

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา

นับตั้งแต่มีเหตุการณ์ก่อวินาศกรรมเมื่อวันที่ 11 เดือนกันยายน ที่อาคาร World Trade Center รัฐ New York ประเทศสหรัฐอเมริกาเป็นต้นมา ทำให้เกิดขึ้นก่อการร้ายตามสถานที่และในประเทศต่าง ๆ เกิดขึ้นมากมาย รวมทั้งมีการก่อความไม่สงบในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ของประเทศไทย ไม่ว่าจะเป็นเหตุการณ์วางระเบิดที่หาคีใหญ่ มีกระสุนเข้าเจ็ดเดือน ให้หลีกเลี่ยงการอยู่ตามแหล่งชุมนุม ว่า จะมีการก่อการร้าย เช่น โรงภาพยนตร์ ศูนย์การค้า ห้างสรรพสินค้า สนามบิน โดยในช่วงวันหยุดสงกรานต์ และวันหยุดติดต่อกันหลายวัน และมีการก่อโจรกรรมซึ่งทำให้เกิดความสูญเสียทั้งทรัพย์สินและชื่อเสียงทางธุรกิจ

เนื่องจากมาตรการการดูแลความปลอดภัยชีวิตและทรัพย์สินของรัฐบาล หรือหน่วยงานของรัฐ ยังไม่เพียงพอต่อการต่อสู้กับผู้ก่อความไม่สงบและการป้องกันภัยที่มองไม่เห็น ทำให้ธุรกิจด้านการรักษาความปลอดภัย ได้รับความนิยมนมากขึ้น ซึ่งธุรกิจรักษาความปลอดภัยจะช่วยให้ระบบการรักษาความปลอดภัยในทุกๆ ที่ได้รับการดูแลเฝ้าระวัง และประชาชนก็จะมีความรู้สึกปลอดภัยในชีวิตมากขึ้น ทั้งเหตุการณ์ก่อความไม่สงบในภาคใต้นั้น ทำให้โดยภาพรวมและบรรยากาศลงทุนในประเทศได้รับผลกระทบทางด้านจิตวิทยา ซึ่งนักธุรกิจทั้งในและต่างประเทศเริ่มจะไม่เชื่อมั่นในระยะยาวว่าการก่อเหตุร้ายจะหมดไป ความมั่นคงในชีวิตและทรัพย์สินอาจถูกทำลายได้ตลอดเวลา รวมทั้งเกิดการเคลื่อนย้ายเม็ดเงินไปลงทุนในประเทศที่มีความเสี่ยงน้อยกว่า และการลงทุนโครงการต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นในอนาคตมีความเสี่ยงอาจจะหยุดชะงักลง นอกจากนี้ ยังส่งผลถึงภาพลักษณ์ของประเทศในภาคการท่องเที่ยว เนื่องจากนักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างชาติยกเลิกการจองการเดินทางเข้าไปในพื้นที่ที่มีความเสี่ยงสูงต่อชีวิตและทรัพย์สิน (สิทธิชัย ฝรั่งทอง, 2548: ระบบออนไลน์)

จากเหตุผลดังกล่าว ทำให้ภาคธุรกิจและองค์กรต่างๆ ให้ความสำคัญ กับการรักษาความปลอดภัยมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้เกิดโอกาสทางการตลาด ในขยายตัวของธุรกิจประกันความเสียหาย ธุรกิจรักษาความปลอดภัย ธุรกิจขายอุปกรณ์ และเครื่องมือด้านการรักษาความปลอดภัย เติบโตต่อเนื่อง ในส่วนของเครื่องมือรักษาความปลอดภัยนั้น มีขอดีจำหน่ายขายดีตามไปด้วยหลังเกิดเหตุความไม่สงบมาต่อเนื่อง อาทิ กอล์ฟที่วิวจระปิด เครื่องมือตรวจจับวัตถุหรือแฮนด์เฮล แบบที่ใช้ตามท่าอากาศยาน เครื่องสแกนตรวจค้นตัว แนวนอนัมธุรกิจรักษาความปลอดภัยตั้งแต่ปี 2544-ปัจจุบัน

จากสำนักงานวิจัยธุรกิจ ธนาคารกรุงไทย โดย น.ส.รัชดาพรรณ อุดม ระบุว่า มูลค่าตลาดในธุรกิจรักษาความปลอดภัยคิดเป็นเงินประมาณ 18,375 ล้านบาท และมีจำนวนผู้ประกอบการประมาณ 2,838 ราย (สิทธิชัย ฝรั่งเศส, 2548: ระบบออนไลน์)

