

บทความวิจัย

เรื่องโดย : บุญเชิด บุตรอินทร์¹ กนิศ เฉลขารรชยา² และประยา ตันเสนีย์³

การสร้างรูปแบบเพื่อพัฒนาผู้ประกอบการในการเตรียมความพร้อมรองรับบุคลากรต่างชาติในอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์

Model of Entrepreneurs' Development for Readiness in Facilitating Foreign Employees of Software Industries

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาแนวทางการจัดการของผู้ประกอบการในการเตรียมความพร้อมรองรับบุคลากรต่างชาติในอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ 2) สร้างรูปแบบเพื่อพัฒนาผู้ประกอบการในการเตรียมความพร้อมรองรับบุคลากรต่างชาติในอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ 3) จัดทำคู่มือการพัฒนาผู้ประกอบการซอฟต์แวร์ในการเตรียมความพร้อมรองรับบุคลากรต่างชาติในอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ โดยสรุป ดังนี้

การดำเนินการด้วยเทคนิคเดลฟาย โดยผู้เชี่ยวชาญซึ่งเป็นผู้ประกอบการหรือผู้บริหารระดับสูง จำนวน 17 คน จากบริษัทซอฟต์แวร์ในประเทศไทย รอบที่ 1 สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญโดยใช้แบบสัมภาษณ์ลักษณะกึ่งมีโครงสร้าง รอบที่ 2 และรอบที่ 3 ใช้แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินความเป็นไปได้ของรูปแบบที่มีมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยมีข้อมูลป้อนกลับเชิงสถิติ ซึ่งผลการประเมินรูปแบบทั้ง 3 รอบ พบว่า กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องตรงตามเนื้อหา ดังนี้ รูปแบบเพื่อพัฒนาผู้ประกอบการในการเตรียมความพร้อมรองรับบุคลากรต่างชาติในอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์อยู่ในระดับมาก (Md. = 4.26) เมื่อพิจารณาเป็นรายมิติ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 1 มิติ คือ 1) มิติความเป็นผู้ประกอบการ (Md. = 4.51) และเมื่อพิจารณารายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ 1.1) ด้านสมรรถนะการจัดการธุรกิจ (Md. = 4.51) 1.2) ด้านภาวะผู้นำ (Md. = 4.50) สำหรับอีก 2 มิติอยู่ในระดับมาก คือ 2) มิติเทคโนโลยี (Md. = 4.19) และ เมื่อพิจารณารายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ 2.1) ด้านระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Md. = 4.36) 2.2) ด้านนวัตกรรมเพื่อการจัดการ (Md. = 4.07) และ 3) มิติกระบวนการ (Md. = 4.09) อยู่ในระดับมาก ได้แก่ 3.1) ด้านการจัดการภายในองค์กร (Md. = 4.14) 3.2) ด้านการจัดการข้ามวัฒนธรรม (Md. = 4.05) เรียงตามลำดับ ซึ่งรูปแบบเพื่อพัฒนาผู้ประกอบการในการเตรียมความพร้อมรองรับบุคลากรต่างชาติในอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ มีความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ

ผลการพิจารณาความเหมาะสมตรงตามเนื้อหาของคู่มือการพัฒนาผู้ประกอบการในการเตรียมความพร้อมรองรับบุคลากรต่างชาติในอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.92 และสามารถนำคู่มือการพัฒนาผู้ประกอบการในการเตรียมความพร้อมรองรับบุคลากรต่างชาติในอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์นี้ไปประยุกต์ใช้และนำไปเผยแพร่แก่สาธารณชนได้ต่อไป

คำสำคัญ : การจัดการการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คู่มือมาตรฐานอาชีพ ผู้ประกอบการ เทคโนโลยีสารสนเทศ

Abstract

The purposes of research were to 1) study the management of entrepreneurs' development for readiness in facilitating foreign employees of Software Industries and 2) create model as well as 3) design the career development manual to improve readiness of software entrepreneurs in facilitating foreign employees.

In this research, Delphi Technique with 17 experts who are entrepreneurs or executives from Thai Software Companies. The semi-structured interview was used in the first round and the opinion survey questionnaire with 5 rating scales was used in the second round. In the third round, consensus questionnaire designed

¹ นักศึกษาระดับปริญญาโทบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนารัฐกิจอุตสาหกรรมและทรัพยากรมนุษย์ ภาควิชาสังคมศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

² รองศาสตราจารย์ ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาเทคนิคศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

³ อาจารย์คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตพิบูลย์โพธิ์ อัครวรรดิ



with statistically feedback assessment was applied. The results from 3 rounds analyses revealed that all 17 experts had consistent opinion that 1) the entrepreneur dimension was the excellent level (Md. = 4.51) with 1.1) management competency (Md. = 4.51) 1.2) Leadership (Md. = 4.50) followed by 2) information technology dimension (Md. = 4.19) with 2.1) management information system (Md. = 4.36) 2.2) management innovation (Md. = 4.07) and 3) process dimension (Md. = 4.09) with 3.1) internal factors management (Md. = 4.14) 3.2) cross culture management (Md. = 4.05) which were good level. Therefore, the results of this research led to the practical possibility of entrepreneurs' development for readiness in facilitating foreign employees of software entrepreneurs.

The results showed that the career development manual developed for model of entrepreneurs' development for readiness in facilitating foreign employees of Software Industries was the excellent level (98.92%), applicable and able to be used for the public. (Total 321 pages)

Keywords : Entrepreneur, Human resource development, Information technology, Management, Occupational standard manual

1. บทนำ

จากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 โดยใช้แนวคิดต่อเนื่องจากแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 8-10 ซึ่งยังคงยึดหลัก “ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง” ที่ให้ “คนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา” และ “สร้างสมดุลการพัฒนา” ในทุกมิติ เพื่อเตรียมความพร้อมทั้งในด้านคน สังคม และระบบเศรษฐกิจของประเทศให้สามารถปรับตัวรองรับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงได้อย่างเหมาะสม โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาคนและสังคมไทยให้มีคุณภาพ แต่หน่วยงานต่าง ๆ ภายใต้อำนาจวิสัยทัศน์ของประเทศไทย ซึ่งยังขาดการบูรณาการในการทำงานระหว่างกัน รวมทั้งขาดกลไกที่มีประสิทธิภาพในการสร้างความเชื่อมโยงการวิจัยระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และชุมชน โดยใช้แนวทางในการพัฒนาวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี วิจัย และนวัตกรรม ให้เป็นพลังขับเคลื่อนเศรษฐกิจ

จากนโยบายเศรษฐกิจดิจิทัล หลายประเทศใช้เป็นแนวทางขับเคลื่อนกรอบยุทธศาสตร์ซึ่งเป็นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาปฏิรูปเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ โดยเน้นการขับเคลื่อนด้วยภาคเอกชน ที่ใช้ความรู้เป็นหลักและมีการแบ่งปันความรู้โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นพื้นฐาน ถ้าหากประเทศไทยต้องการจะก้าวพ้นจากกับดักของประเทศรายได้ระดับกลาง (Middle Income Trap) จึงจำเป็นต้องใช้เรื่องของการนำความรู้มาต่อยอดทางธุรกิจให้กลายเป็นธุรกิจรูปแบบใหม่ โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาสนับสนุนเพื่อการเพิ่มประสิทธิภาพของธุรกิจบนสังคมฐานความรู้ที่ให้บริการในลักษณะที่เป็นในการสร้างสินค้าและบริการที่มีมูลค่าสูง

จากโครงการสำรวจข้อมูลตลาดซอฟต์แวร์และบริการซอฟต์แวร์ พบว่า ในปี 2557 ตลาดซอฟต์แวร์และบริการซอฟต์แวร์ มีมูลค่าการผลิตรวมทั้งสิ้น 55,992 ล้านบาท คิดเป็นอัตราการเติบโตจากปี 2555 ร้อยละ 22.2 จากรายงานของโครงการสำรวจตลาดซอฟต์แวร์พบว่า ปัญหาด้านบุคลากรที่สำคัญ คือ การแย่งตัวบุคลากรในระหว่างบริษัทสูงมาก โดยเฉพาะบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะสาขา หลักสูตรการศึกษาของสถาบันการศึกษาไม่สอดคล้องกับความต้องการของภาคธุรกิจทำให้บริษัทต้องเสียเวลาในการฝึกอบรมบุคลากรนาน 6-12 เดือน จึงจะเริ่มปฏิบัติงานได้จริง ขาดบุคลากรที่มีทักษะทางด้านภาษาอังกฤษ และบุคลากรไม่สนใจติดตามการพัฒนาการเทคโนโลยีเท่าที่ควร และบุคลากรรุ่นใหม่ ๆ นิยมเปลี่ยนงานบ่อย ทำให้ธุรกิจไม่สามารถลงทุนพัฒนาด้านบุคลากรได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

แนวโน้มเทคโนโลยี ในปัจจุบันการทำงานโดยใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศและการติดต่อสื่อสารโดยใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ได้อลหม่อมรวมเข้าเป็นอุปกรณ์เพียงชิ้นเดียว เพื่อให้สะดวกกับกิจกรรมของผู้คนในยุคปัจจุบันและในอนาคตซึ่งต้องมีการเดินทางติดต่อสื่อสารเพิ่มมากขึ้น ทำให้มีความต้องการใช้อุปกรณ์ที่มีความคล่องตัวสูง แนวโน้มเทคโนโลยีจึงมุ่งไปสู่การพัฒนาเพื่อการใช้งานอุปกรณ์พกพา ซึ่งทำให้แนวโน้มการพัฒนาแอปพลิเคชันให้ใช้งานได้ในหลายแพลตฟอร์ม (Multiplatform Application Development) มีการประมวลผลแบบกลุ่มเมฆ (Cloud Computing) ผ่านการสื่อสารไร้สายแบบเซลลูลาร์ 4G (LTE)



บทควาวิจัย

การสร้างรูปแบบเพื่อพัฒนาผู้ประกอบการในการเตรียมความพร้อมรองรับบุคลากรต่างชาติในอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์

การเปิดกว้างโดยไม่มีข้อกำหนดคุณสมบัติหรือมาตรฐานในวิชาชีพซอฟต์แวร์ สำหรับกลุ่มสมาชิกอาเซียน จากข้อตกลงที่กลุ่มสมาชิกอาเซียนยอมรับร่วมกันในเรื่องคุณสมบัติหรือมาตรฐานในแต่ละวิชาชีพ (Mutual Recognition Arrangement : MRA) เช่น คุณสมบัติของวิศวกรและสถาปนิก ฯลฯ เพื่ออำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้ายนักวิชาชีพหรือแรงงานเชี่ยวชาญ หรือผู้มีความสามารถพิเศษของอาเซียนได้อย่างเสรี แต่ในข้อตกลงนั้นไม่ได้กำหนดรวมถึงในกลุ่มวิชาชีพทางด้านซอฟต์แวร์ ซึ่งหากเปิดเสรีประชาคมอาเซียนที่จะมีขึ้นปลายปี 2558 นั้น ทำให้ผู้ประกอบการซอฟต์แวร์มีความจำเป็นในการเตรียมความพร้อมในการรองรับบุคลากรต่างชาติที่มีความหลากหลายมาตรฐาน จากการจัดอันดับความสามารถในการแข่งขันทางเศรษฐกิจที่สำคัญของโลก โดยสถาบันการจัดการนานาชาติ (International Institute for Management Development : IMD) และการประชุมเวทีเศรษฐกิจโลก (World Economic Forum : WEF) มีข้อสรุปตรงกันว่า ประเทศไทยยังมีความอ่อนแอด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี โดยตัวชี้วัดหลักด้านการลงทุนในการวิจัยและพัฒนา การลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวนบุคลากรทางการวิจัยและพัฒนา จำนวนสิทธิบัตรและการคุ้มครองทรัพย์สินทางปัญญา ยังเป็นข้อจำกัดต่อการนำองค์ความรู้วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมาใช้สนับสนุนการเพิ่มศักยภาพการแข่งขันของประเทศโดยรวม

จากประเด็นที่กล่าวมาทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจในการศึกษาเรื่อง การสร้างรูปแบบเพื่อพัฒนาผู้ประกอบการในการเตรียมความพร้อมรองรับบุคลากรต่างชาติในอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ โดยสนใจว่าผู้ประกอบการจะต้องมีศักยภาพ ความรู้ ทักษะ ความสามารถ แนวทางการจัดการและพัฒนาธุรกิจทางด้านซอฟต์แวร์ เพื่อให้สามารถได้เปรียบในการแข่งขันได้ โดยเฉพาะสภาวะปัจจุบันที่มีการเคลื่อนย้ายแรงงานเนื่องจากการแข่งขันทางเศรษฐกิจที่สูง และมีผลโดยตรงต่อระบบการวางแผนกำลังคนขององค์กร เพื่อลดช่องว่างความแตกต่างด้านศักยภาพบุคลากรให้จัดการกับบุคลากรให้สามารถทำงานบรรลุเป้าหมาย

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 2.1 ศึกษาแนวทางการจัดการของผู้ประกอบการในการเตรียมความพร้อมรองรับบุคลากรต่างชาติในอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์
- 2.2 สร้างรูปแบบเพื่อการพัฒนาผู้ประกอบการในการเตรียมความพร้อมรองรับบุคลากรต่างชาติในอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์
- 2.3 จัดทำคู่มือพัฒนาอาชีพสำหรับผู้ประกอบการซอฟต์แวร์ในการเตรียมความพร้อมรองรับบุคลากรต่างชาติในอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์

3. วิธีการดำเนินการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 กลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่ใช้ในการทำวิจัยด้วยเทคนิคเดลฟาย (Delphi Technique) จำนวน 17 คน มีคุณสมบัติของผู้เชี่ยวชาญคือ เป็นผู้ประกอบการหรือผู้บริหารระดับสูง ซึ่งเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการจัดการธุรกิจ ในฐานะเจ้าของหรือผู้จัดการงานทางด้านวิชาชีพซอฟต์แวร์ตามที่กฎหมายกำหนด มีประสบการณ์ในด้านการเป็นผู้ประกอบการหรือผู้บริหารระดับสูง มากกว่า 5 ปี และระยะเวลาการดำเนินธุรกิจของบริษัทซอฟต์แวร์ที่ผู้ประกอบการหรือผู้บริหารระดับสูง บริหารงานต้องมากกว่า 3 ปี โดยมีความรู้สึกสนใจในผลที่ได้จากการสรุปรวมความคิด และมีความยินดีตอบรับที่จะร่วมตอบคำถามในฐานะผู้เชี่ยวชาญในการให้ข้อมูล

3.1.2 กลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิในการประชุมสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) โดยประกอบด้วย 3 กลุ่ม ดังนี้ กลุ่มนักวิชาการ กลุ่มผู้ประกอบการ กลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิด้านทรัพยากรมนุษย์ เพื่อพิจารณาความเหมาะสมตรงตามเนื้อหาของคู่มือการพัฒนาผู้ประกอบการในการเตรียมความพร้อมรองรับบุคลากรต่างชาติในอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ จำนวนกลุ่มละ 5 คน รวมทั้งสิ้น 15 คน

3.2 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลและเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีจากเอกสาร ตำรา บทความวารสาร เอกสารทางวิชาการ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทั้งในประเทศและต่างประเทศ และโดยใช้แนวทางการจัดการของผู้ประกอบการและสร้างรูปแบบเพื่อพัฒนาผู้ประกอบการในการเตรียมความพร้อมรองรับบุคลากรต่างชาติในอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ ซึ่งเป็นการบูรณาการโดยการกรอบแนวคิดกลยุทธ์การจัดการในการเปลี่ยนแปลง (Change Management Strategy) ของ Eastman and McCarthy