

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในระยะแรกการบริหารงานด้านการส่งเสริมการลงทุนของรัฐบาล อยู่ในรูปของ “คณะกรรมการ” แต่เพียงอย่างเดียว โดยไม่มีหน่วยงานบริหารหรือ สำนักงาน เช่นปัจจุบัน “คณะกรรมการส่งเสริมอุตสาหกรรม” ตั้งขึ้นครั้งแรกเมื่อ พ.ศ. 2497 หลังจากได้มีการตรา “พระราชบัญญัติส่งเสริมอุตสาหกรรม พ.ศ. 2497” โดยมีบทบัญญัติให้สิทธิประโยชน์เป็นสิ่งจูงใจ แก่กิจการที่รัฐเห็นว่าสำคัญ และจำเป็นแก่การพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ คณะกรรมการที่ตั้งขึ้นมี รัฐมนตรีว่าการกระทรวงอุตสาหกรรมเป็นประธานกรรมการทำหน้าที่พิจารณาให้สิทธิประโยชน์ แก่นักลงทุนต่อมารัฐบาลพิจารณาเห็นว่าภาวะเศรษฐกิจและการลงทุนได้เปลี่ยนแปลงไป พระราชบัญญัติส่งเสริมอุตสาหกรรม พ.ศ. 2497 ไม่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการดึงดูดให้ออกชน ทั่วไทยและต่างประเทศมาลงทุนประกอบกิจการอุตสาหกรรมตามเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ใน ปี พ.ศ. 2501 จึงได้ยกเลิกพระราชบัญญัตินั้นและให้ใช้ประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 33 พ.ศ. 2501 แทน โดยมี “คณะกรรมการที่ปรึกษาเศรษฐกิจ” รับผิดชอบในการบริหารงาน

ต่อมาในปี พ.ศ. 2503 ได้มีการตรากฎหมายขึ้นใหม่ เรียกว่าพระราชบัญญัติส่งเสริมการ ลงทุนเพื่อกิจการอุตสาหกรรม พ.ศ. 2503 กำหนดกิจการที่อยู่ในข่ายให้การส่งเสริมที่เป็นประโยชน์ ต่อเศรษฐกิจของประเทศอย่างชัดเจน และเพิ่มสิทธิประโยชน์แก่ผู้ลงทุนมากขึ้น มีบทบัญญัติให้ตั้ง “คณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนเพื่อกิจการอุตสาหกรรม” ขึ้น โดยมีคณะกรรมการบริหารทำ หน้าที่ปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมติของคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน หรือบีโอไอ (BOI)

หลังจากประเทศไทยได้ประกาศใช้แผนพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับแรก เมื่อปี พ.ศ. 2504 แล้ว รัฐบาลได้เล็งเห็นว่าการส่งเสริมการปรับโครงสร้างเศรษฐกิจจากเศรษฐกิจ เกษตรสู่เศรษฐกิจอุตสาหกรรมจำเป็นต้องมีกลไกทางกฎหมายที่เหมาะสม จึงได้แก้ไข พระราชบัญญัติส่งเสริมการลงทุนในปี พ.ศ. 2505 โดย ได้แบ่งกิจการที่อยู่ในข่ายให้การส่งเสริม ออกเป็นประเภท ก. ข. ค. โดยให้สิทธิประโยชน์มากขึ้นตามลำดับความสำคัญของประเภทกิจการ

ต่อมาเมื่อปริมาณงานและอุตสาหกรรมที่จะให้การส่งเสริมมีความซับซ้อนมากขึ้น จึงได้ มีการตรากฎหมายว่าด้วยส่งเสริมการลงทุนขึ้นใหม่ในปี พ.ศ. 2508 กำหนดให้มีการจัดตั้ง สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนเพื่อกิจการอุตสาหกรรมขึ้น เป็นหน่วยราชการถาวร มี ฐานะเทียบเท่ากรม สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี ทำหน้าที่บริหารงานการส่งเสริมการลงทุนให้

เป็นไปตามนโยบายของคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน และให้ยุบคณะกรรมการบริหารที่มีอยู่เดิมเสีย พระราชบัญญัติฉบับนี้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 25 มกราคม พ.ศ. 2509

กฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการลงทุนได้มีการปรับปรุงแก้ไขอีกครั้งหนึ่งในรูปของประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 227 มีบทบัญญัติให้เปลี่ยนชื่อคณะกรรมการ และสำนักงาน โดยตัดคำว่า “อุตสาหกรรม” ออกเพื่อให้การส่งเสริมการลงทุนมีขอบเขตที่กว้างขวางไม่จำกัดเฉพาะอุตสาหกรรมเท่านั้น แต่ได้รวมกิจการประเภทบริการเข้าไว้ด้วย กฎหมายฉบับนี้ยกเลิกการแบ่งกิจการเป็นประเภท ก. ข. ค. ที่เคยกำหนดไว้ในกฎหมายที่ออกเมื่อปี พ.ศ.2505

ในปี พ.ศ. 2520 ได้มีการออกกฎหมายใหม่ เรียกว่า “พระราชบัญญัติส่งเสริมการลงทุน พ.ศ. 2520” ประกาศในราชกิจจานุเบกษาฉบับพิเศษเล่มที่ 94 ตอนที่ 38 วันที่ 4 พฤษภาคม พ.ศ. 2520 ต่อมาเมื่อปลายปี พ.ศ. 2534 ได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมายฉบับดังกล่าว โดยพระราชบัญญัติส่งเสริมการลงทุน (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2534 เนื่องจากรัฐบาลนำภาษีมูลค่าเพิ่มมาใช้แทนภาษีการค้า กฎหมายฉบับนี้ได้ใช้บังคับมาจนถึงปัจจุบัน (สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน. 2543 :5)

สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน(Board of Investment) หรือบีโอไอเป็นหน่วยงานหลักของรัฐบาลที่กระตุ้นให้เกิดการลงทุนในประเทศไทย โดยให้สิทธิประโยชน์ต่าง ๆ และยังจัดกิจกรรมส่งเสริมการลงทุน ทั้งในประเทศและต่างประเทศเพื่อให้เกิดการลงทุนเพิ่มมากขึ้น การส่งเสริมการลงทุนในประเทศไทยเริ่มต้นมานานถึง 40 ปีแล้ว ปัจจุบันบีโอไอ ปฏิบัติงานภายใต้พระราชบัญญัติส่งเสริมการลงทุน พ.ศ. 2520 แก้ไขเพิ่มเติม โดยพระราชบัญญัติส่งเสริมการลงทุน (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2534 และพระราชบัญญัติส่งเสริมการลงทุน (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2544 มีนายกรัฐมนตรีเป็นประธาน โดยมีรัฐมนตรีเศรษฐกิจ ข้าราชการระดับสูง ตัวแทนจากองค์กรเอกชน ชำนาญ และนักวิชาการ เป็นคณะกรรมการและที่ปรึกษา ส่วนงานประจำทางด้านดูแลกิจกรรมส่งเสริมการลงทุนต่างๆ นั้น เป็นหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน สังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม

บีโอไอ ให้สิทธิประโยชน์ต่างๆ ทั้งในด้านยกเว้นหรือลดหย่อนภาษีอากรและอื่นๆ เช่น การให้หลักประกันแก่โครงการลงทุนต่างๆ ที่มีคุณสมบัติตามเป้าหมายในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ นอกเหนือจากสิทธิประโยชน์ดังกล่าวแล้ว บีโอไอ ยังให้บริการอย่างครบครันเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจแก่นักลงทุนและผู้สนใจ นับแต่ให้คำแนะนำแก่นักลงทุนในขั้นตอนขอรับการส่งเสริมและขอใบอนุญาตต่างๆ การหาผู้ร่วมลงทุน ตลอดจนช่วยเหลือนักลงทุนไทยที่สนใจลงทุนในต่างประเทศ โดยสรุป บีโอไอให้การสนับสนุนแก่นักธุรกิจทั้งไทยและต่างประเทศที่กำลังวางแผนจะลงทุนหรือลงทุนอยู่แล้ว

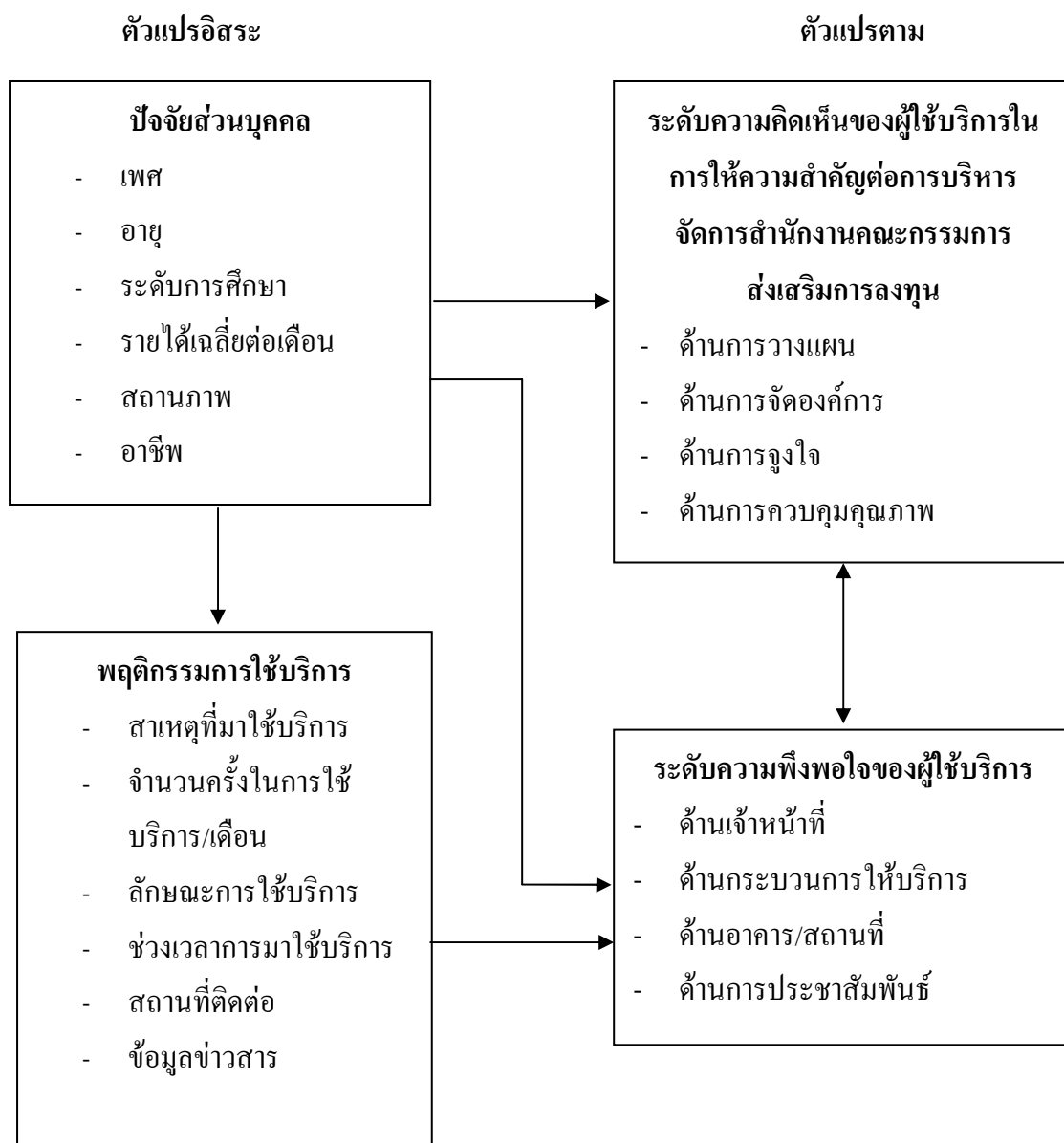
ปัจจุบันเป้าหมายเงินลงทุนลดลง เนื่องจากขณะนี้นักลงทุนเปลี่ยนไปลงทุนในประเทศอื่นมากขึ้น ซึ่งมีผลกระทบทางด้านเศรษฐกิจของประเทศไทยอย่างมาก จึงต้องการสำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการเพื่อนำมาปรับปรุงและแก้ไขต่อไป (เรื่องนํารัฐการส่งเสริมการลงทุน. 2543 : 5-6)

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน
2. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการบริหารจัดการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน
3. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจการใช้บริการของผู้ใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน
4. เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริหารจัดการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
5. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจการใช้บริการของผู้ใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
6. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจการใช้บริการของผู้ใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการ
7. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน
8. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกับระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน

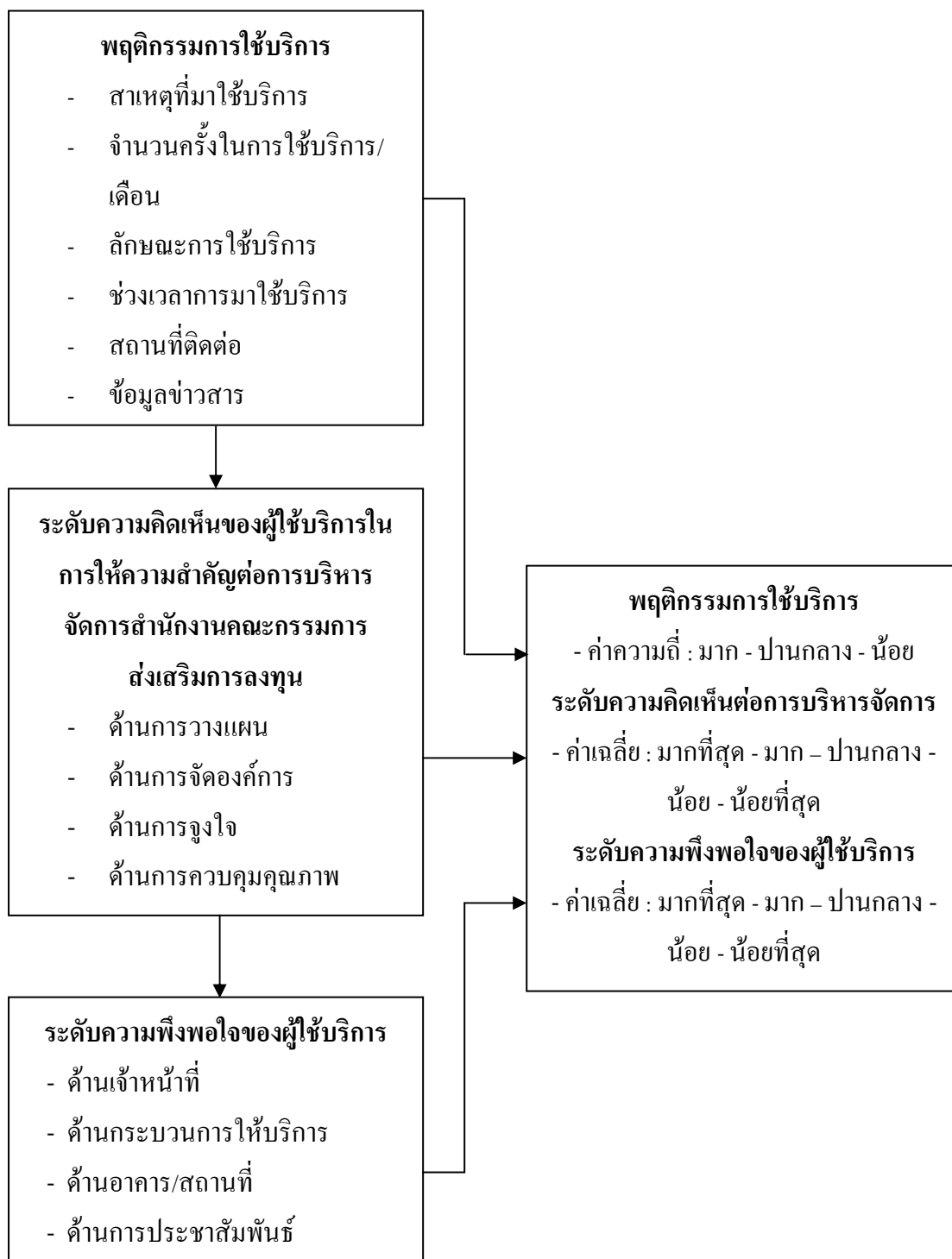
กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปแนวคิดเพื่อเป็นแนวทางในการวิจัย โดยเป็นการศึกษากลุ่มผู้ใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน ดังภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สำหรับการเปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการ ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ดังภาพประกอบ 2



ภาพประกอบ 2 การเปรียบเทียบผลการวิเคราะห์

สมมติฐานการวิจัย

จากการทบทวนแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำมากำหนดเป็นสมมติฐานการวิจัย ได้ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนแตกต่างกัน
2. ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแตกต่างกัน
3. พฤติกรรมการใช้บริการแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนแตกต่างกัน
4. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการ
5. ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาถึงการบริหารจัดการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนที่มีผลต่อพฤติกรรมการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