ประเด็นที่ควรพิจารณาสำหรับธุรกิจรักษาความปลอดภัย (สิทธิชัย ฝรั่งเศส, 2548: ระบบออนไลน์) มีดังนี้

1. ควรมีการควบคุมดูแล โดยเร่งออกกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับรองรับธุรกิจ หรือ พ.ร.บ. รักษาความปลอดภัยภาคเอกชนให้เกิดขึ้นโดยเร็ว เนื่องจากมีการร่างมากกว่า 10 ปีแล้ว ก็ยังไม่แล้วเสร็จ

2. ขณะนี้ ภัยก่อการร้ายเป็นสิ่งที่เข้ามาใกล้ตัว และอาจเกิดขึ้นกับสถานที่ใดก็ได้ การมีพนักงาน รปภ. หรือเครื่องมือที่ใช้ในรักษาความปลอดภัยจะช่วยเป็นหูเป็นตาแทนตำรวจได้ ซึ่งจำเป็นต้องกำหนดคุณสมบัติของพนักงาน รปภ. หรือผู้ประกอบการในธุรกิจนี้ให้มีความชัดเจน โดยเฉพาะพนักงาน รปภ. ที่ต้องผ่านการอบรมหรือได้รับประกาศนียบัตร ไม่ใช่เอาใครก็ได้มาแต่งเครื่องแบบ เนื่องจากที่ผ่านมา ผู้ประกอบการในธุรกิจรักษาความปลอดภัยมักไม่ให้ความสนใจคัดเลือกและตรวจสอบบุคคลที่จะมาทำงานด้านนี้อย่างจริงจัง จึงทำให้มีพวกมิฉฉาชีพแอบแฝง หรือเป็นผู้ก่ออาชญากรรมเสียเอง รวมทั้งอย่าลืมนำคุณภาพของพนักงาน จะเป็นปัจจัยสำคัญมากต่อคุณภาพในการให้บริการรักษาความปลอดภัยกับธุรกิจและชุมชน

3. ธุรกิจโดยส่วนใหญ่ จะใช้วิธีการจัดจ้างบริษัท (รปภ.) จากภายนอก (Outsourcing) เข้ามาดูแลทรัพย์สิน ซึ่งจากข่าวที่เคยเกิดขึ้นกับพิธีกรสาวถูกคนร้ายทุบกระจกรถยนต์ขโมยทรัพย์สินมูลค่า 1.4 ล้านบาท ในบริเวณที่จอดรถขณะที่ไปร่วมงานแต่งงาน ณ โรงแรมระดับ 5 ดาวปรากฏว่าบริษัท รปภ. ที่ดูแล ไม่ได้มีการตั้งกล้องวงจรปิด บุคลากรไม่มีคุณภาพ ขาดความชำนาญในธุรกิจ รปภ. และต่ำกว่ามาตรฐาน อีกทั้งไม่นำเทคโนโลยีมาใช้ในการรักษาความปลอดภัยกับโรงแรมระดับ 5 ดาว ดังนั้น การยกระดับมาตรฐานธุรกิจรักษาความปลอดภัย (รปภ.) นี้ ต้องมีการปรับปรุงให้มีความเป็นมืออาชีพมากกว่านี้

4. เทคโนโลยีด้านความปลอดภัยมีแนวโน้มราคาจะเพิ่มสูงขึ้นเรื่อยๆ ตามลักษณะป้องกันการก่อเหตุการณหรือก่อเหตุร้าย รวมทั้งระบบและเทคโนโลยีมีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ทำให้ต้นทุนทำธุรกิจนี้สูงขึ้น ดังนั้น การเรียกเก็บอัตราค่าใช้บริการจากกับธุรกิจดังกล่าวจึงมีราคาแพง อาจทำให้บริษัทต่างๆ หลีกเลี่ยง และไม่ให้ความสำคัญมากนัก

5. บทบาทของธุรกิจรักษาความปลอดภัยต้องมีรูปแบบที่เปลี่ยนไป คือ ต้องมีระบบการแจ้งเตือนภัย หรือประสานงานไปยังตำรวจท้องถิ่น และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความมั่นคง

ปลอดภัยของรัฐ เพื่อเพิ่มความเข้มงวดขึ้นในด้านตรวจตราการก่อเหตุร้าย โดยพุ่งเป้ากับมาตรการเดิมที่มีอยู่แล้ว รวมทั้งเป็นพันธมิตรกับธุรกิจประเภทเดียวกัน และชุมชนที่เป็นเป้าหมายตั้งอยู่ด้วย

