

ชื่อเรื่อง	ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการจัดการลูกค้าสัมพันธ์กับทัศนคติของผู้เสียหายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด	
ผู้วิจัย	สุชาติ แซ่ฉั่ว	ปริญญา บธ.ม. (บริหารธุรกิจ)
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผศ.ดร.พัชรภรณ์ ฉายบุญครอง ดร.กุศล ศรีสารคาม	อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2557

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษากระบวนการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ของผู้เสียหายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ศึกษาทัศนคติของผู้เสียหายต่อการใช้บริการ ของผู้เสียหายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการจัดการลูกค้าสัมพันธ์กับทัศนคติของผู้เสียหายต่อการใช้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด โดยจำแนกตาม เพศ อาชีพ และประเภทภาษี กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้เสียหายที่ต้องชำระตามกฎหมายต่อองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอหนองพอกจังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 388 คน โดยใช้สูตรการคำนวณตามวิธีของทาโร ยามานะ (Taro Yamane, 1973) โดยสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Sampling) และใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมีค่าอำนาจจำแนกรายข้อตั้งแต่ 0.20 ถึง 0.85 และค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.98 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) t - test F - test (One way ANOVAs) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (The Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

ผลการวิจัยพบว่า

1. กระบวนการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ของผู้เสียหายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก

2. ทักษะของผู้เสียภาษีต่อการใช้บริการ ของผู้เสียภาษีในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก
3. ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการจัดการลูกค้าสัมพันธ์กับทัศนคติของผู้เสียภาษีต่อการใช้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกค่อนข้างสูง($r_{xy} = 0.687$)
4. เปรียบเทียบทัศนคติของผู้เสียภาษีต่อการใช้บริการ ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตาม เพศ มีทัศนคติต่อการบริการไม่แตกต่างกัน ส่วนอาชีพ และประเภทภาษีที่ต้องชำระมีทัศนคติต่อการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



Title : The Correlation between the Management of Customer Relationship and Attitudes of Taxpayers in Sub-district Administrative Organization at Nongpok District, Roi-et Province

Author : Suchat Sae-chuae **Degree :** M.B.A. (Business Administration)

Advisors : Asst. Prof. Dr. Patcharaporn Chaiboonkong Chairman
Dr. Kusol Srisarakham Committee

Rajabhat Maha Sarakham University, 2014

ABSTRACT

The objectives of this study was to study the management of customer relationship in Sub-district Administrative Organization at Nongpok District, Roi-et Province. to study attitudes of taxpayers in Sub-district Administrative Organization at Nongpok District, Roi-et Province. The correlation between the management of customer relationship and attitudes of taxpayers in Sub-district Administrative Organization at Nongpok District, Roi-et Province. to compare attitudes of taxpayers in Sub-district Administrative Organization at Nongpok District, Roi-et Province classified by gender, occupation and tax type. The sample consisted of 388 taxpayers in Sub-district Administrative Organization at Nongpok District, Roi-et Province. derived from calculation by TARO YAMANE's method; they were selected by stratified random sampling. The instrument for collecting data was the rating scale questionnaire with the discrimination power between 0.20 to 0.85 and reliability at 0.98. The statistics were percentage, mean, standard deviation, and Pearson's product moment correlation coefficients. *t* – test, *F* – test (One way ANOVAs) and Pearson's product moment correlation coefficient.

The results of the study were as follows :

1. The management of customer relationship in Sub-district Administrative Organization Nongpok District, Roi-et Province as overall was in high level.

2. Attitudes of taxpayers in Sub-district Administrative Organization at Nongpok District, Roi-et Province as overall was in high level.

3. The correlation between the management of customer relationship and attitudes of taxpayers in Sub-district Administrative Organization at Nongpok District, Roi-et Province were correlated positively.

4. Compare the attitude of taxpayers to use the service. In Tambon Muang Roi Nongphok not differ by sex, occupation and taxes not different.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY