

## สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ .....	ก
ABSTRACT .....	ก
กิตติกรรมประกาศ .....	จ
สารบัญ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ช
สารบัญแผนภาพ .....	ฉ
สารบัญตารางภาคผนวก .....	ฉ
<b>บทที่ 1 บทนำ .....</b>	<b>1</b>
ภูมิหลัง .....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย .....	5
สมมติฐานการวิจัย .....	5
ขอบเขตการวิจัย .....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	7
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย .....	9
<b>บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....</b>	<b>11</b>
แนวคิดของการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ .....	12
แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ .....	33
แนวคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำ .....	49
แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารการจัดเก็บภาษีอากรในระดับท้องถิ่น .....	60
บริบทที่เกี่ยวข้องกับองค์การบริหารส่วนตำบล .....	64
โครงสร้างรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น .....	67
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	73
กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	87

หัวข้อ	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย .....	89
กลุ่มประชากรกลุ่มตัวอย่าง .....	89
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล .....	91
วิธีการสร้างเครื่องมือ .....	92
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	94
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	94
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	96
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	100
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	100
ขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	101
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	102
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	123
วัตถุประสงค์การวิจัย .....	123
วิธีดำเนินการวิจัย .....	123
สรุปผลการวิจัย .....	124
อภิปรายผล .....	125
ข้อเสนอแนะ .....	129
บรรณานุกรม .....	132
ภาคผนวก .....	137
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย .....	138
ภาคผนวก ข การวิเคราะห์ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม .....	146
ภาคผนวก ค คำอำนาจจำแนกรายชื่อและความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม .....	150
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์และแต่งตั้งผู้เชี่ยวชาญ .....	154
ประวัติผู้วิจัย .....	160

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	ข้อมูลลูกหนี้ผู้เสียหายขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด .....	67
2	จำนวนประชากรและขนาดกลุ่มตัวอย่าง .....	91
3	แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อาชีพ ประเภท ภาษีที่ต้องจ่าย .....	102
4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการวิเคราะห์กระบวนการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ของผู้ใช้บริการงานจัดเก็บรายได้ องค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน .....	103
5	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการวิเคราะห์กระบวนการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ของผู้ใช้บริการงานจัดเก็บรายได้ องค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านกระบวนการสร้างฐานข้อมูลลูกค้าจำแนกเป็นรายข้อ .....	104
6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการวิเคราะห์กระบวนการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ ของผู้ใช้บริการงาน จัดเก็บ รายได้ องค์การบริหาร ส่วนตำบลในเขตอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านกระบวนการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมจำแนกเป็นรายข้อ .....	106
7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการวิเคราะห์กระบวนการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ ของผู้ใช้บริการงาน จัดเก็บ รายได้ องค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านกระบวนการกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์จำแนกเป็นรายข้อ .....	107
8	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการวิเคราะห์กระบวนการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ ของผู้ใช้บริการงาน จัดเก็บ รายได้ องค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านกระบวนการรักษาลูกค้า จำแนกเป็นรายข้อ .....	108

9	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน กระบวนการจัดการลูกค้าสัมพันธ์กับทัศนคติของผู้เสียหายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน .....	109
10	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการวิเคราะห์กระบวนการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ ของผู้ให้บริการงาน จัดเก็บ รายได้ องค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านพนักงาน จำแนกเป็นรายข้อ .....	110
11	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการวิเคราะห์กระบวนการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ ของผู้ให้บริการงาน จัดเก็บ รายได้ องค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ .....	112
12	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการวิเคราะห์กระบวนการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ ของผู้ให้บริการงาน จัดเก็บ รายได้ องค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ จำแนกเป็นรายข้อ .....	113
13	ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการจัดการลูกค้าสัมพันธ์กับทัศนคติของผู้เสียหายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด .....	114
14	วิเคราะห์เปรียบเทียบ ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการจัดการลูกค้าสัมพันธ์กับทัศนคติของผู้เสียหายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ .....	115
15	วิเคราะห์เปรียบเทียบ ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการจัดการลูกค้าสัมพันธ์กับทัศนคติของผู้เสียหายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามอาชีพ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน .....	116
16	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการจัดการลูกค้าสัมพันธ์กับทัศนคติของผู้เสียหายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามอาชีพ ด้านพนักงาน .....	117

17	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการจัดการลูกค้าสัมพันธ์กับทัศนคติของผู้เสียภาษีในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามอาชีพ ด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ .....	118
18	วิเคราะห์เปรียบเทียบ ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการจัดการลูกค้าสัมพันธ์กับทัศนคติของผู้เสียภาษีในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามประเภทภาษีที่ต้องจ่าย โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน .....	119
19	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการจัดการลูกค้าสัมพันธ์กับทัศนคติของผู้เสียภาษีในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามประเภทภาษีที่ต้องจ่าย ด้านพนักงาน .....	120
20	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการจัดการลูกค้าสัมพันธ์กับทัศนคติของผู้เสียภาษีในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามประเภทภาษีที่ต้องจ่าย ด้านกระบวนการให้บริการ .....	121
21	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการจัดการลูกค้าสัมพันธ์กับทัศนคติของผู้เสียภาษีในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามประเภทภาษีที่ต้องจ่าย ด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ .....	122

## สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่		หน้า
1	การพัฒนาของแนวคิดการตลาดและความแตกต่างของแต่ละแนวคิด .....	15
2	มุมมองที่แตกต่างของการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า .....	17
3	วัฏจักรของความเป็นลูกค้า .....	20
4	กระบวนการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ .....	21
5	เกณฑ์วัดทัศนคติโดยวิธีการใช้คำประจำประโยค .....	41
6	เกณฑ์การวัดทัศนคติโดยวิธีการประเมินแบบมาตราส่วน .....	42
7	เกณฑ์การวัดทัศนคติโดยวิธีการใช้ความหมายแฝงคำคุณศัพท์ .....	43
8	กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	88



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## สารบัญตารางภาคผนวก

### ตารางภาคผนวกที่

หน้า

- 1 การหาผลรวมและค่า IOC ของความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการจัดการ  
ลูกค้าสัมพันธ์กับทัศนคติของผู้เสียภาษีในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล  
อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ..... 147
- 2 คำอำนาจำแนกรายชื่อและความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ..... 151



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY