

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากสภาวะการขยายตัวของเศรษฐกิจและการลงทุน การเพิ่มขึ้นและการขยายตัวของบริษัทห้างร้าน และหน่วยงานต่าง ๆ และการย้ายฐานการผลิตของภายในประเทศ และการย้ายฐานการผลิตจากบริษัทต่างชาติเข้ามาผลิตในประเทศไทยเพื่อการส่งออกและจำหน่ายภายในประเทศสิ่งเหล่านี้ล้วนมีผลให้ธุรกิจรักษาความปลอดภัยเข้ามามีบทบาทและมีการเจริญเติบโตไปในทิศทางเดียวกันอีกทั้งด้วยในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงวิธีการบริหารองค์กรมีการทำงานเป็นทีม มีการยืดหยุ่นจากวิธีการทำงานแบบเดิมเพื่อลดต้นทุนในการบริหารงานและเพิ่มคุณภาพในการบริหารให้สูงขึ้น เช่น ลดการจัดจ้างพนักงานรักษาความปลอดภัยภายในบริษัท เป็นจัดจ้าง บริษัทเอกชนและพนักงานรักษาความปลอดภัยก็เป็นงานหนึ่งที่จัดจ้าง บริษัทภายนอกแทนการจ้างพนักงานประจำภายในบริษัท (ศูนย์กลางบริการภาครัฐ, 2548: ระบบออนไลน์)

การเจริญเติบโตของธุรกิจรักษาความปลอดภัยจากปี 2546 มีบริษัทสมาชิกสมาคมผู้ประกอบการรักษาความปลอดภัยแห่งประเทศไทยประมาณ 300 บริษัท และในปี 2548 ได้เพิ่มขึ้นเป็น 420 บริษัท (ข้อมูลสมาชิกบริษัทรักษาความปลอดภัย, 2548 สมาคมผู้ประกอบการรักษาความปลอดภัยแห่งประเทศไทย) จึงทำให้เห็นว่าธุรกิจรักษาความปลอดภัยเติบโตขึ้นอย่างมากตามสภาวะการขยายตัวของเศรษฐกิจและการลงทุน

ปัจจุบันเขตอำเภอกระทุ่มแบน จ.สมุทรสาคร เป็นเขตที่มีการขยายตัวของโรงงานอุตสาหกรรมจำนวนมากซึ่งมี โรงงานอุตสาหกรรมประมาณ 1,541 โรงงาน (ข้อมูลจากสำนักอุตสาหกรรมจังหวัดสมุทรสาคร, 2548 : ออนไลน์) ทุกโรงงานใช้บริการของบริษัทรักษาความปลอดภัยเพื่อช่วยป้องกันทรัพย์สิน เป็นการลดภาระในเรื่องค่าครองชีพและสวัสดิการ รวมถึงบุคคลภายนอกที่มามีติดต่อกับโรงงานอุตสาหกรรม และมีการประกันการสูญหายของทรัพย์สิน ทำให้มีการจัดตั้งบริษัทรักษาความปลอดภัยจำนวนมากทั้งใน อ.กระทุ่มแบน จ.สมุทรสาคร และจังหวัดใกล้เคียง ทำให้การแข่งขันเพิ่มขึ้นสูงมากในการเสนอบริการรักษาความปลอดภัย การเสนอเช่น สัญญาให้บริการเป็นรายปี อัตราค่าบริการ และการบริการที่ดี มีคุณภาพตรงกับความต้องการของลูกค้าเพื่อให้ได้งานบริการรักษาความปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง

สภาวะการแข่งขันทางการตลาดปัจจุบัน บริษัทรักษาความปลอดภัยที่สามารถแข่งขันได้ จำเป็นต้องมีการศึกษาเพื่อให้ทราบปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเพื่อก่อให้เกิดการใช้บริการซ้ำอย่างต่อเนื่อง

