

บทคัดย่อ

การศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลทุติยภูมิวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม สาขาธุรกิจบริการอำนวยความสะดวก

ดร. วรณรัตน์ วัฒนานิमितกุล

การศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลทุติยภูมิวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม สาขาธุรกิจบริการอำนวยความสะดวก จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างองค์ความรู้เบื้องต้นสำหรับผู้ประกอบการในปัจจุบัน และนักลงทุนที่มีความสนใจต่อการลงทุน

ผลการศึกษาวิเคราะห์ปัจจัยแวดล้อมทั่วไป พบว่า ปัจจัยการเมืองเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นในการลงทุนและปัญหาทางเศรษฐกิจของประเทศ ในขณะที่การบริโภคของประชาชนที่ลดลง และค่าจ้างแรงงานขึ้นต่ำมีการปรับขึ้น นอกจากนี้ ธุรกิจบริการอำนวยความสะดวกยังมีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับปัจจัยทางสังคมและวัฒนธรรม รวมถึงปัจจัยทางเทคโนโลยี โดยที่ปัจจุบันคอมพิวเตอร์ราคาถูกลงมีผลดีต่อการลดต้นทุน และเพิ่มประสิทธิภาพของธุรกิจบริการอำนวยความสะดวก

จากการวิเคราะห์ปัจจัยแวดล้อมเจาะจง พบว่า ธุรกิจบริการอำนวยความสะดวกมีแนวโน้มเติบโตอย่างต่อเนื่อง และนับเป็นธุรกิจสนับสนุนให้กับอุตสาหกรรมการผลิตและธุรกิจอื่นๆ ประกอบกับได้รับผลดีจากการที่ธุรกิจต่างๆ ที่หันมาจ้างงานบุคคลภายนอกมากขึ้น ดังนั้น แม้ว่าจะได้รับผลกระทบจากปัจจัยลบที่ส่งผลให้การบริโภคและการลงทุนในประเทศชะลอตัว แต่ธุรกิจกลุ่มนี้ก็ยังประคองตัวอยู่ได้ สำหรับปัจจัยขับเคลื่อนอุตสาหกรรมที่ส่งผลต่อการเติบโตของกลุ่มธุรกิจบริการอำนวยความสะดวก ได้แก่ ความสามารถในการนำแนวความคิดการจัดการสมัยใหม่ที่มุ่งเน้นผลงาน (Performance) การบริหารกระแสเงินสด และการทำการตลาดเชิงรุกมาใช้

Abstract

The Analytical Study on Small and Medium Enterprises' Secondary Data of Business Supporting Industry in Thailand

Wannarat Wattananimitkul

The study was an analysis of the business supporting industry in Thailand. The results of the study revealed that the general environment affecting the enterprises' performance was the current situation of less stable government and policies, which in turn led to unfavorable economic condition and less confidence climate for investors and entrepreneurs. An increase of wage rate led to substantial rise in cost of doing the business since it constituted major portion of the business's expenses. The world economic regression, moreover, worsened the situation. Social, cultural, and technological factors affected the way entrepreneurs did business. Computers, internet, and more advance technology contributed to the enterprises' capability and performance.

In term of immediate business environments, it was found that as the business service enterprises assumed supporting roles for other businesses, they trended to continuously slightly increase. Another driven factor contributed to the growth was the upraising of outsourcing some activities to such business service enterprises.

In considering the internal elements, it was found that the implication of modern management style--performance oriented, upgraded technological facilities, effective personnel development, cash-flow management, and proactive marketing led to more efficient enterprises.

1. บทนำ

ธุรกิจบริการการอำนวยความสะดวก เป็นธุรกิจหนึ่งในภาคบริการที่มีบทบาทและความสำคัญเพิ่มมากขึ้นในระบบเศรษฐกิจ อยู่ในกลุ่มที่มีแนวโน้มเติบโตภายใต้ปัจจัยลบที่ส่งผลต่อการบริโภคและการลงทุนในประเทศโดยทั่วไปชะลอตัว ทั้งนี้เนื่องจากบริการการอำนวยความสะดวกสนับสนุนให้กับอุตสาหกรรมการผลิต การค้า และการลงทุนอื่นๆ ประกอบกับได้รับผลดีจากการที่ธุรกิจต่างๆ หันมาจ้างงานหน่วยงานบริการจากภายนอก (Outsourcing) มากขึ้น

การศึกษานี้เป็นการสำรวจ ศึกษา รวบรวมและวิเคราะห์แนวโน้มธุรกิจ การแข่งขัน และผลกระทบจากปัจจัยต่างๆ ที่เป็นปัญหา รวมทั้งค้นหาโอกาสสำหรับธุรกิจ โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ผลกระทบจากปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอก ทั้งสภาพแวดล้อมทั่วไปและสภาพแวดล้อมเจาะจง ที่มีผลต่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในธุรกิจบริการการอำนวยความสะดวก
2. เพื่อศึกษาวิเคราะห์รูปแบบของโครงสร้างการบริหารจัดการ ที่มีผลต่อ SMEs ในธุรกิจบริการการอำนวยความสะดวก
3. เพื่อหาแนวทางและรูปแบบในการพัฒนาศักยภาพ เพิ่มโอกาสการลงทุนและการแข่งขันให้กับ SMEs ในธุรกิจบริการการอำนวยความสะดวก

ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในธุรกิจบริการการอำนวยความสะดวก นักลงทุนที่มีความสนใจการลงทุนทำกิจการด้านนี้ รวมทั้งหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชนและหน่วยงานสามารถใช้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจดำเนินกิจการ เป็นข้อมูลสนับสนุนเชิงเปรียบเทียบในมุมมองต่างๆ ตลอดจนแนวโน้มธุรกิจ

2. ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษารัฐกิจบริการการอำนวยความสะดวกนี้ เป็นการศึกษาค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิจากรายงาน ผลงานวิจัย เอกสาร บทความ ข้อคิดเห็น ข่าว สถิติ เอกสารเผยแพร่ต่างๆ และระบบสารสนเทศจากหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง มาวิเคราะห์ถึงผลกระทบสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ทั้งปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายใน

เครื่องมือการวิเคราะห์ประกอบด้วย

- การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก
 - 1) PEST ใช้วิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั่วไป
 - 2) 5 Forces Model ใช้สำหรับวิเคราะห์สภาพแวดล้อมเจาะจง / คู่แข่ง
 - 3) BCG Growth-Share Matrix ใช้สำหรับการวิเคราะห์ความเจริญเติบโต – สภาวะตลาด

- การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในของธุรกิจ
 - 4) การวิเคราะห์สถานการณ์ภายใน วิสัยทัศน์ พันธกิจ และความเป็นมา
 - 5) การวิเคราะห์ตามหน้าที่หลักของธุรกิจ (Functional Analysis)
 - 6) การวิเคราะห์ปัจจัยแห่งความสำเร็จ (Key Success Factors)

การศึกษานี้เป็นการศึกษาตามกิจกรรมทางเศรษฐกิจของสำนักงานสถิติแห่งชาติ (ISIC) ครอบคลุมกิจกรรมต่างๆ ในธุรกิจบริการอำนวยความสะดวก (K7490) ประกอบด้วยกิจกรรมในหมวดย่อย ได้แก่ K7491 การจัดหาแรงงานและการสรรหาบุคลากร K7492 กิจกรรมด้านการสืบสวน และรักษาความปลอดภัย K7493 กิจกรรมการทำความสะอาดอาคาร K7494 กิจกรรมการถ่ายภาพ และ K7495 กิจกรรมการบรรจุหีบห่อ

3. ผลการศึกษวิเคราะห์

3.1 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั่วไป

ผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั่วไป พบว่า สภาพแวดล้อมทั่วไปซึ่งประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ ได้แก่ 1) สภาพแวดล้อมด้านการเมือง กฎหมาย ข้อบังคับ 2) สภาพแวดล้อมด้านเศรษฐกิจ 3) สภาพแวดล้อมด้านสังคม และ 4) สภาพแวดล้อมด้านเทคโนโลยี มีอิทธิพลและส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมและการดำเนินธุรกิจบริการอำนวยความสะดวก

1) การวิเคราะห์ด้านการเมือง กฎหมาย ข้อบังคับ และผลกระทบ

ปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านการเมืองของประเทศ ส่งผลต่อเนื่องไปยังการกำหนดนโยบาย การออกกฎหมายต่างๆ และเชื่อมโยงไปถึงเศรษฐกิจของประเทศ ระดับความมั่นใจของผู้ลงทุน และความไม่มั่นใจในสถานการณ์ในประเทศ ขณะเดียวกันความไม่สงบในภาคใต้ ความขัดแย้งทางการเมืองระหว่างกลุ่มผู้สนับสนุนรัฐบาลกับกลุ่มผู้ชุมนุมต่อต้านส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจในภาพรวม การตัดสินใจทางธุรกิจ มีอิทธิพลและส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานรวมถึงผลประกอบการธุรกิจบริการอำนวยความสะดวก

นโยบายของรัฐบาลที่ส่งผลกระทบต่อธุรกิจบริการอำนวยความสะดวก ได้แก่ นโยบายแรงงาน การกำหนดค่าแรงขั้นต่ำ สวัสดิการแรงงาน การพัฒนาฝีมือแรงงาน สำหรับด้านกฎหมาย กฎระเบียบต่างๆ พบว่า กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจนี้และผู้ประกอบการจะต้องคำนึงถึงที่สำคัญคือ พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องซึ่งอยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของกระทรวงแรงงาน

นอกจากนี้ยังมีหน่วยงานหรือองค์กรทั้งส่วนของราชการ รัฐวิสาหกิจ และเอกชนที่มีกิจกรรมเกี่ยวข้องกับบริการอำนวยความสะดวก ซึ่งโดยทั่วไปดำเนินการเพื่อส่งเสริมสนับสนุนเพื่อให้การดำเนินกิจกรรมหรือธุรกิจนั้นมีการพัฒนาและมีประสิทธิภาพมากขึ้น หน่วยงานเหล่านั้นได้แก่

สำนักพัฒนาอุตสาหกรรมสนับสนุน กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม ศูนย์การบรรจุหีบห่อไทย สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย รวมถึงสมาคมที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมแต่ละประเภท ได้แก่ การบรรจุภัณฑ์ไทย สมาคมช่างภาพ สมาคมธุรกิจรักษาความปลอดภัย เป็นต้น

2) การวิเคราะห์ด้านเศรษฐกิจและผลกระทบ

ปัจจัยทางเศรษฐกิจ มีผลกระทบต่อธุรกิจบริการอำนวยการในด้านของการตัดสินใจเกี่ยวกับการลงทุนในการเริ่มต้นธุรกิจและการขยายธุรกิจ รวมทั้งมีผลกระทบโดยตรงต่อต้นทุนและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ ราคาการให้บริการ รายได้และผลตอบแทนของผู้ประกอบการ ปัจจัยและดัชนีทางเศรษฐกิจที่ต้องพิจารณาประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ ได้แก่ การเติบโตทางเศรษฐกิจ อัตราเงินเฟ้อ อัตราดอกเบี้ย ราคาน้ำมัน และค่าจ้างแรงงานขั้นต่ำ

เศรษฐกิจไทยซึมต่อเนื่องตั้งแต่กลางปี 2548 จนถึงปัจจุบัน แนวโน้มอัตราดอกเบี้ย ภาวะเงินเฟ้อ และราคาสินค้าอุปโภคบริโภคที่สูงขึ้น ทำให้ค่าครองชีพเพิ่มสูงขึ้น โดยมีตัวแปรสำคัญคือน้ำมัน และปัจจัยการเมือง อย่างไรก็ตาม นับตั้งแต่ไตรมาสที่ 4 ของปี 2551 อัตราดอกเบี้ยและอัตราเงินเฟ้อซึ่งเคยเกรงว่าจะสูงกลับกลายเป็นปัญหาเศรษฐกิจชะลอตัวจนถึงถดถอยจากวิกฤติการเงินและเศรษฐกิจของสหรัฐอเมริกา ราคาน้ำมันโลกลดลงและราคาสินค้าเกษตรตกลงมา ส่งผลไปสู่ภาวะเศรษฐกิจที่ชะลอตัวถึงถดถอยในประเทศต่างๆ ทั่วโลก หน่วยงานต่างๆ ต้องออกมาปรับตัวเลขประมาณการเติบโตทางเศรษฐกิจปี 2551 และ 2552 ลงจากที่เคยคาดการณ์ไว้ ปัญหาการปลดคนงานของบริษัทที่พึ่งตลาดส่งออกเป็นสำคัญ ทำให้ผู้ว่างงานในประเทศมีจำนวนสูงขึ้นเนื่องจากธุรกิจต้องปิดตัวลง ผู้บริโภคมีการประหยัดมากขึ้นในทุกๆ ด้าน ส่งผลต่อรายได้และการขอลีกกิจการของธุรกิจเพิ่มขึ้น รวมทั้งมีผลกระทบเป็นลูกโซ่ต่อไปยังธุรกิจบริการอำนวยการด้วย

3) การวิเคราะห์ด้านสังคมและผลกระทบ

ปัจจัยทางสังคมและวัฒนธรรมที่มีความเกี่ยวข้องและมีผลกระทบต่อธุรกิจในกลุ่มธุรกิจบริการอำนวยการ ได้แก่ ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ การศึกษาและการพัฒนาฝีมือแรงงาน เนื่องจากเป็นปัจจัยที่มีผลต่อแรงงานซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินงานของการให้บริการทั้งหลาย รวมไปถึงทัศนคติเกี่ยวกับรูปแบบการดำเนินงานที่หันมาใช้บริการจากธุรกิจผู้ให้บริการภายนอกแทนการทำงานโดยพนักงานภายในองค์กรเอง พฤติกรรมและรูปแบบการใช้ชีวิตที่เปลี่ยนไป

ปัจจุบันคนไทยให้ความสำคัญการศึกษามากขึ้น ประกอบกับระบบการศึกษามีความหลากหลายมากขึ้น การอ่านออกเขียนได้มีมากขึ้น ทำให้พนักงานด้านบริการมีความรู้และ

อ่านออกเขียนได้มากกว่าอดีต ประกอบกับรัฐต้องการให้มีการพัฒนาฝีมือแรงงาน และแต่ละองค์กรจะมีการฝึกอบรมพนักงานภายในของตนเอง นอกจากนี้ ยังพบว่า ค่านิยมของชนชั้นแรงงาน เป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อธุรกิจบริการอำนวยการ แรงงานภาคเกษตรกรรมส่วนหนึ่งเข้าสู่ภาค แรงงานภาคอุตสาหกรรมและภาคบริการเพราะมีแรงจูงใจในหลายๆ เรื่อง เช่น ค่านิยมใช้ชีวิตในเมืองใหญ่ มีสิ่งอำนวยความสะดวก มีสังคมเพื่อนในองค์กร มียูนิฟอร์ม มีสวัสดิการ ประกันสังคม ทำงานเป็นเวลา เป็นต้น

4) การวิเคราะห์ด้านเทคโนโลยีและผลกระทบ

คอมพิวเตอร์และระบบอินเทอร์เน็ต มีส่วนสนับสนุนการทำงานธุรกิจภาคบริการ ได้ดียิ่งขึ้น การติดต่อให้บริการระหว่างธุรกิจบริการอำนวยการกับกลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้องอื่นๆ สะดวก รวดเร็วขึ้น และด้วยต้นทุนที่ถูกกลง รวมทั้งเทคโนโลยีได้ช่วยให้การให้บริการดีขึ้น เทคโนโลยีมีส่วนสำคัญในการพัฒนาการให้บริการ ซึ่งหมายถึงธุรกิจต้องมีการลงทุนมากขึ้น และเมื่อพัฒนาการของเทคโนโลยีระบบ EDI และ RFID ที่เกี่ยวข้องกับสินค้าและบรรจุภัณฑ์ก้าวหน้าไป ก็จำเป็นที่การให้บริการและการออกแบบบรรจุภัณฑ์จะต้องพัฒนาตามให้ทันด้วยเช่นกัน

ในด้านของสิ่งแวดล้อม จะเห็นได้ว่าสิ่งแวดล้อมเป็นความรับผิดชอบระยะยาวของผู้ประกอบการ ซึ่งในอนาคตลูกค้าอาจเรียกร้องที่จะให้ธุรกิจรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม ดังนั้นผู้ประกอบการธุรกิจบริการอำนวยการจะต้องตระหนักและเตรียมพร้อมสำหรับอนาคต และจำเป็นต้องได้รับรองมาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อมด้วย

3.2 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมเจาะจง / จับพลัน

1) การวิเคราะห์อุตสาหกรรมและภาพรวม

เมื่อพิจารณาโครงสร้างของระบบเศรษฐกิจของไทย พบว่า ภาคบริการได้เพิ่มบทบาทความสำคัญขึ้นเป็นลำดับ ในปี 2547 เศรษฐกิจภาคธุรกิจบริการมีขนาด 3.6 ล้านล้านบาท หรือคิดเป็น 52% ของผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ (GDP) และมีอัตราการเติบโตเฉลี่ยตั้งแต่ปี 2548 – 2551 คิดเป็น 6.7% (ตารางที่ 1 และ 2)

ตารางที่ 1 เปรียบเทียบสัดส่วนและมูลค่า GDP ปี 2547 และ 2551^f

GDP	สัดส่วน (%)		มูลค่า (ล้านล้านบาท)	
	2547	2551 ^f	2547	25
				51 ^f
เกษตร	9.2	9.9	0.6	0.9
อุตสาหกรรม	38.7	37.8	2.3	3.3
บริการ	52.0	52.3	3.6	5.3

ที่มา: สำนักงานคณะกรรมการการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, มิถุนายน 2551

ตารางที่ 2 อัตราการขยายตัวของภาคเกษตร อุตสาหกรรม และบริการ ปี 2548 – 2551^f

อัตราการขยายตัวเฉลี่ย	2548-2551 ^f
เกษตร	8.5
อุตสาหกรรม	6.0
บริการ	6.7

ที่มา: สำนักงานคณะกรรมการการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, มิถุนายน 2551

2) การวิเคราะห์ขนาดของอุตสาหกรรม

ข้อมูลจากสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (2551) แสดงให้เห็นว่า ในปี 2547 – 2549 ผู้ประกอบการในธุรกิจบริการอำนวยความสะดวก มีจำนวนเพิ่มขึ้นจาก 36,345 ราย เป็น 38,491 ราย และ 41,100 ราย ตามลำดับ (ตารางที่ 3) และคาดว่าจำนวนผู้ประกอบการในปี 2550 – 2551 ก็ยังคงมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นอีก อย่างไรก็ตาม เนื่องจากช่วงปลายปี 2551 เศรษฐกิจโลกโดยทั่วไปชะลอตัว อันเนื่องมาจากวิกฤติการณ์ทางการเงินของสหรัฐอเมริกา ซึ่งส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจของประเทศต่างๆ รวมทั้งประเทศไทยด้วย ตัวเลขประมาณการเพิ่มขึ้นของจำนวนผู้ประกอบการธุรกิจบริการอำนวยความสะดวกอาจไม่เกินไปตามที่คาดการณ์ไว้

นอกจากนี้ สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (2551) รายงานสถานะของธุรกิจบริการอำนวยความสะดวก โดยนำเสนอข้อมูลและการคาดการณ์เกี่ยวกับมูลค่ารายได้ กำไร สินทรัพย์และหนี้สินของ SMEs เปรียบเทียบกับภาพรวม (ตารางที่ 3) คาดว่าใน ปี พ.ศ. 2550-2551 ผลประกอบการโดยรวมของ SMEs จะแย่ลงเนื่องจากผลกระทบจากปัจจัยภายนอก โดยจะเห็นได้จากมูลค่ารายได้ กำไร สินทรัพย์และหนี้สินลดลง ในขณะที่หนี้สินของ SMEs ปี 2551 คาดว่าจะเพิ่มขึ้น

ตารางที่ 3 จำนวนผู้ประกอบการ อัตราการเติบโต และมูลค่าตลาดของธุรกิจบริการอำนวยการ ปี 2547-2551¹

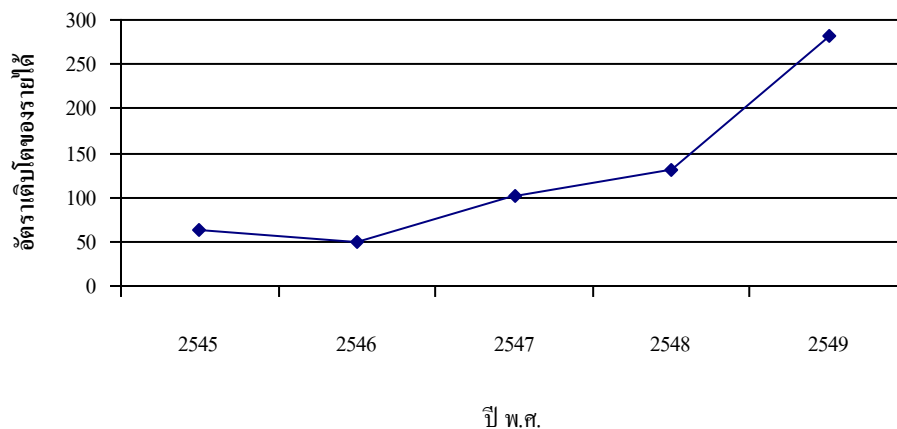
	2547			2548			2549			2550 ¹			2551 ¹		
	LEs	SMEs	ภาพรวม	LEs	SMEs	ภาพรวม	LEs	SMEs	ภาพรวม	LEs	SMEs	ภาพรวม	LEs	SMEs	ภาพรวม
จำนวนผู้ประกอบการ (ราย)	36,022	46	36,345	38,157	57	38,491	41,039	50	41,100	44,374	71	44,463	46,894	74	46,987
อัตราการเติบโต (%)	-	-	-	5.93	23.9	5.90	7.55	-12.28	6.7	8.13	42.00	8.18	5.68	4.23	5.68
รายได้ (ล้านบาท)	-	-	-	-	106,555.64	110,862.52	-	114,882.40	119,218.71	-	110,034.89	114,810.95	-	111,727.10	116,312.14
สินทรัพย์ (ล้านบาท)	-	-	-	-	169,463.97	180,128.08	-	209,453.40	223,003.55	-	184,317.77	196,309.19	-	171,234.29	182,494.14
กำไร (ล้านบาท)	-	-	-	-	4,138.08	4,759.09	-	2,008.16	2,588.68	-	1,547.12	2,058.62	-	59.75	352.81
หนี้สิน (ล้านบาท)	-	-	-	-	112,197.03	116,496	-	142,873.99	148,322.71	-	127,286.37	132,118.37	-	127,641.29	132,491.12

ที่มา : สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, ตุลาคม 2551

3) การวิเคราะห์ขั้นของวงจรชีวิตของอุตสาหกรรม

ในช่วงกว่าสองทศวรรษที่ผ่านมา ธุรกิจบริการโดยภาพรวมอยู่ในช่วงของการเติบโตอย่างต่อเนื่อง สำหรับธุรกิจบริการอำนวยการนั้นแม้จะเป็นกิจกรรมที่เพิ่งทำเป็นธุรกิจสำหรับตลาดประเทศไทยได้ไม่นานนัก แต่ธุรกิจนี้นับจากปี 2546 ถือได้ว่าก้าวข้ามช่วงของการแนะนำเข้าสู่ช่วงของการเติบโต โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงปี 2548 ซึ่งมีอัตราการเติบโตสูงกว่าช่วงที่ผ่านมา และคาดว่าธุรกิจบริการอำนวยการจะยังคงอยู่ในช่วงเติบโตนี้ต่อไป แม้ว่าในปี 2550-2551 คาดว่าอัตราการเติบโตจะชะลอตัวลงไปบ้างเนื่องจากผลกระทบของปัจจัยภายนอกทั้งปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ ความมั่นคงทางการเมืองและนโยบายของรัฐบาล

ภาพที่ 2 บริการอำนวยการทั้งหมด



ที่มา : ข้อมูลจาก สำนักงานสถิติแห่งชาติ, มิถุนายน 2551

4) การวิเคราะห์ทางการตลาดและ BCG (ตำแหน่งของอุตสาหกรรม)

เมื่อพิจารณาอัตราการเติบโตของกิจกรรมต่างๆ ในกลุ่มธุรกิจบริการอำนวยการพบว่า กิจกรรมด้านการสืบสวนและการรักษาความปลอดภัย และการจัดหาแรงงานและการสรรหานักการมีอัตราการเติบโต ร้อยละ 18 เท่ากัน กิจกรรมการทำความสะอาดอาคาร มีอัตราการเติบโตร้อยละ 15 กิจกรรมการถ่ายภาพ และกิจกรรมการบรรจุหีบห่อ มีอัตราการเติบโตร้อยละ 3 และ 7 ตามลำดับ โดยกิจกรรมการถ่ายภาพมีส่วนตลาดสูงสุด คือ ร้อยละ 27 รองลงมา คือ การจัดหาแรงงานและการสรรหานักการ มีส่วนตลาด ร้อยละ 21 กิจกรรมบรรจุหีบห่อ ร้อยละ 20 กิจกรรมการทำความสะอาดอาคาร ร้อยละ 19 และการจัดหาแรงงานและการสรรหานักการ ร้อยละ 13 (ตารางที่ 4)

ตารางที่ 4 อัตราการเติบโตและสัดส่วนตลาดของกิจกรรมต่างๆ ในธุรกิจบริการอำนวยการ

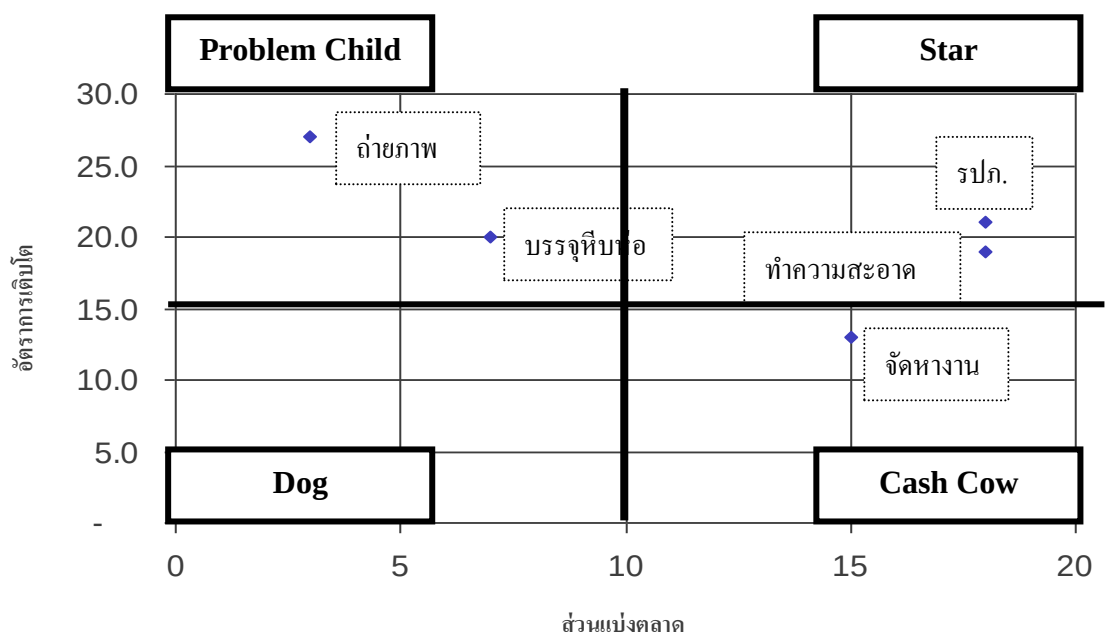
ประเภทธุรกิจ	อัตราการเติบโต	สัดส่วน
การจัดหาแรงงานและการสรรหาบุคลากร	15	13.0
กิจกรรมด้านการสืบสวนและการรักษาความปลอดภัย	18	21.0
กิจกรรมการทำความสะอาดอาคาร	18	19.0
กิจกรรมการถ่ายภาพ	3	27.0
กิจกรรมการบรรจุหีบห่อ	7	20.0

ที่มา : สำนักงานสถิติแห่งชาติ, มิถุนายน 2551

จากการวิเคราะห์อัตราการเติบโตและส่วนแบ่งตลาดของธุรกิจบริการในหมวดบริการ
อำนวยการ สามารถจำแนกประเภทของธุรกิจตามตำแหน่งอุตสาหกรรมได้ ดังนี้ (ภาพที่ 3)

Cash Cow	จัดหางาน
Star	บริการด้านการสืบสวนและรักษาความปลอดภัย ทำความสะอาดอาคาร
Problem Child	บริการถ่ายภาพ และบรรจุหีบห่อ
Dog	-

ภาพที่ 3 ตำแหน่งผลิตภัณฑ์หรือตำแหน่งของธุรกิจในกลุ่มบริการอำนวยการ



5) การวิเคราะห์ความน่าสนใจของอุตสาหกรรม

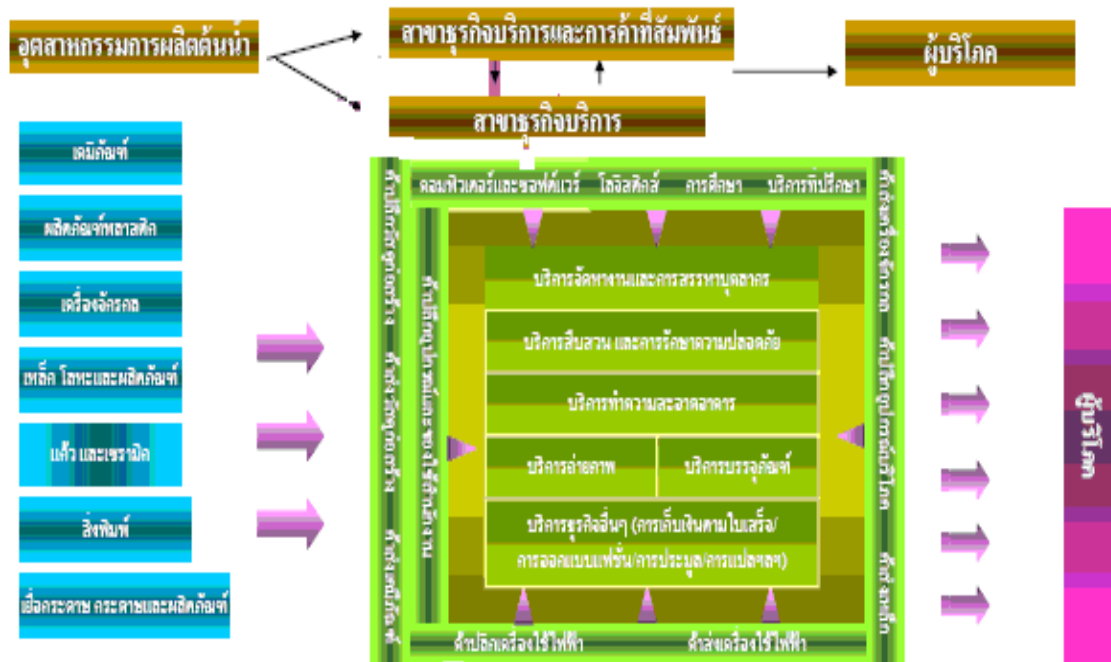
ลักษณะของธุรกิจบริการอำนวยการในปัจจุบันยังคงมีรูปแบบการดำเนินงานเฉพาะอย่างมากกว่าการทำแบบครบวงจร เช่น ธุรกิจรักษาความปลอดภัย ซึ่งจะมีผู้ประกอบการให้บริการในประเภทต่างๆ แยกกันไป ได้แก่ พนักงานรักษาความปลอดภัย ระบบความปลอดภัย เฉพาะรถยนต์ เฉพาะร้านค้า-สำนักงาน เฉพาะที่อยู่อาศัย หรือซอฟต์แวร์ จัดเป็นการทำตลาดแบบเจาะจง (niche market) ซึ่งข้อดีคือเป็นการสร้างการจดจำแก่ลูกค้าในเรื่องเฉพาะด้านที่ทางบริษัทชำนาญ และเป็นการสร้างความไว้วางใจแก่ลูกค้าที่ใช้บริการ แต่ข้อเสียคือกลุ่มลูกค้ามีขนาดเล็ก และไม่ได้ถ่ายทอดเทคโนโลยีอย่างมีประสิทธิภาพ และเมื่อพิจารณาความน่าสนใจของธุรกิจตามตัวแบบ 5 Forces Model ได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

(1) การวิเคราะห์ผู้รับเหมาช่วงและผู้สนับสนุนวัตถุดิบ

วัตถุดิบซึ่งเป็นอุตสาหกรรมต้นน้ำของธุรกิจบริการอำนวยการ ได้แก่ เคมีภัณฑ์ ผลิตภัณฑ์พลาสติก แก้ว เครื่องจักร โลหะ สิ่งพิมพ์ และกระดาษ ผู้สนับสนุนวัตถุดิบจะมีอำนาจต่อรองมากน้อยแตกต่างกันตามประเภทของกิจกรรมและขึ้นอยู่กับความต้องการใช้วัตถุดิบนั้นๆ และพบว่าบริการบรรจุภัณฑ์เป็นกิจกรรมที่ต้องใช้วัตถุดิบในสัดส่วนสูง ชนิดของวัตถุดิบที่ใช้ขึ้นอยู่กับประเภทของบรรจุภัณฑ์ที่ลูกค้าต้องการทั้งนี้อาจจะเป็นพลาสติก แก้ว โลหะ กระดาษ หรือวัสดุอื่นๆ ในขณะที่กิจกรรมถ่ายภาพวัตถุดิบที่ต้องใช้มากจะเป็นกระดาษสำหรับอัดภาพ หมึกพิมพ์ ส่วนบริการทำความสะอาด วัตถุดิบที่ใช้ได้แก่ อุปกรณ์เครื่องมือทำความสะอาดต่างๆ และน้ำยาทำความสะอาดชนิดต่างๆ และน้ำสำหรับใช้ชะล้าง

อย่างไรก็ตาม ปัจจัยการให้บริการที่สำคัญที่สุดสำหรับธุรกิจบริการอำนวยการที่ขาดเสียไม่ได้ก็คือ แรงงาน และเป็นการใช้แรงงานคนเป็นส่วนใหญ่ (ภาพที่ 4) แต่เนื่องจากบริการอำนวยการเป็นกลุ่มงานบริการที่ไม่ต้องการความสามารถสูงมากนัก และสามารถฝึกสอนกันได้ อำนาจต่อรองของแรงงานส่วนนี้จึงไม่มากนัก

ภาพที่ 4 โซ่อุปทานของธุรกิจบริการอำนวยความสะดวก



ที่มา : โครงการศึกษาวิเคราะห์และเตือนภัย SMEs รายสาขา, สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2551

<http://www.sme.go.th/wsi/supply%20chain/4/12.pdf>

(2) การวิเคราะห์ผู้ซื้อ

ภาคธุรกิจบริการ เป็นภาคสนับสนุนการให้บริการภาคการผลิตและภาคธุรกิจอื่นๆ เช่น ธนาคาร สถาบันการเงิน โรงแรม เป็นต้น ธุรกิจเหล่านี้ส่วนหนึ่งเกิดจากความคิดการใช้บริการ outsource ดังนั้น อำนาจต่อรองของผู้ซื้อหรือผู้ใช้บริการจะเพิ่มระดับขึ้นถ้ากลุ่มลูกค้าหันมาจ้างผู้ประกอบการภายนอกมาทำงานให้ แต่ธุรกิจบริการอำนวยความสะดวกเป็นธุรกิจที่เข้า-ออกได้ง่าย ทำให้มีผู้ประกอบการในธุรกิจนี้หลายรายและมีจำนวนเพิ่มขึ้น ผู้ซื้อจึงมีโอกาสเปรียบเทียบราคา การบริการ และมีอำนาจต่อรองมากขึ้น

ลูกค้าของธุรกิจบริการอำนวยความสะดวกส่วนใหญ่ เน้นนโยบายสะดวกและประหยัดกว่า การที่จะต้องทำงานนั้นๆ เอง มักพิจารณาที่อัตราค่าบริการ และอาจไม่ค่อยคำนึงถึงประสิทธิภาพเท่าใดนัก ซึ่งก็เป็นแรงผลักดันให้เกิดการแข่งขันด้านราคากับคู่แข่งมากขึ้น

(3) การวิเคราะห์การแข่งขัน

ในปี 2551 สถานประกอบการในธุรกิจบริการอำนวยความสะดวกที่มีการจดทะเบียนนิติบุคคลมีจำนวนทั้งสิ้น 22,660 แห่ง ประเภทธุรกิจที่มีจำนวนสถานประกอบการมากที่สุด คือบริการ

ด้านการรักษาความปลอดภัย จำนวน 3,378 แห่ง รองลงมาได้แก่ กิจกรรมการทำความสะอาดอาคาร จำนวน 1,365 แห่ง การจัดหาแรงงานและการสรรหาบุคลากร จำนวน 1,013 แห่ง กิจกรรมการถ่ายภาพ จำนวน 716 แห่ง กิจกรรมการบรรจุหีบห่อ จำนวน 166 แห่ง และกิจกรรมด้านการสืบสวน จำนวน 22 แห่ง (ตารางที่ 5) ทั้งนี้ ยังไม่ได้นับรวมผู้ประกอบการรายย่อยที่เป็นบุคคลธรรมดา ซึ่งมีอยู่เป็นจำนวนมากโดยเฉพาะอย่างยิ่งในกิจกรรมการถ่ายภาพ ที่ยังมีช่างภาพอิสระอีกเป็นจำนวนมาก

ตารางที่ 5 จำนวนสถานประกอบการธุรกิจบริการอำนวยการ ปี 2547-2551¹

ประเภทธุรกิจ	2547	2548	2,549	2550	2551
การจัดหาแรงงานและการสรรหาบุคลากร	491	613	776	940	1,013
กิจกรรมด้านการสืบสวน	9	14	16	21	22
กิจกรรมด้านการรักษาความปลอดภัย	2,178	2,250	2,935	3,226	3,378
กิจกรรมการทำความสะอาดอาคาร	740	875	1,075	1,263	1,365
กิจกรรมการถ่ายภาพ	680	692	703	709	716
กิจกรรมการบรรจุหีบห่อ	84	108	132	152	166

ที่มา : กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, มิถุนายน 2551

คู่แข่งกันในธุรกิจบริการอำนวยการมีจำนวนมาก ตั้งแต่ระดับผู้ประกอบการขนาดเล็ก จนถึงผู้ประกอบการขนาดใหญ่ที่มีจำนวนพนักงานจำนวนมาก มีระบบการอบรมที่ดี อุปกรณ์พร้อม บุคลากรพร้อม มีสวัสดิการพิเศษ มีที่พักให้ ซึ่งถือเป็นการสร้างความจงรักภักดีต่อองค์กร นอกจากนี้ยังมีการทำกิจกรรมพัฒนาคุณภาพพนักงานทำให้พนักงานจะยอมเสียสละมากขึ้นเพื่อองค์กรของตนเอง

กล่าวได้ว่า ธุรกิจบริการอำนวยการนี้มีคู่แข่งจำนวนมาก และบ่อยครั้งการแข่งขันด้านราคาเป็นไปค่อนข้างสูง ในขณะที่หลายบริษัทพยายามพัฒนานวัตกรรม หรือจุดแข็งในการบริการ เพื่อให้ลูกค้าไม่ใช้ราคาเป็นปัจจัยเดียวในการเปรียบเทียบเพื่อเลือกผู้ให้บริการ

(4) การวิเคราะห์คู่แข่งที่เข้ามาใหม่

คู่แข่งที่เข้ามาใหม่ในธุรกิจบริการอำนวยการเพิ่มขึ้น ตั้งแต่ปี 2547 มีรายงานจำนวนนิติบุคคลจัดตั้งใหม่โดยรวมเพิ่มมากขึ้น จนถึงปี 2550 ที่มีจำนวนนิติบุคคลลดลงจากปีที่ผ่านมาเป็นผลจากสถานการณ์ทางเศรษฐกิจและการเมือง การเลิกกิจการในธุรกิจบริการอำนวยการ

โดยทั่วไป มีจำนวนไม่สูงมากเมื่อเทียบกับจำนวนกิจการตั้งใหม่ ยกเว้นในกิจกรรมการถ่ายภาพที่มีจำนวนการเลิกกิจการสูงเป็นจำนวนใกล้เคียงกับจำนวนผู้เลิกกิจการ (ตารางที่ 6)

เนื่องจากการที่ธุรกิจต่างๆ ในกลุ่มธุรกิจบริการอำนวยความสะดวก เข้าง่ายออกง่ายจนอาจกล่าวได้ว่ามีกำแพงกีดขวางอยู่บ้างแต่ไม่แข็งแกร่งนัก ทำให้เกิดผู้ประกอบการรายใหม่ได้ง่าย และมีจำนวนเพิ่มขึ้น

ตารางที่ 6 จำนวนสถานประกอบการที่เป็นนิติบุคคล

จำนวนสถานประกอบการที่เป็นนิติบุคคล								
ประเภทธุรกิจ	2547		2548		2549		2550	
	ตั้งใหม่	เลิก	ตั้งใหม่	เลิก	ตั้งใหม่	เลิก	ตั้งใหม่	เลิก
การจัดการแรงงานและการสรรหาบุคลากร	67	-	127	5	183	20	205	41
กิจกรรมด้านการสืบสวน	1	-	5	-	2	-	5	-
กิจกรรมด้านการรักษาความปลอดภัย	305	3	382	9	429	42	387	75
กิจกรรมการทำความสะดวกอาคาร	86	-	135	-	206	5	207	20
กิจกรรมการถ่ายภาพ	63	39	61	37	54	38	42	29
กิจกรรมการบรรจุหีบห่อ	12	-	24	-	30	6	27	7
กิจกรรมธุรกิจอื่น ๆ ซึ่งมีได้จัดประเภทไว้ในที่อื่น	1,782	671	1,708	672	1,712	610	1,166	550
รวม	2,316	713	2,442	723	2,616	721	2,039	722

ที่มา : กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, มิถุนายน 2551

(5) การวิเคราะห์สินค้าและบริการทดแทน

สินค้าหรือบริการที่จะมาทดแทนกิจกรรมบริการในกลุ่มธุรกิจนี้ ที่จะต้องให้ความสำคัญเป็นอันดับต้นๆ และไม่ควรมองข้ามได้เลยก็คือ การเข้ามาแทนที่ด้วยการใช้สินค้าเทคโนโลยีที่สามารถเข้ามาทำงานทดแทนแรงงานคนได้อย่างมีประสิทธิภาพ พัฒนาการของสินค้าเทคโนโลยีอาจเป็นทั้งโอกาสในลักษณะของเครื่องช่วยในการทำงานและการให้บริการ และอาจเป็นปัจจัยคุกคามสำหรับธุรกิจได้หากเครื่องมือชิ้นนั้นสามารถนำมาใช้แทนที่การให้บริการโดยคน

5) การวิเคราะห์แนวโน้มและปัจจัยขับเคลื่อนอุตสาหกรรม

ธุรกิจบริการอำนวยความสะดวกมีแนวโน้มที่จะเติบโตสูงขึ้นในระยะยาวเนื่องจากมีปัจจัยหลายๆ ประการที่ส่งผลให้กลุ่มธุรกิจบริการเหล่านี้ขยายตัว ซึ่งได้แก่

1. แนวความคิดการจัดการสมัยใหม่ ที่มุ่งเน้นผลงาน (Performance) ของความเป็นเลิศทางธุรกิจ เนื่องจากธุรกิจในปัจจุบันมีการแข่งขันกันสูงมาก ดังนั้น บริษัทต่างๆ จึงมุ่งเน้นให้ความสำคัญที่งานหลักหรือกิจกรรมหลักของธุรกิจ (Core Business) และเริ่มใช้แนวความคิดการจ้างงานภายนอก (Outsource) ในกลุ่มงานที่ไม่ได้เป็นงานหลักหรือกิจกรรมหลัก และบริษัทผู้ว่าจ้างสามารถเลือกคัดสรรบริษัทที่มีประสิทธิภาพ มีคุณสมบัติ รวมทั้งสามารถเปรียบเทียบราคา ซึ่งจะทำให้บริษัทสามารถควบคุมต้นทุนได้ และไม่ต้องรับผิดชอบแก้ไขปัญหาละเอียดๆ น้อยๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา

2. หลักการลงทุน โดยทั่วไปกลุ่มธุรกิจต่างๆ จะต้องมีการลงทุนในธุรกิจของตนเอง ไม่ว่าจะเป็นระบบคอมพิวเตอร์ การคัดเลือก สรรหาพนักงาน การฝึกอบรมต่างๆ แต่เนื่องจากผู้ประกอบการต้องการสงวนทรัพยากรที่มีอยู่เพื่อลงทุนด้านอื่นที่ก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่มมากกว่าและเป็นธุรกิจหลักของกิจการ จึงหันมาว่าจ้างบริษัทภายนอกทำแทน

3. เทคโนโลยีที่มีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว ทำให้ธุรกิจทุกธุรกิจอยู่ในภาวะที่ความเร็วของการแข่งขันรวดเร็วมาก แต่ละอุตสาหกรรมจะต้องทุ่มเทในการพัฒนาเทคโนโลยีของอุตสาหกรรมตนเองเป็นหลัก จนไม่มีเวลาให้ความสนใจในธุรกิจที่ไม่ใช่ธุรกิจหลัก ดังนั้น ธุรกิจบริการอำนวยการจึงมีแนวโน้มเติบโตสูงขึ้น

4. ความชำนาญเฉพาะด้าน ธุรกิจบริการอำนวยการเริ่มมีความรู้ความชำนาญเฉพาะด้าน มีการพัฒนาและใช้อุปกรณ์ต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพ ได้มีการพัฒนาการจัดการสมัยใหม่ และการบริหารงานให้มีคุณสมบัติที่มากขึ้นตลอดเวลา ซึ่งทำให้กลุ่มอุตสาหกรรมอื่นๆ อาจไม่มีความชำนาญเท่า จึงสามารถนำเสนอบริการที่มีความคุ้มค่ามากกว่าที่ธุรกิจอื่นๆ จะทำงานนั้นๆ เสียเอง

3.3 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในของอุตสาหกรรม

1) การวิเคราะห์วิสัยทัศน์และพันธกิจ

เนื่องจากธุรกิจบริการอำนวยการเป็นธุรกิจสนับสนุนให้ธุรกิจอื่นๆ สามารถดำเนินกิจกรรมหลักอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น ธุรกิจบริการอำนวยการจึงกำหนดวิสัยทัศน์ธุรกิจเพื่อความเป็นเลิศในการให้บริการ โดยมุ่งเน้นสู่การเป็นผู้ให้บริการที่มีคุณลักษณะ ดังนี้

- เป็นผู้นำการให้บริการเฉพาะด้านในกลุ่มบริการอำนวยการ แบบ Smart Service
- เป็นเลิศทางด้านภาพลักษณ์ ของพนักงานให้บริการ และภาพลักษณ์ของเทคโนโลยีสนับสนุนงานบริการ
- เป็นผู้นำทางด้านเทคนิคใหม่ๆ มาสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับลูกค้า

- เป็นผู้นำทางด้านการให้บริการและบริการเฉพาะด้านในกลุ่มบริการ
อำนาจการ

“มุ่งมั่นสู่การเป็นธุรกิจบริการเพื่อประสิทธิภาพการทำงานที่ดียิ่งขึ้น ด้วยบริการระดับมืออาชีพ” น่าจะสะท้อนถึงภารกิจของผู้ให้บริการแก่หน่วยงานอื่นๆ โดยบริการที่ผู้ประกอบการธุรกิจบริการอำนาจการทำให้นั้น จะต้องก่อให้เกิดคุณค่าด้านประสิทธิภาพของงาน ความคุ้มค่าที่เหนือกว่าการทำกิจกรรมนั้นๆ ภายในองค์กรเอง ในขณะที่เดียวกันก็ช่วยในการลดภาระด้านการบริหารจัดการคนและทรัพยากรต่างๆ ให้กับหน่วยงานผู้ว่าจ้างด้วย

2) การวิเคราะห์ประวัติความเป็นมา

ตลอดทศวรรษ 1990 ที่ผ่านมาสภาพบริการมีการปรับตัวและการพัฒนาไปอย่างมาก ทั้งจากภาวะวิกฤติเศรษฐกิจและแรงกดดันให้มีการเปิดตลาด ธุรกิจบริการอำนาจการก็มีการเติบโตขึ้นตามการขยายตัวของเศรษฐกิจและการประกอบธุรกิจโดยทั่วไป และเป็นไปตามแนวคิดการทำธุรกิจที่เปลี่ยนไปจากที่ธุรกิจต้องทำกิจกรรมทุกอย่างมาสู่การกระจายงานบางอย่างออกไปให้หน่วยงานที่ให้บริการเฉพาะรับไปทำแทน (Outsourcing) และการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีมาสู่ยุคดิจิทัล

