

บทที่ 5

การวิเคราะห์และเสนอแนะจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และข้อจำกัด (SWOT)

5.1 ปัจจัยภายใน

ปัจจัยภายในของธุรกิจบริการอำนวยการที่ต้องนำมาพิจารณาเพื่อประโยชน์ในการวางแผนการดำเนินงาน และการจัดวางกลยุทธ์ได้อย่างเหมาะสม และสามารถใช้จุดเด่นหรือจุดแข็งที่มีอยู่ให้เกิดประสิทธิภาพต่อธุรกิจมากที่สุด ในขณะเดียวกันก็จะได้เห็นถึงจุดด้อยหรือจุดอ่อนที่จะต้องหาวางแผนหาทางปรับแก้ไขหรือหลีกเลี่ยงไม่ให้ส่งผลที่ไม่พึงต้องการแก่ธุรกิจ จากการวิเคราะห์ปัจจัยภายในต่างๆ ของธุรกิจบริการอำนวยการ พบว่ามีจุดแข็งและจุดอ่อนดังจะได้อธิบายต่อไป

5.1.1 จุดแข็ง

1. ธุรกิจในกลุ่มบริการอำนวยการเป็นธุรกิจที่ไม่มีความสลับซับซ้อน ขั้นตอนการเริ่มดำเนินการไม่ยุ่งยาก ผู้ประกอบกิจการไม่จำเป็นต้องมีความรู้หรือประสบการณ์ในธุรกิจมากนัก และสามารถเรียนรู้การดำเนินการได้ไม่ยาก
2. ธุรกิจในกลุ่มบริการอำนวยการเป็นกลุ่มที่ใช้เงินลงทุนไม่มากนัก การลงทุนในสินทรัพย์ถาวรมีสัดส่วนไม่มาก เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้มีระดับราคาไม่สูง
3. ธุรกิจสามารถกำหนดค่าบริการในการดำเนินการให้แก่ลูกค้าได้ต่ำกว่าที่ลูกค้าดำเนินการเอง

5.1.2 จุดอ่อน

1. ในกรณีที่พนักงานให้บริการไม่ซื่อสัตย์และ/หรือบกพร่องในการปฏิบัติงาน นอกจากจะทำให้ผู้ให้บริการเสียชื่อเสียงและอาจถูกยกเลิกสัญญาแล้ว ผู้ประกอบการยังจะต้องรับผิดชอบในการสูญหายและ/หรือความเสียหายต่อทรัพย์สินของผู้ว่าจ้างจำนวนหนึ่งตามแต่จะตกลงกัน
2. เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับคนจำนวนมากและการศึกษาไม่สูงนัก หรือขาดประสบการณ์ในการทำงาน จึงอาจมีปัญหา อุปสรรคด้านการบริหารจัดการให้พนักงานให้บริการ

อยู่ในระเบียบวินัย ไม่ทำให้ผู้ประกอบการเสียหายหรือเสียชื่อเสียง ทำให้ความเสี่ยงในการจ่ายค่าชดเชยความเสียหายเพิ่มขึ้น

3. ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ จะมีข้อจำกัดในการฝึกอบรมและการพัฒนาความรู้แก่พนักงาน มีจำนวนพนักงานจำกัด ส่งผลให้การให้บริการขาดความเป็นมืออาชีพ ไม่ได้มาตรฐาน ขาดความน่าเชื่อถือ จึงเป็นอุปสรรคต่อการขายบริการให้แก่บริษัทเอกชนขนาดใหญ่ ตลอดจนหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ

4. พนักงานส่วนมากชอบทำงานสบาย มีอิสระ ไม่ยึดกฎระเบียบ และไม่อดทน จึงทำงานอยู่ได้ไม่นาน มีการเปลี่ยนงานบ่อย ทำให้ผู้ประกอบการประสบปัญหาขาดอัตรากำลังที่จะให้บริการ

5.2 ปัจจัยภายนอก

เมื่อพิจารณาจากปัจจัยภายนอกต่างๆ ที่เกี่ยวข้องและส่งผลกระทบต่อธุรกิจบริการอำนวยการ จะพบได้ว่า

5.2.1 โอกาส

1. มีแนวโน้มมากขึ้นที่ผู้ประกอบการภาคเอกชน หน่วยงานราชการ และรัฐวิสาหกิจ จะใช้บริการจากผู้ประกอบการ แทนการว่าจ้างพนักงานประจำทำงานด้านสรรหาและคัดเลือกบุคลากร รักษาความปลอดภัย ทำความสะอาด หรือบริการอื่นๆ เพื่อลดภาระค่าใช้จ่ายทางด้านพนักงาน และสวัสดิการพนักงาน

2. งานให้บริการของกิจการบริการอำนวยการ ถือว่าเป็นส่วนสำคัญขององค์กรธุรกิจโดยทั่วไป ซึ่งจัดเป็นบริการที่ผู้ประกอบการมีความจำเป็นต้องใช้ประจำและต่อเนื่อง รวมทั้งในส่วนของธุรกิจบริการทำความสะอาดอาคารได้ประโยชน์จากการที่ภาครัฐมีการเร่งรัดและบังคับใช้กฎหมาย เกี่ยวกับการกำจัดขยะของโรงงานอุตสาหกรรม ยิ่งส่งผลให้ตลาดขยายตัวกว้างมากขึ้น

3. การให้บริการของผู้ให้บริการที่มีอยู่ในตลาดบางส่วนยังไม่ได้มาตรฐาน จึงเป็นโอกาสสำหรับผู้ประกอบการที่สามารถให้บริการที่ได้มาตรฐานสูง ที่จะเข้ามาใหม่ในธุรกิจนี้ หรือผู้ประกอบการรายเดิมที่มีคุณภาพจะสามารถรักษาส่วนแบ่งตลาด รวมทั้งขยายส่วนแบ่งตลาดเพิ่มขึ้น

5.2.2 อุปสรรค

1. ความขัดแย้งและสภาพทางการเมืองที่ไม่มีเสถียรภาพ รวมทั้งภาวะเศรษฐกิจที่ถดถอยทำให้ธุรกิจจำนวนมากต้องปิดกิจการ หรือลดขนาดธุรกิจ หรือชะลอการขายการผลิตและการลงทุน ทำให้ความจำเป็นของธุรกิจที่ต้องใช้บริการอำนวยการลดลง

2. เนื่องจากเป็นธุรกิจที่ผู้ประกอบการไม่ต้องอาศัยความชำนาญและประสบการณ์มากนัก จึงมีผู้สนใจเข้ามาประกอบธุรกิจมากขึ้น ทำให้สภาพการแข่งขันรุนแรงขึ้น เพราะผู้ประกอบการรายใหม่เข้ามาได้ง่าย

3. มีผู้สนใจเป็นพนักงานในภาคธุรกิจบริการอำนวยความสะดวกต่างๆ น้อย เนื่องจากเห็นว่าเป็นอาชีพที่ไม่มีเกียรติ เสี่ยงอันตราย และมีภาพพจน์ที่ไม่ดี ทำให้เป็นอุปสรรคต่อการสรรหานักบุคลากรที่มีคุณภาพและเพียงพอต่อความต้องการ

4. การเพิ่มขึ้นของต้นทุน ไม่ว่าจะเป็นราคาน้ำมันที่สูงขึ้นมาก การปรับค่าแรงงานขึ้นต่ำส่งผลกระทบต่อต้นทุนของประกอบกิจการที่เพิ่มขึ้น กิจการมีค่าใช้จ่ายต่างๆ อาทิ ค่าขนส่งและค่าเดินทางไปให้บริการ เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ราคาเพิ่มขึ้น ต้องจ่ายค่าแรงเพิ่มขึ้น แก่พนักงานตามกฎหมายแรงงาน รวมทั้งค่าใช้จ่ายในการพัฒนาการให้บริการทั้งทางด้านเทคโนโลยีและปรับปรุงให้ได้ตามมาตรฐานมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นอย่างมาก

5. ในกรณีที่ภาคธุรกิจอื่นมีแนวโน้มที่ดีกว่า จะก่อให้เกิดการเคลื่อนย้ายเปลี่ยนงานของแรงงานออกไปสู่งานอื่น ปัญหาเรื่องการจัดหาและจัดการกำลังคนจึงเป็นประเด็นที่ต้องคอยแก้ไขอยู่ตลอดเวลา เช่น ราคาสินค้าเกษตรที่มีแนวโน้มสูงขึ้น แรงงานบางส่วนหันไปประกอบอาชีพเกษตรกรรมแทน

5.3 ข้อเสนอแนะ

การดำเนินธุรกิจจะประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงไร ผลประกอบการจะเป็นตัวช่วยในการชี้วัด โดยอาจดูได้จากรายได้หรือจากผลกำไรซึ่งเกิดจากการที่ธุรกิจต้องมีลูกค้า และในความเป็นจริงลูกค้าก็สามารถที่จะตัดสินใจซื้อหรือใช้บริการจากธุรกิจอื่นๆ ได้เช่นเดียวกัน ดังนั้น แข่งขันจึงเป็นสิ่งที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ และในธุรกิจบริการอำนวยความสะดวกก็เช่นเดียวกันที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงการแข่งขันและภัยคุกคามต่างๆ ได้ ดังนั้น ผู้ประกอบการธุรกิจบริการอำนวยความสะดวกจึงควรมีการปรับบทบาทในการบริการจากเชิงรับเป็นเชิงรุก โดยการกำหนดตำแหน่งทางการตลาด (Market Position) ของธุรกิจบริการอำนวยความสะดวกเป็น 1) กลุ่มธุรกิจบริการอำนวยความสะดวกที่มีศักยภาพสูง (High Potential Services) 2) กลุ่มธุรกิจบริการที่ควรพัฒนา (Low Potential Services) ซึ่งยังมีศักยภาพในการสร้างรายได้ แต่ความสามารถยังอยู่ในระดับต่ำ เนื่องจากขาดเงินทุน เทคโนโลยี หรือขาดทักษะด้านภาษาและประสบการณ์ ต้องได้รับการพัฒนาเพื่อก้าวไปสู่กลุ่ม High Potential 3) กลุ่มธุรกิจบริการที่ต้องดูแลมาก (Uncompetitive Services) ต้องการความช่วยเหลือ เนื่องจากที่ผ่านมายังมีการดำเนินการไม่มีประสิทธิภาพและขาดความสามารถทางการแข่งขัน

นอกจากการกำหนดตำแหน่งทางการตลาดแล้ว ธุรกิจบริการอำนวยความสะดวกยังสามารถนำเสนอธุรกิจสู่ตลาดต่างประเทศได้ เช่นเดียวกับธุรกิจบริการประเภทอื่นๆ โดยอาจนำข้อเสนอสำหรับการดำเนินงานพัฒนาในเชิงรุกด้านการเปิดตลาดการค้าบริการดังต่อไปนี้ไปประยุกต์ใช้

- ส่งเสริมการส่งออกธุรกิจที่มีศักยภาพสูงในการเข้าสู่ตลาดต่างประเทศด้วยการจัด Road Show และการนัดพบผู้ซื้อผู้ขายในต่างประเทศ
- จัดทำฐานข้อมูลด้านโอกาสและอุปสรรคและช่องทางการค้าบริการกับประเทศเป้าหมาย และปรับปรุงฐานข้อมูลให้ทันสมัยและให้ผู้สนใจเข้าถึงข้อมูลได้
- ฝึกอบรมความรู้ ความสามารถ ทักษะด้านภาษาของผู้ประกอบการและผู้ให้บริการ อีกทั้งปรับทัศนคติการทำงานให้ทำการตลาดเชิงรุกในต่างประเทศ
- ส่งเสริมด้วยมาตรการทางการเงิน
- ผู้ประกอบการเข้าร่วมเป็นพันธมิตรกับธุรกิจต่างๆ เช่น อสังหาริมทรัพย์ อุตสาหกรรมการผลิต การค้า หรือเป็นพันธมิตรกับธุรกิจอื่นในกลุ่มของธุรกิจบริการด้วยกัน เพื่อขยายฐานลูกค้าอย่างต่อเนื่อง
- การขยายการให้บริการที่ครอบคลุมมากขึ้น โดยผู้ประกอบการสามารถนำเสนอสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ และครบวงจร เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างครบครันมากกว่า

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาเกี่ยวกับธุรกิจบริการอำนวยความสะดวกทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยอาจแยกศึกษาแบบเจาะลึกในหมวดกิจกรรมย่อยแต่ละกิจกรรม รวมทั้ง ใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูลปฐมภูมิ เช่น การสัมภาษณ์ผู้ประกอบการ และการใช้แบบสอบถาม ร่วมด้วย