

ซีเคียวริทาส อินไซด์เดอร์ส

มีนาคม 2558 ฉบับที่ 28

March 2015 Vol. 28

# SECURITAS

ประเทศไทย

## Insiders



Integrity | Vigilance | Helpfulness

ซื่อสัตย์ | ระวังภัย | มีน้ำใจ







# EDITOR'S PAGE

Dear Securitas Colleagues,

This month I had the opportunity to visit our most northern customer - the Four Seasons tented Camp nestled in the jungle along the Mekong River in the Golden Triangle. A truly remarkable resort reflected only briefly on this newsletter's cover.

In this month's newsletter we focus on our 2nd Core Value. Hopefully by now you know what that is. (?) And more specifically common misperceptions that interfere with us properly performing this core value.

We also briefly focus on our collective responsibility in the event there is a theft on a property we protect. We do not assign blame, we determine the facts and fix what is broken in the security program.

Also this month's Newsletter includes Appreciation of our customers to Securitas and Securitas to our customers.

Do not forget about our writing contest.

Thanks for your continued support,

Lenny Holden  
Area Manager - Securitas Thailand  
[Lenny.Holden@securitas.co.th](mailto:Lenny.Holden@securitas.co.th)

เรียน เพื่อนร่วมงานซีเคียวริทิสทุกท่าน

เดือนนี้ผมได้มีโอกาสไปเยี่ยมลูกค้าของเราเขตภาคเหนือ - โรงแรมไฟริชชั่นส์ เท็นท์ แคมป์ ท่ามกลางป่าไม้ ติดกับแม่น้ำแม่โขงใกล้สามเหลี่ยมทองคำ เป็นรีสอร์ทอันงดงาม ดังที่เห็นได้บนหน้าปกฉบับประจำเดือนนี้

วารสารฉบับเดือนนี้ เราเน้นที่ค่านิยมที่สองของเรา หวังว่าคุณคงรู้แล้วว่าคืออะไร (?) และการรับรู้ที่ผิดที่คอยรบกวนการปฏิบัติตามค่านิยมนี้ เรายังได้เน้นไปที่ความรับผิดชอบโดยรวมของเราในกรณีที่มีการโจรกรรมเกิดขึ้นในเขตพื้นที่ที่เราดูแลอยู่ เราไม่ได้มีหน้าที่ในการกล่าวโทษกัน แต่เราตรวจสอบหาข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นและแก้ไขระบบรักษาความปลอดภัยที่ผิดพลาดไป

ทั้งนี้ วารสารฉบับนี้ยังได้กล่าวถึงคำสดุดีชื่นชมจากลูกค้าของเราที่มีต่อซีเคียวริทิส และจากซีเคียวริทิสมาให้กับลูกค้า

โปรดอย่าลืมการประกวดเขียนบทความของเรา

ขอบคุณสำหรับการสนับสนุนอย่างต่อเนื่องของคุณ

เลนนี โฮลเดน  
ผู้จัดการเขตรวม - ซีเคียวริทิส ประเทศไทย  
[Lenny.Holden@securitas.co.th](mailto:Lenny.Holden@securitas.co.th)

## Disclaimer

Topics covered in our Newsletters are provided for information purposes only. Information submitted in this Newsletter does not necessarily reflect the views or opinions of Securitas International, Securitas Thailand, or its representatives.

## ข้อสงวนสิทธิ์

เนื้อหาต่างๆที่อยู่ในวารสารฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพียงเพื่อเป็นการให้ข้อมูลข่าวสารเท่านั้น ข้อมูลดังกล่าวอาจมิได้เป็นการแสดงให้เห็นถึงทัศนคติ หรือแนวคิดใดๆของซีเคียวริทิส ประเทศไทย ซีเคียวริทิสอินเตอร์เนชันแนล หรือหน่วยงานตัวแทนใดๆของซีเคียวริทิส

# CONTENTS

- 4 Message from our Country President  
สารจากประธานสาขาประเทศไทย



- 5 Vigilance - *Don' fall victim to common misperceptions*  
ระแวดระวัง - อย่าหลงไปกับการตีความที่ผิด ๆ

- 6 **Reminder** - Securitas Writing Contest  
ช่วยเตือนความจำ: การประกวดเขียนบทความของซีเคียวริทิส



- 8 Response to a Theft on the Premises  
การตอบสนองต่อเหตุโจรกรรมในพื้นที่

- 9 A Note of Appreciation  
ข้อความสุดดี



- 10 Security Recognition  
วีรชนคนซีเคียวริทิส





# Message From Our Country President

Dear colleague,

Our service must be EXCEPTIONAL! In Thailand, Securitas is a fairly young company and not so well recognized. Quite often we are compared to other local security companies because our customers are not aware of the differences between the Thai security providers.

From the first day I came to Thailand and took over the position as Country President, I set a clear goal: I want Securitas Thailand to be the best security company in Thailand. I have no aspiration to be the biggest, but I definitely want to be the best. I don't want to service clients that only are looking for the cheapest rates; I want to service clients that understand the value of professional security services. Once we are able to establish ourselves as the best, size will come.

To be the best, our service on all levels has to be EXCEPTIONAL - from the security officers on post to the Supervisors, our Inspectors, and the whole management team. Every day we all have to strive to be a little bit better than we were yesterday, and a lot better than our competitors.

Try improving all aspects of our services; respond quicker to our customer's requests, better yet try and be proactive and suggest improvements before our clients ask for it. By being attentive and understanding your client's needs, we can provide better security to our clients.

Remember that you / we are the security professionals and our clients put a great deal of trust in us. It is our duty to embrace that trust and be their trusted advisors. If we do things the way we have always done them, then we will never be Exceptional. The world around us constantly changes, new threats emerge, our clients' operations change, new technology constantly develops, and it is our duty to use all of our expertise to improve our client's security.

(Continued on the middle of page 7)

## สารจากประธานสาขาประเทศไทย

ถึงเพื่อนพนักงานทุกท่าน

บริการของเราจะต้องดีเลิศในประเทศไทย ซีเคียวริทิสถือได้ว่าเป็นบริษัทคลื่นลูกใหม่และยังไม่ได้รับการจดจำได้เท่าไรนัก บ่อยครั้งที่เรานำไปเปรียบเทียบกับบริษัทรักษาความปลอดภัยท้องถิ่น เป็นเพราะลูกค้าไม่ได้ตระหนักว่าบริการด้านรักษาความปลอดภัยของเราต่างกับบริษัทรักษาความปลอดภัยไทยอย่างไร

ตั้งแต่วันแรกที่ผมมาประเทศไทยในฐานะประธานบริษัทประจำประเทศ ผมได้กำหนดเป้าหมายไว้ชัดเจน ว่า ผมต้องการให้ซีเคียวริทิสประเทศไทยก้าวไปเป็นบริษัทรักษาความปลอดภัยที่ดีที่สุดในประเทศไทย ผมไม่ได้ปรารถนาที่จะมีขนาดใหญ่ที่สุด แต่สิ่งที่ผมต้องการอย่างแน่นอนก็คือ ความดีที่ดีที่สุด ผมไม่ต้องการที่จะให้บริการแก่ลูกค้าที่ต้องการเพียงแค่อัตราค่าบริการที่ถูกลงที่สุด ผมต้องการที่จะให้บริการแก่ลูกค้าที่เข้าใจถึงคุณค่าของความเป็นผู้ให้บริการด้านการรักษาความปลอดภัยมืออาชีพ เมื่อใดก็ตามที่เราสามารถที่จะสร้างตัวเองให้ดีที่สุดได้แล้ว ขนาดก็จะตามมา

การเป็นสิ่งที่ดีที่สุด บริการของเราในทุกระดับจะต้องพิเศษสุด - ตั้งแต่ระดับเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยประจำพื้นที่ไปจนถึงหัวหน้างาน, ผู้ตรวจการ, และทีมบริหารทั้งหมด เราต้องมุ่งมั่นที่จะดีขึ้น ๆ ในทุก ๆ วัน ให้ดีกว่าเมื่อวาน และให้บริการรักษาความปลอดภัยให้กับลูกค้าให้ดีกว่าคู่แข่งของเรา

พยายามปรับปรุงในทุก ๆ ด้านของการให้บริการของเรา ไม่ว่าจะเป็นการตอบสนองต่อการร้องขอของลูกค้าให้ได้เร็วขึ้น, พยายามที่จะกระตือรือร้นและพัฒนาตัวเองก่อนที่ลูกค้าจะเอ่ยปากบอกจากคุณ และการใส่ใจและเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า เราจะสามารถที่จะให้บริการรักษาความปลอดภัยที่ดีขึ้นให้กับลูกค้าของเราได้

จำไว้ว่าทั้งคุณและเราคือผู้เชี่ยวชาญด้านการรักษาความปลอดภัย และลูกค้าได้มอบความไว้วางใจให้กับเรา ดังนั้น จึงเป็นหน้าที่ของเราที่จะต้องดูแลและรักษาความไว้วางใจนั้นโดยการเป็นที่ปรึกษาที่น่าเชื่อถือของพวกเขา ถ้าเราทำในสิ่งที่เราทำแบบเดิม ๆ ตลอด เราก็จะไม่มีทางที่จะยอดเยี่ยมและเป็นพิเศษสุดได้เลย สิ่งต่าง ๆ รอบตัวเปลี่ยนแปลงทุกวัน, เกิดภัยคุกคามใหม่ ๆ , การดำเนินงานของลูกค้าก็เปลี่ยนแปลงไป, มีเทคโนโลยีพัฒนาใหม่อย่างต่อเนื่อง และมันก็เป็นหน้าที่ของเราที่จะใช้ความชำนาญในการพัฒนาให้ลูกค้าได้มีระบบรักษาความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพ

(อ่านต่อ หน้า 7 )

# Vigilance – Don’ fall victim to common misperceptions

Our second Core Value is Vigilance. Vigilance is not a word often used in English and many English-speaking persons probably do not know exactly what it means. “Vigilance” is defined as keeping watch for possible danger or difficulties. The same definition of “Vigilance” could be used to describe our security’s primary responsibility: to be watchful of dangers.

Being watchful of dangers sounds fairly simple – right? And it can be. However being watchful over the course of a 12-hour shift everyday can become monotonous. It can be easy for the normal person (security officer?) to start discounting many things and people they see. Our personal beliefs also play a large role in how “watchful” we are on the job.

Three common misperceptions that can impact a security officer doing their job:

1. “Bad things only happen to other people.” is a common belief that many people share. A similar and equally wrong belief is “Bad things only happen on TV.” People who share these beliefs are rarely alert to dangers. They live in a world where they believe nothing can happen to them. As professional security personnel we must not fall victim to such common misperceptions. There is not a single location in Thailand that is 100% free of criminals, of bad people who want to cause problems for others, the government, or our customers. Bad things can happen where we work and where we live. It is our job to be on the lookout for such bad people and bad things and stop them before they can act.

“Bad things only happen on TV”



## ระแวดระวัง (Vigilance) - อย่าหลงไปกับการตีความที่ผิดๆ

คำนิยามหลักข้อที่ 2 ของเราคือ ระแวดระวัง คำว่า ระแวดระวังไม่ใช่คำที่ใช้ในประเทศอังกฤษ และคนที่พูดภาษาอังกฤษเป็นส่วนใหญ่ไม่รู้จักรความหมายที่แท้จริงของมัน “ระแวดระวัง” ถูกตีความว่าเป็นการคอยดูสิ่งที่จะเป็นอันตรายหรือความยากลำบากที่อาจเกิดขึ้น ในขณะที่เดียวกันคำนี้ก็สามารถนำมาใช้เพื่ออธิบายถึงความรับผิดชอบหลักของเรา คือการเฝ้าระวังภัยอันตราย

การจับตามองสิ่งที่เป็นอันตราย ฟังดูง่าย - ใช่หรือไม่? ก็จริงอยู่ แต่การจับตามองหรือเฝ้าระวังตลอดเวลา 12 ชั่วโมงตลอดเวลาทำงานในทุกวัน กลายเป็นสิ่งที่น่าเบื่อหน่าย มันง่ายมากสำหรับคนธรรมดา (รวมถึงเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย?) ที่จะพ่อนหรือปล่อยผ่านในหลายสิ่ง หรือหลายคนที่ได้พบเห็น ความเชื่อของแต่ละบุคคลเป็นตัวแปรหลักกว่าเราจะ “เฝ้ามองอย่างระมัดระวัง” ในหน้าที่ของเราอย่างไร

มีการตีความที่ผิดพลาดหลัก ๆ อยู่ 3 ประเด็น ที่สามารถส่งผลกระทบต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่ของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ได้แก่

1. “สิ่งเลวร้าย จะเกิดขึ้นกับคนอื่นเท่านั้น” เป็นความเชื่อของใครหลายคน ความเชื่อที่ผิด ๆ ไม่ต่างกับคือ “สิ่งไม่ดีเกิดขึ้นในโทรทัศน์เท่านั้น” คนที่มีความเชื่อเหล่านี้จะไม่ค่อยมีความตื่นตัวในภัยอันตราย พวกเขาเหล่านี้อยู่ในโลกที่เขาเชื่อว่าไม่มีอะไรที่สามารถเกิดขึ้นกับพวกเขาได้ ดังนั้น ในฐานะของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย เราจะต้องไม่ตกเป็นเหยื่อของการตีความผิด ๆ เช่นนี้ ไม่มีทางที่จะมีพื้นที่ใดในประเทศไทยที่เป็นเขตปลอดอาชญากรรม 100% และปลอดจากคนที่ก่อปัญหาให้กับผู้อื่น, หน่วยงานราชการ หรือ ต่อลูกค้าของเรา สิ่งเลวร้ายต่าง ๆ สามารถเกิดขึ้นได้ในสถานที่ที่เราทำงาน และสถานที่เรายู่อาศัย จึงเป็นหน้าที่ของเราที่จะคอยสอดส่องดูแลคนไม่ดีเหล่านั้น รวมถึงสิ่งเลวร้ายต่าง ๆ และช่วยหยุดก่อนที่จะก่อเหตุ

2. Criminals cannot be caught. Another belief is criminals are professionals who are too hard to catch. Criminals have a lot of experience and can do what they want, when they want to do it, and all we can do is hope that they do not act out on the property we protect - or at least not during our shift. This belief is WRONG. Criminals / bad people are not super villains or any more professional than anyone else - particularly a professional well-trained security office. Criminals are people and people are not perfect, they make mistakes. Our job is to be alert to such people - see their mistakes (something that does not appear to be right).
3. Criminals and bad people are always men. Security personnel, especially male security officers, quickly label and overlook women and children as non-threatening / not dangerous. Not true. Some women can be more dangerous than men! Criminals have been known to use children as "spotters" or surveillance. As a professional security officer you cannot overlook more than half the population. Sure be suspicious of any men in your area, but also be equally alert to any women and children.

Performing our responsibilities properly - being effective security officers - means we have to dismiss such common misperceptions. Other-wise we cannot truly be "Vigilant." Then being "Vigilant" is only the start of our security responsibilities. If you see something or someone suspicious, the next important task is to do something about it. This could mean confronting the person or reporting your observations to your supervisor or to our customer management team. A common saying is "If you see something, say something." This is a fundamental requirement of our job as security personnel.

[Concluded on the top of next page]

2. อาชญากรไม่สามารถถูกจับกุมได้ ความเชื่ออีกประการหนึ่งคือ อาชญากรเป็นมืออาชีพที่จับได้ยาก อาชญากรมีประสบการณ์มากและสามารถทำอะไรก็ได้ตามที่ต้องการ เมื่อใดที่ต้องการ และสิ่งที่เราสามารถทำได้ คือ หวังว่าพวกเขาจะไม่มาก่อความหรือปฏิบัติการในพื้นที่ที่เราดูแลป้องกันอยู่ หรืออย่างน้อยไม่เกิดในขณะที่เป็นเวลาประจำการของเรา ซึ่งความเชื่อแบบนี้เป็นสิ่งผิดพลาด อาชญากรหรือคนร้ายไม่ใช่กลุ่มคนพิเศษหรือมืออาชีพมากกว่าคนอื่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อเปรียบเทียบกับเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยที่ได้รับการฝึกฝนมาอย่างดี จริง ๆ แล้วอาชญากรคือคนธรรมดา และเป็นคนธรรมดาที่ไม่ได้เลิศเลอพิเศษ พวกเขาทำความผิดพลาด ดังนั้นหน้าที่ของเราคือการเตือนกลุ่มคนเหล่านี้ และมองข้อผิดพลาดของพวกเขา (บางสิ่งที่ไม่ได้แสดงว่าเป็นสิ่งที่ถูกต้อง)
3. อาชญากรและคนไม่ดีเป็นผู้ชายเสมอ เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยชายมักจะมองว่าผู้หญิงและเด็กเป็นกลุ่มที่ไม่มีอันตรายและไม่สามารถทำร้ายใครได้ ซึ่งไม่จริงเลย ผู้หญิงบางคนสามารถทำอันตรายได้มากกว่าผู้ชายเสียอีก! และพวกอาชญากรมักจะหลอกใช้เด็กไปตัวล่อหรือแฝงตัวในกลุ่มคนปกติ ในฐานะที่เราเป็นเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย คุณไม่สามารถที่จะมองข้ามคนมากกว่าครึ่งหนึ่งของประชากรแน่นอน อาจตั้งข้อสงสัยไปที่ผู้ชายคนใด ๆ ก็ตามในพื้นที่ของคุณ แต่ก็ต้องไม่มองข้ามผู้หญิงและเด็กด้วย

การแสดงความรับผิดชอบในหน้าที่ของตนเองอย่างถูกต้อง - ให้เป็นเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพ - หมายความว่าเราจะต้องไม่หลงไปกับการตีความที่ผิด ๆ มิเช่นนั้นเราจะไม่สามารถที่จะทำตามคำนิยามหลักของคำว่าระแวดระวังได้เลย การเป็นคนระแวดระวัง เป็นเพียงจุดเริ่มต้นของความรับผิดชอบในหน้าที่รักษาความปลอดภัยของเราเท่านั้น เมื่อใดก็ตามที่คุณพบเห็นหรือรู้สึกถึงความผิดปกติ สิ่งสำคัญต่อไปคือการที่เราจะลงมือทำอะไรกับมัน ซึ่งอาจหมายถึงการเผชิญหน้ากับคนคนนั้น หรือรายงานข้อสังเกตของคุณไปยังหัวหน้างานหรือทีมผู้บริหารของลูกค้าของคุณ คำพูดที่คุณหูกั่วไป คือ "หากคุณเห็นบางอย่าง ต้องพูดออกมา" สิ่งนี้คือพื้นฐานของการเป็นเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย

(บทสรุปอยู่ช่วงต้น ในหน้าถัดไป)

Many of our security officers have already learned not to fall victim to these common misperceptions. Regularly in our monthly newsletters we show examples of your fellow security officers who did properly alert to suspicious activities or people and did the right thing - stopping them. And for their acts they have received recognition and monetary rewards. Be alert on your post, protect our customers, and you will be equally rewarded.

เจ้าหน้าที่ซีเคียวริตี้ของเราหลายคนได้เรียนรู้และไม่หลงเป็นเหยื่อของการเข้าใจผิดนี้ โดยปกติแล้วในวารสารประจำเดือนของเราจะมีการแสดงตัวอย่างของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยที่ปฏิบัติหน้าที่อย่างตื่นตัวและแจ้งเตือนภัยเมื่อพบเห็นกิจกรรม หรือบุคคลต้องสงสัย และปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างถูกต้อง - คือการหยุดยั้งพวกเขา ซึ่งจากการกระทำดังกล่าวพวกเขาจึงได้รับในประกาศเกียรติคุณพร้อมเงินรางวัลเพื่อเป็นการตอบแทนความดี ดังนั้น ขอให้ทุกคนตื่นตัวระแวดระวังประจำจุดตรวจ และดูแลปกป้องลูกค้าของเราอยู่เสมอ และคุณจะได้รับรางวัลเช่นเดียวกัน

## Country President Message continued from page 4

This may be small things like changing a patrol route to an advanced new camera system with motion detection. Regardless of what it is, it starts with our Security Officers on our client's sites. If you see ways that we can improve, please bring it up with your branch manager immediately and we will use your recommendations to propose new security solutions to our clients

We always have to improve our VALUE to the clients. If we do that, together with EXCEPTIONAL services, we will become the BEST security company in Thailand.

Be safe and please reach out to me if you have any questions or concerns.

## สารจากประธานบริหาร สาขาประเทศไทย (ต่อจากหน้า4)

ในที่นี้หมายถึงสิ่งเล็ก ๆ น้อย ๆ ด้วยเช่นกัน อาทิ การเปลี่ยนแปลงระบบงานลาดตระเวนด้วยการใช้ระบบกล้องที่ทันสมัยเพื่อตรวจจับความเคลื่อนไหว ไม่ว่ามันจะเป็นอะไร ก็จะต้องเริ่มที่เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยที่ประจำพื้นที่ของลูกค้าของเรา หากมองเห็นวิธีการเพื่อปรับปรุงและพัฒนา กรุณาแจ้งต่อผู้จัดการสาขาของคุณทันที เราจะนำข้อเสนอแนะของคุณมาเป็นแนวทางการรักษาความปลอดภัยแนวใหม่เสนอต่อลูกค้าของเรา

เราจะต้องคอยพัฒนาตัวเองเพื่อให้ลูกค้าเล็งเห็นคุณค่าของเรา ถ้าเราทำได้ พร้อมกับการบริการที่ยอดเยี่ยม เรา ก็จะกลายเป็นบริษัทที่ให้บริการรักษาความปลอดภัยที่ดีที่สุดในประเทศไทย


ขอให้ทุกคนปลอดภัยและโปรดติดต่อผมได้เสมอหากมีคำถามหรือข้อสงสัยใด ๆ

## Reminder

Please do not forget our contest noted in last month's Newsletter - more info to the right:

## ช่วยเตือนความจำ

โปรดอย่าลืมการประกวดแข่งขันของเราที่ลงไว้ในวารสารฉบับเดือนที่แล้ว - รายละเอียดด้านขวามือ



Securitas Thailand is sponsoring a Writing Contest open to all Securitas Staff.

The Subject for the contest is:

**"How do you incorporate Securitas Values in your daily duties?"**

Written contest submissions should be no more than 500 words or 1 Page (A4).

Provide your contest entry to your Branch Manager by 1 June 2015.

Selected Winners will receive:

**1<sup>st</sup> Place – 2,000 THB**  
**2<sup>nd</sup> Place – 1,000 THB**  
**3<sup>rd</sup> Place – 500 THB**

ผู้เขียนชื่อ ประภพ คงทอง  
 สนับสนุนการจัดประกวดการเขียนบทความ  
 ซึ่งมีสาระเกี่ยวกับงานซีเคียวริตี้ของคุณ  
 หรือสิ่งที่ใช้ในทางประเทศ คือ :

**คุณจะทำค่านิยมหลักของซีเคียวริตี้มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ในชีวิตประจำวันของคุณได้อย่างไร?**

บทความที่ส่งเข้ามาประกวดไม่ควรเกิน 500 คำ หรือประมาณ 1 หน้า (กระดาษ A4)

โปรดส่งบทความของท่านไปที่ผู้จัดการสาขาของท่านภายในวันที่ 1 มิถุนายน 2558

ผู้ชนะการประกวดจะได้รับ:

**รางวัลที่ 1 - 2,000 บาท**  
**รางวัลที่ 2 - 1,000 บาท**  
**รางวัลที่ 3 - 500 บาท**



# Response to a Theft on the Premises



# การตอบสนองต่อเหตุโจรกรรมในพื้นที่

There are times at our customer sites when property gets stolen. This could be property belonging to our customers, or property belonging to their staff, guests or visitors.

When property is stolen, it is not unusual for the initial responses from our customer to be “why do we have security?” This implies perhaps security guards should be able to be at all places and at all times. This type of customer reply is one based on emotion, perhaps frustration, but not necessarily on facts.

Similarly when an item gets stolen from our customer’s premises, often our security’s initial response is, “it was not my fault.” This response is also often based on emotion, not on facts, and is equally wrong.

If an incident of theft occurs on a property you protect avoid emotion. Do not automatically say it is not your fault or place blame arbitrarily on any other persons. Our responsibility is to determine the facts. We do this side-by-side with our customer management team to follow the evidence. Evidence comes from:

- Review CCTV footage if applicable.
- Review security procedures.
- Interviews with the victim, any witnesses, AND the suspects.
- ❖ Police may be brought in to assist or take the lead in the investigation as well.

Our ultimate investigation goal is to :

1. Identify the truly guilty person AND
2. recover the stolen items
3. Identify which gaps in our customer’s security program were exploited to enable the criminal to steal the items AND
4. make recommendation to our customers to fix these gaps

If an incident of theft occurs at your property immediately conduct your supervisor, inspector, or branch manager so they may take the lead and assist in the tasks above.

มีบางครั้งที่เกิดเหตุทรัพย์สินถูกขโมยในพื้นที่ของลูกค้า ซึ่งอาจจะเป็นได้ทั้งทรัพย์สินที่เป็นของบริษัทลูกค้าเอง หรือเป็นทรัพย์สินส่วนตัวของพนักงาน, แขกที่มาเยี่ยม, หรือบุคคลที่มาติดต่อจากภายนอก

เมื่อทรัพย์สินถูกขโมยไป มันจะไม่ใช้สิ่งผิดพลาดที่ลูกค้าของเรา จะมีการตอบสนองแรกด้วยคำถามที่ว่า “ทำไมเราต้องมีการรักษาความปลอดภัย?” ซึ่งตีความได้ว่าเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยควรที่จะสามารถประจำอยู่ทุกจุดตลอดเวลา การตอบสนองของลูกค้าประเภทนี้ส่วนหนึ่งมาจากอารมณ์ ความรู้สึก ความกระวนกระวายใจ โดยไม่คำนึงถึงข้อเท็จจริง เป็นสำคัญ

เช่นเดียวกัน เมื่อมีสิ่งของถูกขโมยไปจากพื้นที่ของลูกค้า การตอบสนองแรกของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยของเรา คือ “มันไม่ใช่ความผิดของผม” ซึ่งการตอบสนองแบบนี้ก็มักเกิด เพราะอารมณ์ความรู้สึก ที่ไม่ได้อยู่บนข้อเท็จจริง ซึ่งถือว่าผิดพลาด ๆ กัน

