

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ภายใต้สภาวะเศรษฐกิจและกระแสการพัฒนาเมืองทางภาคเหนือในปัจจุบัน ซึ่งทำให้มีจำนวนประชากรเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเป็นเมืองที่มีความเจริญเติบโตเป็นศูนย์กลางในด้านต่างๆ จนกลายเป็นแหล่งรองรับแรงงานขนาดใหญ่และดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง ซึ่งแรงงานของคนชนบทตลอดจนแรงงานของกลุ่มคนที่มีรายได้น้อย ในจังหวัดเชียงใหม่ และจังหวัดใกล้เคียง จัดว่าเป็นกลุ่มของกำลังแรงงานระดับล่าง ที่มีจำนวนมากและกำลังมีบทบาทสำคัญต่อกิจกรรมเชิงเศรษฐกิจของภาคเหนือเป็นอย่างมาก ทั้งนี้เนื่องจากอุตสาหกรรมส่วนใหญ่ เป็นอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ ซึ่งแรงงานที่อยู่ในภาคนี้มีลักษณะเป็นงานแบบพื้นฐานที่มีลักษณะเป็นงานง่ายๆ ไม่ซับซ้อน ไม่จำเป็นต้องใช้ความรู้หรือทักษะในการทำงาน เป็นงานที่ใช้แรงงานมากกว่าการใช้เทคโนโลยีขั้นสูง แรงงานส่วนใหญ่เป็นแรงงานไร้ฝีมือ เนื่องจากส่วนมากจบการศึกษาในระดับประถมศึกษา หรือต่ำกว่าการศึกษาภาคบังคับ ขาดประสบการณ์ในการทำงาน ขาดโอกาสในการพัฒนาคุณภาพทักษะ และฝีมือแรงงานให้สูงขึ้น จากสภาพการณ์ดังกล่าวจึงทำให้จำนวนประชากรในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่เพิ่มจำนวนมากขึ้น รวมทั้งจำนวนสิ่งปลูกสร้าง อาคารขนาดใหญ่ หมู่บ้านจัดสรรและหอพักต่าง ๆ มีจำนวนเพิ่มมากขึ้นเพื่อรองรับจำนวนประชากรที่เพิ่มขึ้น ในปี พ.ศ. 2548 จากรายชื่อผู้จดทะเบียนผู้ประกอบการหอพักในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่มีจำนวนทั้งสิ้น 400 ราย (สำนักงานการคลังเทศบาลนครเชียงใหม่) ดังนั้น สิ่งที่เกิดขึ้นตามมาโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้คือ ปัญหาทางสังคม อาชญากรรม และการโจรกรรมจึงเกิดขึ้น สร้างความเดือนร้อนให้กับประชาชน ที่อาศัยในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ดังนั้นธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยจึงเข้ามามีส่วนช่วยแก้ไขปัญหาดังกล่าวโดยช่วยลดความเสียหายต่อชีวิตและทรัพย์สิน ของประชาชน ซึ่งไม่สามารถรับการดูแลได้ทั่วถึงจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยการให้บริการรักษาความปลอดภัยของเอกชน โดยเฉพาะบริษัทหรือองค์กรขนาดใหญ่ ต่าง ๆ ที่ตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ในขณะที่ ธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยเป็นธุรกิจการบริการที่สำคัญ และมีความจำเป็นอย่างยิ่งในสภาพสังคมปัจจุบัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งบริการรักษาความปลอดภัยแบบอิเล็กทรอนิกส์

(ระบบควบคุมการเข้าออก) เป็นบริการที่ช่วยสนับสนุนและส่งเสริมให้ธุรกิจของผู้ใช้บริการมีความปลอดภัยทั้งในด้านของทรัพย์สินและบุคคล ไม่ว่าจะเป็นการช่วยลดความเสี่ยงหรือสูญหายของทรัพย์สินของผู้ใช้บริการเอง รวมทั้งยัง ช่วยทำให้เกิดการประหยัดค่าใช้จ่ายของกิจการ โดยสามารถใช้เป็นเครื่องบันทึกเวลาการทำงานได้ โดยไม่เสียเวลาเช็กเวลาการทำงานของพนักงานด้วยบัตรตอก และทำให้เกิดความสะดวกสบาย แก่ผู้ให้บริการ โดยไม่ต้องกังวลเรื่องการเปิด-ปิดประตู สามารถกำหนดวัน เวลาการเปิด-ปิด ประตู ได้โดยสะดวก กรณีมีหลายประตูสามารถกำหนดสิทธิ์ในการเข้า-ออก ประตูต่างๆ ของผู้ถือบัตรแต่ละคนได้ สามารถใช้งานได้ง่ายมีคู่มืออธิบายการใช้งาน โดยมีขั้นตอนใช้งานที่ไม่ยุ่งยาก สามารถตรวจสอบเหตุการณ์ย้อนหลังได้ บัตรสามารถติดรูปเจ้าของบัตรได้ และสามารถตกแต่งและเพิ่มสีสັນให้สวยงาม รวมทั้งยังช่วยส่งเสริมทางด้านภาพลักษณ์ขององค์กรให้ดูดีมีความน่าเชื่อถือเพิ่มมากขึ้น อันจะเป็นสิ่งที่ช่วยให้องค์กรนั้นๆ เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน ซึ่งปัจจุบันการแข่งขันมีความรุนแรงรวมทั้งยังเป็นธุรกิจหนึ่งที่จะช่วยส่งเสริมภาคบริการ โดยเฉพาะการท่องเที่ยวให้มีการเจริญเติบโตมากขึ้น กล่าวคือเป็นการส่งเสริมคุณภาพของการท่องเที่ยว ไม่ว่าจะเป็นการเพิ่มความมั่นใจและความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการใน โรงแรม, รีสอร์ท, ร้านอาหาร ภัตตาคาร, ร้านขายของที่ระลึกต่างๆ รวมถึงสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องอันเป็นการตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว เพื่อให้นักท่องเที่ยวที่เคยมาเที่ยวได้แนะนำและชักชวนคนรู้จักให้เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวมากขึ้น นอกจากการท่องเที่ยวจะนำมาซึ่งรายได้ของประเทศ ทำให้เกิดการจ้างงานและสร้างอาชีพในอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้อง และยังเป็นประโยชน์ในการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ชื่อเสียงของประเทศชาติอีกทางหนึ่ง

ธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยแต่เดิมนั้นเป็นการบริการโดยเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยบุคคลเท่านั้น ซึ่งยังมีข้อบกพร่องหรือขีดจำกัดในความสามารถของมนุษย์อยู่ เช่น ไม่สามารถตื่นได้ตลอดเวลาในเวลากลางคืน ซึ่งอาจเป็นปัญหาในงานรักษาความปลอดภัย และส่งผลกระทบต่อทำให้เกิดความเสียหายขึ้นได้ จากการนอนหลับ และแนวโน้มของค่าจ้างของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ อย่างต่อเนื่อง ซึ่งส่งผลกระทบต่อต้นทุนของธุรกิจรักษาความปลอดภัยรวมทั้งผู้ให้บริการที่ต้องใช้บริการในราคาที่สูงขึ้นด้วยเช่นกัน ดังนั้น จึงได้มีการนำเอาอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยระบบอิเล็กทรอนิกส์ เข้ามาใช้ในการรักษาความปลอดภัย เช่น ระบบโทรทัศน์วงจรปิด ระบบตรวจจับความเคลื่อนไหวโดยใช้คลื่นแสงซึ่งจะส่งสัญญาณเตือนให้ผู้ใช้ทราบได้ ทั้งทางสัญญาณเสียงผ่านไซเรน สัญญาณแสงผ่านไฟกระพริบ และสัญญาณภาพทั้งสีและขาว-ดำ โดยผ่านจอโทรทัศน์ ที่ติดตั้งในสถานที่นั้นๆ รวมทั้งสามารถดูภาพได้จากกระยะไกล ผ่านทางเครือข่ายระบบอินเทอร์เน็ต ผ่านจอคอมพิวเตอร์และ

โทรศัพท์เคลื่อนที่ รุ่นที่รองรับเทคโนโลยีดังกล่าวในปัจจุบัน ในปัจจุบันธุรกิจทางด้าน อสังหาริมทรัพย์นั้นมีการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่อง และมีการแข่งขันสูง ผู้ประกอบการต่างพยายาม สร้างความได้เปรียบในด้านต่างๆ ให้กับสินค้าของตน เพื่อให้สามารถขายสินค้าของตนได้ตามที่ ต้องการ การรักษาความปลอดภัยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ถือเป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยสร้าง ความแตกต่าง และความได้เปรียบ ให้กับโครงการของตนเอง และเป็นสิ่งที่จะขาดเสียมิได้ ในปัจจุบัน ในการ สร้างความน่าเชื่อถือและรู้สึกลปลอดภัยแก่ผู้บริโภค

ดังนั้นธุรกิจการให้บริการการรักษาความปลอดภัยระบบอิเล็กทรอนิกส์ จึงเป็นธุรกิจที่ อยู่ในความต้องการของผู้บริโภคมากพอสมควร ในขณะที่เดียวกันทางผู้ประกอบการเองก็ประสบกับ การแข่งขันที่มากขึ้นเรื่อยๆ และเนื่องจากตัวผู้ทำการศึกษาที่มีอาชีพที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจรักษา ความปลอดภัยโดยตรง ดังนั้น จึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาถึงปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อการ ใช้ บริการรักษาความปลอดภัยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ระบบควบคุมการเข้าออก) ที่มีแนวโน้มเพิ่ม สูงขึ้นในปัจจุบัน โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการศึกษา อยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการรักษาความปลอดภัยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ระบบควบคุมการเข้าออก) ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.3.1 เพื่อทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการรักษาความปลอดภัยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ระบบควบคุมการเข้าออก) ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่

1.3.2 สามารถนำผลการศึกษาไปปรับปรุงแก้ไขปัญหาการบริการรักษาความปลอดภัยในแง่มุม อื่นๆ เพิ่มเติมได้

