

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาของการศึกษา

ธุรกิจบริการนับเป็นหนึ่งในภาคธุรกิจหลักที่สำคัญในการสนับสนุนการพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคมในระดับประเทศและระดับโลก ดังจะเห็นได้ในช่วง 20 ปีที่ผ่านมา ธุรกิจภาคบริการมีการขยายตัวเพิ่มขึ้นมาก โดยมูลค่าการบริการของโลกขยายตัวปีละประมาณร้อยละ 8 ในขณะที่การค้าสินค้าขยายตัวประมาณร้อยละ 6 ประเทศพัฒนาแล้วหลายประเทศ เช่น สหรัฐอเมริกา อังกฤษ สิงคโปร์ สามารถพัฒนาธุรกิจบริการให้เป็นธุรกิจข้ามชาติ อันเป็นแรงจูงใจให้อีกหลายๆ ประเทศหันมาให้ความสนใจธุรกิจบริการมากขึ้น ผู้ประกอบการธุรกิจบริการไทยจึงจำเป็นต้องปรับตัวและก้าวให้ทันต่อพลังขับเคลื่อนของกระแสโลกาภิวัตน์ เพื่อให้พัฒนาศักยภาพในการประกอบการ และความสามารถในการแข่งขันทั้งในตลาดภายในประเทศเองและในตลาดต่างประเทศ (สำนักงานพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2551)

รายงานฉบับนี้เป็นการศึกษาธุรกิจบริการอำนวยการ ซึ่งเป็นภาคการบริการที่มีบทบาทและความสำคัญเพิ่มมากขึ้นในระบบเศรษฐกิจของประเทศไทย โดยสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) ในโครงการจัดทำข้อมูลทุนภูมิวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมรายสาขา วัตถุประสงค์เพื่อสร้างองค์ความรู้เบื้องต้นสำหรับผู้ประกอบการในปัจจุบัน และนักลงทุนที่มีความสนใจต่อการลงทุน ซึ่งหัวข้อในการทำการศึกษารวบรวมไปด้วยการกำหนดวัตถุประสงค์และขอบเขตของการศึกษา การวิเคราะห์ปัจจัยที่เป็นสภาพแวดล้อมทั่วไป ปัจจัยที่เป็นสภาพแวดล้อมเจาะจง ปัจจัยในด้านการบริหารจัดการ และการวิเคราะห์สรุปสถานการณ์ในปัจจุบันของอุตสาหกรรม ตลอดจนแนวทางในการกำหนดยุทธศาสตร์สำหรับการพัฒนาอุตสาหกรรม ตามลำดับ

ธุรกิจบริการอำนวยการซึ่งครอบคลุมกิจกรรมต่าง ๆ ได้แก่ บริการจัดหางาน และสรรหานักบุคลากร บริการสืบสวนและการรักษาความปลอดภัย บริการสืบสวน สอบสวน บริการรักษาความปลอดภัย บริการทำความสะอาดอาคาร บริการถ่ายภาพ บริการบรรจุภัณฑ์ และบริการด้านธุรกิจอื่นๆ มีแนวโน้มเติบโต เนื่องจากบริการอำนวยการสามารถเป็นธุรกิจที่สนับสนุนให้กับอุตสาหกรรมการผลิตต่าง ๆ ซึ่งแม้ว่าจะได้รับผลกระทบจากปัจจัยลบต่าง ๆ ที่อาจจะส่งผลให้การบริโภคและการลงทุนในประเทศชะลอตัว แต่ก็ยังขยายตัวอยู่ ประกอบกับได้รับผลดีจากการที่ธุรกิจต่างๆ หันมาจ้างงานบุคคลภายนอกมากขึ้น เห็นได้จากธุรกิจจัดหางานและสรรหานักบุคลากร ปี

2550 มีมูลค่าประมาณ 13,800 ล้านบาท อัตราการขยายตัวร้อยละ 13.6 มีผู้ประกอบการทั้งสิ้น 388 แห่ง (อภินันท์ สุประเสริฐ, 2551)

การศึกษานี้จะได้สำรวจ ศึกษา รวบรวมและวิเคราะห์แนวโน้มด้านอุปสงค์และอุปทาน และผลกระทบจากปัจจัยต่างๆ ที่เป็นปัญหา และค้นหาโอกาสสำหรับธุรกิจ รวมถึงการสนับสนุนข้อมูลเชิงเปรียบเทียบในมุมมองต่างๆ ทั้งในด้านจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส อุปสรรค ตลอดจนแนวโน้มธุรกิจบริการอำนวยการ ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ของผู้ประกอบการบริการและนักลงทุนที่มีความสนใจต่อการลงทุนทำกิจการด้านนี้ต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ในการศึกษา

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์ของการศึกษา แบ่งออกเป็น 7 ข้อ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ผลกระทบจากปัจจัยสภาพแวดล้อมต่างๆ ในประเทศและต่างประเทศ ประกอบด้วย นโยบายรัฐ กฎหมาย สภาพทางเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยี ที่มีผลต่อ SMEs ในอุตสาหกรรมนี้
2. เพื่อศึกษาและวิเคราะห์สภาพแวดล้อมของโครงสร้างอุตสาหกรรมของธุรกิจบริการอำนวยการ ประกอบด้วย ขนาดอุตสาหกรรม ขั้ววงจรชีวิตของอุตสาหกรรม การตลาด และคู่แข่ง ที่มีผลต่อ SMEs ในอุตสาหกรรมนี้
3. เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ผลกระทบจากปัจจัยความน่าสนใจของอุตสาหกรรม ประกอบด้วย ผู้จัดหาวัตถุดิบ ผู้ซื้อ การแข่งขัน และสินค้าทดแทน รวมถึงแนวโน้มและปัจจัยการขับเคลื่อนธุรกิจที่มีผลต่อ SMEs ในอุตสาหกรรมนี้
4. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบด้านรูปแบบของโครงสร้างการบริหารจัดการ ประกอบด้วย ด้านการตลาด ทรัพยากรมนุษย์ เทคโนโลยีและสารสนเทศ การผลิต และการเงิน ที่มีผลต่อ SMEs ในอุตสาหกรรมนี้
5. เพื่อหาแนวทางและรูปแบบในการพัฒนาศักยภาพ เพิ่มโอกาสการลงทุนและการแข่งขันให้กับ SMEs ในอุตสาหกรรมนี้ทั้งในประเทศและต่างประเทศ
6. เพื่อจัดทำและวิเคราะห์ปัจจัยดัชนีชี้วัดในการเตือนภัย (Indicator Warning Sign) ให้กับ SMEs ในอุตสาหกรรมนี้
7. เพื่อเผยแพร่ข้อมูลการศึกษาเชิงลึกและเตือนภัยก่อนการตัดสินใจดำเนินกิจการให้กับ SMEs ในอุตสาหกรรมนี้ รวมทั้งหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และหน่วยงานที่สนใจ

1.3 ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตของการศึกษาอุตสาหกรรมนี้ศึกษาตามกิจกรรมทางเศรษฐกิจของสำนักงานสถิติแห่งชาติ (ISIC) และตามขอบเขตตามพิกัดศุลกากร (Harmonize Code : HS) โดยศึกษาตาม ISIC

K7490 K7491 การจัดหาแรงงานและการสรรหาบุคลากร K7492 กิจกรรมด้านการสืบสวนและรักษาความปลอดภัย K7493 กิจกรรมการทำความสะอาดอาคาร K7494 กิจกรรมการถ่ายภาพ K7495 กิจกรรมการบรรจุหีบห่อ และนอกจากนี้ยังรวมไปถึง K7499 กิจกรรมธุรกิจอื่นๆ ซึ่งมีได้จัดประเภทไว้ในที่อื่น ประกอบด้วยธุรกิจต่างๆ จำนวนมาก และมีมูลค่าตลาดในสัดส่วนที่สูงเมื่อเทียบกับ 5 กลุ่มดังกล่าว แต่ด้วยประเภทของกิจกรรมที่มีความหลากหลายมาก จึงยากที่จะนำมาวิเคราะห์รวมในประเด็นต่างๆ ที่ปรากฏในรายงานฉบับนี้ได้ ในการศึกษาและวิเคราะห์นี้ได้นำข้อมูลมาจากการประมวลข้อมูลขั้นทุติยภูมิ (จากหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง) โดยมีขอบเขตในการศึกษา ดังนี้

1. ศึกษาและรวบรวมข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจบริการอำนาจการ ทั้งที่เป็นสิ่งแวดล้อมในระดับมหภาคและ SMEs ทั้งในด้านนโยบายรัฐ การเมือง กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ปัจจัยขับเคลื่อนที่สำคัญ ปัจจัยทางด้านสังคมและวัฒนธรรม และปัจจัยด้านเทคโนโลยี

2. ศึกษาและรวบรวมข้อมูลเชิงลึกทั้งมหภาคและ SMEs เกี่ยวกับธุรกิจบริการอำนาจการ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมเจาะจง โดยมุ่งเน้นการวิเคราะห์ขนาดอุตสาหกรรม การวิเคราะห์ขั้นของวงจรชีวิตของอุตสาหกรรม รวมทั้งการวิเคราะห์ทางการตลาด และการวิเคราะห์ตำแหน่งอุตสาหกรรม (BCG)

3. ศึกษาและรวบรวมข้อมูลเชิงลึกทั้งมหภาคและ SMEs เกี่ยวกับความน่าสนใจของธุรกิจบริการอำนาจการ ประกอบด้วย การวิเคราะห์ผู้รับเหมาช่วง และผู้สนับสนุนวัตถุดิบ การวิเคราะห์ผู้ซื้อ การวิเคราะห์การแข่งขัน การวิเคราะห์คู่แข่งที่เข้ามาใหม่ การวิเคราะห์สินค้าและบริการทดแทน การวิเคราะห์แนวโน้มและปัจจัยขับเคลื่อนอุตสาหกรรม และการวิเคราะห์คู่แข่งในอุตสาหกรรม

4. ศึกษาและรวบรวมข้อมูลเชิงลึกทั้งมหภาคและ SMEs เกี่ยวกับการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในของธุรกิจบริการอำนาจการ ประกอบด้วย การวิเคราะห์วิสัยทัศน์ พันธกิจ การวิเคราะห์ประวัติความเป็นมา การวิเคราะห์ทักษะและทรัพยากร การวิเคราะห์ระบบและรูปแบบของการจัดการ การวิเคราะห์โครงสร้างขององค์กร การวิเคราะห์ระบบและรูปแบบการวางแผน และการวิเคราะห์ปัญหาหลักในการบริหารจัดการ

5. ศึกษาและรวบรวมข้อมูลเชิงลึกทั้งมหภาคและ SMEs เกี่ยวกับการวิเคราะห์การบริหารจัดการตามลักษณะงานของธุรกิจบริการอำนาจการ ประกอบด้วย การจัดการการตลาด การจัดการทรัพยากรมนุษย์ การจัดการเทคโนโลยีและสารสนเทศ การจัดการการดำเนินงานและการผลิต และการจัดการด้านการเงิน

6. ศึกษาและรวบรวมข้อมูลเชิงลึกทั้งมหภาคและ SMEs เกี่ยวกับการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในของธุรกิจบริการอำนาจการ และวิเคราะห์การบริหารจัดการตามลักษณะงาน

1.4 ผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงผลกระทบของปัจจัยสภาพแวดล้อมต่างๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศของธุรกิจกลุ่มนี้ในเชิงลึกที่เกิดจากการผลิตและการค้าเพื่อให้ SMEs หน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องใช้เป็นแนวทางสามารถปรับปรุงในการแก้ไขปัญหาต่างๆ และส่งผลกระทบต่อรายได้
2. เพื่อทราบถึงปัญหา อุปสรรค และสถานการณ์ที่มีความสำคัญที่ส่งผลกระทบโดยตรง และปัจจัยที่นำไปสู่ผลแห่งความสำเร็จต่อธุรกิจกลุ่มนี้ อันเป็นประโยชน์ต่อ SMEs ที่จะ เป็นแนวทางและรูปแบบการพัฒนาศักยภาพในการลงทุนและการแข่งขันได้อย่างเหมาะสม
3. เพื่อทราบถึงปัจจัยเตือนภัย (Warning Sign) และเป็นข้อมูลก่อนการตัดสินใจ ดำเนินกิจการให้กับ SMEs ในธุรกิจนี้ รวมทั้งหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และหน่วยงานที่สนใจ

1.5 โครงสร้างของการศึกษา

การศึกษาธุรกิจบริการอำนวยการนี้ ศึกษาผลกระทบสภาพแวดล้อมต่างๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ จากข้อมูลทุติยภูมิ (จากรายงาน ผลงานวิจัย เอกสาร และระบบสารสนเทศจากหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง) โดยใช้เครื่องมือการวิเคราะห์ด้วย BCG, SWOT, KSF, PEST, 5 Forces Model ตามโครงสร้างการศึกษาแสดงดังภาพที่ 1.1

ภาพที่ 1.1 โครงสร้างของการศึกษาธุรกิจบริการอำนวยการ

