

การจัดการความมั่นคงปลอดภัย: กรณีศึกษา ศูนย์การค้าในเขต ซีปี้ดี กรุงเทพมหานคร จำนวน 6 แห่ง



บทคัดย่อและแฟ้มข้อมูลฉบับเต็มของวิทยานิพนธ์ตั้งแต่ปีการศึกษา 2554 ที่ให้บริการในคลังปัญญาจุฬาฯ (CUIR)
เป็นแฟ้มข้อมูลของนิสิตเจ้าของวิทยานิพนธ์ ที่ส่งผ่านทางบัณฑิตวิทยาลัย

The abstract and full text of theses from the academic year 2011 in Chulalongkorn University Intellectual Repository (CUIR)
are the thesis authors' files submitted through the University Graduate School.

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาสถาปัตยกรรม ภาควิชาสถาปัตยกรรมศาสตร์
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปีการศึกษา 2559
ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

SECURITY MANAGEMENT IN SHOPPING MALL : A CASE STUDY OF SIX SHOPPING MALL IN
CENTRAL BUSINESS OF BANGKOK

Mr. Anan Muanhong



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Science Program in Architecture

Department of Architecture

Faculty of Architecture

Chulalongkorn University

Academic Year 2016

Copyright of Chulalongkorn University

5873588925 : MAJOR ARCHITECTURE

KEYWORDS: การจัดการ ความมั่นคงปลอดภัย ศูนย์การค้า เขต CBD กรุงเทพมหานคร

ANAN MUANHONG: SECURITY MANAGEMENT IN SHOPPING MALL : A CASE STUDY OF SIX SHOPPING MALL IN CENTRAL BUSINESS OF BANGKOK. ADVISOR: PROF. PH.D. SARICH CHOTIPANICH, pp.

Shopping centers are classified as public buildings. It is a place where people come to use the activity area. Therefore, security is important to the well-being of life and property users. This study aims to build understanding in security management in shopping centers using empirical study guidelines. It is a case study of 6 shopping centers in Bangkok includes (1) Erawan (2) Gaysorn (3) Amarin (4) MBK (5) Century, and (6) Palladium. Scope of study is security at the management level and operational level. Data were collected by search, exploration and interview. Then the data were analyzed and discussed as the results.

The study found that security management starts from setting a security policy that is consistent with the business of organization and security measure is defined. It is found that the shopping centers in the case study have policy and measure focusing on protecting the lives of users of buildings and property. The safety management processes begins with a survey and identify threats and weaknesses. Potential threats must take into account the surrounding elements of the shopping center, physical location, main entrance to the shopping center, entrance gate and corridor, environment within shopping center, the roaming area includes building users, how to use the building, political situation, surrounding context of the shopping center. Shopping centers in the case study have identified threats including invasions, riots, theft, assembly, terrorist, protests and bombing. The risk was assessed and the area was divided into high risk area and low risk area. It is found that shopping center A, B and C identified outside area or the area surrounded and the shopping center corridor with heavy traffic as high risk area while area inside the shopping center or internal corridor are considered as low risk area. To lead the way to operating security, operational methods should be consistent with security policy and measures, surrounding context of the center, physical location of the shopping center, building users, and the use of building. It is found that there are security guards to prevent threats. They stay at the security checkpoint. Technology that is used to support the security measure, beside CCTV, is a mobile metal detector or metal detector booth. There are also staffing patrol and observational measures which focuses on surveillance of the area around the building which the entrance to the internal area of building. There are staff patrol, observational measures, supporting technology beside CCTV which is guardtour focusing on Surveillance of the disaster within the area, in the traffic area within the chopping center and car park. The composition of security of Shopping Center A, B, C is similar and security supporting technology is also associated with the high risk area in term of using the tool to increase the concentration of safety.

Department: Architecture

Field of Study: Architecture

Academic Year: 2016

Student's Signature

Advisor's Signature

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาในครั้งนี้ได้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี กราบขอบพระคุณศาสตราจารย์ ดร.เสรีชัย โชติพานิช อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่งได้สละเวลา กรุณาให้คำปรึกษา ที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษานี้ให้สำเร็จและผ่านลุล่วง

ขอบพระคุณประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ทุกท่าน ที่กรุณาสละเวลาอันมีค่าของท่านร่วมเป็นกรรมการสอบในครั้งนี้ รวมถึงการให้คำแนะนำอันเป็นประโยชน์มีค่ายิ่ง เพื่อให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอบพระคุณผู้บริหารศูนย์การค้าของกรณีศึกษาทั้ง 6 แห่ง และผู้เกี่ยวข้องทุกท่าน ที่อนุเคราะห์และกรุณาสละเวลาในการให้ข้อมูล ให้สัมภาษณ์ เพื่อนำข้อมูลมาศึกษารวบรวมจัดทำเป็นวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

ขอบคุณคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่ให้โอกาสในการศึกษา ขอบคุณครู อาจารย์ทุกท่านที่ได้ให้วิชาความรู้ ภูมิใจที่ได้เป็นศิษย์ของอาจารย์ทุกท่าน และเป็นหนึ่งในศิษย์รั้วจามจุรี ขอบพระคุณรุ่นพี่ เพื่อนๆ ที่ให้กำลังใจ

ขอบพระคุณบริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร้ เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด ผู้บริหารทุกท่าน ผู้บังคับบัญชาสายงาน ที่ให้การสนับสนุน ให้ความเข้าใจ ให้ความสะดวก และให้กำลังใจ ขอบคุณทุกท่านที่มีได้เอ่ยนามในที่นี้ที่คอยให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี ท้ายนี้ ผู้วิจัยใคร่ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ผู้ให้ความสนับสนุน และเป็นกำลังใจที่ดียิ่ง และเป็นผู้มีพระคุณอยู่เบื้องหลังสนับสนุนการศึกษา

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	1
สารบัญรูป.....	3
บทที่ 1	4
บทนำ.....	4
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	4
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	5
1.3 ขอบเขตของการศึกษา	5
1.4 ระเบียบวิธีการศึกษา.....	6
1.5 ข้อจำกัดในการศึกษา	10
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	11
1.7 คำนิยามศัพท์.....	11
บทที่ 2	12
แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	12
2.1 บริบทของศูนย์การค้า	12
2.2 การจัดการการรักษาความมั่นคงปลอดภัย.....	17
2.2.1 หลักการในการรักษาความปลอดภัย	18
2.2.2 มาตรการในการรักษาความปลอดภัยเกี่ยวกับสถานที่	19
2.2.3 ปัจจัยที่ควรคำนึงในการกำหนดแนวทางการรักษาความมั่นคงปลอดภัย	19

2.3 การจัดการความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัย.....	19
2.3.1 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยง.....	20
2.3.2 ผลกระทบจากเหตุการณ์ความเสี่ยงในอาคาร	20
2.4 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	22
บทที่ 3	23
วิธีดำเนินการวิจัย	23
3.1 การศึกษาแนวคิด ทฤษฎี กฎหมายข้อบังคับ และการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	23
3.2 การกำหนดเกณฑ์และการคัดเลือกกรณีศึกษา.....	24
3.3 การสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	28
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย.....	28
3.5 วิเคราะห์ข้อมูล.....	29
3.6 สรุปผลการวิจัย และอภิปรายผล.....	30
บทที่ 4	31
กรณีศึกษา.....	31
4.1 ศูนย์การค้าเอราวิณกรุงเทพ	32
4.1.1 ข้อมูลศูนย์การค้า.....	32
4.1.2 การจัดการความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัยของศูนย์การค้า (Security Risk Management).....	34
4.1.3 การจัดการความมั่นคงปลอดภัยศูนย์การค้า (Security Management).....	37
4.1.4 บทเรียนที่ได้รับ และ ข้อเสนอจากกรณีศึกษา	39
4.2 ศูนย์การค้าเกษร	41
4.2.1 ข้อมูลศูนย์การค้า.....	41
4.2.3 การจัดการความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัยของศูนย์การค้า (Security Risk Management).....	43

4.2.4 การจัดการความมั่นคงปลอดภัยศูนย์การค้า (Security Management).....	46
4.2.4 บทเรียนที่ได้รับ และ ข้อเสนอจากกรณีศึกษา	48
4.3 ศูนย์การค้าอัมรินทร์ พลาซ่า	50
4.3.1 ข้อมูลศูนย์การค้า.....	50
4.3.2 การจัดการความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัยของศูนย์การค้า (Security Risk Management).....	52
4.3.3 การจัดการความมั่นคงปลอดภัยศูนย์การค้า (Security Management).....	54
4.3.4 บทเรียนที่ได้รับ และ ข้อเสนอจากกรณีศึกษา	57
4.4 ศูนย์การค้าเอ็มบี เซ็นเตอร์.....	59
4.4.1 ข้อมูลศูนย์การค้า.....	59
4.4.2 การจัดการความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัยของศูนย์การค้า (Security Risk Management).....	61
4.4.3 การจัดการความมั่นคงปลอดภัยศูนย์การค้า (Security Management).....	63
4.4.4 บทเรียนที่ได้รับ และ ข้อเสนอจากกรณีศึกษา	66
4.5 ศูนย์การค้าเดอะ พาลาเดียม เวิลด์ ซุปเปอร์.....	68
4.5.1 ข้อมูลศูนย์การค้า.....	68
4.5.2 การจัดการความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัยของศูนย์การค้า (Security Risk Management).....	70
4.5.3 การจัดการความมั่นคงปลอดภัยศูนย์การค้า (Security Management).....	73
4.5.4 บทเรียนที่ได้รับ และ ข้อเสนอจากกรณีศึกษา	75
4.6 ศูนย์การค้าเซ็นจูรี เดอะ มูฟวี่ พลาซ่า.....	77
4.6.1 ข้อมูลศูนย์การค้า.....	77
4.6.2 การจัดการความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัยของศูนย์การค้า (Security Risk Management).....	79

4.6.3 การจัดการความมั่นคงปลอดภัยศูนย์การค้า (Security Management).....	81
4.6.4 บทเรียนที่ได้รับ และ ข้อเสนอ.....	83
บทที่ 5	88
วิเคราะห์ผลการศึกษา	88
5.1 วิเคราะห์ภัยคุกคามและจุดเปราะบางของศูนย์การค้าที่เป็นกรณีศึกษา	88
5.2 วิเคราะห์ระดับความเสี่ยงของแต่ละพื้นที่ในศูนย์การค้าที่เป็นกรณีศึกษา.....	89
5.3 วิเคราะห์การจัดองค์ประกอบงานรักษาความมั่นคงปลอดภัยในศูนย์การค้ากับระดับ ศูนย์การค้า	91
5.4 วิเคราะห์การจัดองค์ประกอบงานรักษาความมั่นคงปลอดภัยในศูนย์การค้ากับระดับความ เสี่ยงพื้นที่ในศูนย์การค้า.....	94
บทที่ 6	96
สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	96
6.1 สรุปเนื้อหาการวิจัย	96
6.2 อภิปรายผลการศึกษา	99
6.2.1 แนวทางการจัดการงานความมั่นคงปลอดภัยศูนย์การค้า	99
6.2.2 วิธีการดำเนินงานความมั่นคงปลอดภัยศูนย์การค้า.....	100
6.3 ข้อเสนอการวิจัย	101
6.4 ประโยชน์ที่ได้รับจากการทำวิจัย	102
6.5 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป	102
.....	103
รายการอ้างอิง	103
ภาคผนวก.....	104
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์	109

สารบัญตาราง

ตารางที่ 1 ข้อมูลทางกายภาพพื้นฐานของกรณีศึกษา.....	6
ตารางที่ 2 แสดงวิธีการ แหล่งข้อมูล รายการข้อมูล.....	7
ตารางที่ 3 แสดงความต่างระหว่างศูนย์การค้าที่เป็นตึกแถวและศูนย์การค้าภายใต้อาคารหลังเดียว.....	15
ตารางที่ 4 สรุปพัฒนาการการให้ความหมายของศูนย์การค้าในบริบทสังคมไทย	17
ตารางที่ 5 ข้อมูลจำนวนผู้ใช้อาคารศูนย์การค้าเอราวัณ.....	34
ตารางที่ 6 ข้อมูลความเสี่ยงศูนย์การค้าเอราวัณ.....	35
ตารางที่ 7 ระดับความเสี่ยงของพื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัยศูนย์การค้าเอราวัณ กรุงเทพฯ..	36
ตารางที่ 8 แสดงจุดปฏิบัติงานและจำนวนผู้ปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัย ศูนย์การค้าเอราวัณ กรุงเทพฯ.....	38
ตารางที่ 9 ข้อมูลจำนวนผู้ใช้อาคารศูนย์การค้าเกษร	43
ตารางที่ 10 ข้อมูลความเสี่ยงศูนย์การค้าเกษร	44
ตารางที่ 11 ระดับความเสี่ยงของพื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัยศูนย์การค้าเกษร	45
ตารางที่ 12 แสดงจุดปฏิบัติงานและจำนวนผู้ปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัย ศูนย์การค้าเกษร	47
ตารางที่ 13 ข้อมูลจำนวนผู้ใช้อาคารศูนย์การค้าอัมรินทร์ พลาซ่า.....	52
ตารางที่ 14 ข้อมูลความเสี่ยงศูนย์การค้าอัมรินทร์ พลาซ่า	52
ตารางที่ 15 ระดับความเสี่ยงของพื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัยศูนย์การค้าอัมรินทร์ พลาซ่า ..	54
ตารางที่ 16 แสดงจุดปฏิบัติงานและจำนวนผู้ปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัยศูนย์การค้าอัมรินทร์ พลาซ่า	56
ตารางที่ 17 ข้อมูลจำนวนผู้ใช้อาคารศูนย์การค้าเอ็มบีเค เซ็นเตอร์.....	61
ตารางที่ 18 ข้อมูลความเสี่ยงศูนย์การค้าเอ็มบีเค เซ็นเตอร์	61
ตารางที่ 19 ระดับความเสี่ยงของพื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัยศูนย์การค้าเอ็มบีเค เซ็นเตอร์.....	63

ตารางที่ 20 แสดงจุดปฏิบัติงานและจำนวนผู้ปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัยศูนย์การค้าเอ็มบีเค....	64
ตารางที่ 21 ข้อมูลจำนวนผู้ใช้อาคารศูนย์การค้าเดอะ พาลาเดียม เวิลด์ ซ้อปิ้ง	70
ตารางที่ 22 ข้อมูลความเสี่ยงของศูนย์การค้าเดอะ พาลาเดียม เวิลด์ ซ้อปิ้ง.....	71
ตารางที่ 23 ระดับความเสี่ยงของพื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัยศูนย์การค้าเดอะ พาลาเดียม เวิลด์ ซ้อปิ้ง.....	72
ตารางที่ 24 แสดงจุดปฏิบัติงานและจำนวนผู้ปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัยศูนย์การค้าเดอะ พาลาเดียม เวิลด์ ซ้อปิ้ง	74
ตารางที่ 25 ข้อมูลจำนวนผู้ใช้อาคารศูนย์การค้าเซ็นจูรี เดอะ มูฟวี่ พลาซ่า	79
ตารางที่ 26 ข้อมูลความเสี่ยงของศูนย์การค้าเซ็นจูรี เดอะ มูฟวี่ พลาซ่า.....	79
ตารางที่ 27 ระดับความเสี่ยงของพื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัยศูนย์การค้าเซ็นจูรี เดอะ มูฟวี่ พลาซ่า.....	80
ตารางที่ 28 แสดงจุดปฏิบัติงานและจำนวนผู้ปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัยศูนย์การค้าเซ็นจูรี เดอะ มูฟวี่ พลาซ่า.....	82
ตารางที่ 29 แสดงนโยบายความมั่นคงปลอดภัยศูนย์การค้าการศึกษา จำนวน 6 แห่ง	85
ตารางที่ 30 แสดงมาตรการความมั่นคงปลอดภัยศูนย์การค้าการศึกษา จำนวน 6 แห่ง	86
ตารางที่ 31 แสดงมาตรการความมั่นคงปลอดภัยศูนย์การค้าการศึกษา จำนวน 6 แห่ง	87
ตารางที่ 32 ภัยคุกคามและจุดเปราะบางของศูนย์การค้าการศึกษา.....	89
ตารางที่ 33 ระดับโอกาสของการเกิดความเสี่ยง.....	90
ตารางที่ 34 ระดับความรุนแรงของผลกระทบ	90
ตารางที่ 35 กระบวนการประเมินความเสี่ยง	91
ตารางที่ 36 การจัดพนักงานรักษาความปลอดภัยศูนย์การค้าการศึกษา.....	92
ตารางที่ 37 การจัดเทคโนโลยีสนับสนุนงานรักษาความปลอดภัยของศูนย์การค้าการศึกษา.....	94
ตารางที่ 38 การจัดองค์ประกอบงานรักษาความมั่นคงปลอดภัยในศูนย์การค้ากับระดับความเสี่ยง พื้นที่ในศูนย์การค้า.....	95

สารบัญรูป

รูปที่ 1	แผนผังกระบวนการและขั้นตอนการศึกษาวิจัย.....	10
รูปที่ 2	องค์ประกอบของระบบการรักษาความปลอดภัย.....	18
รูปที่ 3	ศูนย์การค้าเกษร.....	25
รูปที่ 4	ศูนย์การค้าเอราวัณ แบงก์ค็อก.....	25
รูปที่ 5	ศูนย์การค้าอัมรินทร์ พลาซ่า.....	26
รูปที่ 6	ศูนย์การค้าเอ็มบีเค เซ็นเตอร์.....	26
รูปที่ 7	ศูนย์การค้าเซ็นจูรี เดอะ มูฟวี่ พลาซ่า.....	27
รูปที่ 8	ศูนย์การค้าเซ็นจูรี เดอะ มูฟวี่ พลาซ่า.....	27
รูปที่ 9	ลักษณะอาคารศูนย์การค้าเอราวัณกรุงเทพ.....	32
รูปที่ 10	แผนที่ตั้งศูนย์การค้าเอราวัณกรุงเทพ.....	33
รูปที่ 11	ลักษณะอาคารศูนย์การค้าเกษร.....	41
รูปที่ 12	แผนที่ตั้งศูนย์การค้าเกษร.....	42
รูปที่ 13	ลักษณะอาคารศูนย์การค้าอัมรินทร์ พลาซ่า.....	50
รูปที่ 14	แผนที่ตั้งศูนย์การค้าเกษร.....	51
รูปที่ 15	ลักษณะอาคารศูนย์การค้าเอ็มบีเค เซ็นเตอร์.....	59
รูปที่ 16	แผนที่ตั้งศูนย์การค้าเอ็มบีเค เซ็นเตอร์.....	60
รูปที่ 17	ลักษณะอาคารศูนย์การค้าเดอะ พลาซ่า เดียม ซ้อปบั้ง.....	68
รูปที่ 18	แผนที่ตั้งศูนย์การค้าเดอะ พลาซ่า เดียม เวลด์ ซ้อปบั้ง.....	69
รูปที่ 19	ลักษณะอาคารศูนย์การค้าเซ็นจูรี เดอะ มูฟวี่ พลาซ่า.....	77
รูปที่ 20	แผนที่ตั้งศูนย์การค้าเซ็นจูรี เดอะ มูฟวี่ พลาซ่า.....	78

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันธุรกิจศูนย์การค้า เป็นภาคธุรกิจอันดับ 2 ที่มีส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ และ จีดีพี (GDP) ของประเทศ รองจากภาคอุตสาหกรรม ขณะที่อันดับ 3 คือ ภาคธุรกิจท่องเที่ยว ซึ่งทุกวันนี้พัฒนาการของศูนย์การค้าในประเทศไทย กำลังก้าวมาอยู่บนเวทีการแข่งขัน ทั้งระดับเอเชีย และระดับโลก เพื่อผลักดันให้ไทยเป็นหนึ่งใน “World-class Shopping Destination” ในปี พ.ศ. 2557 ต่อเนื่องปี พ.ศ. 2558 พบว่าธุรกิจศูนย์การค้ามีการลงทุนเปิดสาขาใหม่กันอย่างคึกคัก ทั้งในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล พื้นที่ต่างจังหวัด ตลอดจนการขยายการลงทุนไปต่างประเทศ เพื่อรองรับกำลังซื้อทั้งในและต่างประเทศที่คาดว่าจะกลับมาฟื้นตัวดีขึ้น ส่งผลให้ภาคธุรกิจนี้มีการแข่งขันที่เข้มข้นมากขึ้น เรื่อย ๆ จาก 3 กลุ่มผู้ประกอบการรายใหญ่ ประกอบไปด้วย (1) กลุ่มเซ็นทรัล ในปี พ.ศ. 2557 มีโครงการเปิดใหม่ 3 โครงการ ขณะที่แผนการลงทุนปี พ.ศ. 2558 คาดว่า มีเพิ่มขึ้นอีก 4 โครงการ (2) กลุ่มเดอะมอลล์ ปี พ.ศ. 2555 – 2560 มีแผนการลงทุน 6 โครงการใหญ่ ซึ่งปัจจุบันเปิดให้บริการแล้ว 2 โครงการ ได้แก่ ดี เอ็มโพเรียม และ ดี เอ็มควอเทียร์ (3) กลุ่มโรบินสัน ในปี พ.ศ. 2557 เปิดให้บริการในรูปแบบไลฟ์สไตล์เซ็นเตอร์ในไทย 5 แห่ง ขณะที่แผนการลงทุนในปี พ.ศ. 2558 อีก 4 แห่ง ภายในปี พ.ศ. 2560 ศูนย์การค้าในประเทศไทยจะมีพื้นที่รวมอาคารศูนย์การค้า (Retail GFA) เพิ่มขึ้นเป็น 18.7 ล้านตารางเมตร โดยเป็นพื้นที่ของสมาชิกสมาคมศูนย์การค้า¹ 8 ล้านตารางเมตร ด้วยมูลค่าการลงทุนรวมกันกว่า 70,000 ล้านบาท

ภายในปี พ.ศ. 2561 สมาคมศูนย์การค้า จะมีพื้นที่รวมศูนย์การค้ากว่า 14 ล้านตารางเมตร ด้วยมูลค่าการลงทุนถึง 103,000 ล้านบาท และยังมีกรณีโครงการที่มีอยู่แล้ว ให้มีรูปแบบที่ทันสมัย และตอบสนองไลฟ์สไตล์ยุคใหม่มากขึ้น ทั้งในย่าน ซ้อปปีง สตรีท (Shopping Street) ใจกลางเมืองอย่าง แยกปทุมวัน-แยกราชประสงค์-ชิดลม ต่อเนื่องไปบนถนนสุขุมวิท ไปจนถึงย่านพร้อมพงษ์ เพื่อยกระดับย่าน ซ้อปปีง สตรีท (Shopping Street) นี้ ให้เป็นจุดมุ่งหมายปลายทางแห่งการช้อปปิ้งของภูมิภาคเอเชีย เทียบเท่าย่านช้อปปิ้งระดับโลก โดยทั้งหมดนี้ คือการรวมพลังกัน พัฒนาธุรกิจศูนย์การค้าไทย ให้มีศักยภาพพร้อมรับมือกับการแข่งขันบนเวทีการค้า

¹ สมาคมศูนย์การค้าไทย ก่อตั้งขึ้นจากความร่วมมือของผู้ประกอบการศูนย์การค้าไทยหลายบริษัท โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ ข้อมูล และประสบการณ์เกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจ

ระดับภูมิภาค เพื่อจุดมุ่งหมายในการเป็น รีจินัลฮับ (Regional Hub) ที่ดึงดูดนักท่องเที่ยวจากทั่วโลกมายังประเทศไทย ทางสมาคมฯ ยังมุ่งเน้นให้ความสำคัญเรื่อง นโยบายการเพิ่มมาตรการความปลอดภัยในศูนย์การค้าของไทย เพื่อกำหนดนโยบายที่เป็นมาตรฐานตรงกัน ในทุกศูนย์การค้า ทั้งนี้เพื่อเป็นการเรียกคืนความมั่นใจจากนักท่องเที่ยวต่างชาติ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับประเทศไทย

งานจัดการด้านการรักษาความปลอดภัย หมายถึง การบริหารจัดการเพื่อให้เกิดความมั่นคงปลอดภัยต่อสวัสดิภาพ ชีวิต และทรัพย์สิน ของผู้ใช้อาคาร จากบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีเจตนาไม่ดี การจัดระบบการรักษาความปลอดภัย ควรสอดคล้องไปกับนโยบายองค์กร ประเภทธุรกิจขององค์กร สภาพแวดล้อมโดยรอบ ที่ตั้งของอาคารและสถานการณ์บ้านเมือง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดทั้งด้านการดำเนินการและค่าใช้จ่าย

จากที่กล่าวมาข้างต้นจึงเกิดคำถามว่า การจัดการความมั่นคงในศูนย์การค้าเป็นอย่างไร

การศึกษานี้จะนำมาซึ่งความรู้ความเข้าใจในภาพรวม แนวทางการจัดการงานรักษาความมั่นคงปลอดภัยในศูนย์การค้า และวิธีการดำเนินงานความมั่นคงปลอดภัยศูนย์การค้าในกรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการจัดการความมั่นคงปลอดภัยในศูนย์การค้ากรณีศึกษาอื่นๆ

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 1.2.1 เพื่อศึกษาแนวทางการจัดการงานรักษาความมั่นคงปลอดภัยในศูนย์การค้าที่เป็นกรณีศึกษาในกรุงเทพมหานคร
- 1.2.2 เพื่อศึกษาวิธีการดำเนินงานรักษาความมั่นคงปลอดภัยในศูนย์การค้าที่เป็นกรณีศึกษาในกรุงเทพมหานคร

1.3 ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษานี้มีขอบเขตการวิจัย ในเรื่องที่เกี่ยวข้องของเฉพาะงานรักษาความมั่นคงปลอดภัยของศูนย์การค้า ในระดับการจัดการและระดับปฏิบัติการ ครอบคลุมพื้นที่ส่วนกลาง อาคารลานจอดรถ ไม่รวมในพื้นที่เช่า หรืออาคารประเภทอื่น

ตารางที่ 1 ข้อมูลทางกายภาพพื้นฐานของกรณีศึกษา

ข้อมูลทางกายภาพ	ศูนย์การค้ากรณีศึกษา					
	เกษร	เอ็มรินทร์ พลาซ่า	เอราวัณกรุงเทพ	เอ็มบีเค เซ็นเตอร์	เซ็นจูรี่	พลาซ่าเดียม
พื้นที่ใช้สอย (ตร.ม.)	41,500	55,000	22,473	140,000	50,000	260,000
ทำเลที่ตั้ง	999 ถนนเพลินจิต แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330	496 - 502 ถนนเพลินจิต แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330	494 ถนนเพลินจิต แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330	444 ถนนพญาไท แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330	15 ถนนพญาไท แขวงถนนพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร 10400	555 ถนนราชประสงค์ แขวงวังกษัตริย์ เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร 10400
ลักษณะอาคาร	อาคารขนาดใหญ่มากพิเศษ ² 1อาคาร	อาคารขนาดใหญ่มากพิเศษ 1อาคาร	อาคารขนาดใหญ่มากพิเศษ 1อาคาร	อาคารขนาดใหญ่มากพิเศษ 1 อาคาร	อาคารขนาดใหญ่มากพิเศษ 1 อาคาร	อาคารขนาดใหญ่มากพิเศษ 1อาคาร
ความสูง (ชั้น)	5 ชั้น	7 ชั้น	5 ชั้น	7 ชั้น	8 ชั้น	10 ชั้น
อายุการใช้งานอาคาร (ปี)	23 ปี	32 ปี	12 ปี	31 ปี	11 ปี	10 ปี
ระดับ	A	B	A	B	C	C
กลุ่มเป้าหมาย	ชาวไทยและต่างชาติที่มีรายได้ระดับ Upper-Middle Class ขึ้นไป	ชาวไทยและต่างชาติที่มีรายได้ระดับ Lower-Middle Class ขึ้นไป	ชาวไทยและต่างชาติที่มีรายได้ระดับ upper-middle class ขึ้นไป	ชาวไทยและต่างชาติที่มีรายได้ระดับ upper-Lower class ขึ้นไป	ชาวไทยที่มีรายได้ระดับ upper-Lower class ขึ้นไป	ชาวไทยที่มีรายได้ระดับ upper-Lower class ขึ้นไป

ที่มา : จากการสำรวจและสัมภาษณ์

1.4 ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาการจัดการงานรักษาความมั่นคงปลอดภัย ศูนย์การค้า เป็นการศึกษเชิงประจักษ์ (Empirical Research) ด้วยวิธีการสังเกต สำรวจ สัมภาษณ์ แบบไม่มีส่วนร่วมมาทำการศึกษาปรากฏการณ์ที่เกี่ยวกับการจัดการงานรักษาความมั่นคงปลอดภัย แนวทางการจัดการงานรักษาความมั่นคงปลอดภัยในศูนย์การค้า ลักษณะวิธีการดำเนินงานความมั่นคงปลอดภัยในศูนย์การค้าของกรณีศึกษาอย่างละเอียดดังนี้

ตารางที่ 2 แสดงวิธีการ แหล่งข้อมูล รายการข้อมูล

วิธีการ	แหล่งข้อมูล	รายการข้อมูล
การสืบค้นเอกสาร	- ตำรา เอกสาร บทความ - เว็บไซต์ ของ ศูนย์ การ ค้า ที่ เป็น กรณีศึกษา - รายงานการประชุม	- แนวคิด ทฤษฎี การจัดการการรักษ ความมั่นคงความปลอดภัย - ภัยคุกคามและความเสี่ยงด้านความ มั่นคงปลอดภัย - ข้อมูลพื้นฐานของศูนย์การค้า - ข้อมูลพื้นฐานของศูนย์การค้าที่เป็น กรณีศึกษา
การสัมภาษณ์	บุคคลที่เกี่ยวข้องกับงานด้านบริหารด้าน ความมั่นคง ความปลอดภัย ของ ศูนย์การค้าที่เป็นกรณีศึกษา - ผู้บริหารศูนย์การค้า - ผู้บริหารระดับฝ่าย - ผู้บริหารระดับปฏิบัติการ	- นโยบาย - มาตรการความมั่นคงปลอดภัย - โครงสร้างการจัดการหน่วยงาน - ขอบเขตงาน แผนการปฏิบัติงาน - องค์ประกอบของการรักษาความ มั่นคงปลอดภัย - การจัดการ ความเสี่ยง และ สถานการณ์ฉุกเฉิน - ระดับคุณภาพ มาตรฐานการ ปฏิบัติงาน
การสำรวจพื้นที่ และสังเกต	- ศูนย์การค้าที่เป็นกรณีศึกษา - หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการ งานรักษาความมั่นคงความปลอดภัย - ข้อมูลเอกสาร	- ลักษณะทางกายภาพ - ผู้ใช้อาคาร และลักษณะการใช้งาน อาคาร - การดำเนินงาน วิธีการปฏิบัติงาน - อุปกรณ์ เครื่องมือ ในการปฏิบัติงาน

แนวทางการศึกษาแบบหลายกรณี (Multi-Case Study Approach) ทำการคัดเลือกศูนย์การค้าที่เป็นกรณีศึกษา และเป็นที่รู้จัก ลักษณะของกลุ่มที่เลือกเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยมีเกณฑ์การเลือกดังนี้

- เป็นศูนย์การค้าตั้งอยู่ในเขต CBD กรุงเทพมหานคร
- เป็นอาคารที่มีขนาดพื้นที่รวมอาคารตั้งแต่ 20,000 ตรม. ขึ้นไป
- เป็นศูนย์การค้าที่ตั้งอยู่บริเวณถนนหลักของกรุงเทพมหานคร

ทั้งนี้จากการเข้าสำรวจและสัมภาษณ์เบื้องต้น ศูนย์การค้าได้ให้ความร่วมมือ จำนวน 6 ศูนย์การค้า ได้แก่ (1) ศูนย์การค้าเกษร (2) ศูนย์การค้าอัมรินทร์ พลาซ่า (3) ศูนย์การค้า

เอราวัณกรุงเทพ (4) ศูนย์การค้าเอ็มบีเค เซ็นเตอร์ (5) ศูนย์การค้าเซ็นจูรี เดอะ มูฟวี่ พลาซ่า (6) ศูนย์การค้าเดอะ พาลาเดียม เวิลด์ ซ้อปปี้ง

สัญลักษณ์ตัวย่อแทนศูนย์การค้าการศึกษา

ศูนย์การค้าเกษร (G)

ศูนย์การค้าเอ็มรินทร์ พลาซ่า (A)

ศูนย์การค้าเอราวัณกรุงเทพ (E)

ศูนย์การค้ามาเอ็มบีเค เซ็นเตอร์ (M)

ศูนย์การค้าเซ็นจูรี เดอะมูฟวี่ พลาซ่า (C) ศูนย์การค้าเดอะ พาลาเดียม เวิลด์ ซ้อปปี้ง (P)

กระบวนการและขั้นตอนการศึกษา

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ตำรา เอกสาร กฎหมายข้อบังคับ ด้วยวิธีการสืบค้นเอกสารที่เกี่ยวข้องกับ
 - กลยุทธ์ นโยบาย การบริหารศูนย์การค้า
 - ความเสี่ยงและการจัดการความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัยในอาคาร
 - การจัดการการรักษาความมั่นคงปลอดภัย
 - พรบ. ธุรกิจรักษาความปลอดภัย พ.ศ. 2558
 - งานวิจัยที่เกี่ยวข้องด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัย
2. ข้อมูลพื้นฐานของศูนย์การค้า ด้วยวิธีการสืบค้นเอกสาร เว็บไซต์ของศูนย์การค้าที่เป็นกรณีศึกษา รายงานการประชุม ซึ่งประกอบด้วย ข้อมูลทางกายภาพ แนวคิด นโยบายการให้บริการขององค์กร เป้าหมายขององค์กร
3. สืบค้นลักษณะทางกายภาพและสภาพของอาคาร งานด้านสถาปัตยกรรม ภูมิทัศน์ภายในภายนอกอาคาร ที่มีอยู่ในศูนย์การค้าที่เป็นกรณีศึกษา
4. สืบค้น โดยรวบรวมเอกสารข้อมูล ใช้แบบสัมภาษณ์บุคคลที่เกี่ยวข้องกับงานจัดการด้านความมั่นคงปลอดภัยของศูนย์การค้าที่เป็นกรณีศึกษา ได้แก่ ผู้บริหารระดับฝ่าย ผู้บริหารระดับปฏิบัติการ ได้แก่ข้อมูลดังต่อไปนี้
 - 4.1 การจัดการความมั่นคงปลอดภัยในศูนย์การค้า
 - โครงสร้างการจัดการหน่วยงานรักษาความมั่นคงปลอดภัย
 - การจัดการคุณภาพการปฏิบัติงานรักษาความมั่นคงปลอดภัย
 - องค์ประกอบของการรักษาความมั่นคงปลอดภัย
 - 4.2 ภัยคุกคามและความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัยในศูนย์การค้า
 - การประเมินความเสี่ยงด้านการรักษาความมั่นคง
 - 4.3 ปัญหาและอุปสรรค

5. วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมข้อมูลพื้นฐาน การสำรวจและสังเกต ข้อมูลด้านการจัดการงานรักษาความมั่นคงปลอดภัย และการสัมภาษณ์ โดยวิเคราะห์
- แนวทางการจัดการงานรักษาความมั่นคงปลอดภัยในศูนย์การค้าที่เป็นกรณีศึกษาในกรุงเทพมหานคร ครอบคลุม 2 เรื่อง ภัยคุกคามและจุดเปราะบางของศูนย์การค้า ระดับความเสี่ยงของพื้นที่ และลักษณะพื้นที่เสี่ยงในศูนย์การค้า
 - วิธีการดำเนินงานรักษาความมั่นคงปลอดภัยในศูนย์การค้าที่เป็นกรณีศึกษาในกรุงเทพมหานคร ครอบคลุม 2 เรื่อง ความสัมพันธ์ของระดับศูนย์การค้าและผู้ใช้งานอาคารต่อการจัดการความมั่นคงปลอดภัย และ บริบทโดยรอบของศูนย์การค้าและภัยคุกคามต่อการจัดการความมั่นคงปลอดภัย
6. อภิปรายผลการศึกษาข้อมูลที่ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลแล้ว โดยทำการอภิปรายผลการศึกษาดังนี้
- แนวทางการจัดการงานรักษาความมั่นคงปลอดภัยในศูนย์การค้าที่เป็นกรณีศึกษาในกรุงเทพมหานคร ครอบคลุม 2 เรื่อง ภัยคุกคามและจุดเปราะบางของศูนย์การค้า ระดับความเสี่ยงของพื้นที่
 - วิธีการดำเนินงานรักษาความมั่นคงปลอดภัยในศูนย์การค้าที่เป็นกรณีศึกษาในกรุงเทพมหานคร ครอบคลุม 2 เรื่อง ความสัมพันธ์ของระดับศูนย์การค้าและผู้ใช้งานอาคารต่อการจัดการความมั่นคงปลอดภัย และ บริบทโดยรอบของศูนย์การค้าและภัยคุกคามต่อการจัดการความมั่นคงปลอดภัย

โดยจากที่กล่าวมาข้างต้นแสดงเป็นแผนผังกระบวนการและขั้นตอนการศึกษาวิจัย
รายละเอียดตามรูปที่ 1



รูปที่ 1 แผนผังกระบวนการและขั้นตอนการศึกษาวิจัย

1.5 ข้อจำกัดในการศึกษา

- (1) การศึกษาวิจัยการจัดการความมั่นคงปลอดภัยนี้ ข้อมูลในส่วนงานความมั่นคงปลอดภัยมักจะเป็นข้อมูลที่ปกปิดลับ จึงศึกษาภายใต้ข้อมูลที่มีอยู่และจำกัด ภายใต้การอนุเคราะห์ของศูนย์การค้าที่สามารถเปิดเผยข้อมูลได้ในบางส่วนแต่ไม่ทั้งหมด โดยเฉพาะการจัดลำดับความเสี่ยงของศูนย์การค้า เทคโนโลยีบางประเภทห้องควบคุมบัญชากลาง เป็นต้น
- (2) ในการสัมภาษณ์ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นตามขอบเขตการศึกษาในส่วนของรายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความมั่นคงในศูนย์การค้าในกรุงเทพมหานคร เป็นข้อมูล ณ ช่วงเวลานั้นๆ เท่านั้น

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- ทราบถึงแนวทางการจัดการงานรักษาความมั่นคงปลอดภัยศูนย์การค้ำใน กรุงเทพมหานคร
- ผู้บริหาร เจ้าของกิจการ และบุคคลทั่วไป สามารถใช้เป็นแนวทางในการจัดการงานรักษาความมั่นคงปลอดภัยในศูนย์การค้ำอื่น ๆ

1.7 คำนิยามศัพท์

- การจัดการความมั่นคงปลอดภัย หมายถึง การบริหารจัดการเพื่อให้เกิดความมั่นคงปลอดภัยต่อสวัสดิภาพ ชีวิต และทรัพย์สิน ของผู้ใช้อาคารจากบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีเจตนาไม่ดี
- ระดับวางแผน หมายถึง ฝ่ายบริหารศูนย์การค้ำระดับผู้บริหาร
- ระดับจัดการ หมายถึง ฝ่ายจัดการหน่วยงานความมั่นคงดำเนินงานโดยบุคลากรของศูนย์การค้ำ หรือ บริษัทภายนอกบริหารอาคาร ทำหน้าที่ดูแล ประสานงาน กำกับ ควบคุม ระดับปฏิบัติการ
- ระดับปฏิบัติการ หมายถึง บริษัทภายนอกให้บริการงานความปลอดภัย โดยมีพนักงานระดับปฏิบัติการเป็นพนักงานรักษาความปลอดภัย หรือพนักงานปฏิบัติงานดูแลความปลอดภัยเป็นบุคลากรของศูนย์การค้ำดำเนินการเอง
- การประเมินความเสี่ยงของพื้นที่ศูนย์การค้ำ หมายถึง การประเมินและจัดระดับประเภทความเสี่ยงของพื้นที่ศูนย์การค้ำที่มีการจัดพนักงานเข้าปฏิบัติงาน ได้แก่ พื้นที่ทางเข้าออกอาคารและรอบอาคาร ประตูทางเข้าศูนย์การค้ำ พื้นที่สัญญาณภายในศูนย์การค้ำ พื้นที่ขนส่งสินค้า พื้นที่ห้องควบคุม CCTV พื้นที่ทางเข้าออกอาคารลานจอด (รวมถึงป้อมรับจ่ายบัตรจอดรถ) พื้นที่สัญญาณภายในอาคารลานจอด

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาการจัดการความมั่นคงปลอดภัยศูนย์การค้าในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยจึงทำการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการการรักษาความปลอดภัย (Facility Security Management) การจัดการความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัย (Security Risk Management) และเรื่องเกี่ยวกับศูนย์การค้า เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดในการเก็บข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล ในการศึกษาครั้งนี้ได้ทำการศึกษาค้นคว้า รายละเอียดการทบทวนเอกสารที่มาจากหลายส่วนเพื่อใช้เป็นแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยนี้ สามารถแบ่งได้ 4 ส่วน ได้แก่

- 1 บริบทของศูนย์การค้า
- 2 การจัดการการรักษาความมั่นคงปลอดภัย
- 3 การจัดการความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัย
- 4 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 บริบทของศูนย์การค้า

ความหมายของห้างสรรพสินค้าและศูนย์การค้าในบริบทของสังคมไทย

เรวดี รัตนานุกูลและสุนันทา จารุวัฒน์ชัย ได้อธิบายความเข้าใจถึงห้างสรรพสินค้าว่า เป็นหนึ่งในรูปแบบธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ ซึ่งมีความหมายที่แน่นอน โดยแปลมาจากศัพท์ภาษาอังกฤษว่า “Department Store” ซึ่งสะท้อนให้เห็นจุดเด่นที่สำคัญของห้างสรรพสินค้าว่า มีการแบ่งแยกแผนกที่ชัดเจนจากคำว่า “Department” ดังนั้น ห้างสรรพสินค้าจึงเป็นร้านค้าปลีกที่มีพื้นที่ขนาดใหญ่ มีสินค้าจำนวนมากไว้บริการลูกค้า โดยแบ่งสินค้าออกเป็นหมวดหมู่ชัดเจน มีสินค้าจำแนกออกเป็นแผนกต่างๆ อาทิ แผนกเครื่องสำอาง แผนกเครื่องแต่งกาย รวมทั้งมีซูเปอร์มาร์เก็ตรวมอยู่ด้วย²(เรวดี รัตนานุกูลและสุนันทา จารุวัฒน์ชัย 2543) สำหรับศูนย์การค้าไม่มีการกล่าวถึงในสมัยของรูปแบบ

² เรวดี รัตนานุกูลและสุนันทา จารุวัฒน์ชัย. *ทิศทางการค้าปลีกไทย* (กรุงเทพฯ ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2543).

การค้าปลีก ทั้งนี้จากการสรุปของ ฌ็ทนต์ เลี้ยวไฟโรจน์³ (ฌ็ทนต์ เลี้ยวไฟโรจน์ 2550) สรุปด้วยเหตุผลสองประการ

*ประการแรก*คือ ศูนย์การค้า นั้นถือว่าเป็นลำดับขั้นการพัฒนาของห้างสรรพสินค้า ทำให้จัดอยู่ในประเภทเดียวกับห้างสรรพสินค้า *ประการที่สอง*คือ ศูนย์การค้าเกิดจากการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์นอกเหนือจากบ้านจัดสรร อาคารสำนักงานและอาคารชุด⁴ (เรวดี รัตนานุกูลและสุนันทา จารุวัฒนชัย 2543) ซึ่งสมัยแรกเริ่มนั้นผู้ประกอบการห้างสรรพสินค้าจะลงทุนก่อสร้างอสังหาริมทรัพย์ เพื่อใช้เป็นสถานที่ประกอบธุรกิจเองเป็นหลัก และหากมีบางแห่งที่มีพื้นที่เหลือมากพอก็จะนำพื้นที่บางส่วนออกมาให้ผู้ประกอบการค้าปลีกที่ไม่ได้เป็นคู่แข่งโดยตรง เช่น ธุรกิจร้านอาหาร หรือโรงพยาบาล เป็นต้น ศูนย์การค้าจึงมีทั้งบริษัทค้าปลีกลงทุนเอง เช่น ศูนย์การค้าเซ็นทรัล พลาซ่า มีบริษัทเซ็นทรัลพัฒนาจำกัด(มหาชน) เป็นผู้บริหาร ซึ่งแยกออกมาจากห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลที่ดูแลเฉพาะห้างสรรพสินค้าและศูนย์การค้าที่เป็นกลุ่มธุรกิจอื่นที่มีใช้ผู้ค้าปลีกเป็นผู้ลงทุน เช่น ซีคอนสแควร์ โดยทางเจ้าของศูนย์การค้าเป็นผู้ลงทุนด้านพื้นที่และหาผู้ค้าที่เป็นบริษัทค้าปลีกมาร่วมเป็นพันธมิตร⁵ (เรวดี รัตนานุกูลและสุนันทา จารุวัฒนชัย 2543) ดังนั้น ศูนย์การค้าจึงมีได้อยู่ในรูปแบบของธุรกิจค้าปลีกโดยตรง แต่มีธุรกิจอสังหาริมทรัพย์เข้ามาเกี่ยวข้องด้วย

ในขณะที่คำว่าห้างสรรพสินค้ามีนิยามความหมายที่ค่อนข้างชัดเจนแต่คำว่าศูนย์การค้า นั้นกลับมีความหมายที่ผันแปรไปตามบริบทและยุคสมัย ทั้งนี้เพราะคำว่า ศูนย์การค้า นั้นตรงกับภาษาอังกฤษอยู่หลายคำ เช่น Plaza, Shopping Mall, Shopping Tower, Shopping Complex และ Trade Center⁶ (ชัยนันท์ แยมสะอาดและคณะ 2526) ส่วนนิยามที่ให้ไว้ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 นั้น คือ ศูนย์การค้าเป็นศูนย์กลางจำหน่ายสินค้า มีร้านขายสินค้านานาชนิด มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้แก่ผู้ซื้อสินค้า เช่น ที่จอดรถ ศูนย์อาหาร⁷ (ราชบัณฑิตยสถาน 2538) ส่วนในทางการตลาดแล้วได้ให้ความหมายไว้ว่า ศูนย์การค้า หมายถึง กลุ่มของร้านค้าปลีกและธุรกิจเกี่ยวเนื่อง และร้านค้าประเภทต่างๆ ที่มารวมอยู่ในพื้นที่บริเวณเดียวกัน โดยมีการวางแผน การพัฒนา และการจัดการร่วมกัน เกิดเป็นศูนย์การค้าขนาดใหญ่ ซึ่งมีทั้ง

³ ฌ็ทนต์ เลี้ยวไฟโรจน์, ศูนย์การค้ากับการเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตของคนกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2526-2539, (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2550), หน้า 31.

⁴ เรวดี รัตนานุกูลและสุนันทา จารุวัฒนชัย, หน้า 11-12.

⁵ เรื่องเดียวกันหน้า, 19

⁶ ชัยนันท์ แยมสะอาดและคณะ, “ศูนย์การค้า.” วารสารบริหารธุรกิจ 7,28 (ก.ค. - ก.ย.2526), หน้า 4.

⁷ ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 (กรุงเทพมหานคร : บริษัทอักษรเจริญทัศน์ จำกัด ,2538), หน้า 785.

ห้างสรรพสินค้า ร้านค้าต่างๆ สถานบริการ โรงภาพยนตร์ ในบริเวณเดียวกัน ศูนย์การค้าใช้หลักการรวมร้านค้าหลาย ๆ ร้าน หลากหลายประเภทเข้ามาภายใต้หลังคาเดียวกันเพื่อสร้างการดึงดูดลูกค้า แทนที่แต่ละร้านจะตั้งอยู่ในทำเลที่ตั้งโดดเดี่ยวตามลำพัง โดยลักษณะของร้านค้าย่อยในศูนย์การค้า นอกจากจะเป็นร้านค้าแล้ว ยังอาจเป็นลักษณะของซุ้มจำหน่ายสินค้าหรือเป็นรถเคลื่อนที่เพื่อจำหน่ายสินค้าเครื่องประดับ อาหารและเครื่องดื่ม เป็นต้น รวมทั้งมีการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อเสริมสร้างบรรยากาศที่มีชีวิตชีวา เช่น การแสดง ดนตรี โชว์ต่าง ๆ เป็นต้น ซึ่งการที่มีร้านค้าย่อยต่าง ๆ เข้ามา รวมด้วยในศูนย์การค้าทำให้ห้างสรรพสินค้าร้านค้าย่อยมียอดขายเพิ่ม ขึ้นอีกด้วย⁸ (สถาบันวิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์)

ดังนั้นการให้ความหมายของศูนย์การค้าในสังคมไทยนั้นจึงเป็นไปตามวิวัฒนาการของรูปแบบศูนย์การค้าซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 3 ยุคสมัยใหม่ ๆ ดังนี้

ยุคเริ่มแรก (พ.ศ. 2495 - 2510) เป็นยุคสมัยที่ศูนย์การค้าพัฒนามาจากการรวมตึกแถว (shop house) เข้ามารวมไว้ด้วยกันเป็นหมวดหมู่ ตัวดึงดูดความสนใจหรือที่เรียกว่า “แม่เหล็ก” (magnet) หลักของศูนย์การค้ายุคนี้ คือ โรงภาพยนตร์ที่ทำให้มีการซื้อขายในแหล่งชุมชนนั้นมาก⁹ (ทวีศักดิ์ ปานะนนท์ 2526) กลายเป็นศูนย์การค้าที่คนนิยมไปเลือกหาซื้อสินค้าในยุคนี้

ศูนย์การค้าย่านวังบูรพาเป็นต้นกำเนิดของศูนย์การค้ายุคแรกเริ่ม คือ ปี พ.ศ. 2495 ได้มีพ่อค้าชื่อวังบูรพา เอามาทำเป็นศูนย์การค้า¹⁰(ทวีศักดิ์ ปานะนนท์ 2526) ทั้งนี้เพราะขณะนั้นย่านสะพานหัน พาหุรัด นับว่าเป็นแหล่งการค้าที่มีคนนิยมมาก และวังบูรพาอยู่ใกล้ ๆ กับพาหุรัด จึงเป็นการที่จะทำให้เกิดการค้าต่อเนื่องได้ง่าย นับว่าเป็นรุ่นแรกที่มีศูนย์การค้าแบบตึกแถวที่มีการซื้อขายในราคาสูง ศูนย์การค้านี้เอาโรงภาพยนตร์ 3 โรง มาเป็นตัวดึงดูด คือ โรงภาพยนตร์คิงส์, ควีนส์ และแกรนด์ นอกจากนี้ยังมี “ห้างเซ็นทรัล” มารวมอยู่ในศูนย์นี้ด้วย นับเป็นยุคแรกของห้างสรรพสินค้า เซ็นทรัล มีร้านขาย แผ่นเสียงเพลงจากต่างประเทศ ร้านเครื่องเสียง เครื่องเขียน และหนังสือร้านอาหาร นับว่าเป็นศูนย์การค้าที่สมบูรณ์ และครบครัน

ยุคที่สอง (พ.ศ. 2510 - 2525) เป็นยุคของศูนย์การค้าที่อยู่ภายใต้อาคารขนาดใหญ่หลังเดียว มีการใช้ระบบปรับอากาศทั้งศูนย์การค้า¹¹(วิรัช ศิลป์เสวีกุล 2528) และตัวดึงดูดของศูนย์เปลี่ยนไป โดยนำเอาห้างสรรพสินค้าและซูเปอร์มาร์เก็ตมาเป็นตัวดึงดูดให้ประชาชนสนใจเข้ามาเลือกซื้อสินค้า

⁸ สถาบันวิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, *โครงการวิจัยศึกษาข้อมูลศูนย์การค้าและห้างสรรพสินค้าในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*, หน้า 17.

⁹ ทวีศักดิ์ ปานะนนท์, “ศูนย์การค้ากับประชาชนกรุงเทพ” *วารสารบริหารธุรกิจ* 7, 28 (ก.ค. 2526-ก.ย.2526), หน้า 22.

¹⁰ เรื่องเดียวกันหน้า, 22.

¹¹ วิรัช ศิลป์เสวีกุล, “ลำดับความสำคัญของศูนย์การค้าขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร.” (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต ภาควิชาการวางแผนภาคและเมือง บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2528), หน้า 62.

ในศูนย์การค้า¹²(ทวีศักดิ์ ปานะนนท์ 2526) ตัวอย่างเช่น ศูนย์การค้าอินทราในปี พ.ศ. 2512 ศูนย์การค้าราชดำริ อาเขตในปี พ.ศ. 2515 ศูนย์การค้าสยามเซ็นเตอร์ในปี พ.ศ. 2517 โดยศูนย์การค้าประเภทนี้มีลักษณะแตกต่างจากศูนย์การค้าระบบตึกแถวที่เห็นได้ชัดเจน โดยการเปรียบเทียบดังนี้

ตารางที่ 3 แสดงความต่างระหว่างศูนย์การค้าที่เป็นตึกแถวและศูนย์การค้าภายใต้อาคารหลังเดียว

ศูนย์การค้าที่เป็นตึกแถว	ศูนย์การค้าภายใต้อาคารหลังเดียว
<ol style="list-style-type: none"> 1. นอนพักอาศัยในตึกได้ 2. มีที่ 3 - 4 ชั้น ใช้เก็บสินค้าได้มาก 3. ลูกค้าขาดความสะดวกสบาย เพราะถูกแดด ถูกฝนได้ และดูแลสินค้าได้ด้านเดียว เสียเวลาในการเดินชมศูนย์ให้ทั่วถึง และยังคงต้องระวังอันตรายจากรถ และคนร้ายมาก 	<ol style="list-style-type: none"> 1. นอนพักอาศัยไม่ได้ 2. มีที่เพียงชั้นเดียว เก็บสินค้าได้น้อย 3. ลูกค้าได้รับความสะดวกสบาย ไม่ถูกแดดถูกฝน กลับได้อยู่ในสถานที่ปรับอากาศ ลูกค้าเดินดูสินค้าได้ครั้งเดียว 2 ฝั่ง ไม่เสียเวลาในการเดินชมศูนย์ และไม่ใช่อันตราย เด็กเล็กเดินได้โดยปลอดภัย

ที่มา : ทวีศักดิ์ ปานะนนท์ “ศูนย์การค้ากับประชาชนกรุงเทพ” วารสารบริหารธุรกิจ : 22.

ดังนั้นจะเห็นได้ว่ารูปแบบของศูนย์การค้าในช่วงนี้นั้นเริ่มเปลี่ยนไปทั้งในเชิงโครงสร้างที่รวมกับร้านค้า และตัวดึงดูดมาอยู่ในอาคารเดียวกัน มีระบบปรับอากาศ และในเชิงกลยุทธ์ โดยการใช้ห้างสรรพสินค้าและซูเปอร์มาร์เก็ตเข้ามาเป็นตัวดึงดูดแทนที่โรงภาพยนตร์ ลักษณะของศูนย์การค้าแบบดังกล่าวนี้ตามสภาระหว่างประเทศว่าด้วยศูนย์การค้า (The International Council of Shopping Centers) จะจัดเป็นรูปแบบของ “Shopping Mall”¹³(สถาบันวิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์) ซึ่งเป็นรูปแบบของศูนย์การค้าในลักษณะที่มีการสร้างบรรยากาศภายในโดยการควบคุมอุณหภูมิโดยการติดตั้งเครื่องปรับอากาศ¹⁴(เรวัต รัตนานุกูลและสุนันทา จารุวัฒน์ชัย 2543) มีพื้นที่เป็นทางเดินเท้าภายในศูนย์การค้าสำหรับลูกค้าให้เดินสะดวกสบายจากร้านหนึ่งไปสู่อีกร้านหนึ่ง มีทางเดินเข้าสู่ประตูของศูนย์การค้า มีระบบรักษาความปลอดภัย มีที่จอดรถโดยรอบศูนย์การค้า และมีร้านค้าย่อยหลายประเภทที่เข้ามาเช่าพื้นที่ศูนย์การค้า องค์ประกอบหลักของ Shopping Mall นั้นคือ ห้างสรรพสินค้า ซึ่งส่วนใหญ่เป็นการลงทุนและบริหารโดยเจ้าของศูนย์เอง

¹² ทวีศักดิ์ ปานะนนท์, “ศูนย์การค้ากับประชาชนกรุงเทพ” วารสารบริหารธุรกิจ, หน้า 22.

¹³ สถาบันวิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, โครงการวิจัยศึกษาข้อมูลศูนย์การค้าและห้างสรรพสินค้าในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล, หน้า 19.

¹⁴ เรื่องเดียวกันหน้า, 20-21.

เพราะซูเปอร์มาร์เก็ตเป็นแผนกที่สามารถใช้รายการส่งเสริมการขายดึงดูดลูกค้าให้เข้ามาใช้บริการ และสร้างรายได้ให้กับห้างได้เป็นอย่างดี¹⁵ (วิรัช ศิลป์เสวีกุล 2528)

ยุคปัจจุบัน (พ.ศ. 2526 เป็นต้นมา) ในช่วงยุคสมัยที่พัฒนามาจากการเป็น Shopping Mall ในยุคที่สอง โดยจัดตั้งศูนย์การค้าปลีกขนาดใหญ่ที่ต้องการรวมทุกอย่างเข้าไว้ที่เดียวกัน¹⁶ (บุญทิพา จิตติสุทัศน์ 2537) ซึ่งมีทั้งห้างสรรพสินค้าและซูเปอร์มาร์เก็ตที่เป็นตัวดึงดูดเดิม และยังคงเป็นตัวดึงดูดผู้คนให้เข้าไปซื้อของในศูนย์มากที่สุด¹⁷ (วุฒิกกร สินธุวาทีน 2550) แต่เสริมตัวดึงดูดใหม่ๆ เข้าไปตั้งนั้นการให้ความหมายของศูนย์การค้าในยุคที่สามนี้จึงเป็นไปในลักษณะของศูนย์การค้าแบบครบวงจร (Shopping Complex)¹⁸ (ทัศนีย์ สถิตศรีราศ 2535)

จุดเด่นที่สำคัญคือ มีการใช้ตัวดึงดูดใหม่ ๆ เพื่อจูงใจลูกค้าหรือผู้บริโภคเข้ามาจับจ่ายใช้สอย หรือเพื่อการพักผ่อนในวันสุดสัปดาห์ เช่น โรงภาพยนตร์ สวนสัตว์ ห้างจัดนิทรรศการ สวนสนุก ศูนย์อาหาร รวมทั้งมีโรงแรมและอาคารสำนักงานด้วย ศูนย์การค้าประเภทนี้นั้นได้เริ่มขึ้นจากการเปิดโครงการ เซ็นทรัล พลาซ่า ลาดพร้าว เมื่อปี พ.ศ. 2526 ของกลุ่มเซ็นทรัล¹⁹ (รัตน์ แสงทองและคณะ 2546) และถูกพัฒนาให้เป็นศูนย์การค้าครบวงจรมากขึ้น โดยสร้างตัวดึงดูดเพิ่ม เช่น ตลาดสด สวนน้ำ โรงพยาบาล สนามกีฬาบางประเภทเข้าไป ซึ่งปรากฏการเปิดโครงการเดอะมอลล์ 2, 3 และ 4 ที่รามคำแหงในปี พ.ศ. 2526 และ พ.ศ. 2529 โดยกลุ่มผู้บริหารเดอะมอลล์²⁰ (บริษัทเดอะมอลล์กรุ๊ป จำกัด) นอกจากศูนย์การค้าในยุคนั้นยังได้ดึงเอาร้านค้าเฉพาะอย่างและคาเฟ่ อีที ซีลเลอร์ เข้ามารวมไว้ด้วย

จากการที่กล่าวมาข้างต้น เพื่อแสดงให้เห็นความหมายของห้างสรรพสินค้าและศูนย์การค้า ที่มีความต่างกันบางประการ โดยห้างสรรพสินค้าจะมีการให้ความหมายที่ชัดเจนแต่ศูนย์การค้าจะมีการให้ความหมายที่แตกต่างกันไปตามยุคสมัย ดูบทสรุปได้ที่ตารางที่ 1.2

¹⁵ วิรัช ศิลป์เสวีกุล, “ลำดับความสำคัญของศูนย์การค้าขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร.” (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต ภาควิชาการวางแผนภาคและเมือง บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2528), หน้า 64-66.

¹⁶ บุญทิพา จิตติสุทัศน์, “รัฐกับการคุ้มครองดูแลผู้บริโภคในธุรกิจค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้า ศึกษาเฉพาะเขต กรุงเทพมหานคร.” (สารนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2537), หน้า 29.

¹⁷ วุฒิกกร สินธุวาทีน, “Magnet Evolution,” *Brand Age* 8,8 (สิงหาคม 2550), 129.

¹⁸ ทัศนีย์ สถิตศรีราศ, “ศูนย์การค้าครบวงจร : ธุรกิจค้าปลีกไทยในทศวรรษใหม่” รายงานเศรษฐกิจธนาคารกรุงไทย (พฤษภาคม 2535), 53.

¹⁹ รัตน์ แสงทองและคณะ, 70 ปี จีราอีวัฒน์ Central ยิ่งสู้ยิ่งโต, (กรุงเทพมหานคร) โครงการหนังสือเล่มนิยตยสาร ผู้จัดการ, 2546), หน้า 219.

²⁰ บริษัทเดอะมอลล์กรุ๊ปจำกัด, อนุสรณ์เนื่องในพิธีพระราชทานเพลิงศพนายศุภชัย อัมพพ, หน้า 66.

ตารางที่ 4 สรุปพัฒนาการการให้ความหมายของศูนย์การค้าในบริบทสังคมไทย

ยุคสมัย	การให้ความหมาย	ตัวดึงดูดที่สำคัญของศูนย์การค้า
ยุคเริ่มแรก (พ.ศ. 2495 - 2510)	ศูนย์การค้าเป็นการรวมเอาตึกแถว ร้านค้าต่างๆ อยู่ใน “ชุมชน” เดียวกัน มีลักษณะ เป็น Shopping Center คือ เป็นศูนย์กลางหรือศูนย์ รวมของการจับจ่าย	- ร้านค้าต่างๆ และโรงภาพยนตร์ - พ.ศ. 2499 ได้มีห้างสรรพสินค้า เซ็นทรัล วังบูรพามาเป็นตัวดึงดูดให้ ศูนย์การค้าวังบูรพา
ยุคที่สอง (พ.ศ. 2510 - 2525)	ศูนย์การค้าเป็นการรวมเอาร้านค้า ต่างๆ ให้มาอยู่ภายใต้อาคารหลัง เดียวกัน และมีลักษณะเป็น Shopping Mall และมีการควบคุม อุณหภูมิด้วยการติดระบบปรับ อากาศทั้งอาคาร	- ห้างสรรพสินค้าและซูเปอร์มาร์เก็ต
ยุคปัจจุบัน (พ.ศ. 2526 เป็นต้น มา)	ศูนย์การค้าเป็นการรวมสรรพสิ่งที่จะ สร้างความสุขและความพึงพอใจแก่ ผู้ใช้บริการให้มากที่สุด มีลักษณะ เป็น Shopping Complex	- ห้างสรรพสินค้าและซูเปอร์มาร์เก็ต - ร้านค้าชั้นนำ แฟชั่นแบรนด์เนม - โรงภาพยนตร์ สวนสนุก สวนน้ำ - ศูนย์อาหาร ตลาดสด - โรงแรม ฯลฯ

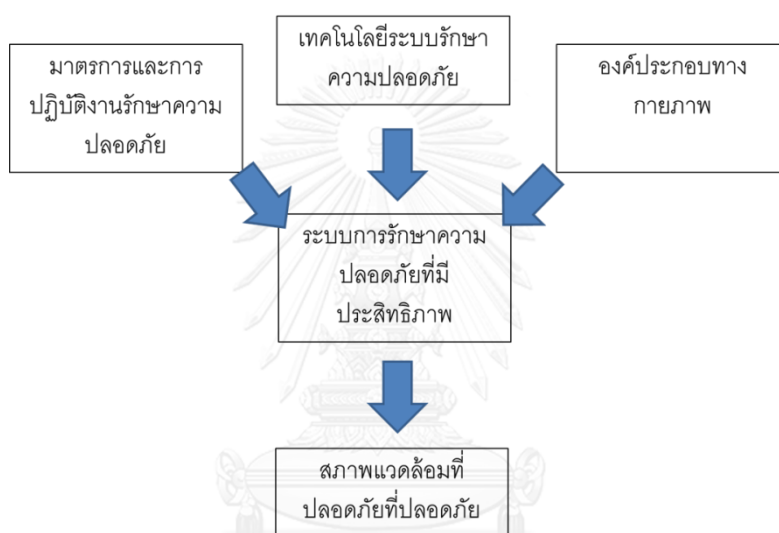
2.2 การจัดการการรักษาความมั่นคงปลอดภัย

เสรีชัย โชติพานิช²¹ (เสรีชัย โชติพานิช 2553) ได้ให้ความหมายของการจัดการด้านรักษาความมั่นคงปลอดภัย คือ การบริหารจัดการเพื่อให้เกิดความมั่นคงปลอดภัยต่อสวัสดิภาพ ชีวิต และทรัพย์สิน ของผู้ใช้อาคารจากบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีเจตนาไม่ดี การจัดการด้านรักษาความมั่นคงปลอดภัย ประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่

- องค์ประกอบด้านกายภาพ ประกอบด้วย แนวรั้วรอบพื้นที่ ผนังและประตูทางเข้า – ออก อาคาร ผนังและประตูด้านในอาคาร

²¹ เสรีชัย โชติพานิช, การบริหารทรัพยากรกายภาพ: หลักการและทฤษฎี. (กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2553), หน้า 191.

- การปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัย หมายถึงการจัดกำลังเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยเพื่อทำหน้าที่ดูแลความเรียบร้อย ความปลอดภัยในพื้นที่ ตรวจการณ์ และรับมือเมื่อเกิดเหตุการณ์
- ระบบเทคโนโลยีรักษาความปลอดภัย หมายถึง อุปกรณ์เครื่องมือในการรักษาความปลอดภัยที่ติดตั้งในพื้นที่ เช่น ระบบโทรทัศน์วงจรปิด ระบบควบคุมการเข้า – ออก (Access Control) ระบบควบคุมการสัญจร ระบบตรวจจับวัตถุอันตราย และระบบแจ้งเหตุ เป็นต้น



รูปที่ 2 องค์ประกอบของระบบการรักษาความปลอดภัย

2.2.1 หลักการในการรักษาความปลอดภัย

การรักษาความปลอดภัยเกี่ยวข้องกับการดำเนินการ ประกอบไปด้วยหลัก 3 ประการ คือ การตรวจตรา การยับยั้ง และการแก้ไขหรือตอบสนองต่อเหตุการณ์นั้นๆ

การตรวจตรานั้นเป็นการเพื่อป้องกันผู้ประสงค์ร้าย ไม่ให้เข้ามาในพื้นที่ หรือไม่สามารถกระทำการใดที่เป็นอันตรายหรือเป็นภัยคุกคาม โดยการปฏิบัติงานจะเกี่ยวข้องกับการควบคุมการเข้า – ออก และการตรวจการณ์ ส่วนการยับยั้งและการแก้ไขหรือตอบสนองต่อสถานการณ์นั้นเป็นการวางแผนหรือมาตรการเมื่อมีเหตุร้ายเกิดขึ้นแล้ว

การรักษาความปลอดภัยนั้นควรได้รับการออกแบบและวางแผนตามแผนการเบื้องต้น เพื่อที่จะสอดคล้องกับองค์ประกอบทางกายภาพ มาตรการในการปฏิบัติการ ตลอดจนการใช้อุปกรณ์และเทคโนโลยีต่างๆ ซึ่งจากลักษณะพื้นฐานของหลักทั้ง 3 ประการ

สะท้อนให้เห็นว่าระดับความเข้มงวดของความมั่นคงปลอดภัยแปรผกผันกับระดับความสะดวกสบายของผู้ใช้พื้นที่อาคาร

2.2.2 มาตรการในการรักษาความปลอดภัยเกี่ยวกับสถานที่

เดชนิ จรุงเรืองฤทธิ์ ได้ให้แนวคิดเรื่องมาตรการรักษาความปลอดภัยว่า อาคารที่มีขนาดใหญ่ ย่อมมีความซับซ้อนของการรักษาความปลอดภัย มากกว่าอาคารขนาดเล็ก ซึ่งเจ้าของอาคารควรพิจารณาจัดความเหมาะสมของการรักษาความปลอดภัยกับอาคาร มีความเกี่ยวข้องกับหัวข้อต่างๆ ดังนี้

- ต้องจัดให้มีพื้นที่ที่มีการรักษาความปลอดภัย มีการป้องกันโดยใช้วัตถุ ใช้เครื่องกีดขวาง และมีแสงสว่างที่เพียงพอ
- ต้องมีระบบสัญญาณแจ้งเหตุและการสื่อสาร ทั้งในระบบของการแจ้งเหตุ และระบบสื่อสารที่พร้อม
- ต้องมีการควบคุมตรวจสอบของบุคคลและยานพาหนะ
- ต้องมีระบบรักษาการณ์
- ต้องมีระบบป้องกันระงับอัคคีภัยและหนีไฟ

2.2.3 ปัจจัยที่ควรคำนึงในการกำหนดแนวทางการรักษาความมั่นคงปลอดภัย

- ลักษณะทางกายภาพทั้งในส่วนอาคารและพื้นที่โดยรอบ
- นโยบายและความต้องการขององค์กร เพื่อนำไปกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และระดับความปลอดภัยที่ต้องการ
- ประเภทของธุรกิจและกิจกรรมการใช้งาน ประเภทของผู้ใช้พื้นที่หรืออาคาร
- ต้นทุน งบประมาณในส่วนงานรักษาความปลอดภัย
- สภาพและบริบทโดยรอบพื้นที่ รวมถึงสิ่งแวดล้อม สังคม เศรษฐกิจ และอาชญากรรม

2.3 การจัดการความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัย

ความไม่ปลอดภัยในอาคารเกิดจากภัยคุกคาม (Threats) โดยมีสิ่งที่เป็นเหตุอันตราย (Hazards) เช่นสิ่งของ วัตถุ บุคคลหรือเหตุการณ์ เป็นต้น

ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย (Security Risks) หมายถึงความเสี่ยงที่เกิดจากภัยคุกคามต่อความปลอดภัย (Security Threats) สิ่งที่คุณควมหรือลดทอนความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของผู้ใช้อาคาร ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยนี้ ได้แก่ การโจรกรรม การทำร้ายร่างกาย การก่อการร้าย การจลาจล การประท้วง ฯลฯ

2.3.1 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยง

ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย จึงเกิดจากการประกอบกันของ 3 ปัจจัยต่อไปนี้ (Grassie, 2004)

- ทรัพย์สิน / สิ่งมี ทั้งนี้ทรัพย์สินหมายถึงรวมถึงบุคคล ข้อมูล และอาคาร และชิ้นส่วนประกอบการ
- ภัยคุกคาม
- จุดเปราะบางหรือจุดอ่อน

2.3.2 ผลกระทบจากเหตุการณ์ความเสี่ยงในอาคาร

ภัยคุกคามและความเสี่ยงหากไม่ได้รับการบริหารจัดการ เพื่อป้องกันหลีกเลี่ยงหรือลดสิ่งที่เกิดขึ้นตามมาแล้วก็อาจจะส่งผลเสียได้ ดังต่อไปนี้

- การลดทอนผลผลิต (Productivity loss)
- การรับผิดชอบทางกฎหมาย (Legal Liability)
- ความสูญเสียด้านการเงิน (Economic /Financial loss)
- ความสูญเสียด้านการลงทุน (Investment risk)
- ความเสียหายต่อชื่อเสียงและภาพลักษณ์ (Reputation / Image damage)
- ความเสียหายทางธุรกิจ (Business loss)

ผลกระทบจากความเสียหายสามารถประมาณโดยวิธีการคำนวณ ดังนี้ (ชัยเสถียร พรหมศรี , 2550)

$$\text{ผลกระทบความเสี่ยง (RI)} = \text{แนวโน้มที่จะเกิดขึ้น (L)} \times \text{ผลลัพธ์ (C)}$$

ดังนั้นความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นจึงหมายถึงระดับของความเป็นไปได้ และโอกาสที่จะเกิดภัยคุกคาม ที่เป็นอันตรายต่อสวัสดิภาพ และทรัพย์สินของผู้ใช้พื้นที่ หากมีแนวโน้มที่จะเกิดภัยคุกคามมาก และมีผลลัพธ์ที่รุนแรง ผลกระทบก็จะรุนแรงตามไปด้วย ซึ่งถือว่าเป็นเหตุการณ์ที่ควรเฝ้าระวังแนวคิดเรื่องการจัดการความเสี่ยง (Risk Management Concept)

กระบวนการจัดการความเสี่ยงในอาคาร อันเป็นกระบวนการในการลดความสูญเสียจากความเสียหาย ประกอบด้วย (Bajaj, 2003)

1. ระบุความเสี่ยง (Risk Identification / Assessment)

ส่วนแรกของกระบวนการบริหารความเสี่ยง เกี่ยวข้องกับการระบุสิ่งที่เป็นภัยคุกคาม และสิ่งที่จะเป็นความเสี่ยงต่ออาคาร ผู้ใช้อาคาร และองค์กร ในเรื่องต่อไปนี้

- แหล่งหรือจุดที่อาจทำให้เกิดความเสี่ยง
- เหตุการณ์ หรือเป็นปัจจัยที่เป็นอันตราย
- ประเภทและลักษณะของความเสี่ยง
- ผลกระทบ และผู้จะได้รับผลกระทบ

2. การวิเคราะห์ความเสี่ยง (Risk Analysis)

ส่วนที่ 2 นี้ เกี่ยวข้องกับการประเมิน และจัดลำดับ (Evaluating and ranking) ความเสี่ยง ระดับ/ประเภท ความเสี่ยง (Risk ranking / Catagorisation) อาจแบ่งออกได้เป็น 3 ระดับ

- Major
- Moderate
- Minor

การวิเคราะห์ประเมินความเสี่ยงนี้ ต้องมีการกำหนดเกณฑ์ ในการพิจารณาระดับความเสี่ยง (Criteria) การประเมินระดับความรุนแรงของผลที่จะตามมา (severity/Impact) และการประเมินความเป็นไปได้ ในการเกิดความเสี่ยง (Frequency/Probability)

3. การตอบสนองหรือจัดการความเสี่ยง (Risk Response / Management)

แนวทางในการตอบสนองหรือจัดการความเสี่ยงโดยทั่วไปมีดังนี้

3.1 ยอมรับและเตรียมการไว้

3.2 การถ่ายโอนความเสี่ยง

- การประกันภัย
- การกระจายความเสี่ยง
- การทำสัญญาเพื่อหาผู้รับความเสี่ยง

3.2 ควบคุมโดยใช้

- การลดทอนความเสี่ยง
- การหลีกเลี่ยง
- การจำกัด

2.4 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ดลยา สามบุญเรือง²² (คนยา สามบุญเรือง 2553) ได้ทำการศึกษาการจัดเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในอาคารประเภทศูนย์การค้า เขตปทุมวัน พบว่าการจัดเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ทั้ง 3 อาคาร มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยแบบบริษัทในเครือ และแบบจัดจ้างภายนอก ทำงานร่วมกัน ซึ่งมีจำนวนเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยแบบบริษัทในเครือมากกว่าแบบจัดจ้างภายนอก การจัดให้มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย แบบจัดจ้างภายนอกของแต่ละอาคารมีเหตุผลต่างกัน โดยแต่ละอาคารมีรูปแบบการจัดเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยและเครื่องมือ แตกต่างกันไป โดยจัดให้มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยและเครื่องมือ ในพื้นที่เชื่อมต่อถนนใหญ่ พื้นที่เชื่อมต่อรถไฟฟ้า พื้นที่เชื่อมต่ออาคารใกล้เคียง พื้นที่เชื่อมต่อภายในอาคาร พื้นที่ทางสัญจร และพื้นที่ขนส่งสินค้า เหมือนกัน

ถวัลหทัย เหล่ามานิต²³ (ธวัลหทัย เหล่ามานิต 2554) ศึกษาสภาพงานรักษาความปลอดภัย ในโรงพยาบาล กรณีศึกษาโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ โดยมีการศึกษาสภาพปัจจุบันทางกายภาพ ระบบรักษาความปลอดภัยเหตุร้ายที่เคยเกิดขึ้น เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางกายภาพของ บริเวณที่เกิดเหตุร้ายและหาความสัมพันธ์ระหว่างระบบรักษาความปลอดภัยกับบริเวณที่เกิดเหตุร้าย

สรุปได้ว่า พื้นที่เกิดเหตุร้ายเกิดในพื้นที่ที่มีการสัญจรเข้าไม่ถึง ไม่ว่าจะเปิดโล่งหรือ ปิดล้อมมีหลังคาคลุมหรือไม่มีหลังคาคลุม และแม้ว่าจะมีแสงสว่างเพียงพอ มีตำแหน่งเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยประจำอยู่ในบริเวณ ก็ยังมีเหตุร้ายเกิดขึ้น

ข้อเสนอแนะโรงพยาบาลจำเป็นต้องวางผังแม่บทการใช้อาคาร เพื่อควบคุมการสัญจรเข้า-ออกของผู้คนแต่ละประเภท อีกทั้ง ลดองค์ประกอบของอาคารที่บดบังทัศนวิสัยในการสังเกตการณ์ลง ประกอบกับเพิ่มระบบรักษาความปลอดภัยในบริเวณที่เกิดเหตุร้ายซ้ำซ้อน อาทิเช่น บริเวณรอบอาคารปร. และอาคารสก.

²² ดลยา สามบุญเรือง. การจัดเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในอาคารประเภทศูนย์การค้า เขตปทุมวันกรณีศึกษา 3 อาคาร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาวิชาสถาปัตยกรรม บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2553

²³ ธวัลหทัย เหล่ามานิต. สภาพงานรักษาความปลอดภัยในโรงพยาบาล กรณีศึกษา : โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาวิชาสถาปัตยกรรม บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2554

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่องการจัดการงานรักษาความมั่นคงปลอดภัย กรณีศึกษา ศูนย์การค้าในเขต CBD กรุงเทพมหานคร เป็นการศึกษาถึง ลักษณะวิธีการดำเนินงานความมั่นคงปลอดภัยศูนย์การค้า แนวทางการจัดการงานรักษาความมั่นคงปลอดภัยในศูนย์การค้าในกรุงเทพมหานคร เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องการจัดการงานรักษาความมั่นคงปลอดภัยศูนย์การค้า ซึ่งการวิจัยมีขั้นตอนวิธีดำเนินการศึกษาวิจัย ดังนี้

- 1.1 การศึกษาแนวคิด ทฤษฎี กฎหมายข้อบังคับ และการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง และการรวบรวมข้อมูลพื้นฐานของศูนย์การค้าที่เป็นกรณีศึกษา
- 1.2 การกำหนดเกณฑ์และการคัดเลือกกรณีศึกษา
- 1.3 การสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 1.4 เก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัย
- 1.5 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 1.6 สรุปผลการวิจัย และอภิปรายผล

ซึ่งมีรายละเอียดในการศึกษาวิจัยดังนี้

3.1 การศึกษาแนวคิด ทฤษฎี กฎหมายข้อบังคับ และการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาแนวคิด ทฤษฎี กฎหมายข้อบังคับ และงานวิจัย จากตำรา หนังสือ เอกสาร บทความ วารสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา โดยศึกษาเป้าหมาย นโยบาย ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจศูนย์การค้า ความเสี่ยงและการจัดการความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัยในอาคาร การจัดการความมั่นคงปลอดภัย เพื่อให้ทราบถึงแนวทางการจัดการงานรักษาความมั่นคงปลอดภัยในศูนย์การค้า เพื่อนำมาเป็นพื้นฐานในการวิเคราะห์ โดยมีหลักในการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ดังนี้

1. ข้อมูลทุติยภูมิ เป็นการรวบรวมข้อมูล ดังนี้
 - ความรู้เกี่ยวข้องกับธุรกิจศูนย์การค้า
 - แนวคิด ทฤษฎีการจัดการความมั่นคงปลอดภัย การจัดการความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัยในอาคาร การวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานรักษาความมั่นคงปลอดภัย

- พรบ. ธุรกิจรักษาความปลอดภัย พ.ศ. 2558
 - งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างกรณีศึกษา และเป็นการรวบรวมเชิงคุณภาพ โดยมีการเก็บข้อมูลดังนี้
- การสำรวจลักษณะทางกายภาพ ในการสำรวจลักษณะทางกายภาพ เป็นการสร้างแบบการเก็บข้อมูล เพื่อความครบถ้วนในการรวบรวมข้อมูลของกรณีศึกษาแต่ละศูนย์การค้า แล้วนำไปใช้ในการเข้าสำรวจพื้นที่
 - การสัมภาษณ์ ทำการสัมภาษณ์ผู้บริหาร หรือตัวแทนผู้บริหารที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้ทราบถึงแนวคิด นโยบาย เป้าหมาย การจัดการความมั่นคงปลอดภัย การจัดการความเสี่ยงและระดับมาตรฐานของงานรักษาความปลอดภัย ทำการสัมภาษณ์ผู้จัดการ/หัวหน้าหน่วยงาน เพื่อให้ทราบถึง โครงสร้างหน่วยงาน การดำเนินการ มาตรการการปฏิบัติงาน ตัวชี้วัดคุณภาพงานรักษาความมั่นคงในศูนย์การค้ากรณีศึกษา

3.2 การกำหนดเกณฑ์และการคัดเลือกกรณีศึกษา

หลักการเลือกกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาใช้แนวทางการศึกษาแบบหลายกรณี (Multi-Case Study Approach) ทำการคัดเลือกศูนย์การค้าที่เป็นกรณีศึกษา โดยลักษณะของกรณีศึกษาเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยกำหนดเกณฑ์ในการเลือกกลุ่มตัวอย่างดังนี้

- เป็นศูนย์การค้าตั้งอยู่ในเขต CBD กรุงเทพมหานคร
- เป็นอาคารที่มีขนาดพื้นที่รวมอาคารตั้งแต่ 20,000 ตรม. ขึ้นไป
- เป็นศูนย์การค้าที่ตั้งอยู่บริเวณถนนหลักของกรุงเทพมหานคร

ทั้งนี้จากการเข้าสำรวจและสัมภาษณ์เบื้องต้น ศูนย์การค้าได้ให้ความร่วมมือ จำนวน 6 แห่ง
ได้แก่

กรณีศึกษาที่ 1 ศูนย์การค้าเกษร (Gaysorn)

ที่ตั้ง : 999 ถนนเพลินจิต แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330



ที่มา : <http://www.gaysornvillage.com>

รูปที่ 3 ศูนย์การค้าเกษร

กรณีศึกษาที่ 2 ศูนย์การค้าเอราวัณกรุงเทพ (Erawan Bangkok)

ที่ตั้ง : 494 ถนนเพลินจิต แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330



ที่มา : <http://www.erawanbangkok.com>

รูปที่ 4 ศูนย์การค้าเอราวัณ แบงค็อก

กรณีศึกษาที่ 3 ศูนย์การค้าอัมรินทร์ พลาซ่า (Amarin Plaza)

ที่ตั้ง : 496 - 502 ถนนเพลินจิต แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330



ที่มา : [http:// www.amarinplaza.com](http://www.amarinplaza.com)

รูปที่ 5 ศูนย์การค้าอัมรินทร์ พลาซ่า

กรณีศึกษาที่ 4 ศูนย์การค้าเอ็มบีเค เซ็นเตอร์ (MBK Center)

ที่ตั้ง : 444 ถนนพญาไท แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330



ที่มา : <http://www.mbkgroup.co.th>

รูปที่ 6 ศูนย์การค้าเอ็มบีเค เซ็นเตอร์

กรณีศึกษาที่ 5 ศูนย์การค้าเซ็นจูรี เดอะมูฟวี่ พลาซ่า (Century The Movie Plaza)

ที่ตั้ง : 15 ถนนพญาไท แขวงถนนพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร 10400

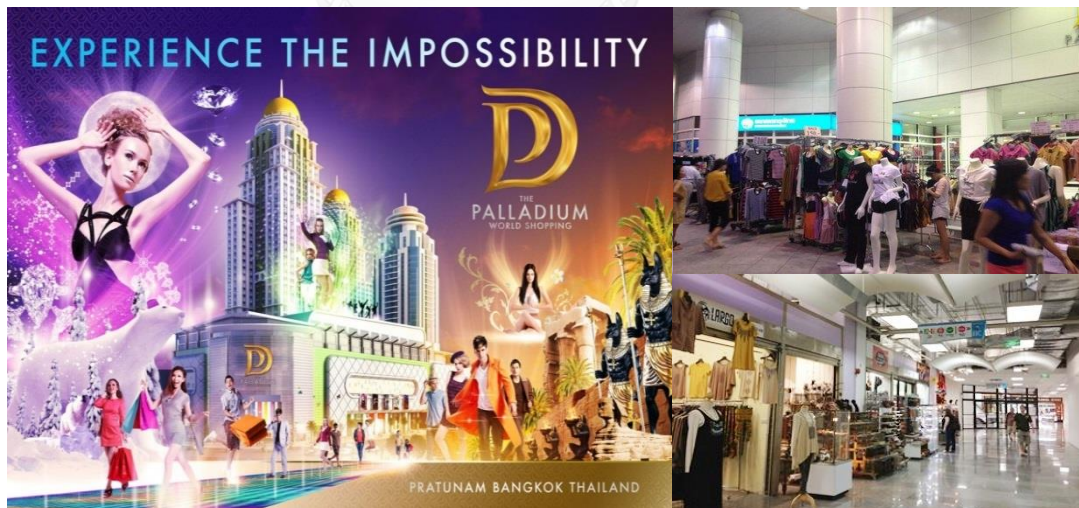


ที่มา : <http://www.centurythemovieplaza.com>

รูปที่ 7 ศูนย์การค้าเซ็นจูรี เดอะ มูฟวี่ พลาซ่า

กรณีศึกษาที่ 5 ศูนย์การค้าเดอะ พาลาเดียม เวิลด์ ช้อปปิง (The Palladium World Shopping)

ที่ตั้ง : 555 ถนนราชปรารภ แขวงมักกะสัน เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร 10400



ที่มา : <http://palladiumworldshopping.com>

รูปที่ 8 ศูนย์การค้าเซ็นจูรี เดอะ มูฟวี่ พลาซ่า

3.3 การสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การสร้างแบบสัมภาษณ์ผู้บริหารศูนย์การค้า ตัวแทนผู้บริหารศูนย์การค้า และ ผู้จัดการหน่วยงาน เป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างปลายเปิดใช้ในการสัมภาษณ์ ผู้ที่ทำหน้าที่ในการบริหาร จัดการ กำกับดูแลงานรักษาความมั่นคงปลอดภัยศูนย์การค้า โดยมีโครงสร้างของแบบสัมภาษณ์ ได้แก่ ข้อมูลทางกายภาพ การจัดการความมั่นคงความปลอดภัย การจัดการด้านคุณภาพ และการจัดการด้านความเสี่ยงและสถานการณ์

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย

3.4.1 เก็บข้อมูลโดยการสังเกต และสำรวจลักษณะทางกายภาพ ลักษณะสถาปัตยกรรม ผู้ใช้งานอาคาร ลักษณะการใช้งานอาคาร การดำเนินงานระดับปฏิบัติการ อุปกรณ์ เครื่องมือของหน่วยงานรักษาความมั่นคงปลอดภัยศูนย์การค้าที่เป็นกรณีศึกษา

- ทำการสำรวจลักษณะทางกายภาพของศูนย์การค้า ที่ตั้ง พื้นที่ภายนอก ภายใน ศูนย์การค้า ทำการจดบันทึกข้อมูล และภาพถ่าย
- ทำการสำรวจสถาปัตยกรรมภายนอกของศูนย์การค้า โดยการบันทึกภาพถ่าย
- ทำการสำรวจผู้ใช้อาคาร ลักษณะการใช้อาคาร ทำการจดบันทึกข้อมูล
- ทำการสังเกต สำรวจการดำเนินงาน อุปกรณ์เครื่องมือ ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ทำการจดบันทึกข้อมูล และภาพถ่าย

3.4.2 เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ผู้บริหาร ตัวแทนผู้บริหาร และ ผู้จัดการหน่วยงาน โรงพยาบาลที่เป็นกรณีศึกษา เพื่อให้ด้านข้อมูลในการศึกษา โดยมีรายการคำถาม ออกเป็น 4 ส่วนได้แก่

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทางกายภาพ
- ส่วนที่ 2 การบริหารความมั่นคงความปลอดภัย
- ส่วนที่ 3 การจัดการด้านคุณภาพ
- ส่วนที่ 4 การจัดการด้านความเสี่ยงและสถานการณ์

รายละเอียดแบบสัมภาษณ์ตามภาคผนวกในหน้า 100

3.5 วิเคราะห์ข้อมูล

ทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ การสำรวจ และการสืบค้นเอกสาร โดยการนำข้อมูลที่ได้มาทำ Cross case Analysis จากนั้นมาทำการวิเคราะห์

3.5.1 เพื่อหาแนวทางการจัดการความมั่นคงปลอดภัย ภัยคุกคามและจุดเปราะ ระดับความเสี่ยงของพื้นที่ การจัดองค์ประกอบของศูนย์การค้ำที่เป็นกรณีศึกษา

- การวิเคราะห์นโยบายทางด้านความมั่นคงปลอดภัย เพื่อพิจารณาเรื่องที่น่าเน้นให้ความสำคัญของแต่ละศูนย์การค้ำที่เป็นกรณีศึกษา
- การวิเคราะห์มาตรการงานความมั่นคงปลอดภัยเพื่อดูความซ้ำของมาตรการความมั่นคงปลอดภัยของแต่ละศูนย์การค้ำ
- การวิเคราะห์ภัยคุกคามและจุดเปราะของศูนย์การค้ำ จัดทำตารางข้อมูลบันทึกโดยใส่สัญลักษณ์แทนศูนย์การค้ำที่เป็นกรณีศึกษา ลงในช่องที่ในศูนย์การค้ำนั้นมีการระบุภัยคุกคามและจุดเปราะ ทำการดูความซ้ำของข้อมูล
- การวิเคราะห์ระดับความเสี่ยงของพื้นที่ในศูนย์การค้ำ โดยการจัดทำแบบประเมินความเสี่ยงของพื้นที่แบ่งตามเกณฑ์ของการประเมินความเสี่ยง ของพื้นที่การปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย จัดทำตารางข้อมูลบันทึกบันทึกโดยใส่สัญลักษณ์แทนศูนย์การค้ำที่เป็นกรณีศึกษา ลงในช่องของระดับความเสี่ยงพื้นที่เพื่อจัดกลุ่มพื้นที่เสี่ยงในศูนย์การค้ำกรณีศึกษา
- การวิเคราะห์องค์ประกอบงานรักษาความปลอดภัยของศูนย์การค้ำ พิจารณาการจัดองค์ประกอบของพื้นที่แบ่งตามเกณฑ์การจัดพื้นที่การปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย มีการจัดรูปแบบหรือองค์ประกอบในลักษณะใด บันทึกข้อมูลในตารางโดยใส่สัญลักษณ์แทนข้อมูลในแต่ละชนิด และสร้างแผนภาพโดยการแบ่งระดับพื้นที่เสี่ยงของแต่ละพื้นที่โดยแยกออกเป็นพื้นที่เสี่ยงต่ำหรือพื้นที่เสี่ยงสูง จัดข้อมูลลงในแผนภาพ พิจารณาความซ้ำหรือความเหมือนของข้อมูล

3.5.2 เพื่อหาผู้ใช้งานของศูนย์การค้ำที่เป็นกรณีศึกษา

- การวิเคราะห์ผู้ใช้งาน ทำการวิเคราะห์โดยแยกผู้ใช้งานออกเป็น 2 กลุ่ม คือผู้ใช้งานประจำ และ ผู้ใช้งานเป็นครั้งคราว โดยการจัดทำตารางข้อมูล
- วิเคราะห์ผู้ใช้งานตามเชื้อชาติ คือ คนไทย และ คนต่างชาติ โดยแสดงผลข้อมูลเป็นสัดส่วนร้อยละ

3.5.3 เพื่อหาลักษณะวิธีการดำเนินงานความมั่นคงปลอดภัย โครงสร้างการจัดการหน่วยงาน

3.6 สรุปผลการวิจัย และอภิปรายผล

การสรุปผลการวิจัยจากนำข้อมูล บทนำ การทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง วิธีการดำเนินการวิจัย กรณีศึกษา และการวิเคราะห์ข้อมูลมาทำการสรุปผลโดยสังเขป

อภิปรายผลการศึกษาโดยการนำข้อมูลที่ผ่านการวิเคราะห์เรียบร้อยแล้ว ได้แก่ แนวทางการจัดการความมั่นคงปลอดภัย ลักษณะวิธีการดำเนินงานความมั่นคงปลอดภัยศูนย์การค้าที่เป็นกรณีศึกษา มาทำการอภิปรายผล และตอบคำถามการศึกษาวิจัยในครั้งนี้



บทที่ 4

กรณีศึกษา

บทที่ 4 นี้ เป็นการรายงานผลการศึกษาศูนย์การค้ากรณีศึกษา จำนวน 6 แห่ง ได้ทำการศึกษาโดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการงานความมั่นคงปลอดภัยของศูนย์การค้า การรวบรวมข้อมูลในการศึกษานี้ประกอบไปด้วย

1. ข้อมูลศูนย์การค้า
 - เป้าหมาย แนวความคิดการดำเนินธุรกิจ
 - ลักษณะกายภาพของศูนย์การค้า / สถาปัตยกรรม
 - ลักษณะการใช้งานอาคารและผู้ใช้งาน
2. การจัดการความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของศูนย์การค้า (Security Risk Management)
3. การจัดการความมั่นคงปลอดภัยศูนย์การค้า (Security Management)
 - นโยบาย มาตรการความมั่นคงปลอดภัย
 - งานบริการรักษาความปลอดภัย
 - ระบบเทคโนโลยีรักษาความปลอดภัย
4. บทเรียนที่ได้รับ และ ข้อเสนอสรุป

4.1 ศูนย์การค้าเอราวัณกรุงเทพ

4.1.1 ข้อมูลศูนย์การค้า

- ข้อมูลเบื้องต้น การดำเนินธุรกิจ

โครงการ “เอราวัณกรุงเทพ” เป็นโครงการที่ปรับเปลี่ยนพื้นที่ห้างสรรพสินค้า “โซโก้เอราวัณ” เดิม ซึ่งเป็นพื้นที่ต่อเนื่องในอาคารเดียวกันกับโรงแรมแกรนด์ไฮแอทเอราวัณ ซึ่งเป็นโรงแรมที่มีชื่อเสียงระดับห้าดาว ศูนย์การค้าเอราวัณกรุงเทพ ตั้งอยู่เลขที่ 494 ถนนเพลินจิต แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน หัวมุมสี่แยกราชประสงค์ใจกลางย่านศูนย์การค้าชั้นนำ (Shopping District) ที่สำคัญของกรุงเทพมหานคร เป็นศูนย์การค้าที่ตอบสนองรูปแบบการใช้ชีวิตและความต้องการของชีวิตเมือง โดยมีองค์ประกอบของร้านค้า แฟชั่นหรือชั้นนำ ภัตตาคารอาหารนานาชาติ สินค้าเครื่องใช้ ตกแต่งบ้าน รวมถึงสินค้าและบริการด้านสุขภาพความงาม ทั้งนี้ องค์ประกอบของสินค้าและบริการตอบสนองรสนิยมของลูกค้ากลุ่มเป้าหมายนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทย และชาวต่างชาติ ผู้มีรายได้ระดับ Upper-Middle Class



ที่มา : <http://www.erawanbangkok.com>

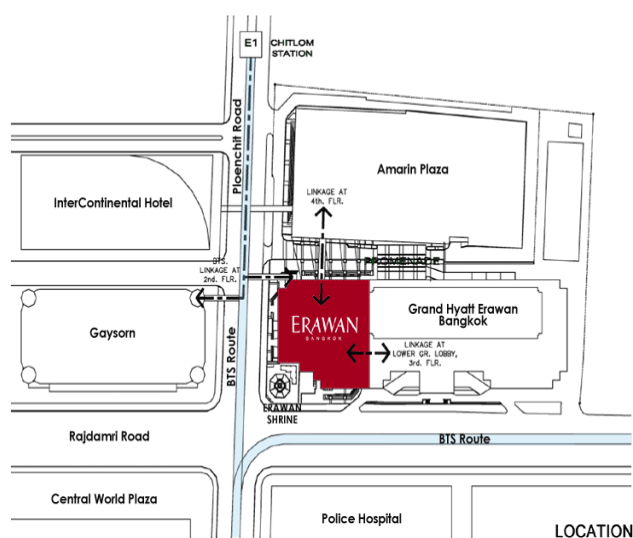
รูปที่ 9 ลักษณะอาคารศูนย์การค้าเอราวัณกรุงเทพ

- ข้อมูลทางกายภาพ และการใช้งานอาคาร

ศูนย์การค้าเอราวัณเป็นอาคารแนวราบความสูง 5 ชั้น ชั้นใต้ดิน 2 ชั้นจัดสรรให้เป็นลานจอดรถ เป็นอาคารจัดอยู่ในประเภทอาคารสาธารณะ ซึ่งตั้งอยู่เลขที่ 494 ถนนเพลินจิต แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน หัวมุมสี่แยกราชประสงค์ใจกลางย่านศูนย์การค้าชั้นนำ (Shopping District) ที่สำคัญของ

กรุงเทพมหานคร อีกทั้งมีศาลท่านท้าวมหาพรหมเอราวัณ ที่นักท่องเที่ยวจากทั่วโลกมาเยี่ยมชมเป็นจำนวนมาก ซึ่งอยู่ในบริเวณพื้นที่ต่อเนื่องกับศูนย์การค้า

โดยรอบของศูนย์การค้าไม่มีแนวรั้ว ทิศเหนือศูนย์การค้าชิดถนนเพลินจิต ทิศตะวันออกชิดกับศูนย์การค้าอัมรินทร์ พลาซ่า ทิศตะวันตกชิดถนนราชดำริ และทิศใต้เชื่อมกันกับโรงแรมแกรนด์ไฮแอทเอราวัณ โดยมีทางเข้าออก หลัก 2 ทิศทาง ถนนเพลินจิตและถนนราชดำริ ลักษณะของสถาปัตยกรรมของตัวอาคารแบบโรมัน โครงสร้างอาคารเป็นคอนกรีตเสริมเหล็กผนังอาคารเป็นกระจก Curtain Wall มีการเปิดช่องโครงสร้างได้เลื่อน (Atrium) ต่อเนื่องจากชั้นที่ 1 ถึงชั้นบนของอาคาร ประตูทางเข้าศูนย์การค้าอยู่ในระดับชั้นดินและเหนือดิน



ที่มา : www.google.com

รูปที่ 10 แผนที่ตั้งศูนย์การค้าเอราวัณกรุงเทพ

การจัดสรรพื้นที่ใช้สอยศูนย์การค้า พื้นที่ที่มีการออกแบบให้มีความเชื่อมต่อทั้งกายภาพและมุมมองกับองค์ประกอบและอาคารข้างเคียง เช่นมีทางเชื่อมเนื่องในอาคารเดียวกันกับโรงแรมแกรนด์ไฮแอทเอราวัณ ซึ่งเป็นโรงแรมที่มีชื่อเสียงระดับห้าดาว ศูนย์การค้าอัมรินทร์ พลาซ่า และทางเชื่อมต่อเนื่องรถไฟฟ้า BTS ต่อเนื่องไปยังศูนย์การค้าเกษร การออกแบบภายในให้มีความต่อเนื่องระหว่างชั้นและมีความหลากหลายของสินค้าและบริการแต่ละชั้น โดยแยกตามประเภทของพื้นที่ดังนี้

1. Urban Kitchen (Lower Ground Level) Authentic Modern เป็นชั้นศูนย์รวมภัตตาคาร อาหาร เครื่องดื่มนานาชาติ มีการใช้วัสดุกระเบื้องพื้นที่มีพื้นผิวเรียบหินธรรมชาติ การใช้ไม้เป็นองค์ประกอบในการตกแต่ง อีกทั้งมีส่วนที่เปิดออกสู่พื้นที่ Sunken Area ด้านข้างที่ติดกับโครงการอัมรินทร์พลาซ่า จะเป็นลักษณะ Bar & Cuisbes

2. Style (Fashion 1st & 2nd Level) Modern Chic เป็นชั้นรวมแฟชั่นชั้นนำ มีการใช้วัสดุพื้นเป็นหินอ่อนเทียม บรรยากาศโดยรวมจะสว่างเรียบเก๋ เพื่อส่งเสริมให้ร้านค้าและสินค้าเป็นจุดเด่น
3. Beauty /Body Care Zone การตกแต่ง Design ใช้วัสดุที่ดูสะอาดสว่าง และให้ความรู้สึกสงบอย่างเป็นกันเอง
4. Restaurant พื้นที่ชั้นนี้เป็นภัตตาคารชั้นดี การตกแต่งในบรรยากาศที่ดูเชื่อเชิญ อบอุ่น
 - ผู้ใช้งานและลักษณะการใช้อาคาร

จากการศึกษาพบว่าศูนย์การค้าเอราวัณ เปิดบริการทุกวัน ตั้งแต่เวลา 10.00 น. ถึง 22.00 น. ผู้ใช้อาคารแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ ผู้ใช้งานประจำ และผู้ใช้เป็นครั้งคราว

- 1) ผู้ใช้ภายในได้แก่ พนักงานร้านค้า
- 2) ผู้ใช้ภายนอกได้แก่ นักท่องเที่ยว ผู้มาติดต่อ

โดยมีจำนวนผู้ใช้อาคารทั้ง 2 กลุ่มเป็นชาวไทย และชาวต่างชาติ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นชาวเอเชียกลาง กลุ่มของผู้ใช้งานอาคารไม่หลากหลาย และปริมาณผู้ใช้งานอาคารอยู่ในระดับไม่สูง ปริมาณรถยนต์เข้ามาในอาคารไม่หนาแน่น แสดงรายละเอียดตามตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ข้อมูลจำนวนผู้ใช้อาคารศูนย์การค้าเอราวัณ

กลุ่มผู้ใช้อาคาร	ผู้ใช้อาคาร	จำนวนเฉลี่ย (คนต่อวัน)
ผู้ใช้อาคารประจำ	พนักงานร้านค้า	4,500
ผู้ใช้อาคารครั้งคราว	นักท่องเที่ยว ผู้มาติดต่อ	

ที่มา : จากการสัมภาษณ์

4.1.2 การจัดการความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัยของศูนย์การค้า (Security Risk Management)

- ระบุความเสี่ยงศูนย์การค้าเอราวัณ

จากการศึกษาข้อมูลการประเมินความเสี่ยงของศูนย์การค้าเอราวัณ จากการสัมภาษณ์ พบว่าทางศูนย์การค้ามีการตั้งคณะกรรมการประเมินความเสี่ยงของศูนย์การค้าโดยเฉพาะความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัยของศูนย์การค้า ซึ่งในที่นี้ข้อมูลที่สามารเปิดเผยเพื่อการศึกษา โดยสามารถระบุภัยคุกคาม เหตุการณ์หรือปัจจัยที่เป็นอันตราย จุดประาะหรือจุดอ่อนที่อาจจะก่อให้เกิดภัยคุกคามต่อ

ศูนย์การค้า ความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัย ความเสี่ยงต่อธุรกิจศูนย์การค้า และแนวทางการตอบสนองความเสี่ยงนั้นในทางการควบคุมหรือบรรเทา ดังแสดงในตารางที่ 4.2

ตารางที่ 6 ข้อมูลความเสี่ยงศูนย์การค้าเอราวัณ

ภัยคุกคาม	เหตุการณ์	จุดเปราะ	ความเสี่ยง (Place)	ความเสี่ยง (Business)	การควบคุมการบรรเทา
<ul style="list-style-type: none"> การชุมนุม การประท้วง การจลาจล การบุกรุก 	<ul style="list-style-type: none"> การรวมกลุ่มทางการเมือง การรวมกลุ่มชุมนุม เหตุการณ์อื่นๆ 	<ul style="list-style-type: none"> แนวรอบอาคารถนน เพลินจิต และถนน ราชดำริ บริเวณจุดทางเข้าอาคาร ทุกจุด ประตูทางเข้าภายในอาคาร ทางเชื่อมอาคาร 	<ul style="list-style-type: none"> การทำลายทรัพย์สิน สวัสดิภาพของผู้ใช้อาคาร อาชญากรรมลักทรัพย์ การก่อการร้าย 	<ul style="list-style-type: none"> ปิดอาคาร ดำเนินกิจการไม่ได้ ขาดรายได้ ขาดความเชื่อมั่นในค่าน้ำ ความปลอดภัย เสียชื่อเสียง 	<ul style="list-style-type: none"> ปรับปรุงแผนฉุกเฉินให้เป็นปัจจุบัน ฝึกซ้อมแผนตามรอบแผน จัดเก็บแบบนอกอาคารสถานที่ จัดเตรียมสำนักงานสำรอง BCP ประกั้นภัยทรัพย์สินอาคาร/ผู้เช่า จัดเตรียมงบประมาณฉุกเฉิน
<ul style="list-style-type: none"> การโจรกรรม 	<ul style="list-style-type: none"> การแฝงตัวหรือเจตนาในการลักทรัพย์ 	<ul style="list-style-type: none"> ประตูทางเข้าภายในอาคาร ทางเชื่อมอาคาร 	<ul style="list-style-type: none"> อาชญากรรมลักทรัพย์ 	<ul style="list-style-type: none"> เสียชื่อเสียง 	<ul style="list-style-type: none"> ประกั้นภัยทรัพย์สินอาคาร/ผู้เช่า จัดเตรียมงบประมาณฉุกเฉิน
<ul style="list-style-type: none"> การวางระเบิด ก่อการร้าย 	<ul style="list-style-type: none"> การลอบวางระเบิดในรูปแบบต่างๆ เช่น กระเป๋าสัมภาระ การซัปรถชนอาคารด้วยการระเบิดรถยนต์ 	<ul style="list-style-type: none"> แนวรอบอาคารถนน เพลินจิต และถนน ราชดำริ 	<ul style="list-style-type: none"> การก่อการร้าย สวัสดิภาพของผู้ใช้อาคาร การทำลายทรัพย์สิน 		

ที่มา : จากการสัมภาษณ์

เหตุการณ์โดยรอบบริบทของศูนย์การค้าเอราวัณ ที่มีผลต่อความเสี่ยงในพื้นที่โดยรอบ พบว่าในอดีตเกิดเหตุการณ์ชุมนุมต่างๆ เกิดขึ้นในบริเวณดังกล่าว คือ

1. เหตุการณ์การชุมนุมของกลุ่มต่างๆ บริเวณแยกที่ตั้งราชประสงค์ ตั้งแต่ ปี 2549 - ปัจจุบัน เช่น การชุมนุมทางการเมือง ปี 2549 การประท้วง นปช ปี 2553 การประท้วง กปปส. 2556-2557 - การชุมนุมของกลุ่มดาวดิน 2559 - 2560
2. เหตุการณ์วางระเบิดในพื้นที่ท่าวมหาพรหม และโดยรอบแยกราชประสงค์ สาเหตุจากการเมืองและเหตุการณ์การเตรียมก่อเหตุระเบิดกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เช่น เหตุระเบิดที่เกิดเมื่อวันที่ 17 สิงหาคม พ.ศ. 2558 เวลา 18.55 น.

- การวิประเมินความเสี่ยงพื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัยศูนย์การค้าเอราวัณ
กรุงเทพ

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร ประเมินและจัดลำดับความเสี่ยงของพื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัยของศูนย์การค้า ได้แก่ ทางเข้าออกอาคารและรอบอาคาร ประตูเชื่อมถนนหลัก ประตูเชื่อมรถไฟฟ้าและสะพานลอย ประตูเชื่อมภายในอาคาร ประตูเชื่อมอาคารใกล้เคียง พื้นที่สัญจรภายในศูนย์การค้า พื้นที่ขนส่งสินค้า ห้อง War room จุดทางเข้า ออก อาคารลานจอด พื้นที่สัญจรภายในอาคารลานจอด ประเมินและจัดลำดับออกเป็นพื้นที่เสี่ยงสูง (คะแนน 16-20) ได้แก่ ทางเข้าออกอาคารและรอบอาคาร ประตูเชื่อมถนนหลัก ประตูเชื่อมรถไฟฟ้าและสะพานลอย และพื้นที่เสี่ยงต่ำมาก (คะแนน 1-5) ได้แก่ ประตูเชื่อมภายในอาคาร ประตูเชื่อมอาคารใกล้เคียง พื้นที่สัญจรภายในศูนย์การค้า พื้นที่ขนส่งสินค้า ห้อง War room จุดทางเข้า ออก อาคารลานจอด พื้นที่สัญจรภายในอาคารลานจอด แสดงได้ตามตาราง 7

ตารางที่ 7 ระดับความเสี่ยงของพื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัยศูนย์การค้าเอราวัณ กรุงเทพ

พื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัยศูนย์การค้า	ระดับความเสี่ยงของพื้นที่
ทางเข้าออกอาคารและรอบอาคาร ประตูเชื่อมถนนหลัก ประตูเชื่อมรถไฟฟ้าและสะพานลอย	ระดับความเสี่ยงสูง (คะแนน 16-20)
ประตูเชื่อมภายในอาคาร ประตูเชื่อมอาคารใกล้เคียง พื้นที่สัญจรภายในศูนย์การค้า พื้นที่ขนส่งสินค้า ห้อง War room จุดทางเข้า ออก อาคารลานจอด พื้นที่สัญจรภายในอาคารลานจอด	ระดับความเสี่ยงต่ำมาก (คะแนน 1-5)

ที่มา : จากการสัมภาษณ์

หลักเกณฑ์ในการพิจารณาให้ระดับความเสี่ยง ประกอบด้วย โอกาสของการเกิดความเสี่ยง (Likelihood: L) พิจารณาจากโอกาสที่จะเกิดเชิงปริมาณ และ ความรุนแรง/ผลกระทบของความเสี่ยง (Consequences: C/Impact: I) พิจารณาจากมูลค่าความเสียหายต่อองค์กรและทรัพย์สิน (บาท) น้ำหนักคะแนนแบ่งตามเกณฑ์ สามารถพิจารณาตามตารางในภาคผนวกหน้า 100

4.1.3 การจัดการความมั่นคงปลอดภัยศูนย์การค้า (Security Management)

- นโยบาย มาตรการความมั่นคงปลอดภัย

ศูนย์การค้าเอราวัณกรุงเทพฯ มีนโยบายในด้านความมั่นคงปลอดภัยโดยมุ่งเน้นรักษาความปลอดภัยในชีวิตผู้ใช้อาคารและทรัพย์สิน มีการกำหนดมาตรการความมั่นคงปลอดภัยเพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

- จัดให้มีการติดต่อประสานงานอย่างเป็นระบบ รวมถึงจัดทำมาตรการดำเนินการเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินต่างๆ ไว้รองรับแต่ละสถานการณ์
- ส่งเสริมให้มีการปรับปรุงแผนและมาตรการด้านความปลอดภัย โดยกำหนดให้มีผู้ตรวจสอบแผนรองรับและการฝึกซ้อมต่างๆ
- เสริมสร้างให้พนักงานทุกระดับมีความรู้โดยการฝึกอบรมทุกระดับตามความเหมาะสม เพื่อร่วมมือปฏิบัติดูแลความปลอดภัย เพื่อให้เกิดความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของตนเอง ของบริษัทฯ และของผู้ใช้อาคาร
- การกำหนดสถานการณ์รหัสสีตามมาตรฐานสากล
- ประสานงานกับหน่วยงานรักษาความปลอดภัยของรัฐ ในการรับข่าวสาร และกรองข้อมูล เพื่อใช้ในการรับมือกรณีเกิดความไม่สงบของเหตุทางการเมือง
- กรณีเหตุการณ์ฉุกเฉินตามสถานการณ์ มีการเพิ่มจำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัย ติดตั้งสิ่งกีดขวาง ตรวจสอบสัมภาระเพื่อเพิ่มระดับความปลอดภัย
- ประกันภัยความเสียหายอาคารทุกชนิดรวมถึงการก่อการร้ายและการหยุดชะงักของธุรกิจ

- งานบริการรักษาความปลอดภัย

บริษัทให้บริการ	บริษัท ไอเอสเอส ฟาซิลิตี้ เซอร์วิส จำกัด (ประเทศไทย)
จำนวนพนักงาน	30 คน (กลางวัน 12 คน กลางคืน 18 คน)

จากการศึกษาพบว่า งานบริการรักษาความปลอดภัยมีหน้าที่ประจำจุด และตรวจการณ์ขอบเขตงานในการตรวจค้น ตรวจตรา สังเกตการณ์ พื้นที่ทั้งภายในและภายนอกศูนย์การค้า ซึ่งครอบคลุมช่วงเวลาเปิดบริการ และปิดบริการ ในการรักษาความปลอดภัยผู้ใช้บริการและทรัพย์สิน อำนวยความสะดวก ความสะอาดภายในลานจอดรถ และการพร้อมให้บริการข้อมูลเบื้องต้นทาง

กายภาพทั่วไปสำหรับผู้ใช้อาคาร โดยทำสัญญาการให้บริการรายปีแยกออกจำนวน 2 สัญญาบริการ ดังนี้ (1) งานบริการรักษาความปลอดภัยภายในอาคาร (2) งานบริการจราจรและอาคารจอดรถ ข้อมูลพื้นที่ปฏิบัติงานและจำนวนพนักงาน แสดงตามตารางที่ 8 ตารางที่ 8 แสดงจุดปฏิบัติงานและจำนวนผู้ปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัย ศูนย์การค้าเอราวัณ กรุงเทพมหานคร

จุดปฏิบัติงาน	จำนวนผู้ปฏิบัติงาน (คน)
ทางเข้าออกอาคารและรอบอาคาร	2
ประตูเชื่อมถนนหลัก	1
ประตูทางเชื่อมรถไฟฟ้า และสะพานลอย	1
ประตูเชื่อมภายในอาคาร	-
ประตูทางเชื่อมอาคารใกล้เคียง	-
พื้นที่สัญจรภายใน	6
พื้นที่ขนส่งสินค้า	2
ห้อง War room	2 (บุคลากรของศูนย์การค้า)
จุดทางเข้า ออก อาคารลานจอด	10
พื้นที่สัญจรภายในอาคารลานจอด	8

อุปกรณ์มาตรฐานที่ประจำตัวพนักงาน ได้แก่ นกหวีด ไฟฉาย วิทยุสื่อสารพร้อมหูฟัง และสมุดบันทึกเหตุการณ์ แบบฟอร์มต่างๆ ที่ใช้บันทึกเหตุการณ์

อุปกรณ์พิเศษเฉพาะจุด แบ่งตามจุดปฏิบัติงาน ประกอบไปด้วย ดังนี้

1. พนักงานจุดประจำพื้นที่อาคารจอดรถ ประกอบด้วย กระจกส่องใต้รถ นกหวีด ไทโรซิ่ง
2. พนักงานจุดประจำประตูทางเข้า-ออก ประกอบด้วย เครื่องตรวจจับโลหะ ชนิดมือถือ (Held Metal Detector)
3. พนักงานจุดประจำเดินตรวจภายในอาคาร ประกอบด้วย GTH Scan

- ระบบเทคโนโลยีรักษาความปลอดภัยศูนย์การค้าเอราวัณกรุงเทพ

จากการศึกษาพบว่า ศูนย์การค้าเอราวัณกรุงเทพ มีเทคโนโลยีสนับสนุนการปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัยในศูนย์การค้า ประกอบด้วย

- กล้องโทรทัศน์วงจรปิดเป้าหมาย ใช้การป้องปรามเหตุร้าย และตรวจสอบติดตามบุคคลที่เข้ามาใช้พื้นที่ในอาคาร ร่วมกับการจัดจุดตรวจตามจุดกายภาพสำคัญของอาคาร โดยเฉพาะสนับสนุนในพื้นที่ลับตา พื้นที่ส่วนใหญ่ในการติดตั้งคือทางเข้าออกทั้งหมดของอาคาร พื้นที่สัญจรภายใน พื้นที่โดยรอบอาคาร อาคารลานจอด การควบคุม CCTV ใช้บุคคลในการนั่งสังเกตการณ์ตลอด 24 ชั่วโมง และแบ่งปันข้อมูลไปยังกลุ่มราชประสงค์
- นำเอาเครื่องมือการตรวจสอบโลหะ เข้ามาใช้ตรวจสอบสัมภาระของผู้ใช้อาคารตามจุดสัญจรหลักของอาคาร เช่น ทางเชื่อม BTS เป็นต้น
- ระบบควบคุมการเข้าออกของรถยนต์ นำเข้ามาควบคุมการเข้าออกลานจอด
- นาฬิกาข้อมือ เข้ามาสนับสนุนการตรวจตราให้เป็นไปตามเวลาที่กำหนดใน

4.1.4 บทเรียนที่ได้รับ และ ข้อเสนอจากกรณีศึกษา

- ศูนย์การค้าเอราวิณกรุงเทพฯ เป็นศูนย์การค้าในระดับ A ตอบสนองรูปแบบการใช้ชีวิตและความต้องการของชีวิตเมือง โดยมีองค์ประกอบของร้านค้า แฟชั่นหรูชั้นนำ มีกิจกรรมหลักเป็นศูนย์การค้า กลุ่มเป้าหมายธุรกิจเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติรายได้ระดับ Upper-Middle Class มีกิจกรรมในศูนย์การค้าที่ไม่หลากหลายและการใช้งานที่ไม่หนาแน่น ขายสินค้าระดับพรีเมียม
- อาคารแนวราบความสูง 5 ชั้น ใต้ดิน 2 ชั้น ประเภทอาคารสาธารณะ ตั้งอยู่ใจกลางเมือง แยกราชประสงค์ ซึ่งถือว่าเป็นพื้นที่สัญลักษณ์ทางการเมือง มีประตูทางเข้าออกศูนย์การค้าทั้งระดับชั้นดินและเหนือชั้นดิน
- ผู้ใช้งานอาคารจำแนกออกเป็น 2 กลุ่ม คือผู้ใช้งานประจำ และผู้ใช้งานครั้งคราว โดยมีผู้ใช้งานอาคารสัดส่วนชาวต่างชาติร้อยละ 70 ชาวไทย ร้อยละ 30 ซึ่งชาวต่างชาติส่วนมากเป็นเอเชียตะวันออก
- ศูนย์การค้ามีการประเมินความเสี่ยงในด้านความมั่นคงทางธุรกิจและความมั่นคงปลอดภัยของศูนย์การค้า โดยมีการระบุภัยคุกคามในด้านความมั่นคง และจุดเปราะบางหรือจุดอ่อนที่เป็นพื้นที่โดยรอบอาคารและทางเข้าพื้นที่ศูนย์การค้าส่วนใหญ่

- พื้นที่การปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัยออกเป็น 10 พื้นที่ตามลักษณะกายภาพของตัวอาคารของการจัดจุดปฏิบัติงาน ได้แก่ ทางเข้าออกอาคารและรอบอาคาร ประตูเชื่อมถนนหลัก ประตูเชื่อมรถไฟฟ้าและสะพานลอย ประตูเชื่อมภายในอาคาร ประตูเชื่อมอาคารใกล้เคียง พื้นที่สัญจรภายในศูนย์การค้า พื้นที่ขนส่งสินค้า ห้อง War room จุดทางเข้า ออก อาคารลานจอด พื้นที่สัญจรภายในอาคารลานจอด
- การจัดการความมั่นคงปลอดภัยศูนย์การค้าเอราวัณกรุงเทพฯ มีนโยบายมุ่งเน้นรักษาชีวิตและทรัพย์สิน เพื่อเป็นการกำหนดมาตรการความมั่นคงปลอดภัยในการป้องกันและบรรเทาเหตุการณ์ฉุกเฉินที่จะเกิดขึ้นภายในพื้นที่
- เป็นศูนย์การค้าที่เป็นสมาชิกกลุ่มราชประสงค์ ในการแบ่งปันข้อมูลด้านความปลอดภัยร่วมกับสมาชิกของกลุ่มในย่านราชประสงค์และหน่วยงานภาครัฐ
- โครงสร้างหน่วยงานความมั่นคงแบ่งออกเป็น 3 ระดับ ระดับการวางแผน ระดับการจัดการ และระดับปฏิบัติการ โดยระดับการจัดการมีการจัดจ้างบริษัทภายนอกเข้ามาบริหาร และระดับปฏิบัติการมีจัดจ้างบริษัทภายนอกเข้ามาดำเนินการ เพื่อกระจายความเสี่ยงของความรับผิดชอบให้โดยมีสัญญารายปี กำกับดูแลโดยฝ่ายบริหารอาคารและตัวแทนของศูนย์การค้า
- เทคโนโลยีเข้ามาสนับสนุนงานรักษาความปลอดภัย มีระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิดครอบคลุมทุกพื้นที่ของศูนย์การค้า รวมถึงมีการนำเครื่องมือตรวจสอบโลหะเข้ามาร่วมตรวจค้น ประตูทางเชื่อมถนนหลัก และประตูทางเชื่อมรถไฟฟ้าและสะพานลอย รวมถึง ระบบควบคุมการเข้าออกของรถยนต์ และนาฬิกายาม

