

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความคิดเห็นต่อปัจจัยทางด้านการบริหารจัดการของสำนักงานวิทยุณันท์บริการบัญชีและภาษีอากร 2) ศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการสำนักงานวิทยุณันท์บริการบัญชีและภาษีอากร 3) เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยทางด้านการบริหารจัดการของสำนักงานวิทยุณันท์บริการบัญชีและภาษีอากร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 4) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการสำนักงานวิทยุณันท์บริการบัญชีและภาษีอากร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 5) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยทางด้านการบริหารจัดการกับระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการสำนักงานวิทยุณันท์บริการบัญชีและภาษีอากร การวิจัยครั้งนี้รวบรวมข้อมูลจากลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการสำนักงานวิทยุณันท์บริการบัญชีและภาษีอากร จำนวน 130 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, F-test, LSD, และค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า

1. ลูกค้ามีความคิดเห็นต่อปัจจัยทางด้านการบริหารจัดการของสำนักงานวิทยุณันท์บริการบัญชี และภาษีอากรในด้านการจัดองค์การเพื่อบริการ และด้านารจูงใจมาใช้บริการโดยรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านการวางแผนให้บริการด้านการควบคุมคุณภาพการบริการลูกค้าเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก

2. ลูกค้ามีระดับความพึงพอใจที่ใช้บริการสำนักงานวิทยุณันท์บริการบัญชี และภาษีอากรในด้านการบริการ และด้านส่งเสริมการตลาดโดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านราคาค่าบริการ และสถานที่ทำเลที่ตั้ง ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

3. ลูกค้าที่มีเพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยทางด้านการบริหารจัดการของสำนักงานวิทยุณันท์บริการบัญชี และภาษีอากรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ลูกค้าที่มีเพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่ใช้บริการสำนักงานวิทยุณันท์บริการบัญชี และภาษีอากรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยทางด้านการบริหารจัดการมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการสำนักงานวิทยุณันท์บริการบัญชี และภาษีอากรอยู่ในระดับต่ำถึงระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

The purposes of the research were to 1) study opinions toward the management factors of Pinyanun Accounting Service and Taxes Office; 2) examine the satisfaction levels of the customers using the services provided by Pinyanun Accounting Service and Taxes Office; 3) compare the personal opinions toward the management factors of Pinyanun Accounting Service and Taxes Office; 4) compare the personal satisfaction levels of the customers using the services provided by Pinyanun Accounting Service and Taxes Office and 5) study the relationship between the opinions toward the management factors and the satisfaction levels of the customers. The sample group consisted of 130 customers of Pinyanun Accounting Service and Taxes Office. The instrument used to collect the data was a questionnaire. Frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test, LSD and Pearson's coefficient correlation were used for the data analysis.

The findings revealed that:

1. The opinions of the customers toward the management factors of the organization management for services and motivation aspects were at the highest levels, and the planning for services and quality control of services at high levels.
2. The satisfaction levels of the customers using the services provided by Pinyanun Accounting Service and Taxes Office for the services and marketing promotion were at the highest levels, and prices/services and places/location at high levels.
3. The customers with various genders, marital status, education backgrounds and monthly incomes had different opinions toward the management factors of Pinyanun Accounting Service and Taxes Office at a significant level of .05.
4. The customers with various genders, marital status, education backgrounds and monthly incomes had different satisfaction levels at a significant level of .05.
5. The opinions toward the management factors related to the satisfaction levels of the customers using the services provided by Pinyanun Accounting Service and Taxes Office at a low to a moderate level with the significant level of .05.