1.3.3 เพื่อเป็นข้อมูลและแนวทางในการวางแผนและกำหนดนโยบายในธุรกิจการบริการรักษา ความปลอดภัยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ให้มีความเหมาะสมในอนาคต

1.4 ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการรักษาความปลอดภัยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ระบบควบคุมการเข้าออก) ของผู้ใช้บริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการศึกษา คือผู้ประกอบการหอพักอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเก็บข้อมูลในปี พ.ศ. 2548

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ชัดเจนตรงกันในความหมายของคำบางคำที่ผู้เขียนต้องการให้มีขอบเขตเพื่อใช้ในการค้นคว้าแบบอิสระนี้เท่านั้น และเพื่อให้เกิดความเข้าใจในคำศัพท์เฉพาะทางด้านอิเล็กทรอนิกส์ (ระบบควบคุมการเข้าออก) ผู้เขียนจึงได้รวบรวมคำเฉพาะและศัพท์บางคำไว้ดังต่อไปนี้

1.5.1 **บริการรักษาความปลอดภัยระบบอิเล็กทรอนิกส์** หมายถึง บริการรักษาความปลอดภัย ที่ใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ มาช่วยดูแลป้องกันความสูญเสียของชีวิตและทรัพย์สิน

1.5.2 **ระบบควบคุมการเข้าออก** หมายถึง ระบบควบคุมการเข้า-ออก อัตโนมัติ โดยใช้บัตรเป็น อุปกรณ์ควบคุมการเข้าออก โดยที่เครื่องควบคุม จะประกอบด้วย 2 ส่วน หลัก คือ ส่วนควบคุม การทำงาน และส่วนของ หัวอ่านบัตร โดยเครื่องควบคุมจะอ่านข้อมูลในบัตร หากข้อมูลถูกต้อง ก็จะส่งคำสั่งให้ อุปกรณ์อื่นๆ เช่น ตัวล็อก ให้คลาย หรือปลดล็อก และเซ็นเซอร์อื่นๆ เช่น ตัวตรวจจับกันงัด ตัวตรวจจับ ควันไฟ ตรวจจับความร้อน ตรวจจับการเคลื่อนไหว หรือแม้แต่ เปิด-ปิด ไฟฟ้า แสงสว่าง ให้ทำงานต่อไปและหากข้อมูลบัตร ไม่ถูกต้อง อุปกรณ์ต่างๆ ก็ไม่ทำงาน จึงไม่สามารถเข้าออกได้ ซึ่งบัตร ซึ่งเป็นอุปกรณ์สำหรับเข้า-ผ่าน มี 2 ชนิด คือ บัตร แถบแม่เหล็ก และ บัตรความถี่

1.5.3 **บัตรแถบแม่เหล็ก** หมายถึง อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ชนิดหนึ่ง รูปร่างและขนาดเท่ากับบัตรเครดิต ทำหน้าที่เหมือนกับดอกกุญแจ ใช้สำหรับผ่านเข้าออกพื้นที่ต่าง โดยนำไปรูดที่เครื่องอ่านข้อมูลในบัตรที่ติดตั้งอยู่ตามประตูที่มีการติดตั้งระบบควบคุมการเข้าออก

1.5.4 **บัตรความถี่** หมายถึง อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ชนิดหนึ่ง รูปร่างและขนาดเท่ากับบัตรเครดิต ทำหน้าที่เหมือนกับดอกกุญแจ ใช้สำหรับผ่านเข้าออกพื้นที่ต่าง โดยนำไปทาบห่างจากเครื่องอ่านข้อมูลไม่เกิน 10 เซนติเมตร โดยไม่ต้องนำบัตรไปสัมผัสกับที่เครื่องอ่านข้อมูลในบัตรที่ติดตั้งอยู่ตามประตูที่มีการติดตั้งระบบควบคุมการเข้าออก

1.5.5 ระบบ แม่เหล็กไฟฟ้าล๊อค หมายถึงระบบที่ ประกอบไปด้วยแม่เหล็กที่ติดอยู่ ขอบประตู และ แผ่นเหล็กที่ติดอยู่วงกบเหนือประตู ประตูจะปิดอย่างแน่นเมื่อ แม่เหล็ก ได้รับ พลังงานไฟฟ้าจากแผ่นเหล็กที่ติดอยู่ ประตูจะทำการเปิดอัตโนมัติ เมื่อระบบการจ่ายไฟถูกตัด หรือ ไฟดับ ผลดีต่อเหตุการณ์ฉุกเฉินที่ต้องมีการหนีออกจากประตู

1.5.6 ระบบโทรทัศน์วงจรปิด หมายถึง ระบบที่แสดงภาพเหตุการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นผ่าน จอโทรทัศน์ซึ่งรับภาพจากกล้องโทรทัศน์ขนาดเล็กที่ติดตั้งไว้ตามจุดต่างๆในพื้นที่หรืออาคารที่ ต้องการดูเหตุการณ์โดยเชื่อมโยงสัญญาณภาพโดยสายนำสัญญาณ สามารถบันทึกเหตุการณ์ต่างๆ ไว้ในหน่วยความจำในรูปแบบต่างๆได้ เช่น แถบบันทึกโทรทัศน์ หรือหน่วยความจำอิเล็กทรอนิกส์