

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการจัดการลูกค้าสัมพันธ์กับทัศนคติของผู้เสียหายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยจะนำเสนอผลการวิจัย ตามลำดับ ดังนี้

1. วัตถุประสงค์การวิจัย
2. วิธีดำเนินการวิจัย
3. สรุปผลการวิจัย
4. อภิปรายผล
5. ข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษากระบวนการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ของผู้เสียหายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด
2. เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้เสียหายต่อการใช้บริการ ของผู้เสียหายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการจัดการลูกค้าสัมพันธ์กับทัศนคติของผู้เสียหายต่อการใช้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด
4. เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติของผู้เสียหายต่อการใช้บริการ ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด โดยจำแนกตาม เพศ อาชีพ และประเภทภาษี

วิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้เสียหายบ้างห้องที่ ภาษี โรงเรือน และที่ดิน ภาษีป้ายและอาคารอื่นๆ ที่ต้องชำระตามกฎหมายต่อองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอหนองพอกจังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 388 คนได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณ

ตามวิธีของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973 : 725 อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 35) โดยสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Sampling) และใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยการจับสลาก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ กระบวนการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ ทั้ง 4 ด้าน และทัศนคติของผู้เสียหายต่อการใช้บริการ ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด การทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบทัศนคติการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ สถิติที่ใช้ คือ การเปรียบเทียบความแตกต่าง t-test ส่วน อาชีพ และประเภทภาษีที่ต้องจ่าย สถิติที่ใช้ คือ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว โดยใช้ F -test (One-way ANOVA) เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยโดยการทดสอบรายคู่ด้วยวิธี Scheffe และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการจัดการลูกค้าสัมพันธ์กับทัศนคติของผู้เสียหายต่อการใช้บริการ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (The Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

สรุปผลการวิจัย

การวิจัย เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการจัดการลูกค้าสัมพันธ์กับทัศนคติของผู้เสียหายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิจัย ดังนี้

1. กระบวนการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ของผู้ให้บริการงานจัดเก็บรายได้ องค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.45$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือ กระบวนการกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ ($\bar{X} = 3.64$) อยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ กระบวนการรักษาลูกค้า ($\bar{X} = 3.39$) กระบวนการสร้างฐานข้อมูลลูกค้า ($\bar{X} = 3.32$) และกระบวนการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม ($\bar{X} = 3.28$)

2. ทัศนคติของผู้เสียหายต่อการใช้บริการ ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.77$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านพนักงาน ($\bar{X} = 3.95$) ด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ ($\bar{X} = 3.75$) ด้านกระบวนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.60$)

3. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการจัดการลูกค้าสัมพันธ์กับทัศนคติของผู้เสียภาษีในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกค่อนข้างสูง ($r = .687$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ทั้ง 4 ด้าน พบว่า รายด้านที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกค่อนข้างสูง มีจำนวน 1 ด้าน คือ กระบวนการกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ ($r = .700$) และรายด้านที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกปานกลาง จำนวน 3 ด้าน เรียงลำดับค่าความสัมพันธ์จากมากไปน้อย ดังนี้ กระบวนการรักษาลูกค้า ($r = .586$) กระบวนการสร้างฐานข้อมูลลูกค้า ($r = .549$) และกระบวนการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม ($r = .447$)

4. ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้เสียภาษีที่มีต่อการใช้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ โดยรวมและรายด้าน ทุกด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อจำแนกตามอาชีพ และประเภทภาษีของผู้เสียภาษี โดยรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

ผลจากการวิจัย ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการจัดการลูกค้าสัมพันธ์กับทัศนคติของผู้เสียภาษีในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยนำมาอภิปรายผล ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 กระบวนการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการใช้บริการของผู้เสียภาษี ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด

ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการจัดการลูกค้าสัมพันธ์กับทัศนคติของผู้เสียภาษีในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกค่อนข้างสูง ผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า กระบวนการกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กับกระบวนการให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นการที่เจ้าหน้าที่มีการออกให้บริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ มีบริการให้คำแนะนำ รับผิดชอบต่อปัญหาพร้อมแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้เสียภาษี มีการเอาใจใส่ โดยการแจ้งเตือน เมื่อมีการค้างชำระเกินกว่าระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด ผลการวิจัยดังกล่าว มีความสอดคล้องกับ สุกัญญา พงษ์สิน (2553:113) ทำการวิจัย เรื่องกลยุทธ์การตลาดของธุรกิจสปาในประเทศไทย พบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการสปาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ

31- 40 ปี รายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ระดับการศึกษาปริญญาตรี สถานภาพ โสด อาชีพ ประกอบธุรกิจส่วนตัว คุณลักษณะทั่วไปของผู้ใช้บริการธุรกิจสปา ได้แก่ ด้านทัศนคติของผู้ใช้บริการ ด้านแรงจูงใจในการใช้บริการ ด้านประสบการณ์ในการใช้บริการ ด้านรูปแบบการดำเนินชีวิตมีค่าเฉลี่ยมาก กลยุทธ์การตลาดบริการ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายด้านการสื่อสารทางการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการบริการด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยมาก ประสิทธิภาพของการใช้กลยุทธ์การตลาด ได้แก่ ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยมาก คุณลักษณะทั่วไปของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับ กลยุทธ์การตลาดของธุรกิจสปาคุณลักษณะทั่วไปของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกทั้งทางตรงและทางอ้อมกับประสิทธิผลการใช้กลยุทธ์การตลาดของธุรกิจสปา ส่วนกลยุทธ์ทางการตลาดของธุรกิจสปา มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลการใช้กลยุทธ์การตลาดของธุรกิจสปาในประเทศไทยโมเดลกลยุทธ์การตลาดของธุรกิจสปาในประเทศไทย พบว่า ควรให้ความสำคัญกับกลยุทธ์การตลาดของธุรกิจสปาโดยคำนึงถึงประสิทธิผลการใช้กลยุทธ์การตลาดของธุรกิจสปาในประเทศไทยในส่วนของความพึงพอใจและความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการตามลำดับ

สมมติฐานที่ 2 ผู้เสียภาษีที่มี เพศ อาชีพ และประเภทภาษี แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการเสียภาษีแตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า ทัศนคติของผู้เสียภาษีที่มีต่อการใช้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ อาชีพและประเภทภาษี พบว่า โดยรวมรายด้านทุกด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่ง

ผลการวิจัยพบว่าทัศนคติของผู้เสียภาษีที่มีต่อการใช้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ส่วน ทัศนคติของผู้เสียภาษีที่มีต่อการใช้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตาม อาชีพและประเภทภาษี ต่างกันซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นไปอย่างรวดเร็วรวมทั้งสามารถติดต่อราชการเรื่องอื่นๆ ได้อย่างต่อเนื่อง หลังจากเสียภาษีเสร็จแล้ว และมีขั้นตอนการปฏิบัติงานเป็นระเบียบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ส่วนด้านอาชีพพบว่าในแต่ละสาขาอาชีพมีการเสียภาษีแต่ละประเภทแตกต่างกัน เช่น ผู้ประกอบอาชีพทำงานเอกชน และเกษตรกรมีทัศนคติที่แตกต่างกับผู้เสียภาษีที่ประกอบอาชีพอื่นๆ เมื่อพิจารณาด้านสภาพแวดล้อมในการบริการก็พบว่า ผู้ประกอบอาชีพเกษตรกร

มีทัศนคติแตกต่างกับผู้ประกอบการอาชีพอื่นๆ เหมือนกัน และด้านประเภทภาษีพบว่า ผู้เสียภาษีแต่ละประเภทมีทัศนคติต่อสภาพแวดล้อมในการให้บริการแตกต่างกัน กล่าวคือ สภาพแวดล้อมภายนอกที่ทำการมีความสะอาดเรียบร้อย มีบรรยากาศที่ดีและสวยงาม สถานที่ตั้งมีเส้นทางเข้าออก ได้อย่างสะดวก เมื่อพิจารณาเป็นรายกลุ่มพบว่า ผู้จ่ายภาษีประเภทภาษีโรงเรือนและที่ดิน มีทัศนคติต่อการให้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกับผู้จ่ายภาษีประกอบบำรุงท้องที่และภาษีประเภทป้าย ผู้จ่ายภาษีประเภทป้าย รวมทั้งผู้จ่ายภาษีประเภทภาษีท้องถิ่น มีทัศนคติต่อการให้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกับผู้จ่ายภาษีประเภทภาษีป้าย แสดงให้เห็นว่า สภาพแวดล้อมส่งผลต่อทัศนคติในการให้บริการ

ผลการวิจัยดังกล่าว สอดคล้องกับ นุชนางค์ ศรีวิชัย (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ทัศนคติของประชาชนในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงรายที่มีต่อการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ผลการศึกษาพบว่า ทัศนคติที่มีต่อการรับรอง คุณภาพโรงพยาบาลของประชาชนในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงราย อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ทั้งด้าน ความรู้ความเข้าใจต่อแนวคิดการรับรองคุณภาพ โรงพยาบาล และด้านความคิดเห็นต่อมาตรฐาน HA โดยลักษณะประชากรศาสตร์ที่ต่างกันในด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน จะมีทัศนคติต่อการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยสอดคล้องกับ วิไลรัตน์ สุวรรณรินทร์ (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อ การบริการการศึกษานอกโรงเรียน อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย เปรียบเทียบทัศนคติของ การบริหารงาน และข้อเสนอแนะต่อการบริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้ ประชาชนที่เป็น นักศึกษา จำนวน 354 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยเป็นแบบสอบถาม แบบ มาตราส่วนประมาณค่า เกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริการของศูนย์บริการการศึกษา นอกโรงเรียน อำเภอโพธิ์ชัย จำนวน 32 ข้อ มีระดับค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.89 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบสมมติฐานใช้ t-test (Independent Sample) และ F-test (One-Way ANOVA) ผลการศึกษา พบว่า การเปรียบเทียบระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริการของ ศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียน อำเภอโพธิ์ชัย ที่มีเพศแตกต่างกัน โดยรวม และจำแนกเป็นราย ด้านพบว่า ประชาชนเพศชาย และเพศหญิงมีความคิดเห็นต่อระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อ การบริการของศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียน อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย โดยรวม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัยดังกล่าวจำแนกตามอาชีพและประเภทภาษี มีความสอดคล้องกับ วันทา พิมลรัตน์กานต์ (2551 : 79-82) ได้วิจัยเรื่อง ทักษะคติของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บ รายได้นอกหน่วยงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะแก้ว อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต ผลการวิจัยพบว่า ทักษะคติของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้นอกหน่วยงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะแก้วพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชายมีทักษะคติสูงกว่า เพศหญิงร้อยละ 51.20 อายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.30 สถานภาพ จำนวน 217 คน คิดเป็น ร้อยละ 66.20 ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 38.10 อาชีพรับจ้างทั่วไปจำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 41.80 รายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท จำนวน 116 คน โดยภาพรวมทักษะคติของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้นอก หน่วยงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะแก้ว อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต อยู่ใน ระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.25 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57 เมื่อพิจารณารายได้พบว่าระดับ ทักษะคติ ด้านที่ทักษะคิกระดับมากที่สุด คือ ด้านบุคลากร ค่าเฉลี่ย 3.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75 ได้แก่ การแต่งกายของพนักงานสุภาพเรียบร้อย เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ มีการให้ เกียรติลูกค้าทุกครั้งที่มีการติดต่อ ความรอบรู้ในงานที่ให้บริการของพนักงานมีการแนะนำและ ตอบข้อซักถามได้ชัดเจน รองลงมาคือ ด้านราคา ได้แก่ การประเมินคิดคำนวณเงินภาษี เหมาะสม เป็นอันดับแรก รองลงมาคืออัตราภาษีที่ต้องชำระเหมาะสม ความเป็นธรรมในการ ประเมินภาษี โรงเรือนและที่ดินด้านบริการ ได้แก่ การให้ความสะดวกในการบริการถึงบ้าน เป็นอันดับแรก รองลงมา คือด้านจัดเก็บภาษี เอกสารในการจัดเก็บภาษีรายได้สามารถตรวจสอบ ข้อมูลได้สะดวกและด้านส่งเสริมการตลาด ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการชำระ ภาษีของทุกปี เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ มีการแจกของสมนาคุณให้กับผู้ชำระภาษีที่มาชำระ ภาษีไม่เกินกำหนดตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้บริโภคที่มีเพศ อายุ ระดับ การศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกันทักษะคติของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บ รายได้นอกหน่วยงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะแก้ว อำเภอเมือง จังหวัด ภูเก็ต แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษากระบวนการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ของผู้เสียหายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาปรากฏค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 4 ข้อ ดังนี้

1.1.1 ท่านสามารถดาวน์โหลดแบบฟอร์มในการยื่นแบบแสดงรายการได้จากเว็บไซต์ของ อบต. ($\bar{X} = 2.37$) ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้เสนอแนะว่า เจ้าหน้าที่ควรเพิ่มช่องทางการดาวน์โหลดแบบฟอร์มในการยื่นแบบแสดงรายการได้จากเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบล

1.1.2 ท่านสามารถเข้าถึงสื่อ และเทคโนโลยีของ อบต. ได้เป็นอย่างดี เช่นการแนะนำบริการผ่านเว็บไซต์ ($\bar{X} = 3.08$) ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้เสนอแนะว่า องค์การบริหารส่วนตำบล ควรที่จะส่งเสริมความสามารถในการเข้าถึงสื่อและเทคโนโลยี ของประชาชนให้มากขึ้น

1.1.3 มีการเปิดเผยผลสัมฤทธิ์ในการจัดเก็บภาษีประจำปีให้ประชาชนทราบ ($\bar{X} = 3.15$) ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้เสนอแนะว่า บุคลากรควรเปิดเผยผลสัมฤทธิ์ในการจัดเก็บภาษีประจำปีให้ประชาชนทราบ เพิ่มมากขึ้น

