเป้าหมายสูงสุดในชีวิต ก็คงเป็นผู้ประกอบการครับ” (คุณพี, 24 มกราคม 2560)

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 5 คุณเอ

คุณเอ เป็นเพศชายจบปริญญาตรี สาขาวิศวกรรมฟิสิกส์จาก มหาวิทยาลัยมหานคร และจบปริญญาโท ทางด้านสาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยพระจอมเกล้าพระนครเหนือ จุดเริ่มมาจากการทำงานเป็น Out source ให้คำปรึกษาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ แก่กรมสรรพากร โดยพบปัญหาด้านความมั่นคงปลอดภัยระหว่างการทำงานกับกรม และเมื่อสังคมเส้นสาย และความรู้เพิ่มเติมที่ได้จากการแก้ไขปัญหาระบบความปลอดภัยของกรม จึงเปลี่ยนมาทำงานที่ปรึกษาด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ซึ่งปัจจุบันทำมา 6 ปีแล้วสำหรับงานด้านที่ปรึกษา ซึ่งเป็นคนที่ชอบสอน ให้ความรู้ผู้อื่น ทำให้สามารถทำงานด้านที่ปรึกษาได้ในระยะยาว แม้ว่ารายได้จะไม่สูงมาก แต่เป็นงานที่ชอบ และมีบทบาทเป็นอาจารย์อีกทางหนึ่ง ทำให้มีความชอบส่วนตัวด้านการทำงานที่ปรึกษา

ในมุมมองงานด้านที่ปรึกษาความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ จากการเป็นอาจารย์ด้วยนั้น ทำให้พบว่าระบบการศึกษานั้นมีความเพียงพอสำหรับด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ แต่สำหรับความมั่นคงปลอดภัยนั้น เป็นเรื่องเฉพาะทาง และมีความจำเป็นต้องสั่งสมประสบการณ์ไปด้วยระหว่างการทำงาน และคนรู้จักสายเฉพาะทางในวงแคบมาก จึงไม่ได้มุ่งเน้นไปที่หลักสูตรมากนัก ซึ่ง

ปัจจุบันคุณเอมีความพอใจในการทำงานอยู่แล้วเพราะด้วยลักษณะงานที่ชอบและสนุก ซึ่งเป้าหมายสูงสุดยังคงเป็นการสั่งสมประสบการณ์และเส้นสายทางวิชาชีพ เพื่อในอนาคตได้ไปเปิดบริษัทด้านนี้ต่อไป

“ตอนนี่คงจะเป็นเรื่องของเราเนี่ยพยายามสร้าง *connection* ให้ได้เยอะที่สุด เราอยากรู้เรื่องของความรู้ด้านสายงานเรา เพื่อนำมาแชร์ นำมาเป็นประสบการณ์แล้วก็ช่วยส่งเสริมเรื่องของการสร้าง ประสบการณ์ความเชื่อมั่นต่าง ๆ จนสุดท้ายถ้าในอนาคต เราสามารถที่จะปลีกตัวออกไปไปเป็นที่ปรึกษาได้ในทุกเรื่อง แล้วก็เปิดเป็นบริษัทของตัวเอง อันนั้นแหละ คือเป้าหมายที่คิดเอาไว้” (คุณเอ, 17 มกราคม 2560)

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 6 คุณจ

คุณจ เป็นเพศชาย จบปริญญาตรีจากคณะวิศวกรรมศาสตร์ สาขาคอมพิวเตอร์ จากมหาวิทยาลัยรามคำแหง ซึ่งที่มาของงานที่ปรึกษาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศปัจจุบันนั้น มาจากระหว่างเรียนได้มีหลักสูตรด้านความมั่นคงปลอดภัยอยู่ในชื่อความมั่นคงสารสนเทศทางเครือข่าย ซึ่งภายหลังเรียนจบได้ทำงานด้านการพัฒนาซอฟต์แวร์ และพบกับอาจารย์ในหลักสูตรดังกล่าว ตามงานสัมมนาที่เกี่ยวข้องกับงานที่ทำในช่วงนั้น จึงย้ายสายงานมาเป็นที่ปรึกษาด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ จากการที่มีความชอบด้านระบบความมั่นคงปลอดภัยเป็นทุนเดิม ซึ่งเมื่อได้มาทำแล้วเกิดความชอบเพราะงานท้าทายมีโจทย์ใหม่ ๆ อีกทั้งสวัสดิการที่แตกต่างจากงานอื่น ๆ อย่างการส่งสอบใบประกาศนียบัตรเพื่อพัฒนาฝีมือตัวเอง ทำให้ระหว่างการทำงานมีการพัฒนา มากกว่าการทำงานในอดีตมาก จึงอยู่ในสายงานนี้มา 4 ปี แล้ว

ทางด้านมุมมองงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในส่วนของความมั่นคงปลอดภัยมองว่าคนเริ่มรู้จักมากขึ้น แต่เนื่องจากเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเรื่องเฉพาะทางทำให้ความรู้ในการทำงานนั้นยังไม่มากเท่าผู้ที่จบสายงานนี้มาโดยตรง และปัญหาจากลูกค้ามีความแปลกใหม่อยู่เสมอตามสายงานธุรกิจต่าง ๆ รวมไปถึงนโยบายภาครัฐที่ผลักดันด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมากขึ้น จะทำให้ออนาคตงานด้านนี้เป็นที่รู้จัก และมีคนสนใจมาทำมากขึ้น โดยวางเป้าหมายส่วนตัวที่การพัฒนาตัวเองต่อยอดไปเรื่อย ๆ ต่อไป

“ครับ ก็ อย่างที่ผมได้มีโอกาสได้ไปสอนอะไรอย่างนี้ครับ พอสอนแล้วทำให้ลูกค้าเขามีความรู้ความเข้าใจเพิ่มมากขึ้นอะไรอย่างนี้ครับ แล้วเขาสอบถามอะไรอย่างนี้ครับ ก็คือประทับใจในจุดนี้ เราส่งมอบความรู้ให้เขาได้ อะไรอย่างนี้ครับ” (คุณจ, 10 มีนาคม 2560)

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 7 คุณอุ

คุณอุเป็นเพศหญิง จบการศึกษาจากมหาวิทยาลัยรังสิต คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สาขาการจัดการสารสนเทศ และกำลังเรียนต่อปริญญาโทคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สาขาการจัดการสารสนเทศออนไลน์ โดยจากช่วงเรียนปริญญาตรีนั้นได้รับคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาระหว่างการเรียน ในช่วงหางานทำหลังเรียนจบ โดยอาจารย์ท่านนั้นก็สอนวิชาด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศจึงได้มาทำงานที่ปรึกษาในทันที โดยได้ระดับจากจูเนียร์มาเป็นซีเนียร์ในปัจจุบัน โดยอายุงานเกือบ 6 ปี แล้วในการทำงานที่ปรึกษา ซึ่งได้รับการสนับสนุนจากองค์กรในเรื่องของสวัสดิการ และการให้สอบใบประกาศนียบัตรที่สำคัญอยู่เสมอ ทำให้การทำงานตั้งแต่อดีตจนปัจจุบันราบรื่นไปด้วยดี

ในมุมมองจากประสบการณ์การทำงานสำหรับงานที่ปรึกษาด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ถือได้ว่าเป็นงานที่สามารถต่อยอดได้มากมาย แม้ว่าจะอยู่ด้านความมั่นคงปลอดภัย แต่สำหรับเทคโนโลยีแล้วมีการเชื่อมโยงกันหมด อนาคตจึงสามารถย้ายไปอยู่สายอื่นได้ และลูกค้ากับเนื้องานก็มีความหลากหลายดังนั้น ในการทำงานแล้วถือว่าไม่มีเบื่อ และผลักดันให้พัฒนาตัวเองอยู่ตลอดเวลา

“เนื่องจากว่างาน IT security ยังเป็นงานที่มีการต่อยอดได้หลากหลายนะค่ะ เรียกว่า career part ยังไปได้เรื่อยๆ แล้วก็การมีความรู้ด้าน security มันสามารถต่อยอดไปยังอาชีพอื่นได้อีกทั้งก็ ยังเป็นอาชีพที่สามารถทำให้เราศึกษาค้นคว้าข้อมูลใหม่ๆ ได้เรื่อยๆ นะค่ะ” (คุณอุ, 15 มีนาคม 2560)

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 8 คุณช

คุณช เป็นเพศชาย จบการศึกษาปริญญาตรีด้าน บัญชี จากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และจบปริญญาโท ด้านบริหารธุรกิจ จากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยจากสายการศึกษาที่จบเลยเริ่มจากการทำงานผู้ตรวจสอบทางการเงิน และพบกับลูกค้ามากมายจนกระทั่งเจอกับลูกค้าทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และมีความชอบทางด้านเทคโนโลยีจึงย้ายมาสาย ผู้ตรวจสอบงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้วยนิสัยเป็นคนชอบการเปลี่ยนแปลงและความท้าทาย งานดังกล่าวจึงตอบโจทย์นี้โดยปัจจุบันตำแหน่งเป็นปรึกษาด้านการวิเคราะห์ความเสี่ยงทางเทคโนโลยี โดยต้องมีการเรียนรู้มาตรฐานสากลทางด้านเทคโนโลยีต่าง ๆ อยู่เสมอ ทำให้เกิดความท้าทายใหม่ ๆ ซึ่งทำมาได้ เกือบ 9 ปีแล้ว และมียังมีความชอบที่จะทำต่อไป

ในมุมมองด้านงานที่ปรึกษาด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศนั้นมองว่าเป็นงานที่มีความท้าทาย ได้พบกับสิ่งใหม่ ๆ และความรู้ด้านเทคโนโลยีก็พัฒนาอยู่เสมอ ดังนั้นจึงไม่น่าเบื่อ

เหมือนตอนทำการเงินที่มีขอบเขตที่จำกัด และอนาคตนโยบายภาครัฐ และการต่อยอดในวิชาชีพยังกว้างอยู่จึงคิดว่างานด้านนี้ยังคงไปได้ต่อ

“เป้าหมายชีวิตทำงานก็ ผู้มีส่วนได้เสียทั้งหลาย ให้เขามีความสุข ลูกค้าอยากมาเรียนก็ต้องเข้าใจสิ่งที่จะเรียนไปจริง ๆ ลูกค้าที่ต้องการคำปรึกษา เราก็ต้องพยายามไปเตรียมตัวเตรียมพร้อมมา เพื่อจะให้คำปรึกษาเขาได้ดีที่สุดมันไม่ใช่เหมือนกับว่าเขามาปรึกษาเรา แล้วเราเอาอะไรที่แบบ google ก็เจอไปบอกเขา หรือแค่นำตำราเล่มหนึ่งให้เขาก็กจบ คือเราต้องไปทำการบ้านมาเยอะเพื่อจะให้เขาได้รู้สึกว่าเขา คน ๆ นี้ให้คำปรึกษาเราได้จริง ๆ” (คุณชู ทำงานที่ปรึกษาความเสี่ยง: 17 มีนาคม 2560)

ส่วนที่ 2 สภาพปัญหา เจื่อนไขและการมุ่งไปสู่การเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของบุคลากรในธุรกิจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

การไปสู่ที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของธุรกิจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า สภาพปัญหา เจื่อนไขและการมุ่งใน 3 ประเด็น ดังนี้

2.1 สภาพปัญหาสำหรับธุรกิจที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ

2.1.1 สภาพปัญหาที่มาจากความต้องการของลูกค้า ได้แก่ ธุรกิจของลูกค้ามีความหลากหลาย และการขาดแคลนความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของลูกค้า ซึ่งลูกค้าของบริษัทธุรกิจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีความแตกต่างทางธุรกิจ เช่น ธุรกิจการค้าต่างประเทศ ที่ต้องวางระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้สอดคล้องทั้งในและต่างประเทศให้เกิดความเข้าใจ หรือธุรกิจทางด้านค้าปลีกที่จำเป็นต้องอาศัยความรู้ความเข้าใจในการประยุกต์เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในธุรกิจ เป็นต้น ทำให้ที่ปรึกษามืออาชีพต้องศึกษาเพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับธุรกิจของลูกค้า บางธุรกิจที่ปรึกษาไม่มีประสบการณ์มาก่อนทำให้ต้องนำความรู้ต่าง ๆ มาประยุกต์เข้ากับธุรกิจนั้น ๆ เช่น ธุรกิจประกันภัย ทำให้ที่ปรึกษาต้องศึกษาเกี่ยวกับธุรกิจประกันภัย ทั้งโครงสร้างการจัดการองค์กร กระบวนการทางธุรกิจ กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เห็นความสัมพันธ์ของการใช้สารสนเทศในองค์กรและการใช้ระบบสารสนเทศในธุรกิจดังกล่าว เป็นต้น นอกจากนี้ลูกค้าส่วนใหญ่มีความรู้เฉพาะธุรกิจของตนเองและขาดความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้ที่ปรึกษาต้องทำการวิเคราะห์ส่วนที่มีความจำเป็นกับความรู้ที่ขาดไปของลูกค้า เพื่อหาความเหมาะสมในการสร้างความรู้ความเข้าใจในการดำเนินธุรกิจกับเทคโนโลยีสารสนเทศให้มากที่สุด ยังเป็นเรื่องของความรู้ความเข้าใจที่มีจำกัดหรือการพัฒนาสิ่งใหม่ ๆ ซึ่งบุคลากรขององค์กรไม่พร้อมและจำเป็นต้องเรียนรู้เพิ่มเติมทำให้เกิดปัญหาในการทำงานขึ้นได้ รายละเอียดดังข้อความสนับสนุนต่อไปนี้

“เราไม่สามารถที่จะเรียนรู้ใน *Environment* ของลูกค้าได้รวดเร็ว แต่ละลูกค้าก็จะมี *business* ต่าง ๆ กัน” (คุณเปอ, 24 มกราคม 2560)

“ปัญหาส่วนใหญ่เกิดกับลูกค้ามักจะต้องเจอคนหลายรูปแบบอยู่แล้วนะครับ บางคนมีความรู้เยอะเขาก็อยากจะช่วยเรา ก็จะพยายามส่งเสริมหรือพยายามปรับตัว พยายามเรียนรู้เราเพิ่ม แต่บางเจ้าไม่รู้เลย เราอาจจะต้องใช้ความรู้ของเรามากขึ้น เพื่อปรับความรู้ของเขาให้สูงขึ้นมาในระดับที่เข้าใจเราได้” (คุณเอ, 17 มกราคม 2560)

“ปัญหาก็คือ ก็เป็นเกี่ยวกับการสื่อสารนะค่ะ ภาษาของเขาก็อาจจะจะเป็นภาษาที่เขาพูดตามความเข้าใจของตัวเอง แต่พอเรานำภาษาของเขาไปสื่อสารต่อ มันก็มีบางครั้งที่ผิดพลาด แล้วก็ทำให้ความเข้าใจมันคลาดเคลื่อนกัน” (คุณเอ็ม, 10 มีนาคม 2560)

“ปัญหาสำคัญก็คือเงื่อนไข ข้อตกลง ในตอนเริ่มต้นโครงการ จะมีการตกลงอย่างนี้ๆ นะครับ แต่พอ *consult* เข้าไปทำจริง อาจจะไม่ได้ตอบโจทย์ตรงนั้นได้เต็มที่ ไม่สามารถดำเนินการตรงนั้นได้เต็มที่” (คุณเจ, 13 มีนาคม 2560)

2.1.2 สภาพปัญหาที่มาจากบริบทแวดล้อมทางสังคม ได้แก่ นโยบายภาครัฐ ระบบการศึกษา และสภาพการณ์ทางเศรษฐกิจ ปัจจุบันภาครัฐมีนโยบายเศรษฐกิจดิจิทัลเป็นการกระตุ้นสนับสนุนในองค์กรต่าง ๆ ปรับตัว และส่งผลดีต่องานสายความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ที่ต้องไปให้คำปรึกษา แต่ในด้านการศึกษาลักษณะเกี่ยวกับ IT Security โดยตรงยังมีน้อยและต้องเรียนต่อยอดเพิ่มเติมจากในระบบการศึกษาอีกทีหนึ่ง เพื่อให้มีความพร้อมในสายงานประกอบกับจำเป็นต้องอาศัยประสบการณ์ทำงาน ทำให้เกิดเป็นปัญหาทับซ้อนกัน และสถานการณ์เศรษฐกิจถือว่ายังคงเป็นปัญหาเนื่องจากในปัจจุบัน สภาพเศรษฐกิจยังชะลอตัว ส่งผลต้องงบประมาณการลงทุนที่มีการกำหนดขอบเขตการลงทุนด้านเทคโนโลยีให้มีความปลอดภัย สำหรับภาคธุรกิจที่ยังไม่ปรับตัวมากนัก การลงทุนดังกล่าวจึงยังไม่สูง การให้ความสำคัญของงานที่ปรึกษาด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศจึงยังไม่ให้ความสำคัญและมองว่าเป็นเรื่องไกลตัว จนกว่าเทคโนโลยีสารสนเทศจะเข้ามามีบทบาทในการดำเนินงานขององค์กรอย่างชัดเจน รายละเอียดดังข้อความสนับสนุนต่อไปนี้

“หลักสูตรในการศึกษาของไทยโดยเฉพาะด้าน IT Security ยังไม่เพียงพอที่จะผลักดันคนกลุ่มนี้ให้มีความรู้ที่มีประสิทธิภาพ น่องๆ ที่จบทางด้าน security โดยตรงยังไม่มีพื้นฐานที่แน่นมากเพียงพอจะต้องมาฝึกเพื่อหา *experience* อยู่” (คุณพี, 24 มกราคม 2560)

“ผมมองว่าเศรษฐกิจแล้วกันนะครับ หมายถึงว่าความพร้อมขององค์กรต่าง ๆ ที่จะดำเนินการตามกฎหมายหรือระเบียบที่เขาต้องปฏิบัติตามอย่างนี้ครับ” (คุณจุ, 10 มีนาคม 2560)

“เศรษฐกิจถ้าไม่ดีก็อาจจะเป็นอุปสรรคของงาน *consult* อยู่ ก็อาจจะมีเรื่องของการเมืองเข้ามาเกี่ยวข้อง ในแง่ที่ว่า รัฐบาลเขาอาจจะให้ความสำคัญกับเรื่องนี้ไม่เท่ากัน การที่จะยกระดับมาตรฐานทางด้านไอทีหรือทางด้าน security สำคัญ ก็กระทบกับงานตรงนี้” (คุณเอส, 23 มกราคม 2560)

“นโยบายต่าง ๆ ที่ปรึกษามีความเห็นว่าจะทำอย่างไรให้ระบบ IT สามารถเข้ามาช่วยงานลูกค้าได้ เข้ามาช่วยงานองค์กรต่าง ๆ ได้ แต่ถ้าเกิดผู้บริหารไม่เห็นด้วย ไม่เอาด้วย ถือว่าเป็นการลงทุนที่เกินกว่าเหตุ ทุกอย่างก็จบ ก็ไม่สามารถดำเนินงานได้” (คุณตุ, 23 มกราคม 2560)

2.2 เจาะลึกส่วนบุคคลสำหรับการเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ

2.2.1 บุคลิกภาพ โดยสำหรับด้านบุคลิกภาพ ด้วยลักษณะเนื้อหาของที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศนั้น จะเป็นการพบปะทั้งลูกค้าและเพื่อนร่วมงานจนไปถึงระดับผู้บริหาร ทำให้บุคลิกภาพซึ่งเป็นสิ่งที่ช่วยสร้างความประทับใจ (First Impression) และการสร้างความรู้สึกความน่าเชื่อถือผ่านการแสดงออกและการแต่งกาย จะทำให้การดำเนินงานร่วมกันมีความสะดวกใจมากยิ่งขึ้น รายละเอียดดังข้อความสนับสนุนต่อไปนี้

“เรื่องบุคลิก บุคลิกก็ตั้งแต่ *first impression* ว่าเราเรื่องของการแต่งกาย เรื่องของบุคลิก อาจจะรวมถึงเรื่องมารยาทนะ ที่เราจะไปพบปะเขา แล้วก็ มันก็จะเป็น ก็ขอรวมบุคลิกกับมารยาททางสังคมแล้วกัน” (คุณเอส, 23 มกราคม 2560)

2.2.2 ความรู้ทางด้านสารสนเทศ เนื่องจากเป็นธุรกิจที่เกี่ยวกับสารสนเทศ และให้ความสำคัญของความปลอดภัย ดังนั้นปฏิเสธไม่ได้ว่า เจาะลึกส่วนบุคคลที่สำคัญสำหรับการเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ คือต้องมีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับโปรแกรมพื้นฐานทางด้านไอที ซึ่งต้องใช้ความรู้ในระดับเชิงลึกและสามารถวิเคราะห์ถึงแนวทางป้องกันความปลอดภัยพื้นฐานในระบบสารสนเทศได้รายละเอียดดังข้อความสนับสนุนต่อไปนี้

“คุณสมบัติสำหรับงานที่ปรึกษาประกอบไปด้วย 1. เรื่องความรู้ด้านไอที 2. เรื่องประสบการณ์ด้านการพูด *soft skill* เรื่องของการใช้คำพูด เรื่องของการใช้ศัพท์ ความเหมาะสมของคนที่มีพื้นฐานหรือไม่มีพื้นฐานเนี่ยสำคัญมาก” (คุณเอ, 17 มกราคม 2560)

“1. ต้องมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องนั้นเป็นอย่างดี สามารถวิเคราะห์ สามารถบอกถึงความแตกต่างของสิ่งที่เราจะต้องให้คำปรึกษาได้ สามารถเชื่อมโยงไปยังส่วนอื่นๆ ได้ 2. ความสามารถในการสื่อสารให้กับลูกค้า เพราะว่าลูกค้ามี *background* ที่แตกต่างกัน อาจจะต้องมีวิธีการสื่อสารที่แตกต่างกัน 3. เรื่องบุคลิก ตั้งแต่ *first impression* เรื่องของการแต่งกาย เรื่องมารยาท แล้วก็มารยาททางสังคมแล้วกัน” (คุณเอส, 23 มกราคม 2560)

“หนึ่ง ก็ต้องมีความรู้ในเรื่องของ *security* ในส่วนที่มีความรู้ในระดับเชิงลึก” (คุณเปอ, 24 มกราคม 2560)

“1. เรื่องของความรู้ความเข้าใจ ในด้าน *IT security* ครอบคลุมทั้งด้านของ *technician* แล้วก็ทางด้าน *management* 2. คือทางด้านการสื่อสาร เนื่องจากว่างาน *IT security* ต้องเกี่ยวข้องกับการสื่อสารให้กับลูกค้าหรือบุคคลอื่นรับทราบ 3. มีพื้นฐานอื่นๆ ด้านโปรแกรม ทั้งโปรแกรมด้านเทคนิค แล้วก็โปรแกรมด้านพื้นฐาน” (คุณอุ, 15 มีนาคม 2560)

2.2.3 การเห็นคุณค่าในสายงานของที่ปรึกษา เป็นการมองเห็นผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นกับ

การทำงานที่ปรึกษา การมองเห็นโอกาสซึ่งเป็นข้อได้เปรียบสำหรับการทำงานที่ปรึกษามืออาชีพ ด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ และการพบว่ามีโอกาสที่จะนำไปสู่การพัฒนาต่าง ๆ มากยิ่งขึ้น และเมื่อรวมกับสภาวะการณ์ทางสังคมที่มีการปรับตัวของภาคธุรกิจทำให้งานด้านที่ปรึกษาด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศจะกลายเป็นอาชีพที่ได้รับความนิยมมากยิ่งขึ้นในอนาคตรายละเอียดดังข้อความสนับสนุนต่อไปนี้

“การที่จะมีที่ปรึกษาเข้ามาเนี่ยเขาอาจจะช่วยในเรื่อง การนำข้อมูลใหม่ๆ เทคโนโลยีใหม่ๆ เทรนด์ใหม่ๆ มานำเสนอมาแนะนำ มาให้ความรู้กับหน่วยงานนั้นๆ เพื่อที่จะนำไปประยุกต์ใช้กับองค์กรตัวเอง เพื่อให้ทันสมัยแล้วก็ตอบโจทย์กับยุคมากขึ้น” (คุณเจ, 13 มีนาคม 2560)

“มีความจำเป็นเพราะว่า ตอนนี้นี้ละ ทุกๆธุรกิจมันก็มีคู่แข่ง แล้วมันก็จำเป็นจะต้อง มีความตระหนัก มีความรู้ด้าน IT security บ้างไม่ว่าจะเป็นธุรกิจอะไร” (คุณเอ็ม, 10 มีนาคม 2560)

2.3 สิ่งจูงใจจากบริษัทต้นสังกัดที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ

2.3.1 โอกาสในการพัฒนาตนเองผ่านการสอบที่มีใบประกาศนียบัตรรับรอง
โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับการเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ จำเป็นต้องมีการพัฒนาตัวเองอยู่เสมอโดยเฉพาะในเรื่องของความน่าเชื่อถือในการเป็นที่ปรึกษามืออาชีพสำหรับงานที่ปรึกษานั้นจะต้องมีการสอบและอบรมเพื่อให้ได้มาซึ่งใบประกาศนียบัตรสำหรับการรับรองความสามารถในการทำงาน ซึ่งค่าใช้จ่ายการสอบและการอบรมสำหรับทำใบประกาศนียบัตรเป็นสิ่งจูงใจที่บริษัทต้นสังกัดให้การสนับสนุนเต็มที่ช่วยให้ความสามารถในการทำงานด้านที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศมีประสิทธิภาพและน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้นได้ ทั้งในแง่ของตัวบุคคลที่มีความสามารถในการทำงานกับลูกค้าได้ดีมากยิ่งขึ้น และทางองค์กรได้บุคลากรที่มีคุณภาพสูงมากยิ่งขึ้นเช่นเดียวกัน รายละเอียดดังข้อความสนับสนุนต่อไปนี้

“ถือว่าเหมาะสมนะครับ ก็ การปรับเงินเดือน หรือว่าเรื่องสวัสดิการ ค่าวิชาชีพ ใบประกาศนียบัตร อะไรอย่างนี้ครับ ถ้าเราขยัน เราก็ได้ตรงจุดนี้เพิ่มเติมอะไรอย่างนี้” (คุณจู, 10 มีนาคม 2560)

“คิดว่าเหมาะสมแล้วละ มีทั้งเรื่องของ สวัสดิการนะละ เรื่องของค่าเดินทางนะละ เรื่องของค่าCer. วิชาชีพ แล้วก็ก็มีกองทุนสำรองเลี้ยงชีพละ” (คุณอุ, 15 มีนาคม 2560)

2.3.2 โอกาสความก้าวหน้าในสายงาน ในสายงานด้านเทคโนโลยีมีความหลากหลายในการทำงาน ทั้งความก้าวหน้าในเชิงของทั้งตำแหน่งหน้าที่การงานในองค์กร การขยายไปยังสายงานอื่น ๆ ในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การย้ายสายการทำงานของกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือการเรียนรู้สายงานด้านอื่น ๆ ที่จำเป็นในการพัฒนาตัวเอง และความก้าวหน้าในการทำงานในองค์กรต่อไป รายละเอียดดังข้อความสนับสนุนต่อไปนี้

“เป็นที่ปรึกษาเลย แต่ว่าเป็นด้านเทคนิคก่อน แล้วค่อยเติบโตมาเป็นผู้จัดการโครงการ ก็คือจากเดิมจะทำงานแค่ Technical เจาะระบบนู่นนี่นั่น” (คุณพี, 24 มกราคม 2560)

“สายงานนี้เติบโตขึ้นมาได้ในตลาดเนีย หลักๆ ตอนนี้เป็นแรงผลักดัน regulator นะคะ ภาคกฎหมายกับภาคการควบคุมของภาครัฐ เขาก็มีกฎระเบียบด้าน security ออกมาก่อนข้างเยอะ ช่วงนี้” (คุณเปอ, 24 มกราคม 2560)

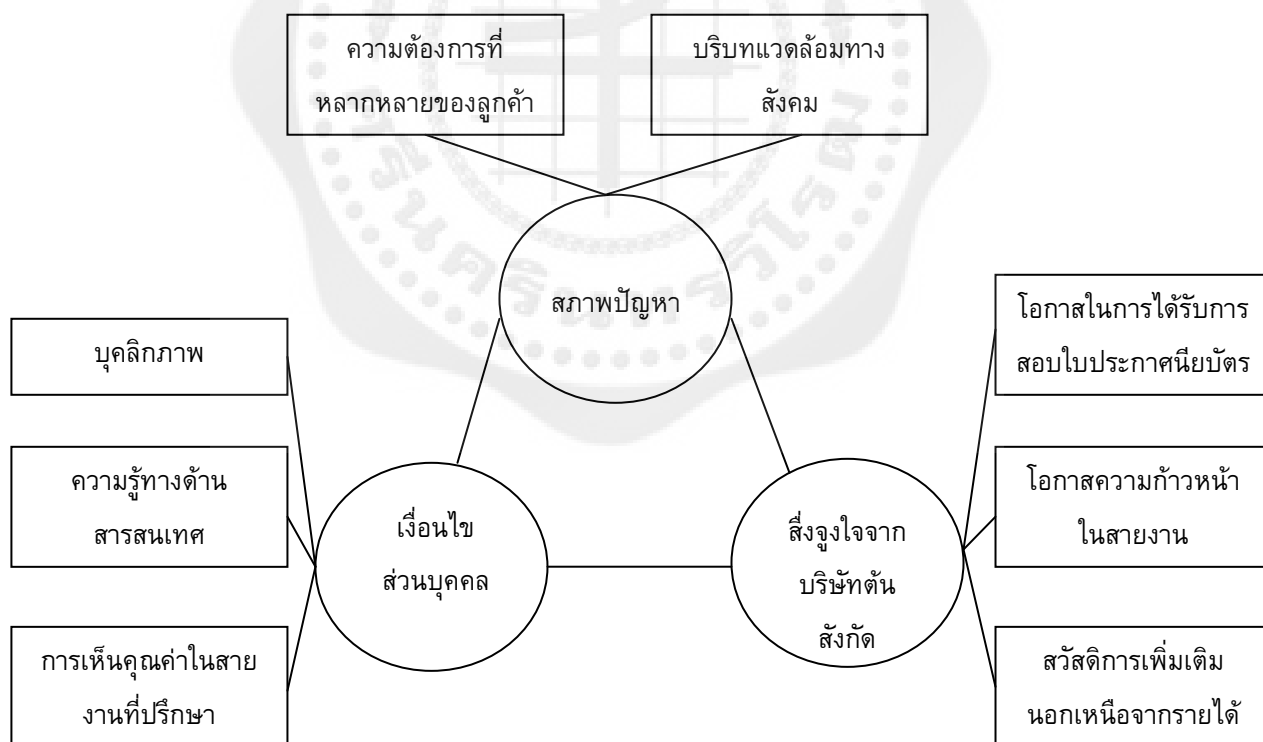
2.3.3 สวัสดิการเพิ่มเติมที่นอกเหนือจากรายได้หลัก สวัสดิการสำหรับสายงานที่ปรึกษามีอาชีพด้านความมั่นคงสารสนเทศนั้นมีความเหมาะสมดีสำหรับสวัสดิการทั้งเชิงรายได้ ทั้งการสนับสนุนในเรื่องที่ช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพที่ดีขึ้นอย่างค่าเดินทาง ค่ารักษาพยาบาล กองทุนเลี้ยงชีพต่าง ๆ รายละเอียดดังข้อความสนับสนุนต่อไปนี้

“มองแล้วว่าในกรอบของบริษัท มองว่าในกรอบของอุตสาหกรรมนี้ เรียกว่ามั่นคงมาก” (คุณชู ทำงานที่ปรึกษาความเสี่ยง: 17 มีนาคม 2560)

“พอมากเลย เพราะว่าที่นี่เขาเปิดโอกาสให้คนที่ไม่จำเป็นต้องอายุเยอะ เพียงแต่ถ้ามีความสามารถ เขาก็ให้โอกาสตามความเหมาะสม” (คุณพี, 24 มกราคม 2560)

“คิดว่าเหมาะสมเพราะว่าเทียบกับ บริษัทเก่าๆ ที่เคยทำมาก่อนข้างที่จะได้มากกว่าที่อื่น แต่ว่าถ้าจะมีต่างจากที่เดิมที่รู้สึกว่าจะมีเพิ่มก็คือ สวัสดิการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาล” (คุณเอ็ม, 10 มีนาคม 2560)

โดยจากเนื้อหาในประเด็นที่ 1 สามารถสรุปออกมาเป็นแผนภาพได้ดังต่อไปนี้



ภาพประกอบ 3 สรุปประเด็นสภาพปัญหา เงื่อนไขและการจูงใจไปสู่การเป็นที่ปรึกษามีอาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของบุคลากรในธุรกิจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ส่วนที่ 3 ประสบการณ์การพัฒนาตนเองไปสู่การเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของบุคลากรในธุรกิจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ที่ปรึกษามืออาชีพที่พัฒนาตนเองไปสู่การเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของบุคลากรในธุรกิจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มีประสบการณ์ในการพัฒนาตนเองดังนี้

3.1 การปูพื้นฐานความรู้จากสถานศึกษาในระบบ

ระบบการศึกษาในไทยถือได้ว่าเป็นเพียงพอสำหรั้งองค์ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ แต่เมื่อมองมาในเรื่องของความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศนั้นจะพบว่า เป็นเพียงส่วนหนึ่งหรือวิชาแขนงหนึ่งของการศึกษาคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือเป็นหลักสูตรที่ไม่มีการบังคับทำให้เมื่อเข้าสู่การทำงาน ในกลุ่มเฉพาะด้านอย่างความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศจึงไม่เพียงพอและต้องอาศัยการเรียนรู้และสร้างประสบการณ์มากยิ่งขึ้น เพื่อให้มีความพร้อมในการทำงานรายละเอียดดังข้อความสนับสนุนต่อไปนี้

“จริง ๆ แล้วระบบการศึกษาของไทยเองน่าจะจริง ๆ ก็อยากให้มีการปรับมากขึ้น เพราะว่า เด็กจบใหม่ ที่จบมา ก็ถามว่าจะเป็นที่ปรึกษาได้เลยไหม คำตอบก็คือ น่าจะเป็นคำว่าไม่สามารถ แต่ถามว่าทุกวันนี้มีไหมที่ได้จบใหม่ออกมาแล้วเป็นที่ปรึกษาเลย ก็มีค่อนข้างเยอะ” (คุณที , 12 มีนาคม 2560)

“ระบบการศึกษาไทยตอนนี้ มันไม่ได้ตอบโจทย์ทุกองค์ประกอบ คือ การจะมาเป็นที่ปรึกษาได้เสีย ท้ายที่สุดเนี่ยมันต้องการประสบการณ์ การลงมือทำ แล้วก็ soft skill ด้วย ทีนี้สิ่งที่นักเรียน นิสิตนักศึกษาเนี่ยจะได้จากระบบการศึกษาเนี่ย มันมักจะเป็นแค่ตัว knowledge คือตัวองค์ความรู้” (คุณชู, 17 มีนาคม 2560)

“คิดว่า ดีในระดับหนึ่งนะครับ แต่ว่าการเตรียมความพร้อมของนักศึกษาหรือผู้เรียนเองอะไรอย่างนี้ครับ ก็อาจจะยังไม่เฉพาะทางเท่าที่ควรอะไรอย่างนี้ครับ” (คุณจุ, 10 มีนาคม 2560)

3.2 การเรียนรู้ด้วยตนเอง

3.2.1 การเรียนรู้จากแหล่งความรู้ โดยการอ่านเอกสาร/ตำราเพิ่มเติม เนื่องจากองค์ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นมีความหลากหลาย และขอบเขตการทำงานเมื่อรวมเทคโนโลยีเข้ากับการแก้ไขตอบโจทย์ปัญหาทางธุรกิจถือได้ว่า มีรูปแบบที่กว้าง การศึกษาในตำรา และการเรียนรู้เอกสารงาน วิดีโอบรรยายต่าง ๆ จะช่วยให้เกิดความรู้ที่ใช้ในการแก้ไขปัญหา และพัฒนาความสามารถในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นรายละเอียดดังข้อความสนับสนุนต่อไปนี้

“จะใช้วิธีการ search google ซึ่งมันเป็นแหล่งความรู้ชั้นดีมาก ๆ แล้วก็ถ้ามันหาใน google ไม่เจอจริง ๆ แล้วมีเวลา ไม่ใช่งานเร่งด่วนมาก จะถามจากคนที่เขามีความรู้ด้านนี้ มีความถนัดด้านนี้” (คุณเปอ, 24 มกราคม 2560)

“เราเอาเรื่องของข่าวต่าง ๆ ในรอบวันมาวิเคราะห์หะครับว่า ตอนนี้มีสถานการณ์อะไร

เปลี่ยนแปลงบ้าง มีเทคโนโลยีอะไรใหม่ๆ ที่เข้ามาบ้าง แล้วนำมาวิเคราะห์เพิ่มเติมกับสิ่งที่เรารู้ว่า เราควรจะแก้ไขแล้วก็ควรจะนำเทคโนโลยีพวกนั้น มาใช้กับลูกค้าดีไหม ต้องมีการวิเคราะห์ด้วยครับ” (คุณเอ, 23 มกราคม 2560)

“หลักๆ เลยจะทำด้วยตัวเองก่อน คือเปิดหนังสือ เปิด Reference ตำราอะไรที่เราเคยเรียน หรือว่างานบางอย่างที่เราเคยทำไว้ แล้วก็การค้นหาข้อมูลในอินเทอร์เน็ต” (คุณพี, 24 มกราคม 2560)

3.2.2 การแลกเปลี่ยนความรู้กับที่ปรึกษาคนอื่น เป็นการทำให้เกิดมุมมองและการตอบโจทย์ปัญหาที่ไม่เคยพบมาก่อน หรือกลุ่มลูกค้าที่ต้องการคำปรึกษาที่มีความแตกต่างกันออกไป นอกจากนี้ยังเป็นการสร้าง Connection ทางอ้อม เพื่อให้เกิดเครือข่ายการแลกเปลี่ยนความรู้ในสายงานที่จะทำให้ในอนาคตการทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นได้ รายละเอียดดังข้อความสนับสนุนต่อไปนี้

“จะบอกไปว่า เดี่ยวจะหาคำตอบให้ แล้วก็หาคำตอบให้โดยเร็ว วิธีการในการไปหาคำตอบไม่ว่าจะเป็นถามคนที่รู้มากกว่าก่อน” (คุณพี, 24 มกราคม 2560)

“การที่มีการ internal meeting พูดคุยแลกเปลี่ยนข้อมูลกับ consult ท่านอื่นๆ ก็จะเป็นอีกอันหนึ่งที่ทำให้มันเรียนรู้ได้ค่อนข้างเร็ว” (คุณเอส, 23 มกราคม 2560)

“การทำงานร่วมกับคนอื่นครับ การรับฟังความคิดเห็นของคนอื่น สามารถแชร์ประสบการณ์หรือว่าเอาความรู้มาแลกเปลี่ยนกันได้ โดยที่ไม่ปิดกันตัวเองครับ การสื่อสารการให้ความรู้ให้กับบุคคลที่ไม่มีความรู้ทางด้านนี้ครับ กับในหน่วยงานตัวเอง” (คุณเจ, 13 มีนาคม 2560)

3.2.3 การเรียนรู้ผ่านห้องปฏิบัติการ เป็นการสร้างการจำลองของการดำเนินงานจริง ซึ่งเป็นแนวทางหนึ่งในวงการเทคโนโลยีสารสนเทศด้วยองค์ประกอบของการดำเนินงาน และจากประเด็นเรื่องความหลากหลายของปัญหาจากความต้องการของลูกค้า จึงทำให้มีการจำลองสถานการณ์ ซึ่งเป็นแนวทางของมืออาชีพอย่างหนึ่งในการแก้ไขปัญหา หรือการเตรียมความพร้อมก่อนเจอกับลูกค้าจริง ๆ รายละเอียดดังข้อความสนับสนุนต่อไปนี้

“ผมยังต้องทำ Lab Test ทำ Lab ทดสอบ ทำอะไร ทำการทดสอบไปเรื่อย เพื่อที่จะเอาความรู้ที่ได้จาก ที่มันตกผลึกแล้วจากจุดที่เราทำ เอามาใช้ในการแนะนำลูกค้าได้” (คุณตู่, 23 มกราคม 2560)

“เบสิคเลยคืออ่านหนังสือ อ่านหนังสือแล้วก็ Set Lab ขึ้นมาทำ แล้วก็ไปทำงานข้างนอกที่มันไม่ได้เกี่ยวกับงานที่เป็นที่ปรึกษา” (คุณพี, 24 มกราคม 2560)

3.3 ทักษะเสริมการทำงาน (Soft skills)

3.3.1 ความสามารถในการเจรจาต่อรอง เป็นความสามารถสำคัญของงานที่ปรึกษา ซึ่งในฐานะที่เป็นคนกลางทั้งการติดต่อกับลูกค้าและการติดต่อกับผู้ร่วมงานไปจนถึงการเจรจาเพื่อหาข้อตกลงในการนำเสนอวิธีการแก้ปัญหาานั้น ทักษะด้านการเจรจากลายเป็นสิ่งขาดไม่ได้ และต้องเรียนรู้พัฒนาไปจนถึงระดับรูปแบบของการเจรจา ต่าง ๆ ที่มีความเหมาะสมกับตัว

งาน รายละเอียดตั้งข้อความสนับสนุนต่อไปนี้

“soft skill ในการเข้าหาคน เข้าหาลูกค้า soft skill ในการอธิบาย วิธีการพูดนะค่ะ ว่า พูดยังไง ให้ลูกค้ามีความรู้ความเข้าใจ พูดยังไง ให้คนฟังรู้สึก ว่า เชื่อถือเราในฐานะที่เราเป็นที่ปรึกษา” (คุณเอ็ม, 10 มีนาคม 2560)

“ก็จะมีเรื่องของ soft skill นะค่ะ ที่จะต้องเป็นการพูดคุยกับทางลูกค้า เพื่อให้มีศักยภาพมากขึ้นนะค่ะ” (คุณอุ, 15 มีนาคม 2560)

3.3.2 ความสามารถในการคิดเชิงวิเคราะห์ เป็นทักษะที่ส่วนหนึ่งที่เป็นสำคัญสำหรับการทำงานในฐานะที่ปรึกษาที่ต้องหาทางตอบโจทย์ หรือบริบทต่าง ๆ จากลูกค้าให้ตรงจุด ไปจนถึงการคิดต่อยอดการแก้ไขปัญหาและการสร้างโอกาสทางธุรกิจ เพื่อสร้างผลลัพธ์ที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจให้มากที่สุด รายละเอียดตั้งข้อความสนับสนุนต่อไปนี้

“เนื่องจากว่า การที่จะเป็นที่ปรึกษา ที่จะให้คำปรึกษากับลูกค้าได้เนี่ย ปกติเราเข้าไปในรูปแบบของโครงการที่มีระยะเวลาจำกัด ซึ่งเราจะต้องมีการ เหมือนกับมี soft skill ในการที่จะบริหารจัดการให้ดำเนินงานได้ตามแผนงานด้วย” (คุณเป๋อ, 24 มกราคม 2560)

“soft skill การบริหารทั่วไป บริหารเวลา บริหารตัวเอง หรือรวมถึง ทักษะทางด้านภาษา” (คุณชู, 17 มีนาคม 2560)

3.3.3 ทักษะการนำเสนอ เป็นทักษะที่ต่อยอดจาก 2 ทักษะก่อนหน้านั้นนั่นคือเมื่อลูกค้ามีความเข้าใจในสิ่งที่เจรจา และการทางที่ปรึกษา มีการคำนวณวิเคราะห์ความต้องการและเนื้อหาที่นำเสนอแล้ว สิ่งที่เป็นอย่างเพื่อให้เกิดความสมบูรณ์ในการทำงานคือการนำเสนอให้ลูกค้าได้เข้าใจในสิ่งที่สร้างสรรค์ เพื่อให้ตัวงานมีความสมบูรณ์แบบรายละเอียดตั้งข้อความสนับสนุนต่อไปนี้

“ผมว่าที่สำคัญก็คือพวก soft skill อะไรอย่างนี้ครับ ทักษะการ present การโน้มน้าวใจลูกค้า หรือว่าบุคคลที่เราไปติดต่อประสานงานด้วยอะไรอย่างนี้ครับ” (คุณจ, 10 มีนาคม 2560)

“Soft Skill ก็จะมีอยู่ในส่วนของประสบการณ์ว่า เราจะสื่อสารความรู้, ความเข้าใจ, ความต้องการของเราไปยังคนที่ไม่เคยรู้เรื่องต่างๆ หรือไม่ได้รู้เรื่องต่างๆ เท่าเราได้อย่างไรให้เขาสามารถทำงานและดำเนินการต่อไปได้” (คุณตุ, 23 มกราคม 2560)

3.4. การแสดงบทบาทที่หลากหลาย

3.4.1 บทบาทของผู้ให้ความรู้ เป็นแนวทางในลักษณะของการเป็นผู้สอนและนำเสนอองค์ความรู้ต่าง ๆ ซึ่งจะแตกต่างจากตอนให้คำปรึกษาในฐานะที่ปรึกษานั้นคือการให้ความรู้เพื่อแก้ไขปัญหา แต่ในการเป็นผู้ให้ความรู้ หรือในบทบาทของอาจารย์ เป็นการให้เพื่อให้เกิดความเข้าใจ หรือต่อยอดทางความคิดมากยิ่งขึ้น ส่วนการนำไปใช้อยู่ที่ผู้ฟังจะเกิดความเข้าใจในความรู้มากน้อยเพียงใด รายละเอียดตั้งข้อความสนับสนุนต่อไปนี้

“...เป็นวิทยากรที่ช่วยส่งเสริมซึ่งกันและกัน เพราะว่า พอเราเป็นที่ปรึกษา เราไปรับบทบาทที่เป็นอาจารย์หรือเป็นวิทยากร มันจะช่วยเพิ่ม soft skill ให้กับเรา ช่วยเพิ่มประสบการณ์ คือ

เพิ่ม ทักษะ ในการที่เราจะตอบข้อสงสัยของเขาให้ได้ จะช่วยในเรื่องของการที่เราจะต้องควบคุมเวลา” (คุณเอส, 23 มกราคม 2560)

“เป็นวิทยากรมีประโยชน์เพราะว่าแต่ละบทบาทและหน้าที่มันต้องใช้ความเชี่ยวชาญที่ต่างกันทำให้เราเห็นแง่มุมอื่นๆที่เราต้องเรียนรู้ เป็นอาจารย์จะสื่อสารยังไง เพราะว่าเป็นที่ปรึกษากับเป็นอาจารย์มันมีความคล้ายคลึงกันอยู่ เพียงแต่ว่าความคาดหวังของคนฟังต่างกัน” (คุณพี, 24 มกราคม 2560)

“มีบทบาทอื่นด้วย เช่น เป็นอาจารย์แบบเต็ม ๆ เป็นต้น เลยสอนสอนเรื่องของแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ หรือเอาง่ายๆ ครัวแผนรับมือภัยพิบัตินี้แหละรวมถึงการเป็น auditor ซึ่งเราจะต้องเข้าไปช่วยในการตรวจหาข้อบกพร่องในสิ่งที่ทางลูกค้าหรือทางหน่วยงานต่าง ๆ ต้องการให้ช่วยเหลือ” (คุณเอ, 17 มกราคม 2560)

3.4.2 บทบาทของผู้บริหารทีม เป็นลักษณะของความรับผิดชอบในเชิงของผู้จัดการ และการบริหารส่วนอื่น ๆ ที่อยู่นอกเหนือจากการทำงานที่ปรึกษา อย่างเช่นการบริหารด้านเวลา งบประมาณ การดูแลเอาใจใส่ลูกทีมเพื่อให้ผลงานออกมาเป็นไปตามเป้าหมายของบริษัท ไปจนถึงการตอบโจทย์ของลูกค้า ที่ต้องอาศัยการทำงานแบบเป็นทีม และการควบคุมคุณภาพการทำงานของลูกทีม รายละเอียดดังข้อความสนับสนุนต่อไปนี้

“การทำหน้าที่เป็นผู้จัดการ คือต้องคอยดูแลน้อง ๆ ให้ทำงานได้อย่างราบรื่น ต้องคอยติดต่อประสานงานกับลูกค้า เนื่องจากว่าประสบการณ์ที่เราเคยทำงานมาต่าง ๆ ตั้งแต่นานมาแล้วเนี่ยเราจะเอามาใช้เพื่อเป็นประโยชน์ให้กับน้องๆได้บ้าง เพื่อให้้องๆสามารถทำงานต่าง ๆ ให้เสร็จลุล่วงได้ตามที่ควรจะเป็น” (คุณตุ, 23 มกราคม 2560)

“ในส่วนของ PM เป็นหลักนะคะ คือถ้ามองจริงๆแล้วเนี่ยในมุมมองของตัวเองนะคะ คือการมี skill PM เนี่ยจะช่วยให้เรา improve ในเรื่องของสอง skill มากขึ้น คือในเรื่องการ negotiate กับลูกค้า การคุยกับลูกค้าพวกนี้นะคะ แล้วก็ในส่วนที่เราจะเข้าไปมุมมองของในกลุ่มคนที่นอกเหนือจากกลุ่มที่เราให้คำปรึกษาทางด้าน security” (คุณเปอ, 24 มกราคม 2560)

จากเนื้อหาทั้งหมดสามารถสรุปในประเด็นดังกล่าวได้ดังภาพประกอบ 4



ภาพประกอบ 4 สรุปประเด็นประสบการณ์การพัฒนาตนเองไปสู่การเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของบุคลากรในธุรกิจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ส่วนที่ 4 แนวทางการพัฒนาสู่การเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของบุคลากรในธุรกิจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

แนวทางการพัฒนาสู่การเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของบุคลากรในธุรกิจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มี ดังนี้

4.1 การตั้งเป้าหมายการทำงาน อย่างการได้รับใบประกาศนียบัตรรับรอง การได้เลื่อนตำแหน่ง และการเป็นผู้ประกอบการ การได้รับใบประกาศนียบัตรรับรองทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งเป็นที่ยอมรับ สร้างความเชื่อมั่นต่อองค์กรและลูกค้า และทำให้การทำงานราบรื่นขึ้น ซึ่งการได้รับใบประกาศนียบัตรรับรองมีผลต่อการได้เลื่อนตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้นและทำให้ที่ได้รับเงินค่าตอบแทนเพิ่มขึ้นด้วย นอกจากนี้ที่ปรึกษาบางคนวางแผนพัฒนาสายอาชีพของตนด้วยการเป็นผู้ประกอบการ โดยใช้ประสบการณ์การทำงานและเครือข่ายลูกค้าเป็นฐานในการประกอบธุรกิจของตนเอง ร่วมกับการพัฒนาในสายงานให้มีประสิทธิภาพและทำงานได้ดีมากยิ่งขึ้นจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์ต่างมีแนวทางในการเติบโตควบคู่กับเป้าหมายสูงสุด โดยมีส่วนน้อยที่เป้าหมายสูงสุดจะฉีกออกไปจากสายงานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้การวางแผนการพัฒนาตัวเอง สำหรับผู้ที่ยังไปต่อใน Career path ที่เป็นเทคโนโลยีสารสนเทศ ยังคงหาความรู้ใหม่ๆ และวิธีการที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาศักยภาพตัวเอง และการพัฒนาเพื่อนร่วมงาน เพื่อให้ผลลัพธ์ของด้าน Connection ที่ได้จากลูกค้าและความมั่นคงในหน้าที่การงานนั้นเป็นรูปเป็นร่างให้มากที่สุด ใน

ส่วนของผู้ที่ไม่ได้อยู่ในสายเทคโนโลยีสารสนเทศเดิมรายละเอียดตั้งข้อความสนับสนุนต่อไปนี้

“ได้สอบใบ Certificate ผ่าน ทำให้บรรลุทักษะความสามารถที่ตัวเองคาดหวังเกิดการ พัฒนาตัวเองอย่างต่อเนื่อง” (คุณอุ, 15 มีนาคม 2560)

“เป้าหมายของผมคืออยากพัฒนาองค์กรให้ตอบโจทย์ ความต้องการตามยุทธศาสตร์ให้ ได้มากที่สุด” (คุณเจ, 13 มีนาคม 2560)

“พยายามสร้าง connection ให้ได้เยอะที่สุด เราอยากรู้เรื่องของความรู้ด้านสายงานเรา เพื่อนำมาแชร์ นำมาเป็นประสบการณ์แล้วก็ช่วยส่งเสริมเรื่องของการสร้าง ประสบการณ์ความ เชื่อมั่นต่าง ๆ จนสุดท้ายถ้าในอนาคต เราสามารถที่จะปลีกตัวออกไป ไปเป็นที่ปรึกษาได้ในทุกเรื่อง แล้วก็เปิดเป็นบริษัทของตัวเอง อันนั้นแหละ คือเป้าหมายที่คิดเอาไว้” (คุณเอ, 17 มกราคม 2560)

“เป้าหมายชีวิตทำงานก็ ผู้มีส่วนได้เสียทั้งหลาย ให้เขามีความสุข ลูกค้าอยากมาเรียนก็ ต้องเข้าใจสิ่งที่จะเรียนไปจริง ๆ ลูกค้าที่ต้องการคำปรึกษา เราก็ต้องพยายามไปเตรียมตัว เตรียมพร้อมมา เพื่อจะให้คำปรึกษาเขาได้ดีที่สุดมันไม่ใช่เหมือนกับว่าเขามาปรึกษาเรา ส่วน ตัวอย่างหนึ่งก็คือ work life balance ก็คือมันจำเป็น อยากจะทำงานที่แบบมีประสิทธิภาพ ส่วนเวลา ส่วนตัวก็เต็มเหมือนกัน” (คุณชู, 17 มีนาคม 2560)

“เป้าหมายสูงสุดในการเป็นที่ปรึกษาก็ มันก็คงไม่มีอะไรดีไปกว่าการได้ให้ความรู้คน ได้ทำ ให้โลกไซเบอร์มันปลอดภัยขึ้น แต่ถ้าเป็นเป้าหมายสูงสุดในชีวิต ก็คงเป็นผู้ประกอบการครับ” (คุณพี, 24 มกราคม 2560)

4.2 การเตรียมความพร้อมของตนเอง

4.2.1 ความพร้อมทางด้านข้อมูล เป็นหลักสำคัญอย่างมากในการทำงานของที่ปรึกษา เนื่องจากปัญหาของลูกค้าและความต้องการที่หลากหลาย และรูปแบบของข้อมูลหรือ เครื่องมือทางเทคโนโลยีสารสนเทศเองก็มีความหลากหลายเช่นเดียวกันทำให้ข้อมูลมีความ หลากหลายมากยิ่งขึ้น ดังนั้นการเตรียมความพร้อมในเรื่องของข้อมูลเป็นขั้นตอนสำคัญในการ ทำงาน และเป็นการแสดงให้ลูกค้าและเพื่อนร่วมงานเห็นถึงความพร้อมในการทำงานรายละเอียดตั้ง ข้อความสนับสนุนต่อไปนี้

“ถ้าเกิดว่าในกรณีที่บางทีเนี่ยเรา เราไม่เข้าใจในตัวบริบทขององค์กรไปก่อนเลย ก็จะทำให้มีปัญหาในตอนที่เราทำงานได้ อาจจะคุยกับลูกค้าไม่เคลียร์หรือไม่เข้าใจกัน วิธีแก้ไขปัญหาก็ผ่าน มานะคะ จะพยายามเก็บรวบรวมข้อมูลของลูกค้าก่อนให้ได้ ตั้งแต่ในตอนต้นนะคะ แล้วก็หา เขา เรียกว่าอะไรนะ คือผู้ที่สามารถให้ข้อมูลได้ค่ะ คือพวก stakeholder ที่เขามีข้อมูล information อยู่ จริง ๆ ว่าเป็นใคร ก็พยายามที่จะ point contact ที่คนนั้น” (คุณเปอ, 24 มกราคม 2560)

“กรองข้อมูล กรองสิ่งที่เขาได้รับ เอาไป map กับตัวความรู้ของเขา ว่ามันตรงกับ มาตรฐานตัวไหน ข้อกำหนดตัวไหน ความต้องการอะไร อะไรอย่างนี้ครับ เพื่อที่จะเข้าใจตรงกันว่า มันเป็นเรื่องเดียวกันนะ อะไรประมาณนี้” (คุณเจ, 13 มีนาคม 2560)

4.2.2 การวางแผนและการจัดงานอย่างเป็นระบบ เป็นการดำเนินงานเพื่อให้มี

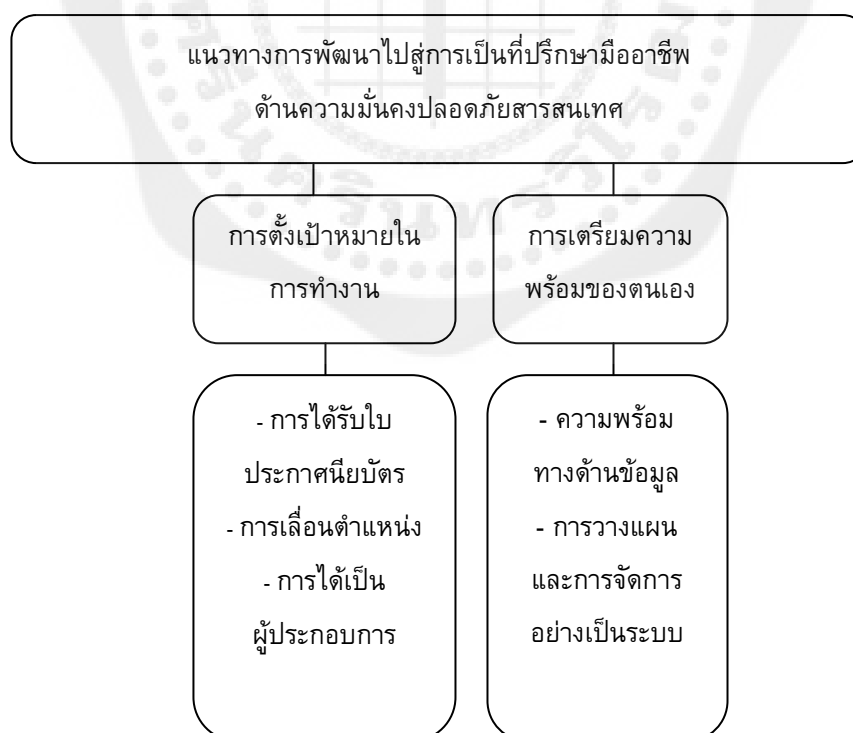
ขั้นตอนต่าง ๆ ที่มีระเบียบและช่วยในการจัดลำดับความสำคัญ และหมวดหมู่ในการทำงานต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพ เห็นภาพขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้นได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อมีแผนมานำเสนอ และสามารถสร้างความเข้าใจให้แก่ทีมในการทำงานได้อย่างถูกต้องมากยิ่งขึ้น รายละเอียดดังข้อความสนับสนุนต่อไปนี้

“เราก็จะมาเริ่มเมื่องานมาแล้ว, Scope ของงานมีอะไรบ้าง ขอบเขตงาน ความต้องการลูกค้ามีอะไร ก็เราอาจจะช่วยเซล (sale) ช่วงแรกคือในการตีโจทย์ลูกค้า เพื่อประเมินราคาตอนแรกพอขายเสร็จ เราก็เอา Scope นี้มาทำงานต่อ วางแผนจัดคน ใช้คน คนไหนจะเข้าวันไหน เมื่อไหร่, ที่นี้ในขั้นตอนการเข้าไปทำงานให้คำปรึกษาเลย” (คุณพี, 24 มกราคม 2560)

“เริ่มแรกก็จะต้อง ใช้เวลากับมันมากขึ้น แล้วก็พยายามนำ นำ framework นำหัวข้อพวกนั้นมาเป็นตัวตั้ง เสร็จแล้วเนี่ยค่อยไปหารายละเอียดต่าง ๆ เพิ่มเติม ผ่าน google ผ่านเรื่องของในร้านหนังสืออะไรก็ตาม เพื่อเป็นตัวช่วยเพิ่มรายละเอียด” (คุณเอ, 17 มกราคม 2560)

“จะต้องทำขั้นตอนปฏิบัติอะไรสักอย่างขึ้นมา A B C ที่เราไม่เคยเขียนมาก่อนเลย ในตัวมาตรฐานที่เราเคยทำมาก็ไม่มีอะไรอย่างนี้ เราก็อาจจะหาตัวอย่างจากอินเทอร์เน็ตหรือว่าสอบถามเพื่อนที่เคยทำโครงการประเภทนี้ว่า concept มันประมาณไหนเพื่อที่จะไปศึกษาต่อ” (คุณเปอ, 24 มกราคม 2560)

จากเนื้อหาทั้งหมดสามารถสรุปในประเด็นดังกล่าวได้ดังภาพประกอบ 5



ภาพประกอบ 5 สรุปประเด็น แนวทางการพัฒนาสู่การเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของบุคลากรในธุรกิจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาสู่การเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ กรณีศึกษาธุรกิจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ครั้งนี้เป็นวิจัยในเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาสภาพปัญหา เงื่อนไขและการจูงใจที่นำมาสู่การเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ กรณีศึกษา ธุรกิจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อศึกษาประสบการณ์การพัฒนาตนเองไปสู่การเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ กรณีศึกษาธุรกิจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และเพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาสู่การเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ กรณีศึกษา ธุรกิจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีการสรุป อภิปรายผล ตามจุดมุ่งหมายทั้งหมด 3 ประเด็นและข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

สรุปผล

1. สภาพปัญหา เงื่อนไขและการจูงใจที่นำมาสู่การเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของบุคลากรในธุรกิจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผลการวิจัยพบว่า สภาพปัญหา เงื่อนไขและการจูงใจที่นำมาสู่การเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของบุคลากรในธุรกิจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มีดังนี้

1.1 สภาพปัญหาสำหรับธุรกิจที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ

1.1.1 สภาพปัญหาที่มาจากความต้องการของลูกค้า มีความหลากหลาย และการขาดแคลนความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของลูกค้า

1.1.2 สภาพปัญหาที่มาจากบริบทแวดล้อมทางสังคม นโยบายภาครัฐ ระบบการศึกษา และสภาพการณ์ทางเศรษฐกิจ

1.2 เงื่อนไขส่วนบุคคลสำหรับการเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ

1.2.1 บุคลิกภาพ เป็นสิ่งที่ช่วยสร้างความประทับใจและการสร้างความรู้สึกรับรู้ความน่าเชื่อถือผ่านการแสดงออกและการแต่งกาย

1.2.2 ความรู้ทางด้านสารสนเทศต้องใช้ความรู้ในระดับเชิงลึกและสามารถวิเคราะห์ถึงแนวทางป้องกันความปลอดภัยพื้นฐานในระบบสารสนเทศได้

1.2.3 การเห็นคุณค่าในสายงานของที่ปรึกษาการมองเห็นโอกาสซึ่งเป็นข้อได้เปรียบสำหรับการทำงานที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ

1.3. สิ่งจูงใจจากบริษัทต้นสังกัดที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ

1.3.1 โอกาสในการพัฒนาตนเองผ่านการสอบที่มีใบประกาศนียบัตรรับรองเป็น สิ่งจูงใจที่บริษัทต้นสังกัดให้การสนับสนุนเต็มที่ช่วยให้ความสามารถในการทำงานด้านที่ปรึกษามือ อาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศมีประสิทธิภาพและน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้นได้

1.3.2 โอกาสความก้าวหน้าในสายงานการขยายไปยังสายงานอื่น ๆ ในด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศ การย้ายสายการทำงานของกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือการเรียนรู้สาย งานด้านอื่น ๆ

1.3.3 สวัสดิการเพิ่มเติมที่นอกเหนือจากรายได้หลักทั้งเชิงรายได้ ทั้งการ สนับสนุนในเรื่องที่ช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพที่ดีขึ้นอย่างค่าเดินทาง ค่ารักษาพยาบาล กองทุนเลี้ยงชีพต่าง ๆ

2. ประสพการณ์การพัฒนาตนเองไปสู่การเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคง ปลอดภัยสารสนเทศของบุคลากรในธุรกิจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผลการวิจัยพบว่า ประสพการณ์การพัฒนาตนเองไปสู่การเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความ มั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ มีดังนี้

2.1 การปูพื้นฐานความรู้จากสถานศึกษาในระบบ ระบบการศึกษาในไทยถือได้ว่ามีความ เพียงพอสำหรับองค์ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ แต่เมื่อมองมาในเรื่องของความมั่นคง ปลอดภัยสารสนเทศนั้นจะพบว่า เป็นเพียงส่วนหนึ่งหรือวิชาแขนงหนึ่งของการศึกษาคณะ เทคโนโลยีสารสนเทศ

2.2 การเรียนรู้ด้วยตนเอง

2.2.1 การศึกษาข้อมูลจากแหล่งความรู้ การศึกษาในตำรา และการเรียนรู้เอกสารงาน วิดีโอบรรยายต่าง ๆ จะช่วยให้เกิดความรู้ที่ใช้ในการแก้ไขปัญหา และพัฒนาความสามารถในการ ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2.2.2 การแลกเปลี่ยนความรู้กับที่ปรึกษาคนอื่นเป็นการทำให้เกิดมุมมองและการตอบ โจทย์ปัญหาที่ไม่เคยพบมาก่อน และเป็นการสร้าง Connection ทางอ้อม

2.2.3 การเรียนรู้ผ่านห้องปฏิบัติการ เป็นการจำลองสถานการณ์ ซึ่งเป็นแนวทางของ มืออาชีพอย่างหนึ่งในการแก้ไขปัญหา หรือการเตรียมความพร้อมก่อนเจอกับลูกค้าจริง ๆ

2.3 ทักษะเสริมการทำงาน

2.3.1 ความสามารถในการเจรจาต่อรอง เป็นความสามารถสำคัญในฐานะที่เป็นคน กลางทั้งการติดต่อกับลูกค้าและการติดต่อกับผู้ร่วมงานไปจนถึงการเจรจาเพื่อหาข้อตกลงในการ นำเสนอวิธีการแก้ปัญหา

2.2.2 ความสามารถในการคิดเชิงวิเคราะห์ ใช้ในการคิดต่อยอดการแก้ไขปัญหาและ การสร้างโอกาสทางธุรกิจ เพื่อสร้างผลลัพธ์ที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจให้มากที่สุด

2.2.3 ทักษะการนำเสนอคือการนำเสนอให้ลูกค้าได้เข้าใจในสิ่งที่สร้างสรรค์ เพื่อให้ตัว งานมีความสมบูรณ์แบบ

2.4 การแสดงบทบาทที่หลากหลาย

2.4.1 บทบาทของผู้ให้ความรู้เป็นแนวทางในลักษณะของการเป็นผู้สอนและนำเสนอองค์ความรู้ต่าง ๆ ซึ่งจะแตกต่างจากตอนให้คำปรึกษาในฐานะที่ปรึกษา

2.4.2 บทบาทของผู้บริหารทีมเป็นลักษณะของความรับผิดชอบในเชิงของผู้จัดการและการบริหารส่วนอื่น ๆ ที่อยู่นอกเหนือจากการทำงานที่ปรึกษา

3. แนวทางการพัฒนาสู่การเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของบุคลากรในธุรกิจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการพัฒนาสู่การเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของบุคลากรในธุรกิจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มีดังนี้

3.1 การวางแผนเป้าหมายการทำงาน อย่างการได้รับใบประกาศนียบัตรรับรอง การได้เลื่อนตำแหน่ง และการเป็นผู้ประกอบการ

3.2 การเตรียมความพร้อมของตนเอง

3.2.1 ความพร้อมทางด้านข้อมูล เป็นการเตรียมความพร้อมในเรื่องของข้อมูลเป็นขั้นตอนสำคัญในการทำงาน และเป็นการแสดงให้เห็นถึงความพร้อมในการทำงาน

3.2.2 การวางแผนและจัดการงานอย่างเป็นระบบ เป็นการดำเนินงานเพื่อให้มีขั้นตอนต่าง ๆ ที่มีระเบียบและช่วยในการจัดลำดับความสำคัญ และหมวดหมู่ในการทำงานต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพ

อภิปรายผล

จากการศึกษาแนวทางการพัฒนาสู่การเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ กรณีศึกษาธุรกิจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ พบผลวิจัยที่เป็นประเด็นสำคัญสำหรับการอภิปรายผล ดังนี้

ประเด็นที่ 1 สภาพปัญหา เจื่อนไขและการมุ่งใจที่นำมาสู่การเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของบุคลากรในธุรกิจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ปัญหาที่มาจากความต้องการของลูกค้า ได้แก่ ธุรกิจของลูกค้ามีความหลากหลาย และการขาดแคลนความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของลูกค้าทั้งนี้เนื่องจากธุรกิจของลูกค้ามีความหลากหลายนั้น ทำให้ที่ปรึกษาต้องเรียนรู้เพิ่มเติมในสิ่งที่ตนเองไม่เคยมีประสบการณ์หรือเรียนในชั้นเรียนมาก่อน และการเข้าใจเกี่ยวกับธุรกิจของลูกค้าทำให้สามารถแก้ปัญหาและให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ตรงความต้องการของลูกค้าได้มากที่สุด ซึ่ง มัลคัม โนลส์ (Malcolm Knowles) เจ้าของทฤษฎีการเรียนรู้ผู้ใหญ่ แอนดราโกจี (Andragogy) วิทยุใหญ่สามารถดึงประสบการณ์ชีวิตของพวกเขา มาช่วยในการเรียนรู้ (Mitchell & Courtney, 2005, p. 72, 120; Sharples, Taylor & Vavoula, 2005, p. 53) โดยมีความรับผิดชอบการเรียนรู้เอง ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญของการเรียนรู้ด้วยการชี้นำ

ตนเอง (Self-directed learning) ซึ่งเกิดจากความต้องการอยู่รอดของมนุษย์ในทุกสภาพแวดล้อม เพราะสังคมในยุคปัจจุบันมีความเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ เกิดขึ้นเสมอ ทำให้มีความจำเป็นที่จะต้องศึกษาเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา การเรียนรู้ด้วยการชี้นำตนเองจึงเป็นกระบวนการเรียนรู้ที่ต่อเนื่องตลอดชีวิต (Knowles, 1984, p. 20; Shen, Chen & Yan, 2014, p. 56) นอกจากนี้การขาดแคลนความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของลูกค้า ทำให้ที่ปรึกษาต้องพัฒนาตนเองเพื่อแก้ปัญหาและแนะนำแก่ลูกค้าได้ ซึ่งการพัฒนาที่แท้จริงของผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานในองค์กรนั้นจะต้องเกิดเกิดขึ้นจากการพัฒนาตนเอง โดยเรียนรู้ในสิ่งที่ตนเองต้องการและใช้ได้จริงในการปฏิบัติงาน (Drucker, 1974, p. 103; Knowles, 1980, p.79) ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของธงไชย สุรินทร์วรานุ (2557) ที่พบว่าสถานการณ์ทางเทคโนโลยีสารสนเทศแม้จะมีการนำมาใช้อย่างแพร่หลายในระบบธุรกิจ ไปจนถึงกระบวนการให้บริการต่างๆ แต่ก็พบว่าผู้ที่ให้บริการ หรือผู้ที่ต้องการให้บริการเองยังขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเหล่านั้นให้เต็มประสิทธิภาพได้

สภาพปัญหาที่มาจากบริบทแวดล้อมทางสังคม ได้แก่ นโยบายภาครัฐ ระบบการศึกษา และสถานการณ์ทางเศรษฐกิจ เป็นสภาพปัญหา เงื่อนไขและการจูงใจที่นำมาสู่การเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของบุคลากรในธุรกิจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งนี้เนื่องจากทิศทางของโลกกำลังมีการเปลี่ยนแปลงไปแม้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศจะมีส่วนร่วมกับระบบเศรษฐกิจและการดำเนินธุรกิจต่าง ๆ มานานแล้วแต่แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ตั้งแต่ในอดีตจนถึงปัจจุบันถือได้ว่าภาครัฐมีการออกนโยบายและแบบแผนที่เกี่ยวข้องกับทางเทคโนโลยีมาโดยตลอด และเพื่อเป็นการสอดคล้องกับสถานการณ์ของโลกทำให้ปัจจุบันประเทศไทย ซึ่งอยู่ในช่วงแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555-2559) ไปสู่แผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 12 ที่จะเป็นการมุ่งเน้นทางเทคโนโลยีเป็นหลักได้ขยายภาคส่วนต่าง ๆ ให้มีความเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีมากยิ่งขึ้น

แต่อย่างไรก็ตามหลักสูตรของระบบการศึกษายังไม่มีความพร้อมในการนำเสนอความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในเชิงลึกมากนัก โดยเฉพาะด้าน IT Security และรวมไปถึงสถานการณ์ทางเศรษฐกิจที่บีบให้การลงทุนที่จะส่งผลให้บริษัทคำนึงถึงขอบเขตการดำเนินงานทางเทคโนโลยีที่จำกัดมากยิ่งขึ้น ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของอรรณพ ปิลันธน์โอวาท (2556) ที่พบว่าเทคโนโลยีนั้นมีส่วนช่วยให้เกิดการพัฒนาแก่องค์กรได้แต่ในเชิงขององค์ประกอบที่ทำให้เกิดการพัฒนานั้นยังขาดการสนับสนุนในวงกว้างและข้อจำกัดในการเข้าถึงเทคโนโลยีไปจนถึงการประยุกต์ใช้จริง ซึ่งเป็นปัญหาหลักในสังคมไทยเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง จึงยังเป็นปัญหาของสภาพแวดล้อมที่ยังไม่สามารถแก้ไขได้

เงื่อนไขส่วนบุคคล ได้แก่ บุคลิกภาพ ความรู้ทางสารสนเทศและการเห็นคุณค่าในสายงานของที่ปรึกษา เป็นสภาพที่แสดงให้เห็นถึงคุณสมบัติที่ทำให้ที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของบุคลากรในธุรกิจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถอยู่ในระบบได้ ซึ่งองค์ประกอบสำคัญเป็นไปตามที่ VL Business Consultant (2015, online) ได้อธิบายถึงคุณสมบัติของที่ปรึกษามืออาชีพ บุคลิกภาพเป็นสิ่งจำเป็นเพราะส่งผลต่อความน่าเชื่อถือ ในส่วนของการ

สื่อสาร เป็นองค์ประกอบที่แสดงให้เห็นถึงความสามารถในการทำงาน เนื่องด้วยงานที่ปรึกษาเป็นงานที่อาศัยการให้คำแนะนำอธิบาย และการรับฟังปัญหาต่าง ๆ จากลูกค้าที่มีความแตกต่างกันออกไปทั้งภาคส่วนธุรกิจและปัญหาที่ลูกค้าพบเจอ ดังนั้นสิ่งที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและมีระยะเวลาร่วมกันในการทำงานที่ยาวนานมากยิ่งขึ้นได้ เพื่อสร้างความคุ้นเคยให้แกกันคือการที่ตัวที่ปรึกษาจะต้องมีบุคลิกภาพที่ดีน่าสนใจ และการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพช่วยให้ทำงานได้ดีเข้าใจและชัดเจนมากยิ่งขึ้นได้ ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของปิยพจน์ ตูลาชม (2557) ที่ได้มีมุมมองเกี่ยวกับคุณสมบัติที่สำคัญของผู้บริหารมืออาชีพ ซึ่งในแง่ของผู้บริหารและงานที่ปรึกษาถือได้ว่าเป็นงานที่มีการประสานงานและอาศัยการให้คำอธิบายประกอบความคิดเห็นต่าง ๆ เป็นหลัก ซึ่งบุคลิกภาพและการสื่อสารในผลการศึกษาค้างนี้มีรูปแบบที่สอดคล้องกับบุคลิกภาพมนุษยสัมพันธ์และความสามารถในการบริหารที่ทำให้งานทั้งสองมีแนวทางมุ่งเน้นไปที่การสร้าง ความเข้าใจและความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า

การจูงใจจากบริษัทที่สังกัด จากโอกาสในการพัฒนาตนเองผ่านการสอบที่มีใบประกาศนียบัตรรับรอง โอกาสความก้าวหน้าในสายงาน สวัสดิการเพิ่มเติมที่นอกเหนือจากรายได้หลัก เป็นสิ่งที่ทำให้การทำงานที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของบุคลากรในธุรกิจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งมีประสิทธิภาพที่ดี และเป็นการสร้างการจูงใจให้ผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่ในสายงานไปจนถึงการพัฒนาตัวเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังเช่นที่ Gramham and Weiner (1996, pp. 67-71) ได้นำเสนอทฤษฎีต่างๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงาน โดยสิ่งที่มีความน่าสนใจและใช้ในการศึกษาค้างนี้คือ ทฤษฎีการขับเคลื่อนของ Hull (Hull's Drive Theory) และ ทฤษฎีขอบเขต ของ Lewin (Lewin's Field Theory) ซึ่งเป็นการทำความเข้าใจในการหาสิ่งที่ทำให้การขับเคลื่อนทางการกระทำ ซึ่งในการศึกษาค้างนี้คือการทำให้อยู่กับองค์กรและพัฒนาตัวเองได้โดยในขอบเขตของงานที่ปรึกษาเทคโนโลยีสารสนเทศนอกจากเหนือจากการได้รับค่าตอบแทน และการเลื่อนตำแหน่งแล้ว การมีใบประกาศนียบัตรรับรอง ถือได้ว่าเป็นสิ่งที่จำเป็นในสายงานดังกล่าว เพราะรูปแบบความรู้ในสายเทคโนโลยีมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องอยู่เสมอ ดังนั้นองค์ประกอบทั้ง 3 ส่วนจึงมีส่วนสำคัญที่ทำให้เกิดการจูงใจขึ้นมาได้ ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของปิยพจน์ ตูลาชม (2557) ซึ่งตรงกับประเด็นการพัฒนาผู้บริหารในส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 ที่เกี่ยวข้องในเรื่องของการวางแผนทางการพัฒนาและเงื่อนไขความสำเร็จที่จะทำให้ผู้ศึกษาเกิดความเข้าใจและมองเห็นเส้นทางในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ประเด็นที่ 2 ประสิทธิภาพการพัฒนาดตนเองไปสู่การเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของบุคลากรในธุรกิจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

การปูพื้นฐานความรู้จากสถานศึกษาในระบบ พบว่าระบบการศึกษาในไทยถือได้ว่าเป็นความเพียงพอสำหรับองค์ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ แต่เมื่อมองมาในเรื่องของความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศนั้นจะพบว่า เป็นเพียงส่วนหนึ่งหรือวิชาแขนงหนึ่งของการศึกษาคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือเป็นหลักสูตรที่ไม่มีการบังคับ ทำให้เมื่อเข้าสู่การทำงาน ในกลุ่มเฉพาะ

ด้านอย่างความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศจึงไม่เพียงพอ และต้องอาศัยการเรียนรู้และสร้างประสบการณ์มากยิ่งขึ้น ดังที่ พนิดา พานิชกุล (2553, น. 32) ได้อธิบายถึงองค์ประกอบต่างๆ เอาไว้ ซึ่งส่วนงานด้านความลับ การอาศัยความถูกต้องแม่นยำของข้อมูลในเชิงของเทคโนโลยีสารสนเทศนั้น ได้มีหน่วยงานอื่นในองค์กรเช่นเดียวกันที่มีการดำเนินงานโดยอาศัยเทคโนโลยีช่วยด้วย ดังนั้นผลการศึกษาก็แสดงให้เห็นว่าการทำงานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นสามารถมาจากบุคลากรที่มีความรู้ทั้งในและนอกสายเทคโนโลยีสารสนเทศได้ ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของรวีกรานต์ นันทเวช (2557) ที่พบว่าเบื้องต้นคนไทยต่างก็มีทักษะด้านการใช้เทคโนโลยีและคอมพิวเตอร์, ทักษะด้านความปลอดภัยในการทำงาน, และทักษะด้านการสื่อสารในองค์กรอยู่แล้วจากประสบการณ์ทำงานเบื้องต้นทำให้องค์ประกอบทั้ง 3 สามารถต่อยอดสายงานไปยังที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศได้ตามความสามารถในการทำงานของแต่ละบุคคล

การเรียนรู้ด้วยตนเอง โดยการอ่านเอกสาร/ตำราเพิ่มเติม และแลกเปลี่ยนความรู้กับที่ปรึกษาคณะอื่น เป็นรูปแบบหนึ่งของประสบการณ์ทำงานในสายที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ด้วยความรู้ที่หลากหลาย และการต่อยอดความรู้เชิงลึกไปจนถึงสถานการณ์ในการทำงานต่าง ๆ ที่แตกต่างกันออกไป ทำให้เอกสารตำรา นอกเหนือจากที่เรียน และทำงานในกรณีศึกษาต่าง ๆ เป็นสิ่งสำคัญ และการแลกเปลี่ยนความรู้เช่นเดียวกัน เป็นสิ่งที่ทำให้เกิดมุมมองที่กว้างมากยิ่งขึ้นได้ ซึ่งหลักการดังกล่าวตรงกับสถานการณ์ที่ เศรษฐพงศ์ มะลิสุวรรณ (2559, น. 5) ได้อธิบายไว้ถึงการแลกเปลี่ยนข้อมูล และองค์ความรู้ต่าง ๆ บนโลกอินเทอร์เน็ต ซึ่งลักษณะดังกล่าวมีความสอดคล้องกับรูปแบบการเรียนรู้ในการเป็นที่ปรึกษามืออาชีพ เช่นเดียวกับ Maister, 1993; 1997; :Nevins, 1998; Rackham et al., 1996 ที่ให้มุมมองของความก้าวหน้าในอาชีพการงานไม่สามารถทำได้เพียงคนเดียว สิ่งที่เป็นนอกเหนือจากการศึกษาเพิ่มเติมแล้วยังเป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันในกลุ่มผู้ที่ทำงานร่วมกันหรือมีสาขาวิชาชีพที่คล้ายคลึงกัน เหล่านี้จะช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นได้ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ อังศินันท์ อินทรกำแหง (2545) ที่แสดงให้เห็นผลลัพธ์ของการเรียนรู้ด้วยตัวเองนั้นทำให้เกิดอิทธิพลในการทำงาน และประสิทธิผลของการทำงานที่สูงขึ้นได้ โดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตัวเองมีหลากหลายวิธีทั้งการฟังปาฐกถาหรืออาศัยเครือข่ายสายวิชาชีพไปจนถึงการไปเรียนรู้เพิ่มเติมต่าง ๆ ให้มีการขยายผลสูงมากยิ่งขึ้น

และการเรียนรู้จากห้องปฏิบัติการส่วนตัว เป็นการสร้างประสบการณ์แบบจำลอง และการทำความเข้าใจในสถานการณ์ที่รับมือส่วนต่าง ๆ ที่ลูกค้าหรือสิ่งที่ที่ปรึกษาต้องเผชิญ โดยในสายงานของที่ปรึกษาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจะมาเป็นรูปแบบของการแก้ไขปัญหาเคสต่าง ๆ ที่ลูกค้าเผชิญ และทำให้เกิดผลลัพธ์ของการแก้ไข และการดำเนินงานทางเทคโนโลยีสารสนเทศร่วมกัน ซึ่งสิ่งที่จำเป็นคือองค์กรจะต้องสร้างองค์ประกอบที่จำเป็นต่อการเรียนรู้ทั้งบรรยากาศและห้องปฏิบัติการต่าง ๆ ดังที่ Dumphy (1997, p.223) Smith (1998, p.279) และ Fulmer (1998, p.213) อธิบายเอาไว้ถึงการที่องค์กรจะเอาตัวรอดในสถานการณ์แข่งขันได้นั้นจะต้องสร้าง

กระบวนการเรียนรู้ให้เกิดขึ้น ซึ่งอาจจะเป็นการเรียนรู้จากแหล่งทรัพยากรความรู้ทั้งภายในและภายนอกองค์กรก็ได้ รวมทั้งการส่งเสริมและกระตุ้นให้พนักงานทุกคนในองค์กร ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการเรียนรู้ของตนอย่างต่อเนื่อง ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตภา สุวรรณฤทธิ์ (2555) ที่หากจะเพิ่มศักยภาพความสามารถในการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง นั้นส่วนที่มีความสอดคล้องกับประเด็นในครั้งนี้คือการสร้างที่จะไปสู่จุดมุ่งหมายและเป้าหมายที่สามารถบรรลุการพัฒนาที่สำคัญได้ และการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกและการประสานงาน คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเป็นสิ่งสำคัญ

ทักษะเสริมการทำงาน (Soft skills) ได้แก่ ความสามารถในการเจรจาต่อรอง ความสามารถในการคิดเชิงวิเคราะห์ และทักษะการนำเสนอ เป็นส่วนของประสบการณ์ที่สั่งสมในเรื่องของการเจรจาในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งการบริฟ การต่อรองราคา การตั้งเงื่อนไขทางด้านเวลา ไปจนถึงการนำเสนอและการวิเคราะห์ ซึ่งประสบการณ์จะเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความสามารถเหล่านี้แม่นยำ และสามารถเลือกใช้ในสถานการณ์ที่เหมาะสมได้มากยิ่งขึ้น ณรงค์วิทย์ แสนทอง (2557) ได้วางองค์ประกอบของการพัฒนาขอบเขตที่จำเป็นต่อการทำงานแบบมืออาชีพไว้นั้น ทักษะในการพูด การนำเสนอ และการวิเคราะห์เป็นส่วนที่ปิดจุดอ่อน ในเรื่องความสามารถอื่น ๆ ได้และยังเป็นสิ่งที่ชักจูงให้เกิดการทำงานที่คล้อยตามได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของวุฒิพล สกลเกียรติ (2546) ที่แสดงให้เห็นว่าทักษะเสริมการทำงานเป็นสิ่งที่สำคัญในการเสริมความสามารถให้การทำงานมีความยืดหยุ่นและมีประสิทธิผลได้มากยิ่งขึ้น

การแสดงบทบาทที่หลากหลาย ได้แก่ ในบทบาทของผู้ให้ความรู้และผู้บริหารทีม เป็นลักษณะของการทำงานที่เป็นประสบการณ์นอกเหนือจากการทำงานที่ปรึกษา ซึ่งจะทำให้เกิดเส้นทางของประสบการณ์ที่มีความหลากหลายออกไปและประสบการณ์เหล่านั้นจะช่วยกลับมาเติมเต็มสายงานที่ปรึกษาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นได้ ดังประเด็นที่ ผู้เรียนวัยผู้ใหญ่พร้อมที่จะเรียนรู้ตามการเปลี่ยนแปลงของบทบาทใหม่ทางสังคม หรือบทบาทของชีวิต (Mitchell & Courtney, 2005, p. 120) ซึ่งประเด็นดังกล่าวได้แสดงให้เห็นว่ามนุษย์ยังมีทางเลือกของการเรียนรู้อยู่เสมอถ้ามีความพร้อม และทำความเข้าใจที่จะประยุกต์ใช้ ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของอัจฉรา หล่อตระกูล (2557) ซึ่งเกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากรในสถานศึกษา โดยบุคลากรเองต่างก็มีภาระหน้าที่ที่หลากหลาย และเกิดการรวบรวมการทำงานที่แตกต่างกันออกไปทั้งงานสอน งานวิจัย งานบริการวิชาการ งานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ซึ่งไม่ว่าจะเป็นด้านใดต่างก็มีปัญหาของด้านเหล่านั้นแต่สิ่งที่สำคัญคือการเรียนรู้จากด้านเหล่านั้นและนำมาพัฒนาต่อยอดต่อไป

ประเด็นที่ 3 แนวทางการพัฒนาสู่การเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของบุคลากรในธุรกิจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

การตั้งเป้าหมายในการทำงาน ได้แก่ การได้รับใบประกาศนียบัตรรับรอง การได้เลื่อนตำแหน่ง และการเป็นผู้ประกอบการ เป็นต้นนั้นในการตั้งเป้าหมายในชีวิต เป็นสิ่งที่ทำให้การดำเนินงานหรือการจัดการในชีวิตมีความชัดเจน ซึ่งจะส่งผลทำให้การทำงานต่าง ๆ มีประสิทธิภาพ

ที่เต็มที และมีทิศทางในการเรียนรู้หรือสร้างความสามารถต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องการสร้าง Connection Stumpf and London (1982) ได้อธิบายถึงการการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า และการต่อยอดไปยังการเป็นผู้ประกอบการและการเป็นผู้ให้ความรู้ ส่งผลไปยังในการทำงานเป็นทีมและพัฒนาศักยภาพด้านต่าง ๆ ให้มีความชัดเจนผลการวิจัยนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของนวรรตน์ มีถาวร (2552) ในประเด็นการเสริมสร้างเครือข่ายการเรียนรู้ตลอดชีวิต ซึ่งเป็นการสร้างแนวทางในการดำเนินชีวิตในการศึกษานี้ก็คือการทำงานให้มีจุดมุ่งหมายที่ดีมากยิ่งขึ้น

การเตรียมความพร้อมของตนเอง ได้แก่ ทั้งความพร้อมทางด้านข้อมูลและการวางแผน และการจัดงานอย่างเป็นระบบ เป็นการเตรียมความพร้อมในเรื่องของข้อมูลเป็นขั้นตอนที่สำคัญในการทำงาน และเป็นการแสดงให้เห็นลูกค้าและเพื่อนร่วมงานเห็นถึงความพร้อมในการทำงานและเป็นการดำเนินงานเพื่อให้มีขั้นตอนต่าง ๆ ที่มีระเบียบและช่วยในการจัดลำดับความสำคัญ และหมวดหมู่ในการทำงานต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพ เห็นภาพขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้นได้ โดย VL Business Consultant (2015, online) จำลักษณ์ ขุนพลแก้ว (2551, น. 72) และ ณรงค์ วิทย์ แสนทอง (2557) ได้อธิบายถึงการเตรียมความพร้อมที่จะนำเสนอข้อมูล เป็นแนวทางหนึ่งที่สำคัญในการพัฒนาตนเองที่เหมาะสมและมีคุณสมบัติที่สอดคล้องกับการเป็นมืออาชีพขึ้นมาได้อย่างครอบคลุมกับผลการศึกษา โดยผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของปิยพจน์ ตูลาชม (2557) ซึ่งมียุทธศาสตร์ประเด็นที่มีความสอดคล้องกับการพัฒนาตนเองทั้ง การจำลองสถานการณ์ ภาษา การสร้างความรู้เพิ่มเติมต่อยอดจากสิ่งที่ได้ในการทำงาน ทักษะเสริมการทำงานที่จำเป็นถึงความก้าวหน้าในวิชาชีพ เหล่านี้จะช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นได้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับสายงานที่ปรึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้สำหรับผู้ที่ต้องการไปสู่การเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ จำเป็นจะต้องมี

1. การเพิ่มศักยภาพของตัวเองให้มีความรู้ทั้งในวงกว้าง และความรู้เฉพาะทาง เพื่อมีความพร้อมในการทำงานสายงานดังกล่าว
2. ความสามารถด้านการบริหารจัดการ เพื่อแสดงถึงศักยภาพการตัดสินใจ การดูแลบริหารโครงการ และเป็นการแสดงความเป็นมืออาชีพที่พร้อมจะเติบโตในสายงาน
3. ความสามารถด้านการสื่อสาร และภาษา เป็นสิ่งสำคัญที่ใช้ในการต่อยอดการเจรจาและการนำเสนอต่าง ๆ ที่ใช้ทั้งกับลูกค้าและทีมงาน

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. จากผลการศึกษาการเพิ่มศักยภาพในความรู้ นั้น ควรมีการศึกษาตัวเอง สายงานที่ชอบ

เนื่องจากองค์ความรู้ IT Security มีความหลากหลาย เพื่อให้สามารถศึกษาได้อย่างเชิงลึก และมีความสนใจที่จะพัฒนาสายความรู้ดังกล่าวจริง ๆ

2. ความสามารถด้าน Soft Skill นั้นสามารถเพิ่มศักยภาพด้วยการหา บทบาทอื่น หรือ การจำลองประสบการณ์ในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน และการศึกษาเพิ่มเติมในคอร์สอบรมต่าง ๆ เพื่อให้มีความสามารถด้าน Soft Skill สูงมากยิ่งขึ้น

3. ในส่วนของภาษา สามารถเพิ่มได้ด้วยการหมั่นศึกษาข้อมูล และอ่านเอกสารงานต่างประเทศบ่อยครั้ง จะทำให้จดจำศัพท์เทคนิค และการต่อยอดงานต่างประเทศได้ดีมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ในอนาคตสายงานด้านสารสนเทศยังมีประเด็นอย่างเรื่องการลงลึกสำหรับการทำงานกับลูกค้า และเชิงโครงสร้างการทำงานขององค์กร ซึ่งเป็นประเด็นที่น่าสนใจในการศึกษาเชิงลึกต่อยอด

2. การศึกษาสายงานที่ปรึกษาในกลุ่มอุตสาหกรรมอื่น ๆ มากยิ่งขึ้น เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนา ที่แตกต่างจากสายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ





บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กั้ววาลย์ไพโร ซาปู้. (2553). การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 25. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยปทุมธานี.
- เกตุกานต์ วงศ์สุขเสมอใจ. (2553). กิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรธุรกิจเอกชนที่ประสบความสำเร็จ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- กิริติ ยศยิ่งยง. (2549). การจัดการความรู้ในองค์กรและกรณีศึกษา. กรุงเทพฯ: มิสเตอร์ก๊อบบี้
- กัลยกร กฤตนิริตศัย. (2551). การจัดการสารสนเทศเชิงพื้นที่เพื่อการแลกเปลี่ยนข้อมูลในองค์กรกรณีศึกษา บริษัท ฟรีไซซ์ อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล คอร์ปอเรชั่น จำกัด. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- เขมนิจ ปรีเปม. (2554). สมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกับการบริหารระบบสารสนเทศของผู้บริหารสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร
- คณิงนิจ พรหมเนตร. (2554). การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อบริหารสถานศึกษาวิทยาลัยการอาชีพเขียงราย. เขียงราย: วิทยาลัยอาชีวศึกษาเขียงราย.
- จริยา เสถบุตร. (2526). ระเบียบวิธีการวิจัย. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น คณะศึกษาศาสตร์
- จิตาภา สุวรรณฤกษ์. (2545). การจัดการศึกษานอกระบบโรงเรียนเพื่อเพิ่มความสามารถ ในการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองของประชาชน ใน ปี พ.ศ. 2555. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชลิดา ธรรมณี. (2545). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชูเกียรติ ประเสริฐสุข. (2553). ระบบบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศสำหรับส่วนงานความมั่นคงสารสนเทศ กระทรวงการต่างประเทศ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์.
- โชติกา ระโส. (2555). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- เฉลิมพล ศรีหงษ์. (2555). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ณัฐริศา ศิริรัตน์. (2551). การพัฒนารูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเครือข่าย ตามแนวความคิดการเรียนรู้แบบชี้นำตนเองเพื่อสร้างการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีมสำหรับบุคลากรทางการศึกษา. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทิพย์ธิดา แก้วทิพย์. (2556). *ICT IN ORGANIZATION*. สืบค้นเมื่อ กุมภาพันธ์ 2560: <http://552110288.blogspot.com/2013/02/552110288.html>
- ธงไชย สุรินทร์วรานุ. (2557). แนวทางการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการจัดการลูกค้า

- สัมพันธ์ในธุรกิจ. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เด่นดวง คำตรง. (2544). ความต้องการการพัฒนาครูและอาจารย์ของวิทยาลัยในสังกัด กรมอาชีวศึกษา จังหวัดชลบุรี. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ดิน ปรัชญพฤทธิ. (2553). ทฤษฎีองค์การ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์อินทภาษา จำกัด.
- นวรรตน์ มีถาวร. (2552). ประสบการณ์การพัฒนาคุณภาพการพยาบาลผู้ป่วยระยะสุดท้ายของหัวหน้าหอผู้ป่วย. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เนาวรัตน์ พลายน้อย. (2527). ประชากรศึกษากับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. วารสารประจำปีการศึกษา, 10(2).
- ปาริชาติ วงศ์ศรีแก้ว. (2552). การวัดความพึงพอใจการปฏิบัติงานด้านธุรกิจสินเชื่อด้วยเทคนิค *Balanced Scorecard* : กรณีศึกษาธนาคารออมสิน สาขาเรณูนครจังหวัดนครพนม. อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ปิยพจน์ ตูลาชม. (2557). รูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะผู้บริหารมืออาชีพของผู้บริหารสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษา. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 33, 286-298.
- พนิดา พานิชกุล. (2553). เทคโนโลยีสารสนเทศ. กรุงเทพฯ: เคทีพี คอมพ์ แอนด์ คอนซัลท์.
- พสนัน นิมิตรไชยนนท์. (2552). ปัจจัยเชิงสาเหตุและผลของการเรียนรู้ในสถานประกอบการที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม ของนักวิจัยสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เยาวนา ยงยีน. (2551). การศึกษาสภาพและปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลสุรินทร์. สุรินทร์: มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์.
- เยาวลักษณ์ มีบุญมาก และคณะ. (2559). การพัฒนาทักษะการให้บริการสุขภาพแนวใหม่ของบุคลากรสาธารณสุขจังหวัดปราจีนบุรี. วารสารวิชาการเฉลิมกาญจนา, 3(2), 1-14.
- มัลลี เวชชาชีวะ. (2524). พฤติกรรมองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 3, กรุงเทพฯ: เอ็กสเปอเน็ท.
- รวิกรานต์ นันทเวช. (2557). การพัฒนารูปแบบการจัดการศึกษาตลอดชีวิตเพื่อพัฒนาทักษะการปฏิบัติงานของแรงงานไทยสำหรับสถานประกอบการภาคอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วรรณรีย์ วงศ์ไตรรัตน์. (2556). การวิเคราะห์ประสิทธิภาพการเรียนรู้ด้วยวิธีการศึกษาดูงานในสถานประกอบการจริงสำหรับรายวิชาการสื่อสารข้อมูลและเครือข่าย. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วีระยุทธ สดสมบุรณ์. (2554). การพัฒนาระบบผู้เชี่ยวชาญโดยใช้ฐานความรู้สำหรับการวินิจฉัยข้อบกพร่องรถยนต์. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิทยา เมฆขำ. (2555). ผลกระทบการถ่ายทอดเทคโนโลยี. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- วิลาวรรณ รพีพิศาล. (2554). ความรู้พื้นฐานในการบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์

วิจารณ์หัตถการ.

- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2555). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารแบบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วุฒิพล สกลเกียรติ. (2546). การพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาทักษะ สำหรับผู้ใช้แรงงานในสถานประกอบการภาคอุตสาหกรรม : กรณีศึกษาอุตสาหกรรมยานยนต์และชิ้นส่วน. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมชัย วรานุรักษ์. (2545). การพัฒนาระบบการจัดการเรียนรู้ในสถานประกอบการ. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สรเสริญ วงศ์ชะอุ่ม. (2554). การวางแผนพัฒนาประเทศ. กรุงเทพฯ: ศูนย์การพิมพ์เพชรรุ่ง.
- สวัสดิ์ บรรเทงสุข. (2542). เทคนิคการพูด. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: สามัคคีสาร.
- สันติรักษ์ ไตรศรี. (2550). การพัฒนาคู่มือปฏิบัติการอาจารย์ที่ปรึกษาประเภทช่างอุตสาหกรรมในสถาบันการอาชีวศึกษา. สุรินทร์: มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์.
- สิทธิชัย ศรีเจริญประมง. (2556). แนวทางการพัฒนาการดำเนินงานด้านทุนมนุษย์เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการของสายการบินในประเทศไทย. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุธีรา ตั้งวานิช. (2547). การพัฒนารูปแบบความร่วมมือระหว่างสถาบันการเงินภาคธนาคารกับมหาวิทยาลัยของรัฐในการจัดหลักสูตรการศึกษาทางไกลเพื่อพัฒนาพนักงาน. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุภาพรณ รุ่งแกร. (2554). กระบวนการพัฒนารัพยาการณ์มนุษย์ผ่านการจัดการศึกษาของวิทยาลัยชุมชนสมุทรสาคร. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เสกสรร สายสีเสด. (ม.ป.พ.). เทคโนโลยีสารสนเทศกับกลยุทธ์ธุรกิจ. สืบค้นเมื่อ กุมภาพันธ์ 2560: http://www.sirikitdam.egat.com/WEB_MIS/117/mis.htm
- เศรษฐพงศ์ มะลิสุวรรณ. (2559). ประเทศไทย 4.0 – ทุนมนุษย์ 4.0 หัวใจสำคัญคือ. สืบค้นเมื่อ มกราคม 2560 : <http://lovesmethailand.blogspot.com/2016/11/40-40.html>
- แผนพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (2555). สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี.
- อรรถสิทธิ์ ตันติยุทธ. (2556). ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกองบำรุงรักษาการประปานครหลวง. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสยาม.
- อดิศักดิ์ ศรีเมืองบุญ. (2556). การใช้ระบบสารสนเทศเพื่อพัฒนาการบริหารการศึกษาในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 4. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยปทุมธานี.
- อรรณพ ปิลันธน์โอวาท. (2556). เทคโนโลยีสารสนเทศและบทบาทในการพัฒนาสังคมไทย. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อังคินันท์ อินทรกำแหง. (2545). อิทธิพลของปัจจัยด้านการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ ภูมิหลังส่วนบุคคล และ

- สภาพแวดล้อมในองค์กร ที่มีต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการทางการแพทย์. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อัจนรา หล่อตระกูล. (2557). *การพัฒนาสมรรถนะมหาวิทยาลัยรัฐ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อานันท์ อุเทนสุต. (2555). *การพัฒนารูปแบบกระบวนการการเรียนรู้ตลอดชีวิตในองค์กรธุรกิจเอกชนเพื่อการเป็นองค์กรสุขภาวะ*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อิศรียา ปาริชาติกานนท์ และ อัจนรา ประเสริฐสิน. (2560). ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมป้องกันตนเองจากภัยคุกคามทางอินเทอร์เน็ตของนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. *วารสารบรรณศาสตร์ มศว.*, 10(1), 89 – 103.
- อุบลรัตน์ แจ่มเจริญ. (2554). *ปัจจัยความสำเร็จของกระบวนการโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจในธุรกิจอุปโภคบริโภคไฟฟ้าอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- Adler, A. (1964). *Individual Psychology of Alfred Adler* (Vol. 1154). Harper Collins. Allee, V.(1997). *The knowledge evolution: Expanding organizational intelligence*. Routledge.
- Alberts, C. J., & Dorofee, A. (2002). *Managing information security risks: the OCTAVE approach*. Addison-Wesley Longman.
- Allee, V. (1997). 12 principles of Knowledge management. *Training&Development*, 51(11), 71-74.
- Anderson, J. M. (2003). Why we need a new definition of information security. *Computers & Security*, 22(4), 308-313.
- Argyris, C., & Schön, D. A. (1978). *Organizational learning: A theory of action perspective* (Vol. 173). Reading, MA: Addison-Wesley.
- Bandura, A. (1977). Self-efficacy: toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological review*, 84(2), 191.
- Bradford, D. L., & Cohen, A. R. (1984). *Managing for excellence: The guide to developing high performance organizations*. New York, itd: Wiley.
- Brockett, R. G., & Hiemstra, R. (1991). *Self-Direction in Adult Learning: Perspectives on Theory, Research, and Practice*. *Routledge Series on Theory and Practice of Adult Education in North America*. Routledge, Chapman and Hall.
- Bushnell, D., & George, P. S. (1993). Five Crucial Characteristics: Middle School Teachers as Effective Advisers. *Schools in the Middle*, 3(1), 10-16.
- Cercone, K. (2008). Characteristics of adult learners with implications for online learning design. *AACE journal*, 16(2), 137-159.
- Cohen-Scali, V. (2003). The influence of family, social, and work socialization on the

- construction of the professional identity of young adults. *Journal of career development*, 29(4), 237-249.
- Corey, G. (2015). *Theory and practice of counseling and psychotherapy*. Nelson Education.
- Corley, K. G. (2008). Identification in organizations: An examination of four fundamental questions. *Journal of management*, 34(3), 325-374.
- Cunningham, B. C., & Wells, J. A. (1993). Comparison of a structural and a functional epitope. *Journal of molecular biology*, 234(3), 554-563.
- Delahaye, B. (2005). Knowledge management in an SME. *International Journal of Organisational Behaviour*, 9(3), 604-614.
- Dose, J. J. (1997). Work values: An integrative framework and illustrative application to organizational socialization. *Journal of occupational and organizational psychology*, 70(3), 219-240.
- Draganov, Andrade, Neves, Sanna, (2013). Bover Draganov, P., de Carvalho Andrade, A., Ribeiro Neves, V., & Sanna, M. C. (2013). Andragogy in nursing: a literature review. *Investigation Education en Enfermeria*, 31(1), 86-94.
- Drucker. (1974). Fusing learning and work: Changing conceptions of workplace learning. *Current issues and new agendas in workplace learning*, 12-29.
- Dumphy. (1997). Improving marketing intelligence through learning systems and knowledge communities in not-for-profit workplaces. *Journal of workplace learning*, 17(7), 421-435.
- Feldman, D. C., & Arnold, H. J. (1983). *Managing individual and group behavior in organizations*. McGraw-Hill College.
- Fenichel, O. (2006). *The psychoanalytic theory of neurosis*. Routledge.
- Frey, B. A., & Alman, S. W. (2003). Applying adult learning theory to the online classroom. *New Horizons in Adult Education and Human Resource Development*, 17(1), 4-12.
- Fulmer. (1998). Learning across a living company: The Shell companies' experiences. *The Knowledge Management Yearbook 2000–2001*.
- Gibson, J.L. , Ivancevich, J. M., & Donnelly, J. H. (1994). *Organizations: Behavior, structure, processes*. (8th ed.). Homewood, IL: Irwin.
- Gilley, J. W., Egglund, S. A., & Gilley, A. M. (2002). *Principles of human resource development*. Basic Books.
- Gould, E., & Shierholz, H. (2012). *The state of working America*. Cornell University Press.

- Gramham S. & Weiner B. (1996). *Theories and Principles of Motivation*. Handbook of Educational Psychology New York: Macmillan.
- Gredler, M. E. (1997). *Learning and instruction: Theory into practice*. Prentice Hall.
- Griffin, R. (1983). The social information processing model of task design: A review of the literature. *Academy of Management Review*, 8(4), 672-682.
- Hansen, M. T., Nohria, N., & Tierney, T. (1999). What's your strategy for managing knowledge?. *The knowledge management yearbook 2000–2001*, 55-69
- Hayden, J. (1995). Professional socialization and health education preparation. *Journal of Health Education*, 26(5), 271-279.
- Howard, S. (2002). A spiritual perspective on learning in the workplace. *Journal of Managerial psychology*, 17(3), 230-242.
- Katz, D., & Kahn, R. L. (1978). *The social psychology of organizations*. McGraw-Hill College.
- Kinney, S. T. (1998). Testing media richness theory in the new media: The effects of cues, feedback, and task equivocality. *Information systems research*, 9(3), 256-274.
- Knowles. (1980). Learning in the workplace: The case for reflectivity and critical reflectivity. *Adult education quarterly*, 38(4), 187-198.
- Knowles, M. S. (1984). *Andragogy in action: Applying modern principles of adult education*.
- Little, J. W., & Lieberman, A. (1987). Teachers as colleagues. *REPORT NO PUB DATE*, 170.
- Mayo, N. E. (1998). A new approach to retrain gait in stroke patients through body weight support and treadmill stimulation. *Stroke*, 29(6), 1122-1128.
- Maslow, A. H. (1943). A Theory of Human Motivation. *Psychological Review*, 50(4)
- McGill, I., & Beaty, L. (1992). *Action Learning: A Practioner's Guide*. London: Kogan Page
- Michalina, H. & Loreen, P. & Hayden W. (2017). Emotional intelligence and communication levels in information technology professionals. *Computers in Human Behavior*, 71, 165 – 171.
- Mitchell, M. L., & Courtney, M. (2005). Improving transfer from the intensive care unit: the development, implementation and evaluation of a brochure based on Knowles' Adult Learning Theory. *International journal of nursing practice*, 11(6), 257-268.
- Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1995). *The knowledge-creating company: How Japanese companies create the dynamics of innovation*. Oxford university press.
- Prahalad and Hamel. (1990). Corporate imagination and expeditionary marketing. *Harvard business review*, 69(4), 81-92.

- Ragins, B. R., & Sundstrom, E. (1989). Gender and power in organizations: A longitudinal perspective. *Psychological bulletin*, 105(1), 51.
- Redshaw, M. E., Harris, A., & Baum, J. D. (1996). Research ethics committee audit: differences between committees. *Journal of Medical Ethics*, 22(2), 78-82.
- Reynolds, W. M., & Coats, K. I. (1986). A comparison of cognitive-behavioral therapy and relaxation training for the treatment of depression in adolescents. *Journal of consulting and clinical psychology*, 54(5), 653.
- Rogers. (1983). Protection motivation and self-efficacy: A revised theory of fear appeals and attitude change. *Journal of experimental social psychology*, 19(5), 469-479.
- Sargant, N., Field, J., Francis, H., Schuller, T., & Tuckett, A. (1997). *The learning divide*. Leicester: Niace.
- Schein, E. H. (1993). SMR forum: How can organizations learn faster? The challenge of entering the green room. *Sloan Management Review*, 34(2), 85.
- Senge, P. M., & Sterman, J. D. (1990). Model-supported case studies for management education. *European Journal of Operational Research*, 59(1), 151-166.
- Sharples, M., Taylor, J., & Vavoula, G. (2005, October). Towards a theory of mobile learning. In *Proceedings of mLearn* (Vol. 1, No. 1, pp. 1-9).
- Sharfritz, J.M. & Ott, J.S. (2001). *Classic of Organization Theory*. Harcourt College Publisher.
- Siemens, G. (2014). Connectivism: A learning theory for the digital age. *Emerging infectious diseases*, 20(4), 552-559.
- Smith, P. A. (1998). Action learning and the leadership development challenge. *Journal of Workplace learning*, 10(6/7), 284-291.
- Somerville, I., & Mroz, J. E. (1997). New competencies for a new world. *The organization of the future*, 65-78.
- Stryker, S., & Macke, A. S. (1978). Status inconsistency and role conflict. *Annual Review of Sociology*, 57-90.
- Stumpf, S. A. & London, M. (1982). *Managing Careers*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Stumpf, S. A. (1999). Phases of professional development in consulting. *Career Development International*, 4(7), 392-399.
- Taylor, M. (2007). Investigation into the effect of varus–valgus orientation on load transfer in the resurfaced femoral head: a multi-femur finite element analysis. *Clinical Biomechanics*, 22(7), 780-786.

- Van der Krogt, F. J. (1998). Learning network theory: The tension between learning systems and work systems in organizations. *Human Resource Development Quarterly*, 9(2), 157-177.
- Van der Krogt, F., & Warmerdam, J. (1993). Projectmatig leren in organisaties: naar een management on twikkelings programma voor reclasseringsinstellingen. Instituut voor Toegepaste Sociale Wetenschappen.
- Wang-qin Shen, Hong-lin Chen, and Yan Hu. (2014). The validity and reliability of the self-directed learning instrument (SDLI) in mainland Chinese nursing students. *BMC medical education*, 14(1), 1.
- Weick, K. E. (1995). What theory is not, theorizing is. *Administrative Science Quarterly*, 40(3), 385-390.
- Whitman, E. and Mattord, H.J. (2005). *Principles of Information Security*. 2nd edition, Thompson.
- Wick. (1993). Observation of events with a large rapidity gap in deep inelastic scattering at HERA. *Physics Letters B*, 315(3), 481-493.
- Wilcox, J. N. (1996). Identification of a potential role for the adventitia in vascular lesion formation after balloon overstretch injury of porcine coronary arteries. *Circulation*, 93(12), 2178-2187.
- William. (1991). Optical coherence tomography. *Science (New York, NY)*, 254(5035), 1178.
- Williamson, E. G., & Biggs, D. A. (1979). Trait-factor theory and individual differences. *Theories of counseling*, 91-131.
- Winter, J. (1987). Anaerobic digestion of whey and whey permeate with suspended and immobilized complex and defined consortia. *Applied microbiology and biotechnology*, 27(3), 306-314.
- World Economic Forum. (2017). *Cybercrime*. Retrieved August 15, 2016, from <https://www.weforum.org/projects/cybercrime>
- Xiling, C. (2017). In- and extra-role knowledge sharing among information technology professionals: The five-factor model perspective. *International Journal of Management*, 37, 380 – 389.



ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญที่ตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย (แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง)

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญที่ตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย (แบบสัมภาษณ์เชิงโครงสร้าง)

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พาสนา จุลรัตน์ ภาควิชาการศึกษาพิเศษ คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มณฑิรา จารุเพ็ง ภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วุฒิพงศ์ ชินศรี วิทยาลัยเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
มหาวิทยาลัยรังสิต
4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พินดา วราสุนันท์ คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ กำแพงแสน
5. อาจารย์ ดร.อนันดา สันฐิตวิณัยย์ สำนักทะเบียนและวัดผล
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช



ภาคผนวก ข
แนวคำถามในการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล

แนวคำถามในการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก

คำถามเกริ่นนำ

เพื่อสร้างสัมพันธภาพกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูล และโยงเข้าคำถามหลักของการวิจัย

1. ท่านรู้จักงานด้านการเป็นที่ปรึกษาด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศได้อย่างไร
2. ใครหรือสื่อใดที่ชักจูงท่านเข้าสู่การเป็นที่ปรึกษาด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ
3. คุณสมบัติใดบ้างที่ท่านคิดว่าเหมาะสมกับการเป็นที่ปรึกษาด้านความมั่นคงปลอดภัย

สารสนเทศ

คำถามหลัก

คำถามเกี่ยวกับสภาพปัญหา เจาะลึกและการมุ่งใจไปสู่การเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของบุคลากรในธุรกิจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

4. ท่านทำงานอะไรมาก่อนที่จะมาเป็นที่ปรึกษาด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ
5. ท่านเข้ามาทำงานเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศได้อย่างไร
6. เหตุใดท่านจึงยังคงประกอบอาชีพเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ
7. ท่านคิดว่าอาชีพการเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ มีสวัสดิการที่เพียงพอต่อการดำเนินชีวิตหรือไม่ อย่างไร
8. ท่านคิดว่าการเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ เป็นที่ยอมรับทางสังคม ว่าเป็นอาชีพที่ได้รับความนิยมและเป็นที่ต้องการของทุกหน่วยงานหรือไม่อย่างไร
9. ท่านคิดว่ามีปัจจัยใดบ้างที่สนับสนุน/ส่งเสริมงานด้านที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ในประเทศไทย (เศรษฐกิจ, การเมือง, สังคม, กฎหมาย, ความต้องการของผู้ประกอบการในกลุ่มธุรกิจต่าง ๆ ฯลฯ)
10. ท่านคิดว่ามีปัจจัยใดเป็นอุปสรรคที่ส่งผลต่อการดำเนินงาน และ "หากได้รับการปรับปรุง" จะส่งผลดีต่องานที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ในประเทศไทย (เศรษฐกิจ, การเมือง, สังคม, กฎหมาย, ความต้องการของผู้ประกอบการในธุรกิจต่าง ๆ ฯลฯ)
11. จากประสบการณ์ของท่าน ท่านคิดว่าที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ เป็นที่รู้จักในประเทศไทยมากน้อยเพียงใด เพราะเหตุใด
12. ท่านคิดว่าระบบการศึกษาในประเทศไทย สามารถผลิตที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศที่มีคุณภาพได้ดีพอหรือไม่ เพราะเหตุใด

คำถามเกี่ยวกับประสบการณ์การพัฒนาตนเองไปสู่การเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของบุคลากรในธุรกิจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

13. ท่านคิดว่าการเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศเป็นงานที่เหมาะสมกับการพัฒนาศักยภาพของตัวท่านเองให้ดีขึ้นอย่างไร

14. เหตุการณ์ใดที่ทำให้ท่านรู้สึกท้อแท้หรือหมดกำลังใจในการเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ

15. เป้าหมายสูงสุดในการทำงานเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ของท่านคืออะไร

16. ใน 1 สัปดาห์ ท่านมีการพัฒนาตนเองในเชิงความรู้และทักษะในด้านใดบ้าง ด้วยวิธีการอย่างไรในการเพิ่มพูนความรู้ในด้านที่ท่านเป็นที่ปรึกษา

17. ท่านได้รับบทบาทอื่นในการทำงาน นอกจากการเป็นที่ปรึกษาหรือไม่ ถ้าใช่ ท่านคิดว่าการได้รับหน้าที่หลายบทบาทในเวลาเดียวกันเป็นประโยชน์ต่อการเป็นที่ปรึกษามืออาชีพหรือไม่ อย่างไร

18. ปัญหาที่ท่านพบจากการเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ คืออะไรบ้าง แล้วท่านได้แก้ปัญหานั้นอย่างไร

คำถามเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาสู่การเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของบุคลากรในธุรกิจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

19. นอกจากประสบการณ์ในการทำงานแล้ว ท่านมีวิธีใดบ้างที่ใช้ในการเพิ่มพูนศักยภาพของตนเองให้มีความเชี่ยวชาญพิเศษ และทำอย่างไรจึงพัฒนาจนมีความเชี่ยวชาญในเรื่องนั้น เพื่อการเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ

20. รบกวนท่านเล่าขั้นตอนการทำงานการเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ

21. เมื่อผู้รับคำปรึกษาถามในสิ่งที่ท่านไม่รู้ ท่านมีวิธีการดำเนินการอย่างไร

22. ท่านคิดว่าความชำนาญในการใช้ภาษาต่างประเทศส่งผลต่อการเป็นที่ปรึกษามืออาชีพหรือไม่ และท่านมีแนวทางในการพัฒนาตนเองอย่างไร

23. หากท่านได้รับมอบหมายในการให้คำปรึกษาในด้านที่ท่านมีความรู้พื้นฐานแต่ไม่ชำนาญ โดยจะต้องเริ่มปฏิบัติงานภายในระยะเวลา 3 สัปดาห์ ท่านมีวิธีการวางแผนการทำงานอย่างไร

24. ท่านคิดว่าการพัฒนาศักยภาพของที่ปรึกษามืออาชีพ นอกเหนือจากด้านการเรียนเพิ่มเติมเพื่อสอบรับใบประกาศนียบัตรว่าเป็นผู้มีความเชี่ยวชาญตามด้านต่าง ๆ แล้ว มีวิธีใดที่เป็นการพัฒนาคุณสมบัติความเป็นมืออาชีพที่มีความสำคัญเป็นอย่างมากอีกบ้าง

25. ท่านมีการพัฒนาตนเองเพื่อนำไปสู่การเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคง

ปลอดภัยสารสนเทศอย่างไร

คำถามปิดท้ายการสัมภาษณ์

26. ท่านมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศหรือไม่ อย่างไร

แนวคำถามในการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลรอง

ผู้ให้ข้อมูลรอง – ลูกค้า

คำถามเกริ่นนำ

1. ท่านรู้จักงานด้านการเป็นที่ปรึกษาด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศได้อย่างไร ในมุมมองของการที่ท่านเป็นลูกค้าที่จ้างที่ปรึกษาด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ
2. คุณสมบัติใดบ้างที่ท่านคิดว่าเหมาะสมกับการเป็นที่ปรึกษาด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ
3. ตำแหน่งหน้าที่การงานก่อนหน้านี้ของท่านมีความเกี่ยวข้องกับงานด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศหรือไม่ หากเกี่ยวข้องอย่างไร

คำถามหลัก

คำถามเกี่ยวกับสภาพปัญหา เงื่อนไขและการมุ่งไปสู่การเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของบุคลากรในธุรกิจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

4. เกณฑ์ในการเลือกบริษัทให้คำปรึกษาด้านความมั่นคงปลอดภัยทางเทคโนโลยีสารสนเทศ
5. เหตุใดท่านจึงจ้างขอคำปรึกษาด้านความมั่นคงปลอดภัยทางเทคโนโลยีสารสนเทศ (คุณสมบัติ ศักยภาพ การพัฒนา)
6. ท่านคาดหวังอย่างไรต่อการร่วมงานกับสายงานที่ปรึกษาด้านความมั่นคงปลอดภัยทางเทคโนโลยีสารสนเทศ
7. ท่านคิดสายงานนี้เป็นที่รู้จักในสังคม หรือในวงการทำงานมากน้อยแค่ไหน และมีความจำเป็นสำหรับองค์กรมากไหม

คำถามเกี่ยวกับประสบการณ์การพัฒนาดตนเองไปสู่การเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของบุคลากรในธุรกิจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

8. ปัญหาที่ท่านพบระหว่างการรับคำปรึกษางานด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศเป็นอย่างไร
9. จากปัญหาที่ว่ามาท่านมีวิธีการแก้ไขปัญหาเช่นไร
10. เป้าหมายในการใช้ชีวิตการทำงานของท่าน
11. มีเหตุการณ์ประทับใจอะไรบ้างจากการทำงานร่วมกับการรับคำปรึกษางานด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ

12. ท่านมองว่าสายงานด้านการให้คำปรึกษางานด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศมีโอกาสพัฒนาศักยภาพตัวเองได้อย่างไรบ้าง

คำถามเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาสู่การเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของบุคลากรในธุรกิจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

13. ท่านคิดว่ามีปัจจัยอะไร (เศรษฐกิจ, การเมือง, สังคม, กฎหมาย, ความต้องการของผู้ประกอบการในกลุ่มธุรกิจต่าง ๆ ฯลฯ) ที่สนับสนุนตำแหน่งการงานสายด้านที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ในประเทศไทย

14. จากปัจจัยข้างต้นแล้วท่านคิดว่าปัจจัยใดอุปสรรค

15. ระบบการศึกษาไทยมีความเหมาะสมในการสร้างบุคลากรด้านที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ หรือไม่ และเพียงพอต่อความต้องการตลาดไหม

16. อยากให้เล่าขั้นตอนการทำงานระหว่างการรับคำปรึกษาด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ต่อสายงานของบริษัทท่าน

17. จากประสบการณ์ที่ท่านได้รับท่านคิดว่าผู้ทำงานด้านการให้คำปรึกษาด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ จำเป็นต้องเพิ่มศักยภาพอะไรบ้าง

18. ในอนาคตในสายธุรกิจของท่านมีความจำเป็นไหมที่จะต้องใช้หรือสร้างหน่วยงานด้านการให้คำปรึกษาด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ

19. จากข้อข้างต้น หากความจำเป็น และท่านได้รับมอบหมายให้ตั้งหน่วยงานนี้ ท่านจะมีการตั้งคุณสมบัติอย่างไรให้เหมาะกับสายธุรกิจของท่าน

20. ภาษาต่างประเทศมีความสำคัญกับงานด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ อย่างไร

21. จากประสบการณ์ที่ทำงานร่วมกันมาในงานด้านการให้คำปรึกษาความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ท่านคิดว่านอกเหนือจากใบ Cer และทักษะความสามารถที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการให้คำปรึกษาความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ แล้วมีอะไรที่นอกเหนือจากนี้ใหม่ที่ทำให้ท่านมองว่าจะมีความเป็นมืออาชีพมากยิ่งขึ้น

22. อยากให้ท่านสรุป ทักษะความสามารถที่สำคัญ และจำเป็นต่อการเป็นมืออาชีพในการให้คำปรึกษาความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ

ผู้ให้ข้อมูลรอง – เพื่อนร่วมงานสายงานที่ปรึกษาด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ

คำถามเกริ่นนำ

1. ท่านรู้จักงานด้านการเป็นที่ปรึกษาด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศได้อย่างไร

2. ใครหรือสื่อใดที่ชักจูงท่านเข้าสู่การเป็นที่ปรึกษาด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ

3. คุณสมบัติใดบ้างที่ท่านคิดว่าเหมาะสมกับการเป็นที่ปรึกษาด้านความมั่นคงปลอดภัย

สารสนเทศ

คำถามหลัก

**คำถามเกี่ยวกับสภาพปัญหา เจื่อนไขและการมุ่งใจไปสู่การเป็นที่ปรึกษามืออาชีพ
ด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของบุคลากรในธุรกิจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ**

4. ตำแหน่งหน้าที่การงานหรืองานที่ทำก่อนมาทำงานสายนี้
5. ปัจจุบันทำไมยังทำงานตรงนี้อยู่
6. สวัสดิการหรือความมั่นคงของตำแหน่งหน้าที่การงานเหมาะสมไหม
7. ในอนาคตท่านคาดหวังที่จะทำงานในสายการ IT Security Consult ต่อไป หรือไม่ เพราะอะไร

8. ท่านคิดสายงานนี้เป็นที่รู้จักในสังคม หรือในวงการทำงานมากน้อยแค่ไหน และมีความจำเป็นสำหรับองค์กรมากไหม

**คำถามเกี่ยวกับประสบการณ์การพัฒนาตนเองไปสู่การเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้าน
ความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของบุคลากรในธุรกิจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ**

9. ปัญหาที่ท่านพบระหว่างการทำงานในตำแหน่งผู้ช่วย คืออะไรบ้าง
10. จากปัญหาที่ว่ามาท่านมีวิธีการแก้ไขปัญหาเช่นไร
11. ในชีวิตการทำงาน ท่านเคยรู้สึกท้อแท้ หรือหมดกำลังใจในการทำงานจากอะไรบ้าง
12. เป้าหมายในการใช้ชีวิตการทำงานของท่าน
13. มีเหตุการณ์ประทับใจอะไรบ้างในชีวิตการทำงาน
14. ท่านคิดว่างานสายนี้เพิ่มศักยภาพของตัวท่านได้อย่างไรบ้าง
15. แล้วท่านมีวิธีการของตัวเองอย่างไรในการเพิ่มศักยภาพตัวเอง ทั้งทักษะส่วนตัว และทักษะที่มีผลต่อหน้าที่การงาน

**คำถามเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาสู่การเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคง
ปลอดภัยสารสนเทศของบุคลากรในธุรกิจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ**

16. ท่านคิดว่ามีปัจจัยอะไร (เศรษฐกิจ, การเมือง, สังคม, กฎหมาย, ความต้องการของผู้ประกอบการในกลุ่มธุรกิจต่าง ๆ ฯลฯ) ที่สนับสนุนตำแหน่งการงานสายด้านที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ในประเทศไทย

17. จากปัจจัยข้างต้นแล้วท่านคิดว่าปัจจัยใดอุปสรรค
18. ระบบการศึกษาไทยมีความเหมาะสมในการสร้างบุคลากรด้านที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ หรือไม่ และเพียงพอต่อความต้องการตลาดไหม
19. อยากให้เล่าขั้นตอนการทำงานและหน้าที่หลักในตำแหน่งงานด้านผู้ช่วยของท่าน
20. นอกเหนือจากการพัฒนาความสามารถจากประสบการณ์ทำงาน ท่านได้ทำกิจกรรมอะไรที่เป็นการช่วยเพิ่มความสามารถให้เหมาะสมกับงานด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ
21. หากท่านได้รับมอบหมายงานที่ท่านไม่มีความถนัด ท่านจะอย่างไร
22. จากข้อข้างต้น หากท่านมีความจำเป็นต้องทำงานดังกล่าวแต่ได้รับเวลาเตรียมตัว ที่ค่อนข้างจำกัด (3 – 4 อาทิตย์) ท่านจะอย่างไรได้บ้าง เพื่อให้งานออกมาดีที่สุดและไม่เสียงาน

23. ภาษาต่างประเทศมีความสำคัญกับงานด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ อย่างไร

24. หากต้องการเป็นมืออาชีพงานด้านการให้คำปรึกษาความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ วิธีการเพิ่มความสามารถนอกเหนือจากเพิ่มศักยภาพตามใบ Cer แล้วท่านคิดว่ามีอะไรอีกที่จำเป็นต่ออาชีพสายนี้

25. อยากให้ท่านสรุป การพัฒนาศักยภาพของตัวเองทั้งทักษะส่วนตัว และทักษะที่เหมาะสมกับตำแหน่งการงาน โดยเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการให้คำปรึกษาความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ





ภาคผนวก ค

ผลการวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้องของผู้เชี่ยวชาญและการปรับปรุงข้อคำถาม

ผลการวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้องของผู้เชี่ยวชาญและการปรับปรุงข้อคำถาม

ข้อ	ข้อคำถามเดิม	คะแนนรวม	IOC	แปลผล	ข้อคำถามปรับปรุงใหม่
คำถามเกริ่น					
1	ท่านยินดีให้ข้อมูล ต่าง ๆที่จะเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยครั้งนี้	3	0.6	ใช้ได้	พิจารณาตัดออกตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ เนื่องจากคำถามอาจทำให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ไม่ยากตอบ ผู้วิจัยใช้การขออนุญาตแทนการตั้งคำถาม
2	ท่านรู้จักงานด้านการเป็นที่ปรึกษาด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศได้อย่างไร	4	0.8	ใช้ได้	1. ท่านรู้จักงานด้านการเป็นที่ปรึกษาด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศได้อย่างไร
3	ใครหรือสื่อใดที่ชักจูงท่านเข้าสู่การเป็นที่ปรึกษาด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ	5	1.0	ใช้ได้	พิจารณาปรับเป็นข้อคำถามหลักตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ
4	คุณสมบัติใดบ้างที่ท่านคิดว่าเหมาะสมกับการเป็นที่ปรึกษาด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ	5	1.0	ใช้ได้	2. ใครหรือสื่อใดที่ชักจูงท่านเข้าสู่การเป็นที่ปรึกษาด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ
5	ท่านทำงานอะไรมาก่อนที่จะมาเป็นที่ปรึกษาด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ	5	1.0	ใช้ได้	3. คุณสมบัติใดบ้างที่ท่านคิดว่าเหมาะสมกับการเป็นที่ปรึกษาด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ
คำถามหลักสำหรับวัตถุประสงค์ข้อที่ 1					
6	ท่านคิดว่ารายได้จากการเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศเป็นรายได้ที่เหมาะสมกับสำคัญของภาระงานของท่าน	2	0.4	ตัดออก	พิจารณาตัดข้อคำถามนี้ออก และปรับเพิ่มคำถามตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ 4. ท่านทำงานอะไรมาก่อนที่จะมาเป็นที่ปรึกษาด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ 5. ท่านเข้ามาทำงานเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศได้อย่างไร

ข้อ	ข้อคำถามเดิม	๕	๐	๔	ข้อคำถามปรับปรุงใหม่
					6. เหตุใดท่านจึงยังคงประกอบอาชีพเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ
7	ท่านคิดว่าอาชีพการเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ให้ความมั่นคงในการเลี้ยงชีพระยะยาวกับท่านได้มากน้อยเพียงใด	5	1.0	ใช้ได้	7. ท่านคิดว่าอาชีพการเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ มีสวัสดิการที่เพียงพอต่อการดำเนินชีวิตหรือไม่ อย่างไร
9	ท่านคิดว่าการเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ เป็นที่ยอมรับทางสังคม ว่าเป็นอาชีพที่ได้รับความนิยมและเป็นที่ต้องการของทุกหน่วยงานหรือไม่อย่างไร	4	0.8	ใช้ได้	8. ท่านคิดว่าการเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ เป็นที่ยอมรับทางสังคม ว่าเป็นอาชีพที่ได้รับความนิยมและเป็นที่ต้องการของทุกหน่วยงานหรือไม่อย่างไร
17	ท่านคิดว่ามีปัจจัยใดบ้างที่ส่งผล "ดี" ต่องานที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ในประเทศไทย (เศรษฐกิจ, การเมือง, สังคม, กฎหมาย, ความต้องการของผู้ประกอบการในกลุ่มธุรกิจต่าง ๆ ฯลฯ)	5	1.0	ใช้ได้	9. ท่านคิดว่ามีปัจจัยใดบ้างที่สนับสนุน/ส่งเสริมงานงานด้านที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ในประเทศไทย (เศรษฐกิจ, การเมือง, สังคม, กฎหมาย, ความต้องการของผู้ประกอบการในกลุ่มธุรกิจต่าง ๆ ฯลฯ)
18	ท่านคิดว่ามีปัจจัยใดบ้างที่เป็นอุปสรรค และ "หากได้รับการปรับปรุง" จะส่งผลดีต่องานที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ในประเทศไทย (เศรษฐกิจ, การเมือง, สังคม, กฎหมาย, ความต้องการของผู้ประกอบการในธุรกิจต่าง ๆ ฯลฯ)	4	0.8	ใช้ได้	10. ท่านคิดว่ามีปัจจัยใดเป็นอุปสรรคที่ส่งผลต่อการดำเนินงาน และ "หากได้รับการปรับปรุง" จะส่งผลดีต่องานที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ในประเทศไทย (เศรษฐกิจ, การเมือง, สังคม, กฎหมาย, ความต้องการของผู้ประกอบการในธุรกิจต่าง ๆ ฯลฯ)
13	จากประสบการณ์ของท่าน ท่านคิดว่าที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคง	3	0.6	ใช้ได้	11. จากประสบการณ์ของท่าน ท่านคิดว่าที่ปรึกษามืออาชีพด้านความ