4.2 ศูนย์การค้าเกษร

4.2.1 ข้อมูลศูนย์การค้า

- ข้อมูลเบื้องต้น การดำเนินธุรกิจ

ศูนย์การค้าเกษร ศูนย์การค้าระดับพรีเมียม โดยมีสินค้าไฮ-แฟชั่นระดับโลก ตั้งอยู่เลขที่ 999 ถนนเพลินจิต แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน หัวมุมสี่แยกราชประสงค์ใจกลางย่านศูนย์การค้าชั้นนำ (Shopping District) ที่สำคัญของกรุงเทพมหานคร ด้วยทำเลใจกลางเมืองที่ล้อมรอบด้วยโรงแรมหรู และพระพรหมเอราวัณ เกษรจึงกลายเป็นศูนย์ที่ระดมแบรนด์แฟชั่นระดับโลกหลายแบรนด์ คอนเซ็ปต์ "คอนเซียร์จ" ของเกษรถือเป็นการนำเอาบริการที่มีในโรงแรม 5 ดาวมาใช้ในศูนย์การค้าเป็นครั้งแรกในประเทศไทย รวมถึงกัญญาบริหาร 5 ดอก คือ "Style, Quality, Relaxation, Comfort และ Convenience" ที่ทำให้ศูนย์การค้าเกษรยังคงความเป็นศูนย์การค้า พรีเมียมในใจกลางแยกราชประสงค์

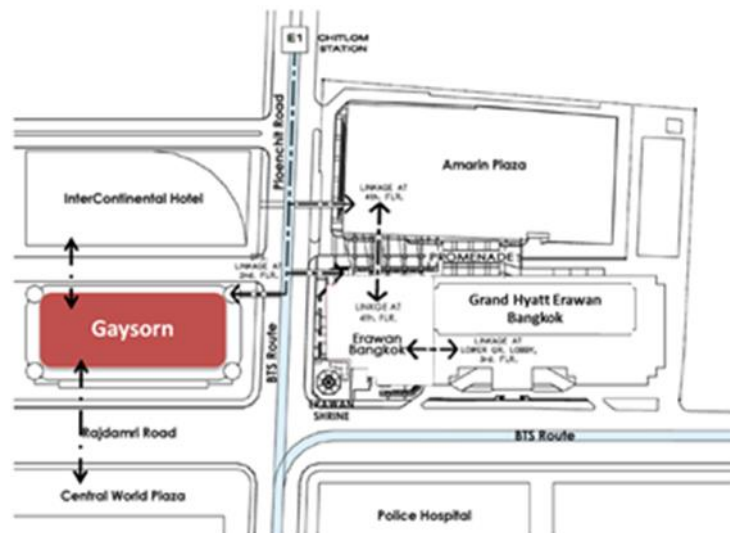


ที่มา : <http://www.gaysornvillage.com>

รูปที่ 11 ลักษณะอาคารศูนย์การค้าเกษร

- ข้อมูลทางกายภาพ และการใช้งานอาคาร

ศูนย์การค้าเกษรเป็นอาคารแนวราบความสูง 5 ชั้น ชั้นใต้ดิน 3 ชั้นจัดสรรให้เป็นลานจอดรถ เป็นอาคารจัดอยู่ในประเภทอาคารสาธารณะ ซึ่งตั้งอยู่เลขที่ 999 ถนนเพลินจิต แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน หัวมุมสี่แยกราชประสงค์ใจกลางย่านศูนย์การค้าชั้นนำ (Shopping District) ที่สำคัญของกรุงเทพมหานคร ด้วยทำเลใจกลางเมืองที่ล้อมรอบด้วยโรงแรมหรู และพระพรหมเอราวัณ โดยรอบของศูนย์การค้าไม่มีแนวรั้ว ทิศเหนือศูนย์การค้าชิดอาคารเกษร ทาวเวอร์ ทิศใต้ชิดกับถนนเพลินจิต ทิศตะวันออกชิดกับโรงแรมอินเตอร์คอนติเนนตัล และทิศตะวันตกชิดถนนราชดำริ โดยมีทางเข้าออกหลัก 2 ทิศทาง ถนนเพลินจิตและถนนราชดำริ โครงสร้างอาคารเป็นคอนกรีตเสริมเหล็กผนังอาคารตกแต่งด้วยกระจกและอลูคาร์บอน เอเทรียมตรงกลางเพิ่มแสงธรรมชาติ พื้นที่กว้างเพิ่มความสบายในการเดิน layout ที่ทำให้การไหลเวียนของลูกค้าเป็นไปได้สะดวก และความโปร่งที่ทำให้มองเห็นร้านต่างๆ จากทุกมุมในเกษร



ที่มา : www.google.com

รูปที่ 12 แผนที่ตั้งศูนย์การค้าเกษร

การจัดสรรพื้นที่ใช้สอยศูนย์การค้า พื้นที่ที่มีการออกแบบให้มีความเชื่อมต่อตั้งแต่สถานีรถไฟฟ้าชิดลม และสถานีรถไฟฟ้าสยาม สามารถเชื่อมต่อกับอาคารโดยรอบได้ถึง 18 อาคาร ไม่ว่าจะเป็น อาคารมณีนียาเซ็นเตอร์ โรงแรมเรเนซองส์ กรุงเทพ ราชประสงค์ โรงแรมอินเตอร์คอนติเนนตัล กรุงเทพ โรงแรมฮอเลียเดย์อินน์ กรุงเทพ ศูนย์การค้าเอราวัณ โรงแรมแกรนด์ไฮแอท เอราวัณ โรงพยาบาลตำรวจ ศูนย์การค้าเซ็นทรัลเวิลด์ ห้างสรรพสินค้าเซน ห้างสรรพสินค้าไอเซตัน โรงแรมเซ็น

ทาราแกรนด์แอทเซ็นทรัลเวิลด์ และสยามพารากอน เป็นต้น ประตูทางเข้าศูนย์การค้าอยู่ระดับชั้นดิน และเหนือดิน

- ผู้ใช้งานและลักษณะการใช้อาคาร

จากการศึกษาพบว่าศูนย์การค้าเกษร เปิดบริการทุกวัน ตั้งแต่เวลา 10.00 น. ถึง 22.00 น. ผู้ใช้อาคารแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ ผู้ใช้งานประจำ และผู้ใช้เป็นครั้งคราว

- 1) ผู้ใช้ภายในได้แก่ พนักงานร้านค้า
- 2) ผู้ใช้ภายนอกได้แก่ นักท่องเที่ยว ผู้มาติดต่อ

โดยมีจำนวนผู้ใช้อาคารทั้ง 2 กลุ่มเป็นชาวไทย และชาวต่างชาติ แสดงรายละเอียดตามตารางที่ 9

ตารางที่ 9 ข้อมูลจำนวนผู้ใช้อาคารศูนย์การค้าเกษร

กลุ่มผู้ใช้อาคาร	ผู้ใช้อาคาร	จำนวนเฉลี่ย (คนต่อวัน)
ผู้ใช้อาคารประจำ	พนักงานร้านค้า	6,000
ผู้ใช้อาคารครั้งคราว	นักท่องเที่ยว ผู้มาติดต่อ	

ที่มา : จากการสัมภาษณ์

4.2.3 การจัดการความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัยของศูนย์การค้า (Security Risk Management)

- ระบุความเสี่ยงศูนย์การค้าเกษร

จากการศึกษาข้อมูลการประเมินความเสี่ยงของศูนย์การค้าเกษร จากการสัมภาษณ์ พบว่าทางศูนย์การค้ามีการให้บริษัทภายนอกเข้าสำรวจและประเมินความเสี่ยงของศูนย์การค้าโดยเฉพาะความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัยของศูนย์การค้า ซึ่งในนี้ข้อมูลที่สามารถเปิดเผยเพื่อการศึกษา โดยสามารถระบุภัยคุกคาม เหตุการณ์หรือปัจจัยที่เป็นอันตราย จุดเปราะหรือจุดอ่อนที่อาจจะก่อให้เกิดภัยคุกคามต่อศูนย์การค้า ความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัย ความเสี่ยงต่อธุรกิจศูนย์การค้า และแนวทางการตอบสนองความเสี่ยงนั้นในทางการควบคุมหรือบรรเทา ดังแสดงในตารางที่ 10

ตารางที่ 10 ข้อมูลความเสี่ยงศูนย์การค้าเกษร

ภัยคุกคาม	เหตุการณ์	จุดเปราะ	ความเสี่ยง (Place)	ความเสี่ยง (Business)	การควบคุม การบรรเทา
<ul style="list-style-type: none"> ● การชุมนุม ● การประท้วง ● การจลาจล ● การบุกรุก 	<ul style="list-style-type: none"> ● การรวมกลุ่มทางการเมือง ● การรวมกลุ่มชุมนุมเหตุการณ์อื่นๆ 	<ul style="list-style-type: none"> ● แนวรอบอาคาร ถนนเพลินจิต และถนนราชดำริ ● บริเวณจุดทางเข้าอาคาร ทุกจุด ● ประตูทางเข้าภายในอาคาร ● ทางเชื่อมอาคาร ● ทงเข้าอาคารลานจอดรถ 	<ul style="list-style-type: none"> ● การทำลายทรัพย์สิน ● สวัสดิภาพของผู้ใช้อาคาร ● อาชญากรรมลักทรัพย์ ● การก่อการร้าย 	<ul style="list-style-type: none"> ● ปิดอาคาร ดำเนินกิจการไม่ได้ ● ขาดรายได้ ● ขาดความเชื่อมั่นในด้านความปลอดภัย ● เสียชื่อเสียง ● ปรงปรุงแผนฉุกเฉินให้เป็นปัจจุบัน 	<ul style="list-style-type: none"> ● มีกซ์อ้อมแผนตามรอบแผน ● จัดเตรียมสำนักงานสำรอง BCP ● ประกันภัยทรัพย์สินอาคาร/ผู้เช่า ● จัดเตรียมงบประมาณฉุกเฉิน
<ul style="list-style-type: none"> ● การโจรกรรม 	<ul style="list-style-type: none"> ● ปลอมแปลงเข้ามาเพื่อ เจตนาในการลักทรัพย์ 	<ul style="list-style-type: none"> ● ประตูทางเข้าภายในอาคาร ● ทางเชื่อมอาคาร 	<ul style="list-style-type: none"> ● อาชญากรรมลักทรัพย์ 		
<ul style="list-style-type: none"> ● การวางระเบิด ● ก่อการร้าย 	<ul style="list-style-type: none"> ● การลอบวางระเบิดในรูปแบบต่างๆ เช่น กระเป๋าสัมภาระ การขั้บรถชนอาคารด้วยการระเบิดรถยนต์ 	<ul style="list-style-type: none"> ● แนวรอบอาคาร ถนนเพลินจิต และถนนราชดำริ 	<ul style="list-style-type: none"> ● การก่อการร้าย ● สวัสดิภาพของผู้ใช้อาคาร ● การทำลายทรัพย์สิน 		

ที่มา : จากการสัมภาษณ์

เหตุการณ์โดยรอบบริบทของศูนย์การค้าเกษร ที่มีผลต่อความเสี่ยงในพื้นที่โดยรอบ พบว่า ในอดีตเกิดเหตุการณ์ชุมนุมต่างๆ เกิดขึ้นในบริเวณดังกล่าว คือ

1. เหตุการณ์การชุมนุมของกลุ่มต่างๆ บริเวณแยกที่ตั้งราชประสงค์ ตั้งแต่ ปี 2549 - ปัจจุบัน เช่น การชุมนุมทางการเมือง ปี 2549 การประท้วง นปช ปี 2553 การประท้วง กปปส. 2556-2557 - การชุมนุมของกลุ่มดาวดิน 2559 - 2560
2. เหตุการณ์วางระเบิดในพื้นที่ท่าวมหาพรหม และโดยรอบแยกราชประสงค์ สาเหตุจากการเมืองและเหตุการณ์การเตรียมก่อเหตุระเบิดกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เช่น เหตุระเบิดที่เกิดเมื่อวันที่ 17 สิงหาคม พ.ศ. 2558 เวลา 18.55 น.

- การวิเคราะห์ความเสี่ยงพื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัยศูนย์การค้าเกษร

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร ประเมินและจัดลำดับความเสี่ยงของพื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัยของศูนย์การค้า ได้แก่ ทางเข้าออกอาคารและรอบอาคาร ประตูเชื่อมถนนหลัก ประตูเชื่อมรถไฟฟ้าและสะพานลอย ประตูเชื่อมภายในอาคาร ประตูเชื่อมอาคารใกล้เคียง พื้นที่สัญจรภายในศูนย์การค้า พื้นที่ขนส่งสินค้า ห้อง War room จุดทางเข้า ออก อาคารลานจอด พื้นที่สัญจรภายในอาคารลานจอด ประเมินและจัดลำดับออกเป็นพื้นที่เสี่ยงสูง (คะแนน 16-20) ได้แก่ ทางเข้าออกอาคารและรอบอาคาร ประตูเชื่อมถนนหลัก พื้นที่เสี่ยงสูงมาก (คะแนน 21-25) ได้แก่ ประตูเชื่อมรถไฟฟ้าและสะพานลอย และพื้นที่เสี่ยงต่ำมาก (คะแนน 1-5) ได้แก่ ประตูเชื่อมภายในอาคาร ประตูเชื่อมอาคารใกล้เคียง พื้นที่สัญจรภายในศูนย์การค้า พื้นที่ขนส่งสินค้า ห้อง War room จุดทางเข้า ออก อาคารลานจอด พื้นที่สัญจรภายในอาคารลานจอด แสดงได้ตามตาราง 11

ตารางที่ 11 ระดับความเสี่ยงของพื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัยศูนย์การค้าเกษร

พื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัยศูนย์การค้า	ระดับความเสี่ยงของพื้นที่
ประตูเชื่อมรถไฟฟ้าและสะพานลอย	ระดับความเสี่ยงสูงมาก (คะแนน 21-25)
ทางเข้าออกอาคารและรอบอาคาร ประตูเชื่อมถนนหลัก	ระดับความเสี่ยงสูง (คะแนน 16-20)
ประตูเชื่อมภายในอาคาร ประตูเชื่อมอาคารใกล้เคียง พื้นที่สัญจรภายในศูนย์การค้า พื้นที่ขนส่งสินค้า ห้อง War room จุดทางเข้า ออก อาคารลานจอด พื้นที่สัญจรภายในอาคารลานจอด	ระดับความเสี่ยงต่ำมาก (คะแนน 1-5)

ที่มา : จากการสัมภาษณ์

หลักเกณฑ์ในการพิจารณาให้ระดับความเสี่ยง ประกอบด้วย โอกาสของการเกิดความเสี่ยง (Likelihood: L) พิจารณาจากโอกาสที่จะเกิดเชิงปริมาณ และ ความรุนแรง/ผลกระทบของความเสี่ยง (Consequences: C/Impact: I) พิจารณาจากมูลค่าความเสียหายต่อองค์กรและทรัพย์สิน (บาท) น้ำหนักคะแนนแบ่งตามเกณฑ์ สามารถพิจารณาตามตารางในภาคผนวกหน้า 100

4.2.4 การจัดการความมั่นคงปลอดภัยศูนย์การค้า (Security Management)

- นโยบาย มาตรการความมั่นคงปลอดภัย

ศูนย์การค้าเกษร มีนโยบายในด้านความมั่นคงปลอดภัยโดยมุ่งเน้นไม่ให้เกิดเหตุการณ์ใดๆ ขึ้น เน้นความปลอดภัยภายในพื้นที่ ลดการสูญเสีย ตอบสนองต่อความต้องการและเหตุการณ์ฉุกเฉินได้อย่างรวดเร็ว และเตรียมพร้อมในด้านการบริการตลอดเวลา มีการกำหนดมาตรการความมั่นคงปลอดภัยเพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

- บริษัทฯ มีการออกมาตรการที่ชัดเจน ปรับปรุง ทบทวนแผนป้องกันเหตุร้ายต่อทรัพย์สินและการดำเนินงานของธุรกิจ
- มีมาตรการเฝ้าระวัง หน่วยรองข่าวจากภาครัฐเพื่อรับมือต่อความไม่สงบทางการเมืองหรือการเดินขบวนประท้วงโดยกำหนดให้มีการเพิ่มลำดับความเข้มงวดให้เหมาะสมกับสถานการณ์
- การเพิ่มจำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัย ติดตั้งสิ่งกีดขวางทางเข้าออกอาคารเมื่ออยู่ในสภาวะการณ์เหตุการณ์ฉุกเฉิน
- การตรวจค้น จำกัดการเข้าออกในอาณาเขต รวมถึงการตรวจสอบจาก CCTV
- กำหนดสถานการณ์ใช้รหัสสีตามสากล
- จัดอบรมพนักงานทุกคนโดยบริษัทให้บริการ เน้นย้ำการปฏิบัติงานให้ครอบคลุมและรวดเร็ว
- ประกันภัยความเสี่ยงอาคารทุกชนิดรวมถึงการก่อการร้ายและการหยุดชงักของธุรกิจ

- งานบริการรักษาความปลอดภัย

บริษัทให้บริการ	บริษัท รักษาความปลอดภัย พีซีเอส และฟาซิลิตี้ เซอร์วิส เซส จำกัด
จำนวนพนักงาน	35 คน (กลางวัน 24 คน กลางคืน 11 คน)

จากการศึกษาพบว่า งานบริการรักษาความปลอดภัยมีหน้าที่ประจำจุด และตรวจการณ์ขอบเขตงานในการตรวจค้น ตรวจตรา สังเกตการณ์ พื้นที่ทั้งภายในและภายนอกศูนย์การค้า ซึ่งครอบคลุมช่วงเวลาเปิดบริการ และปิดบริการ ในการรักษาความปลอดภัยผู้ใช้บริการและทรัพย์สิน

อำนาจการจราจร ความสะอาดภายในลานจอดรถ และการพร้อมให้บริการข้อมูลเบื้องต้นทาง ภายภาพทั่วไปสำหรับผู้ใช้อาคาร โดยทำสัญญาการให้บริการรายปีแยกออกจำนวน 2 สัญญาบริการ ดังนี้ (1) งานบริการรักษาความปลอดภัยภายในอาคาร (2) งานบริการจราจรและอาคารจอดรถ ข้อมูลพื้นที่ปฏิบัติงานและจำนวนพนักงาน แสดงตามตารางที่ 12

ตารางที่ 12 แสดงจุดปฏิบัติงานและจำนวนผู้ปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัย ศูนย์การค้าเกษร

จุดปฏิบัติงาน	จำนวนผู้ปฏิบัติงาน (คน)
ทางเข้าออกอาคารและรอบอาคาร	6
ประตูเชื่อมถนนหลัก	3
ประตูทางเชื่อมรถไฟฟ้า และสะพานลอย	2
ประตูเชื่อมภายในอาคาร	-
ประตูทางเชื่อมอาคารใกล้เคียง	-
พื้นที่สัญจรภายใน	12
พื้นที่ขนส่งสินค้า	2
ห้อง War room	2
จุดทางเข้า ออก อาคารลานจอด	4
พื้นที่สัญจรภายในอาคารลานจอด	3

อุปกรณ์มาตรฐานที่ประจำตัวพนักงาน ได้แก่ นกหวีด ไฟฉาย วิทยุสื่อสารพร้อมหูฟัง และ สมุดบันทึกเหตุการณ์ แบบฟอร์มต่างๆ ที่ใช้บันทึกเหตุการณ์

อุปกรณ์พิเศษเฉพาะจุด แบ่งตามจุดปฏิบัติงาน ประกอบไปด้วย ดังนี้

1. พนักงานจุดประจำจราจร ประกอบด้วย กระบองไฟ ธงสีแดง เสื้อจราจร
2. พนักงานจุดประจำพื้นที่อาคารจอดรถ ประกอบด้วย กระบอกส่งใต้รถ นกหวีด ไทโรซิ่ง
3. พนักงานจุดประจำประตูทางเข้า-ออก ประกอบด้วย เครื่องตรวจจับโลหะ ชนิดมือถือ (Held Metal Detector)
4. พนักงานจุดประจำเดินตรวจภายในอาคาร ประกอบด้วย GTH Scan

- ระบบเทคโนโลยีรักษาความปลอดภัยศูนย์การค้าเกษร

จากการศึกษาพบว่า ศูนย์การค้าเกษร มีเทคโนโลยีสนับสนุนการปฏิบัติงานร่วมกับบุคลากรทำงานร่วมกันรักษาความปลอดภัยในศูนย์การค้าให้เกิดประโยชน์สูงสุด ในการตรวจสอบ เพื่อป้องกันและปรามเหตุการณัร้ายที่จะเกิดขึ้น ประกอบด้วย

- กล้องโทรทัศน์วงจรปิดเป้าหมาย ใช้การป้องปรามเหตุร้าย และตรวจสอบติดตามบุคคลที่เข้ามาใช้พื้นที่ในอาคาร โดยติดตั้งในจุดที่สำคัญ และคุณสมบัติของกล้องแตกต่างกัน ให้เหมาะสมกับพื้นที่ การควบคุม CCTV ใช้บุคคลในการนั่งสังเกตการณ์ตลอด 24 ชั่วโมง และแบ่งปันข้อมูลไปยังกลุ่มราชประสงค์
- นำเอาเครื่องมือการตรวจสอบโลหะ เข้ามาใช้ตรวจสอบสัมภาระของผู้ใช้อาคารตามจุดสัญจรหลักของอาคาร เช่น ประตูทางเข้าออกศูนย์การค้า ทางเชื่อม BTS เป็นต้น
- ระบบควบคุมการเข้าออกของรถยนต์ นำเข้ามาควบคุมการเข้าออกลานจอด
- นาฬิกาข้อมือ เข้ามาสนับสนุนการตรวจตราให้เป็นไปตามเวลาที่กำหนด

4.2.4 บทเรียนที่ได้รับ และ ข้อเสนอจากกรณีศึกษา

- ศูนย์การค้าเกษร เป็นศูนย์การค้าในระดับ A มีองค์ประกอบของร้านค้า แฟชั่นหรูชั้นนำ มีกิจกรรมหลักเป็นศูนย์การค้า กลุ่มเป้าหมายธุรกิจเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทย และชาวต่างชาติรายได้ระดับ Upper-Middle Class มีกิจกรรมในศูนย์การค้าที่ไม่หลากหลายและการใช้งานที่ไม่หนาแน่น ขายสินค้าระดับพรีเมียม
- อาคารแนวราบความสูง 5 ชั้น ใต้ดิน 2 ชั้น ประเภทอาคารสาธารณะ ตั้งอยู่ใจกลางเมือง แยกราชประสงค์ ซึ่งถือว่าเป็นพื้นที่สัญลักษณ์ทางการเมือง มีประตูทางเข้าออกศูนย์การค้าทั้งระดับชั้นดินและเหนือชั้นดิน
- ผู้ใช้งานอาคารจำแนกออกเป็น 2 กลุ่ม คือผู้ใช้งานประจำ และผู้ใช้งานครั้งคราว โดยมีผู้ใช้งานอาคารสัดส่วนชาวต่างชาติร้อยละ 80 ชาวไทยร้อยละ 20 ซึ่งชาวต่างชาติส่วนมากเป็นเอเชียตะวันออก

- ศูนย์การค้ามีการประเมินความเสี่ยงในด้านความมั่นคงทางธุรกิจและความมั่นคงปลอดภัยของศูนย์การค้า โดยมีการระบุภัยคุกคามในด้านความมั่นคง และจุดเปราะบางหรือจุดอ่อนที่เป็นพื้นที่โดยรอบอาคารและทางเข้าพื้นที่ศูนย์การค้าส่วนใหญ่
- พื้นที่การปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัยออกเป็น 10 พื้นที่ตามลักษณะกายภาพของตัวอาคารของการจัดจุดปฏิบัติงาน ได้แก่ ทางเข้าออกอาคารและรอบอาคาร ประตูเชื่อมถนนหลัก ประตูเชื่อมรถไฟฟ้าและสะพานลอย ประตูเชื่อมภายในอาคาร ประตูเชื่อมอาคารใกล้เคียง พื้นที่สัญญาณภายในศูนย์การค้า พื้นที่ขนส่งสินค้า ห้อง War room จุดทางเข้า ออก อาคารลานจอด พื้นที่สัญญาณภายในอาคารลานจอด
- การจัดการความมั่นคงปลอดภัยศูนย์การค้าเกษตร มีนโยบายมุ่งเน้นรักษาชีวิตและทรัพย์สิน เพื่อเป็นการกำหนดมาตรการความมั่นคงปลอดภัยในการป้องกันและบรรเทาเหตุการณ์ฉุกเฉินที่จะเกิดขึ้นภายในพื้นที่
- เป็นศูนย์การค้าที่เป็นสมาชิกกลุ่มราชประสงค์ ในการแบ่งปันข้อมูลด้านความปลอดภัยร่วมกับสมาชิกของกลุ่มในย่านราชประสงค์และหน่วยงานภาครัฐ
- โครงสร้างหน่วยงานความมั่นคงแบ่งออกเป็น 3 ระดับ ระดับการวางแผน ระดับจัดการ และระดับปฏิบัติการ โดยมีการจัดจ้างบริษัทภายนอกเข้ามาดำเนินการในระดับปฏิบัติการ เพื่อกระจายความเสี่ยงของความรับผิดชอบให้โดยมีสัญญารายปีกำกับดูแลโดยฝ่ายบริหารอาคารดำเนินการโดยบุคลากรของศูนย์การค้า
- เทคโนโลยีเข้ามาสนับสนุนงานรักษาความปลอดภัย มีระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิดครอบคลุมทุกพื้นที่ของศูนย์การค้า รวมถึงมีการนำเครื่องมือตรวจสอบโลหะเข้ามาร่วมตรวจค้นรวมถึง ระบบควบคุมการเข้าออกของรถยนต์ และนาฬิกายาม

4.3 ศูนย์การค้าอัมรินทร์ พลาซ่า

4.3.1 ข้อมูลศูนย์การค้า

- ข้อมูลเบื้องต้น การดำเนินธุรกิจ

ศูนย์การค้าอัมรินทร์ พลาซ่า ศูนย์การค้าแฟชั่นทันสมัย ตอบโจทย์ทุกความต้องการของลูกค้า ภายใต้ประสบการณ์ช้อปปิ้งสุดคุ้ม โดดเด่นสะดุดตาด้วยดีไซน์ตัวอาคารอันเป็นเอกลักษณ์ ศูนย์การค้าตั้งอยู่เลขที่ 496 - 502 ถนนเพลินจิต แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน แยกราชประสงค์ใจกลางย่านศูนย์การค้าชั้นนำ (Shopping District) ที่สำคัญของกรุงเทพมหานคร ลูกค้ากลุ่มเป้าหมายนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทย และชาวต่างชาติ ผู้มีรายได้ระดับ Lower-Middle Class ขึ้นไป



ที่มา : [http:// www.amarinplaza.com](http://www.amarinplaza.com)

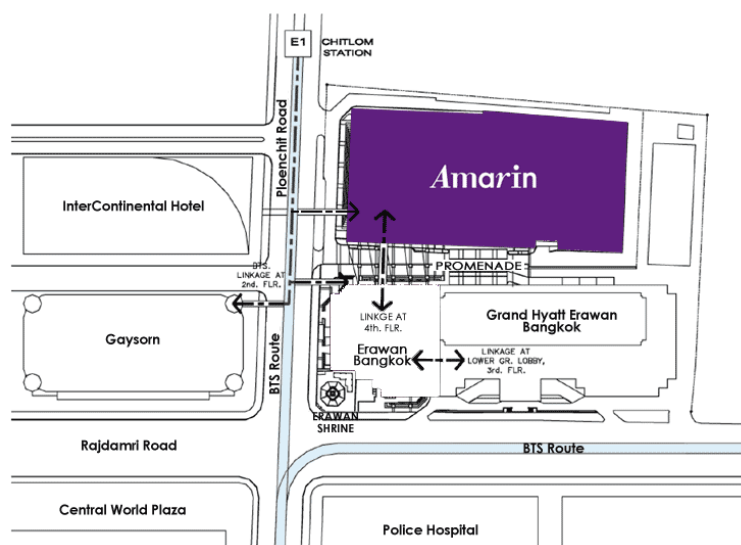
รูปที่ 13 ลักษณะอาคารศูนย์การค้าอัมรินทร์ พลาซ่า

- ข้อมูลทางกายภาพ และการใช้งานอาคาร

ศูนย์การค้าอัมรินทร์ พลาซ่า เป็นอาคารแนวราบความสูง 6 ชั้น เป็นอาคารจัดอยู่ในประเภทอาคารสาธารณะ ซึ่งตั้งอยู่เลขที่ 496 - 502 ถนนเพลินจิต แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน สี่แยกราชประสงค์ใจกลางย่านศูนย์การค้าชั้นนำ (Shopping District) ที่สำคัญของกรุงเทพมหานคร อีกทั้งมี

ศาลท่านท้าวมหามรินทร์ ซึ่งอยู่ในบริเวณพื้นที่ต่อเนื่องกับศูนย์การค้าและศาลท่านท้าวมหาพรหมเอราวัณ ที่นักท่องเที่ยวจากทั่วโลกมาเยี่ยมชมเป็นจำนวนมาก

โดยรอบของศูนย์การค้าไม่มีแนวรั้ว ทิศเหนือศูนย์การค้าชิดถนนเพลินจิต ทิศตะวันออกชิดกับศูนย์การค้าเอราวัณกรุงเทพ โดยมีทางเข้าออก หลัก 2 ทิศทาง ถนนเพลินจิต ลักษณะของสถาปัตยกรรมของตัวอาคารแบบโรมัน โครงสร้างอาคารเป็นคอนกรีตเสริมเหล็กผนังอาคารตกแต่งด้วยกระจกหนา มีเอเทรียมตรงกลาง มีพื้นที่ต่อเนื่องกับอาคารประเภทอาคารสำนักงาน



ที่มา : www.google.com

รูปที่ 14 แผนที่ตั้งศูนย์การค้าเกษร

การจัดสรรพื้นที่ใช้สอยศูนย์การค้า พื้นที่ที่มีการออกแบบให้มีความเชื่อมต่อตั้งแต่สถานีรถไฟฟ้าชิดลม และสถานีรถไฟฟ้าสยาม สามารถเชื่อมต่อกับอาคารโดยรอบ เช่น ศูนย์การค้าเอราวัณกรุงเทพ ศูนย์การค้าเกษร เป็นต้น ประตูทางเข้าศูนย์การค้าอยู่ระดับชั้นดินและเหนือดิน มีประตูทางเชื่อมต่อเนื่องจากอาคารลานจอดเชื่อมในแต่ละชั้นของศูนย์การค้า

- ผู้ใช้งานและลักษณะการใช้อาคาร

จากการศึกษาพบว่าศูนย์การค้าอัมรินทร์ พลาซ่า เปิดบริการทุกวัน ตั้งแต่เวลา 10.00 น. ถึง 22.00 น. ผู้ใช้อาคารแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ ผู้ใช้งานประจำ และผู้ใช้เป็นครั้งคราว

- 1) ผู้ใช้ภายในได้แก่ พนักงานร้านค้า
- 2) ผู้ใช้ภายนอกได้แก่ นักท่องเที่ยว ผู้มาติดต่อ

โดยมีจำนวนผู้ใช้อาคารทั้ง 2 กลุ่มเป็นชาวไทย และชาวต่างชาติ แสดงรายละเอียดตามตารางที่ 13

ตารางที่ 13 ข้อมูลจำนวนผู้ใช้อาคารศูนย์การค้าอัมรินทร์ พลาซ่า

กลุ่มผู้ใช้อาคาร	ผู้ใช้อาคาร	จำนวนเฉลี่ย (คนต่อวัน)
ผู้ใช้อาคารประจำ	พนักงานร้านค้า	12,000
ผู้ใช้อาคารครั้งคราว	นักท่องเที่ยว ผู้มาติดต่อ	

ที่มา : จากการสัมภาษณ์

4.3.2 การจัดการความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัยของศูนย์การค้า (Security Risk Management)

- ระบุความเสี่ยงศูนย์การค้าอัมรินทร์ พลาซ่า

จากการศึกษาข้อมูลการประเมินความเสี่ยงของศูนย์การค้าอัมรินทร์ พลาซ่า จากการสัมภาษณ์ พบว่า ทางศูนย์การค้ามีจัดตั้งคณะกรรมการภายในดำเนินการประเมินความเสี่ยงของศูนย์การค้าโดยเฉพาะความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัยของศูนย์การค้า ซึ่งในที่นี้ข้อมูลที่สามารถเปิดเผยเพื่อการศึกษา โดยสามารถระบุภัยคุกคาม เหตุการณ์หรือปัจจัยที่เป็นอันตราย จุดเปราะหรือจุดอ่อนที่อาจจะก่อให้เกิดภัยคุกคามต่อศูนย์การค้า ความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัย ความเสี่ยงต่อธุรกิจศูนย์การค้า และแนวทางการตอบสนองความเสี่ยงนั้นในทางการควบคุมหรือบรรเทา ดังแสดงในตารางที่ 14

ตารางที่ 14 ข้อมูลความเสี่ยงศูนย์การค้าอัมรินทร์ พลาซ่า

ภัยคุกคาม	เหตุการณ์	จุดเปราะ	ความเสี่ยง (Place)	ความเสี่ยง (Business)	การควบคุมการบรรเทา
<ul style="list-style-type: none"> • การชุมนุม • การประท้วง • การจลาจล • การบุกรุก 	<ul style="list-style-type: none"> • การรวมกลุ่มทางการเมือง • การรวมกลุ่มชุมนุมเหตุการณ์อื่นๆ 	<ul style="list-style-type: none"> • แนวรอบอาคารถนนเพลินจิต • บริเวณจุดทางเข้าอาคาร ทุกจุด • ประตูทางเข้าภายในอาคาร • ทางเข้าลานจอดรถ • ทางเชื่อมอาคาร 	<ul style="list-style-type: none"> • การทำลายทรัพย์สิน • สวัสดิภาพของผู้ใช้อาคาร • อาชญากรรมลักทรัพย์ • การก่อการร้าย 	<ul style="list-style-type: none"> • ปิดอาคารดำเนินกิจการไม่ได้ • ขาดรายได้ • ขาดความเชื่อมั่นในด้านความปลอดภัย • เสียชื่อเสียง 	<ul style="list-style-type: none"> • ปรับปรุงแผนฉุกเฉินให้เป็นปัจจุบัน • มีก๊อปปี้แผนตามรอบแผน • จัดเตรียมสำนักงานสำรอง BCP • ประกันภัยทรัพย์สินอาคาร/ผู้เช่า • จัดเตรียมงบประมาณฉุกเฉิน
<ul style="list-style-type: none"> • การโจรกรรม 	<ul style="list-style-type: none"> • ปลอมแปลงเข้ามเพื่อ เจตนาในการลักทรัพย์ 	<ul style="list-style-type: none"> • ประตูทางเข้าภายในอาคาร • ทางเชื่อมอาคาร 	<ul style="list-style-type: none"> • อาชญากรรมลักทรัพย์ 		
<ul style="list-style-type: none"> • การวางระเบิด • ก่อการร้าย 	<ul style="list-style-type: none"> • การลอบวางระเบิดในรูปแบบต่างๆ เช่น กระเป๋าสัมภาระ การขับรถยนต์ด้วยกระสุนปืน 	<ul style="list-style-type: none"> • แนวรอบอาคารถนนเพลินจิต 	<ul style="list-style-type: none"> • การก่อการร้าย • สวัสดิภาพของผู้ใช้อาคาร • การทำลายทรัพย์สิน 		

ที่มา : จากการสัมภาษณ์

เหตุการณ์โดยรอบบริบทของศูนย์การค้าอัมรินทร์ พลาซ่า ที่มีผลต่อความเสี่ยงในพื้นที่ โดยรอบ พบว่า ในอดีตเกิดเหตุการณ์ชุมนุมต่างๆ เกิดขึ้นในบริเวณดังกล่าว คือ

1. เหตุการณ์การชุมนุมของกลุ่มต่างๆ บริเวณแยกที่ตั้งราชประสงค์ ตั้งแต่ ปี 2549 - ปัจจุบัน เช่น การชุมนุมทางการเมือง ปี 2549 การประท้วง นปช ปี 2553 การประท้วง กปปส. 2556-2557 - การชุมนุมของกลุ่มดาวดิน 2559 - 2560
2. เหตุการณ์วางระเบิดในพื้นที่ท่าวมหาพรหม และโดยรอบแยกราชประสงค์ สาเหตุจากการเมือง และเหตุการณ์การเตรียมก่อเหตุระเบิดกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เช่น เหตุระเบิดที่เกิดเมื่อวันที่ 17 สิงหาคม พ.ศ. 2558 เวลา 18.55 น.