บริษัท พงศ์สะอาด จำกัด ก่อตั้งเมื่อ ปี พ.ศ. 2540 ด้วยความคิดและเจตนาแท้จริงที่จะสร้างสรรค์ระเบียบวินัยของสังคมและสร้างงานให้กับคนในชาติ สร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนในสังคม บริษัทมีจุดยืนอันแน่วแน่ที่จะดำเนินธุรกิจด้านนี้ ด้วยความรับผิดชอบในหน้าที่ ชื่อสัตย์ สุจริต และยึดถือคุณภาพเป็นสำคัญ เนื่องจากเล็งเห็น ทักษะคนในการดำเนินงานและโดยทั่วไปของคนไทยมีความเชื่อมั่นว่า การรักษาความสงบเรียบร้อยให้เกิดความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินเป็นภาระหน้าที่ของตำรวจ แต่เมื่อพิจารณาสภาพความเป็นจริงในสังคมปัจจุบัน การขยายที่อยู่อาศัยและกิจการงานในด้านต่าง ๆ เพิ่มขึ้นอย่างมาก สำนักงานตำรวจแห่งชาติซึ่งรับผิดชอบในการรักษาความสงบเรียบร้อยภายในประเทศมีกำลังเจ้าหน้าที่และบุคลากรไม่เพียงพอต่อพื้นที่และความต้องการของประชาชนซึ่งกระจายอยู่ทั่วไปตามพื้นที่ต่าง ๆ อีกทั้งในการคมนาคม บางจุดไม่เหมาะสมต่อสภาพยานพาหนะของทางเจ้าหน้าที่ตำรวจ ทำให้งานการดูแลทรัพย์สินและงานด้านอื่น ๆ ของประชาชนจะลดน้อยลง ในปัจจุบันกิจการในด้านต่าง ๆ อยู่ได้เพราะช่วยเหลือตัวเองเป็นส่วนมาก จากจุดนี้ทำให้ บริษัท พงศ์สะอาด จำกัด เปิดบริษัทเพื่อรักษาความปลอดภัย เพื่อช่วยแบ่งเบาภาระของเจ้าหน้าที่ และยังช่วยป้องกันทรัพย์สินของผู้ประกอบการในกิจการด้านต่าง ๆ

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรักษาความปลอดภัยในเขตอำเภอกระทุ่มแบน จะทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์นำมาใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริการของบริษัทรักษาความปลอดภัย เพื่อสามารถให้บริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพตรงตามความต้องการของลูกค้า และสามารถแข่งขันกับผู้ประกอบการรายอื่นได้ รวมถึงเป็นข้อมูลสำหรับผู้ประกอบการรายใหม่ที่มีความสนใจและต้องการดำเนินธุรกิจนี้ เพื่อนำข้อมูลไปใช้ให้เกิดประโยชน์สำหรับการให้บริการลูกค้าต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทรักษาความปลอดภัยของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมในเขตอำเภอกระทุ่มแบน

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทรักษาความปลอดภัยของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมในเขตอำเภอกระทุ่มแบน
2. เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับผู้ประกอบการบริษัทรักษาความปลอดภัยในการพัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ และผู้ที่สนใจจะดำเนินธุรกิจบริษัทรักษาความปลอดภัยในการวางกลยุทธ์ทางการตลาดให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

1.4 นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการศึกษา

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ หมายถึง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อปริมาณความต้องการใช้บริการประกอบด้วย ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการของผู้ให้บริการบริษัทรักษาความปลอดภัย ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ หรือ การบริการ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคคลผู้ให้บริการ การสร้างลักษณะทางกายภาพ และกระบวนการให้บริการ

บริษัทรักษาความปลอดภัย หมายถึง กิจกรรมที่ดำเนินด้านการบริหารจัดการด้านรักษาความปลอดภัยและทรัพย์สินตลอดจนการอำนวยความสะดวกกับผู้มาติดต่อ

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรม หมายถึง เจ้าของกิจการ หรือตัวแทนเจ้าของกิจการที่เป็นผู้บริหาร ระดับสูง ในองค์กร ที่มีอำนาจตัดสินใจในการเลือกใช้บริการ บริษัทรักษาความปลอดภัย