

แนวทางการพัฒนาสู่การเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ  
กรณีศึกษารูทกิจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

**Professional Development Guidelines for Professional Information Security**

**Consultants: A Case Study of Information Technology Firms**

ชนันนัทธ์ รักชีพ

Chanannat Rakcheep

แหวตา เตชาทวิวรรณ

Wawta Techataweewan

อัจศรา ประเสริฐสิน

Ujsara Prasertsin

**Abstract**

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 follow 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.

**Keywords** : Professional consultant, Information security, Information technology firm, Career development

**บทคัดย่อ**

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพปัญหา เงื่อนไขและการจูงใจที่นำมาสู่การเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของบุคลากรในธุรกิจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ 2) ศึกษาประสบการณ์การพัฒนาตนเองไปสู่การเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของบุคลากรในธุรกิจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และ 3) ศึกษาแนวทางการพัฒนาสู่การเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของบุคลากรในธุรกิจระบบ

เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพแบบกึ่งโครงสร้างกับบุคลากรที่ดำรงตำแหน่งผู้จัดการที่ปรึกษาของบริษัทที่ดำเนินธุรกิจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศจำนวน 8 คน และบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษา จำนวน 3 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการตีความเนื้อหาและแบ่งประเด็นเนื้อหาตามจุดมุ่งหมายในการศึกษาครั้งนี้

ผลการศึกษาสรุปประเด็นตามวัตถุประสงค์พบว่า ประเด็นที่ 1 พบปัญหาจากลูกค้าที่มีความหลากหลายของธุรกิจ และมีความรู้ความเข้าใจเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างจำกัด ประกอบกับปัญหาจากปัจจัยสิ่งแวดล้อมภายนอกที่มีระบบการศึกษาและสภาพเศรษฐกิจไม่เอื้ออำนวย แต่ได้แรงบวกจากนโยบายรัฐผลักดันขึ้นมา ในด้านคุณสมบัติที่จำเป็นต่อสายงานคือบุคลิกภาพ และทักษะการสื่อสาร และความรู้ทางด้านสารสนเทศ โดยสิ่งที่องค์กรสามารถใช้ในการมุ่งใจได้คือการสนับสนุนการพัฒนาตนเองผ่านการสอบเพื่อประกาศนียบัตร และสวัสดิการอื่นๆ นอกจากนี้ปัจจัยพื้นฐาน ประเด็นที่ 2 ประสบการณ์ในการพัฒนานั้นพบว่า นอกเหนือจากการทำงานแล้ว วุฒิการศึกษาในอดีต การเรียนรู้ด้วยตัวเองเพิ่มเติม และบทบาทหน้าที่อื่น จะช่วยเสริมทักษะการทำงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะการทดลองเชิงปฏิบัติการก่อนการเผชิญกับการทำงานจริง เพื่อสร้างความพร้อมในการทำงาน ประเด็นที่ 3 แนวทางการพัฒนานั้นมีความชัดเจนจากการวางเป้าหมายสูงเพื่อสร้างเส้นทางอาชีพและการพัฒนาตัวเอง โดยจะทำให้มีแนวทางในการพัฒนาทักษะที่จำเป็นต่อสายอาชีพ ทั้งด้านภาษาทักษะเสริมการทำงานต่างๆ ซึ่งจะนำไปสู่การเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ

**คำสำคัญ** ที่ปรึกษามืออาชีพ ความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ธุรกิจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ การพัฒนาวิชาชีพ

## บทนำ

เทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาทที่สำคัญต่อภาคธุรกิจและภาครัฐบาลในปัจจุบันที่มีการพัฒนาและใช้งานระบบสารสนเทศในองค์กรอย่างแพร่หลาย ซึ่งนอกเหนือจากการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อกิจกรรมของธุรกิจในการเก็บรวบรวมข้อมูลประมวลผลข้อมูล ส่งผ่านข้อมูล และควบคุมการปฏิบัติงานแล้ว ระบบสารสนเทศยังถูกนำไปใช้ประโยชน์ด้านการจัดการและตัดสินใจของผู้บริหาร เพื่อรักษาโอกาสทางธุรกิจและส่งเสริมความสามารถในการแข่งขัน โดยมุ่งหวังให้ธุรกิจสามารถดำรงอยู่และเติบโตอย่างต่อเนื่อง ท่ามกลางกระแสการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม (คุณเสกสรร สายสีเส็ด, ม.ป.พ.) สารสนเทศจึงเป็นปัจจัยสำคัญขององค์กรในอันที่จะสนับสนุนการดำเนินงานและการบรรลุเป้าหมายขององค์กร ดังที่ ทิพย์ธิดา แก้วทิพย์ (2556) ได้อธิบายเนื้อหาของ King เอาไว้ว่า “ระบบการวางแผนเชิงกลยุทธ์ คือ ระบบการจัดการที่การตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ถูกกระทำอย่างเป็นระบบ โดยอาศัยสารสนเทศภายในขอบเขตขององค์กรและจากสิ่งแวดล้อมด้านการจัดการ” ซึ่งแสดงให้เห็นว่าสารสนเทศได้กลายเป็นทรัพยากรที่สำคัญในการดำเนินงานเชิงกลยุทธ์ขององค์กรมากกว่าการใช้ในระดับปฏิบัติการ

การนำระบบสารสนเทศมาใช้ในองค์กรจำเป็นต้องคำนึงถึงความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศที่ครอบคลุมองค์ประกอบด้วยกัน 3 ประการ คือ ความลับ (Confidentiality) ความถูกต้องสมบูรณ์ (Integrity) และความพร้อมใช้งาน (Availability) โดยถือว่าระบบสารสนเทศเป็นเสมือนทรัพย์สิน (Asset) ที่ต้องรักษาให้มีความมั่นคงปลอดภัยครบถ้วนทั้งสามองค์ประกอบ ทั้งที่จับต้องได้ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์เครือข่าย เป็นต้นและที่จับต้องไม่ได้ เช่น ข้อมูล องค์ความรู้ เป็นต้น เพื่อให้เกิดความมั่นคงและปลอดภัยสารสนเทศ (ชูเกียรติ ประเสริฐสุข, 2553, น. 21) ระบบสารสนเทศในปัจจุบันใช้งานอยู่บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่เชื่อมโยงในวงกว้างทั่วโลก ทำให้เสี่ยงต่อการรักษาความมั่นคงปลอดภัย จากรายงานของ World Economic Forum (2017) พบว่าการคุกคามบนไซเบอร์หรือ อาชกรรมไซเบอร์ (Cyber Crime) ขยายตัวเพิ่มขึ้นจนเป็นอันดับที่ 4 ของ 10 อันดับเหตุการณ์สำคัญของโลก และค่าใช้จ่ายที่สูญเสียทางเศรษฐกิจประมาณ 445 ล้านดอลลาร์ นอกจากนี้รายงานของเว็บไซต์ “Digital Attack Map” (<http://www.digitalattackmap.com>) ซึ่งเป็นเว็บไซต์ที่มีการรวบรวมข้อมูลการโจมตีและแสดงผลการถูกโจมตีผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตรายวันแบบเรียลไทม์ ที่เรียกว่า Top Daily DDoS Attacks พบว่ามีข้อมูลความหนาแน่นของระดับการโจมตีทางไซเบอร์ ทำให้เข้าใจได้ว่าการโจมตีด้านไซเบอร์นั้นได้เกิดขึ้นจริงอยู่ตลอดเวลาทั่วโลก

จากปัญหาอาชญากรรมไซเบอร์ที่มีความถี่และความรุนแรงที่เพิ่มขึ้น ทำให้ทุกองค์กรจะต้องหันมาให้ความสำคัญในการวางยุทธศาสตร์ความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศโดยเฉพาะด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ (Cyber security) แต่เนื่องจากเรื่องดังกล่าวถือว่าเป็นเรื่องใหม่ และเป็นเรื่องที่ยากยิ่งต่อการดำเนินการ เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในด้าน

เทคโนโลยีการสื่อสาร จึงทำให้ผู้บริหารระดับสูงขององค์กรจำนวนมากไม่สามารถปรับตัวได้ทันกับบริบทการเปลี่ยนแปลงของ อารมณกรรรมรูปแบบใหม่ที่ไม่สามารถกำหนดทิศทางของการโจมตีทางไซเบอร์ได้ รวมทั้งปัญหาการขาดบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถในเรื่องความมั่นคงปลอดภัยระบบสารสนเทศที่จะมาดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้บุคลากรด้าน ความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศเป็นที่ต้องการขององค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่กำลัง เกิดขึ้นหรืออาจเกิดขึ้นได้ในอนาคต ซึ่งแนวทางแก้ไขปัญหาคือ การพัฒนาบุคลากรที่มีอยู่ไปสู่การเป็นที่ปรึกษามือ อาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (เศรษฐพงศ์ มะลิสุวรรณ, 2558) หรือการจ้างงานภายนอก (Outsourcing) จาก บริษัทที่มีบุคลากรเป็นมืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ

จากเหตุผลสภาพปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาสู่การเป็นที่ ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ เพื่อพัฒนาวิชาชีพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้สอดคล้องกับ ความ ต้องการของตลาด มีความรู้ความสามารถในการป้องกันและแก้ปัญหาการรักษาความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศที่ถือว่าเป็น สิทธิประโยชน์ที่สำคัญขององค์กรได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี รวมทั้งสามารถธำรงรักษาบุคลากรเหล่านี้ให้อยู่ใน องค์กร โดยศึกษาเป็นรายกรณีในธุรกิจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้ทราบถึงสาเหตุของปัญหา เงื่อนไขและการมุ่ง ใจ ประสพการณ์ ตลอดจนได้แนวทางการพัฒนาสู่การเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของธุรกิจระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งผลการวิจัยนั้นนอกจากเป็นการส่งเสริมอาชีพที่ปรึกษาด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศแล้ว ยัง เป็นประโยชน์ต่อองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนที่มีระบบสารสนเทศในการขับเคลื่อนธุรกิจได้อย่างต่อเนื่องและมั่นคง

### ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหา เงื่อนไขและการมุ่งใจไปสู่การเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ของบุคลากรในธุรกิจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. เพื่อศึกษาประสพการณ์การพัฒนาดตนเองไปสู่การเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของ บุคลากรในธุรกิจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาสู่การเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของบุคลากรในธุรกิจ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

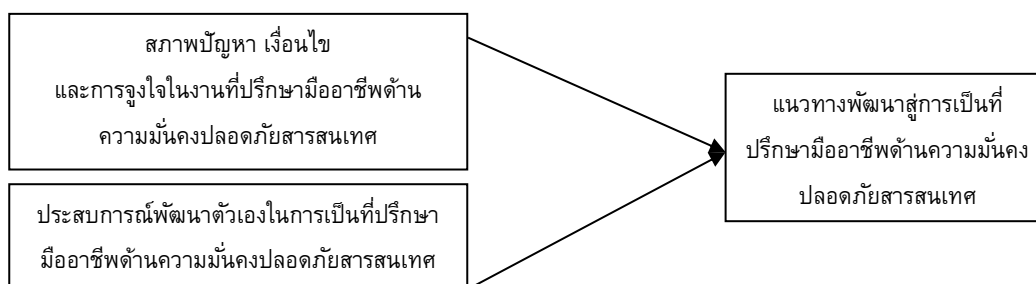
### นิยามศัพท์

1. ที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ หมายถึง บุคลากรที่ดำรงตำแหน่งที่ปรึกษาด้านความมั่นคง ปลอดภัยสารสนเทศของธุรกิจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งมีหน้าที่ให้คำปรึกษา พัฒนาบุคลากรของลูกค้า และปฏิสัมพันธ์ กับลูกค้าในด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ โดยมีประสพการณ์การทำงานเป็นที่ปรึกษาด้านความมั่นคงปลอดภัย สารสนเทศ ไม่น้อยกว่า 3 ปี และได้รับใบประกาศนียบัตรรับรองตามมาตรฐานด้านอุตสาหกรรมไอทีของกระทรวง อุตสาหกรรม
2. สภาพปัญหา เงื่อนไขและการมุ่งใจที่นำมาสู่การเป็นที่ปรึกษามืออาชีพ หมายถึง เหตุการณ์ สิ่งสนับสนุนและสิ่งมุ่งใจ ที่เป็นสาเหตุให้บุคลากรพัฒนาดตนเองสู่การเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศหรือได้รับใบ ประกาศนียบัตรรับรอง
3. ประสพการณ์การพัฒนาดตนเองไปสู่ที่ปรึกษามืออาชีพ หมายถึง การพัฒนาเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพใน แต่ละตำแหน่งจนถึงตำแหน่งผู้จัดการที่ปรึกษาด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ
4. แนวทางการพัฒนาสู่การเป็นที่ปรึกษามืออาชีพ หมายถึง องค์กรประกอบส่วนบุคคลที่เกิดจากศักยภาพส่วนบุคคล ความรู้ความสามารถ และประสพการณ์ในการปฏิบัติงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาดตนเองเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้าน ความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ

5. ธุรกิจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง ธุรกิจที่มีหน้าที่บริการและประยุกต์เทคโนโลยีสารสนเทศกับระบบงานต่าง ๆ ขององค์กรลูกค้า เพื่อให้สามารถดำเนินงานและขับเคลื่อนทางธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถพัฒนาศักยภาพองค์กร ต่อสู้กับคู่แข่งได้ และดำเนินงานได้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้สังเคราะห์จากจุดมุ่งหมายในการวิจัยประกอบกับแนวคิดเรื่องการพัฒนาบุคลากรแนวคิดด้านที่ปรึกษาและความเป็นมืออาชีพ เพื่อสร้างกรอบที่ใช้ในการตอบจุดมุ่งหมายในการศึกษาค้นคว้าวิจัยจึงได้ทำการพัฒนากรอบโดยองค์ประกอบตัวแปรต้นประกอบไปด้วย 2 ส่วนได้แก่ 1) สภาพปัญหา เจื่อนใจและการจูงใจในงานที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ 2) ประสบการณ์พัฒนาตัวเองในการเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ซึ่งจะส่งผลไปยังตัวแปรตามคือ แนวทางพัฒนาผู้การเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ โดยกรอบแนวคิดในการวิจัยในครั้งนี้เพื่อนำตัวแปรมารวมกันจะได้ดังภาพ ประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### คำถามการวิจัย

1. สภาพปัญหา เจื่อนใจและการจูงใจไปสู่การเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของธุรกิจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นอย่างไร
2. ประสบการณ์การพัฒนาตนเองไปสู่การเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ กรณีศึกษารัฐกิจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นอย่างไร
3. แนวทางการพัฒนาผู้การเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของธุรกิจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ควรมีแนวทางการพัฒนาอย่างไร

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้ใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินการวิจัย ดังนี้

#### 1. ประชากรและกลุ่มผู้ให้ข้อมูลในการวิจัย

กลุ่มผู้ให้ข้อมูล จำนวน 11 คน ประกอบด้วยกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key informants) จำนวน 8 คน ซึ่งเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยพิจารณาจากประสบการณ์การทำงานด้านการเป็นที่ปรึกษาด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศไม่น้อยกว่า 3 ปี และได้รับประกาศนียบัตรรับรองอย่างใดอย่างหนึ่งตามมาตรฐานด้านอุตสาหกรรมไอทีของกระทรวงอุตสาหกรรม และกลุ่มผู้ให้ข้อมูลรอง (Informants) จำนวน 3 คน ซึ่งเลือกแบบเจาะจง ได้แก่ ผู้ร่วมงานกับที่ปรึกษา และลูกค้าในสายงานของที่ปรึกษา

#### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน 27 ข้อ แบ่งเป็น 3 ประเด็น คือ

ประเด็นที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับสภาพ เจื่อนใจและการจูงใจไปสู่การเป็นที่ปรึกษามืออาชีพ จำนวน 9 ข้อ

ประเด็นที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับประสบการณ์การพัฒนาตนเองไปสู่การเป็นที่ปรึกษามืออาชีพ จำนวน 7 ข้อ และ

ประเด็นที่ 3 ข้อคำถามเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาสู่การเป็นที่ปรึกษามืออาชีพ จำนวน 8 ข้อ

### 3. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ประกอบไปด้วยตัวแปรต้น ได้แก่ สภาพปัญหา เจื่อนไขและการจูงใจในงานที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ และ ประสพการณ์พัฒนาตัวเองในการเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ

ตัวแปรตามได้แก่ แนวทางพัฒนาสู่การเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ

### 4. การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก ในช่วงเดือนกันยายน พ.ศ. 2559-เมษายน พ.ศ. 2560 เนื่องจากงานวิจัยนี้ผ่านการรับรองจริยธรรมการวิจัยจากคณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ ทำในมนุษย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผู้วิจัยจึงชี้แจงแก่กลุ่มผู้ให้ข้อมูลให้เข้าใจเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยและ ได้รับการยินยอมให้ข้อมูล ผู้วิจัยสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลแต่ละรายด้วยตนเอง ใช้เวลาคนละประมาณ 1-1.30 ชั่วโมง โดยขอ อนุญาตบันทึกเสียง รวมทั้งขอสังเกตการณ์การปฏิบัติงานของผู้ให้ข้อมูล จำนวน 5 ราย ด้วยการอยู่ร่วมในห้องทำงานและการบริการลูกค้านอกสถานที่ หลังการสัมภาษณ์แต่ละครั้ง ผู้วิจัยทบทวนข้อมูลและวิเคราะห์ตามประเด็นการวิจัย หากพบว่ามี ข้อมูลใดไม่ครบถ้วนก็จะขอสัมภาษณ์เพิ่มเติมทางโทรศัพท์ ซึ่งข้อคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึกทั้งหมดผ่านการ ตรวจสอบคุณภาพจากผู้ทรงคุณวุฒิ 5 คน ได้ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ระหว่าง 0.50-1.00 โดยปรับปรุงแก้ไขตาม คำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ

### 5. การตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยมีการตรวจสอบความถูกต้องและน่าเชื่อถือของข้อมูล โดยใช้วิธีการตรวจสอบข้อมูลจากแหล่งหลายแหล่ง (Data triangulation) คือ เมื่อผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกรณีศึกษามาแล้ว ได้ทำการพิสูจน์ว่า ข้อมูลที่ได้มานั้นมีความ ถูกต้องหรือไม่ ซึ่งทำโดยการตรวจสอบจากแหล่งที่มาของข้อมูลหลายแหล่งด้วยกัน ซึ่งได้แก่ข้อมูลทุติยภูมิ ได้แก่ ประวัติการ ทำงาน ผลงาน รางวัลที่ได้รับ และข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลรอง และการตรวจสอบข้อมูลจากการใช้วิธีการ เก็บรวบรวมข้อมูลมากกว่าหนึ่งวิธี (Methodological triangulation) โดยเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกและการ สังเกตการณ์แบบไม่มีส่วนร่วม นอกจากนี้ผู้วิจัยสอบทานข้อมูลโดยให้ผู้ให้ข้อมูลเป็นผู้ตรวจสอบข้อมูล (Members check) ที่ ผู้วิจัยสรุปเพื่อยืนยันความถูกต้อง หากไม่ตรงก็จะปรับแก้ไขให้ถูกต้อง

### 6. การวิเคราะห์ และนำเสนอผล

การจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์แต่ละครั้งมาวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) โดยจัดระเบียบข้อมูล (Data organizing) และให้รหัสข้อมูล (Data coding) ซึ่งกำหนดตามความหมายของกลุ่ม ข้อความที่เป็นการค้นพบใหม่หรือรหัสแบบอุปนัย (Inductive coding) จากนั้นหาข้อสรุปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย และ เขียนผลวิจัยแบบบรรยาย

### ผลการวิจัย

การวิจัยเพื่อศึกษาสภาพปัญหา เจื่อนไขและการจูงใจ ประสพการณ์ และแนวทางการพัฒนาไปสู่เป็นที่ปรึกษามืออาชีพ ด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของบุคลากรในธุรกิจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยผลการวิจัยได้แบ่งตามประเด็นใน การศึกษาพบว่า

ประเด็นที่ 1 สภาพปัญหา เจื่อนไขและการจูงใจที่นำมาสู่การเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัย สารสนเทศของบุคลากรในธุรกิจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ผลการวิจัยพบว่า สภาพปัญหา เจื่อนไขและการจูงใจที่นำมาสู่ การเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของบุคลากรในธุรกิจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มีประเด็น

จากปัญหาที่มาจากลูกค้า ในเรื่องของธุรกิจของลูกค้ามีความหลากหลาย และการขาดแคลนความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของลูกค้า ทำให้การทำงานมีความหลากหลายและต้องอาศัยความเข้าใจที่สามารถนำมาช่วยในการแก้ปัญหาที่หลากหลายของลูกค้า

นอกจากนี้ปัญหาจากสภาพแวดล้อมภายนอก ได้แก่ นโยบายภาครัฐ ระบบการศึกษา และสภาพการณ์ทางเศรษฐกิจ เป็นปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้ โดยระบบการศึกษายังไม่มีการศึกษาและวิชาในเชิงลึกด้าน IT Security อย่างแพร่หลาย โดยส่วนใหญ่เป็นสายวิชาย่อยในคณะด้านเทคโนโลยี ทำให้การรู้จักในสายงานยังไม่อยู่ในวงกว้างมากนัก ประกอบสภาพการณ์ทางเศรษฐกิจยังไม่ดีมากนักทำให้การดำเนินงานต้องมีความรัดกุมการจ้างที่ปรึกษามาช่วยในการดำเนินงานแก้ไขเพิ่มเติมไปด้วยข้อจำกัดและต้องพิจารณาความคุ้มค่าในการลงทุน แม้ว่านโยบายของภาครัฐจะมุ่งเน้นให้เกิดการพัฒนาธุรกิจด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยีมากขึ้น แต่การปรับตัวในภาคธุรกิจยังคงน้อยอยู่จากภาวะเศรษฐกิจ ทำให้งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศยังคงต้องรอจังหวะที่เหมาะสมก่อนพัฒนาลงไปภาคส่วนธุรกิจที่กว้างมากยิ่งขึ้น

ทางด้านเงื่อนไขส่วนบุคคล ได้แก่ บุคลิกภาพ การสื่อสาร และความรู้ความสามารถ เป็นสิ่งที่จำเป็นในการทำงานเป็นที่ปรึกษา นอกเหนือจากการต้องใช้ความรู้ในการทำงาน อันเนื่องจากบุคลิกภาพนั้นส่งผลต่อความน่าเชื่อถือในการทำงาน และความน่าสนใจที่จะส่งผลต่อเนื่องไปยังการสื่อสารที่น่าสนใจ คล้อยตาม และทำให้ลูกค้าหรือเพื่อนร่วมงานที่เป็นคู่สนทนานั้นเกิดความสนใจที่จะทำงานร่วมกันระหว่างทำให้คำปรึกษาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งทักษะการสื่อสารถือได้ว่าเป็นสิ่งที่ขาดไม่ได้สำหรับการทำงานในสายงานที่ปรึกษา เพราะต้องสามารถสื่อความหมาย และการนำเสนอเนื้อหาให้เกิดความเข้าใจในคำปรึกษาหรือวิธีการแก้ปัญหาต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะส่งผลให้ผลลัพธ์ของงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นได้

สุดท้ายในเรื่องของการจูงใจจากบริษัทที่สังกัด ได้แก่ การได้ไปประกาศนียบัตรรับรอง การได้รับค่าตอบแทนเพิ่ม และการเลื่อนตำแหน่ง สำหรับการเพิ่มค่าตอบแทน และการเลื่อนตำแหน่งเป็นแนวทางการพัฒนาบุคลากรและการสร้างกำลังใจอย่างหนึ่งในการทำงาน แต่สำหรับที่ปรึกษาด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศแล้ว ไปประกาศนียบัตรรับรอง ถือได้ว่าส่วนหนึ่งที่สร้างการพัฒนาอาชีพหน้าที่การงาน และทำให้สะท้อนความคุ้มค่าระหว่างการทำงานที่เป็นเห็นผลมากยิ่งขึ้นนอกจากผลตอบแทนที่ได้ ซึ่งการที่บริษัทสามารถนำเสนอการสนับสนุนเหล่านี้จะช่วยให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการทำงานมากยิ่งขึ้นได้

ประเด็นที่ 2 ประสพการณ์การพัฒนาดตนเองไปสู่การเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของบุคลากรในธุรกิจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ผลการวิจัยพบว่า ประสพการณ์การพัฒนาดตนเองไปสู่การเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ประกอบไปด้วย วุฒิการศึกษา โดยวุฒิการศึกษา แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มสาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ และกลุ่มนอกสาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งผลการศึกษาได้แสดงให้เห็นว่า กลุ่มที่สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ จะเป็นการต่อยอดจากการทำงานเดิมเข้าสู่การทำงานในเชิงลึก ซึ่งสายงานด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ เป็นสายเชิงลึกสายหนึ่งของงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งจะสะท้อนการพัฒนาและความก้าวหน้าทางวิชาชีพเทคโนโลยีสารสนเทศได้ในส่วนของกลุ่มนอกสาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นการปรับเปลี่ยนงานจากสายอื่นมาสู่งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ก่อนที่จะลงลึกมายังงานด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ซึ่งการศึกษาเพิ่มเติม หรือเคยมีประวัติในการทำงานร่วมกับที่ปรึกษาอื่นมาก่อน จนนำมาสู่สายงานปัจจุบัน

การเรียนรู้ด้วยตนเอง โดยการอ่านเอกสาร/ตำราเพิ่มเติม และแลกเปลี่ยนความรู้กับที่ปรึกษาคนอื่น เป็นองค์ประกอบที่ต่อยอดจากประเด็นที่ 1 ในเรื่องเงื่อนไขส่วนบุคคลที่มีเรื่องของความรู้ความสามารถเข้ามาใช้ในการทำงาน ซึ่งสำหรับงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นมีทั้งความหลากหลายของความรู้และความหลากหลายของปัญหาลูกค้า ดังนั้น การอ่านเอกสารเพิ่มเติมและการแลกเปลี่ยนประสพการณ์กับที่ปรึกษาท่านอื่น ถือได้ว่าเป็นแนวทางหนึ่งที่จะสร้างประสพการณ์พัฒนาให้สามารถรับมือกับลูกค้าและการต่อยอดการทำงานในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ทางด้านประสพการณ์การทำงานด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ โดยเรียนรู้จากสถานการณ์จริงและจากห้องปฏิบัติการส่วนตัว เป็นอีกแนวทางหนึ่งของการสร้างประสพการณ์ในการเตรียมความพร้อมรับมือกับลูกค้าในสถานการณ์ต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นได้ โดยเฉพาะจากปัญหาของลูกค้าที่หลากหลาย และองค์ความรู้ที่ใช้ในการเทคโนโลยี



สารสนเทศก็มีความหลากหลายที่จะปรับให้เหมาะสมกับการทำงาน ดังนั้นการทำห้องปฏิบัติการและการเรียนรู้ในสถานการณ์ต่าง ๆ จะทำให้ในอนาคตสามารถรองรับปัญหาที่เกิดขึ้นจากลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ทักษะเสริมการทำงาน (Soft skills) ได้แก่ ความสามารถในการเจรจา การนำเสนอ และความสามารถในเชิงวิเคราะห์ เป็นทักษะที่ต่อยอดความสามารถและผลลัพธ์ด้านอื่นที่จำเป็นในการทำงานที่ปรึกษา โดยเฉพาะเพื่อความเป็นมืออาชีพแล้ว ความสามารถในการนำเสนอและการวิเคราะห์เป็นสิ่งจำเป็นอย่างมาก ในการสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าในการสร้างผลลัพธ์การแก้ปัญหาที่ลูกค้าประทับใจ และในส่วนของความสามารถในการเจรจาเป็นการเสริมในส่วนความสามารถด้านการสื่อสารดั้งเดิมที่ต้องการให้เกิดความสามารถในการสื่อสารที่ชัดเจนสามารถสื่อความหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยรูปแบบการทำงานที่จำเป็นต้องสื่อทั้งภาษาและความหมายของคำปรึกษาให้ชัดเจนทำให้การเจรจาเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้เกิดความชัดเจน และผลตอบรับที่เป็นความพึงพอใจต่อทั้ง 2 ฝ่ายในการทำงานระหว่างกัน

สุดท้ายด้านการแสดงบทบาทที่หลากหลาย ได้แก่ ผู้ให้คำปรึกษา ผู้สอน และผู้จัดการ เหล่านี้เป็นส่วนช่วยสร้างทักษะเสริมการทำงานที่มีประสิทธิภาพอย่างชัดเจน ด้วยบทบาทหน้าที่การทำงานที่แตกต่างจากการทำงานดั้งเดิมในสายงานที่ปรึกษา ทำให้สามารถค้นพบแนวทางในการทำงานใหม่ๆ มากยิ่งขึ้นได้ดังเช่นการเป็นผู้สอน ทำให้ความคาดหวังของผู้ฟังแตกต่างจากสถานะลูกค้ามาเป็นผู้เรียน ซึ่งมุมมองและผลตอบสนองของผู้เรียนย่อมมีความคาดหวังผลลัพธ์ที่ได้แตกต่างจากสถานะลูกค้า ทำให้เกิดมุมมองใหม่ในการทำงานแม้ว่าจะเป็นความรู้เดิมในการทำงานก็ตาม ซึ่งทักษะเหล่านี้จะช่วยให้สร้างการพัฒนาความสามารถในการทำงานให้สูงมากยิ่งขึ้นได้

ประเด็นที่ 3 แนวทางการพัฒนาสู่การเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของบุคลากรในธุรกิจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการพัฒนาสู่การเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของบุคลากรในธุรกิจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ จะอาศัยการตั้งเป้าหมายในชีวิต ได้แก่ การได้รับใบประกาศนียบัตรรับรอง การได้เลื่อนตำแหน่ง และการเป็นผู้ประกอบการ แนวทางดังกล่าวจะส่งผลไปยังการพัฒนาตนเอง ได้แก่ การเพิ่มพูนความรู้ การพัฒนาทักษะเสริมการทำงาน (Soft skills) การเรียนรู้จากการจำลองสถานการณ์ และการพัฒนาทักษะด้านภาษาต่างประเทศ ซึ่งการมีเป้าหมายที่ชัดเจน จะทำให้ทราบว่าทักษะที่จำเป็นจะต้องพัฒนามีอะไรบ้าง และลดการสูญเปล่าในการเรียนรู้ความสามารถหรือทักษะที่ไม่จำเป็น ซึ่งแนวทางการพัฒนาสู่การเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ นั้นถือได้ว่าความรู้เป็นสิ่งจำเป็นและต้องมีการพัฒนาต่อเนื่องไปเรื่อยๆ เพื่อให้ก้าวทันองค์ความรู้ด้านเทคโนโลยีที่พัฒนาอยู่เสมอ ซึ่งจะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากประเด็นทั้ง 3 ทำให้พบว่าการไปสู่ที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของบุคลากรในธุรกิจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ต้องอาศัยการเข้าใจและสามารถอยู่ในสภาวะการณ์ที่อำนวยความสะดวกในการทำงานในฐานะที่ปรึกษาของธุรกิจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างเหมาะสม รวมไปถึงการหลีกเลี่ยงจากสถานการณ์ที่ไม่สามารถควบคุมได้และเป็นผลในเชิงลบแก่การทำงานด้านที่ปรึกษา โดยจากผลการศึกษานั้น องค์ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีการอัปเดตใหม่อยู่เสมอ จึงจำเป็นจะต้องมีการพัฒนาตัวเองอยู่ตลอดเวลาทั้งในเชิงความรู้ความเข้าใจ และการพัฒนาทักษะเสริมการทำงานที่จำเป็น และในขณะเดียวกัน ประสบการณ์ถือได้ว่าเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งสำหรับการทำงานที่ปรึกษาด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ประกอบกับต้องมีการวางเป้าหมายและการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ เพื่อประยุกต์ประสบการณ์เข้าสู่เส้นทางอาชีพของงานที่ปรึกษา ให้มีความชัดเจน และช่วยทำให้เกิดแนวทางในการพัฒนาไปสู่ที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากการวิจัยสามารถสรุปแนวทางการพัฒนาสู่การเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของบุคลากรในธุรกิจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้ดังภาพประกอบ 2





ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งนี้เนื่องจากทิศทางของโลกกำลังมีการเปลี่ยนแปลงไปแม้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศจะมีส่วนร่วมร่วมกับระบบเศรษฐกิจและการดำเนินธุรกิจต่าง ๆ มานานแล้วผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของอรรถวรรณ ปิลันธน์โอวาท (2556) ที่พบว่าเทคโนโลยีนั้นมีส่วนช่วยให้เกิดการพัฒนาแก่องค์กรได้แต่ในเชิงขององค์ประกอบที่ทำให้เกิดการพัฒนานั้นยังขาดการสนับสนุนในวงกว้างและข้อจำกัดในการเข้าถึงเทคโนโลยีไปจนถึงการประยุกต์ใช้จริง ซึ่งเป็นปัญหาหลักในสังคมไทยเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง จึงยังเป็นปัญหาของสภาพแวดล้อมที่ยังไม่สามารถแก้ไขได้ ด้วยสภาพปัญหาภัยคุกคามจากอินเทอร์เน็ตและการตื่นตัวขององค์กรต่าง ๆ สภาพแวดล้อมดังกล่าวมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ อิศริยา ปาริชาติกานนท์ และ อัจฉรา ประเสริฐสิน (2560) ที่พบการตื่นตัวของภัยคุกคามทางอินเทอร์เน็ต ทำให้เกิดการมองหาการป้องกันตัวจากภัยดังกล่าวซึ่งเป็นสภาวะการณ์ในเชิงบวกสำหรับการทำงานที่ปรึกษาด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ

เงื่อนไขส่วนบุคคล ได้แก่ บุคลิกภาพ และการสื่อสาร เป็นสภาพที่แสดงให้เห็นถึงคุณสมบัติที่ทำให้ที่ปรึกษามีอาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของบุคลากรในธุรกิจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถอยู่ในระบบได้ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของปิยพจน์ ตูลาชม (2557) ที่ได้มีมุมมองเกี่ยวกับคุณสมบัติที่สำคัญของผู้บริหารมืออาชีพ ซึ่งในแง่ของผู้บริหารและงานที่ปรึกษาถือได้ว่าเป็นงานที่มีการประสานงานและอาศัยการให้คำอธิบายประกอบความคิดเห็นต่าง ๆ เป็นหลัก ซึ่งบุคลิกภาพและการสื่อสารในผลการศึกษานี้มีรูปแบบที่สอดคล้องกับบุคลิกภาพมนุษย์สัมพันธ์และความสามารถในการบริหารที่ทำงานทั้งสองมีแนวทางมุ่งเน้นไปที่การสร้างความเข้าใจและความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า ซึ่งสำหรับประเด็นของบุคลิกภาพยังมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ Xiling (2017) ที่พบว่าลักษณะต่าง ๆ ของบุคลิกภาพล้วนแล้วแต่มีผลในการทำงานโดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อต้องมีการแบ่งปันข้อมูลกับบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับเพื่อนร่วมงานและลักษณะของงานจะช่วยส่งเสริมให้มีประสิทธิภาพของตัวงานได้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

การจูงใจจากบริษัทที่สังกัด การได้ไปประกาศนียบัตรรับรอง การได้รับค่าตอบแทนเพิ่ม และการเลื่อนตำแหน่ง เป็นสิ่งที่ทำให้การทำงานที่ปรึกษามีอาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของบุคลากรในธุรกิจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งมีประสิทธิภาพที่ดี และเป็นการสร้างการจูงใจให้ผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่ในสายงานไปจนถึงการพัฒนาตัวเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของปิยพจน์ ตูลาชม (2557) ซึ่งตรงกับประเด็นการพัฒนาผู้บริหารในส่วนของ ส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 ที่เกี่ยวข้องในเรื่องของการวางแผนทางการพัฒนาและเงื่อนไขความสำเร็จที่จะทำให้ผู้ศึกษาเกิดความเข้าใจและมองเห็นเส้นทางในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## **ประเด็นที่ 2 ประสิทธิภาพการพัฒนาด้านตนเองไปสู่การเป็นที่ปรึกษามีอาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของบุคลากรในธุรกิจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ**

วุฒิการศึกษา วุฒิการศึกษา แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มสาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ และกลุ่มนอกสาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่วนผลการศึกษานี้ได้แสดงให้เห็นว่าผู้ที่อยู่ในสายที่ปรึกษามีอาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของบุคลากรในธุรกิจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถเป็นได้ทั้งบุคคลที่อยู่ในหรือนอกสายงานเทคโนโลยีสารสนเทศผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของวริกรานต์ นันทเวช (2557) ที่พบว่าเบื้องต้นคนไทยต่างก็มีทักษะด้านการใช้เทคโนโลยีและคอมพิวเตอร์ ทักษะด้านความปลอดภัยในการทำงาน และทักษะด้านการสื่อสารในองค์กรอยู่แล้วจากประสบการณ์ทำงานเบื้องต้น

การเรียนรู้ด้วยตนเอง โดยการอ่านเอกสาร/ตำราเพิ่มเติม และแลกเปลี่ยนความรับรู้ที่ปรึกษาคนอื่น เป็นรูปแบบหนึ่งของประสบการณ์ทำงานในสายที่ปรึกษามีอาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ด้วยความรู้ที่หลากหลาย และการต่อยอดความรู้เชิงลึกไปจนถึงสถานการณ์ในการทำงานต่าง ๆ ที่แตกต่างกันออกไปผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ อังศิ นันท์ อินทรกำแหง (2545) ที่แสดงให้เห็นผลลัพธ์ของการเรียนรู้ด้วยตนเองนั้นทำให้เกิดอิทธิพลในการทำงาน และประสิทธิผลของการทำงานที่สูงขึ้นได้ โดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเองมีหลากหลายวิธีทั้งการฟังปาฐกถาผู้อื่นหรืออาศัยเครือข่ายวิชาชีพไปจนถึงการใฝ่เรียนรู้เพิ่มเติมต่าง ๆ ให้มีการขยายผลสูงมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังมีการสอดคล้องกับ งานวิจัยของ Michalina Loreen and Hayden (2017) ในประเด็นของการทำงานเป็นทีมที่มีส่วนส่งเสริมสร้างประสบการณ์ทางด้านความสามารถในการสื่อสารซึ่งจะเชื่อมโยงกับประเด็นของทักษะเสริมการทำงาน (Soft Skill) ในประเด็นถัดไปเช่นเดียวกัน ซึ่งจุดมุ่งหมายในงานวิจัยดังกล่าวได้สะท้อนให้เห็นถึงการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรจนไปสู่การพัฒนาองค์กรต่อไป

ประสบการณ์การทำงานด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ โดยเรียนรู้จากสถานการณ์จริงและจากห้องปฏิบัติการส่วนตัว เป็นการสร้างประสบการณ์แบบจำลอง และการทำความเข้าใจในสถานการณ์ที่รับมือส่วนต่างๆ ที่ลูกค้าหรือสิ่งที่ที่ปรึกษาต้องเผชิญผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตมา สุวรรณฤกษ์ (2555) ที่หากจะเพิ่มศักยภาพความสามารถในการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง นั้นส่วนที่มีความสอดคล้องกับประเด็นในครั้งนี้คือการสร้างที่จะไปสู่จุดมุ่งหมายและเป้าหมายที่สามารถบรรลุการพัฒนาที่สำคัญได้ และการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกและการประสานงาน คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเป็นสิ่งสำคัญ

ทักษะเสริมการทำงาน (Soft skills) ได้แก่ ความสามารถในการเจรจา การนำเสนอ และความสามารถในเชิงวิเคราะห์เป็นส่วนหนึ่งของประสบการณ์ที่สั่งสมในเรื่องของการเจรจาในรูปแบบต่างๆ ทั้งการบริฟ การต่อรองราคา การตั้งเงื่อนไขทางด้านเวลา ไปจนถึงการนำเสนอและการวิเคราะห์ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของวุฒิพล สกลเกียรติ (2546) ที่แสดงให้เห็นว่าทักษะเสริมการทำงานเป็นสิ่งสำคัญในการเสริมความสามารถให้การทำงานมีความยืดหยุ่นและมีประสิทธิผลได้มากยิ่งขึ้น

การแสดงผลบทบาทยุทธศาสตร์ได้แก่ ผู้ให้คำปรึกษา ผู้สอน และผู้จัดการ เป็นต้น เป็นลักษณะของการทำงานที่เป็นประสบการณ์นอกเหนือจากการทำงานที่ปรึกษา ซึ่งจะทำให้เกิดเส้นทางของประสบการณ์ที่มีความหลากหลายออกไปและประสบการณ์เหล่านั้นจะช่วยกลับมาเติมเต็มสายงานที่ปรึกษาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นได้ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของอัจฉรา หล่อตระกูล (2557) ซึ่งเกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากรในสถานศึกษา โดยบุคลากรเองต่างก็มีภาระหน้าที่ที่หลากหลาย และเกิดการควมรวมการทำงานที่แตกต่างกันออกไปทั้งงานสอน งานวิจัย งานบริการวิชาการ งานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ซึ่งไม่ว่าจะเป็นด้านใดต่างก็มีปัญหาของด้านเหล่านั้นแต่สิ่งที่สำคัญคือการเรียนรู้จากด้านเหล่านั้นและนำมาพัฒนาต่อยอดต่อไป

### ประเด็นที่ 3 แนวทางการพัฒนาสู่การเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของบุคลากรในธุรกิจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

การตั้งเป้าหมายในชีวิต ได้แก่ การได้รับใบประกาศนียบัตรรับรอง การได้เลื่อนตำแหน่ง และการเป็นผู้ประกอบการ เป็นต้นนั้นในการตั้งเป้าหมายในชีวิต เป็นสิ่งที่ทำให้การดำเนินงานหรือการจัดการในชีวิตมีความชัดเจน ซึ่งจะส่งผลทำให้การทำงานต่างๆ มีประสิทธิภาพที่เต็มที และมีทิศทางในการเรียนรู้หรือสร้างความสามารถต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นได้ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของนวรรตน์ มีถาวร (2552) ในประเด็นการเสริมสร้างเครือข่ายการเรียนรู้ตลอดชีวิต ซึ่งเป็นการสร้างแนวทางในการดำเนินชีวิตในการศึกษานี้ก็คือการทำงานให้มีจุดมุ่งหมายที่ดีมากยิ่งขึ้น

การพัฒนาตนเอง ได้แก่ การเพิ่มพูนความรู้ การพัฒนาทักษะเสริมการทำงาน (Soft Skills) การเรียนรู้จากการจำลองสถานการณ์ และการพัฒนาทักษะด้านภาษาต่างประเทศ เป็นองค์ประกอบสำคัญในการพัฒนาตนเองเพื่อเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของบุคลากรในธุรกิจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของปิยพจน์ ตูลาชม (2557) ซึ่งมีหลากหลายประเด็นที่มีความสอดคล้องกับการพัฒนาตนเองทั้ง การจำลองสถานการณ์ ภาษา การสร้างความรู้เพิ่มเติมต่อยอดจากสิ่งที่ได้ในการทำงาน ทักษะเสริมการทำงานที่จำเป็นถึงความก้าวหน้าในวิชาชีพ เหล่านี้จะช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นได้

### ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. สำหรับผู้ที่ต้องการไปสู่การเป็นที่ปรึกษามืออาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ จำเป็นจะต้องมีการเพิ่มศักยภาพของตนเองให้มีความรู้ทั้งในวงกว้าง และความรู้เฉพาะทางความสามารถด้านบริหารจัดการ เพื่อแสดงถึงศักยภาพการตัดสินใจ การดูแลบริหารโครงการ และเป็นการแสดงความเป็นมืออาชีพที่พร้อมจะเติบโตในสายงานความสามารถด้านการสื่อสาร และภาษา เป็นสิ่งสำคัญที่ใช้ในการต่อยอดการเจรจาและการนำเสนอต่างๆ ที่ใช้ทั้งกับลูกค้าและทีมงาน

2. สำหรับเชิงปฏิบัติควรมีการศึกษาตัวเอง สายงานที่ชอบ เนื่องจากองค์ความรู้ IT Security มีความหลากหลาย เพื่อให้สามารถศึกษาได้อย่างเชิงลึก และมีความสนใจที่จะพัฒนาสายความรู้ดังกล่าวจริงๆ การจำลองประสบการณ์ในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน และการศึกษาเพิ่มเติมในคอร์สอบรม ต่างๆ เพื่อให้มีความสามารถด้าน Soft Skill สูงมากยิ่งขึ้น ด้านภาษาสามารถเพิ่มได้ด้วยการหมั่นศึกษาข้อมูล และอ่านเอกสารงานต่างประเทศบ่อยครั้ง จะทำให้จดจำศัพท์เทคนิค และการต่อ

ยอดงานต่างประเทศได้ดีมากยิ่งขึ้น

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในอนาคตสายงานด้านสารสนเทศยังมีประเด็นอย่างเรื่องการลงลึกสำหรับการทำงานกับลูกค้า และเชิงโครงสร้างการทำงานขององค์กร ซึ่งเป็นประเด็นที่น่าสนใจในการศึกษาเชิงลึกต่อยอด
2. การศึกษาสายงานที่ศึกษาในกลุ่มอุตสาหกรรมอื่นๆ มากยิ่งขึ้น เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาที่แตกต่างจากสายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ

### บรรณานุกรม

- จิตาภา สุวรรณฤกษ์. (2545). การจัดการศึกษาหอกระบบโรงเรียนเพื่อเพิ่มความสามารถในการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองของประชาชนในปี พ.ศ. 2555. กรุงเทพฯ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชูเกียรติ ประเสริฐสุข. (2553). ระบบบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศสำหรับ ส่วนงานความมั่นคงสารสนเทศ กระทรวงการต่างประเทศ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์.
- ธงไชย สุรินทร์วรังกูร. (2557). แนวทางการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ในธุรกิจ. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นวรรตน์ มีถาวร. (2552). ประสบการณ์การพัฒนาคุณภาพการพยาบาลผู้ป่วยระยะสุดท้ายของหัวหน้าหอผู้ป่วย. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทิพย์ธิดา แก้วทิพย์. (2556). **ICT IN ORGANIZATION**. เข้าถึงเมื่อ กุมภาพันธ์ 2560 จาก <http://552110288.blogspot.com/2013/02/552110288.html>
- ปิยพจน์ ตูลาชม. (2557). รูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะผู้บริหารมืออาชีพของผู้บริหารสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษา. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 33, 286-298.
- รวีกรานต์ นันทเวช. (2557). การพัฒนารูปแบบการจัดการศึกษาตลอดชีวิตเพื่อพัฒนาทักษะการปฏิบัติงานของแรงงานไทยสำหรับสถานประกอบการภาคอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วุฒิพล สกลเกียรติ. (2546). การพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาทักษะ สำหรับผู้ใช้แรงงานในสถานประกอบการภาคอุตสาหกรรม : กรณีศึกษาอุตสาหกรรมยานยนต์และชิ้นส่วน. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เศรษฐพงศ์ มะลิสวรรณ. (2559). ประเทศไทย 4.0 – ทูมมนุษย์ 4.0 หัวใจสำคัญคือ. สืบค้นเมื่อ มกราคม 2560 : <http://lovesmethailand.blogspot.com/2016/11/40-40.html>
- เสกสรร สายสีเสด. (ม.ป.พ.). เทคโนโลยีสารสนเทศกับกลยุทธ์ธุรกิจ. เข้าถึงเมื่อ กุมภาพันธ์ 2560 จาก [http://www.sirikitdam.egat.com/WEB\\_MIS/117/mis.htm](http://www.sirikitdam.egat.com/WEB_MIS/117/mis.htm)
- อรรธรณ ปิลันธน์โอวาท. (2556). เทคโนโลยีสารสนเทศและบทบาทในการพัฒนาสังคมไทย. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อังศินันท์ อินทรกำแหง. (2545). อิทธิพลของปัจจัยด้านการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ ภูมิหลังส่วนบุคคล และสภาพแวดล้อมในองค์กร ที่มีต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการทางการแพทย์. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อัจฉรา หล่อตระกูล. (2557). การพัฒนาสมรรถนะมหาวิทยาลัยรัฐ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย.

- อิศรียา ปาริชาติกานนท์ และ อัจศรา ประเสริฐสิน. (2560). ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมป้องกันตนเองจากภัยคุกคามทางอินเทอร์เน็ตของนิสิตระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. วารสารบรรณศาสตร์ มศว., 10(1), 89 – 103.
- Michalina, H. & Loreen, P. & Hayden W. (2017). **Emotional intelligence and communication levels in information technology professionals.** Computers in Human Behavior, 71, 165 – 171.
- 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.