

## ความต้องการและการดำเนินงานของธุรกิจรักษาความปลอดภัย บริษัท รักษาความปลอดภัย 2 พี จำกัด สถานที่ตั้งมีนบุรี กทม.

### Business Demand and Operation of Security Business RAKSAKWAMPLODPHAI 2 PEE CO.,LTD. Location Minburi, Bangkok.

นางสาวกัญญารัตน์ เชื้อขำ

#### บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการวิจัยเป็นการศึกษา 1) ความต้องการของตลาด 2) ยอดขาย 3) การดำเนินงานของธุรกิจ และ 4) การวางแผนการตลาด เก็บข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมายของธุรกิจจำนวน 200 คน และผู้ประกอบการ ใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น โดยวิธีการเลือกตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นมา ได้ทำการสอบถามกลุ่มเป้าหมายของธุรกิจผ่านช่องทางออนไลน์ และสอบถามผู้ประกอบการด้วยการสัมภาษณ์

ผลการวิจัย 1) ตลาดมีความต้องการพนักงาน รปภ.ที่สามารถดูแลรักษาความปลอดภัยต่อทรัพย์สิน เช่น บ้าน และรถยนต์ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นกันเอง เต็มใจที่จะช่วยเหลือเมื่อขอความช่วยเหลือต่างๆ โดยไม่ปฏิเสธที่จะช่วยเหลือ มีความอดทน สามารถดูแลจัดการด้านการจราจรได้ เช่น อำนวยความสะดวกด้านที่จอดรถ และจัดพื้นที่ช่องทางเดินรถ สามารถควบคุมเหตุฉุกเฉินต่างๆ ให้บริการด้วยความสุภาพ ทักทายเมื่อพบเจอ มีความซื่อสัตย์ ตรวจสอบบริเวณรอบพื้นที่สม่ำเสมอ สามารถเรียกใช้บริการได้ภายใน 10 นาที มีความสามารถในการสื่อสารที่ทำให้เกิดความประทับใจ และต้องการใช้บริการพนักงาน รปภ. กะละอย่างน้อย 2 คน ที่มีอายุไม่เกิน 45 ปี อัตราค่าบริการเดือนละ 22,500 บาท/คน ร่างกายแข็งแรง โดยมีความต้องการใช้บริการทุกวันตั้งแต่วันจันทร์ถึงวันอาทิตย์ ทั้งกลางวันและกลางคืน 2) ยอดขายที่ต้องการปีละ 14,192,380.34 บาท 3) การดำเนินงานของธุรกิจในด้านพฤติกรรมองค์กร ได้แก่ มีการจัดโครงสร้างองค์กรเป็นแบบการแบ่งกลุ่มงานตามหน้าที่ และการแบ่งกลุ่มงานตามลักษณะทางภูมิศาสตร์ มีการสื่อสารทั้งจากบนสู่ล่าง และจากล่างขึ้นสู่บน มีสวัสดิการเพื่อเป็นแรงจูงใจในการทำงาน ด้านการเงินธุรกิจ ได้แก่ เงินลงทุน 5,000,000 บาท จากกรรมการบริษัทและผู้ถือหุ้นรวมกัน งบประมาณดำเนินงาน 3,941,514 บาท จุดคุ้มทุนบริษัทจะต้องมีพนักงาน รปภ.จำนวน 326 คน หรือทำยอดขายให้ได้ 7,363,755.56 บาท ด้านการปฏิบัติการ ได้แก่ การเข้าเสนอขายการบริการให้แก่กลุ่มเป้าหมาย เมื่อกลุ่มเป้าหมายตัดสินใจเลือกใช้บริการ จึงตกลงรายละเอียดการปฏิบัติงาน อัตราค่าบริการ กำลังพล ระยะเวลา จัดทำสัญญาจ้างงานบริการ และจัดส่งพนักงาน รปภ.ที่ผ่านการฝึกอบรมแล้วเข้าปฏิบัติหน้าที่ โดยมีฝ่ายบริหารดูแลการให้บริการให้เกิดความเรียบร้อย และ 4) การวางแผนการตลาด ได้แก่ การใช้กลยุทธ์ส่วนประสมการตลาด 7Ps (Marketing Mix) ซึ่งเป็นกลยุทธ์สำหรับการบริการ และทำการตลาดออนไลน์เพื่อเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้รวดเร็วและทั่วถึง โดยการสื่อสารผ่านทาง Facebook Youtube และ Line@

คำสำคัญ : ความต้องการและการดำเนินงาน ธุรกิจรักษาความปลอดภัย พนักงานรักษาความปลอดภัย

## Abstract

The research purpose are to study 1) demand of the market, 2) sale, 3) business operation and 4) marketing planning by collecting data from target customers 200 persons and entrepreneurs. Selection target by non-probability sample (Convenience Sampling). The tool used for data collection is a questionnaire created by the researcher. Has inquired about the target group of the business through online channels and ask the entrepreneur by interviewing.

Results show that 1) market needs are security guards can safe asset such as home and car, working friendly, willing to help, have patience, can manage traffic such as parking facilities and allocate car lanes, can control emergency, polite service, greeting when meet, be honest, regularly check the area around, can requesting services within 10 minute, have the ability to communicate that creates an impression and need security guards at least 2 persons less than 45 years old service rate 22,500 per month/person, healthy, with the need to use the service every day from Monday to Sunday, day and night 2) sales per year 14,192,380.34 baht 3) business operation in term of organization behavior are functional departmentalization and geographical departmentalization, have downward communication and upward communication, have welfare for motivation to work, business finance the capital 5,000,000 baht from chairman committee and shareholder, the budget 3,941,514 baht, the break even point company must have security guards 326 persons or sales 7,363,755.56 baht, operations such as access to offering services to target when target select use service then agree to details of operation service, service rate, number of employees, time to service, make a service contract and delivery security guards who have already passed the training with the board of directors help service to be successful and 4) market planning such as marketing mix factors 7Ps it's strategy for service and online marketing to reach the target quickly and thoroughly which communicate by Facebook Youtube and Line@.

Keyword : demand and operation , security business , security guards

## บทนำ

ในปัจจุบันสถานการณ์ด้านความปลอดภัยมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่น่าเป็นกังวล เนื่องจากปัญหาอาชญากรรมมีเพิ่มมากขึ้นในทุกๆวัน เกิดอาชญากรรมมากขึ้นในหลายรูปแบบ เช่น การทำร้ายร่างกาย การฆาตกรรม การทะเลาะวิวาท การปล้นทรัพย์ รวมไปถึงปัญหาของยาเสพติด อีกทั้งยังเพิ่มความรุนแรงมากขึ้นเรื่อยๆ ทำให้การดำเนินชีวิตประจำวันของผู้คนไม่มีความปลอดภัย ต้องคอยระวังอันตรายที่อาจจะเกิดขึ้น ผู้คนจึงต้องหาวิธีการป้องกันอันตรายที่จะเกิด ซึ่งความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์อยู่แล้ว ตามทฤษฎีของ Maslow โดยวิธีการหนึ่งที่เป็นที่นิยมในปัจจุบัน ก็คือการจ้างพนักงานรักษาความปลอดภัย (พนักงาน รปภ.) จากบริษัทที่ให้บริการรักษาความปลอดภัย ธุรกิจที่ให้บริการรักษาความปลอดภัยในปัจจุบันมีบทบาทและ

ความสำคัญมาก เนื่องด้วยผู้คนมีความต้องการและให้ความสำคัญกับการรักษาความปลอดภัยทั้งต่อชีวิตและทรัพย์สินมากขึ้น หน้าที่ของธุรกิจรักษาความปลอดภัยคือการจัดหาบุคคลเพื่อที่จะมาเป็นพนักงาน รปภ. เนื่องจากงานบริการรักษาความปลอดภัยนั้นจะต้องได้รับการปฏิบัติงานโดยพนักงาน รปภ. เมื่อจัดหาบุคคลที่เหมาะสมได้แล้ว อีกหน้าที่ของบริษัทรักษาความปลอดภัยก็คือฝึกอบรมให้ความรู้แก่บุคคล ให้มีความรู้ ความสามารถในงานรักษาความปลอดภัยที่จะต้องรับผิดชอบหน้าที่ในการเฝ้าระวัง รักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของผู้ว่าจ้าง มีระเบียบวินัย มีทักษะการสื่อสารที่ดี มีทักษะการป้องกันตัว มีทักษะในการใช้อุปกรณ์ประจำตัว มีไหวพริบ ช่างสังเกต และต้องมีความอดทนในการปฏิบัติหน้าที่ที่ยาวนานถึง 12 ชั่วโมงในเวลาทำงานปกติ ซึ่งหน้าที่ของพนักงาน รปภ. ไม่ได้มีหน้าที่เพียงแต่รักษาความปลอดภัยเท่านั้น แต่ยังต้องครอบคลุม สามารถช่วยอำนวยความสะดวกในด้านอื่น ๆ ให้แก่ผู้ว่าจ้างได้ ไม่ว่าจะเป็นการอำนวยความสะดวกจัดหาที่จอดรถ ให้ความช่วยเหลือจับสัตว์ร้าย ช่วยแก้ไขปัญหาในสถานการณ์ฉุกเฉิน ช่วยระงับเหตุอัคคีภัย จึงจะเห็นได้ว่าการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน รปภ. นั้นสามารถตอบสนองความต้องการของผู้คนได้แทบทุกเรื่องในการใช้ชีวิตประจำวัน จึงทำให้พนักงาน รปภ. เป็นที่ต้องการมาก ส่งผลให้มีผู้สนใจเข้ามาทำธุรกิจประเภทนี้เพิ่มขึ้น การประกอบกิจการรักษาความปลอดภัยภาคเอกชนหรือบริษัทรักษาความปลอดภัยต่าง ๆ จึงเกิดขึ้นเป็นจำนวนมากอย่างต่อเนื่อง ณ ปี 2560 พบว่ามีจำนวนบริษัทรักษาความปลอดภัยกว่า 2,297 บริษัท มีมูลค่าตลาด 38,811.60 ล้านบาท มีบุคคลที่ประกอบอาชีพเป็นพนักงาน รปภ. ประมาณ 400,000 คนทั่วประเทศ เมื่อดูจากจำนวนบุคคลที่ประกอบอาชีพเป็นพนักงาน รปภ. แล้ว จะเห็นได้ว่าเป็นจำนวนตัวเลขที่ค่อนข้างสูงมาก สาเหตุเป็นเพราะการประกอบอาชีพนี้มีกฎเกณฑ์ในการปฏิบัติงานไม่มาก กฎหมายแรงงานช่วยสนับสนุนให้ได้รับค่าแรงที่เป็นธรรมมากกว่าเดิม ระหว่างการทำงานมีการอบรมให้ความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ และตั้งแต่ที่มีการบังคับใช้ พ.ร.บ. ธุรกิจรักษาความปลอดภัย 2558 ที่มีข้อกำหนดคุณสมบัติของพนักงาน รปภ. ทุกคนจะต้องขึ้นทะเบียนมีใบอนุญาตและผ่านการอบรม มีกฎระเบียบที่บริษัทรักษาความปลอดภัยจะต้องปฏิบัติให้ถูกต้อง ภาพลักษณ์ของอาชีพพนักงาน รปภ. ก็ดีขึ้น เพราะมีมาตรฐาน มีคุณภาพ ส่งผลให้เกิดความน่าเชื่อถือต่อตัวพนักงาน รปภ.เองและต่อบริษัท ทำให้ได้รับความไว้วางใจจากหน่วยงานต่าง ๆ และง่ายต่อการตัดสินใจของผู้บริโภคที่จะตัดสินใจเลือกใช้บริการมากขึ้น

จากข้อมูลทางด้านประชากร จากกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ในปี พ.ศ.2561 ประเทศไทยมีจำนวนประชากรทั้งประเทศ 66,413,979 คน แบ่งเป็นเพศชาย 32,556,271 คน เพศหญิง 33,857,708 คน จังหวัดที่มีจำนวนประชากรมากเป็นอันดับ 1 ในประเทศไทย ได้แก่ จังหวัดกรุงเทพมหานคร เฉพาะประชากรที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานครมีจำนวน 5,676,648 คน แบ่งเป็นเพศชาย 2,679,453 คน เพศหญิง 2,997,195 คน (กรมการปกครอง, 2562) จากข้อมูลจะเห็นได้ว่าเพศหญิงมีจำนวนมากกว่าเพศชาย (ทั้งทั่วประเทศและเฉพาะในกรุงเทพมหานคร) ซึ่งเพศหญิงเป็นเพศที่ต้องการความปลอดภัยในการใช้ชีวิตมากกว่า ด้วยลักษณะทางกายภาพที่ดูไม่แข็งแรงเท่าเพศชาย จึงตกเป็นเป้าหมายของคนร้าย ทำให้เพศหญิงมีโอกาที่จะเกิดอันตรายได้ง่าย อัตราการจ้างพนักงาน รปภ. จึงมีแนวโน้มที่จะเพิ่มมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการในการดูแลรักษาความปลอดภัย

กรุงเทพมหานครเป็นเมืองหลวงของประเทศไทย เป็นจังหวัดที่รวบรวมความเจริญ มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย จึงเป็นจุดศูนย์กลางที่ทำให้มีผู้คนหลากหลายเข้ามาเพื่ออยู่อาศัยและประกอบอาชีพ เป็นการมาอยู่รวมกันของคนหมู่มากมาจากหลากหลายพื้นที่ ซึ่งมีทั้งคนที่ดีและคนที่ไม่ดี จึงอาจทำให้เกิดเหตุการณ์วุ่นวายขึ้น เหตุการณ์ความวุ่นวายที่อาจเกิดขึ้นได้และสร้างความไม่ปลอดภัยทั้งต่อชีวิตและทรัพย์สิน เช่น การทะเลาะวิวาท การทำร้ายร่างกาย การปล้นทรัพย์

จึงจะสังเกตเห็นได้ว่าแทบทุกพื้นที่ในกรุงเทพมหานครจะต้องมีพนักงาน รมภ. คอยดูแลรักษาความปลอดภัยเพื่อให้เกิดความสงบและเรียบร้อย

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น จึงทำให้เกิดความสนใจที่จะศึกษาถึงความต้องการของผู้บริโภคในการตัดสินใจใช้บริการพนักงาน รมภ. ว่าแนวโน้มของผู้บริโภคมีความต้องการเป็นอย่างไร ซึ่งผลที่ได้จากการศึกษาจะนำไปสู่แนวทางการพัฒนาให้บริการรักษาความปลอดภัยนั้นตอบสนองตรงความต้องการของผู้บริโภคมากที่สุด เพื่อให้การดำเนินธุรกิจสามารถเติบโตต่อไปได้ในอุตสาหกรรม และเพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ประกอบการธุรกิจได้วางแผนการดำเนินงาน กำหนดนโยบาย การมอบหมายงานต่างๆ

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความต้องการและพฤติกรรมของตลาด
2. เพื่อศึกษายอดขายและแนวโน้มยอดขาย 5 ปี
3. เพื่อศึกษาการดำเนินงานของธุรกิจ
4. เพื่อศึกษาการวางแผนการตลาดของธุรกิจเป็นระยะเวลา 5 ปี

### ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา : ความต้องการของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการพนักงาน รมภ. เช่น ต้องการพนักงาน รมภ. ที่มีความกระฉับกระเฉง คล่องตัว อดทน และพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ ต้องการพนักงาน รมภ. ที่สามารถจัดการดูแลด้านการจราจร เช่น ที่จอดรถ ช่องทางเดินรถ แลบบัตรรถที่ผ่านเข้า-ออกและตรวจค้นทุกคน ฯลฯ โดยสอบถามจากผู้บริโภคที่อาศัยอยู่ในบริเวณกรุงเทพมหานคร ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์และพฤติกรรมการใช้บริการแตกต่างกัน และขั้นตอนการดำเนินธุรกิจรักษาความปลอดภัย

2. ขอบเขตด้านประชากร : ประชากรของการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ ผู้ที่อาศัยอยู่ในบริเวณกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นลูกค้าของกิจการที่ใช้บริการอยู่แล้ว ที่พักอาศัยในหมู่บ้าน คอนโด และผู้ประกอบการธุรกิจรักษาความปลอดภัย

### ประโยชน์ที่ได้รับ

1. เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงให้บริการรักษาความปลอดภัย ตรงกับความต้องการของผู้บริโภคมากที่สุด
2. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายการให้บริการรักษาความปลอดภัยแก่ผู้บริโภคที่อาศัยอยู่ในบริเวณกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้สนใจ นำข้อมูลจากการศึกษาไปใช้เพื่อประโยชน์ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการพัฒนาการบริการรักษาความปลอดภัยให้ตรงกับความต้องการของผู้บริโภคมากยิ่งขึ้น

## บทบาทวรรณกรรม

การรักษาความปลอดภัยของเอกชนในประเทศไทยได้มีวิวัฒนาการมาช้านาน โดยชาวชนบทนับแต่โบราณกาลรู้จักหาวิธีดูแลรักษาทรัพย์สินของตน การจัดเวรยามป้องกันวัวควาย และทรัพย์สินมีค่าอื่น ๆ ให้ปลอดภัยจากการถูกโจรกรรมหรือการปล้นสะดม การรักษาความปลอดภัยในระยะแรกเป็นการดูแลรักษาความปลอดภัยทรัพย์สินของตน ขณะนั้นยังไม่มี ความจำเป็นที่จะต้องมีการจ้างยามหรือพนักงานรักษาความปลอดภัยมาดูแลรักษาทรัพย์สินแทน

เมื่อธุรกิจการค้าของประเทศเริ่มมีความเจริญเติบโต อาชีพการรักษาความปลอดภัยเริ่มเป็นที่รู้จัก อย่างไรก็ตาม การรักษาความปลอดภัยในอดีตยังอยู่ในรูปแบบของการจัดจ้างยาม เพื่อดูแลรักษาความปลอดภัยร้านค้าหรือสถานที่ต่าง ๆ ในเวลากลางคืน ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นการจ้างแขกยามชาวอินเดียทั้งสิ้น แต่เนื่องจากแขกยามไม่มีความรู้ความสามารถ และระเบียบวินัยในการทำงาน การจ้างแขกยามให้เป็นผู้ดูแลรักษาความปลอดภัยจึงไม่ได้รับความนิยมเท่าที่ควร

อาชีพรักษาความปลอดภัยได้เริ่มเป็นรูปธรรมอย่างไม่เป็นทางการเมื่อ พ.ศ. 2508 ประเทศสหรัฐอเมริกา ได้ส่งทหารเขามาร่วมรบในสงครามเวียดนาม ซึ่งได้มีการว่าจ้างให้ดูแลรักษาความปลอดภัยในฐานทัพต่าง ๆ เช่น ที่อุตะเกา มีการกำหนดคุณสมบัติของบุคคลที่จะเข้ามาทำหน้าที่ว่าต้องเป็นผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัย และมีระเบียบวินัยเป็นอย่างดี ซึ่งในขณะนั้นยังไม่มีบริษัทรักษาความปลอดภัยของเอกชนเปิดให้บริการ จึงได้มีบุคคลกลุ่มหนึ่งทำการรวบรวมทหารที่ปลดประจำการแล้วให้มาทำหน้าที่เป็นพนักงานรักษาความปลอดภัยฐานทัพ ซึ่งเป็นที่รู้จักกันดีในชื่อของ Thai Guard หรือไทยยาม จึงนับได้ว่า Thai Guard เป็นบุคคลกลุ่มแรกที่เริ่มดำเนินงานด้านการรักษาความปลอดภัยของเอกชนในประเทศไทย

เมื่อเศรษฐกิจมีความรุ่งเรืองขึ้นเป็นลำดับ ทำให้มีความต้องการของบุคลากรด้านการรักษาความปลอดภัยเพิ่มขึ้น Thai Guard ซึ่งมีจำนวนอยู่จำกัดไม่สามารถรองรับความต้องการของธุรกิจที่มีความเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วได้ ประกอบกับมีผู้เห็นว่างานรักษาความปลอดภัยสามารถที่จะทำเป็นอาชีพได้ จึงมีการจัดตั้งบริษัทรักษาความปลอดภัยของเอกชนขึ้น (แสงวัน, 2549)

การประกอบธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัย เริ่มจากผู้ประกอบการต้องดำเนินการจดทะเบียนจัดตั้งบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนให้ถูกต้องตามกฎหมาย และดำเนินการยื่นเอกสารแก่นายทะเบียนเพื่อขอมีใบอนุญาตประกอบธุรกิจรักษาความปลอดภัย เมื่อได้รับใบอนุญาตแล้ว จะต้องแสดงในที่เปิดเผยให้สามารถมองเห็นได้ชัดเจน ด้านการจัดการและพฤติกรรมองค์กรในอุตสาหกรรม มีการจัดโครงสร้างองค์กรเป็นแบบการแบ่งกลุ่มงานตามหน้าที่ สามารถแบ่งงานตามหน้าที่ได้เป็น 8 ฝ่าย ได้แก่ ผู้จัดการภาค สายตรวจ ครุฝึก ฝ่ายบัญชีและการเงิน ฝ่ายบุคคล ฝ่ายสัญญาจ้าง ฝ่ายธุรการ และพนักงานระดับปฏิบัติงาน หรือ พนักงาน รปภ. และการจัดโครงสร้างองค์กรเป็นแบบแบ่งกลุ่มงานตามลักษณะทางภูมิศาสตร์ คือ แบ่งภูมิภาคในการดูแลของผู้จัดการภาคและสายตรวจ

กลยุทธ์การตลาดที่ใช้ในอุตสาหกรรมรักษาความปลอดภัย คือ กลยุทธ์โจมตีด้านข้าง เป็นการโจมตีจากจุดอ่อนของคู่แข่ง ในกรณีของอุตสาหกรรมประเภทนี้ อาจเลือกโจมตีในพื้นที่ที่คู่แข่งอ่อนแอ อย่างเช่นกรณีที่บริษัทรักษาความปลอดภัยแห่งหนึ่งมีกำลังพลและสำนักงานตั้งอยู่ที่กรุงเทพมหานคร แต่ได้เปิดหน่วยงานกับผู้ว่าจ้างรายใหม่ในพื้นที่ต่างจังหวัด ซึ่งทำให้การเดินทางไปดูแลความปลอดภัยนั้นไม่สะดวก อีกทั้งยังทำให้มีค่าใช้จ่ายสูง บริษัทคู่แข่งที่อยู่ในพื้นที่นั้นจึงสามารถเข้าพบผู้ว่าจ้างเพื่อนำเสนอการบริการได้ โดยนำจุดเด่นของตนมานำเสนอว่าอยู่ใกล้สถานที่

มากกว่า สามารถดูแลความเรียบร้อย เข้าพื้นที่ได้อย่างรวดเร็วกว่า ทำให้ผู้ว่าจ้างเกิดความคล้อยตาม และอาจไม่ต้องสัญญากับบริษัทรายเก่า ซึ่งกลยุทธ์นี้มักเป็นที่ใช้กันในอุตสาหกรรมนี้

ยอดขายที่ธุรกิจรักษาความปลอดภัยต้องการ จะแตกต่างกันตามขนาดขององค์กร ในกรณีเป็นองค์กรขนาดเล็กยอดขายคือ 1,000,000 บาทต่อเดือนเป็นอย่างน้อย เนื่องจากเป็นองค์กรที่เพิ่งเริ่มเข้ามาตลาด ไม่ได้มีเงินลงทุนมากในการจ่ายค่าแรง ทรัพย์สิน และสิ่งของต่างๆ จึงลงทุนและกำหนดยอดขายไม่สูงมากนัก แต่ในองค์กรขนาดกลาง-ใหญ่ ที่มีเงินลงทุนมากกว่า และทำการลงทุนไปมากกว่า จะต้องการยอดขายที่เดือนละ 10,000,000 บาทขึ้นไป แต่เมื่อมองภาพรวม องค์กรขนาดเล็กมีส่วนแบ่งการตลาดมากที่สุด รองลงมาคือองค์กรขนาดใหญ่ และองค์กรขนาดกลางมีส่วนแบ่งการตลาดน้อยที่สุด ธุรกิจรักษาความปลอดภัยนอกจากจะมีรายได้จากค่าจ้างบริการแล้ว ยังมีค่าฝึกอบรมพนักงาน อบรม. อีกด้วย ซึ่งก็คือค่าฝึกอบรมพนักงาน อบรม. เพื่อให้เป็นพนักงานรักษาความปลอดภัยรับอนุญาต ที่ถูกต้องตาม พ.ร.บ.ธุรกิจรักษาความปลอดภัย 2558 ถ้าบริษัทขนาดเล็ก ยังไม่มีศักยภาพเพียงพอที่จะฝึกอบรมด้วยตนเองได้ ก็จะต้องจัดส่งพนักงาน อบรม. ไปอบรมยังสถานฝึกอบรมที่ได้รับอนุญาตภายนอก บริษัทขนาดใหญ่ที่มีความสามารถเพียงพอจึงมักจะลงทุนสร้างศูนย์ฝึกอบรมพนักงาน อบรม. เป็นของตนเอง เพื่อทำการฝึกพนักงาน อบรม. ของบริษัทเอง และรับฝึกอบรมพนักงาน อบรม. บริษัทอื่น ที่บริษัทต่างๆ จะส่งมาฝึกอบรม ได้รับค่าตอบแทนต่อคนประมาณ 2,500 – 4,000 บาท/คน ธุรกิจประเภทนี้ควรเงินทุนสำรองไว้อยู่อย่างน้อย 1,000,000 บาท เพราะอาจมีเหตุฉุกเฉินที่ต้องรับผิดชอบค่าเสียหาย ที่เกิดจากความบกพร่องในการปฏิบัติงานของพนักงาน อบรม. ซึ่งบริษัทจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบ

กระบวนการดำเนินงานของธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัย จะเริ่มจากการที่ผู้บริหารหรือผู้จัดการภาคไปนำเสนอขายการบริการให้แก่องค์กรต่างๆ หรือเข้าไปประมูลเมื่อองค์กรนั้นๆ เปิดให้มีการเข้าร่วมประมูลงาน หากการประมูลงานนั้นบริษัทได้รับคัดเลือกให้เป็นผู้ชนะการประมูล บริษัทก็จะดำเนินการรับสมัครบุคคลเพื่อมาปฏิบัติหน้าที่เป็นพนักงาน อบรม. บุคคลที่จะมาปฏิบัติหน้าที่เป็นพนักงาน อบรม. จะต้องมีความพร้อมทั้งด้านร่างกายและจิตใจ มีคุณสมบัติที่เหมาะสมกับงาน องค์กรที่บริษัทมักจะเข้าไปเสนอขายการให้บริการ เช่น หมู่บ้าน ร้านอาหาร โรงงาน โรงแรม โรงเรียน ห้างสรรพสินค้า โรงพยาบาล เนื่องจากเป็นสถานที่ที่ต้องมีการจัดการดูแลให้พื้นที่นั้นมีความเรียบร้อย ปลอดภัยอยู่เสมอ เมื่อสามารถสรรหาคูบุคคลและนำส่งฝึกอบรมตามข้อบังคับ พ.ร.บ.ธุรกิจรักษาความปลอดภัย 2558 เรียบร้อยแล้ว ขั้นตอนต่อไปคือดำเนินการทำสัญญาว่าจ้างงานบริการรักษาความปลอดภัย เมื่อทำสัญญาเสร็จสิ้นแล้ว บริษัทจะส่งพนักงาน อบรม. ไปปฏิบัติหน้าที่ตามสถานที่ และเวลาได้ทำการตกลงกันไว้ตามสัญญาจ้าง จะมีผู้จัดการภาค สายตรวจ ของบริษัทคอยดูแลการปฏิบัติงานของพนักงาน อบรม. ตลอดอายุสัญญาว่าจ้าง โดยในช่วงแรกจะมีผู้จัดการและทีมสายตรวจประกบพนักงาน เพื่อสอนงานและวางระบบเพื่อให้เกิดความง่ายและเรียบร้อยในการปฏิบัติงาน และจะคอยให้ความช่วยเหลือในการแก้ปัญหาต่างๆ เช่น กรณีฉุกเฉินพนักงาน อบรม. ลาป่วย กะทันหัน ผู้จัดการภาคและสายตรวจจะจัดหาพนักงาน อบรม. รายอื่นเข้าปฏิบัติหน้าที่แทนทันที เพื่อไม่ให้เกิดการปฏิบัติงานนั้นขาดช่วงและบกพร่อง โดยส่วนมากแต่ละบริษัทจะมีพนักงาน อบรม. ไว้เพื่อสำรองกรณีฉุกเฉินตั้งแต่ 10 – 50 คน ธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยเป็นการวางผังตามกระบวนการหรือการวางผังตามหน้าที่งาน (process layout) คือ มีลักษณะการให้บริการที่หลากหลายตามความต้องการของผู้ว่าจ้าง แต่ความต้องการของผู้ว่าจ้างแต่ละคนจะไม่แตกต่างกันมากนัก โดยพนักงาน อบรม. จะได้ต้องรับการฝึกอบรมและได้รับใบอนุญาตตาม พ.ร.บ.ธุรกิจรักษาความปลอดภัย 2558 เมื่อเรียบร้อยแล้วจึงจะไปปฏิบัติหน้าที่ ณ สถานที่ที่บริษัทมอบหมายให้ไปปฏิบัติงาน ซึ่งแต่ละสถานที่ก็จะมี

ลักษณะการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันออกไป เช่น หมู่บ้านต้องการพนักงาน รมภ.ที่ดูแลจัดการเรื่องการจราจร ที่จอดรถภายในหมู่บ้านได้ โรงงานต้องการพนักงาน รมภ.ที่เข้มงวดในการตรวจรถเข้า-ออก จดบันทึกที่รถที่ผ่าน และตรวจคันรถทุกคัน

การใช้ทรัพยากรในธุรกิจรักษาความปลอดภัยนั้น ประกอบไปด้วยคน เงิน เวลา เครื่องมือและวัสดุ ด้านการดูแลคุณภาพของธุรกิจรักษาความปลอดภัยนั้น ทุกบริษัทจะมีผู้จัดการภาค สายตรวจ และครูฝึก ที่ดูแลคุณภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน รมภ.อย่างใกล้ชิด โดยเริ่มตั้งแต่การฝึกอบรมให้ความรู้ภาคทฤษฎี เมื่อส่งเข้าพื้นที่ก็ยังคงติดตามไปดูการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน รมภ.ทุกวัน ทั้งรอบกลางวันและกลางคืน ซึ่งในบริษัทที่มีขนาดใหญ่จะนำเอามาตรฐาน ISO 9001 มาใช้ในการยกระดับบริษัทให้มีคุณภาพ มีมาตรฐาน และดูมีความน่าเชื่อถือเพิ่มมากขึ้นเพิ่มความมั่นใจให้แก่ผู้ว่าจ้าง

รูปแบบในการแข่งขันในอุตสาหกรรมธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัย จะเป็นรูปแบบการใช้กลยุทธ์ผู้นำตลาด โดยการรักษาสวนแบ่งตลาด คือจะมีการพัฒนาการบริการให้สอดคล้องกับการแข่งขันกับบริษัทอื่น หากบริษัทคู่แข่งเน้นส่งพนักงาน รมภ.เข้าปฏิบัติหน้าที่ตามโรงงานขนาดใหญ่ ก็จะมาพัฒนาศักยภาพของพนักงาน รมภ.บริษัทตนเอง เพื่อส่งไปยังโรงงานที่มีลักษณะเช่นเดียวกัน และมองหาหน่วยงานใหม่ๆเพื่อที่จะขยายให้มีการจ้างพนักงาน รมภ.เพิ่มมากขึ้น เช่น ส่งพนักงาน รมภ.ไปปฏิบัติงานตามหมู่บ้าน โรงพยาบาล โรงแรม โรงเรียน ร้านอาหาร และจะพิจารณาคู่แข่งจากจุดแข็ง จุดอ่อน เพื่อนำมากำหนดกลยุทธ์ เช่น หากจุดอ่อนของบริษัทคู่แข่งคือการคิดอัตราค่าบริการที่สูง อาจทำการโจมตีโดยการประมูลงานในราคาที่ต่ำกว่า เพื่อให้บริษัทของตนเองเป็นผู้ได้งาน แต่ถึงแม้จะมีอัตราค่าบริการที่ต่ำกว่าก็ยังคงต้องรักษาคุณภาพของการบริการให้สม่ำเสมอและดีขึ้น เนื่องจากการจ้างงานบริการรักษาความปลอดภัยมักเป็นลักษณะต่อสัญญาทุก 1 ปี หรือ 2 ปี หากต้องการให้เกิดการว่าจ้างต่อ การทำให้ผู้ว่าจ้างประทับใจจึงเป็นเรื่องที่สำคัญของงานบริการ ที่เป็นสินค้าที่จับต้องไม่ได้ แต่สามารถสัมผัสได้ด้วยความรู้สึก การวางแผนกลยุทธ์ในอุตสาหกรรมธุรกิจรักษาความปลอดภัย จะเริ่มจากการวิเคราะห์ SWOT Analysis และ Five Force Model ตามลำดับ

## วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยทำการสำรวจจากตัวอย่างของผู้ที่อาศัยอยู่ในบริเวณกรุงเทพมหานคร โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ ประชากรที่อาศัยอยู่ในบริเวณกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นลูกค้าของกิจการที่ใช้บริการอยู่แล้ว ที่พักอาศัยในหมู่บ้าน คอนโด จำนวน 200 คน มีระยะเวลาในการดำเนินงานเพื่อสอบถามกลุ่มตัวอย่างระหว่างวันที่ 25 เม.ย. - 9 มิ.ย. 2562 ใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น โดยวิธีการเลือกตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling)

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นมาเพื่อสอบถามกลุ่มตัวอย่าง โดยมีการแบ่งเนื้อหาของแบบสอบถามเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ สถานภาพ และระดับการศึกษา

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ วันที่ใช้บริการ และช่วงเวลาที่ใช้บริการ

ส่วนที่ 3 ความต้องการในการเลือกใช้บริการพนักงานรักษาความปลอดภัย (รปภ.) ในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ลักษณะของการบริการ ความไว้วางใจ ความกระตือรือร้น สมรรถนะ ความมีไมตรีจิต ความน่าเชื่อถือ ความปลอดภัย การเข้าถึงบริการ การติดต่อสื่อสาร และจำนวนพนักงาน รปภ.และอัตราค่าบริการ โดยเป็นคำถามลักษณะแบบให้เลือกตอบ (Check List) ข้อที่ตรงกับความต้องการมากที่สุด

และอีกหนึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการ 1 ท่าน คือคุณชัยยา พรหมไชยะ ตำแหน่งผู้อำนวยการ บริษัท รักษาความปลอดภัย วิ.เอ.เอ็น ซีเคียวริเทค จำกัด โดยทำการยื่นหนังสือขออนุญาตผ่านทางเลขานุการ เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ในการขอสัมภาษณ์ ว่าเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ชี้แจงคำถามเบื้องต้นที่จะขอสัมภาษณ์ และนัดหมายวัน เวลา สถานที่ที่จะทำการสัมภาษณ์ ซึ่งเนื้อหาของการสัมภาษณ์เป็นการขอคำแนะนำการทำการธุรกิจให้บริการรักษาความปลอดภัย ดำเนินการสัมภาษณ์เมื่อวันที่ 10 มิ.ย. 2562 ใช้เวลา 20 นาทีในการสัมภาษณ์ สถานที่สัมภาษณ์ ณ สำนักงานบริษัท รักษาความปลอดภัย วิ.เอ.เอ็น ซีเคียวริเทค จำกัด

## วิธีการที่ใช้ในการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ออกแบบไปสอบถามผู้เชี่ยวชาญ คือ รองศาสตราจารย์สมจิตร ล้วนจำเริญ อาจารย์ที่เชี่ยวชาญในด้านการตลาดได้ตรวจสอบ ว่าแบบสอบถามนั้นเหมาะสมที่จะนำไปสอบถามความต้องการของกลุ่มเป้าหมายหรือไม่ รวมทั้งได้ให้อาจารย์ตรวจสอบความเหมาะสมของคำถามที่ออกแบบเพื่อนำไปสัมภาษณ์ผู้ประกอบการ ซึ่งอาจารย์ได้ประเมินแล้วว่าคำถามของทั้ง 2 ส่วนมีความเหมาะสม สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัยนี้ได้

## วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยทำการศึกษาความต้องการของผู้บริโภคที่มีการใช้บริการพนักงานรักษาความปลอดภัย (รปภ.) ในลักษณะใดบ้าง เพื่อนำมาออกแบบแบบสอบถามและตรวจสอบความเหมาะสมของแบบสอบถาม เมื่อวิเคราะห์แล้วว่าแบบสอบถามสามารถใช้ในการวิจัยได้ จึงแจกให้แก่กลุ่มตัวอย่างผ่านช่องทางออนไลน์ (Online) 200 ชุด เมื่อเก็บแบบสอบถามได้ครบแล้ว จึงนำแบบสอบถามที่เก็บข้อมูลมาตรวจสอบความครบถ้วนและนำผลที่ได้จากการเก็บข้อมูลไปวิเคราะห์ผล



การเก็บข้อมูลจากผู้ประกอบการ ผู้วิจัยทำการค้นหารักษาความปลอดภัยที่อยู่ในพื้นที่เขตมีนบุรี และหาช่องทางการติดต่อเพื่อขอทราบรายละเอียดในการติดต่อเข้าสัมภาษณ์ผู้ประกอบการ เมื่อคัดเลือกได้แล้วจึงทำหนังสือขออนุญาตส่งผ่านเลขานุการเพื่อชี้แจงรายละเอียดในการเข้าขอสัมภาษณ์ นัดหมายวัน เวลา และสถานที่ หลังการสัมภาษณ์เสร็จสิ้นจึงนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการไปวิเคราะห์ข้อมูล

### วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาความต้องการและการดำเนินงานธุรกิจรักษาความปลอดภัย บริษัท รักษาความปลอดภัย 2 พี จำกัด สถานที่ตั้งมีนบุรี กทม. ผู้วิจัยได้นำข้อมูลในแบบสอบถามและบทสัมภาษณ์มาทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยคำนวณการแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้เปรียบเทียบและอธิบายข้อมูลด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ สถานภาพ ระดับการศึกษา และพฤติกรรมการใช้บริการของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ วันที่ใช้บริการ และช่วงเวลาที่ใช้บริการ คำนวณหาจำนวน คำนวณค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้เปรียบเทียบและอธิบายข้อมูลความต้องการในการเลือกใช้บริการพนักงานรักษาความปลอดภัย (รปภ.) ในด้านต่างๆ และสรุปประเด็นสำคัญที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการ เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการดำเนินงานของธุรกิจ

### ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับงานวิจัยเรื่อง ความต้องการและการดำเนินงานธุรกิจรักษาความปลอดภัย บริษัท รักษาความปลอดภัย 2 พี จำกัด สถานที่ตั้งมีนบุรี กทม. ผู้วิจัยได้นำข้อมูลตัวอย่างที่เก็บรวบรวมมาได้จำนวน 200 ชุด และบทสัมภาษณ์จากผู้ประกอบการมาทำการวิเคราะห์หาค่าสถิติของการวิจัย ซึ่งจากการวิจัยพบว่า

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 67.00 และเพศชายคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 33.00

มีอายุเฉลี่ย 28.25 ปี อายุสูงสุด 48 ปีและอายุต่ำสุด 16 ปี และเมื่อจัดกลุ่มอายุ มีอายุน้อยกว่า 25 ปีมีสัดส่วนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44.50 ช่วงอายุ 31 – 40 ปี และ 25 - 30 ปี มีสัดส่วนใกล้เคียงกัน คิดเป็นร้อยละ 24.00 และ 23.50 ตามลำดับ โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 40 ปี มีน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 8.00

ประกอบอาชีพเอกชน/พนักงาน มีสัดส่วนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.00 รองลงมาเป็นกลุ่มอื่นๆ ไม่ระบุ คิดเป็นร้อยละ 26.00 อาชีพธุรกิจส่วนตัวและราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน คิดเป็นร้อยละ 14.50 และ 13.50 ตามลำดับ และกลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุดคืออาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 5.00

มีรายได้เฉลี่ย 26,121.45 บาท รายได้มากที่สุด 120,000 บาท และรายได้ต่ำสุด 2,000 บาท และเมื่อจัดกลุ่มรายได้ มีรายได้อยู่ในช่วง 10,000 – 20,000 บาทมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44.50 รองลงมาคือช่วงรายได้มากกว่า 30,000 บาท และรายได้ในช่วง 20,001 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 21.50 และ 19.50 ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างในช่วงรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 14.50

มีสถานภาพโสดมีสัดส่วนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 68.00 รองลงมา กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ที่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 25.00 สถานภาพหย่าร้างคิดเป็นร้อยละ 4.50 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพหม้ายมีน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 2.50

ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 61.50 รองลงมา กลุ่มตัวอย่างจบการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 24.00 กลุ่มตัวอย่างที่จบการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 12.50 โดยกลุ่มตัวอย่างที่จบการศึกษาในระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลายมีน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 2.00

ในด้านพฤติกรรมการใช้บริการ ที่สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อนั้น สรุปผลได้ว่า ด้านวันที่ใช้บริการกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามทั้งหมด 200 คน และมีคำตอบทั้งสิ้น 234 คำตอบ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการพนักงานรักษาความปลอดภัย (รปภ.) ในวันธรรมดา (จันทร์ – ศุกร์) มีสัดส่วนมากกว่า คิดเป็นร้อยละ 64.50 และเลือกใช้บริการในวันหยุด (เสาร์ – อาทิตย์) คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 52.50 ด้านเวลาที่ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 200 คน และมีคำตอบทั้งสิ้น 224 คำตอบ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการพนักงานรักษาความปลอดภัย (รปภ.) ในเวลา 06.00 – 18.00 น. และ 18.01 – 05.59 น. มีสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน คิดเป็นร้อยละ 57.00 และ 55.00 ตามลำดับ

#### ตาราง 1

แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความต้องการในการเลือกใช้บริการพนักงานรักษาความปลอดภัย (รปภ.) โดยแบบสอบถามในส่วนนี้ ผู้ตอบสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ความต้องการเลือกใช้บริการในด้านต่าง ๆ	จำนวน	ร้อยละ
<b>ลักษณะของการบริการ</b>		
รปภ.สามารถดูแลรักษาความปลอดภัยต่อชีวิต เช่น ช่วยป้องกันการเกิดอุบัติเหตุได้	103	51.50
ช่วยปฐมพยาบาลเบื้องต้นได้		
รปภ.สามารถดูแลรักษาความปลอดภัยต่อทรัพย์สิน เช่น บ้าน รถยนต์	146	73.00
<b>ความไว้วางใจ</b>		
รปภ.ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นกันเอง ทำให้รู้สึกอุ่นใจเหมือนเป็นคนใกล้ชิดที่ให้ความไว้วางใจได้	129	64.50
รปภ.สามารถช่วยเหลือแก้ปัญหาต่างๆซึ่งต้องเข้าถึงภายในที่อยู่อาศัยได้	112	56.00
<b>ความกระตือรือร้น</b>		
รปภ.มีความกระตือรือร้น คล่องตัว อดทน และพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่	125	62.50
รปภ.เต็มใจที่จะช่วยเหลือเมื่อขอความช่วยเหลือต่างๆ โดยไม่ปฏิเสธที่จะช่วยเหลือ	128	64.00
<b>สมรรถนะ</b>		
รปภ.สามารถป้องกัน/ควบคุมเหตุโจรกรรม วินาศกรรม เหตุเพลิงไหม้ เหตุชุมนุม/ประท้วงและเหตุฉุกเฉินอื่นๆได้	119	59.50
รปภ.สามารถจัดการดูแลด้านการจราจร เช่น ที่จอดรถ ช่องทางเดินรถ แลกบัตรรถที่ผ่านเข้า-ออกและตรวจค้นทุกคัน	136	68.00
<b>ความมีไมตรีจิต</b>		
รปภ.แสดงความเคารพ ทักทายและให้เกียรติเมื่อพบเจอ	113	56.50

รปภ.ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใส	137	68.50
<b>ความน่าเชื่อถือ</b>		
รปภ.มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต ไม่พูดเท็จ ไม่คดโกง ไม่ขโมยของ	150	75.00
การแต่งกายและบุคลิกภาพภายนอกดูเรียบร้อย สะอาด น่าเชื่อถือ	108	54.00
<b>ความปลอดภัย</b>		
รปภ.ตรวจเวรบริเวณรอบพื้นที่สม่ำเสมอ / ไม่ขาดทิ้งจุด / แลกบัตรรถเข้าออก / สังเกตสถานการณ์ ฯลฯ	134	67.00
มีอุปกรณ์สำหรับการให้บริการรักษาความปลอดภัยที่ครบครัน เช่น วิทยุสื่อสาร เครื่องแลกบัตร ไฟฉาย นกหวีด	126	63.00
<b>การเข้าถึงบริการ</b>		
สามารถเรียกใช้บริการ รปภ.ได้ทันที รวดเร็วภายใน 10 นาที	141	70.50
มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลายและสะดวก เช่น เบอร์โทรศัพท์มือถือ Line Facebook	105	52.50
<b>การติดต่อสื่อสาร</b>		
รปภ.มีความสามารถในการสื่อสารที่ทำให้เกิดความประทับใจ ชัดเจน เข้าใจง่าย ใช้ภาษาไทยได้ถูกต้อง	133	66.50
เมื่อพบความผิดปกติใดๆ รปภ.จะต้องติดต่อแจ้งให้ทราบในทันที	122	61.00
<b>จำนวนพนักงาน รปภ. และอัตราค่าบริการ</b>		
ต้องการ รปภ.กะละอย่างน้อย 2 คน ที่มีอายุไม่เกิน 45 ปี อัตราค่าบริการเดือนละ 22,500 บาท/คน ร่างกายแข็งแรง อดทนในการปฏิบัติงาน สามารถทำงานกลางแดดได้	134	67.00
ต้องการ รปภ.กะละอย่างน้อย 2 คน ที่มีอายุไม่เกิน 60 ปี อัตราค่าบริการเดือนละ 19,500 บาท/คน	84	42.00
<b>รวม</b>		<b>2,485</b>

จากตารางที่ 1 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้มีทั้งหมด 200 คน และมีคำตอบทั้งสิ้น 2,485 คำตอบ ในเรื่องของลักษณะของการบริการ กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการพนักงาน รปภ. ที่สามารถดูแลรักษาความปลอดภัยต่อทรัพย์สิน เช่น บ้าน รถยนต์ คิดเป็นร้อยละ 73.00 ซึ่งมากกว่าความต้องการพนักงาน รปภ. ที่สามารถดูแลรักษาความปลอดภัยต่อชีวิต เช่น ช่วยป้องกันการเกิดอุบัติเหตุได้ ช่วยปฐมพยาบาลเบื้องต้นได้ คิดเป็นร้อยละ 51.50 ในเรื่องความไว้วางใจ กลุ่มตัวอย่างต้องการพนักงาน รปภ. ที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นกันเอง ทำให้รู้สึกอุ่นใจเหมือนเป็นคนใกล้ชิดที่ให้ความไว้วางใจได้ คิดเป็นร้อยละ 64.50 มากกว่าความต้องการที่ต้องการพนักงาน รปภ. ที่สามารถช่วยเหลือแก้ปัญหาต่างๆซึ่งต้องเข้าถึงภายในที่อยู่อาศัยได้ คิดเป็นร้อยละ 56.00 เรื่องความกระตือรือร้น กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการพนักงาน รปภ.เต็มใจที่จะช่วยเหลือเมื่อขอความช่วยเหลือต่างๆ โดยไม่ปฏิเสธที่จะช่วยเหลือ และพนักงาน รปภ.ที่มีความกระตือรือร้น คล่องตัว อดทน และพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ ในสัดส่วนใกล้เคียงกัน คิดเป็นร้อยละ 64.00 และ 62.50 ตามลำดับ เรื่องสมรรถนะต้องการมีความต้องการพนักงาน รปภ. ที่สามารถจัดการดูแลด้านการจราจร เช่น ที่จอดรถ ช่องทางเดินรถ แลกบัตรรถที่ผ่านเข้า-ออกและตรวจค้นทุกคัน

มากกว่า คิดเป็นร้อยละ 68.00 ต้องการพนักงาน รมภ.ที่สามารถป้องกัน/ควบคุมเหตุโจรกรรม วินาศกรรม เหตุเพลิงไหม้ เหตุชุมนุม/ประท้วงและเหตุฉุกเฉินอื่นๆได้ คิดเป็นร้อยละ 59.50 เรื่องความมีมิตรไมตรี ต้องการพนักงาน รมภ.ที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใส ในสัดส่วนมากกว่า คิดเป็นร้อยละ 68.50 ต้องการพนักงาน รมภ.ที่แสดงความเคารพ ทักทายและให้เกียรติเมื่อพบเจอ คิดเป็นร้อยละ 56.50 ในเรื่องความน่าเชื่อถือต้องการพนักงาน รมภ.ที่มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต ไม่พูดเท็จ ไม่คดโกง ไม่ขโมยของ คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 75.00 ซึ่งมากกว่าความต้องการพนักงาน รมภ. ที่แต่งกายและบุคลิกภาพภายนอกดูเรียบร้อย สะอาด น่าเชื่อถือ คิดเป็นร้อยละ 54.00 เรื่องของความปลอดภัย ต้องการพนักงาน รมภ. ที่ตรวจเวรบริเวณรอบพื้นที่สม่ำเสมอ / ไม่ขาดทั้งจุด / แลกบัตรรถเข้าออก / สังเกตสถานการณ์ ฯลฯ มากกว่า คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 67.00 มีความต้องการพนักงาน รมภ. ที่มีอุปกรณ์สำหรับการให้บริการรักษาความปลอดภัยที่ครบครัน เช่น วิทยุสื่อสาร เครื่องแลกเปลี่ยน ไฟฉาย นกหวีด คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 63.00 เรื่องการเข้าถึงบริการ ต้องการพนักงาน รมภ.ที่สามารถเรียกใช้บริการ รมภ.ได้ทันที รวดเร็วภายใน 10 นาทีมากกว่า คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 70.50 ต้องการพนักงาน รมภ.ที่มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลายและสะดวก เช่น เบอร์โทรศัพท์มือถือ Line Facebook คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 52.50 ในเรื่องของการติดต่อสื่อสาร ต้องการพนักงาน รมภ.ที่มีความสามารถในการสื่อสารที่ทำให้เกิดความประทับใจ ชัดเจน เข้าใจง่าย ใช้ภาษาไทยได้ถูกต้องมากกว่า คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 66.50 มีความต้องการพนักงาน รมภ.ที่เมื่อพบความผิดปกติใดๆ รมภ.จะต้องติดต่อแจ้งให้ทราบในทันที คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 61.00 และเรื่องของจำนวนพนักงาน รมภ.และอัตราค่าบริการ กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการใช้บริการพนักงาน รมภ. กะละอย่างน้อย 2 คน ที่มีอายุไม่เกิน 45 ปี อัตราค่าบริการเดือนละ 22,500 บาท/คน ร่างกายแข็งแรง อดทนในการปฏิบัติงาน สามารถทำงานกลางแจ้งได้ คิดเป็นร้อยละ 67.00 ซึ่งมากกว่าความต้องการพนักงาน รมภ.กะละอย่างน้อย 2 คน ที่มีอายุไม่เกิน 60 ปี อัตราค่าบริการเดือนละ 19,500 บาท/คน ที่คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 42.00

มีการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการที่เป็นผู้บริหารระดับสูง ของบริษัทรักษาความปลอดภัยจำนวน 1 ท่าน คือคุณ ชัยยา พรหมไชยะ ตำแหน่งผู้อำนวยการ บริษัท รักษาความปลอดภัย วี.เอ.เอ็น ซีเคียวริเทค จำกัด ซึ่งสามารถสรุปเนื้อหาของบทสัมภาษณ์ได้ว่า ธุรกิจรักษาความปลอดภัยยังสามารถเติบโตต่อไปได้ในอุตสาหกรรม เป็นธุรกิจงานบริการที่ต้องเกี่ยวข้องกับผู้คนจำนวนมาก ผู้บริหารจึงต้องควบคุมดูแล ตั้งสติและเตรียมรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉินให้ดี เพราะอาจเกิดเหตุการณ์ที่ไม่คาดฝันขึ้นได้ตลอด แม้บางครั้งการปฏิบัติงานจะมีข้อผิดพลาด แต่ยังต้องทำให้ลูกค้ารู้สึกดีมากที่สุด วันเวลาจะผ่านไปแต่ความต้องการของผู้บริโภคแทบไม่เปลี่ยนแปลง ผู้บริโภคดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินอยู่เบื้องต้นแล้ว พนักงาน รมภ.ทำหน้าที่เพียงแค่ดูแลความปลอดภัยเพิ่มเติมเท่านั้น ซึ่งเป็นเรื่องพื้นฐานที่บริษัทรักษาความปลอดภัยทุกรายทำ แต่หากเราต้องการที่จะแตกต่าง ทำให้ลูกค้าจดจำ และเลือกใช้บริการในลำดับต้นๆ จะต้องเข้าใจความต้องการของลูกค้า มอบคุณค่าที่ดีให้ก่อนที่ลูกค้าจะรู้สึกตัวว่าต้องการสิ่งนั้น คู่แข่งของธุรกิจมีทั้งบริษัทรักษาความปลอดภัยด้วยกันเองและอุปกรณ์ที่พัฒนามาเพื่อรักษาความปลอดภัย แต่ไม่ว่าอย่างไรความสามารถของคนก็มีมากกว่าและยืดหยุ่นกว่าอุปกรณ์มากอยู่แล้ว แต่ในอีกมุมของความยืดหยุ่น ทำให้คนทำงานไม่เสถียรเหมือนอุปกรณ์ อาจมีการลาป่วย ลากิจ ทำให้ขาดกำลังพลในจุดต่างๆ บริษัทจึงต้องวางแผนกำลังพลสำรองไว้ทุกเมื่อ โดยส่วนมากที่ใช้กันคือจ้างพนักงาน รมภ. ของบริษัทที่ไม่ได้ทำงานในวันนั้นๆมาปฏิบัติหน้าที่แทน โดยจ่ายค่าแรงให้ถูกต้องตามกฎหมายแรงงาน ไม่ให้พนักงาน รมภ.รู้สึกที่กำลังโดนเอาเปรียบ ซึ่งจะส่งผลให้เสียขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ได้

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาเป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจรักษาความปลอดภัย โดยเริ่มจากการจดทะเบียนจัดตั้งบริษัท ณ หน่วยงานในสังกัดของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ได้ตั้งชื่อบริษัทว่า บริษัท รักษาความปลอดภัย 2 พี จำกัด เพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนดตาม พ.ร.บ.ธุรกิจรักษาความปลอดภัย ปี 2558 ซึ่งกำหนดให้แสดงชื่อในธุรกิจว่า “บริษัทรักษาความปลอดภัย” ขั้นตอนต่อไปคือดำเนินการยื่นเอกสารบริษัทและเอกสารอื่นที่เกี่ยวข้องแก่หน่วยทะเบียนเพื่อขอมีใบอนุญาตประกอบธุรกิจรักษาความปลอดภัย ดำเนินการยื่นที่กองบัญชาการตำรวจนครบาล และเมื่อได้รับใบอนุญาตแล้ว จะต้องแสดงในที่เปิดเผยให้สามารถมองเห็นได้ชัดเจน

ด้านการเงินเริ่มลงทุนครั้งแรกของบริษัทอยู่ที่ 5,000,000 บาท ประกอบด้วยเงินจากกรรมการบริษัท 4,000,000 บาท รวมกับเงินลงทุนของผู้ถือหุ้น 2 คน คนละ 500,000 บาท ได้ทำการกำหนดยอดขายที่บริษัทต้องการทั้งปี โดยกำหนดจาก 80% ของยอดขายจากปีที่แล้วของบริษัทรักษาความปลอดภัยที่มีขนาดใกล้เคียงกัน และมีสถานที่ตั้งอยู่บริเวณมีนบุรีเช่นเดียวกัน คือ บริษัท รักษาความปลอดภัย เอส.พี.สเปเชียลการ์ด จำกัด ซึ่งบริษัทดังกล่าวมียอดขายทั้งปี 2561 ที่ดูจากงบการเงิน อยู่ที่ 17,740,475.43 บาท คิดเป็น 80% เท่ากับ 14,192,380.34 บาท

บริษัทกำหนดอัตราค่าบริการพนักงาน รปภ. ที่นายละ 22,500 บาท ซึ่งเป็นราคาที่ได้จากการสอบถามความต้องการมาแล้ว เป็นราคาที่ผู้ใช้บริการยอมรับได้ วางแผนที่จะมีกำลังพลทั้งหมดในปีแรก 100 นาย หน่วยงานละอย่างน้อย 2 คน เท่ากับว่าปีแรกจะเปิดหน่วยงาน 50 หน่วยงาน บริษัทได้คาดการณ์รายได้ล่วงหน้าต่อเดือน คือจะมีรายรับเดือนละ 2,250,000 บาท และหากคิดค่าบริการทั้งปีจะมีรายรับอยู่ที่ 24,750,000 บาท ซึ่งมากกว่ายอดขายที่บริษัทกำหนดไว้

เมื่อหาจุดคุ้มทุนของบริษัทเป็นจำนวนพนักงาน รปภ. จะได้ว่าบริษัทจะต้องมีพนักงาน รปภ. จำนวน 326 คน ซึ่ง ณ ปีแรกที่ดำเนินธุรกิจ บริษัทตั้งเป้าไว้ว่าจะมีพนักงาน รปภ. จำนวน 100 นาย แผนที่ว่าไว้ต่อไปคือจะต้องเพิ่มจำนวนพนักงาน รปภ. ในแต่ละปีให้ได้ปีละ 100 นาย ดังนั้นจุดคุ้มทุนที่จะให้ได้พนักงาน รปภ. จำนวน 326 คน บริษัทจะต้องใช้ระยะเวลา 3 ปี 3 เดือน และเมื่อหาจุดคุ้มทุนของบริษัทเป็นจำนวนเงิน จะได้ว่าบริษัทจะต้องทำยอดขายให้ได้ 7,363,755.56 บาท ซึ่งรายได้โดยประมาณการของบริษัทอยู่ที่เดือนละ 2,250,000 บาท ดังนั้นจุดคุ้มทุนที่จะทำยอดขายให้ได้ 7,363,755.56 บาท บริษัทจะต้องใช้ระยะเวลาประมาณ 4 เดือน

การดำเนินงานของบริษัท รักษาความปลอดภัย 2 พี จำกัด สถานที่ตั้งมีนบุรี กทม. จะมีกรรมการเป็นผู้บริหารสูงสุด ดูแลวางแผนการดำเนินงานของบริษัทให้เกิดความเรียบร้อย เป็นระบบระเบียบ ง่ายต่อการจัดการ เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ จะเริ่มจากการที่ผู้บริหารเข้าไปเสนอการบริการให้แก่กลุ่มเป้าหมาย ทำการยื่นราคาแข่งกับบริษัทคู่แข่ง หากผลการประมูลบริษัทได้รับคัดเลือกให้เป็นผู้ชนะการประมูล ก็จะทำการตกลงรายละเอียดกับผู้ว่าจ้าง และในวันที่เริ่มให้บริการตามสัญญา จึงจะส่งพนักงาน รปภ. ลงพื้นที่ไปปฏิบัติงาน ระหว่างที่อยู่ในช่วงรอเข้าพื้นที่หน่วยงานใหม่ บริษัทจะรับสมัครบุคคลเพื่อมาเป็นพนักงาน รปภ. ซึ่งการรับสมัครเข้ามาปฏิบัติหน้าที่เป็นพนักงาน รปภ. จะพิจารณาจากความพร้อมของบุคคลนั้นทั้งด้านร่างกายและจิตใจ จะต้องมีความแข็งแรง ทำงานภายใต้ภาวะความกดดันได้ เมื่อคัดเลือกผู้ที่จะมาเป็นพนักงาน รปภ. ได้แล้ว บริษัทจะส่งข้อมูลส่วนตัวไปตรวจสอบประวัติอาชญากรรม ส่งบุคคลไปฝึกอบรม ณ สถานฝึกอบรมรับอนุญาต และดำเนินการทำสัญญาจ้างงานกับผู้ว่าจ้าง เพื่อทำความเข้าใจให้ตรงในขอบเขตของการบริการ ระยะเวลา และค่าตอบแทน เมื่อถึงกำหนดวันเข้าปฏิบัติหน้าที่จึง

ส่งพนักงาน รมภ. เข้าปฏิบัติงาน โดยในอาทิตย์แรกจะมีหัวหน้าเขตและผู้ช่วย เข้าประกอบพนักงานเพื่อวางระบบงานต่าง ๆ ให้เกิดความง่ายและเรียบร้อยในการปฏิบัติงาน คอยให้ความช่วยเหลือในการแก้ปัญหาต่างๆ เช่น กรณีฉุกเฉิน พนักงาน รมภ. ลาป่วยกะทันหัน บริษัทจะจัดหาพนักงาน รมภ. รายอื่นเข้าปฏิบัติหน้าที่แทนทันที เพื่อไม่ให้เกิดการปฏิบัติงานนั้นขาดช่วงและบกพร่อง บริษัทจะมีพนักงาน รมภ. ไว้เพื่อสำรองกรณีฉุกเฉิน 10 นาย ในตลอดระยะเวลาสัญญาจ้างงานจะมีทีมบริหาร หัวหน้าเขตและผู้ช่วย สายตรวจ เข้าหน่วยงานอยู่เสมอ เพื่อตรวจสอบความเรียบร้อยปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่ และเข้าพบผู้ว่าจ้างเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลมาเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ

ด้านการตลาดจะทำการวิเคราะห์ STP (Segmentation Targeting Positioning) เพื่อให้ทราบถึงการแบ่งส่วนตลาด กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย และจุดยืนของบริษัท ได้ผลสรุปว่าบริษัทเลือกแบ่งส่วนตลาดตามลักษณะของผู้ใช้บริการ ซึ่งผู้ใช้บริการมีการใช้บริการพนักงาน รมภ. ทั้งเพศชายและเพศหญิง ทุกช่วงอายุ มีรายได้ตั้งแต่ 10,000 บาทขึ้นไป โดยส่วนมากจะเป็นคนที่มีสถานภาพโสด รองลงมาคือสถานภาพสมรส ตามลักษณะการบริการที่กลุ่มตัวอย่างต้องการเป็นแนวทางให้บริษัททราบกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ก็คือ ผู้ที่อาศัยในหมู่บ้าน คอนโด อพาร์ทเมนท์ หอพัก แต่การให้บริการรักษาความปลอดภัยแต่ละบริษัทมักจะไม่ได้แตกต่างกันมากนัก บริษัทจึงต้องสร้างจุดยืนเพื่อให้กลุ่มเป้าหมายจดจำและตัดสินใจเลือกใช้บริการ โดยเปรียบเทียบพนักงาน รมภ. ของบริษัทตนเองและบริษัทคู่แข่ง เสริมทักษะให้แก่พนักงาน รมภ. ในด้านที่คู่แข่งยังเป็นจุดอ่อนอยู่ นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อความสะดวกรวดเร็วและเพิ่มความปลอดภัยมากขึ้น ด้านกลยุทธ์การตลาดบริษัทจะเลือกใช้คือกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาด 7Ps (Marketing Mix) ซึ่งเป็นกลยุทธ์ที่ใช้ในธุรกิจบริการ และในอนาคตเมื่อบริษัทเติบโต ขยาย และมีงบประมาณเพิ่มขึ้น จะทำการตลาดด้าน Online เพื่อเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายให้ครอบคลุม ทั่วถึงมากยิ่งขึ้น

## สรุปและวิจารณ์ผล

1. ตลาดมีความต้องการพนักงาน รมภ. ที่สามารถดูแลรักษาความปลอดภัยต่อทรัพย์สิน เช่น บ้านและรถยนต์ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นกันเอง เต็มใจที่จะช่วยเหลือเมื่อขอความช่วยเหลือต่างๆ โดยไม่ปฏิเสธที่จะช่วยเหลือ มีความอดทน สามารถดูแลจัดการด้านการจราจรได้ เช่น อำนวยความสะดวกด้านที่จอดรถ และจัดพื้นที่ช่องทางเดินรถ สามารถควบคุมเหตุฉุกเฉินต่างๆ ให้บริการด้วยความสุภาพ ทักทายเมื่อพบเจอ มีความซื่อสัตย์ ตรวจเวรบริเวณรอบพื้นที่สม่ำเสมอ สามารถเรียกใช้บริการได้ภายใน 10 นาที มีความสามารถในการสื่อสารที่ทำให้เกิดความประทับใจ และต้องการใช้บริการพนักงาน รมภ. กะละอย่างน้อย 2 คน ที่มีอายุไม่เกิน 45 ปี อัตราค่าบริการเดือนละ 22,500 บาท/คน ร่างกายแข็งแรง โดยมีความต้องการใช้บริการทุกวันตั้งแต่วันจันทร์ถึงวันอาทิตย์ ทั้งกลางวันและกลางคืน

2. บริษัทกำหนดอัตราค่าบริการพนักงาน รมภ. ที่นายละ 22,500 บาท วางแผนที่จะมีกำลังพลทั้งหมดในปีแรก 100 นาย บริษัทได้คาดการณ์รายได้ล่วงหน้าต่อเดือน คือจะมีรายรับเดือนละ 2,250,000 บาท หากคิดค่าบริการทั้งปีจะมีรายรับอยู่ที่ 24,750,000 บาท และวางแผนที่จะเพิ่มจำนวนพนักงาน รมภ. ปีละ 100 นาย

3. การดำเนินงานของธุรกิจในด้านพฤติกรรมองค์กร ได้แก่ มีการจัดโครงสร้างองค์กรเป็นแบบการแบ่งกลุ่มงานตามหน้าที่ และการแบ่งกลุ่มงานตามลักษณะทางภูมิศาสตร์ มีการสื่อสารทั้งจากบนสู่ล่าง และจากล่างขึ้นสู่บน มีสวัสดิการเพื่อเป็นแรงจูงใจในการทำงาน มีวัฒนธรรมองค์กรแบบครอบครัว ทำงานกันอย่างอบอุ่น ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน แต่ยังคงรับผิดชอบต่อหน้าที่และตรงต่อเวลา ด้านการเงินธุรกิจ เริ่มจากเงินลงทุน 5,000,000 บาท จากกรมการ

บริษัทและผู้ถือหุ้นรวมกัน งบประมาณดำเนินงานครั้งแรก 3,941,514 บาท จุดคุ้มทุนบริษัทจะต้องมีพนักงาน รปภ. จำนวน 326 คน หรือทำยอดขายให้ได้ 7,363,755.56 บาท ด้านการปฏิบัติการ ได้แก่ การเข้าเสนอขายการบริการ ให้แก่กลุ่มเป้าหมาย เมื่อกลุ่มเป้าหมายตัดสินใจเลือกใช้บริการ จึงตกลงรายละเอียดการปฏิบัติงาน อัตราค่าบริการ กำลังพล ระยะเวลา จัดทำสัญญาจ้างงานบริการ และจัดส่งพนักงาน รปภ. ที่ผ่านการฝึกอบรมแล้วเข้าปฏิบัติหน้าที่ โดยมีฝ่ายบริหารดูแลการให้บริการให้เกิดความเรียบร้อย

4. การวางแผนการตลาดโดยใช้วิธีการทำการตลาดทาง Online เพื่อเป็นการปรับตัวให้ทันต่อเทคโนโลยีในปัจจุบัน ที่มีความก้าวหน้าสามารถสื่อสารข้อมูลได้จำนวนมาก หลากหลาย และครอบคลุมทั่วถึงกลุ่มเป้าหมาย ควบคู่กับการทำการตลาดโดยใช้กลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาด 7Ps (Marketing Mix) ซึ่งเป็นกลยุทธ์ที่ทำให้งานบริการสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี

### กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ได้ด้วยผู้ให้การสนับสนุน ช่วยเหลือ ตลอดจนคำแนะนำและกำลังใจจากบุคคลหลายท่าน ด้วยความกรุณาอย่างสูงจากอาจารย์ รองศาสตราจารย์ศิริชัย พงษ์วิชัย อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้ให้คำแนะนำ วิธีการทำวิจัยให้ได้ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ นอกจากนี้ขอขอบพระคุณในความกรุณาและความร่วมมือเป็นอย่างดีจากกลุ่มเป้าหมายที่ช่วยตอบแบบสอบถาม ผู้ประกอบการที่กรุณาเอื้อเฟื้อข้อมูล ที่สำคัญยิ่งขอขอบพระคุณครอบครัวที่ให้การสนับสนุนด้านการศึกษา ให้กำลังใจเสมอมา สุดท้ายขอขอบพระคุณผู้ที่มีส่วนในการศึกษาทุกท่านที่มีได้เอ่ยนามถึงในที่นี้ด้วย

### เอกสารอ้างอิง

1. กระทรวงมหาดไทย, กรมการปกครอง. (2562). จำนวนราษฎรทั่วราชอาณาจักร ตามหลักฐานการทะเบียนราษฎร. ค้นเมื่อ 1 มิถุนายน 2562, จาก [http://stat.dopa.go.th/stat/y\\_stat61.html](http://stat.dopa.go.th/stat/y_stat61.html)
2. แสงวัน โจรนธรรม. (2549). ผู้หญิงกับการทำงานเป็นพนักงานรักษาความปลอดภัย. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สำนักบัณฑิตอาสาสมัคร. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.