

# บทที่ 1

## บทนำ

### หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันสถานะเศรษฐกิจโลกอยู่ในภาวะถดถอย อันเป็นผลมาจากเหตุการณ์ความไม่สงบในสังคมโลกปัจจุบัน ก่อให้เกิดความรุนแรงต่อสถานที่พักอาศัย หรือสถานที่สำคัญต่างๆ การก่อวินาศกรรม โจรกรรม ตลอดจนอาชญากรรมอื่นๆ ที่ส่งผลกระทบต่อสถานะความเป็นอยู่ของประชากรโลกอย่างมิอาจหลีกเลี่ยงได้ ทำให้เกิดผลกระทบต่อประเทศไทยทั้งทางตรงและทางอ้อม ปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างเห็นได้ชัด คือ ภาวะการว่างงาน ซึ่งส่งผลกระทบต่อสภาพความเป็นอยู่ของประชาชน ทำให้เกิดปัญหาการก่ออาชญากรรมมีอัตราที่สูงขึ้น ( ดนัย ตั้งชนกานนท์, 2543 : 131) ลักษณะการก่ออาชญากรรมที่เกิดขึ้นมากที่สุด คือ การขโมยทรัพย์สิน หรือการพยายามขโมยทรัพย์สิน ( กองสถิติอาชญากรรมภาคประชาชน, 2551 : ออนไลน์) จากสถานะที่ประเทศไทยกำลังประสบปัญหาด้านเศรษฐกิจอยู่ในขณะนี้ สิ่งก็ตามมากับปัญหาเศรษฐกิจในขณะนี้ก็คืออาชญากรรมและความไม่ปลอดภัยในทรัพย์สินของแต่ละหน่วยงาน ซึ่งไม่สามารถจะอาศัยกำลังจากเจ้าหน้าที่ตำรวจเพียงฝ่ายเดียวได้ การดูแลรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นไปอย่างไม่ทั่วถึง อันเป็นผลมาจากสภาพพื้นที่ จำนวนประชากร และจำนวนเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้รับผิดชอบในแต่ละพื้นที่ มีอัตราส่วนที่ไม่มี ความสมดุลกัน กล่าวคือ พื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ มีเนื้อที่ประมาณ 20,107.057 ตร.กม. หรือ ประมาณ 12,566,911 ไร่ จำนวนประชากรรวมทั้งสิ้น 1,596,078 คน มีสถานีตำรวจที่ทำหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อย จำนวน 24 แห่ง ซึ่งแต่ละสถานี มีเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำแต่ละสถานี จำนวนประมาณ 200 นาย จึงเป็นช่องว่างที่อาจจะก่อให้เกิดอาชญากรรมขึ้นได้ทั่วทุกพื้นที่ ( สภ.เมืองเชียงใหม่ ,2551 : ออนไลน์)และในปัจจุบันการขยายตัวของจำนวนหมู่บ้านจัดสรรในจังหวัดเชียงใหม่ได้เพิ่มจำนวนสูงขึ้นซึ่งจะเห็นได้จากจำนวนหมู่บ้านจัดสรรที่เพิ่มขึ้นจากปี 2549 ถึง ปี 2551 ซึ่งมีจำนวนเพิ่มสูงขึ้นจากปี 2549 ถึงปี 2551 จำนวนถึง 43 โครงการ (สำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่, 2551) ดังนั้นจึงจะเห็นได้ว่าแนวโน้มความต้องการของลูกค้ำเป้าหมายกลุ่มนี้จะเพิ่มสูงขึ้น

จึงเป็นโอกาสสำหรับกิจการด้านการรักษาความปลอดภัยที่จะตอบสนององค์กรภาคเอกชน หรือครัวเรือน ที่ต้องการความปลอดภัย ได้เลือกใช้บริการรักษาความปลอดภัยของบริษัทเอกชน เพื่อช่วยดูแลความปลอดภัยของกิจการต่างๆ ซึ่งได้ทำให้เกิดการแข่งขันทางด้านบริการรักษาความปลอดภัยอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ โดยจะเห็นได้ว่าการเจริญเติบโตของธุรกิจรักษา

ความปลอดภัยในระหว่างปี 2545 ถึงปี 2549 พบว่าเพิ่มขึ้นกว่าร้อยละ 12.8 ต่อปี โดยมีบริษัทรักษาความปลอดภัยที่เป็นสมาชิกสมาคมผู้ประกอบการรักษาความปลอดภัยประมาณ 300 บริษัทในปี 2545 และในปี 2549 ได้เพิ่มขึ้นถึง 824 บริษัท (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2549: ออนไลน์) เฉพาะในจังหวัดเชียงใหม่มีบริษัทรักษาความปลอดภัยถึง 67 บริษัท (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2551 : ออนไลน์)

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจและเห็นความสำคัญในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ บริษัท รักษาความปลอดภัยของผู้ประกอบการบ้านจัดสรร ในจังหวัดเชียงใหม่เพื่อได้ข้อมูลที่เป็นแนวทางและเป็นประโยชน์ในการวางแผนการเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพในการบริการของบริษัทรักษาความปลอดภัย ให้สามารถบริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพตรงตามความต้องการของลูกค้า สามารถแข่งขันกับผู้ประกอบการรายอื่นได้และนำไปประยุกต์ใช้เพื่อกลุ่มลูกค้าเดิมกลุ่มลูกค้าใหม่และรักษามาตรฐานของการบริการอย่างต่อเนื่อง

#### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัท รักษาความปลอดภัยของผู้ประกอบการบ้านจัดสรร ในจังหวัดเชียงใหม่

#### ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ บริษัทรักษาความปลอดภัยของผู้ประกอบการบ้านจัดสรร ในจังหวัดเชียงใหม่
2. สามารถนำผลในการศึกษาครั้งนี้เป็นแนวทางในการปรับปรุงกลยุทธ์ทางการตลาด การดำเนินงาน ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

#### นิยามศัพท์

**ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ** หมายถึง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อปริมาณความต้องการใช้บริการประกอบด้วย ปัจจัยด้านพฤติกรรมผู้บริโภค ปัจจัยสภาพแวดล้อม ปัจจัยภายในองค์กร ปัจจัยระหว่างบุคคล ปัจจัยเฉพาะบุคคล และ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการของผู้ให้บริการบริษัทรักษาความปลอดภัย ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ หรือ การบริการ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคคลผู้ให้บริการ การสร้างลักษณะทางกายภาพ และกระบวนการให้บริการ

**บริษัทรักษาความปลอดภัย** หมายถึง บริษัทรักษาความปลอดภัยในจังหวัดเชียงใหม่ ที่ดำเนินการบริหารจัดการด้านรักษาความปลอดภัยและทรัพย์สิน ตลอดจนการอำนวยความสะดวกกับผู้มาติดต่อ

**ผู้ประกอบการบ้านจัดสรร** หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเจ้าของกิจการ หรือตัวแทนเจ้าของกิจการบ้านจัดสรรในจังหวัดเชียงใหม่ ที่ขออนุญาตจัดสรรถูกต้องตามพระราชบัญญัติจัดสรรที่ดิน ที่เป็นบ้านเดี่ยวทั้งขนาดใหญ่ ขนาดกลาง และขนาดเล็ก ที่มีอำนาจในการเลือกใช้บริการบริษัทรักษาความปลอดภัย



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved