

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	จ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ฉ
กิตติกรรมประกาศ.....	ช
สารบัญ.....	ซ
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญภาพประกอบ.....	ถ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	4
สมมุติฐานในการวิจัย.....	6
ขอบเขตการวิจัย.....	6
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย.....	7
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
2 เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
การจัดองค์การของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน.....	9
แนวคิดที่เกี่ยวข้อง.....	27
แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ.....	27
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.....	29
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	39
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	41
ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการ.....	41
ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	43
ทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้รับบริการ.....	46
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	48

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
3	วิธีดำเนินการวิจัย.....	52
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	52
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	53
	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	55
	การใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูล.....	56
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	58
	การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล.....	59
	การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการ ส่งเสริมการลงทุน.....	61
	การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน.....	67
	การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน.....	72
	การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล.....	77
	การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล.....	84
	การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการ.....	90
	การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับ พฤติกรรมการใช้บริการ.....	109
	การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ต่อระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการสำนักงาน คณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน	145

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5	
สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	147
สรุปผลการวิจัย.....	147
อภิปรายผลการวิจัย.....	150
ข้อเสนอแนะ.....	153
บรรณานุกรม.....	155
ภาคผนวก.....	162
ภาคผนวก ก.....	163
ภาคผนวก ข.....	170
ภาคผนวก ค.....	182
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	218

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	ค่าความถี่ และร้อยละ ของปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพ และอาชีพ	59
2	ค่าความถี่ และร้อยละของพฤติกรรมการใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน ด้านสาเหตุที่มาใช้บริการ.....	61
3	ค่าความถี่และร้อยละของพฤติกรรมการใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน ด้านจำนวนครั้งในการใช้บริการต่อเดือน.....	62
4	ค่าความถี่ และร้อยละของพฤติกรรมการใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน ด้านลักษณะการใช้บริการ.....	63
5	ค่าความถี่ และร้อยละของพฤติกรรมการใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน ด้านช่วงเวลาการมาใช้บริการ.....	64
6	ค่าความถี่ และร้อยละของพฤติกรรมการใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน ด้านสถานที่ / กอง / หน่วยงานที่ติดต่อ.....	65
7	ค่าความถี่ และร้อยละของพฤติกรรมการใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน ด้านการได้รับข้อมูลข่าวสาร	66
8	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน ด้านการวางแผน.....	67
9	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน ด้านการจัดองค์การ.....	68
10	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน ด้านการจูงใจ.....	69
11	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน ด้านการควบคุมคุณภาพ.....	70
12	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน โดยภาพรวม.....	71
13	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน ด้านเจ้าหน้าที่.....	72

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
14	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน ด้านกระบวนการให้บริการ 73
15	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน ด้านอาคารสถานที่..... 74
16	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน ด้านการประชาสัมพันธ์..... 75
17	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน โดยภาพรวม 76
18	การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสำนักงานคณะกรรมการ ส่งเสริมการลงทุน จำแนกตามเพศ..... 77
19	การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสำนักงานคณะกรรมการ ส่งเสริมการลงทุน จำแนกตามอายุ 78
20	การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อการบริหารจัดการ สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedure ระหว่างด้านการจูงใจกับอายุ..... 79
21	การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสำนักงาน คณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน จำแนกตามระดับการศึกษา..... 80
22	การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสำนักงาน คณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน..... 81
23	การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสำนักงาน คณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน จำแนกตามสถานภาพ..... 82
24	การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสำนักงาน คณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน จำแนกตามอาชีพ..... 83

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
25	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงาน คณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน จำแนกตามเพศ 84
26	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงาน คณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน จำแนกตามอายุ..... 85
27	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงาน คณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน จำแนกตามระดับการศึกษา..... 86
28	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงาน คณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 87
29	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงาน คณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน จำแนกตามสถานภาพ..... 88
30	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงาน คณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน จำแนกตามอาชีพ..... 89
31	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงาน คณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน จำแนกตามสาเหตุที่ใช้บริการ..... 90
32	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงาน คณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedureระหว่างด้านเจ้าหน้าที่กับสาเหตุที่ใช้บริการ..... 91
33	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงาน คณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedure ระหว่างด้านกระบวนการให้บริการ กับสาเหตุที่ใช้บริการ..... 92
34	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงาน คณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedure ระหว่างด้านประชาสัมพันธ์กับสาเหตุที่ใช้บริการ..... 93
35	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงาน คณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนจำแนกตามจำนวนครั้ง ในการใช้บริการต่อเดือน..... 94

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
36 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน (BOI) เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedure ระหว่างด้านเจ้าหน้าที่กับจำนวนครั้งในการใช้บริการต่อเดือน.....	95
37 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedure ระหว่างด้านกระบวนการให้บริการกับจำนวนครั้งในการใช้บริการต่อเดือน.....	96
38 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน จำแนกตามลักษณะการใช้บริการ.....	97
39 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedure ระหว่างด้านเจ้าหน้าที่กับลักษณะการใช้บริการ.....	98
40 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedure ระหว่างด้านกระบวนการให้บริการกับลักษณะการใช้บริการ.....	99
41 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedure ระหว่างด้านอาคารสถานที่กับลักษณะการใช้บริการ.....	100
42 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedure ระหว่างด้านประชาสัมพันธ์กับลักษณะการใช้บริการ.....	101
43 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน จำแนกตามช่วงเวลามาใช้บริการ.....	102
44 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน จำแนกตามสถานที่ / กอง / หน่วยงานที่ติดต่อ.....	103

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
45 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการ ส่งเสริมการลงทุน เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านเจ้าหน้าที่กับสถานที่ / กอง / หน่วยงานที่ติดต่อ.....	104
46 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการ ส่งเสริมการลงทุน เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านกระบวนการให้บริการกับสถานที่ / กอง / หน่วยงานที่ติดต่อ.....	105
47 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการ ส่งเสริมการลงทุน เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านอาคารสถานที่ / กอง / หน่วยงานที่ติดต่อ.....	106
48 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการ ส่งเสริมการลงทุน เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านประชาสัมพันธ์กับสถานที่ / กอง / หน่วยงานที่ติดต่อ.....	107
49 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงาน คณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน จำแนกตามการได้รับข้อมูลข่าวสาร.....	108
50 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับสาเหตุที่มาใช้บริการ.....	109
51 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับจำนวนครั้งในการใช้บริการต่อเดือน.....	110
52 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับลักษณะการใช้บริการ.....	111
53 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับช่วงเวลาการมาใช้บริการ.....	112
54 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับสถานที่ / กอง / หน่วยงานที่ติดต่อ.....	113
55 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับการได้รับข้อมูลข่าวสาร.....	114
56 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับสาเหตุที่มาใช้บริการ.....	115
57 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับจำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อเดือน.....	116
58 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับลักษณะการใช้บริการ.....	117
59 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับช่วงเวลาการมาใช้บริการ.....	118
60 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับสถานที่ / กอง / หน่วยงานที่ติดต่อ.....	119
61 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับการได้รับข้อมูลข่าวสาร.....	120
62 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับสาเหตุที่มาใช้บริการ.....	121

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
63 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับจำนวนครั้งในการใช้บริการต่อเดือน.....	122
64 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับลักษณะการใช้บริการ.....	123
65 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับช่วงเวลาการมาใช้บริการ.....	124
66 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับสถานที่ / กอง / หน่วยงานที่ติดต่อ.....	125
67 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับการได้รับข้อมูลข่าวสาร.....	126
68 ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับสาเหตุที่มาใช้บริการ.....	127
69 ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับจำนวนครั้งในการใช้บริการ ต่อเดือน.....	128
70 ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับลักษณะการใช้บริการ.....	129
71 ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับช่วงเวลาการมาใช้บริการ.....	130
72 ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับสถานที่ / กอง / หน่วยงานที่ติดต่อ...	131
73 ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับการได้รับข้อมูลข่าวสาร.....	132
74 ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพกับสาเหตุที่มาใช้บริการ.....	133
75 ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพกับจำนวนครั้งในการใช้บริการต่อเดือน.....	134
76 ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพกับลักษณะการใช้บริการ.....	135
77 ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพกับช่วงเวลาการมาใช้บริการ.....	136
78 ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพกับสถานที่ / กอง / หน่วยงานที่ติดต่อ.....	137
79 ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพกับการได้รับข้อมูลข่าวสาร.....	138
80 ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับสาเหตุที่มาใช้บริการ.....	139
81 ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับจำนวนครั้งในการใช้บริการต่อเดือน.....	140
82 ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับลักษณะการใช้บริการ.....	141
83 ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับช่วงเวลาการมาใช้บริการ.....	142
84 ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับสถานที่ / กอง / หน่วยงานที่ติดต่อ.....	143
85 ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับการได้รับข้อมูลข่าวสาร.....	144
86 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกับ ระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการสำนักงานคณะกรรมการ ส่งเสริมการลงทุน ด้วยวิธีสถิติ Pearson Correlation.....	145

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย.....	4
2 แสดงการเปรียบเทียบผลการวิเคราะห์.....	5
3 แสดงโครงสร้างองค์กร.....	12
4 แสดงขั้นตอนการขอรับการสิทธิและประโยชน์.....	24
5 แสดงขั้นตอนการขอรับสิทธิและประโยชน์ (ต่อ).....	25