6. พนักงานรักษาความปลอดภัยควรมีอาวุธไว้ครอบครอง ขณะทำการรักษาความปลอดภัยในสถานที่นั้นๆ หรือไม่ เป็นเรื่องที่ควรพิจารณาเนื่องจากปัจจุบันการก่อเหตุร้ายนอกจากจะทำลายทรัพย์สินแล้ว ยังก่อให้เกิดผู้บาดเจ็บและเสียชีวิต ซึ่งข้อดีก็คืออาจสามารถยับยั้งเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้ในอนาคตแต่ข้อเสียก็คือว่าอาวุธที่ใช้ในการป้องกันอาจนำไปใช้ในทางที่ผิด หรือกระทำความผิดที่เกินกว่าเหตุ

จากปัจจัยดังกล่าวทำให้ธุรกิจที่เกี่ยวกับการติดตั้งระบบการรักษาความปลอดภัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิด เป็นธุรกิจที่มีความน่าสนใจ เพราะเป็นการบริการด้านเทคโนโลยีและการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ด้านอิเล็กทรอนิกส์พร้อมโปรแกรมควบคุมที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ในสถานการณ์ปัจจุบัน และมีความแตกต่างจากธุรกิจอื่นซึ่งต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยในปัจจุบันมีการแข่งขันอย่างเข้มข้นระหว่างบริษัทรายใหญ่ที่นำเข้าและจำหน่ายอุปกรณ์กล้องโทรทัศน์วงจรปิดพร้อม โปรแกรมการควบคุมระบบ ซึ่งมีอยู่หลายบริษัท ประกอบด้วย บริษัท SECOM จำกัด บริษัท CHUBB (Thailand) จำกัด บริษัท Pointer จำกัด บริษัท TYCO จำกัด บริษัท GUNNO จำกัด บริษัท SAMCO จำกัด บริษัท วอร์เซ็นท์ จำกัด และบริษัทรายย่อยในประเทศอีกจำนวนมาก

ธุรกิจโรงแรมก็เป็นอีกธุรกิจหนึ่งที่ระบบการรักษาความปลอดภัยเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งเป็นหนึ่งในปัจจัยที่ลูกค้าให้ความสำคัญในการเลือกใช้บริการของโรงแรม และจากมาตรการส่งเสริมการท่องเที่ยวของรัฐบาล ทำให้ในปี 2549 คาดว่าจะมีนักท่องเที่ยวต่างประเทศเดินทางมาไทยประมาณ 13.80 ล้านคน เพิ่มขึ้นจากปี 2548 ร้อยละ 18 (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2549: ระบบออนไลน์) การมีระบบการรักษาความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพ น่าเชื่อถือได้ของโรงแรมต่างๆ จึงเป็นสิ่งที่เป็นที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า และสร้างความมั่นใจทางด้านความปลอดภัยให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการได้

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีความต้องการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิดของธุรกิจโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีแนวโน้มของการใช้ในอนาคตเพิ่มขึ้น และสามารถนำผลการศึกษานี้ไปใช้ประโยชน์เพื่อเป็นแนวทางกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดแก่ผู้ประกอบการธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับอุปกรณ์ระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิดต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิดของธุรกิจโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร

1.3 นิยามศัพท์

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด หมายถึง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิดของธุรกิจโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วยผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่ายและการส่งเสริมการตลาด

อุปกรณ์ระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิด หมายถึง ระบบที่ใช้การบันทึกภาพบุคคลสำหรับการรักษาความปลอดภัยที่มีการออกแบบเพื่อให้สามารถทำงานร่วมกับมาตรการรักษาความปลอดภัยซึ่งช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการสอดส่อง (Detect) ดูแลพื้นที่ สามารถทำการวิเคราะห์ข้อเท็จจริง (Define) และสามารถโต้ตอบ (Defence) ได้ทันที

ธุรกิจโรงแรม หมายถึง กิจการ โรงแรมที่ตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งให้บริการห้องพัก ราคาตั้งแต่ 1,600 บาท ขึ้นไป ที่เป็นสมาชิกสมาคมโรงแรมที่จดทะเบียนในประเทศไทย

1.4 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิดของธุรกิจโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร
2. สามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดของผู้ให้บริการติดตั้งระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิดให้สอดคล้องตามความต้องการของผู้ใช้บริการได้