1. ขอบเขตด้านประชากร ประชากร คือ ผู้ใช้บริการที่เข้ามาขอรับบริการต่างๆ ของหน่วยงานในสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน
2. ขอบเขตด้านเนื้อหา
 - 2.1 ตัวแปรอิสระ

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพ และอาชีพ
 - 2.2 ตัวแปรร่วม

พฤติกรรมการใช้บริการ ได้แก่ สาเหตุที่มาใช้บริการ จำนวนครั้งในการใช้บริการ/เดือน ลักษณะการให้บริการ ช่วงเวลาการมาใช้บริการ สถานที่ติดต่อ และข้อมูลข่าวสาร
 - 2.3 ตัวแปรตาม
 - 2.3.1 ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการในการให้ความสำคัญต่อการบริหารจัดการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน ได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการจูงใจ ด้านการควบคุมคุณภาพ

2.3.2 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านอาคาร / สถานที่ และด้านการประชาสัมพันธ์

3. ขอบเขตด้านพื้นที่การวิจัยกำหนดเฉพาะสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพฯ เท่านั้น

4. ขอบเขตด้านเวลาการวิจัย ระหว่าง เดือนกรกฎาคม 2549 ถึงเดือนกันยายน 2549

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริหารจัดการของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน

2. ทำให้ทราบถึงพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน

3. ทำให้ทราบถึงปัจจัยการบริหารจัดการของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน

4. ทำให้ทราบถึงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกับปัจจัยการบริหารจัดการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน

นิยามศัพท์เฉพาะ

การบริหารจัดการ หมายถึง กระบวนการทำงานเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์การ การจูงใจ และการควบคุมคุณภาพ

สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน หมายถึง หน่วยงานภายใต้กระทรวงพาณิชย์ จัดตั้งขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2497 มีอำนาจหน้าที่ วิเคราะห์และเสนอความเห็นเกี่ยวกับการส่งเสริมและการให้สิทธิประโยชน์แก่โครงการต่างๆ รวมถึงการให้ข้อมูล ทางด้านการส่งเสริมการลงทุนหรือข้อมูลทั่วไป

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ หมายถึง การได้รับตอบสนองตามความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนทางด้านเจ้าหน้าที่ กระบวนการให้บริการ ด้านอาคาร/ สถานที่ และการประชาสัมพันธ์

พฤติกรรมการใช้บริการ หมายถึง การกระทำหรืออาการที่แสดงออกทางความคิดเห็นและความรู้สึก เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน ได้แก่ สาเหตุที่มาใช้บริการ จำนวนครั้งในการใช้บริการ/เดือน ลักษณะการใช้บริการ ช่วงเวลาการมาใช้บริการ สถานที่ติดต่อ และข้อมูลข่าวสาร

ผู้ใช้บริการ หมายถึง พนักงานบริษัท เจ้าหน้าที่และบุคคลทั่วไปที่เข้ามาขอรับบริการต่างๆ ของหน่วยงานในสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน

สาเหตุการมาใช้บริการ หมายถึง เหตุผลในการเข้ามาใช้บริการ ได้แก่ การขอรับบริการส่งเสริมการลงทุนและค้นคว้าหาข้อมูลข่าวสารของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนและข้อมูลอื่นๆ ทั่วไป

ลักษณะการใช้บริการ หมายถึง สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนให้สิทธิประโยชน์ทั้งในด้านยกเว้นหรือลดหย่อนภาษีอากรและอื่นๆ ผู้ใช้บริการสามารถมาติดต่อสำนักงานด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์ หรือตัวแทนที่เป็นเจ้าหน้าที่ของบริษัท เพื่อขอรับบริการของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน

สถานที่ติดต่อ หมายถึง สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน สำนักงานใหญ่ เลขที่ 555 ถนนวิภาวดีรังสิต เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร ซึ่งมีหน่วยงาน ดังนี้ ฝ่ายบัตรส่งเสริม หน่วยช่างฝีมือ ฝ่ายสารบรรณ สำนักเลขานุการกรม ศูนย์บริการลงทุน และห้องสมุดศูนย์บริการ

ข้อมูลข่าวสาร หมายถึง ข้อความต่างๆ ของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนที่เผยแพร่จากทางอินเทอร์เน็ต หนังสือพิมพ์ การจัดนิทรรศการ โทรทัศน์ วิทยุ และวารสารต่างๆ ของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน