

บทที่ 1

บทนำ

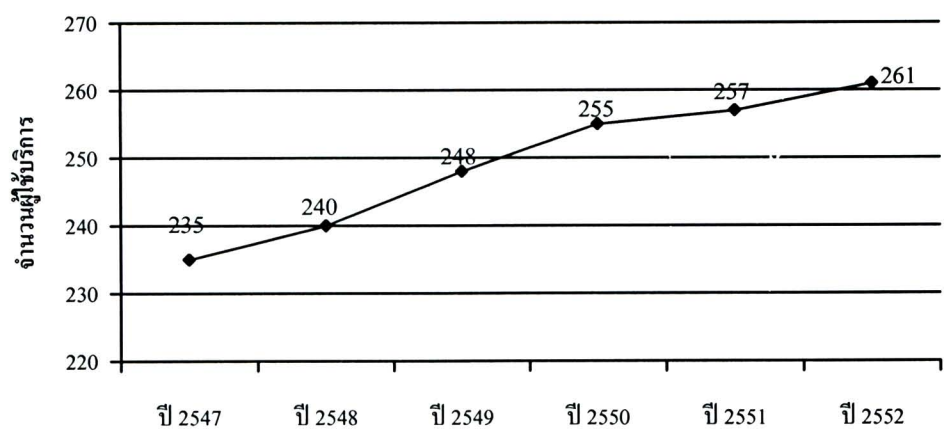
ความเป็นมา

ในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมาภาวะเศรษฐกิจของประเทศไทยเกิดปัญหาเศรษฐกิจตกต่ำ ซึ่งผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นทำให้เกิดปัญหาการว่างงาน อันเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดปัญหาการประทุษร้ายต่อชีวิตและทรัพย์สิน รวมถึงปัญหาการโจรกรรมทรัพย์สินที่เพิ่มมากขึ้น ความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินไม่สามารถพึ่งพาการป้องกันตนเองได้เพียงอย่างเดียว การบริหารงานรักษาความปลอดภัยในยุคโลกาภิวัตน์จึงต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะภาคเอกชนจะมีบทบาทสำคัญยิ่งในการรักษาความปลอดภัยเชิงป้องกัน อันเป็นมาตรการปฏิบัติการเชิงรับ โดยป้องกันไว้ก่อนที่จะก่อให้เกิดความสูญหายหรือเสียหาย บริษัทผู้ให้บริการรักษาความปลอดภัยจึงมีบทบาทสำคัญและเป็นปัจจัยที่ช่วยคุ้มครองชีวิตและทรัพย์สินได้ดีที่สุด งานบริการรักษาความปลอดภัยถือเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนที่มอบหมายให้บริษัทที่ดำเนินธุรกิจบริการประเภทนี้เป็นผู้บริหารจัดการภายใต้เงื่อนไขหรือสัญญาขององค์กรนั้นๆ ที่ได้ทำการตกลงกัน

ธุรกิจรักษาความปลอดภัยเติบโตอย่างน่าสนใจ ปัจจุบันมูลค่าของธุรกิจรักษาความปลอดภัยสูงถึงประมาณ 26,000 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมาร้อยละ 15.0 และในช่วงระยะ 5 ปีที่ผ่านมาอัตราการขยายตัวของธุรกิจรักษาความปลอดภัยเพิ่มขึ้นเฉลี่ยร้อยละ 12.8 ต่อปี โดยปัจจุบันมีบริษัทรักษาความปลอดภัยที่เป็นสมาชิกของสมาคมผู้ประกอบการรักษาความปลอดภัยประมาณ 824 บริษัท แยกเป็นบริษัทขนาดใหญ่ที่มีพนักงานรักษาความปลอดภัยเกิน 1,000 คนอยู่ประมาณ 33 บริษัท มีส่วนแบ่งตลาดร้อยละ 27.0 บริษัทขนาดกลางที่มีพนักงาน 500-1,000 คน อยู่ประมาณ 147 บริษัท มีส่วนแบ่งตลาดร้อยละ 45.0 และบริษัทขนาดเล็กที่มีพนักงานไม่เกิน 500 คน อยู่ประมาณ 644 บริษัท มีส่วนแบ่งตลาดร้อยละ 28.0 ปัจจุบันแรงงานที่อยู่ในธุรกิจนี้มีอยู่ประมาณ 110,850 คน ซึ่งถือว่าเป็นแหล่งรองรับแรงงาน ที่สำคัญแหล่งหนึ่ง แม้ว่าในช่วงภาวะเศรษฐกิจซบเซาธุรกิจนี้ก็ยังมีอัตราการขยายตัวอยู่ในเกณฑ์สูง เนื่องจากบรรดาธุรกิจต่างๆ มีความจำเป็นต้องระมัดระวังในเรื่องความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินเพิ่มขึ้น แต่ผู้ประกอบการธุรกิจเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยก็หันมาเน้นในเรื่องคุณภาพมากขึ้นกว่าเดิม และเน้นการประหยัดค่าใช้จ่ายตามภาวะเศรษฐกิจ ซึ่งปัจจุบันนี้ธุรกิจนี้ประสบปัญหาการขาดแคลนแรงงานที่มีคุณภาพ เช่นเดียวกับธุรกิจบริการอื่นๆ เช่นกัน (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2551: ระบบออนไลน์)

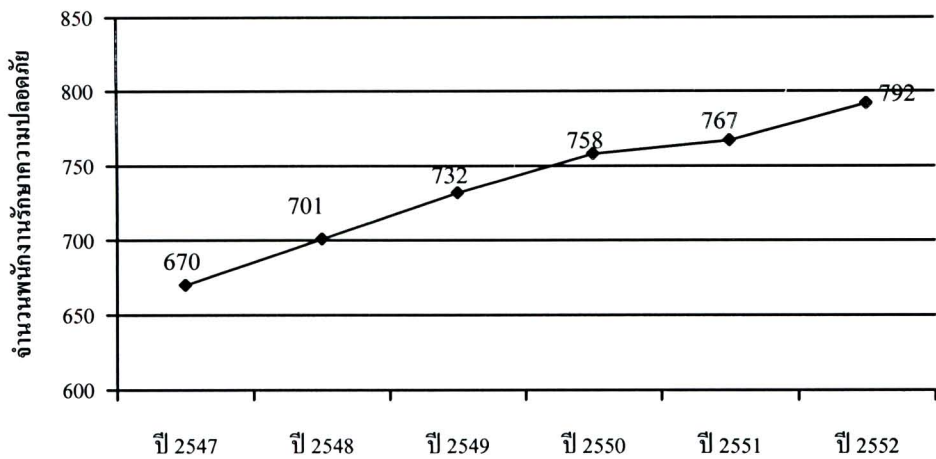
บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด เป็นบริษัทที่ให้บริการรักษาความปลอดภัย ตั้งอยู่เลขที่ 361/2 ถนนมหิตล ตำบลหนองหอย แขวง 2 กาวีละ อำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่ ได้เริ่มก่อตั้งในปี 2529 ด้วยทุนจดทะเบียนก่อตั้งบริษัทด้วยทุนจดทะเบียน 5 ล้านบาท หลังจากนั้นได้มีการเปลี่ยนแปลงชื่อบริษัทและผู้ถือหุ้น เมื่อวันที่ 5 กุมภาพันธ์ 2546 และได้มีการ เพิ่มทุนจดทะเบียนเป็น 10 ล้านบาท (สำนักงานทะเบียนหุ้นส่วนบริษัทจังหวัดเชียงใหม่, 2546: 1) ในส่วนของการบริหารงานนั้น คณะกรรมการบริหารของบริษัทซึ่งประกอบด้วย ผู้ที่มีประสบการณ์ ด้านงานรักษาความปลอดภัยและผู้มีความรู้ความชำนาญในการบริหารกิจการ เป็นผู้กำหนด นโยบายและกลยุทธ์ในการดำเนินงาน เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของบริษัท และสามารถ ตอบสนองความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ผู้ใช้บริการได้ ในปัจจุบันมีผู้ใช้บริการทั้งภาครัฐและเอกชน กว่า 261 ราย ซึ่งถือได้ว่าเป็นผู้ครองส่วนแบ่งทางการตลาดอันดับ 1 ด้านบริการรักษาความ ปลอดภัยในเขต จังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดลำพูน

ด้วยนโยบายด้านการตลาดที่ถูกกำหนดไว้อย่างชัดเจนว่า “แสวงหาลูกค้าใหม่ ไม่ สัมลูกค้าเก่า เอาใจลูกค้าปัจจุบัน” บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด จึงต้องมีการปรับปรุง คุณภาพให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่องมาโดยตลอด จากการเปิดดำเนินการมากกว่า 24 ปี ปัจจุบันบริษัทมี พนักงานรักษาความปลอดภัยที่ให้บริการจำนวนกว่า 792 คน และมีการพัฒนาการจนได้รับความ ไว้วางใจใช้บริการจากหน่วยงานต่างๆ พิจารณาได้จากข้อมูลในอดีตของบริษัทพบว่าจำนวน ผู้ใช้บริการระหว่างปี 2547 ถึง ปี 2552 ที่ค่อย ๆ มีจำนวนเพิ่มขึ้นตามลำดับ ดังแสดงตามภาพ 1 และภาพ 2



ภาพ 1 แสดงจำนวนผู้ใช้บริการ

ที่มา: รายงานประจำปี 2552 บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด (2552: 4)



ภาพ 2 แสดงจำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ให้บริการ
ที่มา: รายงานประจำปี 2552 บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด (2552: 6)

ความสำคัญของปัญหา

ธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยเป็นธุรกิจที่มีความเสี่ยง สาเหตุเนื่องจากมีความเกี่ยวข้องกับความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของผู้ใช้บริการ ประกอบกับภาวะสังคมในปัจจุบัน ปัญหาการประทุษร้ายต่อชีวิตและทรัพย์สิน ปัญหาการโจรกรรมทรัพย์สินมีเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งยังมีการแข่งขันทางการตลาดธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยที่ค่อนข้างสูงมีอัตราการเพิ่มของกลุ่มแข่งขันมากกว่าอัตราการเพิ่มของความต้องการในตลาด รวมถึงข้อเสนอการให้บริการที่แปลกใหม่ของกลุ่มแข่งขัน ดังนั้นนอกเหนือจากอัตราค่าบริการที่เป็นปัจจัยหนึ่งในการตัดสินใจใช้บริการแล้ว ผู้ใช้บริการยังมองถึงปัจจัยแวดล้อมอื่นๆ เช่น ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ ความรับผิดชอบต่อทรัพย์สิน ผลการทำงาน คุณภาพของบุคลากร รวมถึงการพัฒนา คุณภาพของผู้ให้บริการอีกด้วย เพื่อให้เกิดความเหมาะสมและคุ้มค่ากับค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการ ใช้บริการ การตลาดในอนาคตจึงตกเป็นการตลาดของผู้ใช้บริการมากกว่าผู้ให้บริการผู้ซื้อ มีสิทธิ์ที่จะเลือกซื้อเลือกใช้บริการใครก็ได้ แต่เป้าหมายของธุรกิจก็ตั้งขึ้นเพื่อความอยู่รอดและเจริญรุ่งเรือง จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่ผู้ประกอบการธุรกิจจะต้องทราบถึงความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้บริการ เพื่อที่จะสามารถตอบสนองให้เกิดความพึงพอใจ อันจะส่งผลให้เกิดการพิจารณาใช้บริการต่อไป

ด้วยปัจจัยดังกล่าวข้างต้นประกอบกับผู้ศึกษาเองได้ปฏิบัติงานอยู่ที่ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด ทำให้ผู้ศึกษาสนใจทำการศึกษาการปรับปรุงธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัย บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด รวมถึงปัญหาที่เกิดขึ้นจากการให้บริการ โดยจะได้นำผลการศึกษาที่ได้รับไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการ และเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งข้อมูลที่ได้รับจะเป็นประโยชน์ต่อบริษัท รวมถึงผู้ให้บริการรักษาความปลอดภัยและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปใช้วางแผนและพัฒนากิจการดำเนินงานที่เหมาะสมในการให้บริการ อันจะทำให้เกิดความประทับใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การปรับปรุงธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยของ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาการบริการของธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยของ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยของ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด
3. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของผู้ใช้บริการที่มีต่อธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยของ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงการบริการของธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยของ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด
2. เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยของ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด
3. เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคของผู้ใช้บริการที่มีต่อธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยของ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด

4. สามารถใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้นสำหรับแนวทางการปรับปรุงบริษัท เกรท การ์เดียนนอร์ทเทิร์น จำกัด และวางกลยุทธ์การตลาดเพื่อสร้างความพอใจสูงสุดให้แก่ผู้ให้บริการ รวมทั้งเป็นข้อมูลสำหรับบุคคลทั่วไปที่สนใจจะศึกษาในธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัย

ขอบเขตของการวิจัย

การปรับปรุงธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยของ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด ครั้งนี้ มีขอบเขตของการวิจัยในด้านต่าง ๆ ดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษากการปรับปรุงธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยของ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด ในเขตจังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดลำพูน เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ ความพึงพอใจและความคาดหวังต่อปัจจัยด้านการตลาดบริการ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ รวมถึงปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการ ได้แก่ ด้านการให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงาน ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ และการดำเนินงานโดยทั่วไปของบริษัท

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากร (Population) ของการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ กลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการรักษาความปลอดภัยของบริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด ในเขตจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 179 ราย และจังหวัดลำพูน จำนวน 82 ราย

ขอบเขตด้านเวลา

ศึกษางานวิจัยเป็นระยะเวลา 9 เดือน เริ่มต้นตั้งแต่เดือนมีนาคม ถึง เดือนพฤศจิกายน 2553

นิยามศัพท์ปฏิบัติการ

การปรับปรุง หมายถึง การเปลี่ยนสภาพหรือคุณลักษณะที่มีจุดด้อยให้เปลี่ยนไปในทางที่ดีขึ้นโดยให้ได้ตามมาตรฐานที่กำหนด

ธุรกิจบริการ หมายถึง ธุรกิจเกี่ยวกับการให้บริการเพื่อให้ลูกค้าได้รับความประทับใจในการให้บริการ

บริษัท หมายถึง บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด ผู้ให้บริการงานรักษาความปลอดภัย ตั้งอยู่เลขที่ 361/2 ถนนมหิดล ตำบลหนองหอย แขวง 2 กาวีละ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้ที่ใช้บริการงานรักษาความปลอดภัยของ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด ที่มีการตกลงทำสัญญาว่าจ้างบริการเป็นลายลักษณ์อักษร โดยมีอายุสัญญาว่าจ้างตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป ในเขตจังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดลำพูน

การให้บริการ หมายถึง การให้บริการงานรักษาความปลอดภัย ของ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด ต่อสถานที่และทรัพย์สินของผู้ใช้บริการตามเงื่อนไขของสัญญาว่าจ้าง รวมถึงการให้บริการด้านการประสานงานของฝ่ายปฏิบัติการ และฝ่ายสำนักงาน

การดำเนินงานโดยทั่วไปของบริษัท หมายถึง ความรับผิดชอบของบริษัทที่มีต่อความสูญหายหรือเสียหายของทรัพย์สินตามที่เงื่อนไขของสัญญา , การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ, การฝึกอบรมพนักงาน และ การตรวจสอบประวัติดำเนินงาน

ความคาดหวัง หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดที่เกิดจากความต้องการของผู้ใช้บริการซึ่งคาดการณ์ไว้ล่วงหน้าก่อนใช้บริการจากบริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการ ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบถึงผลที่ได้รับจากการบริการของบริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด กับระดับความคาดหวังของลูกค้า ถ้าผลที่ได้รับตรงกับความคาดหวังแสดงว่าลูกค้าพอใจ ถ้าผลที่ได้รับต่ำกว่าความคาดหวังแสดงว่าลูกค้าไม่พอใจ ถ้าผลที่ได้รับสูงกว่าความคาดหวังแสดงว่าลูกค้ามีความประทับใจ