

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

การดำเนินธุรกิจในสถานการณ์ที่มีการแข่งขันสูงเช่นในปัจจุบัน ข้อมูลทางธุรกิจเป็นสิ่งจำเป็นที่ผู้ประกอบการจะต้องนำมาใช้เพื่อประกอบการตัดสินใจ ข้อมูลทางการบัญชีมีส่วนสำคัญอย่างมากเนื่องจากเป็นข้อมูลที่แสดงให้เห็นฐานะทางการเงินและผลการดำเนินงานของธุรกิจ ทำให้ผู้บริหารสามารถดำเนินธุรกิจให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยที่ข้อมูลทางการบัญชียุคใหม่จะต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน เชื่อถือได้ เป็นปัจจุบันและสอดคล้องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องทั้งในส่วนของหลักการบัญชีและหลักการทางภาษีอากร ด้วยเหตุนี้เองจึงได้มีการตราพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ.2543 ขึ้นมาบังคับใช้เพื่อให้การจัดทำบัญชีเป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน มีการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีและผู้ทำบัญชีไว้อย่างชัดเจน ทั้งนี้ได้มีการกำหนดให้ผู้ทำบัญชีต้องมีคุณสมบัติขั้นต่ำตามที่กำหนดไว้ในประกาศกรมทะเบียนการค้า ธุรกิจจึงมีหน้าที่จัดหาผู้ทำบัญชีที่มีคุณสมบัติตามบทบัญญัติดังกล่าว (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า : 2549) ซึ่งกิจการขนาดกลางและขนาดเล็กจะนิยมใช้บริการของสำนักงานบัญชีภายนอกมากกว่าการจ้างนักบัญชีมาทำงานประจำ เนื่องจากมีความเชื่อถือในคุณภาพของงานบัญชี มีความสะดวกและเสียค่าใช้จ่ายต่ำกว่า นอกจากนี้ยังสามารถใช้บริการด้านอื่นๆ ประกอบด้วยเช่น การวางระบบบัญชี การให้คำปรึกษาด้านภาษีอากร การจดทะเบียนจัดตั้งกิจการ ตลอดจนการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีต่างๆ

ปัจจุบันในจังหวัดเชียงใหม่มีสถานประกอบการที่จดทะเบียนนิติบุคคลจำนวน 10,189 ราย เปรียบเทียบกับปี 2546 ที่มีอยู่จำนวน 10,738 ราย มีผู้ประกอบการสำนักงานบัญชีทั้งที่จัดตั้งในรูปแบบนิติบุคคลและบุคคลธรรมดา ในปี 2549 อยู่เป็นจำนวน 144 ราย (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า จังหวัดเชียงใหม่:2549) เทียบกับปี 2546 ที่มีอยู่จำนวน 73 ราย.(ธรรมศักดิ์ รัชนีธรรมธัญ:2546) ซึ่งเป็นการเพิ่มขึ้นถึงสองเท่า ในขณะที่สถานประกอบการมีจำนวนลดลง แต่สำนักงานบัญชีกลับเพิ่มขึ้นอย่างมาก ทำให้สำนักงานบัญชีแต่ละแห่งต่างต้องแข่งขันกันอย่างสูงในทุกๆด้าน บริษัท ที-แอกเคานท์ จำกัด เป็นสำนักงานบัญชีที่จดทะเบียนจัดตั้งเป็นบริษัทจำกัด เมื่อวันที่ 29 กรกฎาคม 2536 สำนักงานตั้งอยู่เลขที่ 212/3 ถนนราชภาคินัย ตำบลศรีภูมิ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ให้บริการจัดทำบัญชี จดทะเบียนจัดตั้งห้างหุ้นส่วนบริษัท ให้บริการงานประกันสังคม และวางระบบบัญชีและ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ มีลูกค้าอยู่จำนวน 215 ราย (อาร์ม มงคลสมัย

สัมภาษณ์ : 1 กันยายน 2549) จากเหตุผลข้างต้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของบริษัท ที-แอกเคานท์ จำกัด ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ด้านราคา(ค่าธรรมเนียมบริการ) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากรหรือพนักงาน ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ รวมทั้งปัญหาในการใช้บริการ เพื่อที่จะนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการวางแผนปรับปรุงการบริการและการวางแผนการตลาด เพื่อที่จะตอบสนองความต้องการของธุรกิจที่เป็นลูกค้าให้ได้มากที่สุด อันเป็นการรักษาลูกค้าเก่าและต้องการเพิ่มจำนวนลูกค้าใหม่ ตลอดจนถึงการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของบริษัท ที-แอกเคานท์ จำกัด

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจและปัญหาของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของบริษัท ที-แอกเคานท์ จำกัด
2. เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในการปรับปรุงการให้บริการให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ พร้อมตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุดเพื่อเป็นการรักษาลูกค้าเก่าและเพิ่มจำนวนลูกค้าใหม่ ตลอดจนเพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจ

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหลังการซื้อหรือรับบริการของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของบริษัท ที-แอกเคานท์ จำกัด ได้แก่

ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ คือ บริการจัดทำบัญชี บริการจดทะเบียนจัดตั้งห้างหุ้นส่วนบริษัท บริการงานประกันสังคม และบริการวางระบบบัญชีและโปรแกรมคอมพิวเตอร์

ด้านราคา คือ ค่าธรรมเนียมบริการจัดทำบัญชี ค่าธรรมเนียมบริการจดทะเบียนจัดตั้งห้างหุ้นส่วนบริษัท ค่าธรรมเนียมบริการงานประกันสังคม และค่าธรรมเนียมบริการวางระบบบัญชีและโปรแกรมคอมพิวเตอร์

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ คือ มีระบบการติดต่อทางโทรศัพท์และแฟกซ์ อินเทอร์เน็ต เวลาเปิดและปิดทำการ และการให้บริการนอกสถานที่

ด้านการส่งเสริมการตลาด คือ การโฆษณาประชาสัมพันธ์งานบริการของบริษัท การนำเสนอบริการแถมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย

ด้านบุคลากรหรือพนักงาน ได้แก่ ความรู้ความสามารถของพนักงาน ความรับผิดชอบของพนักงาน การมีมนุษยสัมพันธ์ความสุภาพ การสื่อสาร ความซื่อสัตย์ ความมีน้ำใจ สามารถอธิบายและจัดทำรายละเอียดงบประมาณ พนักงานมีเพียงพอ พนักงานให้บริการเสมอภาค บุคลิก และการแต่งกายของพนักงาน

ด้านกระบวนการให้บริการคือกระบวนการให้บริการจัดทำบัญชี บริการจดทะเบียนจัดตั้งห้างหุ้นส่วนบริษัท บริการงานประกันสังคม และบริการวางระบบบัญชีและโปรแกรมคอมพิวเตอร์

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ คือ การมีอุปกรณ์สำนักงานที่ดีและทันสมัย บรรยากาศและการตกแต่ง ความสะอาดและมีระเบียบเรียบร้อยของสำนักงาน ป้ายชื่อสำนักงานเห็นได้ชัดเจน มีที่นั่งสำหรับต้อนรับลูกค้าอย่างเพียงพอ และมีสิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างรอ

ลูกค้า หมายถึง ผู้ที่ใช้บริการทำบัญชีของบริษัท ที-แอกเคานท์ จำกัด ในปี 2549

บริษัท ที-แอกเคานท์ จำกัด ตั้งอยู่เลขที่ 212/3 ถนนราชภาดินัย ตำบลศรีภูมิ อำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ประกอบกิจการสำนักงานบัญชี ให้บริการในด้านบริการจัดทำบัญชี บริการจดทะเบียนจัดตั้งห้างหุ้นส่วนบริษัท บริการงานประกันสังคม และบริการวางระบบบัญชีและโปรแกรมคอมพิวเตอร์