

## สารบัญ

บทที่	หน้า
<b>1 บทนำ</b> .....	1
ความเป็นมา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
ประโยชน์ของการวิจัย.....	2
ขอบเขตของการวิจัย.....	2
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
สมมติฐานในการวิจัย.....	5
<b>2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b> .....	6
การให้บริการ.....	7
ความหมายการให้บริการ.....	7
คุณภาพการให้บริการ.....	8
การวัดความพึงพอใจในการให้บริการ.....	10
สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน.....	11
ความหมายเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม.....	11
ความสำคัญของสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน.....	12
ประเภทของสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน.....	12
การประชาสัมพันธ์.....	13
ความหมายของการประชาสัมพันธ์.....	13
องค์ประกอบของการประชาสัมพันธ์.....	15
เทคโนโลยีสารสนเทศกับระบบสารสนเทศ.....	17
ความหมายของระบบสารสนเทศ.....	17
องค์ประกอบของระบบสารสนเทศ.....	20
คุณสมบัติของระบบสารสนเทศที่ดี.....	23
ประโยชน์ของระบบสารสนเทศ.....	25
จุดมุ่งหมายของการพัฒนาระบบสารสนเทศ.....	25
กระบวนการในการพัฒนาระบบสารสนเทศ.....	26

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
2 (ต่อ)	
บทบาทและความสำคัญของกรมสรรพสามิต .....	27
วิสัยทัศน์.....	27
พันธกิจ.....	27
ประเด็นยุทธศาสตร์.....	27
การแบ่งส่วนราชการ .....	27
กฎหมายสรรพสามิต .....	28
อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมือง ตราด.....	28
นโยบายการพัฒนาการบริการของกรมสรรพสามิต .....	30
การให้บริการโดยการนำระบบ IT มาใช้ในสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด .....	31
ประโยชน์ของการนำ IT มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาระบบสารสนเทศใน สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด .....	33
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	33
งานวิจัยต่างประเทศ .....	33
งานวิจัยในประเทศ.....	34
3 วิธีดำเนินการวิจัย .....	37
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง .....	37
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	37
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	39
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	39
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	40

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 การวิเคราะห์ข้อมูล .....	41
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	41
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	57
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	57
วิธีดำเนินการวิจัย .....	57
สรุปผลการวิจัย.....	58
อภิปรายผลการวิจัย .....	60
ข้อเสนอแนะ .....	64
บรรณานุกรม.....	66
ภาคผนวก .....	72
ภาคผนวก ก รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ.....	73
ภาคผนวก ข แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	75
ภาคผนวก ค ค่าความเชื่อมั่นและค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม.....	81
ประวัติย่อผู้วิจัย .....	85

## สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา และรายได้	42
2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด โดยรวมทุกด้าน.....	43
3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด ด้านการให้บริการ .....	44
4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด ด้านสภาพแวดล้อมภายนอกหน่วยงาน.....	45
5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด ด้านสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน.....	46
6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด ด้านการประชาสัมพันธ์.....	47
7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด ด้านสารสนเทศ .....	48
8 วิเคราะห์ เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพ การบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ.....	49
9 วิเคราะห์ เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพ การบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุ.....	50
10 วิเคราะห์ เปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด เป็นรายคู่ ด้านสภาพแวดล้อมภายใน จำแนกตามอายุ.....	51
11 วิเคราะห์ เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพ การบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามการศึกษา	52
12 วิเคราะห์ เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพ การบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามรายได้...	53
13 วิเคราะห์ เปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด เป็นรายคู่ โดยรวมทุกด้าน จำแนกตามรายได้ .....	54

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
14 วิเคราะห์ เปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด เป็นรายคู่ ด้านการประชาสัมพันธ์ จำแนกตามรายได้ .....	55
15 วิเคราะห์ เปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด เป็นรายคู่ ด้านระบบสารสนเทศ จำแนกตามรายได้ .....	56
16 ค่าอำนาจจำแนกรายชื่อของแบบสอบถาม เรื่องประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงาน สรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด.....	82
17 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เรื่องประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงาน สรรพสามิต พื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด .....	84

## สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
2 องค์ประกอบของระบบสารสนเทศที่ใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์.....	22
3 คุณลักษณะของระบบสารสนเทศ.....	24

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี