

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 หลักการและเหตุผล

จังหวัดสมุทรสาครเป็นจังหวัดหนึ่งที่อยู่ในเขตปริมณฑล ติดกับกรุงเทพมหานครซึ่งมีการขยายตัวในภาคธุรกิจเป็นอย่างมาก มีแนวโน้มเศรษฐกิจที่ดี (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์, 2556) โดยพบว่าในปี 2555 จังหวัดสมุทรสาครมีนิติบุคคล จำนวน 9,249 ราย มีทุนจดทะเบียนจำนวน 124,260.57 ล้านบาท โดยแบ่งเป็น 1.อำเภอกระทุ่มแบน มีจำนวน 3,622 ราย มีทุนจดทะเบียนจำนวน 43,732.62 ล้านบาท 2.อำเภอบ้านแพ้ว มีจำนวน 262 ราย มีทุนจดทะเบียนจำนวน 1,023.64 ล้านบาท และ 3.อำเภอเมืองสมุทรสาคร มีจำนวน 5,365 ราย มีทุนจดทะเบียนจำนวน 79,504.31 ล้านบาท โดยส่วนใหญ่ อยู่ในรูปบริษัทจำกัด และห้างหุ้นส่วนจำกัด ปัจจุบัน ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร มีสำนักงานบัญชีและตรวจสอบบัญชี จำนวน 11 ราย (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์, 2556) เมื่อเปรียบเทียบจำนวนสำนักงานบัญชีและตรวจสอบบัญชี กับจำนวนบริษัทจำกัด และห้างหุ้นส่วนจำกัดในอำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร แล้วพบว่า สำนักงานบัญชีและตรวจสอบบัญชี มีลูกค้าจำนวน 841 รายต่อสำนักงานบัญชีและตรวจสอบบัญชี 1 รายเท่านั้น  $(9,249/11 = 841 \text{ ราย})$  ปริมาณลูกค้าดังกล่าว เป็นจำนวนที่ทำให้มีความน่าสนใจในการดำเนินธุรกิจสำนักงานบัญชีและตรวจสอบบัญชี ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร เป็นอย่างยิ่ง

สำนักงานบัญชีและตรวจสอบบัญชีในปัจจุบัน ต้องตระหนักถึงความสำคัญในการพัฒนาสำนักงานบัญชีให้มีมาตรฐานเป็นที่น่าเชื่อถือ และมีความเป็นเลิศในทุกๆ ด้าน ก่อนเข้าสู่ การแข่งขันในตลาด AEC เพื่อรองรับภาวะการแข่งขันทางการค้า อีกทั้งต้องมั่นคงตามความก้าวหน้าทางวิชาชีพเกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชี เพื่อยกระดับคุณภาพสำนักงานบัญชีให้สามารถแข่งขันได้ทั้งในระดับประเทศและระดับสากล โดยใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ เป็นเครื่องมือในการเสริมสร้างจุดอ่อนเพิ่มจุดแข็งของสำนักงานบัญชี ให้มีศักยภาพและสามารถแข่งขันในเวทีการค้าเสรีได้อย่างมั่นคง

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้ประกอบการในจังหวัดสมุทรสาครต่อการเลือกสำนักงานบัญชี และ นำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจและพัฒนางานบริการของสำนักงานบัญชี ในจังหวัดสมุทรสาคร เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้ประกอบการในจังหวัดสมุทรสาครต่อการเลือกสำนักงานบัญชี

## 1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้ประกอบการในจังหวัดสมุทรสาครต่อการเลือกสำนักงานบัญชี
2. สำนักงานบัญชีสามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการวางกลยุทธ์ทางการตลาดให้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมายได้มากขึ้น

## 1.4 นิยามศัพท์

ส่วนประสมการตลาดบริการ (Service Marketing Mix) จำเป็นจะต้องใช้ส่วนประสมการตลาด (Marketing Mix) 7 อย่างหรือ 7P's ในการกำหนดกลยุทธ์การตลาดซึ่งประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ด้านราคา (Price) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ด้านบุคคล (People) หรือพนักงาน (Employee) ด้านกายภาพและการนำเสนอ (Physical Evidence/Environment and Presentation) และ ด้านกระบวนการ (Process) ส่วนประสมการตลาดทั้ง 7 อย่างข้างต้นเป็นสิ่งสำคัญต่อการกำหนดกลยุทธ์ต่างๆ ทางด้านการตลาดของธุรกิจ ที่จะต้องมีการจัดส่วนประสมแต่ละอย่างให้มีความเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมของธุรกิจและของอุตสาหกรรมที่แตกต่างกันไปไม่มีสูตรที่ตายตัว

สำนักงานบัญชี หมายถึง ธุรกิจการให้บริการรับทำบัญชี บริการที่สำนักงานบัญชีจัดไว้สำหรับบริการลูกค้า ได้แก่ จัดทำงบการเงิน จัดทำบัญชีแยกประเภททั่วไป จัดทำงบทดลองตรวจสอบเอกสารบัญชี การวางระบบบัญชี การตรวจสอบบัญชี ปรึกษาปัญหาภาษีอากร เป็นต้น

ด้านคุณภาพของพนักงานสำนักงานบัญชี หมายถึง การวัดคุณภาพของพนักงานบัญชีที่มีหน้าที่ให้บริการงานด้านบัญชีแก่ผู้ประกอบการเท่านั้น มีสถานะเป็นพนักงานของสำนักงานบัญชี ไม่เกี่ยวข้องกับตำแหน่งอื่นๆในสำนักงานบัญชี