

รูปแบบจำลองโครงสร้างของปัจจัยด้านวิชาชีพ ด้านองค์ความรู้ และด้าน
การถ่ายทอดส่งผลต่อสมรรถนะผู้ประกอบการวิชาชีพด้านที่ปรึกษากฎหมายไทย

STRUCTURAL EQUATION MODEL OF PROFESSION FACTOR,
KNOWLEDGE FACTOR AND COMMUNICATION TRANSMISSION
SKILLS AFFECTING THAI LEGAL CONSULTANTS



ดุษฎีนิพนธ์นี้สำหรับการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต

สาขาวิชาบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม

คณะกรรมการบริหารและจัดการ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พ.ศ. 2561

KMITL-2018-FAM-D-011-064

รูปแบบจำลองโครงสร้างของปัจจัยด้านวิชาชีพ ด้านองค์ความรู้ และด้าน
การถ่ายทอดส่งผลกระทบต่อสมรรถนะผู้ประกอบการวิชาชีพด้านที่ปรึกษากฎหมายไทย

STRUCTURAL EQUATION MODEL OF PROFESSION FACTOR,
KNOWLEDGE FACTOR AND COMMUNICATION TRANSMISSION
SKILLS AFFECTING THAI LEGAL CONSULTANTS



คุณฉันทิพนธ์นี้สำหรับการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต

สาขาวิชาบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม

คณะกรรมการบริหารและจัดการ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พ.ศ.2561

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้ภายในเท่านั้น ไม่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**STRUCTURAL EQUATION MODEL OF PROFESSION FACTOR,
KNOWLEDGE FACTOR AND COMMUNICATION TRANSMISSION
SKILLS AFFECTING THAI LEGAL CONSULTANTS**



**A DISSERTATION SUBMITTED IN FULFILLMENT
OF THE REQUIRMENTS FOR THE DEGREE OF
DOCTOR OF PHILOSOPHY IN INDUSTRIAL BUSINESS ADMINISTRATION
FACULTY OF ADMINISTRATION AND MANAGEMENT
KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG**

2018

KMITL-2018-FAM-D-011-064

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



COPYRIGHT 2018

FACULTY OF ADMINISTRATION AND MANAGEMENT

KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หัวข้อคุณูปนิพนธ์

รูปแบบจำลองโครงสร้างของปัจจัยด้านวิชาชีพ ด้านองค์ความรู้ และด้านการ ถ่ายทอดส่งผลกระทบต่อสมรรถนะผู้ประกอบการวิชาชีพ ด้านที่ปรึกษากฎหมายไทย

นักศึกษา

นายเชดศักดิ์ ชีรนนทวณิช

รหัสนักศึกษา

56611320

ปริญญา

ปรัชญาคุษฎีบัณฑิต

สาขาวิชา

บริหารธุรกิจอุตสาหกรรม

พ.ศ.

2561

อาจารย์ที่ปรึกษาคุษฎีนิพนธ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เทพรัตน์ พิมลเสถียร

บทคัดย่อ

ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจ หรือการค้าอย่างแพร่หลาย ทั้งนี้สืบเนื่องจากการไหลลื่นของข้อมูลเป็นไปได้โดยง่ายและเป็นไปอย่างรวดเร็ว ทำให้ประชาชนมีทางเลือกที่เพิ่มขึ้น ไม่ว่าจะเป็นทางเลือกถิ่นที่อยู่อาศัย หรือทางเลือกในการประกอบวิชาชีพ แต่ประชาชนทั่วไปจะไม่สามารถหาข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจได้อย่างครอบคลุม จึงจำเป็นต้องอาศัยคำชี้แนะ คำปรึกษาจากผู้ที่มีองค์ความรู้ ข้อมูล ดังนั้นจึงก่อให้เกิดการค้าดำเนินธุรกิจ หรือ การประกอบวิชาชีพด้านการเป็นที่ปรึกษาเกิดขึ้น ซึ่งการเป็นที่ปรึกษาจะมีหลากหลายแขนง อาทิ ที่ปรึกษาด้านการเงิน ด้านการตลาด ด้านกฎหมาย เป็นต้น แต่ปรากฏว่าที่ปรึกษาที่สามารถประกอบวิชาชีพ โดยมีรายได้ในระดับสูง มีชื่อเสียงได้รับการยอมรับมีจำนวนไม่มาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะความไม่รู้จริงในข้อปัญหาที่จะให้คำปรึกษา หรือ การขาดประสบการณ์ หรือการขาดทักษะในการให้คำปรึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งประเด็นปัญหาด้านกฎหมายที่ในแต่ละพื้นที่ แต่ละประเทศ มีข้อแตกต่างกัน และจะหาผู้รู้จริงค่อนข้างยาก จึงเป็นที่มาของงานวิจัยครั้งนี้ ในหัวข้อเรื่อง “รูปแบบจำลองโครงสร้างของปัจจัยด้านวิชาชีพ ปัจจัยด้านองค์ความรู้ และปัจจัยด้านการถ่ายทอดส่งผลกระทบต่อสมรรถนะผู้ประกอบการวิชาชีพด้านที่ปรึกษากฎหมายของไทย” เพื่อให้งานวิจัยครั้งนี้จะสามารถนำไปพัฒนาสมรรถนะของที่ปรึกษาด้านกฎหมายของไทยให้มีชื่อเสียง ได้รับการยอมรับในระดับประเทศ ผู้วิจัยจึงดำเนินการวิจัยทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ มีขอบเขตกลุ่ม

ตัวอย่างของงานวิจัย คือ บุคลากรที่ประกอบวิชาชีพด้านกฎหมาย อาทิ ทนายความ สำนักงานที่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และตีพิมพ์อ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปรึกษาด้านกฎหมายทั่วประเทศ จำนวน 332 ราย ใช้เครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถาม และ
ดำเนินการวิเคราะห์สมการ โครงสร้างด้วยโปรแกรม AMOS รวมทั้งการสัมภาษณ์เชิงลึกกับบุคคลที่
มีชื่อเสียงทั้งภาครัฐและภาคเอกชนของไทย

ผลการวิจัยพบว่า ตัวชี้วัดสมรรถนะผู้ประกอบการวิชาชีพธุรกิจบริการด้านที่ปรึกษา
กฎหมายของไทยประกอบด้วย ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ
ปริมาณงาน รายได้ และ ชื่อเสียง โดยปัจจัยด้านองค์ความรู้ ด้านวิชาชีพ ด้านการถ่ายทอด เป็นปัจจัย
ที่ส่งผลต่อสมรรถนะผู้ประกอบการวิชาชีพธุรกิจบริการด้านที่ปรึกษากฎหมายของไทย แต่ปัจจัยที่มี
อิทธิพลสูงสุด ได้แก่ ปัจจัยด้านองค์ความรู้ ประกอบด้วย ประเภทความรู้ ข้อมูลสารสนเทศ และ
การจัดการความรู้ ซึ่งจะสอดคล้องกับทฤษฎีองค์ความรู้ เพราะที่ปรึกษาที่มีสมรรถนะจะต้องเป็น
ผู้รู้จริงในเรื่องนั้นๆ เป็นความรู้อย่างมืออาชีพ ซึ่งองค์ความรู้นั้นจะต้องเป็นทั้งองค์ความรู้ทั่วไป
และองค์ความรู้เฉพาะด้าน จึงจะทำให้สามารถวิเคราะห์ และเสนอแนะคำปรึกษาที่สามารถนำไปใช้
ประโยชน์ได้จริง ส่งผลต่อการยอมรับ ความน่าเชื่อถือที่มีต่อที่ปรึกษา (Geoff Ryan, Lyle M.
Spencer and Urs Bernhard. 2012; Andrew Agapiou and Bryan Clark. 2011) แต่องค์ความรู้
เพียงอย่างเดียวจะไม่เพียงพอต่อการแสดงถึงสมรรถนะของที่ปรึกษา จำเป็นต้องมีปัจจัยด้านการ
ถ่ายทอดซึ่งเป็นปัจจัยเกี่ยวกับการสื่อสาร โดยที่ปรึกษาจะต้องมีทักษะของการสื่อสารที่ทำให้
ผู้รับคำปรึกษาสามารถเข้าใจในคำปรึกษาตรงตามที่ที่ปรึกษาได้สื่อสาร และนำไปใช้ประโยชน์
แก้ปัญหาของผู้รับคำปรึกษาได้อย่างแท้จริง อย่างไรก็ตามจากความก้าวหน้าของเทคโนโลยีเช่น
ปัจจุบัน ที่ปรึกษาสามารถนำเทคโนโลยีเข้าช่วยในการหาความรู้ และการสื่อสาร เพื่อเป็นการเพิ่ม
สมรรถนะของการให้บริการ

Dissertation Title	Structural Equation Model of Profession Factor, Knowledge Factor and Communication Transmission Skills Affecting Thai Legal Consultants
Student	Mr.Cherdsak Teeranantawanich
Student ID	56611320
Degree	Doctor of Philosophy
Major	Industrial Business Administration
Year	2018
Dissertation Advisor	Assistant Professor Dr. Thepparat Pimolsathean

ABSTRACT

Technology advances have affected both businesses and livelihoods due to the smooth flow of information, which has become easy and fast. People now have more choices, whether it be for personal or their career. However, information is everywhere and finding useful and accurate information to make difficult decisions is sometimes hard to do. Thus the reason for the need for reliable and knowledgeable legal guidance counseling from a knowledgeable person. However, in Thailand, professional, experienced, and reliable consultants are difficult to find. Especially where expertise is required in areas such as marketing, the financial sector, law, etc. This may be due to a lack of expertise concerning the problem, as well as a lack of counseling skills. This problem becomes more pronounced as one leaves the major urban areas and seeks professional legal consulting in rural or outlying provinces. The difficulty is that in each province and their associated local areas have their own unique requirements, with knowledgeable professionals difficult to find. This therefore is the reasons for this research. Using both quantitative and qualitative research methods, a sample of 332 Thai legal professionals was obtained from a nationwide survey. The primary research instrument was a questionnaire whose results were subsequently analyzed by use of SPSS AMOS software. Furthermore, qualitative research was undertaken by use of in-depth

interviews with legal professionals who were well-known in both the Thai public and private

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และ III อังอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

sectors. The research found from the performance indicators used to evaluate Thai business law firms and Thai legal consultancy services, that client satisfaction, on-time service, consultant's work load, client's fee, and reputation of the legal consultant were important. However, the most influential latent variable was determined to be knowledge management, which consisted of knowledge types, information and knowledge management.

This is consistent with knowledge management theory, in which a competent legal consultant must know the problem, the truth concerning it, and how to solve the case. This involves several aspects including professional knowledge, general knowledge, and specialized knowledge. It must be easy to analyze, useful in its suggested solutions and reliable. But knowledge alone is not enough to show the competency of the consultant. Communications skills are also crucial. Suggestions and advice must be articulated clearly and useful to the client. Additionally, with the advancement of technology, legal consultants have the opportunity to use databases, the Internet, social media, etc., to help them advance their knowledge management and communication skills. These tools will thus increase the consultant's ability to serve their clients.

กิตติกรรมประกาศ

คุษฎีนิพนธ์เรื่อง “รูปแบบจำลองโครงสร้างของปัจจัยด้านวิชาชีพ ด้านองค์ความรู้ และด้านการถ่ายทอดส่งผลกระทบต่อสมรรถนะผู้ประกอบการวิชาชีพด้านที่ปรึกษากฎหมายของไทย” ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความปลอดภัย และได้รับความอนุเคราะห์โดยการให้คำชี้แนะ ให้คำปรึกษา และถ่ายทอดองค์ความรู้ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย โดยการให้ความสนับสนุนและเป็นกำลังใจอย่างยิ่ง จนทำให้งานวิจัยในครั้งนี้สำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทำให้เกิดงานวิจัยที่ดีมีคุณภาพ

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เทพรัตน์ พิมลเสถียร และอาจารย์ ดร.วรรณ โฟงสุวรรณ ที่ได้ให้องค์ความรู้ในเรื่องของงานวิจัย ทั้งเนื้อหา กรอบแนวความคิด และทฤษฎีการทบทวนวรรณกรรม และระเบียบงานวิจัย รวมทั้ง Mr.Charlie Jones และ Mrs.Montana Srisaisong ที่ช่วยแนะนำการลงตีพิมพ์วารสารในต่างประเทศ จนทำให้งานวิจัยออกมามีความสมบูรณ์ ประชาน และคณะกรรมการสอบป้องกันคุษฎีนิพนธ์ ได้แก่ ดร.พยัคฆ์ วัฒนรงค์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เทพรัตน์ พิมลเสถียร รองศาสตราจารย์ ดร.กุลกัญญา ณ ป้อมเพ็ชร รองศาสตราจารย์ ดร.วรรณารต แสงมณี และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐวุฒิ โรจน์นิรุตติกุล ที่ได้ให้ข้อเสนอแนะรูปแบบแนวทางการแก้ไข การปรับปรุงข้อบกพร่อง การเพิ่มเติมและการจัดการเพื่อให้งานวิจัยนี้มีคุณภาพและสมบูรณ์จนทำให้เกิดประโยชน์ต่อธุรกิจที่ปรึกษากฎหมาย เกี่ยวกับสมรรถนะผู้ประกอบการวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายของไทย

ผู้วิจัยกราบขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่กรุณาให้คำแนะนำ ปรับปรุงแก้ไข ข้อบกพร่องต่างๆ ของเครื่องมือ รวมถึงผู้ที่ให้ข้อมูลสำหรับงานวิจัยนี้ทุกท่าน และผู้เชี่ยวชาญทุกท่านที่กรุณาให้คำแนะนำทำให้คุษฎีนิพนธ์มีความสมบูรณ์มากขึ้น และขอขอบคุณผู้ที่ร้อยตรี ดร.เอกชัย ไชยดา ที่ให้คำแนะนำด้านเนื้อหา ที่ช่วยในการจัดพิมพ์คุษฎีนิพนธ์ฉบับนี้

สำหรับคุณงามความดีอันใดที่เกิดจากคุษฎีนิพนธ์เล่มนี้ ข้าพเจ้าขอมอบให้กับคุณยัง ชีรนนทวณิช และคุณนันทนา ชีรนนทวณิช (บิดา-มารดาของข้าพเจ้า) ตลอดจนครู อาจารย์ที่เคารพทุกท่านที่ได้มอบความรู้และประสบการณ์ที่ดีแก่ข้าพเจ้าด้วยดีตลอดมา

เชิดศักดิ์ ชีรนนทวณิช

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	III
กิตติกรรมประกาศ.....	V
สารบัญ.....	VI
สารบัญตาราง.....	VIII
สารบัญภาพ.....	XI
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 คำถามการวิจัย.....	6
1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	7
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	7
1.5 ประโยชน์ของการวิจัย.....	8
1.6 คำนียามศัพท์เฉพาะ.....	8
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับวิชาชีพที่ปรึกษาของไทย.....	10
2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรในงานวิจัย.....	16
2.2.1 ปัจจัยด้านสมรรถนะ.....	16
2.2.2 ปัจจัยด้านองค์ความรู้.....	22
2.2.3 ปัจจัยด้านวิชาชีพ.....	38
2.2.4 ปัจจัยด้านการถ่ายทอด.....	46
2.3 สรุปการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	67
2.4 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	91
2.5 สมมติฐานการวิจัย.....	92
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	94
3.1 แนวทางที่ใช้ในการศึกษา.....	94
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	95

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	97
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	101
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้.....	102
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	104
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	105
4.2 การพัฒนาโมเดลปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อสมรรถนะของผู้ประกอบวิชาชีพที่ปรึกษา กฎหมายของไทย และตรวจสอบความตรงและความเที่ยงด้วยวิธีการทางสถิติ...	106
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ.....	134
4.4 สรุปผลจากคำถามการสัมภาษณ์เชิงลึก.....	152
4.5 บทสรุป.....	155
บทที่ 5 การวิเคราะห์ อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	161
5.1 การวิเคราะห์และอภิปรายผลตามคำถามวิจัย.....	162
5.2 การนำผลวิจัยและ/หรือ โมเดลที่ได้ไปประยุกต์ใช้.....	164
5.3 การค้นพบความสัมพันธ์ใหม่ของตัวแปร.....	165
5.4 การวิเคราะห์และอภิปรายผลตามงานวิจัยที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรแฝง.....	165
5.5 ข้อเสนอแนะ.....	168
5.6 การตอบประเด็นคำถามตามประโยชน์การวิจัย.....	170
บรรณานุกรม.....	175
ภาคผนวก.....	183
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	184
ภาคผนวก ข แบบสัมภาษณ์เชิงลึก.....	194
ภาคผนวก ค รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ ผู้ตรวจแบบสอบถาม.....	196
ภาคผนวก ง รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์.....	198
ภาคผนวก จ ผลการวิเคราะห์สมการ โครงสร้างจากโปรแกรม AMOS.....	200
ประวัติผู้วิจัย.....	215

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.1	การเปรียบเทียบระหว่าง Explicit Knowledge กับ Tacit Knowledge.....	23
2.2	ความหมายของการจัดการความรู้.....	27
2.3	ความหมายขององค์ความรู้.....	29
2.4	ความหมายของข้อมูล.....	33
2.5	ความหมายของสารสนเทศ.....	34
2.6	ความแตกต่างระหว่างข้อมูล สารสนเทศ.....	35
2.7	ความหมายของวิชาชีพด้านกฎหมาย.....	39
2.8	ความหมายของการถ่ายทอด.....	47
2.9	ประเภทของปัญหาและทักษะที่ใช้ในการช่วยเหลือ.....	50
2.10	การทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของตัวแปรประจักษ์/ตัวแปรสังเกต ได้ของสมรรถนะผู้ประกอบการวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมาย.....	70
2.11	ปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะผู้ประกอบการวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมาย.....	71
2.12	วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของตัวแปรเชิงประจักษ์/ตัวแปรสังเกตได้ของ ปัจจัยด้านองค์ความรู้.....	73
2.13	ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านองค์ความรู้ ที่มีต่อ ปัจจัยด้านวิชาชีพ ปัจจัยด้านการ ถ่ายทอด (ตัวแปรแฝงคั่นกลาง) และสมรรถนะผู้ประกอบการวิชาชีพที่ปรึกษา กฎหมาย.....	74
2.14	ตัวชี้วัดของปัจจัยด้านองค์ความรู้.....	75
2.15	วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของตัวแปรเชิงประจักษ์/ตัวแปรสังเกตได้ของ ปัจจัยด้านวิชาชีพ.....	77
2.16	ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านวิชาชีพ ที่มีต่อ สมรรถนะผู้ประกอบการวิชาชีพที่ ปรึกษากฎหมาย และปัจจัยด้านการถ่ายทอด (ตัวแปรแฝงคั่นกลาง).....	78
2.17	ตัวชี้วัดปัจจัยด้านวิชาชีพ.....	80
2.17	วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของตัวแปรเชิงประจักษ์/ตัวแปรสังเกตได้ของ ปัจจัยด้านการถ่ายทอด.....	81
2.19	ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านการถ่ายทอด ที่มีต่อสมรรถนะผู้ประกอบการวิชาชีพที่ ปรึกษากฎหมาย.....	82

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
2.20	สรุปผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	89
2.21	ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย.....	92
3.1	รายชื่อผู้เชี่ยวชาญผู้ตรวจแบบสอบถามเชิงปริมาณประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญผู้ตรวจแบบสอบถามจำนวน 5 ท่าน.....	98
3.2	เกณฑ์การตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์.....	100
3.3	เกณฑ์การแปลผลระดับของการวิเคราะห์เชิงปริมาณ.....	100
4.1	คุณสมบัติของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	105
4.2	การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับคะแนนรวมด้านย่อยของแต่ละโมเดล.....	107
4.3	ผลการวิเคราะห์ค่าความเที่ยง (Reliability) ของโมเดลรวมปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะของผู้ประกอบวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายของไทย.....	114
4.4	ค่าสถิติพื้นฐานของโมเดลที่ 1 สมรรถนะของผู้ประกอบวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายของไทย.....	116
4.5	ค่าสถิติพื้นฐานของโมเดลที่ 2 ปัจจัยด้านองค์ความรู้.....	117
4.6	ค่าสถิติพื้นฐานของโมเดลที่ 3 ปัจจัยด้านวิชาชีพ.....	118
4.7	ค่าสถิติพื้นฐานของโมเดลที่ 4 ปัจจัยด้านการถ่ายทอด.....	119
4.8	สรุปค่าความสอดคล้องเชิงประจักษ์ ของโมเดลที่ 1 สมรรถนะของผู้ประกอบวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายของไทย.....	122
4.9	สรุปค่าความสอดคล้องเชิงประจักษ์ ของโมเดลที่ 2 ปัจจัยด้านองค์ความรู้.....	123
4.10	สรุปค่าความสอดคล้องเชิงประจักษ์ ของโมเดลที่ 3 ปัจจัยด้านวิชาชีพ.....	125
4.11	สรุปค่าความสอดคล้องเชิงประจักษ์ ของโมเดลที่ 4 ปัจจัยด้านการถ่ายทอด.....	126
4.12	สรุปค่าความสอดคล้องเชิงประจักษ์โมเดลในภาพรวมปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะของผู้ประกอบวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายของไทย.....	129
4.13	ค่าน้ำหนักการถดถอยมาตรฐาน (Standardized Regression Weights).....	132
4.14	ค่าความสัมพันธ์ของค่าความคลาดเคลื่อนและค่าประมาณของความคลาดเคลื่อนโดยรวม.....	133
4.15	อิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมของตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของผู้ประกอบวิชาชีพ.....	133

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และ IX อ่างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.16	สมมติฐานในการวิจัย.....	134
4.17	ผลการสัมภาษณ์ ประเด็นที่ 1.....	137
4.18	ผลการสัมภาษณ์ ประเด็นที่ 2.....	139
4.19	ผลการสัมภาษณ์ ประเด็นที่ 3.....	142
4.20	ผลการสัมภาษณ์ ประเด็นที่ 4.....	145
4.21	ผลการสัมภาษณ์ ประเด็นที่ 5.....	147
4.22	ผลการสัมภาษณ์ ประเด็นที่ 6.....	149
4.23	ผลการสัมภาษณ์ ประเด็นที่ 7.....	150
4.24	การเปรียบเทียบผลการวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัยเชิงคุณภาพ.....	158



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
2.1	สมรรถนะเป็นส่วนประกอบที่เกิดขึ้นมาจากความรู้ ทักษะ เจตคติ.....	17
2.2	ความหมายของ Competency ตามแนวคิดของ David C Mc Clelland.....	19
2.3	โมเดลภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg Model).....	20
2.4	ประเภทความรู้.....	24
2.5	Knowledge Value Creation Model.....	30
2.6	Knowledge Sharing in The Chinese Consulting Company.....	31
2.7	ความสัมพันธ์ของข้อมูล สารสนเทศ และองค์ความรู้.....	35
2.8	The Internal Consultant Cycle.....	42
2.9	แบบจำลองการสื่อสารของ H.D. Lasswell (H.D. Lasswell's Model of Communication).....	51
2.10	S-R Model.....	51
2.11	Diagram of Schramm's feedback loop "How well he is doing".....	52
2.12	Diagram of Schramm's Field of Experience (Beliefs, Values, Experience and learned).....	52
2.13	แบบจำลองการสื่อสารของลาสเวลล์.....	57
2.14	Socio-construction of accountants' CSR competencied relationships identified.....	61
2.15	องค์ประกอบการพูด.....	63
2.16	โมเดลการสื่อสารของแชนนัน และวีเวอร์ (Shannan and Weaver).....	65
2.17	โมเดลการสื่อสารของเชรมป์ (Schramm Thoery).....	66
2.18	The role of The Contact Person (Source) on Customer Behavior.....	69
2.19	ตัวแปรประจักษ์/ตัวแปรสังเกตได้ของ สมรรถนะผู้ประกอบการวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมาย ของงานวิจัย.....	71
2.20	ตัวแปรประจักษ์/ตัวแปรสังเกตได้ของ ปัจจัยด้านองค์ความรู้ของงานวิจัย.....	74
2.21	ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านองค์ความรู้ที่มีต่อสมรรถนะผู้ประกอบการวิชาชีพที่ปรึกษา กฎหมาย ปัจจัยด้านวิชาชีพ และปัจจัยด้านการถ่ายทอด.....	75
2.22	โมเดลตัวแปรเชิงประจักษ์ของปัจจัยด้านวิชาชีพ.....	78
2.23	โมเดลแสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านวิชาชีพ ที่มีต่อสมรรถนะการเป็นที่ปรึกษา และปัจจัยด้านการถ่ายทอด (ตัวแปรแฝงคั่นกลาง).....	79

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาค้นคว้าเท่านั้น เมื่ออนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และ XI อ่างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญญภาพ (ต่อ)

ภาพที่		หน้า
2.24	โมเดลตัวแปรเชิงประจักษ์ของปัจจัยด้านการถ่ายทอด.....	82
2.25	ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านการถ่ายทอดที่มีต่อสมรรถนะผู้ประกอบการวิชาชีพ ที่ปรึกษากฎหมาย.....	83
2.26	กรอบแนวคิดการวิจัย.....	91
4.1	โมเดลสมรรถนะของผู้ประกอบวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายของไทย.....	121
4.2	โมเดลปัจจัยด้านองค์ความรู้.....	123
4.3	โมเดลปัจจัยด้านวิชาชีพ.....	124
4.4	โมเดลปัจจัยด้านการถ่ายทอด.....	126
4.5	โมเดลในภาพรวมปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะของผู้ประกอบวิชาชีพที่ปรึกษา กฎหมายของไทย.....	128
5.1	แนวทางในการพัฒนาบุคลากรด้านกฎหมาย.....	172



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากสภาวะปัจจุบันที่โลกได้มีการพัฒนาเทคโนโลยีอย่างรวดเร็วและมีความรุดหน้ามากขึ้น จนยากที่จะปฏิเสธว่าในปัจจุบันเทคโนโลยีได้กลายมาเป็นส่วนหนึ่งของการใช้ชีวิตประจำวัน อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ เนื่องจากเทคโนโลยีเหล่านี้ล้วนมีความสำคัญในด้านการรวบรวม ส่งผ่าน ข้อมูล หรือใช้ค้นหา และนำเสนอข้อมูลที่สะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงได้ง่ายเพียงแค่ปลายนิ้วสัมผัส อีกทั้งยังส่งผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ และการดำเนินธุรกิจ เนื่องจากการไหลลื่นของข้อมูล เป็นไปได้โดยง่ายและเป็นไปอย่างรวดเร็ว ทำให้ประชาชนมีทางเลือกที่เพิ่มขึ้น ไม่ว่าจะเป็น ทางเลือกถิ่นที่อยู่อาศัย หรือทางเลือกในการประกอบวิชาชีพ หรือทางเลือกในการดำเนินธุรกิจ แต่หากประชาชนย้ายถิ่นฐานที่พัก หรือย้ายการลงทุนไปยังต่างประเทศ สิ่งที่ย้ายถิ่นฐานจะต้อง คำนึงถึง คือ สามารถในการอยู่รอดในถิ่นที่อยู่ใหม่ ทั้งนี้เนื่องจากแต่ละถิ่นฐานจะมีข้อแตกต่างกัน ในหลายประเด็น อาทิเช่น สภาพความเป็นอยู่ ภาษา ขนบธรรมเนียมประเพณี วัฒนธรรม กฎหมาย หรือแม้กระทั่งรายละเอียดปลีกย่อย อย่างเช่น อุปนิสัยในแต่ละชนชาติก็จะแตกต่างกันด้วย ประกอบกับใน ปี 2558 ประเทศไทยได้เข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนอย่างเต็มรูปแบบ ซึ่งผลของการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนทำให้ตลาดการค้าของสมาชิกประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน เป็นตลาดเดียว ในขณะที่แต่ละประเทศสมาชิกจะมีกฎหมายเป็นของตนเอง และมีการสร้างเงื่อนไขทางการค้าในรูปแบบต่างๆ แม้ว่าอัตราภาษีนำเข้าจะเป็นศูนย์ก็ตาม รวมทั้งจะมีการเคลื่อนย้าย แรงงาน ได้อย่างเสรีในบางสาขาวิชาชีพ อาทิเช่น อาชีพวิศวกร (Engineering Services) อาชีพพยาบาล (Nursing Services) อาชีพสถาปนิก(Architectural Services) อาชีพการสำรวจ (Surveying Qualifications) อาชีพนักบัญชี (Accountancy Services) อาชีพทันตแพทย์ (Dental Practitioners) อาชีพแพทย์ (Medical Practitioners) ซึ่งผู้ประกอบการอาชีพดังกล่าวอาจมีความจำเป็นที่ต้องการเรียนรู้ ข้อกำหนดด้านกฎหมาย กฎระเบียบ เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจในการเคลื่อนย้ายไปประกอบ อาชีพในประเทศต่างๆ ในอาเซียน หรือแม้กระทั่งผู้ประกอบการอาชีพดังกล่าวจากประเทศอื่น เคลื่อนย้ายมาประกอบอาชีพในประเทศไทย ก็อาจมีความจำเป็นต้องการปรึกษาด้านกฎหมาย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่บนสื่อออนไลน์

ไม่ทราบชื่อใด ๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กฎระเบียบของไทย เพื่อช่วยเหลือในการประกอบธุรกิจ และยังอาจต้องการที่ปรึกษากฎหมายเพื่อเข้ามาทำหน้าที่เป็นสื่อกลางในการเจรจา จัดทำข้อเสนอและข้อตกลงต่างๆ อันส่งผลให้อาชีพที่ปรึกษากฎหมายของไทย ได้กลายมาเป็นอีกหนึ่งอาชีพที่กำลังเป็นที่ต้องการของท้องตลาด

และท่ามกลางกระแสการเปลี่ยนแปลงไปของสังคม เทคโนโลยี การดำเนินชีวิตที่กำลังเปลี่ยนจากวิถีเดิม ทำให้อาชีพที่ปรึกษาไม่ได้ทำหน้าที่แค่ให้คำปรึกษาอีกต่อไป แต่ด้วยวิวัฒนาการเทคโนโลยีที่กำลังก้าวรุดหน้าไปอย่างรวดเร็ว ทำให้อาชีพนี้กลายเป็นอีกหนึ่งอาชีพที่จำเป็นจะต้องก้าวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงทั้งทางเศรษฐกิจ สังคม ความเป็นอยู่ รวมทั้งการปรับตัวให้มีความสามารถที่หลากหลายเพิ่มมากขึ้นด้วยไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของภาษา สมรรถนะการประกอบอาชีพ การถ่ายทอด รวมไปถึงจนถึงการพัฒนาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับสาขาอาชีพ เพราะหากที่ปรึกษาเหล่านี้ขาดทักษะในทุกด้านที่กล่าวมาแล้ว ก็จะไม่สามารถที่จะให้คำปรึกษาหรือแนวทางที่วางไว้บรรลุผลสำเร็จได้

นั่นเป็นเพราะหากผู้ประกอบวิชาชีพที่ปรึกษาด้านกฎหมายไม่มีความพร้อมในการพัฒนาตนเอง ทั้งความรู้ในด้านวิชาชีพและการฝึกฝนทักษะการถ่ายทอดอยู่เสมอ ก็อาจส่งผลต่อความมั่นคงในการดำเนินงาน เนื่องจากการเป็นที่ปรึกษา มีหน้าที่หลักคือจะต้องช่วยพัฒนาองค์กรให้ก้าวหน้ามากขึ้นในรูปแบบของการช่วยแก้ปัญหา (Andrew P. Kakabadse. 1983) เพราะในการให้บริการด้านที่ปรึกษานั้น มีปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับคำปรึกษา คือ คุณภาพของที่ปรึกษา (Frederic Marimon Viadiu and Eduard Cristóbal Fransi. 2005) โดยจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ มีข้อมูล และมีความละเอียดรอบคอบ สามารถนำเสนอความเห็นได้หลากหลายแต่ต้องเหมาะสมกับลูกค้าแต่ละราย โดยคำปรึกษา หรือ ข้อเสนอแนะจะต้องช่วยให้ลูกค้าสามารถตัดสินใจในสิ่งที่ประ โยชน์ ก่อให้เกิดผลกำไรจากการลงทุนของลูกค้า (Rita Martenson. 2008)

ซึ่งสอดคล้องกับข้อบังคับของประธานสภาทนายความว่าด้วยการอบรม ระเบียบปฏิบัติของที่ปรึกษากฎหมาย. 2556) ข้อ 21 ที่กล่าวว่าที่ปรึกษากฎหมายพึงใฝ่หาความรู้ เพิ่มพูนทักษะในการทำงาน ติดตามการพัฒนา ทางกฎหมายตลอดจนขนขวายศึกษาเพิ่มเติมทั้งในวิชาชีพของตน และความรู้รอบตัวอย่างสม่ำเสมอ เพราะอาชีพของที่ปรึกษาทางกฎหมาย หรือทนายความนั้น (วิเชียร ชูไชสง และพิศมัย จารุจิตติพันธ์. 2560) เป็นวิชาชีพทนายความเป็นวิชาชีพที่มีความสำคัญวิชาชีพหนึ่งที่มีส่วนในการดำรงไว้ซึ่งความยุติธรรม และทรงไว้ซึ่งความเชื่อถือศรัทธาของประชาชน ส่งผลให้ผู้ประกอบวิชาชีพดังกล่าวจะต้องเป็นบุคคลที่มีความสามารถและมีความชำนาญในวิชาชีพเป็นพิเศษ ทั้งนี้ผู้ประกอบวิชาชีพดังกล่าวจะต้องมีประสบการณ์ ในการปฏิบัติงาน ตลอดจน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนำมาใช้เผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาตให้เผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มีการพัฒนาความรู้ทางวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นผู้ประกอบการวิชาชีพทนายความ จึงจำเป็นต้องมีสมรรถนะที่สามารถจัดการหรือแก้ปัญหาต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และที่สำคัญต้องสามารถทำงานภายใต้ความมีคุณธรรมจริยธรรม โดยการนำแนวคิดสมรรถนะมาใช้ จะช่วยให้การทำงานของบุคคลมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (ณรงค์วิทย์ แสนทอง. 2549 : 6)

เช่นเดียวกับที่ปรึกษาทางด้านกฎหมาย (ออนไลน์. 2561) ที่ได้กล่าวไว้ว่างานที่ปรึกษากฎหมายเป็นงานลักษณะการให้คำแนะนำทางกฎหมาย ตรวจสอบวิเคราะห์ วางระบบ และร่างสัญญาจัดทำเอกสารทางกฎหมาย รวมทั้งการให้บริการทางกฎหมายอื่นๆ เกี่ยวกับกิจกรรมทางธุรกิจต่างๆ แก่องค์กรธุรกิจทุกประเภท โดยหน้าที่ของที่ปรึกษากฎหมายจะมีตั้งแต่การช่วยเหลือด้านการตกลงเจรจาเพื่อป้องกันการเสียเปรียบทางกฎหมาย ให้ความช่วยเหลือทางด้านการชี้แจง หรือการเข้ารับการตรวจสอบด้านต่าง ๆ การเจรจาหรือตรวจสอบพฤติกรรมพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ ให้ความช่วยเหลือทางด้านการทำสัญญา ระบบบัญชี หรือหนังสือชี้แจง รวมไปถึงจนถึงการจดทะเบียนการติดต่องานราชการ ติดตามทวงหนี้ หรือเอกสารสัญญา หรือให้คำปรึกษาเกี่ยวกับเทคนิคทางกฎหมาย ส่วนความสำคัญของที่ปรึกษาทางกฎหมาย มีหลายด้านไม่ว่าจะเป็นช่วยลดปัญหาการดำเนินงาน รวมถึงช่วยลดช่องว่างที่จะเกิดขึ้นระหว่างผู้ว่าจ้างกับผู้รับจ้าง ลูกค้า เจ้าหนี้ ลูกหนี้ และหน่วยงานราชการต่างๆ และยังช่วยให้ผู้ประกอบการมีโอกาสและช่องทางเลือกในการแก้ไขปัญหาให้ถูกต้องตามกฎหมาย ช่วยในการเจรจาปรับโครงสร้างหนี้ระหว่างลูกหนี้และเจ้าหนี้ ดำเนินไปอย่างราบรื่นและรวดเร็ว ลดปัญหาหนี้สินค้างชำระ และทำให้ธุรกิจสามารถดำเนินกิจการได้อย่างต่อเนื่องช่วยให้ผู้ประกอบการทราบถึงหลักกฎหมายที่ใช้ในการบริหารและจัดการธุรกิจ รวมทั้งเทคนิคการแก้ปัญหาระหว่าง ผู้ลงทุน กรรมการ และลูกค้าของบริษัท และช่วยในการวางระบบดำเนินกิจการของผู้ประกอบการ ให้ถูกต้องตามหลักกฎหมาย โดยไม่ต้องโดนหน่วยงานราชการตรวจสอบย้อนหลัง

ซึ่งตรงกับความหมายและความสำคัญของที่ปรึกษา จากข้อมูลศูนย์ข้อมูลທີ່ปรึกษาไทย กระทรวงการคลัง ได้ให้ความหมายของที่ปรึกษาไว้ ดังนี้ (ออนไลน์. 2558) ที่ปรึกษา คือ ผู้ประกอบวิชาชีพซึ่งอาจเป็นรายบุคคล หรือนิติบุคคลที่เป็น ห้างหุ้นส่วน หรือบริษัทที่ต้องมีจรรยาบรรณวิชาชีพอย่างสูง และมีความรู้ทางวิชาการ ประสบการณ์ และความสามารถให้บริการที่ปรึกษา และเสนอแนะ ความรู้ทางวิชาการในสาขาต่างๆ เช่นวิศวกรรม สถาปัตยกรรม เศรษฐศาสตร์ สังคม และการเมือง หรือความรู้ทางด้านกฎหมาย ยกตัวอย่างเช่นลักษณะรูปแบบการให้บริการของที่ปรึกษา

โครงการใดโครงการหนึ่งที่จะต้องทำการศึกษาความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของโครงการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อผู้ผู้เห็นใบเซอร์เชียนดำเนินการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รวมถึงวางแผนทั้งทางด้านเทคนิค ความรู้ประสบการณ์ การลงทุนการเงิน โดยการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทางสังคมแวดล้อมเพื่อนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับผู้ว่าจ้าง

ดังนั้น จะเห็นได้ว่าคุณภาพของที่ปรึกษาจะสามารถสร้างได้จากองค์ความรู้ในสาขาที่ให้คำปรึกษา และยังคงผสมผสานความสามารถในการนำเสนอแก่ผู้รับคำปรึกษา เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้อง นำไปใช้ประโยชน์ได้ตามความต้องการของผู้รับคำปรึกษา และยังคงต้องเป็นคำปรึกษาที่ตั้งบนพื้นฐานของจริยธรรมด้วย (Lynda Holland. 2011)

ส่วนปัญหาเกี่ยวกับผู้ที่ทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษาทางกฎหมายในปัจจุบันพบว่า นอกจากปัญหาเกี่ยวกับที่ปรึกษาทางกฎหมายที่ขาดความรู้ความเชี่ยวชาญข้อกฎหมายในเชิงลึก และมีความรู้หลากหลายด้านแล้ว จากการวิจัยในเรื่องของอุปสรรคของสตรีในการได้รับการพัฒนาสู่อาชีพทนายความ และที่ปรึกษากฎหมาย (กชมน ทิพย์รัตน์. 2559) ยังพบสาเหตุที่ผู้ที่เรียนจบนิติศาสตร์เลือกที่จะประกอบอาชีพด้านกฎหมายในส่วนราชการหรือองค์กรธุรกิจที่ไม่ได้ให้บริการด้านกฎหมายหรือเลือกทำงานด้านอื่นที่ไม่ได้ใช้ความรู้ด้านกฎหมาย และไม่เลือกทำงานเป็นทนายความหรือที่ปรึกษากฎหมายในสำนักงาน มีสาเหตุสำคัญมาจากอุปสรรคภายในด้านบุคลิกภาพในส่วนพฤติกรรมและทัศนคติและอุปสรรคด้านความสามารถ และอุปสรรคภายนอกที่เกิดจากทัศนคติและการกระทำของผู้อื่น

วริยา ชินวรรโณ (อ้างอิงจากวิชา มหาคุณ และคณะ. 2556) กล่าวว่า ผู้ประกอบวิชาชีพจะมีการกำหนดคุณสมบัติของผู้ประกอบวิชาชีพไว้อย่างชัดเจน โดยส่วนใหญ่จะกำหนดว่าสำเร็จการศึกษาในสาขาวิชานั้น มีการขึ้นทะเบียน จัดตั้งองค์กรควบคุมการประกอบวิชาชีพ เพื่อทำหน้าที่ดูแลและควบคุมความประพฤติของผู้ประกอบวิชาชีพ ทั้งนี้เพื่อเป็นการรักษามาตรฐานคุณภาพการบริการ สมศักดิ์ศรีของวิชาชีพ ประชาชนผู้ใช้บริการได้รับความปลอดภัย สะดวก รวดเร็ว ตลอดจนได้รับประโยชน์จากบริการในวิชาชีพอย่างเต็มที่ นอกจากนี้ความรู้ในสาขาวิชาชีพที่ที่ปรึกษาต้องรู้แล้ว ที่ปรึกษาจำเป็นต้องมีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เนื่องจากปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมในการบริหารจัดการที่รวดเร็วและทวีความรุนแรงอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น เพื่อความอยู่รอดในการดำเนินธุรกิจ และนำไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน จำเป็นต้องเป็นปฏิบัติตนให้เป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้ หรือ หากเป็นองค์กร ก็ต้องเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ซึ่งผลลัพธ์ของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้จะสามารถสร้างประสิทธิภาพและประสิทธิผลแก่องค์กรได้อย่างยั่งยืน โดยแนวคิดสำคัญของ Garvin ต่อองค์กรแห่งการเรียนรู้ คือ 1) ระบบการแก้ปัญหา

(Systematic Problem Solving) 2) การทดลองใช้วิธีการใหม่ๆ (Experimentation With New

Approaches) 3) การเรียนรู้จากประสบการณ์และเรื่องในอดีต (Learning from their Own Experience and Past History) 4) การเรียนรู้จากประสบการณ์และวิธีการที่ดีที่สุดของผู้อื่น (Learning from the Experiences and Best Practices of Others) และ 5) การถ่ายทอดความรู้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ (Transferring Knowledge Quickly and Efficiently) (กฤษณะ คาราเรือง. 2558) ดังนั้น อาจกล่าวได้ว่า ผู้ที่จะประกอบวิชาชีพที่ปรึกษาต้องสร้างคุณสมบัติเพิ่มเติมจากความรู้ในสาขาวิชาชีพของตน คือ การที่ต้องมีองค์ความรู้อย่างต่อเนื่องทั้งความรู้ในสายวิชาชีพของตนเอง และความรู้ด้านอื่นๆ ประกอบด้วย รวมทั้งการเรียนรู้วิธีการถ่ายทอด เนื่องจากที่ปรึกษาจะต้องให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้ที่ขอรับคำปรึกษา การถ่ายทอดถือเป็นปัจจัยสำคัญ เพราะถึงแม้จะมีความรู้มากมาย แต่ไม่สามารถถ่ายทอดได้ย่อมไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ได้อย่างเต็มที่และยั่งยืน

โดยผู้ประกอบวิชาชีพที่ปรึกษาด้านกฎหมายที่คตินั้น จะต้องเป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญทางด้าน การให้คำปรึกษาระดับมืออาชีพ เพื่อให้ข้อมูลและความรู้ที่ถูกต้องแก่ผู้รับคำปรึกษา เพื่อผู้ขอรับคำปรึกษาจะได้นำข้อมูลที่ได้รับ ไปดำเนินการทางธุรกิจ หรือดำเนินการในสิ่งที่ต้องการ เช่นเดียวกับงานวิจัยของ David Bannard reed Groethe (2014) ที่ได้ให้คำจำกัดความของผู้ที่จะทำหน้าที่ให้คำปรึกษาไว้ว่า ผู้ให้คำปรึกษาจำเป็นต้องรู้เรื่องผลิตภัณฑ์ รวมทั้งกฎระเบียบเป็นอย่างดี ทั้งนี้เพื่อเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดแก่ผู้ขอรับคำปรึกษา หรือผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับ G.K. Goldswain (2001) ที่กล่าวว่า การให้คำปรึกษาจะต้องเป็นในรูปแบบของคำแนะนำ การให้ความรู้ ให้ข้อมูล โดยปราศจากอคติต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้ขอรับคำปรึกษามีข้อมูลพร้อมสำหรับการตัดสินใจ และ Inga Lill Söderberg (2013) ที่กล่าวว่า ที่ปรึกษายังจำเป็นจะต้องมีการติดตามผลของการให้คำปรึกษา เพราะหลังจากการให้คำปรึกษาแล้ว ความเสี่ยงจะอยู่กับผู้ขอรับคำปรึกษา และสอดคล้องกับ Irving H. Buchen (2001) ที่กล่าวว่า การสร้างความเชื่อมั่นนั้นมิใช่สิ่งที่จะสามารถทำได้ง่าย ดังจะเห็นได้จากจำนวนที่ปรึกษาที่ได้รับความไว้วางใจ หรือได้รับความเชื่อมั่นมีน้อย

โดยมุมมองทั่วไปของประชาชนที่ต้องการใช้บริการที่ปรึกษาด้านกฎหมาย ส่วนใหญ่ยังไม่กล้าตัดสินใจ เนื่องจากความไม่มั่นใจในเรื่องความรู้ของทนายความที่จะขอรับคำปรึกษา ซึ่งอาจจะไม่ตรงกับเรื่องที่ต้องการปรึกษา ทั้งที่จริงแล้วในการประกอบอาชีพทนายที่ให้คำปรึกษานั้น มีความสำคัญอย่างยิ่งที่ผู้เป็นทนายความควรมีคุณสมบัติของทักษะการเรียนรู้ที่หลากหลาย บวกกับความรู้เฉพาะทาง เพื่อที่จะสามารถนำมาใช้ในการถ่ายทอด ติความ และนำเสนอแนวทางในการแก้ปัญหาให้กับผู้ที่ต้องการคำปรึกษา

และจากคุณสมบัติที่สำคัญหลายด้านของที่ปรึกษากฎหมาย มีผลให้ที่ปรึกษากฎหมายของไทยที่มีความรู้และทักษะที่รอบด้านยังมีจำนวนน้อย ซึ่งสวนทางกับความต้องการที่ปรึกษาที่จะเพิ่มขึ้นในอนาคต โดยผู้ที่ประกอบอาชีพที่ปรึกษากฎหมายจะต้องให้คำปรึกษาแก่คนไทยทั้งในภาครัฐและเอกชน รวมถึงชาวต่างชาติที่ทำการในลักษณะกิจการข้ามชาติด้วย ซึ่งปัจจัยจากการเปิดตลาดเสรีทางการค้าในเขตภูมิภาคอาเซียน (AEC) และการที่ผู้ประกอบการต่างชาติเข้ามาประกอบอาชีพในประเทศไทย จึงเป็นเหตุให้ผู้วิจัยสนใจที่จะทำการศึกษาวิจัยในเรื่องของสมรรถนะผู้ประกอบวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายไทย เนื่องจากต้องการยกระดับวิชาชีพนี้ให้เป็นมาตรฐานสากลทั้งตัวของผู้ประกอบวิชาชีพ และปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อให้องค์กร หน่วยงาน สถาบัน รวมถึงภาครัฐสามารถนำไปใช้ในการวางกรอบแนวคิด นโยบาย หรือแนวทางในการพัฒนาคุณสมบัติผู้ประกอบวิชาชีพด้านที่ปรึกษาให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายให้สัมฤทธิ์ผลและประสบความสำเร็จเพิ่มมากขึ้น

งานวิจัยชิ้นนี้จึงได้มีการทำการวิจัยใน หัวข้อ “รูปแบบจำลองโครงสร้างของปัจจัยด้านวิชาชีพ ด้านองค์ความรู้ และด้านการถ่ายทอดที่ส่งผลต่อสมรรถนะผู้ประกอบการวิชาชีพด้านที่ปรึกษากฎหมายของไทย” เนื่องจากเล็งเห็นว่าที่ปรึกษากฎหมายที่มีคุณสมบัติครบถ้วนนั้น สามารถสร้างและพัฒนาขึ้นได้ หากมีการศึกษาวิจัยเพื่อนำมาเป็นแนวทางที่ชัดเจนไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของทักษะทางด้านความรู้ ทักษะทางการถ่ายทอด และทักษะด้านวิชาชีพ ซึ่งจะสามารถนำไปสู่การสร้างสมรรถนะทางวิชาชีพให้ประจักษ์เด่นชัด

1.2 คำถามการวิจัย

1.2.1 ปัจจัยด้านวิชาชีพ ปัจจัยด้านองค์ความรู้ และปัจจัยด้านการถ่ายทอดส่งผลต่อสมรรถนะผู้ประกอบการวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายของไทยหรือไม่

1.2.2 อิทธิพลของปัจจัยด้านวิชาชีพ ปัจจัยด้านองค์ความรู้ และปัจจัยด้านการถ่ายทอดที่ส่งผลต่อสมรรถนะผู้ประกอบการวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายของไทย เป็นเช่นใด

1.2.3 รูปแบบความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านวิชาชีพ ปัจจัยด้านองค์ความรู้ และปัจจัยด้านการถ่ายทอดที่ส่งผลต่อสมรรถนะผู้ประกอบการวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายของไทยเป็นเช่นใด

1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.3.1 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านวิชาชีพ ปัจจัยด้านองค์ความรู้ และปัจจัยด้านการถ่ายทอดที่ส่งผลต่อสมรรถนะผู้ประกอบการวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายของไทย

1.3.2 เพื่อศึกษาระดับอิทธิพลของปัจจัยด้านวิชาชีพ ปัจจัยด้านองค์ความรู้ และปัจจัยด้านการถ่ายทอดที่ส่งผลต่อสมรรถนะผู้ประกอบการวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายของไทย

1.3.3 เพื่อศึกษารูปแบบความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านด้านวิชาชีพ ปัจจัยด้านองค์ความรู้ และปัจจัยด้านการถ่ายทอดที่ส่งผลต่อสมรรถนะผู้ประกอบการวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายของไทย

1.4 ขอบเขตการศึกษา

1.4.1 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรสำหรับงานวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชากรที่ประกอบวิชาชีพด้านกฎหมายทั่วประเทศ โดยเป็นผู้ที่ขึ้นทะเบียนเป็นทนายความของสภาทนายความแห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 จำนวน 78,142 ราย โดยทำการคัดเลือกกลุ่มเป้าหมายในการตอบแบบสอบถามทั้งหมด 350 ราย

1.4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยทำการศึกษารูปแบบจำลองโครงสร้างของปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะผู้ประกอบการวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายของไทย โดยปัจจัยที่ทำการศึกษา ประกอบไปด้วย ปัจจัยด้านวิชาชีพ ปัจจัยด้านองค์ความรู้ และปัจจัยด้านการถ่ายทอด

1.4.3 ขอบเขตด้านเวลา

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยเริ่มดำเนินการตั้งแต่ตั้งแต่เดือน สิงหาคม 2557 โดยการรวบรวมปัญหา การทบทวนวรรณกรรม การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ และการแปรผลข้อมูล และคาดว่าจะเสร็จสิ้นประมาณ เดือนธันวาคม 2559 รวมระยะเวลาประมาณ 28 เดือน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.4.4 ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยเริ่มดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรที่ประกอบวิชาชีพด้านกฎหมายทั่วประเทศ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 มีจำนวน 78,142 ราย มีการแบ่งเขตของสหภาพความเป็นส่วนกลาง คือ กรุงเทพมหานคร และส่วนภูมิภาคอีก 9 ภาค โดยจัดเก็บข้อมูลจากสหภาพที่ประจำสำนักงานสหภาพ และสหภาพที่ว่าความในศาลทั่วประเทศ ซึ่งมีการจัดเก็บข้อมูลสหภาพในกรุงเทพมหานครร้อยละ 50 ส่วนที่เหลือจะแยกจัดเก็บจากสหภาพตามภูมิภาค โดยใช้การเก็บตัวอย่างแบบกระจาย

1.5 ประโยชน์ของการวิจัย

1.5.1 เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรด้านกฎหมาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ประกอบวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายของไทย

1.5.2 เพื่อเป็นแนวทางการวางระบบการศึกษาของไทยในการสร้างผู้ประกอบวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายของไทย

1.5.3 เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดทิศทางวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายของไทยให้สามารถแข่งขันในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนอย่างเต็มรูปแบบ

1.6 คำนิยามศัพท์เฉพาะ

1.6.1 ที่ปรึกษา หมายถึง บุคคลธรรมดา หรือนิติบุคคลที่ประกอบอาชีพ วิชาชีพ หรือให้บริการเป็นในการให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา ในเรื่องต่างๆ ตามที่ผู้ขอรับคำปรึกษาต้องการ

1.6.2 ที่ปรึกษาไทย หมายถึง ที่ปรึกษาที่มีสัญชาติไทย ซึ่งอาจเป็นบุคคลธรรมดา หรือนิติบุคคล และได้จดทะเบียนไว้กับศูนย์ข้อมูลที่ปรึกษาของหน่วยงานภาครัฐ

1.6.3 ผู้ประกอบวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมาย หมายถึง บุคคล หรือนิติบุคคลที่ประกอบวิชาชีพ ในการให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายทั้งกฎหมายของประเทศไทย และกฎหมายของต่างประเทศตามที่ผู้ขอรับคำปรึกษาต้องการ

1.6.4 สมรรถนะของผู้ประกอบวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายของไทย หมายถึง ศักยภาพของ บุคคล หรือนิติบุคคลที่ประกอบวิชาชีพในการให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับ เอกสารฉบับนี้เอกสารทั้งสองฉบับนี้หรือการแก้ไขในเอกสารใดๆ เท่านั้น เมื่อผู้จัดทำเห็นว่าใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กฎหมายทั้งกฎหมายของประเทศไทย และกฎหมายของต่างประเทศ โดยสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ขอรับคำปรึกษา และสามารถประกอบวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายได้อย่างยั่งยืน

1.6.5 สมรรถนะด้านวิชาชีพ หมายถึง ศักยภาพด้านคุณสมบัติของบุคคล หรือนิติบุคคลที่ประกอบวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายของไทย โดยมีความพร้อมสำหรับการให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายอย่างถูกต้องและมีจริยธรรม

1.6.6 สมรรถนะด้านองค์ความรู้ หมายถึง ศักยภาพด้านองค์ความรู้ของบุคคล หรือนิติบุคคลที่ประกอบวิชาชีพในการให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย

1.6.7 สมรรถนะด้านการถ่ายทอด หมายถึง ศักยภาพด้านการถ่ายทอด สื่อสารของบุคคล หรือนิติบุคคลที่ประกอบวิชาชีพในการให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย เพื่อให้ผู้ที่จะรับคำปรึกษาเข้าใจอย่างถูกต้อง และสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ตามความต้องการของการขอรับคำปรึกษา

1.6.8 ปัจจัยด้านการถ่ายทอด หมายถึง ปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะด้านการถ่ายทอด ได้แก่ ทักษะ วิธีการสื่อสาร สถานที่และสิ่งแวดล้อม

1.6.9 ปัจจัยด้านองค์ความรู้ หมายถึง ปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะองค์ความรู้ ได้แก่ ประเภทความรู้ ข้อมูลสารสนเทศ การจัดการความรู้

1.6.10 ปัจจัยด้านวิชาชีพ หมายถึง ปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะวิชาชีพ ได้แก่ ความรู้เฉพาะด้าน ความคิดเชิงระบบ จริยธรรม ประสพการณ์

1.6.11 สถานที่และสิ่งแวดล้อม หมายถึง สถานที่และสภาพแวดล้อมของการให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษาแก่ผู้ขอรับคำปรึกษา อาทิเช่น ความเป็นส่วนตัวในกรณีที่เป็นการให้คำปรึกษาแบบ ส่วนบุคคล หรือ แบบตัวต่อตัว หรือ มีความเงียบสงบเพียงพอให้ผู้ขอรับคำปรึกษามีสมาธิในการทำ ความเข้าใจกับคำแนะนำ หรือ คำปรึกษาที่ได้รับจากที่ปรึกษา

บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาทบทวนทฤษฎี คำরা บทความทางวิชาการ เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งประกอบด้วยหัวเรื่อง ดังนี้

- 2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับวิชาชีพที่ปรึกษาของไทย
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับตัวแปรในงานวิจัย
 - 2.2.1 ปัจจัยด้านสมรรถนะ
 - 2.2.2 ปัจจัยด้านองค์ความรู้
 - 2.2.3 ปัจจัยด้านวิชาชีพ
 - 2.2.4 ปัจจัยด้านการถ่ายทอด
- 2.3 สรุปการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง
- 2.4 กรอบแนวคิดการวิจัย
- 2.5 สมมติฐานการวิจัย

2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับวิชาชีพที่ปรึกษาของไทย

จากการศึกษาในเรื่องของปัญหาในการจัดเก็บภาษีจากผู้ประกอบวิชาชีพอิสระ : ศึกษาเฉพาะกรณีการจัดเก็บภาษีอากรของเงินได้บุคคลธรรมดาและภาษีมูลค่าเพิ่มจากผู้ประกอบวิชาชีพกฎหมาย (มนัสนันท์ สังข์ไทย และจิรศักดิ์ รอดจันทร์. 2559) กล่าวว่าผู้ประกอบวิชาชีพกฎหมายมีความสำคัญไม่ต่างจากวิชาชีพอื่นๆ เนื่องจากผู้ประกอบวิชาชีพกฎหมายนอกจากจะดำเนินงานในสายงานยุติธรรมแล้ว ยังเข้ามาเกี่ยวข้องในธุรกิจตั้งแต่เริ่มดำเนินธุรกิจ กล่าวคือตั้งแต่เริ่มจดทะเบียนบริษัท การวางแผน โครงสร้างธุรกิจจนกระทั่งธุรกิจปิดกิจการลง นักกฎหมายจะเป็นผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการวางแผนปรับโครงสร้างทางการเงินและเร่งรัดเก็บหนี้หรือต่อสู้คดีความแทนเจ้าของธุรกิจ โดยผู้ที่ประกอบวิชาชีพกฎหมายภาคเอกชนแบ่งออกเป็น 2 ประเภทคือ ประเภทของนักกฎหมายเกี่ยวกับวงการศาลได้แก่ทนาย และประเภทนอกวงการศาล ได้แก่ ที่ปรึกษากฎหมาย (จิรศักดิ์ รอดจันทร์. 2542)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการพัสดุ ฉบับที่ 4 ปี 2541 ข้อ 74 (กระทรวงการคลัง. 2541) ได้กล่าวถึงที่ปรึกษาไทย ดังนี้

ข้อ 74 เพื่อเป็นการส่งเสริมและพัฒนาที่ปรึกษาไทย ให้มีศูนย์ข้อมูลที่ปรึกษาอยู่ภายใต้การกำกับควบคุมดูแลของกระทรวงการคลัง เพื่อทำหน้าที่ดังต่อไปนี้

- 1) กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการจดทะเบียนที่ปรึกษาไทย
- 2) รับจดทะเบียน ต่อทะเบียน หรือเพิกถอนทะเบียนที่ปรึกษาไทย
- 3) รวบรวม จัดทำ รวมทั้งปรับปรุงข้อมูลต่างๆเกี่ยวกับที่ปรึกษาไทย
- 4) เผยแพร่หรือให้ข้อมูลเกี่ยวกับที่ปรึกษาไทยแก่ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานตาม

กฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น หน่วยงานอื่นซึ่งมีกฎหมายบัญญัติให้มีฐานะเป็นรายการบริหารส่วนท้องถิ่น และเอกชนผู้สนใจ

ต่อมาในปี 2560 (กระทรวงการคลัง. 2560) ได้มีการออกกฎกระทรวง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการขึ้นทะเบียนที่ปรึกษา อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 4 วรรคหนึ่ง และมาตรา 73 วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติ การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ ปี 2560 รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง ออกกฎกระทรวงไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ 1 ในกฎกระทรวงนี้

“ที่ปรึกษา” หมายความว่า บุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลที่ประกอบอาชีพ ประกอบกิจการ หรือบริการให้คำปรึกษาหรือแนะนำทางด้านวิศวกรรม สถาปัตยกรรม ฟังเมือง กฎหมาย เศรษฐศาสตร์ การเงิน การคลัง สิ่งแวดล้อม วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี สาธารณสุข ศิลปวัฒนธรรม การศึกษาวิจัย หรือด้านอื่นตามที่สำนักงานประกาศกำหนด

“ที่ปรึกษาอิสระ” หมายความว่า บุคคลธรรมดาที่ประกอบอาชีพในการเป็นที่ปรึกษา และได้ขึ้นทะเบียนการเป็นที่ปรึกษากับสำนักงาน

“ที่ปรึกษานิติบุคคล” หมายความว่า นิติบุคคลที่ประกอบกิจการหรือให้บริการในการเป็นที่ปรึกษา และได้ขึ้นทะเบียนการเป็นที่ปรึกษากับสำนักงาน

“บุคลากรที่ปรึกษา” หมายความว่า บุคคลที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอกมาแล้ว มากกว่าสิบปี ห้าปี และสองปี ตามลำดับ จากสถาบันการศึกษาที่สำนักงาน ก.พ. รับรอง และมีประสบการณ์ในการทำงานในสาขาที่เกี่ยวข้องมากกว่ากึ่งหนึ่งของแต่ละระดับการศึกษา และปฏิบัติงานเต็มเวลาการทำงานปกติของที่ปรึกษานิติบุคคลนั้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.1.1 ความหมายของที่ปรึกษา

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้ให้ความหมายที่ปรึกษา ว่าที่ปรึกษา คือ ผู้มีหน้าที่ให้ความเห็นแนะนำ

กระทรวงการคลัง (2554) ได้ให้ความหมายที่ปรึกษา ว่า ที่ปรึกษา คือ บุคคลธรรมดา หรือนิติบุคคลที่ประกอบอาชีพ วิชาชีพ หรือให้บริการเป็นที่ปรึกษาเกี่ยวกับวิศวกรรม สถาปัตยกรรม เศรษฐศาสตร์ การศึกษา การเงิน บัญชี กฎหมาย หรืออื่นๆ โดยที่ปรึกษาไทย คือ ที่ปรึกษาที่มีสัญชาติไทย และได้จดทะเบียนไว้กับศูนย์ข้อมูลของที่ปรึกษาของกระทรวงการคลัง

กนกวรรณ ลิ้มศรีเจริญ (2558) ได้ให้ความหมายที่ปรึกษา ว่าที่ปรึกษา คือ บุคคลที่ได้รับการฝึกอบรมให้มีทักษะเหมาะสมที่จะทำหน้าที่ในการให้คำปรึกษา เป็นผู้ซึ่งมีความพร้อมทางร่างกาย จิตใจ และ สังคม เป็นผู้ที่ถูกขัดเกลามาจากครอบครัวต่างๆ กัน ทำให้มีความเชื่อ ค่านิยมในเรื่องราวต่างๆ ที่ไม่เหมือนกัน ตลอดจนเป็นผู้ที่มีจุดอ่อน จุดเด่น ในตัวเองที่แตกต่างกันไป ซึ่งลักษณะที่แตกต่างกันนี้เอง อาจมีอิทธิพลส่งเสริม หรือขัดขวางในการให้คำปรึกษาได้

2.1.2 ลักษณะงานที่ปรึกษากฎหมาย

การใช้บริการที่ปรึกษาทางกฎหมายนั้น ถือเป็นอีกหนึ่งช่องทางที่จะทำให้ผู้ว่าจ้างที่ประสบปัญหาหรือมีข้อสงสัย หรือต้องตัดสินใจใช้ข้อบังคับทางกฎหมาย สามารถดำเนินการในกิจการนั้นๆ ได้อย่างถูกต้อง โดยลักษณะการทำงานของที่ปรึกษาทางกฎหมาย ซึ่งตรงกับลักษณะงานด้านกฎหมายในราชการพลเรือน (เอกสารกรมการปกครองส่วนท้องถิ่น. 2560) ที่กล่าวถึงลักษณะการให้คำปรึกษาและความเห็นทางกฎหมาย หมายถึงงานที่ผู้ปฏิบัติงานต้องดำเนินการศึกษาวิเคราะห์ข้อเท็จจริง ข้อกฎหมายเพื่อให้ความเห็นเกี่ยวกับการตรากฎหมาย การตีความบทบัญญัติแห่งกฎหมาย การบังคับใช้กฎหมายหรือการอื่นใดในทำนองเดียวกัน ซึ่งเป็นงานที่มีความสำคัญต่อการปฏิบัติราชการ และมีผลกระทบต่อสิทธิ หน้าที่ และเสรีภาพของเจ้าหน้าที่ของรัฐและประชาชน โดยอาจแบ่งแยกงานด้านการให้คำปรึกษาได้เป็น 3 ลักษณะงานย่อย คือ

1) งานด้านให้คำปรึกษา หมายถึง งานให้ความเห็นทางกฎหมาย ให้คำปรึกษาแนะนำ ตอบข้อหารือทางด้านกฎหมายของส่วนราชการที่ต้องใช้ความรู้ทางวิชาการด้านกฎหมายในระดับสูง

2) งานที่ปรึกษากฎหมาย หมายถึง งานให้คำปรึกษาแนะนำหรือเสนอแนะทางด้าน

กฎหมายเกี่ยวกับการวินิจฉัย ตีความหรือยกร่าง ปรับปรุง แก้ไขกฎหมายของส่วนราชการระดับกรม เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อผู้ญาติเห็นว่าใบโซเชียลมีเดียด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

และกระทรวงที่ต้องใช้ความรู้ ประสบการณ์ และความเชี่ยวชาญทางวิชาการกฎหมายสูงมากเป็นพิเศษ

3) งานบันทึก สรุป วิเคราะห์และเสนอความเห็นทางกฎหมาย หรือความเห็นเกี่ยวกับร่างกฎหมายหรือกฎต่อคณะรัฐมนตรีคณะกรรมการ หรือผู้มีอำนาจตัดสินใจหรือวินิจฉัยชี้ขาดทางกฎหมาย

ซึ่งแสดงให้เห็นว่าที่ปรึกษาทางกฎหมายนั้นจะต้องเป็นบุคคลที่มีทั้งความรู้ความสามารถแบบเฉพาะตัว มีกระบวนการคิดที่เป็นระบบ มีประสบการณ์และมีจริยธรรมในดำเนินวิชาชีพที่สูงมากเช่นกัน

2.1.3 ขั้นตอนในการให้คำปรึกษา

สำหรับขั้นตอนการให้บริการที่ปรึกษาทางกฎหมายทั้งภาครัฐและเอกชนนั้น จะมีขั้นตอนการดำเนินงานสำคัญอยู่ทั้งหมด 4 ขั้นตอน (กรมคุ้มครองสิทธิเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม. 2561) ได้แก่

1) ขั้นตอนที่ 1 การรับเรื่องร้องทุกข์ หรือรับคำร้องทุกข์ผ่านช่องทางต่างๆ หรือด้วยตนเอง

2) ขั้นตอนที่ 2 การพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์ ด้วยการตรวจสอบความน่าเชื่อถือที่หากพิจารณาแล้วว่าไม่มีความน่าเชื่อถือจะแจ้งติดต่อกลับให้ทราบ แต่หากพิจารณาแล้วมีความน่าเชื่อถือจะทำการแสวงหาข้อเท็จจริงและตรวจสอบข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการวิเคราะห์แนวทางการบรรเทาทุกข์ รวมถึงตรวจสอบอำนาจของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อขอความร่วมมือในการดำเนินการ

3) ขั้นตอนที่ 3 ดำเนินการบรรเทาทุกข์และติดตามผล ให้คำปรึกษา ด้วยการประสานงานหน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง และติดตามผลการดำเนินงาน

4) ขั้นตอนที่ 4 รายงานผลและแจ้งผลผู้ร้องให้ครบทั้ง 3 ครั้ง ก่อนทำการสรุปผล

ส่วนขั้นตอนการดำเนินงานให้คำปรึกษาทางกฎหมาย ยังมีความสอดคล้องกับกระบวนการในการให้คำปรึกษา ของกนกวรรณ ลิ้มศิริเจริญ (2558) ที่ได้กล่าวว่าการให้คำปรึกษาเป็นเรื่องของกระบวนการซึ่งต้องปฏิบัติอย่างมีขั้นตอน และต่อเนื่องอย่างเป็นระบบ แต่ละขั้นตอนจะมีความสัมพันธ์กัน โดยการปฏิบัติขั้นแรกจะส่งผลไปสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติขั้นต่อไป และที่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สำคัญต้องอาศัยการทำงานร่วมกันของทั้งผู้ให้และผู้รับคำปรึกษา จึงจะเกิดประสิทธิผลมากกว่าจะเป็นความพยายามจากฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเพียงลำพัง

การให้คำปรึกษาทำได้หลายลักษณะ เช่น การให้คำปรึกษารายบุคคล (Individual Counseling) การให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม (Group Counseling) การให้คำปรึกษาคู่สมรส (Marital Counseling) การให้คำปรึกษาครอบครัว (Family Counseling) และอื่นๆ ซึ่งมีความแตกต่างกันในรายละเอียด ธรรมชาติของปัญหาและการใช้ทักษะเฉพาะบางประการ แต่ในแง่กระบวนการแล้วจะไม่แตกต่างกัน

กระบวนการให้คำปรึกษา จะมีขั้นตอนที่สำคัญ ดังนี้

1) ขั้นตอนที่ 1 การสร้างสัมพันธภาพและการตกลงบริการ (Relationship Building)

การสร้างสัมพันธภาพเป็นการแสดงออกทางคำพูดและท่าทางที่ผู้ให้คำปรึกษาจะแสดงถึงความกระตือรือร้นของตนที่จะช่วยเหลือ การให้คำปรึกษาจะประสบผลสำเร็จได้นั้น ผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษาจะต้องมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน เพราะความสัมพันธ์ที่ดีทำให้ผู้รับคำปรึกษาเกิดความไว้วางใจที่จะเปิดเผยเรื่องราวปัญหาของตน โดยมีวิธีการ ดังนี้ (1) สร้างบรรยากาศที่ดีเงียบสงบ เป็นส่วนตัวเหมาะที่จะพูดคุยได้อย่างเปิดเผย (2) การจัดที่นั่ง ควรมีระยะห่างที่พอดี ตั้งเก้าอี้อยู่ทางด้านข้าง ไม่เผชิญหน้ากันและไม่มีวัตถุอื่นใดมาขวางกั้น และ (3) เริ่มต้นกล่าวคำทักทายเชือเชิญให้นั่ง แนะนำตัวเอง ถามชื่อของผู้มารับคำปรึกษา พูดคุยเรื่องทั่วไป แล้วจึงนำเข้าสู่ประเด็นปัญหาอย่างนุ่มนวล โดยการใช้คำถามปลายเปิด เมื่อได้ข้อสรุปเกี่ยวกับความต้องการของผู้รับคำปรึกษาแล้ว ก็ควรทำการตกลงบริการ เพื่อเป็นการทำความเข้าใจระหว่าง ผู้ให้คำปรึกษา กับผู้รับคำปรึกษาได้รับรู้ตรงกันถึงบทบาทของทั้งสองฝ่าย วิธีปฏิบัติ และวัตถุประสงค์ของการให้คำปรึกษา

2) ขั้นตอนที่ 2 การสำรวจปัญหา (Exploration The Problem)

เป็นขั้นตอนที่ผู้ให้คำปรึกษา กับ ผู้รับคำปรึกษาได้ตระหนักรู้ปัญหาตรงกันว่า ปัญหาที่แท้จริง คืออะไร โดยผู้ให้คำปรึกษาเปิดโอกาสให้ผู้รับคำปรึกษาได้ระบายถึงความรู้สึกนึกคิดในใจ รายละเอียดต่างๆ ในปัญหาของตน ขณะเดียวกันผู้ให้คำปรึกษาได้เรียนรู้ภูมิหลัง ความเป็นมาของปัญหา ลักษณะของปัญหา ผลกระทบของปัญหา รวมทั้งวิธีการแก้ปัญหาที่ได้ทำไปแล้ว ดังนั้นผู้ให้คำปรึกษา จะช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาสามารถพิจารณาตนเอง และปัญหาที่เกิดขึ้น ทำให้เกิดความเข้าใจถึงสิ่งที่ปัญหา หรือเป็นผลอย่างแท้จริง รับรู้ถึงปัญหาของตนเอง

3) ขั้นตอนที่ 3 การเข้าใจปัญหา สาเหตุ และ ความต้องการ (Problem Identification)

เมื่อผู้รับคำปรึกษาได้เลือกปัญหาที่แท้จริงที่ต้องการแล้ว ผู้ให้คำปรึกษาจะช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาได้คิดพิจารณาปัญหา ความรู้สึกของตนเอง เข้าใจว่า สาเหตุของปัญหาคืออะไร ระบุว่าตนเองมีความต้องการ และยอมรับว่า ตนเองเป็นส่วนหนึ่งของปัญหา เกิดแรงจูงใจในการยอมรับส่วนที่ตนเองต้องรับผิดชอบต่อการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น

4) ขั้นตอนที่ 4 การวางแผนแก้ปัญหา (Problem Solving)

หลังจากการสำรวจปัญหาแล้ว อาจพบปัญหาหลายเรื่อง ซึ่งเป็นไปไม่ได้ที่จะแก้ปัญหาทุกเรื่องทันที หรือในการพบกันครั้งเดียว สิ่งสำคัญ คือ การช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาสามารถวิเคราะห์ปัญหา และจัดลำดับความสำคัญของปัญหาว่า ควรที่จะเริ่มแก้ไขปัญหาในเรื่องใดก่อน ในขั้นตอนนี้ ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องเป็นผู้กำหนดเป้าหมาย จุดประสงค์ที่ต้องการ กำหนดทางเลือก และเรียนรู้ที่จะเลือกตัดสินใจด้วยตนเอง ซึ่งผู้ให้คำปรึกษาจะเป็นเพียงผู้คอยช่วยเหลือสนับสนุน เป็นกำลังใจ และให้ความมั่นใจ พร้อมทั้งให้ข้อมูลที่จำเป็น เพื่อประกอบการเลือกและตัดสินใจแก่ผู้รับคำปรึกษา โดยผู้ให้คำปรึกษาใช้วิธีต่างๆ เช่น การให้ความรู้ (Education) การแนะนำ (Suggestion) การแนะแนวทาง (Guidance) การชักจูง (Persuasion) การฝึก (Coaching) การให้การบ้าน (Homework) การชมเชยเมื่อทำดี (Positive reinforcing) การกระตุ้นให้ทำ (Stimulating) การประเมินผลและการแก้ไข (Evaluation) การฝึกฝนทักษะต่างๆ (Skills Training)

5) ขั้นตอนที่ 5 การยุติการปรึกษา (Termination Of Counseling)

เมื่อผู้รับคำปรึกษาเกิดความกระจ่างในปัญหาของตนเองอย่างแท้จริง สามารถเข้าใจปัญหา รู้ความต้องการ รู้วิธีการแก้ไขปัญหา พร้อมทั้งมีความมั่นใจในการเลือกและตัดสินใจปฏิบัติ แสดงให้เห็นว่า ปัญหาของผู้รับคำปรึกษาเริ่มคลี่คลายสมควรที่จะยุติการปรึกษาในครั้งนี้ โดยขั้นตอนและวิธีการยุติการให้คำปรึกษา มีดังนี้คือ (1) ให้สัญญาเตือนแก่ผู้รับคำปรึกษา เพื่อเป็นการแสดงให้รู้ว่า ใกล้หมดเวลาของการปรึกษาแล้ว (2) เปิดโอกาสให้ถามสิ่งที่ยังค้างคาใจ ตรวจสอบความคิด สอบถามถึงความรู้สึกที่เปลี่ยนแปลงไป และทบทวนสรุปความเข้าใจที่ได้รับในระหว่างการปรึกษา (3) แสดงความชื่นชมความสามารถของผู้รับคำปรึกษาที่มีความมุ่งมั่นที่อยากแก้ไขปัญหาของตนเอง และกล้าคิด กล้าทบทวนปัญหาต่างๆ (4) การนัดหมายติดตามครั้งต่อไป ควรมีการตกลงเลือกวันและเวลาที่สะดวก เหมาะสม แต่ถ้าไม่มีการนัดหมายต่อ ผู้ให้คำปรึกษาควรบอกให้ผู้รับคำปรึกษาทราบว่า ยินดีที่จะให้ความช่วยเหลือหากต้องการปรึกษา พร้อมทั้งกล่าวลาด้วยท่าทางอบอุ่น เป็นมิตร อธิบาย และควรเปิดโอกาสให้ผู้รับคำปรึกษาสามารถซักถามข้อข้องใจได้ในเรื่องที่

ได้พูดคุยกันในวันนี้ เพื่อเป็นการเสริมความมั่นใจและ (5) การส่งต่อ กรณีจำเป็นที่ต้องส่งต่อไปที่หน่วยงาน หรือบุคคลอื่น ควรแจ้งผลความจำเป็นเพื่อประโยชน์ของผู้รับคำปรึกษา พร้อมทั้งข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงานและบุคคลที่ติดต่อให้ผู้รับคำปรึกษาทราบด้วย

ผู้ที่จะมาทำหน้าที่ที่ปรึกษาทางกฎหมายไม่ว่าจะเป็นในรูปแบบที่ปรึกษา ที่ปรึกษาอิสระ ที่ปรึกษานิติบุคคล หรือบุคลากรที่ปรึกษาจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ มีคุณสมบัติทางด้านการศึกษา ประสบการณ์ด้านวิชาชีพและทักษะด้านการให้คำปรึกษา นอกจากนี้ยังต้องมีความรู้ในเรื่องกระบวนการให้คำปรึกษาเป็นอย่างดี

2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรในงานวิจัย

2.2.1 ปัจจัยด้านสมรรถนะ

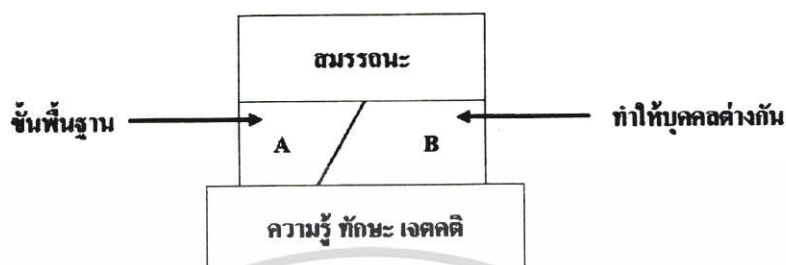
แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ ได้เริ่มต้นจากแนวคิดของ David C Mc. Celland เมื่อปี 2503 โดย David C. Mc Celland กล่าวถึง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะที่ดีของบุคคล (Excellent Performance) ในองค์กร กับ ระดับทักษะ ความรู้ ความสามารถ ว่า การวัด IQ และ การทดสอบบุคลิกภาพ ยังไม่เหมาะสมในการทำนายความสามารถ หรือสมรรถนะบุคคลได้ เพราะไม่ได้สะท้อนความสามารถที่แท้จริงออกมาได้ (ขจรศักดิ์ ศิริมัย. 2559) แต่สมรรถนะ (Competency) เป็นสิ่งที่สามารถคาดหมายความสำเร็จในงานได้ดีกว่า โดยผู้ที่ประสบผลสำเร็จในการทำงาน ต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถในการประยุกต์ใช้หลักการ หรือวิชาการที่มีอยู่ในตัวเอง เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ในงานที่ตนทำ จึงจะกล่าวได้ว่า บุคคลนั้นมีสมรรถนะ (Competency) (จิรประภา อัครบวร. 2559)

สมรรถนะ (Competency) หมายถึง ความสามารถ หรือสมรรถนะ (ใช้แก่เครื่องยนต์) เช่น รถยนต์แบบนี้สมรรถนะดีเยี่ยมเหมาะสำหรับเดินทางไกล (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. 2546 : 1128)

สมรรถนะ (Competency) หมายถึง ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และคุณลักษณะ (Attributes) ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานใดงานหนึ่ง (Job Roles) ให้ประสบความสำเร็จและมีความโดดเด่นกว่าคนอื่น ๆ ในเชิงพฤติกรรม เช่น มากกว่าเพื่อนร่วมงานในสถานการณ์ที่หลากหลายกว่า และได้ผลงานดีกว่าคนอื่น (จิรประภา อัครบวร. 2559)

สมรรถนะ หมายถึง บุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในปัจเจกบุคคลซึ่งสามารถผลักดันให้ปัจเจกบุคคลนั้นสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดี หรือตามเกณฑ์ที่กำหนดในงานที่ตนรับผิดชอบ โดยเอกสาร (2559) ได้กล่าวถึงสมรรถนะว่าเป็นคุณลักษณะที่ซ่อนอยู่ซึ่งมีผลต่อการปฏิบัติงาน โดยไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมรรถนะเป็นส่วนประกอบขึ้นมาจาก ความรู้ ทักษะ และเจตคติ / แรงจูงใจ หรือความรู้ ทักษะ และ เจตคติ / แรงจูงใจ ก่อให้เกิดสมรรถนะ ดังภาพที่ 2.1 (David C Mc Celland อ้างอิงจาก ขจรศักดิ์ ศิริมัย. 2559)



ภาพที่ 2.1 สมรรถนะเป็นส่วนประกอบที่เกิดขึ้นมาจากความรู้ ทักษะ เจตคติ

ที่มา : ขจรศักดิ์ ศิริมัย (2559)

สรุปความหมายของสมรรถนะ คือ ความสามารถในบุคคลที่สามารถสร้างจากความรู้ ทักษะ และ เจตคติที่ดี ซึ่งจะส่งผลให้บุคคลนั้นบรรลุเป้าหมายของการกระทำ หรือเป้าหมายของงาน ประเภทของ Competency (ดวงเดือน จันทร์เจริญ. 2549) สามารถแบ่งได้เป็น 3 ประเภท คือ 1) Core competency หมายถึง บุคลิกลักษณะของคนที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทศนคติ ความเชื่อ และอุปนิสัยของคนในองค์กร โดยรวม ที่จะสนับสนุนให้องค์กรบรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ได้ 2) Job competency หมายถึง บุคลิกลักษณะของคนที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทศนคติ ความเชื่อ และอุปนิสัย ที่จะช่วยส่งเสริมให้คนๆนั้นสามารถสร้างผลงานในการปฏิบัติงานตำแหน่งนั้นๆ ได้สูงกว่ามาตรฐาน และ 3) Personal competency หมายถึง บุคลิกลักษณะของคนที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทศนคติ ความเชื่อ และอุปนิสัย ที่ทำให้บุคคลนั้นมีความสามารถในการทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งได้โดดเด่นกว่าคนทั่วไป เช่น พวกเขาสามารถอาศัยอยู่กับแมลงป่อง หรือ อสรพิษ ได้ เป็นต้น ซึ่งมักจะเรียกว่า ความสามารถพิเศษส่วนบุคคล (ห้ามเลียนแบบ)

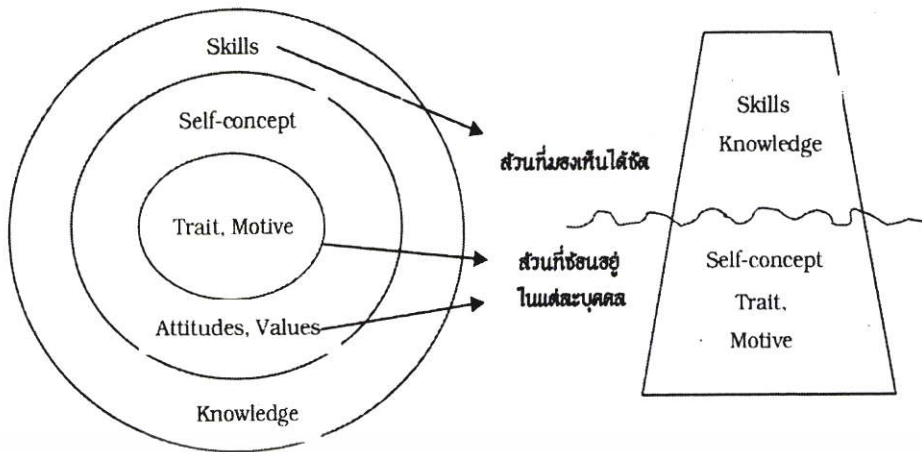
นอกจากนี้ตามแนวคิดของ อาภรณ์ ภู่วิทยพันธ์ (อ้างถึงใน ดวงเดือน จันทร์เจริญ. 2549) ยังถือเป็นแนวคิดที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการกำหนดตัวชี้วัดงานวิจัยชิ้นนี้ได้เป็นอย่างดี โดยได้แบ่ง Competency ออกเป็น 4 ประเภท คือ 1) ความสามารถหลัก (Core Competency) ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงพฤติกรรมของคนที่จะช่วยสนับสนุนให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายและภารกิจตามวิสัยทัศน์ที่กำหนด ลักษณะพฤติกรรมของคนที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะเฉพาะของ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คนในทุกระดับ ทุกกลุ่มงานที่องค์กรต้องให้มี 2) ความสามารถในการจัดการ (Managerial Competency) เป็นสิ่งสะท้อนให้เห็นถึงทักษะในการบริหารและจัดการงานต่างๆ เป็นความสามารถที่มีได้ทั้งในระดับผู้บริหาร และระดับหัวหน้า โดยจะแตกต่างกันตามบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ (Role-Based) 3) ความสามารถในงาน (Functional Competency) สะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญ ทักษะ และคุณลักษณะเฉพาะของงานต่างๆ (Job Based) หน้าที่งานที่ต่างกัน ความสามารถในงานย่อมจะแตกต่างกัน และสามารถเรียก Functional Competency เป็น Job Competency หรือ Technical Competency และ 4) ความสามารถเฉพาะบุคคล (Individual Competency) สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะเฉพาะบุคคลที่เกิดขึ้นจริงตามหน้าที่งานที่ได้รับมอบหมาย ส่วนหน้าที่งานเหมือนกัน ไม่จำเป็นว่า คนที่ปฏิบัติงานในหน้าที่นั้นจะต้องมีความสามารถที่เหมือนกัน และควรมีการกำหนดความสามารถของตำแหน่งงานนั้นๆ ก่อน ซึ่งแบ่งเป็น 3 ระดับ ได้แก่ ความสามารถหลัก (Core Competency) ความสามารถในการจัดการ (Managerial Competency) และ ความสามารถในงาน (Functional Competency) เพื่อนำไปใช้ประเมินความสามารถเฉพาะของบุคคลว่า มีความสามารถเป็นไปตามที่ตำแหน่งนั้นต้องการหรือไม่

การแบ่งประเภท Competency ยังมีอีกหลายรูปแบบ แต่ไม่ว่าจะเป็นรูปแบบใดก็ตาม Competency ก็จะมีประโยชน์โดยสามารถสร้างความมั่นใจที่ช่วยสนับสนุนให้องค์กร หรือบุคคลนั้นสามารถบรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้ โดย จิรประภา อัครบวร (2559) ได้กล่าวว่า Competency คือ บุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในปัจเจกบุคคล ซึ่งสามารถผลักดันให้ปัจเจกบุคคลนั้น สร้างผลการปฏิบัติงานที่ดี หรือตามเกณฑ์ที่กำหนดในงานที่ตนรับผิดชอบ ดังนั้น Competency จึงประกอบด้วย 5 ส่วน คือ 1) Skill คือ สิ่งที่บุคคลกระทำได้ดี และฝึกปฏิบัติเป็นประจำจนเกิดความชำนาญ 2) Knowledge คือ ความรู้เฉพาะด้านของบุคคล 3) Self-concept คือ ทศนคติ ค่านิยม และความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตน หรือสิ่งที่บุคคลเชื่อว่าตนเองเป็น 4) Trait คือ บุคลิกลักษณะประจำของบุคคล เป็นสิ่งที่อธิบายบุคคลนั้น และ 5) Motive คือ แรงจูงใจ หรือแรงขับภายใน ซึ่งทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่สิ่งที่เป็นเป้าหมายของเขา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



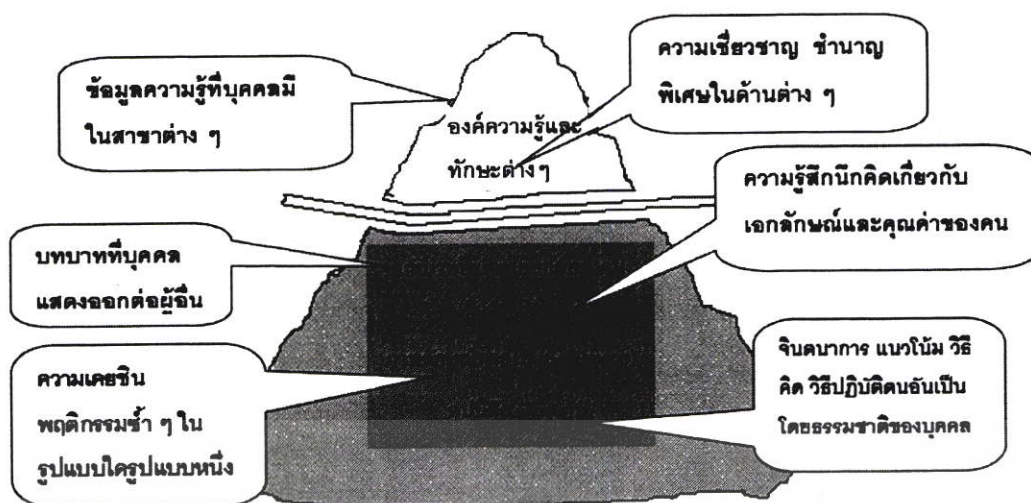
ภาพที่ 2.2 ความหมายของ Competency ตามแนวคิดของ David C Mc Clelland

ที่มา : จีรประภา อัครบวร (2559)

ซึ่งหากที่ปรึกษาถูกหมายมีทักษะทั้งหมดตามที่กล่าวมาแล้ว ก็จะทำให้ศักยภาพของการเป็นที่ปรึกษาทางกฎหมายเพิ่มมากขึ้น และมีเอกลักษณ์ที่โดดเด่นมายิ่งขึ้นจนส่งผลให้ลูกค้าหรือลูกความเกิดความพึงพอใจในการให้บริการ จนกลับมาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น

ขจรศักดิ์ ศิริมัย (2559) กล่าวว่า การที่บุคคลจะมีพฤติกรรมในการทำงานอย่างใดขึ้นอยู่กับคุณลักษณะที่บุคคลมีอยู่ ซึ่งอธิบายในตัวแบบภูเขาน้ำแข็ง (ดังภาพที่ 2.3) คือ ทั้งความรู้ ทักษะ/ความสามารถ (ส่วนที่อยู่เหนือน้ำ) และคุณลักษณะอื่นๆ (ส่วนที่อยู่ใต้น้ำ) ของบุคคลนั้น ส่วนที่อยู่เหนือน้ำ คือ สิ่งที่สามารถสังเกตเห็นได้ง่าย คือ 1) ทักษะ (Skill) หมายถึง สิ่งที่บุคคลรู้และสามารถทำได้เป็นอย่างดี เช่น ทักษะการอ่าน ทักษะการฟัง ทักษะในการขับรถ หรือแม้กระทั่งทักษะในการถ่ายทอด / สื่อสาร เป็นต้น และ 2) ความรู้ (Knowledge) หมายถึง สิ่งที่บุคคลรู้และเข้าใจในหลักการแนวคิดเฉพาะด้าน เช่น มีความรู้ด้านบัญชี ความรู้ด้านการตลาด ความรู้ด้านกฎหมาย ความรู้ด้านการเมือง เป็นต้น ส่วนที่อยู่ใต้น้ำ คือ สิ่งที่สามารถสังเกตเห็นได้ยาก คือ 1) บทบาททางสังคม (Social Image) หมายถึง สิ่งที่บุคคลต้องการสื่อให้บุคคลอื่นในสังคมเห็นว่า เป็นตัวเขามีบทบาทต่อสังคม เช่น ชอบช่วยเหลือสังคม เป็นต้น 2) ภาพพจน์ที่รับรู้ตัวเอง (Self Image) หมายถึง ภาพพจน์ที่บุคคลบอกตัวเองว่า เป็นอย่างไร เช่น เป็นผู้นำ เป็นผู้เชี่ยวชาญ เป็นศิลปิน เป็นต้น 3) อุปนิสัย (Trait) หมายถึง ลักษณะนิสัยใจคอของบุคคล เป็นพฤติกรรมถาวร เช่น เป็นนักฟังที่ดี เป็นคนใจเย็น เป็นคนที่มีความนอบน้อม เป็นต้น และ 4) แรงกระตุ้น (Motive) หมายถึง พลังขับเคลื่อนที่เกิดจากภายในจิตใจของบุคคลที่จะส่งผลกระทบต่อการกระทำ เช่น เป็นคนที่มีความอยากที่จะประสบความสำเร็จ การกระทำสิ่งต่างๆ จึงออกมาในลักษณะของการมุ่งไปสู่ความสำเร็จตลอดเวลา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 2.3 โมเดลภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg Model)

ที่มา : ขจรศักดิ์ ศิริมัย (2559)

ดังนั้น สมรรถนะจึงสามารถแบ่งออกได้ 2 กลุ่ม คือ 1) สมรรถนะขั้นพื้นฐาน (Threshold Competency) หมายถึง ความรู้ หรือทักษะพื้นฐานที่จำเป็นของบุคคลที่ต้องมีเพื่อให้สามารถที่จะทำงานที่สูงกว่า หรือซับซ้อนกว่าได้ เช่น สมรรถนะในการพูด การเขียน เป็นต้น และ 2) สมรรถนะที่ทำให้เกิดความแตกต่าง (Differentiating Competency) หมายถึง ปัจจัยที่ทำให้บุคคลมีผลการทำงานที่ดีกว่า หรือสูงกว่ามาตรฐาน สูงกว่าคนทั่วไป จึงทำให้เกิดผลสำเร็จที่แตกต่างกัน หากที่ปรึกษาทางกฎหมาย สามารถนำโมเดลภูเขาน้ำแข็งไปปรับใช้กับพฤติกรรมการเรียนรู้ การแสวงหาข้อมูล ของตนเอง ได้ก็จะช่วยวิเคราะห์สถานการณ์และหาแนวทางข้อกฎหมายเพื่อนำมาประกอบรูปคดี หรือแก้ไขปัญหา จนส่งผลให้เกิดการบริการอย่างรวดเร็วได้

ประเภทของสมรรถนะการประกอบวิชาชีพ สำหรับเรื่องประเภทของสมรรถนะในการทำงานหรือประกอบวิชาชีพนั้น ได้มีนักวิชาการหลายท่าน ได้คำจำกัดความ และข้อมูลที่น่าสนใจไว้ เช่น ณรงค์วิทย์ แสงทอง (2556) ได้แบ่งประเภทของสมรรถนะ (Competencies) ตามแหล่งที่มา ออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ 1) Personal Competencies เป็นความสามารถที่มีเฉพาะตัวของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลเท่านั้น เช่น ความสามารถในการวาดภาพของศิลปิน การแสดงกายกรรมของนักกีฬาบางคนนักประดิษฐ์คิดค้นสิ่งต่างๆ เหล่านี้ถือเป็นความสามารถเฉพาะตัวที่ยากต่อการเรียนรู้หรือลอกเลียนแบบได้ 2) Job Competencies เป็นความสามารถเฉพาะบุคคลที่ตำแหน่งหรือบทบาทนั้นๆ ต้องการเพื่อทำให้งานบรรลุผลสำเร็จตามที่กำหนดไว้เช่น ความสามารถในการเป็นผู้นำ

ทีมงานของผู้บริหารตำแหน่งหัวหน้ากลุ่มงาน ความสามารถในการวิเคราะห์วิจัยในตำแหน่งงาน
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้เพื่อใช้ในการศึกษาเท่านั้น เมื่อผู้ผู้ใดเห็นประโยชน์ในการนำ
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทางด้านวิชาการเป็นความสามารถที่สามารถฝึกฝนและพัฒนาได้ และ 3) Organization Competencies เป็นความสามารถที่เป็นลักษณะเฉพาะขององค์กรที่มีส่วนทำให้้องค์การนั้นไปสู่ความสำเร็จและเป็นผู้นำในด้านนั้นๆ ได้

ส่วนสุกัญญา รัสมิธรรมโชติ (2004) ได้กล่าวว่าสมรรถนะมีทั้งหมด 5 ประเภท คือ 1) สมรรถนะส่วนบุคคล (Personal Competencies) หมายถึง สมรรถนะที่แต่ละคนมีเป็นความสามารถเฉพาะตัว คนอื่นไม่สามารถลอกเลียนแบบได้ 2) สมรรถนะเฉพาะงาน (Job Competencies) หมายถึง สมรรถนะของบุคคลกับการทำงานในตำแหน่ง หรือบทบาทเฉพาะตัว เช่น อาชีพนักสำรวจ ก็ต้องมีความสามารถในการวิเคราะห์ตัวเลข การคิดคำนวณ ความสามารถในการทำบัญชี เป็นต้น 3) สมรรถนะองค์กร (Organization Competencies) หมายถึง ความสามารถพิเศษเฉพาะองค์กรนั้นเท่านั้น 4) สมรรถนะหลัก (Core Competencies) หมายถึง ความสามารถสำคัญที่บุคคลต้องมีหรือต้องทำเพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ เช่น พนักงานเลขานุการสำนักงาน ต้องมีสมรรถนะหลัก คือ การใช้คอมพิวเตอร์ได้ ติดต่อประสานงานได้ดี หรือผู้จัดการบริษัท ต้องมีสมรรถนะหลัก คือ การสื่อสาร การวางแผน และการบริหารจัดการ และการทำงานเป็นทีม เป็นต้น และ 5) สมรรถนะในงาน (Functional Competencies) หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่มีตามหน้าที่ที่รับผิดชอบ ตำแหน่งหน้าที่อาจเหมือน แต่ความสามารถตามหน้าที่ต่างกัน เช่นข้าราชการตำรวจเหมือนกัน แต่มีความสามารถต่างกัน บางคนมีสมรรถนะทางการสืบสวนสอบสวน บางคนมีสมรรถนะทางปราบปราม เป็นต้น

เช่นเดียวกับข้อมูลที่ได้จากรายงาน โครงการการศึกษาวิจัยการพัฒนาธุรกิจบริการสู่ตลาดโลก – ธุรกิจการให้คำปรึกษา (2547) ที่พบว่าหากต้องการให้ธุรกิจให้คำปรึกษาประสบความสำเร็จธุรกิจนั้น จะต้องใช้ทรัพยากรหลักคือบุคลากรที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์เฉพาะด้านในแต่ละสาขา รวมทั้งการให้คำปรึกษาในการให้บริการ การที่ผู้ประกอบการจะดำเนินการธุรกิจการให้คำปรึกษาให้ประสบความสำเร็จ และมีความเข้มแข็งได้นั้น บริษัทที่ปรึกษาต้องมีการพัฒนาศักยภาพในการทำงานของตนเอง ให้เป็นที่ยอมรับ และน่าเชื่อถือกับลูกค้าแต่ละกลุ่ม โดยที่ปรึกษาที่จะเข้ามาดำเนินการให้คำปรึกษาให้ประสบความสำเร็จ ต้องมีจุดแข็ง หรือความพร้อมในการให้บริการให้คำปรึกษา เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ดังนี้ 1) มีมาตรฐานในการให้บริการกับลูกค้า มีการติดตามผลกับลูกค้าเมื่อให้บริการให้คำปรึกษาเสร็จสิ้นลงว่าลูกค้านำไปใช้ประโยชน์ได้จริง 2) มีฐานข้อมูลที่ทันสมัย ถูกต้อง แม่นยำ และมีความน่าเชื่อถือมากในการให้คำปรึกษา 3) สามารถให้บริการให้คำปรึกษาได้หลากหลาย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นับญาติให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประเภทการให้คำปรึกษา หรือมีการให้บริการให้คำปรึกษาครบวงจร เพื่อสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี 4) มีความตรงต่อเวลาในการให้บริการให้คำปรึกษา มีความรับผิดชอบ และจริงใจกับลูกค้าในการให้บริการ 5) มีผลงานการให้คำปรึกษาเป็นที่รู้จัก มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ และมีความน่าเชื่อถือในกลุ่มผู้ให้บริการให้คำปรึกษาทั้งในภาคเอกชน และภาครัฐ 6) มีการนำเอาเทคโนโลยี และเครื่องมือที่ทันสมัย เข้ามาใช้ในการให้บริการให้คำปรึกษา 7) มีพันธมิตร/เครือข่ายกว้างขวางในการให้บริการให้คำปรึกษาทั้งในประเทศ และต่างประเทศ 8) ผู้ให้บริการให้คำปรึกษาต้องมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ เฉพาะด้านมากขึ้น ซึ่งบริษัทที่ปรึกษาแต่ละแห่งต้องหาจุดขายที่เฉพาะของตัวเอง ให้มีความแตกต่างโดดเด่นชัดเจน โดยมีการปรับโครงสร้างองค์กรด้วยการแบ่งความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านออกมาอย่างชัดเจน

และจากความสำเร็จในเรื่องของสมรรถนะที่จะส่งผลต่อการพัฒนาทักษะต่างๆ ในการประกอบอาชีพที่ปรึกษากฎหมายไม่ว่าจะเป็นในด้านของความพึงพอใจของผู้รับคำปรึกษา การเพิ่มขึ้นของปริมาณการใช้บริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ รายได้ที่เพิ่มขึ้นของผู้ให้บริการ และชื่อเสียงของผู้ให้บริการ จึงนำมาสู่การกำหนดตัวชี้วัดทั้ง 5 ของกรอบแนวคิดการวิจัย เพื่อใช้เป็นตัวแปรหลักในการใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาหรือกำหนดสมรรถนะแนวทางของที่ปรึกษาทางกฎหมาย

2.2.2 ปัจจัยด้านองค์ความรู้

ความหมายของความรู้ พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ฉบับปี 2542 ได้ให้ความหมายของความรู้ว่า ความรู้ คือ สิ่งที่สั่งสมมาจากการศึกษาเล่าเรียน การค้นคว้า หรือประสบการณ์ รวมทั้งความสามารถเชิงปฏิบัติและทักษะ ความเข้าใจหรือสารสนเทศที่ได้รับมาจากประสบการณ์ สิ่งที่ได้รับมาจากการได้ยิน ได้ฟัง การคิด หรือการปฏิบัติ องค์กรวิชาในแต่ละสาขา เช่น ความรู้เรื่องเมืองไทย ความรู้เรื่องสุขภาพ (ออนไลน์. 2558)

ความรู้ (Knowledge) หมายถึง การใช้ข้อมูลและสารสนเทศที่มีคุณค่าซึ่งมีการนำประสบการณ์ วิจารณ์ญาณ ความคิด ค่านิยม และปัญหาของมนุษย์มาวิเคราะห์ เพื่อนำไปใช้ในการทำงานหรือการแก้ปัญหา ความรู้จะช่วยตอบคำถามว่า “อย่างไร” (How Questions) ทำให้เข้าใจรูปแบบของความสัมพันธ์ (มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม. 2558)

ความรู้ คือ สารสนเทศที่นำไปสู่การปฏิบัติ เป็นเนื้อหาข้อมูล ซึ่งประกอบด้วยข้อเท็จจริง

ความคิดเห็น ทฤษฎี หลักการ รูปแบบ กรอบความคิด หรือข้อมูลอื่น ๆ ที่มีความจำเป็นและเป็นเอกสารเป็นเอกสารที่ส่งมอบไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นับญาติให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กรอบของการผสมผสานระหว่างประสบการณ์ ค่านิยม ความรอบรู้ในบริบท สำหรับการประเมินค่า และการนำเอาประสบการณ์กับข้อมูลสารสนเทศใหม่มาผสมรวมเข้าด้วยกัน (ปิติพงษ์ ยอดมงคล. 2558)

จากความหมายของความรู้ดังกล่าวข้างต้น จะพบว่า ความรู้ที่นำมาใช้ประโยชน์ได้นั้นอาจได้ความรู้มาจากหลายประเภท จึงมีนักวิชาการได้แบ่งประเภทของความรู้ ดังนี้ (มหาวิทยาลัยขอนแก่น. 2558) 1) ความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) เป็นความรู้ที่เห็นได้ชัดเจน เป็นรูปธรรม เป็นความรู้ที่อยู่ในตำรา เช่น หลักวิชา หรือทฤษฎีทั้งหลาย อันได้มาจากการวิเคราะห์สังเคราะห์ ผ่านกระบวนการพิสูจน์ ผ่าน กระบวนการวิจัย และ 2) ความรู้ที่ฝังลึกในตัวตน (Tacit Knowledge) เป็นสิ่งที่เห็นได้ไม่ชัด เป็นความรู้ที่มาจากการปฏิบัติ บ้างก็จัดว่าเป็นสิ่งที่มาจากการใช้วิจารณญาณ ปฏิภาณไหวพริบ ภูมิปัญญา เป็นเทคนิคเฉพาะตัวของปฏิบัติแต่ละท่าน ถึงแม้ความรู้ประเภทนี้จะเห็นได้ไม่ชัดเจนเหมือนความรู้ประเภทแรก แต่จะเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้งานบรรลุผลสำเร็จได้ ดังนั้น จะสามารถเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง ความรู้ทั้งสองดังตารางที่ 2.1

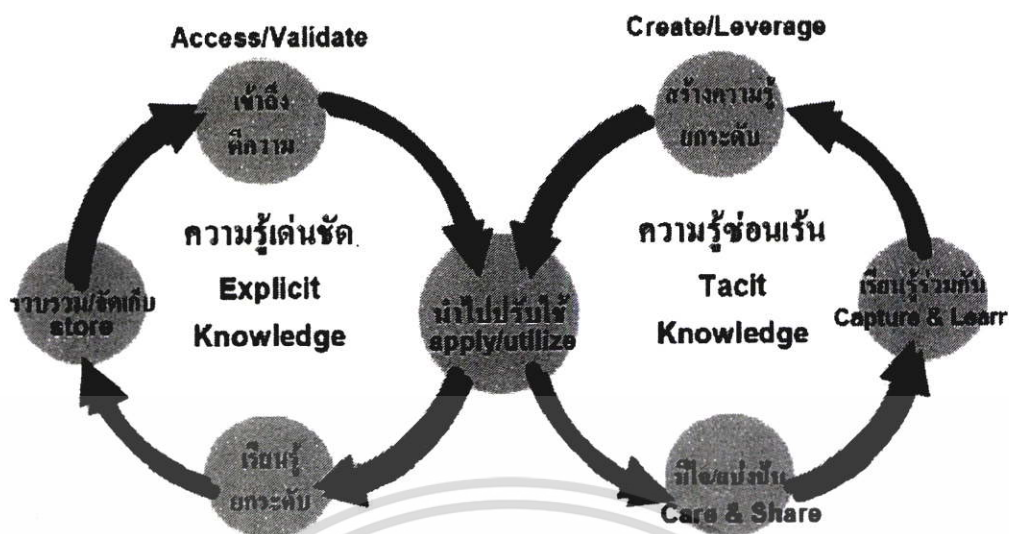
ตารางที่ 2.1 การเปรียบเทียบระหว่าง Explicit Knowledge กับ Tacit Knowledge

Explicit Knowledge	Tacit Knowledge
-วิชาการ หลักวิชา	-ภูมิปัญญา เคล็ดวิชา
-ทฤษฎี (Theory) ปฏิบัติ	-ปฏิบัติ (Practice) ประสบการณ์
-มาจากการสังเคราะห์ วิจัย ใช้สมอง (Intellectual)	-มาจากวิจารณญาณ ใช้ปฏิภาณ (Intelligence)
-เป็นกฎเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอนที่ผ่านการพิสูจน์	-เป็นเทคนิคเฉพาะตัวเป็นลูกเล่นของแต่ละคน

ที่มา : มหาวิทยาลัยขอนแก่น (2558)

ทั้งนี้ ปิติพงษ์ ยอดมงคล (2558) กล่าวว่า ความรู้ทั้ง 2 ประเภทนี้จะสามารถปรับเปลี่ยนสถานภาพได้ตลอดเวลา บางครั้ง Tacit ก็ออกมาเป็น Explicit และ บางครั้ง Explicit ก็เปลี่ยนเป็น Tacit ดังภาพที่ 2.4

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 2.4 ประเภทความรู้

ที่มา : ปิติพงษ์ ยอดมงคล (2558)

นอกจากนี้ยังมีการแบ่งประเภทของความรู้ในลักษณะอื่นอีก อาทิเช่น Awad M.E. & Ghaziri M.H. (2004) ได้แบ่งประเภทความรู้ ดังนี้ (ปิติพงษ์ ยอดมงคล. 2558)

1) Procedural Knowledge เป็นความรู้ที่อยู่ในกระบวนการ ขั้นตอนการทำงานต่างๆ จัดเป็นความรู้พื้นฐานทั่วไป และจะเป็นความรู้ที่ถูกใช้ครั้งแล้วครั้งเล่า เช่น พนักงานรับโทรศัพท์

2) Declarative Knowledge เป็นข้อมูลที่ถูกอ้างอิงและถูกใช้ในการสนทนาแสดงถึงความรู้สั้น (Short-Term Memory) การนำข้อมูลอื่นมาอ้างอิงให้เห็นภาพประกอบการสนทนา

3) Semantic Knowledge เป็นความรู้ที่สะสมมาเป็นเวลานาน ความคิด ความสัมพันธ์ คำศัพท์ (Long-Term Memory) เป็นความรู้ที่สะสมอยู่ในตัวเรามาแล้ว เช่น เหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นนั้น จะมีความสัมพันธ์อื่นๆ เกิดขึ้นหรือไม่ อย่างไร เราสามารถที่จะบัญญัติคำศัพท์ขึ้นมาใช้แทนเหตุการณ์เหล่านั้นได้ เป็นคำศัพท์ที่ตนรู้ได้เอง หรือผู้อื่นสามารถรับรู้ได้ เห็นภาพได้ เช่นกัน

4) Episodic Knowledge เป็นความรู้จากประสบการณ์ เหตุการณ์ เช่น การขับรถ การพิมพ์ติดแบบสัมผัส การเล่นเกมเป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นความรู้ผ่านการฝึก การทำซ้ำ ขึ้นมาเรื่อยๆจนเป็นความรู้ที่ลึกมาก

จากประเภทความรู้ที่กล่าวข้างต้นจำเป็นต้องมีการจัดการเพื่อนำความรู้มาใช้ประโยชน์ทั้งต่อตนเอง ต่อผู้อื่น ต่อสังคม ต่อประเทศชาติต่อไป โดยการนำมาใช้ประโยชน์สามารถดำเนินการได้

หลายรูปแบบ เช่น นำมาให้เกิดความรู้ใหม่ เกิดสิ่งใหม่ หรือแม้กระทั่งการแก้ปัญหา เป็นต้น ซึ่งไม่จำกัดใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กระบวนการจัดการความรู้นี้ได้มีนักทฤษฎีหลายท่านสร้างทฤษฎีในหลายรูปแบบที่ได้รับความนิยมและได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลาย อาทิเช่น Michael J. Marquardt (1996) ได้กล่าวว่า ทฤษฎีของการจัดการความรู้ จะประกอบด้วย ระบบย่อย 5 ระบบ โดยทั้ง 5 ระบบจะมีความเกี่ยวพันและเชื่อมโยงกัน ได้แก่ การเรียนรู้ (Learning) องค์กร (Organization) คน (People) ความรู้ (Knowledge) และ เทคโนโลยี (Technology) และทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการความรู้ โดย Peter M. Senge แห่ง Massachusetts Institute of Technology ได้ให้ทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการความรู้ว่า จะมีองค์ประกอบ 5 ประการ คือ ความคิดเชิงระบบ (System Thinking) แบบอย่างส่วนบุคคล (Model Personal) การแบ่งปันความรู้ (Mastery Shared) วิสัยทัศน์ (Vision) และการเรียนรู้เป็นกลุ่ม (Team Learning) จากหลัก 5 ประการนี้เกี่ยวเนื่องและพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน อาศัยพลังแห่งการเรียนรู้เป็นกลุ่ม พลังแห่งการมองภาพรวม มองความเชื่อมโยง มองความเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงเป็นพลวัต มองอนาคต มองเชิงบวก มองเห็นสภาพความเป็นจริง มองแบบไม่ยึดติด ลดอคติตา มองที่ประโยชน์หรือความมุ่งมั่นเพื่อส่วนรวมหรือคุณค่าอันยิ่งใหญ่ และอาศัยพลังแห่งทักษะของการเรียนรู้ร่วมกัน การเปลี่ยนสภาพหรือสิ่งที่คุณเสมือนเป็นจุดอ่อนหรือปัญหาให้กลายเป็นจุดแข็ง เป็นโอกาสหรือพลังในการดำเนินงานให้ก้าวหน้าไปได้ในโลกที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว

Tapp ได้แบ่งความรู้ตามการเน้นที่แตกต่างเป็น 4 ลักษณะ (มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี. 2561) 1) จำแนกความรู้ตามแหล่งที่มา (Location) แบ่งเป็นความรู้ภายใน กับ ความรู้ภายนอก (Internal & External Knowledge) 2) จำแนกความรู้ตามกาลเวลา (Time) เป็นการแบ่งความรู้ในปัจจุบัน กับ ความรู้ในอนาคต (Actual & Future Knowledge) 3) จำแนกความรู้ตามรูปแบบ (Form) เป็นการแบ่งความรู้ที่ปรากฏชัดแจ้ง กับ ความรู้โดยนัย (Explicit & Tacit Knowledge) และ 4) จำแนกความรู้ตามเจ้าของ (Owner) เป็นการแบ่งความรู้เฉพาะตัวบุคคล กับ ความรู้สาธารณะ (Private & Common Knowledge)

Leif Edvinsson ได้แบ่งความรู้เป็น 3 ประเภท (มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี. 2561) 1) ความรู้เฉพาะบุคคล (Individual Knowledge) เป็นความรู้ที่มีอยู่ในตัวบุคคลแต่ละคน 2) ความรู้ขององค์กร (Organizational Knowledge) เป็นความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคคลที่อยู่ในกลุ่มหรือฝ่ายงานต่างๆ ขององค์กร ทำให้เกิดความรู้โดยรวมของกลุ่มหรือองค์กร สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการทำงานของกลุ่มหรือองค์กร โดยรวมได้มากขึ้น และ 3) ความรู้ที่เป็นระบบ (Structural Knowledge) เป็นความรู้ที่เกิดจากการสร้าง หรือต่อยอดขององค์ความรู้ ผ่าน

กระบวนการ คู่มือ จรรยาบรรณต่างๆ ขององค์กร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ดังนั้น จะเห็นได้ว่า ประเภทความรู้มีหลากหลายประเภท ทั้งความรู้ปรากฏชัดแจ้ง ทุกคนสามารถเรียนรู้ได้ พัฒนาต่อยอดจากรุ่นสู่รุ่นได้ หรือความรู้ตามกาลเวลาที่อาจแตกต่างกันแต่ละช่วงเวลา แต่สามารถนำมาเป็นบทเรียน ดังที่กล่าวว่า อดีต บอกปัจจุบันและอนาคต หรือความรู้ที่อยู่ในตัวบุคคลที่สร้างจากประสบการณ์ของแต่ละบุคคล เป็นความรู้ที่ฝังในแต่บุคคล แต่สามารถถ่ายทอด หรือนำไปใช้ประโยชน์ได้

ความหมายของการจัดการความรู้ จากประเภทความรู้ที่กล่าวข้างต้นจำเป็นต้องมีการจัดการเพื่อนำความรู้มาใช้ประโยชน์ทั้งต่อตนเอง ต่อผู้อื่น ต่อสังคม ต่อประเทศชาติต่อไป โดยการนำมาใช้ประโยชน์สามารถดำเนินการได้หลายรูปแบบ เช่น นำมาให้เกิดความรู้ใหม่ เกิดสิ่งใหม่ หรือแม้กระทั่งการแก้ปัญหา เป็นต้น

การจัดการความรู้ หมายถึง การแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ การเก็บรักษาความรู้ การวิเคราะห์ และการทำเหมืองความรู้ (Data Mining) การถ่ายโอนและการเผยแพร่ความรู้ การนำไปประยุกต์ใช้และการทำให้ข้อมูลเที่ยงตรง (Michael J. Marquardt, 1996; อ้างอิงจาก วีรยุทธ มาณะศิริรานนท์, 2552)

การจัดการความรู้ หมายถึง กิจกรรมหลักๆ คือ การสร้างความรู้ การประมวล หรือวิเคราะห์ แลกเปลี่ยน การจัดเก็บรักษา และที่สำคัญ คือ การนำมาใช้ประโยชน์ให้ได้ตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ในสภาพธุรกิจในปัจจุบัน ใครสามารถบริหารจัดการความรู้โดยที่ทำให้ต้นทุนในการแสวงหาค่า ความถูกต้อง และความรวดเร็วในการนำมาใช้ จะเป็นคุณสมบัติสำคัญในการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ และเพิ่มระดับความสามารถการแข่งขันขององค์กรที่สำคัญ (ชูเกียรติ ตั้งคุณสมบัติ, 2549)

การจัดการความรู้ หมายถึง การประเมินทุนทางปัญญา ซึ่งถือเป็นจุดเด่น เป็นงานที่ต้องมีการวิเคราะห์ และมีศักยภาพ ซึ่งมีเงื่อนไขของการเผยแพร่ความรู้ไปยังผู้ใช้ ยังเป็นการป้องกันทุนทางปัญญาที่จะถดถอยลง จึงต้องแสวงหาโอกาสในการตัดสินใจให้ดีขึ้นในเรื่องสินค้าและบริการผ่านการเพิ่มทุนทางปัญญา เพิ่มคุณค่าและความยืดหยุ่น (รัตติกรณ์ จงวิศาล, 2553)

ตารางที่ 2.2 ความหมายของการจัดการความรู้

นักวิชาการ/ผู้วิจัย	ความหมาย
Michael J. Marquardt (1996) (อ้างอิงจาก วีรยุทธ มาณะศิริานนท์. 2552)	การแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ การเก็บรักษาความรู้ การวิเคราะห์ และการทำเหมืองความรู้ (Data Mining) การถ่ายโอนและการเผยแพร่ความรู้ การนำไปประยุกต์ใช้และการทำให้ข้อมูลเพียงตรง
ชูเกียรติ ตั้งคุณสมบัติ (2549)	กิจกรรมหลักๆ คือ การสร้างความรู้ การประมวล หรือวิเคราะห์ แลกเปลี่ยน การจัดเก็บรักษา และที่สำคัญ คือ การนำมาใช้ประโยชน์ให้ได้ตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ในสภาพธุรกิจในปัจจุบัน ใครสามารถบริหารจัดการความรู้โดยที่ทำให้ต้นทุนในการแสวงหาความรู้ ความถูกต้อง และความรวดเร็วในการนำมาใช้ จะเป็นกุญแจสำคัญในการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ และเพิ่มระดับความสามารถการแข่งขันขององค์กรที่สำคัญ
รัตติกรณ์ จงวิศาล (2553)	การประเมินทุนทางปัญญา ซึ่งถือเป็นจุดเด่น เป็นงานที่ต้องมีการวิเคราะห์ และมีศักยภาพ ซึ่งมีเงื่อนไขของการเผยแพร่ความรู้ไปยังผู้ใช้ ยังเป็นการป้องกันทุนทางปัญญาที่จะถดถอยลง จึงต้องแสวงหาโอกาสในการตัดสินใจให้ดีขึ้นในเรื่องสินค้าและบริการผ่านการเพิ่มทุนทางปัญญา เพิ่มคุณค่าและความยืดหยุ่น

สรุปความหมายของการจัดการความรู้สำหรับงานวิจัยครั้งนี้ คือ การแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ การเก็บรักษาความรู้ และการเผยแพร่ความรู้ การนำไปประยุกต์ใช้ เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและสังคม

แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการจัดการองค์ความรู้ ทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการความรู้ โดย Peter M. Senge แห่ง Massachusetts Institute of Technology ได้ให้ทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการความรู้ว่า จะมีองค์ประกอบ 5 ประการ ดังนี้ (อ้างอิงจาก สุนันทา เสถียรมาศ. 2555)

1) System Thinking คือ ความสามารถในการคิดเชิงระบบ คนในองค์กรสามารถมองเห็นวิธีคิดและภาษาที่ใช้อธิบายพฤติกรรมความเป็นไปต่างๆ ถึงความเชื่อมโยงต่อเนื่องของสรรพสิ่งและเหตุการณ์ต่างๆ ซึ่งมีความสัมพันธ์ผูกโยงกันเป็นระบบเป็นเครือข่ายซึ่งผูกโยงด้วยสภาวะการพึ่งพาอาศัยกัน สามารถมองปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็น วัฏจักร โดยนำมาบูรณาการเป็นความรู้ใหม่ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เพื่อให้สามารถเปลี่ยนแปลงระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับความเป็นไปในโลกแห่งความจริง

2) Mental Model คือการตระหนักถึง กรอบแนวคิดของตนเอง ทำให้เกิดความกระจ่างกับรูปแบบ ความคิด ความเชื่อ ที่มีผลต่อการตัดสินใจและการกระทำของตน และเพื่อพัฒนารูปแบบความคิดความเชื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของโลก ไม่ยึดติดกับความเชื่อเก่าๆ ที่ล้าสมัย และสามารถที่จะบริหารปรับเปลี่ยน กรอบความคิดของตน ทำความเข้าใจได้ ซึ่งสอดคล้องกับความคิดในเชิงการรีอับระบบงาน (Reengineering)

3) Personal Mastery องค์การที่เรียนรู้ต้องสามารถส่งเสริมให้คนในองค์กรสามารถเรียนรู้พัฒนาตนเอง คือการสร้างจิตสำนึกในการใฝ่เรียนรู้เพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคคล สร้างสรรค์ผลที่มุ่งหวัง และสร้างบรรยากาศกระตุ้นเพื่อนร่วมงานให้พัฒนาศักยภาพไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งหมายถึงการจัดกลไกต่างๆ ในองค์กร ไม่ว่าจะเป็น โครงสร้างองค์กร ระบบสารสนเทศ ระบบการพัฒนาบุคคล หรือแม้แต่วิธีการปฏิบัติงานประจำวัน เพื่อให้คนในองค์กรได้เรียนรู้สิ่งต่างๆ เพิ่มเติมได้อย่างต่อเนื่อง

4) Shared Vision องค์การที่เรียนรู้จะต้องมีการกำหนดวิสัยทัศน์ร่วม ซึ่งจะเป็น กรอบความคิด เกี่ยวกับสภาพในอนาคตขององค์กร ที่ทุกคนในองค์กรมีความปรารถนา ร่วมกัน ช่วยกันสร้างภาพอนาคตของหน่วยงานที่ทุกคนจะทุ่มเทเพื่อกำหนดวิสัยทัศน์ร่วมกัน ทั้งนี้ก็เพื่อการเรียนรู้ ริเริ่ม ทดลองสิ่งใหม่ๆ ของคนในองค์กร เป็นไปในทิศทาง หรือกรอบแนวทางที่มุ่งไปสู่จุดเดียวกัน

5) Team Learning ในองค์กรที่เรียนรู้ จะต้องมีการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม คือการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์และทักษะวิธีคิดเพื่อพัฒนาภูมิปัญญาและศักยภาพของทีมงาน โดยรวม มีการแบ่งปันแลกเปลี่ยน ถ่ายทอดข้อมูล ในระหว่างกันและกัน ทั้งในเรื่องของความรู้ใหม่ๆ ที่ได้มาจากการค้นคิด หรือจากภายนอก และภายใน การเรียนรู้เป็นทีม นี้ยังควรครอบคลุมไปถึงการเรียนรู้เกี่ยวกับการทำงานร่วมกันเป็นทีมด้วย ซึ่งการเรียนรู้และพัฒนาในเรื่องนี้ ก็จะช่วยให้การทำงานร่วมกันในองค์กร มีความเป็นทีมที่ดีขึ้น ซึ่งจะช่วยให้สมาชิกแต่ละคนสามารถแสดงศักยภาพที่มีอยู่ออกมาได้อย่างเต็มที่

จากหลัก 5 ประการนี้เกื้อกูลและพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน อาศัยพลังแห่งการเรียนรู้เป็นกลุ่ม พลังแห่งการมองภาพรวม มองความเชื่อมโยง มองความเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงเป็นพลวัต

มองอนาคต มองเชิงบวก มองเห็นสภาพความเป็นจริง มองแบบ ไม่ยึดติด ลดอดีต หรือตัวกู-ของกู เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มองที่ประโยชน์หรือความมุ่งมั่นเพื่อส่วนรวมหรือคุณค่าอันยิ่งใหญ่ และอาศัยพลังแห่งทักษะของการเรียนรู้ร่วมกัน การเปลี่ยนสภาพหรือสิ่งที่ดูเสมือนเป็นจุดอ่อนหรือปัญหาให้กลายเป็นจุดแข็ง เป็นโอกาสหรือพลังในการดำเนินงานให้ก้าวหน้าไปได้ในโลกที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว

ตารางที่ 2.3 ความหมายขององค์ความรู้

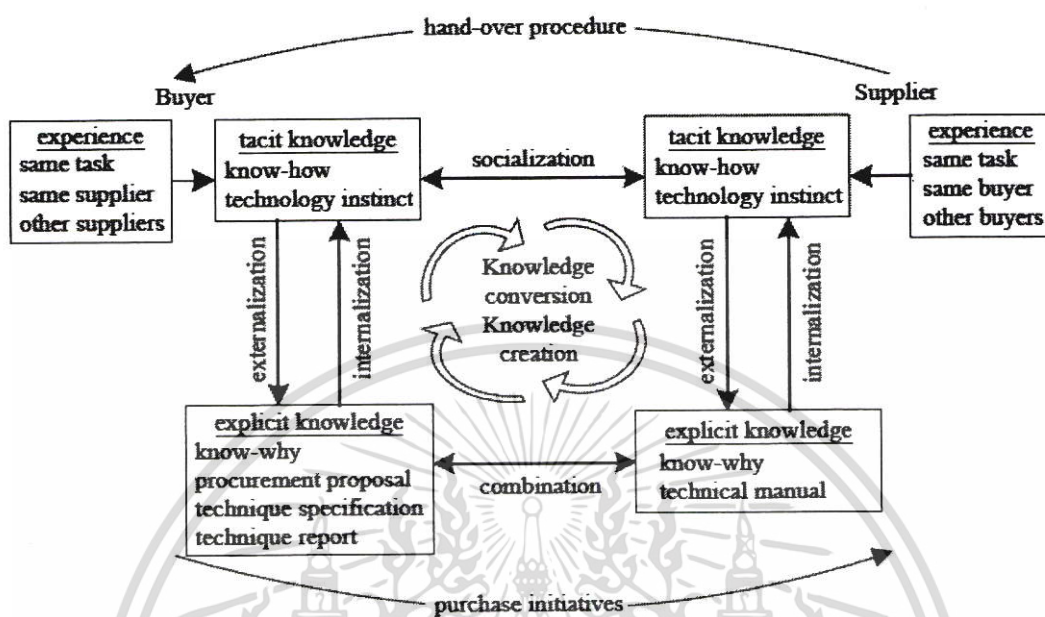
นักวิชาการ/ผู้วิจัย	ความหมาย
พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542)	สิ่งที่สั่งสมมาจากการศึกษาเล่าเรียน การค้นคว้า หรือประสบการณ์ รวมทั้งความสามารถเชิงปฏิบัติและทักษะ ความเข้าใจหรือสารสนเทศที่ได้รับมาจากประสบการณ์ สิ่งที่ได้รับการได้ยิน ได้ฟัง การคิด หรือการปฏิบัติ องค์วิชาในแต่ละสาขา
มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม (2558)	การใช้ข้อมูลและสารสนเทศที่มีคุณค่าซึ่งมีการนำประสบการณ์ วิจารณ์ญาณ ความคิด ค่านิยม และปัญหาของมนุษย์มาวิเคราะห์ เพื่อนำไปใช้ในการทำงานหรือการแก้ปัญหา ความรู้จะช่วยตอบคำถามว่า “อย่างไร” (How Questions) ทำให้เข้าใจรูปแบบของความสัมพันธ์
ปิติพงษ์ ยอดมงคล (2558)	สารสนเทศที่นำไปสู่การปฏิบัติ เป็นเนื้อหาข้อมูล ซึ่งประกอบด้วยข้อเท็จจริง ความคิดเห็น ทฤษฎี หลักการ รูปแบบ กรอบความคิด หรือข้อมูลอื่น ๆ ที่มีความจำเป็นและเป็นกรอบของการผสมผสานระหว่างประสบการณ์ ค่านิยม ความรอบรู้ในบริบท สำหรับการประเมินค่า และการนำเอาประสบการณ์กับข้อมูลสารสนเทศใหม่มาผสมรวมเข้าด้วยกัน

สำหรับงานวิจัยครั้งนี้ได้สรุปความหมายขององค์ความรู้ คือ ข้อมูล ข้อเท็จจริง สารสนเทศที่ได้จากการเล่าเรียนซึ่งอาจเป็นได้ทั้งแนวคิด หลักการ ทฤษฎี และรวมถึง ประสบการณ์ในด้านต่างๆ ของบุคคล หรือนิติบุคคลนำไปใช้เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและสังคม

นอกจากนี้งานวิจัยของ Hsiaoping Yeh (2008) พบว่า การสร้างมูลค่าให้กับธุรกิจ จะต้องอาศัยองค์ความรู้ 2 ประเภทคือ ความรู้ทางหลักวิชาการ ทฤษฎี อันได้มาจากการวิเคราะห์สังเคราะห์ ผ่านกระบวนการพิสูจน์ หรือผ่านกระบวนการวิจัย หรือที่เรียกกันทั่วไปว่า ความรู้ชัดแจ้ง (explicit Knowledge) และความรู้ที่ฝังลึกในตัวตน เป็นสิ่งที่ไม่ชัดเจน ได้มาจากการใช้วิจารณ์ญาณ ปฏิภาณไหวพริบ ประสบการณ์ และเป็นเทคนิคเฉพาะคน หรือที่เรียกกันทั่วไปว่า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Tacit Knowledge (มหาวิทยาลัยขอนแก่น. 2558) โดยความรู้ทั้ง 2 ประเภทนี้จะช่วยให้การดำเนินการประสบผลสำเร็จ ดังภาพที่ 2.5



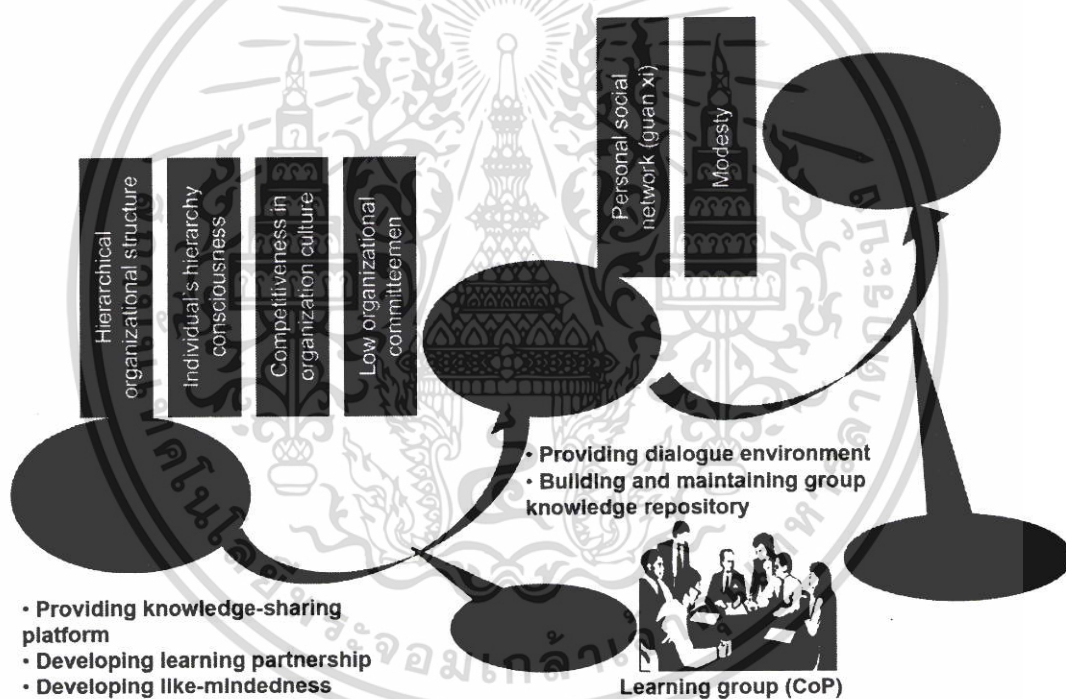
ภาพที่ 2.5 Knowledge Value Creation Model

ที่มา : Hsiaoping Yeh (2008)

จากที่กล่าวมาข้างต้นนั้น อาจกล่าวได้ว่า ที่ปรึกษาจำเป็นต้องมีองค์ความรู้ที่หลากหลาย ดังนั้น ในบริษัทที่ปรึกษามีการแบ่งปันความรู้ซึ่งกันและกัน เพื่อให้ทุกคนมีทั้ง Tacit Knowledge และ Explicit Knowledge (Hua Yang Peng and Chen Yong Xu, 2012) ดังภาพที่ 2.6 ซึ่งการแบ่งปันความรู้ การวิเคราะห์ข้อมูลและองค์ความรู้ สามารถเรียกได้ว่าเป็นการจัดการความรู้ เพราะการจัดการความรู้ หมายถึง การแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ การเก็บรักษาความรู้ การวิเคราะห์ และการทำเหมืองความรู้ (Data Mining) การถ่ายโอนและการเผยแพร่ความรู้ การนำไปประยุกต์ใช้และการทำให้ข้อมูลเที่ยงตรง (Michael J. Marquardt, 1996 อ้างอิงใน วีรวิฑูร มาฆะศิริานนท์, 2552) หรือ รัตติกรณ์ จงวิศาล (2553) กล่าวว่า การจัดการความรู้ หมายถึง การประเมินทุนทางปัญญา ซึ่งถือเป็นจุดเด่น เป็นงานที่ต้องมีการวิเคราะห์ และมีศักยภาพ ซึ่งมีเงื่อนไขของการเผยแพร่ความรู้ไปยังผู้ใช้ ยังเป็นการป้องกันทุนทางปัญญาที่จะถดถอยลง จึงต้องแสวงหาโอกาสในการตัดสินใจให้ดีขึ้นในเรื่องสินค้าและบริการ ผ่านการเพิ่มทุนทางปัญญา เพิ่มคุณค่าและความยืดหยุ่น ซึ่งสอดคล้องกับ

Michael GAffikin (2009) กล่าวว่า การเป็นมืออาชีพจำเป็นต้องมีการพัฒนาทุนทางปัญญา ซึ่งเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หมายถึง การผสมผสานระหว่างทุนมนุษย์ ซึ่ง ได้แก่ สมรรถนะ ทักษะ การวิเคราะห์ รวมทั้งกระบวนการต่างๆ เพื่อส่งต่อความรู้และทรัพย์สินที่ไม่สามารถจับต้องได้ให้เกิดความมั่งคั่งในการสร้างสรรค์ทรัพยากร เพราะหากมีองค์ความรู้อย่างมากมาย แต่ไม่มีวิธีการจัดการความรู้ที่ดี ก็จะไม่สามารถนำความรู้นั้นไปใช้ให้เกิดประโยชน์ได้ การจัดการความรู้จึงเป็นการเพิ่มความสามารถในการแข่งขันและการเพิ่มโอกาสในการสร้างประโยชน์ให้แก่องค์กร (Petter Gottschalk. 1999) ดังนั้น การจัดการความรู้ในหลายองค์ประกอบ อาทิเช่น การวางแผนด้านการฝึกอบรม โอกาสในการฝึกฝน แลกเปลี่ยนเรียนรู้ วิธีการเรียนรู้ การส่งเสริมให้ความรู้มาใช้ประโยชน์ในการทำงาน (สุนันทาเสถียรมาศ. 2555) รวมถึงการจัดเก็บความรู้เพื่อเป็นฐานข้อมูลที่จะสามารถนำกลับมาใช้ได้ใหม่หรือถ่ายทอดให้กับบุคคลอื่นต่อไป หรือที่เรียกว่า การทำเหมืองความรู้ (Data Mining)



ภาพที่ 2.6 Knowledge Sharing in The Chinese Consulting Company

ที่มา : Hua Yang Peng and Chen Yong Xu (2012)

กระบวนการจัดการความรู้ การจัดการความรู้ เป็นอีกหนึ่งปัจจัยหลักที่มีความสำคัญอย่างมากกับงานที่ปรึกษาทางด้านกฎหมาย เพราะนอกจากคุณสมบัติด้านความรู้ และการจัดการข้อมูลสารสนเทศที่ดีของผู้ให้คำปรึกษาแล้ว จะต้องมีความรู้ในเรื่องของการจัดการความรู้ที่ดีด้วย เพื่อที่จะสามารถให้บริการคำปรึกษา และข้อกฎหมายกับลูกค้าได้อย่างรวดเร็วซึ่งสอดคล้องกับเอกสารเป็นเอกสารที่ส่งงานไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นับญาติให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กระบวนการจัดการความรู้เกี่ยวกับงานทางกฎหมาย จากเอกสารของคณะกรรมการกฤษฎีกา (2561) ที่นำเสนอว่า

กระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process) เป็นกระบวนการที่จะช่วยให้เกิดพัฒนาการของความรู้ หรือการจัดการความรู้ที่จะเกิดขึ้นภายในองค์กร มีทั้งหมด 7 ขั้นตอน คือ 1) การบ่งชี้ความรู้ เป็นการพิจารณาว่าองค์กรมีวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ เป้าหมายคืออะไร และเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย เราจำเป็นต้องใช้อะไร ขณะนี้เรามีความรู้อะไรบ้าง อยู่ในรูปแบบใด อยู่ที่ใคร 2) การสร้างและแสวงหาความรู้ เช่น การสร้างความรู้ใหม่ แสวงหาความรู้จากภายนอก รักษาความรู้เก่ากำจัดความรู้ที่ใช้ไม่ได้แล้ว 3) การจัดความรู้ให้เป็นระบบ เป็นการวางโครงสร้างความรู้ เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการเก็บความรู้อย่างเป็นระบบในอนาคต 4) การประมวลและกลั่นกรองความรู้ เช่น ปรับปรุงรูปแบบเอกสารให้เป็นมาตรฐาน ใช้ภาษาเดียวกันปรับปรุงเนื้อหาให้สมบูรณ์ 5) การเข้าถึงความรู้ เป็นการทำให้ผู้ใช้ความรู้เข้าถึงความรู้ที่ต้องการได้ง่ายและสะดวก เช่น ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) Web board บอร์ดประชาสัมพันธ์ เป็นต้น 6) การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ ทำได้หลายวิธีการ โดยกรณีเป็น Explicit Knowledge อาจจัดทำเป็นเอกสารฐานความรู้ เทคโนโลยีสารสนเทศ หรือกรณีเป็น Tacit Knowledge จัดทำเป็นระบบ ทีมข้ามสายงาน กิจกรรมกลุ่มคุณภาพและนวัตกรรม ชุมชนแห่งการเรียนรู้ ระบบพี่เลี้ยง การสับเปลี่ยนงาน การยืมตัวเวทีแลกเปลี่ยนความรู้ เป็นต้น และ 7) การเรียนรู้ ควรทำให้การเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของงาน เช่น เกิดระบบการเรียนรู้จาก สร้างองค์ความรู้การนำความรู้ไปใช้ เกิดการเรียนรู้และประสบการณ์ใหม่ และหมุนเวียนต่อไปอย่างต่อเนื่อง

ระบบการจัดการสารสนเทศที่ดี

ความหมายของข้อมูลสารสนเทศ ข้อมูล หมายถึง ข้อเท็จจริงที่ปรากฏให้เห็นเป็นประจักษ์ สามารถรับรู้ได้ด้วยประสาทสัมผัสทั้งห้า ทั้งที่สามารถนับได้และนับไม่ได้ มีคุณลักษณะเป็นวัตถุ สิ่งของ เหตุการณ์หรือสถานการณ์ ทั้งที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติและเป็นสิ่งที่มนุษย์สร้างขึ้น และต้องเป็นสิ่งมีความหมายในตัวเองซึ่งอาจจะอยู่ในรูปของรูปภาพ แสง สี เสียง รส นอกจากนี้ข้อเท็จจริงอาจจะอยู่ในรูปของคุณสมบัติเป็นน้ำหนัก แรง อุณหภูมิ จำนวน ซึ่งสามารถแทนค่าด้วยตัวเลข ตัวอักษรข้อความก็ได้ (มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญอุบลราชธานี. 2561)

ข้อมูล (Data) คือ ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเหตุการณ์ หรือข้อมูลดิบที่ยังไม่ผ่านการประมวลผล ยังไม่มีความหมายในการนำไปใช้งาน ข้อมูลอาจเป็นตัวเลข ตัวอักษร สัญลักษณ์ รูปภาพ เสียง หรือภาพเคลื่อนไหว (มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตต์. 2561)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์สำหรับการใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อมูล (Data) หมายถึง ข้อเท็จจริงต่างๆ ที่ใช้ในชีวิตประจำวัน อาจเป็นข้อมูลที่เกิดจากการปฏิบัติการ หรือการสังเกตการณ์ การกระทำ หรือลักษณะต่างๆ ของวัตถุ คน สัตว์ สิ่งของ มีลักษณะเป็นข้อมูลดิบที่ยังไม่ผ่านการกลั่นกรองหรือประมวลผลไม่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้ทันที มักปรากฏในรูปของตัวเลข ตัวอักษร สัญลักษณ์ รูปภาพ เป็นต้น (มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรธานี. 2561)

ตารางที่ 2.4 ความหมายของข้อมูล

นักวิชาการ/ผู้วิจัย	ความหมาย
มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ อุบลราชธานี (2561)	ข้อเท็จจริงที่ปรากฏให้เห็นเป็นประจักษ์สามารถรับรู้ได้ด้วยประสาทสัมผัสทั้งห้า ทั้งที่สามารถนับได้และนับไม่ได้ มีคุณลักษณะเป็นวัตถุ สิ่งของ เหตุการณ์หรือสถานการณ์ ทั้งที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติและเป็นสิ่งที่มนุษย์สร้างขึ้น และต้องเป็นสิ่งมีความหมายในตัวมันเองซึ่งอาจจะอยู่ในรูปของรูปภาพ แสง สี เสียง รส นอกจากนี้ข้อเท็จจริงอาจจะอยู่ในรูปของคุณสมบัติเป็นน้ำหนัก แรง อุณหภูมิ จำนวน ซึ่งสามารถแทนค่าด้วยตัวเลข ตัวอักษรข้อความก็ได้
มหาวิทยาลัยราชภัฏ อุตรดิตถ์ (2561)	ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเหตุการณ์ หรือข้อมูลดิบที่ยังไม่ผ่านการประมวลผล ยังไม่มีความหมายในการนำไปใช้งาน ข้อมูลอาจเป็นตัวเลข ตัวอักษร สัญลักษณ์ รูปภาพ เสียง หรือภาพเคลื่อนไหว
มหาวิทยาลัยราชภัฏ อุตรธานี (2561)	ข้อเท็จจริงต่างๆ ที่ใช้ในชีวิตประจำวัน อาจเป็นข้อมูลที่เกิดจากการปฏิบัติการ หรือการสังเกตการณ์ การกระทำ หรือลักษณะต่างๆ ของวัตถุ คน สัตว์ สิ่งของ มีลักษณะเป็นข้อมูลดิบที่ยังไม่ผ่านการกลั่นกรองหรือประมวลผลไม่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้ทันที มักปรากฏในรูปของตัวเลข ตัวอักษร สัญลักษณ์ รูปภาพ เป็นต้น

ดังนั้น ผู้วิจัยขอสรุปความหมายของข้อมูลสำหรับงานวิจัยครั้งนี้ว่า ข้อมูล หมายถึง ข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ หรือมนุษย์สร้างขึ้น แต่ไม่ผ่านการกลั่นกรอง หรือประมวลผลสารสนเทศ (Information) หมายถึง ข้อมูลที่ถูกกลั่นกรองด้วยวิธีการต่างๆ เพื่อให้มีคุณค่าและมีความหมายต่อการประยุกต์ใช้งานสำหรับบุคคลหรือองค์กร สารสนเทศอาจอยู่ในรูปของภาพ แสง สี เสียง รูปร่าง รูปทรง ตัวเลข ตัวอักษรข้อความ ฯลฯ ผู้ใช้สามารถนำไปใช้ได้โดยสะดวกสบายและรวดเร็ว ประโยชน์และคุณค่าของสารสนเทศจะนำไปสู่ “ความรู้” ที่มีประโยชน์ต่อไป (มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ อุบลราชธานี. 2561)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารสนเทศ (Information) หมายถึง ข้อมูลที่ได้ผ่านกระบวนการประมวลผลหรือจัดระบบแล้ว เพื่อให้มีความหมายและคุณค่าสำหรับผู้ใช้งาน (มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์. 2561)

สารสนเทศ (Information) หมายถึง ข้อมูลที่ผ่านการประมวลผลด้วยวิธีการต่างๆ และถูกจัดให้อยู่ในรูปแบบที่มีความหมายและมีคุณค่าสำหรับผู้ใช้งาน อาจจัดเก็บในฐานข้อมูลหรือในรูปของสื่อต่างๆ เป็นสารสนเทศสำหรับผู้รับ เพื่อให้ผู้รับนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานและการตัดสินใจ (มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี. 2561)

ตารางที่ 2.5 ความหมายของสารสนเทศ

นักวิชาการ/ผู้วิจัย	ความหมาย
มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ อุบลราชธานี (2561)	ข้อมูลที่ถูกกลั่นกรองด้วยวิธีการต่างๆ เพื่อให้มีคุณค่าและมีความหมายต่อการประยุกต์ใช้งานสำหรับบุคคลหรือองค์กร สารสนเทศอาจอยู่ในรูปของภาพ แสง สี เสียง รูปร่าง รูปทรง ตัวเลข ตัวอักษรข้อความ ฯลฯ ผู้ใช้งานสามารถนำไปใช้ได้อย่างสะดวกสบายและรวดเร็ว ประโยชน์และคุณค่าของสารสนเทศจะนำไปสู่ “ความรู้” ที่มีประโยชน์ต่อไป
มหาวิทยาลัยราชภัฏ อุดรดิตถ์ (2561)	ข้อมูลที่ได้ผ่านกระบวนการประมวลผลหรือจัดระบบแล้ว เพื่อให้มีความหมายและคุณค่าสำหรับผู้ใช้งาน
มหาวิทยาลัยราชภัฏ อุดรธานี (2561)	ข้อมูลที่ผ่านการประมวลผลด้วยวิธีการต่างๆ และถูกจัดให้อยู่ในรูปแบบที่มีความหมายและมีคุณค่าสำหรับผู้ใช้งาน อาจจัดเก็บในฐานข้อมูลหรือในรูปของสื่อต่างๆ เป็นสารสนเทศสำหรับผู้รับ เพื่อให้ผู้รับนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานและการตัดสินใจ

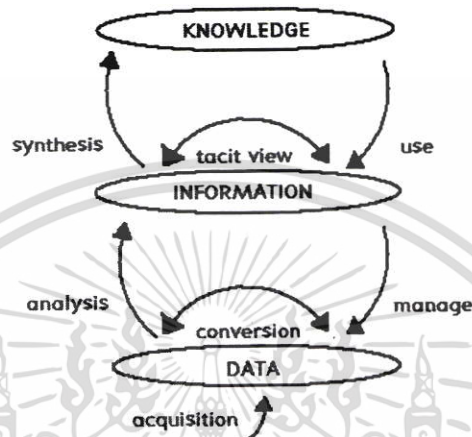
ดังนั้น ผู้วิจัยขอสรุปความหมายของสารสนเทศสำหรับงานวิจัยครั้งนี้ว่า สารสนเทศหมายถึง ข้อมูลที่ผ่านการกลั่นกรอง หรือประมวลผลแล้ว และอาจถูกจัดเก็บเป็นฐานข้อมูลเพื่อสะดวกรวดเร็วในการนำไปใช้ประโยชน์และต่อยอดเป็นความรู้ต่อไป

ทฤษฎีการประมวลสารสนเทศ (Information Processing Theory) สตรีเอวา จำปารัตน์ (2557) ทฤษฎีการประมวลสารสนเทศ (Information Processing Theory) ของ Klausmeier จะเป็นการเน้นการประมวลสารสนเทศในสมองเพื่อการเรียนรู้โดยสติปัญญาและความสามารถในการแสดงผลการเรียนรู้จากการทำงานของสมอง ทั้งในด้านปริมาณ และวิธีการประมวลสารสนเทศ คือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เมื่อบุคคลได้เรียนรู้สิ่งต่างๆเพิ่มขึ้นแล้ว ยังสามารถจัดระเบียบ เรียบเรียง รวบรวมข้อมูล เพื่อให้สามารถเรียกความรู้นั้นมาใช้ในเวลาที่ต้องการ

จากความหมายของข้อมูล สารสนเทศ ที่ดังกล่าวข้างต้นสามารถสร้างความสัมพันธ์ของข้อมูล สารสนเทศ ได้ดังนี้



ภาพที่ 2.7 ความสัมพันธ์ของข้อมูล สารสนเทศ และองค์ความรู้

ที่มา : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี (2561)

ดังนั้น จะสามารถสรุปความแตกต่างระหว่างข้อมูล สารสนเทศ ดังนี้

ตารางที่ 2.6 ความแตกต่างระหว่างข้อมูล สารสนเทศ

ข้อมูล	สารสนเทศ
<ul style="list-style-type: none"> - จัดการง่าย - ง่ายต่อการหาและจัดเก็บ - ถ่ายทอดง่าย - พกพาสะดวก 	<ul style="list-style-type: none"> - ข้อมูลที่มีวัตถุประสงค์และการนำไปใช้ - มีการตีความหมายที่ตรงกัน - สามารถจัดเก็บในรูปแบบโครงสร้าง - เข้าใจง่าย มีคุณค่า - ง่ายต่อการนำไปใช้

ที่มา : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี (2561)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คุณสมบัติของข้อมูลสารสนเทศที่ดี (มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญอุบลราชธานี, 2561) ข้อมูลสารสนเทศที่ดีจะต้องมีคุณสมบัติดังนี้ 1) ความถูกต้อง (Accurate) ข้อมูลสารสนเทศที่ดีต้องแสดงให้เห็นถึงความเชื่อมโยงสัมพันธ์ขององค์ประกอบที่เกี่ยวข้องอย่างถูกต้องตามความเป็นจริง ไม่ผิดพลาดคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง สามารถอ้างอิงได้จากแหล่งข้อมูลอื่น โดยเฉพาะข้อมูลดิบสามารถแสดงขั้นตอนหรือกระบวนการด้วยสื่อที่เหมาะสม เช่น ตัวอักษร ข้อความ รูปภาพ แผนภูมิ แผนภาพ แสง สี เสียง ภาพเคลื่อนไหว เป็นต้น ดังนั้นข้อมูลสารสนเทศที่ดีต้องมีคุณสมบัติถูกต้องชัดเจนปราศจากข้อสงสัยในการตีความ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการตัดสินใจได้อย่างสะดวก รวดเร็ว 2) ทันเวลา (Timeliness) ข้อมูลสารสนเทศต้องมีลักษณะเป็นปัจจุบันเสมอ สามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้ทันเวลาและเหตุการณ์อยู่ตลอดเวลา นอกจากนี้ยังมีการบันทึกและจัดเก็บข้อมูลในอดีตที่ผ่านมาอย่างเป็นระบบให้เป็นหมวดหมู่ สามารถสืบค้นได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว 3) สอดคล้องกับงาน (Relevance) ข้อมูลสารสนเทศต้องสอดคล้องและครอบคลุมกับงานที่กำลังดำเนินการอยู่ ไม่ใช่ข้อมูลอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง 4) สามารถตรวจสอบได้ (Verifiable) ข้อมูลสารสนเทศที่ดีต้องสามารถตรวจสอบได้ว่าถูกต้องน่าเชื่อถือหรือไม่ สามารถอ้างอิงและตรวจสอบได้ และ 5) มีความสมบูรณ์ครบถ้วน (Integrity) ข้อมูลสารสนเทศที่ดีจะต้องมีเนื้อหาสาระรวมถึงขั้นตอนและกระบวนการหรือวิธีการครอบคลุมการดำเนินงานโดยรวม

นอกจากนี้ ยังมีนักวิชาการได้ให้ลักษณะของสารสนเทศในรูปแบบอื่นอีก อาทิ Haag et al. (2000) ได้กล่าวว่า คุณค่าของสารสนเทศของแต่ละคนไม่จำเป็นต้องเหมือนกัน โดยกำหนดลักษณะของสารสนเทศที่ดี 4 มิติ คือ (มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์, 2561) 1) มิติด้านเวลา (Time) จะต้องมีลักษณะทันเวลาที่ต้องการ มีความเป็นปัจจุบัน โดยปรับปรุงข้อมูลตลอดเวลา และต้องบอกระยะเวลาของสารสนเทศว่า เป็นอดีต ปัจจุบัน อนาคต เพื่อให้ผู้ที่ต้องการสารสนเทศสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างแท้จริง 2) มิติด้านเนื้อหา (Content) จะต้องมีลักษณะที่ถูกต้อง เทียบตรง สมบูรณ์สอดคล้องกับเรื่องที่ต้องการ รวมทั้งมีความน่าเชื่อถือ สามารถตรวจสอบความถูกต้องและแหล่งที่มาได้ 3) มิติด้านรูปแบบ (Format) จะต้องมีความชัดเจน มีรูปแบบการนำเสนอ มีระดับการนำเสนอรายละเอียดในแต่ละประเด็น รวมถึงการใช้สื่อในการนำเสนอ และความประหยัดในการจัดเก็บ และ 4) มิติด้านกระบวนการ (Process) จะต้องมีกระบวนการในการเข้าถึงได้ง่าย มีส่วนร่วมและเชื่อมโยงกับสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การจัดการข้อมูลสารสนเทศกับงานที่ปรึกษากฎหมาย ถือเป็นอีกหนึ่งหัวใจสำคัญสำหรับงานที่ปรึกษาทางกฎหมาย เพราะระบบสารสนเทศและข้อมูลจะทำให้การสืบค้นเกี่ยวกับแนวทางการให้คำปรึกษา หรือการดำเนินคดีเป็นเรื่องที่ง่ายและตรงจุดมากขึ้น โดยความหมายของข้อมูลสารสนเทศนั้นมีนักวิชาการทั้งไทยและต่างประเทศได้นิยามคำจำกัดความไว้อย่างน่าสนใจดังต่อไปนี้

Murdick & Ross (1978) (อ้างถึงใน รัชณี สุภพงษ์, 2542) ได้กล่าวถึง ข้อมูลสารสนเทศเป็นข้อมูลที่ผ่านการเลือกสรรแล้วประมวลผล หรือข้อมูลที่ใช้เป็นข้อถกเถียง อ้างอิง หรือใช้เป็นพื้นฐาน คาดการณ์ล่วงหน้าหรือช่วยในการวินิจฉัยสั่งการได้ พอสรุปได้ว่า ข้อมูลคือข้อเท็จจริงหรือตัวเลข ซึ่งไม่สามารถนำมาใช้ในการประกอบการตัดสินใจโดยตรงตามปกติ ข้อมูลจะอยู่ในรูปของการจัดบันทึกประวัติความเป็นมาโดยได้นำมาประมวลผลเพื่อใช้ในการตัดสินใจทัน

วิจารณ์ รักษาแก้ว (2538) กล่าวว่า ข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับการประมวลผลแล้วด้วยวิธีการต่างๆ เป็นความรู้ที่ต้องการสำหรับใช้ประโยชน์ได้ เป็นส่วนผลลัพธ์ หรือ Output ของระบบการประมวลผลข้อมูล เป็นสิ่งสื่อความหมายให้ผู้รับเข้าใจ และสามารถนำไปกระทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งโดยเฉพาะได้ หรือเพื่อเป็นการย้ำความเข้าใจที่มีอยู่แล้วให้มีมากยิ่งขึ้น และเป็นผลลัพธ์ของระบบสารสนเทศ

ราชบัณฑิตยสถาน (2525) นิยามคำว่าข้อมูล หมายถึง ข้อเท็จจริงหรือสิ่งที่เชื่อถือ หรือยอมรับเป็นข้อเท็จจริง สำหรับใช้เป็นหลักฐานหาความจริง หรือการคำนวณ ซึ่งสอดคล้องกับกรมสามัญศึกษา (2538) ที่กล่าวถึงเรื่องการจัดการระบบสารสนเทศ ว่าเป็นระบบการจัดการข้อมูลเดิมให้เป็นสารสนเทศ เพื่อสนองความต้องการของหน่วยงานทั้งทางกฎหมายธุรกิจ บริหาร และประชาสัมพันธ์ จึงอาจกล่าวได้ว่าระบบสารสนเทศ หมายถึง ระบบที่ได้จัดตั้งขึ้นเพื่อปฏิบัติการกิจเกี่ยวกับข้อมูลดังต่อไปนี้ 1) รวบรวมข้อมูลทั้งภายใน ภายนอก ซึ่งจำเป็นต่อหน่วยงาน 2) จัดกระทำเกี่ยวกับข้อมูลเพื่อให้เป็นสารสนเทศที่พร้อมจะใช้ประโยชน์ได้ 3) จัดให้มีระบบเก็บที่เป็นหมวดหมู่ เพื่อสะดวกต่อการค้นหาและนำไปใช้ และ 4) มีการปรับปรุงข้อมูลเสมอ เพื่อให้อยู่ในสภาพที่ถูกต้องทันสมัยตลอดเวลา

ระบบการจัดการสารสนเทศที่ดีนั้น จะต้องมีลักษณะสำคัญ ตามแนวคิดของ ทองอินทร์ วงศ์โสธร (2538) ที่กล่าวว่า การจัดการสารสนเทศที่ดีและมีคุณภาพนั้นจะต้องมีในเรื่องของ ความถูกต้อง ทันต่อการใช้งานอย่างทันทั่วทั้งที่เป็นข้อมูลที่มีความสมบูรณ์ และสามารถนำไปใช้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประกอบการตัดสินใจ เป็นข้อมูลที่รวบรวมมาจากข้อเท็จจริง มีความกระชับรัดกุม ง่ายต่อความเข้าใจ สะดวกกับการใช้งาน และที่สำคัญคือต้องตรงกับความต้องการ

จึงสรุปได้ว่าปัจจัยด้านองค์ความรู้ ถือเป็นอีกหนึ่งปัจจัยหลักที่มีความสำคัญอย่างมาก สำหรับผู้ประกอบการอาชีพให้คำปรึกษา เนื่องจากเป็นปัจจัยที่จะต้องอาศัยทั้งในเรื่องของประสบการณ์ การเรียนรู้ที่ได้รับจากการศึกษาและได้รับจากประสบการณ์ มาใช้ในการตีความและสังเคราะห์ ความหมายระหว่างผู้ส่งและผู้รับสาร ซึ่งการจะถ่ายทอดและตีความให้ได้ดั่งนั้น จำเป็นอย่างมากที่จะต้องอาศัยในเรื่องของการจัดการข้อมูลที่ดี และระบบจัดการสารสนเทศที่ดี และมีประสิทธิภาพ ซึ่งหากผู้ประกอบการอาชีพที่ปรึกษาถูกหมายไม่มีองค์ความรู้ หรือทักษะทางด้านการจัดการข้อมูลที่ดี แล้วก็จะทำให้เกิดความผิดพลาดกับการดำเนินการให้คำปรึกษาในครั้งนั้นได้

2.2.3 ปัจจัยด้านวิชาชีพ

วิชาชีพ หมายถึง การประกอบอาชีพเต็มเวลา โดยผู้ประกอบวิชาชีพ (Professional) อุทิศเวลาให้แก่อาชีพนั้นๆ ผู้ประกอบวิชาชีพอยู่ในกลุ่มผู้ประกอบอาชีพเดียวกัน (Wilbert E. Moore อ้างอิงจาก วริยา ชินวรรโณ. 2541)

วิชาชีพ หมายถึง การงานที่ต้องมีศรัทธาและมีความรู้ความชำนาญ จากการศึกษาอบรม ขั้นสูง โดยเฉพาะด้านจิตใจและสติปัญญา และต้องมีหลักการเพื่อกำกับให้ผู้ประกอบการงานวิชาชีพ อยู่ในกรอบแนวทางที่ถูกต้องแห่งการทำหน้าที่ในการงานวิชาชีพนั้นๆ (ดิเรก ควรสมาคม. 2556)

วิชาชีพ หมายถึง เป็นงานที่คนอุทิศตนไปตลอดชีวิต เป็นอาชีพที่มีลักษณะเป็นผู้มีความรู้ ขั้นสูงที่จะต้องผ่านการศึกษาระดับสูงเป็นเวลายาวนาน และมีขนบธรรมเนียม จรรยาบรรณของหมู่คณะ โดยเฉพาะและหมู่คณะวิชาชีพนั้นๆ จะคอยสอดส่องดูแลมวลสมาชิกของเขาให้อยู่ในกรอบของขนบธรรมเนียมของวิชาชีพนั้นๆ (ปรีดี เกษมทรัพย์ อ้างอิงจาก กฤษฎา แสงเจริญทรัพย์ และเชษฐ รัชดาพรธนาธิกุล. 2557)

ความเป็นวิชาชีพ หรือวิชาชีพนิยม (Professionalism) หมายถึง สิ่งที่ถูกกลุ่มคนกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งยึดถือว่า องค์ความรู้ หรือความรอบรู้เกี่ยวกับอาชีพของตนมีค่า และพยายามผลักดันให้สาธารณชนยอมรับสถานภาพอาชีพของตน (ดิน ปรัชญ์พัฑฐ์ อ้างอิงจาก วริยา ชินวรรโณ. 2541)

วิชาชีพ หมายถึง อาชีพที่ได้รับค่าตอบแทน โดยเฉพาะอย่างยิ่งจะต้องเป็นอาชีพที่ต้องการ การศึกษา และการฝึกอบรมในระดับสูง (Oxford Advanced Learner's Dictionary อ้างอิงจาก วริยา ชินวรรโณ. 2541)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สำหรับความหมายของวิชาชีพด้านกฎหมายได้มีนักวิชาการ ผู้ทรงคุณวุฒิด้านกฎหมาย ได้ให้ความหมาย ดังนี้

วิชาชีพกฎหมาย หมายถึง กลุ่มบุคคลที่ทำงาน โดยมีอุดมการณ์ในการทำงานเพื่อการเสียดสละที่จะให้บริการประชาชนด้านกฎหมาย และมีลักษณะพิเศษ คือ เป็นการทำงานที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน โดยมีองค์การการศึกษาอบรมและข้อประพฤติปฏิบัติ หรือวินัยของกลุ่มบุคคลเฉพาะกลุ่ม เพื่อดำรงไว้ซึ่งความเชื่อมั่นศรัทธา เกียรติยศ และศักดิ์ศรีของผู้ประกอบวิชาชีพจากสาธารณชน (วิชา มหาคุณ และคณะ. 2556)

วิชาชีพกฎหมาย หมายถึง อาชีพที่ต้องอาศัยความรู้ความชำนาญจากการศึกษาและอบรมด้านกฎหมายเป็นระยะเวลานานพอสมควร โดยผู้นั้นต้องรู้และมีอุดมการณ์ทำเพื่อส่วนรวมมากกว่าส่วนตนเป็นสำคัญ และมีการกำกับดูแลผู้ประกอบวิชาชีพกฎหมายด้วยหลัก จริยธรรม คุณธรรม จรรยาบรรณเป็นธรรมเนียมประเพณีปฏิบัติ รวมทั้งการควบคุมด้วยกฎหมายที่เกี่ยวข้อง (ดิเรก วรรณาคม. 2561)

วิชาชีพกฎหมาย หมายถึง การประกอบวิชาชีพที่ใช้ความคิด เป็นงานที่ต้องได้รับการศึกษาอบรมในวิชากฎหมายมาโดยเฉพาะ นอกจากนี้ยังต้องฝึกฝนอบรมในวิธีปฏิบัติเป็นเวลานาน อาทิตนายนายความเป็นการให้บริการวิชาชีพกฎหมายที่สาธารณชน ความสำเร็จของงานไม่ใช่การชนะคดี แต่เป็นการปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดประโยชน์กับลูกความตามกฎหมายเท่านั้น (วัน สุวรรณพงษ์ และคณะ. 2559)

ตารางที่ 2.7 ความหมายของวิชาชีพด้านกฎหมาย

นักวิชาการ/ผู้วิจัย	ความหมายของวิชาชีพด้านกฎหมาย
วิชา มหาคุณ และคณะ (2556)	กลุ่มบุคคลที่ทำงาน โดยมีอุดมการณ์ในการทำงานเพื่อการเสียดสละที่จะให้บริการประชาชนด้านกฎหมาย และมีลักษณะพิเศษ คือ เป็นการทำงานที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน โดยมีองค์การการศึกษาอบรมและข้อประพฤติปฏิบัติ หรือวินัยของกลุ่มบุคคลเฉพาะกลุ่ม เพื่อดำรงไว้ซึ่งความเชื่อมั่นศรัทธา เกียรติยศ และศักดิ์ศรีของผู้ประกอบวิชาชีพจากสาธารณชน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 2.7 (ต่อ)

นักวิชาการ/ผู้วิจัย	ความหมายของวิชาชีพด้านกฎหมาย
ดิเรก ควรสมาคม (2561)	อาชีพที่ต้องอาศัยความรู้ความชำนาญจากการศึกษาและอบรมด้านกฎหมายเป็นระยะเวลานานพอสมควร โดยผู้ปฏิบัติงานต้องรู้และมีอุดมการณ์ทำเพื่อส่วนรวมมากกว่าส่วนตนเป็นสำคัญ และมีการกำกับดูแลผู้ประกอบการวิชาชีพกฎหมายด้วยหลัก จริยธรรม คุณธรรม จรรยาบรรณเป็นธรรมเนียมประเพณีปฏิบัติ รวมทั้งการควบคุมด้วยกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
วัน สุวรรณพงษ์ และคณะ (2559)	การประกอบวิชาชีพที่ใช้ความคิด เป็นงานที่ต้องได้รับการศึกษาอบรมในวิชากฎหมายมาโดยเฉพาะ นอกจากนี้ยังต้องฝึกฝนอบรมในวิธีปฏิบัติเป็นเวลานาน อาทิ ทัศนคติความเป็นการทำงานให้บริการวิชาชีพกฎหมายที่สาธารณชน ความสำเร็จของงานไม่ใช่การชนะคดีแต่เป็นการปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดประโยชน์กับลูกความตามกฎหมายเท่านั้น

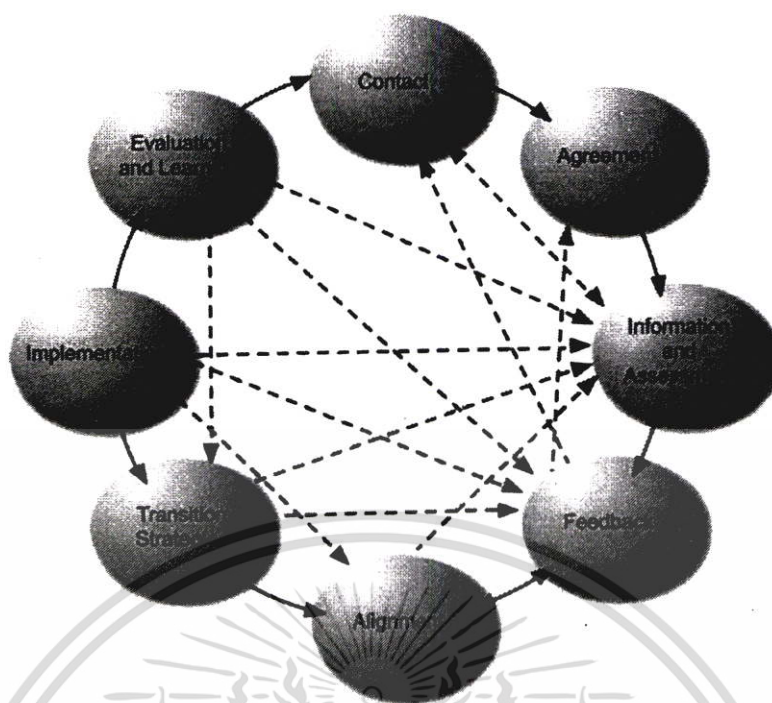
ความหมายของวิชาชีพสำหรับงานวิจัยครั้งนี้ คือ อาชีพที่ต้องใช้ความรู้ ประสบการณ์ด้านกฎหมาย โดยผู้ประกอบการอาชีพจะต้องมีคุณธรรม จริยธรรมมากกว่าบุคคลทั่วไป เนื่องจากเป็นวิชาชีพที่ให้คุณให้โทษกับผู้ขอรับความช่วยเหลือและบุคคลที่เกี่ยวข้องทั้งปัจจุบันและอนาคต

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยด้านวิชาชีพ วิชา มหาคุณ และคณะ (2556) กล่าวว่า สำหรับประกอบวิชาชีพกฎหมาย อันได้แก่ ทัศนคติ พนักงานอัยการและผู้พิพากษา ตุลาการ มีภารกิจที่จก้องธำรงรักษาไว้ซึ่งความยุติธรรม คำนึงถึงประโยชน์ของสังคมส่วนรวมยิ่งกว่าผลประโยชน์ส่วนตน และใช้หลักเหตุผลยิ่งกว่าใช้อารมณ์ หรือกระทำตามอำเภอใจ รวมทั้งไม่ใช้กฎหมายเป็นเครื่องมือเอารัดเอาเปรียบประชาชนผู้ทุกข์ยาก ไร้ที่พึ่งพิง หรือด้อยโอกาส ด้วยภาระหน้าที่สำคัญนี้ ผู้ประกอบวิชาชีพกฎหมายจำเป็นต้องมีจริยธรรมที่สูงกว่าผู้ประกอบวิชาชีพทั่วไป โดยจริยธรรม (Ethics) คือ อุดมการณ์ หรือมาตรฐานความประพฤติที่สูงกว่าผู้ประกอบวิชาชีพอื่นได้ยึดปฏิบัติ ทำให้ต้องมีการศึกษาอบรมและมีการควบคุมการประกอบวิชาชีพเพื่อให้ผู้ประกอบการวิชาชีพกฎหมายมีคุณธรรม มโนธรรมและมีความซื่อสัตย์สุจริตเป็นพื้นฐาน มีเจตนารมณ์เพื่อบริการประชาชนอันเป็นส่วนหนึ่งของกิจการอำนวยความยุติธรรม ทั้งต้องปฏิบัติหน้าที่อย่างเป็นอิสระ ไม่ถูกรอบงำจากผู้มีอำนาจและปราศจากความหวั่นเกรงว่า รัฐจะเข้า

เอกสารแนบท้ายการดำเนินคดี รวมทั้งจะต้องไม่ถูกคัดทอนรายได้ ลดฐานะหรือทำลายชื่อเสียงเกียรติคุณ ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนทางด้านภาระหน้าที่ของการเป็นที่ปรึกษาจะสามารถจำแนกได้เป็นที่ปรึกษาภายในองค์กร กับ ที่ปรึกษาภายนอกองค์กร โดยที่ปรึกษาภายในองค์กรนั้น จะมีกระบวนการรวม 8 ขั้นตอน คือ (B. Kim Barnes and Beverly Scott. 2012 อ้างอิงจาก Scott and Barnes. 2011)

- 1) การติดต่อประสาน (Contact) เพื่อค้นหาความเข้าใจในองค์กรของลูกค้า หรือความต้องการของธุรกิจ เพื่อวางรากฐานความสัมพันธ์ระหว่างที่ปรึกษา กับ ลูกค้า
- 2) การทำข้อตกลง (Agreement) เพื่อการทำข้อตกลง ข้อกำหนด รวมทั้งความคาดหวังและการดำเนินการให้บรรลุเป้าหมาย
- 3) ข้อมูลและการประเมินสถานการณ์ (Information and assessment) เพื่อการรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ ประเมินสถานการณ์
- 4) ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) เป็นการนำเสนอผลการวิเคราะห์ การประเมินสถานการณ์แก่ลูกค้า
- 5) การกำหนดแนวทาง (Alignment) เป็นการค้นหาแนวทางในการดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายตามความต้องการของลูกค้า
- 6) การปรับเปลี่ยนกลยุทธ์และเป้าหมาย (Change targets and transition strategies) เป็นการแจกแจงองค์ประกอบของระบบที่ต้องดำเนินการเปลี่ยนแปลง รวมทั้งการพัฒนาแผนงานทรัพยากร เงินเวลา และพัฒนา ปรับเปลี่ยนกลยุทธ์
- 7) การนำไปปฏิบัติ (Implementation) เป็นการดำเนินการ โดยการแนะนำ การฝึก การอำนวยความสะดวกจากผู้นำ ผู้เชี่ยวชาญ โดยปฏิบัติตามแผนงานเพื่อการเปลี่ยนแปลง
- 8) การประเมินและการเรียนรู้ (Evaluation and learning) เป็นการประเมินผลสำเร็จของโครงการด้วยมาตรวัด และถอดบทเรียน เพื่อให้ลูกค้าอาจปรับใช้ความรู้ใหม่ และเกิดทักษะ รวมทั้งช่วยการตัดสินใจในธุรกิจ และอาจมีการตกลงเพื่อโครงการใหม่ต่อไปในอนาคต



ภาพที่ 2.8 The Internal Consultant Cycle

ที่มา : B. Kim Barnes and Beverly Scott (2012) อ้างอิงจาก Scott and Barnes (2011)

ทั้งนี้ B. Kim Barnes and Beverly Scott (2012) กล่าวว่า กระบวนการให้คำปรึกษาดังกล่าวข้างต้นนั้น จำเป็นต้องอาศัยทักษะที่ดีของผู้ให้คำปรึกษาที่มีอิทธิพลต่อ ความเชื่อมั่น ความไว้วางใจ ของลูกค้า หรือผู้ที่ขอรับคำปรึกษาที่รู้สึกถึงความปลอดภัยและมีความหวัง และ Laurie Swinney and Bruce Elder (2012) ได้กล่าวว่า ความเป็นมืออาชีพในงานด้านกฎหมาย หรือด้านการแพทย์ จะมียอดประกอบ 5 ประการ คือ ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน การให้ความสำคัญต่อความสำนึก รับผิดชอบ ความต้องการปฏิบัติหน้าที่ด้วยจริยธรรม การมีแรงบันดาลใจในความต้องการถึงเป้าหมาย ความต้องการรับผิดชอบอย่างมืออาชีพซึ่งรวมถึงความซื่อสัตย์ต่อการบริการที่ดีต่อสาธารณะด้วย ดังนั้น อาจกล่าวสรุปได้ว่า การจะเป็นมืออาชีพจะต้องได้รับความน่าเชื่อถือ ซึ่งปัจจัยที่จะสร้างความน่าเชื่อถือ หรือสร้างความเชื่อมั่นได้ คือ การเป็นผู้มีความรู้ มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านควบคู่จริยธรรม (Daniel E. Wueste. 2013; John Gaskell and John Ashton. 2008) โดยความเป็นมืออาชีพจะพิจารณาจากการตัดสินใจบนพื้นฐานของจริยธรรม (Lynda Holland. 2011) และจะพัฒนาไปสู่ทุนทางสังคม ซึ่งหมายถึงการอยู่ร่วมกันทางสังคมอย่างเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เป็นเครือข่ายซึ่งกันและกัน (Jaakko Koivumäki. 2013) ในขณะที่ สหไทย

ไชยพันธุ์ (2555) กล่าวว่า คนเราไม่ว่า จะประกอบอาชีพใดก็ตาม นอกจากจะต้องมีความรู้ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความสามารถแล้ว จะต้องนำความรู้ และ ความสามารถไปใช้ในสิ่งที่ถูกต้อง เพื่อมุ่งสร้างสรรค์ ความเจริญให้แก่สังคมและชาติ หมายถึง จะต้องมีความรู้และจริยธรรม ซึ่งมีองค์ประกอบ คือ 1) ความซื่อตรง เป็นความซื่อตรงต่อการใช้คำพูด แสดงความสุจริตใจ เทียงธรรม น่าเชื่อถือ ไม่พูดเอาประโยชน์ส่วนตน ไม่พูดหลอกลวง รวมทั้งไม่พูดเกินความเป็นจริง 2) ความรับผิดชอบ เป็นความรับผิดชอบต่อถ้อยคำ หรือเรื่องที่ได้เสนอต่อผู้ฟัง โดยจะต้องไตร่ตรองให้รอบคอบ คือ คิดก่อนพูด และ 3) ความจริงใจและความปรารถนาดี แสดงออกอย่างตรงไปตรงมา ไม่เสแสร้ง รวมทั้ง ต้องมิใช่การประชดประชันด้วย

เช่นเดียวกับ Analisa Smythe et.al. (2014) กล่าวว่า ความเข้าใจด้านกฎหมายและจริยธรรม เป็นปัจจัย 1 ใน 8 ปัจจัยในการเพิ่มสมรรถนะในการทำงาน โดยที่อีก 7 ปัจจัย คือ ทักษะในการทำงานร่วมกับบุคคลอื่น การประเมิน ความต้องการที่จะเป็น ความเข้าใจในพฤติกรรม การสนับสนุนทางกายภาพ การแนะนำจากหัวหน้างาน หรือผู้รอบรู้มากกว่า การเห็นถึงการพัฒนาเพื่อความเป็นมืออาชีพ โดยผู้ที่จะพัฒนาตนเองเพื่อเข้าสู่เส้นทางของมืออาชีพในแต่ละสาขาวิชาชีพ อาทิเช่น สาขาบัญชี สาขาที่ปรึกษาและกฎหมาย บุคคลนั้นจำเป็นต้องมีการพัฒนาทักษะในสาขาวิชาชีพของตนเอง (Matt Hamnett and Alexandra Baker. 2012; Alexander Styhre et al. 2010) นอกจากนี้ยังมี ปัจจัยด้านประสบการณ์ที่มีส่วนช่วยให้มีความรู้เพิ่มขึ้น (Alexander Styhre et al. 2010) เพราะผู้ที่สามารถเป็นที่ปรึกษาได้จะต้องมีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ผู้ที่ไม่มีความรู้ ความชำนาญเฉพาะทาง จะไม่สามารถปฏิบัติได้ดี (จินตนา ไพบูลย์ธนานันท์. 2551) ซึ่งความเชี่ยวชาญนี้สามารถสร้างได้จากความรู้และประสบการณ์ เนื่องจากประสบการณ์ที่มากจะเป็นการฝึกหัด ก่อให้เกิดการรับรู้ เรียนรู้ที่เพิ่มขึ้นตามลำดับเช่นกัน จนกระทั่งทำให้เกิดความสามารถพิเศษ หรือเฉพาะด้าน ทำให้สามารถส่งมอบสินค้าหรือบริการที่ดีแก่ลูกค้าได้ (Petter Gottschalk. 1999) และความสามารถพิเศษ หรือเฉพาะด้านยังเป็นตัวชี้วัดหนึ่งถึงสมรรถนะด้านความเป็นมืออาชีพ แต่จะต้องเป็นสมรรถนะที่ตั้งบนพื้นฐานของจริยธรรม (Goegg Ryan et al. 2012; Tara J. Radin. 2005) ซึ่งสอดคล้องกับ Chris Carter (2000) กล่าวว่า การมีวิสัยทัศน์ที่ชัดเจน แน่นนอน จะมีการส่งเสริมให้เกิดทุนทางความรู้ และ เมื่อมีองค์ความรู้อย่างหลากหลาย จะเป็นพื้นฐานของการบริหารจัดการด้านที่ปรึกษา เพราะความรู้ จะสามารถช่วยแก้ปัญหาให้กับลูกค้าได้ แต่อย่างไรก็ตามที่ปรึกษายังจะต้องมีความสามารถในการจัดการความรู้ด้วยการคิดเชิงระบบ (System thinking) ทำให้ผู้รับคำปรึกษามองเห็นวิธิตคิด และภาษา ที่ใช้อธิบายพฤติกรรมความเป็นไปต่างๆ ถึงความเชื่อมโยงต่อเนื่องของสรรพสิ่งและเหตุการณ์ต่างๆ ซึ่งมีความสัมพันธ์ผูกโยงกันเป็นระบบ เป็นเครือข่าย ซึ่งผูกโยงด้วยสภาวะการ พึ่งพาอาศัยกัน เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นับญาติให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทำให้สามารถมองเห็นปัญหาที่เกิดขึ้นได้ (สุนันทา เสถียรมาศ. 2555) สามารถเชื่อมโยงสาเหตุ ความสัมพันธ์ของสาเหตุแห่งปัญหา เพื่อนำไปสู่วิธีการดำเนินการตัดสินใจในการวางแผนสำหรับ แก้ไขปัญหา (Ioannis E. Diakoulakis et al. 2004)

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนพนธิ สุริยะ (2541) ที่ได้ข้อสรุปเรื่องคุณสมบัติและ บุคลิกภาพของนิสิตศาสตรบัณฑิตไทยในศตวรรษที่ 21 โดยคุณสมบัติจะประกอบด้วย 3 ส่วน คือ 1) ความรู้ จะต้องมิตั้งความรู้เฉพาะด้าน คือ ความรู้ด้านกฎหมายและ ความรู้ทางศาสตร์อื่นที่มี กฎหมายเข้าไปเกี่ยวข้อง 2) ความสามารถ ประกอบด้วย (1) ความคิด โดยจะต้องคิดเป็น คิดริเริ่ม คิดสร้างสรรค์ (2) ความเข้าใจ จะต้องเข้าใจธรรมชาติของสรรพสิ่ง เข้าใจความเปลี่ยนแปลง (3) การปรับตัวทันกระแส เพื่อให้สามารถดำรงอยู่ในสถานะที่เหมาะสม (4) การนำความรู้ไปปฏิบัติ เพราะความรู้เปรียบเสมือนเครื่องมือพื้นฐานที่จะนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ และไม่เกิดโทษแก่ผู้ใด และ (5) ใช้ภาษาต่างประเทศได้อย่างน้อย 1 ภาษา เนื่องจากปัจจุบันความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีสูง มีการสื่อสารอย่างไร้ขอบเขต ดังนั้น รู้เพียงภาษาของประเทศเพียงภาษาเดียว จะไม่เพียงพอต่อการ ปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ 2) ทักษะ ได้แก่ ความชำนาญ ซึ่งเกิดจากการฝึกฝนจนทำได้อยู่ใน ระดับดี ซึ่งประกอบด้วย 6 ประการ คือ การแสดงออก การเรียนรู้ด้วยตนเอง การวิเคราะห์ การให้ เหตุผล การใช้ดุลพินิจโดยปราศจากอคติ และการแก้ปัญหา

ส่วนองค์ประกอบด้านบุคลิกภาพ จะมี 2 ส่วน คือ ด้านคุณธรรม ประกอบด้วยหลักธรรม และจริยธรรมของวิชาชีพด้านกฎหมาย และด้านการพัฒนาตนเอง ให้เกิดความเจริญ เช่น การมี อุดมการณ์ ใฝ่หาความรู้ รับผิดชอบต่อตนเองและสังคม เป็นต้น

นอกจากนี้ กฎญา แสงเจริญทรัพย์ และเชษฐ รัชดาพรธนาธิกุล (2557) กล่าวว่าผู้ประกอบ วิชาชีพต่างๆล้วนแต่เป็นผู้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในวิชาชีพของตนในระดับสูง อีกทั้ง เป็นงานที่ ผูกขาดในตัวเอง หากผู้ประกอบวิชาชีพอาศัยโอกาสในการที่ตนมีความชำนาญมากกว่าผู้อื่น กระทำ การเอารัดเอาเปรียบ หรือเป็นการทุจริตต่อวิชาชีพของตน ย่อมเป็นการยากที่จะหาพยานหลักฐาน ยืนยันความผิด ดังนั้น ผู้ประกอบวิชาชีพจำเป็นต้องฝึกรบมจิตใจเพื่อให้เกิดอุดมการณ์ในการรับ ใช้ส่วนรวม มีข้อกำหนดจริยธรรมในวิชาชีพนั้นๆ เพื่อควบคุมความประพฤติ มิให้ผู้ประกอบ วิชาชีพมุ่งหาประโยชน์ใส่ตน โดยไม่คำนึงถึงผลเสียที่จะเกิดขึ้นแก่ส่วนรวม ดำรงไว้ซึ่งเกียรติศักดิ์ แห่งวิชาชีพ ได้รับการยกย่องนับถือจากสังคมให้มีความมั่นคง สามารถเป็นหลักประกันให้แก่สังคม ต่อไป หรือที่เรียกว่า จริยธรรมในวิชาชีพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มยุรี เกื้อสกุล และวุฒิ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วิชโรคม (2558) ได้ข้อสรุปของงานวิจัยว่า ค่านิยมทางวิชาชีพ จรรยาบรรณและทัศนคติทางวิชาชีพของนักบัญชี เป็นคุณสมบัติที่ต้องการมากที่สุด

ดังนั้น อาจกล่าวสรุปได้ว่า การจะเป็นมืออาชีพจะต้องได้รับความน่าเชื่อถือ ซึ่งปัจจัยที่จะสร้างความน่าเชื่อถือ หรือสร้างความเชื่อมั่นได้ คือ การเป็นผู้มีองค์ความรู้ มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านควบคู่จริยธรรม (Daniel E. Wueste. 2013; John Gaskell John Ashton. 2008) โดยความเป็นมืออาชีพจะพิจารณาจากการตัดสินใจบนพื้นฐานของจริยธรรม (Lynda Holland. 2011) และจะพัฒนาไปสู่ทุนทางสังคม ซึ่งหมายถึงการอยู่ร่วมกันทางสังคมอย่างเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เป็นเครือข่ายซึ่งกันและกัน (Jaakko Koivumäki. 2013) ในขณะที่ สทไทย ไชยพันธุ์ (2555) กล่าวว่า คนเราไม่ว่าจะประกอบอาชีพใดก็ตาม นอกจากจะต้องมีความรู้ ความสามารถแล้ว จะต้องนำความรู้ และความสามารถไปใช้ในสิ่งที่ถูกต้อง เพื่อมุ่งสร้างสรรค์ความเจริญให้แก่สังคมและชาติ หมายถึงจะต้องมีคุณธรรมและจริยธรรม ซึ่งมีองค์ประกอบ คือ 1) ความซื่อตรง เป็นความซื่อตรงต่อการใช้คำพูด แสดงความสุจริตใจ เที่ยงธรรม น่าเชื่อถือ ไม่พูดเอาประโยชน์ส่วนตน ไม่พูดหลอกลวง รวมทั้งไม่พูดเกินความเป็นจริง 2) ความรับผิดชอบ เป็นความรับผิดชอบต่อถ้อยคำ หรือเรื่องที่ได้เสนอต่อผู้ฟัง โดยจะต้องไตร่ตรองให้รอบคอบ คือ คิดก่อนพูด และ 3) ความจริงใจและความปรารถนาดี แสดงออกอย่างตรงไปตรงมา ไม่เสแสร้ง รวมทั้งต้องมีใช้การประชดประชันด้วย

เช่นเดียวกับ Analisa Smythe et al. (2014) กล่าวว่า ความเข้าใจด้านกฎหมายและจริยธรรม เป็นปัจจัย 1 ใน 8 ปัจจัยในการเพิ่มสมรรถนะในการทำงาน โดยที่อีก 7 ปัจจัย คือ ทักษะในการทำงานร่วมกับบุคคลอื่น การประเมิน ความต้องการที่จะเป็น ความเข้าใจในพฤติกรรม การสนับสนุนทางกายภาพ การแนะนำจากหัวหน้างาน หรือผู้รอบรู้มากกว่า การเห็นถึงการพัฒนาเพื่อความเป็นมืออาชีพ โดยผู้ที่จะพัฒนาตนเองเพื่อเข้าสู่เส้นทางของมืออาชีพในแต่ละสาขาวิชาชีพ อาทิเช่น สาขาบัญชี สาขาที่ปรึกษาและกฎหมาย บุคคลนั้นจำเป็นต้องมีการพัฒนาทักษะในสาขาวิชาชีพของตนเอง (Matt Hamnett and Alexandra Baker. 2012; Alexander Styhre et al. 2010) นอกจากนี้ยังมีปัจจัยด้านประสบการณ์ที่มีส่วนช่วยให้มีความรู้เพิ่มขึ้น (Alexander Styhre et al. 2010) เพราะผู้ที่สามารถเป็นที่ปรึกษาได้จะต้องมีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ผู้ที่ไม่มีความรู้ ความชำนาญเฉพาะทาง จะไม่สามารถปฏิบัติได้ดี (จินตนา ไพบุลย์ธนานันท์. 2551) ซึ่งความเชี่ยวชาญนี้สามารถสร้างได้จากความรู้และประสบการณ์ เนื่องจากประสบการณ์ที่มากจะเป็นการฝึกหัด ก่อให้เกิดการรับรู้ เรียนรู้ที่เพิ่มขึ้นตามลำดับเช่นกัน จนกระทั่งทำให้เกิดความสามารถพิเศษ หรือเฉพาะด้าน ทำให้สามารถส่งมอบสินค้าหรือบริการที่ดีแก่ลูกค้าได้ (Petter Gottschalk. 1999) และความสามารถพิเศษ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์เพื่อการศึกษาค้นคว้า เปรียบเทียบเท่านั้น ไม่สามารถนำไปใช้
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หรือเฉพาะด้านยังเป็นตัวชี้วัดหนึ่งถึงสรณะด้านความเป็นมืออาชีพ แต่จะต้องเป็นสมรรถนะที่ตั้งบนพื้นฐานของจริยธรรม (Goegg Ryan et al. 2012; Tara J. Radin. 2005) ซึ่งสอดคล้องกับ Chris Carter (2000) กล่าวว่า การมีวิสัยทัศน์ที่ชัดเจน แน่นอน จะมีการส่งเสริมให้เกิดทุนทางความรู้ และเมื่อมีองค์ความรู้ที่หลากหลาย จะเป็นพื้นฐานของการบริหารจัดการด้านที่ปรึกษา เพราะความรู้จะสามารถช่วยแก้ปัญหาให้กับลูกค้าได้ แต่อย่างไรก็ตามที่ปรึกษายังจะต้องมีความสามารถในการจัดการความรู้ด้วยการคิดเชิงระบบ (System thinking) ทำให้ผู้รับคำปรึกษามองเห็นวิสัยทัศน์ และภาษาที่ใช้อธิบายพฤติกรรมความเป็นไปต่างๆถึงความเชื่อมโยงต่อเนื่องของสรรพสิ่งและเหตุการณ์ต่างๆ ซึ่งมีความสัมพันธ์ผูกโยงกันเป็นระบบ เป็นเครือข่าย ซึ่งผูกโยงด้วยสภาวะการพึ่งพาอาศัยกัน ทำให้สามารถมองเห็นปัญหาที่เกิดขึ้นได้ (สุนันทา เสถียรมาศ. 2555) สามารถเชื่อมโยงสาเหตุ ความสัมพันธ์ของสาเหตุแห่งปัญหา เพื่อนำไปสู่วิธีการดำเนินการตัดสินใจในการวางแผนสำหรับแก้ไขปัญหา (Ioannis E. Diakoulakis et al. 2004)

2.2.4 ปัจจัยด้านการถ่ายทอด

ความหมายของการถ่ายทอด Proton (2561) ได้ให้ความหมายของการถ่ายทอดความรู้ (Knowledge Transfer) คือ ขั้นตอนหนึ่งของ Knowledge Management เป็นการเรียกกระบวนการแบ่งปันความรู้ถูกถ่ายทอดจากคนหนึ่ง ไปยังอีกคน หรือจากกลุ่มหนึ่งไปยังอีกกลุ่ม หรือจะเป็นจากองค์กรหนึ่งไปยังอีกองค์กร กล่าวคือ เป็นการถ่ายทอดความรู้จากผู้รู้ไปยังผู้ที่ต้องการความรู้ หรือการได้มาซึ่งความรู้ของผู้ที่ต้องการความรู้ Knowledge Transfer เป็นเหมือนการพิสูจน์อย่างหนึ่ง การของการทำงานร่วมกันของคนในองค์กร ที่ร่วมกันถ่ายทอดความรู้ของสมาชิก ในทุกๆ ระดับ ซึ่งในแต่ละระดับจะมีความรู้ ความสามารถ หรือข้อมูลที่แตกต่างกันออกไป แต่ในทุกๆ ระดับต่างก็มีความสำคัญมาก ๆ สำหรับการพัฒนาองค์กร ซึ่งการถ่ายทอดความรู้จะทำให้ผู้ปฏิบัติยอมรับในการทำงานร่วมกันอย่างไม่มีข้อแม้ หรือเก็บความรู้เอาไว้แต่เพียงผู้เดียว ส่งผลให้องค์กรสามารถที่จะพัฒนาได้มากกว่าการทำงานแบบต่างคนต่างทำ

ศิริเพ็ญ อังสิทธิพูนพร และ กุมารี ลาภอาภรณ์ (2559) ได้ให้ความหมายของการถ่ายทอดความรู้ ว่า การถ่ายโอนความรู้เป็นกระบวนการที่ประกอบด้วยกระบวนการกระทำ 2 อย่าง คือ การส่งผ่าน (Transmission) และการซึมซับ (Absorption) กล่าวคือ มีการส่งความรู้ไปให้ผู้รับที่มีศักยภาพในการรับ และผู้รับก็ซึมซับความรู้นั้นไว้ และมีการใช้ความรู้นั้นให้เกิดประโยชน์ด้วย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เขาวภา ปิ่นทุพันท์ (2552) ได้ให้ความหมายของการถ่ายทอดความรู้ ว่าการถ่ายทอดความรู้ (Knowledge Transfer) เป็นการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กรที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลและกลุ่มต่างๆ

ตารางที่ 2.8 ความหมายของการถ่ายทอด

นักวิชาการ/ผู้วิจัย	ความหมายของการถ่ายทอด
Proton (2561)	ขั้นตอนหนึ่งของ Knowledge Management เป็นการเรียกกระบวนการแบ่งปันความรู้ถูกถ่ายทอดจากคนหนึ่ง ไปยังอีกคน หรือจากกลุ่มหนึ่งไปยังอีกกลุ่ม หรือจะเป็นจากองค์กรหนึ่งไปยังอีกองค์กร
ศิริเพ็ญ อังสิทธิพูนพร และ กุมารี ลากอาภรณ์ (2559)	การถ่ายโอนความรู้เป็นกระบวนการที่ประกอบด้วยการกระทำ 2 อย่าง คือ การส่งผ่าน (Transmission) และการซึมซับ (Absorption) โดยมีการส่งความรู้ไปให้ผู้รับที่มีศักยภาพในการรับ และผู้รับก็ซึมซับความรู้ที่รับได้ และมีการใช้ความรู้ให้เกิดประโยชน์ด้วย
เขาวภา ปิ่นทุพันท์ (2552)	การแบ่งปันความรู้ภายในองค์กรที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลและกลุ่มต่างๆ

สรุปความหมายของการถ่ายทอดสำหรับงานวิจัยครั้งนี้ คือ การแบ่งปันสิ่งที่มีผู้ต้องการรับจากผู้ที่ต้องการให้ ซึ่งอาจเป็นได้ทั้ง ข้อมูล สารสนเทศ ความรู้ หรือสิ่งของ โดยผู้รับและผู้ให้ เป็นได้ทั้งบุคคล กลุ่มบุคคล องค์กร และประเทศชาติ

นอกจากนี้ Quinn Anderson and Finkelstein (1996) (อ้างอิงจาก เขาวภา ปิ่นทุพันท์, 2552) ได้กล่าวสนับสนุนการถ่ายทอดว่า การจัดการวัฒนธรรมทางองค์กรสำหรับการถ่ายทอดความรู้จะเริ่มจากการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม ที่นำและสนับสนุนการสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่มีการสร้างความรู้ แบ่งปันความรู้ และสะสมความรู้ในทุกระดับ สภาพแวดล้อมการทำงานที่สะท้อนถึงวิสัยทัศน์ของการจัดการความรู้ขององค์กร จะเห็นได้จาก พฤติกรรมการถ่ายทอดความรู้แบบการทำงานร่วมกัน ในทุกระดับของสมาชิกองค์กร (Synergetic Behavior of Knowledge)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สำหรับขั้นตอนการสร้างและถ่ายโอนความรู้ ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน (ศิริเพ็ญ อังสิทธิพูนพร และกุมารี ลากอาภรณ์. 2559) 1) Socialization เป็นการแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้จาก Tacit Knowledge สู่อื่น Tacit Knowledge เป็นการถ่ายโอนความรู้จากบุคคลสู่บุคคล โดยแลกเปลี่ยนประสบการณ์ตรงของผู้สื่อสารระหว่างกัน อาจอยู่ในรูปแบบของการพูดคุยระหว่างกันอย่างไม่เป็นทางการ หรือรูปแบบ การประชุมพูดคุย เป็นต้น 2) Externalization เป็นการดึงความรู้จาก Tacit Knowledge สู่อื่น Explicit Knowledge เป็นการดึงความรู้จากภายในตัวคน ถ่ายทอดออกเป็นลายลักษณ์อักษร เช่น ตำรา คู่มือ เป็นต้น 3) Combination เป็นการรวบรวมความรู้ที่ได้จาก Explicit Knowledge สู่อื่น Explicit Knowledge คือการรวบรวมความรู้จากหนังสือ ตำรา Explicit Knowledge มาสร้างเป็นความรู้ประเภท Explicit Knowledge ใหม่ และ 4) Internalization เป็นการนำความรู้จาก Explicit Knowledge กลับเข้าไปเป็นความรู้ Tacit Knowledge คือการนำความรู้ที่เรียนรู้ออกไปปฏิบัติจริง

สำหรับกลวิธีที่มีประสิทธิผลในการจัดการถ่ายทอดความรู้ไว้ 2 วิธี (เยวภา ปิ่นทุพันท์. 2552) 1) กลวิธีประมวลข่าวสารความรู้ (Codification) มุ่งให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ ความรู้จะดึงออกจากผู้ทำให้เกิดความรู้ขึ้น โดยการใช้วิธีการต่างเช่น แนวทางการสัมภาษณ์ ตารางการป การทดสอบเพื่อวัดความสามารถในการทำงาน โดยเทียบเคียงกับเกณฑ์มาตรฐาน แล้วทำการประมวลผลและเก็บไว้ในฐานข้อมูลความรู้ซึ่งทุกคนสามารถเข้าถึงและนำไปใช้ได้ และ 2) กลวิธีการมีปฏิสัมพันธ์แบบตัวต่อตัว ให้ความสำคัญและดำเนินการกับการพูดคุยกันระหว่างบุคคล โดยความรู้จะถูกถ่ายทอดจากการพบปะกันเป็นส่วนตัวและการสนทนาแบบตัวต่อตัวเป็นสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ความรู้ที่บอกเล่าได้ยาก (Tacit Knowledge) ระบบสารสนเทศที่ใช้ร่วมกับกลวิธีนี้คือ ทำเนียบผู้เชี่ยวชาญ ระบบแผนที่ความรู้ ฐานข้อมูลค้นหาตำแหน่งของผู้คนซึ่งแสดงรายชื่อของบุคคลผู้ปฏิบัติควรพูดคุยด้วยเกี่ยวกับหัวข้อหรือปัญหาการปฏิบัติงานบางเรื่อง

จากความหมายและขั้นตอนการถ่ายทอดพบว่า การถ่ายทอดจะเกี่ยวข้องกับ การสื่อสาร ซึ่งจะมีวิธีการสื่อสารที่หลากหลาย อาทิเช่น การพูดคุย สนทนาแบบตัวต่อตัว แบบกลุ่ม หรือการส่งข้อมูลผ่านเทคโนโลยีต่างๆ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาปัจจัยด้านการสื่อสาร

กนกวรรณ ลิ้มศรีเจริญ (2558) กล่าวว่า การให้คำปรึกษาทำได้หลายลักษณะ เช่น การให้คำปรึกษารายบุคคล (Individual Counseling) หรือการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม (Group Counseling) หรือการให้คำปรึกษาคู่สมรส (Marital Counseling) หรือการให้คำปรึกษาครอบครัว (Family Counseling) ฯลฯ ซึ่งมีความแตกต่างกันในรายละเอียด ธรรมชาติของปัญหา และการใช้ทักษะ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาค้นคว้าเท่านั้น เมื่ออนุญาตเห็นชอบใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เฉพาะบางประการ แต่กระบวนการให้คำปรึกษาจะไม่แตกต่างกัน โดยกระบวนการขั้นตอนแรก คือ การสร้างสัมพันธภาพและการตกลงบริการ เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาเกิดความไว้วางใจที่จะเปิดเผยเรื่องราวปัญหาของตน ซึ่งในขั้นตอนนี้จะต้องมีการสร้างบรรยากาศที่ดี เยียบสงบ เป็นส่วนตัว เหมาะที่จะพูดคุยได้อย่างเปิดเผย ซึ่งรวมถึงการจัดที่นั่ง ควรมีระยะห่างที่พอดี เป็นการจัดที่นั่งในรูปแบบไม่เผชิญหน้า และไม่มีวัตถุใดขวางกั้น และที่ปรึกษาจะต้องมีทักษะที่ดีในการให้คำปรึกษา อาทิเช่น

- 1) ควรใช้ภาษาที่ง่ายต่อการเข้าใจ มีการแสดงออกถึงความกระตือรือร้นในการให้ปรึกษา
- 2) ทักษะการฟัง ควรเป็นการฟังอย่างตั้งใจ ใส่ใจในภาษาากายและมีการตอบสนองในระดับเดียวกัน
- 3) ทักษะการทวนความในจังหวะที่เหมาะสม และเพื่อเป็นการให้เกิดความชัดเจนในสิ่งที่ต้องการปรึกษา
- 4) ทักษะการถาม จะเป็นการใช้คำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาได้แสดงความรู้สึกนึกคิดถึงเรื่องราวต่างๆที่ต้องการปรึกษา
- 5) ทักษะการเงียบ เป็นการหยุดเพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาได้ไตร่ตรองถึงความคิดและความรู้สึกในขณะนั้น หรือเป็นการหยุดเพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาได้ลำดับความคิดหลังจากได้รับคำปรึกษาและดำเนินการรับคำปรึกษาต่อไป
- 6) ทักษะการจับและสะท้อนความรู้สึก ที่ปรึกษาจะต้องใช้ทักษะการฟังและการสังเกต ทำทางแล้วผู้ให้คำปรึกษาตีความความรู้สึกที่ฟังและสังเกตได้นั้นมาเป็นคำพูด ทำให้ผู้รับคำปรึกษาได้มองเห็นตนเองชัดเจนขึ้น และเป็นการตรวจสอบความเข้าใจของผู้ให้คำปรึกษาว่า เข้าใจตรงกันหรือไม่
- 7) ทักษะการสรุปความ จะเป็นการฟังเนื้อหาใจความสำคัญทั้งหมดของผู้รับคำปรึกษา โดยที่ปรึกษาจะต้องใช้ทักษะในการดำเนินการที่จะต้องไม่ยาวเกินไป หรือต้องไม่มีรายละเอียดมากเกินไป แต่ได้ความสำคัญครบถ้วน
- 8) ทักษะในการให้ข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหา จะเป็นดำเนินการหลังการวิเคราะห์ปัญหา จัดลำดับความสำคัญของปัญหา กำหนดทิศทางในการแก้ปัญหา โดยที่ปรึกษาจะต้องใช้ทักษะในการคัดเลือกวิธีการแก้ปัญหาที่เหมาะสม รวมทั้งต้องมีวิธีการเสนอแนะเพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาเข้าใจในวิธีการแก้ปัญหาตามที่เสนอด้วย ดังตารางที่ 2.9

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 2.9 ประเภทของปัญหาและทักษะที่ใช้ในการช่วยเหลือ

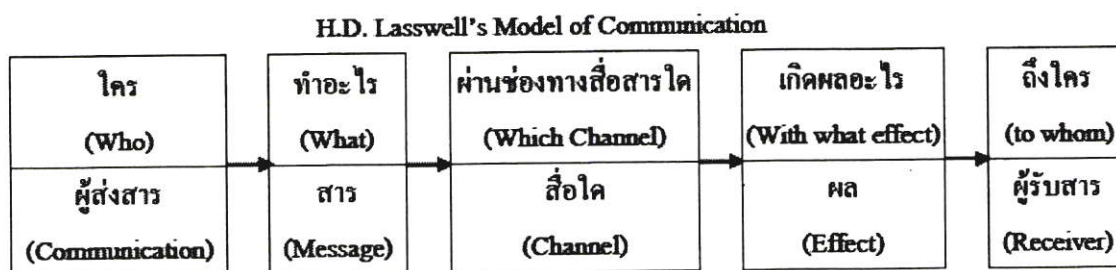
ปัญหา	ทักษะ
1. การขาดข้อมูล	1. ให้ความรู้ หรือแหล่งข้อมูล (Knowledge or Information)
2. ความรู้สึกนึกคิด	2. ให้กำลังใจ (Support)
3. การตัดสินใจ	3. คิดหาทางเลือกอย่างมีเหตุผล (Logical Consequence)

ที่มา : กนกวรรณ ลิ้มศรีเจริญ (2558)

ทักษะในการยุติการให้คำปรึกษา จะเป็นการให้สัญญาเตือน เพื่อให้รู้ว่าใกล้หมดเวลาการให้คำปรึกษา พร้อมทั้งเป็นการเปิดโอกาสให้ถามในสิ่งที่คาใจ รวมทั้งสรุปความเข้าใจที่ได้รับในระหว่างการปรึกษา โดยที่ปรึกษาจะต้องดำเนินการอย่างนุ่มนวล เพื่อมิให้ผู้รับคำปรึกษารู้สึกว่าเป็นการไล่ แต่จะมีความรู้สึกที่ดี มั่นใจในการแก้ปัญหาของตนเอง และสามารถกลับมาปรึกษาได้อีกเมื่อผู้รับคำปรึกษามีความต้องการ

ดังนั้น การที่จะประสบความสำเร็จในการถ่ายทอดความรู้ได้จะต้องอาศัยทักษะด้านการสื่อสารในหลายด้าน เพื่อที่จะสามารถส่งมอบความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้า เพราะความรู้จะเป็นทรัพยากรที่มีค่าของลูกค้า (Chris Carter. 2000) ซึ่งการใช้ทักษะนี้จะแตกต่างกันในแต่ละสถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง (Tara J. Radin. 2005) นอกจากนี้ Alexander Styhre et al. (2010) กล่าวว่า ความท้าทายของการเป็นที่ปรึกษา คือ ความสามารถในการแสดงให้เห็นถึงข้อแตกต่างระหว่างทักษะในการให้คำปรึกษา กับ การเป็นนักพูด โดยที่ปรึกษาจะต้องมีความรู้ที่ได้รับการฝึกฝนจนเกิดเป็นทักษะ ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ของลูกค้าที่ใช้บริการในการขอรับคำปรึกษา ซึ่งสอดคล้องกับ Joanna Poon and Michael Brownlow (2014) กล่าวว่า นักพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ที่ทรงคุณค่านอกจากนั้นจะมีความรู้สายวิชาชีพ แล้วยังจะต้องมีคุณลักษณะด้านทักษะ เพื่อการสื่อสารที่ดี ซึ่งทักษะนี้จะเกิดขึ้นได้จากการฝึกหัด จากประสบการณ์ที่ผ่านมา เพราะทักษะด้านการสื่อสารจะช่วยให้มีการส่งมอบความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้า เพราะความรู้จะเป็นทรัพยากรที่มีค่าของลูกค้า (Chris Carter. 2000) การสื่อสารยังจะต้องมีองค์ประกอบที่จะส่งผลให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ ได้แก่ วิธีการสื่อสาร โดยที่ปรึกษาจะต้องพิจารณาว่า จะใช้วิธีการสื่อสารในรูปแบบจึงจะส่งผลให้คำปรึกษาส่งไปยังผู้รับคำปรึกษาได้ตรงตามความต้องการ ทั้งนี้ ปราบภูมินักวิชาการหลายท่านกำหนดและพัฒนารูปแบบจำลองการสื่อสาร อาทิ H.D. Lasswell, C.E.Osgood และ W.Schramm (มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. 2558) H.D. Lasswell ได้กำหนดแบบจำลองการสื่อสาร ดังนี้

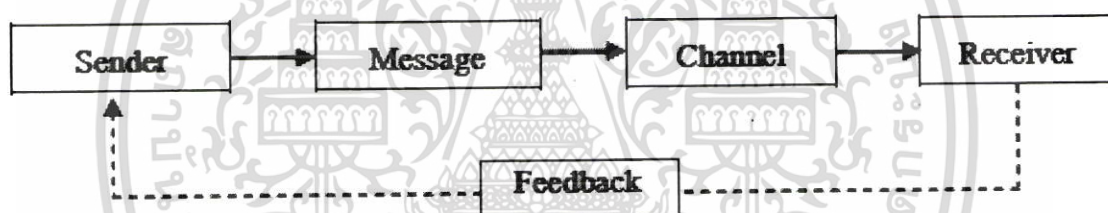
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 2.9 แบบจำลองการสื่อสารของ H.D. Lasswell (H.D. Lasswell's Model of Communication)

ที่มา : H.D. Lasswell (2558)

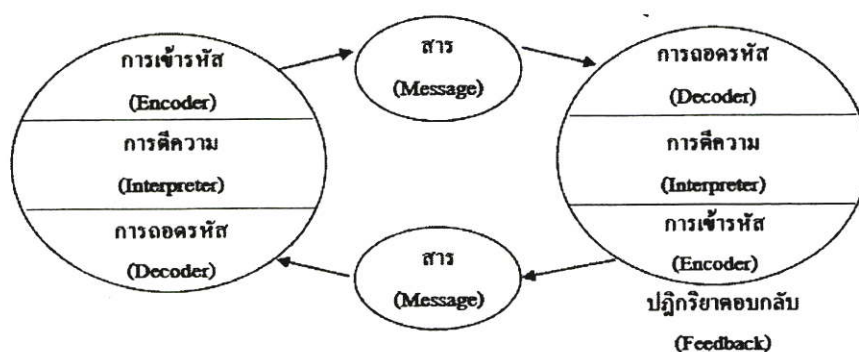
ทั้งนี้ แบบจำลองการสื่อสารตามแนวคิดของ H.D. Lasswell ระบุว่า การสื่อสารจะมีผลสะท้อนกลับ หรือปฏิกิริยาตอบกลับ (Feedback) ทำให้การสื่อสารสมบูรณ์ยิ่งขึ้น เราเรียกว่า การสื่อสารแบบสองทาง (Two way communication) ดังภาพที่ 2.9 ซึ่งการเป็นที่ปรึกษาจะเป็นการสื่อสารในระดับบุคคล (ภาพที่ 2.10)



ภาพที่ 2.10 S-R Model

ที่มา : ออนไลน์ (2560)

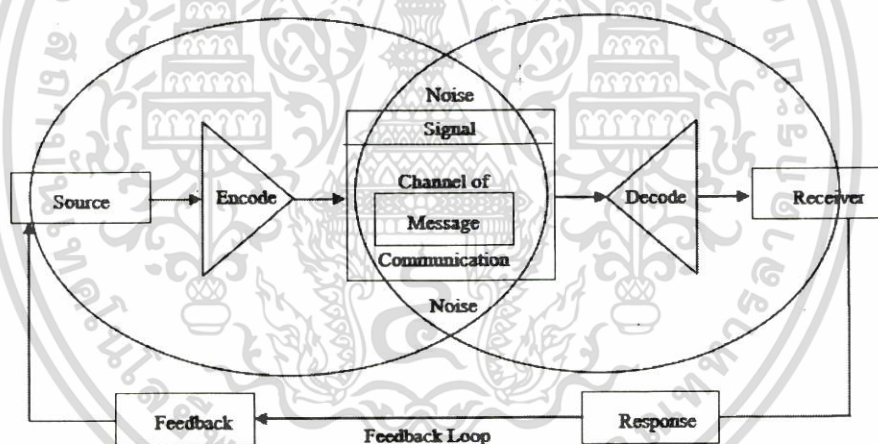
ต่อมาได้มีนักวิชาการทำการพัฒนารูปแบบจำลองการสื่อสาร ดังเช่น แบบจำลองการสื่อสารตามแนวคิดของ C.E.Osgood และ W.Schramm ซึ่งกล่าวว่า ผู้ส่งสารและผู้รับสารทำหน้าที่เหมือนกัน คือ การเข้ารหัส (Encoding) หมายถึง ผู้ส่งสารแปลสาร (ข้อมูล ความคิด ความรู้สึก) ให้เป็นภาษาหรือรหัสอื่นๆ ที่เหมาะสมกับวิธีการถ่ายทอด การเลือกสื่อหรือช่องทางการสื่อสารให้เหมาะสมกับผู้รับสาร (กลุ่มเป้าหมาย) ดังภาพที่ 2.11



ภาพที่ 2.11 Diagram of Schramm's feedback loop "How well he is doing"

ที่มา : วรทัศน์ (2550)

การที่ผู้ส่งสารและผู้รับสารจะเข้าใจกันมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับทั้งสองฝ่ายมีกรอบแห่งการอ้างอิง (Frame of Reference) และกรอบแห่งประสบการณ์ (Field of Experience) เหมือนกันหรือต่างกันมากน้อยเพียงใด ดังภาพที่ 2.12



ภาพที่ 2.12 Diagram of Schramm's Field of Experience (Beliefs, Values, Experience and learned)

ที่มา : วรทัศน์ (2550)

แนวคิดและทฤษฎีการสื่อสารคำพูด การตีความ และสื่อความหมาย การสื่อสารเปรียบเสมือนกุญแจสำคัญที่ทำหน้าที่ไขถอดรหัสความหมายของสิ่งต่างๆ ที่ผู้พูด หรือผู้ส่งสาร (Source) ได้ถ่ายทอดสาร ส่งผ่านไปยังตัวของผู้รับสาร (Receiver) โดยกระบวนการของผู้ส่งสารและผู้รับสารนั้นจะเป็นการกระทำที่ผ่านตัวกลาง หรือกระบวนการในการสื่อสารได้แก่ เนื้อหา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อความ หรือคำพูด (Message) ก่อนจะส่งสารนั้น ไปผ่านเครื่องตีความและถอดรหัสสาร (Channel) เพื่อก่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกัน

กระบวนการให้คำปรึกษา ก็ถือเป็นอีกหนึ่งกระบวนการที่การสื่อสารได้เข้ามามีส่วนเกี่ยวข้อง และต้องใช้ควบคู่ไปกับปัจจัยทางด้านการถ่ายทอด เพราะหากผู้ส่งสาร และผู้รับสารเกิดความเข้าใจที่ไม่ตรงกัน ซึ่งอาจจะเป็นเพราะทั้งสองฝ่ายมีทักษะการสื่อสารที่ไม่ดีพอ มีวิธีการสื่อสารที่ไม่ดีพอ หรือสถานที่และสิ่งแวดล้อมไม่เอื้ออำนวยกับการให้คำปรึกษา ก็มีโอกาสสูงมากที่จะเกิดความผิดพลาด หรือเกิดความเข้าใจผิดในการสื่อสาร (Communication Breakdown) ได้

ความหมายของการสื่อสาร การสื่อสาร (Communication) หมายถึง กระบวนการแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสารระหว่างบุคคลต่อบุคคลหรือบุคคลต่อกลุ่ม โดยใช้สัญลักษณ์ สัญลักษณ์ หรือพฤติกรรมที่เข้าใจกัน (สุมาลี เดชบุญพบ. 2554)

การสื่อสาร (Communication) มีรากศัพท์มาจากภาษาละตินคำว่า Communis ตรงกับภาษาอังกฤษว่า Communicate ซึ่งแปลตามตัวอักษรว่า Make Common หมายถึง ทำให้มีสภาพร่วมกัน ซึ่งเป็นความหมายที่ตรงกับธรรมชาติของการสื่อสาร คือ การทำให้เกิดความเข้าใจร่วมกัน ตรงกัน กล่าวคือ มนุษย์มีการสื่อสารซึ่งกันและกันก็เพื่อเข้าใจให้ตรงกันนั่นเอง ดังนั้นการนิยามความหมายคำว่า การสื่อสารจึงเป็นการนิยามที่ตั้งอยู่บนรากฐานของรากศัพท์เดิม คือ ความเข้าใจร่วมกัน (ศูนย์สื่อสารนานาชาติแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2561)

การสื่อสาร (Communication) หมายถึง กระบวนการส่งข่าวสารข้อมูลจากผู้ส่งข่าวสารไปยังผู้รับข่าวสาร มีวัตถุประสงค์เพื่อชักจูงให้ผู้รับข่าวสารมีปฏิกิริยาตอบสนองกลับมา โดยคาดหวังให้เป็นไปตามที่ผู้ส่งต้องการ เป็นการที่บุคคลในสังคมมีปฏิสัมพันธ์ ได้ตอบกันผ่านทางข้อมูลข่าวสาร สัญลักษณ์และเครื่องหมายต่างๆ ด้วย (ผากจิตร ปาลินทร ลาภจิตร. 2561)

สรุปความหมายของการสื่อสารสำหรับงานวิจัยครั้งนี้ คือ พฤติกรรมการแสดงออกด้วยวิธีการต่างๆ อาทิ การพูด การแสดงสีหน้า ท่าทาง การเขียน เพื่อให้บุคคลอื่นได้รับรู้ และอาจมีการตอบสนองหรือไม่ก็ได้

แนวคิดและทฤษฎีของการสื่อสาร กระบวนการสื่อสารจะประสบผลสำเร็จได้ จะต้ององค์ประกอบ 4 ประการ คือ (ศูนย์สื่อสารนานาชาติแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2561)

1) ผู้ส่งสาร หรือผู้เข้ารหัส (Sender) หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่เป็นผู้ริเริ่มหรือเริ่มต้นส่งสารไปให้อีกบุคคลหนึ่งจะ โดยตั้งใจหรือไม่ก็ตาม หรือเป็นผู้ทำหน้าที่ส่งสารผ่านช่องทางหนึ่งไปยังผู้รับสาร ฉะนั้น ผู้ส่งสารจึงมีบทบาทในการชี้แนะว่าพฤติกรรมการสื่อสารภายในสถานการณ์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนำไปเผยแพร่บนเว็บไซต์สาธารณะโดยไม่ผ่านการอนุญาตจากเจ้าของลิขสิทธิ์ หรือการนำออกจำหน่ายโดยไม่ได้รับอนุญาตจากเจ้าของลิขสิทธิ์ ถือว่าผิดกฎหมาย และจะมีความผิดตามกฎหมายลิขสิทธิ์ หากมีการนำเอกสารนี้ไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาตจากเจ้าของลิขสิทธิ์

หนึ่งๆ นั้น จะเป็นไปได้ในรูปใดและมีผลอย่างไรหรืออีกนัยหนึ่งก็คือ ผู้ส่งสารคือ ผู้กระตุ้น (Stimulus) ที่ทำให้เกิดการตอบสนอง (Response) จากผู้รับสาร หรือผู้ส่งสารอาจเรียก ผู้เข้ารหัส (Encoder) คือ ผู้ที่รับผิดชอบในการนำความคิดของผู้ริเริ่ม ความคิดหรือแหล่งสาร (Source) ส่งไปยังผู้ที่ต้องการจะสื่อสารด้วย โดยการใช้อัญญาณ (Signal) และสัญลักษณ์ (Symbol) หรือเรียกว่า การเข้ารหัส (Encoding) ซึ่งแสดงถึงเป้าหมายหรือสิ่งที่แหล่งสารต้องการสื่อ

2) ผู้รับสาร หรือผู้ถอดรหัส (Receiver) หมายถึง ผู้ที่รับสารจากบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มบุคคลหนึ่ง เมื่อได้รับสารผู้รับสารจะเกิดการตีความและการตอบสนองจะโดยตั้งใจหรือไม่ตั้งใจก็ตาม และส่งปฏิกิริยาตอบสนอง (Feedback) กลับไปให้ผู้ส่งสาร หรือผู้รับสารเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า ผู้ถอดรหัส (Decoder) คือ ผู้ที่ถอดความหมายของสัญญาณหรือสัญลักษณ์ที่ผู้เข้ารหัสส่งมา หรืออีกนัยหนึ่ง คือ ผู้รับผิดชอบการถอดรหัสของสาร (Decoding) เพื่อให้ผู้รับสารปลายทาง (Receiver/Destination) หรือผู้รับสารที่ผู้ส่งสารต้องการให้ได้รับสารของตน

3) สาร (Message) หมายถึง สิ่งที่ผู้ส่งสารไปให้ผู้รับสารในรูปของรหัสคำว่า “รหัส” หมายถึง สัญญาณ (Signal) หรือสัญลักษณ์ (Symbol) หรือกลุ่มของสัญลักษณ์ที่ถูกสร้างขึ้นในลักษณะที่มีความหมายต่อคน และผู้รับสารสามารถเข้าใจความหมายของมันได้ต่อเมื่อมีการถอดความหมายของสัญญาณหรือสัญลักษณ์ออกมา สัญญาณหรือสัญลักษณ์ในที่นี้อาจเป็น คำพูด ตัวหนังสือ รูปภาพ เครื่องหมาย หรือการทำทางต่างๆ ฯลฯ ซึ่งเป็นสิ่งที่แสดงหรือถ่ายทอดความคิด ความรู้สึก ความต้องการและวัตถุประสงค์ของผู้รับสาร ซึ่งส่วนใหญ่แล้ว สารก็คือ ภาษา (Language) โดยสามารถแบ่งเนื้อหาของสารได้ 2 ประเภทคือ (1) รหัสของสารที่ใช้คำ (Verbal Message Codes) ได้แก่ ภาษาอันเป็นระบบของสัญลักษณ์และหรือระบบของสัญญาณที่มนุษย์ใช้เป็นเครื่องมือในการติดต่อซึ่งกันและกัน มนุษย์ได้สร้างขึ้นและพัฒนาสืบต่อมาโดยลำดับ ภาษาจะมีโครงสร้าง (Structure) ที่ทำให้ส่วนประกอบต่างๆ (Elements) รวมเข้าไปด้วยกันอย่างมีความหมาย (ส่วนประกอบของภาษา เช่น เสียง (Sound) ตัวอักษร (Letters) คำ (Words) คำสะกด การันต์ เครื่องหมายต่างๆ ฯลฯ ซึ่งสิ่งเหล่านี้สามารถนำมาเรียบเรียงเข้าเป็นถ้อยคำ เป็นวลี และประโยคที่มีความหมาย โดยอาศัยระเบียบและกฎเกณฑ์ของภาษานั้นๆ เป็นหลัก เช่น โครงสร้างประโยคตามหลักการเขียนภาษาไทย ภาษาอังกฤษ เป็นต้น และ (2) รหัสของสารที่ไม่ใช้คำ (Nonverbal Message Codes) ได้แก่ ระบบสัญลักษณ์สัญญาณหรือเครื่องหมายใดๆ ก็ตามที่ไม่เกี่ยวข้องกับการใช้ถ้อยคำ เช่น คนตรี การเดินระบำ อากัปกริยาท่าทาง (Gesture) การแสดงทาง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หน้าตา (Facial Expression) ที่ ชง สัญญาณไฟ ควัน สัญญาณ การวาดภาพ ฯลฯ ซึ่งแต่ละอย่างมีส่วนประกอบย่อย และเมื่อรวมเข้าด้วยกันตามแบบที่กำหนดก็ทำให้มีความหมายขึ้น

4) ช่องทางการสื่อสาร ได้แก่ ตัวกลางที่ช่วยในการส่งสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร ช่องทางเปรียบเสมือนทาง หรือพาหนะระหว่างผู้ร่วมสื่อสาร นอกจากนี้ ยังมีองค์ประกอบเพิ่มเติมของการสื่อสาร ได้แก่ สิ่งรบกวน (Noise) จะเป็นสิ่งจำกัดประสิทธิภาพการถ่ายทอดสารหรือสิ่งที่เป็นอุปสรรคต่อการสื่อสาร ทำให้การสื่อสารไม่บรรลุผลเท่าที่ควร หรือบางครั้งอาจทำให้การสื่อสารไม่สามารถดำเนินต่อไปได้ และสามารถแบ่งประเภทของสิ่งรบกวนเป็น (1) สิ่งรบกวนทางกายภาพ (Physical Noise) หมายถึง สิ่งรบกวนซึ่งเกิดขึ้นภายนอกตัวบุคคล เช่น เสียงรถยนต์ เสียงคนคุยกัน เสียงประตู ฯลฯ (2) สิ่งรบกวนทางจิตใจ (Psychological Noise) หมายถึง สิ่งรบกวนซึ่งเกิดขึ้นภายในตัวบุคคล ภายในความคิด จิตใจ และอารมณ์ของผู้สื่อสาร เช่น ผู้พูดมีอคติต่อเรื่อง มีปัญหาในใจก่อนการพูด หรืออารมณ์ไม่ดี หรือผู้ฟังขาดสมาธิในการฟัง เป็นต้น

ทฤษฎีการสื่อสาร

ทฤษฎี SMCR ของเบอร์โล (Berlo) (สุมาลี เดชบุญพบ. 2554) แบบจำลอง SMCR ของ เดวิด เค. เบอร์โล (David K. Berlo) ได้พัฒนาทฤษฎีที่ผู้ส่งจะส่งสารอย่างไร และผู้รับจะรับแปลความหมาย และมีการโต้ตอบกับสารนั้นอย่างไร ทฤษฎี SMCR ประกอบด้วย 1) ผู้ส่ง (Source) ต้องเป็นผู้ที่มีทักษะความชำนาญในการสื่อสาร โดยมีความสามารถเข้ารหัส (Encode) เนื้อหาข่าวสาร มีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับ เพื่อผลของการสื่อสารมีความรู้เกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารที่จะส่งเป็นอย่างดี และควรมีความสามารถปรับระดับข้อมูลนั้นให้เหมาะสมและง่ายต่อระดับความรู้ของผู้รับ ตลอดจนพื้นฐานทางสังคมและวัฒนธรรมที่สอดคล้องกับผู้รับด้วย 2) ข้อมูลข่าวสาร (Message) เป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหา สัญลักษณ์ และวิธีการส่งข่าวสาร 3) ช่องทางในการส่ง (Channel) เป็นการส่งข่าวสารให้ผู้รับได้รับข่าวสาร ข้อมูลโดยผ่านประสาทสัมผัสทั้ง 5 หรือเพียงส่วนใดส่วนหนึ่ง คือ การได้ยิน การดู การสัมผัส การลิ้มรส หรือการได้กลิ่น และ 4) ผู้รับ (Receiver) ต้องเป็นผู้มีทักษะความชำนาญในการสื่อสาร โดยมีความสามารถถอดรหัสสาร (Decode) เป็นผู้ที่มีทัศนคติ ระดับความรู้ และพื้นฐานทางสังคมวัฒนธรรมเช่นเดียวกันหรือคล้ายคลึงกับผู้ส่ง จึงจะทำให้การสื่อสารความหมายหรือการสื่อสารนั้นได้ผล

ทฤษฎี SMCR มีปัจจัยสำคัญต่อขีดความสามารถของผู้ส่งและผู้รับที่จะทำการสื่อสารความหมายนั้นได้ผลสำเร็จหรือไม่เพียงใด มีดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1) ทักษะในการสื่อสาร (Communication Skills) หมายถึง ทักษะของผู้ส่งและผู้รับควรมี ความชำนาญในการส่งและการรับสาร เพื่อให้เกิดความเข้าใจระหว่างกันได้อย่างถูกต้อง เช่น ผู้ส่ง ต้องมีความสามารถเข้ารหัสสาร มีการพูดโดยการใช้ภาษาพูดที่ถูกต้อง ชัดเจน ฟังง่าย มีการแสดงสี หน้าหรือท่าทางที่เข้ากับการพูด ท่วงทำนองลีลาการพูดเป็นจังหวะ น่าฟัง หรือการเขียนด้วยถ้อยคำ สำนวนที่ถูกต้อง สละสลวย น่าอ่าน ส่วนผู้รับต้องมีความสามารถถอดรหัสและมีทักษะที่เหมือนกัน กับผู้ส่ง โดยมีทักษะการฟังที่ดี ฟังภาษาที่ผู้ส่งพูดมารู้เรื่อง หรือสามารถอ่านข้อความที่ส่งมานั้นได้

2) ทักษะทัศนคติ (Attitudes) เป็นทัศนคติของผู้ส่งและผู้รับซึ่งมีผลต่อการสื่อสาร ถ้าผู้ส่งและผู้รับ มีทัศนคติที่ดีต่อกัน จะทำให้การสื่อสารได้ผลดี ทั้งนี้เพราะทัศนคติย่อมเกี่ยวโยงถึงการยอมรับซึ่ง กันและกัน ระหว่างผู้ส่งและผู้รับด้วย เช่น ถ้าผู้ฟังมีความนิยมชมชอบในตัวผู้พูด ก็มักจะมีความเห็น คล้อยตามได้ง่าย แต่ในทางตรงข้าม ถ้าผู้ฟังมีทัศนคติไม่ดีต่อผู้พูดแล้ว มักจะไม่เห็นชอบด้วย และมี ความเห็นขัดแย้งในสิ่งที่พูดนั้น หรือถ้าทั้งสองฝ่ายมีทัศนคติไม่ดีต่อกันท่วงทำนองหรือน้ำเสียงการ พูดก็อาจห้วน ห้าว ไม่น่าฟัง แต่ถ้ามีทัศนคติที่ดีต่อกันแล้ว มักจะพูดกันด้วยความ ไพเราะ อ่อนหวาน น่าฟัง

3) ระดับความรู้ (Knowledge Levels) ถ้าผู้ส่งและผู้รับมีระดับความรู้เท่าเทียมกัน จะทำให้ การสื่อสารนั้นลุล่วงไปด้วยดี แต่หากระดับความรู้ของผู้ส่งและผู้รับแตกต่างกัน ผู้ส่งจะต้อง ปรับปรุงข้อมูลที่จะส่งให้ความยากง่ายของภาษาและถ้อยคำสำนวนที่ใช้ เช่น ไม่ใช้คำศัพท์ทาง วิชาการ ภาษาต่างประเทศ สำนวนสลับซับซ้อน เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อความสะดวกและง่ายต่อการทำ ความเข้าใจ

4) ระบบสังคมและวัฒนธรรม (Socio-Culture Systems) ระบบสังคมและวัฒนธรรมในแต่ละ ชาติเป็นสิ่งที่มีส่วนกำหนดพฤติกรรมของประชาชนในประเทศนั้นๆ ซึ่งเกี่ยวข้องไปถึง ขนบธรรมเนียมประเพณีที่ยึดถือปฏิบัติ สังคมและวัฒนธรรมในแต่ละชาติย่อมมีความแตกต่างกัน เช่น การให้ความเคารพต่อผู้อาวุโส หรือวัฒนธรรมการกินอยู่ เป็นต้น ดังนั้น ในการติดต่อสื่อสาร ของบุคคลต่างชาติต่างภาษา จะต้องมีการศึกษากฎข้อบังคับทางศาสนาของแต่ละศาสนา ประกอบด้วย

แบบจำลองการสื่อสารของลาสเวลล์ (ศูนย์สื่อสารนานาชาติแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2561) Harold D. Lasswell เป็นนักรัฐศาสตร์ชาวอเมริกันที่ได้ทำการวิจัยในเรื่องการสื่อสารมวลชน ไว้ในปี ค.ศ.1948 และได้คิดสูตรการสื่อสารที่ถึงพร้อมด้วยกระบวนการสื่อสารที่สอดคล้องกัน โดย ในการสื่อสารนั้นจะต้องตอบคำถามต่อไปนี้ให้ได้ คือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ใคร → พูดอะไร → โดยช่องทางใด → ไปยังใคร → ด้วยผลอะไร

ภาพที่ 2.13 แบบจำลองการสื่อสารของลาสเวลล์

ที่มา : Harold D. Lasswell (1948)

สูตรการสื่อสารของลาสเวลล์เป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลายและเป็นที่ยอมรับกันทั่วไปโดยสามารถอธิบายได้ดังนี้

1) ใคร (Who) เป็นผู้ส่งหรือผู้ทำการสื่อสาร เช่น ในการอ่านข่าว ผู้อ่านข่าวเป็นผู้ส่งข่าวสารไปยังผู้ฟังที่บ้าน ในสถานการณ์ในห้องเรียนธรรมชาติเช่นเดียวกัน ย่อมเป็นการพูดระหว่างผู้สอนกับผู้เรียน หรือการที่ผู้เรียนกลายเป็นผู้ส่งโดยมีการตอบสนองกลับไปยังผู้สอน แต่ถ้าเป็นการสอนโดยใช้ภาพยนตร์หรือโทรทัศน์ ตัวผู้ส่งก็คือภาพยนตร์หรือโทรทัศน์นั้น

2) พูดอะไร ด้วยวัตถุประสงค์อะไร (Says What, With What Purpose) เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาข่าวสารที่ส่งไป ผู้ส่งจะส่งเนื้อหาอะไร โดยอาจเป็นข่าวสารธรรมดาเพื่อให้ผู้รับทราบความเคลื่อนไหวของเหตุการณ์ต่างๆ ในแต่ละวัน หรืออาจเป็นการให้ความรู้โดยที่ผู้สอนจะต้องทราบว่าสอนเรื่องอะไร ทำไมจึงจะสอนเรื่องนั้น สอนเพื่อวัตถุประสงค์อะไร และคาดว่าจะได้รับการตอบสนองจากผู้เรียนอย่างไรบ้าง

3) โดยใช้วิธีการและช่องทางใด (By What Means, In What Channel) ผู้ส่งทำการส่งข่าวสารโดยการพูด การแสดงกิริยาท่าทาง ใช้ภาพ ฯลฯ หรืออาจจะใช้อุปกรณ์ระบบไฟฟ้า เช่น ไมโครโฟน หรือเครื่องฉายภาพยนตร์ เพื่อถ่ายทอดเนื้อหาข่าวสารให้ผู้รับรับได้โดยสะดวก ถ้าเป็นในการเรียนการสอน ผู้สอนอาจจะสอนโดยการบรรยายหรือใช้สื่อการสอนต่างๆ เพื่อช่วยในการส่งเนื้อหาบทเรียนไปให้ผู้เรียนรับและเข้าใจได้อย่างถูกต้อง ทำให้เกิดการเรียนรู้ขึ้น

4) ส่งไปยังใคร ในสถานการณ์อะไร (To Whom, In What Situation) ผู้ส่งจะส่งข่าวสารไปยังผู้รับเป็นใครบ้าง เนื่องในโอกาสอะไร เช่น การอ่านข่าวเพื่อให้ผู้ฟังที่บ้านทราบข่าวสารประจำวัน หรือแสดงการทำกับข้าวให้กลุ่มแม่บ้านชม ผู้ส่งย่อมต้องทราบว่าผู้รับเป็นกลุ่มใดบ้างเพื่อสามารถเลือกสรรเนื้อหาและวิธีการส่งให้เหมาะสมกับผู้รับ ในการเรียนการสอนก็เช่นเดียวกัน การสอนผู้เรียนอายุ 8 ปี กับอายุ 15 ปี ต้องมีวิธีการสอนและการใช้สื่อการสอนที่ต่างกัน ผู้สอนต้องทราบถึงระดับสติปัญญา ความสามารถและภูมิหลังของผู้เรียนแต่ละคนว่ามีความแตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อย่างไรบ้าง ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพของการเรียน เช่น มีสื่อการสอนอะไรที่จะนำมาใช้สอนได้บ้าง สภาพห้องเรียนที่จะสอนเป็นอย่างไร เป็นต้น

5) ได้ผลอย่างไร ในปัจจุบัน และอนาคต (With What Effect, Immediate and Long Term?) การส่งข่าวสารนั้นเพื่อให้ผู้รับฟังผ่านไปเฉยๆ หรือจดจำด้วยซึ่งต้องอาศัยเทคนิควิธีการที่แตกต่างกัน และเช่นเดียวกันกับในการเรียนการสอนที่จะได้ผลนั้นผู้สอนจะต้องตระหนักอยู่เสมอว่าเมื่อสอนแล้วผู้เรียนจะได้รับความรู้มากน้อยเท่าใด และสามารถจดจำความรู้ที่ได้รับนั้นได้นานเพียงใด โดยที่ผู้เรียนอาจได้รับความรู้เพียงบางส่วนหรืออาจจะไม่เข้าใจเลยก็ได้ การวัดผลของการถ่ายทอดความรู้นั้นอาจทำได้ยากเพราะบางครั้งผู้เรียนอาจจะไม่แสดงการตอบสนองออกมา และบางครั้งการตอบสนองนั้นก็อาจจะวัดผลไม่ได้เช่นกัน

รูปแบบการสื่อสาร (ผากจิตร ปาลินทร ลากจิตร. 2561) สามารถแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ คือ

1) การสื่อสารทางเดียว (One – Way Communication) เป็นการส่งข่าวสารหรือการสื่อสารไปยังผู้รับสารแต่เพียงฝ่ายเดียว โดยที่ผู้รับสารไม่สามารถมีการตอบสนองทันที กับผู้ส่งสารแต่อาจจะมีการป้อนกลับไปยังผู้ส่งในภายหลังได้ เช่น การเขียนจดหมาย การสื่อสารลักษณะนี้ผู้ส่งสารและผู้รับสารไม่สามารถมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันได้ทันที จึงมักเป็นการสื่อสารโดยใช้สื่อมวลชน เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ อีเมล Sms เป็นต้น อย่างไรก็ตาม ถึงแม้สื่อมวลชนจะเป็นการสื่อสารทางเดียวก็ตาม ปัจจุบันรายการวิทยุส่วนใหญ่และรายการ โทรทัศน์บางรายการ ได้เปิดโอกาสให้ผู้ฟังหรือผู้ชมร่วมแสดงความคิดเห็น โดยการโทรศัพท์ ทำให้การสื่อสารกลายเป็นการสื่อสารแบบสองทาง

2) การสื่อสารแบบสองทาง (Two – Way Communication) เป็นการสื่อสารที่ผู้รับสารมีการตอบสนองป้อนกลับทันที (Immediate Response) ส่งกลับมายังผู้ส่งสาร โดยที่ผู้ส่งสารหรือผู้รับสารอาจจะอยู่ต่อหน้ากันหรืออยู่คนละสถานที่ก็ได้ แต่มีการเจรจาโต้ตอบกันไปมา โดยเป็นการผลัดกันทำหน้าที่ผู้ส่งสารและผู้รับสาร

ในกรณีการให้คำปรึกษานั้น จะมีรูปแบบการให้คำปรึกษาได้หลายลักษณะ ทั้งในรูปแบบของการสื่อสารทางเดียว (One – Way Communication) หรือการสื่อสารแบบสองทาง (Two – Way Communication) ซึ่งปัจจุบันมีการนำเทคโนโลยีช่วยในการสื่อสาร ดังนั้น แม้จะเป็นการสื่อสารแบบสองทาง (Two – Way Communication) ผู้ส่งสารและผู้รับสารอาจไม่จำเป็นต้องพบปะกัน แต่สำหรับกรณีการให้คำปรึกษาแล้ว เพื่อให้คำปรึกษาสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างถูกต้อง

เอกสารที่รับถ้วน และเป็นตามวัตถุประสงค์ของการให้คำปรึกษาจึงมักเป็นการให้คำปรึกษาในรูปแบบการไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สื่อสารแบบสองทาง (Two-way communication) ในลักษณะของการพูดคุย เพราะจะทำให้สามารถแลกเปลี่ยน ซักถามข้อมูลระหว่างผู้ให้คำปรึกษา กับผู้รับคำปรึกษา นอกจากนี้การพูดจะทำให้ผู้ให้คำปรึกษาสามารถวิเคราะห์ผู้รับคำปรึกษาว่า เข้าใจในคำปรึกษานั้นหรือไม่ สามารถนำคำปรึกษาไปใช้ในการแก้ไขปัญหา หรือไปใช้ประโยชน์ตามวัตถุประสงค์ของการขอรับคำปรึกษาหรือไม่ ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ศึกษาเกี่ยวกับการพูด ซึ่งเป็นลักษณะหนึ่งของการสื่อสาร และมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี (2561) กล่าวว่า การถ่ายทอดความรู้ที่มีประสิทธิภาพที่สุด คือ การพูดคุยแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็น ทั้งนี้เนื่องจาก การพูดคุย จะเป็นการถ่ายทอดในรูปแบบสองทาง (Two-Way Communication) ดังนั้น ผู้วิจัยจะขออธิบายเกี่ยวกับเรื่องการพูด

ความหมายของการสื่อสารคำพูด การพูด เป็นพฤติกรรมของการเปล่งเสียง เพื่อถ่ายทอดความคิด ความรู้สึก หรือสิ่งที่ต้องการจากสมองออกมาสู่ปากในลักษณะของคำพูด และจริงอยู่ที่ว่าทุกคนสามารถพูดหรือเจรจาได้ แต่น้อยคนที่จะพูด และสื่อสารได้อย่างถูกวิธี ดังนั้นการพูดให้เป็นที่จึงมีอีกหนึ่งชื่อเรียกก็คือวาทศาสตร์ หรือวาทกรรม ซึ่งเป็นการสื่อสารในลักษณะของการพูดตามหลักเกณฑ์ ทฤษฎี ที่สามารถเรียนรู้ และฝึกฝนได้ความหมายการพูด (มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย. 2558)

ฉัตรวรรณ ตันนะรัตน์ (2523) กล่าวว่า การพูด คือ พฤติกรรมในการสื่อสารความหมายของมนุษย์ด้วยการพูด โดยการใช้สัญลักษณ์ต่างๆ เช่น เสียง ภาษา อากัปกิริยา ท่าทาง เพื่อถ่ายทอดความรู้ ความคิดเห็น และ ความรู้สึกจากผู้พูด สู่ผู้ฟัง

สวนิต ขมาภัย และถิรนนท์ อนุวัชศิริวงศ์ (2535) กล่าวว่า การพูด คือ การใช้ถ้อยคำ น้ำเสียง รวมทั้งกิริยา อากัปกิริยาถ่ายทอดความคิด ความรู้ ความรู้สึก และความต้องการให้ผู้ฟังรับรู้ และเกิดการตอบสนอง

สมจิต ชิวปรีชา (2540) กล่าวว่า การพูด คือ การติดต่อสื่อสารระหว่างมนุษย์ โดยการใช้เสียง ภาษา แววตา สีหน้า ท่าทางต่างๆ เพื่อถ่ายทอดความรู้สึกนึกคิดจาก ผู้พูด ไปยัง ผู้ฟัง ให้เป็นที่เข้าใจกัน

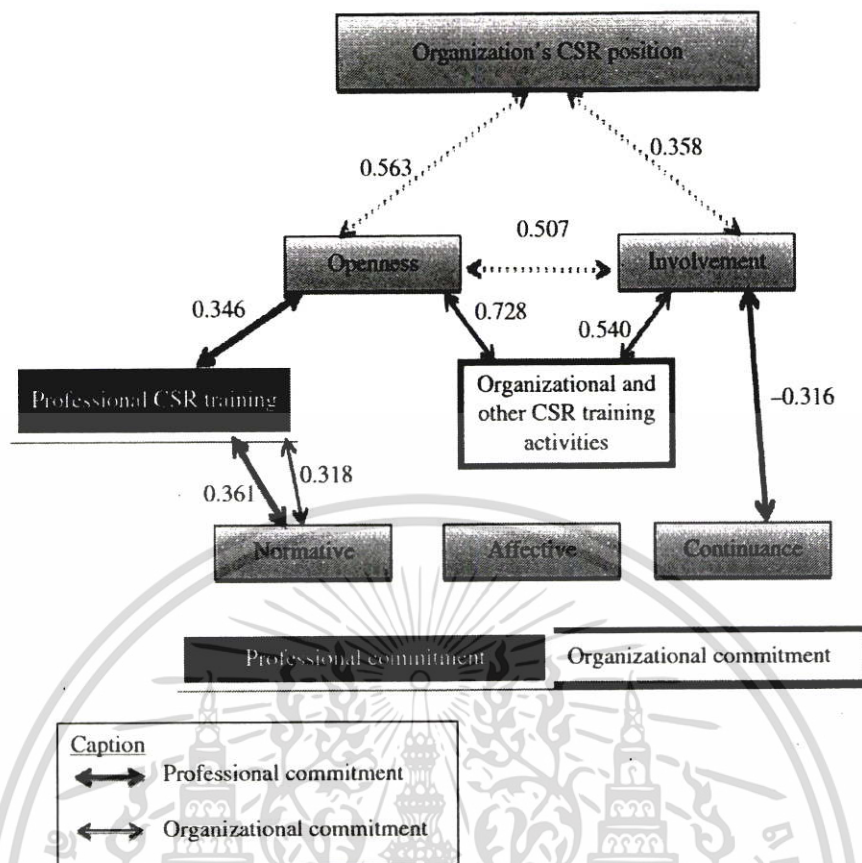
สรุปความหมายของการสื่อสาร คือ พฤติกรรมการแสดงออกด้วยวิธีการต่างๆ อาทิ การพูด การแสดงสีหน้า ท่าทาง การเขียน เพื่อให้บุคคลอื่นได้รับรู้ และอาจมีการตอบสนองหรือไม่ก็ได้

ทฤษฎีการพูด (สหไทย ไชยพันธุ์. 2555) การพูดเป็นการสื่อสารที่มีวัตถุประสงค์ เพราะการพูดจะเป็นแกนกลางที่ทำความเข้าใจระหว่างมนุษย์ต่อมนุษย์ ดังนั้น การเรียนรู้ถึงทฤษฎีการพูด จึง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เป็นสิ่งสำคัญที่ผู้พูดจะต้องมีความรู้ ความเข้าใจในทฤษฎีต่างๆแล้วนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์

สหไทย ไชยพันธุ์ (2555) ได้กล่าวว่า คุณสมบัติผู้สื่อสารที่ดีข้อหนึ่ง คือ การเป็นผู้รอบรู้ โดยจะต้องมีความรู้ทางวิชาการทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติ ตลอดจนความรู้ทั่วไปอย่างกว้างขวาง และทันต่อเหตุการณ์ ดังนั้น เมื่อมีความรู้รอบด้านเช่นนั้น ผู้พูดจะต้องมีการสังเคราะห์ วิเคราะห์ว่า สิ่งใดที่เหมาะสมที่จะพูด หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ ผู้พูดจะต้องมีสมรรถนะด้านการจัดการความรู้ เพราะเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการถ่ายทอด ทั้งนี้เนื่องจากองค์ความรู้จะเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความเป็นมืออาชีพของที่ปรึกษา (Kathryn Jo-Ann McPhail. 2002) และองค์ความรู้จะนำไปสู่การเป็นที่ปรึกษาเฉพาะด้าน หรือมีความสามารถแบบเฉพาะเจาะจง (Alexander Styhre etc. 2010) เช่นเดียวกับงานวิจัยของ Marie-Andrée Caron Anne Fortin (2014) กล่าวว่า การที่จะเป็นผู้จัดอบรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างมืออาชีพ จำเป็นต้องรู้กฎหมายที่ ฐึ่เกี่ยว ไขของ ความรับผิดชอบต่อสังคม (ดังภาพที่ 2.14) ทั้งนี้เนื่องจากความรู้จะช่วยให้รู้ว่า สิ่งที่ควรดำเนินการเป็นเช่นไร และสิ่งที่จะเพิ่มพูนความรู้ให้มากยิ่งขึ้น คือ ข้อมูลที่หลากหลายมุมมองเนื่องจากปัจจุบันเป็นยุคแห่งเทคโนโลยี ข้อมูลมีมากมายจากแหล่งข้อมูลต่างๆ ดังนั้น จึงจำเป็นต้องมีข้อมูลที่จะนำมาวิเคราะห์อย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างกฎหมายใหม่ที่จำเป็นต่อสถานการณ์ และข้อมูลที่เปลี่ยนแปลงไป (Charles Oppenheim. 2008)



ภาพที่ 2.14 Socio-construction of accountants' CSR competencies relationships identified

ที่มา : Marie-Andrée Caron Anne Fortin (2014)

การสื่อสารเพื่อให้คำปรึกษาเป็นสิ่งสำคัญอย่างมากกับผู้ที่ประกอบอาชีพที่ปรึกษาหรือ
 ทัศนคติที่ให้คำปรึกษา นั้นเป็นเพราะว่าการให้คำปรึกษานั้น มีความสำคัญมากกว่าการพูด ตรงที่
 การให้คำปรึกษาเป็นกระบวนการในการให้ความช่วยเหลือบุคคลในเรื่องต่างๆ รวมถึงการแนะนำ
 แนวทางที่เหมาะสมเพื่อใช้ในการแก้ปัญหาอย่างถูกต้อง

ดังนั้นผู้ที่จะต้องทำหน้าที่ให้คำปรึกษาจะต้องเป็นผู้ที่มีทักษะความรู้ ความเชี่ยวชาญ
 ทางด้านการสื่อสารเพื่อให้คำปรึกษา หรือแก้ปัญหามาแล้วเป็นอย่างดี รวมถึงจะต้องเป็นผู้ที่มีการ
 พัฒนาทักษะทางการสื่อสารและทักษะทางด้านอื่นๆ รวมถึงด้านภาษาเพื่อเพิ่มพูนทักษะของ
 ตนเองอยู่เสมอ

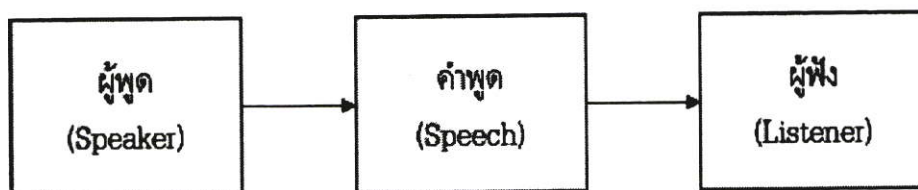
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การถ่ายทอด ตีความสาร เพื่อให้คำปรึกษา การถ่ายทอด และตีความสาร จัดได้ว่าเป็นหัวใจสำคัญหลักอีกเรื่องหนึ่งของการสื่อสาร และเป็นปัจจัยสำคัญที่จะส่งให้การสื่อสารนั้นประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานทางด้านที่ปรึกษาที่ทั้งผู้ส่งสาร และผู้รับสารมีความจำเป็นอย่างมากที่จะต้องมีความเข้าใจร่วมกัน และตีความสารให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพราะหากทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารมีความเข้าใจในสารที่ไม่ตรงกันแล้ว ก็อาจทำให้การเข้ารหัสสาร (Encoding) และการถอดรหัสสาร (Decoding) นั้นไม่ประสบความสำเร็จตามไปด้วย

ส่วนการเข้ารหัส และถอดรหัสสารในรูปแบบของการเป็นที่ปรึกษาทางกฎหมายนั้น ก็มีลักษณะที่คล้ายกับการเข้ารหัส และถอดรหัสสารในรูปแบบของ ซึ่งสามารถแบ่งรูปแบบของรหัสสารออกเป็น 2 ลักษณะ (ปรมะ สตะเวทิน. 2539) ได้แก่รหัสของสารที่เป็นคำพูด (Verbal Message Codes) ได้แก่คำพูดที่มีรูปแบบ โครงสร้าง และส่วนประกอบต่างๆ ประกอบเข้าด้วยกันอย่างมีความหมาย และรหัสของสารที่ไม่ใช่คำพูดแต่ใช้เป็นสัญลักษณ์หรือเครื่องหมายเพื่อแสดงถึงการสื่อความต่างๆ ในรูปแบบของเสียงเพลง เสียงดนตรี การเดินร่า หรือการทำท่าทางประกอบต่างๆ

ในส่วนของทฤษฎีที่สามารถนำมาใช้อธิบายขั้นตอนและกระบวนการสื่อสาร สื่อความและตีความ ที่เกี่ยวข้องกับงานทางด้านที่ปรึกษา มาจากแนวคิดของนักวิชาการทางด้านสื่อสาร ดังต่อไปนี้ 1) ทฤษฎีของอริสโตเติล (Aristotle Theory) 2) ทฤษฎีของซิเซโรและควินติเลียน (Cicero & Quintilian Theory) 3) ทฤษฎีการสื่อสารของเชนันัน และวีเวอร์ (Shanan and Weaver Theory) และ 4) ทฤษฎีการสื่อสารของแชรรมป์ (Scramm Theory)

1) ทฤษฎีของอริสโตเติล (Aristotle Theory) อริสโตเติล เป็นวาทศาสตร์ชาวกรีกที่มีชื่อเสียงและผลงานมากมาย โดยได้เขียนหนังสือวาทศาสตร์ (Rhetoric) ในปี 330 ก่อนคริสตกาล และได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลายว่าเป็นทฤษฎีขั้นพื้นฐานของการสื่อสารด้วยการพูดและได้ให้ความหมายของ วาทศิลป์ว่า เป็นการค้นหาวิธีการโน้มน้าวใจที่มีอยู่ทุกรูปแบบ การพูดโน้มน้าวใจ เช่น การพูดในสภา การพูดในศาล และการพูดในที่ชุมชน เป็นต้น ซึ่งผู้พูดต้องมีความสามารถในการพูดที่ประกอบด้วย 3 ส่วนสำคัญ จะขาดส่วนใดส่วนหนึ่งไม่ได้ คือ ผู้พูด (Speaker) คำพูด (Speech) และ ผู้ฟัง (Listener)



ภาพที่ 2.15 องค์ประกอบการพูด

ที่มา : สหไทย ไชยพันธุ์ (2555)

อริสโตเติลได้ชี้ให้เห็นว่า การพูดโน้มน้าวใจจะมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับปัจจัย 3 ประการ คือ 1) ทักษะคติและความเชื่อ (Ethos) คือ บุคลิกลักษณะของผู้พูด เป็นการสร้างบุคลิกลักษณะของผู้พูดที่ทำให้ผู้ฟังเกิดความเชื่อ ความประทับใจ และมีศรัทธา ดังนั้น ผู้พูดต้องมีความรู้ในเรื่องที่พูด การมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ฟัง การเป็นผู้ที่แสดงออกซึ่งสามารถเป็นผู้มีคุณธรรม 2) ตรรกวิทยา (Logos) คือ การชี้แจงเหตุผล หรือเนื้อหาสาระ หรือวาทะของผู้พูด เป็นการแสดงให้เห็นความจริงอันประกอบด้วยเหตุผลมาเสนอต่อผู้ฟัง ซึ่งประกอบด้วยข้อเท็จจริง หลักฐานและเหตุผล ข้อเท็จจริงและหลักฐานต่างๆต้องสอดคล้องกับทัศนคติ ความเชื่อและค่านิยมของผู้ฟัง และ 3) ความรู้สึก (Pathos) คือ การใช้อารมณ์ หมายถึง สภาพอารมณ์ของผู้พูด และผู้ฟังที่มีร่วมกัน ผู้พูดเป็นฝ่ายสร้างขึ้นเพื่อโน้มน้าวใจให้ผู้ฟังเกิดความชอบ ความเกลียด ความเจ็บปวด หรือความสนุกสนาน

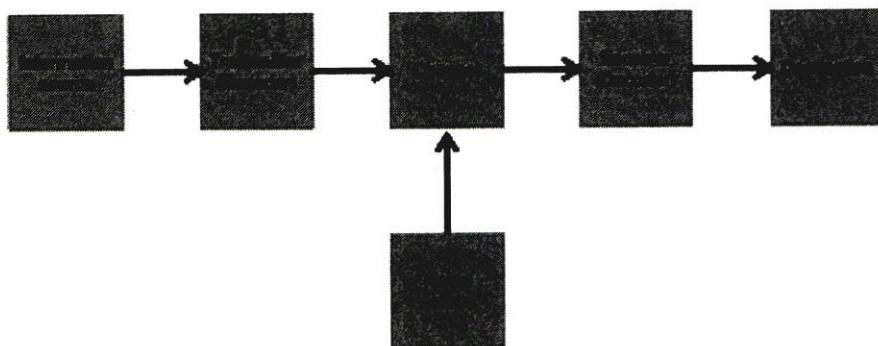
2) ทฤษฎีของซีเซโรและควินติเลียน (Cicero & Quintilian Theory) ซีเซโรและควินติเลียนเป็นนักพูดชาวโรมัน นักพูดทั้งสองถึงแม้จะมีชีวิตอยู่ต่างสมัยกัน แต่ผลงานทางวาทศาสตร์ที่มีอิทธิพลร่วมกัน ในการวางรูปแบบทฤษฎี วาทศาสตร์ ไม่เน้นทางทฤษฎี แต่เน้นหนักในทางปฏิบัติมากขึ้น โดยนำเอาทฤษฎีของอริสโตเติลมาพัฒนา และเน้นพิจารณาพฤติกรรมกรรมการพูด ซึ่งเป็นวิธีการในการพูดโน้มน้าวใจอย่างหนึ่งที่ทำให้ผู้อื่นเชื่อถือ และคล้อยตาม หลัก 5 ประการของซีเซโรและควินติเลียนที่ทำให้การพูดสัมฤทธิ์ผล มีดังนี้ 1) การคิดค้น (Invention) คือ การคิดและการค้นหาข้อมูลของผู้พูด จนพบว่า อะไรเป็นสิ่งที่ควรนำเสนอให้ผู้ฟังทราบและได้รับประโยชน์มากที่สุด 2) การประมวลความคิด (Organization) หมายถึง การนำความคิดมาจัดระเบียบและจัดลำดับให้เหมาะสม เพื่อให้ผู้ฟังเข้าใจง่าย ไม่เกิดความสับสน โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ส่วน คือ อารัมภบท เนื้อหา และสรุป 3) การใช้ภาษาและลีลา (Style) หมายถึง การเลือกภาษาและลีลาในการนำเสนอสาระที่สร้างความเข้าใจแก่ผู้ฟัง ก่อให้เกิดความรู้สึกอยากติดตาม 4) การกำหนดจดจำ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

(Memory) หมายถึง การจดจำเนื้อหาสาระที่จะพูดให้แม่นยำ ก่อนที่จะออกไปพูดต้องมีความพร้อม โดยการฝึกซ้อม เพื่อสร้างประสบการณ์ และ 5) การแสดงออกให้ปรากฏ (Delivery) หมายถึง การแสดงออกให้เหมาะสมที่สุด เพื่อปรากฏตัวต่อหน้าที่ประชุม ไม่ว่าจะ เป็นความเหมาะสมของเสียง เพื่อสร้างประสบการณ์

นอกจากนี้ หลุยส์ จาปาเทศ (อ้างอิงจาก มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต. 2561) กล่าวว่า มนุษย์จะพัฒนาพฤติกรรมการสื่อสาร ได้ดี ถ้าได้ปฏิบัติตามบัญญัติ 10 ประการของการสื่อความหมายที่ดี ดังนี้ 1) จงมีความคิดที่กระฉ่างชัดเสียก่อน ก่อนมีการสื่อความหมาย 2) มีวัตถุประสงค์ของการสื่อความหมายที่แน่ชัด 3) ตะหนักถึงสภาพของสิ่งแวดล้อม เพราะสิ่งแวดล้อมมีผลต่อการสื่อความหมายเช่นกัน 4) ใช้ Two-way Communication ในการสื่อความหมาย 5) มีเนื้อหาและถ้อยคำ การออกเสียงที่ดีและถูกต้องตามวรรคตอนในการสื่อความหมาย 6) ในขณะที่เป็นผู้ส่งสารหรือผู้พูด ควรแยกประเด็นการพูดออกให้เห็นเด่นชัด เช่น แยก ออกเป็นข้อๆ 7) การสื่อความจะมีประสิทธิภาพก็ต่อเมื่อมีการติดตามผลการสื่อความหมายนั้นๆ 8) ข่าวสารที่ส่งออกไปต้องมี ความหมายและมีความสำคัญ 9) กริยาท่าทาง (Body Language) จำเป็นต้องสอดคล้องและเหมาะสม กับการสื่อความหมายนั้นๆ และ 10) ผู้สื่อความหมายต้องเป็นผู้ฟังที่ดีด้วย

3) ทฤษฎีการสื่อสารของแซนแนน และวีเวอร์ (Shannan and Weaver) อีกหนึ่งแนวคิดทางการสื่อสารที่มีความสำคัญไม่แพ้สองทฤษฎีแรก และเป็นทฤษฎีการสื่อที่มีผลโดยตรงกับการให้ คำปรึกษา ก็คือทฤษฎีการสื่อสารของแซนแนน และวีเวอร์ (Shanan and Weaver's Model) ซึ่งเป็น โมเดลที่นอกจากจะมองที่พื้นฐานของการสื่อสารเช่นเดียวกับทฤษฎีอื่นแล้ว ยังมองไปในเรื่องของ อุปสรรคของการสื่อสาร (Noise) ที่ถูกมองว่าเป็นตัวที่มีผลกระทบกับการทำความเข้าใจร่วมกัน ระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร โดยมีรูปแบบของ Model ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 2.16 โมเดลการสื่อสารของแชนนัน และวีเวอร์ (Shannan and Weaver)

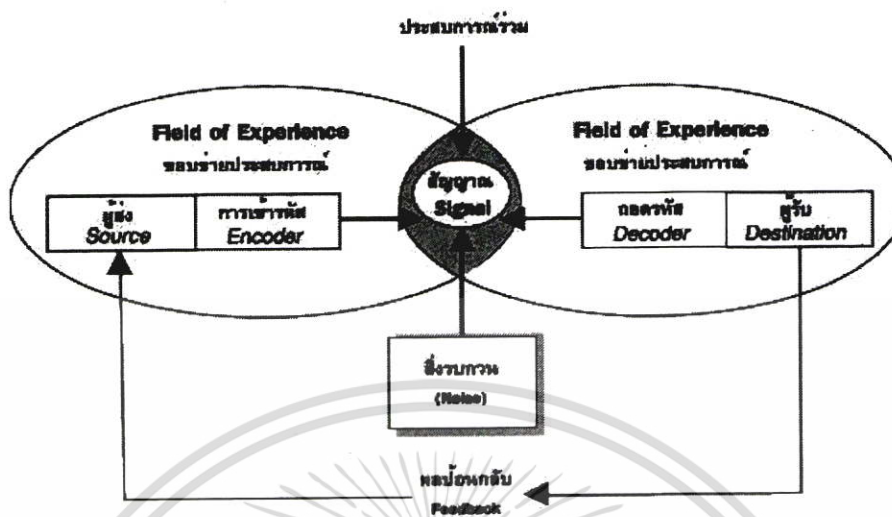
ที่มา : Shannan and Weaver (1949)

สามารถอธิบาย Model ได้ว่า (ปรมะ สตะเวทิน. 2539) แบบจำลองนี้แหล่งสาร (Information Source) จะทำหน้าที่เหมือนกับผู้ส่งสาร คือสร้างสารเพื่อที่จะสื่อไป โดยผู้ถ่ายทอด (Transmitter) เป็นตัวการทำให้สารกลายเป็นสัญญาณ (Signal) เมื่อสัญญาณไปถึงตัวผู้รับ (Receiver) ผู้รับก็จะเปลี่ยนสัญญาณให้กลายเป็นสาร สารที่ได้รับก็จะไปถึงปลายทาง (Destination) ซึ่งในระหว่างการเดินทางของสัญญาณ อาจจะถูกสิ่งรบกวน (Noise) เข้ามารบกวนหรือเข้ามาแทรก เช่นเดียวกับการให้คำปรึกษา หากผู้ส่งสารและผู้รับสารอยู่ในสภาวะแวดล้อม หรือสถานที่ ที่มีอุปสรรคกับการถ่ายทอด หรืออธิบายทำความเข้าใจ ก็อาจทำให้การตีความ หรือความเข้าใจ ร่วมกันในการเกิดผิดพลาด หรือไม่ประสบความสำเร็จ จนทำให้การถ่ายทอดเนื้อหาต่างๆ ผิดเพี้ยนไป และเกิดความเข้าใจที่ไม่ตรงกันได้

4) ทฤษฎีการสื่อสารของแชรรมป์ (Schramm Theory) แบบจำลองการสื่อสารของแชรรมป์ (Schramm Model) ถือเป็น โมเดลสำคัญ และชี้ให้เห็นถึงในเรื่องการตีความหมาย และถ่ายทอดสาร ได้อย่างชัดเจนที่สุด รวมถึงเป็นแบบจำลองที่มีความเกี่ยวพันไม่ใช่ว่าแค่เพียงในเรื่องของการสื่อสาร เท่านั้น แต่ยังจำเป็นมากสำหรับอาชีพที่ปรึกษาอีกด้วย โดยเนื้อหาแบบของจำลองของแชรรมป์นั้น เป็นแบบจำลองที่ได้พูดถึงในเรื่องของการตีความ และถอดรหัสสารไว้ว่าในการสื่อสารนั้น นอกจากในเรื่องของทักษะ วิธีการสื่อสาร สถานที่และสิ่งแวดล้อมแล้ว อีกหนึ่งเรื่องที่สำคัญไม่แพ้กันก็คือเรื่องของประสบการณ์ภูมิหลัง หรือกรอบแห่งประสบการณ์ (Field of Experience) ที่หลายคนจะรับรู้มาจะมีความแตกต่างกัน จึงทำให้การตีความหมายของแต่ละคนในเรื่องเดียวกัน มีความแตกต่างกันไปด้วย ซึ่งกรอบแห่งประสบการณ์ภูมิหลังของแต่ละบุคคลนี้อาจเกิดจากการได้รับการ

เอกสารปลูกฝัง อารมณ์ ทศนคติ ประสบการณ์และความเชื่อที่ได้รับที่แตกต่างกันไปของแต่ละบุคคล ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รูปแบบจำลองการสื่อสารของชเรมม



ภาพที่ 2.17 โมเดลการสื่อสารของชเรมม (Schramm Theory)

ที่มา : กิดานันท์ มลิทอง (2543)

ซึ่งสามารถอธิบาย Model นี้ได้ดังต่อไปนี้ (ปรมะ สตะเวทิน. 2539) ชเรมมได้นำรูปแบบจำลองการสื่อสาร ลักษณะกระบวนการสื่อสารทางเดียวเชิงเส้นตรงของแชนนิน และวีเวอร์มาใช้ เพื่อเป็นแนวทางในการอธิบายการสื่อสารที่เกิดขึ้นในการเรียนการสอน โดยเน้นถึงวัตถุประสงค์ของการสอน ความหมายของเนื้อหาข้อมูลและการที่ข้อมูลได้รับการแปลความหมายอย่างไร นอกจากนี้ชเรมมยังให้ความสำคัญของการสื่อความหมาย การเรียนรู้ และการแปลความหมายของสัญลักษณ์ ว่าเป็นหัวใจสำคัญของการเรียนการสอน ตามลักษณะรูปแบบจำลองของชเรมมนี้ การสื่อสารจะเกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพเฉพาะในส่วนที่ผู้ส่งและผู้รับทั้งสองฝ่ายต่างมีวัฒนธรรม ประเพณี ความเชื่อความรู้ ฯลฯ ที่สอดคล้องคล้ายคลึงและมีประสบการณ์ร่วมกัน จึงจะทำให้สามารถเข้าใจความหมายที่สื่อกันนั้นได้ ทั้งนี้เพราะผู้ส่งสามารถเข้ารหัส และผู้รับสามารถถอดรหัสเนื้อหาข่าวสารได้ เฉพาะในขอบข่าย ประสบการณ์ที่แต่ละคนมีอยู่ เช่น ถ้าเราไม่เคยเรียนภาษาฝรั่งเศส เราคงไม่สามารถพูดหรือแปลความหมายของภาษาฝรั่งเศสได้ เป็นต้น ถ้าส่วนของสาร ประสบการณ์ของทั้งผู้ส่งและผู้รับซ้อนกันเป็นวงกว้างมากเท่าใด จะทำให้การสื่อสารนั้นเป็นไปได้โดยสะดวก และง่ายมากยิ่งขึ้น เพราะต่างฝ่ายจะเข้าใจสิ่งที่กล่าวถึงนั้นได้เป็นอย่างดี แต่เมื่อใดที่วงของขอบข่ายประสบการณ์ซ้อนกันน้อยมากหรือไม่ซ้อนกันเลย แสดงว่าทั้งผู้ส่ง และ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผู้รับแทบจะไม่มีประสบการณ์ร่วมกันเลย การสื่อสารนั้นจะทำได้ยากลำบากหรือแทบจะสื่อสารกันไม่ได้อย่างสิ้นเชิง ซึ่งสามารถทราบได้จากผลป้อนกลับที่ผู้รับส่งกลับไปยังผู้ส่งนั่นเอง

เช่นเดียวกับงานทางด้านที่ปรึกษากฎหมาย ที่ผู้ที่ทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษาจะต้องฝึกทักษะของการสื่อสารทั้งการฟัง การตีความ การถ่ายทอดเป็นอย่างดีก็เพื่อที่จะสามารถตีความในสิ่งที่ถูกความ หรือคู่สนทนากำลังต้องการจะนำเสนอได้อย่างถูกต้อง

2.3 สรุปการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

2.3.1 สมรรถนะผู้ประกอบการวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมาย

David C. Mc Celland ได้ให้ความหมายของสมรรถนะ (Competency) ว่า สมรรถนะ (Competency) หมายถึง บุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในปัจเจกบุคคลซึ่งสามารถผลักดันให้ปัจเจกบุคคลนั้นสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดี หรือตามเกณฑ์ที่กำหนดในงานที่ตนรับผิดชอบ โดยสมรรถนะเป็นส่วนประกอบขึ้นมาจาก ความรู้ ทักษะ และเจตคติ / แรงจูงใจ หรือความรู้ ทักษะ และเจตคติ/แรงจูงใจ ก่อให้เกิดสมรรถนะ ดังนั้น บุคคลที่มีสมรรถนะ จะต้องประกอบด้วย ความรู้ ซึ่งจะต้องรวมถึงความรู้เฉพาะด้าน เพื่อให้เกิดทักษะ ความเชี่ยวชาญจนเกิดการยอมรับ และมีเจตคติที่ดี สามารถสร้างความน่าเชื่อถือในสิ่งที่ให้คำปรึกษา จากความหมายดังกล่าวจึงมีนักวิจัยหลายท่านทำการวิจัยเกี่ยวกับสมรรถนะของที่ปรึกษา ดังเช่น Alexander Styhre et al. (2010) กล่าวว่า การบริหารด้านที่ปรึกษา คือ การบริหารระหว่างการศึกษาวิจัย กับ การปฏิบัติ หรืออุตสาหกรรม ซึ่งบางครั้งที่ปรึกษาอาจจัดตั้งจากภายในองค์กร จากการปฏิบัติ จากองค์ความรู้ในคน แต่การเป็นที่ปรึกษาอย่างมืออาชีพนั้น จะต้องเป็นการให้คำปรึกษาแบบคนต่อคน (Face-To-Face) เพื่อชี้ให้เห็นว่า อะไรคือสิ่งที่ไม่ควรทำ ซึ่งการปรึกษาแบบนี้จะแตกต่างจากการแสดงความคิดเห็น โดยที่ปรึกษาจะช่วยพัฒนาองค์กรด้วยการช่วยแก้ปัญหา (Andrew P. Kakabadse. 1983) เพราะในการให้บริการด้านที่ปรึกษานั้น ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับคำปรึกษา คือ คุณภาพของที่ปรึกษา (Frederic Marimon Viadiu and Eduard Cristóbal Fransi. 2005) ทั้งนี้เพราะคุณภาพของที่ปรึกษาจะเกิดขึ้นได้จะต้องเป็นผู้เชี่ยวชาญ โดยเริ่มจากการมีความรู้ในหลักการ และทฤษฎีที่มาจากการศึกษาหาความรู้ในระบบการศึกษา หรือนอกระบบการศึกษา เมื่อมีองค์ความรู้จากการศึกษาแล้วก็จะเกิดกรอบความคิดซึ่งสามารถนำไปปฏิบัติได้ และทำให้เกิดประสบการณ์ มีการสั่งสมประสบการณ์จนเป็นผู้เชี่ยวชาญในเรื่องนั้นๆ ก็จะสามารรถทำการสอน ฝึกอบรม หรือแม้กระทั่งการให้คำปรึกษาแก่ผู้อื่น

เอกสารผู้เชี่ยวชาญในเรื่องนั้นๆ ก็จะสามารรถทำการสอน ฝึกอบรม หรือแม้กระทั่งการให้คำปรึกษาแก่ผู้อื่น
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

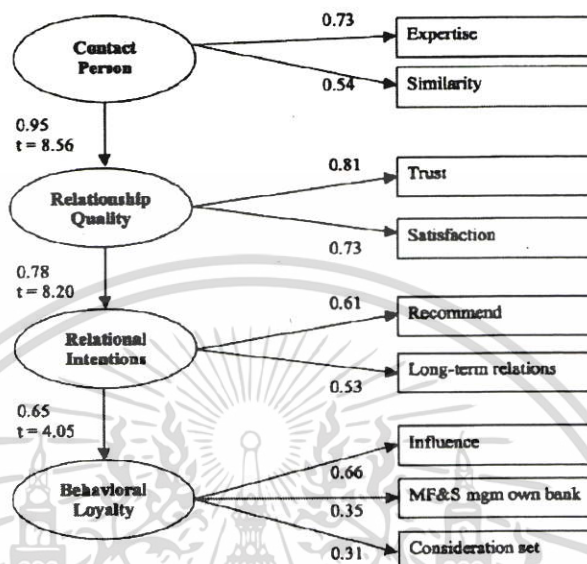
ได้ การปฏิบัติอย่างต่อเนื่องก็ทำให้ผู้เชี่ยวชาญสามารถสร้าง Best practice ของตนเองขึ้นมาได้ และเป็นที่ยอมรับจากสังคม หรือที่กล่าวว่า “A good problem-solving strategy depends on how much you know” (ปีติพงษ์ ขอมดมงคล. 2558) ซึ่งสอดคล้องกับ Andrew Agapiou and Bryan Clark (2011) กล่าวในงานวิจัยเรื่อง Scottish construction lawyers and mediation: an investigation into attitudes and experiences ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของนักกฎหมายด้านอสังหาริมทรัพย์ในการไกล่เกลี่ยกรณีพิพาท คือความรู้อย่างมืออาชีพ ประสบการณ์ รวมทั้งเจตคติที่มองเห็นความสำเร็จ นอกจากนี้ Geoff Ryan, Lyle M. Spencer and Urs Bernhard (2012) ยังกล่าวเสริมว่า ในการดำเนินธุรกิจจะต้องมีการพัฒนาศักยภาพให้ดียิ่งขึ้น เช่น ทำในสิ่งที่ดีกว่า รวดเร็วกว่า ใช้ต้นทุนน้อยกว่า คุณภาพสินค้าบริการดีขึ้น ลูกค้าพึงพอใจมากขึ้น มีรายได้มากขึ้น โดยที่ต้องมีจริยธรรมด้วย ซึ่งสอดคล้องกับ Jasmin Begeron and Marc-Antone Vachon (2008) กล่าวว่า สิ่งที่เป็นตัวชี้วัดที่ปรึกษา คือ คุณภาพการบริการ ความน่าเชื่อถือ ความพึงพอใจ ความตั้งใจให้บริการ และ บอกรต่อ ที่ได้รับการยอมรับจากลูกค้า โดยนโยบายการให้บริการเพื่อให้สามารถสร้างมูลค่าขั้นพื้นฐานและสามารถพัฒนาเพื่อให้เกิดความพึงพอใจที่เพิ่มขึ้นได้ด้วย (Allan Behm, Lynne Bennington and James Cummane. 2000)

David Bannard reed Groethe (2014) กล่าวว่า การที่จะเป็นที่ปรึกษาด้านการเงินได้ จำเป็นต้องขึ้นทะเบียนกับ Securities and Exchange Commission (SEC) ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือว่า ที่ปรึกษามีความรู้ รอบรู้ด้านกฎระเบียบต่างๆ เพียงพอที่จะสามารถให้คำปรึกษาได้อย่างถูกต้อง นอกจากนี้ Inga-Lill Söderberg (2013) ยังได้กล่าวเสริมว่า คุณสมบัติหนึ่งของที่ปรึกษา คือ ควรมีคนรู้จัก หรือคุ้นเคยกับผู้จัดทำนโยบายในด้านนั้นๆ ด้วย เพราะหน้าที่ของที่ปรึกษา คือ การที่สามารถให้คำปรึกษา หรือคำเตือนที่เป็นการล่วงหน้าก่อนที่เหตุการณ์จะเกิดขึ้น รวมทั้งคำปรึกษาจะต้องเป็นคำปรึกษาเชิงลึกในรายละเอียดของเรื่องนั้นๆ ด้วย ดังจะเห็นได้จากที่ปรึกษาที่ได้รับความไว้วางใจจะมีจำนวนน้อย แต่จะเป็นผู้ที่สามารถมีรายได้ที่สูง เนื่องจากผู้ว่าจ้าง หรือผู้รับคำปรึกษายินดีจ่ายเงินว่าจ้าง เพราะเห็นคุณค่าของคำปรึกษาที่สามารถสร้างประโยชน์ให้แก่ผู้ว่าจ้าง ได้อย่างคุ้มค่า (Irving H. Buchen. 2001)

จากงานวิจัยของ Rita Martenson (2008) เรื่อง How financial advisors affect behavioral loyalty กล่าวว่า ที่ปรึกษาจะต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถในการประสานกับบุคคลทั่วไปได้อย่างดี โดยจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ มีข้อมูล และมีความละเอียดรอบคอบ สามารถนำเสนอความเห็นได้

หลากหลายแต่ต้องเหมาะสมกับลูกค้าแต่ละราย โดยคำปรึกษา หรือข้อเสนอแนะจะต้องช่วยให้
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับใช้ภายในเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนุญตเห็นหน้าใบเช็คประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลูกค้าสามารถตัดสินใจในสิ่งที่เป็นประโยชน์ ก่อให้เกิดผลกำไรจากการลงทุนของลูกค้า โดยจากงานวิจัยได้โมเดลดังภาพที่ 2.18 ทั้งนี้ คำแนะนำจะต้องชัดเจน นำไปใช้ในการวางแผนงานให้ประสบผลสำเร็จได้ (Terry Seawright. 1980)



Note: All standardized path coefficients are significant (t-values > 1.96, $p < 0.05$).
All standardized coefficients in the measurement models are significant (t-values > 1.96, $p < 0.05$). Lowest t-value is 4.05 and highest t-value is 14.36.
 $\chi^2 = 41.41$ (N = 465, df = 23, $p < 0.01$) RMSEA 0.041

ภาพที่ 2.18 The role of The Contact Person (Source) on Customer Behavior

ที่มา : Rita Martenson (2008)

นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี (2561) กล่าวว่า การให้ความรู้ที่จะก่อให้เกิดประโยชน์นั้นจะต้องเกิดจากความไว้วางใจ การยอมรับกันระหว่างตัวผู้ให้ความรู้ และผู้รับความรู้ มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ควรส่งเสริมให้มีบรรยากาศ สิ่งแวดล้อม วัฒนธรรม และกลไกต่างๆ ที่เหมาะสม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

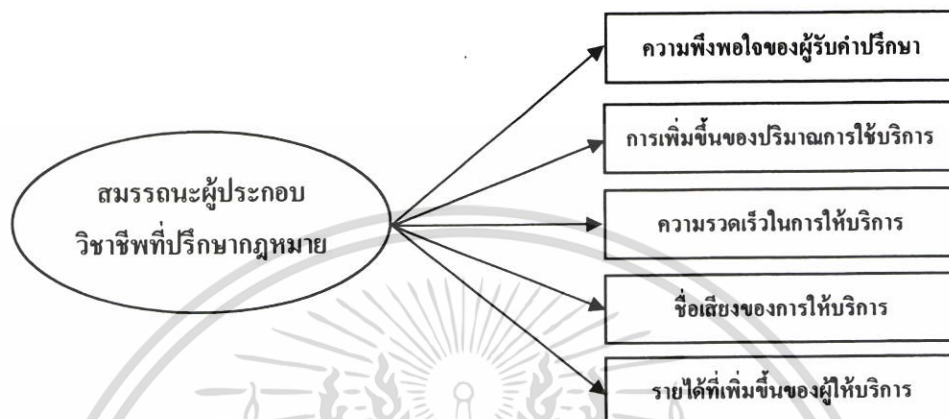
ตารางที่ 2.10 การทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของตัวแปรประจักษ์/ตัวแปรสังเกตได้
ของสมรรถนะผู้ประกอบการวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมาย

ชื่อผู้วิจัย	ตัวแปรแฝงภายใน	ตัวแปรสังเกตได้	อุตสาหกรรม
Frederic Marimon Viadiu and Eduard Cristóbal Fransi (2005)	สมรรถนะการให้บริการ ด้านที่ปรึกษา	ความพึงพอใจของผู้รับ คำปรึกษา	การให้บริการ ด้านที่ปรึกษา
ปิติพงษ์ ยอดมงคล (2558)	สมรรถนะการให้บริการ ด้านที่ปรึกษา	เป็นที่ยอมรับจากสังคม หรือมี ชื่อเสียง	การศึกษา
Geoff Ryan Lyle M. Spencer Urs Bernhard (2012)	สมรรถนะการให้บริการ ด้านที่ปรึกษา	1. ทำในสิ่งที่ดีกว่า 2. รวดเร็วกว่า 3. ใช้ต้นทุนน้อยกว่า 4. คุณภาพสินค้าบริการดีขึ้น 5. ถูกค่าพึงพอใจมากขึ้น 6. มีรายได้มากขึ้น 7. ต้องมีจริยธรรม	ธุรกิจระหว่าง ประเทศ
Jasmin Begeron Marc-Antone Vachon. (2008)	สมรรถนะการให้บริการ ด้านที่ปรึกษา	1. คุณภาพการบริการ 2. ความน่าเชื่อถือ หรือมี ชื่อเสียง 3. ความพึงพอใจ 4. ความตั้งใจให้บริการ และ บอกต่อ 5. ปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น 6. ได้รับการยอมรับจากลูกค้า	การเงิน
Allan Behm, Lynne Bennington and James Cummane (2000)	สมรรถนะการให้บริการ ด้านที่ปรึกษา	ความพึงพอใจที่เพิ่มขึ้น	บริการ
Irving H. Buchen (2001)	สมรรถนะการให้บริการ ด้านที่ปรึกษา	1. ได้รับความไว้วางใจ หรือมี ชื่อเสียง 2. มีปริมาณงานเพิ่ม 3. มีรายได้ที่สูง	บริการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏ อุดรธานี (2561)	สมรรถนะการให้ความรู้ แนะนำ	1. ความไว้วางใจ 2. การยอมรับกันระหว่างตัวผู้ให้ ความรู้ และผู้รับความรู้	การศึกษา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่ควรนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สำหรับงานวิจัยครั้งนี้ ตัวแปรประจักษ์/ตัวแปรสังเกตได้ของ สมรรถนะผู้ประกอบการวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายที่ปรึกษากฎหมายของงานวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย ความพึงพอใจของผู้รับคำปรึกษา การเพิ่มขึ้นของปริมาณการใช้บริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ รายได้ที่เพิ่มขึ้นของผู้ให้บริการ ชื่อเสียงของการให้บริการ



ภาพที่ 2.19 ตัวแปรประจักษ์/ตัวแปรสังเกตได้ของ สมรรถนะผู้ประกอบการวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายของงานวิจัย
ที่มา : ผู้วิจัย

ตารางที่ 2.11 ปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะผู้ประกอบการวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมาย

ชื่อผู้วิจัย	ตัวแปรแฝงภายใน	ตัวแปรแฝงภายนอก	อุตสาหกรรม
David C. Mc Cell อ้างอิง จาก ขจรศักดิ์ สิริมย์ (2559)	สมรรถนะของการให้ คำปรึกษา	1. ความรู้ 2. ความรู้เฉพาะด้าน 3. ทักษะ และเจตคติ	
Alexander Styhre et al. (2010)	สมรรถนะของการให้ คำปรึกษา	1. องค์กรความรู้ 2. องค์กรความรู้จาก ประสบการณ์ 3. ทักษะในการให้ คำปรึกษา	ที่ปรึกษาด้าน อุตสาหกรรม
Frederic Marimon Viadiu and Eduard Cristóbal Fransi (2005)	สมรรถนะของการให้ คำปรึกษา	1. ต้องเป็นผู้เชี่ยวชาญ 2. มีความรู้ในหลักการ 3. มีความรู้จาก ประสบการณ์	ธุรกิจบริการด้าน การให้คำปรึกษา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 2.11 (ต่อ)

ชื่อผู้วิจัย	ตัวแปรแฝงภายใน	ตัวแปรแฝงภายนอก	อุตสาหกรรม
Andrew Agapiou, Bryan Clark (2011)	ประสิทธิภาพของนักกฎหมายด้านอสังหาริมทรัพย์	1. ความรู้อย่างมืออาชีพ 2. ประสบการณ์ 3. เจตคติที่มองเห็นความสำเร็จ	ที่ปรึกษาด้านอสังหาริมทรัพย์
David Bannard reed Groethe (2014)	ความน่าเชื่อถือ การได้รับการยอมรับ	1. มีความรู้ 2. รอบรู้ด้านกฎระเบียบต่างๆเพียงพอ	ที่ปรึกษาธุรกิจการเงิน
Rita Martenson (2008)	ความจงรักภักดีของผู้รับคำปรึกษา	1. ความสามารถในการประสานกับบุคคลทั่วไปได้อย่างดี 2. ความรู้ 3. ข้อมูล 4. ทักษะในการนำเสนอความเห็นให้เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละราย	ที่ปรึกษาธุรกิจการเงิน
ปีติพงษ์ ขอดมมงคล (2558)	สมรรถนะของการให้คำปรึกษา	1. ความรู้ในระบบการศึกษา 1. ความรู้นอกระบบการศึกษา 2. ประสบการณ์	บริการ
Inga Lill Söderberg (2013)	สมรรถนะของการให้คำปรึกษา	1. ความรู้ 2. ความรู้เฉพาะด้าน อาทิ กฎระเบียบต่างๆของสายวิชาชีพ	การเงิน
Irving H. Buchen (2001)	สมรรถนะของการให้คำปรึกษา	1. ความรู้ในสายวิชาชีพ 2. การวิเคราะห์ข้อมูลสามารถเตือนภัยล่วงหน้า	บริการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรธานี (2561)	สมรรถนะการให้ความรู้แนะนำ คำปรึกษา	1. มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย 2. ควรส่งเสริมให้มีบรรยากาศ สิ่งแวดล้อม วัฒนธรรม และกลไกต่างๆ ที่เหมาะสม	การศึกษา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สรุปปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะผู้ประกอบการวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายของงานวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านองค์ความรู้ ปัจจัยด้านวิชาชีพ และปัจจัยด้านการถ่ายทอด

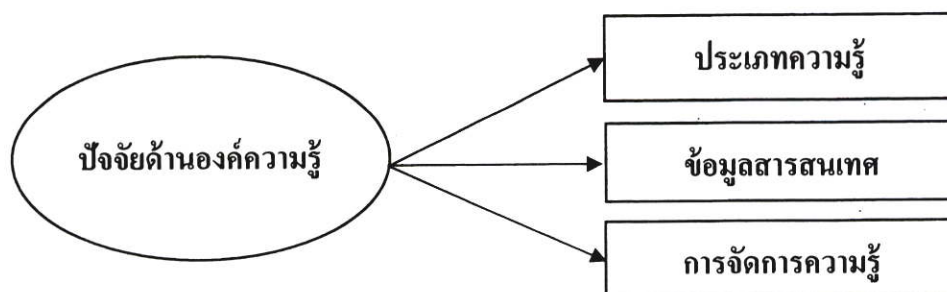
2.3.2 ปัจจัยด้านองค์ความรู้

จากการทบทวนวรรณกรรมดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปตัวแปรเชิงประจักษ์/ตัวแปรสังเกตได้ของปัจจัยด้านองค์ความรู้ได้ดังนี้

ตารางที่ 2.12 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของตัวแปรเชิงประจักษ์/ตัวแปรสังเกตได้ของปัจจัยด้านองค์ความรู้

ชื่อผู้วิจัย	ตัวแปรแฝงภายนอก	ตัวแปรเชิงประจักษ์	อุตสาหกรรม
Charles Oppenheim (2008)	ปัจจัยด้านองค์ความรู้	ข้อมูลสารสนเทศ	กฎหมาย
Michael GAffikin (2009)		ข้อมูลสารสนเทศ	บัญชี
Marie-Andrée Caron Anne Fortin (2014)		ข้อมูลสารสนเทศ	การศึกษา
Hsiaoping Yeh (2008)		ประเภทความรู้	เทคโนโลยี
Hua Yang Peng Chen Yong Xu (2012)		ประเภทความรู้	ที่ปรึกษา
มหาวิทยาลัยขอนแก่น (2558)		ประเภทความรู้	สถาบันการศึกษา
Michael J. Marquardt (1996)		การจัดการความรู้	นักวิชาการ
อ้างอิงใน วีรฐ มหะสิริ นนท์ (2552)		การจัดการความรู้	วิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม
รัตติกรณ์ จงวิศาล (2553)		การจัดการความรู้	วิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม
Petter Gottschalk (1999)		การจัดการความรู้	วิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม
สุนันทา เสถียรมาศ (2555)	การจัดการความรู้	วิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม	

ดังนั้น ตัวแปรเชิงประจักษ์ของปัจจัยด้านองค์ความรู้ของงานวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย ประเภทของความรู้ ข้อมูลสารสนเทศ การจัดการความรู้



ภาพที่ 2.20 ตัวแปรประจักษ์/ตัวแปรสังเกตได้ของ ปัจจัยด้านองค์ความรู้ของงานวิจัย
ที่มา : ผู้วิจัย

ตารางที่ 2.13 ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านองค์ความรู้ ที่มีต่อ ปัจจัยด้านวิชาชีพ ปัจจัยด้านการ
ถ่ายทอด (ตัวแปรแฝงคั่นกลาง) และสมรรถนะผู้ประกอบการวิชาชีพที่ปรึกษา
กฎหมาย

ความสัมพันธ์ ของตัวแปร	ตัวแปรแฝง ภายใน	ผู้แต่ง	อุตสาหกรรม ที่ศึกษา
Knowledge Performance	Performance	Marie-Andrée Caron Anne Fortin. (2014)	การศึกษา
		Kathryn Jo Ann McPhail, (2002)	พยาบาล
		Hsiaoping Yeh (2008)	เทคโนโลยี
		Alexander Styhre et al. (2010)	ที่ปรึกษา
		Hua Yang Peng Chen Yong Xu (2012)	ที่ปรึกษา
		Michael J. Marquard (1996) อั้งอิงใน วีรยุทธ มามะศิริรานนท์ (2552)	นักวิชาการ
		Michael GAffikin (2009)	บัญชี
Knowledge Profession	Performance	Charles Oppenheim. (2008)	กฎหมาย
		Alexander Styhre et al. (2010)	ที่ปรึกษา
		Hsiaoping Yeh (2008)	เทคโนโลยี
Knowlede Trans	Performance	สหไทย ไชยพันธุ์ (2555)	การศึกษา
		รัตติกรณ์ จงวิศาล (2553)	วิสาหกิจขนาด กลางและขนาด ย่อม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

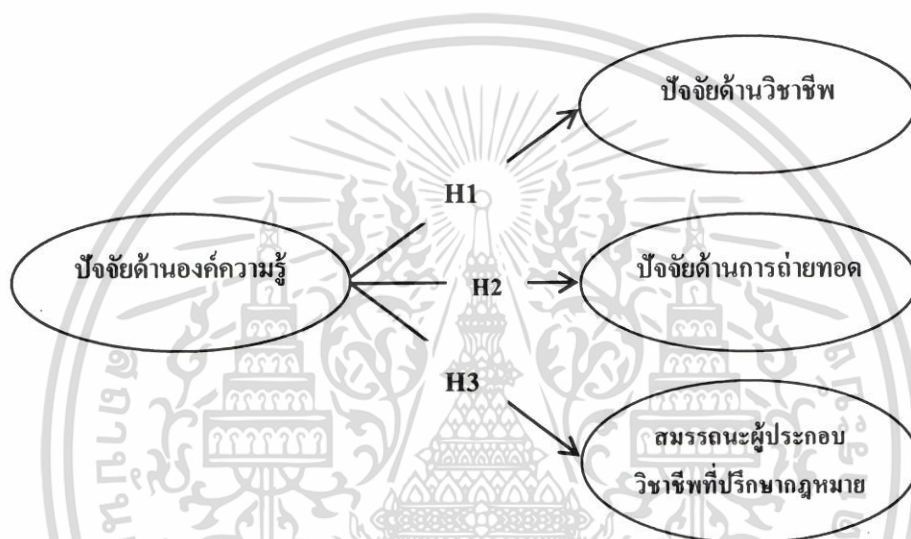
จากการทบทวนวรรณกรรมทำให้ได้ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านองค์ความรู้ ที่มีต่อ ปัจจัยด้านวิชาชีพ ปัจจัยด้านการถ่ายทอด (ตัวแปรแฝงคั่นกลาง) และ สมรรถนะผู้ประกอบการวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมาย ตามสมมติฐานที่ 1 - 3

สมมติฐานที่ 1 (H1) : ปัจจัยด้านองค์ความรู้ มีอิทธิพลต่อ ปัจจัยด้านวิชาชีพ

สมมติฐานที่ 2 (H2) : ปัจจัยด้านองค์ความรู้ มีอิทธิพลต่อ ปัจจัยด้านการถ่ายทอด

สมมติฐานที่ 3 (H3) : ปัจจัยด้านองค์ความรู้ มีอิทธิพลต่อ สมรรถนะผู้ประกอบการวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมาย

ปรึกษา



ภาพที่ 2.21 ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านองค์ความรู้ที่มีต่อสมรรถนะผู้ประกอบการวิชาชีพที่ปรึกษา กฎหมาย ปัจจัยด้านวิชาชีพ และปัจจัยด้านการถ่ายทอด

ที่มา : ผู้วิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปตัวชี้วัดของแต่ละงานวิจัยได้ดังนี้

ตารางที่ 2.14 ตัวชี้วัดของปัจจัยด้านองค์ความรู้

ผู้วิจัย	ตัวชี้วัด	มีอิทธิพลต่อ
สหไทย ไชยพันธุ์ (2555)	ความรู้ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ	-ความสามารถในการถ่ายทอด
Kathryn Jo-Ann McPhail (2002)	องค์ความรู้	-ความเป็นมืออาชีพของที่ปรึกษา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 2.14 (ต่อ)

ผู้วิจัย	ตัวชี้วัด	มีอิทธิพลต่อ
Alexander Styhre et al. (2010)	องค์ความรู้	-การเป็นที่ปรึกษาเฉพาะด้าน หรือมีความสามารถแบบเฉพาะเจาะจง
Marie-Andrée Caron Anne Fortin. (2014)	องค์ความรู้ กฎเกณฑ์	-ความเป็นมืออาชีพ
Charles Oppenheim (2008)	ข้อมูลที่หลากหลาย การวิเคราะห์	-การสร้างกฎหมาย
Hsiaoping Yeh (2008)	ความรู้ทางหลักวิชาการ ทฤษฎี และ ความรู้ที่ฝังลึกในตัวคน มาจากการใช้วิจารณ์ ประเมิน ใหว่พริบ ประสิทธิภาพ และเป็นเทคนิคเฉพาะคน	-การดำเนินการประสบผลสำเร็จ
Hua Yang Peng Chen Yong Xu (2012)	Tacit Knowledge และ Explicit Knowledge	-การเป็นที่ปรึกษา
Michael J. Marquard (1996) อ้างอิงใน วีรยุทธ ฆะสิรานนท์ (2552)	การจัดการความรู้ คือ กระบวนการตั้งแต่ต้นจนถึง การนำไปประยุกต์ใช้	-การดำเนินการขององค์กร
รัตติกรณ์ จงวิศาล (2553)	การจัดการความรู้	การตัดสินใจให้ดีขึ้นในเรื่องสินค้าและบริการ การเพิ่มคุณค่า
Michael GAffikin (2009)	ทุนมนุษย์ ซึ่งได้แก่ สมรรถนะ การวิเคราะห์ รวมทั้งกระบวนการต่างๆ และทรัพย์สินที่ไม่สามารถจับต้องได้	การเป็นมืออาชีพ
Petter Gottschalk (1999)	การจัดการความรู้	ความสามารถในการแข่งขันและการเพิ่มโอกาสในการสร้างประโยชน์ให้แก่องค์กร
สุนันทา เสถียรมาศ (2555)	การจัดการความรู้	ประโยชน์ในการทำงาน

ดังนั้น ตัวชี้วัดสมรรถนะด้านองค์ความรู้ของงานวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย ประเภทของความรู้ ข้อมูลสารสนเทศ การจัดการความรู้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.3.3 ปัจจัยด้านวิชาชีพ

จากการทบทวนวรรณกรรมดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปตัวชี้วัดของแต่ละงานวิจัยได้ดังนี้

ตารางที่ 2.15 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของตัวแปรเชิงประจักษ์/ตัวแปรสังเกตได้ของปัจจัยด้านวิชาชีพ

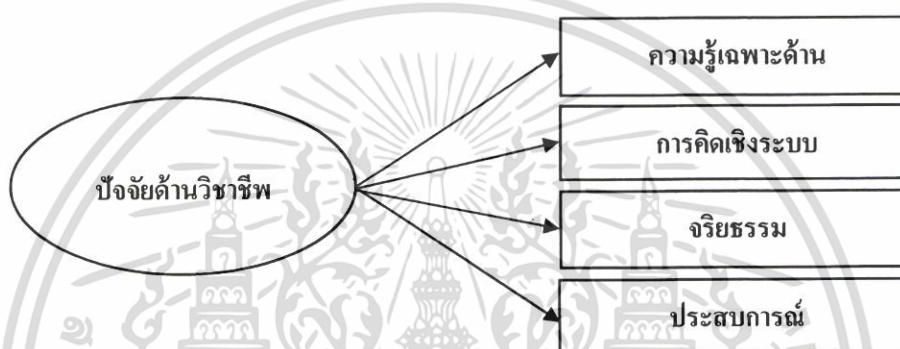
ชื่อผู้วิจัย	ตัวแปรแฝง	ตัวแปรเชิงประจักษ์	อุตสาหกรรม
Laurie Swinney, Bruce Elder (2012)		ความรู้เฉพาะด้าน, จริยธรรม	กฎหมาย
Matt Hamnett, Alexandra Baker (2012)		ความรู้เฉพาะด้าน	บริการ
จินตนา ไพบูลย์ธนานันท์ (2551)		ความรู้เฉพาะด้าน	พยาบาล
Daniel E. Wuestel (2013)		ความรู้เฉพาะด้าน, จริยธรรม	การศึกษา
John Gaskell John Ashton (2008)		ความรู้เฉพาะด้าน, จริยธรรม	การเงิน
สหไทย ไชยพันธุ์ (2555)		ความรู้เฉพาะด้าน, จริยธรรม	การศึกษา
Analisa Smythe et al. (2014)		ความรู้เฉพาะด้าน, จริยธรรม, ประสิทธิภาพ	บริการ
Petter Gottschalk (1999)		ความรู้เฉพาะด้าน, ประสิทธิภาพ	กฎหมาย
Goegg Ryan., etc (2012)	ปัจจัยด้านวิชาชีพ	ความรู้เฉพาะด้าน, จริยธรรม	
Tara J. Radin (2005)		ความรู้เฉพาะด้าน, จริยธรรม	กฎหมาย
Alexander Styhre et al. (2010)		ความรู้เฉพาะด้าน, ประสิทธิภาพ	ที่ปรึกษา
Lynda Holland (2011)		จริยธรรม	การศึกษา
Chris Carter (2000)		การคิดเชิงระบบ	
สุนันทา เสถียรมาศ (2555)		การคิดเชิงระบบ	วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
Ioannis E. Diakoulakis et al. (2004)		การคิดเชิงระบบ	
นพนธิ สุริยะ (2541)		ความรู้เฉพาะด้าน, จริยธรรม	กฎหมาย
มยุรี เกื้อสกุลและวุฒิ วัชรโรดม (2558)		จริยธรรม	บัญชี

เอกสาร (2558) เอกสารที่ส่งมอบไว้สำหรับกาใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 2.15 (ต่อ)

ชื่อผู้วิจัย	ตัวแปรแฝง	ตัวแปรเชิงประจักษ์	อุตสาหกรรม
กฤษฎา แสงเจริญทรัพย์ และเชษฐ รัชดาพรณาริกุล (2557)	ปัจจัยด้านวิชาชีพ	ความรู้เฉพาะด้าน, จริยธรรม	กฎหมาย

ดังนั้น ตัวแปรเชิงประจักษ์ของปัจจัยด้านวิชาชีพของงานวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย ความรู้เฉพาะด้าน การคิดเชิงระบบ จริยธรรม ประสบการณ์



ภาพที่ 2.22 โมเดลตัวแปรเชิงประจักษ์ของปัจจัยด้านวิชาชีพ

ที่มา : ผู้วิจัย

ตารางที่ 2.16 ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านวิชาชีพ ที่มีต่อ สมรรถนะผู้ประกอบการวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมาย และปัจจัยด้านการถ่ายทอด (ตัวแปรแฝงคั่นกลาง)

ความสัมพันธ์ของตัวแปร	ตัวแปรแฝง	ผู้แต่ง	อุตสาหกรรมที่ศึกษา
Professional Performance	Performance	Laurie Swinney and Bruce Elder (2012)	กฎหมาย
		Daniel E. Wueste (2013)	การศึกษา
		John Gaskell John Ashton (2008)	การเงิน
		Analisa Smythe et al. (2014)	บริการ
		Lynda Holland (2011)	การศึกษา
		Goegg Ryan et al. (2012)	
		Tara J. Radin (2005)	กฎหมาย
		สหไทย ไชยพันธุ์ (2555)	การศึกษา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

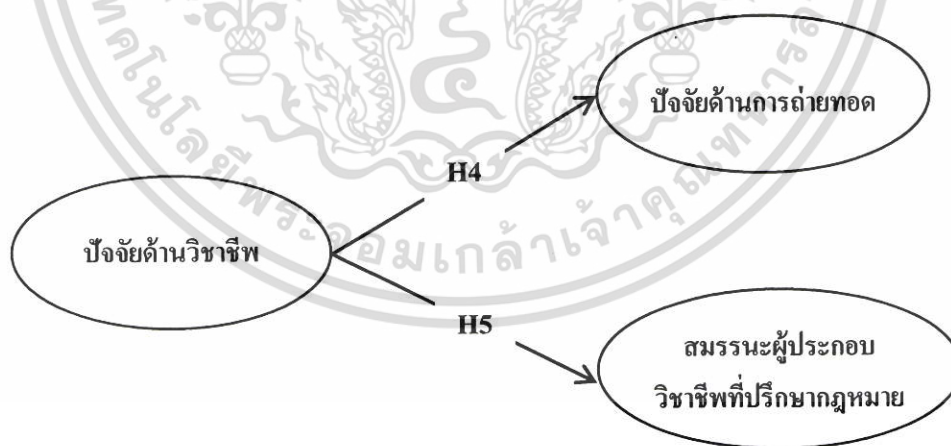
ตารางที่ 2.16 (ต่อ)

ความสัมพันธ์ของตัวแปร	ตัวแปรแฝง	ผู้แต่ง	อุตสาหกรรมที่ศึกษา
Professional Performance	Performance	สุนันทา เสถียรมาศ (2555)	วิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม
		Ioannis E. Diakoulakis et al. (2004)	
Professional Trans	Trans	Analisa Smythe et al. (2014)	บริการ
		Matt Hamnett and Alexandra Baker (2012)	ที่ปรึกษาและกฎหมาย
		Alexander Styhre et al. (2010)	ที่ปรึกษา

จากการทบทวนวรรณกรรมทำให้ได้ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านวิชาชีพ ที่มีต่อ สมรรถนะผู้ประกอบการวิชาชีพที่ปรึกษา กฎหมาย และ ปัจจัยด้านการถ่ายทอด (ตัวแปรแฝงคั่นกลาง) ตามสมมติฐานที่ 4 และ 5 คือ

สมมติฐานที่ 4 (H4) : ปัจจัยด้านวิชาชีพ มีอิทธิพลต่อ ปัจจัยด้านการถ่ายทอด

สมมติฐานที่ 5 (H5) : ปัจจัยด้านวิชาชีพ มีอิทธิพลต่อ สมรรถนะผู้ประกอบการวิชาชีพที่ปรึกษา
กฎหมาย



ภาพที่ 2.23 โมเดลแสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านวิชาชีพ ที่มีต่อสมรรถนะการเป็นที่ปรึกษา และปัจจัยด้านการถ่ายทอด (ตัวแปรแฝงคั่นกลาง)

ที่มา : ผู้วิจัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากการทบทวนวรรณกรรมดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปตัวชี้วัดของแต่ละงานวิจัยได้ดังนี้

ตารางที่ 2.17 ตัวชี้วัดปัจจัยด้านวิชาชีพ

ผู้วิจัย	ตัวชี้วัด	มีอิทธิพลต่อ
Laurie Swinney and Bruce Elder (2012)	ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน การให้ความสำคัญต่อความสำนึกรับผิดชอบ ความต้องการปฏิบัติหน้าที่ด้วยจริยธรรม การมีแรงบันดาลใจในความต้องการถึงเป้าหมาย ความต้องการรับผิดชอบต่ออย่างมืออาชีพซึ่งรวมถึงความซื่อสัตย์ต่อการบริการที่ดีต่อสาธารณะด้วย	ความเป็นมืออาชีพในงานด้านกฎหมายหรือด้านการแพทย์
Daniel E. Wueste (2013) John Gaskell John Ashton (2008)	การเป็นผู้มีองค์ความรู้ มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านควบคู่จริยธรรม	การจะเป็นมืออาชีพ
Lynda Holland (2011)	พื้นฐานของจริยธรรม	ความเป็นมืออาชีพ
สทไทย ไชยพันธุ์ (2555)	ความรู้ ความสามารถ คุณธรรมและจริยธรรม	การประกอบอาชีพ
Analisa Smythe et al. (2014)	ความเข้าใจด้านกฎหมายและจริยธรรม ทักษะในการทำงานร่วมกับบุคคลอื่น การประเมิน ความต้องการที่จะเป็น ความเข้าใจในพฤติกรรม การสนับสนุนทางกายภาพ การแนะนำจากหัวหน้างาน หรือผู้รอบรู้มากกว่า การเห็นถึงการพัฒนาเพื่อความเป็นมืออาชีพ	สมรรถนะในการทำงาน
Matt Hamnett, Alexandra Baker (2012) Alexander Styhre et al. (2010)	การพัฒนาทักษะในสาขาวิชาชีพของตนเอง	เส้นทางของมืออาชีพในแต่ละสาขาวิชาชีพ บัญชี สาขาที่ปรึกษาและกฎหมาย
Alexander Styhre et al. (2010)	ปัจจัยด้านประสบการณ์ที่มีส่วนช่วยให้มีความรู้เพิ่มขึ้น	การเป็นที่ปรึกษา
Petter Gottschalk (1999)	ความสามารถพิเศษ หรือเฉพาะด้าน	การส่งมอบบริการที่ดีแก่ลูกค้าได้
Goegg Ryan et al. (2012) Tara J. Radin (2005)	ความสามารถพิเศษ หรือเฉพาะด้าน และจริยธรรม	สมรรถนะด้านความเป็นมืออาชีพ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 2.17 (ต่อ)

ผู้วิจัย	ตัวชี้วัด	มีอิทธิพลต่อ
Chris Carter (2000)	องค์ความรู้ที่หลากหลาย ความสามารถในการจัดการความรู้ด้วยการคิดเชิงระบบ (System Thinking)	การให้คำปรึกษาที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับคำปรึกษา
สุนันทา เสถียรมาศ (2555)	การคิดเชิงระบบ (System Thinking)	มองเห็นปัญหาที่เกิดขึ้นได้และสามารถแก้ปัญหาได้

ดังนั้น ตัวชี้วัดสมรรถนะด้านวิชาชีพของงานวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย ความรู้เฉพาะด้าน ความคิดเชิงระบบ ประสบการณ์ จริยธรรม

2.3.4 ปัจจัยด้านการถ่ายทอด

การทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปข้อมูลตัวแปรเชิงประจักษ์/ตัวแปรสังเกตได้ของปัจจัยด้านการถ่ายทอด ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2.18 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของตัวแปรเชิงประจักษ์/ตัวแปรสังเกตได้ของปัจจัยด้านการถ่ายทอด

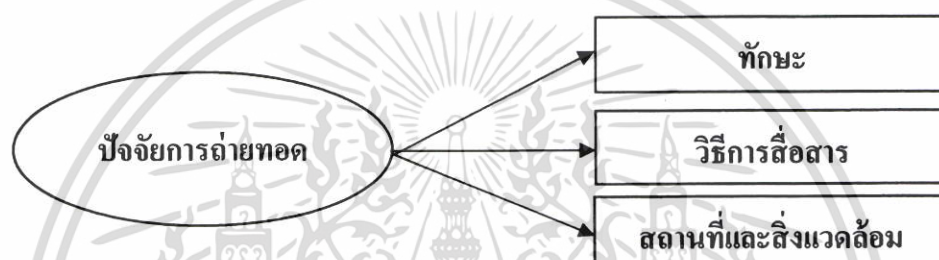
ชื่อผู้วิจัย	ตัวแปรแฝงภายนอก	ตัวแปรเชิงประจักษ์	อุตสาหกรรม
กนกวรรณ ลิ้มศรีเจริญ (2558)	การถ่ายทอด	ทักษะ สถานที่ สื่อแวดล้อม	การแพทย์
Chris Carter (2000)		การสื่อสาร	การศึกษา
Alexander Styhre et al. (2010)		ทักษะ	ที่ปรึกษา
Joanna Poon and Michael Brownlow (2014)		ทักษะ วิธีการสื่อสาร	อสังหาริมทรัพย์
H. D. Lasswell		วิธีการสื่อสาร สถานที่	สื่อสารมวลชน
C.E. Osgood and W. Schramm		วิธีการสื่อสาร	นักวิชาการ
หลุย จำปาเทศ		วิธีการสื่อสาร สื่อแวดล้อม	นักวิชาการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 2.18 (ต่อ)

ชื่อผู้วิจัย	ตัวแปรแฝงภายนอก	ตัวแปรเชิงประจักษ์	อุตสาหกรรม
ศูนย์สื่อสารนานาชาติแห่ง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2561)	การถ่ายทอด	สิ่งแวดล้อม	สถาบันการศึกษา
เยาวภา ปิ่นทุพันธ์ (2552)		สภาพแวดล้อม	การศึกษา

ดังนั้น ตัวแปรเชิงประจักษ์/ตัวแปรสังเกตได้ของปัจจัยด้านการถ่ายทอด ประกอบด้วย ทักษะ วิธีการสื่อสาร สถานที่และสิ่งแวดล้อม



ภาพที่ 2.24 โมเดลตัวแปรเชิงประจักษ์ของปัจจัยด้านการถ่ายทอด

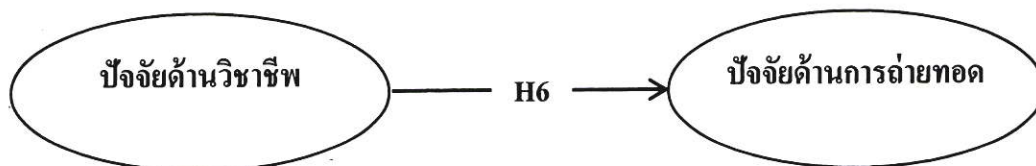
ที่มา : ผู้วิจัย

ตารางที่ 2.19 ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านการถ่ายทอด ที่มีต่อสมรรถนะผู้ประกอบการวิชาชีพที่ปรึกษา
กฎหมาย

ความสัมพันธ์ของ ตัวแปร	ตัวแปรแฝงภายใน	ผู้แต่ง	อุตสาหกรรมที่ ศึกษา
Trans Performance	Performance	สหไทย ไชยพันธุ์ (2555)	การศึกษา
		กนกวรรณ ลีศรีเจริญ (2558)	การแพทย์
		Alexander Styhre et al. (2010)	ที่ปรึกษา
		Joanna Poon and Michael Brownlow (2014)	อสังหาริมทรัพย์
		Chris Carter. 2000	การศึกษา

จากการทบทวนวรรณกรรมทำให้ได้ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านการถ่ายทอด ที่มีต่อ
สมรรถนะผู้ประกอบการวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมาย ตามสมมติฐานที่ 6

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 2.25 ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านการถ่ายทอดที่มีต่อสมรรถนะผู้ประกอบการวิชาชีพ
ที่ปรึกษากฎหมาย

ที่มา : ผู้วิจัย

ตารางที่ 2.20 สรุปผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ตัวแปรแฝง	นักวิชาการ	ข้อค้นพบ
สมรรถนะผู้ ประกอบการวิชาชีพที่ ปรึกษากฎหมาย	Alexander Styhre et al. (2010)	การบริหารด้านที่ปรึกษา คือ การบริหารระหว่าง การศึกษาวิจัย กับ การปฏิบัติ หรืออุตสาหกรรม การเป็นที่ปรึกษาจะต้องอาศัยองค์ความรู้ในคน คั้งนั้น ที่ปรึกษาอาจจัดตั้งจากภายในองค์กร จาก การปฏิบัติ แต่การเป็นที่ปรึกษาอย่างมืออาชีพนั้น จะต้องเป็นการให้คำปรึกษาแบบคนต่อคน (Face- To-Face)
	Andrew P. Kakabadse (1983)	การปรึกษาแบบคนต่อคน (Face-To-Face) จะ แตกต่างจากการแสดงความคิดเห็น โดยที่ปรึกษา จะช่วยพัฒนาองค์กรด้วยการช่วยแก้ปัญหา
	Frederic Marimon Viadiu and Eduard Cristóbal Fransi (2005)	ในการให้บริการด้านที่ปรึกษานั้น ปัจจัยที่ส่งผล ต่อความพึงพอใจของผู้รับคำปรึกษา คือ คุณภาพ ของที่ปรึกษา
	ปิติพงษ์ ยอดมงคล (2558)	คุณภาพของที่ปรึกษาจะเกิดขึ้นได้จากการศึกษา หาความรู้ในระบบการศึกษา หรือนอกระบบ การศึกษา เมื่อมีองค์ความรู้จากการศึกษาแล้วก็จะ เกิดกรอบความคิดซึ่งสามารถนำไปปฏิบัติได้ และ ทำให้เกิดประสบการณ์ มีการสั่งสมประสบการณ์ จนเป็นผู้เชี่ยวชาญในเรื่องนั้นๆ ก็จะสามารถทำ การสอน ฝึกอบรม หรือแม้กระทั่งการให้ คำปรึกษาแก่ผู้อื่นได้ การปฏิบัติอย่างต่อเนื่องก็ทำ ให้ผู้เชี่ยวชาญสามารถสร้าง Best Practice ของ ตนเองขึ้นมาได้ และเป็นที่ยอมรับจากสังคม

ตารางที่ 2.20 (ต่อ)

ตัวแปรแฝง	นักวิชาการ	ข้อค้นพบ
สมรรถนะผู้ ประกอบวิชาชีพที่ ปรึกษากฎหมาย	Andrew Agapiou and Bryan Clark. (2011)	ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของนักกฎหมาย ด้านอสังหาริมทรัพย์ในการไกล่เกลี่ยกรณีพิพาท คือความรู้อย่างมืออาชีพ ประสบการณ์ รวมทั้งเจต คติที่มองเห็นความสำเร็จ
	Geoff Ryan Lyle M. Spencer Urs Bernhard. (2012)	ในการดำเนินธุรกิจจะต้องมีการพัฒนาศักยภาพให้ ดียิ่งขึ้น เช่น ทำในสิ่งที่ดีกว่า รวดเร็วกว่า ใช้ ต้นทุนน้อยกว่า คุณภาพสินค้าบริการดีขึ้น ลูกค้ พึงพอใจมากขึ้น มีรายได้มากขึ้น โดยที่ต้องมี จริยธรรมด้วย
	Jasmin Begeron Marc Antone Vachon (2008)	สิ่งที่เป็นตัวชี้วัดที่ปรึกษาด้านการเงิน คือ คุณภาพ การบริการ ความน่าเชื่อถือ ความพึงพอใจ ความ ตั้งใจให้บริการ และ บอกต่อ ที่ได้รับการยอมรับ จากลูกค้า
	Allan Behm, Lynne Bennington, James Cummane (2000) and David Bannard reed Groethe. (2014)	นโยบายการให้บริการเพื่อให้สามารถสร้างมูลค่า ขั้นพื้นฐานและสามารถพัฒนาเพื่อให้เกิดความพึง พอใจที่เพิ่มขึ้นได้ด้วย
	Inga-Lill Söderberg (2013)	การที่จะเป็นที่ปรึกษาด้านการเงินได้จำเป็นต้อง ขึ้นทะเบียนกับ Securities And Exchange Commission (Sec) ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือ ว่าที่ปรึกษามีความรู้ รอบรู้ด้านกฎระเบียบต่างๆ เพียงพอที่จะสามารถให้คำปรึกษาได้อย่างถูกต้อง
	Irving H. Buchen (2001)	คุณสมบัติหนึ่งของที่ปรึกษา คือ ควรมีความรู้จัก หรือ คุ้นเคยกับผู้จัดทำนโยบายในด้านนั้นๆด้วย เพราะ หน้าที่ของที่ปรึกษาคือ การที่สามารถให้คำปรึกษา หรือคำเตือนที่เป็นการล่วงหน้าก่อนที่เหตุการณ์จะ เกิดขึ้น รวมทั้งคำปรึกษาจะต้องเป็นคำปรึกษาเชิง ลึกในรายละเอียดของเรื่องนั้นๆด้วย ดังจะเห็นได้ จากที่ปรึกษาที่ได้รับความไว้วางใจจะมีจำนวน น้อย แต่จะเป็นผู้ที่สามารถมีรายได้ที่สูง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 2.20 (ต่อ)

ตัวแปรแฝง	นักวิชาการ	ข้อค้นพบ
สมรรถนะผู้ประกอบวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมาย	Rita Martenson (2008)	คุณค่าของคำปรึกษาที่สามารถสร้างประโยชน์ให้แก่ผู้ว่าจ้างได้อย่างคุ้มค่า
	Terry Seawright (1980)	ที่ปรึกษาจะต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถในการประสานกับบุคคลทั่วไปได้อย่างดี โดยจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ มีข้อมูล และมีความละเอียดรอบคอบสามารถนำเสนอความเห็นได้หลากหลายแต่ต้องเหมาะสมกับลูกค้าแต่ละราย โดยคำปรึกษา หรือข้อเสนอแนะจะต้องช่วยให้ลูกค้าสามารถตัดสินใจในสิ่งที่เห็นประโยชน์ ก่อให้เกิดผลกำไรจากการลงทุนของลูกค้า คำแนะนำจะต้องชัดเจน นำไปใช้ในการวางแผนงานให้ประสบผลสำเร็จได้
สมรรถนะด้านองค์ความรู้	สหไทย ไชยพันธุ์ (2555)	คุณสมบัติผู้พูดที่ดีข้อหนึ่ง คือ การเป็นผู้รอบรู้ โดยจะต้องมีความรู้ทางวิชาการทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติ ตลอดจนความรู้ทั่วไปอย่างกว้างขวาง และทันต่อเหตุการณ์ และผู้พูดจะต้องมีการสังเคราะห์วิเคราะห์ว่า สิ่งใดที่เหมาะสมที่จะพูด หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ ผู้พูดจะต้องมีสมรรถนะด้านการจัดการความรู้ เพราะเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการถ่ายทอด
	Alexander Styhre et al. (2010)	องค์ความรู้จะเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความเป็นมืออาชีพของที่ปรึกษา
	Marie-Andrée Caron Anne Fortin. (2014)	องค์ความรู้จะนำไปสู่การเป็นที่ปรึกษาเฉพาะด้านหรือมีความสามารถแบบเฉพาะเจาะจง
	Charles Oppenheim (2008)	การที่จะเป็นผู้จัดอบรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างมืออาชีพ จำเป็นต้องรู้กฎหมาย ฐึ่เงื่อนไขของความรับผิดชอบต่อสังคม
	Hsiaoping Yeh (2008); มหาวิทยาลัยขอนแก่น (2558)	สิ่งที่เพิ่มพูนความรู้ให้มากยิ่งขึ้น คือ ข้อมูลที่หลากหลายมุมมองเนื่องจากปัจจุบันเป็นยุคแห่งเทคโนโลยี ข้อมูลมีมากมายจากแหล่งข้อมูลต่างๆ ดังนั้น จึงจำเป็นต้องมีข้อมูลที่จะนำมาวิเคราะห์อย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างกฎหมายใหม่ที่จำเป็นต่อสถานการณ์ และข้อมูลที่เปลี่ยนแปลงไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่สามารถเผยแพร่หรือใช้เชิงพาณิชย์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 2.20 (ต่อ)

ตัวแปรแฝง	นักวิชาการ	ข้อค้นพบ
สมรรถนะด้านองค์ความรู้	Hua Yang Peng Chen Yong Xu (2012)	การสร้างมูลค่าให้กับธุรกิจ จะต้องอาศัยองค์ความรู้ 2 ประเภทคือ ความรู้ทางหลักวิชาการ ทฤษฎี อันได้มาจากการวิเคราะห์ สังเคราะห์ ผ่านกระบวนการพิสูจน์ หรือผ่านกระบวนการวิจัย หรือที่เรียกกันทั่วไปว่า ความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) และความรู้ที่ฝังลึกในตัวคน เป็นสิ่งที่ไม่ชัดเจน ได้มาจากการใช้วิจารณ์ญาณ ปฏิภาณ ไหวพริบ ประสบการณ์ และเป็นเทคนิคเฉพาะคน (Tacit Knowledge)
	Michael J. Marquardt (1996) อ้างอิงใน วีรยุทธ มาณะศิริรานน (2552)	ในบริษัทที่ปรักขามิการแบ่งปันความรู้ซึ่งกันและกัน เพื่อให้ทุกคนมีทั้ง Tacit Knowledge และ Explicit Knowledge
	Michael Gaffikin (2009)	การแบ่งปันความรู้ การวิเคราะห์ข้อมูลและองค์ความรู้ สามารถเรียกได้ว่าเป็นการจัดการความรู้ เพราะการจัดการความรู้ หมายถึง การแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ การเก็บรักษาความรู้ การวิเคราะห์ และการทำเหมืองความรู้ (Data Mining) การถ่ายโอนและการเผยแพร่ความรู้ การนำไปประยุกต์ใช้และการทำให้ข้อมูลเที่ยงตรง
	Petter Gottschalk (1999)	การเป็นมืออาชีพจำเป็นต้องมีการพัฒนาทุนทางปัญญา ซึ่งหมายถึง การผสมผสานระหว่างทุนมนุษย์ ซึ่งได้แก่ สมรรถนะ ทักษะ การวิเคราะห์ รวมทั้งกระบวนการต่างๆ เพื่อส่งต่อความรู้และทรัพย์สินที่ไม่สามารถจับต้องได้ให้เกิดความมั่นคงในการสร้างสรรค์ทรัพยากร หากมีองค์ความรู้ อย่างมากมาย แต่ไม่มีวิธีการจัดการความรู้ที่ดี ก็จะไม่สามารถนำความรู้ นั้นไปใช้ให้เกิดประโยชน์ได้ การจัดการความรู้จึงเป็นการเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน และการเพิ่ม โอกาสในการสร้างประโยชน์ให้แก่องค์กร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 2.20 (ต่อ)

ตัวแปรแฝง	นักวิชาการ	ข้อค้นพบ
สมรรถนะด้านองค์ความรู้	สุนันทา เสถียรมาศ (2555)	การจัดการความรู้ในหลายองค์ประกอบ อาทิเช่น การวางแผนด้านการฝึกอบรม โอกาสในการฝึกฝนแลกเปลี่ยนเรียนรู้ วิธีการเรียนรู้ การส่งเสริมให้ความรู้มาใช้ประโยชน์ในการทำงาน
สมรรถนะด้านวิชาชีพ	Scott and Barnes (2011) อ้างอิงใน B Kim Barnes Beverly Scott (2012)	ภาระหน้าที่ของการเป็นที่ปรึกษาจะสามารถจำแนกได้เป็นที่ปรึกษาภายในองค์กร กับ ที่ปรึกษาภายนอกองค์กร โดยที่ปรึกษาภายในองค์กรนั้น จะมีกระบวนการรวม 8 ขั้นตอน คือ การติดต่อประสาน (Contact) การทำข้อตกลง (Agreement) ข้อมูลและการประเมินสถานการณ์ (Infirmary And Assessment) ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) การกำหนดแนวทาง (Alignment) การปรับเปลี่ยนกลยุทธ์และเป้าหมาย (Change Targets And Transition Strategies) การนำไปปฏิบัติ (Implementation) การประเมินและการเรียนรู้ (Evaluation And Learning)
	B Kim Barnes Beverly Scott (2012)	กระบวนการให้คำปรึกษาดังกล่าวข้างต้นนั้น จำเป็นต้องอาศัยทักษะที่ดีของผู้ให้คำปรึกษาที่มีอิทธิพลต่อ ความเชื่อมั่น ความไว้วางใจของลูกค้า หรือผู้ที่ขอรับคำปรึกษาที่รู้สึกถึงความปลอดภัย และมีความหวัง
	Laurie Swinney and Bruce Elder (2012)	ความเป็นมืออาชีพในงานด้านกฎหมาย หรือด้านการแพทย์ จะมีองค์ประกอบ 5 ประการ คือ ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน การให้ความสำคัญต่อความสำนึกรับผิดชอบ ความต้องการปฏิบัติหน้าที่ด้วยจริยธรรม การมีแรงบันดาลใจในความต้องการถึงเป้าหมาย ความต้องการรับผิดชอบอย่างมืออาชีพ ซึ่งรวมถึงความซื่อสัตย์ต่อการบริการที่ติดต่อสาธารณะด้วย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 2.20 (ต่อ)

ตัวแปรแฝง	นักวิชาการ	ข้อค้นพบ
	Daniel E. Wueste (2013); John Gaskell John Ashton (2008)	การจะเป็นมืออาชีพจะต้องได้รับความน่าเชื่อถือ ซึ่งปัจจัยที่จะสร้างความน่าเชื่อถือ หรือสร้างความเชื่อมั่นได้ คือ การเป็นผู้มีองค์ความรู้ มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านควบคู่จริยธรรม
	Lynda Holland (2011)	ความเป็นมืออาชีพจะพิจารณาจากการตัดสินใจบนพื้นฐานของจริยธรรม
	สหไทย ไชยพันธุ์ (2555)	การประกอบอาชีพใดก็ตาม นอกจากจะต้องมีความรู้ ความสามารถแล้ว จะต้องนำความรู้ และความสามารถไปใช้ในสิ่งที่ถูกต้อง เพื่อมุ่งสร้างสรรค์ความเจริญให้แก่สังคมและชาติ หมายถึง จะต้องมียุทธธรรมและจริยธรรม
สมรรถนะด้าน วิชาชีพ	Analisa Smythe et al. (2014)	ความเข้าใจด้านกฎหมายและจริยธรรม เป็นปัจจัย 1 ใน 8 ปัจจัยในการเพิ่มสมรรถนะในการทำงาน โดยที่อีก 7 ปัจจัย คือ ทักษะในการทำงานร่วมกับบุคคลอื่น การประเมิน ความต้องการที่จะเป็นความเข้าใจในพฤติกรรม การสนับสนุนทางกายภาพ การแนะนำจากหัวหน้างาน หรือผู้รอบรู้มากกว่า การเห็นถึงการพัฒนาเพื่อความเป็นมืออาชีพ โดยผู้ที่พัฒนาตนเองเพื่อเข้าสู่เส้นทางของมืออาชีพในแต่ละสาขาวิชาชีพ
	Matt Hamnett, Alexandra Baker (2012) Alexander Styhre et al. (2010)	บุคคลนั้นจำเป็นต้องมีการพัฒนาทักษะในสาขาวิชาชีพของตนเอง
	Alexander Styhre et al. (2010)	ปัจจัยด้านประสบการณ์ที่มีส่วนช่วยให้มีความรู้เพิ่มขึ้น
	Petter Gottschalk (1999)	ผู้ที่สามารถเป็นที่ปรึกษาได้จะต้องมีความเชี่ยวชาญ ซึ่งความเชี่ยวชาญนี้สามารถสร้างได้จากความรู้และประสบการณ์ เนื่องจากประสบการณ์ที่มากจะเป็นการฝึกหัด ก่อให้เกิดการรับรู้ เรียนรู้ที่เพิ่มขึ้นตามลำดับเช่นกัน จนกระทั่งทำให้เกิดความสามารถพิเศษ หรือเฉพาะด้าน ทำให้สามารถส่งมอบสินค้าหรือบริการที่ดีแก่ลูกค้าได้

ตารางที่ 2.20 (ต่อ)

ตัวแปรแฝง	นักวิชาการ	ข้อค้นพบ
สมรรถนะด้าน วิชาชีพ	Goeff Ryan et al. (2012); Tara J. Radin (2005)	ความสามารถพิเศษ หรือเฉพาะด้านยังเป็นตัวชี้วัด หนึ่งถึงสมรรถนะด้านความเป็นมืออาชีพ แต่ จะต้องเป็นสมรรถนะที่ฝังบนพื้นฐานของ จริยธรรม
	Chris Carter (2000)	การมีวิสัยทัศน์ที่ชัดเจน แน่นอน จะมีการส่งเสริม ให้เกิดทุนทางความรู้ และเมื่อมีองค์ความรู้อย่าง หลากหลาย จะเป็นพื้นฐานของการบริหารจัดการ ด้านที่ปรึกษา เพราะความรู้จะสามารถช่วย แก้ปัญหาให้กับลูกค้าได้
	สุนันทา เสถียรมาศ (2555)	การมองเห็น วิถีคิด และภาษาที่ใช้อธิบาย พฤติกรรมความเป็นไปต่างๆถึงความเชื่อมโยง ต่อเนื่องของสรรพสิ่งและเหตุการณ์ต่างๆ ซึ่งมี ความสัมพันธ์ผูกโยงกันเป็นระบบ เป็นเครือข่าย ซึ่งผูกโยงด้วยสภาวะการ พึ่งพาอาศัยกัน ทำให้ สามารถมองเห็นปัญหาที่เกิดขึ้นได้
	Ioannis E. Diakoulakis et al. (2004)	ความสามารถเชื่อมโยงสาเหตุความสัมพันธ์ของ สาเหตุแห่งปัญหา เพื่อนำไปสู่วิธีการดำเนินการ ตัดสินใจในการวางแผนสำหรับแก้ไขปัญหา
สมรรถนะด้าน การถ่ายทอด	กนกวรรณ ลิ่มศรีเจริญ (2558)	ที่ปรึกษาจะต้องมีทักษะที่ดีในการให้คำปรึกษา อาทิเช่น ควรใช้ภาษาที่ง่ายต่อการเข้าใจ มีการ แสดงออกถึงความกระตือรือร้นในการให้ปรึกษา ทักษะการฟัง ทักษะการทวนความ ทักษะการถาม ทักษะการเงียบ ทักษะการจับและสะท้อน ความรู้สึก ทักษะการสรุปความ ทักษะในการให้ ข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหา และ ทักษะในการ บุติการให้คำปรึกษา
	Chris Carter (2000)	การที่จะประสบผลสำเร็จในการถ่ายทอดความรู้ ได้จะต้องอาศัยทักษะด้านการสื่อสารในหลายด้าน เพื่อที่จะสามารถส่งมอบความรู้ที่เป็นประโยชน์ ต่อลูกค้า เพราะความรู้จะเป็นทรัพยากรที่มีค่าของ ลูกค้า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

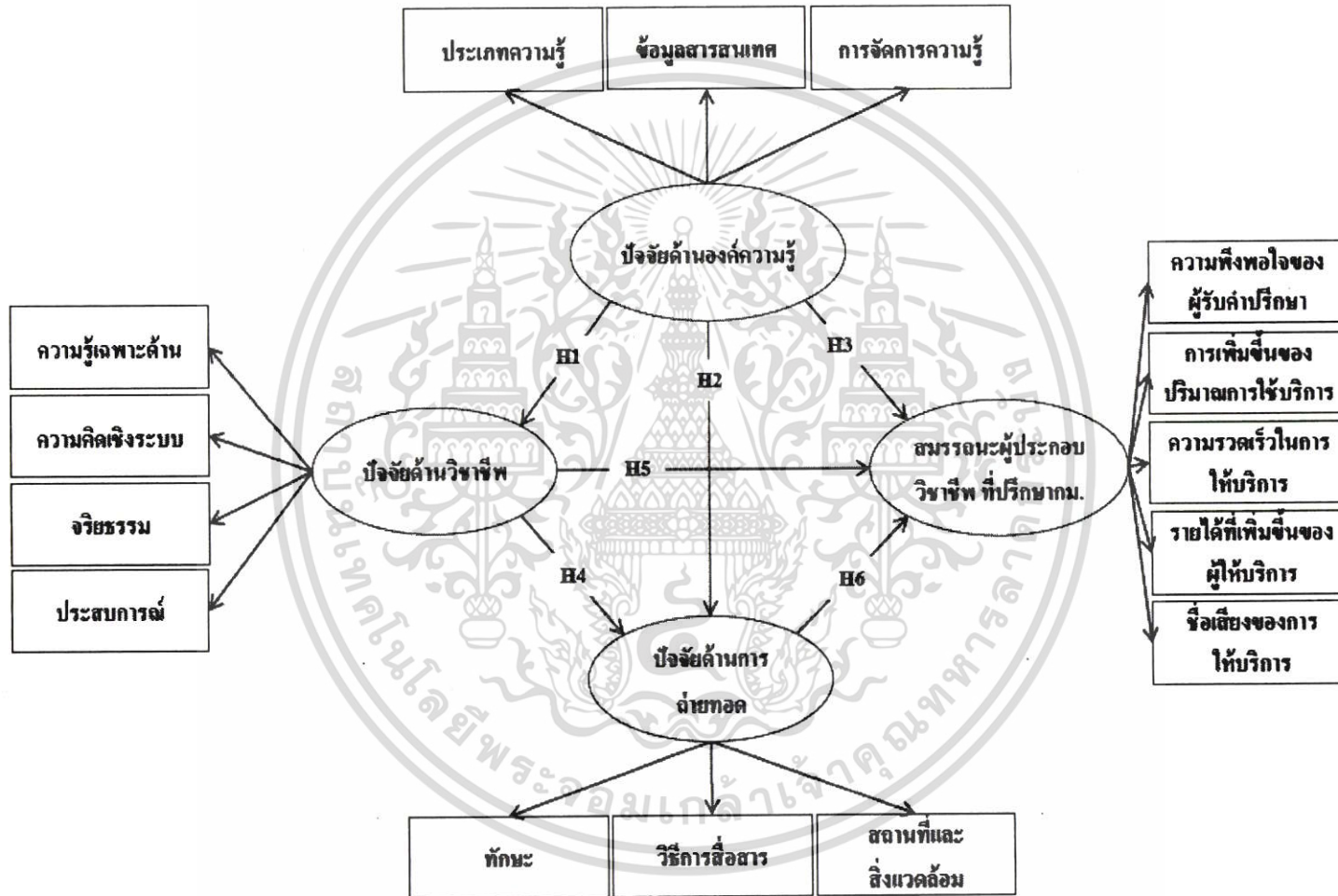
ตารางที่ 2.20 (ต่อ)

ตัวแปรแฝง	นักวิชาการ	ข้อค้นพบ
สมรรถนะด้าน การถ่ายทอด	Tara J. Radin (2005)	การใช้ทักษะนี้จะแตกต่างกันในแต่ละสถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง
	Alexander Styhre et al. (2010)	ความท้าทายของการเป็นที่ปรึกษา คือความสามารถในการแสดงให้เห็นถึงข้อแตกต่างระหว่างทักษะในการให้คำปรึกษา กับ การเป็นนักพูด โดยที่ปรึกษาจะต้องมีความรู้ที่ได้รับการฝึกฝนจนเกิดเป็นทักษะ ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ของลูกค้าที่ใช้บริการในการขอรับคำปรึกษา
	Joanna Poon and Michael Brownlow (2014)	นักพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ที่ทรงคุณค่านอกจากจะมีความรู้สายวิชาชีพแล้วยังจะต้องมีคุณลักษณะด้านทักษะ เพื่อการสื่อสารที่ดี ซึ่งทักษะนี้จะเกิดขึ้นได้จากการฝึกหัด จากประสบการณ์ที่ผ่านมา
	Chris Carter (2000)	ทักษะด้านการสื่อสารจะช่วยให้มีการส่งมอบความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้า เพราะความรู้จะเป็นทรัพยากรที่มีค่าของลูกค้า
	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2558)	การสื่อสารยังจะต้องมีองค์ประกอบที่จะส่งผลให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ ได้แก่ ผู้ส่งสารแปลสาร (ข้อมูล ความคิด ความรู้สึก) ให้เป็นภาษาหรือรหัสอื่นๆ ที่เหมาะสมกับวิธีการถ่ายทอด การเลือกสื่อหรือช่องทางการสื่อสารให้เหมาะสมกับผู้รับสาร (กลุ่มเป้าหมาย) ซึ่ง การที่ผู้ส่งสารและผู้รับสารจะเข้าใจกันมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับทั้งสองฝ่ายมีกรอบแห่งการอ้างอิง (Frame Of Reference) และกรอบแห่งประสบการณ์ (Field Of Experience) เหมือนกัน หรือต่างกันมากน้อยเพียงใด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.4 กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่า ตัวแปรและกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 2.26 กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

ตารางที่ 2.21 ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย

ตัวแปร	ตัวแปรสังเกตได้
ตัวแปรแฝงภายนอก	
ปัจจัยด้านวิชาชีพ	ความรู้เฉพาะด้าน ความคิดเชิงระบบ ประสบการณ์ จริยธรรม
ตัวแปรแฝงกึ่งกลาง	
ปัจจัยด้านองค์ความรู้	ประเภทความรู้ ข้อมูลสารสนเทศ การจัดการความรู้
ปัจจัยด้านการถ่ายทอด	ทักษะ วิธีการสื่อสาร สถานที่และสิ่งแวดล้อม
ตัวแปรตาม	
สมรรถนะผู้ประกอบการวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมาย	ความพึงพอใจของผู้รับคำปรึกษา การเพิ่มขึ้นของปริมาณการใช้บริการ ความเร็วในการให้บริการ รายได้ที่เพิ่มขึ้นของผู้ให้บริการ ชื่อเสียงของการให้บริการ

2.5 สมมติฐานการวิจัย

จากกรอบแนวคิดการวิจัยในภาพที่ 2.26 ของงานวิจัยครั้งนี้ ทำให้ผู้วิจัยตั้งสมมติฐานการวิจัยได้ ดังนี้

2.5.1 สมมติฐานที่ 1 (H1) : ปัจจัยด้านองค์ความรู้ มีอิทธิพลต่อ ปัจจัยด้านวิชาชีพ

2.5.2 สมมติฐานที่ 2 (H2) : ปัจจัยด้านองค์ความรู้ มีอิทธิพลต่อ ปัจจัยด้านการถ่ายทอด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.5.3 สมมติฐานที่ 3 (H3) : ปัจจัยด้านองค์ความรู้ มีอิทธิพลต่อ สมรรถนะการเป็นที่ปรึกษา
กฎหมาย

2.5.4 สมมติฐานที่ 4 (H4) : ปัจจัยด้านวิชาชีพ มีอิทธิพลต่อ ปัจจัยด้านการถ่ายทอด

2.5.5 สมมติฐานที่ 5 (H5) : ปัจจัยด้านวิชาชีพ มีอิทธิพลต่อ สมรรถนะการเป็นที่ปรึกษา
กฎหมาย

2.5.6 สมมติฐานที่ 6 (H6) : ปัจจัยด้านการถ่ายทอด มีอิทธิพลต่อ สมรรถนะการเป็นที่
ปรึกษากฎหมาย



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษารูปแบบความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านด้านวิชาชีพ ปัจจัยด้านองค์ความรู้ และปัจจัยด้านการถ่ายทอด และระดับอิทธิพลของแต่ละปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะผู้ประกอบการวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายของไทย ดังนั้น ผู้วิจัยได้กำหนดรายละเอียด และขั้นตอนของวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

- 3.1 แนวทางที่ใช้ในการศึกษา
- 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

3.1 แนวทางที่ใช้ในการศึกษา

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยทั้งการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งใช้ข้อมูลทั้งประเภทข้อมูลปฐมภูมิ และ ข้อมูลทุติยภูมิ โดยผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนในการศึกษา ดังนี้

3.1.1 แนวทางการศึกษาจากข้อมูลทุติยภูมิ

เป็นการศึกษาโดยการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อการวิจัย จะเป็นการรวบรวมทั้งทฤษฎี ตำราวิชาการงานวิจัย เอกสาร บทความต่างๆ โดยวัตถุประสงค์การศึกษาจากข้อมูลทุติยภูมิเพื่อการสังเคราะห์ ถัดนั้นกรองข้อมูลจากการทบทวนวรรณกรรมต่างๆ เพื่อให้ได้กรอบแนวคิดการวิจัยรูปแบบจำลอง โครงสร้างของปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะผู้ประกอบการวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายของไทย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.1.2 แนวทางการศึกษาจากการวิจัยเชิงปริมาณ

จะเป็นการดำเนินการ โดยการใช้ข้อมูลปฐมภูมิ ที่ได้จากการดำเนินการเก็บรวบรวมด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างเป้าหมาย โดยแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูลนั้นจะมีขั้นตอนในการดำเนินการเพื่อให้เป็นแบบสอบถามที่มีความน่าเชื่อถือ สามารถใช้เป็นมาตรวัดของงานวิจัยครั้งนี้ได้เป็นอย่างดี โดยขั้นตอนในการออกแบบสอบถาม จะประกอบด้วย

3.1.2.1 ดำเนินการผ่านตรวจสอบจากนักวิชาการ ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านที่ตรงกับปัจจัยตามกรอบแนวคิดการวิจัย รวมทั้งตรวจสอบการใช้สำนวนการเขียนที่ง่ายต่อความเข้าใจ

3.1.2.2 ดำเนินการตรวจสอบด้วยการทดลองใช้ (Try Out) เพื่อการปรับปรุงข้อคำถามให้มีความชัดเจน ตรงกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยในครั้งนี้

3.1.2.3 ดำเนินการปรับปรุงข้อคำถามในประเด็นที่พบปัญหาจากการทำ Try Out

3.1.2.4 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล ทางสถิติ

3.1.3 แนวทางการศึกษาจากการวิจัยเชิงคุณภาพ

จะเป็นการดำเนินการเพื่อเป็นการยืนยันโมเดลที่ได้จากการวิจัยเชิงปริมาณ โดยเป็นการเก็บรวบรวมด้วยการสัมภาษณ์ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับวิชาชีพที่ปรึกษาด้านกฎหมาย รวมทั้งผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการออกกฎหมาย

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยเริ่มดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรที่ประกอบวิชาชีพด้านกฎหมายทั่วประเทศ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 มีจำนวน 78,142 ราย มีการแบ่งเขตของสหภาพความเป็นส่วนกลาง คือ กรุงเทพมหานคร และส่วนภูมิภาคอีก 9 ภาค โดยจัดเก็บข้อมูลจากทนายความที่ประจำสำนักงานทนายความ และทนายความที่ว่าความในศาลทั่วประเทศ ซึ่งมีการจัดเก็บข้อมูลทนายความในกรุงเทพมหานครร้อยละ 50 ส่วนที่เหลือจะแยกจัดเก็บจากทนายความตามภูมิภาค โดยใช้การเก็บตัวอย่างแบบกระจาย

เนื่องจากสหภาพทนายความจะมีลักษณะการขึ้นทะเบียนเป็นทนายความเหมือนกับการขึ้นทะเบียนของสภาวิศวกร คือมีการจดทะเบียนที่กรุงเทพมหานคร แต่สามารถประกอบการทำงานได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทั่วประเทศ โดยส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบการหรือมีสถานประกอบการอยู่ในกรุงเทพมหานคร จึงมีการเก็บตัวอย่างแบบกระจายในกรุงเทพมหานครมากกว่าส่วนภูมิภาค

3.2.1 สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ

เป็นการศึกษาตัวแบบความสัมพันธ์สมการ โครงสร้างเชิงเส้นของตัวแปร จะเป็นการวิเคราะห์รูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยแนวความคิดของ Schumacker and Lomax ได้เสนอขนาดตัวอย่างที่เหมาะสมนั้นควรมีขนาดที่ 10–20 คน ต่อตัวแปรในการวิจัย 1 ตัวแปร เช่นเดียวกับ (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542) สำหรับงานวิจัยครั้งนี้มีตัวแปรสังเกตได้ จำนวน 15 ตัวแปร ดังนั้น ขนาดตัวอย่างของงานวิจัยครั้งนี้ จึงมีจำนวนเท่ากับ 300 ตัวอย่าง และเพื่อเป็นการเพิ่มระดับความเชื่อมั่นในการวิจัย ผู้วิจัยจึงทำการเก็บตัวอย่างเพิ่มอีก 50 ตัวอย่าง จึงรวมเป็น 350 ตัวอย่าง ส่วนวิธีการจัดเก็บกลุ่มตัวอย่าง จะใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) เป็นการสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่ประชากรมีโอกาสเท่าเทียมกัน และเป็นอิสระจากกัน ซึ่งเป็นวิธีการที่เหมาะสมสำหรับใช้กับประชากรที่มีสภาพคล้ายคลึงกัน (มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี, 2560)

3.2.2 สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ

ซึ่งเป็นการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับวิชาชีพด้านที่ปรึกษา ด้านกฎหมาย รวมทั้งผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการออกกฎหมาย เพื่อเป็นการยืนยันโมเดลที่ได้จากการวิจัยเชิงปริมาณ โดยการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญในเชิงลึก ตามแนวทางของสฤงค์ จันทวานิช ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการเลือกผู้เชี่ยวชาญในการตอบแบบสัมภาษณ์จำนวน 10 ท่าน ประกอบด้วย

1. นางสาวเสาวรียา ไชยยังธัญทวี
ตำแหน่ง กรรมการฝ่ายช่วยเหลือประชาชนทางด้านกฎหมาย สภานายความฯ
2. นายจิรัฐฎีร์ ทิมพงษ์
ตำแหน่ง กรรมการบริษัท สำนักงานกฎหมายเอเชีย แอทเทอร์นีย์ จำกัด
3. นายชูชาติ พลอยบุญนะ
ตำแหน่ง หัวหน้าสำนักงานทนายความ ชูชาติ พลอยบุญนะ
4. นายชนพัฒน์ รัตทะธาตา
ตำแหน่ง ทนายความและที่ปรึกษาประจำบริษัท หรรคาร์โก้ จำกัด สนามบินดอนเมือง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. นายภูมิเศรษฐ พุทธวงศ์
ตำแหน่ง หัวหน้าสำนักงานทนายความภูมิเศรษฐ พุทธวงศ์
6. นายวิพากษ์ ชูศักดิ์
ตำแหน่ง หัวหน้าสำนักงานกฎหมายนิติพากษ์ทนายความ
7. นายวุฒิไกร ฐาปนพัฒน์
ตำแหน่ง กรรมการผู้จัดการบริษัท สำนักงานกฎหมายปัญญานิติไทย จำกัด
8. นายสมธีร์ แก้วกา
ตำแหน่ง ที่ปรึกษากฎหมายบริษัท พัสวี ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด
9. นายอมรพันธ์ ร่วมนิคม
ตำแหน่ง ประឹษากฎหมายบริษัท ทีเกิ้ลวัน จำกัด
10. นายอัยฎงค์ เชื้อวราดา
ตำแหน่ง อัยการอาวุโส สำนักงานอัยการสูงสุด

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย จะมีขั้นตอนในการดำเนินการ ดังนี้

3.3.1 การจัดทำเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ซึ่ง ได้แก่ แบบสอบถาม เพื่อการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามที่จัดทำขึ้นนี้ได้จากการทบทวนวรรณกรรม โดยให้ผู้ตอบคำถามกรอกแบบสอบถามเอง (Self-Administered Questionnaire)

3.3.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยจะดำเนินการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เพื่อเป็นเครื่องมือที่ใช้เป็นมาตรวัดที่มีคุณภาพ โดยมีทั้งความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และ ความเชื่อถือได้ (Reliability) โดยแบ่งเป็น 2 ขั้นตอน คือ

3.3.2.1 การตรวจสอบโดยผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน รวม 5 ท่าน ประกอบด้วย ผู้เชี่ยวชาญด้านวิชาชีพที่ปรึกษา จำนวน 2 ท่าน ผู้เชี่ยวชาญด้านกฎหมาย จำนวน 2 ท่าน ผู้เชี่ยวชาญด้านการสื่อสาร จำนวน 1 ท่าน ดังต่อไปนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3.1 รายชื่อผู้เชี่ยวชาญผู้ตรวจแบบสอบถามเชิงปริมาณประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญผู้ตรวจแบบสอบถามจำนวน 5 ท่าน มีรายชื่อดังต่อไปนี้

ประเภทของผู้เชี่ยวชาญ	จำนวน	รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ/ตำแหน่ง
ผู้เชี่ยวชาญด้านที่ปรึกษา	2 ท่าน	คุณนคร พจนนรพงษ์ กรรมการผู้แทนเนติบัณฑิตยสภา
		คุณสรวิธา ศรีชลวัฒนา เลขาธิการสภาทนายความ ในพระบรมราชูปถัมภ์
ผู้เชี่ยวชาญด้านกฎหมาย	2 ท่าน	คุณอัญญาจักษ์ เชี่ยวธาดา อัยการอาวุโส สำนักงานอัยการสูงสุด
		คุณสุจินต์ เสนาแพทย์ อาจารย์คณะนิติศาสตร์ รองคณบดีคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต
ผู้เชี่ยวชาญด้านการสื่อสาร	1 ท่าน	คุณเสาวรียา ไชยยังรัชฎ์ทวี กรรมการฝ่ายช่วยเหลือประชาชนทางกฎหมาย สภาทนายความ ในพระบรมราชูปถัมภ์

3.3.2.2 การตรวจสอบคุณภาพมาตรวัดจากแบบสอบถาม ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) เพื่อตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหา ตลอดจนภาษาที่ใช้ โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้องของเนื้อหา กับ วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Index of item – Objective Congruence : IOC) แล้วดำเนินการคัดเลือกข้อคำถามเฉพาะข้อที่มีค่า IOC มากกว่า 0.5 เท่านั้น

สูตรที่ใช้ในการคำนวณ

$$IOC = \frac{\sum R}{N} \quad (3.1)$$

R = ค่าคะแนนความสอดคล้อง

N = จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โดยการให้ค่าคะแนน เป็นดังนี้

1	=	สอดคล้อง
0	=	ไม่แน่ใจ
-1	=	ไม่สอดคล้อง

3.3.2.3 ดำเนินการตรวจสอบด้วยการทดลองใช้ (Try out) โดยการทดสอบแบบสอบถามกับกลุ่มประชากรที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด เพื่อเป็นการทดสอบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเข้าใจในคำถามตรงกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยในครั้งนี้ จากนั้นจะทำการหาค่าความเชื่อมั่น ด้วยค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha โดยจะต้องมีค่าระดับความเชื่อมั่น มากกว่า .7 จึงจะถือว่า แบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือ และนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

3.3.2.4 การแปลผลระดับความเห็นของแบบสอบถามสำหรับงานวิจัยครั้งนี้ โดยแบบสอบถามของงานวิจัยครั้งนี้จะใช้ 7 Point-Scale ดังนั้น จึงกำหนดเกณฑ์การจัดลำดับคะแนนเฉลี่ยตามหลักสถิติ ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น (Interval Scale)} &= \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{(7-1)}{7} \\ &= 0.86 \end{aligned}$$

3.3.3 เกณฑ์การพิจารณา

ค่าน้ำหนักมาตรฐานองค์ประกอบ (Standard Regression Weights) มีค่ามากกว่า 0.5 และมีนัยสำคัญทางสถิติ ($|t| \geq 1.96$) หรือค่า C.R.(Critical ratio) และค่า $R^2 \geq 0.2$ (Lauro and Vinzi, 2004; Henseler Fassott, 2010)

Model Fit มีเกณฑ์การตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ดังนี้

ตารางที่ 3.2 เกณฑ์การตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์

สถิติที่เกี่ยวข้อง	สัญลักษณ์	เกณฑ์มาตรฐาน
Chi-square	χ^2	$p > .05$
Relative Chi-square	χ^2/df (CMIN/df)	< 2.00
Goodness of Fit Index	GFI	$> .90$
Adjusted Goodness of Fit Index	AGFI	$> .90$
Comparative Fit Index	CFI	$> .95$
Normal Fit Index	NFI	$> .90$
Root Mean Square Error of Approximation	RMSEA	$< .05$

ที่มา : Joreskog and sorbom (1989); Bentler (1990); Hair et al. (2006); Schumacker & Lomax (2010)

ลักษณะคำถามเป็นแบบประมาณค่า (7 Point Likert Rating Scale) แต่ละข้อมีมาตรวัด 7 หน่วย โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน, เกณฑ์การแปลผลระดับความคิดเห็นของการวิเคราะห์เชิงปริมาณไว้ดังนี้ตามแนวทางของ Best & Kahn

ตารางที่ 3.3 เกณฑ์การแปลผลระดับของการวิเคราะห์เชิงปริมาณ

มาตรวัด 7 ตัวเลือก	ระดับความเห็น	ระดับคะแนนเฉลี่ย
ใช้เลข 1	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1.00 – 1.86
ใช้เลข 2	ไม่เห็นด้วย	1.87 – 2.72
ใช้เลข 3	ไม่ค่อยเห็นด้วย	2.73 – 3.58
ใช้เลข 4	เฉยๆ	3.59 – 4.44
ใช้เลข 5	ค่อนข้างเห็นด้วย	4.45 – 5.30
ใช้เลข 6	เห็นด้วย	5.31 – 6.16
ใช้เลข 7	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	6.17 – 7.00

ที่มา : Best and Kahn (1998)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการรวบรวมข้อมูลของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อสมรรถนะผู้ประกอบการวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายของไทย โดยการใช้แบบสอบถามด้วยวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 350 ตัวอย่าง

3.4.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากแหล่งข้อมูลต่างๆ ได้แก่ หนังสือ คู่มือการสอน เอกสาร บทความ งานวิจัย เป็นต้น เพื่อกำหนดกรอบแนวความคิดและทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษา

3.4.3 การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้วิจัยจะดำเนินการวิเคราะห์โดยใช้สถิติ ดังนี้

1) การเก็บข้อมูลโดยการใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยอธิบายลักษณะ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2) ความเบ้ (Skewness) เข้าใกล้ 1 และความโด่ง (Kurtosis) ≤ 3 ความเบ้ (Skewness) และความโด่ง (Kurtosis) อยู่ในเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดทุกค่า ดังนั้นข้อมูลมีการแจกแจงแบบปกติ (Normal Distribution)

3) การวิเคราะห์โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (SEM) เพื่อหาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อสมรรถนะผู้ประกอบการวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายของไทย โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป AMOS

3.4.4 การเก็บและรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ เพื่อเป็นการยืนยันผลการวิเคราะห์เชิงปริมาณ ผู้วิจัยจึงดำเนินการสัมภาษณ์ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับวิชาชีพด้านที่ปรึกษา ด้านกฎหมาย รวมทั้งผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการออกกฎหมายแล้วจะดำเนินการแปลผลข้อมูลเชิงคุณภาพตามแนวทางของ สุกางค์ จันทวานิช (2553) ด้วยการใช้หลักของการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) คือ การไม่ปักใจว่าแหล่งข้อมูลแหล่งใดแหล่งหนึ่งที่ได้มาตั้งแต่แรกเป็นแหล่งที่เชื่อถือได้ นักวิจัยจำเป็นต้องแสวงหาความเป็นไปได้ว่ายังมีแหล่งอื่นใดอีกบ้าง มีวิธีการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า โดยใช้วิธีการดังนี้ 1) วิธีตรวจสอบโดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลที่ต่างกันออกไป (Methodological Triangulation) 2) วิธีตรวจสอบโดยใช้แหล่งข้อมูลที่ต่างกัน (Data Triangulation) ใช้วิธีการโดยเปลี่ยนแหล่งที่เป็นบุคคลเวลาหรือสถานที่ที่ให้ข้อมูล และ 3) วิธีตรวจสอบโดยใช้ผู้เก็บข้อมูลที่ต่างกัน (Investigator Triangulation)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับใช้ในงานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โดยผู้วิจัยจะทำการการจำแนกข้อมูล การเปรียบเทียบข้อมูล การเชื่อมโยงความสัมพันธ์ และการสรุปตีความ ทั้งนี้ดำเนินการวิธีการบรรยายผลและนำเสนอผลการวิจัยไปสู่การค้นพบข้อเท็จจริง เพื่อเป้าหมายให้ผลการวิจัยมีความน่าเชื่อถือ และมีความเที่ยงตรงมากที่สุด

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

3.5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้วิจัยจะดำเนินการวิเคราะห์โดยใช้สถิติ ดังนี้

การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยอธิบายลักษณะค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าความเบ้ (Skewness) และ ค่าความโด่ง (Kurtosis) โดยมีเกณฑ์การพิจารณา ค่าความเบ้และค่าความโด่ง ดังนี้

3.5.1.1 ค่าความเบ้ (Skewness)

- 1) หาก Skewness = 0 แสดงว่า การแจกแจงของข้อมูลแบบสมมาตรปกติ
- 2) หาก Skewness < 0 แสดงว่า การแจกแจงของข้อมูลแบบเบ้ซ้ายปกติ
- 3) หาก Skewness > 0 แสดงว่า การแจกแจงของข้อมูลแบบเบ้ขวาปกติ

3.5.1.2 ค่าความโด่ง (Kurtosis)

1) หาก Kurtosis = 0 แสดงว่า การแจกแจงของข้อมูลมีความโด่งปกติ หมายความว่า การแจกแจงข้อมูลมีการกระจายปกติ

2) หาก Kurtosis < 0 แสดงว่า การแจกแจงของข้อมูลมีความโด่งที่ราบกว่าปกติ หมายความว่า การแจกแจงข้อมูลมีการกระจายมากกว่าปกติ

3) หาก Kurtosis > 0 แสดงว่า การแจกแจงของข้อมูลมีความโด่งที่โด่งกว่าปกติ หมายความว่า การแจกแจงข้อมูลมีการกระจายน้อยกว่าปกติ

การวิเคราะห์โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์สมการ โครงสร้าง (SEM) เพื่อหาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะผู้ประกอบการวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายของไทย โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป AMOS

3.5.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

เพื่อเป็นการยืนยันผลการวิเคราะห์เชิงปริมาณ ผู้วิจัยจึงดำเนินการสัมภาษณ์ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับวิชาชีพด้านที่ปรึกษา ด้านกฎหมาย รวมทั้งผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการออกกฎหมายแล้ว จะดำเนินการแปรผลข้อมูลเชิงคุณภาพตามแนวทางของสุภางค์ จันทวานิช (2550) ได้แก่การจำแนกข้อมูล การเปรียบเทียบข้อมูล การเชื่อมโยงความสัมพันธ์ และการสรุปตีความ ทั้งนี้การดำเนินการวิธีการการบรรยายผลและนำเสนอผลการวิจัยไปสู่การค้นพบข้อเท็จจริง เพื่อเป้าหมายให้ผลการวิจัยมีความน่าเชื่อถือ และมีความเที่ยงตรงมากที่สุด



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อหารูปแบบความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านวิชาชีพ ปัจจัยด้านองค์ความรู้ และปัจจัยด้านการถ่ายทอด และระดับอิทธิพลของแต่ละปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อสมรรถนะผู้ประกอบการวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายของไทย ดังนั้น ข้อค้นพบที่ตอบวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ และได้ใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ จากการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อยืนยันสมมติฐานสำหรับการวิจัย ผู้วิจัยได้ทดสอบเครื่องมือที่นำมาใช้ในการวิจัยด้วยค่าสถิติต่างๆ เพื่อสนับสนุนและยืนยันคุณภาพของเครื่องมือในการวิจัยให้เป็นไปตามมาตรฐานการวิจัยระดับนานาชาติ ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ ข้อมูลตามลำดับ

หลังจากผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากมาตรวัดหรือแบบวัดแบบ 7-Point Likert Scale โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นประชากร คือ ผู้ประกอบวิชาชีพที่ปรึกษาด้านกฎหมายของไทย โดยผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากมาตรวัดหรือแบบวัดปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อสมรรถนะของผู้ประกอบวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายของไทย จำนวน 350 ราย แต่มีแบบสอบถามที่สมบูรณ์และนำมาแปลผลได้ทั้งหมด 332 ราย จึงดำเนินการพัฒนาโมเดลวัดปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อสมรรถนะของผู้ประกอบวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายของไทย โดยผู้วิจัยได้ทดสอบเครื่องมือที่นำมาใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ด้วยค่าสถิติต่างๆ เพื่อสนับสนุนและยืนยัน คุณภาพของเครื่องมือในการวิจัย ให้เป็นไปตามมาตรฐานของการทดสอบทางสถิติ (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542; Hair et al. 1988) ผู้วิจัยจึงขอนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ โดยแสดงรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การพัฒนาโมเดลปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อสมรรถนะของผู้ประกอบวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายของไทย และตรวจสอบความตรงและความเที่ยงด้วยวิธีการทางสถิติ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

การศึกษานี้ได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงปริมาณ คือ ผลดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับประเด็นหลักของเนื้อหา ผลความเชื่อมั่นและความเที่ยงของข้อมูล ผลของข้อมูลเชิงพรรณนา ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ และผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน โดยมีสาระสำคัญ ดังต่อไปนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้ทำการสำรวจข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 332 ราย โดยมีรายละเอียดของข้อมูลทั่วไป ดังตารางที่ 4.1 ดังนี้

ตารางที่ 4.1 คุณสมบัติของผู้ตอบแบบสอบถาม

	ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n=332)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	205	61.7
	หญิง	127	38.3
อายุ	26-35 ปี	64	19.3
	36-45 ปี	130	39.2
	46-55 ปี	97	29.2
	56-65 ปี	35	10.5
	66-75 ปี	6	1.8
การศึกษาสูงสุด	ระดับปริญญาตรี	267	80.4
	ระดับปริญญาโท	60	18.1
	ระดับปริญญาเอก	5	1.5
หน่วยงาน	ธุรกิจภาคเอกชน	31	9.4
	หน่วยงานของรัฐ	28	8.4
	ธุรกิจส่วนตัว	156	47.0
	อิสระ	109	32.8
	อื่นๆระบุ	8	2.4
ตำแหน่ง	เจ้าของธุรกิจ	116	34.9
	ผู้บริหารระดับสูง	128	38.6
	ผู้บริหารระดับกลาง	51	15.4
	ผู้บริหารระดับต้น	17	5.1
	พนักงานระดับปฏิบัติการ	14	4.2
	อื่นๆ	6	1.8

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.1 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 205 ราย คิดเป็นร้อยละ 61.7 โดย ส่วนมากอายุระหว่าง 36-45 ปี จำนวน 130 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.2 รองลงมาได้แก่ ผู้ที่มีอายุ 46-55 ปี จำนวน 97 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.2 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่จบการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 267 รายคิดเป็นร้อยละ 80.4 ส่วนมากประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว โดยเป็นที่ปรึกษาด้านกฎหมาย จำนวน 156 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.0 และ ตำแหน่งผู้บริหารระดับสูง จำนวน 128 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.6 ตามลำดับ

4.2 การพัฒนาโมเดลปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะของผู้ประกอบวิชาชีพที่ปรึกษา กฎหมายของไทย และตรวจสอบความตรงและความเที่ยงด้วยวิธีการทางสถิติ

การศึกษานี้ได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ คือ ผลดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับประเด็นหลักของเนื้อหา ผลความเชื่อมั่นและความเที่ยงของข้อมูล ผลของข้อมูลเชิงพรรณนา ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ และผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน โดยมีสาระสำคัญ ดังต่อไปนี้

4.2.1 การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ด้วยค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับประเด็นหลักของเนื้อหา (IOC)

4.2.1.1 การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ผู้วิจัยตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน โดยนำคะแนนที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณ ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับประเด็นหลักของเนื้อหา (IOC) ใช้เกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ .572 ขึ้นไป ปรากฏว่า ข้อคำถามจำนวน 66 ข้อ ทุกข้อผ่านเกณฑ์ โดยมีค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ระหว่าง .572 – .933

4.2.1.2 การพัฒนาความเที่ยงของข้อมูลด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ การพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Corrected item-total correlation : CITC) ระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับคะแนนรวมด้านย่อยของแต่ละ โมเดล และหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมทั้งหมดของ โมเดลรวมปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะของผู้ประกอบวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายของไทย โดยมีกลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งสิ้น 332 คน จาก 350 คน มีเกณฑ์การ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คัดเลือกข้อคำถาม คือ จะต้องมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงกว่าค่าวิกฤต r (critical r) ที่ .20 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับคะแนนรวมด้านย่อยของแต่ละโมเดล

ข้อกระทง	ด้าน	CITC รายด้าน ของแต่ละ โมเดล	ข้อผ่าน เกณฑ์ CITC	ข้อคำถาม ที่เลือกใช้
โมเดลที่ 1 สมรรถนะของผู้ประกอบวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายของไทย (Performance of Thai Legal Profession)				
(1) ความพึงพอใจของผู้รับคำปรึกษา (Pleasure of clients)				
1. ท่านคิดว่า ที่ปรึกษาที่มีความสามารถจะ สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับคำปรึกษาได้	Pls1	.842	✓	ผ่าน
2. ท่านคิดว่า ที่ปรึกษาจะต้องมีความสามารถ ในการสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับ ผู้รับบริการ	Pls2	.889	✓	ผ่าน
3. ท่านคิดว่า ความพึงพอใจของผู้รับ คำปรึกษาเป็นตัวชี้วัดความสามารถของที่ ปรึกษา	Pls3	.739	✓	ผ่าน
(2) การเพิ่มขึ้นของปริมาณการใช้บริการ (Raising of Service)				
4. ท่านคิดว่า ที่ปรึกษาที่มีความสามารถจะมีผู้ ขอรับคำปรึกษาเพิ่มขึ้น	R_Ser1	.934	✓	ผ่าน
5. ท่านคิดว่า ที่ปรึกษาที่มีความสามารถจะถูก แนะนำให้มีผู้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น	R_Ser2	.945	✓	ผ่าน
6. ท่านคิดว่า ที่ปรึกษาที่มีความสามารถจะทำ ให้ผู้ขอรับคำปรึกษาตั้งใจใช้บริการซ้ำเมื่อมี ความต้องการ	R_Ser3	.921	✓	ผ่าน
(3) ความรวดเร็วในการให้บริการ (Speed of service)				
7. ท่านคิดว่า ที่ปรึกษาที่มีความสามารถจะให้ คำปรึกษาได้อย่างรวดเร็ว	S_Ser1	.805	✓	ผ่าน
8. ท่านคิดว่า ที่ปรึกษาที่มีความสามารถจะใช้ เวลาในการวิเคราะห์ปัญหาสั้น	S_Ser2	.855	✓	ผ่าน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ข้อกระทง	ด้าน	CITC รายด้าน ของแต่ละ โมเดล	ข้อผ่าน เกณฑ์ CITC	ข้อคำถาม ที่เลือกใช้
9. ท่านคิดว่า ที่ปรึกษาที่มีความสามารถจะใช้เวลาน้อยในการสื่อสารให้ผู้รับคำปรึกษาเข้าใจในคำปรึกษา	S_Ser3	.851	✓	ผ่าน
10. ท่านคิดว่า ที่ปรึกษาที่มีความสามารถจะทำให้ผู้ขอรับคำปรึกษาเข้าใจในคำปรึกษาได้อย่างรวดเร็ว	S_Ser4	.845	✓	ผ่าน
(4) รายได้ที่เพิ่มขึ้นของผู้ให้บริการ (Income of service provider)				
11. ท่านคิดว่า ที่ปรึกษาที่มีความสามารถจะมีอัตราค่าบริการเพิ่มขึ้น	I_Ser1	.882	✓	ผ่าน
12. ท่านคิดว่า ที่ปรึกษาที่มีความสามารถจะมีรายได้เพิ่มขึ้น	I_Ser2	.925	✓	ผ่าน
13. ท่านคิดว่า ที่ปรึกษาที่มีความสามารถจะได้รับผลตอบแทนที่เพิ่มขึ้น	I_Ser3	.916	✓	ผ่าน
(5) ชื่อเสียงของการให้บริการ (Reputation)				
14. ท่านคิดว่า ที่ปรึกษาที่มีความสามารถจะได้รับการยอมรับมากขึ้น	Rep1	.712	✓	ผ่าน
15. ท่านคิดว่า ที่ปรึกษาที่มีความสามารถจะถูกอ้างอิงเพิ่มขึ้น	Rep2	.572	✓	ผ่าน
16. ท่านคิดว่า ที่ปรึกษาที่มีความสามารถจะถูกกล่าวถึงมากขึ้น	Rep3	.572	✓	ผ่าน
17. ท่านคิดว่า ที่ปรึกษาที่มีความสามารถจะถูกชื่นชมมากขึ้น	Rep4	.622	✓	ผ่าน
โมเดลที่ 2 ปัจจัยด้านองค์ความรู้ (Knowledge Factor)				
(1) ความรู้ (Knowledge)				
18. ท่านคิดว่า ที่ปรึกษาควรมีความรู้หลายประเภททั้งทฤษฎีและปฏิบัติ	Know1	.859	✓	ผ่าน
19. ท่านคิดว่า รายละเอียดของกฎหมายแต่ละมาตราเป็นสิ่งสำคัญต่อการให้คำปรึกษา	Know2	.841	✓	ผ่าน
20. ท่านคิดว่า ความรู้จากประสบการณ์มีความสำคัญต่อการให้คำปรึกษา	Know3	.887	✓	ผ่าน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ข้อกระทง	ด้าน	CITC รายด้าน ของแต่ละ โมเดล	ข้อผ่าน เกณฑ์ CITC	ข้อคำถาม ที่เลือกใช้
21. ท่านคิดว่า ที่ปรึกษาควรมีความรู้หลายสาขา ของวิชากฎหมาย	Know4	.825	✓	ผ่าน
22. ท่านคิดว่า ที่ปรึกษาควรรอบรู้ในหลายสาขา วิชาชีพ	Know5	.810	✓	ผ่าน
(2) ข้อมูลสารสนเทศ (Information)				
23. ท่านคิดว่า ข้อมูลต่างๆ เช่น ข่าวสาร สามารถ มีประโยชน์ต่อการให้คำปรึกษา	Info1	.850	✓	ผ่าน
24. ท่านคิดว่า ที่ปรึกษาจำเป็นต้องมีข้อมูลต่างๆ เช่น ข่าวสาร ในอดีต	Info2	.902	✓	ผ่าน
25. ท่านคิดว่า ที่ปรึกษาจำเป็นต้องมีข้อมูลต่างๆ เช่น ข่าวสาร อย่างเป็นปัจจุบัน	Info3	.895	✓	ผ่าน
26. ท่านคิดว่า รายละเอียดของข้อมูลมาก จะช่วย ให้ที่ปรึกษาสามารถวิเคราะห์ปัญหาได้ละเอียด มากขึ้น	Info4	.836	✓	ผ่าน
(3) การจัดการความรู้ (Knowledge Management)				
27. ท่านคิดว่า การจัดการความรู้เริ่มตั้งแต่ การ หาข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล การจัดเก็บข้อมูล	KM1	.853	✓	ผ่าน
28. ท่านคิดว่า ที่ปรึกษาควรมีการจัดการความรู้ อย่างเป็นระบบ	KM 2	.844	✓	ผ่าน
29. ท่านคิดว่า ที่ปรึกษาควรมีการจัดเก็บความรู้ อย่างเป็นระบบ เพื่อสามารถนำไปใช้ประโยชน์ ได้เมื่อมีความต้องการ	KM3	.839	✓	ผ่าน
30. ท่านคิดว่า ที่ปรึกษาจะต้องดำเนินการจัดเก็บ ข้อมูลที่เที่ยงตรง เป็นจริง	KM4	.726	✓	ผ่าน
31. ท่านคิดว่า ที่ปรึกษาจะต้องดำเนินการจัดเก็บ ข้อมูลที่เป็นเท็จ เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการ ให้คำปรึกษา	KM5	.613	✓	ผ่าน
32. ที่ปรึกษาควรต้องมีการกำจัดข้อมูล หรือ ความรู้ในสิ่งที่ไม่เป็นประโยชน์ออกไปจาก ระบบการจัดเก็บข้อมูล	KM6	.661	✓	ผ่าน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ข้อกระทง	ด้าน	CITC รายด้าน ของแต่ละ โมเดล	ข้อผ่าน เกณฑ์ CITC	ข้อคำถาม ที่เลือกใช้
โมเดลที่ 3 ปัจจัยด้านวิชาชีพ (Profession Factor)				
(2) ข้อมูลสารสนเทศ (Information)				
33. ท่านคิดว่า ความรู้เฉพาะด้าน จะช่วยให้การให้คำปรึกษารอบคอบ ละเอียดมากขึ้น	Spec1	.764	✓	ผ่าน
34. ท่านคิดว่า ความรู้เฉพาะด้านจะช่วยให้ที่ปรึกษาได้รับการยอมรับมากขึ้น	Spec2	.860	✓	ผ่าน
35. ท่านคิดว่า ความรู้เฉพาะด้านจะช่วยสร้างความพึงพอใจของผู้รับคำปรึกษาเพิ่มขึ้น	Spec3	.879	✓	ผ่าน
36. ท่านคิดว่า ความรู้เฉพาะด้านช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาเลือกขอรับคำปรึกษาได้อย่างถูกต้อง	Spec4	.842	✓	ผ่าน
37. ท่านคิดว่า ที่ปรึกษาจำเป็นต้องมีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน	Spec5	.808	✓	ผ่าน
(2) ความคิดเชิงระบบ (Systematic Thinking)				
38. ท่านคิดว่า ที่ปรึกษาควรเป็นบุคคลที่มีแนวคิดแบบเป็นเหตุเป็นผล เพื่อเชื่อมโยงเหตุการณ์ต่างๆ และสามารถอธิบายพฤติกรรมความเป็นไปต่างๆ	ST1	.895	✓	ผ่าน
39. ท่านคิดว่า ที่ปรึกษาควรมีความสามารถในการวิเคราะห์ เชื่อมโยงความสัมพันธ์ของสาเหตุแห่งปัญหาได้	ST2	.938	✓	ผ่าน
40. ท่านคิดว่า ที่ปรึกษาควรมีความสามารถในการวางแผนงานเพื่อการแก้ปัญหาได้	ST3	.935	✓	ผ่าน
41. ท่านคิดว่า ที่ปรึกษาควรมีความสามารถในการประมวลความรู้และข้อมูลให้เชื่อมโยงกับแนวทางในการปัญหา	ST4	.912	✓	ผ่าน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ข้อกระทง	ด้าน	CITC รายด้าน ของแต่ละ โมเดล	ข้อผ่าน เกณฑ์ CITC	ข้อคำถาม ที่เลือกใช้
42. ท่านคิดว่า ที่ปรึกษาควรเป็นบุคคลที่สามารถวิเคราะห์เชื่อมโยงสาเหตุแห่งปัญหา กับผลที่เกิดขึ้นได้	ST5	.905	✓	ผ่าน
(3) ประสบการณ์ (Experience)				
43. ท่านคิดว่า ประสบการณ์จะช่วยให้ที่ปรึกษามีข้อมูลสำหรับการให้บริการมากขึ้น	EXP1	.898	✓	ผ่าน
44. ท่านคิดว่า ประสบการณ์จะช่วยให้ที่ปรึกษา มีความละเอียดรอบคอบมากขึ้น	EXP2	.941	✓	ผ่าน
45. ท่านคิดว่า ประสบการณ์จะช่วยให้ที่ปรึกษามีมุมมองที่กว้างมากขึ้น	EXP3	.937	✓	ผ่าน
46. ท่านคิดว่า ประสบการณ์จะช่วยให้การให้คำปรึกษาดีขึ้น	EXP4	.922	✓	ผ่าน
47. ท่านคิดว่า ประสบการณ์จะช่วยให้ที่ปรึกษา มีความสามารถมากขึ้น	EXP5	.889	✓	ผ่าน
(4) จริยธรรม (Ethic)				
48. ท่านคิดว่า ที่ปรึกษาจะต้องให้คำปรึกษาที่ถูกต้อง เป็นจริง ไม่หลอกลวง ไม่พูดเกินความเป็นจริง	Eth1	.861	✓	ผ่าน
49. ท่านคิดว่า ที่ปรึกษาจะต้องให้คำปรึกษาที่ไม่ขัดต่อหลักกฎหมาย ศีลธรรมอันดีของแต่ละประเทศ	Eth2	.909	✓	ผ่าน
50. ท่านคิดว่า ที่ปรึกษาจะต้องเป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบต่อคำแนะนำ คำปรึกษาที่ให้กับผู้รับคำปรึกษา	Eth3	.932	✓	ผ่าน
51. ท่านคิดว่า ที่ปรึกษาจะต้องเป็นผู้มีความจริงใจ ปราศจากอคติอย่างตรงไปตรงมา ไม่แสวง	Eth4	.919	✓	ผ่าน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ข้อกระทง	ด้าน	CITC รายด้าน ของแต่ละ โมเดล	ข้อผ่าน เกณฑ์ CITC	ข้อคำถาม ที่เลือกใช้
52. ท่านคิดว่า ที่ปรึกษาจะต้องเป็นคนที่ซื้อตรง ต่อการใช้คำพูด แสดงความสุจริตใจ เทียบธรรมเนียม น่าเชื่อถือ	Eth5	.914	✓	ผ่าน
โมเดลที่ 4 ปัจจัยด้านการถ่ายทอด (Transmission Factor)				
(1) ทักษะ (SKILL)				
53. ท่านคิดว่า ทักษะในการสื่อสารเป็นสิ่งจำเป็น สำหรับที่ปรึกษา	SK1	.896	✓	ผ่าน
54. ท่านคิดว่า ที่ปรึกษาจะต้องมีทักษะในการ สื่อสารที่ง่ายต่อความเข้าใจ	SK2	.933	✓	ผ่าน
55. ท่านคิดว่า ที่ปรึกษาจะต้องมีทักษะในการ สอบถามข้อมูล	SK3	.918	✓	ผ่าน
56. ท่านคิดว่า ที่ปรึกษาจะต้องมีทักษะในการ ตีความจากข้อมูลที่ได้รับ	SK4	.921	✓	ผ่าน
57. ท่านคิดว่า ที่ปรึกษาจะต้องมีทักษะในการ โน้มน้าว หรือ เปลี่ยนแนวคิดของผู้รับคำปรึกษา ไปในทางที่ถูกต้อง	SK5	.843	✓	ผ่าน
(2) วิธีการสื่อสาร (Communication)				
58. ท่านคิดว่า ที่ปรึกษาควรมีวิธีการสื่อสารที่ง่าย ต่อความเข้าใจ และอาจมีการยกตัวอย่าง เปรียบเทียบ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ง่ายขึ้น	Com1	.863	✓	ผ่าน
59. ท่านคิดว่า วิธีการสื่อสารมีได้หลายวิธี อาทิ เช่น การพูด การใช้ภาษากาย การยกตัวอย่าง การ ปฏิบัติให้เห็นเป็นตัวอย่าง และอื่นๆ	Com2	.872	✓	ผ่าน
60. ท่านคิดว่า ที่ปรึกษาสามารถใช้วิธีการสื่อสาร หลายวิธีผสมผสานกันได้ เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษา เข้าใจได้ง่ายและถูกต้อง	Com3	.878	✓	ผ่าน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ข้อกระทง	ด้าน	CITC รายด้าน ของแต่ละ โมเดล	ข้อผ่าน เกณฑ์ CITC	ข้อคำถาม ที่เลือกใช้
61. ท่านคิดว่า ที่ปรึกษาสามารถใช้อุปกรณ์ เครื่องมือช่วยในการสื่อสารได้	Com4	.831	✓	ผ่าน
(3) สถานที่และสิ่งแวดล้อม (Place and Environment)				
62. ท่านคิดว่า สถานที่ให้คำปรึกษาควรเป็น ส่วนตัว เพื่อการรักษาความลับของผู้รับ คำปรึกษา	PE1	.878	✓	ผ่าน
63. ท่านคิดว่า สิ่งแวดล้อมของสถานที่ให้ คำปรึกษาไม่ควรจะอีกทึบครึ้ม เพราะจะ ทำให้ไม่มีสมาธิทั้งที่ปรึกษาและผู้ขอรับ คำปรึกษา	PE2	.919	✓	ผ่าน
64. ท่านคิดว่า สถานที่ให้คำปรึกษาจะต้องเป็นที่ ปลอดภัยทั้งที่ปรึกษาและผู้ขอรับคำปรึกษา	PE3	.926	✓	ผ่าน
65. ท่านคิดว่า สถานที่ควรบรรยากาศที่ดี เงียบ สงบ เป็นส่วนตัวเหมาะที่จะพูดคุยได้อย่าง เปิดเผย	PE4	.871	✓	ผ่าน
66. ท่านคิดว่า สิ่งแวดล้อมของสถานที่ให้ คำปรึกษาควรมีอุปกรณ์ เครื่องมือในการ ส่งเสริมการให้คำปรึกษา เช่น ตำรา คู่มือ บทความต่างๆ บทบัญญัติของกฎหมาย ชุด อุปกรณ์ในการสืบค้นข้อมูลสำหรับการให้ คำปรึกษา	PE5	.856	✓	ผ่าน

จากตารางที่ 4.2 ผู้วิจัยไม่พบข้อคำถามที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ต่ำกว่าค่าวิกฤต r (critical r) ที่ .20 โดยข้อคำถามเหล่านี้ มีค่าความสอดคล้องภายในอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าความเที่ยง (Reliability) ของโมเดลทั้ง 4 คือ (1) สมรรถนะของผู้ประกอบวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายของไทย (2) ปัจจัยด้านองค์ความรู้ (3) ปัจจัยด้านวิชาชีพ และ (4) ปัจจัยด้านการถ่ายทอด เมื่อทำการตรวจสอบแต่ละโมเดลผ่านข้อคำถาม โดยคัดเลือกข้อคำถามที่ผ่านเกณฑ์ทั้งหมดมาวิเคราะห์หาค่าเอกสารเป็นเอกสารที่ส่งมอบให้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาดูงาน เมื่อนักผู้ดูแลเว็บไซต์ประจำศูนย์บริการการศึกษาค้นคว้าวิจัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธำมาศ ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความเที่ยงแบบสอดคล้องภายใน (Internal Consistency) ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficients) พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคของข้อคำถาม จำนวน 66 ข้อ เท่ากับ .993 ซึ่งแสดงว่า ข้อคำถามทั้งฉบับ ซึ่งประกอบไปด้วยโมเดลจำนวนทั้งสิ้น 4 โมเดล มีค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการวิเคราะห์ความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency) ในระดับที่สูงมาก สำหรับค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคของโมเดลที่ 1 สมรรถนะของผู้ประกอบวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายของไทย (Performance) โมเดลที่ 2 ปัจจัยด้านองค์ความรู้ (Knowledge) โมเดลที่ 3 ปัจจัยด้านวิชาชีพ (Profession) และโมเดลที่ 4 ปัจจัยด้านการถ่ายทอด (Transmission) มีค่าเท่ากับ .978, .967, .984 และ .981 ตามลำดับ และมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาครายด้านของแต่ละโมเดล อยู่ระหว่าง .572 - .945 ซึ่งจัดได้ว่า ข้อคำถามในแต่ละข้อคำถามมีความเชื่อมั่นในระดับปานกลางถึงระดับสูงมาก ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ค่าความเที่ยง (Reliability) ของโมเดลรวมปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะของผู้ประกอบวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายของไทย

โมเดลหลัก	มาตรวัดด้านย่อย	จำนวนข้อ	สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค
โมเดลที่ 1 สมรรถนะของผู้ประกอบวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายของไทย (Performance of Thai Legal Profession)		(17)	.978
	1. ความพึงพอใจของผู้รับคำปรึกษา (Pleasure of clients)	3	.911
	2. การเพิ่มขึ้นของปริมาณการใช้บริการ (Raising of Service)	3	.969
	3. ความรวดเร็วในการให้บริการ (Speed of service)	4	.931
	4. รายได้ที่เพิ่มขึ้นของผู้ให้บริการ (Income of service provider)	3	.956
	5. ชื่อเสียงของการให้บริการ (Reputation)	4	.956
โมเดลที่ 2 ปัจจัยด้านองค์ความรู้ (Knowledge Factor)		(15)	.967
	1. ความรู้ (Knowledge)	5	.943
	2. ข้อมูลสารสนเทศ (Information)	4	.946
	3. การจัดการความรู้ (Knowledge Management)	6	.909

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

โมเดลหลัก	มาตรวัดด้านย่อย	จำนวน ข้อ	สัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาค
		(20)	.984
โมเดลที่ 3 ปัจจัย ด้านวิชาชีพ (Profession Factor)	1. ความรู้เฉพาะด้าน (Specific Knowledge)	5	.937
	2. ความคิดเชิงระบบ (Systematic Thinking)	5	.971
	3. ประสบการณ์ (Experience)	5	.971
	4. จริยธรรม (Ethic)	5	.897
		(14)	.981
โมเดลที่ 4 ปัจจัย ด้านการถ่ายทอด (Transmission Factor)	1. ทักษะ (SKILL)	5	.966
	2. วิธีการสื่อสาร (Communication)	4	.942
	3. สถานที่และสิ่งแวดล้อม (Place and Environment)	5	.961
	รวม	66	.993

4.2.1.3 ผลของค่าสถิติพื้นฐานจากข้อมูลเชิงพรรณนา ผู้วิจัยทำการตรวจสอบค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรที่สังเกตเห็นได้ของแต่ละโมเดล ได้แก่ โมเดลที่ 1 สมรรถนะของผู้ประกอบวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายของไทย โมเดลที่ 2 ปัจจัยด้านองค์ความรู้ โมเดลที่ 3 ปัจจัยด้านวิชาชีพ และโมเดลที่ 4 ปัจจัยด้านการถ่ายทอด ซึ่งผู้วิจัยขอเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติพื้นฐานนี้ทีละโมเดล ดังต่อไปนี้

1) โมเดลที่ 1 สมรรถนะของผู้ประกอบวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายของไทย สำหรับโมเดลที่ 1 สมรรถนะของผู้ประกอบวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายของไทย (Profession) มีจำนวนข้อคำถาม รวมทั้งสิ้น 17 ข้อประกอบด้วยตัวแปรที่สังเกตเห็นได้ จำนวน 5 ตัวแปร ได้แก่ (1) ความพึงพอใจของผู้รับคำปรึกษา (Pleasure of clients) มีจำนวนข้อคำถาม อยู่ 3 ข้อ มีค่าเฉลี่ย คือ 5.17 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คือ 1.57 โดยค่าเฉลี่ยของมาตรวัดมีค่าคือ ระดับค่อนข้างสูง เป็น โคง้เบ้ซ้าย ซึ่งหมายถึง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ตอบในทิศทางของข้อมูลที่มีค่ามาก สำหรับค่าความโด่ง คือ -.012 จึงเป็น โคง้โด่งต่ำ (Platykurtic) เพียงเล็กน้อย (2) การเพิ่มขึ้นของปริมาณการใช้บริการ (Raising of Service) มีจำนวนข้อคำถาม อยู่ 3 ข้อ มีค่าเฉลี่ย คือ 5.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คือ 1.61 โดยค่าเฉลี่ยของมาตรวัดมีค่าคือ ระดับค่อนข้างสูง เป็น โคง้เบ้ซ้าย มีค่าความโด่ง คือ .077 (3) ความรวดเร็วในการให้บริการ (Speed of service) มีจำนวนข้อคำถาม อยู่ 4 ข้อ มีค่าเฉลี่ย คือ 4.93

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คือ 1.47 โดยค่าเฉลี่ยของมาตรวัดมีค่าคือ ระดับปานกลาง เป็น โกงเบ้ซ้าย มีค่าความโค้ง คือ -.183 (4) รายได้ที่เพิ่มขึ้นของผู้ให้บริการ (Income of service provider) มีจำนวนข้อคำถาม อยู่ 3 ข้อ มีค่าเฉลี่ย คือ 5.27 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คือ 1.42 โดยค่าเฉลี่ยของมาตรวัดมีค่าคือ ระดับค่อนข้างสูง เป็น โกงเบ้ซ้าย และมีค่าความโค้ง คือ -.196 (5) ชื่อเสียงของการให้บริการ (Reputation) มีจำนวนข้อคำถาม อยู่ 4 ข้อ มีค่าเฉลี่ย คือ 5.32 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คือ 1.37 โดยค่าเฉลี่ยของมาตรวัดมีค่าคือ ระดับค่อนข้างสูง เป็น โกงเบ้ซ้าย และมีค่าความโค้ง คือ -.175 จึงเป็น โกงโค้งต่ำ ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ค่าสถิติพื้นฐานของ โมเดลที่ 1 สมรรถนะของผู้ประกอบวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายของไทย

โมเดล	ตัวแปรแฝง	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าความเบ้ (Skewness)	ค่าความโค้ง (Kurtosis)	แปลผล
สมรรถนะของผู้ประกอบวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายของไทย (Performance)	1. ความพึงพอใจของผู้รับคำปรึกษา (PIs)	5.17	1.57	-.899	-.012	ค่อนข้างสูง
	2. การเพิ่มขึ้นของปริมาณการใช้บริการ (R_Ser)	5.34	1.61	-.966	.077	ค่อนข้างสูง
	3. ความรวดเร็วในการให้บริการ (S_Ser)	4.93	1.47	-.625	-.183	ปานกลาง
	4. รายได้ที่เพิ่มขึ้นของผู้ให้บริการ (I_Ser)	5.27	1.42	-.716	-.196	ค่อนข้างสูง
	5. ชื่อเสียงของการให้บริการ (Rep)	5.32	1.37	-.711	-.175	ค่อนข้างสูง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2) โมเดลที่ 2 ปัจจัยด้านองค์ความรู้ สำหรับโมเดลที่ 2 ปัจจัยด้านองค์ความรู้ (Knowledge Factor) มีจำนวนข้อคำถาม รวมทั้งสิ้น 15 ข้อ ประกอบด้วยตัวแปรที่สังเกตเห็นได้ จำนวน 3 ตัวแปร ได้แก่ (1) ความรู้ (Knowledge) มีจำนวนข้อคำถาม อยู่ 5 ข้อ มีค่าเฉลี่ย คือ 5.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คือ 1.34 โดยค่าเฉลี่ยของมาตรวัดมีค่า คือ ระดับค่อนข้างสูง เป็นโค้งเบ้ซ้าย มีค่าความโค้ง คือ -.062 จึงเป็นโค้งความโค้งต่ำ (Platykurtic) (2) ข้อมูลสารสนเทศ (Information) มีจำนวนข้อคำถาม อยู่ 4 ข้อ มีค่าเฉลี่ย คือ 5.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คือ 1.30 โดยค่าเฉลี่ยของมาตรวัดมีค่า คือ ระดับค่อนข้างสูง เป็นโค้งเบ้ซ้าย และมีค่าความโค้ง คือ .077 (3) การจัดการความรู้ (Knowledge Management) มีจำนวนข้อคำถาม อยู่ 6 ข้อ มีค่าเฉลี่ย คือ 5.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คือ 1.19 โดยค่าเฉลี่ยของมาตรวัดมีค่าคือ ระดับค่อนข้างสูง เป็นโค้งเบ้ซ้าย มีค่าความโค้ง คือ .424 จึงเป็นโค้งโค้งสูง (Leptokurtic) ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 ค่าสถิติพื้นฐานของโมเดลที่ 2 ปัจจัยด้านองค์ความรู้

โมเดล	ตัวแปรแฝง	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าความเบ้ (Skewness)	ค่าความโค้ง (Kurtosis)	แปลผล
ปัจจัยด้านองค์ความรู้ (Knowledge Factor)	1. ความรู้ (Know)	5.57	1.34	-.911	-.062	ค่อนข้างสูง
	2. ข้อมูลสารสนเทศ (Info)	5.54	1.30	-.829	.077	ค่อนข้างสูง
	3. การจัดการความรู้ (KM)	5.45	1.19	-.760	.424	ค่อนข้างสูง

3) โมเดลที่ 3 ปัจจัยด้านวิชาชีพ สำหรับโมเดลที่ 3 ปัจจัยด้านวิชาชีพ (Profession Factor) มีจำนวนข้อคำถาม รวมทั้งสิ้น 20 ข้อ ประกอบด้วยตัวแปรที่สังเกตเห็นได้ จำนวน 4 ตัวแปร ได้แก่ (1) ความรู้เฉพาะด้าน (Specific Knowledge) มีจำนวนข้อคำถาม อยู่ 5 ข้อ มีค่าเฉลี่ย คือ 5.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คือ 1.27 โดยค่าเฉลี่ยของมาตรวัดมีค่า คือ ค่อนข้างสูง เป็นโค้งเบ้ซ้าย และมีค่าความโค้ง คือ .108 เป็นเป็นโค้งต่ำ (Platykurtic) (2) ความคิดเชิงระบบ (Systematic Thinking) มีจำนวนข้อคำถาม อยู่ 5 ข้อ มีค่าเฉลี่ย คือ 5.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คือ 1.30 โดยค่าเฉลี่ยของมาตรวัดมีค่า คือ ค่อนข้างสูง เป็นโค้งเบ้ซ้าย และมีค่าความโค้ง คือ .699 เป็นโค้งโค้งสูง (Leptokurtic) ซึ่งแปลว่า ข้อมูลมีการเกาะกลุ่มกันมาก (3) ประสบการณ์ (Experience) มีเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จำนวนข้อคำถาม อยู่ 5 ข้อ มีค่าเฉลี่ย คือ 5.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คือ 1.34 โดยค่าเฉลี่ยของมาตรวัดมีค่าคือ ระดับค่อนข้างสูง เป็น โคงเบ้ซ้าย มีค่าความโด่ง คือ .195 จึงเป็น โคงโด่งสูง (4) จริยธรรม (Ethic) มีจำนวนข้อคำถาม อยู่ 5 ข้อ มีค่าเฉลี่ย คือ 5.72 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คือ 1.33 โดยค่าเฉลี่ยของมาตรวัดมีค่าคือ ระดับค่อนข้างสูง เป็น โคงเบ้ซ้าย มีค่าความโด่ง คือ .336 จึงเป็น โคงโด่งสูง ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 ค่าสถิติพื้นฐานของโมเดลที่ 3 ปัจจัยด้านวิชาชีพ

โมเดล	ตัวแปรแฝง	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าความเบ้ (Skewness)	ค่าความโด่ง (Kurtosis)	แปลผล
ปัจจัยด้านวิชาชีพ (Profession Factor)	1. ความรู้เฉพาะด้าน (Spec)	5.45	1.27	-.797	.108	ค่อนข้างสูง
	2.ความคิดเชิงระบบ(ST)	5.57	1.30	-1.031	.669	ค่อนข้างสูง
	3. ประสบการณ์ (Exp)	5.64	1.34	-.983	.195	ค่อนข้างสูง
	4. จริยธรรม (Eth)	5.72	1.33	-1.069	.336	ค่อนข้างสูง

4) โมเดลที่ 4 ปัจจัยด้านการถ่ายทอด สำหรับโมเดลที่ 4 ปัจจัยด้านการถ่ายทอด (Transmission Factor) มีจำนวนข้อคำถาม รวมทั้งสิ้น 14 ข้อ ประกอบด้วยตัวแปรที่สังเกตเห็นได้ จำนวน 3 ตัวแปร ได้แก่ (1) ทักษะ (SKILL) มีจำนวนข้อคำถาม อยู่ 5 ข้อ มีค่าเฉลี่ย คือ 5.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คือ 1.31 โดยค่าเฉลี่ยของมาตรวัดมีค่าคือ ระดับค่อนข้างสูง เป็น โคงเบ้ซ้าย มีค่าความโด่ง คือ .119 จึงเป็น โคงโด่งต่ำเพียงเล็กน้อย (2) วิธีการสื่อสาร (Communication) มีจำนวนข้อคำถาม อยู่ 4 ข้อ มีค่าเฉลี่ย คือ 5.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คือ 1.33 โดยค่าเฉลี่ยของมาตรวัดมีค่าคือ ระดับค่อนข้างสูง เป็น โคงเบ้ซ้าย มีค่าความโด่ง คือ .006 (3) สถานที่และสิ่งแวดล้อม (Place and Environment) มีจำนวนข้อคำถาม อยู่ 5 ข้อ มีค่าเฉลี่ย คือ 5.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คือ 1.37 โดยค่าเฉลี่ยของมาตรวัดมีค่าคือ ระดับค่อนข้างสูง เป็น โคงเบ้ซ้าย มีค่าความโด่ง คือ .233 จึงเป็น โคงโด่งต่ำเพียงเล็กน้อย ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.7

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.7 ค่าสถิติพื้นฐานของโมเดลที่ 4 ปัจจัยด้านการถ่ายทอด

โมเดล	ตัวแปรแฝง	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าความเบ้ (Skewness)	ค่าความโด่ง (Kurtosis)	แปลผล
ปัจจัยด้านการถ่ายทอด (Transmission Factor)	1. ทักษะ (SK)	5.57	1.31	-0.894	.119	ค่อนข้างสูง
	2. วิธีการสื่อสาร (Com)	5.47	1.33	-0.800	.006	ค่อนข้างสูง
	3. สถานที่และสิ่งแวดล้อม (PE)	5.48	1.37	-0.936	.233	ค่อนข้างสูง

4.2.1.4 ผลวิเคราะห์ห้องค้ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) หลังจากนั้นผู้วิจัยได้นำโมเดลปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะของผู้ประกอบวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายของไทย ซึ่งมี จำนวนข้อคำถามรวมทั้งสิ้น 66 ข้อ มาตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้าง (Construct validity) หรือภาวะความตรงเชิงภาวะสันนิษฐานด้วยการวิเคราะห์ห้องค้ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) โดยมีเป้าหมายเพื่อตรวจสอบความตรงหรือความสอดคล้องของโมเดลปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะของผู้ประกอบวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายของไทย ซึ่งเป็นโมเดลสมมติฐานว่า มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์หรือไม่ หรืออาจกล่าวได้ว่า โมเดลเหล่านี้สามารถเป็นตัวแทนของการวัด (1) โมเดลสมรรถนะของผู้ประกอบวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายของไทย (2) โมเดลปัจจัยด้านองค์ความรู้ (3) โมเดลปัจจัยด้านวิชาชีพ (4) โมเดลปัจจัยด้านการถ่ายทอด และ (5) โมเดลภาพรวมของปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะของผู้ประกอบวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายของไทย โดยผู้วิจัยได้ใช้สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างรูปแบบสมมติฐานการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Goodness of Fit Measures) โดยใช้เกณฑ์มาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับ (Hair et al. 1988; Hu & Bentler. 1999; นงลักษณ์ วิรัชชัย. 2542) ดังนี้

1) ค่าสถิติไค-สแควร์ (Chi-Square Statistics) ค่าสถิติไค-สแควร์ ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($p > .05$) แสดงว่ารูปแบบสมมติฐานการวิจัยสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

2) ดัชนีวัดระดับความสอดคล้อง (Goodness of Fit Index: GFI) ดัชนี GFI จะมีค่าอยู่ระหว่าง 0 ถึง 1 ถ้าค่าเข้าใกล้ 1 แสดงว่า รูปแบบสมมติฐานการวิจัยมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ดัชนี GFI ควรมีค่าตั้งแต่ .90 ขึ้นไป

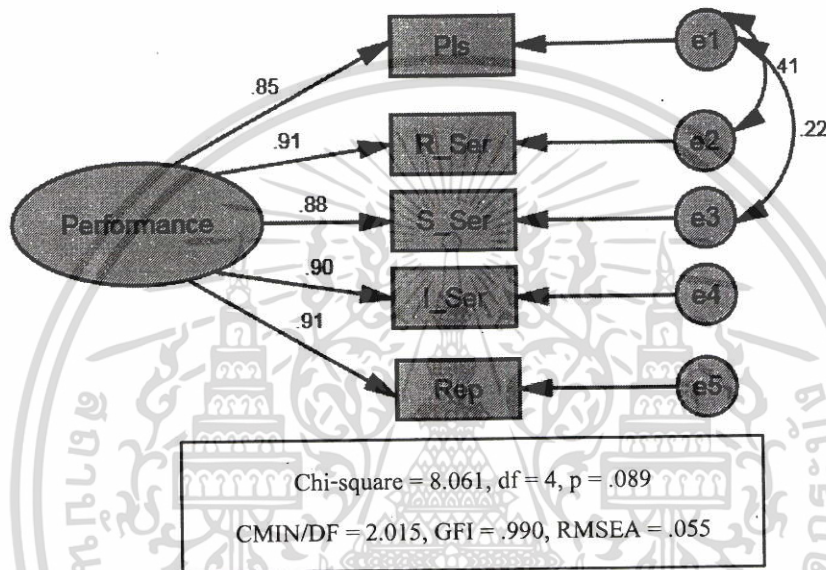
3) ดัชนีวัดระดับความสอดคล้องที่ปรับแล้ว (Adjusted Goodness-of-Fit Index : AGFI) ดัชนี AGFI มีคุณสมบัติเช่นเดียวกับดัชนี GFI นั่นคือ จะมีค่าอยู่ระหว่าง 0 ถึง 1 ถ้าค่าเข้าใกล้ 1 แสดงว่ารูปแบบสมมติฐานการวิจัยมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ดัชนี AGFI ควรมีค่าตั้งแต่ .90 ขึ้นไป

4) ค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณค่า (Root Mean Square Error of Approximation : RMSEA) ค่า RMSEA ที่ถือว่ารูปแบบที่สร้างขึ้นสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ควรมีค่าไม่เกิน .08

สำหรับผลการวิเคราะห์ความตรงเชิงภาวะสันนิษฐาน ด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (CFA) ของโมเดลที่ 1 สมรรถนะของผู้ประกอบวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายของไทย (Performance of Thai Legal Practitioner) ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ AMOS พบว่า ค่าไค-สแควร์ (Chi-square) แตกต่างจากศูนย์อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($\chi^2 = 8.061$; $df = 4$; $p = .089$; $GFI = .990$; $AGFI = .964$; $RMSEA = .055$; $Chi-square / DF = 2.015$) แสดงว่า โมเดลการวัดมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์หรือมีความตรงเชิงภาวะสันนิษฐานที่สอดคล้องกับค่าสถิติ โดยพิจารณาจากดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (Goodness Fit Index : GFI) มีค่าเท่ากับ .990 และดัชนีวัดความกลมกลืนที่ปรับแล้ว (Adjusted Goodness of Fit Index : AGFI) มีค่าเท่ากับ .964 ซึ่งค่า GFI และ AGFI มีค่ามากกว่า .90 โดยทั้งสองค่านี้ ยังมีค่าใกล้ 1 แสดงว่าโมเดลการวัดมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ สำหรับดัชนีบอกค่าความคลาดเคลื่อนของโมเดล คือ ค่าดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของการประมาณค่าความคลาดเคลื่อน (Root Mean Square Error of Approximation : RMSEA) มีค่าเท่ากับ .055 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .08 แสดงว่า โมเดลการวัดมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดี เมื่อพิจารณาค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ (Relative Chi-square) ซึ่งเป็นอัตราส่วนของค่าไค-สแควร์ต่อค่าชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Chi-Square / df) พบว่ามีค่าเท่ากับ 2.015 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 3 แสดงว่า โมเดลการวัดมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

จากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันสรุปผลได้ว่า โมเดลการวัดนี้มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์หรือมีความตรงเชิงภาวะสันนิษฐาน โดยในโมเดลนี้มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตได้แต่ละตัวอยู่ระหว่าง .85 ถึง .91 กล่าวคือ ความพึงพอใจของผู้รับคำปรึกษา (Pls) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ เท่ากับ .85 การเพิ่มขึ้นของปริมาณการใช้บริการ (R_Ser) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ เท่ากับ .91 ความรวดเร็วในการให้บริการ (S_Ser) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ

เท่ากับ .88 รายได้ที่เพิ่มขึ้นของผู้ให้บริการ (I_Ser) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ เท่ากับ .90 และ ชื่อเสียงของการให้บริการ (Rep) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ เท่ากับ .91 นอกจากนี้ ค่าความคลาดเคลื่อนของตัวแปรสังเกตได้ คือ ความพึงพอใจของผู้รับคำปรึกษา (Pls) กับการเพิ่มขึ้นของปริมาณการใช้บริการ (R_Ser) มีการแปรผันร่วมกันที่ .41 และค่าความคลาดเคลื่อนของความพึงพอใจของผู้รับคำปรึกษา (Pls) ยังแปรผันร่วมกันกับความรวดเร็วในการให้บริการ (S_Ser) อยู่ที่ .22 โดยผู้วิจัยได้นำเสนอเสนอความสัมพันธ์ของโมเดลการวัดเชิงเส้นที่ได้จากการวิเคราะห์ในภาพที่ 4.1



ภาพที่ 4.1 โมเดลสมรรถนะของผู้ประกอบวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายของไทย

โดยสามารถสรุปค่าความสอดคล้องเชิงประจักษ์ ของโมเดลที่ 1 สมรรถนะของผู้ประกอบวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายของไทยได้ดังตารางที่ 4.8 ต่อไปนี้

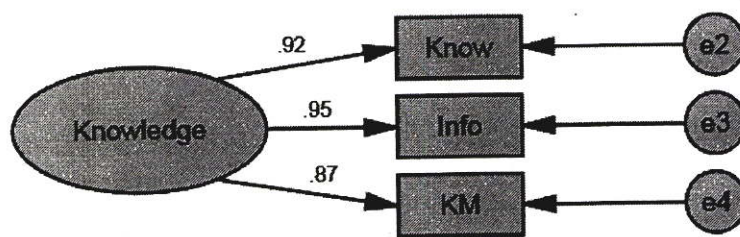
ตารางที่ 4.8 สรุปค่าความสอดคล้องเชิงประจักษ์ ของโมเดลที่ 1 สมรรถนะของผู้ประกอบวิชาชีพที่
ปรึกษากฎหมายของไทย

สัญลักษณ์	เกณฑ์มาตรฐาน	ค่าที่ได้	แปลผล
CMIN-p	p>.05	.089	โมเดลมีความสอดคล้อง กับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Model Fit)
CMIN/df	< 3.00	2.015	
GFI	>.90	.990	
AGFI	>.90	.964	
RMSEA	<.08	.055	

สำหรับ โมเดลที่ 2 ปัจจัยด้านองค์ความรู้ (Knowledge Factor) ทำการวิเคราะห์ห้วงค์ประกอบ
เชิงยืนยัน (CFA) ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ AMOS พบว่า ค่าไค-สแควร์ (Chi-square) แตกต่าง
จากศูนย์อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($\chi^2 = .251$; df = 1 ; p = .616 ; GFI = .999 ;
AGFI = .997 ; RMSEA = .000 ; Chi-square / DF = .251) แสดงว่าโมเดลการวัดมีความสอดคล้อง
กับข้อมูลเชิงประจักษ์หรือมีความตรงเชิงภาวะสันนิษฐานที่สอดคล้องกับค่าสถิติ โดยพิจารณาจาก
ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (Goodness Fit Index : GFI) มีค่าเท่ากับ .999 และดัชนีวัดความ
กลมกลืนที่ปรับแล้ว (Adjusted Goodness of Fit Index : AGFI) มีค่าเท่ากับ .997 ซึ่งค่า GFI และ
AGFI มีค่ามากกว่า .90 โดยทั้งสองค่านี้ ยังมีค่าใกล้ 1 แสดงว่าโมเดลการวัดมีความสอดคล้อง
กลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

สำหรับดัชนีบอกค่าความคลาดเคลื่อนของโมเดล คือ ค่าดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของ
การประมาณค่าความคลาดเคลื่อน (Root Mean Square Error of Approximation : RMSEA) มีค่า
เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .08 แสดงว่าโมเดลการวัดมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดี เมื่อ
พิจารณาค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ (Relative Chi-square) ซึ่งเป็นอัตราส่วนของค่าไค-สแควร์ต่อค่าชั้น
แห่งความเป็นอิสระ (Chi-Square / df) พบว่ามีค่าเท่ากับ .251 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 3 แสดงว่าโมเดลการ
วัดมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ จากการวิเคราะห์ห้วงค์ประกอบเชิงยืนยันสรุปผลได้ว่า
โมเดลการวัดนี้มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์หรือมีความตรงเชิงภาวะสันนิษฐาน โดยใน
โมเดลนี้มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตได้แต่ละตัวอยู่ระหว่าง .87 ถึง .95 กล่าวคือ
ความรู้ (Know) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ เท่ากับ .92 ข้อมูลสารสนเทศ (Info) มีค่าน้ำหนัก

องค์ประกอบ เท่ากับ .95 และการจัดการความรู้ (KM) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ เท่ากับ .87 โดยผู้วิจัย ได้นำเสนอเสนอความสัมพันธ์ของโมเดลการวัดเชิงเส้นที่ได้จากการวิเคราะห์ในภาพที่ 4.2



Chi-square = .251, df = 1, p = .616
CMIN/DF = .251, GFI = .999, RMSEA = .000

ภาพที่ 4.2 โมเดลปัจจัยด้านองค์ความรู้

โดยสามารถสรุปค่าความสอดคล้องเชิงประจักษ์ ของ โมเดลที่ 2 ปัจจัยด้านองค์ความรู้ ได้ดังตารางที่ 4.9 ต่อไปนี้

ตารางที่ 4.9 สรุปค่าความสอดคล้องเชิงประจักษ์ ของโมเดลที่ 2 ปัจจัยด้านองค์ความรู้

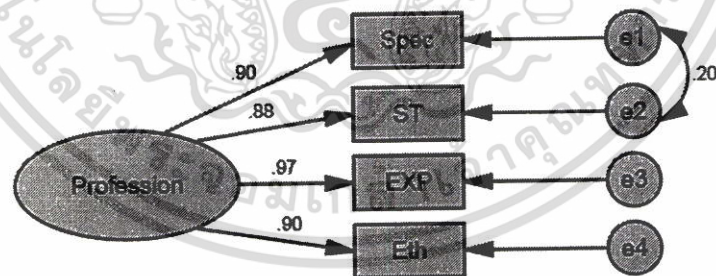
สัญลักษณ์	เกณฑ์มาตรฐาน	ค่าที่ได้	แปลผล
CMIN-p	p>.05	.089	โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Model Fit)
CMIN/df	< 3.00	2.015	
GFI	>.90	.990	
AGFI	>.90	.964	
RMSEA	<.08	.055	

สำหรับโมเดลที่ 3 ปัจจัยด้านวิชาชีพ (Profession Factor) ทำการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (CFA) ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ AMOS พบว่า ค่าไค-สแควร์ (Chi-square) แตกต่างจากศูนย์อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($\chi^2 = 3.358$; df = 2 ; p = .187; GFI = .995; AGFI = .975; RMSEA = .045; Chi-square / DF = 1.679) แสดงว่าโมเดลการวัดมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์หรือมีความตรงเชิงภาวะสันนิษฐานที่สอดคล้องกับค่าสถิติ โดยพิจารณาจากดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (Goodness Fit Index : GFI) มีค่าเท่ากับ .995 และดัชนีวัดความกลมกลืนที่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปรับแล้ว (Adjusted Goodness of Fit Index : AGFI) มีค่าเท่ากับ .975 ซึ่งค่า GFI และ AGFI มีค่ามากกว่า .90 โดยทั้งสองค่านี้ ยังมีค่าใกล้ 1 แสดงว่าโมเดลการวัดมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

สำหรับดัชนีบอกค่าความคลาดเคลื่อนของโมเดล คือ ค่าดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของการประมาณค่าความคลาดเคลื่อน (Root Mean Square Error of Approximation : RMSEA) มีค่าเท่ากับ .045 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .08 แสดงว่าโมเดลการวัดมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดี เมื่อพิจารณาค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ (Relative Chi-square) ซึ่งเป็นอัตราส่วนของค่าไค-สแควร์ต่อค่าชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Chi-Square / df) พบว่ามีค่าเท่ากับ 1.679 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 3 แสดงว่า โมเดลการวัดมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ จากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันสรุปผลได้ว่า โมเดลการวัดนี้มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์หรือมีความตรงเชิงภาวะสันนิษฐาน โดยในโมเดลนี้มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตได้แต่ละตัวอยู่ระหว่าง .88 ถึง .97 กล่าวคือ ความรู้เฉพาะด้าน (Spec) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ เท่ากับ .90 ความคิดเชิงระบบ(ST) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ เท่ากับ .88 ประสบการณ์ (Exp) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ เท่ากับ .97 และจริยธรรม (Eth) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ เท่ากับ .90 นอกจากนี้ ค่าความคลาดเคลื่อนของตัวแปรสังเกตได้ คือ ความรู้เฉพาะด้าน (Spec) กับความคิดเชิงระบบ(ST) มีการแปรผันร่วมกันที่ .20 โดยผู้วิจัยได้นำเสนอความสัมพันธ์ของโมเดลการวัดเชิงเส้นที่ได้จากการวิเคราะห์ในภาพที่ 4.3



Chi-square = 3.358, df = 2, p = .187
CMIN/DF = 1.679, GFI = .995, RMSEA = .045

ภาพที่ 4.3 โมเดลปัจจัยด้านวิชาชีพ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โดยสามารถสรุปค่าความสอดคล้องเชิงประจักษ์ ของ โมเดลที่ 3 ปัจจัยด้านวิชาชีพ ได้ดัง ตารางที่ 4.10 ต่อไปนี้

ตารางที่ 4.10 สรุปค่าความสอดคล้องเชิงประจักษ์ ของ โมเดลที่ 3 ปัจจัยด้านวิชาชีพ

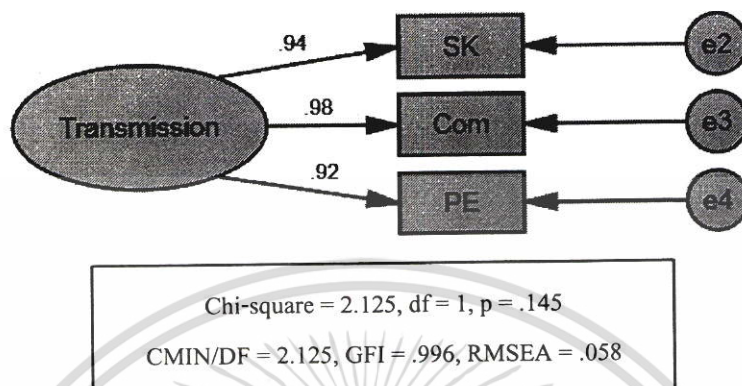
สัญลักษณ์	เกณฑ์มาตรฐาน	ค่าที่ได้	แปลผล
CMIN-p	p>.05	.187	โมเดลมีความสอดคล้อง กับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Model Fit)
CMIN/df	< 3.00	1.679	
GFI	>.90	.995	
AGFI	>.90	.975	
RMSEA	<.08	.045	

โมเดลที่ 4 ปัจจัยด้านการถ่ายทอด (Transmission Factor) ทำการวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิง ยืนยัน (CFA) ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ AMOS พบว่า ค่าไค-สแควร์ (Chi-square) แตกต่างจาก ศูนย์อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($\chi^2 = 2.125$; df = 1; p = .145; GFI = .996; AGFI = .975; RMSEA = .058; $Chi-square / DF = 2.125$) แสดงว่า โมเดลการวัดมีความสอดคล้อง กับข้อมูลเชิงประจักษ์หรือมีความตรงเชิงภาวะสันนิษฐานที่สอดคล้องกับค่าสถิติ โดยพิจารณาจาก ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (Goodness Fit Index : GFI) มีค่าเท่ากับ .996 และดัชนีวัดความ กลมกลืนที่ปรับแล้ว (Adjusted Goodness of Fit Index : AGFI) มีค่าเท่ากับ .975 ซึ่งค่า GFI และ AGFI มีค่ามากกว่า .90 โดยทั้งสองค่านี้ ยังมีค่าใกล้ 1 แสดงว่าโมเดลการวัดมีความสอดคล้อง กลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

สำหรับดัชนีบอกค่าความคลาดเคลื่อนของโมเดล คือ ค่าดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของ การประมาณค่าความคลาดเคลื่อน (Root Mean Square Error of Approximation : RMSEA) มีค่า เท่ากับ .058 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .08 แสดงว่าโมเดลการวัดมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดี เมื่อ พิจารณาค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ (Relative Chi-square) ซึ่งเป็นอัตราส่วนของค่าไค-สแควร์ต่อค่าชั้น แห่งความเป็นอิสระ (Chi-Square / df) พบว่ามีค่าเท่ากับ 2.125 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 3 แสดงว่า โมเดล การวัดมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ จากการวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงยืนยันสรุปผลได้ ว่า โมเดลการวัดนี้มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์หรือมีความตรงเชิงภาวะสันนิษฐาน โดย ในโมเดลนี้มีค่าน้ำหนักของหองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตได้แต่ละตัวอยู่ระหว่าง .92 ถึง .98 กล่าวคือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทักษะ (SK) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ เท่ากับ .94 วิธีการสื่อสาร (Com) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ เท่ากับ .98 และสถานที่และสิ่งแวดล้อม (PE) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ เท่ากับ .92 โดยผู้วิจัยได้นำเสนอเสนอความสัมพันธ์ของโมเดลการวัดเชิงเส้นที่ได้จากการวิเคราะห์ในภาพที่ 4.4



ภาพที่ 4.4 โมเดลปัจจัยด้านการถ่ายทอด

โดยสามารถสรุปค่าความสอดคล้องเชิงประจักษ์ ของโมเดลที่ 4 ปัจจัยด้านการถ่ายทอด ได้ดังตารางที่ 4.11 ต่อไปนี้

ตารางที่ 4.11 สรุปค่าความสอดคล้องเชิงประจักษ์ ของโมเดลที่ 4 ปัจจัยด้านการถ่ายทอด

สัญลักษณ์	เกณฑ์มาตรฐาน	ค่าที่ได้	แปลผล
CMIN- ρ	$p > .05$.145	โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Model Fit)
CMIN/df	< 3.00	2.125	
GFI	> .90	.996	
AGFI	> .90	.975	
RMSEA	< .08	.058	

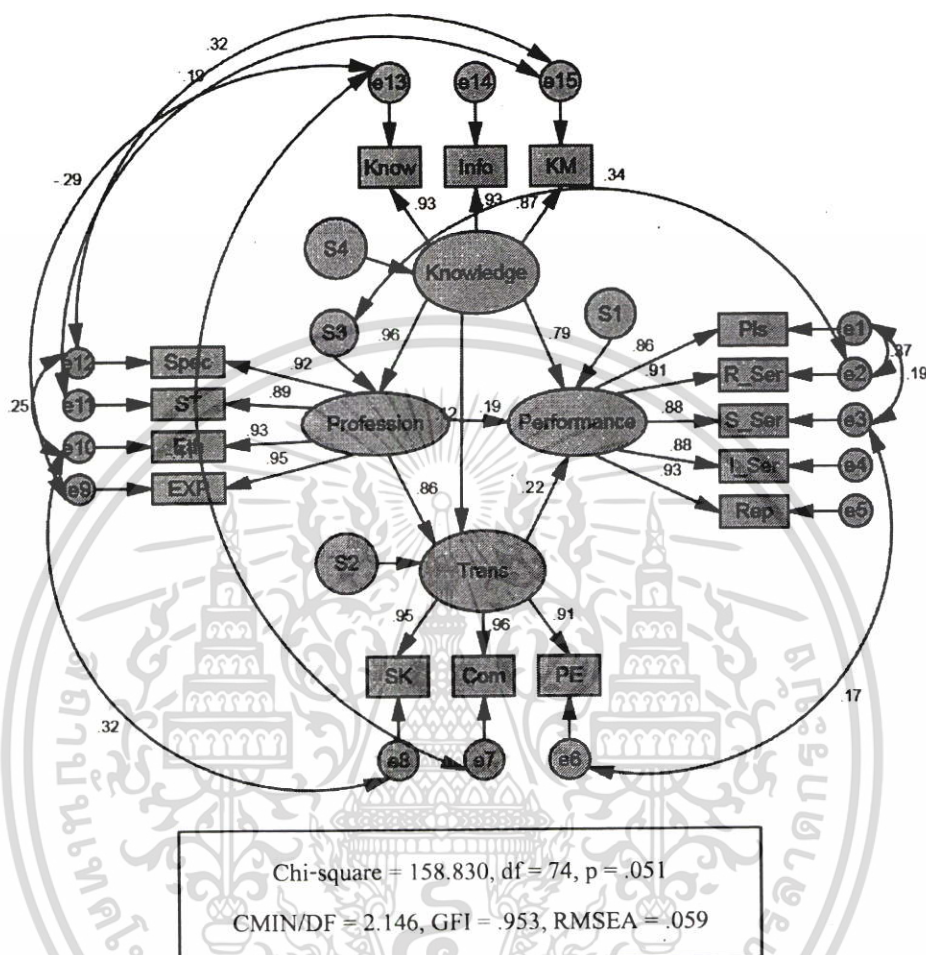
สำหรับโมเดลที่ 5 เป็น โมเดลภาพรวมปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะของผู้ประกอบวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายของไทย จากโมเดลนี้ พบว่า ผลการวิเคราะห์ความตรงเชิงภาวะสันนิษฐานด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (CFA) โดยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ AMOS พบว่า ค่าไค-สแควร์ (Chi-square) แตกต่างจากศูนย์อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($\chi^2 = 158.830$; $df = 74$; $p = .051$; $GFI = .953$; $AGFI = .917$; $RMSEA = .059$; $Chi-square / DF = 2.146$) แสดงว่าโมเดลการเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยามให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วัดมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ หรือมีความตรงเชิงภาวะสันนิษฐานที่สอดคล้องกับค่าสถิติ โดยพิจารณาจากดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (Goodness Fit Index : GFI) มีค่าเท่ากับ .953 และดัชนีวัดความกลมกลืนที่ปรับแล้ว (Adjusted Goodness of Fit Index : AGFI) มีค่าเท่ากับ .917 ซึ่งค่า GFI และ AGFI มีค่ามากกว่า .90 โดยทั้งสองค่านี้ ยังมีค่าใกล้เคียง 1 แสดงว่าโมเดลการวัดมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

สำหรับดัชนีบอกค่าความคลาดเคลื่อนของโมเดล คือ ค่าดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของการประมาณค่าความคลาดเคลื่อน (Root Mean Square Error of Approximation : RMSEA) มีค่าเท่ากับ .059 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .08 แสดงว่าโมเดลการวัดมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ค่อนข้างดี เมื่อพิจารณาค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ (Relative Chi-square) ซึ่งเป็นอัตราส่วนของค่าไค-สแควร์ต่อค่าขั้นแห่งความเป็นอิสระ (Chi-Square / df) พบว่ามีค่าเท่ากับ 2.146 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 3 แสดงว่า โมเดลการวัดมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ จากการวิเคราะห์ห่อองค์ประกอบเชิงยืนยันสรุปผลได้ว่า โมเดลการวัดนี้มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์หรือมีความตรงเชิงภาวะสันนิษฐาน โดยในโมเดลภาพรวมปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะของผู้ประกอบวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายของไทย นี้มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรแฝง ได้แก่ (1) โมเดลสมรรถนะของผู้ประกอบวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายของไทย (Performance) มีตัวแปรที่สังเกตได้ 5 ตัวแปร คือ 1) ความพึงพอใจของผู้รับคำปรึกษา (PIs) 2) การเพิ่มขึ้นของปริมาณการใช้บริการ (R_Ser) 3) ความรวดเร็วในการให้บริการ (S_Ser) 4) รายได้ที่เพิ่มขึ้นของผู้ให้บริการ (I_Ser) และ 5) ชื่อเสียงของการให้บริการ (Rep) (2) โมเดลปัจจัยด้านองค์ความรู้ (Knowledge) มีตัวแปรที่สังเกตได้ อยู่ 3 ตัวแปร คือ 1) ความรู้ (Know) 2) ข้อมูลสารสนเทศ (Info) และ 3) การจัดการความรู้ (KM) (3) โมเดลปัจจัยด้านวิชาชีพ (Profession) มีตัวแปรที่สังเกตได้ 4 ตัวแปร คือ 1) ความรู้เฉพาะด้าน (Spec) 2) ความคิดเชิงระบบ (ST) 3) ประสบการณ์ (Exp) และ 4) จริยธรรม (Eth) และ (4) โมเดลปัจจัยด้านการถ่ายทอด (Transmission) มีตัวแปรที่สังเกตได้ 3 ตัวแปร คือ 1) ทักษะ (SK) 2) วิธีการสื่อสาร (Com) และ 3) สถานที่และสิ่งแวดล้อม (PE) โดยใน โมเดลภาพรวมปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะของผู้ประกอบวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายของไทยนี้ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตได้แต่ละตัวอยู่ระหว่าง .12 ถึง .96 โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ทุกค่าน้ำหนักองค์ประกอบ นอกจากนี้ ยังพบว่าค่าประมาณของความคลาดเคลื่อนโดยรวม(Residual) กับค่าความคลาดเคลื่อน (Error) มีความสัมพันธ์กัน จำนวน 1 คู่ และค่าความคลาดเคลื่อน (Error) มีความสัมพันธ์กัน จำนวน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

9 คู่ โดยมีค่าความสัมพันธ์อยู่ระหว่าง -.41 ถึง .37 ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้ภาพที่ 4.5 ในการอธิบายความสัมพันธ์ของโมเดลการวัดเชิงเส้นที่ได้จากการวิเคราะห์ ดังนี้



ภาพที่ 4.5 โมเดลในภาพรวมปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะของผู้ประกอบวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายของไทย

โดยสามารถสรุปค่าความสอดคล้องเชิงประจักษ์ ของโมเดลที่ 5 โมเดลในภาพรวมปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะของผู้ประกอบวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายของไทย ได้ดังตารางที่ 4.12 ต่อไปนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.12 สรุปค่าความสอดคล้องเชิงประจักษ์โมเดลในภาพรวมปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะของผู้ประกอบวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายของไทย

สัญลักษณ์	เกณฑ์มาตรฐาน	ค่าที่ได้	แปลผล
CMIN- ρ	$p > .05$.051	โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Model Fit)
CMIN/df	< 3.00	2.146	
GFI	$> .90$.953	
AGFI	$> .90$.917	
RMSEA	$< .08$.059	

จากภาพที่ 4.5 และตารางที่ 4.12 แสดงค่าน้ำหนักการถดถอยมาตรฐาน (Standardized Regression Weights) ทำให้สามารถกล่าวโดยสรุปได้ว่า โมเดลการวัดนี้มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ หรือมีความตรงเชิงภาวะสันนิษฐานที่สอดคล้องกับค่าสถิติ โดยผู้วิจัยพบว่า

1) ค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรด้านองค์ความรู้ (Knowledge) ที่ส่งไปยังตัวแปรด้านวิชาชีพ (Profession) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Regression weights หรือ Factor loading) เท่ากับ .957

2) ค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรด้านวิชาชีพ (Profession) ที่ส่งไปยังตัวแปรปัจจัยด้านการถ่ายทอด (Trans) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Regression weights หรือ Factor loading) เท่ากับ .855

3) ค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรด้านองค์ความรู้ (Knowledge) ที่ส่งไปยังตัวแปรปัจจัยด้านการถ่ายทอด (Trans) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Regression weights หรือ Factor loading) เท่ากับ .125

4) ค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรด้านองค์ความรู้ (Knowledge) ที่ส่งไปยังตัวแปรสมรรถนะของผู้ประกอบวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายของไทย (Performance) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Regression weights หรือ Factor loading) เท่ากับ .791

5) ค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรปัจจัยด้านการถ่ายทอด (Trans) ที่ส่งไปยังตัวแปรสมรรถนะของผู้ประกอบวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายของไทย (Performance) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Regression weights หรือ Factor loading) คือ .224

6) ค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรด้านวิชาชีพ (Profession) ที่ส่งไปยังตัวแปรสมรรถนะของผู้ประกอบวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายของไทย (Performance) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Regression weights หรือ Factor loading) คือ .191

7) ค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสมรรถนะของผู้ประกอบวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายของไทย (Performance) ที่ส่งไปยังตัวแปรความพึงพอใจของผู้รับคำปรึกษา (Pls) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Regression weights หรือ Factor loading) เท่ากับ .861

8) ค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสมรรถนะของผู้ประกอบวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายของไทย (Performance) ที่ส่งไปยังตัวแปรการเพิ่มขึ้นของปริมาณการให้บริการ (R_Ser) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Regression weights หรือ Factor loading) เท่ากับ .906

9) ค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสมรรถนะของผู้ประกอบวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายของไทย (Performance) ที่ส่งไปยังตัวแปรความเร็วในการให้บริการ (S_Ser) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Regression weights หรือ Factor loading) เท่ากับ .878

10) ค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสมรรถนะของผู้ประกอบวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายของไทย (Performance) ที่ส่งไปยังตัวแปรรายได้ที่เพิ่มขึ้นของผู้ให้บริการ (I_Ser) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Regression weights หรือ Factor loading) เท่ากับ .880

11) ค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสมรรถนะของผู้ประกอบวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายของไทย (Performance) ที่ส่งไปยังตัวแปรชื่อเสียงของการให้บริการ (Rep) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Regression weights หรือ Factor loading) เท่ากับ .930

12) ค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรด้านองค์ความรู้ (Knowledge) ที่ส่งไปยังตัวแปรความรู้ (Know) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Regression weights หรือ Factor loading) เท่ากับ .932

13) ค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรด้านองค์ความรู้ (Knowledge) ที่ส่งไปยังตัวแปรข้อมูลสารสนเทศ (Info) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Regression weights หรือ Factor loading) เท่ากับ .935

14) ค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรด้านองค์ความรู้ (Knowledge) ที่ส่งไปยังตัวแปรการจัดการความรู้ (KM) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Regression weights หรือ Factor loading) เท่ากับ .873

15) ค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรปัจจัยด้านการถ่ายทอด (Trans) ที่ส่งไปยังตัวแปรสถานที่และสิ่งแวดล้อม (PE) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Regression weights หรือ Factor loading) เท่ากับ .911

16) ค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรปัจจัยด้านการถ่ายทอด (Trans) ที่ส่งไปยังตัวแปรวิธีการสื่อสาร (Com) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Regression weights หรือ Factor loading) เท่ากับ .965

17) ค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรปัจจัยด้านการถ่ายทอด (Trans) ที่ส่งไปยังตัวแปรทักษะ (SK) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Regression weights หรือ Factor loading) เท่ากับ .951

18) ค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรด้านวิชาชีพ (Profession) ที่ส่งไปยังตัวแปรประสบการณ์ (Exp) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Regression weights หรือ Factor loading) เท่ากับ .953

19) ค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรด้านวิชาชีพ (Profession) ที่ส่งไปยังตัวแปรจริยธรรม (Eth) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Regression weights หรือ Factor loading) เท่ากับ .926

20) ค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรด้านวิชาชีพ (Profession) ที่ส่งไปยังตัวแปรความคิดเชิงระบบ (ST) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Regression weights หรือ Factor loading) เท่ากับ .885

21) ค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรด้านวิชาชีพ (Profession) ที่ส่งไปยังตัวแปรความรู้เฉพาะด้าน (Spec) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Regression weights หรือ Factor loading) เท่ากับ .921

22) สำหรับโมเดลนี้ พบว่า ค่าความคลาดเคลื่อน (errors) และค่าประมาณของความคลาดเคลื่อนโดยรวม (Residuals) มีความสอดคล้องสัมพันธ์กัน ดังนี้ (1) ค่าความคลาดเคลื่อนของทักษะ (SK) กับค่าความคลาดเคลื่อนของจริยธรรม (Eth) มีค่าสหสัมพันธ์เท่ากับ .316 (2) ค่าความคลาดเคลื่อนของความพึงพอใจของผู้รับคำปรึกษา (Pls) กับค่าความคลาดเคลื่อนของการเพิ่มขึ้นของปริมาณการใช้บริการ (R_Ser) มีค่าสหสัมพันธ์เท่ากับ .372 (3) ค่าความคลาดเคลื่อนของความรู้เฉพาะด้าน (Spec) กับค่าความคลาดเคลื่อนของการจัดการความรู้ (KM) มีค่าสหสัมพันธ์เท่ากับ .321 (4) ค่าประมาณของความคลาดเคลื่อนโดยรวมของด้านวิชาชีพ (Profession) กับค่าความคลาดเคลื่อนของการเพิ่มขึ้นของปริมาณการใช้บริการ (R_Ser) มีค่าสหสัมพันธ์เท่ากับ .337 (5) ค่าความคลาดเคลื่อนของจริยธรรม (Eth) กับค่าความคลาดเคลื่อนของความรู้เฉพาะด้าน (Spec) มีค่าสหสัมพันธ์เท่ากับ .247 (6) ค่าความคลาดเคลื่อนของความรู้ (Know) กับค่าความคลาดเคลื่อนของวิธีการสื่อสาร (Com) มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามเท่ากับ -.41 (7) ค่าความคลาดเคลื่อน

ของความพึงพอใจของผู้รับคำปรึกษา (Pls) กับค่าความคลาดเคลื่อนของความรวดเร็วในการให้บริการ (S_Ser) มีค่าสหสัมพันธ์เท่ากับ .193 (8) ค่าความคลาดเคลื่อนของความรู้ (Know) กับค่าความคลาดเคลื่อนของประสบการณ์ (Exp) มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามเท่ากับ -.293 (9) ค่าความคลาดเคลื่อนของการจัดการความรู้ (KM) กับค่าความคลาดเคลื่อนของความคิดเชิงระบบ (ST) มีค่าสหสัมพันธ์เท่ากับ .187 และ (10) ค่าความคลาดเคลื่อนของความรวดเร็วในการให้บริการ (S_Ser) กับค่าความคลาดเคลื่อนของสถานที่และสิ่งแวดล้อม (PE) มีค่าสหสัมพันธ์เท่ากับ .175 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 คำนวณน้ำหนักการถดถอยมาตรฐาน (Standardized Regression Weights)

		Estimate
Profession	<--- Knowledge	.957
Trans	<--- Profession	.855
Trans	<--- Knowledge	.125
Performance	<--- Knowledge	.791
Performance	<--- Trans	.224
Performance	<--- Profession	.191
Pls	<--- Performance	.861
R_Ser	<--- Performance	.906
S_Ser	<--- Performance	.878
I_Ser	<--- Performance	.880
Rep	<--- Performance	.930
Know	<--- Knowledge	.932
Info	<--- Knowledge	.935
KM	<--- Knowledge	.873
PE	<--- Trans	.911
Com	<--- Trans	.965
SK	<--- Trans	.951
EXP	<--- Profession	.953
Eth	<--- Profession	.926
ST	<--- Profession	.885
Spec	<--- Profession	.921

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.14 ค่าความสัมพันธ์ของค่าความคลาดเคลื่อนและค่าประมาณของความคลาดเคลื่อน
โดยรวม

	Estimate
e8 <--> e10	.316
e1 <--> e2	.372
e15 <--> e12	.321
e2 <--> S3	.337
e10 <--> e12	.247
e13 <--> e7	-.410
e1 <--> e3	.193
e13 <--> e9	-.293
e15 <--> e11	.187
e3 <--> e6	.175

ตารางที่ 4.15 อิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมของตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อ
สมรรถนะของผู้ประกอบวิชาชีพ

ตัวแปรต้น	อิทธิพล	ตัวแปรตาม		
		ปัจจัยด้านวิชาชีพ	ปัจจัยด้าน การถ่ายทอด	สมรรถนะ ผู้ประกอบวิชาชีพฯ
ปัจจัยด้านองค์ ความรู้	ทางตรง	.957	.125	.791
	ทางอ้อม	-	.818	.393
	รวม	.957	.943	1.184
ปัจจัยด้านวิชาชีพ	ทางตรง	-	.855	.191
	ทางอ้อม	-	-	.192
	รวม	-	.855	.383
ปัจจัยด้านการ ถ่ายทอด	ทางตรง	-	-	.224
	ทางอ้อม	-	-	-
	รวม	-	-	.224

จากตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ด้วยแบบสมการ โครงสร้างแสดง ให้เห็นว่า ปัจจัยด้านองค์
ความรู้ มีอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลรวมต่อสมรรถนะของผู้ประกอบวิชาชีพที่ปรึกษาด้าน
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กฎหมายของไทย สูงสุด โดยมีค่าอิทธิพลทางตรง เท่ากับ .791 ค่าอิทธิพลทางอ้อม เท่ากับ .393 ค่าอิทธิพลรวม เท่ากับ 1.184 ซึ่งหมายความว่า ปัจจัยด้านองค์ความรู้ สามารถนำมาอธิบายสมรรถนะของผู้ประกอบวิชาชีพ ได้ที่ 1.184 ปัจจัยที่มีอิทธิพลรองลงมา ได้แก่ ปัจจัยด้านการถ่ายทอด โดยมีค่าอิทธิพลทางตรง เท่ากับ .224 ซึ่งหมายความว่าปัจจัยด้านถ่ายทอด สามารถนำมาอธิบายสมรรถนะของผู้ประกอบวิชาชีพได้ที่ .224 ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลน้อยสุด ได้แก่ ปัจจัยด้านวิชาชีพ มีค่าอิทธิพลทางตรง เท่ากับ .191 ค่าอิทธิพลทางอ้อม เท่ากับ .192 ซึ่งหมายความว่า ปัจจัยด้านวิชาชีพ สามารถนำมาอธิบาย สมรรถนะของผู้ประกอบวิชาชีพ ได้ที่ .383

จากภาพ 4.5 โมเดลในภาพรวมปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะของผู้ประกอบวิชาชีพที่ปรึกษา กฎหมายของไทย สามารถอธิบายสมมติฐานของงานวิจัยครั้งนี้ตามความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลดังรายละเอียดในตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 สมมติฐานในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน	ความสอดคล้อง
ปัจจัยด้านองค์ความรู้ส่งผลต่อสมรรถนะของผู้ประกอบวิชาชีพ	มีอิทธิพล	สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย
ปัจจัยด้านองค์ความรู้ส่งผลต่อปัจจัยด้านการถ่ายทอด	มีอิทธิพล	สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย
ปัจจัยด้านองค์ความรู้ส่งผลต่อปัจจัยด้านวิชาชีพ	มีอิทธิพล	สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย
ปัจจัยด้านวิชาชีพส่งผลต่อสมรรถนะของผู้ประกอบวิชาชีพ	มีอิทธิพล	สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย
ปัจจัยด้านวิชาชีพส่งผลต่อปัจจัยด้านการถ่ายทอด	มีอิทธิพล	สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย
ปัจจัยด้านการถ่ายทอดส่งผลต่อสมรรถนะของผู้ประกอบวิชาชีพ	มีอิทธิพล	สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

สำหรับการดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการยืนยันผลการวิจัยเชิง

ปริมาณ วิธีการศึกษาคำเนินการจากการทบทวนวรรณกรรม วิเคราะห์แนวคิดและทฤษฎี หลักการ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตลอดจน การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interviews) เพื่อค้นหาคำตอบจากคำถามปลายเปิด (Open-ended Questions) จากกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิด้านกฎหมาย จำนวน 10 ราย ได้แก่

1) ตัวแทนจากหน่วยงานราชการ จำนวน 2 ท่าน ได้แก่

1.1) นายอัยวัฒน์ เชี่ยวธาดา

ตำแหน่ง อัยการอาวุโสสำนักงานอัยการสูงสุด

1.2) นางสาวเสาวริยา ไชยยังรัชฎ์ทวี

ตำแหน่ง กรรมการฝ่ายช่วยเหลือประชาชนทางด้านกฎหมาย

สภานายความในพระบรมราชูปถัมภ์

2) เจ้าของธุรกิจส่วนตัวด้านที่ปรึกษากฎหมาย จำนวน 4 ท่าน ได้แก่

2.1) นายวิพากษ์ ชูศักดิ์

ตำแหน่ง หัวหน้าสำนักงานกฎหมายชูศักดิ์

2.2) นายธนพัฒน์ รัตทะทาตา

ตำแหน่ง หัวหน้าสำนักงานกฎหมายธนพัฒน์

2.3) นายภูมิเศรษฐ์ พุทธวงษ์

ตำแหน่ง หัวหน้าสำนักงานทนายความภูมิเศรษฐ์

2.4) นายชูชาติ พลอยบุญนะ

ตำแหน่ง หัวหน้าสำนักงานกฎหมายชูชาติพลอยบุญนะ

3) เจ้าหน้าที่ระดับอาวุโสของสำนักงานกฎหมาย จำนวน 4 ท่าน ได้แก่

3.1) นายจิรัฐฎร์ ทิมพงษ์

ตำแหน่ง กรรมการบริษัท สำนักงานกฎหมายเอเชียแอทเทอร์นิตี้จำกัด

3.2) นายวุฒิไกร ฐาปนพัฒน์

ตำแหน่ง กรรมการผู้จัดการบริษัท สำนักงานกฎหมายปัญญานิติไทย จำกัด

3.3) นายอมรพันธ์ ร่วมนิคม

ตำแหน่ง ทนายความอาวุโสบริษัท ลีเกลวัน แอดไวซอรี จำกัด

3.4) นายสมธิ แก้วกา

ตำแหน่ง ทนายความอาวุโสสำนักงานกฎหมายและธุรกิจ เจ เอส เอ็น

ประเด็นในการสอบถาม ได้แก่ ตัวชี้วัดสมรรถนะผู้ประกอบการวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายของไทย โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อเป็นการยืนยันผลงานวิจัยเชิงปริมาณ โดยผู้วิจัยได้จัดทำตารางเปรียบเทียบผลงานวิจัยเชิงปริมาณ กับ ผลงานวิจัยเชิงคุณภาพ ดังตารางที่ 4.10 – 4.13 ทั้งนี้ขั้นตอน

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ประกอบด้วย 1) กำหนดประเด็นในการสัมภาษณ์ ตามรูปแบบเอกสารเป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ได้จากผลงานวิจัยเชิงปริมาณ 2) เก็บรวบรวมข้อมูลประเด็นที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย โดยการสัมภาษณ์ทั้งการจดบันทึก และการบันทึกเทป เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล และสามารถตรวจสอบข้อมูลได้ในภายหลัง ซึ่งการบันทึกเทปจะดำเนินการต่อเมื่อได้รับอนุญาตจากผู้ให้สัมภาษณ์เท่านั้น 3) จัดระเบียบข้อมูล โดยเรียงเรียงข้อมูล จัดลำดับเนื้อหาเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย จะเป็นการจัดกลุ่มข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ตามตัวแปรของงานวิจัย พร้อมทั้งตรวจสอบความถูกต้อง ความครบถ้วน ตรงประเด็นของข้อมูลที่รวบรวม 4) วิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก ผนวกกับแนวคิดและทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง 5) นำเสนอข้อมูลจะดำเนินการในรูปแบบการพรรณนาตามรูปแบบความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ได้จากผลงานวิจัยเชิงปริมาณ และ 6) ดำเนินการเปรียบเทียบผลงานวิจัยเชิงปริมาณ กับ ผลงานวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการหาข้อสรุป ติความและตรวจสอบความถูกต้อง ตรงประเด็นของผลงานวิจัยเชิงคุณภาพ ทั้งนี้ เพื่อยืนยันผลการวิจัยเชิงปริมาณ

ดังนั้น คำถามการวิจัยเชิงคุณภาพ จึงสอดคล้องกับกรอบของการวิจัยเชิงปริมาณ ดังต่อไปนี้
 ประเด็นที่ 1 ท่านคิดว่า ตัวชีวิตสมรรถนะการเป็นผู้ประกอบวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมาย ประกอบด้วย ความพึงพอใจของผู้รับคำปรึกษา การเพิ่มขึ้นของปริมาณการใช้บริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ และรายได้ที่เพิ่มขึ้นของผู้ให้บริการ ชื่อเสียงของการให้บริการ ใช่หรือไม่ และมีตัวชีวิตอื่นหรือไม่

ประเด็นที่ 2 ท่านคิดว่า การเป็นผู้ประกอบวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายจำเป็นต้องอาศัยองค์ความรู้หลายด้าน ความรู้เฉพาะด้าน ข้อมูลสารสนเทศ โดยจะต้องมีการจัดการความรู้ใช่หรือไม่

ประเด็นที่ 3 การเป็นผู้ประกอบวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายจำเป็นต้องอาศัยวิธีการด้านการถ่ายทอด ซึ่งประกอบด้วยวิธีการสื่อสาร ทักษะ ใช่หรือไม่

ประเด็นที่ 4 ท่านคิดว่า ในการให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย จำเป็นต้องนำปัจจัยด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม เป็นองค์ประกอบหรือไม่

ประเด็นที่ 5 ท่านคิดว่า การเป็นผู้ประกอบวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายจำเป็นต้องอาศัยความคิดเชิงระบบ หรือไม่

ประเด็นที่ 6 ท่านคิดว่า การเป็นผู้ประกอบวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายจำเป็นต้องอาศัยประสบการณ์ หรือไม่

ประเด็นที่ 7 ท่านคิดว่า การเป็นผู้ประกอบวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายจำเป็นต้องมีจริยธรรมหรือไม่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.17 ผลการสัมภาษณ์ ประเด็นที่ 1

ผู้ให้สัมภาษณ์	ทัศนะผู้ให้สัมภาษณ์
คนที่ 1	เห็นด้วยว่าการให้คำปรึกษาที่ดีเป็นตัวชี้วัดหนึ่งของสมรรถนะการเป็นผู้ประกอบวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมาย และ ควรมีการวางแผนให้รัดกุมเป็นอีกตัวชี้วัดหนึ่ง
คนที่ 2	การวางระบบว่าทำอะไรได้บ้างเป็นอีกตัวชี้วัดหนึ่ง เพราะบางกรณีผู้มารับการปรึกษาด้านกฎหมาย มาพบผู้ให้การปรึกษาด้านกฎหมายด้วยปัญหาที่สับสนไปหมด ไม่สามารถวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างชัดเจน ทำให้หาวิธีการแก้ปัญหาที่ถูกต้องได้ ในกรณีนี้ผู้ให้การปรึกษาด้านกฎหมาย จะต้องช่วยวางระบบความคิดหรือให้แนวคิดในการวิเคราะห์ตัวปัญหารวมถึงแนวทางในการแก้ปัญหาด้วยความรู้ (วิชา) ผู้ทำหน้าที่ปรึกษากฎหมาย ที่มีวุฒิความรู้สูง จะทำให้ผู้มารับการปรึกษาด้านกฎหมาย ให้ความเชื่อถือและมั่นใจว่าจะได้รับคำปรึกษาด้านกฎหมายที่ถูกต้องและเป็นประโยชน์ต่อรูปคดีหรือปัญหาของผู้รับคำปรึกษา ทั้งนี้เพราะ บางครั้งผู้มารับการปรึกษาด้านกฎหมายอาจจะมาด้วยความรู้สึกที่หาทางออกไม่ได้ในปัญหาที่พบอยู่ ดังนั้นผู้ให้การปรึกษาด้านกฎหมายจึงต้องการได้คำปรึกษาจากผู้ให้การปรึกษาด้านกฎหมาย เพื่อเป็นทางออกของปัญหาที่พบอยู่
คนที่ 3	ผู้ให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย ในปัจจุบันบางท่านขาดความชำนาญด้านภาษา ซึ่งความจริงควรที่จะมีความสามารถในการใช้ภาษาได้หลายๆ ภาษา ตัวอย่างเช่น ในโรงพยาบาล โดยเฉพาะโรงพยาบาลเอกชน ในปัจจุบันจะมีชาวอาหรับมาใช้บริการจากโรงพยาบาลเหล่านี้เพิ่มมากขึ้นทำให้ต้องมีล่าม และเมื่อมีความคิดความกับโรงพยาบาลหรือเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการรักษาอาการเจ็บป่วยก็ต้องใช้ล่ามอีก ทั้งนี้ก็เพราะว่าผู้ให้การปรึกษาด้านกฎหมายส่วนใหญ่ไม่มีความสามารถในการสื่อสารกับชาวต่างชาติได้ แม้จะเป็นการสื่อสารกันด้วยภาษาอังกฤษก็ตาม ควรมีการพัฒนาความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาให้มากยิ่งขึ้น นอกเหนือจากภาษาไทย ทั้งนี้เพราะในปัจจุบันมีผู้รับคำปรึกษาที่เป็นชาวต่างชาติมากขึ้น และการใช้ล่ามอาจจะทำให้ลดความน่าเชื่อถือและการสื่อสารอาจจะไม่ครบถ้วนก็ได้
คนที่ 4	การเป็นที่ปรึกษาบางครั้งไม่สามารถทำเป็นธุรกิจได้ และอาจไม่เหมาะกับนักกฎหมายเพราะส่วนใหญ่เป็นการช่วยเหลือประชาชนด้านกฎหมายเป็นประโยชน์แต่ไม่สามารถรับค่าตอบแทนได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

ผู้ให้ สัมภาษณ์	ทัศนะผู้ให้สัมภาษณ์
คนที่ 5	ตัวชี้วัดที่ควรมีคือ ชื่อเสียง ความสามารถ รายได้มากขึ้น แต่ที่สำคัญที่สุดคือการเป็นผู้ที่มีความรู้เป็นส่วนสำคัญในการชี้วัด และการเป็นผู้ความประพฤติที่ดีต่อวิชาชีพ (จารณะ) ด้วย
คนที่ 6	นักกฎหมายที่ดีควรให้ผู้รับคำปรึกษารับรู้ถึงความเป็นจริงการให้คำปรึกษาที่ตรงไปตรงมาสามารถบ่งบอกถึงความพึงพอใจได้และเป็นตัวชี้วัดอย่างมากเงินน่าจะไม่ใช่ปัจจัยหลัก แต่ต้องเป็นการความพึงพอใจและสามารถรับรู้ได้ว่าแก้ปัญหาได้
คนที่ 7	ที่ปรึกษาที่ดีควรสร้างความเป็นประโยชน์ในการแสดงความเป็นจริงในอนาคตที่ปรึกษากฎหมายมีสองภาค คือ ภาครัฐและภาคเอกชนภาครัฐจะอาศัยความพึงพอใจเป็นหลัก เพราะมีผลต่องบประมาณ ประชาชนจึงเลือกใช้บริการในส่วนของภาครัฐ ในที่นี้ความพึงพอใจ จึงเป็นตัวชี้วัดหลัก
คนที่ 8	การเป็นผู้ประกอบวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายที่ดี ต้องได้รับการยอมรับก่อนถึงจะได้รับความพึงพอใจถ้าได้รับการหรือพึงพอใจมารายได้ก็จะมากไปด้วยตัวชี้วัดสมรรถนะการเป็นผู้ประกอบวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายที่สำคัญจึงเป็นความพึงพอใจเป็นหลัก ตามมาด้วยรายได้
คนที่ 9	ผู้ประกอบวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายที่ดีจะไม่รับผลประโยชน์หรือเอาประโยชน์ส่วนตัวมีความซื่อสัตย์ต่อวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายควรทำประโยชน์ให้สังคมมากที่สุดการเป็นผู้ประกอบวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายที่ดีตัวชี้วัดสมรรถนะคือ ชื่อเสียงของการให้บริการ
คนที่ 10	ผู้ประกอบวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมาย ต้องไม่ตั้งตัวเองเป็นศูนย์กลาง ต้องมองถึงความสงบสุขชื่อเสียงของการให้บริการ อนึ่งควรคำนึงถึงสิ่งแวดล้อมสามารถปกป้องสิ่งแวดล้อมได้ ตัวชี้วัดสมรรถนะการเป็นผู้ประกอบวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายจึงน่าจะเป็น ชื่อเสียงและความพึงพอใจในการให้บริการ

ประเด็นที่ 2 ท่านคิดว่า การเป็นผู้ประกอบวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายจำเป็นต้องอาศัยองค์ความรู้หลายด้าน ความรู้เฉพาะด้าน ข้อมูลสารสนเทศ โดยจะต้องมีการจัดการความรู้ใช่หรือไม่

ตารางที่ 4.18 ผลการสัมภาษณ์ ประเด็นที่ 2

ผู้ให้สัมภาษณ์	ทัศนะผู้ให้สัมภาษณ์
คนที่ 1	<p>เห็นด้วยว่าการที่ผู้ประกอบการวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายต้องมีความรู้หลายๆ ด้าน คือไม่ควรที่จะมีความรู้ความสามารถเฉพาะด้านใดด้านหนึ่งเท่านั้น แต่ต้องมีความรู้ความสามารถครอบคลุมในหลายๆ มิติที่เกี่ยวข้องกับปัญหาต่างๆ และจะต้องมีข้อมูลอื่นๆ ประกอบด้วย เพราะว่าการมีความรู้ความสามารถหลายด้านที่เกี่ยวข้องจะช่วยป้องกันความเสียหายให้แก่ผู้มารับคำปรึกษา (คู่ความ/ลูกความ) ได้ ความรู้ที่กล่าวถึงนี้ อาจจะได้แก่ การร่วมลงทุน การจดทะเบียน การดำเนินคดี การใช้สิทธิทางการศาล การเร่งรัดหนี้สิน การแสวงหาหลักฐานในการดำเนินคดี เป็นต้น</p>
คนที่ 2	<p>ผู้ประกอบการวิชาชีพที่ปรึกษาทางด้านกฎหมายควรมีความรู้ที่กว้างขวางในด้านกฎหมาย และควรมีความรู้เฉพาะด้านในการทำนิติกรรมต่างๆ เช่น ในกรณีการให้คำปรึกษาด้านกฎหมายเกี่ยวกับธุรกิจการค้าทั้งการค้าภายในประเทศและระหว่างประเทศ ผู้ให้การปรึกษาด้านกฎหมายนอกจากจะต้องมีความรู้ในด้านกฎหมายทั่วๆ ไปแล้ว จะต้องรู้กฎหมายเฉพาะด้าน เช่น กฎหมายล้มละลาย กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการฟื้นฟูกิจการ และถ้าผู้รับคำปรึกษาด้านกฎหมาย ประกอบธุรกิจกับต่างประเทศผู้ให้การปรึกษาด้านกฎหมาย ก็จำเป็นต้องรู้กฎหมายทั่วไปและกฎหมายเกี่ยวกับธุรกิจของประเทศผู้เป็นคู่ค้าของผู้รับคำปรึกษาตลอดจนต้องรู้กฎหมายระหว่างประเทศอีกด้วย เมื่อมีความรู้หลายด้านแล้วจำเป็นต้องมีการจัดการความรู้ นั้น เพื่อการสังเคราะห์และนำมาใช้ประโยชน์ต่อไป</p>
คนที่ 3	<p>ผู้ให้การปรึกษาด้านกฎหมายควรมีความรู้หลายด้านและควรมีความรู้แตกฉานในเฉพาะด้านด้วย เช่น เรื่องกฎหมายที่ดิน เรื่องกฎหมายภาษี เป็นต้น การที่ผู้ให้การปรึกษาด้านกฎหมายมีความรู้หลายด้านและมีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านด้วยจะทำให้เป็นการป้องกันหรือแก้ปัญหาในจุดบกพร่องต่างๆ ของผู้รับคำปรึกษาได้ อย่างที่กล่าวข้างต้นถึงกฎหมายภาษีไม่ใช่แต่รู้ตัวบทกฎหมายภาษีทั่วๆ ไป เท่านั้น แต่ควรที่จะรู้วิธีการคำนวณภาษีอีกด้วย อนึ่งถ้าผู้ให้การปรึกษาด้านกฎหมายไม่เชี่ยวชาญ ก็ควรที่จะศึกษาค้นคว้าฝึกฝนจนได้ความชำนาญ แต่การนำไปใช้จำเป็นต้องมีข้อมูลปัจจุบันประกอบด้วย โดยใช้การจัดการความรู้เพื่อการวิเคราะห์ความรู้และข้อมูลก่อนการนำไปใช้</p>

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

ผู้ให้ สัมภาษณ์	ทักษะผู้ให้สัมภาษณ์
คนที่ 4	ผู้ให้การปรึกษาด้านกฎหมายในฐานะเป็นนักกฎหมาย จึงควรเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถด้านกฎหมายเป็นประการแรก เพราะถือว่าเป็นเทคนิคเฉพาะทางของวิชาชีพนี้ อย่างไรก็ตามควรที่จะมีความรู้อื่นๆ เช่น การบริหารจัดการ เป็นต้น จะเป็นประโยชน์ในการบริหารจัดการที่เกี่ยวข้องกับผู้รับคำปรึกษาได้ คู่ความตลอดจนสามารถบริหารจัดการสำนักงานกฎหมายของตนเองได้อีกด้วย ซึ่งการบริหารจัดการสำนักงานกฎหมายจำเป็นต้องมีข้อมูลและกระบวนการวิเคราะห์ต่างๆ ประกอบการตัดสินใจ ดังนั้น ในการเป็นที่ปรึกษาด้านกฎหมายจำเป็นต้องมีทั้งความรู้เฉพาะด้าน ความรู้ทั่วไปและข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
คนที่ 5	การที่ผู้ประกอบวิชาชีพกฎหมายที่ปรึกษากฎหมายจำเป็นต้องอาศัยองค์ความรู้หลายด้าน รวมทั้งความรู้เฉพาะด้านนั้น เพราะความจำเป็นในการให้คำแนะนำผู้มารับคำปรึกษากฎหมาย ตัวอย่างเช่น ในกรณีที่ลูกค้าความเป็นนักธุรกิจ เป็นผู้ประกอบการ ที่ปรึกษาด้านกฎหมายจะต้องมีความรู้ด้านการบริหารธุรกิจ เช่น การควบคุมกิจการ การดูแลบริหารจัดการธุรกิจนั้นๆ นอกจากนั้นในกรณีนี้ ที่ปรึกษาด้านกฎหมายควรจะต้องมีความรู้กฎหมายเฉพาะด้านนั้นๆ เช่น กฎหมายเกี่ยวกับทรัพย์สินทางปัญญาและกฎหมายเกี่ยวกับธุรกิจการค้าระหว่างประเทศ กฎหมายเกี่ยวกับเครื่องหมายการค้า และกฎหมายเกี่ยวกับการละเมิดทางธุรกิจ เป็นต้น นอกจากนี้การให้คำปรึกษาจำเป็นต้องปรับให้เข้ากับยุคสมัย จึงต้องมีข้อมูลอื่นๆ ที่เป็นปัจจุบันประกอบการให้คำปรึกษาด้วย แต่เมื่อมีทั้งความรู้และข้อมูลแล้วจะต้องมีกระบวนการจัดการความรู้ เพื่อการสังเคราะห์ให้เหมาะสมกับผู้ขอรับปรึกษาแต่ละราย
คนที่ 6	ในสภาพสังคมปัจจุบันที่มีความสลับซับซ้อนมากกว่าในอดีต ส่งผลให้ผู้คนในสังคมปัจจุบันต้องประสบกับปัญหาด้านกฎหมายหลายด้านด้วย ดังนั้นเมื่อผู้รับคำปรึกษามารับคำปรึกษา จากผู้ให้คำปรึกษาที่เป็นนักกฎหมาย (ที่ปรึกษาด้านกฎหมาย) จึงควรมีความรู้หลายศาสตร์ ข้อมูลหลายด้านด้วยเช่นกัน จึงจะทำให้สามารถให้คำปรึกษาที่เหมาะสมได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

ผู้ให้ สัมภาษณ์	ทักษะผู้ให้สัมภาษณ์
คนที่ 7	<p>ปัญหาหนึ่งของที่ปรึกษาด้านกฎหมายในปัจจุบัน คือ ความสามารถในการสื่อสาร ยังมีน้อย ที่ปรึกษาด้านกฎหมายนอกจากควรที่จะต้องมีความรู้และความชำนาญในศาสตร์ด้านกฎหมายของตนเองแล้ว ความรู้ความสามารถในศาสตร์อื่นๆ ก็จำเป็นต้องศึกษา อย่างเช่น ความรู้ความสามารถทางด้านภาษาต่างๆ ซึ่งปัจจุบันเป็นปัญหาหนึ่งที่สำคัญมากของผู้ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาด้านกฎหมายคือ ขาดความรู้ ความชำนาญด้านการใช้ภาษา การใช้ภาษาของปรึกษาด้านกฎหมาย ควรดีกว่านี้ ทั้งนี้เพราะภาษามีความสำคัญมากต่อการสื่อสารดังนั้น ถ้าที่ปรึกษาด้านกฎหมาย ไม่มีความรู้ทางด้านภาษาดีพอจะทำให้การสื่อสารกับผู้รับคำปรึกษาให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องแล้ว ที่ปรึกษาด้านกฎหมายต้องมีความรู้ด้านภาษาอย่างลึกซึ้งทั้ง ภาษาไทย และภาษาอื่นๆ เพราะว่า การสื่อสารที่ไม่สมบูรณ์ เพราะขาดความรู้ใน ภาษาสากล (อย่างน้อยภาษาอังกฤษ) เมื่อให้คำปรึกษาในการแก้ปัญหาให้กับ ชาวต่างชาติ การสื่อสารจึงคลาดเคลื่อนไป</p>
คนที่ 8	<p>ด้วยความซับซ้อนและความเปลี่ยนแปลงทางสังคมและวัฒนธรรม งานที่ปรึกษาด้านกฎหมายควรพัฒนาให้ก้าวทันต่อความเปลี่ยนแปลงนั้น โดยถ้าพิจารณาใน ลักษณะองค์กร สำนักงานกฎหมายต่างๆ ควรพัฒนาบุคลากรให้มีบุคลิกใฝ่หา ความรู้เพิ่มขึ้นในศาสตร์ด้านต่างๆ รวมทั้งติดตามข่าวสาร ข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ด้วย หรือว่าสำนักงานกฎหมายควรที่จะเพิ่มบุคลากรที่มีความรู้ในแต่ละด้านให้ มากขึ้น อย่างเช่น ด้านบัญชี การปกครอง การบริหารทรัพยากรบุคคล ด้านภาษี ด้าน สิ่งแวดล้อม ด้านการเงิน เป็นต้น นอกจากนี้ยังจะต้องมีการฝึกฝนให้สามารถ วิเคราะห์ สังเคราะห์ความรู้ ข้อมูลที่จะนำมาใช้ประโยชน์ในแต่ละกรณี</p>
คนที่ 9	<p>กฎหมายมีหลายสาขาดังนั้น สำนักงานที่ปรึกษากฎหมายแต่ละแห่งมีหลายส่วนทั้ง คดีแพ่งและคดีอาญา กฎหมายการปกครอง ด้วยเหตุนี้งานที่ปรึกษากฎหมายต้องมีความรอบรู้หลายด้าน เพื่อที่จะสามารถทำการวิเคราะห์ข้อกฎหมายหลายๆ ด้าน ที่ ปรึกษากฎหมายจึงต้องมีทั้งความรู้ความสามารถด้านกฎหมายทุกๆ ไปแล้ว นอกจากนั้นสำนักงานที่ปรึกษากฎหมายแต่ละแห่ง ควรที่จะเพิ่มบุคลากรที่มี ความรู้ความสามารถในแต่ละด้านตามสาขาของกฎหมายด้วย</p>

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

ผู้ให้ สัมภาษณ์	ทัศนคติผู้ให้สัมภาษณ์
คนที่ 10	คติความหรือปัญหาที่เกิดขึ้นจะมีความเกี่ยวข้องกับผู้รับคำปรึกษาในมิติต่างๆ ถ้าที่ปรึกษาถูกถามมีความรู้ในศาสตร์ต่างๆ อย่างลึกซึ้งไม่พอก็จะไม่สามารถให้คำปรึกษาที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับคำปรึกษาได้ ความรู้ที่กล่าวถึงนั้นนอกจากจะต้องมีความรู้ในศาสตร์ต่างๆ และมีความสามารถเฉพาะด้านพอตัว รวมถึงข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบันอีกด้วย เรียกว่า ต้องปรับตัวตลอดเวลา เพราะข้อมูลข่าวสารสามารถนำมาใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อการให้คำปรึกษาได้

ประเด็นที่ 3 ท่านคิดว่า การเป็นผู้ประกอบวิชาชีพที่ปรึกษาถูกถามจำเป็นต้องอาศัยวิธีการด้านการถ่ายทอด ซึ่งประกอบด้วยวิธีการสื่อสาร ทักษะ ใจหรือไม่

ตารางที่ 4.19 ผลการสัมภาษณ์ ประเด็นที่ 3

ผู้ให้ สัมภาษณ์	ทัศนคติผู้ให้สัมภาษณ์
คนที่ 1	การเป็นผู้ประกอบวิชาชีพที่ปรึกษาถูกถามต้องถ่ายทอดความรู้ทางด้านกฎหมาย เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษานำไปใช้แก้ปัญหาที่กำลังประสบอยู่ ดังนั้นการมีทักษะในการสื่อสารที่ดีจึงมีความจำเป็นในการสื่อสารถ่ายทอด ข้อมูลต่างๆ รวมถึงการสร้าง ความเข้าใจตามสายอาชีพ โดยในส่วนของบุคคลทั่วไป การจะสร้างความเข้าใจในกฎหมายนั้น ไม่ใช่เรื่องง่าย
คนที่ 2	เห็นด้วยว่าการถ่ายทอดความรู้ของที่ปรึกษาถูกถาม ไปยังผู้รับคำปรึกษา เป็นเรื่องที่ต้องอาศัยทักษะด้านการสื่อสารอย่างมาก เพราะว่าถ้าสื่อสารคลาดเคลื่อน จะทำให้ผู้รับคำปรึกษามีความเข้าใจที่ไม่ตรงกับที่ผู้ให้คำปรึกษาถูกถาม การให้คำปรึกษาที่ดี ที่ปรึกษาด้านกฎหมายควรสื่อสารข้อมูลในทุกแง่มุมแก่ลูกค้า ทั้งในแง่มุมที่เป็นทางบวกเรื่องดีและแง่มุมที่เป็นลบ แม้บางครั้งแง่มุมที่ลบนั้น จะทำให้ผู้รับคำปรึกษาอาจจะเสียความรู้สึกบ้างก็ตาม ซึ่งที่ปรึกษาด้านกฎหมายก็ควรจะยอมรับ และหาทางที่จะรักษาประโยชน์ของผู้รับคำปรึกษา(ลูกค้า) ให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ หรือว่าเสียน้อยที่สุด การถ่ายทอด การสื่อสารตลอดจนทักษะด้านการถ่ายทอดสื่อสารจึงเป็นเรื่องที่สำคัญมาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.19 (ต่อ)

ผู้ให้ สัมภาษณ์	ทัศนะผู้ให้สัมภาษณ์
คนที่ 3	ที่ปรึกษาด้านกฎหมาย เป็นงานที่ต้องมีการสื่อสาร การถ่ายทอด กับหลายคนหรือว่าหลายกลุ่ม ทักษะการสื่อสารและทักษะการถ่ายทอดจึงต้องมีการฝึกฝนมาเป็นอย่างดี เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้รับคำปรึกษา ที่ปรึกษาด้านกฎหมาย ต้องมีศิลปะในการถ่ายทอดรอบรู้หลายด้านให้ผู้รับคำปรึกษา แต่ในความเป็นจริงที่ปรึกษาด้านกฎหมายไม่สามารถถ่ายทอดความรู้ไปยังผู้รับคำปรึกษาได้ทั้งหมด ทั้งนี้ขึ้นกับความสามารถทางการสื่อสารและถ่ายทอดของทั้งสองฝ่าย
คนที่ 4	การสื่อสาร ถ่ายทอดข้อมูลไปยังผู้รับคำปรึกษาอาจมีความแตกต่างกันในด้านการสื่อสารและการถ่ายทอดให้แต่ละคน กล่าวคือบางคนมีความเข้าใจมากหรือว่าสามารถเข้าใจได้อย่างรวดเร็ว ในขณะที่ผู้รับคำปรึกษาบางคนมีความเข้าใจน้อยหรือว่าเข้าใจได้ยาก ยกตัวอย่างเช่นการสื่อสารการถ่ายทอดให้แก่ผู้รับคำปรึกษาที่เป็นชาวบ้านทั่วๆ ไป ในกรณีนี้ที่ปรึกษาด้านกฎหมาย อาจจะต้องใช้ภาษาแบบชาวบ้าน เพื่อให้เข้าใจความหมายได้
คนที่ 5	การถ่ายทอดข้อมูลไปถึงผู้รับคำปรึกษาของที่ปรึกษาด้านกฎหมาย ต้องตรงกับความต้องการของผู้ให้คำปรึกษาดังนั้นที่ปรึกษาด้านกฎหมายจำเป็นต้องมีทักษะการฟัง (การรับสาร) และต้องมีการศึกษาเพิ่มเติม คือการค้นคว้าเพื่อทำความเข้าใจในความคิดของผู้รับคำปรึกษาและต้องจับใจความที่ผู้รับคำปรึกษาทำการสื่อสารออกมาว่าผู้รับคำปรึกษามีความต้องการอะไร หรือมีความเดือดร้อนเรื่องใดบ้าง จากนั้นที่ปรึกษาทางด้านกฎหมายจึงจะให้คำปรึกษาที่เป็นประโยชน์กับผู้รับคำปรึกษามากที่สุด
คนที่ 6	การสื่อสารและการถ่ายทอด มีความสำคัญต่อการทำหน้าที่ให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย อย่างไรก็ตามเมื่อที่ปรึกษาด้านกฎหมายได้ข้อมูลปัญหาจากผู้รับคำปรึกษาแล้ว ที่ปรึกษาด้านกฎหมายต้องศึกษาข้อมูลเหล่านั้นให้ลึกก่อน ซึ่งถือได้ว่าเป็นขั้นตอนการรับสารของที่ปรึกษาด้านกฎหมายจากผู้รับคำปรึกษา (ผู้ส่งสาร) อย่างไรก็ตามถ้าที่ปรึกษาด้านกฎหมายไม่เข้าใจข้อมูล (สาร) ที่ผู้รับคำปรึกษาส่งให้ ก็ต้องหาวิธีสอบถามกลับไปก่อนจนกว่าจะได้เข้าใจตรงกัน แล้วจึงให้คำปรึกษาต่อไป การสื่อสารและการถ่ายทอด จึงมีความสำคัญอย่างมากต่อการทำหน้าที่ให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.19 (ต่อ)

ผู้ให้ สัมภาษณ์	ทัศนคติผู้ให้สัมภาษณ์
คนที่ 7	การทำหน้าที่ให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย ผู้ให้คำปรึกษาไม่สามารถเอามาตรฐานของตนเองเป็นที่ตั้งได้ ทั้งนี้เพราะว่าการให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย(รวมทั้งด้านอื่นๆ ด้วย) ผู้รับคำปรึกษาบางคนอาจมีความรู้และเข้าใจด้านกฎหมายบ้างแต่ก็มีผู้รับคำปรึกษาอีกไม่น้อยที่ไม่รู้อะไรเลยเกี่ยวกับกฎหมายการทำหน้าที่ให้คำปรึกษาด้านกฎหมายจึงต้องมีทักษะอย่างมากในการสื่อสารและการถ่ายทอดทั้งยังต้องมีความอดทนกับการรับฟังคำอธิบายของผู้รับคำปรึกษา
คนที่ 8	การทำหน้าที่ให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย ผู้ให้คำปรึกษาต้องมีทักษะในการสื่อสารและการถ่ายทอด ทั้งนี้เพราะว่าผู้ให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย จะต้องให้คำปรึกษาที่ผู้รับคำปรึกษาสามารถปฏิบัติได้ง่าย นั่นหมายความว่าต้องเป็นการสื่อสารที่ผู้รับคำปรึกษาเข้าใจในระดับของภาษาและใจความ ทั้งนี้ผู้ให้คำปรึกษาด้านกฎหมายที่สำคัญต้องให้คำปรึกษาคำแนะนำให้ตรงกับความเป็นจริง ซึ่งผู้ให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย ต้องมีทักษะในการรับสาร โดยเปิดโอกาสให้ผู้รับคำปรึกษาได้อธิบายเพิ่มเติมที่ เพื่อรวบรวมข้อมูล แล้วจึงเสนอแนะทางออกในการแก้ปัญหาเพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาได้ประโยชน์มากที่สุด
คนที่ 9	การทำหน้าที่ให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย ต้องมีทักษะในการสื่อสารและการถ่ายทอด ทั้งนี้เพราะว่าผู้ให้คำปรึกษาต้องศึกษาคู่ก่อนว่าผู้รับคำปรึกษามีพื้นฐานในด้านกฎหมายและด้านการสื่อสารมากน้อยระดับใด ทั้งยังต้องพิจารณาว่าผู้รับคำปรึกษามีความสามารถในการรับการถ่ายทอดมากน้อยระดับใด การสื่อสารที่ดีจะเป็นการลดช่องว่างระหว่างผู้ให้คำปรึกษากับผู้รับคำปรึกษา
คนที่ 10	ผู้ให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย ต้องศึกษาพื้นฐานของผู้ที่มารับคำปรึกษาว่ามีระดับใด ระดับชาวบ้านทั่วไป หรือว่าเป็นนักวิชาการ ต้องระลึกลงเสมอว่า ผู้รับคำปรึกษามีพื้นฐานด้านกฎหมายและการสื่อสารไม่เท่ากัน จากนั้นจึงพิจารณาประเด็นปัญหาแล้วแนะทางออกของปัญหา ดังนั้นการให้คำปรึกษาจึงแตกต่างกันไป จะเห็นว่าที่ปรึกษาด้านกฎหมาย ต้องมีทักษะในการสื่อสารและการถ่ายทอดสังเกตผลหลังการให้คำปรึกษาว่าผู้รับคำปรึกษาให้ความสนใจมากน้อยเพียงใด

ประเด็นที่ 4 ท่านคิดว่า ในการให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย จำเป็นต้องนำปัจจัยด้านสถานที่

และสิ่งแวดล้อม เป็นองค์ประกอบหรือไม่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.20 ผลการสัมภาษณ์ ประเด็นที่ 4

ผู้ให้สัมภาษณ์	ทัศนะผู้ให้สัมภาษณ์
คนที่ 1	การให้คำปรึกษาในทุกด้าน ไม่ใช่เฉพาะด้านกฎหมายก็ต้องให้ความสำคัญกับสถานที่นั้น ผู้ให้คำปรึกษาด้านกฎหมายยังต้องให้ความสำคัญกับสถานที่ที่ใช้ในการให้คำปรึกษาเพื่อความปลอดภัยของผู้ที่มารับคำปรึกษารวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ไม่มีเสียงรบกวนมากเกินไป ไม่พลุกพล่านและควรเป็นสถานที่ที่สามารถรักษาความลับของผู้มารับคำปรึกษาได้เพราะว่าถ้าผู้มารับคำปรึกษาเห็นว่าไม่ปลอดภัย ก็อาจจะยุติการรับคำปรึกษา หรือไม่ให้ข้อมูลที่แท้จริงก็ได้
คนที่ 2	สถานที่ที่ใช้ในการให้คำปรึกษามีความสำคัญเนื่องจากสถานที่ที่สงบปราศจากเสียงรบกวนเป็นสิ่งที่สร้างที่น่าเชื่อถือและความมั่นใจให้แก่ผู้มารับคำปรึกษารวมทั้งจะทำให้ทั้งผู้รับคำปรึกษาและผู้ให้คำปรึกษามีสมาธิในการรับฟังคำปรึกษาด้วย
คนที่ 3	การให้บริการให้คำปรึกษาจัดเป็นธุรกิจอย่างหนึ่ง เรียกว่า ธุรกิจการให้บริการ ในทางธุรกิจถือว่า ลูกค้าคือพระเจ้า ดังนั้นผู้ให้คำปรึกษาควรได้คำนึงถึงความสะดวกของผู้รับคำปรึกษาไม่ว่าด้านสถานที่หรือสิ่งแวดล้อม
คนที่ 4	เห็นด้วยว่าความสำคัญของสถานที่และสิ่งแวดล้อม ในการให้บริการให้คำปรึกษาด้านกฎหมายมีความสำคัญต่อการให้บริการให้คำปรึกษาไม่ใช่เป็นแค่องค์ประกอบหนึ่งในการให้คำปรึกษาที่สำคัญสถานที่ที่ให้คำปรึกษาควรมีความมิดชิด เพื่อจะทำให้ข้อมูลของผู้รับคำปรึกษาเป็นความลับ และผู้ให้คำปรึกษาด้านกฎหมายต้องระลึกระหว่างปัจจุบันวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีความเจริญก้าวหน้าไปมากโดยเฉพาะเทคโนโลยีด้านการสื่อสาร การที่สถานที่ไม่เหมาะสม อาจจะทำให้ข้อมูลความลับของผู้รับคำปรึกษารั่วไหลไปได้
คนที่ 5	เห็นด้วยว่าสถานที่และสิ่งแวดล้อมมีความสำคัญต่อผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษา ดังนั้น สถานที่ที่ให้คำปรึกษาควรเงียบสงบ และมีมิดชิดปราศจากเสียงรบกวน
คนที่ 6	สถานที่ที่มีความสำคัญในการให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย เพราะผู้รับคำปรึกษาข่มไม่ยอมให้ผู้อื่นรู้ข้อมูลของตน โดยเฉพาะฝ่ายตรงข้าม ผู้ให้คำปรึกษาด้านกฎหมายต้องพยายามเลือกใช้สถานที่ที่สามารถปกปิดความลับของผู้รับคำปรึกษาได้เป็นอย่างดีสถานที่ในการให้คำปรึกษาด้านกฎหมายควรมีความส่วนตัวจะได้สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้รับคำปรึกษา เพื่อลดความกังวล และสร้างความมั่นใจว่าข้อมูลจะไม่รั่วไหล

ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

ผู้ให้ สัมภาษณ์	ทัศนะผู้ให้สัมภาษณ์
คนที่ 7	สถานที่และสิ่งแวดล้อมในการให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย มีความสำคัญเพราะสถานที่ที่มีความเป็นส่วนตัว จะทำให้ผู้รับคำปรึกษาเปิดเผยความลับ/ข้อมูลอันเป็นประโยชน์เพื่อใช้สำหรับแก้ไขปัญหาต่างๆของผู้รับคำปรึกษา ในทางตรงกันข้ามถ้าสถานที่ไม่มีความเป็นส่วนตัว ผู้รับคำปรึกษาอาจจะไม่ให้ข้อมูลทั้งหมดออกมา นอกจากนั้นสถานที่และสิ่งแวดล้อมในการให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย ควรมีความน่าเชื่อถือ เป็นสถานที่ซึ่งมีเงียบสงบ ไม่มีสิ่งรบกวนสมาธิซึ่งจะทำให้ผู้ให้คำปรึกษามีสมาธิในการฟัง การจับใจความ รวมถึงการคิดพิจารณาถึงทางออกที่ดีที่สุดของปัญหาของผู้รับคำปรึกษา
คนที่ 8	สถานที่และสิ่งแวดล้อมในการให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย ความจำเป็นต้องเป็นสถานที่ซึ่งมีความเงียบสงบ ไม่พลุกพล่าน มีความเป็นส่วนตัว เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษามีความสบายใจได้ว่าข้อมูลของตนจะไม่รั่วไหล นำไปสู่การได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ อันเป็นประโยชน์ ต่อรูปคดี
คนที่ 9	สถานที่และสิ่งแวดล้อมในการให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย มีความสำคัญต่อการทำหน้าที่ของผู้ให้บริการ เพราะผู้รับคำปรึกษาโดยทั่วไปจะไม่ต้องการให้คนอื่น โดยเฉพาะฝ่ายตรงข้ามรับรู้ถึงความเดือดร้อนของตัวเองอันเป็นเหตุให้ต้องมาปรึกษาด้านกฎหมาย
คนที่ 10	ผู้ให้บริการให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย มีความจำเป็นต้องหาสถานที่ที่สามารถลดความเครียดของผู้มาปรึกษาลงได้ ทั้งนี้เพราะส่วนมากของผู้รับคำปรึกษาที่มาใช้บริการจากที่ปรึกษาด้านกฎหมายย่อมจะไม่ต้องการให้ผู้อื่นรับรู้เรื่องปัญหาของตัวเองที่เป็นคดีความ

ประเด็นที่ 5 ท่านคิดว่า การเป็นผู้ประกอบวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายจำเป็นต้องอาศัยความคิดเชิงระบบ หรือไม่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.21 ผลการสัมภาษณ์ ประเด็นที่ 5

ผู้ให้สัมภาษณ์	ทัศนะผู้ให้สัมภาษณ์
คนที่ 1	ความคิดเชิงระบบและขั้นตอนมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับการเป็นผู้ประกอบวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมาย เพราะการให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย หรือการแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้รับคำปรึกษาจะต้องอาศัยการทำงานเป็นทีมเพื่อให้การทำงานไม่สับสน จึงต้องทำงานกันอย่างมีระบบ นอกจากนั้นระบบจะทำให้ความคิดไม่ฟุ้งซ่าน ไม่เกิดการโต้แย้งในเชิงความคิดอีกด้วย
คนที่ 2	ความคิดเชิงระบบ จะช่วยให้การทำงานของผู้ประกอบวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายมีแบบแผนการดำเนินคดี นอกจากนั้นระบบจะช่วยลดปัญหาที่จะเกิดขึ้น ความคิดเชิงระบบจะเป็นกรอบปฏิบัติงานของผู้ประกอบวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายในขั้นตอนต่างๆ และความคิดเชิงระบบจะทำให้การทำงานของผู้ประกอบวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายมีความเป็นสากลรวมทั้งจะทำให้น่าเชื่อถือ
คนที่ 3	ความคิดเชิงระบบ จะช่วยทำให้การทำงานของผู้ประกอบวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายเป็นขั้นเป็นตอน มีการวางแผนงานในการที่จะป้องกัน หรืออุดรอยรั่วของการทำงานทั้งในปัจจุบันและในอนาคตซึ่งความคิดเชิงระบบและการทำงานที่เป็นระบบทำให้การทำงานไม่ซับซ้อน ทำให้ลดความผิดพลาดที่จะเกิดขึ้นจากการทำงานด้วย
คนที่ 4	ความคิดเชิงระบบ มีความจำเป็นต่อการทำงานของผู้ประกอบวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายทั้งนี้ผู้ประกอบวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายจะต้องรู้จักป้องกันความผิดพลาด ทั้งของตนเองและของผู้อื่น มีใจกว้างที่จะยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ความคิดเชิงระบบ จึงมีความจำเป็นอย่างมากในการทำงานของผู้ให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย
คนที่ 5	ความคิดเชิงระบบ จะทำให้ผู้ให้คำปรึกษาด้านกฎหมายมีความจำเป็นต้องตั้งใจฟังผู้รับคำปรึกษาที่มารับคำปรึกษาเพื่อนำข้อมูลมาจัดระบบความคิด เพื่อเกิดความสะดวกและความชัดเจนในการทำงาน ความคิดเชิงระบบจะสร้างความเชื่อถือให้เกิดขึ้นกับการทำงานของผู้ให้คำปรึกษาด้านกฎหมายความคิดเชิงระบบจะทำให้การตั้งคำถาม และการแสวงหาคำตอบมีความชัดเจนและแน่นอน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

ผู้ให้ สัมภาษณ์	ทัศนะผู้ให้สัมภาษณ์
คนที่ 6	ความคิดเชิงระบบ จะช่วยให้ผู้ให้คำปรึกษาด้านกฎหมายทำการอธิบายขั้นตอนต่างๆแก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน ความคิดเชิงระบบทำให้การทำงานของผู้ให้บริการคำปรึกษาด้านกฎหมายมีขั้นตอน มีการวางแผนที่ดีเป็นประโยชน์ต่อการแก้ไขปัญหาของผู้รับคำปรึกษา รวมทั้งจะทำให้การประสานงานกับส่วนงานที่เกี่ยวข้องไม่เกิดความสับสนการเลือกข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องได้ถูกต้อง ความคิดเชิงระบบจะทำให้การทำงานมีวิธีการ สามารถวางแผนให้ไหลลื่นจากจุดเริ่มต้นถึงจุดสุดท้ายได้อย่างถูกต้อง
คนที่ 7	การที่ผู้ให้คำปรึกษาด้านกฎหมายคิดเป็นระบบจะทำให้วิเคราะห์ว่าปัญหาที่ผู้รับคำปรึกษานำมาปรึกษานั้นคืออะไรและจะแนะนำให้แก่ใจหรือตอบได้กับปัญหานั้นอย่างไร
คนที่ 8	ความคิดเชิงระบบ จะทำให้การทำงานของผู้ให้บริการปรึกษาด้านกฎหมายเป็นขั้นตอนกล่าวคือ จะทำให้มีการสรุปปัญหาเป็นขั้นเป็นตอนจากนั้นจะต้องทำการวิเคราะห์ปัญหาเหล่านั้นให้ถูกต้อง และสุดท้ายจึงจะเป็นการหาแนวทางแก้ปัญหา ซึ่งการให้คำปรึกษาจะต้องเสนอวิธีการแก้ปัญหาทั้งเชิงบวกและเชิงลบ เพื่อให้เกิดความรอบคอบในการแก้ปัญหานั้นๆ
คนที่ 9	การทำงานของผู้ให้บริการปรึกษาด้านกฎหมาย จะต้องไม่ตัดสินใจแทนผู้ที่มารับคำปรึกษา ความคิดเชิงระบบจะทำให้ผู้ให้บริการปรึกษาด้านกฎหมาย ทำงานได้ถูกต้องกับบทบาทของตนเอง ความคิดเชิงระบบเป็นตัวชี้วัดสถานะของการทำงานในขั้นตอนต่างๆ และความคิดเชิงระบบยังเป็นตัวชี้วัดสมรรถนะในการดำเนินงานของผู้ให้บริการปรึกษาด้านกฎหมายและผู้ที่เกี่ยวข้องอีกด้วย
คนที่ 10	ความคิดเชิงระบบจะทำให้การทำงานของผู้ให้บริการปรึกษาด้านกฎหมาย เกิดความรอบคอบไม่ทิ้งปัญหา จัดการกับปัญหาทั้งหมด ความคิดเชิงระบบโดยทั่วไปจะมีขั้นตอนของการประเมินผลการทำงานให้บริการปรึกษาด้านกฎหมายในแต่ละครั้งด้วย จึงทำให้งานสำเร็จออกมาอย่างมีคุณภาพ

ประเด็นที่ 6 ท่านคิดว่า การเป็นผู้ประกอบวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายจำเป็นต้องอาศัยประสบการณ์ หรือไม่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.22 ผลการสัมภาษณ์ ประเด็นที่ 6

ผู้ให้ สัมภาษณ์	ทักษะผู้ให้สัมภาษณ์
คนที่ 1	ผู้ประกอบวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายที่มีประสบการณ์ในการทำงานด้านที่ปรึกษาหรือว่าความมาอย่างยาวนานแล้ว ย่อมจะได้รับการได้รับความไว้วางใจจากผู้รับคำปรึกษาและผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งยังเป็นความน่าเชื่อถือของตัวที่ปรึกษาเองด้วย ประสบการณ์ในการทำงานของที่ปรึกษา จะสร้างความเชื่อมั่นของผู้ที่มาปรึกษา ประสบการณ์จึงมีความจำเป็นต่อการเป็นผู้ประกอบวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมาย
คนที่ 2	การที่จะพิจารณาปัญหาได้อย่างถูกต้องแม่นยำนั้นผู้ประกอบวิชาชีพที่ปรึกษา กฎหมายที่มีประสบการณ์ในการทำงานด้านที่ปรึกษาหรือว่าความมาอย่างยาวนาน จะสามารถนำประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกันมาเพิ่ม ประสิทธิภาพของงานให้ออกมาต่างกันไปด้วย
คนที่ 3	ผู้มีประสบการณ์ในที่นี้จะเป็นการบ่งบอกถึงวิวุฒิและคุณวุฒิด้วย ดังนั้นการเป็นผู้มีประสบการณ์จะทำให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพกล่าวคือ ผู้มีประสบการณ์จะพิจารณาแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว
คนที่ 4	ผู้มีประสบการณ์ จะทำให้การทำงานด้านที่ปรึกษามีมาตรฐาน เป็นการทำงานที่มีขั้นตอน มีการวางแผนการทำงานตั้งแต่เริ่มต้นให้คำปรึกษา จนกระทั่งปฏิบัติงาน บรรลุผล
คนที่ 5	เห็นด้วยว่าประสบการณ์ในการทำงานมีความสำคัญอย่างมากต่อการทำหน้าที่ คำปรึกษาด้านกฎหมายเพราะจะทำให้การทำงานที่ปรึกษาด้านกฎหมายมีความรอบคอบ เป็นงานที่มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นกว่าผู้ไม่มีประสบการณ์หรือว่ามี ประสบการณ์น้อยกว่า ผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานมาอย่างยาวนานจะ สามารถถ่ายทอดความรู้หรือประสบการณ์ที่มีต่อผู้อื่นก็จะสามารถทำได้ดีกว่าผู้ไม่มีประสบการณ์
คนที่ 6	ประสบการณ์ในการทำงาน จะทำให้การทำงานที่ปรึกษาด้านกฎหมายมี ประสิทธิภาพกล่าวคือเมื่อรับข้อมูลจากผู้รับคำปรึกษามาแล้วก็จะสามารถจับ ประเด็นได้ถูกต้อง แม่นยำโดยใช้เวลาน้อยกว่าผู้ที่ไม่มีความรู้ ผู้ที่มี ประสบการณ์ในการทำงานจะสามารถถ่ายทอดวิธีการทำงานของตนให้กับผู้อื่น ได้อย่างถูกต้อง
คนที่ 7	ประสบการณ์เป็นสิ่งแรกที่ทำให้คำปรึกษาของผู้ให้บริการมีความน่าเชื่อถือและ สามารถนำไปแก้ปัญหาได้จริง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.22 (ต่อ)

ผู้ให้ สัมภาษณ์	ทัศนะผู้ให้สัมภาษณ์
คนที่ 8	ประสบการณ์ในการทำหน้าที่ของผู้ให้บริการด้านกฎหมายเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างมาก ประสบการณ์ในการทำหน้าที่ จะทำให้ผู้ให้บริการด้านกฎหมายมีความอดทนที่จะต้องรับฟังปัญหาต่างๆ ของผู้ที่มารับคำปรึกษา และการที่มีประสบการณ์ในการทำหน้าที่มาอย่างยาวนานนั้นจะทำให้มีความสามารถที่จะแนะนำสิ่งดีๆที่จะทำให้ผู้รับคำปรึกษาไปใช้ให้เป็นประโยชน์ได้
คนที่ 9	ในการทำงานของผู้ให้บริการด้านกฎหมาย ประสบการณ์ในการทำหน้าที่ของผู้ให้บริการมีความสำคัญมาก ถึงแม้ว่าทฤษฎีมีความสำคัญ แต่ก็ยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้เท่ากับการมีประสบการณ์ในเชิงปฏิบัติ
คนที่ 10	การมีประสบการณ์ในเชิงปฏิบัติของผู้ประกอบวิชาชีพที่ปรึกษาด้านกฎหมาย จะทำให้สามารถนำองค์ความรู้ทางทฤษฎีต่างๆ มาสู่การปฏิบัติได้อย่างถูกต้องและมีประโยชน์ต่อการแก้ไขปัญหาของผู้รับคำปรึกษามากที่สุด การมีประสบการณ์ในเชิงปฏิบัติจะทำให้สามารถพิจารณาปัญหาได้อย่างรอบด้านและได้อย่างครบถ้วน

ประเด็นที่ 7 ท่านคิดว่า การเป็นผู้ประกอบวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายจำเป็นต้องมีจริยธรรม หรือไม่

ตารางที่ 4.23 ผลการสัมภาษณ์ ประเด็นที่ 7

ผู้ให้ สัมภาษณ์	ทัศนะผู้ให้สัมภาษณ์
คนที่ 1	ผู้ประกอบวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายจำเป็นต้องมีจริยธรรมเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งจริยธรรมในเรื่องความรับผิดชอบ การที่ไม่ทำงาน หรือเมื่อรับงานไปแล้ว ต้องทำให้จบในความเป็นจริงทุกวิชาชีพและทุกแขนงต้องมีจริยธรรมอยู่แล้วแต่ที่ปรึกษาด้านกฎหมายควรมีจริยธรรมมากกว่าบุคคลทั่วไป
คนที่ 2	ทุกอาชีพต้องมีจริยธรรมในการทำงาน ส่วนจริยธรรมสำคัญของผู้ประกอบวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมาย คือ การรักษาความลับรับคำปรึกษา การจัดการด้านการเงินต้องโปร่งใส ไม่คดโกงลูกค้ามีความซื่อสัตย์ต่ออาชีพของตน
คนที่ 3	ผู้ประกอบวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายจำเป็นต้องมีจริยธรรมหลายประการ ที่สำคัญคือการไม่แอบไปเจรจากับฝ่ายตรงข้าม ต้องทำงานด้านการให้คำปรึกษาด้วยความซื่อตรงและไม่ทำร้ายผู้รับคำปรึกษาของตนเองด้วยเหตุต่างๆ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์โดยมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ จ.นนทบุรี การใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.23 (ต่อ)

ผู้ให้ สัมภาษณ์	ทัศนคติผู้ให้สัมภาษณ์
คนที่ 4	ผู้ประกอบวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายต้องมีจริยธรรม คือจะต้องให้คำปรึกษาที่เป็น จริงตรงไปตรงมา และไม่ปิดบังข้อมูลที่เป็นประโยชน์กับผู้รับคำปรึกษา
คนที่ 5	การทำหน้าที่เป็นปรึกษาด้านกฎหมายควรมีจริยธรรมมาจากภายใน กล่าวคือ ไม่ใช่ แค่ทำงานด้านที่ปรึกษาแบบอาชีพแต่ต้องทำด้วยใจ นอกจากนี้รูปปลักษณ์ภายนอก ควรมีบุคลิกที่เป็นที่น่าเชื่อถือ การแต่งกายที่เรียบร้อย ตามมาตรฐานของวิชาชีพ ของตนการใช้วาจาและท่าทางควรมีความสุภาพ มีภาพพจน์ที่ดี
คนที่ 6	การทำหน้าที่เป็นปรึกษาด้านกฎหมายควรมีจริยธรรมทั้งนี้จริยธรรมที่ดีจะเป็นการ สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ที่เกี่ยวข้อง จริยธรรมที่ควรมี คือ การมีความจริงใจในการ ทำงานการเป็นผู้มีคุณธรรม มีความซื่อตรง และซื่อสัตย์ในสายวิชาชีพของตน ไม่ ทำประโยชน์เพื่อตัวเองโดยการเอาเปรียบผู้อื่น
คนที่ 7	ที่ปรึกษาด้านกฎหมายควรมีจริยธรรมโดยเฉพาะในด้านรักษาผลประโยชน์และ ความลับให้แก่ผู้รับคำปรึกษา ซึ่งจริยธรรมเป็นหัวใจสำคัญที่สุดในการทำงาน
คนที่ 8	ที่ปรึกษาด้านกฎหมายควรมีจริยธรรมคือ ความซื่อสัตย์ต่อผู้รับคำปรึกษาความ ซื่อสัตย์ต่อองค์กร ความซื่อสัตย์ต่ออาชีพ และความซื่อสัตย์ต่อตนเอง ที่ปรึกษาด้าน กฎหมายควรรักษาผลประโยชน์ให้แก่ผู้รับคำปรึกษาในทางที่ถูกต้อง
คนที่ 9	ปรึกษาด้านกฎหมายต้องยึดถือเรื่องจริยธรรมในการทำงานมาก่อนผลประโยชน์ ของตนเอง และจะต้องฟังความคิดเห็นจากหลายฝ่าย เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน
คนที่ 10	บางครั้งการทำงานของที่ปรึกษาด้านกฎหมายจะทำให้เกิดผลกระทบต่อบุคคลอื่น เช่น การให้คำปรึกษากฎหมายครบครัน การแนะนำเรื่องการหย่าร้างหรือการเลี้ยง บุตร จริยธรรมจึงต้องเป็นสิ่งที่อยู่ในใจของผู้ทำหน้าที่ที่ปรึกษากฎหมายทุกคน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.4 สรุปผลจากคำถามการสัมภาษณ์เชิงลึก

จากคำถามการสัมภาษณ์ในเชิงลึก สามารถสรุปผลได้ดังต่อไปนี้

4.4.1 ประเด็นที่ 1 ท่านคิดว่าตัวชี้วัดสมรรถนะการเป็นผู้ประกอบวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมาย ประกอบด้วยความพึงพอใจของผู้รับคำปรึกษา การเพิ่มขึ้นของปริมาณการใช้บริการ ความรวดเร็วในการให้บริการและรายได้ที่เพิ่มขึ้นของผู้ให้บริการ ชื่อเสียงของการให้บริการใช่หรือไม่และมีตัวชี้วัดอื่นหรือไม่

สรุปคำตอบประเด็นที่ 1 สำหรับตัวชี้วัดสมรรถนะการเป็นผู้ประกอบวิชาชีพด้านที่ปรึกษา กฎหมาย จากการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายส่วนใหญ่มีความเห็นว่าความพึงพอใจของผู้รับคำปรึกษา และชื่อเสียงของการให้บริการมีผลอย่างมากกับสมรรถนะผู้ประกอบวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมาย

ส่วนประเด็นที่มีความสำคัญรองลงมา ผู้ตอบสัมภาษณ์ส่วนหนึ่งมองว่ารายได้ที่เพิ่มขึ้นของผู้ให้บริการมีผลกับสมรรถนะผู้ประกอบวิชาชีพกฎหมาย ส่วนท่านอื่นยังมีความคิดเห็นว่าความรวดเร็วความรู้ในการให้บริการ ความสามารถในการให้บริการ และความชำนาญด้านภาษา

4.4.2 ประเด็นที่ 2 ท่านคิดว่าการเป็นผู้ประกอบวิชาชีพกฎหมาย ที่ปรึกษากฎหมาย จำเป็นต้องอาศัยองค์ความรู้หลายด้าน รวมทั้งความรู้เฉพาะด้าน ใช่หรือไม่

สรุปคำตอบประเด็นที่ 2 จากการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายพบว่าผู้ให้บริการที่ปรึกษา กฎหมายจะต้องมีความรู้เฉพาะด้านในทางกฎหมาย ควบคู่ไปกับการมีความรู้ที่แตกฉานในเรื่องที่ครอบคลุมหรือเกี่ยวข้อง เพราะมองว่าการมีความรู้ทั้งเฉพาะด้านและความรู้ทางกฎหมายแบบแตกฉานลึกซึ้งนั้น จะช่วยให้เข้าใจรูปคดีมากขึ้น ช่วยแก้ปัญหาและจุดบกพร่องในข้อต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี รวมถึงมองว่าการมีความรู้หลากหลายด้านจะช่วยสร้างประโยชน์ด้านการบริหารจัดการ ลูกค้า และสำนักงานกฎหมายของตนเองได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้การมีความรู้ทั้งสองด้านนี้จะช่วยให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องในการเจรจา หรือสื่อความร่วมมือกัน และที่สำคัญคือควรที่จะต้องมีความรู้

นอกจากนี้ยังมีบางคนที่มองในเรื่องของการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ มีความชำนาญที่เพิ่มมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นทางด้านการใช้ภาษา อย่างลึกซึ้งทั้งภาษาไทยและภาษาอื่นๆ เพื่อการสื่อความ ดีความที่ตรงกัน และไม่ทำให้การสื่อสารนั้นคลาดเคลื่อนไป การพัฒนาบุคลากร ด้านความรู้ด้านอื่นๆ ที่เพิ่มมากขึ้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.4.3 ประเด็นที่ 3 ท่านคิดว่า การเป็นผู้ประกอบวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายจำเป็นต้องอาศัยวิธีการด้านการถ่ายทอด ซึ่งประกอบด้วยวิธีการสื่อสาร ทักษะ ใช้หรือไม่

สรุปคำตอบประเด็นที่ 3 จากการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยพบว่าผู้ตอบประเด็นคำถาม มีความคิดเห็นที่ตรงกันเป็นส่วนใหญ่ว่าการเป็นผู้ประกอบวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายจำเป็นต้องอาศัยวิธีการด้านการถ่ายทอดความรู้อย่างมาก และมีความสำคัญอย่างมากทั้งในแง่ของการใช้แก้ปัญหา ถ่ายทอดความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ ช่วยในเรื่องการถ่ายทอดศัพท์ด้านเทคนิคที่แตกต่างกันเพื่อให้ลูกความเกิดความเข้าใจความหมายได้อย่างรวดเร็ว มองว่าทักษะการถ่ายทอดที่ดีจะช่วยลดปัญหาในเรื่องความคลาดเคลื่อนในการสื่อสาร การทำความเข้าใจในการสื่อสารข้อมูลทั้งแง่บวกและแง่ลบให้กับลูกความ และยังมองว่าการถ่ายทอด ถือเป็นศิลปะของการสื่อสารเพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกันของทั้งสองฝ่าย รวมถึงมองว่าถ่ายทอดข้อมูลจะต้องมีทักษะการฟังที่ดีเพื่อที่จะได้เข้าใจความคิดและความต้องการของลูกความได้

4.4.4 ประเด็นที่ 4 ท่านคิดว่า การให้คำปรึกษาด้านกฎหมายจำเป็นต้องนำปัจจัยด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมเป็นองค์ประกอบหรือไม่

สรุปคำตอบประเด็นที่ 4 จากการสัมภาษณ์พบว่าสถานที่และสิ่งแวดล้อมมีความสำคัญต่อการให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย เนื่องจากนักกฎหมายส่วนใหญ่มองว่าสถานที่ ๆ ให้คำปรึกษาที่มีความปลอดภัย ไม่มีเสียงรบกวน มีความมิดชิด และมีความเป็นส่วนตัวจะช่วยรักษาความลับของผู้ที่มารับคำปรึกษาได้ รวมถึงยังช่วยให้ได้ข้อมูลที่แท้จริงจากผู้ที่มาปรึกษา และยังมีสถานที่ที่เป็นสิ่งที่จะช่วยสร้างความน่าเชื่อถือและความมั่นใจให้กับลูกความว่าข้อมูลจะไม่รั่วไหลและทำให้ทั้งสองฝ่ายมีสมมติเพิ่มมากขึ้น จนนำไปสู่ข้อมูลที่สมบูรณ์และเป็นประโยชน์ต่อรูปคดีได้

4.4.5 ประเด็นที่ 5 ท่านคิดว่า การเป็นผู้ประกอบวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมาย จำเป็นต้องอาศัยความคิดเชิงระบบ หรือไม่

สรุปคำตอบประเด็นที่ 5 จากการสัมภาษณ์พบว่าผู้ตอบคำถามส่วนใหญ่มองว่าความคิดเชิงระบบมีความจำเป็นอย่างมากกับวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมาย ไม่ว่าจะ เป็นในแง่ของการทำงานอย่างเป็นระบบ การจัดระบบความคิดเพื่อใช้ได้แย้งในรูปคดี ช่วยสร้างความน่าเชื่อถือให้เกิดขึ้นในสายตาของลูกความและผู้ที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ช่วยลดความผิดพลาดซ้ำซ้อนในการดำเนินงาน เป็นสิ่งเอกสารสะท้อนความคิดของตนเองและของผู้อื่น ช่วยในเรื่องการตั้งคำถามและแสวงหาคำตอบได้ ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อย่างชัดเจนมากขึ้น ช่วยในเรื่องการวางแผนและเลือกข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับรูปคดีได้อย่างถูกต้องมากขึ้น ทำให้รู้วิธีการว่าจะตอบโต้กับปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นอย่างไร ทำให้สามารถสรุปปัญหาได้อย่างครอบคลุม ถูกต้องเพื่อที่จะนำเสนอแนวทางการแก้ปัญหาทั้งเชิงบวกและเชิงลบได้อย่างรอบคอบ รวมถึงความคิดเชิงระบบจะทำให้ที่ปรึกษากฎหมายสามารถเข้าใจบทบาทของตนเองได้อย่างถูกต้อง และยังเป็นตัวชี้วัดสมรรถนะการดำเนินงานได้ นอกจากนี้ยังมองว่าความคิดเชิงระบบยังสามารถช่วยในเรื่องการจัดการกับปัญหาได้อย่างรอบคอบ ทำให้การทำงานประสบความสำเร็จและมีคุณภาพ

4.4.6 ประเด็นที่ 6 ท่านคิดว่าการเป็นผู้ประกอบวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายจำเป็นต้องอาศัยประสบการณ์หรือไม่

สรุปคำตอบประเด็นที่ 6 จากการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายพบว่าประสบการณ์มีความจำเป็นกับผู้ประกอบวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมาย เนื่องจากเห็นว่าการมีประสบการณ์จะช่วยให้ได้รับความไว้วางใจและความน่าเชื่อถือจากลูกค้า รวมถึงจะช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าได้ นอกจากนี้ยังมีผู้ให้ความคิดเห็นว่าการมีประสบการณ์จะช่วยให้ที่ปรึกษากฎหมายสามารถพิจารณาและตีความ ปัญหาได้อย่างแม่นยำ ทำให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ผู้ตอบคำถามยังมองว่าการประสบการณ์จะทำให้การทำงานด้านที่ปรึกษามีมาตรฐานมากขึ้น เนื่องจากผู้ให้คำปรึกษาจะมีความรอบคอบ จนทำให้งานมีประสิทธิภาพดี และยังสามารถถ่ายทอดความรู้ หรือประสบการณ์ได้ดีกว่าผู้ที่มีประสบการณ์น้อยกว่า รวมถึงสามารถนำคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ไปแก้ปัญหาได้จริงในเชิงปฏิบัติได้อย่างรอบด้านและครบถ้วน

4.4.7 ประเด็นที่ 7 ท่านคิดว่าการเป็นผู้ประกอบวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายจำเป็นต้องมีจริยธรรมหรือไม่

สรุปคำตอบประเด็นที่ 7 จากการสัมภาษณ์พบว่า กลุ่มเป้าหมายที่ตอบคำถามส่วนใหญ่มองว่าจริยธรรมเป็นเรื่องที่สำคัญมากกับการประกอบอาชีพที่ปรึกษาทางกฎหมาย เนื่องจากมองว่าจริยธรรมถือเป็นความรับผิดชอบที่ทุกอาชีพต้องมี ไม่ว่าจะเป็นจริยธรรมทางการดำเนินงานให้คำปรึกษา เช่นการเก็บรักษาความลับของลูกค้า และการปฏิบัติดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ มีคุณธรรม สุจริตต่ออาชีพ มีการให้คำปรึกษาโดยเท่าเทียมกัน ไม่เอินเอียงไปด้านใดด้านหนึ่ง มีความเคารพกับผู้อาวุโสในสายวิชาชีพตนเองและที่เกี่ยวข้องหรือจริยธรรมเฉพาะตัวบุคคล

เช่นการทำงานด้วยความตั้งใจ บุคลิกภาพที่มีความน่าเชื่อถือ มีความสุภาพ สำนวณ มีภาพพจน์ดีและมีการวางตนให้เป็นไปตามมาตรฐานวิชาชีพ

สรุปผลการสัมภาษณ์ พบว่า ตัวชี้วัดสมรรถนะผู้ประกอบการวิชาชีพที่ศึกษาด้านกฎหมายของไทยที่สำคัญที่สุด คือ ความพึงพอใจ เนื่องจากเมื่อผู้เข้ารับคำปรึกษาพึงพอใจแล้วจะส่งผลต่อชื่อเสียง ปริมาณงานและรายได้ของที่ปรึกษา ส่วนปัจจัยด้านองค์ความรู้เป็นปัจจัยที่สำคัญสุดในการให้คำปรึกษาโดยที่ปรึกษาจะต้องมีทั้งความรู้เฉพาะด้าน ความรู้ทั่วไป รวมทั้งข้อมูลสารสนเทศต่างๆ ที่จะนำมาใช้ประกอบการให้คำปรึกษา แต่การเป็นที่ปรึกษาที่ดีจำเป็นต้องอาศัยประสบการณ์ เนื่องจากประสบการณ์จะทำให้ที่ปรึกษาได้เห็นกรณีต่างๆ มากมาย และจะเป็นฝึกฝนวิธีการให้คำปรึกษา หรือ วิธีการถ่ายทอด เพราะผู้เข้ารับคำปรึกษาแต่ละราย จำเป็นต้องใช้วิธีการให้คำปรึกษาที่แตกต่างกัน นอกจากนี้ คำปรึกษาจะเป็นประโยชน์อย่างแท้จริงจะเป็นดำเนินการอย่างมีจริยธรรมที่ปรึกษาจะต้องไม่นำประโยชน์ส่วนตัวเข้าแอบแฝงในการให้คำปรึกษา หรือ มุ่งหาประโยชน์นอกเหนือจากการให้คำปรึกษา เป็นต้น

นอกจากนี้ผู้ให้สัมภาษณ์บางรายให้ความสำคัญเกี่ยวกับภาษาที่ใช้ในการให้คำปรึกษาด้วย โดยที่ปรึกษาสมัยใหม่จำเป็นต้องมีความรู้ด้านภาษามากกว่า 1 ภาษา เนื่องจากโลกมีความเชื่อมโยงถึงกัน ดังนั้น ผู้เข้ารับคำปรึกษาอาจเป็นชาวต่างชาติ ซึ่งหากที่ปรึกษาไม่สามารถสื่อสารด้วยภาษาที่ทำให้เข้าใจได้ตรงกันแล้ว อาจส่งผลให้คำปรึกษาไม่มีประโยชน์ หรือ อาจถูกนำไปใช้อย่างผิดๆ ได้ด้วย

4.5 บทสรุป

ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ทั้งการวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัยเชิงคุณภาพ ดังนั้น ผู้วิจัยของสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

4.5.1 สรุปผลการวิจัยเชิงปริมาณ

เป็นดำเนินการโดยใช้แบบสอบถาม จำนวน 66 ข้อ มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 332 ราย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 205 ราย คิดเป็นร้อยละ 61.7 โดยส่วนมากมีอายุระหว่าง 36-45 ปี จำนวน 130 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.2 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่จบการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 267 รายคิดเป็นร้อยละ 80.4 ส่วนมากประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว โดยเป็นที่เอกสารนี้เป็นเอกสารที่ส่งมอบไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ศึกษาด้านกฎหมาย จำนวน 156 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.0 ผลการวิเคราะห์สมการโครงสร้างตามกรอบแนวคิดการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลรวมสูงสุด (ทั้งอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อม) ต่อ สมรรถนะการประกอบการอาชีพที่ศึกษาด้านกฎหมายของไทย ได้แก่ ปัจจัยด้านองค์ความรู้ โดยมีค่า $coef. = .952$ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $.01$ มีองค์ประกอบ ได้แก่ ตัวแปรด้านประเภทความรู้ ข้อมูลสารสนเทศ และการจัดการความรู้ โดยมีค่า loading เท่ากับ $.932$ $.935$ และ $.873$ ตามลำดับ ปัจจัยที่มีอิทธิพลรองลงมาได้แก่ ปัจจัยด้านการถ่ายทอด โดยมีค่า $coef. = .224$ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $.01$ มีองค์ประกอบ ได้แก่ วิธีการสื่อสาร ทักษะ และสถานที่และสิ่งแวดล้อม โดยมีค่า loading เท่ากับ $.965$, $.951$, $.911$ ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงน้อยสุดของงานวิจัยนี้ คือ ปัจจัยด้านวิชาชีพ โดยมีค่า $coef. = .191$ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $.05$ มีองค์ประกอบ ได้แก่ ความรู้เฉพาะด้าน ประสบการณ์ ความคิดเชิงระบบ และ จริยธรรม โดยมีค่า loading เท่ากับ $.90$, $.97$, $.88$ และ $.90$

4.5.2 สรุปผลการวิจัยเชิงคุณภาพตามกรอบแนวคิดการวิจัย

สรุปผลการศึกษาจากการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก ดังนี้

4.5.2.1 ตัวชี้วัดสมรรถนะการเป็นผู้ประกอบวิชาชีพที่ศึกษากฎหมาย ประกอบด้วย ความพึงพอใจของผู้รับคำปรึกษา การเพิ่มขึ้นของปริมาณการใช้บริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ และ รายได้ที่เพิ่มขึ้นของผู้ให้บริการ ชื่อเสียงของการให้บริการ ปัจจัยสำคัญมากที่สุดคือ ความพึงพอใจ เพราะเมื่อผู้ขอรับคำปรึกษาพึงพอใจจากบริการที่ได้รับ เนื่องจากเป็นคำปรึกษาที่ดี สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการแก้ไขปัญหาได้ ซึ่งจะส่งผลให้ที่ปรึกษามีชื่อเสียง มีปริมาณงานและมีรายได้เพิ่มมากขึ้น

4.5.2.2 ปัจจัยด้านวิชาชีพ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะการเป็นผู้ประกอบวิชาชีพที่ศึกษากฎหมาย เพราะการเป็นผู้ประกอบวิชาชีพที่ศึกษากฎหมายต้องมีองค์ความรู้หลายด้านแล้ว จำเป็นต้องมีความรู้เฉพาะด้าน เนื่องจากจะทำให้สามารถรู้ลึกในปัญหาด้านนั้นๆ ทำให้สามารถแนะนำเพื่อแก้ปัญหา หรือ ป้องกันจุดบกพร่องต่างๆ ผู้รับคำปรึกษาจะสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างลุล่วงต่อไป แต่การแนะนำจะได้ผลดียิ่งขึ้นหากที่ปรึกษามีประสบการณ์ ใช้ความคิดเชิงระบบ การตั้งคำถาม วิเคราะห์ปัญหาและการแสวงหาคำตอบได้อย่างถูกต้องแม่นยำ มีความชัดเจน แน่นนอน และมีความรอบคอบ นอกจากนี้ที่ปรึกษาจะต้องมีจริยธรรม เพื่อให้คำปรึกษาโปร่งใส ตรงไปตรงมา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปราศจากประโยชน์แอบแฝง และไม่ปิดบังข้อมูลที่เป็นประโยชน์กับผู้รับคำปรึกษา เพราะจริยธรรมที่ดีจะเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ที่เกี่ยวข้อง

4.5.2.3 ปัจจัยด้านองค์ความรู้ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะการเป็นผู้ประกอบวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมาย เพราะการเป็นผู้ประกอบวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายจำเป็นต้องอาศัยความรู้ที่กว้างขวางในด้านกฎหมาย และต้องมียุทธศาสตร์ความรู้หลายด้าน อาทิเช่น ในกรณีการให้คำปรึกษาด้านกฎหมายที่เกี่ยวกับธุรกิจการค้าทั้งการค้าภายในประเทศและระหว่างประเทศ ผู้ให้การปรึกษาด้านกฎหมายนอกจากจะต้องมีความรู้ในด้านกฎหมายต่างๆ ไปแล้ว จะต้องรู้กฎหมายเกี่ยวกับธุรกิจของประเทศผู้เป็นคู่ค้าของผู้รับคำปรึกษาตลอดจนต้องรู้กฎหมายระหว่างประเทศอีกด้วย นอกจากนี้การมีความรู้หลายศาสตร์แล้ว ยังต้องมีข้อมูลด้านต่างๆ เพื่อให้รอบรู้และก้าวทันต่อความเปลี่ยนแปลงและต้องอาศัยการวิเคราะห์ หรือการจัดการความรู้ เพื่อการสังเคราะห์ประเด็นปัญหาต่างๆ จึงจะทำให้สามารถให้คำปรึกษาที่เหมาะสม ครอบคลุมในหลายๆ มิติที่เกี่ยวข้องกับปัญหา

4.5.2.4 ปัจจัยด้านการถ่ายทอด เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะการเป็นผู้ประกอบวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมาย เพราะที่ปรึกษาจะต้องมีวิธีการถ่ายทอด โดยจะต้องเลือกใช้วิธีการสื่อสารที่เหมาะสมกับผู้ขอรับคำปรึกษาแต่ละราย รวมทั้งจะต้องมีทักษะ มีศิลปะในด้านการสื่อสาร รวมถึงการใช้ภาษาที่ทำให้ผู้ขอรับคำปรึกษาเข้าใจได้ตรงกับสิ่งที่ที่ปรึกษาได้สื่อสาร นอกจากนี้ที่ปรึกษาจะต้องมีการรับฟังด้วย เพราะการรับฟังที่ดี จะทำให้ได้ข้อมูลอย่างละเอียด สามารถวิเคราะห์ปัญหาและเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง นอกจากนี้ในการให้คำปรึกษาจำเป็นต้องคำนึงถึงเรื่องสถานที่และสิ่งแวดล้อมประกอบด้วย เพราะผู้ขอรับคำปรึกษาจะมีความเชื่อมั่นเพิ่มขึ้นหากเป็นสถานที่ที่สามารถรักษาความลับของผู้ขอรับคำปรึกษาได้ ดังนั้น สถานที่ต้องเป็นสถานที่ที่มีความเป็นส่วนตัว เงียบสงบ ไม่มีสิ่งรบกวนสมาธิ จะทำให้ผู้ให้คำปรึกษามีสมาธิในการฟัง การจับใจความ รวมถึงการคิดพิจารณาถึงทางออกที่ดีที่สุดของปัญหาของผู้รับคำปรึกษา และผู้รับคำปรึกษามีสมาธิในการรับฟังข้อเสนอแนะ เพื่อการพิจารณานำไปปรับใช้ในการแก้ปัญหา

นอกจากนี้ ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ยังพบว่า ปัจจุบันโลกมีความเป็นหนึ่งเดียว การเป็นผู้ประกอบการสามารถเคลื่อนย้ายไปได้ทุกที่ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ดังนั้น ภาษาจะเป็นสิ่งสำคัญ ที่ปรึกษาควรมีการพัฒนาความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาให้มากยิ่งขึ้น นอกเหนือจากภาษาไทย ทั้งนี้เพราะในปัจจุบันมีผู้ขอรับคำปรึกษาที่เป็นชาวต่างชาติมากขึ้น และการใช้ล่ามอาจจะ

ทำให้ลดความน่าเชื่อถือและการสื่อสารอาจจะไม่ครบถ้วนก็ได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.24 การเปรียบเทียบผลการวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัยเชิงคุณภาพ

ปัจจัย	การวิจัยเชิงปริมาณ	การวิจัยเชิงคุณภาพ
ตัวชี้วัดสมรรถนะ การเป็นผู้ประกอบ วิชาชีพที่ปรึกษา กฎหมาย	ประกอบด้วย ความพึงพอใจของ ผู้รับคำปรึกษา การเพิ่มขึ้นของ ปริมาณการใช้บริการ ความรวดเร็ว ในการให้บริการ รายได้ที่เพิ่มขึ้น ของผู้ให้บริการ และชื่อเสียงของ การให้บริการ เรียงตามลำดับ ดังนี้ -ชื่อเสียงของการให้บริการ มีค่า loading .930 -การเพิ่มขึ้นของปริมาณการใช้ บริการ มีค่า loading .906 -รายได้ที่เพิ่มขึ้นของผู้ให้บริการ มี ค่า loading .880 -ความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่า loading .878 -ความพึงพอใจของผู้รับคำปรึกษา มีค่า loading .861	ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์พบว่า ปัจจัย สำคัญมากที่สุด คือ ความพึงพอใจ เพราะ เมื่อผู้ขอรับคำปรึกษาพึงพอใจจากบริการ ที่ได้รับ เนื่องจากเป็นคำปรึกษาที่ดี สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการแก้ไข ปัญหาได้ ซึ่งจะส่งผลให้ที่ปรึกษามีชื่อเสียง มี ปริมาณงานและมีรายได้เพิ่มมากขึ้น
ปัจจัยด้านองค์ ความรู้	พบว่า มีอิทธิพลต่อ สมรรถนะการ เป็นผู้ประกอบวิชาชีพที่ปรึกษา กฎหมาย โดยมีอิทธิพลรวมสูงสุด โดยมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวก และ มีอิทธิพลทางอ้อมผ่านตัวแปร กึ่งกลาง คือ ปัจจัยด้านวิชาชีพ และ ปัจจัยด้านการถ่ายทอด องค์ประกอบของด้านองค์ความรู้ เรียงตามลำดับ ดังนี้ -ความรู้ มีค่า loading .932 -ข้อมูลสารสนเทศ มีค่า loading .935 -การจัดการความรู้ มีค่า loading .873 ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05	ผู้ให้สัมภาษณ์ทุกท่านเห็นด้วยในประเด็น ที่ปรึกษาจำเป็นต้องมีองค์ความรู้หลาย ด้าน ซึ่งรวมถึงข้อมูลสารสนเทศในด้าน ต่างๆ ทั้งนี้ เนื่องจากปัจจุบันมี ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี จึงส่งผลให้ มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ซึ่งที่ ปรึกษาจะต้องก้าวให้ทันต่อการ เปลี่ยนแปลงดังกล่าว โดยที่ปรึกษาจะต้อง นำความรู้และข้อมูลต่างๆ ใช้ในการ วิเคราะห์ หรือที่เรียกว่า การจัดการความรู้ เพื่อการสังเคราะห์ประเด็นปัญหาต่างๆ จึง จะทำให้สามารถให้คำปรึกษาที่เหมาะสม ครอบคลุมในหลายๆ มิติที่เกี่ยวข้องกับ ปัญหา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.24 (ต่อ)

ปัจจัย	การวิจัยเชิงปริมาณ	การวิจัยเชิงคุณภาพ
ปัจจัยด้านวิชาชีพ	<p>มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อสมรรถนะการเป็นผู้ประกอบวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมาย โดยองค์ประกอบที่เป็นมาตรวัดของด้านวิชาชีพ เรียงลำดับ ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ประสิทธิภาพ มีค่า loading .951 - จริยธรรม มีค่า loading .926 - ความรู้เฉพาะด้าน มีค่า loading .921 - ความคิดเชิงระบบ มีค่า loading .885 <p>ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05</p>	<p>ผู้ให้สัมภาษณ์ทุกท่านเห็นด้วยในกรณีปัจจัยด้านวิชาชีพ มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการเป็นผู้ประกอบวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมาย เพราะที่ปรึกษาจำเป็นต้องมีความเชี่ยวชาญ ซึ่งความเชี่ยวชาญสามารถสร้างได้จากประสบการณ์ ความรู้เฉพาะด้าน เนื่องจากไม่มีใครจะสามารถรอบรู้เชิงลึกในทุกด้าน และความคิดเชิงระบบ เพื่อให้สามารถเรียงลำดับ วิเคราะห์ปัญหาได้อย่างถูกต้อง แต่การที่จะเป็นที่ปรึกษาที่ดีได้จะต้องมีจริยธรรมประกอบด้วย ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถให้คำปรึกษาได้อย่างโปร่งใส ตรงไปตรงมา ปราศจากประโยชน์แอบแฝง และไม่บิดเบ่งข้อมูลที่เป็นประโยชน์กับผู้รับคำปรึกษา เพราะจริยธรรมที่ดีจะเป็นการสร้างเชื่อมั่นให้กับผู้ที่เกี่ยวข้อง</p>
ปัจจัยด้านการถ่ายทอด	<p>พบว่า มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อสมรรถนะการเป็นผู้ประกอบวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมาย โดยมีองค์ประกอบที่เป็นมาตรวัดของด้านการถ่ายทอด เรียงตามลำดับ ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - วิธีการสื่อสาร มีค่า loading .965 - ทักษะ มีค่า loading .951 - สถานที่และสิ่งแวดล้อม มีค่า loading .911 <p>ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05</p>	<p>ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์พบว่า ที่ปรึกษาจะต้องมีวิธีการถ่ายทอด โดยจะต้องเลือกใช้วิธีการสื่อสารที่เหมาะสมกับผู้ขอรับคำปรึกษาแต่ละราย รวมทั้งจะต้องมีทักษะ มีศิลปะในด้านการสื่อสาร รวมถึงการใช้ภาษาที่ทำให้ผู้ขอรับคำปรึกษาเข้าใจได้ตรงกับสิ่งที่ที่ปรึกษาได้สื่อสาร นอกจากนี้ที่ปรึกษาจะต้องมีการรับฟังด้วย เพราะการรับฟังที่ดี จะทำให้ได้ข้อมูลอย่างละเอียด สามารถวิเคราะห์</p>

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.24 (ต่อ)

ปัจจัย	การวิจัยเชิงปริมาณ	การวิจัยเชิงคุณภาพ
ปัจจัยด้านการถ่ายทอด	<p>พบว่า มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อสมรรถนะการเป็นผู้ประกอบวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมาย โดยมีองค์ประกอบที่เป็นมาตรวัดของด้านการถ่ายทอด เรียงตามลำดับดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> -วิธีการสื่อสาร มีค่า loading .965 -ทักษะ มีค่า loading .951 -สถานที่และสิ่งแวดล้อม มีค่า loading .911 -ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 	<p>ปัญหา และเสนอแนะแนวทางแก้ไข ปัญหาได้อย่างถูกต้อง นอกจากนี้ในการให้คำปรึกษาจำเป็นต้องคำนึงถึงเรื่องสถานที่และสิ่งแวดล้อมประกอบด้วย เพราะผู้ขอรับคำปรึกษาจะมีความเชื่อมั่นเพิ่มขึ้นหากเป็นสถานที่ที่สามารถรักษาความลับของผู้ขอรับคำปรึกษาได้ ดังนั้นสถานที่ต้องเป็นสถานที่ที่มีความเป็นส่วนตัว เงียบสงบ ไม่มีสิ่งรบกวนสมาธิ จะทำให้ผู้ให้คำปรึกษามีสมาธิในการฟัง การจับใจความ รวมถึงการคิดพิจารณาถึงทางออกที่ดีที่สุดของปัญหาของผู้รับคำปรึกษา และผู้รับคำปรึกษามีสมาธิในการรับฟังข้อเสนอแนะ เพื่อการพิจารณานำไปปรับใช้ในการแก้ปัญหา</p>

จากผลการวิจัยเชิงปริมาณ และผลการวิจัยเชิงคุณภาพดังกล่าว พบว่า การวิจัยเชิงปริมาณ สอดคล้องกับการวิจัยเชิงคุณภาพทั้งตัวชี้วัดสมรรถนะผู้ประกอบวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายของไทย และ ปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะผู้ประกอบวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายของไทย

บทที่ 5

การวิเคราะห์ อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยปัจจัยด้านองค์ความรู้ ปัจจัยด้านวิชาชีพ และปัจจัยด้านการถ่ายทอดที่ส่งผลต่อสมรรถนะผู้ประกอบการวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายของไทย 2) เพื่อศึกษาระดับอิทธิพลของปัจจัยด้านองค์ความรู้ ปัจจัยด้านวิชาชีพ และปัจจัยด้านการถ่ายทอดที่ส่งผลต่อสมรรถนะผู้ประกอบการวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายของไทย 3) เพื่อศึกษารูปแบบความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านปัจจัยด้านองค์ความรู้ ปัจจัยด้านวิชาชีพ และปัจจัยด้านการถ่ายทอดที่ส่งผลต่อสมรรถนะผู้ประกอบการวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายของไทย การวิจัยครั้งนี้ จะมีทั้งการวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัยเชิงคุณภาพ

การวิจัยเชิงปริมาณดำเนินการ โดยออกแบบสอบถามและพัฒนาด้วยการทำ try-out จำนวน 30 ตัวอย่าง และให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านที่เกี่ยวข้องกับการประกอบวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายของไทย ดำเนินการตรวจสอบ เพื่อให้เกิดความถูกต้อง สมบูรณ์ และครบถ้วนทั้งด้านเนื้อหา และด้านการใช้ภาษา ทั้งนี้เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่มีความน่าเชื่อถือ หลังจากนั้นจึงดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 332 ราย จาก 350 ราย และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS เพื่อการวิเคราะห์เชิงพรรณนา และใช้สถิติการวิเคราะห์สมการ โครงสร้าง (SEM) โปรแกรมสำเร็จรูป AMOS เพื่อหาความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างของตัวแปรด้านองค์ความรู้ ด้านวิชาชีพ และปัจจัยด้านการถ่ายทอดที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะผู้ประกอบการวิชาชีพที่ปรึกษา กฎหมายของไทย

ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพ ดำเนินการ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการ เป็นที่ปรึกษาด้านกฎหมายของไทย จำนวน 10 ราย ประกอบด้วย ตัวแทนจากหน่วยงานภาครัฐที่มี ส่วนเกี่ยวข้องกับการออกกฎหมาย ตัวแทนจากภาครัฐกิจที่ประกอบวิชาชีพด้านที่ปรึกษากฎหมาย และตัวแทนจากเจ้าหน้าที่ของภาคเอกชนที่ดำเนินธุรกิจด้านที่ปรึกษากฎหมาย

สำหรับบทที่ 5 นี้ ผู้วิจัยจะขออภิปรายผลสรุปการวิจัย พร้อมทั้งข้อเสนอแนะการวิจัยที่ได้ จากการศึกษ และข้อเสนอแนะของการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

5.1 การวิเคราะห์และอภิปรายผลตามคำถามวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดคำถามวิจัยไว้ 3 ข้อดังนี้

5.1.1 คำถามวิจัย ข้อ 1

ปัจจัยด้านวิชาชีพ ปัจจัยด้านองค์ความรู้ และปัจจัยด้านการถ่ายทอดส่งผลต่อสมรรถนะผู้ประกอบการวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายของไทยหรือไม่ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยทั้ง 3 ปัจจัย ได้แก่ ด้านองค์ความรู้ ด้านวิชาชีพและด้านการถ่ายทอดเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะผู้ประกอบการวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายของไทย โดยมีองค์ประกอบดังนี้ ปัจจัยด้านวิชาชีพ ประกอบด้วย ความรู้เฉพาะด้าน ความคิดเชิงระบบ ประสบการณ์ และ จริยธรรมปัจจัยด้านองค์ความรู้ ประกอบด้วย ประเภทความรู้ ข้อมูลสารสนเทศ และการจัดการความรู้ และปัจจัยด้านการถ่ายทอด ประกอบด้วย ทักษะ วิธีการสื่อสาร และสถานที่และสิ่งแวดล้อม ซึ่งสอดคล้องกับเอกสารของกรมการปกครองส่วนท้องถิ่น (2560) ที่กล่าวถึงลักษณะการให้คำปรึกษาและความเห็นทางกฎหมาย หมายถึงงานที่ผู้ปฏิบัติงานต้องดำเนินการศึกษาวิเคราะห์ข้อเท็จจริง ข้อกฎหมายเพื่อให้ความเห็นเกี่ยวกับการตรากฎหมาย การตีความบทบัญญัติแห่งกฎหมาย การบังคับใช้กฎหมายหรือการอื่นใดในทำนองเดียวกัน ซึ่งเป็นงานที่มีความสำคัญต่อการปฏิบัติราชการ และมีผลกระทบต่อสิทธิ หน้าที่ และเสรีภาพของเจ้าหน้าที่ของรัฐและประชาชน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวความคิดของอาภรณ์ ภู่วิทยพันธ์ุ (อ้างถึงในดวงเดือน จันทร์เจริญ (2549) ที่กล่าวถึงตัวชี้วัดหลักของผู้ประกอบอาชีพที่ปรึกษาทางกฎหมายว่า จะต้องมีทั้งความสามารถหลัก (Core competency) ความสามารถในการจัดการ (Managerial Competency) ความสามารถในงาน (Functional Competency) และความสามารถเฉพาะบุคคล (Individual Competency) นอกจากนี้จากการสัมภาษณ์ยังพบว่ากลุ่มเป้าหมายส่วนใหญ่ที่ตอบคำถามเป็นเจ้าของธุรกิจ ในขณะที่เป็นเจ้าของกิจการให้คำปรึกษาทางกฎหมาย ซึ่งโดยมากเป็นลักษณะของบริษัทเอกชน จึงมีความจำเป็นอย่างมากที่จะต้องมีการพัฒนาทักษะทางด้านสมรรถนะการประกอบวิชาชีพอยู่เสมอ ซึ่งสอดคล้องกับบทความของ Larry Alton (2017) เรื่อง How Modern Lawyers Are Doing More as Consultants ที่กล่าวว่าผู้เชี่ยวชาญทางด้านกฎหมายที่ออกมาทำงานเป็นที่ปรึกษาอิสระนั้นจะได้รับประโยชน์ที่เพิ่มขึ้นหลายประการ ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของรายได้ที่เพิ่มมากขึ้น ประสิทธิภาพหรือสมรรถนะการทำงานที่เพิ่มมากขึ้น เนื่องจากเป็นธุรกิจของตนเอง มี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความยืดหยุ่นในการทำงานที่เพิ่มมากขึ้น เพราะหากมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานที่ดีแล้ว ก็จะส่งผลให้รายได้ ความน่าเชื่อถือ ของการเป็นที่ปรึกษาทางกฎหมายมีเพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย

5.1.2 คำตามวิจัย ข้อ 2

อิทธิพลของปัจจัยด้านวิชาชีพ ปัจจัยด้านองค์ความรู้ และปัจจัยด้านการถ่ายทอดที่ส่งผลต่อสมรรถนะผู้ประกอบการวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายของไทย เป็นเช่นใด ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านองค์ความรู้ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลรวมเชิงบวกสูงสุด (ทั้งอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อม) ต่อสมรรถนะผู้ประกอบการวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายของไทย โดยมีปัจจัยที่มีอิทธิพลรองลงมา ได้แก่ ปัจจัยด้านการถ่ายทอด และ ปัจจัยด้านวิชาชีพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Michael J. Marquardt (1996) (อ้างอิงจาก วีรวิธ มาณะศิริรานนท์, 2552) ได้กล่าวไว้ว่า ทฤษฎีของการจัดการความรู้ จะประกอบด้วย ระบบย่อย 5 ระบบ โดยทั้ง 5 ระบบจะมีความเกี่ยวพันและเชื่อมโยงกัน ได้แก่ การเรียนรู้ (Learning) องค์กร (Organization) คน (People) ความรู้ (Knowledge) และ เทคโนโลยี (Technology) ซึ่งจากการสัมภาษณ์จะเห็นได้ว่าทักษะความรู้ การเรียนรู้ การจัดการทั้งบุคลากรและเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่รวมเป็นองค์ความรู้ นั้น ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่จะผู้ประกอบการวิชาชีพทางกฎหมาย สามารถทำหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

5.1.3 คำตามวิจัย ข้อ 3

รูปแบบความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านองค์ความรู้ ปัจจัยด้านวิชาชีพ และปัจจัยด้านการถ่ายทอดที่ส่งผลต่อสมรรถนะผู้ประกอบการวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายของไทยเป็นเช่นใด ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านองค์ความรู้มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อสมรรถนะผู้ประกอบการวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายของไทย และมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านปัจจัยด้านวิชาชีพ และปัจจัยด้านการถ่ายทอด สำหรับปัจจัยด้านวิชาชีพจะมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อสมรรถนะผู้ประกอบการวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายของไทย และมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านปัจจัยด้านการถ่ายทอด ส่วนปัจจัยด้านการถ่ายทอดจะมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อสมรรถนะผู้ประกอบการวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายของไทย เนื่องจากกระบวนการที่ปรึกษาทางกฎหมาย ถือเป็นกระบวนการสื่อสารในรูปแบบของการสื่อสารแบบสองทาง ดังนั้น นอกจากทักษะทางด้านองค์ความรู้ทางด้านวิชาการแล้ว ควรจะต้องมีทักษะทางการถ่ายทอดที่ดี เพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกัน และนำไปสู่การแก้ไขปัญหาในที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับแนวทฤษฎีการสื่อสารอย่างหนึ่งของแชรมป์ที่มองว่านอกจากทักษะการสื่อสารที่เป็นพื้นฐานแล้ว (Shramm) สิ่ง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้เพื่อใช้ในการศึกษาเท่านั้น เมื่อผู้ใดเห็นชอบใจประการใดในการนำเอกสารนี้ไปใช้ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สำคัญก็คือการนำกรอบแห่งประสบการณ์ หรือประสบการณ์ภูมิหลังของแต่ละคนมาร่วมใช้ในการตีความหมายและถ่ายทอดสารด้วย ทั้งนี้ก็เพื่อความเข้าใจร่วมกันในที่สุด

5.2 การนำผลวิจัยและ/หรือโมเดลที่ได้ไปประยุกต์ใช้

ปัจจุบันความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีได้มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้มีการเคลื่อนย้ายถิ่นที่อยู่ระหว่างประเทศเป็นจำนวนมาก ซึ่งอาจเนื่องจากสาเหตุต่างๆ อาทิ การโยกย้ายที่อยู่อาศัย การโยกย้ายแหล่งลงทุน การโยกย้ายสถานที่ประกอบอาชีพ ประกอบการกับแต่ละประเทศที่กฎหมายที่แตกต่างกัน จึงเป็นความจำเป็นที่ผู้ที่โยกย้ายต้องเรียนรู้กฎหมายของสถานที่ใหม่ หรือความต้องการที่ปรึกษาเพื่อให้คำแนะนำ คำปรึกษาที่เป็นประโยชน์ต่อการดำรงชีพ การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ดังนั้น จะเห็นได้ว่า ปัจจุบันมีผู้ประกอบการวิชาชีพที่ปรึกษาเพิ่มขึ้นจำนวนมาก แต่มีผู้ที่ประสบผลสำเร็จ หรือ ได้รับการยอมรับไม่มากเท่าที่ควร จะเห็นได้ว่า ผลงานวิจัยครั้งนี้มีปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะผู้ประกอบการวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายของไทย ประกอบด้วย ปัจจัยด้านความรู้ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงสุด โดยการเป็นที่ปรึกษาจะมีความรู้เฉพาะด้านจะไม่เพียงพอสำหรับการประกอบวิชาชีพ จำเป็นต้องอาศัยองค์ความรู้ที่หลากหลาย เพราะความรู้แต่ละด้านจะมีความสัมพันธ์กัน ส่งผลต่อวิธีการแก้ไขปัญหาทั้งสิ้น และยังคงต้องมีข้อมูลสารสนเทศที่เป็นปัจจุบันเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ เพราะความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่ทำให้ข้อมูลสารสนเทศสามารถไหลลื่นได้อย่างรวดเร็ว และกว้างไกล โดยข้อมูลสารสนเทศจะเป็นองค์ประกอบสำหรับการให้คำปรึกษา เพื่อให้ทันและเหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป นอกจากนี้วิธีการถ่ายทอดคำปรึกษาและภาษาที่ใช้จะต้องให้เหมาะสมกับผู้เข้ารับคำปรึกษาแต่ละราย ซึ่งปัจจุบันการรู้ภาษาเดียว (ภาษาไทย) จะไม่เพียงพอกับการประกอบวิชาชีพ เนื่องจากผู้เข้ารับคำปรึกษามีทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ

5.3 การค้นพบความสัมพันธ์ใหม่ของตัวแปร

ผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้ข้อค้นพบใหม่ คือ ปัจจัยด้านการถ่ายทอดมีอิทธิพลต่อสมรรถนะของผู้ประกอบวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายของไทย มากกว่า ปัจจัยด้านวิชาชีพ ทั้งๆ ที่ปัจจัยด้านวิชาชีพ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อปัจจัยด้านการถ่ายทอด ซึ่งแสดงให้เห็นว่า แม้ว่าผู้ประกอบการวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายของไทย จะมีประสบการณ์ ความรู้มากมายเพียงใดก็ตาม แต่หากไม่สามารถถ่ายทอดให้ผู้ขอรับคำปรึกษาให้เข้าใจแล้ว คำปรึกษานั้นก็จะไม่เกิดประโยชน์ใดๆ ขึ้นได้ หรือ ไม่สามารถแก้ปัญหาได้

5.4 การวิเคราะห์และอภิปรายผลตามงานวิจัยที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรแฝง

รายละเอียดของการวิเคราะห์และอภิปรายผลของงานวิจัย โดยเรียงลำดับตามค่าอิทธิพลรวมของแต่ละตัวแปรที่มีต่อสมรรถนะผู้ประกอบการวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายของไทย ดังนี้

5.4.1 ปัจจัยด้านวิชาชีพ (Professional) จะประกอบด้วย ความรู้เฉพาะด้าน ความคิดเชิงระบบ จริยธรรม และประสบการณ์ จะเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะผู้ประกอบการวิชาชีพด้านที่ปรึกษากฎหมายของไทย โดยเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลทั้งทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมผ่านปัจจัยด้านการถ่ายทอด ซึ่งจะสอดคล้องกับงานวิจัยของ Analisa Smythe et al. (2014) กล่าวว่า ความเข้าใจด้านกฎหมายและจริยธรรม เป็นปัจจัย 1 ใน 8 ปัจจัยในการเพิ่มสมรรถนะในการทำงาน และผู้ที่จะพัฒนาตนเองเพื่อเข้าสู่เส้นทางของมืออาชีพในแต่ละสาขาวิชาชีพจำเป็นต้องมีความรู้เฉพาะด้าน (Alexander Styhre et al. 2010) มีการพัฒนาทักษะในสาขาวิชาชีพของตนเอง (Matt Hamnett and Alexandra Baker. 2012) ซึ่งการพัฒนาทักษะในวิชาชีพสามารถดำเนินการได้โดยผ่านประสบการณ์ที่จะก่อให้เกิดการเรียนรู้ที่เพิ่มขึ้น จนเกิดความชำนาญเฉพาะด้าน ทำให้สามารถส่งมอบบริการที่ดี (Petter Gottschalk. 1999) แต่ที่ปรึกษาจำเป็นต้องมีความสามารถในด้านความคิดเชิงระบบด้วย เพราะปัญหาของผู้ขอใช้บริการจะมีหลากหลายปัญหา ซึ่งความคิดเชิงระบบจะทำให้สามารถอธิบายพฤติกรรมความเป็นไปต่างๆถึงความเชื่อมโยงต่อเนื่องของสรรพสิ่งและเหตุการณ์ต่างๆ ซึ่งมีความสัมพันธ์ผูกโยงกันเป็นระบบ เป็นเครือข่าย ซึ่งผูกโยงด้วยสภาวะการพึ่งพาอาศัยกัน ทำให้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สามารถมองเห็นปัญหาที่เกิดขึ้นได้ (สุนันทา เสถียรมาศ. 2555) นำไปสู่การเชื่อมโยงสาเหตุ ความสัมพันธ์ของสาเหตุแห่งปัญหา เพื่อนำไปสู่วิธีการดำเนินการตัดสินใจในการวางแผนสำหรับ แก้ไขปัญหา และให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้องอย่างแท้จริง (Ioannis E. Diakoulakis et al. 2004) แต่ การให้คำปรึกษา ชี้นำใดๆ ก็ตาม ที่ปรึกษาจะต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยจริยธรรม (Daniel E. Wueste. 2013; John Gaskell John Ashton. 2008; สหไทย ไชยพันธุ์. 2555; Goegg Ryan et al. 2012; Tara J. Radin, 2005) รับผิดชอบอย่างมืออาชีพ และซื่อสัตย์ต่อการบริการที่ดีต่อสาธารณะด้วย ซึ่งการมี จริยธรรม ย่อมทำให้ที่ปรึกษามีความเที่ยงตรง เป็นธรรม ในการใช้ความรู้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด (Laurie Swinney and Bruce Elder. 2012) เช่นเดียวกับผลที่ได้จากการวิจัยเชิงปริมาณและจากการ สัมภาษณ์ในเชิงลึกที่พบว่าปัจจัยทางด้านวิชาชีพเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะจะช่วยให้ผู้ ที่ทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษาทางกฎหมายทำงานอย่างถูกต้องภายใต้กรอบแนวทางวิชาชีพและจริยธรรม ทางวิชาชีพให้กับลูกค้าได้ นอกจากนี้ยังจะทำให้สามารถวิเคราะห์แนวทางเพื่อแก้ปัญหาได้อย่าง ชัดเจน และยังช่วยสร้างความมั่นใจได้ว่าแนวทางที่เลือกปฏิบัตินั้นจะเป็นแนวทางที่ถูกต้องและ เป็นไปตามรูปคดี แต่ทั้งนี้ก็ยังควรเรียนรู้ในเรื่องของทักษะภาษาให้เพิ่มมากขึ้น เพื่อที่จะสามารถ สื่อสารกับชาวต่างชาติได้มากขึ้นอีกด้วย

5.4.2 ปัจจัยด้านองค์ความรู้ (Knowledge) จะประกอบด้วย ประเภทความรู้ ข้อมูล สารสนเทศ และ การจัดการความรู้ จะเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะผู้ประกอบการวิชาชีพด้านที่ ปรึกษากฎหมายของไทย โดยเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลรวมสูงสุด โดยมีอิทธิพลทางตรงและอิทธิพล ทางอ้อมผ่านปัจจัยด้านวิชาชีพ และ ปัจจัยด้านการถ่ายทอด ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการจัดการองค์ ความรู้ เพราะการเป็นที่ปรึกษาจำเป็นต้องอาศัยองค์ความรู้ที่หลากหลาย มีการผสมผสานองค์ ความรู้ คือ การจัดการความรู้ เพื่อการส่งเสริมให้นำความรู้มาใช้ประโยชน์ในการงาน (สุนันทา เสถียรมาศ. 2555) และงานวิจัยครั้งนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ (Hua Yang Peng and Chen Yong Xu. 2012) ที่กล่าวว่า การเป็นที่ปรึกษาจำเป็นต้องอาศัยทั้งความรู้ ข้อมูลที่ทันต่อสถานการณ์ที่ เปลี่ยนแปลง โดยทำการวิเคราะห์ก่อนการตัดสินใจ (Charles Oppenheim. 2008) รวมทั้งจะต้อง ทราบเงื่อนไขและสร้างความรับผิดชอบต่อสังคมด้วย (Marie-Andrée Caron Anne Fortin. 2014) ทั้งนี้ เพื่อเป็นการส่งเสริมให้นำความรู้มาใช้ประโยชน์ (สุนันทา เสถียรมาศ. 2555) นอกจากนี้ที่ ปรึกษาจะต้องมีการพัฒนาสมรรถนะของตนเอง เพื่อเป็นการเพิ่มคุณค่า สร้างความเป็นมืออาชีพ ให้กับตนเอง (Michael Gaffikin. 2009) รวมทั้งเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันด้วย

เอกสารนี้เป็นลิขสิทธิ์ของสถาบันวิจัยและพัฒนาเพื่อการพัฒนาคน เมื่อผู้ดูแลเนื้อหาเว็บไซต์เผยแพร่ขึ้นต้นการค้นคว้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

(Petter Gottschalk. 1999) ด้วยการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยที่กระบวนการดังกล่าวนี้จะสอดคล้องกับทฤษฎีการจัดการความรู้ (สทไทย ไชยพันธุ์. 2555) และยังคงสอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์เชิงลึกที่ผู้ตอบคำถามส่วนใหญ่ตอบตรงกันว่าผู้ที่ประกอบวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายนั้นควรที่จะต้องมีองค์ความรู้หลายด้านไม่ใช่แค่เฉพาะด้านวิชาชีพทางกฎหมายเท่านั้น แต่ยังคงต้องมีองค์ความรู้ที่ครอบคลุมหลายด้าน ตลอดจนความรู้กฎหมายในต่างประเทศ ทั้งนี้เพื่อป้องกันและแก้ไขจุดบกพร่องให้กับรูปคดี และเป็นประโยชน์กับการบริหารจัดการ

5.4.3 ปัจจัยด้านการถ่ายทอด จะประกอบด้วย ทักษะ วิธีการสื่อสาร สถานที่และสิ่งแวดล้อม จะเป็นปัจจัยที่อิทธิพลทางตรงต่อสมรรถนะผู้ประกอบการวิชาชีพด้านที่ปรึกษากฎหมายของไทย ซึ่งจะสอดคล้องกับ งานวิจัยของ Tara J. Radin (2005) ได้กล่าวว่า วิธีการให้คำปรึกษาจะเป็นวิธีการสื่อสารที่มีหลากหลายวิธีการ โดยที่ปรึกษาจะต้องนำไปใช้ให้เหมาะสมกับแต่ละสถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง โดยที่ปรึกษาจำเป็นต้องมีทักษะในการสื่อสาร โดยเริ่มตั้งแต่ด้านการฟัง การซักถาม การทบทวนความ รวมถึงทักษะในการเสนอแนะคำปรึกษา ซึ่งที่ปรึกษาสามารถสร้างทักษะ และพัฒนาทักษะได้จากประสบการณ์ จากการฝึกหัด (Joanna Poon and Michael Brownlow. 2014) การสื่อสารจะต้องมีการใช้ภาษาที่ง่ายต่อการเข้าใจ รวมทั้งมีการแสดงออกถึงความกระตือรือร้นในการให้ปรึกษา (กนกวรรณ ลิ้มศรีเจริญ. 2558) และที่ปรึกษาจะต้องทำให้เห็นความแตกต่างระหว่างการให้คำปรึกษากับ การเป็นนักพูด (Alexander Styhre et al. 2010) เพื่อให้ผู้ขอรับคำปรึกษาได้เห็นคุณค่าของความรู้ ข้อเสนอแนะที่ที่ปรึกษาได้ส่งมอบให้ และเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าของผู้ขอรับคำปรึกษา (Chris Carter. 2000) ซึ่งสอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญในเชิงลึกที่ส่วนใหญ่มองว่าทักษะในการถ่ายทอดความรู้ มีความสำคัญกับสมรรถของผู้ประกอบการวิชาชีพที่ปรึกษาทางกฎหมาย เพราะมองว่าปัจจัยนี้เป็นปัจจัยที่จะสามารถช่วยในเรื่องของการแก้ปัญหา และสร้างความเข้าใจในวิชาชีพ นอกจากนี้ยังมองว่าการถ่ายทอดความรู้นั้นเป็นการสื่อสารกับผู้ขอรับคำปรึกษาในทุกแง่มุมทั้งแง่บวกและแง่ลบ เพื่อรักษาผลประโยชน์ให้กับผู้ขอรับคำปรึกษาให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ดังนั้นผู้ที่ทำหน้าที่ปรึกษาทางกฎหมายจะต้องเป็นผู้ที่ได้รับการฝึกฝนทางด้านทักษะการถ่ายทอดมาเป็นอย่างดี เพราะผู้รับสารทุกคนจะมีพื้นฐานในการทำความเข้าใจและตีความสารที่เร็วช้าแตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5.5 ข้อเสนอแนะ

เพื่อให้ข้อเสนอแนะเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการวิชาชีพกฎหมายของไทย ผู้วิจัยจึงนำเสนอข้อเสนอแนะ รวม 5 ประเด็น คือ 1) ข้อเสนอแนะทางวิชาการ 2) ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายภาครัฐและเอกชน 3) ข้อเสนอแนะด้านระเบียบวิธีวิจัย 4) ข้อเสนอแนะเชิงวิชาชีพ และ 5) ข้อเสนอแนะของการวิจัยในครั้งต่อไป โดยมีรายละเอียดดังนี้

5.5.1 ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

ผลงานวิจัยครั้งนี้ได้พบว่า ผู้ประกอบวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายของไทย แม้ว่าจะมีองค์ความรู้เฉพาะด้านแล้ว ยังจะต้องมีองค์ความรู้ด้านอื่นประกอบด้วย รวมทั้งข้อมูลสารสนเทศ เพื่อให้ประกอบการวิเคราะห์ในการให้คำปรึกษา เนื่องจากปัจจุบันเป็นยุคเทคโนโลยี ส่งผลให้มีความซับซ้อนของปัญหาหลายประเด็น การเข้าถึงข้อมูลเป็นไปอย่างรวดเร็ว จึงทำให้ศาสตร์องค์ความรู้มีความสัมพันธ์กัน ดังนั้น ผู้ประกอบวิชาชีพกฎหมายของไทยจำเป็นต้องมีการเรียนรู้ศาสตร์ต่างๆ เพิ่มขึ้นนอกเหนือจากศาสตร์ด้านกฎหมาย และรวมถึงการเรียนรู้เรื่องเทคโนโลยีด้วย ดังนั้น หลักสูตรด้านการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับที่ปรึกษาด้านกฎหมาย จำเป็นต้องประกอบด้วยศาสตร์องค์ความรู้หลายด้าน เพื่อเป็นการเติมเต็มคุณสมบัติของผู้ที่จะประกอบวิชาชีพด้านที่ปรึกษากฎหมายของไทย

นอกจากนี้ผู้วิจัยยังมองว่า หากต้องการพัฒนาวิชาชีพผู้ประกอบวิชาชีพที่ปรึกษาทางกฎหมายให้เป็นมาตรฐาน และมีประสิทธิผลในการดำเนินงานอย่างเต็มประสิทธิภาพนั้น สิ่งสำคัญที่สุดก็คือการเริ่มต้นตั้งแต่ระบบการศึกษา ที่ควรเน้นตั้งแต่การเรียนการสอนในระดับมหาวิทยาลัย ที่นอกจากจะเน้นในเรื่องของมาตราข้อกฎหมายต่างๆ แล้วยังควรมุ่งเน้นในเรื่องการเพิ่มพูนประสบการณ์ และหาความรู้เกี่ยวกับการว่าความ หรือคดีความต่างๆ เพิ่มมากขึ้น เพื่อเป็นการเตรียมทักษะ และความพร้อมทางด้านประสบการณ์ด้านการตีความ ถ้อยทอด องค์ความรู้ต่างๆ เพื่อก้าวขึ้นมาเป็นที่ปรึกษาทางกฎหมายระดับมืออาชีพในอนาคต

และนอกจากการพัฒนาในรูปแบบการเรียนการสอนแล้ว ยังควรพัฒนานุเคราะห์ทางด้านกฎหมาย ให้มีความรู้ความเชี่ยวชาญมากขึ้น ซึ่งอาจทำในรูปแบบของการพัฒนาการวิจัยให้มีการบูรณาการองค์ความรู้ด้านกฎหมาย ทางด้านคดีต่างๆ หรือนิติวิทยาศาสตร์ที่เพิ่มมากขึ้น รวมถึง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การนำงานวิจัยมาปรับปรุงโครงสร้าง ระบบงาน หรือการพัฒนาบุคลากรในกระบวนการยุติธรรม
แบบเป็นรูปธรรม

5.5.2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายภาครัฐ และเอกชน

จากงานวิจัยครั้งนี้ได้รับทราบข้อมูลทั้งจากงานวิจัยเชิงปริมาณ และงานวิจัยเชิงคุณภาพ พบว่า ข้อมูลสารสนเทศเป็นตัวแปรหนึ่งของปัจจัยด้านองค์ความรู้ ดังนั้น ภาครัฐและเอกชนควรมีส่วนสนับสนุนให้ทุกภาคส่วนสามารถเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศได้อย่างทั่วถึง และทันต่อสถานการณ์ โดยภาครัฐสามารถสนับสนุนทั้งทางด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และข้อมูลต่างๆ โดยไม่จำเป็นต้องปิดกั้น เพราะข้อมูลเปิดเผยมากเท่าใด ก็จะมีส่วนช่วยผู้ประกอบการมากขึ้นเท่านั้น เพราะทำให้มีข้อมูลเท่าเทียมกับผู้ประกอบการต่างชาติ

ส่วนภาคเอกชนนั้นควรมีการสนับสนุน หรือได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐให้ทำวิจัยที่เน้นเรื่องสมรรถนะผู้ประกอบการวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้ทันกับเทคโนโลยีที่มีการพัฒนาอย่างรวดเร็วและมีความรู้ค้ำหน้าอย่างมาก

5.5.3 ข้อเสนอแนะด้านระเบียบวิธีวิจัย

ควรมีการดำเนินการวิจัยเพิ่มเติม ดังนี้ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย อาจเพิ่มเติมกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐ เพราะการให้คำปรึกษาส่วนหนึ่งเป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งอาจทราบวิธีปฏิบัติ หรือการเข้าถึงวิธีการแก้ไขปัญหานั้นในส่วนที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานภาครัฐได้

5.5.4 ข้อเสนอแนะเชิงวิชาชีพ

จากงานวิจัยพบว่า ผู้ประกอบวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายของไทยจำเป็นต้องมีการปรับตัวด้วยการเรียนรู้ในศาสตร์ต่างๆ นอกเหนือจากศาสตร์ด้านกฎหมาย รวมทั้งการก้าวทันต่อข้อมูลสารสนเทศ เพื่อใช้ประกอบการวิเคราะห์สำหรับการให้คำปรึกษา นอกจากนี้ ผู้ประกอบการวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายของไทยจำเป็นต้องฝึกฝนทักษะด้านการถ่ายทอด ซึ่งรวมถึงความสามารถด้านภาษาด้วย เพื่อให้สามารถเลือกวิธีการถ่ายทอด และ ภาษาให้ตรงกับบุคคลิก หรือ คุณสมบัติของผู้ขอรับคำปรึกษา เพราะการผู้ขอรับคำปรึกษาไม่สามารถเข้าใจในคำปรึกษาที่ได้รับ จะไม่สามารถนำ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำปรึกษาไปใช้ประโยชน์ร่วมกับเจตนารมณ์ในการขอเข้ารับปรึกษา อีกทั้งปัจจุบันผู้ขอรับคำปรึกษามีทั้งที่เป็นชาวไทยและชาวต่างชาติ และนอกจากมุมมองข้อเสนอแนะด้านบนผู้วิจัยขอเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อตอบประโยชน์ในการวิจัย

5.5.5 ข้อเสนอแนะของการวิจัยครั้งต่อไป

จากงานวิจัยครั้งต่อไป ควรเพิ่ม เพิ่มปัจจัยด้านเทคโนโลยี ในสมการโครงการของงานวิจัย เนื่องจากปัจจุบันเทคโนโลยีมีความก้าวหน้าอย่างมาก ดังนั้น จะเป็นการวิเคราะห์ว่า วิธีการให้คำปรึกษาจำเป็นต้องเป็นในรูปแบบเห็นหน้าค่าตากัน (face to face) หรือสามารถใช้เทคโนโลยีเข้ามาเป็นสื่อกลางในการให้คำปรึกษาทางกฎหมายได้หรือไม่

5.6 การตอบประเด็นคำถามตามประโยชน์การวิจัย

5.6.1 ข้อเสนอแนะตามแนวทางประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัยข้อที่ 1 เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรด้านกฎหมาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ประกอบการวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายของไทย

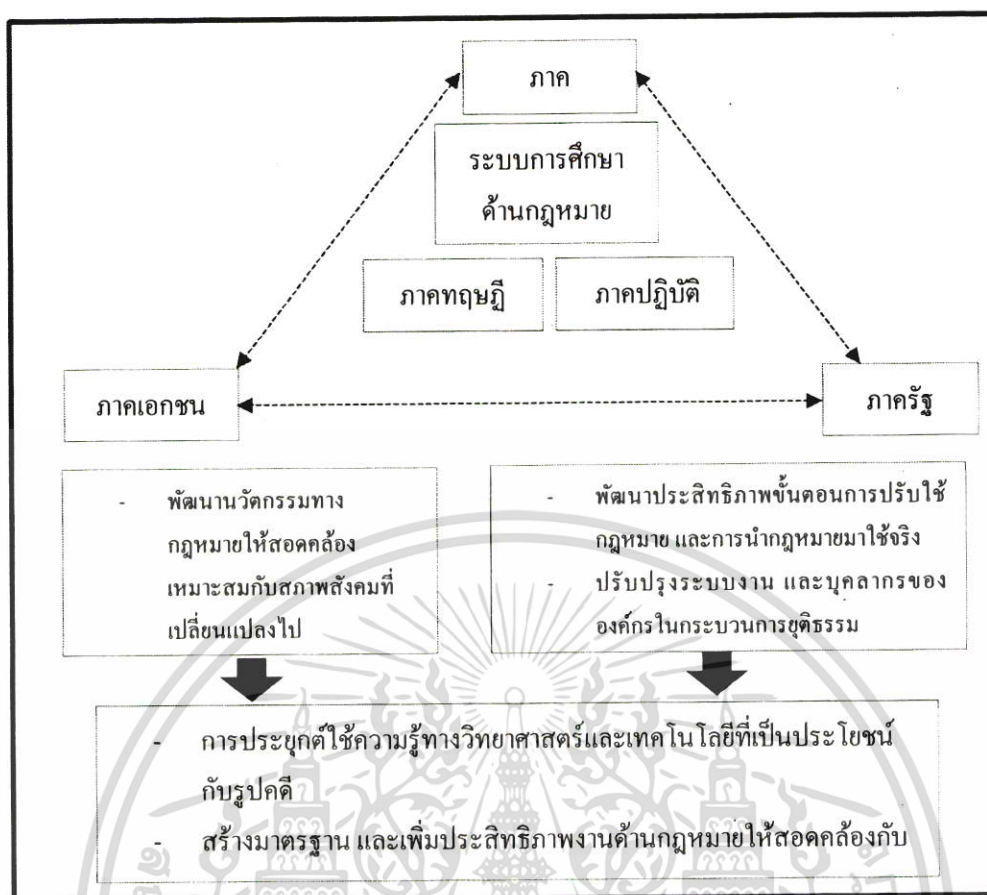
ส่วนแนวทางในการพัฒนาบุคลากร ตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 นั้น ผู้วิจัยมองว่างานวิจัยนี้มีประโยชน์ต่อวงการที่ปรึกษากฎหมายไทย และสามารถนำไปเป็นแนวทางสำหรับผู้ที่เป็นทนาย หรือต้องการประกอบอาชีพเป็นที่ปรึกษาทางกฎหมาย เพราะจากการศึกษาจะเห็นได้ว่างานวิจัยนี้มุ่งเน้นศึกษาไปที่องค์ประกอบสำคัญของของการเป็นที่ปรึกษาทางกฎหมาย ไม่ว่าจะเป็นสมรรถนะการประกอบวิชาชีพที่มีผลสอดคล้องทั้งการวิจัยเชิงปริมาณ และคุณภาพว่าการจะเป็นที่ปรึกษาทางกฎหมายที่ดีนั้นตัวบุคคลและองค์กรจะต้องมีศักยภาพทั้งภายในและภายนอก โดยผู้วิจัยมองว่าผู้ที่ต้องการประกอบวิชาชีพที่ปรึกษาทางกฎหมายนั้น จะต้องมีปัจจัยทางด้านองค์ความรู้และปัจจัยทางวิชาชีพ ที่ไม่ใช่แค่เพียงในเรื่องของกฎหมาย ทดศึกษา หรือความรู้ทางวิชาชีพเท่านั้น แต่ยังคงควรเรียนรู้ศาสตร์ทางด้านอื่นเช่นการบริหาร การลงทุน การจัดการ เพื่อเป็นแนวทางประกอบในการตัดสินใจ พิจารณา และเลือกข้อกฎหมายที่จะนำมาใช้ได้ถูกต้อง รวมถึงปฏิบัติงานให้เป็นไปตามหลักของจริยธรรมของวิชาชีพ นอกจากนี้ ยังควรที่จะรู้จักเรียนรู้ในเรื่องของการจัดการข้อมูล ข่าวสารและนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ เพื่อให้เกิดประโยชน์กับการทำงานอย่างสูงสุด และที่สำคัญคือควรที่จะเรียนรู้ภาษาเพิ่มเติม เนื่องจากการเปิดการค้าเสรีจะทำให้มีลูกค้าชาวต่างชาติเพิ่มมากขึ้น ไม่เพียงเท่านั้นผู้ที่ทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษาทางกฎหมายควรเรียนรู้ และฝึกฝนในเรื่อง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอนุญาติให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทักษะการถ่ายทอด วิธีการสื่อสาร ฝึกฝนทักษะความคิดเชิงระบบและให้ความสำคัญกับสถานที่และ สิ่งแวดล้อมในการสื่อสารให้เพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้เพื่อที่จะสามารถสร้างความน่าเชื่อถือและ ความพึงพอใจในการให้บริการ จนส่งผลให้มีรายได้ ชื่อเสียง และปริมาณการให้บริการที่เพิ่มมากขึ้น ซึ่ง สอดคล้องกับแนวทางในการสร้างตนเองให้เป็นที่ปรึกษาทางกฎหมายมืออาชีพ ที่นำเสนอแนวทาง ว่าผู้ที่จะเป็นที่ปรึกษาทางกฎหมายที่คืบหน้าควรเริ่มต้นจากการจบการศึกษาในระดับปริญญาตรีที่ เกี่ยวข้องกับทางด้านกฎหมาย และควรเป็นผู้ที่นอกจากจะสนใจใฝ่หาความรู้แบบเฉพาะทางแล้ว ยัง เป็นผู้ที่ต้องหมั่นศึกษาเกี่ยวกับสถานการณ์ เหตุการณ์ หรือเคสต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อเพิ่มพูน ความรู้

5.6.2 ข้อเสนอแนะตามแนวทางประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัยข้อที่ 2 เพื่อเป็นแนวทางใน การพัฒนาบุคลากรด้านกฎหมาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ประกอบการวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายของไทย เพื่อเป็นแนวทางการวางระบบการศึกษาของไทยในการสร้างผู้ประกอบการวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมาย ของไทย

สำหรับแนวทางในการนำประเด็นที่ได้จากการทำคหุณินพนธ์ไปใช้ประโยชน์ในการวาง แนวทางเพื่อพัฒนาบุคลากรด้านกฎหมาย และวางแนวทางระบบการศึกษาของไทย ผู้วิจัยมองว่า ควรที่จะมีการพัฒนาตามแนวทางเดียวกับการกำหนดกรอบการวิจัยด้านการพัฒนากระบวนการ ยุติธรรม ปี 2560 - 2561 ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 5.1 แนวทางในการพัฒนาบุคลากรด้านกฎหมาย

จากตารางสรุปแนะนำแนวทาง สามารถอธิบายได้ดังต่อไปนี้ ในการดำเนินงานวิจัยนี้ไปปรับใช้ในการพัฒนาแนวทางการศึกษาด้านกฎหมายของไทยนั้น ผู้วิจัยแนะนำว่าควรจะมีการร่วมมือกัน ใน 3 ฝ่าย ได้แก่ ภาคการศึกษา ภาคเอกชน และภาครัฐ ที่ควรประสานความร่วมมือกันในการพัฒนา โดยกำหนดเป็นกรอบแนวทางในการปรับปรุง การพัฒนา บังคับใช้และเพิ่มประสิทธิภาพตามแนวทางดังต่อไปนี้

1) ภาคการศึกษา เน้นการบูรณาการทั้งในเรื่องการเรียนการสอนในระดับอุดมศึกษา พร้อมกับพัฒนานักวิชาการให้มุ่งเน้นการศึกษาทฤษฎี แนวคิด เกี่ยวกับกฎหมาย รวมถึงองค์ความรู้อื่นที่เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน ควบคู่ไปกับการหาประสบการณ์เพิ่มเติมในงานคดีต่าง ๆ ในลักษณะของการทำศาลจำลอง หรือการฝึกฝนเก็บชั่วโมงในการพิจารณาคดี ร่วมกับการทำวิจัย เพื่อเป็นการสังสม เพิ่มพูนประสบการณ์ความรู้ และทักษะการตีความในคดีต่าง ๆ พร้อมกับเพิ่มพูนประสบการณ์ด้านการงานให้มีเพิ่มมากยิ่งขึ้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2) ภาครัฐ จากผลการวิจัยจะเห็นได้ว่าสมรรถนะทางวิชาชีพมีความสำคัญ ดังนั้นภาครัฐจึงควรที่จะมุ่งพัฒนาทางด้านขั้นตอนการปรับใช้กฎหมายและนำกฎหมายมาใช้จริงให้มีความสอดคล้องกับยุคสมัยมากขึ้น รวมถึงมีการปรับปรุงระบบงานและบุคลากรในองค์กรกระบวนการยุติธรรมให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

3) ภาคเอกชน มุ่งเน้นในเรื่องของการพัฒนานวัตกรรมทางกฎหมายให้สอดคล้องเหมาะสมกับสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป รวมถึงการพัฒนาด้านเทคโนโลยีที่จะนำมาใช้ในการให้คำปรึกษาหรือหาข้อมูลมาประกอบการปรึกษา หรือคิดความเพิ่มมากขึ้น

โดยรูปแบบการดำเนินงานของทั้งสามฝ่ายนี้จะมีต้องมีลักษณะเป็นพลวัตร หรือเกี่ยวเนื่องเชื่อมโยงกันเช่นภาครัฐและเอกชน ควรให้ทุนสนับสนุนการทำวิจัยด้านกฎหมายกับนักวิชาการหรือนักศึกษาเพื่อหาองค์ความรู้ใหม่ จากนั้นให้ภาครัฐนำความรู้ที่ได้มาปรับปรุง พัฒนากฎหมายและแนวทางบังคับใช้กฎหมายให้มีความทันสมัยมากขึ้น ส่วนฝ่ายเอกชนควรที่จะพยายามคิดค้น วิจัยสำรวจ เพื่อหาแนวทางใหม่มาใช้ในงานด้านกฎหมายเพิ่มขึ้น แต่ความรู้ที่ได้จากทั้งสามภาค จะถูกนำมาประยุกต์ใช้ และนำไปใช้ในการสร้างมาตรฐานและเพิ่มประสิทธิภาพงานกฎหมายเป็นสำคัญ

5.6.3 ข้อเสนอแนะตามแนวทางประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัยข้อที่ 3 เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดทิศทางการศึกษาวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายของไทยให้สามารถแข่งขันในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนอย่างเต็มรูปแบบ

ผู้วิจัยขอเสนอแนวคิดเกี่ยวกับแนวทางในการกำหนดทิศทางการศึกษาวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายของไทยให้สามารถแข่งขันในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยมองว่างานที่ปรึกษาทางด้านกฎหมายของไทยนั้น โดยปกติแล้วจะมีงานที่เกี่ยวข้องอยู่ทั้งหมด 3 ด้านได้แก่งานด้านให้คำปรึกษา งานที่ปรึกษากฎหมายและงานบันทึก สรุป วิเคราะห์และเสนอความเห็นทางกฎหมาย ดังนั้นการพัฒนาแค่เพียงตัวของบุคลากร หรือความรู้ด้านกฎหมายให้มีความเชี่ยวชาญเพียงอย่างเดียวนั้น อาจไม่เพียงพอกับการทำหน้าที่ที่ปรึกษากฎหมายในยุคปัจจุบัน นอกจากนี้จากผลการวิจัยในเล่มยังพบว่าที่ปรึกษาด้านกฎหมายนั้นควรที่จะมีทักษะ และองค์ความรู้ทางด้านต่างๆ เช่น

1) ทักษะทางด้านองค์ความรู้ ที่จะต้องมีมากกว่าเรื่องกฎหมายของไทย แต่จะต้องรู้ถึงกฎหมายของต่างประเทศ ที่อาจมีผลเกี่ยวข้องกับเรื่องที่ต้องให้คำปรึกษา หรือเกี่ยวข้องกับรูปคดี

2) ทักษะทางด้านวิชาชีพ ที่จะต้องหมั่นฝึกฝนพัฒนาความรู้ ความเชี่ยวชาญ เทคนิคด้านการให้คำปรึกษาหรือตีความ รวมถึงการดำเนินการให้คำปรึกษาที่เป็นไปตามหลักจริยธรรม

3) ทักษะทางการถ่ายทอด ซึ่งถือเป็นอีกหนึ่งความสำคัญของที่ปรึกษากฎหมายของไทยที่จะต้องเรียนรู้ทักษะทางการถ่ายทอด การตีความ รวมถึงเรียนรู้ถึงวัฒนธรรมของกลุ่มปรึกษาคติความที่อาจเป็นชาวต่างชาติ

4) ทักษะทางด้านเทคโนโลยี ที่มีความจำเป็นอย่างมากต่อการนำมาใช้ค้นหา และเรียบเรียงข้อมูลที่เป็นต่อการแก้ไขปัญหา และให้คำปรึกษา

5) ทักษะทางด้านภาษา ที่อาจต้องใช้มากกว่า 1 ภาษา โดยเน้นในการใช้ภาษาอังกฤษเป็นหลัก เพื่อที่จะได้ให้คำปรึกษากับชาวต่างชาติที่เข้ามาขอรับคำปรึกษาได้มากขึ้น

ซึ่งทักษะทั้งหมดนี้จะช่วยให้ศทางวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายของไทยมีความชัดเจนมากขึ้น มีประสิทธิภาพในการดำเนินงานให้คำปรึกษามากขึ้น และที่สำคัญที่สุดคือจะช่วยยกระดับความสามารถในการแข่งขันในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนอย่างเต็มรูปแบบเพิ่มมากขึ้นเช่นเดียวกัน



บรรณานุกรม

- กนกวรรณ ลิ้มศรีเจริญ. 2558. การให้คำปรึกษา (Counseling). [ออนไลน์].เข้าถึงได้จาก :
http://www.si.mahidol.ac.th/th/departement/psychiatrics/admin/download_files/9_4_1.pdf.
- กระทรวงการคลัง. 2541. ศูนย์ข้อมูลที่เป็นที่ปรึกษาไทย. [ออนไลน์].เข้าถึงได้จาก :
<http://www.thaiconsult.pdmo.go.th>.
- กระทรวงการคลัง. 2554. ประกาศเรื่อง การกำหนดหลักเกณฑ์ และวิธีการจดทะเบียน
ที่ปรึกษาไทย พ.ศ. 2554. [ออนไลน์].เข้าถึงได้จาก :
http://www.pdmo.go.th/upload/law_pdf/law_09122011100411.pdf.
- กระทรวงการคลัง. 2560. ประกาศเรื่อง การกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการจดทะเบียนที่ปรึกษาไทย
พ.ศ. 2560. [ออนไลน์].เข้าถึงได้จาก : <https://www.consultant.pdmo.go.th>.
- กฤษฎา แสงเจริญทรัพย์ และเชษฐ รัชดาพรธนาธิกุล. 2557. “จริยธรรมวิชาชีพ.” วารสารวิชาการ
มหาวิทยาลัยปทุมธานี. 6(1) : 203-208.
- กฤษณะ ดาราเรือง. 2558. “ตัวแบบองค์การแห่งการเรียนรู้ และการจัดการความรู้สู่การเป็นองค์กร
แห่งการเรียนรู้.” วารสารวิชาการ สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทยใน
พระราชูปถัมภ์ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี. 21(2) : 133-148.
- ขจรศักดิ์ ศิริมัย. 2559. เรื่องน่ารู้เกี่ยวกับสมรรถนะ. [ออนไลน์].เข้าถึงได้จาก :
<http://competency.rmutp.ac.th/wp-content/uploads/2011/01/aboutcompetency.pdf>.
- จินตนา ไพบูลย์ธนานันท์. 2551. “การพัฒนารูปแบบการประเมินสมรรถนะพยาบาลเวชปฏิบัติ
ทางตา.” วารสารรามคำแหง. 25(3) : 175-191.
- จิรประภา อัครบวร. 2559. Competency คืออะไรกันแน่. [ออนไลน์].เข้าถึงได้จาก :
<http://www.dms.moph.go.th/competency/modules.php?name=Content&pa=showpage&pid=2>.
- จิรศักดิ์ รอดจันทร์. 2555. **ลิขสิทธิ์ หลักกฎหมายและวิธีปฏิบัติเพื่อการคุ้มครองและการแสวงหา
ประโยชน์จากงานสร้างสรรค์อันมีลิขสิทธิ์.** กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์วิญญูชน

- ชูเกียรติ ตั้งคุณสมบัติ. 2549. “การพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้เพื่อเพิ่มความสามารถทางการแข่งขัน
ในอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับไทยตามนโยบายภาครัฐ.” คุยฎีนิพนธ์หลักสูตรรัฐ
ประศาสนศาสตร์คุยฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- ฉัตรวรรณ ตันนะรัตน์ 2523. **หลักวาทการ**. พิมพ์ครั้งที่ 2. นนทบุรี : โรงพิมพ์สงเคราะห์หญิงปาก
เกร็ด.
- ณรงควิทย์ แสนทอง. 2556. **การบริหารงานทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่ภาคปฏิบัติ**. พิมพ์ครั้งที่ 10.
กรุงเทพฯ : เอช อาร์ เซ็นเตอร์.
- ดวงเดือน จันทร์เจริญ. 2549. “การใช้ Competency พัฒนาบุคลากร.” วารสารการพัฒนารทรัพยากร
มนุษย์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง. 2(1) : 304-314.
- ดิเรก ควรสมาคม. 2556. **หลักวิชาชีพนักกฎหมาย**. [ออนไลน์].เข้าถึงได้จาก :
www.law.crru.ac.th/attachments/article/105/profession2.ppt.
- ดิเรก ควรสมาคม. 2561. **หลักวิชาชีพนักกฎหมาย (กม.462)**. [ออนไลน์].เข้าถึงได้จาก :
http://law.payap.ac.th/index.php?option=com_phocadownload&view=category&download=156:3&id=63:la462&Itemid=118.
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. 2542. **ความหมายความรู้**. [ออนไลน์].เข้าถึงได้จาก :
<http://rirs3.royin.go.th/new-search/word-21-search.asp>.
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. 2542. **ความหมายที่ปรึกษา**. [ออนไลน์].เข้าถึงได้จาก :
<http://rirs3.royin.go.th/new-search/word-21-search.asp>.
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน 2542. **ความหมายของสมรรถนะ**. [ออนไลน์].เข้าถึงได้จาก :
<http://rirs3.royin.go.th/new-search/word-21-search.asp>.
- ฝากจิตร ปาตินทร ลากจิตร. 2561. **หลักการและทฤษฎีการติดต่อสื่อสาร**. [ออนไลน์].เข้าถึงได้จาก :
https://ag.kku.ac.th/Extension/images/136323/information_2_2556.pdf.
- ปรมะ สตะเวทิน. 2539. **หลักนิติศาสตร์**. กรุงเทพฯ : รุ่งเรืองสาส์นการพิมพ์.
- ปิติพงษ์ ยอดมงคล. 2558. “เอกสารประกอบการสอน ทฤษฎีพื้นฐานการจัดการความรู้.” วิทยาลัย
ศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นงลักษณ์ วิรัชชัย. 2542. **โมเดลลิสเรล สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัย**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์
แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- นพนิตี สุริยะ. 2541. **คุณสมบัติและบุคลิกภาพของนิสิตาสาตร์บัณฑิตไทยในศตวรรษที่ 21 : ตามทัศนะของนักกฎหมายไทย.** กรุงเทพฯ : วิทยาลัยการยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม.
- มนัสนันท์ สังข์ไทย และจิรศักดิ์ รอดจันทร์. 2560. “ปัญหาในการจัดเก็บภาษีจากผู้ประกอบวิชาชีพอิสระ : ศึกษาเฉพาะกรณีการเก็บภาษีอากรเงินได้บุคคลธรรมดาและภาษีมูลค่าเพิ่มจากผู้ประกอบวิชาชีพกฎหมาย.” *คณะนิติศาสตร์ปริทัศน์นวมยงค์, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.*
- มยุรี เกื้อสกุล และวุฒิ วัชโรดม. 2558. “คุณสมบัติของนักบัญชีในสถานประกอบการตามมาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีที่ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องกับงานบัญชีและนักบัญชีในสถานประกอบการต้องการ กรณีศึกษา : สถานประกอบการนิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร.” *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยธนบุรี.* 9(20) : 49-58.
- มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต. 2561. การสื่อสาร. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : http://ge.kbu.ac.th/media_learning/doc/main_media_learning/GE125/01.pdf.
- มหาวิทยาลัยขอนแก่น. 2558. สิ่งแตกต่างระหว่างความรู้สองประเภท. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <http://Pharm.kku.ac.th/km/pdf/kmpr3.pdf>.
- มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. 2558. แบบจำลองการสื่อสาร. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : http://agecon-extens.agri.cmu.ac.th/Course_online/Course/352731/%E0%B8%9A%E0%B8%97%E0%B8%97%E0%B8%B5%E0%B9%88%202.pdf.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม. 2558. ข้อมูล ความรู้ และทฤษฎีต่างๆ เกี่ยวกับการจัดการความรู้. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <http://library.psu.ac.th/libraryblog/?p=233>.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรธานี. 2560. การสู่มตัวอย่าง. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <http://www.udru.ac.th/attachments/elearning/01/07.pdf>.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรธานี. 2561. การจัดการองค์ความรู้. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <http://www.udru.ac.th/attachments/elearning/10/01.pdf>.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์. 2561. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและองค์กร. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : http://mathcom.uru.ac.th/beebrain/Slide/4000115Z/01_IT.pdf.
- มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย. 2558. ทฤษฎีการพูด. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <http://elearning2.utcc.ac.th/officialtcu/econtent/CA202/chapter1.pdf>.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ อุบลราชธานี. 2561. ข้อมูลและสารสนเทศ. [ออนไลน์].เข้าถึงได้จาก :
http://www.acu.ac.th/html_edu/cgibin/acu/main_php/print_informed.php?id_count_inform=6161.
- วัน สุวรรณพงษ์ และคณะ. 2559. “หลักวิชาชีพนักกฎหมายสำหรับทนายความ.” **วารสารธรรม
 ธรรมศน์**. 16(2) : 221 – 240.
- วิชา มหาคุณและคณะ. 2556. “จริยธรรมในวิชาชีพกฎหมาย.” **จุดนิติ**. 9(6) : 29 – 42.
- วริยา ชินวรรณ. 2541. จริยธรรมในวิชาชีพ. เอกสารประกอบการสัมมนา โดยการสนับสนุนของ
 สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) [ออนไลน์].เข้าถึงได้จาก :
<http://www.thaicadet.org/Ethics/ProfessionEthics.html>.
- วีรุธ มาพะสิรานนท์. 2552. **การพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้**. กรุงเทพมหานคร : บริษัท
 เอ็กซ์เปอร์เน็ท จำกัด.
- เขวภา ปิ่นทุพันธ์. 2552. การจัดการวัฒนธรรมทางองค์การสำหรับการถ่ายทอดความรู้ (Managing
 Organizational Culture for Knowledge Transfer. [ออนไลน์].เข้าถึงได้จาก :
http://www.stou.ac.th/Schools/Shs/booklet/1_2552/km.htm.
- รัชณี สุภพงษ์. 2542. “ความต้องการใช้สารสนเทศในการบริหารงานโรงเรียนมัธยมศึกษา กรม
 สามัญศึกษา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.” **ปริญญาานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต,
 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์**.
- รัตติกรณ์ จงวิศาล. 2553. “การศึกษาภาวะผู้นำและทิศทางการพัฒนาผู้ประกอบการ
 SMEs.” **วารสารพัฒนาบริหารศาสตร์**. 50(1) : 81-99.
- ราชบัณฑิตยสถาน. 2546. **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542**. กรุงเทพฯ : นานมี บุคส์
 พับลิเคชั่น
- ศิริเพ็ญ อึ้งสิทธิพูนพร และกุมารี ลาภอาภรณ์. 2559. “กระบวนการจัดการความรู้ผ่านการถ่ายทอด
 ความรู้และภูมิปัญญาท้องถิ่นของชุมชนฮากกาออนไลน์ : ความสำเร็จและความท้าทาย.”
วารสารภาษาและวัฒนธรรม. 35(1).
- ศูนย์ข้อมูลที่ปรึกษาไทย กระทรวงการคลัง. 2558. ความหมายที่ปรึกษา. [ออนไลน์].เข้าถึงได้จาก :
<http://www.thaiconsult.pdmo.go.th/12>.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- ศูนย์สื่อสารนานาชาติแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2561. แบบจำลองการสื่อสารของลาสเวลล์. [ออนไลน์].เข้าถึงได้จาก : [http://www.chulapedia.chula.ac.th/index.php?title=การสื่อสาร_\(Communication\)](http://www.chulapedia.chula.ac.th/index.php?title=การสื่อสาร_(Communication)).
- ศูนย์สื่อสารนานาชาติแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2561. แบบจำลองการสื่อสารของลาสเวลล์ [ออนไลน์].เข้าถึงได้จาก : <http://www.chulapedia.chula.ac.th/index.php?title=แบบจำลองการสื่อสารของลาสเวลล์>.
- ศุภัญญารัตน์ธรรมโชติ. 2548. แนวทางการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ด้วย Competency. กรุงเทพฯ : ศิริวัฒนาอินเตอร์พริ้นท์จำกัด (มหาชน)
- สวนิต ยมาภัย และถิรนนท์ อนุวัชศิริวงศ์. 2535. หลักการพูดขั้นพื้นฐาน: สังเขปสาระสำคัญ. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมจิต ชิวปรีชา .2540. วาทวิทยา. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุนันทา เสถียรมาศ. 2555. “นวัตกรรมกรรมการจัดการที่ส่งผลต่อความสำเร็จของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่ได้รับรางวัลดีเด่นของไทย.” ปรัชญาคุษฎีบัณฑิต สาขาวัตกรรมการจัดการ, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- สตรีเอวา จำปารัตน์. 2557. “รูปแบบกรอบคิดใฝ่เรียนรู้ตลอดชีวิตของนักศึกษาปริญญาตรีมหาวิทยาลัยเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร.” ปริญญาโทปรัชญาคุษฎีบัณฑิต สาขาจิตวิทยา บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- สุภาพค์ จันทวานิช. 2550. วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ. พิมพ์ครั้งที่ 15. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- สมาคมสถาปนิกสยามในพระบรมราชูปถัมภ์. 2558. ข้อมูลระบบที่ปรึกษาไทย. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <http://www.asa.or.th/en/node/109824>.
- สหไทย ไชยพันธุ์. 2555. “แนวคิดทฤษฎีการพูดสื่อสารในสังคม.” วารสารมหาวิทยาลัยนเรศวรราชนครินทร์. 4(3) : 140-154.
- สำนักงาน กศน. 2561. การจัดการความรู้. [ออนไลน์].เข้าถึงได้จาก : http://web.krisdika.go.th/data/wcmdata/wcmid138/001KM_ksdk.pdf.
- สำนักส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจ. 2561. “รายงานสรุปโครงการวิจัยการพัฒนาธุรกิจการบริการสู่ตลาดโลก-ธุรกิจการให้คำปรึกษา.” กรมพัฒนาธุรกิจการค้า : กระทรวงพาณิชย์.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- Alexander Styhre Sanne Olilla Leena Wikmalm Jonas Roth. 2010. "Expert or speaking- partner? Shifting roles and identities in consulting work." **Leadership & Organization Development Journal**. 31(2) : 159-175.
- Allan Behm, Lynne Bennington and James Cummane. 2000. "A value-creating model for effective policy services." **Journal of Management Development**. 19(3) : 162 – 178.
- Analisa Smythe, Catharine Jenkins, Pete Bentham and Jan Oyebode. 2014. "Development of a competency framework for a specialist dementia service." **The Journal of Mental Health Training**. 9(1) : 59 – 68.
- Andrew Agapiou, Bryan Clark. 2011. "Scottish construction lawyers and mediation: an investigation into attitudes and experiences." **International Journal of Law in the Built Environment**. 3(2) : 159 -181.
- Andrew P. Kakabadse. 1983. "How to Use Consultants." **International Journal of Manpower**. 4(1) : 3 – 20.
- Awad M.E. & Ghaziri M.H. 2004. **Knowledge Management**. New Jersey : Prentice Hall.
- B. Kim Barnes Beverly Scott. 2012. "The influential internal consultant." **Industrial and Commercial Training**. 44(7) : 408-415.
- Charles Oppenheim. 2008. "Legal issues for information professionals IX." **Journal of Documentation**. 64(6) : 938-955.
- Chris Carter. 2000. "Keepers of the knowledge capital : legislating for the new millennium." **Management Decision**. 38(3) : 179-181.
- Daniel E. Wueste. 2013. **Trust me, I'm a Professional: Exploring the Conditions and Implications of Trust for the Professions**. Emerald Group Publishing Limited.
- David Bannard reed Groethe. 2014. "The SEC's Municipal Advisor Rule will prompt new practices for market participants." **Journal of Investment Compliance**. 15(2) : 10-17.
- Frederic Marimon Viadiu and Eduard Cristóbal Fransi. 2005. "A study of the ISO 9000 certification process: consultant profiles and company behaviour." **Managing Service Quality**. 15(3) : 290 – 305.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- Geoff Ryan Lyle M. Spencer Urs Bernhard. 2012. "Development and validation of a customized competency-based questionnaire." **Cross Cultural Management**. 19(1) : 90-103.
- G. K. Goldswain. 2001. "Reliance on professional and non-professional advisors or staff as a defence to the imposition of penalties in income tax matters." **Meditari Accountancy Research**. 9(1) : 137-154.
- Hsiaoping Yeh. 2008. "A knowledge value creation model for knowledge-intensive procurement projects." *Journal of Manufacturing Technology Management*. 19(7) : 871-892.
- Hua Yang Peng and Chen Yong Xu. 2012. "Facilitating knowledge sharing in a Chinese consulting company." **Journal of Technology Management in China**. 7(2) : 198-217.
- Ioannis E. Diakoulakis, Nikolaos B. Georgopoulos, Dimitrios E. Koulouriotis, Dimitrios M. Emiris. 2004. "Towards a holistic knowledge management model." **Journal of Knowledge Management**. 8(1) : 32 – 46.
- Inga-Lill Söderberg. 2013. "Relationships between advisor characteristics and consumer perceptions." **International Journal of Bank Marketing**. 31(3) : 147 – 166.
- Irving H. Buchen. 2001. "The inner circle of the trusted advisor." **Industrial and Commercial Training**. 33(3) : 94 – 99.
- Jaakko Koivumäki. 2013. "Measuring the social capital of professions: a study of dentists in Finland." **International Journal of Sociology and Social Policy**. 33(7/8) : 491 – 508.
- Jasmin Begeron Marc-Antone Vachon. 2008. "The effects of humour usage by financial advisors in sales encounters." **Journal of Bank Marketing**. 26(6) : 376-398.
- Joanna Poon and Michael Brownlow. 2014. "Competency expectations for property professionals in Australia." **Journal of Property Investment & Finance**. 32(3) : 256 – 281.
- John Gaskell John Ashton. 2008. "Developing a financial services planning profession in the UK." **Journal of Financial Regulation and Compliance**. 16(2) : 159-172.
- Kathryn Jo-Ann McPhail. 2002. "The nursing profession, personality types and leadership." **Leadership in Health Services**. 15(1) : 7 – 10.

- Laurie Swinney and Bruce Elder. 2012. **Promoting Professionalism: Lessons from the Medical and Legal Professions.** Emerald Group Publishing Limited.
- Lynda Holland. 2011. "Do higher education computing degree courses develop the level of moral judgement required from a profession?." **Journal of Information, Communication and Ethics in Society.** 9(2) : 116-126.
- Marie-Andrée Caron Anne Fortin. 2014. "Accountants' construction of CSR competencies and commitment." **Sustainability Accounting, Management and Policy Journal.** 5(2) : 172-196.
- Matt Hamnett, Alexandra Baker. 2012. "Building a bridge to the professions: Establishing higher apprenticeships as a recognised alternative route to high skill careers in the professional services." **Higher Education, Skills and Work-Based Learning.** 2(3) : 322 – 329.
- Michael Gaffikin. 2009. "Education for an accounting profession." **Pacific Accounting Review.** 21(2) : 170-185.
- Petter Gottschalk. 1999. Knowledge management in the professions: lessons learned from Norwegian law firms. **Journal of Knowledge Management.** 3(3) : 203 – 211.
- Rita Martenson. 2008. "How financial advisors affect behavioral loyalty." **International Journal of Bank Marketing.** 26(2) : 119-147.
- Senge P.M. 1990. **The fifth discipline : The art and practice of the learning organization.** London : Century Press.
- Tara J. Radin. 2005. **The Professional Responsibilities of Lawyers: A Stakeholder Approach.** Emerald Group Publishing Limited.
- Terry Seawright. 1980. "Advise, consult, coordinate, help." **Planning Review.** 8(3) : 24 – 33.
- Yoann Bazin Clémence aubert-Tarby. 2013. "Dressing professional, an aesthetic experience of professions." **Society and Business Review.** 8(3) : 251-268.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบสอบถาม

รูปแบบจำลองโครงสร้างของปัจจัยด้านวิชาชีพ ด้านองค์ความรู้ และด้านการ ถ่ายทอดส่งผลกระทบต่อสมรรถนะผู้ประกอบการวิชาชีพธุรกิจบริการด้านที่ปรึกษา

กฎหมายของไทย

แบบสอบถามชุดนี้เป็นแบบสอบถามเพื่อการวิจัยเกี่ยวกับรูปแบบจำลองโครงสร้างของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อสมรรถนะผู้ประกอบการวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายของไทย ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อสมรรถนะผู้ประกอบการวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายของไทย รวมทั้งระดับอิทธิพลของปัจจัย โดยมุ่งหวังให้เกิดประโยชน์ด้านสร้างสมรรถนะผู้ประกอบการวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมาย การเป็นข้อมูลสำหรับการวางแผนระบบการศึกษาของไทยในการบุคลากรด้านที่ปรึกษากฎหมาย และเพื่อเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของที่ปรึกษากฎหมายได้อย่างยั่งยืน

คำแนะนำในการตอบแบบสอบถาม

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ที่ท่านเห็นว่าเหมาะสมที่สุดของแต่ละข้อความ ตามระดับความคิดเห็นของท่านที่มีต่อสภาพปัจจุบัน โดย

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ใช้เลข 7	หมายถึง 7 คะแนน
เห็นด้วย	ใช้เลข 6	หมายถึง 6 คะแนน
ค่อนข้างเห็นด้วย	ใช้เลข 5	หมายถึง 5 คะแนน
เฉยๆ	ใช้เลข 4	หมายถึง 4 คะแนน
ไม่ค่อยเห็นด้วย	ใช้เลข 3	หมายถึง 3 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	ใช้เลข 2	หมายถึง 2 คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ใช้เลข 1	หมายถึง 1 คะแนน

ขอขอบคุณที่ท่านได้กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามอย่างสมบูรณ์ ซึ่งเป็นการ

ช่วยเหลือให้การทำการวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้

หากมีข้อสงสัยหรือต้องการแสดงความคิดเห็นต่อแบบสอบถามนี้กรุณาติดต่อ

.....
ขอขอบพระคุณอย่างสูง

(นายเชิดศักดิ์ ธีรนนทวนิช)

นักศึกษาปริญญาเอก สาขาบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร

ผู้วิจัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม .

- เพศ ชาย หญิง
- อายุ ต่ำกว่า 35 ปี 36-45 ปี 46-55 ปี
 55-70 ปี มากกว่า 70 ปี
- ระดับการศึกษา ปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก
- หน่วยงาน ธุรกิจภาคเอกชน หน่วยงานของรัฐ ธุรกิจส่วนตัว
 อิสระ อื่น(ระบุ).....
- ตำแหน่ง เจ้าของธุรกิจ ผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับกลาง
 ผู้บริหารระดับต้น ทนายความประจำสำนักงาน อื่นๆ.....
- ประสบการณ์การเป็นที่ปรึกษาด้านกฎหมาย
 ต่ำกว่า 5 ปี 5-10 ปี 11-15 ปี
 16-20 ปี มากกว่า 20 ปี

ส่วนที่ 2 แบบประเมินปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะผู้ประกอบการวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายของไทย

ส่วนที่ 1.1 สมรรถนะผู้ประกอบการวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายของไทย

สมรรถนะผู้ประกอบการวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายของไทย		ความคิดเห็น						
ข้อความ – ความพึงพอใจของผู้รับคำปรึกษา		1	2	3	4	5	6	7
1.	ท่านคิดว่า ที่ปรึกษาที่มีความสามารถจะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับคำปรึกษาได้							
2.	ท่านคิดว่า ที่ปรึกษาจะต้องมีความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ							
3.	ท่านคิดว่า ความพึงพอใจของผู้รับคำปรึกษาเป็นตัวชี้วัดความสามารถของที่ปรึกษา							

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมรรถนะผู้ประกอบการวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายของ ไทย		ความคิดเห็น						
ข้อความ-การเพิ่มขึ้นของปริมาณการใช้บริการ		1	2	3	4	5	6	7
1.	ท่านคิดว่า ที่ปรึกษาที่มีความสามารถจะมีผู้ขอรับ คำปรึกษาเพิ่มขึ้น							
2.	ท่านคิดว่า ที่ปรึกษาที่มีความสามารถจะถูกแนะนำ ให้มีผู้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น							
3.	ท่านคิดว่า ปรึกษาที่มีความสามารถจะทำให้ผู้ขอรับ คำปรึกษาดังใจใช้บริการซ้ำเมื่อมีความต้องการ							
สมรรถนะผู้ประกอบการวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายของ ไทย		ความคิดเห็น						
ข้อความ-ความรวดเร็วในการให้บริการ		1	2	3	4	5	6	7
1.	ท่านคิดว่า ที่ปรึกษาที่มีความสามารถจะให้ คำปรึกษาได้อย่างรวดเร็ว							
2.	ท่านคิดว่า ที่ปรึกษาที่มีความสามารถจะใช้เวลาใน การวิเคราะห์ปัญหาสั้น							
3.	ท่านคิดว่า ที่ปรึกษาที่มีความสามารถจะใช้น้อย ในการสื่อสารให้ผู้รับคำปรึกษาเข้าใจในคำปรึกษา							
4.	ท่านคิดว่า ที่ปรึกษาที่มีความสามารถจะทำให้ผู้ ขอรับคำปรึกษาเข้าใจในคำปรึกษาได้อย่างรวดเร็ว							
สมรรถนะผู้ประกอบการวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายของ ไทย		ความคิดเห็น						
ข้อความ-รายได้ที่เพิ่มขึ้นของผู้ให้บริการ		1	2	3	4	5	6	7
1.	ท่านคิดว่า ที่ปรึกษาที่มีความสามารถจะมีอัตรา ค่าบริการเพิ่มขึ้น							
2.	ท่านคิดว่า ที่ปรึกษาที่มีความสามารถจะมีรายได้ เพิ่มขึ้น							
3.	ท่านคิดว่า ที่ปรึกษาที่มีความสามารถจะได้รับ ผลตอบแทนที่เพิ่มขึ้น							

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมรรถนะผู้ประกอบการวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายของ ไทย		ความคิดเห็น						
		1	2	3	4	5	6	7
ข้อความ-ชื่อเสียงของการให้บริการ								
1.	ท่านคิดว่า ที่ปรึกษาที่มีความสามารถจะได้รับการ ยอมรับมากขึ้น							
2.	ท่านคิดว่า ที่ปรึกษาที่มีความสามารถจะถูกอ้างอิง เพิ่มขึ้น							
3.	ท่านคิดว่า ที่ปรึกษาที่มีความสามารถจะถูกกล่าวถึง มากขึ้น							
4..	ท่านคิดว่า ที่ปรึกษาที่มีความสามารถจะถูกชื่นชม มากขึ้น							



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 1.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะผู้ประกอบการวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายของไทย

สมรรถนะด้านองค์ความรู้		ความคิดเห็น						
ข้อความ		1	2	3	4	5	6	7
ประเภทความรู้								
1.	ท่านคิดว่า ที่ปรึกษาควรมีความรู้หลายประเภททั้ง ทฤษฎีและปฏิบัติ							
2.	ท่านคิดว่า รายละเอียดของกฎหมายแต่ละมาตรา เป็นสิ่งสำคัญต่อการให้คำปรึกษา							
3.	ท่านคิดว่า ความรู้จากประสบการณ์มีความสำคัญ ต่อการให้คำปรึกษา							
4.	ท่านคิดว่า ที่ปรึกษาควรมีความรู้หลายสาขาของ วิชากฎหมาย							
5.	ท่านคิดว่า ที่ปรึกษาควรรอบรู้ในหลายสาขาวิชาชีพ							
ข้อมูลสารสนเทศ		1	2	3	4	5	6	7
1.	ท่านคิดว่า ข้อมูลต่างๆ เช่น ข่าวสาร สามารถมี ประโยชน์ต่อการให้คำปรึกษา							
2.	ท่านคิดว่า ที่ปรึกษาจำเป็นต้องมีข้อมูลต่างๆ เช่น ข่าวสาร ในอดีต							
3.	ท่านคิดว่า ที่ปรึกษาจำเป็นต้องมีข้อมูลต่างๆ เช่น ข่าวสาร อย่างเป็นปัจจุบัน							
4.	ท่านคิดว่า รายละเอียดของข้อมูลมาก จะช่วยให้ที่ ปรึกษาสามารถวิเคราะห์ปัญหาได้ละเอียดมากขึ้น							
การจัดการความรู้		1	2	3	4	5	6	7
1.	ท่านคิดว่า การจัดการความรู้เริ่มตั้งแต่ การหาข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล การจัดเก็บข้อมูล							
2.	ท่านคิดว่า ที่ปรึกษาควรมีการจัดการความรู้ อย่าง เป็นระบบ							
3.	ท่านคิดว่า ที่ปรึกษาควรมีการจัดเก็บความรู้ อย่าง เป็นระบบ เพื่อสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้เมื่อมี ความต้องการ							
4.	ท่านคิดว่า ที่ปรึกษาจะต้องดำเนินการจัดเก็บข้อมูล							

สมรรถนะด้านองค์ความรู้		ความคิดเห็น						
ข้อความ		1	2	3	4	5	6	7
	ที่เที่ยงตรง เป็นจริง							
5.	ท่านคิดว่า ที่ปรึกษาจะต้องดำเนินการจัดเก็บข้อมูลที่เป็นเท็จ เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการให้คำปรึกษา							
6.	ท่านคิดว่า ที่ปรึกษาควรต้องมีการกำจัดข้อมูล หรือความรู้ในสิ่งที่ไม่เป็นประโยชน์ออกไปจากระบบการจัดเก็บข้อมูล							
สมรรถนะด้านวิชาชีพ		ความคิดเห็น						
ข้อความ		1	2	3	4	5	6	7
ความรู้เฉพาะด้าน								
1.	ท่านคิดว่า ความรู้เฉพาะด้าน จะช่วยให้การให้คำปรึกษารอบคอบ ละเอียดมากขึ้น							
2.	ท่านคิดว่า ความรู้เฉพาะด้านจะช่วยให้ที่ปรึกษาได้รับการยอมรับมากขึ้น							
3.	ท่านคิดว่า ความรู้เฉพาะด้านจะช่วยสร้างความพึงพอใจของผู้รับคำปรึกษาเพิ่มขึ้น							
4.	ท่านคิดว่า ความรู้เฉพาะด้านช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาเลือกขอรับคำปรึกษาได้อย่างถูกต้อง							
5.	ท่านคิดว่า ที่ปรึกษาจำเป็นต้องมีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน							
ความคิดเชิงระบบ		1	2	3	4	5	6	7
1.	ท่านคิดว่า ที่ปรึกษาควรเป็นบุคคลที่มีแนวคิดแบบเป็นเหตุเป็นผล เพื่อเชื่อมโยงเหตุการณ์ต่างๆ และสามารถอธิบายพฤติกรรมความเป็นไปต่างๆ							
2.	ท่านคิดว่า ที่ปรึกษาควรมีความสามารถในการวิเคราะห์ เชื่อมโยงความสัมพันธ์ของสาเหตุแห่งปัญหาได้							
3.	ท่านคิดว่า ที่ปรึกษาควรมีความสามารถในการวางแผนงานเพื่อการแก้ปัญหาได้							

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาตเห็นาไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมรรถนะด้านองค์ความรู้		ความคิดเห็น						
ข้อความ		1	2	3	4	5	6	7
4.	ท่านคิดว่า ที่ปรึกษาควรมีความสามารถในการประมวลความรู้และข้อมูลให้เชื่อมโยงกับแนวทางในการปัญหา							
5.	ท่านคิดว่า ที่ปรึกษาควรเป็นบุคคลที่สามารถวิเคราะห์เชื่อมโยงสาเหตุแห่งปัญหากับผลที่เกิดขึ้นได้							
ประสบการณ์		1	2	3	4	5	6	7
1.	ท่านคิดว่า ประสบการณ์จะช่วยให้ที่ปรึกษามีข้อมูลสำหรับการให้บริการมากขึ้น							
2.	ท่านคิดว่า ประสบการณ์จะช่วยให้ที่ปรึกษามีความละเอียดรอบคอบมากขึ้น							
3.	ท่านคิดว่า ประสบการณ์จะช่วยให้ที่ปรึกษามีมุมมองที่กว้างมากขึ้น							
4.	ท่านคิดว่า ประสบการณ์จะช่วยให้คำปรึกษาดีขึ้น							
5.	ท่านคิดว่า ประสบการณ์จะช่วยให้ที่ปรึกษา มีความสามารถมากขึ้น							
จริยธรรม		1	2	3	4	5	6	7
1.	ท่านคิดว่า ที่ปรึกษาจะต้องให้คำปรึกษาที่ถูกต้องเป็นจริง ไม่หลอกลวง ไม่พูดเกินความเป็นจริง							
2.	ท่านคิดว่า ที่ปรึกษาจะต้องให้คำปรึกษาที่ไม่ขัดต่อหลักกฎหมาย ศีลธรรมอันดีของแต่ละประเทศ							
3.	ท่านคิดว่า ที่ปรึกษาจะต้องเป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบต่อคำแนะนำ คำปรึกษาที่ให้กับผู้รับคำปรึกษา							
4.	ท่านคิดว่า ที่ปรึกษาจะต้องเป็นผู้มีความจริงใจปรารถนาดีอย่างตรงไปตรงมา ไม่เสแสร้ง							
5.	ท่านคิดว่า ที่ปรึกษาจะต้องเป็นคนที่ซื่อตรงต่อการใช้คำพูด แสดงความสุจริตใจ เทียงธรรม น่าเชื่อถือ							

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่บนสื่อออนไลน์
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมรรถนะด้านการถ่ายทอด		ความคิดเห็น						
ข้อความ		1	2	3	4	5	6	7
ทักษะ								
1.	ท่านคิดว่า ทักษะในการสื่อสารเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับที่ปรึกษา							
2.	ท่านคิดว่า ที่ปรึกษาจะต้องมีทักษะในการสื่อสารที่ง่ายต่อความเข้าใจ							
3.	ท่านคิดว่า ที่ปรึกษาจะต้องมีทักษะในการสอบถามข้อมูล							
4.	ท่านคิดว่า ที่ปรึกษาจะต้องมีทักษะในการตีความจากข้อมูลที่ได้รับ							
5.	ท่านคิดว่า ที่ปรึกษาจะต้องมีทักษะในการโน้มน้าวหรือ เปลี่ยนแนวคิดของผู้รับคำปรึกษาไปในทางที่ถูกต้อง							
วิธีการสื่อสาร		1	2	3	4	5	6	7
1.	ท่านคิดว่า ที่ปรึกษาควรมีวิธีการสื่อสารที่ง่ายต่อความเข้าใจ และอาจมีการยกตัวอย่างเปรียบเทียบ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ง่ายขึ้น							
2.	ท่านคิดว่า วิธีการสื่อสารมีได้หลายวิธี อาทิเช่น การพูด การใช้ภาษากาย การยกตัวอย่าง การปฏิบัติให้เห็นเป็นตัวอย่าง และอื่นๆ							
3.	ท่านคิดว่า ที่ปรึกษาสามารถใช้วิธีการสื่อสารหลายวิธีผสมผสานกันได้ เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาเข้าใจได้ง่ายและถูกต้อง							
4.	ท่านคิดว่า ที่ปรึกษาสามารถใช้อุปกรณ์ เครื่องมือช่วยในการสื่อสารได้							
สถานที่และสิ่งแวดล้อม		1	2	3	4	5	6	7
1.	ท่านคิดว่า สถานที่ให้คำปรึกษาควรเป็นส่วนตัว เพื่อการรักษาความลับของผู้รับคำปรึกษา							
2.	ท่านคิดว่า สิ่งแวดล้อมของสถานที่ให้คำปรึกษาไม่							

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมรรถนะด้านการถ่ายทอด		ความคิดเห็น						
		1	2	3	4	5	6	7
	ข้อความ							
	ควรจะมีอีกทีที่กรีกโครม เพราะจะทำให้ไม่มีสมาธิ ทั้งที่ปรึกษาและผู้ขอรับคำปรึกษา							
3.	ท่านคิดว่า สถานที่ให้คำปรึกษาจะต้องเป็นที่ปลอดภัยทั้งที่ปรึกษาและผู้ขอรับคำปรึกษา							
4.	ท่านคิดว่า สถานที่ควรมีบรรยากาศที่ดี เงียบสงบ เป็นส่วนตัวเหมาะที่จะพูดคุยได้อย่างเปิดเผย							
5.	ท่านคิดว่า สิ่งแวดล้อมของสถานที่ให้คำปรึกษา ควรมีอุปกรณ์ เครื่องมือในการส่งเสริมการให้คำปรึกษา เช่น ตำรา คู่มือ บทความต่างๆ บทบัญญัติของกฎหมาย ชุดอุปกรณ์ในการสืบค้นข้อมูลสำหรับใช้ในการให้คำปรึกษา							



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลำดับที่	ประเด็นที่ใช้ในการสัมภาษณ์
ประเด็นที่ 1	ท่านคิดว่าตัวชี้วัดสมรรถนะการเป็นผู้ประกอบวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมาย ประกอบด้วยความพึงพอใจของผู้รับคำปรึกษา การเพิ่มขึ้นของปริมาณการใช้บริการ ความรวดเร็วในการให้บริการและรายได้ที่เพิ่มขึ้นของผู้ให้บริการ ชื่อเสียงของการให้บริการใช่หรือไม่และมีตัวชี้วัดอื่นหรือไม่
ประเด็นที่ 2	ท่านคิดว่าการเป็นผู้ประกอบวิชาชีพกฎหมาย ที่ปรึกษากฎหมาย จำเป็นต้องอาศัยองค์ความรู้หลายด้าน รวมทั้งความรู้เฉพาะด้าน ใช่หรือไม่
ประเด็นที่ 3	ท่านคิดว่า การเป็นผู้ประกอบวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมาย จำเป็นต้องอาศัยวิธีการด้านการถ่ายทอด ซึ่งประกอบด้วยวิธีการสื่อสาร ทักษะ ใช่หรือไม่
ประเด็นที่ 4	ท่านคิดว่า การให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย จำเป็นต้องนำปัจจัยด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมเป็นองค์ประกอบหรือไม่
ประเด็นที่ 5	ท่านคิดว่า การเป็นผู้ประกอบวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมาย จำเป็นต้องอาศัยความคิดเชิงระบบ หรือไม่
ประเด็นที่ 6	ท่านคิดว่า การเป็นผู้ประกอบวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมาย จำเป็นต้องอาศัยประสบการณ์หรือไม่
ประเด็นที่ 7	ท่านคิดว่า การเป็นผู้ประกอบวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมาย จำเป็นต้องมีจริยธรรมหรือไม่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม

ประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญ ผู้ตรวจแบบสอบถามจำนวน 5 ท่าน มีรายชื่อดังต่อไปนี้

ประเภทของผู้เชี่ยวชาญ	จำนวน	รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ/ตำแหน่ง
ผู้เชี่ยวชาญด้านที่ปรึกษา	2 ท่าน	คุณนคร พจนวรวงษ์ กรรมการผู้แทนเนติบัณฑิตยสภา
		คุณสรลลชา ศรีชวลัฒนา เลขาธิการสภาทนายความ ในพระบรมราชูปถัมภ์
ผู้เชี่ยวชาญด้านกฎหมาย	2 ท่าน	คุณอัษฎางค์ เชื้อวราดา อัยการอาวุโส สำนักงานอัยการสูงสุด
		คุณสุจินต์ เสนาแพทย์ อาจารย์คณะนิติศาสตร์ (รองคณบดีคณะ นิติศาสตร์) มหาวิทยาลัยรังสิต
ผู้เชี่ยวชาญด้านการสื่อสาร	1 ท่าน	คุณเสาวรียา ไชยยังชัยทวี กรรมการฝ่ายช่วยเหลือประชาชนทางกฎหมาย สภาทนายความ ในพระบรมราชูปถัมภ์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาคผนวก ง

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

รายงานการวิจัยนี้ได้ทำการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ แลมีความเชี่ยวชาญทั้งสิ้น 10 ท่าน
ได้แก่

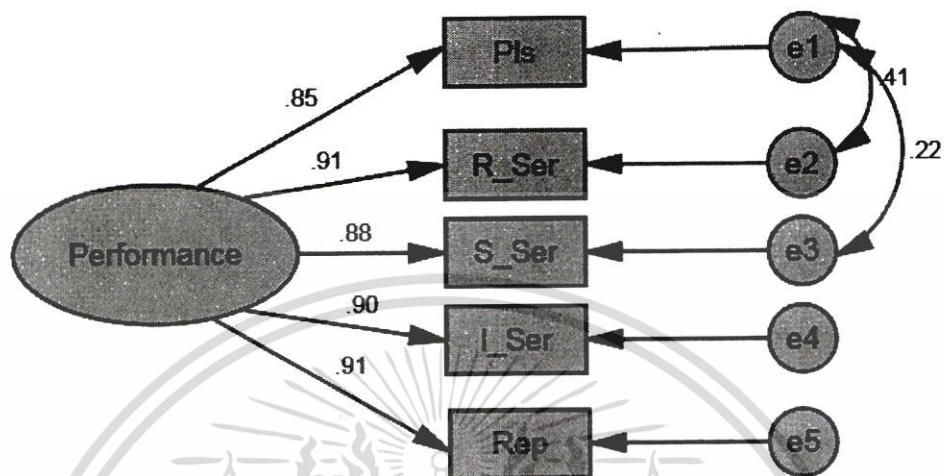
ลำดับที่	ชื่อ-นามสกุล	ตำแหน่ง
1	นางสาวเสาวรียา ไชยยังรัชฎหวิ	กรรมการฝ่ายช่วยเหลือ ประชาชนทางด้านกฎหมาย สภาทนายความฯ
2	นายจิรัฐฎีร์ ทิมพงษ์	กรรมการบริษัท สำนักงาน กฎหมายเอเชีย แอทเทอร์นี่ จำกัด
3	นายชูชาติ พลอยบุญนะ	หัวหน้าสำนักงานทนายความ ชูชาติ พลอยบุญนะ
4	นายธนพัฒน์ รัตทะธาคา	ทนายความและที่ปรึกษา ประจำบริษัท หรุคาร์โก้ จำกัด สนามบินดอนเมือง
5	นายภูมิเศรฐฐ พุทธวงศ์	หัวหน้าสำนักงานทนายความ ภูมิเศรฐฐ พุทธวงศ์
6	นายวิพากษ์ ชูศักดิ์	หัวหน้าสำนักงานกฎหมายนิติ พากษ์ทนายความ
7	นายวุฒิไกร ฐาปนพัฒน์	กรรมการผู้จัดการบริษัท สำนักงานกฎหมายปัญญานิติ ไทย จำกัด
8	นายสมธิร์ แก้วกา	ที่ปรึกษากฎหมายบริษัท พัสวี ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด
9	นายอมรพันธ์ ร่วมนิคม	ปรึกษากฎหมายบริษัท ลีเกิ้ล วัน จำกัด
10	นายอัยฎางค์ เชื้อวธาคา	อัยการอาวุโส สำนักงาน อัยการสูงสุด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โมเดลที่ 1 สมรรถนะของผู้ประกอบวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายของไทย (Performance of Thai Legal Practitioner)



Chi-square = 8.061, df = 4, p = .089
 CMIN/DF = 2.015, GFI = .990, RMSEA = .055

Result

Minimum was achieved

Chi-square = 8.061

Degrees of freedom = 4

Probability level = .089

Standardized Regression Weights:

	Estimate
R_Ser <--- BUS_STR	.913
S_Ser <--- BUS_STR	.884
I_Ser <--- BUS_STR	.895
Rep <--- BUS_STR	.914
Pls <--- BUS_STR	.851

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Model Fit Summary**CMIN**

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	11	8.061	4	.089	2.015
Saturated model	15	.000	0		
Independence model	5	1774.062	10	.000	177.406

RMR, GFI

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
Default model	.031	.990	.964	.264
Saturated model	.000	1.000		
Independence model	1.463	.276	-.086	.184

Baseline Comparisons

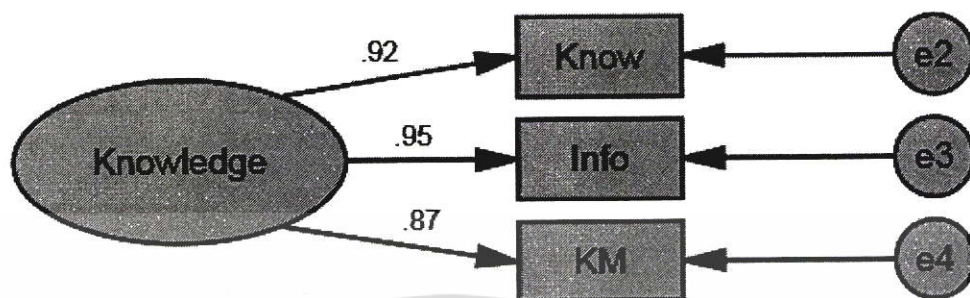
Model	NFI	RFI	IFI	TLI	CFI
	Delta1	rho1	Delta2	rho2	
Default model	.995	.989	.998	.994	.998
Saturated model	1.000		1.000		1.000
Independence model	.000	.000	.000	.000	.000

RMSEA

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Default model	.055	.000	.111	.364
Independence model	.730	.702	.759	.000

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โมเดลที่ 2 ปัจจัยด้านองค์ความรู้ (Knowledge Factor)



Chi-square = .251, df = 1, p = .616
 CMIN/DF = .251, GFI = .999, RMSEA = .000

Result (Default model)

Minimum was achieved

Chi-square = .251

Degrees of freedom = 1

Probability level = .616

Standardized Regression Weights:

	Estimate
Know <--- Knowledge	.918
Info <--- Knowledge	.953
KM <--- Knowledge	.869

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Model Fit Summary

CMIN

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	5	.251	1	.616	.251
Saturated model	6	.000	0		
Independence model	3	888.306	3	.000	296.102

RMR, GFI

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
Default model	.014	.999	.997	.167
Saturated model	.000	1.000		
Independence model	.959	.418	-.163	.209

Baseline Comparisons

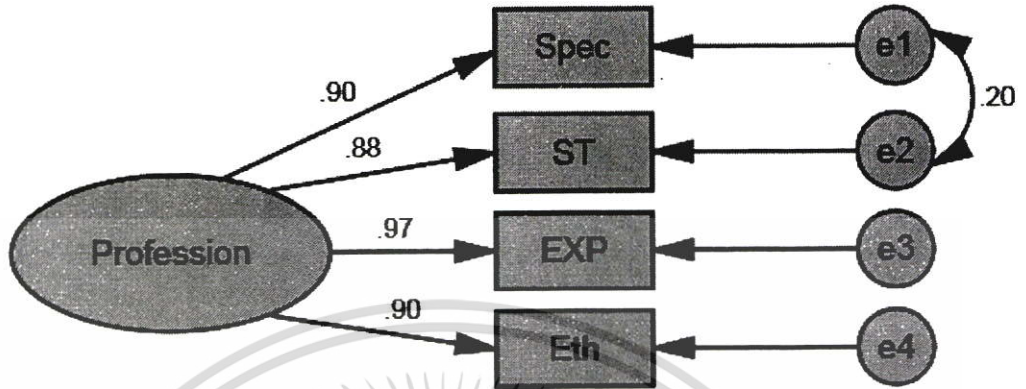
Model	NFI	RFI	IFI	TLI	CFI
	Delta1	rho1	Delta2	rho2	
Default model	1.000	.999	1.001	1.003	1.000
Saturated model	1.000		1.000		1.000
Independence model	.000	.000	.000	.000	.000

RMSEA

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Default model	.000	.000	.116	.738
Independence model	.944	.893	.997	.000

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โมเดลที่ 3 ปัจจัยด้านวิชาชีพ (Profession Factor)



Chi-square = 3.358, df = 2, p = .187
 CMIN/DF = 1.679, GFI = .995, RMSEA = .045

Result

Minimum was achieved

Chi-square = 3.358

Degrees of freedom = 2

Probability level = .187

Standardized Regression Weights:

	Estimate
ST <--- Profession	.881
EXP <--- Profession	.975
Eth <--- Profession	.905
Spec <--- Profession	.899

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Model Fit Summary

CMIN

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	8	3.358	2	.187	1.679
Saturated model	10	.000	0		
Independence model	4	1473.403	6	.000	245.567

RMR, GFI

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
Default model	.048	.995	.975	.199
Saturated model	.000	1.000		
Independence model	1.121	.319	-.135	.191

Baseline Comparisons

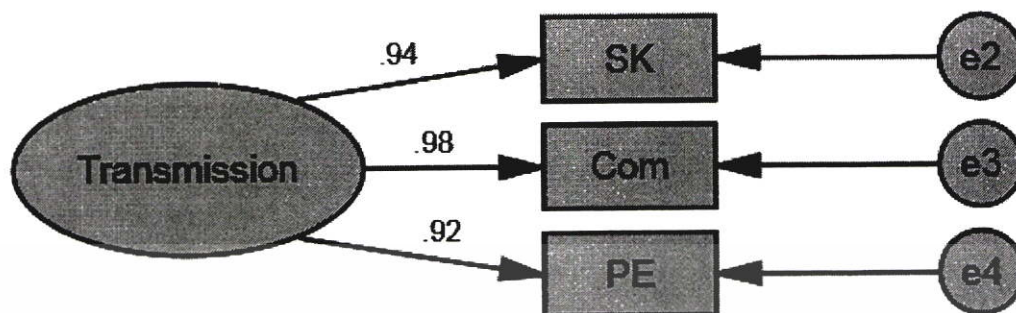
Model	NFI	RFI	IFI	TLI	CFI
	Delta1	rho1	Delta2	rho2	
Default model	.998	.993	.999	.997	.999
Saturated model	1.000		1.000		1.000
Independence model	.000	.000	.000	.000	.000

RMSEA

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Default model	.045	.000	.127	.424
Independence model	.860	.823	.897	.000

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โมเดลที่ 4 ปัจจัยด้านการถ่ายทอด (Transmission Factor)



Chi-square = 2.125, df = 1, p = .145
 CMIN/DF = 2.125, GFI = .996, RMSEA = .058

Result

Minimum was achieved

Chi-square = 2,125

Degrees of freedom = 1

Probability level = .145

Standardized Regression Weights:

	Estimate
SK <--- Transmission	.938
Com <--- Transmission	.976
PE <--- Transmission	.918

Model Fit Summary

CMIN

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	5	2.125	1	.145	2.125
Saturated model	6	.000	0		
Independence model	3	1147.105	3	.000	382.368

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

RMR, GFI

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
Default model	.048	.996	.975	.166
Saturated model	.000	1.000		
Independence model	1.117	.388	-.224	.194

Baseline Comparisons

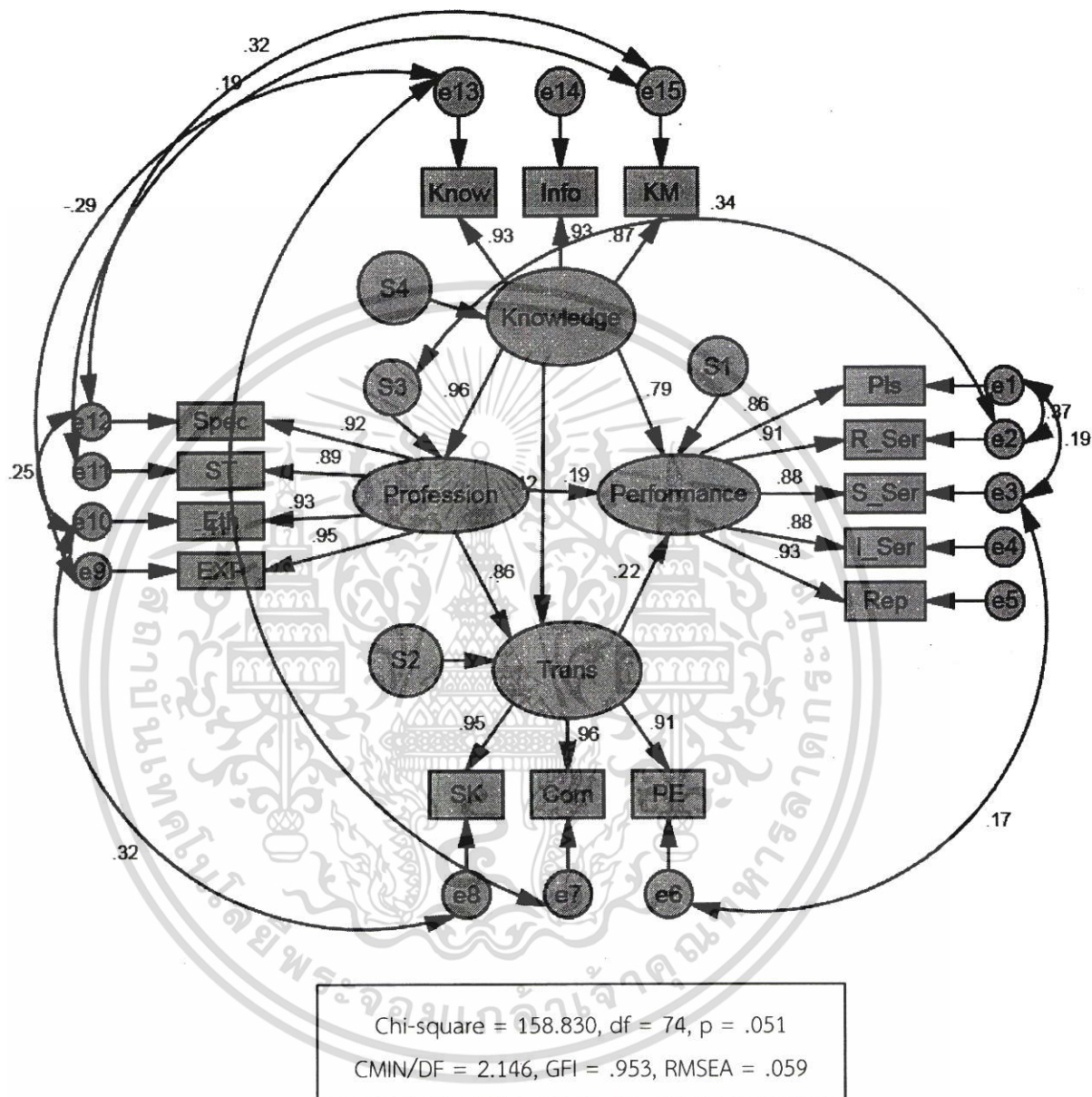
Model	NFI	RFI	IFI	TLI	CFI
	Delta1	rho1	Delta2	rho2	
Default model	.998	.994	.999	.997	.999
Saturated model	1.000		1.000		1.000
Independence model	.000	.000	.000	.000	.000

RMSEA

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Default model	.058	.000	.171	.301
Independence model	1.073	1.022	1.126	.000

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โมเดลที่ 5 โมเดลภาพรวมของปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะผู้ประกอบการวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายของไทย



Result

Minimum was achieved

Chi-square = 158.830

Degrees of freedom = 74

Probability level = .051

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Standardized Regression Weights:

		Estimate
Profession	<--- Knowledge	.957
Trans	<--- Profession	.855
Trans	<--- Knowledge	.125
Performance	<--- Knowledge	.791
Performance	<--- Trans	.224
Performance	<--- Profession	.191
Pls	<--- Performance	.861
R_Ser	<--- Performance	.906
S_Ser	<--- Performance	.878
I_Ser	<--- Performance	.880
Rep	<--- Performance	.930
Know	<--- Knowledge	.932
Info	<--- Knowledge	.935
KM	<--- Knowledge	.873
PE	<--- Trans	.911
Com	<--- Trans	.965
SK	<--- Trans	.951
EXP	<--- Profession	.953
Eth	<--- Profession	.926
ST	<--- Profession	.885
Spec	<--- Profession	.921

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Correlations:

	Estimate
e8 <--> e10	.316
e1 <--> e2	.372
e15 <--> e12	.321
e2 <--> S3	.337
e10 <--> e12	.247
e13 <--> e7	-.410
e1 <--> e3	.193
e13 <--> e9	-.293
e15 <--> e11	.187
e3 <--> e6	.175

Model Fit Summary**CMIN**

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	46	158.830	74	.051	2.146
Saturated model	120	.000	0		
Independence model	15	7480.852	105	.000	71.246

RMR, GFI

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
Default model	.026	.953	.917	.581
Saturated model	.000	1.000		
Independence model	1.400	.100	.038	.088

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Baseline Comparisons

Model	NFI	RFI	IFI	TLI	CFI
	Delta1	rho1	Delta2	rho2	
Default model	.979	.970	.989	.984	.988
Saturated model	1.000		1.000		1.000
Independence model	.000	.000	.000	.000	.000

RMSEA

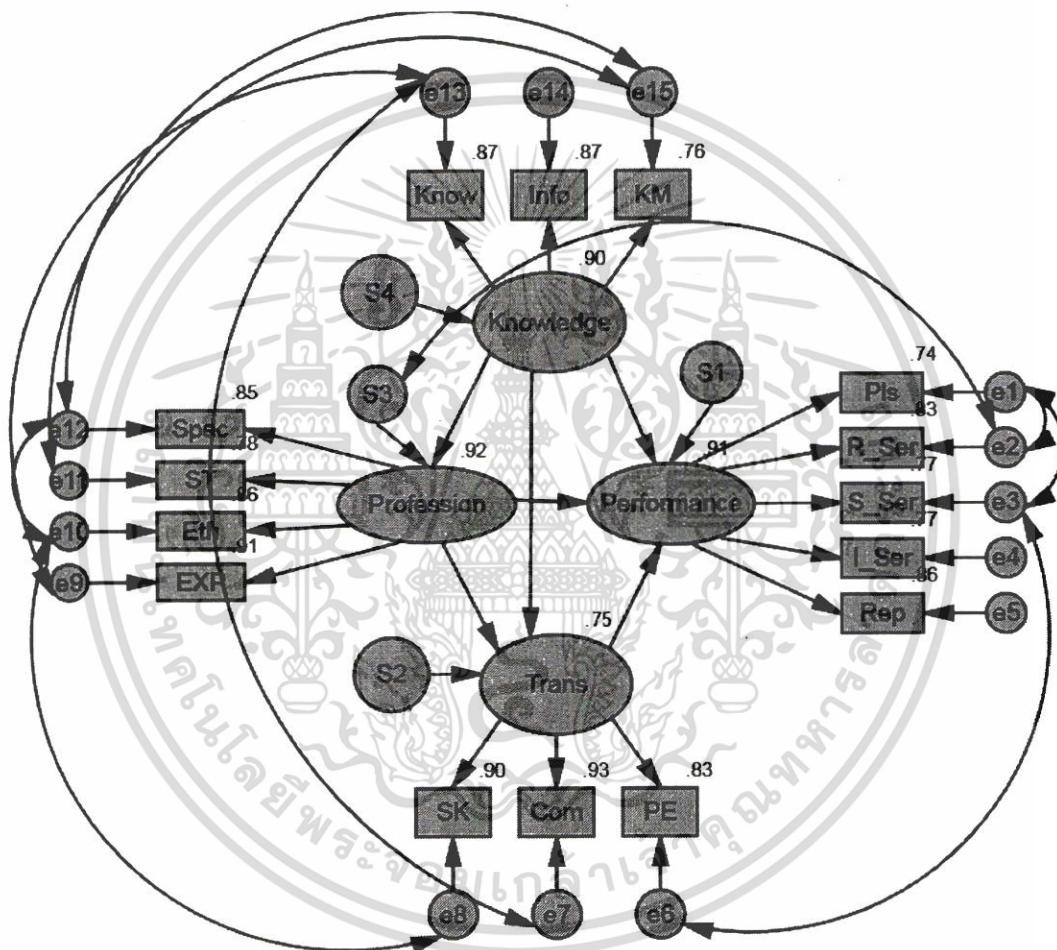
Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Default model	.059	.046	.071	.120
Independence model	.461	.452	.470	.000

Standardized Direct Effects

	Knowledge	Profession	Trans	Performance
Profession	.957	.000	.000	.000
Trans	.125	.855	.000	.000
Performance	.791	.191	.224	.000
Spec	.000	.921	.000	.000
ST	.000	.885	.000	.000
Eth	.000	.926	.000	.000
EXP	.000	.953	.000	.000
SK	.000	.000	.951	.000
Com	.000	.000	.965	.000
PE	.000	.000	.911	.000
KM	.873	.000	.000	.000
Info	.935	.000	.000	.000
Know	.932	.000	.000	.000
Rep	.000	.000	.000	.930

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

	Knowledge	Profession	Trans	Performance
I_Ser	.000	.000	.000	.880
S_Ser	.000	.000	.000	.878
R_Ser	.000	.000	.000	.906
Pls	.000	.000	.000	.861



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Squared Multiple Correlations: R²

	Estimate
Knowledge	.900
Profession	.915
Trans	.752
Performance	.909
Spec	.848
ST	.784
Eth	.857
EXP	.909
SK	.904
Com	.930
PE	.830
KM	.762
Info	.873
Know	.869
Rep	.864
I_Ser	.774
S_Ser	.771
R_Ser	.833
Pls	.741

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - นามสกุล	นายเชดศักดิ์ ชีรนนทวานิช
วัน เดือน ปี เกิด	วันที่ 25 มกราคม 2507
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	เลขที่ 6 ถนนเฉลิมพระเกียรติ ร.9 ซอย 34 แขวงหนองบอน เขตประเวศ กรุงเทพมหานคร 10250
สถานที่ทำงาน	บริษัท สำนักงานกฎหมายเอเชีย แอทเทอร์นีย์ จำกัด 339/1 อาคารเดอะสปิริต ถนนศรีนครินทร์ แขวงหนองบอน เขตประเวศ กรุงเทพมหานคร 10250 โทร : 081-442-8376 E-mail Address : asia.attorney@gmail.com
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2538 สาขานิติศาสตร์ นิติศาสตร์บัณฑิต คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง พ.ศ. 2545 สาขานิติศาสตร์ นิติศาสตร์มหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2542 - ปัจจุบัน กรรมการบริหารบริษัท สำนักงานกฎหมายเอเชีย แอทเทอร์นีย์ จำกัด กรรมการบริหารบริษัท ชั้น ไทยอุตสาหกรรมถุงมือยาง จำกัด (มหาชน) กรรมการบริษัท เป็นเอกกฎหมายและธุรกิจ จำกัด เลขานุการสมาคมที่ปรึกษาการจัดการแห่งประเทศไทย (IMCT) ที่ปรึกษากฎหมายผู้ประกอบการ SMEs สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อม ที่ปรึกษากฎหมาย บริษัท ไทยแอร์พอร์ตส์ กราวด์ เซอร์วิสเชส จำกัด ที่ปรึกษากฎหมาย บริษัท ไทยแลนด์ ฟริวิลเง คาร์ด จำกัด ที่ปรึกษากฎหมาย กลุ่มบริษัทในเครือวิกี้ ที่ปรึกษากฎหมาย โครงการภูธรา พัทยา ทนายความประจำ บริษัท เจ.เอส.เอ็น.กฎหมายและธุรกิจ จำกัด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประวัติทางวิชาการ

1. Cherdsak Teeranantawanich and Thepparat Phimolsathen. (2018) . Thai legal practitioners’ knowledge management: Communications skills, professtionalism, and competency as the antecedents for success. Journal of International Studies, 11(1): 108-123.
2. Cherdsak Teeranantawanich and Thepparat Phimolsathen. (2017). Determinants of Thai legal professionalism: A structural equation model analysis. Peer-reviewed and Open access journal . ISSN 1804-5006 : 630-651.

ผลงานด้านอื่น ๆ

- ผู้เขียนบทความกฎหมายธุรกิจประจำหนังสือ SMEs Today
- ผู้เขียนบทความกฎหมายชุมชนหนังสือพิมพ์คนข่าวรายสัปดาห์
- ผู้รับเชิญบรรยายพิเศษกฎหมายธุรกิจหน่วยงานและสถาบันการศึกษา
- ผู้รับเชิญบรรยายกฎหมายธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับ SMEs
- มีประสบการณ์ในการว่าความทั้งคดีแพ่งและคดีอาญา
- มีประสบการณ์ในการว่าความคดีของสถาบันการเงินต่าง ๆ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้