



ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการให้บริการในยุค New normal ของ สำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

กวีพงษ์ หิรัญกุล¹

ราวดี สุริสระพันธุ์²

สมพงษ์ สุขเมธขกร³

คมสิงห์ วิวัฒน์ญิต⁴

กัญจน์ชนันทร นวพรคงปรีชา⁵

สมพงษ์ หาญวณวงษ์⁶

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการให้บริการในยุค New normal ของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ประชากรคือ ผู้ประกอบการที่จดทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้าที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล จำนวน 457,980 ราย กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยด้วยการใช้สูตร Taro Yamane (1973) ได้จำนวน 400 ราย และได้แบ่งกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ตามสัดส่วนของกลุ่มประชากรของกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติที่ใช้ในการทดสอบ ได้แก่ การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple regression analysis) ผลการวิจัย พบว่าปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการให้บริการในยุค New normal ของสำนักงานบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 อธิบายได้ว่าสำนักงานบัญชีต้องให้บริการอย่างมีคุณภาพ จัดทำบัญชีและ งบการเงินได้อย่างถูกต้อง ตรงเวลา ลดภาระงานให้ผู้ประกอบการ ประหยัดต้นทุน จะทำให้สำนักงานบัญชีประสบความสำเร็จในด้านการให้บริการ และปัจจัยด้านความพร้อมของสำนักงานบัญชีมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการให้บริการในยุค New normal ของสำนักงานบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 อธิบายได้ว่า ในด้านต่าง ๆ จะทำให้สำนักงานบัญชีประสบความสำเร็จมากในการให้บริการ โดยเฉพาะด้านอุปกรณ์ และเทคโนโลยีที่ทันสมัยที่สามารถใช้ทำงานในยุค New normal

คำสำคัญ : ความสำเร็จ, การให้บริการ, ความปกติใหม่

**Factors Affecting the Service success in New normal era of
Accounting firms in Bangkok and Perimeter**



Kaweephong Hirankasi¹

Ravadee Surisrabhan²

Sompong Sumetkotchkorn³

Komsing Wiwatanaputit⁴

Kanchanunthon Nawapornkongprecha⁵

Sompong Hanvajanawong⁶

ABSTRACT

The purposes of this research are to study factors affecting the service success in New normal era of accounting firms in Bangkok and Perimeter. Population of this research is entrepreneurs registered with the department of business development located in Bangkok and Perimeter. 457,980 more samples 400 operators and have divided the sample stratified random sampling according to the proportion of the population of Bangkok and Perimeter. The questionnaires created by the researcher were used to collect the data and some statistical valves, i.e., frequency, percentage, mean, standard Deviation and multiple regression analysis. The results showed that Service quality factors have a positive effect on the success of service in the new normal era of accounting firms with statistical significance of 0.05. Explicable that accounting firms must provide quality service, prepare accurate accounting and financial statements, on time, reduce the workload for entrepreneurs, Cost saving. Will make the accounting firm successful in service. And the readiness factor of the accounting firm effect on the success of service in the new normal era of accounting firms with statistical significance of 0.05. Explicable that accounting office that is ready will make the accounting firm very successful especially the equipment and modern technology that can be used in the New Normal era.

Keywords: Success, Service, New normal

บทนำ

ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ และพระราชบัญญัติวิชาชีพบัญชี พ.ศ. 2543 เมื่อธุรกิจได้จัดตั้งขึ้นกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจมีหน้าที่ต้องจัดทำบัญชีให้ถูกต้องตามกฎหมายและมาตรฐานการบัญชีที่รับรองทั่วไป จากการสำรวจ (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2564) พบว่านิติบุคคลมากกว่า 89% โดยเฉพาะธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ใช้บริการสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชี และรายงานทางการเงิน รวมไปถึงบริการในด้านที่เกี่ยวข้อง การรับปรึกษาทางด้านบัญชีภาษี วางระบบบัญชี การบริการต่าง ๆ ของสำนักงานบัญชีที่ได้รับการยอมรับจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้าในเรื่องของความครบถ้วน ถูกต้อง สอดคล้องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องเกิดประโยชน์แก่ผู้ใช้งบการเงิน และผู้มีส่วนได้เสีย เหตุผลการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชี และรายงานทางการเงิน เนื่องจากผู้ประกอบการขาดความพร้อมทางด้านบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องของการจัดทำบัญชี และรายงานทางการเงิน การจ้างบุคลากรทางด้านบัญชีที่มีความเชี่ยวชาญทำให้เกิดต้นทุนสูง นักบัญชีที่มีความเชี่ยวชาญนิยมทำงานในองค์กรที่มีขนาดใหญ่ และค่าตอบแทนสูง ทำให้ธุรกิจที่มีขนาดกลางและขนาดย่อมนิยมมาใช้บริการสำนักงานบัญชี (อรอนงค์ ทับทิมทอง, 2564) เนื่องจากสำนักงานบัญชีสามารถให้บริการได้ครบวงจร จัดทำรายงานทางการเงินได้อย่างมีคุณภาพ ทันเวลา ลดความเสี่ยงทางด้านภาษี และเป็นที่ปรึกษาให้กับธุรกิจ อัตราจ้างต่ำกว่าการจ้างบุคลากรทางด้านบัญชีเข้ามาทำงานประจำ การให้บริการของสำนักงานบัญชีทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นในความถูกต้อง และต้องตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างรวดเร็ว

สถานการณ์ในปัจจุบันจากการแพร่ระบาดของเชื้อโรคโควิด-19 หรือโคโรนาไวรัสช่วงปลาย พ.ศ. 2562 ถึง ปัจจุบัน ยังไม่สามารถคาดการณ์ได้ว่าจะสิ้นสุดเมื่อไหร่ ส่งผลให้การเคลื่อนที่และกิจกรรมทางเศรษฐกิจของทุกภูมิภาคได้รับผลกระทบรุนแรง (ปราโมทย์ ยอดแก้ว, 2564) การลดลงของรายได้และการจ้างงานส่งผลกระทบต่อกำลังซื้อของประชาชน ทำให้ธุรกิจมีรายได้ลดลง แต่ค่าใช้จ่ายคงที่ จึงส่งผลให้ธุรกิจพิจารณาลดต้นทุนจากค่าใช้จ่ายต่าง ๆ อาจรวมไปถึงการพิจารณาการเปลี่ยนแปลงสำนักงานบัญชี ทำให้สำนักงานบัญชีมีการแข่งขันกันอย่างรุนแรงใช้การตัดราคาสูงใจให้ผู้ประกอบธุรกิจเลือกสำนักงานบัญชีเพื่อความอยู่รอด ซึ่งการลดค่าบริการให้ต่ำจนเกินไปจะมีผลต่อคุณภาพการให้บริการ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลลดลง อาจทำให้สำนักงานบัญชีขาดความน่าเชื่อถือในอนาคต สำนักงานบัญชีควรให้ความสำคัญในการให้บริการเข้าสู่ระบบดิจิทัลเพื่อปรับตัวให้เหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบัน หลังจากสถานการณ์ดีขึ้นสามารถควบคุมการระบาดได้ ภาครัฐอาจเริ่มผ่อนคลายมาตรการเข้าสู่ภาวะการณ์ฟื้นฟู ได้รับวัคซีนกันอย่างทั่วถึง เริ่มกลับมาเป็นปกติ แต่จะเป็นภาวะปกติที่แตกต่างจากก่อนวิกฤตโควิด-19 หรือ“ความปกติใหม่” (New Normal) ชีวิตความเป็นอยู่ และการทำงานยังคงต้องมีการป้องกันตัวเองอยู่ ดังนั้นการบริการในยุค New normal จะเน้นการสร้างความปลอดภัยให้กับลูกค้า ตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว สร้างงานบริการที่มีความคุ้มค่า สิ่งที่สำคัญจำเป็นต้องใช้ในยุค New normal คือการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานระยะไกลทำงานจากที่ไหนก็ได้ (ฐานเศรษฐกิจ, 2564) มองคุณภาพและผลของงาน

สามารถลดต้นทุน สร้างคุณค่าการให้บริการ และภาพลักษณ์ให้กับสำนักงานบัญชี ทำให้สามารถรักษาลูกค้าเก่า และมีลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้น

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการให้บริการในยุค New normal ของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการให้บริการในยุค New normal ของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลสามารถ นำผลจากการศึกษาไปใช้ให้เกิดประโยชน์แก่สำนักงานบัญชี นำไปสู่การบริการเป็นเลิศ สร้างความพึงพอใจ สร้างความเชื่อมั่น ความน่าเชื่อถือให้กับองค์กร และอยู่รอดในยุค New normal