- การวิเคราะห์ความเสี่ยงพื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัยศูนย์การค้าอัมรินทร์ พลาซ่า

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร ประเมินและจัดลำดับความเสี่ยงของพื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัยของศูนย์การค้า ได้แก่ ทางเข้าออกอาคารและรอบอาคาร ประตูเชื่อมถนนหลัก ประตูเชื่อมรถไฟฟ้าและสะพานลอย ประตูเชื่อมภายในอาคาร ประตูเชื่อมอาคารใกล้เคียง พื้นที่สัญจรภายในศูนย์การค้า พื้นที่ขนส่งสินค้า ห้อง War room จุดทางเข้า ออก อาคารลานจอด พื้นที่สัญจรภายในอาคารลานจอด ประเมินและจัดลำดับออกเป็นพื้นที่เสี่ยงสูง (คะแนน 16-20) ได้แก่ ทางเข้าออกอาคารและรอบอาคาร ประตูเชื่อมถนนหลัก ประตูเชื่อมรถไฟฟ้าและสะพานลอย และพื้นที่เสี่ยงต่ำมาก (คะแนน 1-5) ได้แก่ ประตูเชื่อมภายในอาคาร ประตูเชื่อมอาคารใกล้เคียง พื้นที่สัญจรภายในศูนย์การค้า พื้นที่ขนส่งสินค้า ห้อง War room จุดทางเข้า ออก อาคารลานจอด พื้นที่สัญจรภายในอาคารลานจอด แสดงได้ตามตาราง 15

ตารางที่ 15 ระดับความเสี่ยงของพื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัยศูนย์การค้าอัมรินทร์ พลาซ่า

พื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัยศูนย์การค้า	ระดับความเสี่ยงของพื้นที่
ทางเข้าออกอาคารและรอบอาคาร ประตูเชื่อมถนนหลัก ประตูเชื่อมรถไฟฟ้าและสะพานลอย	ระดับความเสี่ยงสูง (คะแนน 16-20)
ประตูเชื่อมภายในอาคาร ประตูเชื่อมอาคารใกล้เคียง พื้นที่สัญจรภายในศูนย์การค้า พื้นที่ขนส่งสินค้า ห้อง War room จุดทางเข้า ออก อาคารลานจอด พื้นที่สัญจรภายในอาคารลานจอด	ระดับความเสี่ยงต่ำมาก (คะแนน 1-5)

ที่มา : จากการสัมภาษณ์

หลักเกณฑ์ในการพิจารณาให้ระดับความเสี่ยง ประกอบด้วย โอกาสของการเกิดความเสี่ยง (Likelihood: L) พิจารณาจากโอกาสที่จะเกิดเชิงปริมาณ และ ความรุนแรง/ผลกระทบของความเสี่ยง (Consequences: C/Impact: I) พิจารณาจากมูลค่าความเสียหายต่อองค์กรและทรัพย์สิน (บาท) น้ำหนักคะแนนแบ่งตามเกณฑ์ สามารถพิจารณาตามตารางในภาคผนวกหน้า 100

4.3.3 การจัดการความมั่นคงปลอดภัยศูนย์การค้า (Security Management)

- นโยบาย มาตรการความมั่นคงปลอดภัย

ศูนย์การค้าเกษร มีนโยบายในด้านความมั่นคงปลอดภัยโดยมุ่งเน้นการตอบสนองต่อเหตุการณ์ฉุกเฉินได้อย่างรวดเร็ว ลดความเสียหายอันจะก่อให้เกิดต่อผู้ใช้งานและทรัพย์สินอาคาร ความเป็นมืออาชีพ ด้วยการผสมผสานนวัตกรรมทางด้าน บุคลากรและเทคโนโลยี มีการกำหนดมาตรการความมั่นคงปลอดภัยเพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

- บริษัทฯ มีการออกมาตรการที่รัดกุม ทบทวนแผนฉุกเฉินที่สามารถช่วยบรรเทาผลกระทบต่อทรัพย์สินและการดำเนินงานของธุรกิจที่อาจเกิดขึ้น
- มีมาตรการเฝ้าระวังความไม่สงบทางการเมือง การเดินขบวนประท้วง เพิ่มลำดับความเข้มงวดให้เหมาะสมกับสถานการณ์
- การเพิ่มจำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัย กรณีเกิดการฉุกเฉินร้ายแรง

- การตรวจค้น จำกัดการเข้าออกในอาณาเขต ติดตั้งสิ่งกีดขวางทางเข้าออกอาคาร ตามสถานการณ์เหตุการณ์ฉุกเฉิน
- การเพิ่มปริมาณการเก็บเครื่องสารอาวุธปืนที่จำเป็น
- กำหนดสถานการณ์รหัสสีตามสากล
- มี หน่วยกรองข่าวจากภาครัฐเพื่อรับมือต่อความไม่สงบทางการเมืองหรือการเดินขบวนประท้วงโดยกำหนดให้มีการเพิ่มลำดับความเข้มงวดให้เหมาะสมกับสถานการณ์
- จัดอบรมพนักงานทุกเดือนโดยบริษัทให้บริการ
- ประกันภัยความเสี่ยงอาคารทุกชนิดยกเว้น การก่อการร้ายและการหยุดชะงักของธุรกิจ

- งานบริการรักษาความปลอดภัย

บริษัทให้บริการ

บริษัท รักษาความปลอดภัย พีซีเอส และฟาซิลิตี้ เซอร์วิสเชส จำกัด

จำนวนพนักงาน

44 คน (กลางวัน 31 คน กลางคืน 13 คน)

จากการศึกษาพบว่า งานบริการรักษาความปลอดภัยมีหน้าที่ประจำจุด และตรวจการณ์ขอบเขตงานในการตรวจค้น ตรวจตรา สังเกตการณ์ พื้นที่ทั้งภายในและภายนอกศูนย์การค้า ซึ่งครอบคลุมช่วงเวลาเปิดบริการ และปิดบริการ ในการรักษาความปลอดภัยผู้ใช้บริการและทรัพย์สิน อำนวยความสะดวกภายในลานจอดรถ และการพร้อมให้บริการข้อมูลเบื้องต้นทางกายภาพทั่วไปสำหรับผู้ใช้อาคาร โดยทำสัญญาการให้บริการรายปีแยกออกจำนวน 1 สัญญาบริการ ดังนี้ งานบริการรักษาความปลอดภัยอาคารอัมรินทร์ ข้อมูลพื้นที่ปฏิบัติงานและจำนวนพนักงาน แสดงตามตารางที่ 16

ตารางที่ 16 แสดงจุดปฏิบัติงานและจำนวนผู้ปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัยศูนย์การค้าอัมรินทร์ พลาซ่า

จุดปฏิบัติงาน	จำนวนผู้ปฏิบัติงาน (คน)
ทางเข้าออกอาคารและรอบอาคาร	3
ประตูเชื่อมถนนหลัก	6
ประตูทางเชื่อมรถไฟฟ้า และสะพานลอย	2
ประตูเชื่อมภายในอาคาร	-
ประตูทางเชื่อมอาคารใกล้เคียง	-
พื้นที่สัญจรภายใน	13
พื้นที่ขนส่งสินค้า	2
ห้อง War room	2
จุดทางเข้า ออก อาคารลานจอด	7
พื้นที่สัญจรภายในอาคารลานจอด	9

อุปกรณ์มาตรฐานที่ประจำตัวพนักงาน ได้แก่ นกหวีด ไฟฉาย วิทยุสื่อสารพร้อมหูฟัง และสมุดบันทึกเหตุการณ์ แบบฟอร์มต่างๆ ที่ใช้บันทึกเหตุการณ์

อุปกรณ์พิเศษเฉพาะจุด แบ่งตามจุดปฏิบัติงาน ประกอบไปด้วย ดังนี้

1. พนักงานจุดประจำจราจร ประกอบด้วย กระบองไฟ ธงสีแดง เสื้อจราจร
2. พนักงานจุดประจำพื้นที่อาคารจอดรถ ประกอบด้วย กระจกส่องได้รถ นกหวีด โทรโซ่ง
3. พนักงานจุดประจำประตูทางเข้า-ออก ประกอบด้วย เครื่องตรวจจับโลหะ ชนิดมือถือ (Held Metal Detector)
4. พนักงานจุดประจำเดินตรวจภายในอาคาร ประกอบด้วย GTH Scan

- ระบบเทคโนโลยีรักษาความปลอดภัยศูนย์การค้าอัมรินทร์ พลาซ่า

จากการศึกษาพบว่า ศูนย์การค้าอัมรินทร์ พลาซ่า มีเทคโนโลยีสนับสนุนการปฏิบัติงานร่วมกับบุคลากรทำงานร่วมกันรักษาความปลอดภัยในศูนย์การค้าให้เกิดประโยชน์สูงสุด ในการตรวจสอบ เพื่อป้องกันและปรามเหตุการณ์ร้ายที่จะเกิดขึ้น ประกอบด้วย

- กล้องโทรทัศน์วงจรปิดเป้าหมาย ใช้การป้องปรามเหตุร้าย และตรวจสอบติดตามบุคคลที่เข้ามาใช้พื้นที่ในอาคาร โดยติดตั้งในจุดที่สำคัญ พื้นที่ส่วนใหญ่ในการ

ติดตั้งคือ ทางเข้าออกทั้งหมดของอาคาร พื้นที่สัญจรภายใน พื้นที่โดยรอบอาคาร อาคารลานจอด ใช้บุคคลในการนั่งสังเกตการณ์ตลอด 24 ชั่วโมง และแบ่งปันข้อมูลไปยังกลุ่มราชประสงค์

- นำเอาเครื่องมือการตรวจสอบโลหะ เข้ามาใช้ตรวจสอบสัมภาระของผู้ใช้อาคาร ตามจุดสัญจรหลักของอาคาร เช่น ประตูทางเข้าออกศูนย์การค้า ทางเชื่อม BTS เป็นต้น
- ระบบควบคุมการเข้าออกของรถยนต์ นำเข้ามาควบคุมการเข้าออกลานจอด
- นาฬิกายาม เข้ามาสนับสนุนการตรวจตราให้เป็นไปตามเวลาที่กำหนด

4.3.4 บทเรียนที่ได้รับ และ ข้อเสนอจากกรณีศึกษา

- ศูนย์การค้าอัมรินทร์ พลาซ่า เป็นศูนย์การค้าในระดับ B มีองค์ประกอบของร้านค้า และร้านอาหาร มีกิจกรรมหลักเป็นศูนย์การค้าและสำนักงาน กลุ่มเป้าหมายธุรกิจ เป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติรายได้ระดับ Lower-Middle Class มีการใช้งานที่หลากหลายและหนาแน่น ขายสินค้าทุกระดับ
- อาคารแนวราบความสูง 5 ชั้น ประเภทอาคารสาธารณะ ตั้งอยู่ใจกลางเมือง แยก ราชประสงค์ ซึ่งถือว่าเป็นพื้นที่สัญลักษณ์ทางการเมือง มีประตูทางเข้าออก ศูนย์การค้าทั้งระดับชั้นดินและเหนือชั้นดิน
- ผู้ใช้งานอาคารจำแนกออกเป็น 2 กลุ่ม คือผู้ใช้งานประจำ และผู้ใช้งานครั้งคราว โดยมีผู้ใช้งานอาคารสัดส่วนชาวต่างชาติร้อยละ 60 ชาวไทยร้อยละ 40 ซึ่ง ชาวต่างชาติส่วนมากเป็นเอเชียตะวันออก
- ศูนย์การค้ามีการประเมินความเสี่ยงในด้านความมั่นคงทางธุรกิจและความมั่นคง ปลอดภัยของศูนย์การค้า โดยมีการระบุนภัยคุกคามในด้านความมั่นคง และจุดเปราะบางหรือจุดอ่อนที่เป็นพื้นที่โดยรอบอาคารและทางเข้าพื้นที่ศูนย์การค้าส่วนใหญ่
- พื้นที่การปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัยออกเป็น 10 พื้นที่ตามลักษณะกายภาพ ของตัวอาคารของการจัดจุดปฏิบัติงาน ได้แก่ ทางเข้าออกอาคารและรอบอาคาร ประตูเชื่อมถนนหลัก ประตูเชื่อมรถไฟฟ้าและสะพานลอย ประตูเชื่อมภายในอาคาร

ประตูเชื่อมอาคารใกล้เคียง พื้นที่สัญญาณภายในศูนย์การค้า พื้นที่ขนส่งสินค้า ห้อง War room จุดทางเข้า ออก อาคารลานจอด พื้นที่สัญญาณในอาคารลานจอด

- การจัดการความมั่นคงปลอดภัยศูนย์การค้าอัมรินทร์ พลาซ่า มีนโยบายมุ่งเน้นรักษาชีวิตและทรัพย์สิน เพื่อเป็นการกำหนดมาตรการความมั่นคงปลอดภัยในการป้องกันและบรรเทาเหตุการณ์ฉุกเฉินที่จะเกิดขึ้นภายในพื้นที่
- เป็นศูนย์การค้าที่เป็นสมาชิกกลุ่มราชประสงค์ ในการแบ่งปันข้อมูลด้านความปลอดภัยร่วมกับสมาชิกของกลุ่มในย่านราชประสงค์และหน่วยงานภาครัฐ
- โครงสร้างหน่วยงานความมั่นคงแบ่งออกเป็น 3 ระดับ ระดับการวางแผน ระดับจัดการ และระดับปฏิบัติการ โดยระดับการปฏิบัติการมีจัดจ้างบริษัทภายนอกเข้ามาดำเนินการ เพื่อกระจายความเสี่ยงของความรับผิดชอบให้โดยมีสัญญารายปี กำกับดูแลโดยฝ่ายบริหารอาคารดำเนินการโดยบุคลากรของศูนย์การค้า
- เทคโนโลยีเข้ามาสนับสนุนงานรักษาความปลอดภัย มีระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิดครอบคลุมทุกพื้นที่ของศูนย์การค้า รวมถึงมีการนำเครื่องมือตรวจสอบโลหะเข้ามาร่วมตรวจค้น รวมถึง ระบบควบคุมการเข้าออกของรถยนต์ และนาฬิกายาม

4.4 ศูนย์การค้าเอ็มบี เซ็นเตอร์

4.4.1 ข้อมูลศูนย์การค้า

- ข้อมูลเบื้องต้น การดำเนินธุรกิจ

ศูนย์การค้าเอ็มบีเค เซ็นเตอร์ ศูนย์การค้าครบวงจร ภายใต้แนวคิด “One stop shopping” ประกอบด้วยร้านค้านานาชาติ ศูนย์การค้าตั้งอยู่เลขที่ 444 ถนนพญาไท แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร แยกพระราม 1 ย่านศูนย์การค้าชั้นนำ (Shopping District) ที่สำคัญของกรุงเทพมหานคร ลูกค้านักท่องเที่ยวนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทย และชาวต่างชาติ ผู้มีรายได้ระดับ Lower-Middle Class ขึ้นไป



ที่มา : <http://www.bangkok.com>

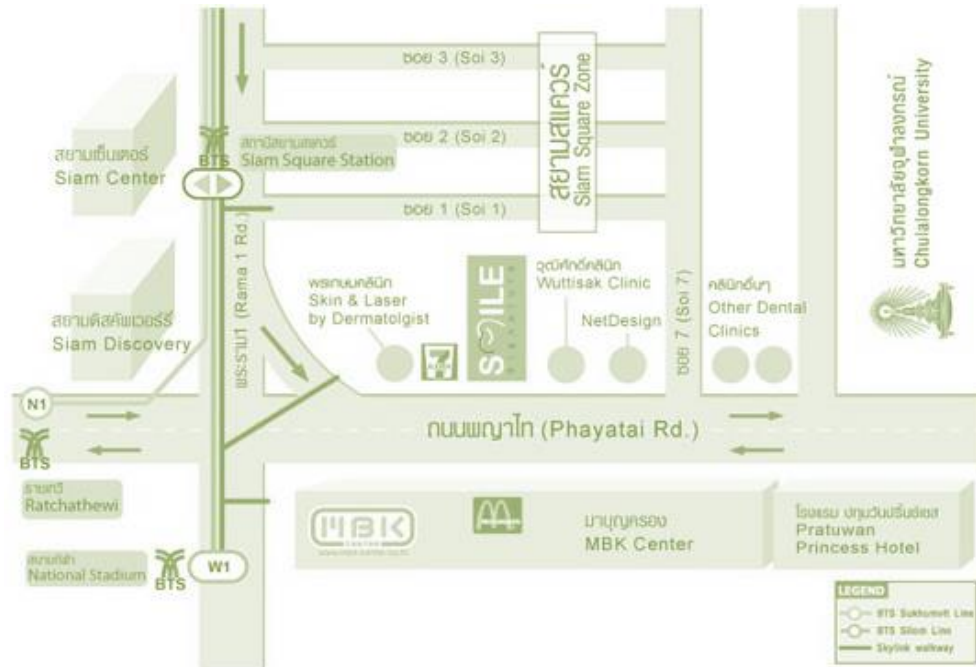
รูปที่ 15 ลักษณะอาคารศูนย์การค้าเอ็มบีเค เซ็นเตอร์

- ข้อมูลทางกายภาพ และการใช้งานอาคาร

ศูนย์การค้าเอ็มบีเค เซ็นเตอร์ เป็นอาคารแนวราบความสูง 7 ชั้น เป็นอาคารจัดอยู่ในประเภทอาคารสาธารณะ ซึ่งตั้งอยู่เลขที่ 444 ถนนพญาไท แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร สี่แยกพระราม 1 ใจกลางย่านศูนย์การค้าชั้นนำ (Shopping District) ที่สำคัญของกรุงเทพมหานคร

โดยรอบของศูนย์การค้าไม่มีแนวรั้ว ทิศเหนือศูนย์การค้าชิดถนนพระราม 1 ทิศตะวันออกชิดกับถนนพญาไท โดยมีทางเข้าออก หลัก 2 ทิศทาง ถนนพระราม 1 และ ถนนจุฬา 12 โครงสร้างอาคารเป็นคอนกรีตเสริมเหล็ก ผนังอาคารตกแต่งอะลูมิเนียมบานด้านบนของอาคารผนังก่ออิฐฉาบปูน

ติดด้วยกระเบื้อง มีพื้นที่ต่อเนื่องกับศูนย์การค้าไอศควิ อาคารสำนักงานเอ็มบีเค ทาวเวอร์ และโรงแรมปทุมวัน ปริ้นเซส



ที่มา : www.google.com

รูปที่ 16 แผนที่ตั้งศูนย์การค้าเอ็มบีเค เซ็นเตอร์

การจัดสรรพื้นที่ใช้สอยศูนย์การค้า แบ่งพื้นที่เป็น 7 ชั้น พื้นที่มีการออกแบบให้มีความเชื่อมต่อตั้งแต่สถานีรถไฟฟ้าสนามกีฬาแห่งชาติ เชื่อมต่อกับอาคารโดยรอบ เช่น ศูนย์การค้าไอศควิ อาคารสำนักงานเอ็มบีเค ทาวเวอร์ และโรงแรมปทุมวัน ปริ้นเซส มีประตูทางเชื่อมต่อเนื่องจากอาคารลานจอดเชื่อมในแต่ละชั้นของศูนย์การค้า

- ผู้ใช้งานและลักษณะการใช้อาคาร

จากการศึกษาพบว่าศูนย์การค้าเอ็มบีเค เซ็นเตอร์ เปิดบริการทุกวัน ตั้งแต่เวลา 10.00 น. ถึง 22.00 น. ผู้ใช้อาคารแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ ผู้ใช้งานประจำ และผู้ใช้เป็นครั้งคราว

- 1) ผู้ใช้ภายในได้แก่ พนักงานร้านค้า
- 2) ผู้ใช้ภายนอกได้แก่ นักท่องเที่ยว ผู้มาติดต่อ

โดยมีจำนวนผู้ใช้อาคารทั้ง 2 กลุ่มเป็นชาวไทย และชาวต่างชาติ แสดงรายละเอียดตามตารางที่ 20

ตารางที่ 17 ข้อมูลจำนวนผู้ใช้อาคารศูนย์การค้าเอ็มบีเค เซ็นเตอร์

กลุ่มผู้ใช้อาคาร	ผู้ใช้อาคาร	จำนวนเฉลี่ย (คนต่อวัน)
ผู้ใช้อาคารประจำ	พนักงานร้านค้า	70,000
ผู้ใช้อาคารครั้งคราว	นักท่องเที่ยว ผู้มาติดต่อ	

ที่มา : จากการสัมภาษณ์

4.4.2 การจัดการความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัยของศูนย์การค้า (Security Risk Management)

- ระบุความเสี่ยงศูนย์การค้าเอ็มบีเค เซ็นเตอร์

จากการศึกษาข้อมูลการประเมินความเสี่ยงของศูนย์การค้าเอ็มบีเค เซ็นเตอร์ จากการสัมภาษณ์ พบว่า ทางศูนย์การค้ามีจัดตั้งคณะกรรมการภายในดำเนินการประเมินความเสี่ยงของศูนย์การค้าโดยเฉพาะความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัยของศูนย์การค้า ซึ่งในที่นี้ข้อมูลที่สามารเปิดเผยเพื่อการศึกษา โดยสามารถระบุภัยคุกคาม เหตุการณ์หรือปัจจัยที่เป็นอันตราย จุดเปราะหรือจุดอ่อนที่อาจจะก่อให้เกิดภัยคุกคามต่อศูนย์การค้า ความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัย ความเสี่ยงต่อธุรกิจศูนย์การค้า และแนวทางการตอบสนองความเสี่ยงนั้นในทางการควบคุมหรือบรรเทา ดังแสดงในตารางที่ 18

ตารางที่ 18 ข้อมูลความเสี่ยงศูนย์การค้าเอ็มบีเค เซ็นเตอร์

ภัยคุกคาม	เหตุการณ์	จุดเปราะ	ความเสี่ยง (Place)	ความเสี่ยง (Business)	การควบคุมการบรรเทา
<ul style="list-style-type: none"> การชุมนุม การประท้วง การจลาจล การบุกรุก 	<ul style="list-style-type: none"> การรวมกลุ่มทางการเมือง การรวมกลุ่มชุมนุมเหตุการณ์อื่นๆ 	<ul style="list-style-type: none"> แนวรอบอาคาร ถนนพหลโยธิน บริเวณจุดทางเข้าอาคาร ทุกจุด ประตูทางเข้าภายในอาคาร ทางเข้าลานจอดรถ ทางเชื่อมอาคาร 	<ul style="list-style-type: none"> การท่าอากาศยาน สวัสดิภาพของผู้ใช้อาคาร อาชญากรรมลักทรัพย์ การก่อการร้าย 	<ul style="list-style-type: none"> ปิดอาคารดำเนินกิจการไม่ได้ ขาดรายได้ ขาดความเชื่อมั่นในด้านความปลอดภัย เสียชื่อเสียง 	<ul style="list-style-type: none"> ปรับปรุงแผนฉุกเฉินให้เป็นปัจจุบัน ฝึกซ้อมแผนตามรอบแผน จัดเตรียมสำนักงานสำรอง BCP ประกันภัยทรัพย์สินอาคาร/ผู้เช่า จัดเตรียมงบประมาณฉุกเฉิน
<ul style="list-style-type: none"> การโจรกรรม 	<ul style="list-style-type: none"> ปลอมแปลงเข้ามเพื่อเจตนาในการลักทรัพย์ 	<ul style="list-style-type: none"> ประตูทางเข้าภายในอาคาร ทางเชื่อมอาคาร 	<ul style="list-style-type: none"> อาชญากรรมลักทรัพย์ 		
<ul style="list-style-type: none"> การวางระเบิด 	<ul style="list-style-type: none"> การลอบวางระเบิดในรูปแบบต่างๆ เช่น กระเป๋า สัมภาระ การขับรถยนต์หรือรถจักรยานยนต์ การระเบิดรถยนต์ 	<ul style="list-style-type: none"> แนวรอบอาคาร ถนนพหลโยธิน บริเวณจุดทางเข้าอาคาร ทุกจุด ทางเข้าลานจอดรถ 	<ul style="list-style-type: none"> การก่อการร้าย สวัสดิภาพของผู้ใช้อาคาร การท่าอากาศยาน 		
<ul style="list-style-type: none"> ก่อการร้าย 	<ul style="list-style-type: none"> การสร้างสถานการณ์ในรูปแบบต่างๆ ใน การท่าอากาศยาน 	<ul style="list-style-type: none"> แนวรอบอาคาร ถนนพหลโยธิน 	<ul style="list-style-type: none"> การก่อการร้าย สวัสดิภาพของผู้ใช้อาคาร การท่าอากาศยาน 		

ที่มา : จากการสัมภาษณ์

เหตุการณ์โดยรอบบริบทของศูนย์การค้าเอ็ม บี เค เซ็นเตอร์ ที่มีผลต่อความเสี่ยงในพื้นที่ โดยรอบ พบว่า ในอดีตเกิดเหตุการณ์ชุมนุมต่างๆ เกิดขึ้นในบริเวณดังกล่าว คือ

1. เหตุการณ์การชุมนุมของกลุ่มต่างๆ บริเวณแยกที่ตั้งปทุมวัน ตั้งแต่ ปี 2549 – 2558 เช่น การชุมนุมทางการเมือง ปี 2549 การประท้วง นปช ปี 2553 การประท้วง กปปส. 2556-2557 การชุมนุมนักศึกษาจัดรำลึก 1 ปีรัฐประหารที่หน้าหอศิลปวัฒนธรรมกรุงเทพฯ ปี 2558
2. เหตุการณ์วางระเบิดในพื้นที่ท่าวมหาพรหม และโดยรอบแยกราชประสงค์ สาเหตุจากการเมือง และเหตุการณ์การเตรียมก่อเหตุระเบิดกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เหตุระเบิดที่เกิดเมื่อวันที่ 17 สิงหาคม พ.ศ. 2558 เวลา 18.55 น.

- การวิเคราะห์ความเสี่ยงพื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัยศูนย์การค้าเอ็ม บี เค เซ็นเตอร์

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร ประเมินและจัดลำดับความเสี่ยงของพื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัยของศูนย์การค้า ได้แก่ ทางเข้าออกอาคารและรอบอาคาร ประตูเชื่อมถนนหลัก ประตูเชื่อมรถไฟฟ้าและสะพานลอย ประตูเชื่อมภายในอาคาร ประตูเชื่อมอาคารใกล้เคียง พื้นที่สัญจรภายในศูนย์การค้า พื้นที่ขนส่งสินค้า ห้อง War room จุดทางเข้า ออก อาคารลานจอด พื้นที่สัญจรภายในอาคารลานจอด ประเมินและจัดลำดับออกเป็นพื้นที่เสี่ยงสูง (คะแนน 16-20) ได้แก่ ทางเข้าออกอาคารและรอบอาคาร ประตูเชื่อมถนนหลัก ประตูเชื่อมรถไฟฟ้าและสะพานลอย และพื้นที่เสี่ยงต่ำมาก (คะแนน 1-5) ได้แก่ ประตูเชื่อมภายในอาคาร ประตูเชื่อมอาคารใกล้เคียง พื้นที่สัญจรภายในศูนย์การค้า พื้นที่ขนส่งสินค้า ห้อง War room จุดทางเข้า ออก อาคารลานจอด พื้นที่สัญจรภายในอาคารลานจอด แสดงได้ตามตาราง 19

ตารางที่ 19 ระดับความเสี่ยงของพื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัยศูนย์การค้าเอ็มบีเค เซ็นเตอร์

พื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัยศูนย์การค้า	ระดับความเสี่ยงของพื้นที่
ทางเข้าออกอาคารและรอบอาคาร ประตูเชื่อมถนนหลัก ประตูเชื่อมรถไฟฟ้าและสะพานลอย	ระดับความเสี่ยงสูง (คะแนน 16-20)
ประตูเชื่อมภายในอาคาร ประตูเชื่อมอาคารใกล้เคียง พื้นที่สัญจรภายในศูนย์การค้า พื้นที่ขนส่งสินค้า ห้อง War room จุดทางเข้า ออก อาคารลานจอด พื้นที่สัญจรภายในอาคารลานจอด	ระดับความเสี่ยงต่ำมาก (คะแนน 1-5)

ที่มา : จากการสัมภาษณ์

หลักเกณฑ์ในการพิจารณาให้ระดับความเสี่ยง ประกอบด้วย โอกาสของการเกิดความเสี่ยง (Likelihood: L) พิจารณาจากโอกาสที่จะเกิดเชิงปริมาณ และ ความรุนแรง/ผลกระทบของความเสี่ยง (Consequences: C/Impact: I) พิจารณาจากมูลค่าความเสียหายต่อองค์กรและทรัพย์สิน (บาท) น้ำหนักคะแนนแบ่งตามเกณฑ์ สามารถพิจารณาตามตารางในภาคผนวกหน้า 100

4.4.3 การจัดการความมั่นคงปลอดภัยศูนย์การค้า (Security Management)

- นโยบาย มาตรการความมั่นคงปลอดภัย

ศูนย์การค้าเอ็มบีเค เซ็นเตอร์ มีนโยบายในด้านความมั่นคงปลอดภัยโดยมุ่งเน้นความปลอดภัยชีวิตและทรัพย์สินโดยตระหนักถึงธุรกิจที่จะต้องเปิดให้บริการได้ในวันถัดไปและใช้เทคโนโลยีเป็นส่วนหนึ่งของงานรักษาความมั่นคงปลอดภัย มีการกำหนดมาตรการความมั่นคงปลอดภัยเพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

- มีการเพิ่มอัตราเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย และเพิ่มความถี่ในการเข้าตรวจสอบพื้นที่ต่างๆภายในศูนย์ฯ
- มีการอบรมเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในเรื่องการปฏิบัติงาน ในกรณีที่มีเหตุการณ์ก่อการร้ายหรือการชุมนุมทางการเมือง และอบรมเรื่องอื่นๆ ทุกไตรมาส
- การร่วมมือกับหน่วยงานของภาครัฐที่เกี่ยวข้องเมื่อเกิดเหตุการณ์ภาวะฉุกเฉิน

อุปกรณ์มาตรฐานที่ประจำตัวพนักงาน ได้แก่ นกหวีด ไฟฉาย วิทยุสื่อสารพร้อมหูฟัง และสมุดบันทึกเหตุการณ์ แบบฟอร์มต่างๆ ที่ใช้บันทึกเหตุการณ์

อุปกรณ์พิเศษเฉพาะจุด แบ่งตามจุดปฏิบัติงาน ประกอบไปด้วย ดังนี้

1. พนักงานจุดประจำจราจร ประกอบด้วย กระบองไฟ ธงสีแดง เสื้อจราจร
2. พนักงานจุดประจำพื้นที่อาคารจอดรถ ประกอบด้วย กระจกส่องใต้รถ นกหวีด โทรโฆ่ง
3. พนักงานจุดประจำประตูทางเข้า-ออก ประกอบด้วย เครื่องตรวจจับโลหะชนิดมือถือ (Held Metal Detector) เครื่องตรวจจับโลหะชนิดเดินผ่าน (Walk through Metal Detector และ โทรศัพท์แจ้งเหตุฉุกเฉิน
4. พนักงานจุดประจำเดินตรวจภายในอาคาร ประกอบด้วย GTH Scan

- ระบบเทคโนโลยีรักษาความปลอดภัยศูนย์การค้าเอ็มบีเค เซ็นเตอร์

จากการศึกษาพบว่า ศูนย์การค้าเอ็มบีเค เซ็นเตอร์ มีเทคโนโลยีสนับสนุนการปฏิบัติงานร่วมกับบุคลากรทำงานร่วมกันรักษาความปลอดภัยในศูนย์การค้าให้เกิดประโยชน์สูงสุด ในการตรวจสอบ เพื่อป้องกันและปรามเหตุการณร้ายที่จะเกิดขึ้น ประกอบด้วย

- เทคโนโลยีและบุคลากรทำงานร่วมกันให้เกิดประโยชน์สูงสุด ในการตรวจสอบ ห้อง War room จะเป็นศูนย์บัญชาการ เพื่อป้องกันและปรามเหตุการณร้ายที่จะเกิดขึ้น โดยติดตั้งในจุดที่สำคัญ และคุณสมบัติของกล้องแตกต่างกันมีลักษณะของการจดจำใบหน้าผู้ต้องห้าม และสามารถตั้งเตือนให้ทราบกรณีที่พบบุคคลต้องห้าม
- นำเอาเครื่องมือการตรวจสอบโลหะชนิดเดินผ่าน เข้ามาใช้ตรวจสอบสัมภาระของผู้ใช้อาคาร ด้วยปริมาณของผู้ใช้อาคารที่มีจำนวนมาก รวมถึงการมีกลุ่มชาวต่างชาติโดยเฉพาะตะวันออกกลาง ซึ่งใช้ร่วมกับเครื่องมือตรวจสอบโลหะชนิดมือถือ ตามจุดสัญจรประตูเข้าออกหลักของอาคาร เช่น ประตูทางเข้าศูนย์การค้าทางเชื่อม BTS และทางเข้าหลังอาคาร เป็นต้น
- การควบคุม ใช้บุคคลในการนั่งสังเกตการณ์ตลอด 24 ชั่วโมง
- ระบบควบคุมการเข้าออกของรถยนต์ นำเข้ามาควบคุมการเข้าออกลานจอด
- นาฬิกาข้อมือ เข้ามาสนับสนุนการตรวจตราให้เป็นไปเวลาที่กำหนด

4.4.4 บทเรียนที่ได้รับ และ ข้อเสนอจากกรณีศึกษา

- ศูนย์การค้าเอ็มบีเค เซ็นเตอร์ เป็นศูนย์การค้าในระดับ B มีองค์ประกอบของร้านค้า โรงภาพยนตร์และร้านอาหาร ครบวงจร มีกิจกรรมหลักเป็นศูนย์การค้า โรงภาพยนตร์และสำนักงาน กลุ่มเป้าหมายธุรกิจเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติรายได้ระดับ Lower-Middle Class มีการใช้งานที่หลากหลายและหนาแน่น ขายสินค้าทุกระดับ
- อาคารแนวราบความสูง 7 ชั้น ประเภทอาคารสาธารณะ ตั้งอยู่ใจกลางเมือง แยกพระราม 1 พื้นที่ตั้งอยู่ตรงกลางของศูนย์การศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกวิทยาเขตอุเทนถวาย และ ระดับสถาบันเทคโนโลยีรพทุมวัน ซึ่งบริเวณดังกล่าวมักจะเกิดการทะเลาะวิวาทของนักศึกษาอยู่เสมอ มีประตูทางเข้าออกศูนย์การค้าทั้งชั้นดินและเหนือชั้นดิน
- ผู้ใช้งานอาคารจำแนกออกเป็น 2 กลุ่ม คือผู้ใช้งานประจำ และผู้ใช้งานครั้งคราว โดยมีผู้ใช้งานอาคารสัดส่วนชาวต่างชาติร้อยละ 80 ชาวไทยร้อยละ 20 ซึ่งชาวต่างชาติส่วนมากเป็นชาวตะวันออกกลาง
- ศูนย์การค้ามีการประเมินความเสี่ยงในด้านความมั่นคงทางธุรกิจและความมั่นคงปลอดภัยของศูนย์การค้า โดยมีการระบุภัยคุกคามในด้านความมั่นคง และจุดเปราะหรือจุดอ่อนที่เป็นพื้นที่โดยรอบอาคารและทางเข้าพื้นที่ศูนย์การค้าส่วนใหญ่
- พื้นที่การปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัยออกเป็น 9 พื้นที่ตามลักษณะกายภาพของตัวอาคารของการจัดจุดปฏิบัติงาน ได้แก่ ทางเข้าออกอาคารและรอบอาคาร ประตูเชื่อมถนนหลัก ประตูเชื่อมรถไฟฟ้าและสะพานลอย ประตูเชื่อมภายในอาคาร พื้นที่สัญจรภายในศูนย์การค้า พื้นที่ขนส่งสินค้า ห้อง War room จุดทางเข้า ออกอาคารลานจอด พื้นที่สัญจรภายในอาคารลานจอด
- การจัดการความมั่นคงปลอดภัยศูนย์การค้าอัมรินทร์ พลาซ่า มีนโยบายมุ่งเน้นรักษาชีวิตและทรัพย์สิน เพื่อเป็นการกำหนดมาตรการความมั่นคงปลอดภัยในการป้องกันและบรรเทาเหตุการณ์ฉุกเฉินที่จะเกิดขึ้นภายในพื้นที่

- โครงสร้างหน่วยงานความมั่นคงแบ่งออกเป็น 3 ระดับ ระดับการวางแผน ระดับการจัดการ ซึ่งดำเนินการโดยบุคลากรของศูนย์การค้า เนื่องจากองค์กรมีขนาดใหญ่ ในหน่วยงานรักษาความปลอดภัยแยกออกเป็นแผนกต่างๆ จึงได้จัดตั้งโครงสร้างในระดับการจัดการขึ้นโดยดำเนินงานด้วยบุคลากรที่มีประสบการณ์โดยตรง และระดับปฏิบัติการ โดยระดับการจัดการมีจัดจ้างบริษัทภายนอกเข้ามาดำเนินการ เพื่อกระจายความเสี่ยงของความรับผิดชอบให้โดยมีสัญญารายปี กำกับดูแลโดยฝ่ายบริหารอาคารดำเนินการโดยบุคลากรของศูนย์การค้า
- เทคโนโลยีเข้ามาสนับสนุนงานรักษาความปลอดภัย มีระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิด ครอบคลุมทุกพื้นที่ของศูนย์การค้า รวมถึงมีการนำเครื่องมือตรวจสอบโลหะชนิดเดินผ่านเข้ามาร่วมตรวจค้น เพื่อความรวดเร็วในการตรวจค้นของผู้ใช้อาคาร เนื่องจากปริมาณผู้ใช้อาคารมีจำนวนสูงต่อวัน รวมถึงมีชาวต่างชาติที่เป็นกลุ่มเป้าหมายของศูนย์การค้า จึงเพิ่มความเข้มข้นในการตรวจค้น รวมถึง ระบบควบคุมการเข้าออกของรถยนต์ และนาฬิกาข้อมือ

4.5 ศูนย์การค้าเดอะ พาลาเดียม เวิลด์ ซ้อปปี้ง

4.5.1 ข้อมูลศูนย์การค้า

- ข้อมูลเบื้องต้น การดำเนินธุรกิจ

ศูนย์การค้าเดอะ พาลาเดียม เวิลด์ ซ้อปปี้งเป็นศูนย์การค้าใจกลางเมืองกรุงเทพมหานคร มีสินค้าปลีกและส่ง ภายใต้แนวคิด เปลี่ยนโลกแห่งจินตนาการ ในการเลือกซื้อสินค้าหลากหลายชนิด ได้แบบไม่มีขีดจำกัด (NON-STOP WHOLESALE SHOPPING) ตั้งอยู่เลขที่ 555 ซอยสี่แยกประตูน้ำ ถนนราชปรารภ แขวงมักกะสัน เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ห้วมุมสี่แยกประตูน้ำใจกลางย่านศูนย์การค้าชั้นนำ (Shopping District) ที่สำคัญของกรุงเทพมหานคร เป็นศูนย์การค้ามากมายไปด้วยสินค้าทุกรูปแบบ และทุกระดับที่เริ่มต้นราคาหลักร้อยบาท องค์กรประกอบของสินค้าและบริการตอบสนองรสนิยมของลูกค้ากลุ่มเป้าหมายนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทย และชาวต่างชาติ ผู้มีรายได้ระดับ Lower-Middle Class



ที่มา : <http://www.google.com>

รูปที่ 17 ลักษณะอาคารศูนย์การค้าเดอะ พาลาเดียม ซ้อปปี้ง

- ข้อมูลทางกายภาพ และการใช้งานอาคาร

ศูนย์การค้าเดอะ พาลาเดียม เวิลด์ ซ้อปปี้ง อาคารแนวราบความสูง 9 ชั้น ชั้นใต้ดิน 2 ชั้น ชั้น B2 ถึง ชั้น 6 จัดสรรพื้นที่เป็นศูนย์การค้า และชั้น 7 ถึง ชั้น 9 จัดสรรให้เป็นลานจอดรถ เป็นอาคารจัดอยู่ในประเภทอาคารสาธารณะ ซึ่งตั้งอยู่เลขที่ 555 ซอยสี่แยกประตูน้ำ ถนนราชปรารภ แขวงมักกะสัน เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ห้วมุมสี่แยกประตูน้ำใจกลางย่านศูนย์การค้าชั้นนำ (Shopping District) ที่สำคัญของกรุงเทพมหานคร

โดยรอบของศูนย์การค้าไม่มีแนวรั้ว ทิศใต้ชิดกับถนนเพชรบุรีตัดใหม่ ทิศตะวันตกชิดถนนราชปรารภ โดยมีทางเข้าออก หลัก 2 ทิศทาง ถนนเพชรบุรีตัดใหม่และถนนราชปรารภ ลักษณะโครงสร้างอาคารเป็นคอนกรีตเสริมเหล็กผนังอาคารเป็นกระจก Curtain Wall และบางส่วนหุ้มด้วยแผ่นอลูมิเนียม มีการเปิดช่องโถงโปร่งได้เลื่อน (Atrium) ต่อเนื่องจากชั้นที่ 1 ถึงชั้นบนของอาคาร ประตูทางเข้าศูนย์การค้าอยู่ในระดับชั้นดินและเหนือดิน



ที่มา : www.google.com

รูปที่ 18 แผนที่ตั้งศูนย์การค้าเดอะ พาลาเดียม เวิลด์ ซ้อปปิ้ง

การจัดสรรพื้นที่ใช้สอยศูนย์การค้า ในแต่ละชั้นจัดพื้นที่ร้านค้าออกเป็นหมวดหมู่ พื้นที่มีความเชื่อมต่อทางกายภาพอาคารข้างเคียง เช่นมีทางเชื่อมต่อเนื่องในอาคารเดียวกันกับโรงแรมเดอะเบอร์เคลีย์ โฮเต็ล ประตูน้ำ และในส่วนของอาคารสำนักงาน แต่ละพื้นที่มีความหลากหลายของสินค้าและบริการแต่ละชั้น โดยแยกตามประเภทของพื้นที่ดังนี้

1. ชั้น B2 (ชั้นใต้ดิน) ประกอบด้วยศูนย์อาหารและที่จอดรถ
2. ชั้น B1 (ชั้นใต้ดิน) ประกอบด้วยเครื่องเงินและเครื่องประดับจำพวกอัญมณี
3. ชั้น 1 ถึง ชั้น 2 ประกอบด้วย ร้านอาหาร เสื้อผ้า กระเป๋า ที่ระลึก
4. ชั้น 3 ถึง ชั้น 4 ประกอบไปด้วย สินค้าไอที และร้านสปาสุขภาพ
5. ชั้น 5 ถึง ชั้น 6 พื้นที่แสดงสินค้าและกิจกรรมต่างๆ
6. ชั้น 7 ถึง ชั้น 10 พื้นที่ลานจอดรถ

- ผู้ใช้งานและลักษณะการใช้อาคาร

จากการศึกษาพบว่าศูนย์การค้าเดอะ พาลาเดียม เวิลด์ ซ้อปปี้ง เปิดบริการทุกวัน ตั้งแต่เวลา 10.00 น. ถึง 20.00 น. ผู้ใช้อาคารแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ ผู้ใช้งานประจำ และผู้ใช้เป็นครั้งคราว

- 1) ผู้ใช้ภายในได้แก่ พนักงานร้านค้า
- 2) ผู้ใช้ภายนอกได้แก่ นักท่องเที่ยว ผู้มาติดต่อ

โดยมีจำนวนผู้ใช้อาคารทั้ง 2 กลุ่มเป็นชาวไทย และชาวต่างชาติ แสดงรายละเอียดตามตารางที่ 21

ตารางที่ 21 ข้อมูลจำนวนผู้ใช้อาคารศูนย์การค้าเดอะ พาลาเดียม เวิลด์ ซ้อปปี้ง

กลุ่มผู้ใช้อาคาร	ผู้ใช้อาคาร	จำนวนเฉลี่ย (คนต่อวัน)
ผู้ใช้อาคารประจำ	พนักงานร้านค้า	7,500
ผู้ใช้อาคารครั้งคราว	นักท่องเที่ยว ผู้มาติดต่อ	

ที่มา : จากการสัมภาษณ์

4.5.2 การจัดการความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัยของศูนย์การค้า (Security Risk Management)

- ระบุความเสี่ยงศูนย์การค้าเดอะ พาลาเดียม เวิลด์ ซ้อปปี้ง

จากการศึกษาข้อมูลการประเมินความเสี่ยงของศูนย์การค้าเดอะ พาลาเดียม เวิลด์ ซ้อปปี้ง จากการสัมภาษณ์ พบว่า ทางศูนย์การค้ามีการประเมินความเสี่ยงของศูนย์การค้าโดยเฉพาะความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัยของศูนย์การค้า ซึ่งในที่นี้ข้อมูลที่สามารถเปิดเผยเพื่อการศึกษา โดยสามารถระบุภัยคุกคาม เหตุการณ์หรือปัจจัยที่เป็นอันตราย จุดเปราะหรือจุดอ่อนที่อาจจะก่อให้เกิดภัยคุกคามต่อศูนย์การค้า ความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัย ความเสี่ยงต่อธุรกิจศูนย์การค้า และแนวทางการตอบสนองความเสี่ยงนั้นในทางการควบคุมหรือบรรเทา ดังแสดงในตารางที่ 22

ตารางที่ 22 ข้อมูลความเสี่ยงศูนย์การค้าเดอะ พาลาเดียม เวิลด์ ซ้อปิ้ง

ภัยคุกคาม	เหตุการณ์	จุดเปราะ	ความเสี่ยง (Place)	ความเสี่ยง (Business)	การควบคุม การบรรเทา
<ul style="list-style-type: none"> ● การชุมนุม ● การประท้วง ● การจลาจล ● การบุกรุก 	<ul style="list-style-type: none"> ● การรวมกลุ่มทางการเมือง ● การรวมกลุ่มชุมนุมเหตุการณ์อื่นๆ 	<ul style="list-style-type: none"> ● แนวรอบอาคาร ถนนเพชรบุรี และถนนราชปรารภ ● บริเวณจุดทางเข้าอาคาร ทุกจุด ● ประตูทางเข้าภายในอาคาร ● ทางเชื่อมอาคาร 	<ul style="list-style-type: none"> ● การทำลายทรัพย์สิน ● สวัสดิภาพของผู้ใช้อาคาร ● อาชญากรรมลักทรัพย์ ● การก่อการร้าย 	<ul style="list-style-type: none"> ● ปิดอาคาร ดำเนินกิจการไม่ได้ ● ขาดรายได้ ● ขาดความเชื่อมั่นในด้านความปลอดภัย 	<ul style="list-style-type: none"> ● ปรับปรุงแผนฉุกเฉินให้เป็นปัจจุบัน ● ฝึกซ้อมแผนตามรอบแผน ● ประกันภัยทรัพย์สินอาคาร/ผู้เช่า ● จัดเตรียมงบประมาณฉุกเฉิน
<ul style="list-style-type: none"> ● การโจรกรรม 	<ul style="list-style-type: none"> ● การแฝงตัวหรือเจตนาในการลักทรัพย์ 	<ul style="list-style-type: none"> ● ประตูทางเข้าภายในอาคาร ● ทางเชื่อมอาคาร 	<ul style="list-style-type: none"> ● อาชญากรรมลักทรัพย์ 	<ul style="list-style-type: none"> ● เสี่ยงชื่อเสียง 	
<ul style="list-style-type: none"> ● การวางระเบิด 	<ul style="list-style-type: none"> ● การลอบวางระเบิดในรูปแบบต่างๆ เช่น กระเป๋าสัมภาระ 	<ul style="list-style-type: none"> ● แนวรอบอาคาร ถนนเพชรบุรี และถนนราชปรารภ 	<ul style="list-style-type: none"> ● การก่อการร้าย ● สวัสดิภาพของผู้ใช้อาคาร ● การทำลายทรัพย์สิน 		

ที่มา : จากการสัมภาษณ์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

เหตุการณ์โดยรอบบริบทของศูนย์การค้าเอ็ม บี เค เซ็นเตอร์ ที่มีผลต่อความเสี่ยงในพื้นที่ โดยรอบ พบว่า ในอดีตเกิดเหตุการณ์ชุมนุมต่างๆ เกิดขึ้นในบริเวณดังกล่าว คือ

1. เหตุการณ์การชุมนุมของกลุ่มต่างๆ บริเวณแยกที่ตั้งประตูน้ำ ตั้งแต่ ปี 2549 - 2557 เช่น การชุมนุมทางการเมือง ปี 2549 การประท้วง นปช ปี 2553 การประท้วง กปปส. 2556-2557

2. เหตุการณ์วางระเบิดในพื้นที่ท่าวมหาพรหม และโดยรอบแยกราชประสงค์ สาเหตุจากการเมือง และเหตุการณ์การเตรียมก่อเหตุระเบิดกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เหตุระเบิดที่เกิดเมื่อวันที่ 17 สิงหาคม พ.ศ. 2558 เวลา 18.55 น.

- การวิเคราะห์ความเสี่ยงพื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัยศูนย์การค้าเอราวัณ

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร ประเมินและจัดลำดับความเสี่ยงของพื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัยของศูนย์การค้า ได้แก่ ทางเข้าออกอาคารและรอบอาคาร ประตูเชื่อมถนนหลัก ประตูเชื่อม

รถไฟฟ้าและสะพานลอย ประตูเชื่อมภายในอาคาร ประตูเชื่อมอาคารใกล้เคียง พื้นที่สัญจรภายใน ศูนย์การค้า พื้นที่ขนส่งสินค้า ห้อง War room จุดทางเข้า ออก อาคารลานจอด พื้นที่สัญจรภายใน อาคารลานจอด ประเมินและจัดลำดับออกเป็นพื้นที่เสี่ยงสูง (คะแนน 16-20) ได้แก่ ทางเข้าออก อาคารและรอบอาคาร ประตูเชื่อมถนนหลัก และพื้นที่เสี่ยงต่ำมาก (คะแนน 1-5) ได้แก่ ประตูเชื่อม รถไฟฟ้าและสะพานลอย ประตูเชื่อมภายในอาคาร ประตูเชื่อมอาคารใกล้เคียง พื้นที่สัญจรภายใน ศูนย์การค้า พื้นที่ขนส่งสินค้า ห้อง War room จุดทางเข้า ออก อาคารลานจอด พื้นที่สัญจรภายใน อาคารลานจอด แสดงได้ตามตาราง 23

ตารางที่ 23 ระดับความเสี่ยงของพื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัยศูนย์การค้าเดอะ พาเลซเดียม เวิลด์ ซ้อปิ้ง

พื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัยศูนย์การค้า	ระดับความเสี่ยงของพื้นที่
ทางเข้าออกอาคารและรอบอาคาร ประตูเชื่อมถนนหลัก	ระดับความเสี่ยงสูง (คะแนน 16-20)
ประตูเชื่อมรถไฟฟ้าและสะพานลอย ประตูเชื่อมภายในอาคาร ประตูเชื่อมอาคารใกล้เคียง พื้นที่สัญจรภายในศูนย์การค้า พื้นที่ขนส่งสินค้า ห้อง War room จุดทางเข้า ออก อาคารลานจอด พื้นที่สัญจรภายในอาคารลานจอด	ระดับความเสี่ยงต่ำมาก (คะแนน 1-5)

ที่มา : จากการสัมภาษณ์

หลักเกณฑ์ในการพิจารณาให้ระดับความเสี่ยง ประกอบด้วย โอกาสของการเกิดความเสี่ยง (Likelihood: L) พิจารณาจากโอกาสที่จะเกิดเชิงปริมาณ และ ความรุนแรง/ผลกระทบของความเสี่ยง (Consequences: C/Impact: I) พิจารณาจากมูลค่าความเสียหายต่อองค์กรและทรัพย์สิน (บาท) น้ำหนักคะแนนแบ่งตามเกณฑ์ สามารถพิจารณาตามตารางในภาคผนวกหน้า 100

4.5.3 การจัดการความมั่นคงปลอดภัยศูนย์การค้า (Security Management)

- นโยบาย มาตรการความมั่นคงปลอดภัย

ศูนย์การค้าเดอะ พาลาเดียม เวิลด์ ซ้อปปีง มีนโยบายในด้านความมั่นคงปลอดภัยโดยมุ่งเน้นรักษาความปลอดภัยในชีวิตผู้ใช้อาคารและทรัพย์สิน มีการกำหนดมาตรการความมั่นคงปลอดภัยเพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

- จัดให้มีการติดต่อประสานงานอย่างเป็นระบบ รวมถึงจัดทำมาตรการดำเนินการเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินต่างๆ ไว้รองรับแต่ละสถานการณ์
- ส่งเสริมให้มีการปรับปรุงแผนและมาตรการด้านความปลอดภัย โดยมอบหมายให้ระดับจัดการตรวจสอบแผนรองรับและการฝึกซ้อมต่างๆ
- กำหนดหน้าที่ทุกฝ่ายและขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ดำเนินการตามที่กำหนดและตามมาตรฐาน
- เสริมสร้างให้พนักงานทุกระดับมีความรู้โดยการฝึกอบรมทุกระดับตามความเหมาะสม เพื่อร่วมมือปฏิบัติดูแลความปลอดภัย เพื่อให้เกิดความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของตนเอง ของบริษัทฯ และของผู้ใช้อาคาร
- ประสานงานกับหน่วยงานรักษาความปลอดภัยของรัฐ ในการรับข่าวสาร และกรองข้อมูล เพื่อใช้ในการรับมือกรณีเกิดความไม่สงบของเหตุทางการเมือง
- กรณีเหตุการณ์ฉุกเฉินตามสถานการณ์ มีการเพิ่มจำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัย ติดตั้งสิ่งกีดขวาง ตรวจสอบสัมภาระเพื่อเพิ่มระดับความปลอดภัยของพื้นที่
- ประกันภัยความเสี่ยงอาคารทุกชนิด ยกเว้นการก่อการร้ายและการหยุดชงักของธุรกิจ

- งานบริการรักษาความปลอดภัย

บริษัทให้บริการ

บริษัท เอ อี ซี การ์ด จำกัด

จำนวนพนักงาน

37 คน (กลางวัน 19 คน กลางคืน 18 คน)

จากการศึกษาพบว่า งานบริการรักษาความปลอดภัยมีหน้าที่ประจำจุด และตรวจการณ์ ขอบเขตงานในการตรวจค้น ตรวจตรา สังเกตการณ์ พื้นที่ทั้งภายในและภายนอกศูนย์การค้า ซึ่งครอบคลุมช่วงเวลาเปิดบริการ และปิดบริการ ในการรักษาความปลอดภัยผู้ใช้บริการและทรัพย์สิน อำนวยความสะดวก ความสะอาดภายในลานจอดรถ และการพร้อมให้บริการข้อมูลเบื้องต้นทาง ภายภาพทั่วไปสำหรับผู้ใช้อาคาร โดยทำสัญญาการให้บริการรายปีแยกออกจำนวน 1 สัญญาบริการ ดังนี้ งานบริการรักษาความปลอดภัยภายในอาคาร ข้อมูลพื้นที่ปฏิบัติงานและจำนวนพนักงาน แสดง ตามตารางที่ 24

ตารางที่ 24 แสดงจุดปฏิบัติงานและจำนวนผู้ปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัยศูนย์การค้าเดอะ พาลาเดียม เวิลด์ ซ้อปิ้ง

จุดปฏิบัติงาน	จำนวนผู้ปฏิบัติงาน (คน)
ทางเข้าออกอาคารและรอบอาคาร	11
ประตูเชื่อมถนนหลัก	-
ประตูทางเชื่อมรถไฟฟ้า และสะพานลอย	-
ประตูเชื่อมภายในอาคาร	-
ประตูทางเชื่อมอาคารใกล้เคียง	n/a
พื้นที่สัญจรภายใน	15
พื้นที่ขนส่งสินค้า	2
ห้อง War room	2 (บุคลากรศูนย์การค้า)
จุดทางเข้า ออก อาคารลานจอด	2
พื้นที่สัญจรภายในอาคารลานจอด	6

อุปกรณ์มาตรฐานที่ประจำตัวพนักงาน ได้แก่ นกหวีด ไฟฉาย วิทยุสื่อสารพร้อมหูฟัง และ สมุดบันทึกเหตุการณ์ แบบฟอร์มต่างๆ ที่ใช้บันทึกเหตุการณ์

อุปกรณ์พิเศษเฉพาะจุด แบ่งตามจุดปฏิบัติงาน ประกอบไปด้วย ดังนี้

1. พนักงานจุดประจำพื้นที่อาคารจอดรถ ประกอบด้วย กระจกส่องใต้รถ นกหวีด โทรโซ่ง
2. พนักงานจุดประจำเดินตรวจภายในอาคาร ประกอบด้วย GTH Scan

- ระบบเทคโนโลยีรักษาความปลอดภัยศูนย์การค้าเดอะ พาลาเดียม เวิลด์ ซ้อปปีง

จากการศึกษาพบว่า ศูนย์การค้าเดอะ พาลาเดียม เวิลด์ ซ้อปปีง มีเทคโนโลยีสนับสนุนการปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัยในศูนย์การค้า ประกอบด้วย

- กล้องโทรทัศน์วงจรปิดเป้าหมายหลักใช้บันทึกเหตุการณ์และตรวจสอบติดตามบุคคลที่เข้ามาใช้พื้นที่ในอาคาร เป้าหมายรองใช้การป้องปรามเหตุร้าย ร่วมกับการจัดจุดตรวจ ตามจุดกายภาพสำคัญของอาคาร โดยเฉพาะสนับสนุนในพื้นที่ลับตาพื้นที่ส่วนใหญ่ในการติดตั้งคือ ทางเข้าออกทั้งหมดของอาคาร พื้นที่สัญจรภายในพื้นที่โดยรอบอาคาร อาคารลานจอดรถ การควบคุม CCTV ใช้บุคคลในการนั่งสังเกตการณ์ตลอด 24 ชั่วโมง
- นำเอาเครื่องมือการตรวจสอบโลหะ เข้ามาใช้ตรวจสอบสัมภาระของผู้ใช้อาคารตามจุดสัญจรหลักของอาคาร เช่น ประตูทางเข้าออกศูนย์การค้า เป็นต้น ซึ่งนำเข้ามาใช้ต่อเมื่อกรณีเกิดเหตุความไม่สงบและมีคำสั่งจากระดับบริหาร และการจัดการแต่ในเหตุการณ์ปกติไม่มีการนำเทคโนโลยีดังกล่าวมาใช้
- ระบบควบคุมการเข้าออกของรถยนต์ นำเข้ามาควบคุมการเข้าออกลานจอด
- นาฬิกาข้อมือ เข้ามาสนับสนุนการตรวจตราให้เป็นไปเวลาที่กำหนด

4.5.4 บทเรียนที่ได้รับ และ ข้อเสนอจากกรณีศึกษา

- ศูนย์การค้าเดอะ พาลาเดียม เวิลด์ ซ้อปปีง เป็นศูนย์การค้าในระดับ C มีสินค้าปลีกและส่ง ภายใต้แนวคิด เปลี่ยนโลกแห่งจินตนาการ ในการเลือกซื้อสินค้าหลากหลายชนิด ได้แบบไม่มีขีดจำกัด (NON-STOP WHOLESALE SHOPPING) โดยมีองค์ประกอบของร้านค้า สินค้าปลีกและส่ง ราคาหลักร้อยละห้าขึ้นไป มีกิจกรรมหลักเป็นศูนย์การค้า กลุ่มเป้าหมายธุรกิจเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ รายได้ระดับ Upper-Middle Class มีกิจกรรมในศูนย์การค้าที่ไม่หลากหลายและการใช้งานที่ไม่หนาแน่น ขายสินค้าทุกระดับ
- อาคารแนวราบความสูง 10 ชั้น ใต้ดิน 2 ชั้น ประเภทอาคารสาธารณะ ตั้งอยู่ใจกลางเมือง แยกประตูน้ำ มีประตูทางเข้าออกศูนย์การค้าระดับชั้นดิน เหนือดิน และใต้ดิน มากกว่า 1 ทาง

- ผู้ใช้งานอาคารจำแนกออกเป็น 2 กลุ่ม คือผู้ใช้งานประจำ และผู้ใช้งานครั้งคราว โดยมีผู้ใช้งานอาคารสัดส่วนชาวต่างชาติร้อยละ 60 ชาวไทย ร้อยละ 40 ซึ่งชาวต่างชาติส่วนมากเป็นเอเชียตะวันออก
- ศูนย์การค้ามีการประเมินความเสี่ยงในด้านความมั่นคงทางธุรกิจและความมั่นคงปลอดภัยของศูนย์การค้า โดยมีการระบุนภัยคุกคามในด้านความมั่นคง และจุดเปราะหรือจุดอ่อนที่เป็นพื้นที่โดยรอบอาคารและทางเข้าพื้นที่ศูนย์การค้าส่วนใหญ่
- พื้นที่การปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัยออกเป็น 9 พื้นที่ตามลักษณะกายภาพของตัวอาคารของการจัดจุดปฏิบัติงาน ได้แก่ ทางเข้าออกอาคารและรอบอาคาร ประตูเชื่อมถนนหลัก ประตูเชื่อมรถไฟฟ้าและสะพานลอย ประตูเชื่อมภายในอาคาร พื้นที่สัญจรภายในศูนย์การค้า พื้นที่ขนส่งสินค้า ห้อง War room จุดทางเข้า ออกอาคารลานจอด พื้นที่สัญจรภายในอาคารลานจอด
- การจัดการความมั่นคงปลอดภัยศูนย์การค้าเดอะ พาลาเดียม เวิลด์ ซ้อปปีง มีนโยบายมุ่งเน้นรักษาชีวิตและทรัพย์สิน เพื่อเป็นการกำหนดมาตรการความมั่นคงปลอดภัยในการป้องกันและบรรเทาเหตุการณ์ฉุกเฉินที่จะเกิดขึ้นภายในพื้นที่ เน้นการตรวจตราภายนอกมากกว่า การตรวจค้นจุดประตูทางเชื่อมถนนหลัก หรือทางเชื่อมสะพานลอย ซึ่งศูนย์การค้าได้กำหนดถึงสถานะของศูนย์การค้าว่าไม่ใช่เป้าหมายของการก่อการร้าย หรือภัยคุกคามอื่นๆ จึงไม่มีการเน้นการตรวจการเข้าของผู้ใช้อาคาร แต่เน้นความเรียบร้อยภายในพื้นที่ศูนย์การค้าเอง
- โครงสร้างหน่วยงานความมั่นคงแบ่งออกเป็น 3 ระดับ ระดับการวางแผน ระดับการจัดการซึ่งดำเนินการโดยบุคลากรของศูนย์การค้า เนื่องจากองค์กรมีขนาดใหญ่ ในหน่วยงานรักษาความปลอดภัยแยกออกเป็นแผนกต่างๆ จึงได้จัดตั้งโครงสร้างในระดับการจัดการขึ้นโดยดำเนินงานด้วยบุคลากรที่มีประสบการณ์โดยตรง และระดับปฏิบัติการ โดยระดับการจัดการมีจัดจ้างบริษัทภายนอกเข้ามาดำเนินการ เพื่อกระจายความเสี่ยงของความรับผิดชอบให้โดยมีสัญญารายปี และมีพื้นที่บางส่วนดำเนินการโดยบุคลากรของศูนย์การค้า กำกับดูแลโดยฝ่ายบริหารอาคารดำเนินการโดยบุคลากรของศูนย์การค้า

4.6 ศูนย์การค้าเซ็นจูรี เดอะ มูฟวี่ พลาซ่า

4.6.1 ข้อมูลศูนย์การค้า

- ข้อมูลเบื้องต้น การดำเนินธุรกิจ

ศูนย์การค้าเซ็นจูรี เดอะ มูฟวี่ พลาซ่า เป็นศูนย์การค้ากลางเมืองกรุงเทพมหานครใกล้อนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ ประกอบด้วย โรงภาพยนตร์ ร้านค้า ร้านอาหาร มีสินค้าหลากหลาย ภายใต้แนวคิดโลกบันเทิงและการเรียนรู้แห่งศตวรรษ ตั้งอยู่เลขที่ 15 ถนนพญาไท แขวงถนนพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร หัวมุมถนนพญาไทและซอยรางน้ำ เป็นศูนย์การค้ามารดตอบรับความต้องการของคนทุกเพศทุกวัย ตอบสนองรสนิยมของลูกค้ากลุ่มเป้าหมายนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทย ผู้มีรายได้ระดับ Lower-Middle Class พื้นที่ที่จัดแบ่งเป็น 5 โซน ได้แก่ Entertainment Zone, Education Zone, Superstire Zone, Shopping Zone, Food Zone Entertainment Zone



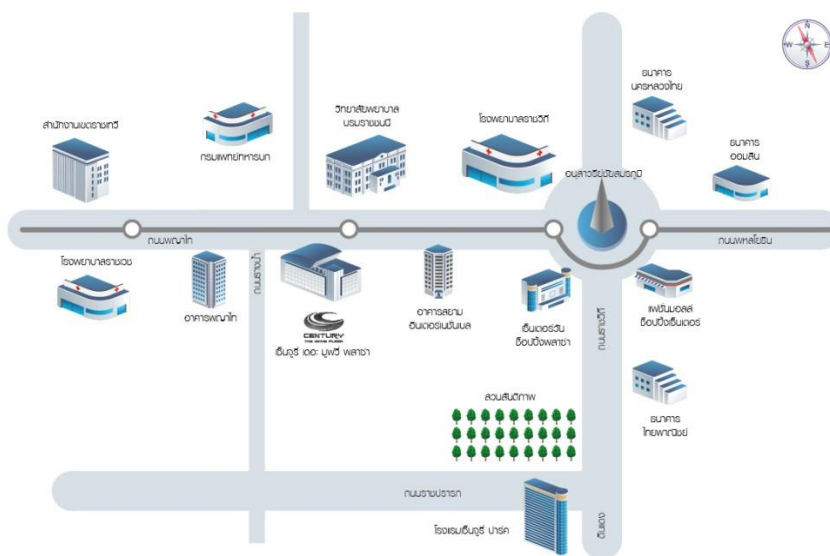
ที่มา : <http://www.centurythemovieplaza.com>

รูปที่ 19 ลักษณะอาคารศูนย์การค้าเซ็นจูรี เดอะ มูฟวี่ พลาซ่า

- ข้อมูลทางกายภาพ และการใช้งานอาคาร

ศูนย์การค้าเซ็นจูรี เดอะ มูฟวี่ พลาซ่า อาคารแนวราบความสูง 8 ชั้น ชั้นใต้ดิน 1 ชั้น ชั้น B ถึง ชั้น 5 จัดสรรพื้นที่เป็นศูนย์การค้า และชั้น 7 ถึง ชั้น 10 จัดสรรให้เป็นลานจอดรถ เป็นอาคารจัดอยู่ในประเภทอาคารสาธารณะ ซึ่งตั้งอยู่เลขที่ 15 ถนนพญาไท แขวงถนนพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร หัวมุมถนนพญาไทและซอยรางน้ำใจกลางเมืองใกล้อนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิที่สำคัญของกรุงเทพมหานคร

โดยรอบของศูนย์การค้าไม่มีแนวรั้ว ทิศใต้ชิดกับถนนซอยรางน้ำ ทิศตะวันออกชิดถนนซอยเลิศปัญญา ทิศตะวันตกชิดถนนพญาไท โดยมีทางเข้าออกหลัก 2 ทิศทาง ถนนรางน้ำและถนนเลิศปัญญา ลักษณะโครงสร้างอาคารเป็นคอนกรีตเสริมเหล็กผนังอาคารเป็นกระจก Curtain Wall และบางส่วนหุ้มด้วยแผ่นอลูมิเนียม มีการเปิดช่องโถงบันไดเลื่อน (Atrium) ต่อเนื่องจากชั้นที่ 1 ถึงชั้นบนของอาคาร ประตูทางเข้าศูนย์การค้าอยู่ในระดับชั้นดินและเหนือดิน



ที่มา : <http://www.centurythemovieplaza.com>

รูปที่ 20 แผนที่ตั้งศูนย์การค้าเซ็นจูรี่ เดอะ มูวี่ พลาซ่า

การจัดสรรพื้นที่ใช้สอยศูนย์การค้า ในแต่ละชั้นจัดพื้นที่ร้านค้าออกเป็นหมวดหมู่ แยกเป็นพื้นที่เป็นโซน พื้นที่มีความเชื่อมต่อทางกายภาพ เช่น มีทางเชื่อมต่อเนื่องในอาคารเดียวกันกับส่วนอาคารสำนักงาน และสะพานลอยทางเชื่อม แต่ละพื้นที่มีความหลากหลายของสินค้าและบริการ พื้นที่ที่จัดแบ่งเป็น 5 โซน ได้แก่ Entertainment Zone, Education Zone, Superstire Zone, Shopping Zone, Food Zone Entertainment Zone

- ผู้ใช้งานและลักษณะการใช้อาคาร

จากการศึกษาพบว่าศูนย์การค้าเซ็นจูรี่ เดอะ มูวี่ พลาซ่า เปิดบริการทุกวัน ตั้งแต่เวลา 10.00 น. ถึง 22.00 น. ผู้ใช้อาคารแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ ผู้ใช้งานประจำ และผู้ใช้เป็นครั้งคราว

- 1) ผู้ใช้ภายในได้แก่ พนักงานร้านค้า
- 2) ผู้ใช้ภายนอกได้แก่ นักท่องเที่ยว ผู้มาติดต่อ

โดยมีจำนวนผู้ใช้อาคารทั้ง 2 กลุ่มเป็นชาวไทย และชาวต่างชาติ แสดงรายละเอียดตามตารางที่ 25

ตารางที่ 25 ข้อมูลจำนวนผู้ใช้อาคารศูนย์การค้าเซ็นจูรี เดอะ มูฟวี่ พลาซ่า

กลุ่มผู้ใช้อาคาร	ผู้ใช้อาคาร	จำนวนเฉลี่ย (คนต่อวัน)
ผู้ใช้อาคารประจำ	พนักงานร้านค้า	5,000
ผู้ใช้อาคารครั้งคราว	นักท่องเที่ยว ผู้มาติดต่อ	

ที่มา : จากการสัมภาษณ์

4.6.2 การจัดการความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัยของศูนย์การค้า (Security Risk Management)

- ระบุความเสี่ยงศูนย์การค้าเซ็นจูรี เดอะ มูฟวี่ พลาซ่า

จากการศึกษาข้อมูลการประเมินความเสี่ยงของศูนย์การค้าเซ็นจูรี เดอะ มูฟวี่ พลาซ่า จากการสัมภาษณ์ พบว่า ทางศูนย์การค้ามีประเมินความเสี่ยงของศูนย์การค้าโดยเฉพาะความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัยของศูนย์การค้า ซึ่งในที่นี้ข้อมูลที่สามารถเปิดเผยเพื่อการศึกษา โดยสามารถระบุภัยคุกคาม เหตุการณ์หรือปัจจัยที่เป็นอันตราย จุดเปราะบางหรือจุดอ่อนที่อาจจะก่อให้เกิดภัยคุกคามต่อศูนย์การค้า ความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัย ความเสี่ยงต่อธุรกิจศูนย์การค้า และแนวทางการตอบสนองความเสี่ยงนั้นในทางการควบคุมหรือบรรเทา ดังแสดงในตารางที่ 26

ตารางที่ 26 ข้อมูลความเสี่ยงศูนย์การค้าเซ็นจูรี เดอะ มูฟวี่ พลาซ่า

ภัยคุกคาม	เหตุการณ์	จุดเปราะบาง	ความเสี่ยง (Place)	ความเสี่ยง (Business)	การควบคุมการบรรเทา
<ul style="list-style-type: none"> • การชุมนุม • การประท้วง 	<ul style="list-style-type: none"> • การรวมกลุ่มทางการเมือง • การรวมกลุ่มชุมนุม เหตุการณ์อื่นๆ 	<ul style="list-style-type: none"> • แนวรอบอาคาร ถนนพญาไท และถนนซอยรางน้ำ • บริเวณจุดทางเข้าอาคาร ทุกจุด • ประตูทางเข้าภายในอาคาร • ทางเชื่อมอาคาร 	<ul style="list-style-type: none"> • การทำลายทรัพย์สิน • สวัสดิภาพของผู้ใช้อาคาร • อาชญากรรมลักทรัพย์ • การก่อการร้าย 	<ul style="list-style-type: none"> • ปิดอาคารดำเนินกิจการไม่ได้ • ขาดรายได้ • ขาดความเชื่อมั่นในด้านความปลอดภัย 	<ul style="list-style-type: none"> • ปรับปรุงแผนฉุกเฉินให้เป็นปัจจุบัน • มีกักข้อมแผนตามรอบแผน • จัดเก็บแบบนอกอาคารสถานที่ • จัดเตรียมสำนักงานสำรอง BCP • ประกันภัยทรัพย์สินอาคาร/ผู้เช่า • จัดเตรียมงบประมาณฉุกเฉิน
<ul style="list-style-type: none"> • การโจรกรรม 	<ul style="list-style-type: none"> • การแฝงตัวหรือ เจตนาในการลักทรัพย์ 	<ul style="list-style-type: none"> • ประตูทางเข้าภายในอาคาร • ทางเชื่อมอาคาร 	<ul style="list-style-type: none"> • อาชญากรรมลักทรัพย์ 	<ul style="list-style-type: none"> • เสียชื่อเสียง 	
<ul style="list-style-type: none"> • การวางระเบิด 	<ul style="list-style-type: none"> • การลอบวางระเบิดในรูปแบบต่างๆ เช่น กระเป๋าสัมภาระ การขับรถยนต์ชนอาคารด้วยการระเบิดรถยนต์ 	<ul style="list-style-type: none"> • แนวรอบอาคาร ถนนพญาไท และถนนซอยรางน้ำ 	<ul style="list-style-type: none"> • การก่อการร้าย • สวัสดิภาพของผู้ใช้อาคาร • การทำลายทรัพย์สิน 		

ที่มา : จากการสัมภาษณ์

เหตุการณ์โดยรอบบริบทของศูนย์การค้าเอ็ม บี เค เซ็นเตอร์ ที่มีผลต่อความเสี่ยงในพื้นที่ โดยรอบ พบว่า ในอดีตเกิดเหตุการณ์ชุมนุมต่างๆ เกิดขึ้นในบริเวณดังกล่าว คือ

1. เหตุการณ์การชุมนุมของกลุ่มต่างๆ บริเวณที่ตั้งอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ ตั้งแต่ ปี 2549 - 2557 เช่น การชุมนุมทางการเมือง ปี 2549 การประท้วง นปช ปี 2553 การประท้วง กปปส. 2556-2557 รวมถึงประท้วงการทำรัฐประหารของ (คสช.) 2557

2. เหตุการณ์วางระเบิดในพื้นที่ท่าวมหาพรหม และโดยรอบแยกราชประสงค์ สาเหตุจากการเมือง และเหตุการณ์การเตรียมก่อเหตุระเบิดกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เหตุระเบิดที่เกิดขึ้นเมื่อวันที่ 17 สิงหาคม พ.ศ. 2558 เวลา 18.55 น.

- การวิเคราะห์ความเสี่ยงพื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัยศูนย์การค้าเซ็นจูรี เดอะ มูฟวี่ พลาซ่า

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร ประเมินและจัดลำดับความเสี่ยงของพื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัยของศูนย์การค้า ได้แก่ ทางเข้าออกอาคารและรอบอาคาร ประตูเชื่อมถนนหลัก ประตูเชื่อมรถไฟฟ้าและสะพานลอย ประตูเชื่อมภายในอาคาร ประตูเชื่อมอาคารใกล้เคียง พื้นที่สัญจรภายในศูนย์การค้า พื้นที่ขนส่งสินค้า ห้อง War room จุดทางเข้า ออก อาคารลานจอด พื้นที่สัญจรภายในอาคารลานจอด ประเมินและจัดลำดับออกเป็นพื้นที่เสี่ยงสูง (คะแนน 16-20) ได้แก่ ประตูเชื่อมถนนหลัก พื้นที่เสี่ยงระดับกลาง (คะแนน 11-15) ได้แก่ ทางเข้าออกอาคารและรอบอาคาร และพื้นที่เสี่ยงต่ำมาก (คะแนน 1-5) ได้แก่ ประตูเชื่อมรถไฟฟ้าและสะพานลอย ประตูเชื่อมภายในอาคาร ประตูเชื่อมอาคารใกล้เคียง พื้นที่สัญจรภายในศูนย์การค้า พื้นที่ขนส่งสินค้า ห้อง War room จุดทางเข้า ออก อาคารลานจอด พื้นที่สัญจรภายในอาคารลานจอด แสดงได้ตามตาราง 27

ตารางที่ 27 ระดับความเสี่ยงของพื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัยศูนย์การค้าเซ็นจูรี เดอะ มูฟวี่ พลาซ่า

พื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัยศูนย์การค้า	ระดับความเสี่ยงของพื้นที่
ประตูเชื่อมรถไฟฟ้าและสะพานลอย ประตูเชื่อมถนนหลัก	ระดับความเสี่ยงสูง (คะแนน 16-20)
ทางเข้าออกอาคารและรอบอาคาร	ระดับเสี่ยงระดับกลาง (คะแนน 11-15)

พื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัยศูนย์การค้า	ระดับความเสี่ยงของพื้นที่
ประตูเชื่อมภายในอาคาร ประตูเชื่อมอาคารใกล้เคียง พื้นที่สัญจรภายในศูนย์การค้า พื้นที่ขนส่งสินค้า ห้อง War room จุดทางเข้า ออก อาคารลานจอด พื้นที่สัญจรภายในอาคารลานจอด	ระดับความเสี่ยงต่ำมาก (คะแนน 1-5)

ที่มา : จากการสัมภาษณ์

หลักเกณฑ์ในการพิจารณาให้ระดับความเสี่ยง ประกอบด้วย โอกาสของการเกิดความเสี่ยง (Likelihood: L) พิจารณาจากโอกาสที่จะเกิดเชิงปริมาณ และ ความรุนแรง/ผลกระทบของความเสี่ยง (Consequences: C/Impact: I) พิจารณาจากมูลค่าความเสียหายต่อองค์กรและทรัพย์สิน (บาท) นำหนักคะแนนแบ่งตามเกณฑ์ สามารถพิจารณาตามตารางในภาคผนวกหน้า 100

4.6.3 การจัดการความมั่นคงปลอดภัยศูนย์การค้า (Security Management)

- นโยบาย มาตรการความมั่นคงปลอดภัย

ศูนย์การค้าเซ็นจูรี เดอะ มูฟวี่ พลาซ่า มีนโยบายในด้านความมั่นคงปลอดภัยโดยมุ่งเน้น ป้องกันและบรรเทาความเสียหายที่จะเกิดขึ้นกับอาคารและผู้มาใช้พื้นที่น้อยที่สุด รวมถึงอำนวยความสะดวกและรักษาความสงบพื้นที่ให้อยู่ในสถานการณ์เรียบร้อย มีการกำหนดมาตรการความมั่นคงปลอดภัยเพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

- ทบทวนและเน้นย้ำการปฏิบัติแผนฉุกเฉินเพื่อความปลอดภัยของอาคารและผู้ใช้
- ประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐที่อยู่รอบ เพื่อประสานความร่วมมือและให้สนับสนุนในทุกด้าน
- อบรมพนักงานเพื่อทบทวนและเพิ่มความรู้ทักษะของพนักงานตามแผนการ
- การปฏิบัติงานให้คำนึงถึงความปลอดภัยของอาคารและผู้ใช้อาคารเป็นหลัก
- กำหนดพื้นที่ ติดตั้งสิ่งกีดขวาง เพิ่มกำลังพลประจำพื้นที่หากเกิดเหตุการณ์ไม่สงบต่างๆ ในบริเวณอาคาร
- ประกันภัยความเสี่ยงอาคารทุกชนิดยกเว้นการก่อการร้ายและการหยุดชงักของธุรกิจ

- งานบริการรักษาความปลอดภัย

บริษัทให้บริการ บริษัท ไอเอสเอส ฟาซิลิตี้ เซอร์วิส จำกัด (ประเทศไทย)
จำนวนพนักงาน 18 คน (กลางวัน 12 คน กลางคืน 6 คน)

จากการศึกษาพบว่า งานบริการรักษาความปลอดภัยมีหน้าที่ประจำจุด และตรวจการณ์ ขอบเขตงานในการตรวจค้น ตรวจตรา สังเกตการณ์ พื้นที่ทั้งภายในและภายนอกศูนย์การค้า ซึ่งครอบคลุมช่วงเวลาเปิดบริการ และปิดบริการ ในการรักษาความปลอดภัยผู้ใช้บริการและทรัพย์สิน อำนวยความสะดวกภายในลานจอดรถ และการพร้อมให้บริการข้อมูลเบื้องต้นทาง ภายภาพทั่วไปสำหรับผู้ใช้อาคาร โดยทำสัญญาการให้บริการรายปีแยกออกจำนวน 1 สัญญาบริการ ดังนี้ งานบริการรักษาความปลอดภัยภายในอาคาร ข้อมูลพื้นที่ปฏิบัติงานและจำนวนพนักงาน แสดง ตามตารางที่ 28

ตารางที่ 28 แสดงจุดปฏิบัติงานและจำนวนผู้ปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัยศูนย์การค้าเซ็นจูรี เดอะ มูฟวี่ พลาซ่า

จุดปฏิบัติงาน	จำนวนผู้ปฏิบัติงาน (คน)
ทางเข้าออกอาคารและรอบอาคาร	2
ประตูเชื่อมถนนหลัก	2
ประตูทางเชื่อมรถไฟฟ้า และสะพานลอย	1
ประตูเชื่อมภายในอาคาร	-
ประตูทางเชื่อมอาคารใกล้เคียง	n/a
พื้นที่สัญจรภายใน	3
พื้นที่ขนส่งสินค้า	2
ห้อง War room	2 (บุคลากรศูนย์การค้าดำเนินการ)
จุดทางเข้า ออก อาคารลานจอด	2 (2 บุคลากรศูนย์การค้าดำเนินการ)
พื้นที่สัญจรภายในอาคารลานจอด	4

อุปกรณ์มาตรฐานที่ประจำตัวพนักงาน ได้แก่ นกหวีด ไฟฉาย วิทยุสื่อสารพร้อมหูฟัง และ สมุดบันทึกเหตุการณ์ แบบฟอร์มต่างๆ ที่ใช้บันทึกเหตุการณ์

อุปกรณ์พิเศษเฉพาะจุด แบ่งตามจุดปฏิบัติงาน ประกอบไปด้วย ดังนี้

1. พนักงานจุดประจำพื้นที่อาคารจอดรถ ประกอบด้วย กระจกส่องใต้รถ นกหวีด ไทโรซิ่ง

2. พนักงานจุดประจำเดินตรวจภายในอาคาร ประกอบด้วย GTH Scan

- ระบบเทคโนโลยีรักษาความปลอดภัยศูนย์การค้าเซ็นจูรี เดอะ มูฟวี่ พลาซ่า

จากการศึกษาพบว่า ศูนย์การค้าเซ็นจูรี เดอะ มูฟวี่ พลาซ่า มีเทคโนโลยีสนับสนุนการปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัยในศูนย์การค้า ประกอบด้วย

- กล้องโทรทัศน์วงจรปิดเป้าหมายใช้บันทึกเหตุการณ์ และตรวจสอบติดตามบุคคลที่เข้ามาใช้พื้นที่ในอาคาร ร่วมกับการจัดจุดตรวจ ตามจุดกายภาพสำคัญของอาคาร พื้นที่ส่วนใหญ่ในการติดตั้งคือ ทางเข้าออกทั้งหมดของอาคาร พื้นที่สัญจรภายในพื้นที่โดยรอบอาคาร อาคารลานจอด การควบคุม CCTV ใช้บุคคลในการนั่งสังเกตการณ์ตลอด 24 ชั่วโมง โดยเจ้าหน้าที่ของศูนย์การค้าเป็นผู้ควบคุม
- นำเอาเครื่องมือการตรวจสอบโลหะ เข้ามาใช้ตรวจสอบสัมภาระของผู้ใช้อาคาร ตามประตูทางเข้า ออก ศูนย์การค้าตามจุดสัญจรประตูเข้าออกหลักของอาคาร เช่น ประตูทางเข้าศูนย์การค้า ทางเชื่อม BTS และทางเข้าหลังอาคาร เป็นต้น
- การควบคุม ใช้บุคคลในการนั่งสังเกตการณ์ตลอด 24 ชั่วโมง
- ระบบควบคุมการเข้าออกของรถยนต์ นำเข้ามาควบคุมการเข้าออกลานจอด
- นาฬิกาข้อมือ เข้ามาสนับสนุนการตรวจตราให้เป็นไปตามเวลาที่กำหนด

4.6.4 บทเรียนที่ได้รับ และ ข้อเสนอ

- ศูนย์การค้าเซ็นจูรี เดอะ มูฟวี่ พลาซ่า เป็นศูนย์การค้าในระดับ C มีสินค้าปลีกและส่ง ภายใต้แนวคิด โลกบันเทิงและการเรียนรู้แห่งศตวรรษ โดยมียอดค้าปลีกของร้านค้า สินค้าปลีกและส่ง ราคาหลักร้อยละห้าขึ้นไป แบ่งพื้นที่ออกเป็นโซนต่างๆ มีกิจกรรมหลักเป็นศูนย์การค้า กลุ่มเป้าหมายธุรกิจเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติรายได้ระดับ upper-Lower class มีกิจกรรมในศูนย์การค้าที่ไม่หลากหลายและการใช้งานที่ไม่หนาแน่น ขายสินค้าทุกระดับ
- อาคารแนวราบความสูง 8 ชั้น ประเภทอาคารสาธารณะ ตั้งอยู่ใจกลางเมือง ถนนพญาไทใกล้อนุเสาวรีย์ชัยสมรภูมิ มีประตูทางเข้าออกศูนย์การค้าระดับชั้นดินและเหนือมากกว่า 1 ทาง มีทางเชื่อมต่อเนื่องส่วนอาคารสำนักงานและลานจอดรถ

