

คู่มือธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัย

| | |
|--|----|
| 1. โครงสร้างทางธุรกิจ | 1 |
| 1.1 ภาพรวมธุรกิจ | 1 |
| 1.2 การวิเคราะห์โซ่อุปทาน | 7 |
| 2. สภาพะตลาดและแนวโน้มการแข่งขัน | 11 |
| 2.1 ความสามารถในการแข่งขัน | 11 |
| 2.2 สภาพะตลาดและแนวโน้มการแข่งขันในประเทศ | 13 |
| 2.3 สภาพะตลาดและแนวโน้มการแข่งขันในต่างประเทศ | 18 |
| 3. คุณสมบัติของผู้ประกอบธุรกิจ | 20 |
| 4. รูปแบบและขั้นตอนการจัดตั้งธุรกิจ | 22 |
| 4.1 ขั้นตอนการจัดตั้งธุรกิจ | 22 |
| 4.2 การขออนุญาตประกอบธุรกิจ | 29 |
| 4.3 องค์ประกอบหลักในการประกอบธุรกิจ | 29 |
| 5. กระบวนการดำเนินงาน | 34 |
| 6. ข้อมูลทางการเงิน | 36 |
| 6.1 โครงสร้างการลงทุน | 36 |
| 6.2 ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน | 38 |
| 6.3 ประมาณการรายได้ | 39 |
| 7. บทศึกษาเชิงกลยุทธ์แนวทางการส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจ | 42 |
| 7.1 แนวทางการส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจ | 42 |
| 7.2 ปัจจัยแห่งความสำเร็จ | 45 |
| 8. แนวทางการจัดทำมาตรฐาน | 53 |

1. โครงสร้างธุรกิจ

1.1 ภาพรวมธุรกิจ

▪ คำจำกัดความธุรกิจ

ร่างพระราชบัญญัติการรักษาความปลอดภัยเอกชน ฉบับปี 2550 ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ กล่าวว่า “การรักษาความปลอดภัย” หมายถึง การจัดการ หรือการให้บริการ หรือการอำนวยความสะดวก หรือการคุ้มครองป้องกัน เกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของบุคคลโดยได้รับสินจ้าง

“ผู้ประกอบการธุรกิจรักษาความปลอดภัย” หมายถึง ผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจรักษาความปลอดภัยตามพระราชบัญญัตินี้

“พนักงานรักษาความปลอดภัย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับใบอนุญาตให้ประกอบวิชาชีพรักษาความปลอดภัยโดยได้รับสินจ้างจากผู้ประกอบธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัย และให้มีอำนาจหน้าที่เป็นผู้ซึ่งต้องช่วยเจ้าพนักงานตามกฎหมาย

ตามกรอบการจำแนกธุรกิจบริการขององค์การการค้าโลก (WTO) ธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัย จัดอยู่ในกลุ่มประเภทธุรกิจบริการสี่ส่วนไต่สวนและรักษาความปลอดภัย (Investigation and Security Services) ซึ่งมีการแบ่งสาขาย่อยดังนี้

1. Investigation Services : บริการด้านสืบสวน ไต่สวน เกี่ยวข้องกับงานอาชญากรรม ขโมย ข้อโกง คนหาย เป็นต้น

2. Security Consultation Services : บริการให้คำปรึกษาด้านความปลอดภัย

3. Alarm Monitoring Services : บริการติดตั้งสัญญาณเตือนภัย เช่น ระบบจับขโมยด้วยสัญญาณเตือนภัย (Fire Alarms) เชื่อมสัญญาณไปยังสถานีตำรวจ หากเกิดเหตุสัญญาณจะเตือนไปยังเจ้าหน้าที่ตำรวจทันที

4. Armored Car Services : ให้บริการความปลอดภัยในการขนส่ง เช่น บริการขนเงิน สิ่งของมีค่า เป็นต้น

5. Guard Services : ให้บริการโดยมีพนักงานเข้าไปทำหน้าที่ป้องกันรักษาความปลอดภัยให้กับบุคคล โรงงาน ห้างร้าน รวมถึงการตรวจตราพื้นที่ (Patrol and Inspection Services), ดูแลความปลอดภัยส่วนบุคคล (Bodyguard Services), สุนัขรักษาความปลอดภัย (Watchdog Services), ตรวจตราการเข้าออกพื้นที่ (Parking Control and Access Control Services)

6. Other Security Services : ให้บริการด้านความปลอดภัยอื่นๆ

สรุป “ธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัย” หมายถึง ธุรกิจที่ให้บริการด้านรักษาความปลอดภัยแก่ อาคารสถานที่ ทรัพย์สิน และชีวิต ตลอดจนอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ แก่ผู้ว่าจ้าง เช่น บริษัท ห้างร้าน สำนักงาน ท่าอากาศยานทั้งของภาครัฐและภาคเอกชน ฯลฯ ด้วยการจัดส่งเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยไปให้บริการยังสถานที่ของผู้ว่าจ้าง อนึ่ง งานวิจัยฉบับนี้มุ่งเน้นการวิเคราะห์เชิงลึกในธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยโดยพนักงาน รปภ. (Security Guard Service) เป็นหลัก เนื่องจากเป็นประเภทที่มีมูลค่าตลาดรวมสูงสุด (Total Market Size) และผู้ประกอบการธุรกิจประเภทนี้ให้ความสนใจและลงทุนมากที่สุด

▪ **ประเภทการให้บริการ**

การจำแนกธุรกิจนี้สามารถจำแนกได้ 2 แนวทาง กล่าวคือ

แนวทางแรก การจำแนกตามคำจำกัดความของ WTO แบ่งประเภทงานรักษาความปลอดภัยไว้ 6 ประเภท ได้แก่ งานสืบสวน ใต้สวน ให้คำปรึกษาด้านความปลอดภัย ติดตั้งวางระบบสัญญาณเตือนภัย บริการรักษาความปลอดภัยในการขนส่งสิ่งของมีค่า พนักงานรักษาความปลอดภัย และบริการรักษาความปลอดภัยด้านอื่นๆที่ไม่ได้กล่าวมาข้างต้น

แนวทางที่สอง แบ่งตามประเภทและกิจกรรมของงาน แบ่งได้ 2 กลุ่มคือ บริการหลัก และบริการเสริม ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 : ขอบเขตการให้บริการหลักและบริการเสริม

| | |
|---------------------------|---|
| <p>บริการหลัก</p> | <ul style="list-style-type: none"> - การจัดการจราจร เช่น ดูแลการเข้าออกในอาคาร จัดการจราจรในลานจอดรถตามบริษัท ห้างร้าน โรงงาน โรงพยาบาล โรงแรม ธนาคาร บ้าน คอนโดมิเนียม เป็นต้น - การรักษาความปลอดภัยให้กับบุคคล เช่น บุคคลสำคัญขององค์กรต่างๆ แขกของประเทศ ดารา นักร้อง นักกีฬา นักธุรกิจ บุคคลธรรมดาทั่วไป - การให้บริการแบบชั่วคราว เช่น การรักษาความปลอดภัยในการแข่งขันฟุตบอล งานคอนเสิร์ต - การให้บริการป้องกันภัยในการขนส่งสินค้า - การให้บริการอื่นๆ เช่น ติดตามหนี้สิน ให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย |
| <p>บริการเสริม</p> | <ul style="list-style-type: none"> - เปิดโรงเรียนสอนฝึกรบโดยกำหนดหลักสูตรแล้วขออนุญาตไปยังกระทรวงศึกษาธิการ - ให้บริการทำความสะอาดโดยมีกลุ่มลูกค้ากลุ่มเดียวกับบริการรักษาความปลอดภัย - จำหน่ายอุปกรณ์สำหรับป้องกันภัย เช่น ตู้เซฟ ถังดับเพลิง ขायและติดตั้งโทรทัศน์วงจรปิด ระบบสัญญาณกันขโมยทางเข้า-ออก อุปกรณ์ป้องกันภัยรถยนต์ ฯลฯ - บริการงานนักสืบ |

▪ จำนวนผู้ประกอบการ

จากการสอบถามข้อมูลจากสมาคมผู้ประกอบการรักษาความปลอดภัย¹ พบว่ามีผู้ประกอบการในธุรกิจนี้เพิ่มมากขึ้นทุกปี โดยเฉพาะขนาดเล็กและขนาดกลาง ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 : จำนวนสถานประกอบการรักษาความปลอดภัย

| ขนาดกิจการ | จำนวนสถานประกอบการ | | | |
|------------|--------------------|---------|---------|--------------|
| | ปี 2549 | ปี 2550 | ปี 2551 | 20 เม.ย.2552 |
| ขนาดเล็ก | 664 | 1,000 | 1,300 | 1,839 |
| ขนาดกลาง | 147 | 600 | 1,500 | 1,858 |
| ขนาดใหญ่ | 33 | 27 | 20 | 20 |
| รวม | 844 | 1,627 | 2,820 | 3,717 |

ที่มา: สมาคมผู้ประกอบการรักษาความปลอดภัยแห่งประเทศไทย

ข้อมูลจากบริษัทบิซิเนส ออนไลน์ จำกัด พบว่าอุตสาหกรรมนี้มีการเติบโตอย่างก้าวกระโดด และเป็นธุรกิจที่สร้างกำไรที่ดี มีค่ากำไรโดยรวมของอุตสาหกรรม (Industrial Gross Margin) อยู่ที่ร้อยละ 31.21² ผู้ประกอบการที่มีรายได้สูงสุดและมีจำนวนพนักงาน รปภ.มากที่สุดคือบริษัทของคนไทยเอง ส่วนบริษัทที่มีผลประกอบการในลำดับรองลงมาแม้ว่าจะเป็นบริษัทต่างชาติแต่ก็เป็นบริษัทที่มีการร่วมหุ้นลงทุนกับบริษัทคนไทยและมีทีมงานผู้บริหารเป็นคนไทย

โดยสรุปธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัย มีการเติบโตอย่างต่อเนื่องในช่วงเวลาสี่ปี (ปี 2549 – 2552) จำนวนผู้ประกอบการเพิ่มจาก 844 แห่งเป็น 3,717

¹ นายกสมาคมผู้ประกอบการรักษาความปลอดภัยแห่งประเทศไทย, 18 พฤษภาคม 2552

² Business Online Public Company Limited. 5 มกราคม 2552

แห่ง นั่นคือมีอัตราการเพิ่มขึ้นสูงถึงร้อยละ 340 ประกอบด้วยธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยที่มีมูลค่าตลาดค่อนข้างสูง (Total Market Size) และลงทุนในสินทรัพย์ถาวรค่อนข้างต่ำ จึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่ตั้งใจดูผู้ประกอบการรายใหม่ๆ เข้าสู่ธุรกิจนี้

ตารางที่ 3 : รายได้จากการประกอบธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัย (ล้านบาท)

| บริษัท | ยอดขายปี 2549 | ยอดขายปี 2550 | สัญชาติ | จำนวน รปภ. (คน) |
|---|---------------|---------------|--|-----------------|
| บริษัท กัทส์อินเวสตีเกชั่น จำกัด | 1,486.8 | 1,552.2 | ไทย | 15,000 |
| บจก. ไทยซีคอมพิท์ทิกส์ | 805.9 | 1,056.9 | ญี่ปุ่นร่วมทุน กับบ.สหพัฒน พิบูล จก. | 2,000 |
| บริษัท ซัมป์ (ประเทศไทย) จำกัด | 654.2 | 732.1 | อังกฤษควบ กิจการกับ บริษัทไทย | 5,000 |
| บริษัท อินเตอร์การ์ด กู๊ฟ (ประเทศไทย) จำกัด | 471.4 | 493.9 | อังกฤษ | 3,100 |

ที่มา : Business Online Public Company Limited (BOL)

■ การจ้างงาน

จากการที่มีจำนวนสถานประกอบการบริการรักษาความปลอดภัยเพิ่มมากขึ้นทุกปีส่งผลให้มีแรงงานเข้าสู่ธุรกิจนี้เพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ ในปี 2548 มีจำนวนพนักงาน รปภ. ประมาณ 300,000 คน ปัจจุบันเดือนเมษายน 2552 มีประมาณ 400,000 คน นั่นคือ ในช่วงระยะเวลา 4 ปีที่ผ่านมา มีแรงงานเข้าสู่ธุรกิจนี้เพิ่มขึ้นถึง 100,000 คน หรือร้อยละ 33.33 ซึ่งถือว่าอัตราการเติบโตสูง สำหรับอัตราค่าจ้าง รปภ. นั้นในช่วง 5 ปีก่อนจะอยู่ที่อัตราระหว่าง 3,000 – 7,000 บาท/คน (ต่อกะละ 12 ชั่วโมง) แต่ในปัจจุบันอยู่ที่ระดับ 5,000 – 12,000 บาท/คน (ต่อกะละ 12 ชั่วโมง)

ตารางที่ 4 : สภาวะการจ้างงานธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัย

| ปี | 2548 | 2549 | 2550 | 2551-เม.ย. 2552 |
|--------------------------|---------|---------|---------|--------------------|
| จำนวนแรงงานโดยประมาณ(คน) | 300,000 | 320,000 | 350,000 | 400,000 |

ที่มา: สมาคมผู้ประกอบการรักษาความปลอดภัยแห่งประเทศไทย เมษายน 2552

ตารางที่ 5 : ตำแหน่งที่นายจ้างต้องการมากที่สุด

| ตำแหน่งงาน 10 อันดับที่นายจ้างต้องการมากที่สุด (ระดับมัธยมศึกษา) | |
|--|--------------------------|
| 1. แรงงานทั่วไป | 6. พนักงานธุรการ |
| 2. แรงงานด้านการผลิต | 7. พนักงานขับรถยนต์ |
| 3. พนักงานขาย | 8. เจ้าหน้าที่คลังสินค้า |
| 4. ช่างเย็บจักรอุตสาหกรรม | 9. พนักงานเสิร์ฟ |
| 5. พนักงานรักษาความปลอดภัย | 10. พนักงานบริการลูกค้า |

ที่มา : กองวิจัยตลาดแรงงาน กระทรวงแรงงาน

แม้ปัจจุบันจะมีแรงงานเข้ามาอยู่ในภาคอุตสาหกรรมเพิ่มมากถึง 400,000 คน แต่ก็ยังไม่เพียงพอกับความต้องการ พบว่าอาชีพรักษาความปลอดภัยยังเป็นตำแหน่งที่นายจ้างต้องการมากในอันดับต้นๆ³ มักเกิดภาวะขาดแคลนแรงงานโดยเฉพาะ ฤดูเก็บเกี่ยวผลผลิตทางการเกษตร เนื่องจากพนักงาน รพภ. ส่วนใหญ่มาจากภาคเกษตรกรรมต้องกลับถิ่นฐานเพื่อเก็บเกี่ยว รวมทั้งค่านิยมของคนไทยที่มองว่าอาชีพรักษาความปลอดภัยไม่มีเกียรติ เสี่ยงต่อการต้องชดใช้ค่าเสียหาย เสี่ยงต่อชีวิต ทำให้แรงงานในระดับนี้มองว่าอาชีพ รพภ. เป็นอาชีพที่ไม่น่าทำ

³ นิทรรศการอุตสาหกรรมที่ขาดแคลนแรงงาน กองวิจัยตลาดแรงงาน LMI : Labor Market Research Division มกราคม 2551

■ ขนาดของสถานประกอบการ

ขนาดของธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัย จัดแบ่งขนาดตามความสามารถในการรองรับลูกค้า และจำนวนพนักงานในบริษัทได้ 3 ขนาด ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 : ขนาดของธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัย

| ขนาดในการรองรับลูกค้า (Capacity) | จำนวนพนักงาน รปภ. | จำนวน (ร้อยละ) |
|-------------------------------------|----------------------|-------------------|
| ขนาดเล็ก | 1 – 500 คน | 49 |
| ขนาดกลาง | 500 – 1,000 คน | 50 |
| ขนาดใหญ่ | 1,000 คนขึ้นไป | 1 |

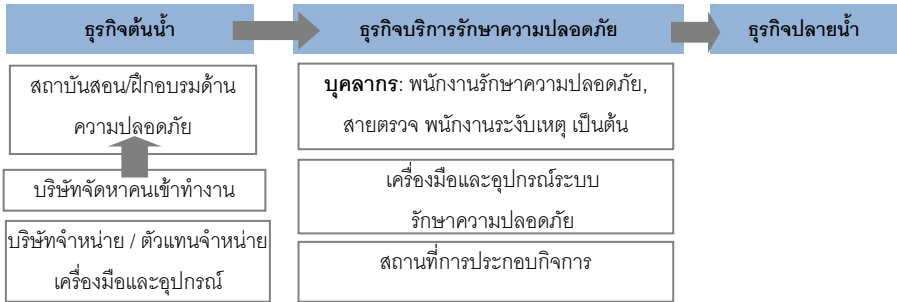
ที่มา: สมาคมผู้ประกอบการรักษาความปลอดภัยแห่งประเทศไทย

ผู้ประกอบการส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดเล็ก ผู้ประกอบการขนาดเล็ก มีพนักงาน รปภ. น้อยกว่า 500 คน มีร้อยละ 49 ขนาดกลางที่มี รปภ. 500-1,000 คน มีอยู่ร้อยละ 50 ของผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมทั้งหมด นั่นคือร้อยละ 99 ของผู้ประกอบการเป็นผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดเล็ก ทั้งนี้ เป็นเพราะธุรกิจนี้ไม่จำเป็นต้องมีลงทุนเงินมากนัก จึงง่ายสำหรับผู้ประกอบการขนาดเล็กที่จะเข้ามาลงทุน

1.2 การวิเคราะห์โซ่อุปทาน

คุณภาพของบริการรักษาความปลอดภัยจะเริ่มตั้งแต่กระบวนการคัดสรรคนฝึกอบรมพนักงานเพื่อการผลิตบริการอย่างมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพตามที่ลูกค้าคาดหวัง ซึ่งการวิเคราะห์โซ่อุปทานธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัย มีบทวิเคราะห์ ดังนี้

รูปที่ 1 : ภาพรวมโซ่อุปทานธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัย



▪ **โรงเรียนสอนฝึกอบรมด้านความปลอดภัย**

ธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยมีตัวแปรที่สำคัญคือ “คน” ร้อยละ 70-80 ของปัจจัยการผลิตในธุรกิจ รปภ. คือ คน เพราะต้องอาศัยบุคลากรที่มีทักษะด้านความปลอดภัยมาทำหน้าที่ป้องกันภัยให้กับผู้ว่าจ้าง ปัจจุบันพบว่าบริษัทรักษาความปลอดภัยเน้นจัดอบรมพนักงานเองเป็นหลักสูตรเบื้องต้น เพื่อความสะดวกและประหยัดค่าใช้จ่าย จะมีบ้างในหลักสูตรพิเศษที่ต้องการความชำนาญเฉพาะทางจะใช้บริการจากสถาบันอบรมด้านความปลอดภัยโดยเฉพาะ หรือจ้างสถาบันภายนอกอบรม (Outsourcing) เช่น จ้างตำรวจ ทหารให้ความรู้ด้านการรักษาความปลอดภัยเบื้องต้น

การฝึกอบรม (Training) พนักงานทุกคนที่เข้าเป็นพนักงาน รปภ. จะต้องผ่านการฝึกอบรมทั้งหลักสูตรเบื้องต้น และหลักสูตรพิเศษตามลักษณะสภาพงาน ดังนี้

1. การฝึกอบรมตามหลักสูตรพนักงานรักษาความปลอดภัยเบื้องต้นของบริษัทฯ สำหรับพนักงานที่ผ่านการคัดเลือกเข้าใหม่
2. การฝึกอบรมทบทวนความรู้ หลังจากพนักงานได้ลงปฏิบัติงานจริงจะต้องจัดอบรมทบทวนความรู้อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง

3. การฝึกอบรมตามโครงการพิเศษ คือการเพิ่มความรู้หรือเพิ่มประสิทธิภาพให้กับพนักงานโดยการหาความรู้ที่จำเป็นและเกี่ยวข้องกับการรักษาความปลอดภัยให้พนักงาน เพื่อความเข้าใจในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

4. การชักซ้อมแผน คือ การชักซ้อมการปฏิบัติตามแนวทางที่ได้กำหนดไว้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจและปฏิบัติได้อย่างถูกต้องเมื่อเกิดสถานการณ์จริงตามแผนที่ได้กำหนดไว้

หลักสูตรการรักษาความปลอดภัย⁴ โครงสร้างหลักสูตร

| เรื่องฝึกอบรม | ขอบเขต | ระยะเวลา | หมายเหตุ |
|-------------------------------|--|-----------|---------------------------------------|
| 1. การรักษาความปลอดภัย | - ประเภทการรักษาความปลอดภัย - คำจำกัดความ และความหมาย - มาตรการ การรักษาความปลอดภัย - การจัดการจรรยา - ทดสอบความรู้ การรักษาความปลอดภัยสถานที่ | 8 ชั่วโมง | - บรรยายในห้อง - ก่อน และ หลังอบรม |
| 2. การติดต่อสื่อสาร | - การใช้วิทยุ ภายใน-ภายนอก (ตำรวจบรรเทาสาธารณภัย) - การใช้โทรศัพท์ และระเบียบการใช้ | 4 ชั่วโมง | - บรรยายภายในห้อง |
| 3. การป้องกันและระงับอัคคีภัย | - สาเหตุการเกิดอัคคีภัย - องค์ประกอบของไฟและประเภทของไฟ - วิธีการดับเพลิง - เครื่องดับเพลิง | 4 ชั่วโมง | - บรรยายในห้อง - ฝึกในสนาม |

⁴ ที่มา : บริษัทโมเดิร์นการ์ด แอนด์ เซอร์วิส จำกัด

| เรื่องที่อบรม | ขอบเขต | ระยะเวลา | หมายเหตุ |
|--|---|-----------|--------------------------|
| | - สิ่งทีเวยราม รมภ. ควรวู้ - ข้อปฏิบัติเมื่อเกิดเพลิง | | |
| 4. ศิลปะ การต่อสู้ ด้วยมือเปล่า | - การยืนคุม การเดิน การฉาก การจับ | 4 ชั่วโมง | - ฝึกในสนาม |
| 5. การปฐม พยาบาล เบื้องต้น | - จุดประสงค์ และหลักการทั่วไป - บาดแผลและการห้ามเลือด - การผายปอดและการนวดหัวใจ | 2 ชั่วโมง | - บรรยายและ ฝึกในห้อง |
| 6. การ เคลื่อนย้าย ผู้ป่วยหรือ ผู้บาดเจ็บ | - จุดประสงค์ - การอุ้มแบก และการเคลื่อนย้าย ด้วยเปล | 2 ชั่วโมง | - ฝึกในสนาม |

▪ **บริษัทจำหน่ายเครื่องมือและอุปกรณ์ด้านรักษาความปลอดภัย**

บริษัทจำหน่ายเครื่องมืออุปกรณ์ด้านรักษาความปลอดภัยมีอยู่จำนวนมากในเมืองไทย มีทั้งที่ผลิตในเมืองไทยและนำเข้าจากต่างประเทศ สินค้าเทคโนโลยีขั้นสูงจะนำเข้าจากญี่ปุ่นและสหรัฐอเมริกา ส่วนสินค้าที่ไม่ต้องใช้เทคโนโลยีขั้นสูงมากจะนำเข้าจากจีนและไต้หวัน

▪ **หน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้อง**

- **สถาบันวิจัยและพัฒนากระบวนการยุติธรรม สำนักงานกิจการยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม** พยายามผลักดันให้มีกฎหมายส่งเสริมและควบคุมการประกอบธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยและผู้ประกอบอาชีพพนักงานรักษาความปลอดภัยของภาคเอกชน เพื่อให้มีมาตรฐาน มีอำนาจหน้าที่ช่วยเหลือเจ้าพนักงานตามกฎหมาย มีส่วนร่วมในกิจการตำรวจด้านการป้องกันและปราบปราม

การกระทำความผิด รักษาความสงบเรียบร้อยของสังคม และรักษาความปลอดภัยของประชาชน

- **สำนักงานตำรวจแห่งชาติ** เป็นอีกหน่วยงานหนึ่งที่พยายามผลักดันให้มีกฎหมายรองรับเพื่อควบคุมการประกอบธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัย กำหนดมาตรฐานผู้ประกอบการอาชีพรักษาความปลอดภัยของภาคเอกชนให้มีมาตรฐานเดียวกัน และสามารถช่วยเหลือเจ้าพนักงานตามกฎหมายในการรักษาความสงบสุขของสังคมและความปลอดภัยของประชาชนโดยทั่วไป รวมทั้งคุ้มครองผู้บริโภคในธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยมากยิ่งขึ้น

- **สมาคมผู้ประกอบการรักษาความปลอดภัยแห่งประเทศไทย** เป็นหน่วยงานเอกชนที่เกิดจากการรวมตัวกันของผู้ประกอบการรักษาความปลอดภัย เพื่อเป็นตัวแทนและศูนย์รวมแห่งองค์การของวิชาชีพด้านความปลอดภัย กำหนดกรอบและให้คำแนะนำการบริหารธุรกิจแก่สมาชิกเพื่อเป็นแนวทางในการบริหารและพัฒนาองค์การสู่ความสำเร็จด้วยความถูกต้องและมีจริยธรรม ส่งเสริมพัฒนาความรู้ การประกอบธุรกิจ และการช่วยเหลือให้คำปรึกษาเสนอแนะในปัญหาต่างๆ

2. สภาวะตลาดและแนวโน้มการแข่งขัน

2.1 ความสามารถในการแข่งขัน

ความพร้อมด้านทรัพยากรบุคคล

ทรัพยากรบุคคลในธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัย ประกอบด้วย

1. พนักงานประจำสำนักงาน สำหรับธุรกิจขนาดเล็กจะมีประมาณ 3-5 คน รับผิดชอบด้านธุรการ บุคคล บัญชี งานขาย เป็นต้น 2. พนักงานฝ่ายรักษาความปลอดภัย ประกอบด้วย หัวหน้าโซน สายตรวจ หัวหน้าชุด หัวหน้าผลัด และพนักงาน ropic.

ขณะที่ธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ปัญหาหนึ่ง ที่พบคือปัญหาการเปลี่ยนงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย (Over

Turn rate) จากการสำรวจความคิดเห็นจากผู้ประกอบการบริการรักษาความปลอดภัยของประเทศไทยพบว่าค่าเฉลี่ยของอัตราการเปลี่ยนงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยอยู่ระดับประมาณร้อยละ 20 ซึ่งนับว่าเป็นอัตราที่สูงมากสำหรับธุรกิจนี้

ดังนั้นสิ่งที่ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญคือการสร้างขวัญกำลังใจ สร้างแรงจูงใจ และสร้างความสุขให้พนักงานในการทำงาน เช่น เสนอค่าแรงที่เป็นธรรม จ่ายผลตอบแทนรวดเร็ว มีสวัสดิการ กองทุนปล่อยกู้ปลอดดอกเบี้ย ฯลฯ

ความพร้อมด้านเทคโนโลยีรักษาความปลอดภัย

ส่วนใหญ่ประเทศไทยจะนำเข้าผลิตภัณฑ์ด้านความปลอดภัยมากกว่าคิดค้นเอง ตัวอย่างเทคโนโลยีที่ใช้ในธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัย เช่น ระบบสัญญาณเตือนภัยแบบไร้สาย (Wireless Alarm System) โดยผ่านสัญญาณจากโทรศัพท์มือถือหรือโทรศัพท์บ้าน, อุปกรณ์ตรวจจับความเคลื่อนไหว (Wireless Passive Infrared Detector), อุปกรณ์ตรวจจับประตูแบบไร้สาย (Wireless door contact) ซึ่งระบบเหล่านี้จะทำงานทันทีในกรณีที่มีผู้บุกรุก โดยสัญญาณเตือนภัยที่ติดตามแต่ละจุดจะดังขึ้น และระบบจะโทรออกไปยังหมายเลขอัตโนมัติที่กำหนดไว้ ระบบจะส่งสัญญาณเข้าโทรศัพท์มือถือฝากเป็นข้อความพร้อมส่งสัญญาณไปยังศูนย์รับแจ้งเหตุตลอด 24 ชั่วโมงของบริษัทที่รับดูแลด้านความปลอดภัยนี้ พร้อมกันนี้ศูนย์รับแจ้งเหตุจะดำเนินการโทรแจ้งเหตุไปยังสถานีตำรวจในพื้นที่

เครื่องมือและอุปกรณ์เสริม

ประเทศไทยเป็นประเทศผลิตสินค้าประเภทเสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่มส่งออกไปยังหลายประเทศทั่วโลก ดังนั้นการจัดหาเครื่องแบบสำหรับพนักงานรักษาความปลอดภัยจึงเป็นเรื่องง่าย มีผู้ผลิตหลายราย อำนาจการต่อรองจึงตกเป็นของบริษัทรักษาความปลอดภัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นบริษัทขนาดใหญ่ที่มียอดการสั่งซื้อจำนวนมากจะสามารถเลือกผู้ผลิตได้ และการสั่งซื้อจำนวนมากก็ทำให้ต้นทุนต่อหน่วยลดต่ำลงไปด้วย ส่วนอุปกรณ์เสริมที่ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่รักษาความปลอดภัย เช่น รองเท้า หมวก ป้ายชื่อ เข็มขัด นกหวีด ก็มีจำหน่ายภายในประเทศ และหาซื้อได้ง่าย

ระบบบริหารจัดการ

การให้บริการอย่างเป็นระบบถือว่าเป็นจุดสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นในคุณภาพของการบริการ ซึ่งแนวทางในการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การเพิ่มประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์กรผ่านทางเครือข่าย Internet / LAN เพื่อประหยัดเวลาและทรัพยากร การลดต้นทุนและค่าใช้จ่ายต่างๆ ขององค์กร การติดต่อสื่อสารผ่าน E-Mail การเก็บเอกสารส่วนกลางไว้ที่เดียวกันโดยการกำหนดสิทธิของผู้ใช้ (User) แต่ละคน การใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและลดค่าใช้จ่ายด้านแรงงาน โปรแกรมการฝึกอบรมพนักงาน Online Training การติดต่อสื่อสารกับลูกค้าโดยให้ข้อมูลผ่านระบบตอบรับอัตโนมัติ (IVR : Interactive Voice Respond) หรือการให้บริการพร้อมทั้งอำนวยความสะดวกผ่าน Website รวมทั้งการนำระบบคอมพิวเตอร์บันทึกข้อมูลการทำงานของพนักงานให้ถูกต้องแม่นยำเพื่อจ่ายผลตอบแทนได้รวดเร็ว เป็นต้น

การกำกับดูแลจากภาครัฐ

การคุ้มครองดูแลธุรกิจโดยภาครัฐ และกฎหมายรองรับเพื่อควบคุมการประกอบธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยถือเป็นอีกปัจจัยที่สำคัญสำหรับผู้ที่อยู่ในธุรกิจนี้ กฎหมายที่จะกำหนดมาตรฐานผู้ประกอบการอาชีพพนักงานรักษาความปลอดภัยของเอกชนให้มีมาตรฐานเดียวกัน และสามารถช่วยเหลือเจ้าพนักงานตามกฎหมายในการรักษาความสงบสุขของสังคมและความปลอดภัยของประชาชนโดยทั่วไป รวมทั้งให้ความคุ้มครองผู้บริโภคในธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยมากยิ่งขึ้น

2.2 สภาพตลาดและแนวโน้มการแข่งขันในประเทศ

จากสภาพปัญหาเศรษฐกิจในปัจจุบัน ความไม่มั่นคงทางการเมือง ทำให้กิจการหลายแห่งประสบปัญหาการขาดสภาพคล่อง ต้องปิดกิจการ หรือลดจำนวนพนักงาน ลดเงินเดือน สาเหตุเหล่านี้ก่อให้เกิดปัญหาสังคมตามมามากมาย

โดยเฉพาะปัญหาการว่างงาน ความไม่มั่นคงในการประกอบอาชีพ รายได้ไม่เพียงพอ แก่การยังชีพ ส่งผลให้เกิดอาชญากรรมมากกว่าภาวะปกติ ปัญหาเหล่านี้ทำให้ ประชาชน เจ้าของกิจการต่างวิตกกังวลถึงความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

ในระยะ 10 ปีที่ผ่านมา ธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยในประเทศไทยเกิดขึ้น อย่างเป็นล่ำเป็นสัน กลุ่มบุคคล หน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนต่างต้องการ ความสะดวกสบายและปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สินเพิ่มมากขึ้น ประกอบกับมูลค่าตลาด ของธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยสูงขึ้นทุกปี จึงทำให้มีผู้ประกอบการรายใหม่ๆ สนใจเข้ามาลงทุนในธุรกิจนี้จำนวนเพิ่มมากขึ้นเพื่อชิงส่วนแบ่งตลาด จำนวน ผู้ประกอบการธุรกิจนี้มีอัตราการขยายตัวแบบก้าวกระโดดในทุกๆ ปี ในปี 2551 ธุรกิจ บริการรักษาความปลอดภัยมีมูลค่าตลาดรวมสูงถึง 40,000 ล้านบาท⁵ มี ผู้ประกอบการอยู่ 3,717 บริษัท และอาชีพ รมภ. ได้รับความสนใจมากขึ้น มีคนไทย จำนวนไม่น้อยได้เข้าสู่อาชีพ

▪ จำนวนคดีอาญาภายในประเทศ

ตารางที่ 7 : สถิติคดีอาญาในประเทศไทย ปี 2547 - 2550

| คดีอาญา | ปี | | | |
|----------------|---------|---------|---------|---------|
| | 2547 | 2548 | 2549 | 2550 |
| จำนวนคดี (ราย) | 334,179 | 373,464 | 401,250 | 423,253 |

ที่มา : จากสถิติของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ (สตช.)

จากข้อมูลข้างต้นพบว่าสถิติการเกิดอาชญากรรมโดยรวมมีอัตราเพิ่มขึ้นทุกๆ ปี ในปี 2547 มีคดีอาชญากรรมเกิดขึ้นจำนวน 334,179 ราย ในปี 2548 จำนวน 373,464 ราย ในปี 2549 จำนวน 401,250 และปี 2550 มีสถิติคดีเพิ่มสูงขึ้นถึงเป็น

⁵ วิกฤต “ยาม” ชาดแคลน สยามธุรกิจ, ฉบับที่ 970 ประจำวันที่ 7 กุมภาพันธ์ 2552

423,253 ราย คิดเป็นการเพิ่มขึ้นของจำนวนอาชญากรรมโดยเฉลี่ยร้อยละ 5.48 ทั้งนี้เมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนอาชญากรรมในปี 2550 กับปี 2547 (ในรอบ 3 ปี) พบว่าเพิ่มขึ้นจำนวน 89,074 ราย หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 26.65 แนวโน้มนี้เป็นปัญหาคุกคามชีวิตความเป็นอยู่ของคนในสังคมอย่างมากจึงเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยเป็นที่ต้องการเพิ่มมากขึ้น

■ **คุณภาพชีวิตด้านความปลอดภัย**

จากการสำรวจ “ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของคนกรุงเทพฯ” ของศูนย์วิจัยกสิกรไทย ในระหว่างวันที่ 1-14 สิงหาคม 2549 จากกลุ่มตัวอย่าง 1,519 คน ซึ่งเป็นการสำรวจเชิงคุณภาพโดยกระจายกลุ่มตัวอย่างตามอาชีพ ในเขตต่างๆ ทั่วกรุงเทพฯ พบว่าคนกรุงเทพฯที่เป็นกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 47.3 รู้สึกไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน โดยในจำนวนนี้มีกลุ่มตัวอย่างถึงร้อยละ 11.2 รู้สึกหวาดกลัวค่อนข้างมากถึงความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน อย่างไรก็ตามเมื่อคนกรุงเทพฯรู้สึกไม่มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินมากขึ้นเท่าใด ส่งผลให้ธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยและธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยเติบโตขึ้น จากการสำรวจพบว่าวิธีเตรียมรับมือกับเหตุการณ์ที่คุกคามความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของคนกรุงเทพฯ ได้แก่ เน้นการป้องกันตนเองให้มากขึ้น เช่น ไม่ไปที่เปลี่ยวคนเดียวยามวิกาล ไม่ใส่เครื่องประดับ ของมีค่าล่อตาใจร หัวงิ่งเจ้าหน้าที่ตำรวจ/เจ้าหน้าที่ รปภ. หัวงิ่งคนที่อยู่ในเหตุการณ์หรือเพื่อนบ้าน

■ **การเติบโตของธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยในประเทศ**

ปัจจุบันมูลค่าของธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยสูงถึงประมาณ 40,000 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมาร้อยละ 15.0 และในช่วงระยะ 5 ปีที่ผ่านมาอัตราการขยายตัวของธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยเพิ่มขึ้นเฉลี่ยร้อยละ 12.8 ต่อปี โดย

พบว่า บริษัทขนาดกลางมีส่วนแบ่งการตลาดมากที่สุด รองลงไปเป็นบริษัทขนาดเล็ก และบริษัทขนาดใหญ่ตามลำดับ⁶

ตารางที่ 8 : แสดงส่วนแบ่งตลาดตามขนาดของธุรกิจ

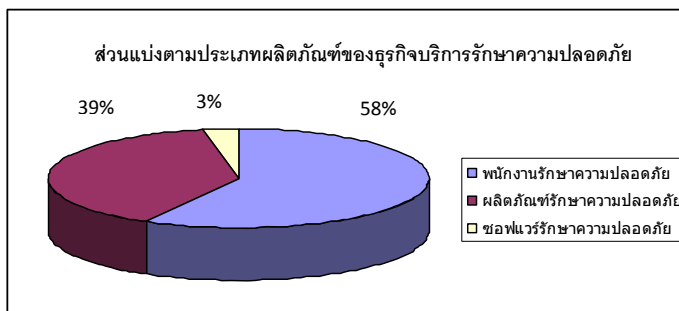
| ขนาดในการรองรับ ลูกค้า(Capacity) | จำนวนพนักงาน รักษาความ ปลอดภัย | รายได้จากการ ดำเนินงาน (Sales) ล้านบาท/ปี | ส่วนแบ่งตลาด (Market Share) |
|-------------------------------------|--------------------------------------|---|-----------------------------------|
| ขนาดเล็ก | 1-500 คน | ต่ำกว่า 50 ลบ. | ร้อยละ 28.0 |
| ขนาดกลาง | 500-1,000 คน | ตั้งแต่ 50 – 400 ลบ. | ร้อยละ 45.0 |
| ขนาดใหญ่ | 1,000-5,000 คน | มากกว่า 400 ลบ. | ร้อยละ 27.0 |

มูลค่าตลาดรวมสูงถึง 40,000 ล้านบาท แบ่งประเภทตามผลิตภัณฑ์ของธุรกิจได้ 3 หมวดได้ คือ พนักงานรักษาความปลอดภัย ผลิตภัณฑ์รักษาความปลอดภัย และซอฟต์แวร์รักษาความปลอดภัย โดยมีสัดส่วนร้อยละ 58 ร้อยละ 39 และร้อยละ 3 ตามลำดับ⁷

⁶ วิกฤต “ยาม” ขาดแคลน. สยามธุรกิจ, ฉบับที่ 970 ประจำวันที่ 7 กุมภาพันธ์ 2552

⁷ รัชดาพรรณ อุดม, ธุรกิจรักษาความปลอดภัยกับสภากรรมการณ์ปัจจุบัน สารวิจัยธุรกิจ ธนาคารกรุงเทพ ปีที่ 9 ฉบับที่ 18 พ.ศ.2548

รูปที่ 2 ส่วนแบ่งตามประเภทผลิตภัณฑ์ของธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัย



ที่มา: รวบรวมโดยสำนักวิจัยธุรกิจ บมจ. ธนาคารกรุงไทย

ธุรกิจอุปกรณ์ป้องกันการโจรกรรมเป็นธุรกิจเสริมของงานรักษาความปลอดภัยที่มีการเติบโตอย่างต่อเนื่องเช่นเดียวกัน โดยมูลค่าตลาดอุปกรณ์ป้องกันการโจรกรรมแบ่งออกเป็นสัญญาณเตือนภัยประเภทโทรทัศน์วงจรปิด มีมูลค่าประมาณ 300 ล้านบาท และอุปกรณ์เตือนภัย/ป้องกันภัยนอกเหนือจากโทรทัศน์วงจรปิดมีมูลค่ารวมประมาณ 100 ล้านบาท ซึ่งอัตราการเจริญเติบโตของอุปกรณ์ป้องกันการโจรกรรมประเภทต่างๆ นี้ยังคงเป็นไปอย่างต่อเนื่องแม้ในช่วงเศรษฐกิจซบเซา⁸

จากการศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมจาก บริษัท บีซิเนส ออนไลน์ จำกัด (มหาชน)⁹ เกี่ยวกับธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัย พบว่าจากปี 2546 –2550 ธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยนั้นมีแนวโน้มเติบโตเพิ่มขึ้นทุกปี โดยมีจำนวนรายได้ที่เพิ่มขึ้นจาก 11,568 ล้านบาทในปี 2546 เป็น 20,313 ล้านบาทในปี 2550 ดังตารางที่ 9

⁸ วิกฤติ “ยาม” ขาดแคลน, สยามธุรกิจ ฉบับที่ 970 ประจำวันที่ 7 กุมภาพันธ์ 2552

⁹ www.bol.co.th กุมภาพันธ์ 2552

ตารางที่ 9 : รายได้ของอุตสาหกรรมรักษาความปลอดภัย ปี 2546 –2550

| ปีงบการเงิน | จำนวนบริษัท (ราย) | รายได้รวม (ล้านบาท) | กำไร (ขาดทุน) สุทธิ (ล้านบาท) |
|-------------|----------------------|------------------------|----------------------------------|
| 2550 | 1,490 | 20,313 | 947 |
| 2549 | 1,493 | 18,093 | 876 |
| 2548 | 1,368 | 15,077 | 526 |
| 2547 | 1,317 | 12,961 | 373 |
| 2546 | 1,301 | 11,568 | 281 |

ที่มา: บริษัท บิซิเนสออนไลน์ จำกัด (มหาชน) ,www.bol.co.th

โดยสรุป ธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยเป็นธุรกิจที่เติบโตสวนกระแสเศรษฐกิจที่ซบเซา แม้ว่าปัจจุบันจะมีผู้เข้ามาประกอบธุรกิจนี้มากขึ้นเรื่อยๆ แต่ก็ยังเป็นที่ต้องการของตลาดอีกมากและยังพอมีโอกาสอยู่ ในขณะที่นี้สำหรับผู้สนใจลงทุน

2.3 สภาวะตลาดและแนวโน้มการแข่งขันในต่างประเทศ

▪ ธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยในต่างประเทศ

ธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัย เป็นหนึ่งในธุรกิจที่มีแนวโน้มที่ดีมากทั้งในประเทศไทยและภูมิภาคเอเชีย โดยเห็นได้จากยอดขายอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยของไทย ที่มีอัตราการเติบโตถึงร้อยละ 20 ต่อปี ตัวอย่างของบริษัทไทยซีคอมพิทักซ์กิจ ซึ่งเป็นบริษัทญี่ปุ่นที่ลงทุนร่วมกับไทย ที่มีประสบการณ์ในธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยมาไม่ต่ำกว่า 20 ปี และเป็นหนึ่งในผู้นำในธุรกิจเครื่องมือรักษาความปลอดภัยในตลาดเมืองไทยและในเอเชีย โดยมียอดขายเครื่องมือรักษาความปลอดภัยในไทยกว่า 1,000 ล้านบาท จากมูลค่าตลาดรวมกว่า 8,000 ล้านบาท ในปีที่ผ่านมา และยังมีอัตราการเติบโตอย่างต่อเนื่องปีละไม่ต่ำกว่าร้อยละ 20

สำหรับแนวโน้มธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยในภูมิภาคยุโรปและอเมริกา ตลาดของธุรกิจนี้เป็นที่คุ้นเคยของคนในประเทศอังกฤษและอเมริกา โดยประมาณ

10 ปีที่ผ่านมา พนักงานรักษาความปลอดภัยในประเทศเหล่านี้ได้รับค่าจ้างเพียงค่าจ้างขั้นต่ำตามที่กฎหมายแรงงานกำหนด แต่ในปัจจุบันพบว่าอัตราค่าจ้างของพนักงานรักษาความปลอดภัยนั้นสูงมากเพราะต้นทุนการฝึกอบรมแพง แต่ลูกค้าก็ยอมจ่ายเพราะต้องการความปลอดภัยในชีวิต ยิ่งไปกว่านั้นพนักงานรักษาความปลอดภัยตามบ้านในอดีต ไม่จำเป็นต้องมีใบอนุญาต แต่สำหรับปัจจุบันพนักงานรักษาความปลอดภัยทุกคนต้องมีใบอนุญาตประกอบอาชีพ จึงจะได้รับความน่าเชื่อถือและรับอัตราค่าจ้างสูงตามไปด้วย

โดยสรุปจะเห็นได้ว่าหลายๆ ประเทศทั่วโลก เช่น อังกฤษ อเมริกา เกาหลี สิงคโปร์ ออสเตรเลีย แคนาดา ต่างมีการพัฒนาและปรับปรุงธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยมาเรื่อยๆ จนกระทั่งปัจจุบันก็มีกฎหมายรองรับหรือใบอนุญาตอย่างเป็นทางการ รวมไปถึงอัตราค่าแรงที่สูงขึ้น

▪ โอกาสการลงทุนในต่างประเทศ

ข้อจำกัดสำหรับผู้ประกอบการไทยที่ต้องการลงทุนในธุรกิจนี้ในต่างประเทศ

1. **กฎหมาย** ที่เกี่ยวข้องกับการจัดตั้งธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยในประเทศต่างๆ ข้อกำหนดการควบคุมวิชาชีพความปลอดภัยที่แต่ละประเทศกำหนด

2. **เงินทุน** เงินทุนเพื่อจัดตั้งธุรกิจ หรือการระดมทุนในต่างประเทศ

3. **ความน่าเชื่อถือ** บริษัทที่มีชื่อเสียงมีความน่าเชื่อถือและมีเครือข่ายในต่างประเทศการขยายกิจการจะทำได้ง่ายกว่า สำหรับบริษัทขนาดเล็กหรือก่อตั้งใหม่ต้องใช้ความพยายามมากกว่าเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือให้เกิดขึ้น

4. **ทรัพยากรบุคคล** คุณภาพของพนักงานรักษาความปลอดภัยเป็นปัจจัยที่ต้องให้ความสำคัญ การลงทุนในต่างประเทศอาจใช้พนักงานรักษาความปลอดภัยของประเทศนั้นๆ หรือใช้แรงงานไทยที่มีคุณภาพ ผ่านกระบวนการคัดเลือก ต้องพูดภาษาอังกฤษได้ และผ่านการฝึกอบรมทักษะด้านความปลอดภัยมาอย่างดี เป็นต้น

พบว่าปัจจุบันมาตรฐานธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยของไทยบางบริษัทอยู่ในระดับที่ต่างชาติยอมรับ มีบริษัทรักษาความปลอดภัยบางบริษัทไปร่วมหุ้นลงทุน

ในต่างประเทศและรับงานรักษาความปลอดภัยในต่างประเทศ (ฮ่องกง และสิงคโปร์ เป็นต้น) อย่างไรก็ตามการจะไปลงทุนหรือรับงานว่าจ้างในต่างประเทศได้นั้น สายสัมพันธ์ (Connection) ส่วนตัวถือเป็นปัจจัยที่สำคัญมาก

3. คุณสมบัติของผู้ประกอบการ

ผู้ประกอบการกิจการรักษาความปลอดภัยควรมีคุณสมบัติที่จำเป็น ดังนี้

มีความรู้ด้านธุรกิจและด้านเทคนิค ผู้ประกอบการกิจการรักษาความปลอดภัย ต้องมีความรู้พื้นฐานในธุรกิจกิจการรักษาความปลอดภัยพอสมควรรวมทั้งติดตามข้อมูลข่าวสารที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา มีความรู้และทักษะทางด้านเทคนิคทุกเรื่องอย่างกว้างๆ โดยเฉพาะเทคนิคการบริหารบุคลากร เพราะธุรกิจนี้เกี่ยวกับคนทั้งสิ้น

มีคุณลักษณะการเป็นผู้ประกอบการ ต้องมีความเป็นผู้นำและมีพื้นฐานความรู้ด้านการบริหารจัดการ ศึกษาข้อมูลให้ครบถ้วนก่อนตัดสินใจลงทุน มีความสามารถประเมินโอกาสทางธุรกิจ การดำเนินธุรกิจอย่างมีทิศทาง (Business Plan) พร้อมทั้งควบคุมและการวัดผลการดำเนินงาน เช่น วัดผลด้านการเงิน วัดความพึงพอใจของลูกค้า ประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานและหน่วยปฏิบัติการ เพื่อกำหนดแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาต่อไป

นอกจากนี้ผู้ประกอบการควรมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ซื่อสัตย์ จริงใจ ยึดหยุ่น อดทน ไม่ท้อถอย เชื่อมมั่นในตนเอง ความสามารถตัดสินใจ บริหารทรัพยากรบุคคลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ให้โอกาสพนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในธุรกิจ ร่วมเสนอความคิดเห็น ให้ความสำคัญกับการสรรหาและฝึกอบรมพัฒนาบุคลากร

ความสามารถในการบริหาร/วางแผนและพัฒนางาน เข้าใจปัญหาและแยกแยะวิเคราะห์ได้อย่างเป็นระบบว่าอะไรเป็นสาเหตุอะไรเป็นผล มีการส่งเสริม

กลยุทธ์และน่านวัตกรรมใหม่ๆ เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาปรับใช้เพื่อลดต้นทุน ลดความเสี่ยง สร้างความน่าเชื่อถือในการรักษาความปลอดภัย เพิ่มคุณภาพงานบริการ

การประสานงานกับท้องถิ่น ผู้ประกอบการควรจะมีเครือข่ายในวงกว้างทั้งหน่วยงานราชการและเอกชน ทักษะการสร้างเครือข่ายเป็นสิ่งที่สำคัญมากที่ผู้ประกอบการจะต้องมีทั้งเครือข่ายกลุ่มลูกค้า บริษัทห้างร้าน โรงงาน ฯลฯ เพราะธุรกิจนี้สายสัมพันธ์ (Connection) มีผลมากต่อการตกลงทำสัญญาการว่าจ้าง และเครือข่ายในแวดวงข้าราชการตำรวจหรือทหารก็เป็นเรื่องจำเป็นที่ควรมี ผู้ประกอบการควรมีคนรู้จักที่เป็นทหารหรือตำรวจที่สามารถอ้างถึงได้ เพราะลูกค้าส่วนใหญ่มักต้องการความเชื่อมั่นในการคุ้มครองค่อนข้างสูง หรือกรณีเกิดเหตุที่ต้องการความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่ การมีเครือข่ายแวดวงทหารตำรวจจะทำให้ง่ายต่อการติดตามหาผู้กระทำผิดมาดำเนินการตามกฎหมายได้เร็วขึ้น ซึ่งการประสานงานพื้นที่มีขั้นตอนดังนี้

1. จัดหาที่ปรึกษา โดยเชิญนายตำรวจระดับสารวัตรประจำสถานีของแต่ละท้องที่ 1 ท่านเป็นที่ปรึกษา

2. จัดให้มีสายตรวจ เป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจท้องที่ละ 1 นาย เพื่อออกตรวจทุกวัน การจ้างดังกล่าวเป็นการจ้างนายตำรวจให้มาประจำ ณ พื้นที่ของลูกค้า ในช่วงเวลาที่ตำรวจออกเวรแล้ว เพื่อประสานงานรับทราบปัญหาและทำการแก้ไข เนื่องจากพนักงานรักษาความปลอดภัยไม่สามารถพกพาปืนได้ ขณะที่บางกรณีอาจอยู่นอกเหนือขอบเขตความรับผิดชอบ เช่น ตรวจตราสอดส่อง ตรวจจับผู้ร้าย

3. ติดตั้งตู้เซ็นเซอร์ เพื่อให้ นายตำรวจสายตรวจในท้องที่มาตรวจตรา

4. รูปแบบและขั้นตอนการจัดตั้งธุรกิจ

4.1 ขั้นตอนการจัดตั้งธุรกิจ¹⁰

▪ **ประเภทการจดทะเบียนจัดตั้ง** มีสองประเภทคือ ประเภทบุคคลธรรมดา ผู้ประกอบการประเภทนี้ไม่ต้องจดทะเบียนพาณิชย์ และ ประเภทนิติบุคคล บริษัท จำกัด ห้างหุ้นส่วนจำกัด ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล ผู้ประกอบการต้องจดทะเบียนตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

การจดทะเบียนตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ได้แบ่งห้างหุ้นส่วนเป็น 2 ประเภท คือ ห้างหุ้นส่วนสามัญ และห้างหุ้นส่วนจำกัด

ห้างหุ้นส่วนสามัญ คือ ห้างหุ้นส่วนประเภทซึ่งมีผู้เป็นหุ้นส่วนจำพวกเดียว โดยผู้เป็นหุ้นส่วนทุกคนต้องรับผิดชอบร่วมกันในบรรดาหนี้สินทั้งปวงของห้างหุ้นส่วนไม่จำกัดจำนวน ห้างหุ้นส่วนสามัญจะจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลหรือไม่ก็ได้ ดังนั้น ห้างหุ้นส่วนสามัญจึงแยกออกได้เป็น 2 ประเภท คือ

(1) ห้างหุ้นส่วนสามัญที่มีได้จดทะเบียน ไม่มีสภาพเป็นนิติบุคคลตามกฎหมาย

(2) ห้างหุ้นส่วนสามัญจดทะเบียน มีสภาพเป็นนิติบุคคลตามกฎหมายและมีชื่อเรียกโดยเฉพาะว่า "ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล"

โครงสร้าง "ห้างหุ้นส่วนสามัญ"

(1) มีผู้เป็นหุ้นส่วนตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป

(2) มีผู้เป็นหุ้นส่วนจำพวกเดียว คือ หุ้นส่วนจำพวกไม่จำกัดความรับผิดชอบ โดยผู้เป็นหุ้นส่วนทุกคนต้องรับผิดชอบร่วมกันในบรรดาหนี้สินทั้งปวง โดยไม่จำกัดจำนวน

(3) ผู้เป็นหุ้นส่วนทุกคนเข้าเป็นหุ้นส่วนผู้จัดการได้

¹⁰ สำหรับการจดทะเบียนพาณิชย์ ให้ศึกษากฎหมายเพิ่มเติมที่

<http://www.dbd.go.th/mainsite/index.php?id=101>

(4) จดทะเบียนตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์หรือไม่ก็ได้ ถ้าจดทะเบียนเรียกว่า "ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล"

ห้างหุ้นส่วนจำกัด คือห้างหุ้นส่วนซึ่งมีผู้เป็นหุ้นส่วน 2 จำพวก ดังนี้คือ

(1) หุ้นส่วนจำพวกจำกัดความรับผิด ได้แก่ ผู้เป็นหุ้นส่วนคนเดียวหรือหลายคน ซึ่งรับผิดจำกัดเพียงจำนวนเงินที่ตนรับว่าจะลงทุนในห้างหุ้นส่วนเท่านั้น

(2) หุ้นส่วนจำพวกไม่จำกัดความรับผิด ได้แก่ หุ้นส่วนคนเดียวหรือหลายคนซึ่งรับผิดในบรรดาหนี้สินทั้งปวงของห้างหุ้นส่วนโดยไม่จำกัดจำนวน

โครงสร้าง "ห้างหุ้นส่วนจำกัด"

(1) มีผู้เป็นหุ้นส่วนตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป

(2) ผู้เป็นหุ้นส่วนมี 2 จำพวก คือ

- หุ้นส่วนจำพวกจำกัดความรับผิดชอบ รับผิดเฉพาะจำนวนเงินที่รับว่าจะลงทุน

- หุ้นส่วนจำพวกไม่จำกัดความรับผิดชอบ รับผิดในบรรดาหนี้สินโดยไม่จำกัดจำนวน

(3) ผู้เป็นหุ้นส่วนไม่จำกัดความรับผิดเท่านั้นเป็นหุ้นส่วนผู้จัดการ

(4) ต้องจดทะเบียนตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

▪ **สถานที่ขอยื่นจดทะเบียน**

กรุงเทพฯ ยื่นขอจดทะเบียน ณ สำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ 1 – 7 และส่งจดทะเบียนธุรกิจกลางสำนักทะเบียนธุรกิจ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์

ต่างจังหวัด ยื่นขอจดทะเบียน ณ สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดที่ห้างหุ้นส่วนบริษัทมีสำนักงานแห่งใหญ่ตั้งอยู่

▪ **ขั้นตอนการจัดตั้งธุรกิจ**

1) ยื่นแบบขอจองชื่อห้างหุ้นส่วนเพื่อตรวจสอบไม่ให้ซ้ำกับห้างหุ้นส่วนบริษัทอื่น

2) กรอกรายละเอียดเกี่ยวกับชื่อของห้างหุ้นส่วน กิจการที่จะทำ สถานที่ตั้ง
ห้าง ชื่อ ที่อยู่ อายุ สัญชาติ สิ่งที่น่ามาลงทุน ลายมือชื่อของผู้เป็นหุ้นส่วนทุกคน
ชื่อหุ้นส่วนผู้จัดการ ข้อจำกัดอำนาจหุ้น ส่วนผู้จัดการ (ถ้ามี) พร้อมกับประทับตรา
สำคัญของห้างในแบบพิมพ์คำขอจดทะเบียนจัดตั้ง และให้หุ้นส่วนผู้จัดการเป็นผู้ยื่น
ขอจดทะเบียน (ปกติการยื่นขอจดทะเบียนจัดตั้งห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล /ห้าง
หุ้นส่วนจำกัด ผู้เป็นหุ้นส่วนผู้จัดการจะต้องลงลายมือชื่อในคำขอจดทะเบียนต่อหน้า
นายทะเบียน หุ้นส่วนบริษัท ในกรณีหุ้นส่วนผู้จัดการไม่ประสงค์จะไปลงลายมือชื่อต่อ
หน้านายทะเบียนก็สามารถลงลายมือชื่อต่อหน้าสามัญหรือวิสามัญสมาชิกแห่งนิติ
บัณฑิตยสภา เพื่อเป็นการรับรองลายมือชื่อของตนได้ในอีกทางหนึ่ง) หรือหุ้นส่วน
ผู้จัดการจะมอบอำนาจให้ผู้อื่นไปยื่นจดทะเบียนแทนก็ได้

3) เสียค่าธรรมเนียมโดยนับจำนวนผู้เป็นหุ้นส่วนกล่าวคือ ผู้เป็นหุ้นส่วนไม่
เกิน 3 คน เสียค่าธรรมเนียม 1,000 บาท กรณีเกิน 3 คน จะเสียค่าธรรมเนียมหุ้นส่วนที่
เกินเพิ่มอีกคนละ 200 บาท

4) เมื่อจดทะเบียนจัดตั้งแล้วจะได้รับหนังสือรับรองและใบสำคัญเป็น
หลักฐาน

ขั้นตอนการจดทะเบียนของบริษัทจำกัด

ผู้ถือหุ้นจะรับผิดชอบในหนี้ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการประกอบธุรกิจไม่เกินจำนวนเงิน
ผู้ถือหุ้นแต่ละคน ตกลงจะร่วมลงทุน วิธีการจดทะเบียนของบริษัท มีดังนี้

- 1) ยื่นแบบขอจองชื่อบริษัทเพื่อตรวจสอบไม่ให้ซ้ำกับห้างหุ้นส่วนบริษัทอื่น
- 2) จัดทำหนังสือบริคณห์สนธิ โดยกรอกรายละเอียดเกี่ยวกับชื่อบริษัท จังหวัด
ที่ตั้งสำนักงานแห่งใหญ่ กิจการที่จะทำทุนจดทะเบียน จำนวนหุ้น มูลค่าหุ้น ชื่อ ที่อยู่
อายุ อาชีพ จำนวนหุ้นที่จะลงทุน (ซึ่งต้องจองชื่อก่อนอย่างน้อย 1 หุ้น) และลายมือชื่อ
ของผู้เริ่มก่อตั้งบริษัททุกคนในแบบพิมพ์ คำขอจดทะเบียนหนังสือบริคณห์สนธิ
(หนังสือบริคณห์สนธิต้องผนึกอากรแสตมป์ 200 บาท) และให้ผู้เริ่มจัดตั้งบริษัทคน
หนึ่งคนใดก็ได้เป็นผู้ยื่นขอจดทะเบียนหนังสือบริคณห์สนธิด้วยตนเอง หรือจะมอบ

อำนาจให้ผู้ยื่นไปยื่นจดทะเบียนแทนก็ได้ การจดทะเบียนหนังสือบริคณห์สนธิต้องเสียค่าธรรมเนียมตามจำนวนทุน กล่าวคือ ทุนจดทะเบียนแสนละ 50 บาทแต่ไม่ต่ำกว่า 500 บาท และสูงสุดไม่เกิน 25,000 บาท

3) จดทะเบียนจัดตั้งบริษัทจำกัด เมื่อผู้เริ่มจัดตั้งบริษัทได้จดทะเบียนหนังสือบริคณห์สนธิแล้ว ผู้เริ่มจัดตั้งจะต้องนัดผู้จองซื้อหุ้นเพื่อประชุมจัดตั้งบริษัท ต่อจากนั้นคณะกรรมการที่ได้รับแต่งตั้งจากที่ประชุมจัดตั้งบริษัทจะต้องเรียกเก็บเงินค่าหุ้นจากผู้จองซื้อหุ้น (คราวแรกให้เรียกเก็บค่าหุ้น ๆ ละไม่ต่ำกว่าร้อยละยี่สิบห้า) และกรรมการผู้มีอำนาจลงลายมือชื่อกระทำการแทนบริษัทต้องจัดทำคำขอจดทะเบียนจัดตั้งบริษัทยื่นจดทะเบียนภายใน 3 เดือนนับตั้งแต่วันที่ประชุมจัดตั้งบริษัท การจดทะเบียนบริษัทต้องเสียค่าธรรมเนียมตามจำนวนทุน กล่าวคือ ทุนจดทะเบียนแสนละ 50 บาท แต่ไม่ต่ำกว่า 5,000 บาท และสูงสุดไม่เกิน 250,000 บาท

4) ปกติการยื่นขอจดทะเบียนหนังสือบริคณห์สนธิและการยื่นขอจดทะเบียนจัดตั้งบริษัท ผู้เริ่มจัดตั้งและกรรมการผู้มีอำนาจกระทำการแทนบริษัทที่ยื่นขอจดทะเบียนจะต้องลงลายมือชื่อในคำขอจดทะเบียนต่อหน้านายทะเบียนหุ้นส่วนบริษัท ในกรณีผู้เริ่มจัดตั้งหรือกรรมการผู้มีอำนาจกระทำการแทนบริษัทที่ขอจดทะเบียนไม่ประสงค์จะไปลงลายมือชื่อต่อหน้านายทะเบียน ก็สามารถลงลายมือชื่อต่อหน้าสามัญหรือวิสามัญสมาชิกแห่งเนติบัณฑิตยสภาเพื่อได้รับรองลายมือชื่อของตนเอง ได้ในอีกทางหนึ่ง

ตารางที่ 10 : เปรียบเทียบข้อดี ข้อจำกัดของการจดทะเบียนธุรกิจแต่ละประเภท

| รูปแบบของกิจการ | ข้อดี | ข้อจำกัด |
|-----------------|--|---|
| บุคคลธรรมดา | - การตัดสินใจต่าง ๆ เป็นสิทธิของผู้เป็นเจ้าของเพียงคนเดียว - การตัดสินใจต่าง ๆ อยู่ในลักษณะคิดคนเดียว ทำคนเดียว ซึ่งผลดีคือ | - ผลจากการคิดคนเดียว ไม่ว่าจะเป็ผลดีคือได้กำไร หรือเป็นผลเสียคือขาดทุน ก็รับผลคนเดียวเต็ม ๆ ซึ่งลักษณะธุรกิจประเภทนี้จะดีมากถ้า |

| รูปแบบของ กิจการ | ข้อดี | ข้อจำกัด |
|---------------------------------|---|---|
| | <p>ตัดสินใจง่ายและรวดเร็ว</p> <ul style="list-style-type: none"> - มีข้อบังคับทางกฎหมายน้อย - เล็กกิจการได้ง่าย | <p>เจ้าของไม่มีปัญหาเรื่องเงินทุนหมุนเวียน เพราะธุรกิจประเภทนี้ ไม่สามารถระดมทุนจากใครได้</p> <ul style="list-style-type: none"> - อายุของกิจการไม่แน่นอน อาจเลิกเมื่อเจ้าของตาย ถูกพิพากษาจำคุก หรือ ถูกศาลสั่งให้เป็นบุคคลไร้ความสามารถ |
| <p>ห้างหุ้นส่วนสามัญ</p> | <ul style="list-style-type: none"> - การจัดทำได้ง่าย มีฐานะทางเครดิตดีกว่ากิจการเจ้าของคนเดียว - การเลิกกิจการทำได้ง่าย - มีข้อบังคับทางกฎหมายน้อย - ผู้เป็นหุ้นส่วนสามารถบริหารงานด้านที่ถนัด ทำให้แบ่งภาระงานได้ | <ul style="list-style-type: none"> - ผู้เป็นหุ้นส่วนทุกคนต้องรับผิดชอบในหนี้สินไม่จำกัดจำนวน - หุ้นส่วนคนใดคนหนึ่งจะโอนส่วนของตนเอง ไปให้ผู้อื่น โดยไม่ได้รับความยินยอมจากหุ้นส่วนคนอื่นไม่ได้ |
| <p>ห้างหุ้นส่วนจำกัด</p> | <ul style="list-style-type: none"> - ต้องจดทะเบียนเป็นนิติบุคคล ซึ่งหุ้นส่วนประเภทนี้จะมีหน้าที่รับผิดชอบ และมีสิทธิเต็มที่ในการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ของกิจการ - การจัดตั้งมีขั้นตอนไม่ยุ่งยากและใช้เวลาสั้น - ค่าธรรมเนียมในการจัดตั้งน้อยกว่าบริษัท - บุคคลภายนอกไม่สามารถเข้าบริหารงานของห้างหุ้นส่วนได้ | <ul style="list-style-type: none"> - ผู้เป็นหุ้นส่วนรับผิดชอบในหนี้สินจำกัด ไม่เกินเงินที่ได้ลงทุนไป - หุ้นส่วนประเภทนี้จะไม่มสิทธิในการตัดสินใจในกิจการ - ผู้เป็นหุ้นส่วนรับผิดชอบในหนี้สิน “ไม่จำกัดจำนวน” ในที่นี้คือ “หุ้นส่วนผู้จัดการ” |

ตารางที่ 11 : สรุปขั้นตอนการดำเนินการจัดตั้งธุรกิจตามขั้นตอนด้วย Functional Flowchart

| ขั้นตอน (Optional) | ระยะเวลา | ค่าใช้จ่าย | กรมพัฒนาธุรกิจการค้า | กรมสรรพากร | สำนักงานประกันสังคม | ธนาคาร |
|--|---|--|--|--|--------------------------------|--------|
| 1. ยื่นจดทะเบียนธุรกิจการค้า - จดทะเบียน หจก. | 1 วัน | 500-3,500บ. | ยื่นจดทะเบียน ณ ส่วนจดทะเบียนธุรกิจกลาง หรือ | | | |
| | - จดทะเบียน บริษัท 1 วัน หลังจากนั้น 14 วันขึ้นไป | 1,000 บ. 6,000-7,000 บ. (ค่าใช้จ่ายประกอบด้วย: ค่าทนาย, อากูรแอสตัมบี, | ยื่นจดทะเบียน ณ ส่วนจดทะเบียนธุรกิจกลาง หรือ สำนักบริการจดทะเบียนธุรกิจทั้ง 7 แห่ง เริ่มจดหนังสือ บริคณห์สนธิก่อน | | | |
| 2. ขอเลขผู้เสียภาษี | 1-7 วัน | ค่าธรรมเนียม, ค่าบริการ) | ยื่นจดทะเบียน ณ ส่วนจดทะเบียนธุรกิจกลาง หรือ | ดำเนินการขอเลขผู้เสียภาษีที่ www.rd.go.th หรือ | | |
| 3. ยื่นประกันสังคมต่อสำนักงาน | 1 วัน | | สำนักบริการจดทะเบียนธุรกิจทั้ง 7 | ที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ | นายจ้างไปขึ้นทะเบียนนายจ้างต่อ | |

| ขั้นตอน (Optional) | ระยะเวลา | ค่าใช้จ่าย | กรมพัฒนาธุรกิจการค้า | กรมสรรพากร | สำนักงานประกันสังคม | ธนาคาร |
|--|--|------------|---|------------|--|--|
| <p data-bbox="140 221 308 288">ประกันสังคมเขตพื้นที่</p> <p data-bbox="140 540 308 608">4.เปิดบัญชีบริษัทกับธนาคาร</p> | <p data-bbox="375 540 422 563">1 วัน</p> | | <p data-bbox="746 227 786 249">แห่ง</p> | | <p data-bbox="1090 227 1241 423">สำนักงานประกันสังคมภายใน 30 วันนับแต่วันที่ลูกจ้างเข้าทำงาน</p> | <p data-bbox="1289 518 1441 630">เปิดบัญชีออมทรัพย์และกระแสรายวันนามบริษัท</p> |

4.2 การขออนุญาตประกอบธุรกิจ

บริษัทรักษาความปลอดภัยใช้หลักเกณฑ์จัดตั้งตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ และพรบ.บริษัทมหาชนจำกัด พ.ศ 2535 ไม่ต้องขออนุญาตประกอบธุรกิจเฉพาะ

4.3 องค์ประกอบหลักในการจัดตั้งธุรกิจ

- **ทำเลที่ตั้ง** เนื่องจากงานรักษาความปลอดภัยจะปฏิบัติงานจริงในพื้นที่ของลูกค้า การจะเลือกเฉพาะลูกค้าที่อยู่ใกล้กับที่ตั้งของบริษัททั้งหมดนั้นเป็นไปได้ยาก ผู้ประกอบการขนาดเล็กหลายแห่งจึงเลือกทำเลที่ตั้งชานเมืองเพื่อลดค่าใช้จ่ายในการลงทุน อีกทั้งผู้ประกอบการสามารถจ้างพนักงาน รมภ.ในพื้นที่ปฏิบัติงานจริงเข้าเป็นพนักงานของบริษัทเพื่อลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางให้กับพนักงานและลดต้นทุนในการบริหารจัดการ โดยจัดส่งทีมงานไปฝึกอบรมทักษะการทำงานในพื้นที่จริงและหากพิจารณาในแง่การเข้าถึงกลุ่มลูกค้าพบว่าธุรกิจนี้โดยส่วนใหญ่จะได้ลูกค้าจากการเสนอประมูลงาน ผู้ประกอบการจะเป็นผู้เข้าหาลูกค้าเองโดยเข้าไปติดตามข่าวสารจากกระทรวง ทบวง ต่างๆ เพื่อเตรียมตัวเข้ายื่นซองประมูล แต่อย่างไรก็ตามก็ควรเลือกทำเลที่ตั้งให้เหมาะสมสะดวกแก่การเดินทางและการประสานงานของลูกค้าให้มากที่สุด

- **อุปกรณ์และเครื่องมือ** ในการเริ่มต้นธุรกิจฯ ช่วงแรกผู้ประกอบการจะลงทุนเฉพาะอุปกรณ์พื้นฐานเพื่อการปฏิบัติงานทั่วไปเท่านั้น เช่น เครื่องตรวจจุดปฏิบัติงาน รมภ. วิทยุสื่อสาร กรวยจราจร กุญแจข้อมือ กระบอง นกหวีด เป็นต้น ทั้งนี้เพราะการเลือกใช้อุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีความปลอดภัยพิเศษจะขึ้นอยู่กับสัญญาข้อตกลงระหว่างบริษัทกับลูกค้าโดยพิจารณาตามความเหมาะสมกับพื้นที่ปฏิบัติงานและกรณีลูกค้าต้องการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยหรือเทคโนโลยีเฉพาะด้านลูกค้าก็จะต้องเป็นผู้เสียค่าใช้จ่ายสำหรับอุปกรณ์นั้นๆ

| | | |
|------------------------------|--|--|
| ระบบกล้อง วงจรปิด |  | 10,000 –500,000 บาท ขึ้นอยู่กับคุณภาพ กล้องขนาดพื้นที่และจำนวนกล้องที่ติดตั้ง |
| ระบบ สัญญาณ เตือนภัย |  | 5,000 –100,000 บาท ขึ้นอยู่กับระบบการทำงาน ระบบเครือข่าย และจำนวนเครื่องที่ติดตั้ง |
| เครื่องสแกน ลายนิ้วมือ |  | 10,000 – 15,000 บาท |
| เครื่องตรวจ จุดปฏิบัติงาน |  | 7,500 – 10,000 บาท |
| วิทยุสื่อสาร |  | 4,000 – 10,000 บาท |
| กรวยจราจร |  | 150 – 300 บาท |
| กระบอง |  | 65 – 100 บาท |
| นกหวีด |  | 20 - 50 บาท |

▪ บุคลากร

1. พนักงานประจำสำนักงาน ทำหน้าที่ด้านบัญชี การเงิน จัดซื้อ บริหาร
ทั่วไป บุคคล และการหาลูกค้า

2. พนักงานฝ่ายรักษาความปลอดภัย โดยส่วนใหญ่จะจ้างเป็นรายวัน
จำนวนพนักงานในฝ่ายนี้แตกต่างกันตามขนาดของธุรกิจและจำนวนลูกค้า ซึ่งการจัด
โครงสร้างฝ่ายรักษาความปลอดภัยจะมีลำดับความรับผิดชอบคล้ายหน่วยงานทหาร
หรือตำรวจ โครงสร้างฝ่ายนี้ประกอบด้วย

| ตำแหน่ง | หน้าที่ความรับผิดชอบ | เงินเดือน |
|--|---|--------------------------|
| ผู้จัดการและรองผู้จัดการรักษาความปลอดภัย | ดูแลภาพรวมงานรักษาความปลอดภัยทั้งหมด โดยเฉพาะองค์กรขนาดใหญ่ที่มีพื้นที่หลายเขต หลายสาขา การทำงานจะแบ่งเป็นศูนย์และแบ่งโซนรับผิดชอบกัน เพื่อให้สามารถดูแลสิ่งการได้อย่างทั่วถึง | 25,000 – 30,000 บ/ด |
| หัวหน้าแผนกคุมโซน | <ul style="list-style-type: none"> - ควบคุม สั่งการ บังคับบัญชาให้พนักงานและหัวหน้า รปภ.ปฏิบัติหน้าที่เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับของบริษัท ดำเนินงานตามนโยบายของผู้บังคับบัญชาโดย - ตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของหัวหน้าหน่วยและพนักงาน รปภ. ให้เป็นไปตามระเบียบที่กำหนดทุกวัน - แนะนำและชี้แจงวิธีการ แนวทางแก้ไขอย่างถูกต้องให้พนักงานและหัวหน้าหน่วย รปภ.รับทราบ - จัดทำบันทึกสถิติการปฏิบัติงานของพนักงานและหัวหน้าหน่วย รปภ.ทุกวัน - จัดทำเอกสารสวัสดิการของพนักงานและหัวหน้าหน่วย รปภ.ทุกวัน - จัดทำเอกสารรายงานการปฏิบัติงานของหน่วยงานรปภ.ส่งผู้บังคับบัญชา - รายงานเหตุการณ์ผิดปกติที่เกิดขึ้นให้กับผู้บังคับบัญชาโดยเร็ว | 15,000 – 20,000 บ/ด |
| หัวหน้าชุด, หัวหน้าผลัด | เป็นหัวหน้าประจำหน่วยสำหรับพื้นที่ของลูกค้าในพื้นที่ปฏิบัติงาน กรณีที่มีพนักงานรักษาความปลอดภัยตั้งแต่ 16 คนขึ้นไป ดูแลดังนี้ | 9,000 – 12,000 บ/ด |

| ตำแหน่ง | หน้าที่ความรับผิดชอบ | เงินเดือน |
|---------|--|---------------------|
| | <ul style="list-style-type: none"> - ควบคุม บังคับบัญชา และดูแลการปรับเปลี่ยนเวรยามของพนักงานรักษาความปลอดภัยให้เป็นไปตามความเหมาะสมแก่งานในหน้าที่ และนโยบายของผู้ว่าจ้าง - ประสานงานระหว่างผู้ว่าจ้างกับผู้รับจ้าง เช่น รับคำสั่งต่างๆ นำคำสั่งแนะของผู้ว่าจ้างมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานรักษาความปลอดภัยเป็นไปอย่างต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพตามความประสงค์ของผู้ว่าจ้างที่ต้องการให้ปฏิบัติ - ทำหน้าที่อบรม บังคับบัญชาการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานรักษาความปลอดภัยทั้งหมด ให้อยู่ในข้อบังคับของผู้ว่าจ้าง - ทำหน้าที่เปลี่ยนย้ายพนักงานรักษาความปลอดภัย ซึ่งเห็นว่าบกพร่องต่อหน้าที่และอาจก่อให้เกิดผลเสียหายแก่งาน - ตรวจสอบการปรับเปลี่ยนเวรยามของพนักงานรักษาความปลอดภัย - อบรมตักเตือน สั่งสอน พนักงาน รปภ. เมื่อพบเห็นว่ากระทำความผิด - รับผิดชอบงานอื่นๆ ที่ผู้ว่าจ้างมอบหมายให้ปฏิบัติ | |
| สายตรวจ | คอยตรวจสอบการทำงานของรปภ.ในพื้นที่ ทั้งตามเวลาที่กำหนด อย่างน้อยวันละสองครั้งคือกลางวัน | 12,000 – 15,000 บ/ด |

| ตำแหน่ง | หน้าที่ความรับผิดชอบ | เงินเดือน |
|---------------------------------|--|---|
| | และกลางคืน และมีการสุ่มตรวจสอบความเรียบร้อยในพื้นที่เพื่อป้องกันเหตุล้วงหน้า | |
| พนักงาน รักษาความ ปลอดภัย | <ul style="list-style-type: none"> - รักษาความปลอดภัยเกี่ยวกับทรัพย์สินของผู้ว่าจ้างภายในเขตรับผิดชอบ - ช่วยเหลือผู้ว่าจ้างหรือผู้รับผิดชอบของผู้ว่าจ้างเมื่อได้รับการร้องขอโดยเฉพาะงานที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความปลอดภัย - ส่งมอบหน้าที่เวรยามแต่ละผลัด สรุปรายงานการณ์ในเขตรับผิดชอบในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมาและรายงานสรุปส่งให้ผู้รับผิดชอบของผู้ว่าจ้างทราบทุกวัน - ประสานงานระหว่างจุดที่รับผิดชอบตลอดระยะเวลา เพื่อช่วยเหลือยามเกิดเหตุฉุกเฉิน - ในกรณีที่คนร้ายมีอาวุธ พนักงานรักษาความปลอดภัยจะตอบโต้เท่าที่จำเป็นเท่านั้น และจะพิจารณาถึงความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของผู้ว่าจ้างเป็นหลัก และแจ้งให้ผู้รับผิดชอบของผู้ว่าจ้างทันที - กรณีตรวจพบสิ่งผิดปกติ/ข้อบกพร่องเกี่ยวกับเครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ ของผู้ว่าจ้างพนักงาน รปภ. จะแจ้งให้ผู้รับผิดชอบทราบทันที เพื่อป้องกันความเสียหายโดยเฉพาะในยามวิกาลจะต้องตรวจตราเป็นพิเศษ | <p>อย่างน้อย จ้างตาม อัตราค่าแรง ขั้นต่ำ (ทำงานวันละ 12 ชั่วโมง) เงินเดือน 9,000 – 12,000 บ/ด</p> |

| ตำแหน่ง | หน้าที่ความรับผิดชอบ | เงินเดือน |
|------------------------|--|---------------|
| | <ul style="list-style-type: none"> - ตรวจสอบ ตรวจสอบคนบุคคลและยานพาหนะที่อยู่หรือเข้ามาในบริเวณเขตรับผิดชอบ เมื่อมีเหตุควรสงสัย ต้องแจ้งให้ผู้ว่าจ้างหรือผู้รับผิดชอบทราบทันที - ช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ว่าจ้างเกี่ยวกับการป้องกันการรบกวนหรือก่อกรวนจากบุคคลหรือกลุ่มบุคคลภายนอก - ป้องกันการก่อวินาศภัยทุกชนิดภายในเขตที่รับผิดชอบ โดยจะจัดเตรียมกำลังพร้อมเพื่อรับสถานการณ์ที่จะเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา | |
| เจ้าหน้าที่รับแจ้งเหตุ | ดูแลจุดบันทึกประจำวัน รวมทั้งประสานงานกับพนักงาน รปภ.รวมทั้งคอยรับเรื่องร้องทุกข์ต่างๆ | 12,000 บ/ด |
| เจ้าหน้าที่ประเมินราคา | ทำหน้าที่ร่างสัญญา ลงพื้นที่ และประเมินราคานำเสนอต่อผู้ว่าจ้าง (กรณีบริษัทขนาดใหญ่จะมีเจ้าหน้าที่ประเมินราคาโดยเฉพาะ) | 12,000 บ/ด |

5. กระบวนการดำเนินงาน

▪ ระบบการรับงาน

การรับงานของธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยมีทั้งแบบที่ต้องอาศัยการประมูลเพื่อแข่งขันด้านคุณภาพและราคา และแบบที่ไม่ต้องประมูล กรณีที่สองนี้อาจเกิดขึ้นได้ทั้งลูกค้าเก่าใช้บริการแล้วเกิดความประทับใจอยากว่าจ้างต่อ หรือลูกค้าใหม่ที่ทราบชื่อเสียงของบริษัทแล้วเกิดความเชื่อถือไว้วางใจ อยากจะใช้บริการจึงติดต่อเข้ามาเอง แต่ทั้งสองกรณี ก่อนที่บริษัทรักษาความปลอดภัยจะตกลงทำสัญญารับงาน จะมีขั้นตอนการดำเนินงานที่เหมือนกัน คือ

1. จัดเจ้าหน้าที่ลงสำรวจพื้นที่ และสำรวจจุดที่มีความเสี่ยง
2. กำหนดอุปกรณ์ และกำลังคนตามจุดต่างๆ
3. กำหนดหน้าที่ตามจุดปฏิบัติงาน
4. เสนอราคาต่อเจ้าของกิจการ บริษัทรักษาความปลอดภัยควรเสนอราคาที่เป็นธรรม โดยเน้นให้ผู้ว่าจ้างได้รับสิ่งที่ดีมีประสิทธิภาพในราคาที่เหมาะสม เช่น การแนะนำให้เอาเทคโนโลยีมาใช้เพื่อลดกำลังคน และเป็นการลงทุนเพียงครั้งเดียว โดยผู้ว่าจ้างเป็นคนลงทุนในเรื่องอุปกรณ์ต่างๆ เช่น วิทยุและโทรศัพท์มือถือ
5. ทำประกันภัย โดยปกติการทำประกันภัยเพื่อรักษาความปลอดภัยมี 2 แบบ คือ

การทำประกันภัยระหว่างผู้ประกอบการและผู้ว่าจ้าง โดยร่างสัญญาข้อตกลง เรื่องการประกันค่าเสียหาย ส่วนใหญ่วงเงินประกันจะขึ้นอยู่กับจำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัย หากจ้างพนักงาน รปภ.อยู่ในช่วง 1-10 คนค่าเสียหายจะนิยมขอใช้เท่ากับสองเท่าของจำนวนเงินเดือนของพนักงาน รปภ.ทั้งหมด นั่นก็คือวงเงินประกันอยู่ประมาณ 200,000 บาท และหากจ้างพนักงาน รปภ.อยู่ในช่วง 10 คนขึ้นไป ค่าเสียหายจะนิยมขอใช้เท่ากับ 1.5 เท่า หากจ้างพนักงาน รปภ.20 คนขึ้นไป ค่าเสียหายจะนิยมขอใช้ 1 เท่าของจำนวนเงินเดือนพนักงาน รปภ. แต่ทั้งนี้การตกลง ขึ้นกับผู้ว่าจ้างกับบริษัทรักษาความปลอดภัยเป็นสำคัญ

การตกลงระหว่างผู้ว่าจ้าง,บริษัทประกันภัยและเจ้าของธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัย การตกลงในรูปแบบนี้ทางบริษัทรักษาความปลอดภัยจะเป็นผู้ดำเนินการจัดหาบริษัทประกันภัยมาให้ แต่ทางผู้ว่าจ้างจะต้องเป็นผู้จ่ายค่าทำประกันนั่นเอง ปัจจุบันบริษัทประกันภัยไม่นิยมขายประกันประเภทนี้เพราะมีอัตราเสี่ยงสูง หรือถ้าบริษัทประกันภัยจะขายประกันประเภทนี้ก็จะมีเงื่อนไขอื่นๆ ตามมาอีกมาก

▪ ระบบการปฏิบัติงาน

พนักงาน รมก.ปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่ตามความรับผิดชอบในงานที่กำหนดไว้ (Job Description) เช่น ลงเวลาปฏิบัติงานทุกครั้ง ตรวจเช็คความสงบเรียบร้อย รวมทั้งดูแลทรัพย์สินของผู้ว่าจ้างและทรัพย์สินอื่นๆ ภายในเขตรับผิดชอบ, ตรวจตราตรวจค้นบุคคลและยานพาหนะที่อยู่หรือเข้ามาในบริเวณเขตรับผิดชอบ, ส่งมอบหน้าที่ของเวรยามไปยังผลัดต่อไป พร้อมสรุปสถานการณ์ในเขตรับผิดชอบในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมาและสรุปส่งให้ผู้รับผิดชอบของผู้ว่าจ้างทราบทุกวัน เมื่อมีเหตุอันควรสงสัยต้องแจ้งให้ผู้ว่าจ้างหรือผู้รับผิดชอบของผู้ว่าจ้างทราบโดยทันที เป็นต้น

▪ ระบบการตรวจสอบคุณภาพ

ตรวจเช็คการทำงาน มีสายตรวจคอยเช็คการทำงานของ รมก.ในพื้นที่ทุกวัน และให้พนักงานตรวจสอบคุณภาพการทำงานของตนเอง (Self-Evaluation) เช็คความเข้าใจในรายละเอียดการปฏิบัติงานในหน้าที่ความรับผิดชอบในงานตามที่ระบุไว้ในรายละเอียดการปฏิบัติงาน

ประเมินความพึงพอใจของลูกค้า เปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังของลูกค้า (Expectation) กับสิ่งที่ลูกค้าได้รับ (Perception) โดยอาจสอบถามหรือให้ลูกค้ากรอกแบบสอบถามก็ได้ จากนั้นนำผลการประเมินมาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพงานบริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement)

6. ข้อมูลทางการเงิน

6.1 โครงสร้างการลงทุน

องค์ประกอบหลักในการลงทุนเริ่มต้น (Initial Investment) จะแตกต่างกันตามขนาดและลักษณะของกิจการ แบ่งเป็น ค่าตกแต่งอาคาร เฟอร์นิเจอร์และเครื่องใช้สำนักงาน, ค่ายานพาหนะและเครื่องมืออุปกรณ์สำหรับบริการให้บริการ เช่น รถยนต์นั่ง

รถยนต์บรรทุก เครื่องมือสื่อสาร ฯลฯ เงินทุนหมุนเวียนส่วนใหญ่เป็นค่าเช่า เงินเดือนพนักงานและค่าวัสดุสิ้นเปลือง เป็นต้น

ตัวอย่าง ผู้ประกอบการลงทุนเช่าอาคารพาณิชย์ 1 ห้อง อายุสัญญาเช่า 1 ปี ค่าเช่าเดือนละ 10,000 บาท (ประมาณการจากเขตพื้นที่รอบนอกกรุงเทพมหานคร) เพื่อใช้เป็นสำนักงาน มีพื้นที่ใช้สอยประมาณ 40 ตารางเมตร มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยจำนวน 100 คน และมีรายละเอียดต่างๆ ดังนี้ (ประมาณการ หน่วย: บาท)

| รายการ | งบประมาณการลงทุน |
|--------------------------------------|------------------|
| ค่าตกแต่งอาคารสำนักงาน | 20,000 |
| ค่าเฟอร์นิเจอร์และเครื่องใช้สำนักงาน | |
| ชุดรับแขก | 7,500 |
| โต๊ะเก้าอี้ | 12,000 |
| ตู้เอกสาร | 11,500 |
| เครื่องปรับอากาศ | 37,600 |
| ตู้เย็น | 5,200 |
| เครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์ | 75,000 |
| เครื่องโทรสาร | 3,900 |
| เครื่องโทรศัพท์ | 2,000 |
| เครื่องคิดเลข | 500 |
| เฟอร์นิเจอร์อื่นๆ | 4,000 |
| รวม | 179,200 |

| รายการ | งบประมาณการลงทุน |
|---|------------------|
| ค่าเครื่องมืออุปกรณ์และยานพาหนะสำหรับการให้บริการ | |
| รถปิกอัพ | 640,000 |
| รถมอเตอร์ไซด์ (2 คัน) | 64,000 |
| เครื่องมือสื่อสาร (30 ตัว @ 7,500) | 225,000 |
| เครื่องใช้สำหรับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ | |
| รักษาความปลอดภัย | 50,000 |
| รวม | 979,000 |
| เงินทุนหมุนเวียน | 4,000,000 |
| รวมเงินลงทุนทั้งหมด | 5,158,200 |

ที่มา บริษัท โมเดิร์นการ์ด แอนด์ เซอร์วิส จำกัด (27 มีนาคม 2552)

6.2 ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

ค่าจ้างบุคลากรและพนักงาน (บาท/เดือน)

| | | | |
|---------------|--------|-----|---------|
| ผู้บริหาร | 40,000 | 1 | 40,000 |
| ฝ่ายบุคคล | 18,000 | 1 | 18,000 |
| ฝ่ายการเงิน | 17,000 | 1 | 17,000 |
| พนักงานบัญชี* | 6,000 | 1 | 6,000 |
| หัวหน้าแผนก | 17,000 | 3 | 51,000 |
| หัวหน้าชุด | 11,000 | 5 | 55,000 |
| สายตรวจ | 12,000 | 6 | 72,000 |
| พนักงาน รปภ. | 9,760 | 100 | 976,000 |

*จ้างจากภายนอก (Outsource)

ค่าใช้จ่ายในการบริหาร (บาท/เดือน)

| | |
|---------------------|--------|
| ค่าเช่าสถานที่ | 10,000 |
| ค่าไฟฟ้า | 3,000 |
| ค่าน้ำประปา | 2,000 |
| ค่าโทรศัพท์ | 2,000 |
| อุปกรณ์สำนักงาน | 1,500 |
| ค่าใช้จ่ายเบ็ดเตล็ด | 2,500 |

6.3 การประมาณการรายได้

ตัวอย่างการคำนวณราคา โดยยึดถือต้นทุนเป็นหลัก (Cost-based pricing) คือวิเคราะห์จุดคุ้มทุน แล้วนำมาบวกกำไรตามเหมาะสม

ต้นทุนต่อพนักงาน รมภ. หนึ่งคน

| | | |
|-----------------------------|----------------------|-----------|
| ค่าแรง | 305 บาท/วัน x 32 วัน | 9,760.00 |
| เงินสมทบประกันสังคม | ร้อยละ 5 | 488.00 |
| เงินสมทบกองทุนทดแทน | ร้อยละ 0.40 | 39.04 |
| ค่าใช้จ่ายในการบริหารจัดการ | | 1,464.00 |
| ค่าเสื่อมราคา จัดสรร | ร้อยละ 2 | 195.20 |
| ค่าวัสดุสิ้นเปลืองต่อคน | | 200.00 |
| รวมต้นทุนขั้นต้น | | 12,146.24 |

หลังจากทราบต้นทุนขั้นต้นแล้วผู้ประกอบการสามารถกำหนดราคาได้โดยไม่ต้องไม่ต่ำกว่าต้นทุนขั้นต้นที่เกิดขึ้นดังนี้

| | | |
|--------------------|--------------|--------------------|
| กำหนดกำไรร้อยละ 5 | คิดค่าบริการ | 12,753.5 บาท/เดือน |
| กำหนดกำไรร้อยละ 7 | คิดค่าบริการ | 12,996.5 บาท/เดือน |
| กำหนดกำไรร้อยละ 10 | คิดค่าบริการ | 13,360.9 บาท/เดือน |

ระยะเวลาคืนทุน (Payback Period) คือ จำนวนปีในการดำเนินการซึ่งทำให้ผลกำไรที่ได้รับในแต่ละปีรวมกันแล้วมีค่าเท่ากับเงินลงทุน กำหนดสมมติฐานดังนี้

1. กำหนดอัตราบริการที่ 13,000 บาทต่อเดือนต่อพนักงาน รปภ. 1 คน
2. บริษัทรักษาความปลอดภัยมีเป้าหมายเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยปีละ 50 คน โดยปีที่หนึ่งมีพนักงานรักษาความปลอดภัย 100 คน ปีที่สอง 150 คน ไปจนถึงปีที่ห้า มีจำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัย 300 คน
3. เงินเดือนพนักงานสำนักงานเพิ่มขึ้นร้อยละ 10 ทุกปี
4. ค่าแรงรายวันเพิ่มขึ้นร้อยละ 5 ต่อปี
5. จ่ายโบนัสรายปีให้พนักงาน โดยกำหนดให้โบนัส 1 เดือน

| ปีที่ | - | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|------------------|-------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| กระแสเงินสดรับ | - | 15,600,000 | 24,120,000 | 33,600,000 | 43,500,000 | 54,000,000 |
| กระแสเงินสดจ่าย | 5,158,200 | 15,038,650 | 23,066,514 | 31,967,993 | 41,575,555 | 52,041,612 |
| กระแสเงินสดสุทธิ | - 5,158,200 | 561,349 | 1,053,486 | 1,632,006 | 1,924,444 | 1,958,387 |

ตารางที่ 12 : แสดงการคำนวณค่าปัจจุบันของกระแสเงินสดรับสุทธิ (ดอกเบี้ยร้อยละ 8)

| ปีที่ | กระแสเงินสดสุทธิ | แฟคเตอร์ส่วนลด | มูลค่าปัจจุบัน |
|-------|------------------|----------------------------|----------------|
| 1 | 561,349.60 | $1/(1+0.08)$ = 0.9259259 | 519,768.13 |
| 2 | 1,053,486.00 | $1/(1+0.08)^2$ = 0.8573388 | 903,194.42 |
| 3 | 1,632,006.82 | $1/(1+0.08)^3$ = 0.7938322 | 1,295,539.56 |
| 4 | 1,924,444.74 | $1/(1+0.08)^4$ = 0.7350298 | 1,414,524.23 |
| 5 | 1,958,387.15 | $1/(1+0.08)^5$ = 0.6805832 | 1,332,845.39 |
| รวม | | | 5,465,871.75 |

จากตารางแสดงให้เห็นว่าผลตอบแทนที่ผู้ประกอบการจะได้รับภายในอีกห้าปีข้างหน้า เมื่อแปลงกลับมาเป็นมูลค่าปัจจุบันจะได้ผลตอบแทน $5,465,871.75 - 5,158,200.00 = 307,671.75$ บาท นั้นหมายความว่าระยะเวลาคืนทุนคือ 5 ปี

เงินลงทุนเริ่มต้นทำธุรกิจและผลตอบแทน (คิดเป็นอัตราส่วน)

จากข้อมูลที่กล่าวมาข้างต้นเป็นเพียงการประมาณการของธุรกิจขนาดเล็กหนึ่งแห่งเท่านั้น แต่เนื่องจากเงินลงทุนในธุรกิจจะแตกต่างกันตามขนาดและลักษณะของกิจการ และอัตราผลตอบแทนก็ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ เช่น ขนาดของธุรกิจ ความสามารถในการบริหารงาน ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการสำรวจศึกษาหาอัตราส่วนเงินลงทุนและผลตอบแทนจากการลงทุน โดยพบค่าเฉลี่ยจากการสำรวจเป็นดังนี้

ตารางที่ 13 : อัตราส่วนเงินลงทุนและผลตอบแทนการลงทุน

| รายการ | อัตราส่วน |
|---|-----------|
| เงินลงทุนเริ่มต้น | |
| 1. ค่าตกแต่งอาคาร เฟอร์นิเจอร์และเครื่องใช้สำนักงาน | ร้อยละ 5 |
| 2. ค่ายานพาหนะและเครื่องมืออุปกรณ์สำหรับให้บริการ เช่น รถยนต์ วิทยูสี่ล้อสาร ฯลฯ | ร้อยละ 30 |
| 3. เงินทุนหมุนเวียน ได้แก่ เงินเดือนพนักงาน เงินค้ำประกันความเสียหาย ค่าใช้จ่ายดำเนินงาน ค่าวัสดุสิ้นเปลือง เป็นต้น | ร้อยละ 65 |
| ผลตอบแทนจากการลงทุน | |
| 1. กำไร (Profit) หรือผลตอบแทนที่ได้รับจากรายได้ทั้งปี | ร้อยละ 7 |
| 2. ผลตอบแทนที่ได้จากเงินลงทุนทั้งหมด (Return Investment) On | ร้อยละ 32 |
| 3. ระยะเวลาที่จะได้รับเงินลงทุนคืนทั้งหมด | 6 ปี |

7. บทศึกษาเชิงกลยุทธ์แนวทางการส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจ

7.1 แนวทางการส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจ

▪ ส่งเสริมเทคโนโลยีเพื่อการดำเนินงาน

เทคโนโลยีเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการสร้างความแตกต่างและเพิ่มมูลค่าให้กับธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยให้สามารถอยู่ได้ในระยะยาว เทคโนโลยีด้านความปลอดภัยที่สำคัญมีดังนี้

ระบบรักษาความปลอดภัยอิเล็กทรอนิกส์

การสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยคือการให้บริการมากกว่าการให้บริการพนักงานรักษาความปลอดภัย เพราะปัจจุบันเทคโนโลยีที่ทันสมัยทำให้มีจรรยาบรรณได้งายขึ้น ดังนั้นเราจึงต้องใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีเพื่อการควบคุมความปลอดภัยให้มากขึ้นด้วยเช่นกัน ตัวอย่างของบริการเสริมของธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยมีหลายอย่าง เช่น ให้บริการติดตั้งระบบอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ระบบสัญญาณเตือนภัย ป้องกันผู้บุกรุก ระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิด ระบบควบคุมการเข้า-ออก ระบบอุปกรณ์ป้องกันสินค้าสูญหาย และบริการศูนย์ควบคุม ตรวจสอบตราสิ่งผิดปกติเพื่อป้องกันเหตุร้าย ลดความเสี่ยงต่อการเกิดอัคคีภัยสำหรับที่พักอาศัย อาคารสำนักงาน โรงแรม คอนโดมิเนียม และโรงงานต่างๆ ฝ่ายระบบอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยอิเล็กทรอนิกส์พร้อมให้บริการ และดูแลรักษาอุปกรณ์ให้มีประสิทธิภาพในการใช้งานได้ตลอด 24 ชั่วโมง

ระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV)

ระบบกล้องวงจรปิด (CCTV) ช่วยให้เราสามารถตรวจสอบตราสิ่งผิดปกติหรือผู้ต้องสงสัยทั้งในตัวอาคาร พื้นที่เฉพาะหรือต้องห้าม บริเวณนอกตัวอาคาร ลานจอดรถ ถนนทางด่วน การจราจร และสถานที่ราชการ โดยกล้องวงจรปิดจะทำการตรวจจับและบันทึกภาพลงในเครื่องบันทึกภาพ DVR ซึ่งสามารถย้อนดูภาพสิ่งผิดปกติได้ด้วย

เทคโนโลยีที่ทันสมัย นอกจากนั้นยังช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถดูภาพผ่านหน้าจอที่คอมพิวเตอร์หรือมือถือได้ทุกที่ทุกเวลาเมื่อต้องเดินทางไปที่ยื่น

ระบบสัญญาณเตือนภัยป้องกันผู้บุกรุก

ระบบสัญญาณเตือนภัยป้องกันผู้บุกรุกทั้งแบบติดตั้งวางสายและระบบไร้สาย (Wireless Alarm) พร้อมให้บริการเชื่อมต่อกับศูนย์กลางควบคุม ตรวจสอบตราเตือนภัย และแจ้งเหตุตลอด 24 ชั่วโมงเมื่อมีเหตุร้ายหรือผู้บุกรุก

ระบบควบคุมการเข้า - ออก

ระบบควบคุมการเข้า-ออก ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย ทั้งแบบระบบที่ใช้กับบัตรอิเล็กทรอนิกส์หรือสมาร์ทการ์ด เครื่องสแกนลายนิ้วมือ เครื่องสแกนม่านตา ซึ่งผู้ใช้จะถูกกำหนดสถานะในการเข้า-ออกในแต่ละพื้นที่ นอกจากนั้นยังสามารถตรวจสอบข้อมูลวันเวลาของผู้ใช้ที่เข้า-ออกในพื้นที่นั้น เหมาะสำหรับบริษัทห้างร้าน คอนโด อพาร์ทเมนต์ โรงงาน ธนาคารและพื้นที่ที่ต้องการความมั่นคงโดยเฉพาะ เพื่อการป้องกันทรัพย์สิน ข้อมูลความลับ ตรวจสอบสถานะหรือบันทึกเวลาของพนักงาน

ระบบป้องกันสินค้าสูญหาย

ระบบป้องกันสินค้าสูญหาย สามารถลดปริมาณการสูญหายของสินค้าจากการโจรกรรม หรือนำสินค้าออกจากร้านค้าโดยไม่ได้ชำระเงิน ระบบนี้จะทำการส่งสัญญาณบอกเจ้าของร้านทันที การทำงานของระบบจะเชื่อมต่อกับอุปกรณ์ต่างๆ เช่น แทคสัญญาณหรือฉลาก ตัวปลดล็อค หรือตัวทำลายสัญญาณ และเสาสัญญาณ

บริการศูนย์กลางควบคุมและตรวจตรา

ศูนย์กลางควบคุมและตรวจตรา ด้วยระบบเชื่อมต่อกับอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยของลูกค้าและศูนย์ควบคุม พร้อมด้วยพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ที่คอยให้บริการรับแจ้งเตือนเหตุร้ายตลอด 24 ชั่วโมง

นอกจากนี้เราจะเพิ่มผลิตภัณฑ์รักษาความปลอดภัยอื่นๆ อีก เช่น ตู้เซฟ นิรภัย ตู้เก็บเอกสารกันไฟ ช่องฝากของนิรภัย ตู้เก็บสื่อข้อมูลคอมพิวเตอร์ป้องกันไฟไหม้ ประตูกันไฟ บานประตูห้องมั่นคง อุปกรณ์ดับเพลิง และลิคคต่างๆ ฯลฯ

▪ ส่งเสริมและพัฒนาด้านการบริหารจัดการ

ปัจจุบันประเทศไทยยังไม่มีกฎหมายที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัย ไม่มีกฎหมายควบคุมวิชาชีพรักษาความปลอดภัย ภาครัฐไม่สามารถเข้าไปควบคุมได้ เอกชนจะควบคุม กำหนดคุณสมบัติและมาตรฐานการทำงานเอง ทำให้พบว่ายังมีปัญหาเรื่องการกำกับดูแลพนักงาน รปภ. เช่น ปัญหาขาดแคลนพนักงาน รปภ. ปัญหาการกำหนดคุณสมบัติของพนักงาน รปภ. ปัญหาการปฏิเสธความรับผิดชอบของบริษัทรักษาความปลอดภัย ปัญหาที่เกิดจากพนักงาน รปภ.

ปัญหาข้างต้นสร้างความเสียหายในชีวิตและทรัพย์สินของผู้ว่าจ้าง ผู้ว่าจ้างไม่เชื่อมั่นในการรักษาความปลอดภัย ส่งผลกระทบต่อการประกอบธุรกิจภาพรวม ดังนั้นหากมีการกำกับดูแลโดยภาครัฐจะเป็นผลดีคือช่วยยกระดับมาตรฐานของอาชีพรักษาความปลอดภัยให้สูงขึ้น โดยมีรูปแบบในการกำกับดูแลคือ

1. มีใบอนุญาตทั้งประเภทที่ออกให้แก่พนักงาน รปภ. และประเภทที่ออกให้แก่ผู้ประกอบการ
2. กำหนดคุณสมบัติของผู้ขอรับใบอนุญาต และกำหนดอายุใบอนุญาต
3. ในด้านการอบรมพนักงาน รปภ. ผู้ขอรับใบอนุญาตประเภทพนักงานรักษาความปลอดภัยจะต้องได้รับวุฒิบัตรหรือหนังสือรับรองว่าได้ผ่านการฝึกอบรมวิชารักษาความปลอดภัย โดยสภาวิชาชีพกำหนดหลักสูตรและให้การรับรองสถาบันหรือบริษัทที่ทำการฝึกอบรม
4. มีการออกข้อบังคับกำหนดมารยาท จรรยาบรรณ ระเบียบวินัย ฯลฯ ของพนักงานรักษาความปลอดภัย เช่น การแต่งกาย การปฏิบัติตน รวมทั้งกำหนดข้อบังคับสำหรับผู้ประกอบการ เช่น การกำกับดูแลพนักงานในสังกัด การใช้สัญญามาตรฐาน เป็นต้น

ปัจจุบันนอกจากผู้ประกอบการรักษาความปลอดภัยจะพยายามสร้างและกำหนดมาตรฐานของตนเองแล้วผู้ประกอบการหลายรายยังพยายามผลักดันตนเองให้ได้มาตรฐานงานบริการระดับสากลอย่าง ISO ซึ่งเป็นมาตรฐานสากลที่องค์กรธุรกิจทั่ว

โลกให้ความสำคัญและยอมรับ ที่เน้นความเป็นเลิศทางด้านคุณภาพ ประกันคุณภาพ โดยสามารถควบคุมและตรวจสอบขั้นตอนและวิธีการทำงานได้ ISO 9001: 2000 จึง กลายเป็นเงื่อนไขหรือข้อกำหนดหนึ่ง รวมทั้งเป็นใบเบิกทางไปสู่การติดต่อธุรกิจหรือ รับงานจากบริษัทข้ามชาติ

7.2 ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

เนื่องจากธุรกิจนี้ใช้เงินลงทุนไม่มากนัก เป็นธุรกิจที่ไม่สลบซับซ้อน ขั้นตอน การเปิดธุรกิจไม่ยาก ไม่จำเป็นต้องมีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญในอุตสาหกรรม มากนัก สามารถเรียนรู้การดำเนินธุรกิจได้ไม่ยาก และธุรกิจนี้ยังมีโอกาสประสบความสำเร็จ เนื่องด้วยภาวะปัจจุบันที่ปัญหาสังคมเศรษฐกิจรุมเร้าทั้งหน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ เอกชนต่างต้องการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินเพิ่มมากขึ้น ต้องการให้บริการด้านความปลอดภัยจากบริษัทที่ได้มาตรฐาน อีกทั้งการจ้างพนักงาน รักษาความปลอดภัยจากภายนอก (Outsource) เพื่อประหยัดค่าใช้จ่ายขององค์กรใน ระยะยาวอีกด้วย ดังนั้นผู้บริหารธุรกิจนี้ส่วนใหญ่เชื่อว่ายังเป็นธุรกิจที่ดี และแนวทาง ในการประสบความสำเร็จของธุรกิจมีดังนี้

▶ กลยุทธ์ทางธุรกิจ

กลยุทธ์ด้านคุณภาพ (Quality Strategy)

การให้บริการเน้นที่คุณภาพเพื่อสร้างความแตกต่างในท้องตลาด โดย ครอบคลุมทั้งคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน รมภ. และคุณภาพของเครื่องมือ เครื่องใช้ในระบบรักษาความปลอดภัย พร้อมทั้งสร้างให้ลูกค้าเห็นและตระหนักว่าใช้ บริการจากที่นี่จะได้รับคุณภาพที่แตกต่างจากการใช้บริการที่อื่นอย่างไร ผู้ประกอบการที่เลือกใช้กลยุทธ์ด้านคุณภาพจะต้องคัดเลือกพนักงานที่มีคุณภาพมา ปฏิบัติงาน เช่น คัดพนักงานรักษาความปลอดภัยมีความรู้ความสามารถสูง สำเร็จ การศึกษาขั้นต้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 บุคลิกภาพดี ใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมพื้นฐาน สำหรับงานสำนักงานได้ สามารถพูดภาษาอังกฤษสื่อสารกับชาวต่างชาติได้ มีระบบ

การพัฒนาศักยภาพบุคลากรอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งดูแลสวัสดิการพนักงานเป็นอย่างดี จัดอบรมให้มีทักษะเฉพาะด้าน เช่น มีความสามารถดับเพลิงสารเคมีห้องแล็บ ดับเพลิงที่สูง หรือปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่พิเศษอย่างโรงงานอุตสาหกรรม หรือพื้นที่ก่อสร้าง โดยอาจเน้นเป็นผู้ประกอบการที่มีความเชี่ยวชาญในการให้บริการรักษาความปลอดภัยเฉพาะด้านโดยทั่วไปจะเสนอบริการในราคาสูง

กลยุทธ์ด้านความรวดเร็ว (Speed Strategy)

การให้บริการเน้นที่ความรวดเร็วในการให้บริการสามารถตอบสนองลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง ทั้งแบบป้องกันภัยล่วงหน้า (Proactive) และการระงับเหตุ (Reactive) หลังจากเหตุการณ์ความไม่ปกติเกิดขึ้นแล้ว บริษัทที่เน้นแข่งขันด้วยกลยุทธ์ความเร็วมักจะทำงานแบบ Man-Machine คือมีคนทำงานควบคู่กับเครื่องมือที่ทันสมัย เช่น บริการเฝ้าดูสัญญาณเหตุร้าย ใจกรรม, ชุกเงิน, อัคคีภัย ตลอด 24 ชั่วโมง โดยติดอุปกรณ์ sensor เพื่อการตรวจจับเหตุร้ายโดยส่งสัญญาณไปยังศูนย์ control ที่ทำงานตลอด 24 ชั่วโมง เมื่อมีเหตุการณ์ผิดปกติเครื่องจะส่งสัญญาณไปยังศูนย์กลางและสั่งการให้เจ้าหน้าที่จะรีบเหตุเข้าไปเช็คเพื่อระงับเหตุร้าย หรือมีเทคโนโลยีเข้าไประงับเหตุในเบื้องต้น เช่น เครื่องดับเพลิงอัตโนมัติในห้องครัว เครื่องตรวจจับเปลวเพลิง ฯลฯ ซึ่งระบบเทคโนโลยีป้องกันภัยหรือ Machine นี้ มีสัญญาณดูแลอยู่ 2 ประเภทคือ 1. ระบบขายขาด ลูกค้าซื้อระบบไปติดตั้งที่บ้าน หลังจากนั้นลูกค้าจะรับผิดชอบดูแลเอง เจ้าหน้าที่ของบริษัทดูแลเฉพาะช่วงที่อยู่ในระยะเวลาประกันหรือเฉพาะกรณีลูกค้าแจ้งมาว่าระบบมีปัญหา 2. ระบบเช่า วิธีการนี้เป็นที่นิยมของลูกค้าที่มีพื้นที่ดูแลขนาดใหญ่และทรัพย์สินที่ต้องการพิทักษ์รักษามีมูลค่าสูง เพราะบริษัทรักษาความปลอดภัยจะรับผิดชอบดูแลด้านความปลอดภัยให้ทั้งหมด คอยหมั่นเข้าไปตรวจเช็คสภาพเครื่องมืออุปกรณ์ให้ใช้งานได้เสมอ ไม่ต้องกังวลเพราะยกหน้าที่ดูแลรักษาความปลอดภัยให้กับบริษัทรักษาความปลอดภัย รับผิดชอบแล้ว สำหรับลูกค้าที่ใช้บริการกลยุทธ์นี้ในช่วงแรกมักรู้สึกว่าการใช้จ่ายสูง เพราะต้องลงทุนติดตั้งระบบความปลอดภัย แต่จะรู้สึกคุ้มค่าในระยะยาว

กลยุทธ์ด้านความยืดหยุ่น (Flexibility Strategy)

การให้บริการที่มีความยืดหยุ่นและสามารถตอบสนองลูกค้าที่มีความต้องการที่แตกต่างและหลากหลายได้ มีทั้งบริการหลักและบริการเสริมเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ครบวงจร รวมทั้งมีความยืดหยุ่นในเงื่อนไขการให้บริการ เช่น ช่วงงานเทศกาล ผู้ประกอบการจะจัดกำลังเสริมให้โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายเพิ่ม กลยุทธ์นี้เน้นความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลัก โดยพยายามประสานความต้องการที่หลากหลายของลูกค้าให้สอดคล้องกับเป้าหมายและทรัพยากรขององค์กรที่มีอยู่ และให้พนักงานทุกคนมีความสุขในการทำงาน

กลยุทธ์ในการสร้างความแตกต่าง (Differentiate Strategy)

การให้บริการที่แตกต่างจากผู้ประกอบการรายอื่น ซึ่งมีแนวทางในการสร้างความแตกต่างได้หลายแบบ เช่น เสนอบริการที่ไม่เหมือนใครมีนวัตกรรมที่ล้ำหน้า หรือจับลูกค้าเฉพาะกลุ่มสร้างความเชี่ยวชาญเป็นพิเศษกว่าใครในตลาดเฉพาะกลุ่ม เช่น มีความเชี่ยวชาญในกลุ่มลูกค้าปีโตรเคมี การดูแลโรงงานที่มีสารเคมี พนักงานรปภ. ต้องมีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับสารเคมีเบื้องต้น และมีความรู้การดับเพลิงในโรงงานปีโตรเคมี ฯลฯ หรือพนักงานรักษาความปลอดภัยของบริษัทแตกต่างจากคู่แข่ง ผ่านการอบรมหลักสูตร “อรินทราช”¹¹ ทุกคน, จัดบริการสุนัขรักษาความปลอดภัย (Watchdog security service) ตรวจสอบความสงบเรียบร้อยในบางพื้นที่, บริการเคลื่อนย้ายสิ่งของมูลค่าสูง, บริการสืบสวนคดีอาชญากรรม, บอดี้การ์ดส่วนบุคคล

¹¹ อรินทราช คือ หน่วยตำรวจที่มีความเชี่ยวชาญการใช้อาวุธและยุทธวิธีพิเศษ (Special Weapon And Tactics: SWAT) มีขีดความสามารถในการปฏิบัติการพิเศษ ต่อภัยคุกคามที่เป็นอาชญากรรม และการก่อการร้ายด้วยการแย่งชิงตัวประกัน การจับกุม ฯลฯ

สิ่งที่สำคัญสำหรับกลยุทธ์นี้คือการสร้างแบรนด์ หลังจากที่สร้างความแตกต่างในบริการแล้วผู้ประกอบการต้องเน้นสื่อให้ลูกค้าได้รับทราบว่ากรใช้บริการจากท่านแตกต่างจากที่อื่น/ดีกว่าที่อื่นอย่างไร และต้องเน้นสร้างตราสินค้าและภาพลักษณ์ขององค์กร (Brand Strategy) ให้ลูกค้าจดจำในแบรนด์ (Brand Awareness) และจงรักภักดีในแบรนด์ (Brand Loyalty) บริการของท่านจะตั้งอยู่ในใจของลูกค้าตลอดไปและกลายเป็นความได้เปรียบเหนือคู่แข่งตลอดกาล

กลยุทธ์ต้นทุน (Cost Strategy)

ผู้ประกอบการมุ่งเน้นให้บริการด้วยราคาขายที่ต่ำเพื่อดึงดูดการตัดสินใจของลูกค้า ผู้ที่จะแข่งขันด้วยกลยุทธ์นี้จำเป็นต้องพิจารณาภาพรวมการดำเนินงานอย่างครบวงจรเพื่อหาจุดบกพร่องและทางรั่วไหลของค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นและพยายามลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นให้ได้มากที่สุดและดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุดเพื่อลดต้นทุนในการดำเนินงาน ทั้งต้นทุนคงที่และต้นทุนผันแปร และผู้ที่จะแข่งขันด้วยกลยุทธ์นี้ควรมีเงินทุนสำรองที่มากพอเนื่องจากธุรกิจนี้โดยส่วนใหญ่ผู้ประกอบการต้องจ่ายเงินค่าจ้างให้กับพนักงานรปภ. ก่อนแล้วเรียกเก็บจากลูกค้าทีหลัง ดังนั้นหากผู้ประกอบการรายใดมีเงินทุนหมุนเวียนน้อยอาจเกิดภาวะหมุนเงินไม่ทันธุรกิจสะดุดได้ แต่พบว่าผู้ประกอบการส่วนใหญ่ไม่นิยมแข่งขันด้วยกลยุทธ์นี้ เพราะการเสนอบริการด้วยราคาต่ำลูกค้ามักมองว่าคุณภาพงานบริการก็ลดลงด้วย ทำให้ภาพลักษณ์ของบริษัทนั้นดูไม่ดี

▶ จำนวนและทักษะบุคลากร

ปัจจัยแห่งความสำเร็จของธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยกว่าร้อยละ 80 ขึ้นอยู่กับบุคลากร เพราะธุรกิจนี้พึ่งพาแรงงานจำนวนมาก (Labor Intensive Business) ทักษะของบุคลากรแต่ละระดับควรมีดังนี้

เจ้าของกิจการและผู้บริหารกิจการรักษาความปลอดภัย ควรมีทักษะที่จำเป็น เช่น มีความรู้ความเข้าใจลักษณะพื้นฐานของธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยพอสมควร มีความเป็นผู้นำและมีพื้นฐานความรู้ด้านบริหารจัดการ รวมทั้งมีมนุษยสัมพันธ์ มีทักษะในการติดต่อประสานงานกับคนทุกระดับตั้งแต่ระดับพนักงาน ropic. จนถึงลูกค้าที่เป็นบริษัทห้างร้าน ชอบเรียนรู้เทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ พร้อมเปิดทัศนคติเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ติดตามการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา สร้างเครือข่ายในวงกว้าง ทั้งหน่วยงานราชการและเอกชน และหากมีเครือข่ายกับหน่วยงานข้าราชการตำรวจหรือทหารก็จะช่วยเพิ่มความน่าเชื่อถือให้บริษัทเพิ่มขึ้น

พนักงานที่เกี่ยวข้องกับงานรักษาความปลอดภัยโดยตรง ทั้งพนักงานropic. สายตรวจ พนักงานแจ้งเหตุ พนักงานระงับเหตุ จำนวนของบุคคลเหล่านี้ต้องกำหนดไว้ให้เพียงพอและเหมาะสมกับขนาดของพื้นที่ และความยากง่ายของการปฏิบัติงาน คุณสมบัติของพนักงานที่รับผิดชอบหน้าที่นี้โดยตรง ได้แก่

— ผ่านการอบรมด้านความปลอดภัยจากหลักสูตรที่ได้มาตรฐาน ซึ่งหลักสูตรการอบรมทั่วไป พนง. ต้องมีความรู้ใน 3 หมวด ได้แก่

หมวดระเบียบวินัย

ได้แก่ วินัยในการปฏิบัติหน้าที่ การแต่งกาย การแสดงความเคารพ วินัยในการปฏิบัติงาน เช่น การตรวจด่านคนผ่านเข้า-ออก งานจราจร การต่อสู้ป้องกันตัว การตรวจค้นจับกุม การใช้วิทยุสื่อสาร การรักษาสถานที่เกิดเหตุ พยานหลักฐาน จดจำตำหนิรูปพรรณสัณฐาน การดับเพลิงและบรรเทาสาธารณภัย รวมถึงการผ่านหลักสูตรอบรมเพิ่มทักษะพิเศษเฉพาะทางตามความจำเป็นในพื้นที่ปฏิบัติงานนั้นๆ

หมวดกฎหมาย

เรียนรู้ประมวลกฎหมายอาญา เรื่องความผิดต่อชีวิต ความผิดต่อร่างกาย กฎหมายแรงงาน กฎหมายประกันสังคม การสืบสวนในหน้าที่รักษาความปลอดภัย

หมวดความรู้ทั่วไป

ความรู้การปฐมพยาบาลเบื้องต้น ช่วยเหลือผู้บาดเจ็บ ช่วยเหลือผู้จมน้ำ ฯลฯ มีความรู้เกี่ยวกับงานช่างเบื้องต้น เช่น ซ่อมไฟฟ้า ซ่อมเครื่องยนต์ เปลี่ยนล้อ ซ่อมแก้ไขลิฟท์ค้ำง ช่วยเหลือผู้ติดในลิฟท์ค้ำง

— ภายหลังจากบรรจุเข้าทำงานแล้วองค์กรควรอบรมบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ฝึกทบทวนความรู้เก่า และอบรมความรู้ใหม่ๆ เพิ่มเติม

พนักงานฝ่ายรักษาความปลอดภัยเป็นฝ่ายที่สำคัญมากๆ ต่อความสำเร็จของธุรกิจนี้เพราะเป็นผู้ให้บริการลูกค้าโดยตรง ดังนั้นผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการทำงานของพนักงานฝ่ายนี้ ผู้บริหารควรใช้นโยบาย Employee Oriented สร้างขวัญกำลังใจสร้างความสุขในการทำงาน ฝึกให้พนักงานมีหัวใจในการให้บริการ (Service Mind) บริการลูกค้าด้วยใจ เพราะหากลูกค้าพึงพอใจเชื่อมั่นในคุณภาพ ความประทับใจที่ลูกค้ามีจะส่งผลให้ธุรกิจเจริญก้าวหน้าเพราะลูกค้าจะซื้อซ้ำใช้บริการต่อ (Repurchase) พร้อมทั้งบอกต่อ (Word Of Mouth) ช่วยสร้างลูกค้าใหม่ เพราะต้นทุนในการหาลูกค้าใหม่ย่อมสูงกว่าการรักษาฐานลูกค้าเก่าไว้

► ระบบการจัดการ

การบริหารจัดการองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพเป็นปัจจัยที่สำคัญมากต่อความสำเร็จขององค์กร การวางแผนการดำเนินธุรกิจอย่างมีทิศทาง (Business Plan) ที่เหมาะสมสอดคล้องกับปัจจัยภายนอกและภายในองค์กร พร้อมทั้งควบคุมและการวัดผลการดำเนินงานเพื่อให้ทราบว่าองค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้หรือไม่ เช่น วัดผลด้านการเงิน วัดกระบวนการในการให้บริการลูกค้า วัดความพึงพอใจของลูกค้า ประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานและหน่วยปฏิบัติการ แล้วมีข้อมูลย้อนกลับเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและกำหนดมาตรฐานการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ต่อไป ดังตัวอย่างต่อไปนี้

| วัตถุประสงค์ | ตัวชี้วัด |
|--|--|
| <p>ด้านการเงิน</p> <ul style="list-style-type: none"> – เพิ่มรายได้/เพิ่มกำไร (ยอดขาย) – ลดต้นทุน (การบริหารต้นทุนเป็นแนวทางหนึ่งซึ่งช่วยเพิ่มผลกำไรให้กับองค์กร เช่น นำหลักการประหยัดจากขนาด (Economy of scale) มาใช้หากมียอดขายซื้อเยอะจะช่วยให้ต้นทุนสินค้าต่อหน่วยลดน้อยลง แต่อย่างไรก็ตามต้องพิจารณาค่าใช้จ่ายในการเก็บสินค้าไว้ในสต็อกด้วยว่าคุ้มหรือไม่กับการสั่งซื้อสินค้าจำนวนมาก) | <p>ร้อยละของรายได้ที่เพิ่มขึ้น</p> <p>ร้อยละของต้นทุนต่อหน่วยการบริการที่ลดลง</p> |
| <p>ด้านกระบวนการดำเนินงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> – ลดเวลาในการขนส่งเดินทาง (นำระบบการบริหารงานด้วย PERT/CPM มาใช้) – ลดจำนวนเครื่องมืออุปกรณ์ในคลังสินค้า (นำระบบ JIT มาใช้เพื่อลดขั้นตอนลดค่าใช้จ่ายในการดูแลสินค้าคงคลัง) – เพิ่มคุณภาพการทำงานของพนักงาน เพิ่มทักษะความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้น (In House Training และ On The Job Training) – ความผิดพลาดในการดำเนินงาน (นำระบบมาตรฐานการทำงาน เช่น ISO มาช่วยควบคุมขั้นตอนการปฏิบัติงาน) – คุณภาพชีวิตของพนักงาน | <p>ร้อยละของระยะเวลาเดินทางลดน้อยลง</p> <p>ร้อยละของสินค้าคงคลังลดลง</p> <p>ร้อยละของความผิดพลาดในการปฏิบัติงานลดลง</p> <p>อัตราการลาออกน้อยลง</p> |
| <p>ด้านความพึงพอใจของลูกค้า</p> <ul style="list-style-type: none"> – ความพึงพอใจของลูกค้า – จำนวนลูกค้าที่เพิ่มมากขึ้น | <p>ร้อยละของการต่อสัญญาจ้าง</p> <p>ร้อยละของความพึงพอใจ/จำนวนเรื่องร้องเรียนของลูกค้า</p> |

▶ **เครือข่ายและการสร้างฐานลูกค้า**

ผู้ประกอบการควรเป็นคนที่กว้างขวาง มีเครือข่าย มีฐานลูกค้าอยู่มากและเก่ง ในการสร้างเครือข่ายลูกค้าใหม่ เพราะธุรกิจนี้สายสัมพันธ์ (Connection) มีผลมากต่อการตกลงทำสัญญาการว่าจ้าง และหากผู้ประกอบการไม่ได้เป็นทหารหรือตำรวจ ผู้ประกอบการควรมีคนรู้จักที่สามารถอ้างถึงได้ เพราะลูกค้าที่เป็นสถานประกอบการส่วนใหญ่มักต้องการความเชื่อมั่นในการคุ้มครองค่อนข้างสูง

▶ **เทคโนโลยี**

นำเทคโนโลยีใหม่ๆ ทันสมัยมาใช้เพื่อลดต้นทุน ลดความเสี่ยง และสร้างความน่าเชื่อถือในการรักษาความปลอดภัย เช่น มีเทคโนโลยีใหม่ที่สามารถควบคุม สั่งแผนปฏิบัติงานไปยังหน่วยงานผู้ว่าจ้างได้ทันทีที่เกิดเหตุการณ์ และทำงานตลอด 24 ชั่วโมง และเครื่องมืออุปกรณ์ก็อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน

▶ **ทำเลที่ตั้ง**

แม้ว่าทำเลที่ตั้งจะไม่ใช่อัจฉริยะหลักในความสำเร็จของธุรกิจนี้ แต่ทำเลที่ตั้งที่ดีเหมาะสม อยู่ใกล้แหล่งชุมนุม ใกล้กลุ่มลูกค้าเป้าหมายย่อมเป็นสิ่งที่ดีกว่าและมีส่วนสนับสนุนให้องค์กรทำงานบรรลุเป้าหมาย อีกทั้งการตกแต่งสำนักงานให้เหมาะสม และสอดคล้องกับกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ติดตั้งป้ายบริษัทให้โดดเด่นมองเห็นได้ชัด และสื่อความหมายยังกลุ่มลูกค้าก็มีส่วนช่วยเสริมให้ภาพลักษณ์ของบริษัทให้ดีขึ้น

▶ **เงินทุนหมุนเวียน**

ผู้ประกอบการจำเป็นต้องอย่างยิ่งที่จะต้องมีเงินทุนหมุนเวียนที่มากพอ เพราะต้องสำรองจ่ายเงินเดือนพนักงาน ฃ.ภ.ล่งหน้า สำรองเงินเพื่อเป็นสวัสดิการพนักงาน และยังต้องมีเงินสำรองไว้ประกันกับลูกค้าอย่างน้อยร้อยละ 5 ของค่าจ้างต่อปี

▶ **อัตราค่าบริการ**

ค่าบริการที่เหมาะสมกับคุณภาพ ธุรกิจนี้ค่าบริการไม่จำเป็นต้องต่ำเสมอไป เพราะลูกค้าจะพิจารณาคุณภาพงานบริการและความน่าเชื่อถือของบริษัทว่าจะสามารถคุ้มครองความปลอดภัยได้เมื่อเปรียบเทียบกับราคาค่าบริการ

8. แนวทางการจัดทำมาตรฐาน

ในปัจจุบันยังไม่มีข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐานสำหรับธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัย รัฐไม่สามารถเข้าไปควบคุมได้ เอกชนจะควบคุมการทำงานกันเองโดยบริษัทจะกำหนดคุณสมบัติและมาตรฐานการทำงานเอง นอกจากนี้ผู้ประกอบการหลายรายยังพยายามผลักดันตนเองให้ได้มาตรฐานงานบริการระดับสากลอย่าง ISO

อย่างไรก็ตามเพื่อเป็นแนวทางการรักษามาตรฐานการให้บริการและคุณภาพของการบริการ จึงควรมีการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานอย่างชัดเจนและมีการตรวจสอบดูแลจากภาครัฐอย่างเคร่งครัด

แนวทางการจัดทำข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐานตาม SERV-QUAL¹²

แนวคิดและหลักการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้วย SERV-QUAL คือตัวแบบการประเมินคุณภาพการให้บริการโดยอาศัยการประเมินจากพื้นฐานการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) ของผู้รับบริการหรือลูกค้าโดยเปรียบเทียบความคาดหวังของลูกค้า (Expectation – What they want?) กับการรับรู้ (Perception – What they get?) เพื่อควบคุมมาตรฐานการให้บริการ ซึ่งมีแนวทางดังนี้

มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็น ได้แก่ สถานที่ พนักงานและบุคลากร เครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแลใส่ใจจากผู้ให้บริการ เช่น บริษัทบริการรักษาความปลอดภัยควรมีสถานที่ตั้งชัดเจน เข้าถึงได้ง่าย บุคลากรทุกคนได้รับการฝึกฝนพัฒนาคุณภาพและศักยภาพเป็นระยะ อุปกรณ์เครื่องมือต้องพร้อมใช้งานตลอดเวลา เช่น กล้องวงจรปิด ถึงดับเพลิง ไปจนกระทั่งสัญลักษณ์ หรือโลโก้บริษัทควรชัดเจน

¹² Zeithaml, Parasuraman and Berry, 2533: 28; Lovelock, 2539: P.464-466

โดดเด่น ไม่ซีดจาง เพราะสิ่งเหล่านี้แสดงถึงความเอาใจใส่ ดูแลอย่างสม่ำเสมอซึ่งจะสร้างความเชื่อมั่นในการรับบริการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี

มิติที่ 2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้องเหมาะสม มีมาตรฐานเหมือนกันในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่ได้นั้นมีความน่าเชื่อถือสามารถให้ความไว้วางใจได้ เช่น ผู้ประกอบการตกลงจะให้บริการตรวจเช็คอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยเดือนละ 1 ครั้ง หรือประเมินคุณภาพของพนักงานทุกเดือน ก็ควรทำตามที่ตกลงในสัญญา

มิติที่ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึงรวดเร็ว ทันเหตุการณ์ ถูกต้องมั่นคงปลอดภัยและไม่มีข้อผิดพลาด

มิติที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกิริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด นั่นคือบริษัทควรมีการจัดอบรมให้พนักงานรักษาความปลอดภัยมีความรู้ทักษะในการให้บริการ มีบุคลิกลักษณะที่ดี พุดจาสุภาพ สื่อสารและให้ข้อมูลกับผู้ใช้บริการได้ดีครบถ้วน

มิติที่ 5 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) หมายถึง ความดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน เพราะลูกค้ามีความแตกต่างกันไปในวัตถุประสงค์ของการรับบริการ ทางบริษัทควรพูดคุยตกลงกับลูกค้าให้เข้าใจในสิ่งที่ลูกค้าต้องการอย่างชัดเจนถ่วงแท้เพื่อจะได้บริการให้ตรงกับความ ต้องการ เช่น ลูกค้าโรงแรมระดับห้าดาวต้องการเน้นได้รับบริการรวดเร็ว

พนักงานสุขภาพ หน้าตาดี บริการทันใจ ถูกต้องมั่นคงปลอดภัยและไม่มีข้อผิดพลาด
ทางบริษัทที่ควรคัดเลือกพนักงานที่มีศักยภาพสูงเพื่อตอบสนององวัตถุประสงค์นี้

สำหรับผู้ประกอบการรายเล็กสามารถใช้แนวทางการจัดทำข้อกำหนดและ
เกณฑ์มาตรฐานภายในสถานประกอบการ ซึ่งมีองค์ประกอบขั้นต่าดังนี้

1) ด้านการบริหารจัดการ

- มีการวางแผนการดำเนินธุรกิจอย่างมีทิศทาง (Business Plan)
- มีหน่วยงานรับผิดชอบด้านพัฒนาทรัพยากรบุคคลอย่างชัดเจน
- มีกระบวนการรับคำร้องเรียนการให้บริการจากลูกค้า
- มีกระบวนการการดำเนินการทางวินัยหากพนักงานกระทำผิด
- มีการระบุขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างละเอียดและขั้นตอนการแก้ปัญหาที่มีประสิทธิภาพ
- มีการรักษาความลับของลูกค้า

2) ด้านบุคลากร

- มีการตรวจสอบประวัติบุคลากร
- มีการจัดหาพนักงานที่มีทักษะและคุณสมบัติเหมาะสมตามสภาพงาน
- ฝึกอบรมและทบทวนความรู้พนักงานอยู่เสมอทั้งแบบ In House Training และ On The Job Training
- มีการตรวจเช็คความเข้าใจในรายละเอียดการปฏิบัติงานสม่ำเสมอ
- มีการฝึกอบรมบุคลากรเพื่อเพิ่มพูนความรู้ด้านรักษาความปลอดภัยให้ทันกับเทคโนโลยีการโจรกรรมที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ
- มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพนักงานในการพัฒนาระบบการจัดการและคุณภาพการให้บริการ
- มีแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคล ให้โอกาสพนักงานก้าวหน้าในอาชีพ
- มีการประเมินพนักงานอย่างสม่ำเสมอ

3) ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ รักษาความปลอดภัย

- มีเครื่องมืออุปกรณ์ที่เหมาะสมเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน อุปกรณ์ได้มาตรฐานมีคุณภาพและทันสมัย
- มีเครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์จำนวนเพียงพอสำหรับการให้บริการ
- สำรองเครื่องมือและอุปกรณ์ที่จำเป็นพร้อมที่จะใช้งานได้ตลอดเวลา
- บำรุงรักษาเครื่องมือและตรวจเช็คระบบความปลอดภัยอย่างสม่ำเสมอเพื่อป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นล่วงหน้า

4) ด้านการประกันคุณภาพ

- ตรวจสอบดูแลลูกค้า สอบถามความต้องการของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ
- มีกระบวนการติดตามประเมินความพึงพอใจของลูกค้า
- มีระบบประกันคุณภาพงานให้บริการ มีวงเงินค่าประกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นจำนวนที่เหมาะสมและเป็นธรรม

5) ด้านทำเลที่ตั้ง

- การเดินทางคมนาคมสะดวก
- อยู่ใกล้กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย
- จัดแต่งสถานที่สะอาด สวยงาม ดูน่าเชื่อถือ