

บุพปัจจัยของการประสบความสำเร็จของธุรกิจรักษาความปลอดภัย*

ANTECEDENT OF THE SUCCESS OF THE SECURITY BUSINESS

อภิษฎารัชต์ จรัสพรวรภักตร์

Apinyarat Jaratpornwarapat

นพดล บุรณนัฐ

Nopadol Burananuth

ปัญญารัตน์ ปานทอง

Panyarat Panthong

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Suan Sunandha Rajabhat University, Thailand

E-mail: oranee_tis@hotmail.com

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความสำเร็จของธุรกิจรักษาความปลอดภัย และ 2) ศึกษาความสัมพันธ์ของกลไกของกฎหมาย การบริหารจัดการ ความพึงพอใจของผู้ว่าจ้าง และเงินทุนที่มีผลความสำเร็จของธุรกิจรักษาความปลอดภัย โดยวิธีดำเนินการวิจัยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ประกอบการธุรกิจรักษาความปลอดภัยที่ขึ้นทะเบียนกับสมาคมผู้ประกอบการรักษาความปลอดภัยแห่งประเทศไทย ขนาดของกลุ่มตัวอย่างกำหนดโดยใช้เกณฑ์ 20 เท่าของตัวแปรสังเกตได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 ราย ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจ ใช้การประเมินค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert) สถิติที่ใช้การวิเคราะห์คือ แบบจำลองสมการเชิงโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) โดยใช้วิธีการวิเคราะห์เส้นทางความสัมพันธ์ (linear structure relationship) ผลการวิจัยพบว่า 1) ความสำเร็จของธุรกิจรักษาความปลอดภัยในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ธุรกิจรักษาความปลอดภัยมีความสำเร็จอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยความเชื่อมั่นของลูกค้า มากกว่าด้านอื่น รองลงมาคือ ผลประกอบการ และความยั่งยืน และ 2) เงินทุน มีอิทธิพลโดยรวมต่อความสำเร็จของธุรกิจรักษาความปลอดภัยมากที่สุด รองลงมาคือ ความพึงพอใจของผู้ว่าจ้าง การบริหารจัดการ และกลไกของกฎหมาย ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเฉพาะปัจจัยที่ส่งผลทางตรงต่อความสำเร็จของธุรกิจรักษา

* Received 1 June 2021; Revised 13 August 2021; Accepted 18 August 2021



ความปลอดภัย พบว่า เงินทุน มีอิทธิพลโดยรวมต่อความสำเร็จของธุรกิจรักษาความปลอดภัยมากที่สุด รองลงมาคือ การบริหารจัดการ ขณะที่กลไกของกฎหมาย และความพึงพอใจของผู้ว่าจ้าง ส่งผลทางอ้อมต่อความสำเร็จของธุรกิจรักษาความปลอดภัยเท่านั้น

คำสำคัญ: ธุรกิจรักษาความปลอดภัย, เงินทุน, การบริหารจัดการ, บุพปัจจัย

Abstract

The objectives of this article were to: 1) study the level of success of the security business; and 2) influences of legal mechanisms, management and administration, employers' satisfaction, and capital on the success of the security business. This research employed a quantitative method. The sample consisted of 300 security business entrepreneurs registering with the Security Services Association of Thailand. The sample size was determined based on the criterion of 20 times the observed variables. They were selected via stratified sampling. The research instruments were questionnaire. It is an opinion questionnaire about factors affecting the success of the business, data was collected by a 5 level Likert rating-scale questionnaire. Analyzed with a structural equation model through linear structure relationship. The findings showed that: 1) the success of security business was rated at a high level. When considered individually, it was found that the security business has achieved very high levels of success in all areas. By the confidence of customers More than any other, followed by performance and sustainability. and 2) capital had the greatest influence on the success of security business, followed by employers' satisfaction, management and administration, and legal mechanisms, respectively. When considering only the factors that directly affect the success of the security business, it was found that capital had the greatest influence on the success of the security business, followed by management, while legal mechanisms and employers' satisfaction, it only indirectly affects the success of the security business.

Keywords: Security Business, Capital, Management and Administration, Antecedent

บทนำ

สภาพสังคมไทยในปัจจุบัน มีการรักษาความปลอดภัยโดยภาคเอกชนเป็นจำนวนมาก ทั้งนี้เกิดจากข้อจำกัดที่รัฐไม่อาจให้ความคุ้มครองความปลอดภัยในชีวิต ร่างกายและทรัพย์สินของประชาชนได้อย่างทั่วถึง จึงมีการจัดตั้งบริษัทรักษาความปลอดภัยขึ้น ปัจจุบันสถานการณ์



ด้านความปลอดภัยของประเทศไทยได้เปลี่ยนแปลง อันเนื่องจากสถิติอาชญากรรมที่เพิ่มสูงขึ้น หรือการคุกคามจากการก่อการร้าย ทำให้หน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ หวั่นวิตกว่าจะกลายเป็นเป้าโจมตี จึงเรียกร้องในการเพิ่มการป้องกันและการรักษาความปลอดภัย โดยเฉพาะประเทศที่พัฒนาแล้วจะมีทั้ง ตำรวจของรัฐ (Public Police) และตำรวจของเอกชน (Private Police) นอกจากนี้ในทางวิชาการได้มีการศึกษาวิจัยหลากหลายทางด้านการรักษาความปลอดภัย และความเป็นระเบียบของสังคมมากยิ่งขึ้น (Policing Plurality) ซึ่งเป็นปรากฏการณ์ที่มีการแบ่งแยกหน้าที่ และความเชี่ยวชาญทางด้านการรักษาความปลอดภัยของชุมชนและรัฐ รวมทั้งรัฐไม่ควรผูกขาดการรักษาความปลอดภัย โดยหน่วยงานตำรวจของรัฐ แต่เพียงฝ่ายเดียว การที่รัฐจะให้ความคุ้มครองต่อประชาชน เพื่อรักษาความปลอดภัยตามสถานที่ต่าง ๆ ให้ทั่วถึง นั้นย่อมไม่เพียงพอ เนื่องจากกำลังพลของตำรวจหรือฝ่ายปกครองในเขตพื้นที่รับผิดชอบแต่ละที่นั้นมีจำนวนจำกัดก่อปรักบมิผู้กระทำความผิดเพิ่มมากขึ้น

จากสภาพปัญหานี้เองที่ทำให้ผู้บริโภคร้องว่าจ้าง ผู้ประกอบกิจการ ที่ให้บริการในด้านการรักษาความปลอดภัย ให้ส่งตัวแทนรักษาความปลอดภัย เพื่อปฏิบัติหน้าที่ในการรักษาความสงบเรียบร้อยของผู้อยู่อาศัยตามที่ได้ระบุไว้ในสัญญา ซึ่งการส่งตัวแทนให้มาปฏิบัติหน้าที่นั้นได้อาศัยบทบัญญัติกฎหมายหลายฉบับมาปรับใช้ เช่น ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยห้างหุ้นส่วนและบริษัท กฎหมายแรงงาน เป็นต้น การที่ธุรกิจรักษาความปลอดภัยอาศัยกลไก (Mechanism) กฎหมายหลายฉบับมาปรับใช้นั้น ได้ก่อให้เกิดผลกระทบต่อผู้ประกอบการธุรกิจและผู้บริโภคในการที่ได้รับปฏิบัติในสัญญา เพราะหากตัวแทนของผู้ประกอบกิจการรักษาความปลอดภัยเอกชน ปฏิบัติหน้าที่ไม่ได้มาตรฐานหรือคุณภาพที่เพียงพอ อาจส่งผลกระทบต่อผู้บริโภครับความเสียหาย นอกจากนั้นหากเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยเอกชนมีคุณลักษณะชีวิต อันหมายถึง การดำรงชีวิตอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดีมีความสุข มีความสมบูรณ์ ทั้งร่างกายและจิตใจ สามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมและสังคมที่ตนอยู่ได้อย่างดี ขณะเดียวกันก็สามารถเผชิญปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งสามารถใช้ศักยภาพส่วนบุคคลสร้างสรรค์พัฒนาตนเองและสังคมให้อยู่ร่วมกันได้อย่างสันติสุขที่ไม่เหมาะสม ยิ่งเป็นผลเกี่ยวเนื่องโดยตรงต่อสังคมส่วนรวม โดยเฉพาะสภาพปัญหาที่เกิดจากเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยเป็นผู้กระทำความผิดเสียเองดังที่เป็นข่าวในปัจจุบัน (นายคลายทุกข์, 2559) สำหรับประเทศไทยมีธุรกิจรักษาความปลอดภัยเกิดขึ้นกว่า 30 ปี (สมาคมผู้ประกอบการรักษาความปลอดภัยแห่งประเทศไทย, 2558) และมีการพัฒนาด้านการรักษาความปลอดภัยมากขึ้นกว่าเดิม อาทิ บริการรักษาความปลอดภัย การสืบสวน บริการอารักขาบุคคลสำคัญ บริการวางระบบและติดตั้งระบบรักษาความปลอดภัย ระบบควบคุมการผ่านเข้าออก ระบบสัญญาณเตือนภัย แต่ยังไม่มีความก้าวหน้าครอบคลุมหรือรองรับสิทธิประโยชน์ของพนักงานรักษาความปลอดภัยเมื่อได้รับอันตรายจากการปฏิบัติหน้าที่ ทำให้พนักงานรักษาความปลอดภัยขาดคุณภาพชีวิต ไม่มีความมั่นคง อีกทั้งยังไม่มีมาตรการกำกับดูแล และคัดสรร



บุคลากรให้เป็นบรรทัดฐาน เพราะไม่มีกฎหมายเข้ามาเป็นตัวกำหนดทั้งที่เป็นอาชีพดูแลความปลอดภัยทั้งชีวิตและทรัพย์สินของคนทั่วไป ปัญหาที่สำคัญ คือ การให้บริการของผู้ประกอบกิจการหรือเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยเอกชนของไทยนั้นยังมีลักษณะที่ไม่ได้มาตรฐานและคุณภาพ เพราะไม่มีเกณฑ์ที่จะนำมาใช้เพื่อควบคุมให้มีลักษณะที่เป็นรูปธรรม เช่น ปัญหาการอาศัยบทบัญญัติของกฎหมายต่าง ๆ มาปรับใช้ ปัญหาเกี่ยวกับคุณสมบัติของผู้ประกอบกิจการและเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ปัญหาเกี่ยวกับองค์กรควบคุมการประกอบอาชีพ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ถือว่าเป็นปัญหาซึ่งก่อให้เกิดผลกระทบต่อผู้บริโภคที่ได้รับปฏิบัติตามสัญญา เพราะหากผู้ประกอบการหรือตัวแทนรักษาความปลอดภัยปฏิบัติหน้าที่ไม่ได้มาตรฐานหรือคุณภาพไม่เพียงพอ ยังเป็นผลเกี่ยวเนื่องโดยตรงต่อสังคมส่วนรวมให้ได้รับความเสียหาย โดยเฉพาะสภาพปัญหาเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยเป็นผู้กระทำผิด

การรักษาความปลอดภัยภาคเอกชนเป็นสิ่งที่สำคัญและจำเป็นแต่การรักษาความปลอดภัยภาคเอกชนในประเทศไทยก็ยังไม่พัฒนาไปเท่าที่ควรเนื่องจากมีอุปสรรคปัญหาขัดข้องหลายประการเช่นการขาดแคลนแรงงานทั้งนี้เพราะอาชีพการรักษาความปลอดภัยเป็นที่ต้องการของหลายหน่วยงานไม่ว่าจะเป็นธุรกิจภาครัฐ ผู้พักอาศัย แต่ก็เป็นอาชีพที่ได้ค่าตอบแทนน้อย ชั่วโมงการทำงานมาก กฎระเบียบเคร่งครัด สวัสดิการต่ำ ลักษณะงานค่อนข้างน่าเบื่อ ปัญหาค่าแรงต่ำย่อมส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการด้วย ทำให้พนักงานรักษาความปลอดภัยไม่ได้รับการฝึกอบรมเท่าที่ควรมีผลต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งในบางครั้งมีลักษณะเป็นการละเมิดต่อกฎหมาย หรืออาจก่อให้เกิดความสูญเสียความเสียหายเกินกว่าที่ควรจะเป็น รวมทั้งปัญหากระบวนการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานที่ไม่ดีพอ ทำให้ในบางครั้งมีอาชญากรเข้ามาประกอบอาชีพนี้ได้ ย่อมเป็นการเสื่อมเสียชื่อเสียงแก่ธุรกิจนี้ ซึ่งเจ้าของธุรกิจรักษาความปลอดภัยจะมีรูปแบบหรือแนวทางการบริหารอย่างไรในการดูแลกิจการของตนให้ดำเนินต่อไปทำให้ผู้วิจัยต้องการศึกษารูปแบบความสำเร็จของธุรกิจรักษาความปลอดภัย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความสำเร็จของธุรกิจรักษาความปลอดภัย
2. เพื่อหาความสัมพันธ์ของความพึงพอใจ กฎหมาย การจัดการ และเงินทุนที่มีผลความสำเร็จของธุรกิจรักษาความปลอดภัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร คือ เจ้าของบริษัทธุรกิจรักษาความปลอดภัยที่ขึ้นทะเบียนกับสมาคมผู้ประกอบการรักษาความปลอดภัยแห่งประเทศไทย ในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างนั้นเนื่องจากงานวิจัยนี้ใช้การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) เป็นหลักดังนั้นเพื่อให้ได้ผลการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างที่ถูกต้องควรใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 20 เท่าของจำนวนตัวแปรสังเกตได้จึงจะเพียงพอต่อการวิเคราะห์ผล



โมเดลสมการโครงสร้าง (Diamantopoulos, A. & Siguaw, J. A., 2000); (Kline, R. B., 2005) งานวิจัยนี้ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ทั้งหมด 15 ตัวแปร ดังนั้นจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยเท่ากับ 15x20 หรือ 300 ตัวอย่าง โดยทำการสุ่มแบบเชิงชั้น (Stratified sampling) ตามสัดส่วนของขนาดกลุ่มตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งเป็น 2 ส่วนคือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจ แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจ ใช้การประเมินค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert) (Likert, R., 1967)

ผลการทดสอบความเชื่อถือได้ของมาตรวัด ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อถือได้ และจำนวนข้อคำถามของมาตรวัด จำแนกตามตัวแปรแฝงและตัวแปรสังเกต ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของมาตรวัด และจำนวนข้อคำถามของมาตรวัด จำแนกตามตัวแปรสังเกต

มาตรวัดตัวแปร	จำนวนข้อคำถาม	Cronbach's alpha
1. ความสำเร็จของธุรกิจรักษาความปลอดภัย จำนวน 3 มาตรวัด		
1.1 ความเชื่อมั่นของลูกค้า	5	0.936
1.2 ผลประกอบการ	5	0.953
1.3 ความยั่งยืน	5	0.913
2. กลไกของกฎหมาย จำนวน 3 มาตรวัด		
2.1 กำหนดหน้าที่ในการปฏิบัติ	5	0.895
2.2 ระเบียบข้อบังคับ	5	0.861
2.3 ความเป็นธรรมของกฎหมาย	5	0.898
3. การบริหารจัดการ 3 มาตรวัด		
3.1 ทันต่อความต้องการ	5	0.948
3.2 กลยุทธ์	5	0.929
3.3 การวางแผน	5	0.849
4. ความพึงพอใจของผู้ว่าจ้าง จำนวน 3 มาตรวัด		
4.1 ความมีวินัย	5	0.905
4.2 การตรงต่อเวลา	5	0.942
4.3 ความเพียงพอ	5	0.939
5. เงินทุน จำนวน 3 มาตรวัด		
5.1 เงินทุนภายใน	5	0.954
5.2 เงินทุนภายนอก	5	0.862
5.3 การระดมทุน	5	0.944
รวมทั้งฉบับ	85	0.990



จากตารางที่ 1 พบว่า สัมประสิทธิ์ความเชื่อถือได้ (ค่า Cronbach's Alpha) ของมาตรวัดตัวแปรสังเกตที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีค่าระหว่าง 0.861 ถึง 0.954 และทั้งฉบับมีค่าเท่ากับ 0.990 กล่าวได้ว่ามาตรวัดที่นำมาใช้ในการวิจัยมีความเชื่อถือได้ (Cronbach, L. J., 1970)

การวิเคราะห์ข้อมูล สถิติเชิงพรรณนา ใช้เพื่ออธิบายระดับของความสำเร็จของธุรกิจรักษาความปลอดภัย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์แบบจำลองสมการเชิงโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) โดยใช้วิธีการวิเคราะห์เส้นทางความสัมพันธ์ (Linear Structure Relationship) การวิเคราะห์ดังกล่าวเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงกับตัวแปรสังเกต และความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม ตามลำดับ

ผลการวิจัย

1. ความสำเร็จของธุรกิจรักษาความปลอดภัยในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.90) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ธุรกิจรักษาความปลอดภัยมีความสำเร็จอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยความเชื่อมั่นของลูกค้า มากกว่าด้านอื่น (ค่าเฉลี่ย = 4.26) รองลงมาคือ ผลประกอบการ (ค่าเฉลี่ย = 3.92) และความยั่งยืน (ค่าเฉลี่ย = 3.53) ตามลำดับ 2) กลไกของกฎหมายในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.19) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลไกของกฎหมายอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยความเป็นธรรมของกฎหมายมากกว่าด้านอื่น (ค่าเฉลี่ย = 4.41) รองลงมาคือ ระเบียบข้อบังคับ (ค่าเฉลี่ย = 4.10) และกำหนดหน้าที่ในการปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ย = 4.06) ตามลำดับ 3) การบริหารจัดการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.14) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การบริหารจัดการอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยทันต่อความต้องการมากกว่าด้านอื่น (ค่าเฉลี่ย = 4.19) รองลงมาคือ กลยุทธ์ (ค่าเฉลี่ย = 4.13) และการวางแผน (ค่าเฉลี่ย = 4.08) ตามลำดับ 4) ความพึงพอใจของผู้ว่าจ้างในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.21) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจของผู้ว่าจ้างอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยความมีวินัยมากกว่าด้านอื่น (ค่าเฉลี่ย = 4.28) รองลงมาคือ การตรงต่อเวลา (ค่าเฉลี่ย = 4.21) และความเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย = 4.14) ตามลำดับ และ 5) เงินทุนในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.88) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า เงินทุนอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเงินทุนภายในมากกว่าด้านอื่น (ค่าเฉลี่ย = 4.06) รองลงมาคือ การระดมทุน (ค่าเฉลี่ย = 3.95) และเงินทุนภายนอก (ค่าเฉลี่ย = 3.63) ตามลำดับ

2. ผลจากการปรับเปลี่ยนเส้นทางความสัมพันธ์ในแบบจำลอง ได้ผลลัพธ์ของการปรับปรุงแบบจำลองโดยรวม พบว่า ตัวชี้วัดการเข้าได้ดีกับข้อมูล เป็นไปตามเกณฑ์ของอัตราเข้าได้ดีกับข้อมูล สามารถอธิบายได้ ดังนี้ 1) ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ (Chi - Square/Df) มีค่าเท่ากับ 2.39 แสดงว่าแบบจำลองมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เนื่องจากค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์มีค่าน้อยกว่า 3.00 2) ดัชนีรากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลัง



สองของการประมาณค่า (Root Mean Square Error of Approximation: RMSEA) มีค่าเท่ากับ 0.068 หมายถึง แบบจำลองสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เนื่องจากค่า RMSEA อยู่ระหว่าง 0.05 - 0.08 3) ดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนในรูปความคลาดเคลื่อน โดยดัชนีที่ผู้วิจัยนำมาใช้ในการพิจารณา คือ รากที่สองของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนเหลือมาตรฐานปรับมาตรฐาน (Standardized Root Mean Square Residual: SRMR) มีค่าเท่ากับ 0.027 แสดงว่า แบบจำลองสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เนื่องจาก มีค่าน้อยกว่า 0.05 4) ดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสมบูรณ์ (Absolute Fit Index) พิจารณาค่า 2 ดัชนี คือ ดัชนีวัดความกลมกลืน (Goodness of Fit Index: GFI) มีค่าเท่ากับ 0.92 เนื่องจาก ค่า GFI มีค่าระหว่าง 0 ถึง 1 และค่า GFI ที่ยอมรับได้มีค่ามากกว่า 0.90 และ ดัชนีวัดความกลมกลืนที่ปรับแก้ไขแล้ว (Adjusted Goodness of Fit Index: AGFI) มีค่าเท่ากับ 0.90 แสดงว่า แบบจำลองมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เนื่องจากค่า AGFI มีค่าระหว่าง 0 ถึง 1 และค่า AGFI ที่ยอมรับได้มีค่าตั้งแต่ 0.90 ขึ้นไป 5) ดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์ (Comparative Fit Index: CFI) มีค่าเท่ากับ 0.99 แสดงว่า แบบจำลองมีความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์ เนื่องจากค่า CFI มีค่า 0.90 ขึ้นไป 6) ดัชนีการเข้าได้ประหยัด (Parsimony Goodness-of-Fit หรือ PGFI) มีค่า 0.59 แสดงว่า แบบจำลองนั้นใช้ได้ดี เนื่องจากค่า PGFI มีค่าตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป และ 7) ดัชนีวัดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (Critical N: CN) มีค่าเท่ากับ 278.51 แสดงว่า แบบจำลองมีความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์ เนื่องจากค่า CN มีค่ามากกว่า 200

ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในรูปแบบสมการโครงสร้าง (structural equations)

ผลการวิเคราะห์ตารางที่ 1 นำมาสร้างเป็นสมการโครงสร้าง (Structural Equations) ได้ดังต่อไปนี้

1. ความสำเร็จของธุรกิจรักษาความปลอดภัย (SUCC) ขึ้นอยู่กับ 1) กลไกของกฎหมาย (LAW) 2) การบริหารจัดการ (MANA) 3) ความพึงพอใจของผู้ว่าจ้าง (ESAT) และ 4) เงินทุน (BUDG) สามารถเขียนเป็นสมการโครงสร้าง ดังนี้

$$SUCC = 0.23 * LAW + 0.35 * MANA + 0.61 * ESAT + 0.89 * BUDG,$$

$$(0.13) (0.16) (0.37) (0.23)$$

$$1.70 \ 2.05 \ 1.75 \ 3.56$$

$$\text{Errorvar.} = 0.092, R^2 = 0.71$$

$$(0.018)$$

$$5.10$$

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ความสำเร็จของธุรกิจรักษาความปลอดภัย ขึ้นอยู่กับ การบริหารจัดการ และเงินทุน โดยสามารถอธิบายการผันแปรของความสำเร็จของธุรกิจรักษา



ความปลอดภัย ได้ร้อยละ 71 ขณะที่ กลไกของกฎหมาย และความพึงพอใจของผู้ว่าจ้าง ไม่มีผลทางตรงต่อความสำเร็จของธุรกิจรักษาความปลอดภัย

2. เงินทุน (BUDG) ขึ้นอยู่กับ 1) การบริหารจัดการ (MANA) และ 2) ความพึงพอใจของผู้ว่าจ้าง (ESAT) สามารถเขียนเป็นสมการโครงสร้าง ดังนี้

$$BUDG = 0.11*MANA + 0.84*ESAT, \text{Errorvar.} = 0.041, R^2 = 0.89$$

(0.14) (0.17) (0.01)

0.81 5.75 4.16

ผลจากการวิเคราะห์ พบว่า เงินทุน ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของผู้ว่าจ้าง โดยสามารถอธิบายการผันแปรของเงินทุนได้ร้อยละ 89 ขณะที่ การบริหารจัดการไม่มีผลทางตรงต่อเงินทุน

3. ความพึงพอใจของผู้ว่าจ้าง (ESAT) ขึ้นอยู่กับ 1) กลไกของกฎหมาย (LAW) และ 2) การบริหารจัดการ (MANA) สามารถเขียนเป็นสมการโครงสร้าง ดังนี้

$$ESAT = 0.34*LAW + 0.60*MANA, \text{Errorvar.} = 0.041, R^2 = 0.86$$

(0.095) (0.093) (0.009)

3.28 5.58 4.52

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ความพึงพอใจของผู้ว่าจ้าง ขึ้นอยู่กับ กลไกของกฎหมาย และการบริหารจัดการ โดยสามารถอธิบายการผันแปรของความพึงพอใจของผู้ว่าจ้าง ได้ร้อยละ 86

4. การบริหารจัดการ (MANA) ขึ้นอยู่กับ กลไกของกฎหมาย สามารถเขียนเป็นสมการโครงสร้าง ดังนี้

$$MANA = 0.90 *LAW, \text{Errorvar.} = 0.074, R^2 = 0.81$$

(0.054) (0.013)

17.51 5.70

ผลการวิเคราะห์ พบว่า การบริหารจัดการ ขึ้นอยู่กับกลไกของกฎหมาย โดยสามารถอธิบายการผันแปรของการบริหารจัดการ ได้ร้อยละ 81

ตารางที่ 2 อิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวม ของปัจจัยต่าง ๆ ที่ศึกษา

อิทธิพลของตัวแปร	ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผล		
	ทางตรง	ทางอ้อม	ผลรวม
กลไกของกฎหมาย	0.23	0.52**	0.52**
การบริหารจัดการ	0.35*	0.18*	0.53**
ความพึงพอใจของผู้ว่าจ้าง	0.61	0.75*	0.75*
เงินทุน	0.89**	-	0.89**

* มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05, ** มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01