3) การวิเคราะห์ทักษะและทรัพยากร

- การวิเคราะห์ระบบและรูปแบบของการจัดการ

ผู้ประกอบการธุรกิจบริการอำนาจการจำเป็นต้องมีพื้นฐานความรู้ในธุรกิจให้บริการของตนเอง และเนื่องจากงานบริการเป็นการดำเนินงาน ณ สถานที่หรือเวลาให้บริการโดยใช้คนเป็นหลัก ดังนั้น จึงต้องมีการติดตามความก้าวหน้าและการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทั้งโดยตรงและโดยอ้อมตลอดเวลา รวมทั้ง ผู้ประกอบการยังจะต้องมีความเป็นผู้นำและมีพื้นฐานความรู้ด้านการบริหารจัดการ และมีการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ ให้ความสำคัญและให้ความสำคัญกับการบริหารธุรกิจอย่างใกล้ชิด ผู้ประกอบการควรจัดทำแผนธุรกิจ (Business Plan) เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจอย่างมีทิศทางและเหมาะสมสอดคล้องกับปัจจัยทั้งภายในและภายนอกองค์กร และดำเนินการให้ถูกต้องสอดคล้องกับกฎหมายและระเบียบข้อบังคับ มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ มีจริยธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคมและผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย

เนื่องจากธุรกิจให้บริการเป็นงานที่ใช้แรงงานเป็นปัจจัยสำคัญ ดังนั้น จึงต้องให้ความสำคัญกับการสรรหาและฝึกอบรมพัฒนาบุคลากร ให้ผลตอบแทนที่เป็นธรรมแก่นักงานทุกระดับ และมีระบบสิ่งจูงใจที่เหมาะสม นอกจากนี้ ผู้ประกอบการจะต้องบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพและถือว่าลูกค้ามาก่อนเป็นอันดับแรก ต้องพยายามรักษาลูกค้าเก่าเพื่อให้คงยอดขายและยอดการใช้บริการเดิมที่มีอยู่กับธุรกิจ

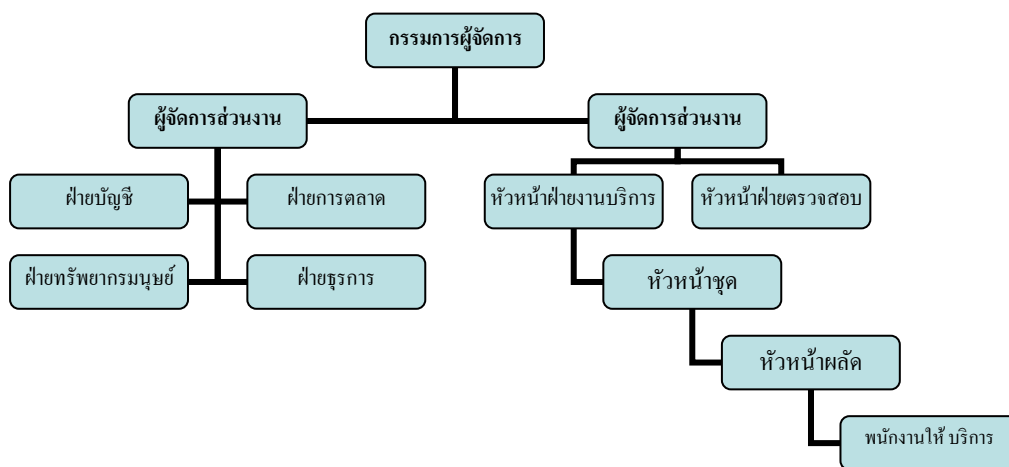
• การวิเคราะห์โครงสร้างองค์กร

โครงสร้างองค์กรของธุรกิจบริการอำนวยการประกอบไปด้วย ส่วนงาน 2 ด้านหลัก คือ ส่วนงานบริหาร และส่วนงานบริการ (ภาพที่ 5)

ส่วนงานบริหารสามารถแบ่งออกเป็นฝ่ายต่างๆ ได้แก่ ฝ่ายธุรการ บัญชี ประชาสัมพันธ์ ฝ่ายบุคคล ฝ่ายตรวจสอบบุคลากร ฝ่ายขาย ในส่วนของกิจการขนาดเล็กจำนวนพนักงานที่ดูแลงานด้านนี้อาจมีเพียงคนเดียวรับผิดชอบในงานต่างๆ ทุกอย่าง แต่ในบริษัทที่มีขนาดใหญ่ หรือมีการทำงานที่ซับซ้อนจำเป็นต้องมีพนักงานเป็คนสัดส่วนเพิ่มขึ้น

ส่วนงานบริการมีหน้าที่หลักคือ การให้บริการแก่ลูกค้าตามลักษณะงานและการว่าจ้าง เป็นส่วนงานหลักของธุรกิจ และนับเป็นกลไกสำคัญของงาน ดังนั้น จึงควรให้มีการตรวจสอบและควบคุมคุณภาพของงานอย่างเข้มงวด เพื่อให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจในผลงานของบริษัท

ภาพที่ 5 โครงสร้างองค์กรธุรกิจบริการอำนวยการ



• การวิเคราะห์ระบบและรูปแบบของการวางแผน

ธุรกิจบริการอำนวยการต้องมีการวางแผนและรูปแบบการทำงานที่เป็นระบบ ผู้บริหารสามารถนำหลักการอย่างง่ายๆ โดยใช้วงจรคุณภาพ PDCA (Plan, Do, Check, Act) ในการวางแผนการทำงาน มีการอบรมความรู้ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติแก่พนักงานให้สามารถใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ในการทำงานและสามารถทำงานได้ มีขั้นตอนการทำงานชัดเจน เนื่องจากการวางแผนการทำงานให้เป็นระบบช่วยให้สามารถนำเสนอบริการให้กับลูกค้าได้อย่างเป็นมาตรฐาน

● การวิเคราะห์ปัญหาหลักในการบริหารจัดการ

เนื่องจากธุรกิจบริการอำนวยความสะดวกเป็นธุรกิจที่ให้บริการแก่ธุรกิจอื่น และเป็นงานที่ต้องใช้กำลังคนเป็นหลัก ปัญหาหลักในการบริหารจัดการจึงหลีกเลี่ยงไม่ได้ปัญหาด้านการจัดการเกี่ยวกับพนักงาน ทั้งด้านการจัดหาแรงงาน การอบรม และการกำกับดูแล รวมทั้งพยายามบริหารไม่ให้อัตราการหมุนเวียนของพนักงานสูง เพราะจะผลกระทบต่อประสิทธิภาพของงาน และต้นทุนในการฝึกอบรมพนักงานใหม่

อย่างไรก็ตาม ในบางกิจกรรมอย่างเช่นกิจกรรมบริการถ่ายภาพ กิจกรรมบริการบรรจุภัณฑ์ ซึ่งเป็นกิจกรรมที่ต้องมีความรู้ความชำนาญหรือเทคนิคเฉพาะด้าน ผู้ประกอบการส่วนใหญ่จะเริ่มต้นจากความถนัดหรือความสามารถส่วนตัวของผู้ประกอบการเองเป็นหลัก และธุรกิจจะต้องบริหารจัดการให้สามารถมีพนักงานที่มีฝีมือสำรองไว้ปฏิบัติงานแทน ในกรณีที่ผู้ลาออกหรือไม่สามารถทำงานได้

ปัญหาหลักในการบริหารจัดการอีกประการหนึ่งคือ การบริหารการเงินและบัญชี เนื่องจากการให้บริการของบริษัทเป็นการให้บริการไปก่อน และรับเงินค่าบริการภายหลัง และต้องมีเงินมากพอที่จะให้เครดิตกับลูกค้า รวมทั้งการต้องสำรองจ่ายค่าแรงพนักงานและค่าอุปกรณ์ และยังต้องรับประกันความเสียหายที่เกิดจากการทำงานของบริษัทด้วย ผู้บริหารธุรกิจจึงต้องมีการจัดการกระแสเงินสด (Cash Flow) และมีการดูแลการเงินและการบัญชีที่มีประสิทธิภาพ

4) การวิเคราะห์การบริหารจัดการตามลักษณะงาน

● การจัดการการตลาด

ธุรกิจบริการอำนวยความสะดวกเป็นหนึ่งในธุรกิจที่ยังมีสิ่งกีดขวางเข้าสู่ธุรกิจน้อย การเข้าสู่ธุรกิจยังทำได้ง่าย ดังนั้นจึงมีผู้เข้ามาใหม่และเลิกกิจการตลอดเวลา การมีกลยุทธ์การตลาดที่ดีจะทำให้ผู้ประกอบการประสบความสำเร็จได้ กลยุทธ์ที่ใช้อาจกำหนดให้เหมาะสมตามช่วงของวงจรชีวิตของกิจการ ดังนี้

ช่วงแนะนำ (Introduction) เป็นช่วงที่แนะนำบริษัทใหม่สู่ลูกค้า กลยุทธ์ที่เหมาะสมช่วงนี้ คือ Price Penetration และใช้ Sales Force เป็นกลยุทธ์ในการบุกตลาด

ช่วงเติบโต (Growth) กลยุทธ์ที่ใช้ คือ การมีผลิตภัณฑ์ (Product) ที่โดดเด่นสำหรับธุรกิจบริการอำนวยความสะดวก คือมีบริการที่มีคุณภาพ และการให้บริการตรงตามความต้องการของลูกค้า ในช่วงนี้บริษัทต้องลงทุนด้านเทคโนโลยี และการอบรมพนักงานให้มีความรู้ความสามารถ รวมทั้งการเร่งหาบุคลากรเพิ่ม ควบคู่กับการบริหารกระแสเงินสด (Cash Flow) อย่างเข้มงวด และบริษัทอาจต้องหาแหล่งเงินทุนเพื่อเตรียมไว้ในการขยายกิจการ

ช่วงอ้วนตัว (Maturity) เป็นช่วงที่ธุรกิจเติบโตเต็มที่ ซึ่งหมายถึงมีส่วนแบ่งตลาดที่พอเพียงกับการอยู่รอดในธุรกิจและมีกำไรที่พอสมควร ในกลยุทธ์ขั้นนี้คือการรักษาส่วนแบ่งการตลาดและกำไรไว้ โดยการใช้การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM)

นอกจากนี้ ธุรกิจยังสามารถกำหนดกลยุทธ์การตลาดตามองค์ประกอบของส่วนประสมการตลาด ดังนี้

สินค้าและบริการ โดยให้บริการที่รวดเร็ว และตรงต่อเวลา แก่ผู้มาใช้บริการ รวมทั้งให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ จริงใจ ยืดหยุ่น และเป็นกันเอง มีการสร้างตราหรือเครื่องหมายที่เป็นสัญลักษณ์เพื่อให้ลูกค้าระลึกและจดจำได้ง่าย

ราคา สร้างมาตรฐานด้านการให้บริการและอัตราค่าบริการ

สถานที่ให้บริการ เลือกทำเลที่ตั้งให้เหมาะสม สะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อและอยู่ใกล้กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ตกแต่งสำนักงานให้เหมาะสม และสอดคล้องกับกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย

การส่งเสริมการขาย ผู้ประกอบการควรจัดทำป้ายโฆษณาหน้าสถานที่ให้บริการ ให้สะดุดตา และสามารถสื่อความหมายที่ดีต่อกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย มีการลงโฆษณาในสื่อที่สามารถเข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายด้วยต้นทุนที่ต่ำ ทำโบชัวร์ แผ่นพับ และเอกสารอื่นๆ เพื่อเผยแพร่และแนะนำบริการแจกจ่ายยังกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย

● การจัดการทรัพยากรมนุษย์

การบริหารบุคลากรถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญแห่งความสำเร็จ (Key Success Factor) ประการหนึ่งของธุรกิจบริการอำนวยความสะดวก ดังนั้น จะต้องทำหน้าที่ด้านบริหารบุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพ โดยยึดหลักการพื้นฐานของการบริหารงานบุคคลในธุรกิจ ได้แก่

การสรรหา การสรรหาคนที่เหมาะสมกับงาน มีใจรักงานที่เป็นลักษณะการให้บริการ มีบุคลิกที่ดี มีทักษะในการทำงานพื้นฐานต่างๆ ที่เหมาะสม และที่สำคัญคือการมีจำนวนคนมากพอที่จะให้บริการลูกค้าได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มรักษาความปลอดภัย และกลุ่มทำความสะอาด

การพัฒนาพนักงาน บริษัทจะต้องมีการฝึกอบรมความรู้พื้นฐานในการทำงาน การสร้างวินัยในการทำงาน การฝึกอบรมให้พนักงานมีความรู้และทักษะในการทำงาน เพื่อให้สามารถให้บริการได้ถูกต้อง

การรักษาบุคลากร เมื่อได้พนักงานมาทำงานแล้ว และบุคลากรเหล่านั้นมีความรู้ความสามารถพอเพียงแล้ว บริษัทจะต้องหาทางผูกใจพนักงานให้อยู่กับบริษัทให้นาน ซึ่งต้องอาศัยจิตวิทยาหัวหน้างานและการสร้างระบบการจัดการบุคลากรอย่างเป็นระบบ รวมทั้งนำเทคนิคการสร้างความสุขในที่ทำงาน (Happy Workplace) มาใช้ เพื่อทำให้พนักงานรู้สึกถึงความเป็นมืออาชีพมีความศรัทธาในองค์กร

● การจัดการเทคโนโลยีและสารสนเทศ

แนวโน้มของเทคโนโลยีที่เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้องค์กรธุรกิจและหน่วยงานต่างๆ จำเป็นต้องนำเทคโนโลยีเข้ามาเพิ่มศักยภาพกระบวนการทำงานซึ่งมีส่วนช่วยให้ธุรกิจทำงานต่างๆ ได้ง่ายขึ้น รวมทั้งการจัดเก็บข้อมูลและการนำข้อมูลต่างๆ มาจัดการด้วยระบบคอมพิวเตอร์ทำให้การทำธุรกิจบริการอำนวยความสะดวกทำได้ง่ายขึ้น ปัจจุบันโปรแกรมซอฟต์แวร์ในการบริหารงานซึ่งมีประโยชน์ในการช่วยงานธุรกิจด้านบริการมีอยู่เป็นจำนวนมาก เช่น โปรแกรมสารสนเทศด้านบริหารทรัพยากรมนุษย์ โปรแกรมการบริหารสินค้าคงคลังและวัสดุต่างๆ โปรแกรมด้านบัญชีและการจัดทำเอกสารต่างๆ โปรแกรมการบริหารลูกค้า เป็นต้น อย่างไรก็ตาม บริษัทขนาดกลางและขนาดเล็กไม่จำเป็นต้องลงทุนในการวางระบบคอมพิวเตอร์ชนิดสมบูรณ์แบบทั้งหมด แต่อาจจะเลือกโปรแกรมหรือระบบที่มีความสำคัญกับองค์กรก่อน หลังจากผลประกอบการดีขึ้นบริษัทจึงค่อยขยายการลงทุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพิ่มขึ้นก็ได้ ซึ่งการทำอย่างนี้จะช่วยให้บริษัทสามารถประหยัดและในขณะเดียวกันก็มีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการให้บริการลูกค้าได้มากขึ้น

● การจัดการการดำเนินงานและการผลิต

กลยุทธ์หลักด้านการดำเนินงานและการผลิตของธุรกิจบริการอำนวยความสะดวก คือการนำอุปกรณ์เครื่องมือต่างๆ ที่เป็นผลมาจากการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ๆ มาใช้เพื่อสนับสนุนและเพิ่มประสิทธิภาพของงานบริการ และการบริหารต้นทุนให้ได้มีประสิทธิภาพเพื่อสามารถแข่งขันกับรายอื่นในธุรกิจได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในธุรกิจการถ่ายภาพซึ่งได้มีการปรับตัวไปสู่โลกของดิจิทัลและการใช้เครื่องมือและเครื่องจักรอัตโนมัติในการช่วยทำงาน

การดำเนินงานให้บริการของธุรกิจบริการอำนวยความสะดวก ต้องมุ่งเน้นการให้บริการที่มีคุณภาพ และครอบคลุมงานหลักของธุรกิจที่ให้บริการอย่างครบถ้วน มีการวางแผนการให้บริการเป็นลำดับขั้น ชัดเจน และมีการตรวจสอบควบคุมคุณภาพงาน

● การจัดการการเงิน

การบริหารกระแสเงินสด (Cash Flow) เป็นหัวใจอันดับแรกของการบริหารการเงินในธุรกิจบริการอำนวยความสะดวก โดยเฉพาะผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดเล็ก นอกจากนี้ในการให้บริการแก่ลูกค้า บริษัทผู้ให้บริการยังจะต้องให้เครดิตกับลูกค้าอย่างน้อย 1 เดือน ธุรกิจต้องมีการบริหารกระแสเงินสดทั้งเงินเข้าและเงินออกให้ดี มิเช่นนั้นอาจประสบปัญหาการเงินได้ เนื่องจากการขาดสภาพคล่อง นอกจากนี้ยังพบว่ากรณีที่บริษัทต้องการเติบโตโดยการขยายลูกค้าให้มากขึ้น บริษัทต้องสำรองเงินไว้เพื่อใช้หมุนเวียน เนื่องจากลูกค้าจะเรียกร้องเครดิตเทอมแล้วการสำรองเงินไว้สำหรับค่าใช้จ่ายต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งค่าแรงงานก็เป็นสิ่งที่จำเป็น ในธุรกิจ

บริการกำลังสำคัญอยู่ที่บุคลากรหรือพนักงาน ซึ่งพนักงานทุกคนคาดหวังว่าตนเองจะสามารถได้รับเงินเดือน เงินค่าทำงานล่วงเวลาที่ตรงเวลา นอกจากนี้ ธุรกิจยังควรมีงบประมาณเพื่อการพัฒนาไว้ส่วนหนึ่งด้วย ไม่ว่าจะเป็นงบประมาณเพื่อการพัฒนาบุคลากรหรืองบประมาณเพื่อพัฒนาระบบงาน

4. สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

การวิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อมทั่วไปของธุรกิจบริการอำนวยการ ซึ่งจะเห็นได้ว่าธุรกิจในกลุ่มนี้เป็นธุรกิจที่ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงงาน ไม่ว่าจะเป็นค่าจ้างแรงงาน กฎหมายและระเบียบเกี่ยวกับแรงงานมีความสำคัญต่อธุรกิจอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจจัดหางาน ธุรกิจรักษาความปลอดภัย และธุรกิจทำความสะอาดอาคาร สำหรับในส่วน of ธุรกิจถ่ายภาพ และบริการบรรจุภัณฑ์นั้น ปัจจัยด้านเทคโนโลยีและปัจจัยเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสภาพแวดล้อมและผู้บริโภค มีผลกระทบให้เกิดการปรับเปลี่ยนของธุรกิจเป็นอย่างมาก และเนื่องจากธุรกิจบริการอำนวยการเป็นธุรกิจในภาคสนับสนุน จึงอ่อนไหวต่อสุขภาพทางเศรษฐกิจ ได้รับผลกระทบจากปัจจัยการเมืองของประเทศ ซึ่งพบว่าเป็นปัจจัยลบต่อความเชื่อมั่นในการลงทุน และเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ นอกจากนี้ภาคอุตสาหกรรมธุรกิจบริการยังมีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับสังคมและวัฒนธรรม รวมถึงปัจจัยทางเทคโนโลยีซึ่งปัจจุบันหันมาใช้คอมพิวเตอร์และการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตเพื่อเป็นเครื่องมือในการติดต่อ เกิดความคล่องตัวในการให้บริการโดยปัจจุบันคอมพิวเตอร์มีราคาถูกลงมีผลดีต่อการลดต้นทุนในธุรกิจบริการอำนวยการ

จากการวิเคราะห์อุตสาหกรรม แสดงให้เห็นว่าธุรกิจบริการอำนวยการน่าจะเป็นความหวังสำคัญในการเข้าไปทดแทนภาคอุตสาหกรรมการผลิตที่อัมตหรืออยู่ในช่วงถดถอย และสามารถเป็นธุรกิจที่สนับสนุนกิจกรรมการผลิตในภาคอุตสาหกรรม ภาคเกษตรกรรม ธุรกิจการค้าบริการอื่นๆ ได้ รวมทั้งทำให้เกิดผลิตภาพและการจ้างงานจำนวนมาก อย่างไรก็ตาม ความต้องการในธุรกิจบริการมีความสัมพันธ์กับจำนวน รายได้ และผลประกอบการของกลุ่มลูกค้าอย่างมาก ดังนั้น ในช่วงที่ภาวะเศรษฐกิจไม่ดีธุรกิจบริการก็จะได้รับผลกระทบทางด้านลบตามไปด้วยอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ เนื่องจาก ภาคธุรกิจบริการไม่ได้เป็นภาคการผลิตที่แท้จริง (Real Sector) ทางเศรษฐกิจ แต่เป็นเพียงภาคสนับสนุนเท่านั้น

ธุรกิจบริการอำนวยการมีจุดแข็งในเรื่องความซับซ้อนของการดำเนินการที่ไม่มาก รวมถึงการใช้เงินลงทุนไม่สูงนัก และแม้ว่าจะได้รับผลกระทบทางเศรษฐกิจแต่การพัฒนาศักยภาพในด้านต่างๆ ทั้งทักษะ ความเป็นมืออาชีพ และความเชี่ยวชาญของผู้ให้บริการในด้านนั้นๆ ของธุรกิจเพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการทำตลาดเชิงรุกและการสร้างพันธมิตรในธุรกิจต่างๆ เพื่อขยายฐานลูกค้าต่อไปโดยควรให้บริการที่ครอบคลุมและครบวงจรมากขึ้น

บรรณานุกรม

- กรมการจัดหางาน, เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการจัดหางาน. (16 สิงหาคม 2551). Available URL:
http://lib.doe.go.th/ebooknav/ebook/020400001535_3.pdf.
- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. ฐานข้อมูลธุรกิจ. (1 มิถุนายน 2551). Available URL:
<http://knowledgebase.dbd.go.th/dbd/Main/login.aspx>.
- กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม. รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการกฎหมายและระเบียบข้อบังคับของไทยที่มีผลกระทบต่อ SMEs. (5 กรกฎาคม 2551). Available URL: http://www.nfi.or.th/sme/sme_matters/final/sec2.pdf.
- กระทรวงแรงงาน. กฎหมายแรงงาน. (5 กรกฎาคม 2551). Available URL: http://www.mol.go.th/law_labour.html.
- กระทรวงแรงงาน. อัตราค่าจ้างขั้นต่ำใหม่. (5 กรกฎาคม 2551). Available URL: http://www.mol.go.th/statistic_01.html.
- กระทรวงแรงงาน. ความต้องการแรงงานและแนวโน้มในอุตสาหกรรมการผลิต. (9 มิถุนายน 2551). Available URL: http://122.154.5.7/lmi%5Fnew/kbt_web/7aut/main1.html
http://122.154.5.7/lmi%5Fnew/menu_other.htm
- ชัยวัฒน์ ประสมสุข. ร้านอัดและขยายภาพ : แนวโน้มชบเซา. (20 มิถุนายน 2551). Available URL: http://www.ktb.co.th/ktbweb/public/th/data/invest_research/invest_eco_bus/eco_biz_trend/media/Photo_Shop.pdf.
- ชัยวัฒน์ ประสมสุข. สตูดิโอถ่ายภาพ : แนวโน้มควรระวัง. (20 มิถุนายน 2551). Available URL: http://www.ktb.co.th/ktbweb/public/th/data/invest_research/invest_eco_bus/eco_biz_trend/media/Photo_Studio.pdf.
- บริษัท ซี เอ อินเตอร์เนชั่นแนล อินฟอร์เมชั่น จำกัด. (2547). รายงานสรุปสำหรับผู้บริหาร “โครงการศึกษาสภาวะอุตสาหกรรมบรรจุภัณฑ์แก้ว”. เสนอต่อ กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ: ส่วนบรรจุภัณฑ์และการพิมพ์ สำนักงานพัฒนาอุตสาหกรรมสนับสนุน. (20 มิถุนายน 2551). Available URL: <http://www.thaipack.com/download/Glass.pdf>
- บริษัท แพคแมทส์ จำกัด. (2542). โครงการศึกษาสภาวะอุตสาหกรรมบรรจุภัณฑ์กระดาษ. เสนอต่อ กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ: ส่วนบรรจุภัณฑ์และการพิมพ์ สำนักงานพัฒนาอุตสาหกรรมสนับสนุน. (20 มิถุนายน 2551). Available URL: <http://www.thaipack.com/download/paper.pdf>
- บริษัท แพคแมทส์ จำกัด. (2547). โครงการศึกษาสภาวะอุตสาหกรรมบรรจุภัณฑ์โลหะ. เสนอต่อ กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ: ส่วน

- บรรจุภัณฑ์และการพิมพ์ สำนักงานพัฒนาอุตสาหกรรมสนับสนุน. (20 มิถุนายน 2551). Available URL: <http://www.thaipack.com/download/metal.pdf>
- รัชดาพรรณ อุดม. **ธุรกิจรักษาความปลอดภัยกับสถานการณ์ปัจจุบัน**. สารวิจัยธุรกิจ ปีที่ 9 ฉบับที่ 18. (พฤษภาคม 2548). Available URL: <http://www.scb.co.th/LIB/th/article/ktb/data/j9-18.htm>.
- สุมิตร ศรีเกียรติสรากุล. **คู่มือการตรวจสำนักงานจัดหางานเอกชน**. กรุงเทพฯ : กรมการจัดหางาน, 2546.
- สุพจน์ ประทีปถิ่นทอง, **เทคโนโลยีการผลิตบรรจุภัณฑ์ในอนาคต**. วารสารบรรจุภัณฑ์ไทย (เมษายน – พฤษภาคม 2550), หน้า 30-34.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. **กรอบยุทธศาสตร์การปรับโครงสร้างเศรษฐกิจและสังคมของประเทศในระยะ 4 ปี (2548-2551)**. (9 มิถุนายน 2551). Available URL: [http://social.nesdb.go.th/nesdbsoc/Social%20Outlook/\(ฉบับที่18\)Q151/ReportQ151edit3Jun51.pdf](http://social.nesdb.go.th/nesdbsoc/Social%20Outlook/(ฉบับที่18)Q151/ReportQ151edit3Jun51.pdf)
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. **ยุทธศาสตร์การพัฒนากิจการเอกชนเพื่อเป็นทุนทางสังคม**. (9 มิถุนายน 2551). Available URL: <http://www.nesdb.go.th>.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. **รายงานภาวะสังคมไทยไตรมาสหนึ่ง ปี 2551**. (9 มิถุนายน 2551). Available URL: <http://www.nesdb.go.th>.
- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. **วิเคราะห์เตือนภัย SMEs**. (ตุลาคม 2551). Available URL : <http://www.sme.go.th/wsi/index.html>.
- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. **เตือนภัย SMEs รายสาขา : โดยโครงการวิเคราะห์และเตือนภัย SMEs รายสาขา จำนวนวิสาหกิจในแต่ละอุตสาหกรรม ปี 2547-2551¹**. (ตุลาคม 2551). Available URL : <http://www.sme.go.th/wsidownload2251Enterprise2551.pdf>
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. **ธุรกิจรักษาความปลอดภัย : เติบโตสวนกระแสเศรษฐกิจ**. K Econ Analysis, 1 กันยายน 2549.
- อภินันท์ สุประเสริฐ. **ธุรกิจจัดหางานและสรรหาบุคลากร : แนวโน้มพอใช้**. (20 มิถุนายน 2551). Available URL: http://www.ktb.co.th/ktbweb/public/th/data/invest_research/invest_eco_bus/eco_biz_trend/media/Employment_Agencies.pdf

อภินันท์ สุประเสริฐ. ธุรกิจบริการทำความสะอาดอาคาร : แนวโน้มพอใช้. (20 มิถุนายน 2551).

Available URL: http://www.ktb.co.th/ktbweb/public/th/data/invest_research/invest_eco_bus/eco_biz_trend/media/Cleaning_Service.pdf

อภินันท์ สุประเสริฐ. ธุรกิจรักษาความปลอดภัย : แนวโน้มพอใช้. (20 มิถุนายน 2551). Available

URL: http://www.ktb.co.th/ktbweb/public/th/data/invest_research/invest_eco_bus/eco_biz_trend/media/Security_Service.pdf

ข้อมูลสถิติจากการสำรวจธุรกิจทางการค้าและธุรกิจทางการบริการ สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (20

มิถุนายน 2551). URL: http://service.nso.go.th/nso/nso_center/project/table/files/S-bts/2549/000/00_S-bts_2548_000_020000_00100.xls.

ตารางสรุปสมมติฐานและผลการประมาณการเศรษฐกิจปี 2551 (ณ เดือนมิถุนายน 2551).

Available URL: http://www.moneychannel.co.th/Portals/0/PDF_file/fpo-08-esti.pdf.

ถึงเวลาธุรกิจถ่ายภาพปรับตัวสู่แลป ดิจิตอล. (21 สิงหาคม 2551). Available URL: <http://www.businesssthai.co.th/printout.php>.

ธุรกิจทำความสะอาด. (2 มิถุนายน 2551). Available URL: <http://mdit.pbru.ac.th/sme/Details/InvestmentExamples/I033.doc>.

InvestmentExamples/I033.doc.

ธุรกิจรักษาความปลอดภัย. (2 มิถุนายน 2551). Available URL: <http://mdit.pbru.ac.th/sme/Details/InvestmentExamples/I036.doc>.

InvestmentExamples/I036.doc.