- ผู้ใช้งานอาคารจำแนกออกเป็น 2 กลุ่ม คือผู้ใช้งานประจำ และผู้ใช้งานครั้งคราว โดยมีผู้ใช้งานอาคารสัดส่วนชาวไทย ร้อยละ 100 ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายหลัก
- ศูนย์การค้ามีการประเมินความเสี่ยงในด้านความมั่นคงทางธุรกิจและความมั่นคงปลอดภัยของศูนย์การค้า โดยมีการระบุภัยคุกคามในด้านความมั่นคง และจุดเปราะบางหรือจุดอ่อนที่เป็นพื้นที่โดยรอบอาคารและทางเข้าพื้นที่ศูนย์การค้าส่วนใหญ่
- พื้นที่การปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัยออกเป็น ออกเป็น 9 พื้นที่ตามลักษณะกายภาพของตัวอาคารของการจัดจุดปฏิบัติงาน ได้แก่ ทางเข้าออกอาคารและรอบอาคาร ประตูเชื่อมถนนหลัก ประตูเชื่อมรถไฟฟ้าและสะพานลอย ประตูเชื่อมภายในอาคาร พื้นที่สัญญาณภายในศูนย์การค้า พื้นที่ขนส่งสินค้า ห้อง War room จุดทางเข้า ออก อาคารลานจอด พื้นที่สัญญาณภายในอาคารลานจอด
- การจัดการความมั่นคงปลอดภัยศูนย์การค้าเช่นจู้รี เดอะ มูฟวี่ พลาซ่า มินิโยบาย มุ่งเน้นรักษาชีวิตและทรัพย์สิน เพื่อเป็นการกำหนดมาตรการความมั่นคงปลอดภัยในการป้องกันและบรรเทาเหตุการณ์ฉุกเฉินที่จะเกิดขึ้น และความเสียหายต่อทั้งผู้ใช้งานและทรัพย์สินอาคาร
- โครงสร้างหน่วยงานความมั่นคงแบ่งออกเป็น 3 ระดับ ระดับการวางแผน ระดับการจัดการซึ่งดำเนินการโดยบุคลากรของศูนย์การค้า เนื่องจากองค์กรมีขนาดใหญ่ ในหน่วยงานรักษาความปลอดภัยแยกออกเป็นแผนกต่างๆ จึงได้จัดตั้งโครงสร้างในระดับการจัดการขึ้นโดยดำเนินงานด้วยบุคลากรที่มีประสบการณ์โดยตรง และระดับปฏิบัติการ โดยระดับการจัดการมีจัดจ้างบริษัทภายนอกเข้ามาดำเนินการ เพื่อกระจายความเสี่ยงของความรับผิดชอบให้โดยมีสัญญารายปี กำกับดูแลโดยฝ่ายบริหารอาคารดำเนินการโดยบุคลากรของศูนย์การค้า
- เทคโนโลยีเข้ามาสนับสนุนงานรักษาความปลอดภัย มีระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิดครอบคลุมทุกพื้นที่ของศูนย์การค้า รวมถึงมีการนำเครื่องมือตรวจสอบโลหะชนิดเดินผ่านเข้ามาร่วมตรวจค้นรวมถึง ระบบควบคุมการเข้าออกของรถยนต์ และนาฬิกาข้อมือ

สรุปเนื้อหากรณีศึกษา

เมื่อศึกษานโยบายความมั่นคงปลอดภัยศูนย์การค้ากรณีศึกษา จำนวน 6 แห่ง พบว่า นโยบายงานรักษาความมั่นคงปลอดภัย ของศูนย์การค้าที่เป็นกรณีศึกษามีความสำคัญร่วมกันคือ มุ่งเน้นรักษาความปลอดภัยชีวิตของผู้ใช้อาคารและทรัพย์สิน แสดงรายละเอียดในตารางที่ 29 ตารางที่ 29 แสดงนโยบายความมั่นคงปลอดภัยศูนย์การค้ากรณีศึกษา จำนวน 6 แห่ง

	เอราวัณ	เกษร	อัมรินทร์	เอ็มบีเค	เซ็นจูรี่	พลาเดียม
นโยบาย	<ul style="list-style-type: none"> ▪ รักษาชีวิตและทรัพย์สินผู้ใช้อาคาร ▪ มีการวางแผนงานการปฏิบัติในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินล่วงหน้า ▪ พนักงานระดับผู้บังคับบัญชามีหน้าที่ดูแลให้เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ มุ่งเน้นไม่ให้เกิดเหตุการณ์ใดๆ ลดการสูญเสีย ▪ เข้มงวดในด้านความปลอดภัยสามารถปฏิบัติตามแผนการฉุกเฉิน 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ต้องตอบสนองต่อเหตุการณ์ฉุกเฉินได้อย่างรวดเร็ว ลดความเสียหายอันจะก่อให้เกิดต่อผู้ใช้งานและทรัพย์สินอาคาร ▪ มีความเป็นมืออาชีพด้วยการผสมผสานนวัตกรรมทางด้านบุคลากรและเทคโนโลยี 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ มุ่งเน้นความปลอดภัยชีวิตและทรัพย์สิน ▪ ตระหนักถึงธุรกิจที่จะต้องเปิดให้บริการได้ในวันถัดไป ▪ ใช้เทคโนโลยีเป็นส่วนหนึ่งของงานรักษาความมั่นคงปลอดภัย 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ป้องกันและบรรเทาความเสียหายที่จะเกิดขึ้นกับอาคารและผู้ใช้พื้นที่น้อยที่สุด รวมถึงอำนวยความสะดวกและความสงบพื้นที่รักษาความสงบพื้นที่ให้อยู่ในสถานการณ์เรียบร้อย 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ มุ่งเน้นความเรียบร้อยของทรัพย์สินและความปลอดภัยของผู้ใช้อาคาร โดยตระหนักเป็นหน้าที่ของพนักงานทุกคนในการรักษาความปลอดภัยของศูนย์การค้า

มาตรการความมั่นคงปลอดภัยของศูนย์การค้ากรณีศึกษา จำนวน 6 แห่ง พบว่า มีมาตรการความมั่นคงปลอดภัยที่สำคัญร่วมกัน ได้แก่ เสริมสร้างให้ความรู้พนักงานโดยการฝึกอบรม ปรับปรุง ทบทวนแผนการปฏิบัติเหตุฉุกเฉินเพื่อป้องกัน บรรเทาเหตุร้ายต่อทรัพย์สินและผู้ใช้อาคาร ประสานงาน สนับสนุนหน่วยงานความปลอดภัยของภาครัฐในด้านข้อมูลข่าวสาร จัดกำลังพนักงานรักษาความปลอดภัยเสริม ติดตั้งสิ่งกีดขวาง ตรวจสอบสัมภาระก่อนเข้าพื้นที่เมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน ประกันภัยความเสี่ยงอาคารทุกชนิด นอกเหนือมาตรการความมั่นคงปลอดภัยที่สำคัญร่วมกัน ยังพบข้อสังเกต ใน 2 ประเด็น คือ

1. การกำหนดสถานการณ์รหัสสีตามมาตรฐานสากล เป็นมาตรการที่เกี่ยวข้องของกลุ่มผู้ใช้อาคาร พบว่าในศูนย์การค้ากรณีศึกษาระดับ A และ B มีเป้าหมายของกลุ่มผู้ใช้อาคารที่เป็นลูกค้าชาวไทย และชาวต่างชาติที่มีสัดส่วนมากกว่าร้อยละ 50 จึงจำเป็นต้องมีการกำหนดสถานการณ์รหัสสีตามมาตรฐานสากล มาตรการดังกล่าวนี้จึงมีการบัญญัติไว้ ยกเว้นศูนย์การค้ากรณีศึกษาระดับ C จากเป้าหมายของกลุ่มผู้ใช้อาคารที่เป็นชาวไทยเป็นสัดส่วนอยู่ส่วนมาก การกำหนดสถานการณ์รหัสสีตามมาตรฐานสากล จึงเป็นมาตรการที่ไม่มีการระบุไว้ในศูนย์การค้าระดับ C
2. ประกันภัยความเสี่ยงอาคารทุกชนิดครอบคลุมการก่อการร้ายและการหยุดชะงักของธุรกิจ เป็นมาตรการที่พบในศูนย์การค้าระดับ A และ ระดับ B (ศูนย์การค้า M) ซึ่งพื้นที่ตั้งมีความเกี่ยวข้องกับ

การประชุมประท้วงในเหตุการณ์ทางการเมืองปี 2553 ได้รับผลกระทบจากการเหตุดังกล่าวในเรื่องของธุรกิจศูนย์การค้าที่หยุดชะงัก และการก่อการร้ายที่มีการทำลายทรัพย์สินของอาคาร จึงได้มีการประกันภัยที่ครอบคลุมของการก่อการร้ายและคุ้มครองธุรกิจหยุดชะงัก บัญญัติเป็นมาตรการงานรักษาความปลอดภัย ยกเว้น 3 ใน 6 ของกรณีศึกษาที่เป็นศูนย์การค้าระดับ B (ศูนย์การค้า A) และระดับ C อย่างละกรณีศึกษา ที่ไม่มีมาตรการดังกล่าว เนื่องจากข้อมูลศึกษาพบว่า สถานที่ตั้งของศูนย์การค้าไม่ได้อยู่ชิดในพื้นที่ของกลุ่มผู้ชุมนุมประท้วง อันเป็นเหตุให้ไม่ต้องปิดอาคาร ซึ่งไม่ส่งผลกระทบต่อธุรกิจของอาคาร มาตรการดังกล่าวจึงไม่มีระบุไว้ในศูนย์การค้ากรณีศึกษานั้น ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 30

ตารางที่ 30 แสดงมาตรการความมั่นคงปลอดภัยศูนย์การค้ากรณีศึกษา จำนวน 6 แห่ง

มาตรการงานรักษาความปลอดภัย	ศูนย์การค้าระดับ A		ศูนย์การค้าระดับ B		ศูนย์การค้าระดับ C	
	Erawan	Gaysorn	MBK	Amarin	Century	Palladium
ปรับปรุง และทบทวนแผนการปฏิบัติเหตุฉุกเฉิน เพื่อป้องกันบรรเทาเหตุร้ายต่อทรัพย์สินและผู้ใช้อาคาร	●	●	●	●	●	●
ประสานงาน และสนับสนุนหน่วยงานความปลอดภัยของภาครัฐในด้านข้อมูลข่าวสาร	●	●	●	●	●	●
เสริมสร้าง ให้ความรู้พนักงานโดยการฝึกอบรม	●	●	●	●	●	●
จัดกำลังพนักงานรักษาความปลอดภัยเสริม ติดตั้งสิ่งกีดขวางตรวจค้นสัมภาระก่อนเข้าพื้นที่เมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน	●	●	●	●	●	●
ประกันภัยความเสี่ยงอาคารทุกชนิด	●	●	●	●	●	●
ประกันภัยความเสี่ยงอาคารทุกชนิด ครอบคลุม การก่อการร้าย และการหยุดชะงักของธุรกิจ	●	●	●			
การกำหนดสถานการณ์รหัสสีตามมาตรฐานสากล	●	●	●	●		

ผู้ใช้งานอาคารศูนย์การค้ากรณีศึกษา จำนวน 6 แห่ง พบว่า ศูนย์การค้ากรณีศึกษา A, B และ C มีกลุ่มผู้ใช้อาคารแยกออกเป็น 2 กลุ่ม คือ ผู้ใช้ประจำ และครั้งคราว โดยมีประเภทของกลุ่ม

ผู้ใช้อาคารเป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติและชาวไทย ปริมาณผู้ใช้อาคาร แตกต่างกันในแต่ละระดับ ศูนย์การค้า ในศูนย์การค้าระดับ A และ C มีผู้ใช้อาคารประมาณ 4,000 – 7,000 คน ต่อวัน แต่ในศูนย์การค้าระดับ B จะมีมากที่สุดต่อวันอยู่ที่หลักหมื่นคน จะพบผู้ใช้อาคารชาวต่างชาติในอัตราส่วน ร้อยละมากกว่าชาวไทย และพบเป็นชาวเอเชียตะวันออก ยกเว้น MBK เป็นชาวตะวันออกกลาง และ century ที่มีผู้ใช้เป็นชาวไทย รายละเอียดแสดงตารางที่ 31

ตารางที่ 31 แสดงมาตรการความมั่นคงปลอดภัยศูนย์การค้าการศึกษา จำนวน 6 แห่ง

ลำดับ	รายละเอียด	Erawan	Gaysorn	Amarin	MBK	Century	Palladium
1.	จำนวนผู้ใช้อาคาร						
1.1	ผู้ใช้งานเป็นประจำ	4,500	6,000	12,000	70,000	5,000	7,500
1.2	ผู้ใช้งานเป็นครั้งคราว						
2	ประเภทผู้ใช้อาคาร						
2.1	ชาวไทย	30%	20%	40%	20%	100%	40%
2.2	ชาวต่างชาติ	70%	80%	60%	80%	-	60%
		เอเชียตะวันออก	เอเชียตะวันออก	เอเชียตะวันออก	ตะวันออกกลาง		เอเชียตะวันออก
3.	ช่วงการใช้อาคาร	วันจันทร์ ถึง อาทิตย์ 10.00 น. ถึง 22.00 น. 12 ชั่วโมง	วันจันทร์ ถึง อาทิตย์ 10.00 น. ถึง 22.00 น. 12 ชั่วโมง	วันจันทร์ ถึง อาทิตย์ 10.00 น. ถึง 22.00 น. 12 ชั่วโมง	วันจันทร์ ถึง อาทิตย์ 10.00 น. ถึง 22.00 น. 12 ชั่วโมง	วันจันทร์ ถึง อาทิตย์ 10.00 น. ถึง 22.00 น. 12 ชั่วโมง	วันจันทร์ ถึง อาทิตย์ 10.00 น. ถึง 20.00 น. 10 ชั่วโมง

บทที่ 5

วิเคราะห์ผลการศึกษา

จากการศึกษาการจัดการความมั่นคงปลอดภัยในศูนย์การค้าที่เป็นกรณีศึกษา จำนวน 6 แห่งในกรุงเทพมหานคร ทำให้เข้าใจถึงปรากฏการณ์ และสภาพปัจจุบันในการจัดการความมั่นคงปลอดภัย แต่ละศูนย์การค้าที่ทำการศึกษานั้นพบว่า มีลักษณะกายภาพที่แตกต่างกัน แนวทางการจัดการและวิธีการดำเนินงานที่แตกต่างกัน ซึ่งในบทที่ 4 นำเสนอข้อมูลของศูนย์การค้าแต่ละแห่ง โดยมีข้อมูลหลัก ได้แก่ แนวทางการจัดการงานรักษาความมั่นคงปลอดภัย

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลศูนย์การค้า 6 แห่ง เป็นการวิเคราะห์เพื่อตอบวัตถุประสงค์ที่ระบุไว้ในบทที่ 1 ว่าการจัดการงานรักษาความมั่นคงปลอดภัยในศูนย์การค้ามีแนวทางอย่างไร เพื่อเป็นแนวทางการจัดการความมั่นคงปลอดภัยในศูนย์การค้าต่อไปในอนาคต โดยในบทนี้มีหัวข้อการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

- 1) วิเคราะห์ภัยคุกคามและจุดเปราะบางของศูนย์การค้าที่เป็นกรณีศึกษา
- 2) วิเคราะห์ระดับความเสี่ยงของแต่ละพื้นที่ในศูนย์การค้าที่เป็นกรณีศึกษา
- 3) วิเคราะห์การจัดองค์ประกอบงานรักษาความมั่นคงปลอดภัยในศูนย์การค้าที่เป็นกรณีศึกษา
- 4) วิเคราะห์ความสอดคล้องของการจัดองค์ประกอบงานรักษาความปลอดภัยกับระดับความเสี่ยงของพื้นที่ในศูนย์การค้าที่เป็นกรณีศึกษา

5.1 วิเคราะห์ภัยคุกคามและจุดเปราะบางของศูนย์การค้าที่เป็นกรณีศึกษา

จากการศึกษาข้อมูลในตารางพบว่า พื้นที่กายภาพของศูนย์การค้า ระบุพื้นที่จุดอ่อน ได้แก่ แนวรอบอาคาร ทางเข้า ออก หลัก ประตูทางเข้าศูนย์การค้า ทางเชื่อมอาคาร และ ทางเข้าลานจอดรถ ระบุภัยคุกคาม การจลาจล และการบุกรุก ในศูนย์การค้าระดับ เอ บี และ ซี

พื้นที่กายภาพของศูนย์การค้า ระบุพื้นที่จุดอ่อน ได้แก่ แนวรอบอาคาร ทางเข้า ออก หลัก ประตูทางเข้าศูนย์การค้า และ ทางเชื่อมอาคาร ระบุภัยคุกคาม การชุมนุม และการประท้วง ในศูนย์การค้าระดับ เอ บี และ ซี

พื้นที่กายภาพของศูนย์การค้า ระบุพื้นที่จุดอ่อน ได้แก่ ประตูทางเข้าศูนย์การค้า และทางเชื่อมอาคาร ระบุภัยคุกคาม การโจรกรรม ในศูนย์การค้าระดับ เอ บี และ ซี

พื้นที่กายภาพของศูนย์การค้า ระบุพื้นที่จุดอ่อน ได้แก่ แนวรอบอาคาร และ ทางเข้า ออกหลัก ระบุภัยคุกคาม การลอบวางระเบิด ในศูนย์การค้าระดับ เอ บี และ ซี และระบุภัยคุกคาม การก่อการร้าย ในศูนย์การค้าระดับ เอ และ บี

โดยรายละเอียดของภัยคุกคามและจุดเปราะบางของศูนย์การค้าแสดงตามตารางที่ 32
ตารางที่ 32 ภัยคุกคามและจุดเปราะบางของศูนย์การค้ากรณีศึกษา

จุดอ่อน	Grade A		Grade B		Grade C	
	Erawan	Gaysorn	Amarin	MBK	Palladium	Century
แนวรอบอาคาร ทางเข้า ออก หลัก	การก่อการร้าย	การก่อการร้าย	การก่อการร้าย	การก่อการร้าย		
	การลอบวางระเบิด	การลอบวางระเบิด	การลอบวางระเบิด	การลอบวางระเบิด	การลอบวางระเบิด	การลอบวางระเบิด
	การชุมนุม	การชุมนุม	การชุมนุม	การชุมนุม	การชุมนุม	การชุมนุม
	การประท้วง	การประท้วง	การประท้วง	การประท้วง	การประท้วง	การประท้วง
	การจลาจล	การจลาจล	การจลาจล	การจลาจล	การจลาจล	
	การบุกรุก	การบุกรุก	การบุกรุก	การบุกรุก	การบุกรุก	
ประตูทางเข้าศูนย์การค้า ทางเชื่อมอาคาร	การโจรกรรม	การโจรกรรม	การโจรกรรม	การโจรกรรม	การโจรกรรม	การโจรกรรม
	การชุมนุม	การชุมนุม	การชุมนุม	การชุมนุม	การชุมนุม	การชุมนุม
	การประท้วง	การประท้วง	การประท้วง	การประท้วง	การประท้วง	การประท้วง
	การจลาจล	การจลาจล	การจลาจล	การจลาจล	การจลาจล	
	การบุกรุก	การบุกรุก	การบุกรุก	การบุกรุก	การบุกรุก	
ทางเข้าลานจอดรถ	การจลาจล	การจลาจล	การจลาจล	การจลาจล	การจลาจล	
	การบุกรุก	การบุกรุก	การบุกรุก	การบุกรุก	การบุกรุก	

5.2 วิเคราะห์ระดับความเสี่ยงของแต่ละพื้นที่ในศูนย์การค้าที่เป็นกรณีศึกษา

จากการศึกษาศูนย์การค้าทั้ง 6 แห่งของศูนย์การค้ากรณีศึกษา พบว่า พื้นที่ทางเข้าออกอาคารและรอบอาคาร ประเมินความเสี่ยงในระดับเสี่ยงสูง (16 - 20) พบในศูนย์การค้า 5 ใน 6 กรณีศึกษา แต่พบความเสี่ยงในระดับปานกลาง (11 - 15) ในศูนย์การค้า 1 ใน 6 กรณีศึกษา

พื้นที่ประตูเชื่อมถนนหลัก ประเมินความเสี่ยงในระดับเสี่ยงสูง (16 - 20) พบในศูนย์การค้า 6 กรณีศึกษา

พื้นที่ประตูเชื่อมรถไฟฟ้าและสะพานลอย ประเมินความเสี่ยงในระดับสูงมาก (21 - 25) พบในศูนย์การค้า 1 ใน 6 กรณีศึกษา และ ในระดับเสี่ยงสูง (16 - 20) ในศูนย์การค้า 4 ใน 6 กรณีศึกษา และในระดับต่ำมาก (1 - 5) ในศูนย์การค้า 1 ใน 6 กรณีศึกษา

พื้นที่ประตูเชื่อมภายในอาคาร พื้นที่สัญจรภายในศูนย์การค้า พื้นที่ขนส่งสินค้า ห้อง War room จุดทางเข้าออก อาคารลานจอด และพื้นที่สัญจรภายในอาคารลานจอด ประเมินความเสี่ยงในระดับต่ำมาก (1 - 5) พบในศูนย์การค้า 6 กรณีศึกษา และพื้นที่ประตูเชื่อมอาคารใกล้เคียง ประเมินความเสี่ยงในระดับต่ำมาก (1 - 5) พบในศูนย์การค้า 3 ใน 6 กรณีศึกษา ส่วนศูนย์การค้าอื่นไม่ปรากฏพบพื้นที่ดังกล่าว โดยรายละเอียดของระดับโอกาสของการเกิดความเสี่ยงแสดงรายละเอียดตามตารางที่ 33 รายละเอียดของระดับความรุนแรงของผลกระทบแสดงรายละเอียดตามตารางที่ 34 และรายละเอียดของกระบวนการประเมินความเสี่ยงแสดงรายละเอียดตามตารางที่ 35 ตารางที่ 33 ระดับโอกาสของการเกิดความเสี่ยง

โอกาสของการเกิดความเสี่ยง							
ลำดับ	พื้นที่ศูนย์การค้า	กรณีศึกษา					
		Erawan	Gaysorn	Amarin	MBK	Century	Palladium
1	ทางเข้าออกอาคารและรอบอาคาร	4 (High)	4 (High)	4 (High)	4 (High)	3 (Medium)	4 (High)
2	ประตูเชื่อมถนนหลัก	4 (High)	4 (High)	4 (High)	5 (Very High)	4 (High)	4 (High)
3	ประตูเชื่อมรถไฟฟ้าและสะพานลอย	5 (Very High)	5 (Very High)	4 (High)	4 (High)	4 (High)	1 (Very Low)
4	ประตูเชื่อมภายในอาคาร	2 (Low)	2 (Low)	1 (Very Low)	1 (Very Low)	1 (Very Low)	1 (Very Low)
5	ประตูเชื่อมอาคารใกล้เคียง	2 (Low)	2 (Low)	1 (Very Low)	n/a	n/a	n/a
6	พื้นที่สัญจรภายในศูนย์การค้า	3 (Medium)	1 (Very Low)	1 (Very Low)	1 (Very Low)	1 (Very Low)	1 (Very Low)
7	พื้นที่ขนส่งสินค้า	2 (Low)	1 (Very Low)	1 (Very Low)	1 (Very Low)	1 (Very Low)	1 (Very Low)
8	ห้อง War room	1 (Very Low)	1 (Very Low)	1 (Very Low)	1 (Very Low)	1 (Very Low)	1 (Very Low)
9	จุดทางเข้าออก อาคารลานจอด	1 (Very Low)	1 (Very Low)	1 (Very Low)	1 (Very Low)	1 (Very Low)	1 (Very Low)
10	พื้นที่สัญจรภายในอาคารลานจอด	1 (Very Low)	1 (Very Low)	1 (Very Low)	1 (Very Low)	1 (Very Low)	1 (Very Low)

Very Low = 1 Low = 2 Medium = 3 High = 4 Very High = 5

ตารางที่ 34 ระดับความรุนแรงของผลกระทบ

ระดับความรุนแรงผลกระทบ							
ลำดับ	พื้นที่ศูนย์การค้า	กรณีศึกษา					
		Erawan	Gaysorn	Amarin	MBK	Century	Palladium
1	ทางเข้าออกอาคารและรอบอาคาร	4 (High)	5 (Very High)	5 (Very High)	4 (High)	5 (Very High)	4 (High)
2	ประตูเชื่อมถนนหลัก	4 (High)	5 (Very High)	5 (Very High)	4 (High)	5 (Very High)	4 (High)
3	ประตูเชื่อมรถไฟฟ้าและสะพานลอย	4 (High)	5 (Very High)	5 (Very High)	4 (High)	5 (Very High)	3 (Medium)
4	ประตูเชื่อมภายในอาคาร	2 (Low)	1 (Very Low)	1 (Very Low)	1 (Very Low)	2 (Low)	4 (High)
5	ประตูเชื่อมอาคารใกล้เคียง	2 (Low)	1 (Very Low)	1 (Very Low)	n/a	n/a	n/a
6	พื้นที่สัญจรภายในศูนย์การค้า	1 (Very Low)	1 (Very Low)	1 (Very Low)	5 (Very High)	5 (Very High)	4 (High)
7	พื้นที่ขนส่งสินค้า	1 (Very Low)	1 (Very Low)	1 (Very Low)	1 (Very Low)	1 (Very Low)	1 (Very Low)
8	ห้อง War room	4 (High)	5 (Very High)	2 (Low)	5 (Very High)	5 (Very High)	5 (Very High)
9	จุดทางเข้าออก อาคารลานจอด	1 (Very Low)	1 (Very Low)	5 (Very High)	5 (Very High)	2 (Low)	4 (High)
10	พื้นที่สัญจรภายในอาคารลานจอด	1 (Very Low)	1 (Very Low)	5 (Very High)	5 (Very High)	4 (High)	4 (High)

Very Low = 1 Low = 2 Medium = 3 High = 4 Very High = 5

ตารางที่ 35 กระบวนการประเมินความเสี่ยง

การประเมินความเสี่ยง – ระดับความเสี่ยงของพื้นที่กรณีสึกษา

ตารางแสดงระดับความเสี่ยง

		ความรุนแรงผลกระทบ				
		Very Low	Low	Medium	High	Very High
โอกาสที่จะเกิด	Very High	5	10	15	20	25
	High	4	8	12	16	20
	Medium	3	6	9	12	15
	Low	2	4	6	8	10
	Very Low	1	2	3	4	5

ระดับความเสี่ยง = ความรุนแรง X โอกาสในการเกิด

Very Low (1-5)	Low (6-10)	Medium (11-15)	High (16-20)	Very High (21-25)
-------------------	---------------	-------------------	-----------------	----------------------

ลำดับ	พื้นที่ศูนย์การค้า	กรณีสึกษา					
		Erawan	Gaysorn	Amarin	MBK	Century	Palladium
1	ทางเข้าอาคารและรอบอาคาร	16 (High)	20 (High)	20 (High)	16 (High)	15 (Medium)	16 (High)
2	ประตูเชื่อมถนนหลัก	16 (High)	20 (High)	20 (High)	16 (High)	20 (High)	16 (High)
3	ประตูเชื่อมรถไฟฟ้าและสะพานลอย	20 (High)	25 (Very High)	20 (High)	16 (High)	20 (High)	3 (Very Low)
4	ประตูเชื่อมภายในอาคาร	4 (Very Low)	2 (Very Low)	1 (Very Low)	1 (Very Low)	2 (Very Low)	4 (Very Low)
5	ประตูเชื่อมอาคารใกล้เคียง	4 (Very Low)	2 (Very Low)	1 (Very Low)	n/a	n/a	n/a
6	พื้นที่สัญจรภายในศูนย์การค้า	3 (Very Low)	1 (Very Low)	1 (Very Low)	5 (Very Low)	5 (Very Low)	4 (Very Low)
7	พื้นที่ขนส่งสินค้า	2 (Very Low)	1 (Very Low)	1 (Very Low)	1 (Very Low)	1 (Very Low)	1 (Very Low)
8	ห้อง War room	4 (Very Low)	5 (Very Low)	2 (Very Low)	5 (Very Low)	5 (Very Low)	5 (Very Low)
9	จุดทางเข้าออก อาคารลานจอด	1 (Very Low)	1 (Very Low)	5 (Very Low)	5 (Very Low)	2 (Very Low)	4 (Very Low)
10	พื้นที่สัญจรภายในอาคารลานจอด	1 (Very Low)	1 (Very Low)	5 (Very Low)	5 (Very Low)	4 (Very Low)	4 (Very Low)

5.3 วิเคราะห์การจัดองค์ประกอบงานรักษาความมั่นคงปลอดภัยในศูนย์การค้ากับระดับ

ศูนย์การค้า

จากการศึกษาพบว่า เมื่อพิจารณาถึงการจัดองค์ประกอบงานรักษาความมั่นคงปลอดภัยของศูนย์การค้ากรณีสึกษาแยกเป็น 2 ส่วน ส่วนแรกคือการจัดพนักงานรักษาความปลอดภัย พบว่า พื้นที่ประตูเชื่อมถนนหลัก และประตูทางเชื่อมรถไฟฟ้าและสะพานลอย ซึ่งเป็นพื้นที่การสัญจรหลัก พบการจัดพนักงานรักษาความปลอดภัยประจำจุด มีมาตรการปฏิบัติงานตรวจค้นผู้ที่มาใช้บริการอาคาร พบในศูนย์การค้าระดับ เอ บี และซี แต่พบว่าไม่มีการจัดพนักงานรักษาความปลอดภัยประจำจุดดังกล่าว พบ 1 กรณีสึกษา ศูนย์การค้าระดับ ซี

พื้นที่ขนส่งสินค้า และ จุดทางเข้าออกอาคารลานจอด พบการจัดพนักงานรักษาความปลอดภัยประจำจุด มีมาตรการปฏิบัติงานตรวจค้น สัมภาระและพาหนะของผู้มาใช้บริการอาคาร พบในศูนย์การค้าระดับ เอ บี และซี

พื้นที่ทางเข้าออกอาคารและรอบอาคาร พื้นที่สัญญาณภายในศูนย์การค้า และพื้นที่สัญญาณภายในอาคารลานจอด พบการจัดพนักงานรักษาความปลอดภัยตรวจการณ์ มีมาตรการปฏิบัติงานตรวจตรา ในพื้นที่โดยรอบอาคารและภายในอาคาร พบในศูนย์การค้าระดับ เอ บี และ ซี

พื้นที่ห้อง War room พบการจัดพนักงานรักษาความปลอดภัยแบบประจำจุด มีมาตรการปฏิบัติงานสังเกตการณ์ กล้องโทรทัศน์วงจรปิด พบในศูนย์การค้าระดับ เอ บี และ ซี

พื้นที่ทางเข้าออกอาคารและรอบอาคาร พบการจัดพนักงานรักษาความปลอดภัยประจำจุด มีมาตรการปฏิบัติงานสังเกตการณ์ พบในศูนย์การค้าระดับ เอ บี และ ซี

ประตูเชื่อมภายในอาคาร พบการจัดพนักงานรักษาความปลอดภัยประจำจุด มีมาตรการตรวจค้น พบในศูนย์การค้า 1 กรณีศึกษาในระดับ บี นอกนั้นไม่ปรากฏพบการจัดพนักงานประจำพื้นที่ดังกล่าว

ประตูทางเชื่อมอาคารใกล้เคียง ไม่ปรากฏพบการจัดเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในศูนย์การค้ากรณีศึกษาระดับเอ บี ส่วนกรณีศึกษาระดับ ซี ไม่ปรากฏพบพื้นที่ดังกล่าวในศูนย์การค้า

การจัดเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีการจัดตามลักษณะของพื้นที่ศูนย์การค้า ซึ่งมีการจัดใกล้เคียงกันในระดับศูนย์การค้า เอ บี และ ซี ข้อมูลการจัดพนักงานรักษาความปลอดภัยแสดงรายละเอียดตามตารางที่ 36

ตารางที่ 36 การจัดพนักงานรักษาความปลอดภัยศูนย์การค้ากรณีศึกษา

การจัดพนักงานรักษาความปลอดภัย

	Grade A		Grade B				Grade C	
	Erawan	Gaysorn	Amarin	MBK	Century	Palladium		
ทางเข้าออกอาคารและรอบอาคาร	S21	S12 S21	S12 S21	S12 S21	S12 S21	S12 S21	O21	
ประตูเชื่อมถนนหลัก	S13	S13	S13	S13	S13	S13	n/a	
ประตูทางเชื่อมรถไฟฟ้า และสะพานลอย	S13	S13	S13	S13	S13	S13	n/a	
ประตูเชื่อมภายในอาคาร	n/a	n/a	n/a	S13	n/a	n/a	n/a	
ประตูทางเชื่อมอาคารใกล้เคียง	n/a	n/a	n/a					
พื้นที่สัญญาณภายใน	S21	S21	S21	S21	S21	S21	S21	
พื้นที่ขนส่งสินค้า	S13	S13	S13	S13	S13	S13	S13	
ห้อง War room	S12	S12	S12	S12	S12	S12	S12	
จุดทางเข้า ออก อาคารลานจอด	S13	S13	S13	S13	S13	S13	S13	
พื้นที่สัญญาณภายในอาคารลานจอด	S21	S21	S21	S21	S21	S21	S21	

สัญลักษณ์แทน

พนักงานรักษาความปลอดภัย

และมาตรการปฏิบัติงาน

S12	เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยประจำจุด มีมาตรการปฏิบัติงานสังเกตการณ์
S13	เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ประจำจุด มีมาตรการปฏิบัติงานตรวจค้น
S21	เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ตรวจการณ์ มีมาตรการปฏิบัติงานเดินตรวจตรา
n/a	ไม่มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน
	ไม่มีพื้นที่ในศูนย์การค้ากรณีศึกษา

ส่วนสองคือการจัดเทคโนโลยีสนับสนุนงานรักษาความปลอดภัย พบว่า ทางเข้าออกอาคาร และรอบอาคาร พื้นที่สัญจรภายในศูนย์การค้า และพื้นที่สัญจรภายนอกอาคารลานจอด พบการจัดเทคโนโลยีสนับสนุนงานรักษาความปลอดภัย คือ กล้อง CCTV และ Guard Scan พบในศูนย์การค้า วิทยาลัยศึกษาระดับ เอ บี และซี

ประตูทางเชื่อมหลัก และประตูทางเชื่อมรถไฟฟ้าและสะพานลอย ซึ่งเป็นทางสัญจรหลัก และหนาแน่น พบการจัดเทคโนโลยีสนับสนุนงานรักษาความปลอดภัย คือ กล้อง CCTV และ ตัวตรวจจับโลหะชนิดมือถือ พบในศูนย์การค้า วิทยาลัยศึกษา 4 ใน 6 ของศูนย์การค้า ระดับ เอ บี และ ซี และพบเครื่องตรวจสอบโลหะชนิดเดินผ่าน และโทรศัพท์แจ้งเหตุฉุกเฉินติดตั้งบริเวณดังกล่าว ในศูนย์การค้า วิทยาลัยศึกษา 1 ใน 6 ของศูนย์การค้าระดับ บี และพบเฉพาะกล้อง CCTV เท่านั้น ใน วิทยาลัยศึกษา 1 ใน 6 ของศูนย์การค้า ระดับ ซี

ประตูทางเชื่อมภายในอาคาร ประตูเชื่อมอาคารใกล้เคียง พื้นที่ขนส่งสินค้า และห้อง War room พบการจัดเทคโนโลยีสนับสนุนงานรักษาความปลอดภัยคือ กล้อง CCTV พบในศูนย์การค้า วิทยาลัยศึกษาระดับ เอ และ บี และพบเครื่องตรวจสอบโลหะชนิดมือถือ เครื่องตรวจสอบโลหะชนิดเดินผ่าน และโทรศัพท์แจ้งเหตุฉุกเฉินติดตั้งบริเวณดังกล่าว เพิ่มเติม ในพื้นที่ประตูเชื่อมระหว่างอาคาร พบในศูนย์การค้า 1 ใน 6 วิทยาลัยศึกษา ศูนย์การค้าระดับ บี

จุดทางเข้าออกอาคารลานจอด พบการจัดเทคโนโลยีสนับสนุนงานรักษาความปลอดภัย คือ กล้อง CCTV และระบบควบคุมการเข้าออกของรถยนต์ พบในศูนย์การค้า วิทยาลัยศึกษาระดับเอ บี และ ซี

จัดเทคโนโลยีสนับสนุนงานรักษาความปลอดภัย การจัดเทคโนโลยีสนับสนุนงานรักษาความปลอดภัยมีการจัดตามลักษณะของพื้นที่ศูนย์การค้า เพื่อเพิ่มความเข้มข้นของความปลอดภัยภายในศูนย์การค้า และมีการจัดในลักษณะที่ใกล้เคียงกันในระดับศูนย์การค้า เอ บี และ ซี

ทุกพื้นที่ของศูนย์การค้ามีการใช้เทคโนโลยีสนับสนุนงานรักษาความปลอดภัย คือ กล้อง CCTV เป็นพื้นฐาน พื้นที่เป็นทางสัญจรเข้าออกภายในพื้นที่ศูนย์การค้า เช่น ประตูทางเชื่อมหลัก ประตูทางเชื่อมรถไฟฟ้าและสะพานลอย จุดทางเข้าออกอาคารลานจอด จะพบเทคโนโลยีสนับสนุนงานรักษาความปลอดภัยที่ใช้ในการตรวจค้นและควบคุมการเข้าออกมาเข้าสนับสนุน

ข้อมูลการจัดเทคโนโลยีสนับสนุนงานรักษาความปลอดภัยแสดงรายละเอียดตามตารางที่ 37

ตารางที่ 37 การจัดเทคโนโลยีสนับสนุนงานรักษาความปลอดภัยของศูนย์การค้ากรณีศึกษา

	การจัดเทคโนโลยีสนับสนุนงานรักษาความปลอดภัย					
	Grade A		Grade B		Grade C	
	Erawan	Gaysorn	Amarin	MBK	Century	Palladium
ทางเข้าออกอาคารและรอบอาคาร	CG	CG	CG	CG	CG	CG
ประตูเชื่อมถนนหลัก	CM	CM	CM	CMWE	CM	C
ประตูทางเชื่อมรถไฟฟ้า และสะพานลอย	CM	CM	CM	CMWE	CM	C
ประตูเชื่อมภายในอาคาร	C	C	C	CMWE	C	C
ประตูทางเชื่อมอาคารใกล้เคียง	C	C	C			
พื้นที่สัญจรภายใน	CG	CG	CG	CG	CG	CG
พื้นที่ขนส่งสินค้า	C	C	C	C	C	C
ห้อง War room	C	C	C	C	C	C
จุดทางเข้า ออก อาคารลานจอด	CA	CA	CA	CA	CA	CA
พื้นที่สัญจรภายในอาคารลานจอด	CG	CG	CG	CG	CG	CG

สัญลักษณ์แทนเทคโนโลยีฯ

C	กล้อง CCTC
CM	กล้อง CCTV และ Metal Detector
CG	กล้อง CCTV และ Guard Tour
CA	กล้อง CCTV และ Access Control
CMWE	กล้อง CCTV Metal Detector Watk Through และ Emer. Tel

5.4 วิเคราะห์การจัดองค์ประกอบงานรักษาความมั่นคงปลอดภัยในศูนย์การค้ากับระดับความเสี่ยงพื้นที่ในศูนย์การค้า

จากการศึกษาพบว่า ระดับความเสี่ยงของพื้นที่ มีความสัมพันธ์กับการจัดเทคโนโลยีสนับสนุนรักษาความปลอดภัย กล่าวคือ เทคโนโลยีสนับสนุนงานรักษาความปลอดภัยที่พบในพื้นที่ระดับเสี่ยงสูงและระดับเสี่ยงต่ำในทุกศูนย์การค้าระดับ เอ บี และซี คือกล้องโทรทัศน์วงจรปิด นาฬิกายาม ที่ใช้ในการสนับสนุน แต่นอกจากนี้ จะพบเทคโนโลยีเครื่องมือตรวจโลหะที่นำเข้ามาตรวจค้น เข้ามาสนับสนุนในเฉพาะพื้นที่ระดับความเสี่ยงสูง ได้แก่ ประตูทางเชื่อมและประตูทางเชื่อมรถไฟฟ้าและสะพานลอย เพื่อป้องกันการป้องกันเหตุร้ายที่จะเข้ามาในพื้นที่ สำหรับการจัดพนักงานรักษาความปลอดภัย จะพบการจัดพนักงานรักษาความปลอดภัยประจำจุด มาตรการปฏิบัติงานตรวจค้น การจัดพนักงานรักษาความปลอดภัยประจำจุด มาตรการปฏิบัติงานสังเกตการณ์ การจัดพนักงานรักษาความปลอดภัยตรวจการณ์ มาตรการปฏิบัติงานตรวจตราในพื้นที่ระดับเสี่ยงสูงและเสี่ยงต่ำ ซึ่งไม่มีความสัมพันธ์กับระดับพื้นที่เสี่ยงของศูนย์การค้า รายละเอียดแสดงในตารางที่ 38

ตารางที่ 38 การจัดองค์ประกอบงานรักษาความมั่นคงปลอดภัยในศูนย์การค้ากับระดับความเสี่ยง
พื้นที่ในศูนย์การค้า

ลำดับ	พื้นที่ศูนย์การค้า	การจัดพนักงานรักษาความปลอดภัย						การจัดเทคโนโลยีสนับสนุนงานรักษาความปลอดภัย										
		Grade A		Grade B		Grade C		Grade A		Grade B		Grade C						
		Erawan	Gaysorn	Amarin	MBK	Century	Palladium	Erawan	Gaysorn	Amarin	MBK	Century	Palladium					
1	ทางเข้าอาคารและรอบอาคาร	S21	S12	S21	S12	S21	S12	S21	S12	S21	O12	O21	CG	CG	CG	CG	CG	CG
2	ประตูเชื่อมถนนหลัก	S13	S13	S13	S13	S13	S13	S13	S13	n/a	n/a	n/a	CM	CM	CM	CMWE	CM	C
3	ประตูเชื่อมรถไฟฟ้าและสะพานลอย	S13	S13	S13	S13	S13	S13	S13	S13	n/a	n/a	n/a	CM	CM	CM	CMWE	CM	C
4	ประตูเชื่อมภายในอาคาร	n/a	n/a	n/a	n/a	S13	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	C	C	C	CMWE	C	C
5	ประตูเชื่อมอาคารใกล้เคียง	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	C	C	C	n/a	n/a	n/a
6	พื้นที่สัญจรภายในศูนย์การค้า	S21	S21	S21	S21	S21	S21	S21	S21	S21	S21	S21	CG	CG	CG	CG	CG	CG
7	พื้นที่ขนส่งสินค้า	S13	S13	S13	S13	S13	S13	S13	S13	S13	S13	S13	C	C	C	C	C	C
8	ห้อง War room	S12	S12	S12	S12	S12	S12	S12	S12	S12	S12	S12	C	C	C	C	C	C
9	จุดทางเข้าออก อาคารลานจอดรถ	S13	S13	S13	S13	S13	S13	S13	S13	S13	S13	S13	CA	CA	CA	CA	CA	CA
10	พื้นที่สัญจรภายในอาคารลานจอดรถ	S21	S21	S21	S21	S21	S21	S21	S21	S21	S21	S21	CG	CG	CG	CG	CG	CG

สัญลักษณ์แทนพนักงานรักษาความปลอดภัยและมาตรการปฏิบัติงาน

S12	เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยประจำจุด มีมาตรการปฏิบัติงานสังเกตการณ์
S13	เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ประจำจุด มีมาตรการปฏิบัติงานตรวจค้น
S21	เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ตรวจการณ์ มีมาตรการปฏิบัติงานเดินตรวจตรา
n/a	ไม่มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน
	ไม่มีพื้นที่ในศูนย์การค้ากรณีศึกษา

สัญลักษณ์แทนเทคโนโลยีฯ

C	กล้อง CCTC
CM	กล้อง CCTV และ Metal Detector
CG	กล้อง CCTV และ Guard Tour
CA	กล้อง CCTV และ Access Control
CMWE	กล้อง CCTV Metal Detector Walk Through และ Emer. Tel

บทที่ 6

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในบทที่ 6 นี้จะกล่าวถึงบทสรุปของการศึกษาที่ได้รับจากการรวบรวมข้อมูลจากกรณีศึกษา โดยจะกล่าวสรุปถึงที่มาและความสำคัญที่ต้องทำการศึกษา วัตถุประสงค์หลักของการศึกษา ระเบียบวิธีการศึกษา และการวิเคราะห์ผลการศึกษาจากบทที่ 3 บทที่ 4 และบทที่ 5 จากนั้นจึงทำการอภิปรายผลการศึกษากิจการงานรักษาความมั่นคงปลอดภัย (Security Management) ของศูนย์การค้าที่เป็นกรณีศึกษาในกรุงเทพมหานคร

6.1 สรุปเนื้อหาการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการจัดการงานรักษาความมั่นคงปลอดภัยในศูนย์การค้าในกรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการจัดการความมั่นคงปลอดภัยในศูนย์การค้ากรณีศึกษาอื่นๆ การศึกษาเป็นการศึกษาเชิงประจักษ์ (Empirical Research) ใช้แนวทางแบบกรณีศึกษาแบบหลายกรณี (Multi case study) ทำการคัดเลือกศูนย์การค้าที่เป็นกรณีศึกษา และเป็นที่รู้จัก กำหนดหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง จากนั้นทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสืบค้นข้อมูลเอกสาร สัมภาษณ์ และสัมภาษณ์ นำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ข้อมูล

จุดอ่อนและภัยคุกคามของศูนย์การค้า การประเมินความเสี่ยงในศูนย์การค้าส่วนใหญ่มักจะแยกประเภทออกเป็นความเสี่ยงต่อความมั่นคงปลอดภัยของศูนย์การค้าและความเสี่ยงต่อการดำเนินธุรกิจของศูนย์การค้า ซึ่งจากการประเมินความเสี่ยงดังกล่าว สามารถระบุภัยคุกคามที่จะเกิดขึ้นต่อศูนย์การค้า และจุดเปราะหรือจุดอ่อนของศูนย์การค้า จากการศึกษาพบว่า ภายภาพของศูนย์การค้ามีความสัมพันธ์กับการประเมินภัยคุกคามของศูนย์การค้ากรณีศึกษา เช่นบริเวณที่ตั้ง หรือบริเวณพื้นที่โดยรอบที่ตั้งของศูนย์การค้า โดยมีจุดอ่อนของศูนย์การค้าคือบริเวณพื้นที่อันเป็นทางเข้าออกของอาคาร ได้แก่ ทางเข้าออกหลัก แนวรอบอาคาร ระบุภัยคุกคามในทุกกรณีศึกษาของศูนย์การค้าระดับ เอ บี และซี ได้แก่ การวางระเบิด และระบุภัยคุกคามในกรณีศึกษา 4 ใน 6 ของศูนย์การค้าระดับ เอ และบี ได้แก่ การก่อการร้าย และจุดอ่อนของศูนย์การค้า ประดูทางเข้าศูนย์การค้า ทางเชื่อมอาคาร ระบุภัยคุกคามในทุกกรณีศึกษาศูนย์การค้าระดับ เอ บี และซี ได้แก่ การโจรกรรม นอกจากนี้ จุดอ่อนที่กล่าวข้างต้น ยังระบุภัยคุกคามในทุกกรณีศึกษาศูนย์การค้าเอ บี และซี ได้แก่ การชุมนุม และการประท้วง แต่ระบุภัยคุกคามในกรณีศึกษา 5 ใน 6 ของศูนย์การค้าระดับเอ บี และซี ได้แก่ การจลาจล และการบุกรุก

ระดับความเสี่ยงของแต่ละพื้นที่ในศูนย์การค้า ในพื้นที่การจัดพนักงานรักษาความปลอดภัย จัดให้มีการประเมินความเสี่ยงของพื้นที่ แบ่งออกเป็นพื้นที่ระดับความเสี่ยงต่ำมาก ต่ำ ปานกลาง สูง และสูงมาก ตามเกณฑ์การประเมินระดับความเสี่ยง จากการศึกษาพบว่า และพื้นที่ค่าน้ำหนักระดับ ความเสี่ยงสูง พบในพื้นที่ด้านนอกของศูนย์การค้าหรือเป็นพื้นที่เชื่อมต่อภายนอกไปยังภายใน ศูนย์การค้า เช่น ทางเข้าออกอาคารและรอบอาคาร ประตูเชื่อมถนนหลัก ประตูเชื่อมรถไฟฟ้าและ สะพานลอย ในทุกกรณีศึกษาศูนย์การค้าระดับเอ บี และซี ยกเว้น ทางเข้าออกอาคารและรอบอาคาร ส่วนพื้นที่ประตูเชื่อมภายในอาคาร ประตูเชื่อมอาคารใกล้เคียง พื้นที่สัญญาณภายในศูนย์การค้า พื้นที่ ขนส่งสินค้า ห้อง War room จุดทางเข้าออก อาคารลานจอด พื้นที่สัญญาณภายในอาคารลานจอด ให้ ค่าน้ำหนักอยู่ในระดับความเสี่ยงต่ำมากในทุกกรณีศึกษาศูนย์การค้าระดับ เอ บี และซี

องค์ประกอบความปลอดภัยของศูนย์การค้า จากการศึกษาพบว่า มีการจัดพนักงานรักษา ความปลอดภัย มาตรการปฏิบัติงาน และเทคโนโลยีสนับสนุนการปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัย เหมือนกัน และแตกต่างกัน ในแต่ละพื้นที่ของศูนย์การค้า พบว่า พื้นที่ประตูเชื่อมถนนหลัก ประตูทาง เชื่อมรถไฟฟ้าและสะพานลอย พื้นที่ขนส่งสินค้า และจุดทางเข้า ออก อาคารลานจอด ซึ่งเป็นพื้นที่ การสัญจรหลัก พบการจัดพนักงานรักษาความปลอดภัยประจำจุด มีมาตรการปฏิบัติงานตรวจค้นผู้ ที่มาใช้บริการอาคาร ทุกกรณีศึกษาในศูนย์การค้าระดับ เอ บี และซี รวมถึงประตูเชื่อมภายในอาคาร ที่พบการจัดพนักงานรักษาความปลอดภัยประจำจุดมีมาตรการปฏิบัติงานตรวจค้นผู้ที่มาใช้บริการ อาคาร ในกรณีศึกษา 1 ใน 6 ของศูนย์การค้าระดับ บี นอกนั้นไม่มีการจัดพนักงานประจำจุดดังกล่าว ในศูนย์การค้าระดับ เอ บี และ ซี

พื้นที่ทางเข้าออกอาคารและรอบอาคาร พื้นที่สัญญาณภายในศูนย์การค้า พื้นที่ห้อง War room และพื้นที่สัญญาณภายในอาคารลานจอด พบการจัดพนักงานรักษาความปลอดภัยตรวจการณ์ มี มาตรการปฏิบัติงานตรวจตรา ในพื้นที่โดยรอบอาคารและภายในอาคาร พบในทุกกรณีศึกษาใน ศูนย์การค้าระดับ เอ บี และ ซี

พื้นที่ประตูเชื่อมภายในอาคาร และ ประตูทางเชื่อมอาคารใกล้เคียง ไม่มีการจัดพนักงาน ประจำพื้นที่ ยกเว้น กรณีศึกษา 1 ใน 6 ของศูนย์การค้าระดับ บี พบการจัดพนักงานประจำจุด มาตรการปฏิบัติงานตรวจค้น ในพื้นที่ประตูเชื่อมภายในอาคาร

เทคโนโลยีสนับสนุนงานรักษาความปลอดภัย สนับสนุนพื้นที่แยกออกเป็น 4 กลุ่ม คือ พื้นที่ ประตูเชื่อมถนนหลัก ประตูทางเชื่อมรถไฟฟ้า และสะพานลอย มีเทคโนโลยีสนับสนุนงานรักษาความ ปลอดภัยคือ กล้อง โทรทัศน์วงจรปิด และ เครื่องตรวจสอบโลหะชนิดมือถือ พบในทุกกรณีศึกษา ศูนย์การค้าระดับ เอ บี และซี และพบเครื่องตรวจสอบโลหะชนิดเดินผ่าน และโทรศัพท์แจ้งเหตุ

ฉุกเฉินติดตั้งบริเวณดังกล่าวเพิ่มเติม ในกรณีศึกษา 1 ใน 6 ของศูนย์การค้ำระดับ บี และพบเฉพาะกล้อง CCTV เท่านั้น พบในกรณีศึกษา 1 ใน 6 ของศูนย์การค้ำระดับ ซี

พื้นที่ประตูเชื่อมภายในอาคาร ประตูทางเชื่อมอาคารใกล้เคียง พื้นที่ขนส่งสินค้า ห้อง War room มีเทคโนโลยีสนับสนุนงานรักษาความปลอดภัยคือ กล้องโทรทัศน์วงจรปิด พบในทุกกรณีศึกษา ในศูนย์การค้ำระดับ เอ บี และซี แต่ พบเครื่องมือตรวจสอบโลหะชนิดมือถือ เครื่องตรวจสอบโลหะชนิดเดินผ่าน และโทรศัพท์แจ้งเหตุฉุกเฉินติดตั้งบริเวณดังกล่าวเพิ่มเติม ในพื้นที่ประตูเชื่อมต่อภายในอาคาร ในกรณีศึกษา 1 ใน 6 ของศูนย์การค้ำระดับ บี

พื้นที่จุดทางเข้า ออก อาคารลานจอด มีเทคโนโลยีสนับสนุนงานรักษาความปลอดภัยคือ กล้องโทรทัศน์วงจรปิด และ ระบบควบคุมรถยนต์เข้าออกลานจอด พบในทุกกรณีศึกษาศูนย์การค้ำระดับ เอ บี และซี

พื้นที่ทางเข้าออกอาคารและรอบอาคาร พื้นที่สัญจรภายใน พื้นที่สัญจรภายในอาคารลานจอด มีเทคโนโลยีสนับสนุนงานรักษาความปลอดภัยคือ กล้องโทรทัศน์วงจรปิด และ นาฬิกาข้อมือ พบในทุกกรณีศึกษาศูนย์การค้ำระดับ เอ บี และซี

สรุปได้ว่า การจัดเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย และเทคโนโลยีสนับสนุนงานรักษาความปลอดภัยในศูนย์การค้ำ มีการจัดในลักษณะที่ใกล้เคียงกันของศูนย์การค้ำระดับ เอ บี และ ซี การจัดเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยรวมถึงเทคโนโลยีการสนับสนุนงานรักษาความปลอดภัย มีการจัดตามลักษณะของพื้นที่ศูนย์การค้ำ เพื่อความเหมาะสม และเพิ่มความเข้มข้นของความปลอดภัยภายในศูนย์การค้ำ

ทุกพื้นที่ของศูนย์การค้ำมีการใช้เทคโนโลยีสนับสนุนงานรักษาความปลอดภัย คือ กล้องโทรทัศน์วงจรปิด เป็นพื้นฐาน พื้นที่เส้นทางสัญจรเข้าออกภายในพื้นที่ศูนย์การค้ำ เช่น ประตูทางเชื่อมถนนหลัก ประตูทางเชื่อมรถไฟและสะพานลอย จุดทางเข้าออกอาคารลานจอด จะพบเทคโนโลยีสนับสนุนงานรักษาความปลอดภัยที่ใช้ในการตรวจค้นและควบคุมการเข้าออกมาเข้าสนับสนุน

การจัดองค์ประกอบงานรักษาความมั่นคงปลอดภัยในศูนย์การค้ำกับระดับความเสี่ยงพื้นที่ในศูนย์การค้ำ จากการศึกษาพบว่า ระดับความเสี่ยงของพื้นที่ศูนย์การค้ำมีความสัมพันธ์กับการจัดเทคโนโลยีสนับสนุนงานรักษาความปลอดภัย กล่าวคือ ในพื้นที่ที่ให้น้ำหนักความเสี่ยงสูง และพื้นที่ที่ให้น้ำหนักความเสี่ยงต่ำ มีการใช้เทคโนโลยีสนับสนุนงานรักษาความปลอดภัย ในทุกศูนย์การค้ำระดับ เอ บี และซี คือ กล้องโทรทัศน์วงจรปิด นาฬิกาข้อมือ ที่ใช้ในการสนับสนุน แต่นอกจากนี้ จะพบเทคโนโลยีเครื่องมือตรวจโลหะที่นำเข้ามาตรวจค้น เข้ามาสนับสนุนในเฉพาะพื้นที่ระดับความเสี่ยงสูง ได้แก่ ประตูทางเชื่อมและประตูทางเชื่อมรถไฟและสะพานลอย เพื่อป้องกันการป้องกันเหตุร้ายที่จะเข้ามาในพื้นที่ สำหรับการจัดพนักงานรักษาความปลอดภัย จะพบการจัดพนักงานรักษาความ

ปลอดภัยประจำจุด มาตรการปฏิบัติงานตรวจค้น การจัดพนักงานรักษาความปลอดภัยประจำจุด มาตรการปฏิบัติงานสังเกตการณ์ การจัดพนักงานรักษาความปลอดภัยตรวจการณ์ มาตรการปฏิบัติงานตรวจตราในพื้นที่ระดับเสียงสูงและเสียงต่ำ ซึ่งไม่มีความสัมพันธ์กับระดับพื้นที่เสียงของ ศูนย์การค้า

6.2 อภิปรายผลการศึกษา

6.2.1 แนวทางการจัดการงานความมั่นคงปลอดภัยศูนย์การค้า

อาคารศูนย์การค้าประเภทอาคารสาธารณะเป็นแหล่งรวมกลุ่มบุคคล หรือผู้คนเข้ามาใช้พื้นที่ ดำเนินกิจกรรมภายในอาคาร ความมั่นคงปลอดภัยจึงเป็นสิ่งสำคัญต่อสวัสดิภาพ ชีวิต และทรัพย์สินของผู้ใช้อาคาร การจัดการความมั่นคงปลอดภัย จึงเป็นการเตรียมการและกำหนดระบบการรักษาความปลอดภัย เพื่อสร้างสภาวะความปลอดภัย ป้องกันและบรรเทาความเสียหายที่เกิดจากภัยคุกคาม โดยบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ไม่ประสงค์ดี ซึ่งทุกฝ่ายในองค์กรมีหน้าที่รับผิดชอบร่วมกัน ตั้งแต่ระดับการวางแผน ระดับการจัดการ และระดับการปฏิบัติการ

การจัดการงานความมั่นคงปลอดภัย เริ่มต้นจากการกำหนดนโยบายความมั่นคงปลอดภัย ที่สอดคล้องหรือสนับสนุนธุรกิจขององค์กร เพื่อกำหนดทิศทางการดำเนินงานความปลอดภัยให้สอดคล้องกัน ส่งต่อการกำหนดมาตรการความมั่นคงปลอดภัยในเชิงการปฏิบัติ ซึ่งพบว่า ศูนย์การค้ากรณีศึกษา มีนโยบายและมาตรการที่มุ่งเน้นรักษาความปลอดภัยชีวิตของผู้ใช้อาคารและทรัพย์สินของอาคาร

กระบวนการจัดการงานความมั่นคงปลอดภัย เริ่มจากการสำรวจ ระบุภัยคุกคามและจุดอ่อนหรือจุดเปราะ ภัยคุกคามที่อาจเกิดขึ้นต่อศูนย์การค้าจะต้องพิจารณาถึงองค์ประกอบสภาพแวดล้อมโดยรอบของศูนย์การค้า สถานที่ตั้ง ทางเข้าออกหลักศูนย์การค้า ประตูทางเข้าและทางเชื่อมศูนย์การค้า สภาพแวดล้อมภายใน พื้นที่สัญจร รวมถึงผู้ใช้อาคาร ลักษณะการใช้งานอาคาร และสถานการณ์ทางการเมือง ซึ่งบริบทโดยรอบของศูนย์การค้า รวมถึงกายภาพของศูนย์การค้า ผู้เกี่ยวข้องในการจัดการความมั่นคงปลอดภัย ควรจะต้องคำนึงถึง ซึ่งศูนย์การค้าระดับ เอ บี และ ซี กายภาพของศูนย์การค้า นั้น ตั้งอยู่บนถนนหลัก ใกล้ทางแยกสำคัญ มีการสัญจร และจราจรหนาแน่น ทางเข้าออกมีการประชิดถนนหลัก สามารถสัญจรทางเท้าเข้า ออก อาคารได้โดยง่าย ด้วยมีประตูเชื่อมถนนหลักและเชื่อมรถไฟฟ้า ที่มีจำนวนทางเข้าออก มากกว่า 1 ทาง รวมถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นโดยรอบของศูนย์การค้าในอดีตที่เกี่ยวข้องกับการเมือง จึงมีการสำรวจระบุภัยคุกคาม ได้แก่ การบุกรุก การจลาจล การโจรกรรม การชุมนุม การประท้วง การก่อการร้าย และการลอบวางระเบิด ซึ่ง

พื้นที่เป็นจุดอ่อนหรือจุดเปราะ ได้แก่ พื้นที่บริเวณรอบนอกอาคารและพื้นที่อื่นเป็นทางเข้า ออก ของอาคาร เช่น แนวรอบอาคาร ทางเข้าออกหลัก ประตูทางเข้าศูนย์การค้า ทางเชื่อมอาคาร และทางเข้าลานจอดรถ เป็นต้น

พื้นที่ของศูนย์การค้าจัดให้ประเมินความเสี่ยงของพื้นที่ แบ่งระดับความเสี่ยงพื้นที่ออกเป็นพื้นที่ความเสี่ยงระดับสูง และพื้นที่ความเสี่ยงระดับต่ำ ซึ่งหลักการแบ่งระดับ พิจารณาจากกระบวนการจัดการความเสี่ยง เกณฑ์การพิจารณาระดับความเสี่ยงกำหนดขึ้นจากหลักฐานข้อมูลหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในอดีต นำมาประมาณความเป็นไปได้เพื่อสามารถจัดระดับความเสี่ยงของพื้นที่ โดยพบว่า ศูนย์การค้าเอ บี และ ซี ให้ระดับเสียงสูงอันเป็นพื้นที่รอบนอกหรือโดยรอบศูนย์การค้า และพื้นที่อื่นเป็นทางเชื่อมต่อเข้าสู่ศูนย์การค้า ซึ่งเป็นพื้นที่ที่มีการสัญจรหนาแน่น เป็นทางเข้าออกของผู้ใช้อาคาร ส่วน พื้นที่ภายในศูนย์การค้า หรือพื้นที่เชื่อมภายในศูนย์การค้า จะถูกประเมินเป็นพื้นที่เสี่ยงต่ำ เพื่อนำไปสู่วิธีการดำเนินงานความมั่นคงปลอดภัย แผนการปฏิบัติการและการจัดหาผู้ปฏิบัติงานต่อไป

6.2.2 วิธีการดำเนินงานความมั่นคงปลอดภัยศูนย์การค้า

วิธีการดำเนินงานความมั่นคงปลอดภัย ควรจะต้องสอดคล้องกับนโยบาย มาตรการความมั่นคง บริบท ที่ตั้ง สภาพของศูนย์การค้า ผู้ใช้งานอาคาร รวมถึงพฤติกรรม ลักษณะการใช้งานอาคาร จากกรณีศึกษา ที่ระบุภัยคุกคามโดยมีจุดเปราะหรือจุดอ่อนของภัยคุกคามเหล่านี้บังชี้บริเวณพื้นที่โดยรอบอาคาร อันเป็นเส้นทางเข้าภายในพื้นที่ของอาคารเสียส่วนใหญ่ เช่น แนวรอบอาคาร ทางเข้าออกหลัก ประตูทางเข้าศูนย์การค้า ทางเชื่อมอาคาร และทางเข้าอาคารลานจอดรถ เป็นต้น การจัดองค์ประกอบความมั่นคงปลอดภัย จึงเน้นการป้องกันในพื้นที่ดังกล่าว ซึ่งพบว่า การจัดพนักงานรักษาความปลอดภัยโดยเน้นการป้องกันเหตุร้าย หรือภัยคุกคาม โดยมีการจัดพนักงานประจำจุด มีมาตรการปฏิบัติงานตรวจค้น มีเทคโนโลยีที่สนับสนุนงานความมั่นคงปลอดภัยนอกเหนือจากกล้องโทรทัศน์วงจรปิด คือ เครื่องมือตรวจสอบโลหะชนิดมือถือ หรือเครื่องมือตรวจโลหะชนิดเดินผ่าน นำมาสนับสนุนในการตรวจค้น พื้นที่ทางเชื่อมต่อเข้าสู่ภายในศูนย์การค้า และมีการจัดพนักงานตรวจตรา มาตรการปฏิบัติงานโดยสังเกตการณ์ ซึ่งเน้นการเฝ้าระวังพื้นที่โดยรอบอาคาร ซึ่งพื้นที่บริเวณดังกล่าวนี้ ศูนย์การค้ากรณีศึกษาจัดอยู่ในพื้นที่เสี่ยงระดับสูง ส่วนพื้นที่สัญจรภายในศูนย์การค้า พื้นที่สัญจรภายในอาคารลานจอดรถ หรือ พื้นที่เชื่อมต่อภายในอาคาร มีการจัดพนักงานรักษาความปลอดภัยตรวจตรา มาตรการปฏิบัติงานแบบตรวจการณ์ เทคโนโลยีสนับสนุนงานความมั่นคงที่นำมาใช้นอกเหนือกล้องโทรทัศน์วงจรปิด คือ นาฬิกาข้อมือ เน้นการเฝ้าระวังเหตุร้ายภายในพื้นที่ และใช้สนับสนุนในการเดินตรวจตราภายในพื้นที่ของศูนย์การค้ากรณีศึกษา ซึ่งพื้นที่ดังกล่าวนี้

จัดอยู่ในระดับความเสี่ยงต่ำ พิจารณาได้ว่า การจัดพนักงานรักษาความปลอดภัยและเทคโนโลยีสนับสนุนงานความมั่นคงปลอดภัย มีลักษณะที่ใกล้เคียงกันของศูนย์การค้าระดับเอ บี และซี และเทคโนโลยีสนับสนุนงานรักษาความปลอดภัยมีความสัมพันธ์กับระดับความเสี่ยงของพื้นที่ ในการใช้เครื่องมือเข้ามาเพิ่มความเข้มข้นของความปลอดภัย

ผู้ใช้อาคารและลักษณะการใช้งานอาคาร เป็นส่วนหนึ่งที่กำหนดวิธีการจัดการความมั่นคงปลอดภัย พิจารณาได้ว่า ในศูนย์การค้าระดับ เอ ที่มีผู้ใช้อาคารไม่หนาแน่น และไม่หลากหลาย การเข้ามาใช้อาคารจะจำกัดด้วยปริมาณผู้ใช้อาคาร แต่ด้วยบริบทของศูนย์การค้าที่ตั้งอยู่ใกล้ทางแยกสำคัญ และเป็นพื้นที่สัญลักษณ์ของเหตุการณ์ทางการเมือง และมักจะมีเหตุการณ์ของการรวมตัวในรูปแบบต่างๆ การจัดพนักงานรักษาความปลอดภัยในพื้นที่ดังกล่าวจึงเน้นการตรวจสอบในการเข้าพื้นที่ของศูนย์การค้า และพื้นที่รอบนอกของอาคาร ด้วยเหตุนี้จึงพบว่ากลุ่มพื้นที่ในย่านแยกราชประสงค์มีการรวมกลุ่มกัน ในการตรวจตราและเฝ้าระวังพื้นที่ในย่านดังกล่าว พร้อมกันนี้มีการแข่งขันข้อมูลไปยังกลุ่มอาคารธุรกิจ เพื่อการเฝ้าระวังและดำเนินการเมื่อมีเหตุการณ์ฉุกเฉิน ศูนย์การค้าในระดับ ซี มักพบผู้มาใช้อาคารปริมาณมาก และมีสัญชาติของผู้ใช้อาคารที่หลากหลาย การนำเทคโนโลยีเข้ามาสนับสนุนจึงเป็นส่วนสำคัญ เช่น เครื่องมือตรวจโลหะชนิดเดินผ่าน ที่พบในศูนย์การค้าระดับ บี หรือศูนย์การค้าย่านปทุมวัน เพื่อสนับสนุนในการตรวจค้นของผู้ใช้อาคารทุกคนที่เข้ามาใช้พื้นที่ และเพื่อสนับสนุนในการไหลเวียนของผู้ใช้อาคาร และง่ายในการตรวจสอบ ไม่ติดขัดในพื้นที่ประตูทางเข้าศูนย์การค้า วิธีการดำเนินงานควรให้เหมาะสมกับบริบทของศูนย์การค้า นั้น และให้สอดคล้องกับนโยบายของศูนย์การค้า เพื่อการสนับสนุนธุรกิจหลักขององค์กร และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม

6.3 ข้อเสนอการวิจัย

งานวิจัยนี้ทำให้เข้าใจว่า นโยบายเป็นสิ่งสำคัญในการกำหนดแนวทางการจัดการและการกำหนดระบบการรักษาความมั่นคงปลอดภัยในศูนย์การค้า ซึ่งศูนย์การค้าทุกกรณีเริ่มต้นด้วยการสำรวจภัยคุกคาม วิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงศูนย์การค้าซึ่งพบว่าการประเมินความเสี่ยงในด้านความมั่นคงปลอดภัยของศูนย์การค้าและความเสี่ยงต่อการดำเนินธุรกิจของศูนย์การค้า ภัยคุกคามระบุที่อาจจะเกิดขึ้นต่อศูนย์การค้าจะต้องพิจารณาถึงองค์ประกอบสภาพแวดล้อมโดยรอบของศูนย์การค้า สถานที่ตั้ง ผู้ใช้อาคาร ลักษณะการใช้งานอาคาร รวมถึงบริบทโดยรอบของศูนย์การค้า รวมถึงงบประมาณที่เหมาะสม จึงสามารถนำมากำหนดมาตรการความปลอดภัยและแนวทางการปฏิบัติได้ การจัดองค์ประกอบความปลอดภัยขึ้นอยู่กับนโยบายของศูนย์การค้า และสอดคล้องกับภัย

คุณภาพและจุดอ่อนของภัยคุกคามที่มีการระบุไว้ เพื่อเป็นแนวทางในการจัดองค์ประกอบงานรักษาความปลอดภัยในศูนย์การค้า และสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุตามวัตถุประสงค์

6.4 ประโยชน์ที่ได้รับจากการทำวิจัย

- 6.4.1. ทราบถึงแนวทางการจัดการงานรักษาความมั่นคงปลอดภัยศูนย์การค้าในกรุงเทพมหานคร
- 6.4.2. ผู้บริหาร เจ้าของกิจการ และบุคคลทั่วไป สามารถใช้เป็นแนวทางในการจัดการงานรักษาความมั่นคงปลอดภัยในศูนย์การค้าอื่น ๆ

6.5 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ในการศึกษานี้ ทำการศึกษาเฉพาะแนวทางการจัดการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยในศูนย์การค้ากรุงเทพมหานคร แล้วนำมารายงานผลการศึกษาเท่านั้น ไม่ได้นำมาประเมินผลที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานในลักษณะต่าง ๆ ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไป คือ การศึกษาแนวความคิดในการจัดระบบความปลอดภัยในศูนย์การค้ากรุงเทพมหานคร เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทของภาคธุรกิจศูนย์การค้าในประเทศไทย

รายการอ้างอิง

- เรวดี รัตนานุกูลและสุนันทา จารุวัฒน์ชัย (2543). "ทิศทางการธุรกิจการค้าปลีกไทย" (ธนาคารแห่งประเทศไทย): 19.
- เสรีชัย โชติพานิช (2553). การบริหารทรัพยากรกายภาพ: หลักการและทฤษฎี. (กรุงเทพฯ, โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย).
- ชัยนันท์ แยมสะอาดและคณะ (2526). "ศูนย์การค้า." วารสารบริหารธุรกิจ 7: 4.
- ณัฏชนันท์ เลี้ยวไพโรจน์ (2550). ศูนย์การค้ากับการเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตของคนกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2526-2539, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- दनยา สามบุญเรือง (2553). การจัดเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในอาคารประเภทศูนย์การค้า เขตปทุมวันกรณีศึกษา 3 อาคาร, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทวีศักดิ์ ปานะนนท์ (2526). "ศูนย์การค้ากับประชาชนกรุงเทพ." วารสารบริหารธุรกิจ 7: 22.
- ทัศนีย์ สลิตศรีราช (2535). ศูนย์การค้าครบวงจร : ธุรกิจค้าปลีกไทยในทศวรรษใหม่. รายงานเศรษฐกิจธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกรุงเทพ 53.
- ธวัชหทัย เหล่ามานิต (2554). สภาพงานรักษาความปลอดภัยในโรงพยาบาล กรณีศึกษา : โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บริษัทเดอะมอลล์กรุ๊ปจำกัด อนุสรณ์เนื่องในพิธีพระราชทานเพลิงศพนายศุภชัย อัมพูช.
- บุญทิพา จิตติสุทัศน์ (2537). รัฐกับการคุ้มครองดูแลผู้บริโภคในธุรกิจค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้าศึกษาเฉพาะเขตกรุงเทพมหานคร, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- รัตน์ แสงทองและคณะ (2546). 70 ปี จีราธิวัฒน์ Central ยิ่งสู้อย่างโต. โครงการหนังสือเล่มนิตยสารผู้จัดการ. กรุงเทพมหานคร: 219.
- ราชบัณฑิตยสถาน (2538). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 กรุงเทพมหานคร, บริษัทอักษรเจริญทัศน์ จำกัด: 785.
- วิรัช ศิลป์เสวีกุล (2528). ลำดับความสำคัญของศูนย์การค้าขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร, บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วุฒิกกร สีนธวาทิน (2550). Magnet Evolution. Brand Age 8: 129.
- สถาบันวิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ "โครงการวิจัยศึกษาข้อมูลศูนย์การค้าและห้างสรรพสินค้าในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล." 20-21.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก.

รายชื่อกรณีศึกษาและผู้ให้สัมภาษณ์

ศูนย์การค้า	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง	วันที่สัมภาษณ์
ศูนย์การค้าเอราวัณ กรุงเทพ	คุณวิเชียร ไกรเจริญ	ผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร The Erawan Group PLC	11 พฤศจิกายน 2559
ศูนย์การค้าเกษร	คุณวิศรุต ศรีสุรินทร์	Head of Property Gaysorn Property Co.,Ltd.	21 พฤศจิกายน 2559
ศูนย์การค้าอัมรินทร์ พลาซ่า	คุณวิศิษฐ์ สุธารีรัตน์	Assistant Vice President Property Management	11 พฤศจิกายน 2559
ศูนย์การค้าเอ็ม บี เค เซ็นเตอร์	คุณพงษ์วิกรานต์ วิศรุตโชติกุล	ผู้อำนวยการงานรักษาความ ปลอดภัยเอ็ม บี เค เซ็นเตอร์	1 ธันวาคม 2559
ศูนย์การค้าเซ็นจูรี เดอะ มูฟวี่ พลาซ่า	คุณดำรงค์ ศรีสมบัติ	ผู้อำนวยการศูนย์การค้า	22 มีนาคม 2560
ศูนย์การค้าเดอะ พาลาเดียม เวิลด์ ซ้อปิ้ง	คุณพงศ์ศักดิ์ เวชานุเคราะห์	ผู้อำนวยการศูนย์การค้า	9 พฤษภาคม 2560

ภาคผนวก ข

แบบสัมภาษณ์

แบบสัมภาษณ์

หัวข้อการศึกษา การจัดการความมั่นคงความปลอดภัย (Security Management) ของศูนย์การค้า
ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 6 ศูนย์การค้า

ชื่อผู้ให้ข้อมูล / ผู้ให้สัมภาษณ์ : ตำแหน่ง :

ศูนย์การค้า : สถานที่ตั้ง :

วันที่สัมภาษณ์ : เวลา :ถึง.....

โครงสร้างแบบสัมภาษณ์

แบบสัมภาษณ์ชุดนี้ประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทางกายภาพ

1. ศูนย์การค้าของท่านเป็นลักษณะอาคารแบบใด มีโครงสร้าง การจัดวางผังอาคาร และการตกแต่งและมีการออกแบบในลักษณะพิเศษของศูนย์การค้าอย่างไร
2. ลักษณะการใช้งานอาคาร กลุ่มผู้ใช้อาคาร เป็นใคร ผู้ใด มีสัดส่วนอย่างไร จำนวนผู้ใช้อาคาร มีจำนวนเท่าใด ช่วงเวลาการใช้งานอาคาร เป็นอย่างไร

ส่วนที่ 2 การจัดการความมั่นคงความปลอดภัย

1. นโยบายด้านการรักษาความมั่นคงความปลอดภัย (Security Management) เป็นอย่างไร
2. มาตรการการดำเนินงานด้านการรักษาความมั่นคงความปลอดภัย(Security Management) เป็นอย่างไร
3. โครงสร้างหน่วยงานด้านการรักษาความมั่นคงความปลอดภัย (Security Management) มีลักษณะอย่างไร
4. ขอบเขตภาระหน้าที่ในส่วนงานด้านการรักษาความมั่นคงความปลอดภัย (Security Management) รับผิดชอบงานใดบ้าง อย่างไร
5. เทคโนโลยีสนับสนุนงานรักษาความมั่นคงปลอดภัยมี เครื่องมือ หรือ อุปกรณ์ ใดในการสนับสนุนการดำเนินงาน

6. การจัดการงานปฏิบัติการความมั่นคงความปลอดภัย มีการดำเนินการ และมีแผนงานอย่างไร

ส่วนที่ 3 การจัดการด้านคุณภาพ

1. มีแนวทางในการจัดการคุณภาพอย่างไร มีตัวชี้วัดคุณภาพของงานปฏิบัติการรักษาความมั่นคงความปลอดภัย อย่างไร

ส่วนที่ 4 การจัดการด้านความเสี่ยงและสถานการณ์

1. มีแนวทาง การดำเนินการด้านการจัดการความเสี่ยงและสถานการณ์ ที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความมั่นคงความปลอดภัยอย่างไร
2. การประเมินความเสี่ยง ภัยคุกคามและจุดเปราะบางของพื้นที่ศูนย์การค้ำระบู่ไว้อย่างไรและขอความอนุเคราะห์ช่วยประเมินความเสี่ยงพื้นที่ของศูนย์การค้ำตามจุดปฏิบัติงานพนักงานรักษาความปลอดภัยตามเอกสารแนบท้ายนี้

ตารางแสดงระดับความเสี่ยงพื้นที่

ลำดับ	พื้นที่ศูนย์การค้า	ความเสี่ยงจากหน่วยงานประเมิน	ผลการประเมินความเสี่ยงในแต่ละพื้นที่			
			ระดับโอกาส (L)	ระดับผลกระทบ (C)	L x C	ระดับความเสี่ยง
1	ทางเข้าออกอาคารและรอบอาคาร	การสูญเสียต่อทรัพย์สิน การสูญเสียรายได้ เหตุจากปิดอาคาร				
2	ประตูเชื่อมถนนหลัก					
3	ประตูเชื่อมรถไฟฟ้าและสะพานลอย					
4	ประตูเชื่อมภายในอาคาร					
5	ประตูเชื่อมอาคารใกล้เคียง					
6	พื้นที่สัญจรภายใน					
7	พื้นที่ขนส่งสินค้า					
8	ห้อง CCTV					
9	จุดทางเข้า ออก อาคารลานจอด					
10	พื้นที่สัญจรภายในอาคารลานจอด					

เกณฑ์การพิจารณาการประเมิน

หลักเกณฑ์ประกอบการพิจารณาระดับความเสี่ยง

การพิจารณา	ระดับคะแนน				
	1=น้อยมาก	2=น้อย	3=ปานกลาง	4=สูง	5=สูงมาก
1. โอกาสของการเกิดความเสี่ยง (Likelihood: L)					
โอกาสที่จะเกิดเชิงปริมาณ	โอกาสเกิดขึ้นมากกว่า 5 ปี	โอกาสเกิดขึ้นตั้งแต่ 3 - 4 ปี	โอกาสเกิดขึ้นตั้งแต่ 2 - 3 ปี	โอกาสเกิดขึ้นตั้งแต่ 1 - 2 ปี	โอกาสเกิดขึ้นภายใน 1 ปี
2. ความรุนแรง/ผลกระทบของความเสี่ยง (Consequences: C/Impact: I)					
ต่อองค์กรและทรัพย์สิน (บาท)	น้อยกว่า 1 ล้านบาท	ตั้งแต่ 1 ถึง 3 ล้านบาท	ตั้งแต่ 3 ถึง 5 ล้านบาท	ตั้งแต่ 5 ถึง 10 ล้านบาท	มากกว่า 10 ล้านบาท

ระดับความเสี่ยง = ความรุนแรง X โอกาสในการเกิด

		ความรุนแรงผลกระทบ				
		Very Low	Low	Medium	High	Very High
โอกาสที่ เกิดขึ้น	Very High	5	10	15	20	25
	High	4	8	12	16	20
	Medium	3	6	9	12	15
	Low	2	4	6	8	10
	Very Low	1	2	3	4	5

Very Low (1-5)	Low (6-10)	Medium (11-15)	High (16-20)	Very High (21-25)
-------------------	---------------	-------------------	-----------------	----------------------

ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

ชื่อ นายอนันต์ หมื่นไธสง

เกิด 11 กันยายน 2526

การศึกษา

ระดับมัธยมศึกษา โรงเรียนพิริยาลัยจังหวัดแพร่

ระดับอุดมศึกษา คณะเกษตร สาขาเทคโนโลยีชีวภาพทางการเกษตร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

เข้าศึกษาหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสถาปัตยกรรม คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ภาคปลายปีการศึกษา 2558

การทำงาน

ปัจจุบันปัจจุบันดำรงตำแหน่ง ผู้จัดการหน่วยงาน บริษัท รักษาความปลอดภัย พีซีเอส และฟาซิลิตี้ เซอร์วิสเชส จำกัด