ข้อ	ข้อคำถามเดิม	๕	๐	๔	ข้อคำถามปรับปรุงใหม่
	ปลอดภัยสารสนเทศ เป็นที่รู้จักมากน้อยเพียงใด ในประเทศไทย เพราะอะไร				มั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ เป็นที่รู้จักในประเทศไทยมากน้อยเพียงใด เพราะเหตุใด
19	ท่านคิดว่าระบบการศึกษาในประเทศไทย รวมถึงเนื้อหาหลักสูตร เพียงพอ 2หรือไม่ที่จะผลิตที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ที่มีคุณภาพ อธิบายเหตุผลด้วย	4	0.8	ใช้ได้	12. ท่านคิดว่าระบบการศึกษาในประเทศไทย สามารถผลิตที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศที่มีคุณภาพได้ดีพอหรือไม่ เพราะเหตุใด
คำถามหลักสำหรับวัตถุประสงค์ข้อที่ 2					
8	ท่านคิดว่าการเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ เป็นงานที่เหมาะสมกับการพัฒนาศักยภาพของตัวท่านเองให้ดีขึ้น	3	0.6	ใช้ได้	13. ท่านคิดว่าการเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศเป็นงานที่เหมาะสมกับการพัฒนาศักยภาพของตัวท่านเองให้ดีขึ้นอย่างไร
11	เหตุการณ์ใดที่ทำให้ท่านรู้สึกท้อแท้หรือหมดกำลังใจในการเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ	5	1.0	ใช้ได้	14. เหตุการณ์ใดที่ทำให้ท่านรู้สึกท้อแท้หรือหมดกำลังใจในการเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ
12	เป้าหมายสูงสุดในการทำงานเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ของท่านคืออะไร	4	0.8	ใช้ได้	15. เป้าหมายสูงสุดในการทำงานเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ของท่านคืออะไร
15	ใน 1 สัปดาห์ ท่านใช้เวลาเท่าใดในการเพิ่มพูนความรู้ในด้านที่ท่านเป็นที่ปรึกษา	3	0.6	ใช้ได้	16. ใน 1 สัปดาห์ ท่านมีการพัฒนาตนเองในเชิงความรู้และทักษะในด้านใดบ้าง ด้วยวิธีการอย่างไรในการเพิ่มพูนความรู้ในด้านที่ท่านเป็นที่ปรึกษา
16	ท่านได้รับบทบาทอื่นในการทำงาน นอกจากการเป็นที่ปรึกษาหรือไม่ ถ้าใช่ ท่านคิดว่าการได้รับหน้าที่หลายบทบาทในเวลาเดียวกันเป็นประโยชน์ต่อการเป็นที่ปรึกษามืออาชีพหรือไม่	4	0.8	ใช้ได้	17. ท่านได้รับบทบาทอื่นในการทำงาน นอกจากการเป็นที่ปรึกษาหรือไม่ ถ้าใช่ ท่านคิดว่าการได้รับหน้าที่หลายบทบาทในเวลาเดียวกันเป็นประโยชน์ต่อการเป็นที่ปรึกษามืออาชีพหรือไม่

ข้อ	ข้อคำถามเดิม	๕	๐	๔	ข้อคำถามปรับปรุงใหม่
	อาชีพหรือไม่อย่างไร				อาชีพหรือไม่อย่างไร
10	ปัญหาที่ท่านพบจากการเป็นที่ ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคง ปลอดภัยสารสนเทศคืออะไรบ้าง แล้วท่านได้แก้ปัญหานั้นอย่างไร	5	1.0	ใช้ได้	18. ปัญหาที่ท่านพบจากการเป็นที่ ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคง ปลอดภัยสารสนเทศคืออะไรบ้าง แล้ว ท่านได้แก้ปัญหานั้นอย่างไร
14	ประสบการณ์ที่ได้พบเจอเรื่องราว หรือเหตุการณ์ที่น่าสนใจ ประทับใจ เกี่ยวกับการเป็นที่ปรึกษามืออาชีพ ด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ	2	0.4	ตัด ออก	พิจารณาตัดคำถามออก
คำถามหลักสำหรับวัตถุประสงค์ข้อที่ 3					
20	นอกจากประสบการณ์ในการทำงาน แล้ว ท่านมีวิธีใดบ้างที่ใช้ในการ เพิ่มพูนศักยภาพของตัวเองในการ เป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความ มั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ	5	1.0	ใช้ได้	19. นอกจากประสบการณ์ในการ ทำงานแล้ว ท่านมีวิธีใดบ้างที่ใช้ในการ เพิ่มพูนศักยภาพของตัวเองให้มีความ เชี่ยวชาญพิเศษ และทำอะไรจึง พัฒนาจนมีความเชี่ยวชาญในเรื่องนั้น เพื่อการเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้าน ความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ
21	รบกวนเล่าขั้นตอนการทำงานการ เป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความ มั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ	3	0.6	ใช้ได้	20. รบกวนท่านเล่าขั้นตอนการ ทำงานการเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้าน ความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ
22	เมื่อผู้รับคำปรึกษาถามในสิ่งที่ท่านไม่ รู้ ท่านมีวิธีการดำเนินการอย่างไร อธิบาย	2	0.6	ใช้ได้	21. เมื่อผู้รับคำปรึกษาถามในสิ่งที่ ท่านไม่รู้ ท่านมีวิธีการดำเนินการ อย่างไร
23	ท่านคิดว่าความชำนาญในการใช้ ภาษาต่างประเทศส่งผลต่อการเป็นที่ ปรึกษามืออาชีพหรือไม่ อย่างไร	5	1.0	ใช้ได้	22. ท่านคิดว่าความชำนาญในการใช้ ภาษาต่างประเทศส่งผลต่อการเป็นที่ ปรึกษามืออาชีพหรือไม่ และท่านมี แนวทางในการพัฒนาตนเองอย่างไร
24	เมื่อท่านได้รับมอบหมายในการให้ คำปรึกษาในด้านที่ท่านมีความรู้ พื้นฐานแต่ไม่ชำนาญ โดยจะต้องเริ่ม ปฏิบัติงานภายในระยะเวลา 3	5	1.0	ใช้ได้	23. หากท่านได้รับมอบหมายในการ ให้คำปรึกษาในด้านที่ท่านมีความรู้ พื้นฐานแต่ไม่ชำนาญ โดยจะต้องเริ่ม ปฏิบัติงานภายในระยะเวลา 3 สัปดาห์

ข้อ	ข้อคำถามเดิม	๕	๐	๔	ข้อคำถามปรับปรุงใหม่
	สัปดาห์ ท่านมีวิธีการวางแผนการทำงานอย่างไร				ท่านมีวิธีการวางแผนการทำงานอย่างไร
25	ท่านคิดว่าการพัฒนาศักยภาพของที่ปรึกษามืออาชีพ นอกเหนือจากด้านการเรียนเพิ่มเติมเพื่อสอบรับประกาศเป็นผู้มีความเชี่ยวชาญตามด้านต่าง ๆ แล้ว มีวิธีใดที่เป็นการพัฒนาคุณสมบัติความเป็นมืออาชีพที่มีความสำคัญเป็นอย่างมากอีกบ้าง	5	1.0	ใช้ได้	24. ท่านคิดว่าการพัฒนาศักยภาพของที่ปรึกษามืออาชีพ นอกเหนือจากด้านการเรียนเพิ่มเติมเพื่อสอบรับใบประกาศนียบัตรว่าเป็นผู้มีความเชี่ยวชาญตามด้านต่าง ๆ แล้ว มีวิธีใดที่เป็นการพัฒนาคุณสมบัติความเป็นมืออาชีพที่มีความสำคัญเป็นอย่างมากอีกบ้าง
26	รบกวนท่านเล่าประสบการณ์การพัฒนาของตัวท่านเองเพื่อนำไปสู่การเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ	4	0.8	ใช้ได้	25. ท่านมีการพัฒนาตนเองเพื่อนำไปสู่การเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศอย่างไร
27	ท่านมีอะไรอยากเพิ่มเติมจากการให้สัมภาษณ์ในครั้งนี้หรือไม่ อย่างไร	3	0.6	ใช้ได้	พิจารณาตัดออกจากข้อคำถามหลักและนำไปใช้เป็นข้อคำถามเสริมปิดท้ายการสัมภาษณ์ตามคำแนะนำ

หมายเหตุ: ผู้วิจัยปรับข้อความที่ใช้ในข้อคำถามและการเรียงลำดับข้อคำถาม ตามข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญเพื่อให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น

ภาคผนวก ง
ตารางข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์ จำนวน 11 ท่าน

ตารางข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์

ลำดับ	นาม สมมติ	สถานภาพ		วันที่สัมภาษณ์
		ตำแหน่งงานปัจจุบัน	สถานะ	
1	เปอ	ที่ปรึกษา	ที่ปรึกษา	24 ม.ค. 2560
2	ตู	ผู้จัดการแผนก	ที่ปรึกษา	23 ม.ค. 2560
3	เอส	ผู้จัดการอาวุโส	ที่ปรึกษา	23 ม.ค. 2560
4	พี	ผู้จัดการโครงการ	ที่ปรึกษา	24 ม.ค. 2560
5	เอ	Consulting Manager	ที่ปรึกษา	19 ก.พ. 2560
6	จู	Consultant	ผู้ร่วมงานกับที่ปรึกษา	10 มี.ค. 2560
7	เอ็ม	Operation and Support Manager	ผู้ร่วมงานกับที่ปรึกษา	10 มี.ค. 2560
8	เจ	นักวิเคราะห์และพัฒนางานองค์กร	ลูกค้า	12 มี.ค. 2560
9	ที	IT Security	ลูกค้า	12 มี.ค. 2560
10	อุ	Senior Consultant	ผู้ร่วมงานกับที่ปรึกษา	15 มี.ค. 2560
11	ชู	ที่ปรึกษาเกี่ยวกับความเสี่ยง	ที่ปรึกษา	16 มี.ค. 2560



ภาคผนวก จ
เกณฑ์การคัดเลือกผู้ให้ข้อมูล

เกณฑ์การคัดเลือกผู้ให้ข้อมูล

จากข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์ ในภาคผนวก ข ทางผู้วิจัยได้ทำการแบ่งกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์ ออกเป็น 2 กลุ่ม เพื่อแบ่งวิธีการศึกษาข้อมูล ประกอบการศึกษาในครั้งนี้ โดยเกณฑ์การแบ่งออกเป็น 2 ส่วนได้แก่

ผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key informants)	ผู้ให้ข้อมูลรอง (informants)
- ดำรงตำแหน่งผู้จัดการที่ปรึกษา - อยู่ในธุรกิจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ - ประสบการณ์การทำงานด้านการเป็นที่ปรึกษาด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ไม่น้อยกว่า 3 ปี - ได้รับประกาศนียบัตรรับรองตามมาตรฐานด้านอุตสาหกรรมไอทีของกระทรวงอุตสาหกรรม	- เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษาด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ - ร่วมเป็นส่วนหนึ่งในขั้นตอนการทำงานที่ปรึกษา



ตัวอย่างข้อความสำคัญจากคุณตุ

Significant Statement	Theme	Sub-Theme
“เป็น Certificate เกี่ยวกับทางด้านระบบรักษาความปลอดภัยโดยรวม”	คุณสมบัติ	สำหรับทำงาน
“คล้ายๆกับ CISSP แต่เนื้อหาจะออกไปทางแนว Auditor เป็นผู้ตรวจสอบ”	คุณสมบัติ	สำหรับทำงาน
“อยู่ในวงการ IT หรืออยู่ในธุรกิจเกี่ยวกับ IT มานานมากแล้ว เกือบ 10 ปี”	ข้อมูลทั่วไป	ประสบการณ์
“แรกเริ่มเดิมที ทำงานอยู่ในสายที่เป็น Technical เป็น Engineer”	ข้อมูลทั่วไป	ประสบการณ์
“เป็นความชอบส่วนตัว คือผมหาจากทางอินเทอร์เน็ตเห็นว่า งานสายที่เกี่ยวกับทางด้านระบบรักษาความปลอดภัยทำอะไรได้บ้าง”	การชักจูง	แรงจูงใจเข้าทำงาน
“หน้าที่ของเราจะต้องเป็นกึ่งๆที่ปรึกษา ว่าในระบบต่าง ๆที่เราเคยไปตรวจ เราไปเจอความไม่ปลอดภัยต่าง ๆมากมาย เราเจอช่องโหว่ เราเจอ Configuration ที่ไม่เหมาะสม เราเจอการใช้งานที่ไม่เหมาะสม”	ประสบการณ์	แรงจูงใจเข้าทำงาน
“จากนั้น พอทำงานในส่วนที่เป็นกึ่งๆ งาน Audit มาได้สักพักหนึ่ง ก็คิดว่าชอบแบบเป็นที่ปรึกษามากกว่าแน่นอนแล้ว ไม่อยากทำ Product ก็เลยเกิดการย้ายงานขึ้นมาเป็นที่ปรึกษาที่แท้จริง แล้วก็โดยตรง”	ประสบการณ์	แรงจูงใจ
“ต้องมีพื้นฐานด้านความรู้ก่อน สิ่งถัดมามันเป็นเรื่องของที่เรียกว่าต้องอาศัยการสั่งสม ซึ่งก็ต้องใช้เวลา และอีกจุดหนึ่งที่จะขาดไปไม่ได้ นั่นก็คือเรื่องตรรกะ การคิดพิจารณาต่าง ๆ เนื่องจากว่าในระบบคอมพิวเตอร์ ไม่มีที่ใดเลยที่เหมือนกัน”	คุณสมบัติ	สำหรับทำงาน
“พื้นฐานความคิดแรกที่เราอยากได้ความรู้ซึ่งมันเป็นกลาง แล้วมันไม่ถูกจำกัดด้วยอุปกรณ์หรือ Product หรือสินค้าใดๆ มีความรู้เพื่อต้องการที่จะไปสร้างระบบโดยรวมให้มันปลอดภัยขึ้นมา คือจากจุดนี้เป็นจุดที่ยึดเหนี่ยวว่า เรายังมีความพึงพอใจจากจุดที่เราทำอยู่”	ประสบการณ์	แรงจูงใจทำงานต่อ
“ตามสวัสดิการของคนไทย ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่อยู่ได้เลย”	สวัสดิการ	แรงจูงใจทำงานต่อ
“จากนั้น พอทำงานในส่วนที่เป็นกึ่งๆ งาน Audit มาได้สักพัก	ประสบการณ์	แรงจูงใจ

Significant Statement	Theme	Sub-Theme
หนึ่ง ก็คิดว่าชอบแบบเป็นที่ปรึกษามากกว่าแน่นอนแล้ว ไม่อยากทำ Product ก็เลยเกิดการย้ายงานขึ้นมาเป็นที่ปรึกษาที่แท้จริง แล้วก็โดยตรง”		
“มันเป็นงานที่สามารถพัฒนาได้เป็นอย่างดี เนื่องจากว่าเราไม่ได้มี ยึดติดกับพื้นฐานความรู้ใดๆ เราไม่ต้องไปยึดความรู้กับผลิตภัณฑ์ใดๆ และจากสิ่งที่เรามีคือมันเรียกว่าเป็นความรู้กลางๆเราสามารถพัฒนาไปจุดที่เราพึงพอใจได้ ความรู้กลางๆในด้านระบบรักษาความปลอดภัยก็มีหลายแบบ หลายส่วน หลายประเภท หลายสาขา”	การพัฒนา	จากประสบการณ์
“ว่าเป็นอาชีพที่ได้รับการยอมรับจากสังคมมาก ไม่ใช่แค่ที่ปรึกษาทั้งทางด้าน ITการที่จะมีคนมาปรึกษาได้ หมายความว่าคนที่ขอคำปรึกษาต้องให้ความมั่นใจระดับหนึ่ง ให้ความเชื่อใจระดับหนึ่ง”	การยอมรับทางสังคม	แรงจูงใจทำงานต่อ
“ถือว่าเป็นความต้องการของทุกหน่วยงาน เนื่องจากว่าต้องเข้าใจว่า IT ความรู้ทางด้าน IT มันกว้างมาก กว้างด้วยแล้วก็ลึกด้วย แตกกิ่งก้านออกไปหลายๆสาขาลดช่องว่างระหว่างตรงนี้ได้ด้วยการใช้ที่ปรึกษา”	ความสำคัญต่อองค์กร	แรงจูงใจทำงานต่อ
“เราต้องจ้างคนที่มีความรู้ ซึ่งถ้าเกิดการจ้างคนที่มีความรู้มา ก็คงต้องดูแลกันไปอีกยาว แต่ถ้าเกิดการต้องการระยะเวลาที่เหมาะสม แล้วก็ได้ความรู้เหล่านั้นทันทีเลย ก็คือจ้างที่ปรึกษาเฉพาะเรื่องเฉพาะด้านไป”	ความสำคัญต่อองค์กร	แรงจูงใจทำงานต่อ
“ถ้าเกิดเป็นลูกค้าที่อาจจะไม่เคยมีที่ปรึกษามาก่อน มันก็จะเกิดสิ่งที่เรียกว่าการต่อต้าน”	ปัญหา	ประสบการณ์การเรียนรู้
“วิธีการแก้ไข ก็คือคงต้องเปลี่ยนความคิดกันใหม่ มันต้องเกิด ความเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น แต่ความเปลี่ยนแปลงเหล่านั้นมาจากคนที่มีความรู้ไง มันเลยอาจจะเปลี่ยนแปลงได้เร็วไปหน่อย”	ปัญหา	การแก้ไขปัญหา
“คนที่ต้องการความเปลี่ยนแปลงอาจจะเป็นระดับผู้บริหารอยากให้องค์กรเปลี่ยนแปลงไปใช้ IT แต่ผู้บริหารระดับกลางหรือระดับปฏิบัติงานไม่ได้มีความต้องการในจุดนั้น”	ปัญหา	ประสบการณ์การเรียนรู้
“เมื่อเราเข้าไปเป็น ที่ปรึกษาแล้ว เราก็จะต้องทำให้ดีที่สุด เรามีความคาดหวังจากผลที่เกิดขึ้นว่า จากสิ่งที่เราเข้าไปทำ มันควรจะเกิดความเปลี่ยนแปลงในทางที่มันดีขึ้น แต่ถ้าเกิดคนที่ทำงาน	ปัญหา	ประสบการณ์การเรียนรู้

Significant Statement	Theme	Sub-Theme
กับเรา แนนอนว่าคนที่ทำงานกับเราอาจจะไม่ใช่ผู้บริหารระดับสูง ก็จะเป็นผู้บริหารระดับกลาง รวมถึงระดับปฏิบัติการ นั่นแหละที่มาทำงานกับเราจริงๆ ถ้าเกิดเขาไม่ให้ความร่วมมือ มันก็จะทำให้สิ่งที่เราทำงานอยู่มันยากขึ้น”		
“ถ้าเป็นกรณีที่สามารถแจ้งไปยังผู้ที่เราจ้างเราได้ ซึ่งส่วนใหญ่ก็จะเป็นระดับผู้บริหาร ก็จะชี้แจงให้ทราบเป็นเรื่องๆไป”	การแก้ปัญหา	จากประสบการณ์
“นอกจากจะต้องมี Hard Skill แล้ว ก็มีความรู้ในงานที่ทำแล้ว ต้องมี Soft Skill ด้วย ในการเข้าหาคน ในการเข้าถึงคน ในการที่จะต้องประเมินให้ได้ว่า ในการที่จะให้เกิดความสำเร็จร่วมกัน ในการที่จะมาทำงานร่วมกันได้”	คุณสมบัติ	ที่ควรพัฒนา
“ตอนนี้ก็คือสร้างทีมขึ้นมา เป็นทีมที่ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน และเป็นทีมที่ได้รับการยอมรับจากลูกค้า”	เป้าหมาย	แรงจูงใจ
“เป็นที่รู้จักกันในระดับหนึ่ง แต่ต้องขึ้นอยู่กับว่าคนที่รู้จัก ส่วนใหญ่จำเป็นต้องเป็นคนทำงานเกี่ยวกับ IT ด้วย เนื่องจากว่าต้องเข้าใจว่าประเทศไทยเรา IT เพิ่งเข้ามาช่วยงานเราได้ไม่ถึงหลัก 10 ปี”	การยอมรับ	การเป็นที่รู้จัก
“ถ้าเกิดเป็นอย่างสายอาชีพทั่วไป ที่ทำงานเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์เกี่ยวกับ IT อยู่แล้ว ตรงนี้แน่นอนว่าโอกาสรู้จักเราก็มียิ่งขึ้น”	การยอมรับ	การเป็นที่รู้จัก
“ในระหว่างที่เราปฏิบัติงาน เราทำงาน มันก็เกิดความเหนื่อย ความล้าขึ้น แต่เมื่อใดก็ตามงานที่เราอดทนทำมาเมื่อเกิดความสำเร็จขึ้น ความสำเร็จที่เกิดขึ้นมันเกิดขึ้นกับเรา เกิดขึ้นกับลูกค้า มันก็เป็นความภาคภูมิใจในจุดนั้นด้วย”	ความสำเร็จ	แรงจูงใจ
“อ่านข่าวเกี่ยวกับทางด้าน Security”	การพัฒนา	ด้วยตัวเอง
“อ่านข่าวจากพวกเว็บบอร์ดต่างประเทศ ในวงการด้านระบบรักษาความปลอดภัย วงการด้าน IT เนี่ย ข่าวไปเร็วมาเร็ว”	การพัฒนา	ด้วยตัวเอง
“ส่วนที่เป็นแบบด้าน Technicalหรือในส่วนที่เป็นความรู้ด้านอื่น ๆ มียังต้องทำ ทดลองปฏิบัติการ ทำทดสอบ ทำอะไร ทำการทดสอบไปเรื่อย เพื่อที่จะเอาความรู้ที่ได้จาก ที่มันตกผลึก แล้วจากจุดที่เราทำ เอามาใช้ในการแนะนำลูกค้าได้ ลูกค้ามักถามเสมอว่า ระบบอย่างนี้ทำยังไงถึงจะดี ถ้าเกิดเราแค่จำมา”	การพัฒนา	ด้วยตัวเอง
“คือเป็นผู้จัดการ คือต้องคอยดูแลน้องๆ ให้ทำงานได้อย่าง	การพัฒนา	จากบทบาท

Significant Statement	Theme	Sub-Theme
เราเริ่ม ต้องคอยติดต่อกับประสานงานกับลูกค้าประสบการณ์ที่เราเคยทำงานมาต่าง ๆ น่าจะเอามาใช้ เพื่อเป็นประโยชน์ให้กับน้องๆได้ให้น้องๆสามารถทำงานต่าง ๆ ให้เสร็จลุล่วงได้ และอย่างที่สองก็คือประสบการณ์ที่เราได้ ถ้าเกิดสามารถนำไปพัฒนาน้องๆได้ ก็ทำให้งานสำเร็จลุล่วงลงได้”		หน้าที่อื่น
“เป็นวิทยากรด้วย”	การพัฒนา	จากบทบาทหน้าที่อื่น
“เป็นประโยชน์ เป็นประโยชน์กับในเนื้อหางาน ก็คือจากการที่เราทำหลายอย่าง ก็ทำให้เรามีความรู้ความเข้าใจในหลายๆอย่าง หลายๆส่วน”	การพัฒนา	จากบทบาทหน้าที่อื่น
“นโยบายของภาครัฐ ที่ว่าต้องการอยากจะให้เศรษฐกิจไทยมุ่งสู่ทางไหนเศรษฐกิจของไทยขับเคลื่อนไปเป็น 4.0 ดังนั้นก็ต้องมามองภาพว่า 4.0 ต้องการเอา IT เข้ามาช่วยงานในส่วนไหนบ้าง มันเกิดขึ้นตั้งแต่ภาพใหญ่ๆ ตั้งแต่นโยบายรัฐ ไปจนถึงภาพกลางๆ”	ปัจจัยภายนอก	การสนับสนุน
“นโยบายต่าง ๆ ที่ปรึกษามีความเห็นว่าจะทำอย่างไรให้ระบบ IT สามารถเข้ามาช่วยงานลูกค้าได้”	ปัจจัยภายนอก	อุปสรรค
“เรามองเห็นว่า IT หรือด้านระบบรักษาความปลอดภัยจะมาช่วยเขาได้ ถ้ามีการส่งเสริมอย่างจริงจัง ที่ปรึกษาก็สามารถทำงานได้ง่าย แล้วก็องค์กรสามารถพัฒนาไปได้อย่างรวดเร็ว”	ปัจจัยภายนอก	การสนับสนุน
“การศึกษาของไทยเน้นในสิ่งที่เรียกว่าเป็นทฤษฎีเรายังตามโลกอยู่ตลอดเวลาการศึกษาไทย ณ ตอนนั้นคือ สอนให้รู้ แต่ไม่ได้สอนให้เอาไปใช้งาน ซึ่งความรู้ก็ส่วนหนึ่ง แต่เวลาเอาไปใช้งาน”	ปัจจัยภายนอก	อุปสรรค
“ถ้าเอาตามนิสัยส่วนตัวคือ ผมมักจะทดลองอะไรไปเรื่อย”	การพัฒนา	ด้วยตัวเอง
“ถ้าจุดไหนไม่รู้ ผมบอกไว้ก่อนเลยว่า ผมไม่แน่ใจ ถึงแม้คุณจะเป็นที่ปรึกษา คุณก็ไม่ได้มีความจำเป็นว่าคุณจะต้องรู้ทุกเรื่อง”	ปัญหา	การแก้ไขปัญหา
“เนื่องจากแหล่งต้นกำเนิดคือ Source of Knowledge มาจากภาษาต่างประเทศทั้งหมด รวมทั้งข่าวสารต่าง ๆ อย่างน้อยที่สุดก็คือคุณต้องอ่านให้รู้เรื่อง แล้วก็การสื่อสารที่เป็นลักษณะของการพูด”	การพัฒนา	ภาษา
“ต้องวางแผนก่อนว่า อะไรบ้างเป็น Critical Point คือเป็นจุดสำคัญที่เราจะต้องรู้ให้ได้ก่อนคุณก็ไปชวนขวยหา	การพัฒนา	ในขอบเขตจำกัด

Significant Statement	Theme	Sub-Theme
ความรู้ในส่วนที่มันจำเป็นจะต้องเริ่มงานให้ได้ก่อน แล้วหลังจากนั้นเมื่องานเลิกไปแล้ว เรายังมีเวลาหลังจากนั้นเพื่อที่จะไปตามเก็บเกี่ยวความรู้เพิ่มเติม”		
“Soft Skill ได้แก่ การฟัง การพูด การเข้าใจความต้องการของมนุษย์ เพราะว่าในลักษณะของเราที่เป็นที่ปรึกษา ความรู้อย่างเดียวไม่พอ ต้องอาศัยประสบการณ์ ซึ่ง Soft Skill ก็จะอยู่ในส่วนของประสบการณ์ว่า เราจะสื่อสารความรู้, ความเข้าใจ, ความต้องการของเราไปยังคนที่ไม่เคยรู้เรื่องต่าง ๆ หรือไม่ได้รู้เรื่องต่าง ๆ เท่าเราได้อย่างไร ให้เขาสามารถทำงานและดำเนินการต่อไปได้”	คุณสมบัติ	ที่ต้องพัฒนา
“จะต้องมีการประเมินตนเองว่าเรายังขาดแคลนในส่วนไหน เรามีจุดแข็งด้านไหน และเรามีจุดอ่อนด้านไหน อะไรก็แล้วแต่ที่เป็นจุดแข็งของเรา ก็ต้องมามองว่ามันเหมาะสมกับงานที่เราทำหรือไม่”	การพัฒนา	จากตัวเอง

ตัวอย่างข้อความสำคัญจากคุณเอส

Significant Statement	Theme	Sub-Theme
“ให้คำปรึกษาทั้งเรื่องของเทคโนโลยีสารสนเทศ แล้วก็เจาะลึกไปใน ในตัวเทคโนโลยีก็จะเจาะลึกไปในเรื่องของความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศนะครับ”	ข้อมูลทั่วไป	การทำงาน
“สนใจงานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศนะครับ รวมถึงด้าน security เนี่ยนะครับ ก็เลยมาสัมภาษณ์นะครับ ตอนที่สัมภาษณ์ก็ได้ทราบรายละเอียดเพิ่มเติมนะว่า งานที่ปรึกษาเราจะต้องทำอะไรบ้าง”	การชักจูง	การเข้ามาทำงาน
“ก่อนหน้านี้ก็อาจจะได้อ่านบทความต่าง ๆ ทางด้าน security นะครับ ที่เขียนเกี่ยวกับทางด้าน security เจ้าหน้าที่ที่เรามาสัมภาษณ์ด้วยก็ให้รายละเอียดเพิ่มเติมว่างานที่ปรึกษา เราต้องทำอะไรให้กับเขาบ้าง ก็เหมือนจนความเข้าใจให้ตรงกัน”	การชักจูง	การเข้ามาทำงาน
“หนึ่งคือคิดว่าก็ต้องมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องนั้นเป็น อย่างดี ครับ สามารถวิเคราะห์ สามารถบอกถึงความแตกต่างของสิ่งที่เราจะต้องให้คำปรึกษาได้ ข้อดี ข้อเสียความเชื่อมโยง	คุณสมบัติ	สำหรับทำงาน

Significant Statement	Theme	Sub-Theme
“ไปยังส่วนอื่นๆ”		
“ความสามารถในการสื่อสารให้กับลูกค้าลูกค้าเราอาจจะมี background ที่แตกต่างกันเรื่องการสื่อสารนี้เป็นสิ่งที่จำเป็นมาก soft skill ด้วยส่วนหนึ่ง”	คุณสมบัติ	สำหรับทำงาน
“เรื่องบุคลิกตั้งแต่ first impression เรื่องของการแต่งกายเรื่อง มารยาททางสังคม”	คุณสมบัติ	สำหรับทำงาน
“เริ่มวิเคราะห์ตัวเอง เราก็เป็นเหมือน system analyst เป็นเหมือนนักวิเคราะห์ระบบนี้ ที่จะช่วยออกแบบ เก็บความต้องการทางด้าน software แทนที่เราจะเป็นฝ่าย programmer ก็ได้มาทำงานที่ปรึกษาเป็น consult”	การชักจูง	เข้ามาทำงาน
“เรารักในอาชีพนี้”	ประสบการณ์	แรงจูงใจ ทำงานต่อ
“ก็น่าจะพอละ ก็ในแง่ของ งานที่ปรึกษาก็ ถ้าเราทำงานในด้านนี้ ได้ดี เต็มที่นะครับ ก็ benefit อะไรที่ได้มันก็จะตามความสามารถของเรา”	สวัสดิการ	แรงจูงใจ
“เราเอาความรู้และประสบการณ์ของเราเนี่ยไปแนะนำลูกค้า ทุกวันมันมีความ challenge คือเราได้เจอปัญหาและอุปสรรคใหม่ๆ แตกต่างกันไปหาอะไรเพิ่มเติมมาช่วยในการให้คำแนะนำลูกค้าให้ได้”	ประสบการณ์	การพัฒนา
“ความเข้าใจของสังคมในงานที่ปรึกษาจะยังไม่ได้เยอะมาก”	การยอมรับทางสังคม	แรงจูงใจ ทำงานต่อ
“เป็นที่ต้องการของทุกๆ หน่วยงาน”	ความสำคัญต่อองค์กร	แรงจูงใจ ทำงานต่อ
“เรื่องของขอบเขต ของคำว่างานที่ปรึกษาลูกค้าก็ยังไม่เข้าใจ เกิดความเข้าใจที่ไม่ตรงกัน”	ประสบการณ์	ปัญหา
“อธิบายชี้แจงว่าขอบเขตงานของเรามันคืออะไรให้เขาเข้าใจ”	ประสบการณ์	แก้ปัญหา
“คุยกับผู้บริหารต่อรองให้มันสามารถจบงานอันนั้นได้วิเคราะห์หาสาเหตุที่แท้จริงแก้ด้วยการไปปรับปรุงในครั้งต่อไปว่า สิ่งที่ยื่นอยู่ในเอกสารสัญญาต่าง ๆ มันต้องชัดเจนมากขึ้น”	ประสบการณ์	แก้ปัญหา
“พยายามจัดลำดับมันขึ้นมา พยายามขอความช่วยเหลือ มีงานหลายด้าน”	ประสบการณ์	แก้ปัญหา
“ลูกค้าคิดถึงเราเป็นลำดับต้นๆ”	เป้าหมาย	แรงจูงใจ

Significant Statement	Theme	Sub-Theme
“รู้จักอยู่ในวงจำกัดเป็นคนที่เกี่ยวข้องกับงานเฉพาะเรื่องบางเรื่อง”	การยอมรับ	การเป็นที่รู้จัก
“เจอลูกค้าที่ไม่รู้ว่ามันมีงานแบบนี้”	การยอมรับ	การเป็นที่รู้จัก
“ทีมงานของเราก็อาจจะไม่ได้เห็นในสิ่งที่เราเห็น Gap ของประสบการณ์ในเรื่องนั้นๆ ในโจทย์ที่เป็นอุปสรรคของเรา”	ประสบการณ์	ปัญหา
“เราก็จะใช้ concept นี้ คือการ Do wrong คือให้ลงมือทำ ผิด หรือถูกก็ให้คำแนะนำเขาอีกทีหนึ่งถ้าเขาผ่านเราไม่ได้เนี่ย เราก็ต้องชี้แนะ”	ประสบการณ์	แก้ปัญหา
“บางทีคิวเราอาจจะติด แต่ลูกค้าเขายังยืนยันว่าเขาต้องการให้เราไปให้คำปรึกษา เหมือนกับเขาเชื่อมั่นในตัวเรา”	ประสบการณ์	แรงจูงใจ
“จะ พยายามวิเคราะห์ความต้องการ ความคาดหวังของเขา”	การพัฒนา	จากประสบการณ์
“ไม่ได้เป็นขอบเขตงานโดยตรง แต่ลูกค้าเขามีความคาดหวังว่า consult คือผู้รอบรู้”	การพัฒนา	จากประสบการณ์
“หลักๆ ก็จะเป็นวิทยากร”	การพัฒนา	จากบทบาทหน้าที่อื่น
“มันจะช่วยเพิ่ม soft skill ให้กับเราเพิ่ม skill ในการที่เราจะตอบข้อสงสัยของเขาให้ได้ จะช่วยในเรื่องของการที่เราจะต้องควบคุมเวลาช่วยให้เรา consult ได้ดีขึ้น”	การพัฒนา	จากบทบาทหน้าที่อื่น
“เรื่องเศรษฐกิจ ลูกค้าอาจจะมองว่างานที่ปรึกษามันไม่ได้เป็นงานที่คอขาดบาดตาย เรื่องของกฎหมายต่าง ๆ ให้มันได้ตามสากล”	ปัจจัยภายนอก	สนับสนุนและอุปสรรค
“ทางด้านการเมืองรัฐบาลเขาอาจจะให้ความสำคัญกับเรื่องนี้ไม่เท่ากันการที่จะยกระดับมาตรฐานทางด้านไอทีหรือทางด้าน security สำคัญ”	ปัจจัยภายนอก	อุปสรรค
“ยังไม่เพียงพอหลักสูตรที่มหาวิทยาลัยสอนตอนนี้ มันไม่เป็นไปตามเทรนด์ หรือเทรนด์ทางด้านเทคโนโลยีเลย มันยังคงเป็นความรู้เดิม”	ปัจจัยภายนอก	อุปสรรค
“ไม่ได้มีการปรับปรุงตามยุคสมัยบุคลิกของ generation Y มหาวิทยาลัยก็ไม่ได้ช่วยเสริม fill gap”	ปัจจัยภายนอก	อุปสรรค
“การศึกษาเพิ่มเติม ลักษณะที่เป็น self study สูงกว่าเรามีความรู้ความสามารถในเรื่องนั้นๆ ก็จะมีเรื่องของการสอบ	การพัฒนา	ด้วยตัวเอง

Significant Statement	Theme	Sub-Theme
certification ต่าง ๆ”		
“ขอไปเช็คข้อมูลให้เบื้องต้นก่อน แล้วก็ สิ่งที่สำคัญคือเราจะมี commitment ว่าเราจะ feedback กลับคุณภายในเมื่อไหร่ ทางไหน”	ประสบการณ์	แก้ปัญหา
“ค่อนข้างสำคัญคือการอ่าน การเขียน แล้วก็การพูด”	การพัฒนา	ภาษา
“ในการเขียน reportแบบเป็นภาษาอังกฤษเลย”	การพัฒนา	ภาษา
“จะต้อง พิจารณาก่อนสามารถมีเติมความรู้ความสามารถให้เพียงพอกับงานนั้นๆ”	การพัฒนา	ในขอบเขตจำกัด
“เน้นเรื่องของประสบการณ์กับทักษะอาศัยระยะเวลาที่จะส่งเสริม สัมผัส พูดคุยกับลูกค้าให้ค่อนข้างเยอะ”	การพัฒนา	ด้วยตัวเอง





ภาคผนวก ช
หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมืองานวิจัย

หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญ – อาจารย์ ดร. อนันดา สันฐิตวัฒน์ชัย

ที่ ศธ 0519.12/ ๖๕๒.5



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๔ พฤศจิกายน 2559

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน อาจารย์ ดร.อนันดา สันฐิตวัฒน์ชัย

เนื่องด้วย นางสาวชนันท์ รักชีพ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาประยุกต์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญาานิพนธ์ เรื่อง “แนวทางการพัฒนาสู่การเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ กรณีศึกษารัฐกิจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.แววตา เตชะทวิวรรณ และ อาจารย์ ดร.อังศรา ประเสริฐสิน เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสัมภาษณ์ ทั้งนี้ นิสิตจะเป็นผู้ประสานงานในรายละเอียดดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวชนันท์ รักชีพ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0 2649 5064

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมกรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 081 910 8089

หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญ – ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วุฒิพงศ์ ชินศรี

ที่ ศธ 0519.12/ 5415



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

4 พฤศจิกายน 2559

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วุฒิพงศ์ ชินศรี

เนื่องด้วย นางสาวชนันท์ รักชีพ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาประยุกต์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญาานิพนธ์ เรื่อง “แนวทางการพัฒนาสู่การเป็นที่ปรึกษามืออาชีพ ด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ กรณีศึกษาธุรกิจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. แหวตา เดชาทวิวรรณ และ อาจารย์ ดร. อังศรา ประเสริฐสิน เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสัมภาษณ์ ทั้งนี้ นิสิตจะเป็นผู้ประสานงานในรายละเอียดดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวชนันท์ รักชีพ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

วัชรพงษ์ ๑.

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0 2649 5064

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมกรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 081 910 8089

หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญ – ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พินดา วราสุนันท์

ที่ ศธ 0519.12/ 5915



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

4 พฤศจิกายน 2559

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พินดา วราสุนันท์

เนื่องด้วย นางสาวชนันท์ รักชีพ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาประยุกต์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “แนวทางการพัฒนาสู่การเป็นที่ปรึกษามืออาชีพ ด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ กรณีศึกษารัฐกิจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.แววตา เดชพาฬวิวัฒน์ และ อาจารย์ ดร.อังศรา ประเสริฐสิน เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสัมภาษณ์ ทั้งนี้ นิสิตจะเป็นผู้ประสานงานในรายละเอียดดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวชนันท์ รักชีพ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0 2649 5064

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมกรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 081 910 8089

หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญ – ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. มณทิรา จารุเพ็ง



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน งานบริหารและธุรการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โทร. 15644

ที่ ศธ 0519.12/ ๕๑๒๕

วันที่ ๔ พฤศจิกายน 2559

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มณทิรา จารุเพ็ง

เนื่องด้วย นางสาวชนันท์ รักชีพ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาประยุกต์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “แนวทางการพัฒนาสู่การเป็นที่ปรึกษามืออาชีพ ด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ กรณีศึกษาธุรกิจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.แววตา เตชาทวิวรรณ และ อาจารย์ ดร.อัครา ประเสริฐสิน เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสัมภาษณ์ ทั้งนี้ นิสิตจะเป็นผู้ประสานงานในรายละเอียดดังกล่าว และสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมกรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 081 910 8089

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวชนันท์ รักชีพ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญ – ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พาสนา จุลรัตน์



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน งานบริหารและธุรการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โทร. 15644

ที่ ศธ 0519.12/ 5435

วันที่ 4 พฤศจิกายน 2559

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พาสนา จุลรัตน์

เนื่องด้วย นางสาวชนันท์ รักชีพ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาประยุกต์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง “แนวทางการพัฒนาสู่การเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ กรณีศึกษาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.แววตา เตชะทวิวรรณ และ อาจารย์ ดร.อัสรา ประเสริฐสิน เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสัมภาษณ์ ทั้งนี้ นิสิตจะเป็นผู้ประสานงานในรายละเอียดดังกล่าว และสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมกรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 081 910 8089

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวชนันท์ รักชีพ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

พัชรวิทย์ ข.

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ภาคผนวก ซ
ใบรับรองจริยธรรม



ที่ ศธ 0519.38/ 7923

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

28 ธ.ค. 2559

เรื่อง ขอแจ้งผลการพิจารณาโครงการวิจัยเลขที่ SWUEC 346/59

เรียน นางสาวชนันท์ รักษ์ชีพ

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. ใบรับรองโครงการวิจัย SWUEC/E-323/2559

ตามที่ท่านได้ส่งโครงการวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาสู่การเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ กรณีศึกษาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โครงการวิจัยเลขที่ SWUEC 346/59 เพื่อรับการพิจารณาจากคณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์ นั้น

คณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์ ได้พิจารณาโครงการวิจัยดังกล่าว บัดนี้ คณะกรรมการฯ ให้การรับรองโครงการวิจัยดังกล่าวแล้วเมื่อวันที่ 19 ธันวาคม 2559 รายละเอียดดังนี้

Certificate Number SWUEC/E-323/2559

Date of Approval 19 ธันวาคม 2559 (อายุใบรับรองโครงการวิจัย 12 เดือน)

Date of Expiration 19 ธันวาคม 2560

Continuing Review ทุก 12 เดือน (ครบกำหนดส่งรายงานครั้งแรก วันที่ 19 ธันวาคม 2560)

ในการนี้ คณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์ ขอความกรุณาให้ผู้วิจัยส่งรายงานความก้าวหน้าของการวิจัยและต่ออายุการรับรองก่อนกำหนดวันหมดอายุ 30 วัน เพื่อให้เป็นไปตามวิธีดำเนินการมาตรฐาน (SOPs version 2.0) ของคณะกรรมการฯ ทั้งนี้รายละเอียดของเอกสารให้การรับรองตามที่ปรากฏใน Certificate of Approval (Certificate Number SWUEC/E-323/2559) ที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(แพทย์หญิงสุรพร ภัทรสุวรรณ)

ประธานคณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์



MF4Version1:15/7/2556

ใบรับรองจริยธรรมการวิจัยของข้อเสนอการวิจัย
เอกสารข้อมูลคำอธิบายสำหรับผู้เข้าร่วมการวิจัยและใบยินยอม

หมายเลขข้อเสนอการวิจัย SWUEC- 346/59E

ข้อเสนอการวิจัยนี้และเอกสารประกอบของข้อเสนอการวิจัยตามรายการแสดงด้านล่าง ได้รับการพิจารณาจาก คณะกรรมการสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒแล้ว คณะกรรมการฯ มีความเห็นว่าข้อเสนอการวิจัยนี้จะดำเนินการมีความสอดคล้องกับหลักจริยธรรมสากล ตลอดจนกฎหมาย ข้อบังคับและ ข้อกำหนดภายในประเทศ จึงเห็นสมควรให้ดำเนินการวิจัยตามข้อเสนอการวิจัยนี้ได้

ชื่อโครงการวิจัยเรื่อง: แนวทางการพัฒนาสู่การเป็นที่ปรึกษามีอาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ
กรณีศึกษาธุรกิจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
ชื่อผู้วิจัยหลัก: นางสาวชนันท์ รักชีพ
สังกัด: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
เอกสารที่รับรอง: 1. แบบเสนอโครงการวิจัย
2. โครงร่างการวิจัย
3. เอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมการวิจัย
4. หนังสือให้ความยินยอมเข้าร่วมโครงการวิจัย

เอกสารที่พิจารณาทบทวน

1. แบบเสนอโครงการวิจัย	ฉบับที่ 1 วันที่ 15 พ.ย. 2559
2. โครงร่างการวิจัย	ฉบับที่ 1 วันที่ 15 พ.ย. 2559
3. เอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมการวิจัย	ฉบับที่ 1 วันที่ 15 พ.ย. 2559
4. หนังสือให้ความยินยอมเข้าร่วมโครงการวิจัย	ฉบับที่ 1 วันที่ 15 พ.ย. 2559

(ลงชื่อ).....

(นายปิยชาติ บุญเพ็ญ)

รักษาการแทนเลขานุการคณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์

(ลงชื่อ).....

(แพทย์หญิงสุรพร ภัทรสุวรรณ)

ประธานคณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์

หมายเลขรับรอง : SWUEC/E-323/2559

วันที่ให้การรับรอง : 19/12/2559

วันหมดอายุใบรับรอง : 19/12/2560



ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวชนันท์ รักชีพ
วันเดือนปีเกิด	21 เมษายน 2523
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 188/6 หมู่บ้านฮาบีทาวน์วัชรพล ถนนวัชรพล เขตสายไหม แขวงคลองถนน กรุงเทพมหานคร 10220
	E-mail: winonawanjai@gmail.com

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2540	มัธยมศึกษาตอนปลาย จากโรงเรียนสารวิทยา
พ.ศ. 2544	นิเทศศาสตรบัณฑิต สาขาประชาสัมพันธ์ จากมหาวิทยาลัยกรุงเทพ
พ.ศ. 2560	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาประยุกต์ จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