1.1.4 เจ้าหน้าที่บันทึกความถี่ของการใช้บริการของท่าน ($\bar{X} = 3.17$) ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้เสนอแนะว่า หน่วยงานควรบันทึกความถี่ในการใช้บริการของประชาชน เพื่อแจ้งให้กับประชาชนได้ทราบเมื่อมีการร้องขอ

1.2 จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้เสียหายต่อการใช้บริการ ของผู้เสียหายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาปรากฏค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 4 ข้อ ดังนี้

1.2.1 ท่านได้เข้ารับบริการนอกเวลาราชการ เช่น วันหยุดเสาร์ อาทิตย์ และเวลาพักเที่ยง ($\bar{X} = 3.21$) ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้เสนอแนะว่า เจ้าหน้าที่ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการกับประชาชนนอกเวลาราชการ เช่น วันหยุดเสาร์ อาทิตย์ และเวลาพักเที่ยง

1.2.2 ที่ทำการมีการปรับปรุงทางลาด ห้องน้ำคนพิการ สำหรับผู้สูงอายุ และสตรีมีครรภ์ ($\bar{X} = 3.24$) ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้เสนอแนะว่า องค์การบริหารส่วนตำบล ควรทำการปรับปรุงทางลาด ห้องน้ำคนพิการ สำหรับผู้สูงอายุ และสตรีมีครรภ์ให้มีความเหมาะสมมากขึ้น

1.2.3 มีการจัดระบบคิว ก่อน-หลัง เพื่อให้การเสียบายี่เป็นระบบมากยิ่งขึ้น ($\bar{X} = 3.43$) ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้เสนอแนะว่า บุคลากรควรจัดระบบคิว ก่อน-หลัง เพื่อให้การเสียบายี่เป็นระบบมากยิ่งขึ้น

1.2.4 ท่านได้ใช้บริการนอกสถานที่ เช่น การจ่ายผ่านหน่วยเคลื่อนที่มี การยื่นแบบแสดงรายการเคลื่อนที่ ($\bar{X} = 3.55$) ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้เสนอแนะว่า หน่วยงานควรเพิ่มช่องทางในการให้บริการนอกสถานที่ เช่นการจ่ายภาษีผ่านหน่วยเคลื่อนที่, การยื่นแบบแสดงรายการเคลื่อนที่ เป็นต้น

1.3 จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการจัดการลูกค้าสัมพันธ์กับทัศนคติของผู้เสียบายี่ต่อการใช้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ปรากฏผลคือ

1.3.1 กระบวนการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมกับด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้เสนอแนะว่า เจ้าหน้าที่ควรบันทึกความดีในการใช้บริการของประชาชน เพื่อแจ้งให้กับประชาชนได้ทราบเมื่อมีการร้องขอ

1.3.2 กระบวนการสร้างฐานข้อมูลลูกค้ากับด้านพนักงาน ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้เสนอแนะว่า หน่วยงานควรเพิ่มช่องทางในการให้บริการกับประชาชนนอกเวลาราชการ เช่น วันหยุดเสาร์ อาทิตย์ และเวลาพักเที่ยง

1.3.3 กระบวนการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมกับด้านพนักงาน ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้เสนอแนะว่า องค์การบริหารส่วนตำบล ควรทำการปรับปรุงทางลาด ห้องน้ำคนพิการ สำหรับผู้สูงอายุ และสตรีมีครรภ์ให้มีคุณภาพมากขึ้น

1.4 จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 4 เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติของผู้เสียบายี่ต่อการใช้บริการ ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด โดยจำแนกตามเพศ อาชีพ และประเภทภาษี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1.4.1 เจ้าหน้าที่ควรออกให้บริการ จัดเก็บภาษีนอกสถานที่

1.4.2 หน่วยงานควรมีบริการให้คำแนะนำและรับปรึกษาปัญหาพร้อมแก้ไข ปัญหาให้แก่ผู้เสียบายี่

1.4.3 บุคลากรควรเอาใจใส่ประชาชน โดยการแจ้งเตือน หากมีการค้างชำระเกินกว่าระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด

2. ข้อเสนอแนะเพื่อทำการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาการจัดการลูกค้าสัมพันธ์กับผลการดำเนินงาน การจัดเก็บรายได้ของ
องค์การบริหารส่วนตำบล

2.2 ควรศึกษาการจัดการลูกค้าสัมพันธ์กับกระบวนการการใช้เทคโนโลยี
ขององค์การบริหารส่วนตำบล

2.3 ควรศึกษาทัศนคติการใช้บริการด้านกระบวนการให้บริการกับความสามารถ
ทางการแข่งขันงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY