

สมรรถนะ : การพัฒนาตนเองของพนักงานรักษาความปลอดภัย ก้าวทันการเปลี่ยนแปลงในยุคไทยแลนด์ 4.0

Competency: Self- development of Security Personnel to Keep Pace with Changes in Thailand 4.0

ณัฐกร วัชรสินธุ์¹

Natagorn Watcharasin

(pzpro@yahoo.com)

Received: March 05, 2019

Revised: December 20, 2019

Accepted: December 23, 2019

บทคัดย่อ

สมรรถนะ : การพัฒนาตนเองของพนักงานรักษาความปลอดภัยเพื่อก้าวทันการเปลี่ยนแปลงในยุคไทยแลนด์ 4.0 บทความนี้ได้มุ่งวิเคราะห์ถึงแนวทางการพัฒนาตนเองของบุคลากรให้มีสมรรถนะและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จากการศึกษาเอกสารและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างมีส่วนร่วมกับผู้บริหารธุรกิจรักษาความปลอดภัย ได้รับรู้ถึงสมรรถนะของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ยังขาดความรู้ ความเข้าใจ ในการปฏิบัติงาน ให้ได้ตามมาตรฐาน

การพัฒนาตนเองคือ การกระทำที่เสริมสร้างความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะต่างๆ ให้แก่ตนเอง เพื่อช่วยเพิ่มสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย โดยอาศัยวิธีการ กระบวนการ และขั้นตอนต่าง ๆ ที่อาจจะมีทั้งในกรณีที่ทำด้วยตนเอง หรือได้รับการสนับสนุนจากองค์กรด้วย วงจรการพัฒนาตนเองประกอบด้วย 4 ขั้น คือ 1) การวางแผน 2)การนำไปปฏิบัติ 3) การติดตาม และ 4) การดำเนินการ จะเห็นได้ว่า มนุษย์ทุกคนเกิดมาพร้อมกับความดี มีคุณค่าในตนเอง มีความสามารถที่จะเป็นผู้นำตนเองได้มีแนวโน้มที่จะพัฒนาตนเองตามสภาพที่เป็นจริงตรงกับที่ Roger ได้อธิบายไว้ ส่วนสมรรถนะการพัฒนาตนเองของพนักงานรักษาความปลอดภัยเพื่อก้าวทันการเปลี่ยนแปลงยุคไทยแลนด์ 4.0 ประกอบด้วย ความมุ่งมั่นในงาน ความอ่อนน้อมถ่อมตน ความคิดริเริ่มสิ่งใหม่อย่างสร้างสรรค์ ความเอาใจใส่ คุณภาพ ความใส่ใจเรียนรู้ ความมีจิตสำนึกของการทำงานเป็นทีม การมีความยืดหยุ่นและปรับตัว

คำสำคัญ: สมรรถนะ, การพัฒนาตนเอง, พนักงานรักษาความปลอดภัย

¹ กรรมการผู้จัดการ บริษัท รักษาความปลอดภัย สิงโต อัลปิโน จำกัด

Abstract

Competency: Self- development of security personnel to keep pace with changes in Thailand 4.0. This article aims to analyze the guidelines for self-development of personnel to have competency and operational efficiency from studying of the documentary and participatory action exchanges with security business executives, gets to know the performance of security personnel who lack knowledge and understanding in the operation to be as standards.

Self-development is an action that enhance one's own knowledge, skills performance and characteristics. It helps to increase work performance by relying on methods, processes, and procedures that may be both the case in person or receiving support from the organization as well. The circle of self-development consists of 4 steps 1) Plan 2) Do 3) Check and 4) Action. It can be seen that every human being is born with goodness, self-worth. Have the ability to be self-leader, are more likely to develop themselves according to the true conditions described by Roger. As competency of self- development of security personnel in order to keep up with the changes in Thailand 4.0 consists of work achievement, humility, creative new initiative , quality awareness, eager to learn, consciousness of work as a team work, being flexible and adaptable.

Keywords: Competency, Self- development, Security Guard

บทนำ

ในปัจจุบันสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจมีความผันผวนอย่างรุนแรง ทำให้องค์กรธุรกิจและองค์กรภาครัฐหลายแห่งพยายามหาแนวทางในการพัฒนาองค์กรเพื่อสร้างความสามารถไปริบทางการแข่งขัน และสร้างที่ยั่งยืนในระยะยาว (สุธินี ฤกษ์ขำ, 2554) โดยกลยุทธ์การบริหารจัดการคนนั้น ถือว่าเป็นกลยุทธ์หนึ่งที่มีความสำคัญ เนื่องจากทรัพยากรมนุษย์ที่มีศักยภาพจะนำความมั่งคั่งมาสู่องค์กร ตลอดจนทำให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างราบรื่น (Fong and Kleiner,2002) โดยแนวคิดสมรรถนะ (Competency) เป็นอีกแนวคิดหนึ่ง

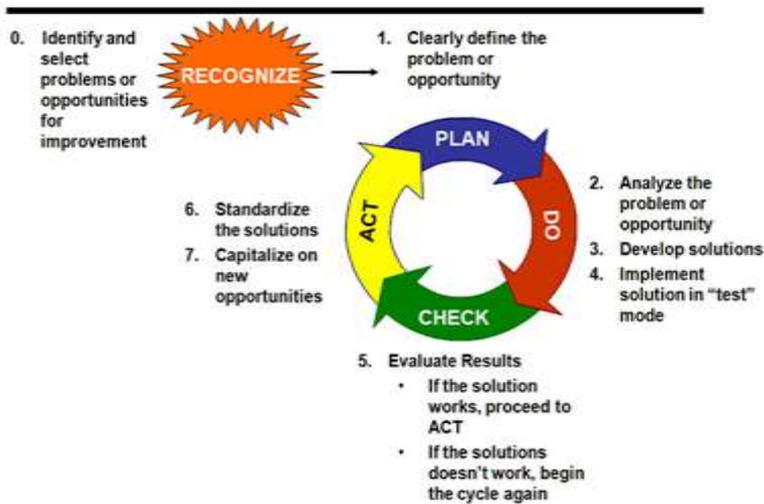
ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่ ซึ่งได้รับความนิยมและได้รับการยอมรับว่ามีบทบาทในการช่วยบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ “สมรรถนะ” มีผู้ให้นิยามไว้หลายความหมาย แต่อาจสรุปได้ว่า สมรรถนะ หมายถึง ผลรวมของศักยภาพที่ซ่อนเร้น ความคิด ความเชื่อ และพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออก ซึ่งมีผลต่อความสำเร็จขององค์กร โดยการนำแนวคิดสมรรถนะมาใช้ในองค์กร ส่วนใหญ่จะเริ่มนำแนวคิดสมรรถนะมาใช้ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน การพัฒนาพนักงาน และการจ่ายค่าตอบแทน จากนั้นจึงพัฒนามาใช้ในงานสรรหาและคัดเลือกพนักงาน เพื่อให้การดำเนินงานด้านการทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรมีความเชื่อมโยงกันทั้งระบบ (Ozcelik and Ferman, 2006)

ในยุคไทยแลนด์ 4.0 มีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องไม่ว่าจะเป็นเรื่องของเทคโนโลยี การสื่อสาร สภาพเศรษฐกิจ และ ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่มีการส่งถ่ายถึงกันและกันเร็วขึ้น และจากการเปลี่ยนแปลง ที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว นี้เองจึงเป็นเสมือน พลังผลักดัน ให้คนแต่ละคน ต่างต้องตระหนักถึง ความสำคัญของการเปลี่ยนแปลง อันทำให้เกิดการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องอยู่เสมอ เพื่อให้ตนมีความพร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ดังนั้นการพัฒนาตนเองให้มีสมรรถนะและคุณภาพของพนักงานรักษาความปลอดภัย ถือเป็นยุทธศาสตร์ที่มุ่งพัฒนาพนักงานให้ คิดเป็น ทำเป็น แก้ปัญหาเป็น และมีการเรียนรู้ตลอดชีวิต มีวิถีคิดอย่างมีเหตุผล มีคุณธรรม จริยธรรม ระเบียบวินัย ซื่อสัตย์สุจริตและรับผิดชอบต่อส่วนรวม สามารถใช้เทคโนโลยี เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ในการสื่อสาร รายงาน เหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างทันเวลา เนื่องจากพนักงานรักษาความปลอดภัยมีหน้าที่ อันสำคัญที่เกี่ยวข้องใกล้ชิดกับความปลอดภัยในชีวิต ร่างกาย ทรัพย์สินของประชาชน จึงจำเป็นสำหรับการพัฒนาสมรรถนะและนำไปสู่การพัฒนาตนเองเพื่อให้ทันกับการเปลี่ยนแปลง

แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาตนเอง

แนวคิดว่าการพัฒนาตนเองเกี่ยวข้องของการเปลี่ยนแปลงส่วนบุคคลความสามารถ และได้เสนอวงจรการพัฒนาตนเองไว้ดังภาพ ภาพที่ 1

PDCA Cycle



ภาพที่ 1 วงจรการพัฒนาตนเอง PDCA

ที่มา :Miriam Porras and Àngels Tugores [ออนไลน์]

วงจรการพัฒนาตนเองเป็นเครื่องมือพื้นฐาน ที่มีเป้าหมายมุ่งเน้นให้เกิดการยกระดับคุณภาพ ปรับปรุงและพัฒนาต่อยอดล้วนจำเป็นที่จะต้องมีการดำเนินงานอย่างครบถ้วน ตั้งแต่การวางแผน การปฏิบัติการตรวจสอบและการทำให้เป็นมาตรฐานทั้งสิ้น เหตุผลก็เพราะจะทำให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีระบบ ถูกทิศทางและหากพบปัญหาหรืออุปสรรคระหว่างทาง ก็จะสามารถรู้ตัว ได้ก่อน สามารถปรับแก้และหาทางรับมือได้ทันเพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายได้ตามต้องการ และเป็นพื้นฐานที่ดีของการต่อยอดการปรับปรุง

นักจิตวิทยาในกลุ่มมนุษยนิยม กล่าวถึง การพัฒนาตนว่า เป็นการพัฒนาศักยภาพของบุคคลไปสู่ทิศทางที่เหมาะสมกับความสามารถของแต่ละบุคคล ด้วยการตระหนักรู้ในตนเอง และพัฒนาตนไปสู่การรู้จักตนเอง การตระหนักในคุณค่าและศักยภาพที่แท้จริงของตนเอง และการใช้ชีวิตได้อย่างเต็มศักยภาพที่ตนเองมีอยู่

ความหมายของการพัฒนาตน

คาร์ล โรเจอร์ (Carl Roger, 1951) กล่าวว่า บุคคลแต่ละคนเกิดมาพร้อมกับธรรมชาติ ด้านบวก คุณความดี การมีความสามารถ และการมีแรงจูงใจภายในที่จะพัฒนาตนเองไปข้างหน้าสู่การเป็นผู้ที่ทำการสิ่งต่างๆ ได้เต็มศักยภาพด้วยตนเอง

มาสโลว์ (Maslow, 1987) กล่าวว่า การพัฒนาตน หมายถึง การรู้จักตนเองอย่างถ่องแท้และการใช้ความสามารถของตนอย่างมีประสิทธิภาพ มีความสุข คนที่มีการพัฒนาตนนั้นจะมีจิตใจที่สมบูรณ์มีจิตใจที่เปิดกว้างต่อประสบการณ์ใหม่ๆ มีทัศนคติที่สร้างสรรค์ มีการรับรู้ที่แท้จริงในศักยภาพของตนอย่างเต็มที่ มีความใกล้ชิดต่อชีวิตที่เป็นจริงตามธรรมชาติ และมีความเป็นมนุษย์อย่างสมบูรณ์

Boydell (1985) กล่าวว่า การพัฒนาตนเองคือความพยายามทำสิ่งต่าง ๆ ให้สำเร็จด้วยตนเองซึ่งเกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงส่วนตัว มีความสามารถใหม่ๆ มีความคิดเห็นแตกต่างไปจากเดิมมีความรู้สึกใหม่เกิดขึ้น ทำให้รู้สึกว่าเป็นคนดีขึ้น

Megginson และ Pedler (1992) กล่าวว่า การพัฒนาตนเองเป็นการที่ผู้เรียนรู้ได้ตัดสินใจด้วยตนเองในการเลือกว่าจะเรียนอะไร เรียนเมื่อไร และจะเรียนอย่างไร เพื่อให้เกิดการพัฒนาทักษะ ความรู้และความสามารถในการทำงาน ซึ่งการเลือกการพัฒนาตนเองย่อมส่งผลต่อการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบของตนเองด้วย

สรุป การพัฒนาตน หมายถึง การรู้จักและตระหนักรู้ในศักยภาพของตนเองอย่างถ่องแท้การมีแรงจูงใจด้านบวกในการคิดอย่างเป็นเหตุเป็นผลและใช้ความสามารถของตนเองอย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งมีอิสระในการตัดสินใจเลือก มีการปรับตัวและมีการเปลี่ยนแปลงตัวเองให้เหมาะสมตามสถานการณ์เพื่อสนองความต้องการและเป้าหมายของตนเอง เช่น สามารถดำเนินกิจกรรม แสดงพฤติกรรม เพื่อสนองความต้องการ แรงจูงใจ หรือเป้าหมายที่ตั้งไว้ หรือใช้ความสามารถของตนอย่างมีประสิทธิภาพตามศักยภาพของตนเอง และมีการดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข

ความสำคัญของการพัฒนาตน

คนเราล้วนต้องการปรับปรุงตนเองให้ดีขึ้นกว่าเดิม เพื่อให้มีชีวิตที่เป็นสุขในสังคม ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายของตนเองที่ตั้งไว้ และพัฒนาตนเองได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในสังคมโลก ดังนั้น การพัฒนาตนจึงมีความสำคัญ ต่อทั้งตนเอง บุคคลอื่น และสังคมโดยรวม ดังต่อไปนี้

1. การพัฒนาตนต่อตนเอง เป็นการเตรียมตนให้พร้อมในทุก ๆ ด้าน เพื่อรับกับการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ที่หลากหลายด้วยความรู้สึกเป็นสุข เช่น การปรับปรุงข้อบกพร่อง การพัฒนาพฤติกรรมให้เหมาะสม การขจัดคุณลักษณะที่ไม่ต้องการออกจากตัวเอง และการ

เสริมสร้างคุณลักษณะที่สังคมต้องการ ซึ่งถือเป็นการวางแนวทางให้สามารถพัฒนาตนไปสู่เป้าหมายในชีวิตได้อย่างมั่นคง การส่งเสริมความรู้สึก การมองเห็นคุณค่าแห่งตนให้สูงขึ้น การมีความเข้าใจตนเอง และสามารถทำหน้าที่ตามบทบาทของตนได้เต็มศักยภาพ

2. การพัฒนาตนต่อบุคคลอื่น เนื่องจากบุคคลย่อมต้องเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กัน การพัฒนาในบุคคลหนึ่งย่อมส่งผลต่อบุคคลอื่นด้วย การปรับปรุงและพัฒนาตนเองจึงเป็นการเตรียมตนให้เป็นสิ่งแวดล้อมที่ดีของบุคคลอื่น ทั้งบุคคลในครอบครัวและเพื่อนในที่ทำงาน สามารถเป็นตัวอย่างหรือเป็นต้นแบบเพื่ออ้างอิงให้เกิดการพัฒนาในบุคคลอื่น ๆ ต่อไป เป็นประโยชน์ร่วมกันทั้งชีวิตส่วนตัวและการทำงานและการอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุขในชุมชน ที่จะส่งผลให้ชุมชนมีความเข้มแข็งและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

3. การพัฒนาตนต่อสังคมโดยรวม ภารกิจที่แต่ละหน่วยงานในสังคมต้องรับผิดชอบล้วนต้องอาศัยทรัพยากรบุคคลเป็นผู้ปฏิบัติงาน การที่ผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนได้พัฒนาและปรับปรุงตนเองให้ทันต่อพัฒนาการของรูปแบบการทำงานหรือเทคโนโลยี การพัฒนาเทคนิควิธีหรือวิถีคิดและทักษะใหม่ๆที่จำเป็นต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและคุณภาพของผลผลิตทำให้หน่วยงานนั้นสามารถแข่งขันในเชิงคุณภาพและประสิทธิภาพกับสังคมได้สูงขึ้น ส่งผลให้เกิดความมั่นคงทางเศรษฐกิจของประเทศโดยรวมได้

มนุษย์ทุกคนมีศักยภาพที่มีคุณค่าอยู่ในตัวเอง ทำให้สามารถฝึกฝนและพัฒนาตนได้ ไม่มีบุคคลใดที่มีความสมบูรณ์พร้อมทุกด้าน จนไม่จำเป็นต้องพัฒนาในเรื่องใด ๆ อีก แม้บุคคลจะเป็นผู้ที่รู้จักตนเองได้ดีที่สุด แต่ก็ไม่สามารถปรับเปลี่ยนตนเองได้ในบางเรื่อง ยังต้องอาศัยความช่วยเหลือจากบุคคลอื่นในการพัฒนาตน การควบคุมความคิด ความรู้สึก และการกระทำของตนเอง มีความสำคัญเท่ากับการควบคุมสิ่งแวดล้อมภายนอก อุปสรรคสำคัญของการปรับปรุงและพัฒนาตนเอง คือ การที่บุคคลมีความคิดติดยึดไม่ยอมปรับเปลี่ยนวิถีคิด และการกระทำ จึงไม่ยอมสร้างนิสัยใหม่ หรือฝึกทักษะใหม่ๆ ที่จำเป็นต่อตนเอง เมื่อบุคคลพบปัญหาหรือข้อบกพร่องเกี่ยวกับตนเอง การปรับปรุงและพัฒนาตนเองสามารถดำเนินการได้ทุกเวลา และต่อเนื่อง

แนวคิดจิตวิทยาเกี่ยวกับการพัฒนาตนของโรเจอร์ส

โรเจอร์ส (Rogers, 1961) นักจิตวิทยากลุ่มมนุษยนิยม มีแนวคิดสำคัญที่เชื่อว่ามนุษย์มีธรรมชาติที่ดีมีแรงจูงใจในด้านบวก เป็นผู้ที่มีเหตุผล สามารถตัดสินใจเลือกวิถีชีวิตของตนเองได้

หากบุคคลเหล่านั้นได้รับการขัดเกลา รับผิดชอบเพียงพอและมีบรรยากาศที่เอื้ออำนวย ซึ่งจะนำไปสู่ทิศทางที่เหมาะสมกับความสามารถของแต่ละบุคคลในการพัฒนาตนเองอย่างเต็มศักยภาพ และนำไปสู่การเป็นบุคคลที่ทำหน้าที่ต่าง ๆ ในชีวิตอย่างเต็มศักยภาพ (fully functioning person)

1. องค์ประกอบแนวความคิดการพัฒนาดน

โรเจอร์ส ได้แบ่งองค์ประกอบออกเป็น 3 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ส่วนที่เป็นอินทรีย์ (The organism) หมายถึง การตอบสนองที่ประกอบด้วยความคิดความรู้สึก พฤติกรรมทั้งหมดของบุคคลที่ตอบสนองต่อสิ่งเร้าทั้งภายในและภายนอกของบุคคล การตอบสนองสิ่งเร้าภายใน เช่น ความต้องการขั้นพื้นฐานต่าง ๆ ทางสรีระร่างกาย เป็นต้น และการตอบสนองสิ่งเร้าภายนอก เช่น สิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัว เป็นต้น

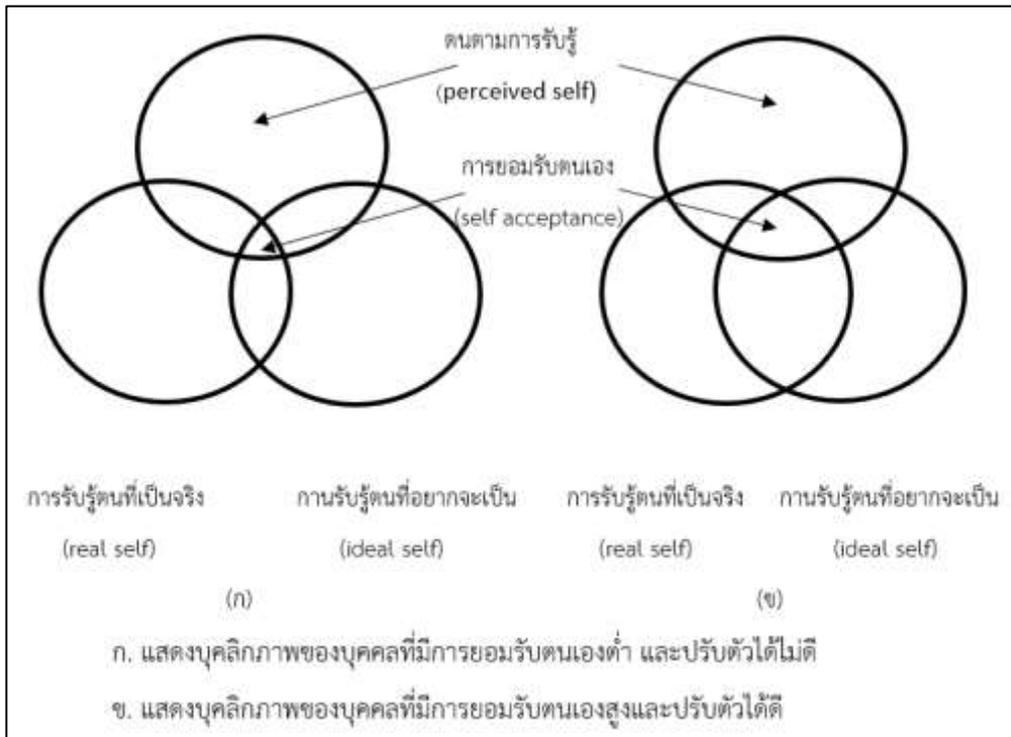
2. ส่วนที่เป็นสนามแห่งประสบการณ์ (Experiential field) หรือสนามแห่งปรากฏการณ์เป็นการรับรู้ประสบการณ์ทั้งหมดของบุคคล ผ่านการตีความและเงื่อนไขต่าง ๆ หรือประสบการณ์ที่ผ่านมา ซึ่งบุคคลจะให้ความหมายและเลือกรับรู้เฉพาะประสบการณ์สำคัญที่สอดคล้องกับโครงสร้างของตนตามที่ตนรับรู้

3. ส่วนที่เป็นตน (The self) คือส่วนที่เป็นการรับรู้ ค่านิยม หรือความนึกคิดเกี่ยวกับตนเองของเรา ที่เรียกว่า อัตมโนทัศน์ (self concept) หรือความคิดรวบยอดของตน โดยคนเรามีการรับรู้และมองเห็นตนเองในหลายแง่หลายมุม

โรเจอร์ส ได้อธิบายว่า บุคคลที่มีการพัฒนาดนเองอย่างต่อเนื่องนั้น จะมีตัวตนที่สอดคล้องกลมกลืนระหว่าง 1) การรับรู้ตนเอง (perceived self) คือการที่คนเราประเมินตนเอง และคิดว่าบุคคลอื่นมองตนเองว่าเป็นคนอย่างไร 2) ตนตามที่เป็นจริง (real self) คือตนที่บุคคลเป็นอยู่ในความจริง และ 3) ตนตามอุดมคติ (ideal self) คือ ตนที่บุคคลปรารถนาหรือคาดหวังอยากจะเป็น โดยการรับรู้ตนตามที่เป็นจริงหมายถึง การที่บุคคลมีความนึกคิดเกี่ยวกับสิ่งที่เกิดขึ้นตามความเป็นจริงกับตนทั้งหมดในแนวคิดนี้มองว่าการพัฒนาดนของคนเราจะชะงักงัน ไม่มีประสิทธิภาพ หรือเป็นปัญหาด้านจิตใจได้เมื่อคนเรามีความไม่สอดคล้องกันในการรับรู้ตนเอง การไม่สอดคล้องกันในการรับรู้ตนเองดังกล่าว ทำให้คนเราไม่สามารถพัฒนาดนได้อย่างเต็มตามศักยภาพ

Carl Roger กล่าวถึง หนทางหนึ่งในการเพิ่มความสอดคล้องระหว่างความนึกคิดเกี่ยวกับตนเองกับความเป็นจริง คือ การพิจารณาตนเองจากประสบการณ์ที่เกิดขึ้นตามความเป็นจริง ทำให้มีความสอดคล้องระหว่างโครงสร้างแห่งตน และความเป็นจริงมากขึ้น มีการ

ยอมรับนับถือในตนเองและผู้อื่นมากขึ้น อันจะนำไปสู่การปรับตัวที่เหมาะสมและเกิดพฤติกรรมด้านบวก และได้แสดงถึงการยอมรับตนเองซึ่งเกิดจากความสอดคล้องระหว่างการรับรู้ที่เป็นจริง (real self) การรับรู้ตนที่อยากจะเป็น (ideal self) และ ตนตามการรับรู้ของตนเอง (Perceive Self) แสดงในภาพที่ 2



ภาพที่ 2 แสดงบุคลิกภาพของบุคคลที่มีการยอมรับตนเองแตกต่างกัน
 ที่มา : ประยุกต์มาจาก Carl Roger, Simply Psychology [ออนไลน์]

2. ลักษณะของบุคคลที่มีการพัฒนาตน

ตามแนวคิดของโรเจอร์ มองว่าการพัฒนาตนของคนเราจะชะงักงัน ไม่มีประสิทธิภาพหรือเป็นปัญหาด้านจิตใจ เนื่องจากเกิดความไม่สอดคล้องกันในการรับรู้ของตนเอง กล่าวคือ การรับรู้ตนเองที่เป็นตามอุดมคติ และการรับรู้ตนเองตามความเป็นจริงขัดแย้งกัน ความไม่สอดคล้องกันในการรับรู้ตนเองดังกล่าว ทำให้บุคคลนั้นไม่สามารถพัฒนาตนได้อย่างเต็มตามศักยภาพ ดังนั้น การพัฒนาตนในแนวคิดของโรเจอร์ส จึงให้ความสำคัญกับการรู้จักตนเองและการพัฒนาตัวตน ให้มีการรับรู้ตนที่สอดคล้องกันระหว่างตนตามอุดมคติและตนตามที่เป็นจริง

โรเจอร์ส เสนอว่า บุคคลที่มีการพัฒนาตนให้เป็นผู้ที่มีการรับรู้ตนที่สอดคล้องกันระหว่างตนตามอุดมคติและตนตามที่เป็นจริง จะเป็นผู้ที่ทำการสิ่งต่างๆ ได้อย่างเต็มศักยภาพ และเป็นผู้ที่มีลักษณะดังต่อไปนี้

1. การเป็นผู้ที่เปิดรับประสบการณ์ต่าง ๆ บุคคลที่มีการพัฒนาตนในแนวคิดนี้ จะมีความพร้อมและความกล้าที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ โดยไม่กลัวความผิดหวังหรือความล้มเหลว เป็นผู้ที่มีการยอมรับประสบการณ์ต่างๆ ในชีวิต ทั้งดีและไม่ดี โดยไม่ใช้กลไกป้องกันตนเองมาจกจนเกินไป

2. การเป็นผู้ที่ใช้ชีวิตในแต่ละขณะได้อย่างเต็มที่ บุคคลที่มีการพัฒนาตนในแนวคิดนี้ เป็นผู้ที่มีความยืดหยุ่นในการใช้ชีวิต ไม่หลีกเลี่ยงประสบการณ์ต่างๆ ด้วยความกลัวหรือวิตกกังวล

3. การเป็นผู้ที่เชื่อถือในการไตร่ตรองสิ่งต่าง ๆ ด้วยปัญญาของตน บุคคลที่มีการพัฒนาตนในแนวคิดนี้ จะพิจารณาใคร่ครวญ และตัดสินใจเลือกในการกระทำสิ่งต่างๆ บนความรู้ตัว และมีการไตร่ตรองจากภายในด้วยการพิจารณาจากความถนัด ความสนใจ ความเชื่อ ค่านิยมต่างๆ ที่ตนเองยึดถือร่วมกับการรักษาความสมดุลกับสิ่งแวดล้อมภายนอก มากกว่าจะเป็นการตัดสินใจเลือกในการทำการสิ่งต่างๆ เพราะอิทธิพลจากภายนอกมาบอกว่าสิ่งใดควรทำสิ่งใดไม่ควรทำ

4. การเป็นผู้ที่มีความเป็นอิสระและพึ่งพาตนเองได้ บุคคลที่มีการพัฒนาตนได้อย่างเหมาะสมนั้นจะมีความเป็นอิสระที่จะเลือกทำการสิ่งต่างๆ มีความพร้อมที่จะเผชิญกับผลลัพธ์ต่างๆ และพร้อมรับผิดชอบต่อการตัดสินใจต่อการกระทำของตนเอง

5. การเป็นผู้ที่มีการริเริ่มสร้างสรรค์ บุคคลที่มีการพัฒนาตนเองในแนวคิดนี้จะเป็นผู้ที่มีการริเริ่มแนวทางใหม่ในการดำรงชีวิตในแต่ละขณะ เป็นผู้ที่ไม่ทำการสิ่งต่างๆ ตามความเคยชินแบบเดิมๆ หรือถูกผูกมัดกับรูปแบบอดีตเดิมๆ หรือกังวลเกี่ยวกับอนาคตข้างหน้าที่ยังมาไม่ถึง จะเห็นได้ว่า การที่บุคคลจะมีการพัฒนาตนได้อย่างเหมาะสมนั้น ส่วนหนึ่งจะขึ้นอยู่กับประสบการณ์ การได้รับการยอมรับโดยปราศจากเงื่อนไข ส่งผลให้บุคคลเกิดการเรียนรู้ แม้ว่าพฤติกรรมบางอย่างของเขานั้นจะไม่เป็นที่ยอมรับก็ตาม แต่บุคคลรอบข้างก็ยังให้ความรักและยอมรับเขาอยู่ เขาจะไม่เกิดความรู้สึกว่าตนเองไร้คุณค่า และยังสามารถยอมรับตนเองได้ ถึงแม้ว่าเขาจะมีการตัดสินใจทำบางอย่างที่เสี่ยง เขาก็ยังกล้าที่จะรับผิดชอบต่อการกระทำของตนเอง สามารถควบคุมพฤติกรรมของตนเองไปสู่การเปลี่ยนแปลงและแก้ไขในสถานการณ์ต่างๆ ได้ กล้าที่จะเผชิญกับประสบการณ์ใหม่ๆ สามารถใช้พลังที่มีอยู่ในตนเองอย่างมีประสิทธิภาพ ในทิศทางที่สอดคล้องกัน และสามารถพัฒนาตนเองให้อยู่อย่างมีประสิทธิภาพเป็นบุคคลที่สมบูรณ์

แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ

เดวิด แมกเคลแลนด์ (David C. McClelland) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับสมรรถนะ หมายถึงบุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในของแต่ละคนซึ่งสามารถผลักดันให้บุคคลนั้นสร้างผลการปฏิบัติที่ดีหรือตามเกณฑ์ที่กำหนด

โบบาตซีส อาร์ อี (Boyatzis R.E.) ได้ให้ความหมายสมรรถนะหมายถึง สิ่งที่มีอยู่ในตัวบุคคลซึ่งถือเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของบุคคลเพื่อให้บรรลุถึงความต้องการของงานภายใต้ปัจจัยสภาพแวดล้อมขององค์กร และทำให้บุคคลมุ่งมั่นสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ

สเปนเซอร์ แอน สเปนเซอร์ (L.M. Spencer and S.M. Spencer) คุณลักษณะของบุคคลที่มีความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลต่อความมีประสิทธิภาพของเกณฑ์ที่ใช้และการปฏิบัติงานที่ได้ผลการทำงานที่ดีขึ้นกว่าเดิม ได้เปรียบเทียบคุณลักษณะดังกล่าวไว้ใน Iceberg Model และอธิบายคุณลักษณะของบุคคลไว้ 2 ส่วนคือส่วนที่มองเห็นได้ ส่วนที่ซ่อนอยู่ภายในซึ่งสังเกตได้ยาก

บทสรุป

สมรรถนะของพนักงานรักษาความปลอดภัยในการพัฒนาตนเอง เป็นความสามารถของพนักงานในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่องานรักษาความปลอดภัย ในคุณลักษณะด้านความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) ลักษณะเฉพาะตัว (Attribute) พฤติกรรม (Behavior) ประกอบกันทำให้สามารถปฏิบัติงานหรือกิจกรรมต่าง ๆ ตามภาระหน้าที่และความรับผิดชอบ เกิดผลสำเร็จและบรรลุเป้าหมายตามที่ได้วางไว้ โดยสิ่งจำเป็นของพนักงานรักษาความปลอดภัยในทศวรรษนี้ ควรมีสมรรถนะที่พึงมีและพึงปฏิบัติมาเป็นพื้นฐาน(Competency base) ในการพัฒนาตนเอง ทั้งด้านการฝึกอบรมและพัฒนา และการประเมินผลของการปฏิบัติงาน รวมถึงการกำหนดค่าตอบแทนและภาระหน้าที่ อันก่อให้เกิดสมรรถนะได้อย่างมีศักยภาพ คือ

1. ความมุ่งมั่นในงาน (Achievement) เพื่อให้การปฏิบัติงาน ดำเนินการอย่างสะดวก รวดเร็ว คล่องตัวและเป็นระเบียบแบบแผน ตามที่กำหนดและบรรลุเป้าหมาย
2. ความอ่อนน้อมถ่อมตน (Respect- for others) เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันญาติมิตร และพี่น้อง ที่เสมอเหมือนครอบครัว เดียวกัน

3. ความคิดริเริ่มสิ่งใหม่อย่างสร้างสรรค์ (Initiative to Creative) เพื่อพัฒนานวัตกรรมใหม่
4. ความเอาใจใส่คุณภาพ (Quality Awareness) เพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่และความรับผิดชอบ
5. ความใฝ่ใจเรียนรู้ (Eager to Learn)และให้ความสำคัญต่อการมีส่วนร่วมจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการสร้างองค์ความรู้ที่สามารถนำไปใช้และปฏิบัติได้จริง
6. ความมีจิตสำนึกของการทำงานเป็นทีม (Team Spirit) มีคุณธรรมและภาวะการณ์นาที่ดี ที่เรียกว่าการมีจิตสาธารณะ หรือ จิตอาสาที่ดั่งาม
7. การมีความยืดหยุ่นและปรับตัว (Adaptability) เพื่อก้าวทันการเปลี่ยนแปลงในยุคโลกาภิวัตน์ หรือยุคการสื่อสารที่ไร้พรมแดน ทั้งการพัฒนางาน การพัฒนาตนเอง ให้สามารถรับมือได้อย่างมีประสิทธิภาพ

รายการอ้างอิง

- สุธินี ฤกษ์ขำ.(2554). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในภาคเอกชนไทย. *วารสารวิทยาการจัดการ*. 28(2), 1-13.
- วรรณวิสา แยมทัพ. (2558). *การพัฒนาชุดฝึกอบรมสมรรถนะวิชาชีพพนักงานรักษาความปลอดภัย*. (ปรัชญาดุษฎีนิพนธ์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง).
- สุรพัฒน์ มังคะลี. (2557). *การพัฒนาโปรแกรมฝึกอบรมสมรรถนะหัวหน้าชุดปฏิบัติการในธุรกิจด้านการรักษาความปลอดภัยในประเทศไทย*. (ปรัชญาดุษฎีนิพนธ์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง).
- Boydell, T. (1985). *Management self-development: A guide for managers, organizations and institution*. Geneva: International labour Office.
- Maslow, A. H. (1954). *Motivation and Personality*. New York: Garper & Row.
- Megginson, D. & Pedler, M. (1992). *Self-development: a facilitator' guide*. London: McGrawHill.
- Miriam Porras and Àngels Tugores. (2019). *PDCA cycle*. สืบค้น 15 กุมภาพันธ์ 2562, <http://cisterpearls.blogspot.com/2016/04/session-2.html>.

- Ozcelik,G. and Ferman, M. (2006). *Competency Approach to Human Resources Management: Outcomes and Contributions in Turkish Cultural Context*. Human Resource Development Review.
- Rogers, C.R. (1961). *On becoming a person*. Boston: Houghton Mifflin.
- Rogers, C.R. (1951). *Client-centered therapy: Its current practice, implecations, and theory*. Boston: Houghton Mifflin.
- Roger, C.R. Simply Psychology. (2019). สืบค้น 15 กุมภาพันธ์ 2562. จาก <https://www.simplypsychology.org/carl-rogers.html>.
- Boyatzis, R.E. (1982). *The Competent Manager*. New York: McGraw-Hill.
- Spencer, M and Spencer, M.S. (1993). *Competence at work: Models for Superiors Performance*. New York: John Wiley & Sons.