หากเกิดการโจรกรรมขึ้นในพื้นที่ที่คุณดูแลอยู่ ให้คุณหลีกเลี่ยงการใช้อารมณ์ โปรดอย่าด่วนพูดว่าสิ่งที่เกิดขึ้นไม่ใช่ความผิดของคุณ หรือกล่าวโทษคนอื่น หน้าที่ความรับผิดชอบของเราคือการหาข้อเท็จจริง และร่วมมือกับทีมบริหารของบริษัทลูกค้า เพื่อติดตามหาหลักฐาน ซึ่งหลักฐานได้มาจาก :

- ทบทวนจากภาพวงจรปิด (ถ้ามี)
- ทบทวนขั้นตอนการรักษาความปลอดภัย
- สัมภาษณ์ และสอบถามข้อมูลจากผู้เสียหาย, พยาน และ ผู้ต้องสงสัย
- ❖ อาจมีการเรียกตำรวจมามีส่วนร่วมในการช่วยเหลือ หรือ เป็นผู้นำการสอบสวนได้เช่นกัน

เป้าหมายของการสอบสวนที่ดีที่สุดของเราคือ:

1. ระบุผู้กระทำความผิดที่แท้จริง และ
2. นำสิ่งของที่ถูกลบกลับมา
3. ระบุให้ได้ว่าระบบการรักษาความปลอดภัยที่ลูกค้าใช้อยู่ในปัจจุบันมีช่องโหว่ตรงไหน ถึงทำให้เกิดการขโมยเกิดขึ้นได้ และ
4. ให้คำแนะนำแก่ลูกค้าของเราเพื่อแก้ไขปัญหายของช่องโหว่เหล่านี้

หากเกิดเหตุการณ์โจรกรรมขึ้นในพื้นที่ของคุณ โปรดแจ้งให้กับหัวหน้างาน, ผู้ตรวจ, หรือผู้จัดการสาขาทันที เพื่อที่พวกเขาจะ ได้ช่วยแนะนำและช่วยเหลือในงานตามแนวทางดังกล่าวข้างต้นได้



# A Note of Appreciation



# สารสุดดี



General Manager Mr. Syahreza Ishwara leads his team in showing appreciation for our security personnel at the Anantara Chiang Mai.

ผู้จัดการใหญ่ Mr. Syahreza Ishwara นำทีมร่วมแสดงความชื่นชมทีมงานรักษาความปลอดภัยซีเคียวริตี้ของเรา ที่ประจำ โรงแรม อนันตรา เชียงใหม่



Securitas Thailand would like to thank the Ozo Resort Samui team for providing our Security Officers with English training.

ซีเคียวริตี้ ประเทศไทย ขอขอบคุณทีมงานโรงแรม โอโซ รีสอร์ท สมุย ในการจัดอบรมภาษาอังกฤษให้กับเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยของเรา



# Security Recognition

## วีรชนคนซีเคียวริทัส



**Securitas Officers around the Kingdom quickly alert on smoke and immediately and effectively put out fires saving our customers millions of Thai baht.**

เจ้าหน้าที่ของซีเคียวริทัสที่อยู่ทั่วทั้งประเทศ มีการตอบสนองอย่างฉับไวเมื่อได้รับการแจ้งเตือนจากกลุ่มควัน และสามารถยับยั้งการเกิดเพลิงไหม้ลุกลามได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ลูกค้าประหยัดค่าใช้จ่ายไปได้เป็นจำนวนมากเป็นหลักล้านบาท



RESORT FIRE. Hua Hin Securitas Officer Khun Klahan Duangchan received a Certificate of Recognition for alerting on smoke coming out of an unoccupied resort bungalow. He immediately inspected the bungalow and found an electrical fire had started. Khun Klahan grabbed a fire extinguisher and quickly and effectively put out the fire saving the bungalow and perhaps neighbouring bungalows.

การดับเพลิงที่รีสอร์ท เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยประจำเขตหัวหิน คุณกล้าหาญ ดวงจันทร์ รับมอบใบประกาศเกียรติคุณที่มีการตอบสนองอย่างทันทั่วทั้งจากกลุ่มควันที่ลอยมาจากบังเกอร์ที่ว่าง โดยการรีบรุดไปตรวจสอบที่บังเกอร์หลังดังกล่าว เมื่อพบว่าไฟเพลิงจะเริ่มต้นขึ้น คุณกล้าหาญคว้าถังดับเพลิงออกมาดับไฟทันที ทำให้ไม่เกิดเพลิงไหม้ลุกลามไปทั้งหลังและหลังใกล้เคียง

BOAT FIRE. Bangkok Security Officer Khun Phokinn and Security Supervisor Khun Wiroonchai received Certificates of Recognition for immediately responding to a fire. Kh. Phokinn detected smoke coming from the resort's Dinner Boat which was 50 meters out on the river. Kh. Phokinn jumped into the river and swam to the boat and once on the boat found an electrical fire had started. He then used his wet T-Shirt to properly extinguish the fire.



การดับเพลิงบนเรือ เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยเขตกรุงเทพฯ คุณ โทคิน และ หัวหน้างาน คุณวิรุฬชัย รับมอบใบประกาศเกียรติคุณในการตอบสนองต่อเพลิงไหม้ได้ทันทั่วทั้งที่ คุณโทคิน ตรวจจับกลุ่มควันลอยมาจากเรือจัดเลี้ยงรับประทานอาหารค่ำของโรงแรมซึ่งอยู่ห่างจากริมฝั่งแม่น้ำไป 50 เมตร โดยคุณโทคิน กระโดดลงแม่น้ำและว่ายน้ำไปที่เรือ และพบว่าไฟเพลิงเริ่มต้นขึ้น เขาจึงได้ใช้เสื้อยืดเปียกน้ำของเขาในการดับไฟ







Hua Hin Securitas Officer Ms.Natcha Chanhrai while conducting routine searches of staff departing our customer's factory found a staff member attempting to steal customer property, Khun Natcha seized the property and detained the staff member turning them over to our customer management team.

ขณะที่ปฏิบัติภารกิจประจำวัน ตรวจสอบพนักงานที่ออกจากพื้นที่โรงงานลูกค้าของเราอยู่นั้น เจ้าหน้าที่ซีเคียวริทิสประจำเขตหัวหิน คุณณัชชา จันทร์ไร่ พบว่าพนักงานคนหนึ่งพยายามจะขโมยทรัพย์สินของโรงงานออกจากพื้นที่ คุณณัชชา จึงได้ทำการยึดทรัพย์สินและจับกุมพนักงานคนนั้นไว้เพื่อส่งมอบให้กับทีมบริหารของบริษัทลูกค้าต่อไป



One of the world's most unique hotel rooms - a tent built into the trees overlooking the Mekong River.

หนึ่งในห้องพักที่โดดเด่นที่สุดในโลก - ที่พักได้ถูกสร้างขึ้นท่ามกลางขุนเขา ป่าไม้ และสามารถมองเห็นวิวแม่น้ำโขง



On this month's Newsletter covers are Securitas officers Mr.Montien Kongnoi and Mr. Sarawut Kansriweing who provide security at our most northern customer site: the Four Seasons Tented Camp on the Mekong River in the Golden Triangle.

บนปกวารสารฉบับเดือนนี้ เป็นภาพของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย คุณมนเทียร คงน้อย และ คุณสรารุท กาญจศรี เวียง กำลังปฏิบัติหน้าที่ให้บริการรักษาความปลอดภัยกับลูกค้าที่อยู่ทางภาคเหนือสุดของเรา นั่นคือ โรงแรมไฟร์ซีซั่นส์ เท็นท์ แคมป์ ในอยู่ป่าติดกับแม่น้ำแม่โขงใกล้สามเหลี่ยมทองคำ



"Like" us on our Securitas Thailand Facebook page and you will be updated when our next Newsletter is published as well as on the latest security and safety matters in the Kingdom. "คลิกไลค์" ให้กับเราในหน้าเฟสบุ๊คของซีเคียวริทิส ประเทศไทย และคุณจะได้รับรู้ทันทีเมื่อวารสารฉบับต่อไปถูกส่งออกเรียบร้อย เช่นเดียวกับข่าวสารล่าสุดของเราที่เกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยต่าง ๆ ทั่วราชอาณาจักร

<https://www.facebook.com/SecuritasThailand>



Integrity | Vigilance | Helpfulness

ซื่อสัตย์ | ระวังภัย | มีน้ำใจ



**บริษัท ซีเคียวริทิส (ประเทศไทย) จำกัด**

เลขที่ 10/120 อาคารชุดสำนักงาน เดอะ เทรนด์ ชั้น 10  
ซอยสุขุมวิท 13 (แสงจันทร์) ถนนสุขุมวิท แขวงคลองเตย  
เหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร 10110

[www.securitas.co.th](http://www.securitas.co.th)



**Securitas  
Thailand**