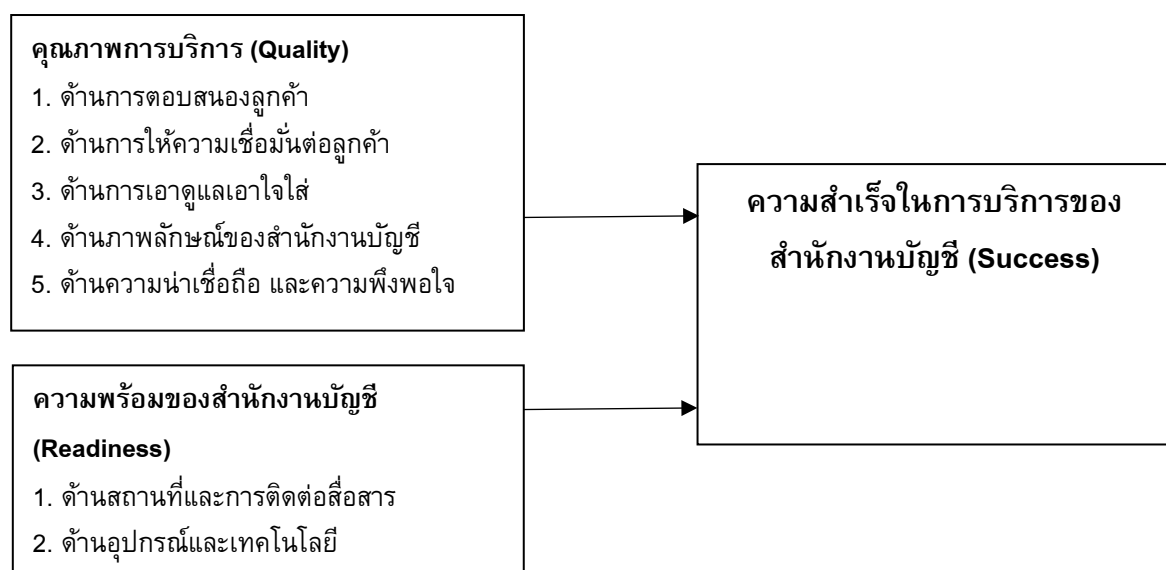
วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการให้บริการในยุค New normal ของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

สมมติฐานการวิจัย

1. คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการให้บริการในยุค New normal ของสำนักงานบัญชี
2. ความพร้อมของสำนักงานบัญชีมีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการให้บริการในยุค New normal ของสำนักงานบัญชี

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ความหมายเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1985) ได้ให้ความหมายคุณภาพการให้บริการว่า คุณภาพเป็นสิ่งที่เกิดจากความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการที่มีต่อบริการนั้น คุณภาพคือผลิตภัณฑ์บริการที่ดีที่สุดโดยมีคุณค่าและมีความเหมาะสม ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในการให้บริการ/ผลิตภัณฑ์ หากผู้รับบริการได้รับการบริการเป็นไปตามที่คาดหวัง กล่าวได้ว่า การบริการมีคุณภาพ คุณภาพจึงเป็นการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังของลูกค้าในผลิตภัณฑ์ หรือ บริการกับการรับรู้ที่แท้จริงที่มีโดยหากลูกค้าหรือผู้รับบริการเห็นว่าผลิตภัณฑ์หรือบริการเหล่านั้นเป็น สิ่งที่ดีที่สุดและตรงตามที่คาดหวัง ก็ถือว่าผลิตภัณฑ์หรือบริการดังกล่าวมีคุณภาพนั่นเอง และ คุณภาพ การให้บริการ

Schmenner (1995) ได้ให้ความหมาย คุณภาพการให้บริการว่า คุณภาพการให้บริการได้มาจากการรับรู้ที่ได้รับจริงลบด้วยความคาดหวังที่คาดว่าจะได้รับจากบริการ นั้น หากการรับรู้ในบริการที่ได้รับมีน้อยกว่าความคาดหวัง ทำให้ผู้รับบริการมองคุณภาพการให้บริการ นั้นติดลบ หรือรับรู้ว่าการบริการนั้นไม่มีคุณภาพเท่าที่ควรตรงกันข้ามหากผู้รับบริการรับรู้ว่าการบริการที่ได้รับจริงนั้นมากกว่าสิ่งที่เขาคาดหวัง คุณภาพการให้บริการก็จะเกินบวก หรือมีคุณภาพในการบริการ นั่นเอง

จากข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่า คุณภาพการบริการ คือ การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพให้กับลูกค้า การบริการที่มีประสิทธิภาพนั้นจะช่วยส่งผลให้เกิดเป็นบริการที่มีคุณภาพ และคุณภาพการบริการถือเป็นเครื่องชี้วัดการตัดสินใจเลือกใช้บริการของลูกค้า

วิธีการประเมินคุณภาพการให้บริการ SERVQUAL

Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1988) SERVQUAL เป็นเครื่องมือที่ได้รับความนิยมในการนำมาใช้เพื่อศึกษาในธุรกิจอุตสาหกรรมบริการ อย่างกว้างขวาง ซึ่งองค์กรต้องการทำความเข้าใจต่อการรับรู้ของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายตามความต้องการในบริการที่ต้องการ และเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวัดคุณภาพในการให้บริการขององค์กร เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการให้ประสบความสำเร็จ SERVQUAL สามารถแบ่งมิติได้เป็น 5 มิติหลัก และมีความสัมพันธ์กับมิติของคุณภาพการให้บริการทั้ง 10 ประการ ผู้ให้บริการของบริษัทหลายแห่ง จะนำผลที่ได้มาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบคุณภาพการบริการ โดยมุ่งศึกษาที่ผู้รับบริการ โดยเฉพาะโดยได้สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวัดคุณภาพบริการที่เรียกว่า SERVQUAL (Service Quality) 5 มิติหลัก ประกอบด้วย

มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (tangibility) หมายถึง งานบริการควรมีความเป็นรูปธรรมที่สามารถสัมผัสจับต้องได้มีลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็น เช่น อุปกรณ์ และ เครื่องใช้สำนักงาน สภาพแวดล้อมและการตกแต่ง การแต่งกายของพนักงาน แผ่นพับ และ เอกสารต่าง ๆ ป้ายประกาศ ความ

สะอาดและความเป็นระเบียบของสำนักงาน ทำให้ที่ตั้ง ลักษณะ ดังกล่าวจะช่วยให้ลูกค้ารับรู้ว่ามี ความตั้งใจ ในการให้บริการ และลูกค้าสามารถเห็นภาพได้ชัดเจน

มิติที่ 2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability) หมายถึง การให้บริการต้องตรงตามเวลาที่สัญญาไว้ กับลูกค้างานบริการที่มอบหมายให้แก่ลูกค้าทุกครั้งต้องมีความถูกต้อง เหมาะสมและ มีความสม่ำเสมอ มีการ เก็บข้อมูลของลูกค้าและสามารถนำมาใช้ได้อย่างรวดเร็ว มีพนักงานเพียงพอ ต่อการให้บริการและสามารถ ช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกค้าด้วยความเต็มใจ

มิติที่ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า (responsiveness) หมายถึง ความรวดเร็วเป็นความตั้งใจที่จะ ช่วยเหลือลูกค้า โดยให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ให้รอคิวนานรวมทั้งต้องมีความกระตือรือร้น เห็นลูกค้าแล้ว ต้องรีบต้อนรับให้การช่วยเหลือ สอบถามถึงการมาใช้บริการอย่างไม่ละเลย ความรวดเร็วจะต้องมาจาก พนักงาน และกระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

มิติที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (assurance) หมายถึง การบริการจาก พนักงานที่มีความรู้ ความสามารถในการให้ข้อมูลที่ถูกต้องมีทักษะในการทำงานตอบสนองความต้องการของลูกค้า และมนุษย์ สัมพันธ์ที่ดีทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือและรู้สึกปลอดภัยสร้างความ มั่นใจว่าลูกค้าได้รับบริการที่ดี

มิติที่ 5 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (empathy) หมายถึง พนักงานที่ให้บริการลูกค้าแต่ละราย ด้วย ความเอาใจใส่และให้ความเป็นกันเองและดูแลลูกค้าเปรียบเสมือนญาติ และแจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ให้ รับทราบ ศึกษาความต้องการของลูกค้าแต่ละรายมีความเหมือนและความแตกต่าง ในบางเรื่องใช้เป็น แนวทางการให้บริการลูกค้าแต่ละรายในการสร้างความพึงพอใจ

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยความสำเร็จของธุรกิจ

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ (Critical success factor : CSF) คือ ปัจจัยที่สำคัญยิ่งที่ต้องทำให้มีหรือให้ เกิดขึ้น เพื่อให้บรรลุความสำเร็จตามวิสัยทัศน์ หรือเป็นการให้หลักการและแนวทางหรือวิธีการที่องค์กรจะ สามารถบรรลุวิสัยทัศน์ได้ แต่ละองค์การจะมีปัจจัยแห่งความสำเร็จเป็นรูปธรรมในการเชื่อมโยงการ ปฏิบัติงานทุกระดับให้มุ่งไปในทิศทางเดียวกัน ทำให้ผู้บริหารองค์กรรู้ว่าต้องทำสิ่งใดบ้างเพื่อให้ผลสัมฤทธิ์ ขององค์กรตอบสนองวิสัยทัศน์ หากปราศจากปัจจัยแห่งความสำเร็จ วิสัยทัศน์ขององค์กรจะไม่ได้รับการ ตอบสนองอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล ปัจจัยแห่งความสำเร็จเป็นเสมือนเครื่องมือหรือวิธีการฝึก การแยกแยะและวิเคราะห์ปัจจัยสำคัญที่จะเร่งดำเนินการให้ดีที่สุด

Kaplan และ Norton (1992) กล่าวว่า ปัจจัยแห่งความสำเร็จ คือ ปัจจัยที่เกี่ยวกับการบริการลูกค้า ปัจจัยแห่งความสำเร็จนี้จะสอดคล้องกับกลยุทธ์ของความต่าง ตลอดทั้งมีกลยุทธ์การเป็นผู้นำด้านต้นทุนที่ต่ำ กว่า โดยจะสามารถวัดค่าปัจจัยแห่งความสำเร็จได้โดยมีการแบ่งปัจจัยแห่งความสำเร็จออกเป็น ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และพัฒนา ดังนี้

1. ปัจจัยทางการเงินที่ใช้วัดความสำเร็จได้แก่ ผลกำไร สภาพคล่องของกิจการหรือธุรกิจทั้งกระแส เงินสด ความสามารถในการจ่ายดอกเบี้ย ผลตอบแทนของสินทรัพย์ ผลตอบแทนของสินค้านำเข้าและ ผลตอบแทนจากการลงทุนที่ได้รับ

2. ปัจจัยด้านลูกค้า ได้แก่ การวัดค่าความพึงพอใจของลูกค้า ว่ามีการตอบกลับจากลูกค้าว่าเป็นอย่างไรหรือใช้วิธีในการสำรวจลูกค้า การประเมินตัวแทนจำหน่าย และความสัมพันธ์กับตัวแทนจำหน่าย ความรวดเร็วและถูกต้องในการส่งสินค้า คุณภาพของสินค้า ค่าใช้จ่ายในการรับประกันสินค้า ความสามารถในการทำการตลาดและการขาย โดยอ้างอิงจากแนวโน้มของยอดขาย กิจกรรมสำรวจตลาดและการฝึกอบรมพนักงาน

3. ปัจจัยด้านกระบวนการภายใน เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่วัดความสำเร็จของธุรกิจเพราะหากระบบการบริหารและการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ไม่มีประสิทธิภาพแล้ว โดยแม้จะมียอดขายที่สูงก็อาจจะไม่ได้รับผลตอบแทนอย่างที่ควรจะเป็น ซึ่งจำเป็นต้องวัดคุณภาพของธุรกิจไม่ว่าจะเป็นด้านคุณภาพของสินค้า ว่ามีจำนวนของเสียอยู่ในระดับที่ควบคุมได้หรือไม่ มีค่าใช้จ่ายในการรับประกัน มีการซ่อมแซมสินค้าหรือมีการชดเชยสินค้ามากน้อยเพียงใด โดยประสิทธิภาพของการผลิตสินค้า ทั้งในการใช้วัตถุดิบ แรงงานหรือแม้แต่เครื่องจักร ซึ่งทั้งหมดสามารถพิจารณาว่ามีจำนวนครั้งของการเกิดผลกระทบรุนแรงแค่ไหน ระดับใด โดยทั้งหมดต้องขึ้นอยู่กับความยืดหยุ่นต่อการเปลี่ยนแปลง แกะไขการผลิตอีกด้วย

4. ปัจจัยด้านการเรียนรู้และพัฒนา วัตถุประสงค์ด้านนวัตกรรมและการเรียนรู้ นั้น มีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะขับเคลื่อนให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงผลการดำเนินงานทั้งด้านการเงิน ลูกค้า และกระบวนการภายใน เช่น การมีนวัตกรรมใหม่ ๆ การเข้าถึงเทคโนโลยีใหม่ๆ ความปลอดภัยในการทำงาน ความพึงพอใจของพนักงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ผู้ประกอบการที่จดทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้าที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล จำนวน 457,980 ราย (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2564)

กลุ่มตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ประกอบการที่จดทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้าที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล โดยการคำนวณตามสูตรของ Yamane Taro (1973) และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และยอมรับความคลาดเคลื่อนในการเลือกตัวอย่าง 5% จำนวน 400 กิจการ

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้าด้านการดูแลเอาใจใส่ ด้านภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี ด้านความน่าเชื่อถือ และความพึงพอใจ

2. ปัจจัยความพร้อมของสำนักงานบัญชี ได้แก่ ด้านสถานที่ และการติดต่อสื่อสาร ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี และด้านบุคลากร

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 6 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และตำแหน่งปัจจุบัน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจของผู้ใช้บริการสำนักงานบัญชี จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ ประเภทธุรกิจ ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ ทุนจดทะเบียน และรายได้/ปี ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list)

ส่วนที่ 3 คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 18 ข้อ ประกอบด้วย ด้านการตอบสนองลูกค้า จำนวน 5 ข้อ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า จำนวน 5 ข้อ การดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า จำนวน 5 ข้อ ความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี จำนวน 3 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

ส่วนที่ 4 ความพร้อมของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 10 ข้อ ประกอบด้วย ด้านสถานที่ และการติดต่อสื่อสารจำนวน 3 ข้อ ด้านอุปกรณ์ และเทคโนโลยี จำนวน 3 ข้อ ด้านบุคลากร จำนวน 4 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

ส่วนที่ 5 ความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 6 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

ส่วนที่ 6 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจของผู้ใช้บริการสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่อใช้อธิบายลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล ด้วยสถิติค่าร้อยละ และแจกแจงความถี่

2. วิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ความพร้อม และความสำเร็จของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple regression analysis) เพื่ออธิบายผลการวิเคราะห์การมีอิทธิพลของตัวแปรคุณภาพการให้บริการ ความพร้อม และความสำเร็จของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ผลการวิจัย

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เป็นเพศหญิง อายุ 30-39 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ตำแหน่งในปัจจุบัน เจ้าของกิจการ ประเภทธุรกิจบริษัทจำกัด

กิจการดำเนินมา 5-10 ปี ทุนจดทะเบียนอยู่ในระหว่าง 1 ล้านบาท – 3 ล้านบาท มีรายได้ต่อปี ต่ำกว่า 5,000,000 ล้านบาท

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.48) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับ พบว่า ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.53) รองลงมาได้แก่ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (ค่าเฉลี่ย = 4.50) ด้านการตอบสนองลูกค้า (ค่าเฉลี่ย = 4.47) และด้านความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี (ค่าเฉลี่ย = 4.42) อยู่ในระดับมาก

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความพร้อม และของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.62) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับ พบว่า ด้านอุปกรณ์ และเทคโนโลยี อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.71) รองลงมา ด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย = 4.69) อยู่ในระดับมากที่สุด และด้านสถานที่ และการติดต่อสื่อสาร (ค่าเฉลี่ย = 4.46) อยู่ในระดับมาก

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความสำเร็จในการให้บริการในยุค New normal ของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.53)

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการให้บริการในยุค New normal ของสำนักงานบัญชี

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการให้บริการในยุค New normal ของสำนักงานบัญชี

Variable	Standardized Coefficients Beta	t-value	Sig.
1. ด้านการตอบสนองลูกค้า	0.285	5.038	0.000*
2. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า	0.168	3.657	0.000*
3. ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า	0.153	2.655	0.000*
4. ด้านความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี	0.236	4.578	0.000*

n=402, $R^2=0.622$, $F=164.664$ $P<0.05$

จากตารางที่ 1 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า และด้านความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชีมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการให้บริการในยุค New normal ของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ความพร้อมของสำนักงานบัญชีมีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการให้บริการในยุค New normal ของสำนักงานบัญชี

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เกี่ยวกับปัจจัยความพร้อมของสำนักงานบัญชีมีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการให้บริการในยุค New normal ของสำนักงานบัญชี

Variable	Standardized Coefficients Beta	t-value	Sig.
1. ด้านสถานที่ และการติดต่อสื่อสาร	0.151	2.443	0.005*
2. ด้านอุปกรณ์ และเทคโนโลยี	0.278	3.112	0.000*
3. ด้านบุคลากร	0.483	5.578	0.000*

n=402, $R^2=0.715$, $F=299.061$ $P<0.05$

จากตารางที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยความพร้อมของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านสถานที่ และการติดต่อสื่อสารด้านอุปกรณ์ และเทคโนโลยี และด้านบุคลากร มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการให้บริการในยุค New normal ของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการให้บริการในยุค New normal ของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผู้วิจัยเห็นว่า มีประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายผลตามสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

สมมติฐานที่ 1. คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการให้บริการในยุค New normal ของสำนักงานบัญชี

ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการให้บริการในยุค New normal ของสำนักงานบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 อธิบายได้ว่าปัจจัยคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า และด้านความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชีมีความสำคัญ ผู้ประกอบการสำนักงานบัญชีควรส่งเสริมและให้ความสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการทุกด้าน เช่น คุณภาพรายงานทางการเงิน โดยทำให้รายงานทางการเงินมีความน่าเชื่อถือ และสร้างความมั่นใจแก่ผู้ใช้คุณภาพด้านการให้บริการเป็นที่ปรึกษาทางด้านบัญชีและภาษี สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรอนงค์ ทับทิมทอง (2564) พบว่าปัจจัยด้านคุณภาพของการจัดทำบัญชีและงบการเงิน ส่งผลกระทบบางส่วนต่อความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานบัญชี อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับ 0.01 อธิบายได้ว่าสำนักงานบัญชีต้องให้บริการอย่างมีคุณภาพ จัดทำบัญชีและงบการเงินได้อย่างถูกต้อง ตรงเวลา ลดภาระงานให้ผู้ประกอบการประหยัดต้นทุน จะทำให้สำนักงานบัญชีประสบความสำเร็จในด้านการให้บริการทางด้านบัญชี สอดคล้อง

กับงานวิจัยของ เพ็ญธิดา พงษ์ธานี (2564) กล่าวว่าคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการ ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงใจ กลับมาใช้บริการซ้ำและแนะนำบอกต่อไปยังกลุ่มลูกค้าที่สนใจเพื่อให้องค์กรหรือธุรกิจยังคงความเป็นมาตรฐาน พัฒนาสู่ความเป็นเลิศทางด้านธุรกิจบริการอย่างยั่งยืนต่อไปได้ภายใต้ทุกสถานการณ์ สอดคล้องกับงานวิจัยของศิริรักษ์ ภูหิรัญ (2563) กล่าวว่าความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง มีทักษะในการทำงานตอบสนองความต้องการของลูกค้าสามารถทำลูกค้าที่มาใช้บริการเกิดความเชื่อถือ สร้างความมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีและเป็นมิตร สอดคล้องกับงานวิจัยของขวัญฤทัย เดชทองคำ (2563) กล่าวว่าคุณภาพการบริการถือเป็นหัวใจสำคัญในการขับเคลื่อนธุรกิจสู่ความสำเร็จ เป็นกลยุทธ์การบริการให้โดดเด่นและแตกต่าง อีกทั้งยังสร้างความได้เปรียบคู่แข่งขัน และสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าได้ในทุกวิกฤตการณ์เสริมสร้างศักยภาพขององค์กรและพัฒนาธุรกิจให้ประสบความสำเร็จได้ ภายใต้สถานการณ์โรคระบาด ไวรัสโคโรนา สายพันธุ์ใหม่ COVID-19 โดยมุ่งเน้นไปที่การยกระดับคุณภาพการบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของธรรินทร์ ใจเอื้อพลสุข (2561) พบว่าปัจจัยคุณภาพของสำนักงานบัญชี มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ความพร้อมของสำนักงานบัญชีมีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการให้บริการในยุค New normalของสำนักงานบัญชี

ปัจจัยด้านความพร้อมของสำนักงานบัญชีมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการให้บริการในยุค New normalของสำนักงานบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 อธิบายได้ว่าปัจจัยด้านความพร้อมของสำนักงานบัญชีมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการให้บริการในยุค New normalของสำนักงานบัญชี ด้านสถานที่ และการติดต่อสื่อสารด้านอุปกรณ์ และเทคโนโลยี และด้านบุคลากร สำนักงานบัญชีที่มีความพร้อมในด้านต่าง ๆ จะทำให้สำนักงานบัญชีประสบความสำเร็จมากในการให้บริการ โดยเฉพาะด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยที่สามารถใช้ทำงานในยุค New normal สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรอนงค์ ทับทิมทอง (2564) พบว่า ความพร้อมของสำนักงานบัญชี ควรมีสภาพแวดล้อม และสถานที่เหมาะสมต่อการทำงาน สามารถติดต่อได้สะดวก และมีเครื่องมืออุปกรณ์ที่จำเป็นในการให้บริการ มีความรวดเร็ว ตอบสนองลูกค้าได้ทันที สอดคล้องกับงานวิจัยของธรรินทร์ ใจเอื้อพลสุข (2561) พบว่า ปัจจัยความพร้อมด้านเครื่องมืออุปกรณ์ และด้านทรัพยากรบุคคล มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านการจัดหาและการใช้ปัจจัยทรัพยากร ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ Dobbs (2014) กล่าวว่า การตอบสนองลูกค้าอย่างรวดเร็ว หรือการให้ลูกค้าได้รับรู้และรู้จักสินค้าได้เร็วมากเท่าไรก็ย่อมเป็นประโยชน์ต่อธุรกิจมากเท่านั้น ซึ่งจำเป็นที่ต้องมีช่องทางหลากหลายช่องทางในการที่ลูกค้าเลือกใช้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Huang (2014) ได้ศึกษาเรื่อง การนำนวัตกรรมมาพัฒนาธุรกิจ พบว่า นวัตกรรมการจัดการทั้งด้านผลิตภัณฑ์ กระบวนการและการบริการ สามารถทำให้ลูกค้าพึงพอใจและเกิดความภักดีต่อสินค้าและความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจ

สรุปการวิจัย

สำนักงานบัญชีประสบความสำเร็จทางด้านบริการได้ ขึ้นอยู่คุณภาพของงานทางบัญชี คือ คุณภาพของงบการเงินที่มีความถูกต้อง และสามารถใช้ในการตัดสินใจได้จริงจนเป็นที่ยอมรับเชื่อถือ การให้บริการทางด้านที่ปรึกษา ความรวดเร็วในการตอบสนองลูกค้า การดูแลเอาใจใส่ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการให้บริการในยุค New normal ทั้งนี้องค์ประกอบด้านความพร้อมของสำนักงานก็สำคัญต่อความสำเร็จในการให้บริการในยุค New normal ได้แก่ ด้านของทรัพยากรบุคคล เครื่องมือ เทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจจากประโยชน์สูงสุดที่ได้รับจากสำนักงานบัญชี เมื่อลูกค้ามีความเชื่อมั่นในคุณภาพของงานแล้ว ผลที่ได้รับจากความเชื่อมั่นในวิชาชีพของสำนักงานบัญชี จะเกิดการบอกต่อแก่ผู้อื่น ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการประสบความสำเร็จขอสำนักงานบัญชีคือการดำรงอยู่ในวิชาชีพอย่างยั่งยืน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย และการนำผลวิจัยไปใช้

1. จากการศึกษาสำนักงานบัญชีควรสนับสนุนการศึกษาและเพิ่มศักยภาพให้กับบุคลากรในองค์กร เพื่อสามารถใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในยุค New normal และความรู้ความสามารถเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างทันที่สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน
2. สำนักงานบัญชีจัดหาอุปกรณ์ และเทคโนโลยีที่ทันสมัย ที่เหมาะสมกับยุค New normal เพื่อให้สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่องอย่างปกติ ถึงแม้ว่าสถานการณ์รุนแรง แต่กิจการยังคงดำเนินการต่อไปได้

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในครั้งต่อไป

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการให้บริการในยุค New normal ของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งเป็นปัจจัยภายใน เป็นปัจจัยที่สามารถควบคุมได้ แต่ยังมีปัจจัยภายนอกที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการให้บริการในยุค New normal เช่น จำนวนสำนักงานบัญชี อัตราค่าบริการ สภาวะเศรษฐกิจ และสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญและจำเป็นที่ควรจะนำไปศึกษาวิจัยต่อไป



บรรณานุกรม

- ขวัญฤทัย เศษทองคำ. (2563). ความสำคัญของคุณภาพการบริการสู่ความสำเร็จของธุรกิจท่องเที่ยวภายใต้
วิกฤติ COVID-19. วารสารวิทยาศาสตร์การกีฬาและสุขภาพ. 21(3), 317-326.
- ธรรรินทร์ ใจเอื้อพลสุข. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพ
ในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม 2561. 117-118.
- เพ็ญธิดา พงษ์ธานี. (2564). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพบริการของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย.
[ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก: <http://ibdoc.dpu.ac.th/research/115611>. [สืบค้นเมื่อ 11 พฤษภาคม
2564]
- ศิริรักษ์ ภูริรัฐ และกฤษฎา มุฮัมหมัด. (2563). ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของ
ประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี. ในการ
ประชุมนำเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา ครั้งที่ 15 ปี 2563. วันพฤหัสบดี ที่ 13 สิงหาคม พ.ศ.
2563. มหาวิทยาลัยรังสิต. 873-886.
- อรอนงค์ ทับทิมทอง. (2564). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานบัญชีในเขต
กรุงเทพมหานครและปริมณฑล. [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก:
<http://libdoc.dpu.ac.th/thesis/157875>. [สืบค้นเมื่อ 11 พฤษภาคม 2564]
- Dobbs, M. E., “Guidelines for applying Porter’s fiveforces framework: A set of industry
analysis templates”, Competitiveness Review 24, 2014, pp 32-45,
doi:10.1108/CR06-2013-0059.
- Huarng, K. H. , & Ribeiro- Soriano, D. E. , “Developmental management: Theories, Methods,
and Applications in Entrepreneurship, Innovation, and Sensemaking”, Journal of
Business Research 67, 2014, pp 657–662.
- Kaplan, Robert S., and Norton David P. (1996 a). **The Balanced Scorecard : Translating
Strategies into Action. Boston** : Harvard Business School Press.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985, Fall). **A Conceptual Model of Service
Quality and Its Implications for Future Research.** Journal of Marketing, 49, pp. 41 - 50.