จากตารางที่ 2 พบว่า เงินทุน มีอิทธิพลโดยรวมต่อความสำเร็จของธุรกิจรักษาความปลอดภัยมากที่สุด รองลงมาคือ ความพึงพอใจของผู้ว่าจ้าง การบริหารจัดการ และกลไกของกฎหมาย ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเฉพาะปัจจัยที่ส่งผลทางตรงต่อความสำเร็จของธุรกิจรักษาความปลอดภัย พบว่า เงินทุน มีอิทธิพลทางตรงต่อความสำเร็จของธุรกิจรักษาความปลอดภัยมากที่สุด รองลงมาคือ การบริหารจัดการ ขณะที่กลไกของกฎหมาย และความพึงพอใจของผู้ว่าจ้าง ส่งผลทางอ้อมต่อความสำเร็จของธุรกิจรักษาความปลอดภัยเท่านั้น

อภิปรายผล

ความสำเร็จของธุรกิจรักษาความปลอดภัย

ผลการวิจัยพบว่า ความสำเร็จของธุรกิจรักษาความปลอดภัยอยู่ในระดับมาก โดยความเชื่อมั่นของลูกค้า มากกว่าด้านอื่น รองลงมาคือ ผลประกอบการ และความยั่งยืนตามลำดับ

ความเชื่อมั่นของลูกค้า โดยผู้ประกอบการต้องสามารถทำให้เกิดความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า โดยธุรกิจรักษาความปลอดภัยมีภาพลักษณ์ขององค์กรที่ดี ทำให้เกิดความเชื่อมั่นในการให้บริการ อำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ แก่ผู้ว่าจ้าง และการสร้างความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัย ในชีวิตและทรัพย์สิน ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรเป็นลักษณะของบุคคลที่มีความเชื่อด้านทัศนคติเชิงบวกต่อองค์กรและมีความผูกพันอย่างแท้จริง ต่อค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร การนำข้อผิดพลาดหรือข้อเสนอแนะจากลูกค้ามาปรับปรุงการทำงาน รวมถึงการนำสื่อออนไลน์มาใช้ประโยชน์ที่จะนำเสนองานจะสร้างความเชื่อมั่นยิ่งขึ้น (Mansoon, H., 2017) ดังนั้น การจะทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นจำเป็นต้องมีกลยุทธ์มาใช้เจ้าของธุรกิจจะต้องมีความเป็นมืออาชีพ ความซื่อสัตย์ (Khera, R., 2019) ความรับผิดชอบ ความยุติธรรม และความสามารถในการทำงาน การมีรางวัลหรืองานวิจัยรับรองผลงานของธุรกิจ การเข้าถึงหรือติดต่อประสานงานได้ง่าย การนำสื่อออนไลน์รวมถึงอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยมาใช้ให้ทันเหตุการณ์ (Bhattacharya, S., 2018) ตลอดจนการมีการรับรองคุณภาพงาน มีพนักงานรักษาความปลอดภัย (สินค้า/บริการ) เพียงพอกับความต้องการ รวมถึงการใช้สื่อดิจิทัลในการนำเสนอสินค้าหรือบริการต่าง ๆ (Walters, J., 2015)

ผลประกอบการ พบว่า ผลประกอบการดีขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับในปีที่ผ่านมา เนื่องจากมีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการดำเนินการ มีแผนการขยายงานในโครงการใหม่ ๆ มีเงินทุนหมุนเวียนมากพอที่จะดำเนินธุรกิจอย่างไม่ติดขัด และมีการพัฒนารูปแบบและบริการ ให้มีคุณภาพแตกต่างจากเดิมอย่างต่อเนื่อง ทำให้ความสามารถในการทำกำไรของบริษัท โดยพิจารณาจากอัตราส่วนกำไรสุทธิ อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์และอัตราผลตอบแทนส่วนของผู้ถือหุ้น มีการศึกษาที่พบว่า การกำหนดค่าตอบแทนของกรรมการมี



ผลบวกต่อผลประโยชน์ของบริษัท (พรอนงค์ บุชราตระกูล และสุนทรี เหล่าพัตติน, 2560) เช่นเดียวกับมูลค่าราคาตามบัญชี กำไรต่อต้นทุนและเงินปันผล มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลประโยชน์ (พัทธ์ธีรา จิรอุตมสารจน์, 2560) ฉะนั้นขนาดและผลประโยชน์ของบริษัทขนาดใหญ่จะมีการผลการดำเนินงานปรับงบการเงินย้อนหลังมากกว่าบริษัทที่มีขนาดเล็ก (สุภาภา รักประสูติ, 2559) รวมถึงสัดส่วนของผู้ถือหุ้นของบริษัทที่มีผลกระทบทางลบต่อการดำเนินงานที่เกิดผลตอบแทนจากสินทรัพย์ ในขณะที่โครงสร้างผู้ถือหุ้นกระจุกตัวมีผลกระทบทางบวกต่อผลประโยชน์จากสินทรัพย์ ทำให้ผลประโยชน์มีผลต่อราคาหลักทรัพย์ของบริษัทในตลาดหลักทรัพย์ใหม่ (วิธชาพงศ์ ยอดตรา, 2560)

ความยั่งยืน พบว่า ธุรกิจรักษาความปลอดภัยเป็นธุรกิจที่มีการลงทุนที่มั่นคง เนื่องจากบริษัทรักษาความปลอดภัย มีการจัดการที่หลากหลายและการพัฒนาที่ยั่งยืน สามารถช่วยให้ผู้ใช้แรงงานมีงานทำและสืบทอดไปยังลูกหลานในอนาคตอย่างยั่งยืน ธุรกิจรักษาความปลอดภัยมีสำเนียงรับผิดชอบต่อสังคมในฐานะพลเมืองบริษัท และการทำประโยชน์ต่อ เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมแนวคิดการสร้าง การพัฒนาที่ยั่งยืนจึงมีส่วนประกอบพื้นฐานที่สำคัญ 3 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) องค์ประกอบทางด้านเศรษฐกิจ 2) สังคม และ 3) สิ่งแวดล้อม ส่วนประกอบทั้งสามนี้จะเชื่อมโยงสัมพันธ์กัน (Barbier, E., 2018)

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจรักษาความปลอดภัย

1. เงินทุน ส่งผลโดยรวมต่อความสำเร็จของธุรกิจรักษาความปลอดภัย มากที่สุด เนื่องจากการสร้างธุรกิจที่อยู่รอดได้นั้นไม่เพียงแต่ขึ้นอยู่กับฝ่ายบริหารที่มีความสามารถ และการมีตลาดเท่านั้น แต่ยังขึ้นอยู่กับพื้นฐานทางการเงินที่มั่นคงอีกด้วย ผู้ประกอบการธุรกิจต้องกำหนดให้ชัดเจนเกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ ของธุรกิจที่ต้องการจัดหาเงินทุน หรือต้องการความช่วยเหลือทางการเงินจากภายนอกมากน้อยเพียงใด และคาดคะเนความต้องการเงินทุนในระยะยาวของธุรกิจโดยลักษณะของความต้องการเงินทุนของธุรกิจ มีดังนี้ 1) เงินทุนในการจัดตั้งธุรกิจ 2) เงินทุนในการเริ่มต้นธุรกิจ 3) เงินทุนในการดำเนินงาน (ดวงใจ ภารการ, 2558) แหล่งเงินทุนสำหรับธุรกิจถือเป็นเรื่องสำคัญมาก เพราะจำเป็นต้องมีการใช้เงินทุนไม่ว่าจะเป็นการเริ่มต้นกิจการ การขยายกิจการ หรือการแก้ปัญหาในการดำเนินธุรกิจ โดยเฉพาะจากแหล่งเงินทุนภายนอก เพราะมีธุรกิจเพียงน้อยรายที่จะมีเงินทุนจำนวนเหลือจากที่จะเริ่มต้น หรืออยู่ในพื้นฐานครอบครัวที่มีฐานะที่มีเงินทุนเดิมเพียงพอ ที่ใช้ในการดำเนินธุรกิจโดยไม่จำเป็นต้องหาแหล่งเงินจากภายนอก แหล่งเงินทุนในการสนับสนุนต่อผู้ประกอบการมีหลายรูปแบบแตกต่างกัน ดังนั้นผู้ประกอบการควรเลือกแหล่งทุนที่เหมาะสมกับตนเองหรือมีความเป็นไปได้ในการสนับสนุน โดยการตรวจสอบรายละเอียดหรือเงื่อนไขต่าง ๆ ให้ชัดเจนเพื่อจะได้ไม่เป็นการเสียเวลาและค่าใช้จ่ายสำหรับผู้ประกอบการโดยไม่จำเป็น จำจะต้องมีเงินทุนภายใน (สงวนพงศ์ ขวนชม และธณยวงศ์ กิรติวานิชย์, 2561)



2. ความพึงพอใจของผู้ว่าจ้าง มีอิทธิพลเป็นอันดับสองต่อผลความสำเร็จของธุรกิจรักษาความปลอดภัย เนื่องจากความพอใจในการใช้บริการ การบริการที่ดีสามารถทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจได้ ทั้งในด้าน 1) ความมีวินัย ซึ่งความสำเร็จทั้งหลายขึ้นกับความสามารถในการกำหนดเป้าหมายที่ ไม่ว่าจะเป็นงานที่ยากเพียงใดและจะต้องใช้เวลานานเท่าใดก็ตาม จนกว่าจะบรรลุเป้าหมายเหล่านั้น ความสามารถในการจูงใจตนเองให้มีความเพียรพยายามไม่ย่อท้อจนกว่าจะบรรลุเป้าหมายก็คือวินัย (ประวิณ ณ นคร, 2558) จากงานวิจัยของ สายัณห์ วงศ์สุรินทร์ พบว่า นักเรียนที่รับการพัฒนารูปแบบจิตตปัญญาศึกษาเพื่อพัฒนาความมีวินัยของนักเรียน นักเรียนมีวินัยต่อส่วนรวมสูงกว่า เช่นเดียวกับการวิจัยพฤติกรรมความมีวินัยในตนเองของนักเรียนอยู่ในระดับมาก (สายัณห์ วงศ์สุรินทร์, 2557)

นอกเหนือจากนี้การจัดลำดับความสำคัญของสิ่งที่จะต้องทำ ว่าอันไหนควรทำก่อนหรือหลัง จะส่งผลให้ทำงานง่ายขึ้น สามารถทำงานตามกระบวนการขั้นตอนที่วางแผนไว้ อีกทั้งยังลดความสับสน และไม่เป็นระเบียบ ที่จะเกิดขึ้นระหว่างทำงาน อีกสิ่งสำคัญนอกเหนือจากการจัดสรร นั่นก็คือการตรงต่อเวลา นอกจากการที่ต้องพยายามมาให้ทันเวลาเข้างานแล้ว การส่งงานตรงเวลาก็เป็นอีกสิ่ง ที่ทำให้เป็นมืออาชีพมากขึ้น (Pasona HR Consulting Recruitment (Thailand), 2560) เมื่อพนักงานมีความตรงต่อเวลา การทำงานของทั้งองค์กรก็จะราบรื่น และ 2) ความเพียงพอของพนักงานรักษาความปลอดภัย จำนวนคนที่ต้องการในสถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วยด้วยการบริการ ที่พอเพียงหรือว่าการบริการขั้นต่ำ (adequate service) คือ การบริการระดับที่ต่ำที่สุดของการ บริการที่ลูกค้าจะยอมรับได้ (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ, 2557)

3. การบริหารจัดการ มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของธุรกิจรักษาความปลอดภัย เป็นเพราะว่าธุรกิจรักษาความปลอดภัยมีในการบริหารจัดการที่ดีมีองค์ประกอบและแนวปฏิบัติ มีวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน มีการจัดแบ่งงานตามความรู้ความสามารถ มีแนวทางในการทำงานร่วมกัน สอดคล้องกัน มีการกำหนดสายบังคับบัญชา มีความรับผิดชอบตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และแต่ละบุคคลทำงานกันอย่างสมดุล ต่อเนื่อง มีการสื่อสารระหว่างกัน ภายใต้การควบคุมของหัวหน้างานแต่ละฝ่าย ปัจจัยที่จะสามารถทำให้ประสิทธิภาพการบริหารจัดการนั้นคือ ทรัพยากรในการบริหาร วัฒนธรรมองค์กร การมีส่วนร่วมและความสามารถในการบริหาร (ฉัตรพล ชะอุ่ม และปรีชา หงส์กรเลิศ, 2558) ส่วนในทางธุรกิจพบว่า การบริหารจัดการสมรรถนะหลักได้อย่างเหมาะสมจะก่อให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขันเพื่อที่จะเพิ่มส่วนแบ่งตลาดหรือผลกำไรต่อไป ซึ่งปัจจัยที่ก่อให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขันประการหนึ่งก็คือ การบริการลูกค้าและความภักดีของลูกค้าที่ไม่เปลี่ยนแปลง ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ณัฐ อมรภิญโญ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการมี 4 ด้าน ประกอบด้วยความรู้ทักษะการบริหาร ความตั้งใจ ทุน และประสบการณ์ (ณัฐ อมรภิญโญ, 2556)



4. กลไกของกฎหมาย มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของธุรกิจรักษาความปลอดภัย เป็นเพราะว่า สภาพสังคมไทยในปัจจุบัน มีการรักษาความปลอดภัยโดยภาคเอกชนเป็นจำนวนมาก ทั้งนี้เกิดจากข้อจำกัดที่รัฐไม่อาจให้ความคุ้มครองความปลอดภัยในชีวิต ร่างกายและทรัพย์สินของประชาชนได้อย่างทั่วถึง จึงมีการจัดตั้งบริษัทรักษาความปลอดภัยขึ้นทั้งที่ถูกต้องตามกฎหมายและไม่ถูกต้องตามกฎหมาย ทั้งยังปรากฏว่ามีการใช้อิทธิพลและปฏิบัติการโดยไม่ชอบด้วยกฎหมาย ซึ่งกระทบต่ออำนาจรัฐจึงควรที่จะต้องมีการกำกับดูแลการรักษาความปลอดภัยภาคเอกชนโดยเจ้าหน้าที่ของรัฐ เพื่อให้มีการตรวจสอบได้ และป้องกันความเสียหายที่จะเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานของภาคเอกชนที่ปฏิบัติงานในการรักษาความปลอดภัย การประกอบอาชีพรักษาความปลอดภัยเอกชนนั้น ถือว่าเป็นธุรกิจที่มีความใกล้ชิดและมีส่วนสำคัญในการควบคุมปัญหาต่าง ๆ เกี่ยวกับความสงบเรียบร้อยของสังคมในระดับพื้นฐานโดยตรง เพราะหน้าที่สำคัญของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ก็คือ การสังเกตการณ์และรายงานสภาพปัญหา เพื่อทำการพิทักษ์ชีวิตหรือทรัพย์สินของผู้ว่าจ้างตามที่ได้รับไว้ในสัญญา ดังนั้น การมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยปฏิบัติหน้าที่ตามสถานที่ต่าง ๆ จึงมีส่วนช่วยในการลดปัญหาการโจรกรรม หรือการละเมิดต่อกฎระเบียบต่าง ๆ ของลูกจ้าง ซึ่งถือว่าเป็นมาตรการสำคัญในการรักษาความปลอดภัยเชิงประสิทธิผล เพราะในบางกรณีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยนั้นทำหน้าที่ในการควบคุมการเข้า-ออกตามอาคารหรือสถานที่ต่าง ๆ (องค์การรักษาความปลอดภัยฝ่ายพลเรือนของสำนักข่าวกรองแห่งชาติ, 2559) จึงทำให้มีพระราชบัญญัติธุรกิจรักษาความปลอดภัยโดยกำหนดขอบเขตหน้าที่ของธุรกิจรักษาความปลอดภัยออกเป็น 7 หมวด (76 มาตรา) โดยที่ธุรกิจการให้บริการรักษาความปลอดภัยมีความเกี่ยวข้องใกล้ชิดกับความปลอดภัยในชีวิต ร่างกาย และทรัพย์สินของประชาชน และส่งผลต่อความสงบเรียบร้อยของสังคม และในปัจจุบันนี้มีผู้ประกอบการให้บริการรักษาความปลอดภัยเป็นจำนวนมากแต่มีมาตรฐานในการประกอบธุรกิจที่แตกต่างกัน สมควรกำหนดมาตรฐานของธุรกิจรักษาความปลอดภัยและมาตรฐานของพนักงานรักษาความปลอดภัยเพื่อเป็นการยกระดับมาตรฐานธุรกิจรักษาความปลอดภัยและเสริมสร้างศักยภาพของพนักงานรักษาความปลอดภัยอันจะเป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการและช่วยเสริมสร้างความสงบเรียบร้อยของสังคม (ทนายคลายทุกข์, 2559)

สรุป/ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาครั้งนี้สรุปได้ว่า ปัจจัยของการประสบความสำเร็จของธุรกิจรักษาความปลอดภัย พบว่า เงินทุน เป็นปัจจัยของการความสำเร็จของธุรกิจรักษาความปลอดภัยมากที่สุด รองลงมาคือ ความพึงพอใจของผู้ว่าจ้าง การบริหารจัดการ และกลไกของกฎหมาย ตามลำดับ ส่วนข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย 1) ปัญหาการประกอบอาชีพรักษาความปลอดภัย เกิดจากไม่มีองค์การควบคุมมาตรฐานและคุณภาพผู้ประกอบการ เพื่อยกระดับการรักษาความปลอดภัย



เอกชน ควรมีมาตรการเพื่อแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น โดยเฉพาะกลไกในทางกฎหมายเพื่อให้ ความคุ้มครองต่อผู้บริโภค โดยควรมีการตรากฎหมายการรักษาความปลอดภัยมาบังคับ เพื่อแก้ไขปัญหาการประกอบอาชีพรักษาความปลอดภัยโดยเฉพาะ 2) ภาครัฐต้องกำหนดให้มี องค์กรควบคุมเกี่ยวกับการประกอบอาชีพ เช่น ขั้นตอนในการออกใบอนุญาต การเพิกถอน ใบอนุญาต บทกำหนดโทษ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นมาตรการทางกฎหมายเพื่อควบคุม การประกอบอาชีพรักษาความปลอดภัย 3) องค์กรที่ตรากฎหมายควรนำมาประกอบพิจารณา ร่างพระราชบัญญัติการรักษาความปลอดภัยของไทย เพื่อเป็นหลักประกันและให้ความคุ้มครอง ต่อผู้บริโภค และผู้ประกอบการ โดยมีองค์กรที่รับผิดชอบโดยตรงเกี่ยวกับนิติกรรมทางปกครอง เพื่อควบคุมมาตรฐานและคุณภาพการรักษาความปลอดภัยให้เกิดขึ้นในสังคมอย่างเป็นรูปธรรม ข้อเสนอแนะเชิงเชิงปฏิบัติ 1) การรักษาความปลอดภัยเป็นการให้บริการอย่างหนึ่ง ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตของพนักงานรักษาความปลอดภัย เนื่องจาก บุคลากรเหล่านี้เป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ในหน้างาน แต่บุคคลเหล่านี้มีคุณภาพชีวิตค่อนข้างต่ำ ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาแค่ภาคบังคับ มีฐานะค่อนข้างยากจน ดังนั้น ผู้ประกอบการต้อง เสียสละความเป็นส่วนตัวในการกำกับดูแลพนักงานรักษาความปลอดภัยอย่างใกล้ชิดและ ต่อเนื่อง และต้องฝึกอบรมให้พนักงานรักษาความปลอดภัยมีระเบียบวินัย เชื่อฟังคำสั่ง เพื่อให้ การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความราบรื่น เมื่อพนักงานรักษาความปลอดภัยปฏิบัติหน้าที่ด้วยความ ซื่อสัตย์ ไม่สร้างปัญหา ทำตามหน้าที่ที่ผู้บังคับบัญชาสั่ง มาปฏิบัติหน้าที่ตรงเวลา แสดงความมีน้ำใจ อำนวยความสะดวกต่อผู้ว่าจ้าง ช่วยเหลืองาน มีมารยาทอ่อนน้อม สิ่งเหล่านี้ก็สร้างความพึงพอใจให้กับผู้ว่าจ้าง และมีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจรักษา ความปลอดภัย 2) ผู้ประกอบการธุรกิจรักษาความปลอดภัยต้องระบุหน้าที่ให้พนักงานรักษา ความปลอดภัยปฏิบัติหน้าที่อย่างชัดเจน 3) ผู้ประกอบการธุรกิจรักษาความปลอดภัยควรมี นโยบายในการกำกับควบคุม ดูแลการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย เพื่อให้ การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

เอกสารอ้างอิง

- ณัฐ อมรภิญโญ. (2556). ศึกษารูปแบบการประสบความสำเร็จที่ยั่งยืนของผู้ประกอบการราย ย่อยในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ประเทศไทย. วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี, 9(3), 57-66.
- ดวงใจ ภารการ. (2558). แหล่งเงินทุนธุรกิจขนาดย่อม. เรียกใช้เมื่อ 1 กรกฎาคม 2562 จาก <https://sites.google.com/a/ttn.ac.th/66666/10-haelng-ngein-thun-sahrab-thurkic-khnad-yxm>
- นายคลายทุกข์. (2559). กฎหมายพนักงานรักษาความปลอดภัย(รปภ.). เรียกใช้เมื่อ 1 กรกฎาคม 2562 จาก <https://www.decha.com/>



- ธัญพล ชะอู่ และปรีชา หงส์ไกรเลิศ. (2558). การบริหารจัดการที่มีผลต่อประสิทธิภาพของเทศบาลตำบลในเขตภาคกลางของประเทศไทย. วารสารวิทยาการจัดการสมัยใหม่, 8(1), 137-152.
- ประวิณ ณ นคร. (2558). วินัย:หลักและวิธีการรักษาวินัย. กรุงเทพมหานคร: กลุ่มโรงพิมพ์สำนักเลขาธิการสำนักงาน ก.พ.
- พรอนงค์ บุชราตระกูล และสุนทรี เหล่าพัตจัน. (2560). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทนกรรมการระดับของการกำกับดูแลกิจการที่ดีและผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนของประเทศไทย. กรุงเทพมหานคร: ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย.
- พัทธธีรา จิรอุดมสาโรจน์. (2560). ความสัมพันธ์มูลค่าราคาตามบัญชี กำไรต่อหุ้นและเงินปันผลของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยกลุ่มดัชนี100. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยธนบุรี, 11(25),99-106.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ. (2557). คู่มือเทคนิคการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ. เรียกใช้เมื่อ 1 มีนาคม 2562 จาก <http://wiki.rmutk.ac.th/index.php>
- รัชชาพงศ์ ยอดราช. (2560). ผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงความสามารถในการทำกำไรและความเสี่ยงที่มีต่อราคาหลักทรัพย์ของบริษัทในตลาดหลักทรัพย์ใหม่. วารสารวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์, 12(1), 80-87.
- สงวนพงศ์ ชวนชม และธนยวงศ์ กิริตวานิชย์. (2561). แหล่งเงินทุนภายในกิจการที่ควรรู้จัก. เรียกใช้เมื่อ 1 มีนาคม 2562 จาก <http://www.tpa.or.th>
- สมาคมผู้ประกอบการรักษาความปลอดภัยแห่งประเทศไทย. (2558). ความเป็นมาของสมาคมฯ. เรียกใช้เมื่อ 1 มีนาคม 2562 จาก <http://www.securitythaicenter.com/article?130.html>
- สายัณห์ วงศ์สุรินทร์. (2557). การพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนรู้ตามแนวคิดจิตตปัญญาศึกษาเพื่อพัฒนาความมีวินัยของนักเรียนโรงเรียนพระปริยัติธรรมแผนกสามัญศึกษา. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (สทมส.), 21(3), 133-144.
- สุฎีกา รักประสูติ. (2559). การศึกษาสาเหตุและลักษณะข้อมูลในการปรับงบการเงินย้อนหลังของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. ใน รายงานการวิจัย. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- องค์กรรักษาความปลอดภัยฝ่ายพลเรือนของสำนักข่าวกรองแห่งชาติ. (2559). ความปลอดภัยพื้นฐาน. เรียกใช้เมื่อ 1 กรกฎาคม 2562 จาก <http://www.secnia.go.th>
- Barbier, E. (2018). Sustainable Development Goals. Retrieved July 1, 2019, from <http://www.amazon.com/Edward-B.-Barbier/e/B001K73B6M>



- Bhattacharya, S. (2018). How to win Customer Confidence for your brand. Retrieved July 16, 2019, from <https://www.revechat.com/blog/how-to-win-customer-confidence-for-your-brand/>
- Cronbach, L. J. (1970). *Essential of Psychological Testing*. New York: Harper Row.
- Diamantopoulos, A. & Siguaw, J. A. (2000). *Introduction to LISREL: A guide for the uninitiated*. London: Sage.
- Khera, R. (2019). 5 Strategies to Develop Customer Confidence and Trust. Retrieved July 1, 2019, from <https://www.morebusiness.com/building-customer-trust/>
- Kline, R. B. (2005). *Principle and practice of structural equation modeling*. NY: Guilford.
- Likert, R. (1967). “The Method of Constructing and Attitude Scale” *Attitude Theory and Measurement*. New York: Wiley & Son.
- Mansoon, H. (2017). 7 Ways to Build Your Customer’s Confidence for Your Brand. Retrieved July 1, 2019, from <http://customerthink.com/7-ways-to-build-your-customers-confidence-for-your-brand/>
- Pasona HR Consulting Recruitment (Thailand). (2560). *ทำงานอย่างไรให้ป็นมืออาชีพ*. เรียกใช้เมื่อ 1 มีนาคม 2562 จาก <https://pasona.co.th/b/1167>
- Walters, J. (2015). *New Report Reveals How to Build Customer Confidence in 2015*. Retrieved July 1, 2019, from <https://experienceinvestigators.com/report-reveals-how-build-customer-confidence/>