

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน 2) ศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการบริหารจัดการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน 3) ศึกษาระดับความพึงพอใจการใช้บริการของผู้ใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน 4) เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการ สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน 5) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจการใช้บริการของผู้ใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 6) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจการใช้บริการของผู้ใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการ 7) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการ สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน 8) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจกับระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากผู้มาใช้บริการรวม 400 คน ซึ่งผู้วิจัยเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ ในรูปของตาราง โดยแบ่งออกเป็นตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการ สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน

ตอนที่ 5 เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน

ตอนที่ 6 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน

ตอนที่ 7 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน

ตอนที่ 8 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน

ตอนที่ 9 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกับระดับความคิดเห็นการบริหารจัดการ สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน	ค่าสถิติทดสอบ t-test
F	แทน	ค่าสถิติทดสอบ F-test
$\chi^2$	แทน	ค่าสถิติทดสอบไคสแควร์
*	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
**	แทน	มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วยเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพ และอาชีพ โดยหาค่าความถี่และร้อยละ แสดงผลในตาราง 1

ตาราง 1 ค่าความถี่ และร้อยละ ของปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพ และอาชีพ

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	400	100
เพศ		
ชาย	200	50.0
หญิง	200	50.0
อายุ		
ไม่เกิน 26 ปี	89	22.3
27 – 29 ปี	104	26.0
30 – 36 ปี	106	26.5
37 ปีขึ้นไป	101	25.3
ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษา/ปวช.	3	8.0
อนุปริญญา/ปวส.	42	10.5
ปริญญาตรีขึ้นไป	355	88.7

ตาราง 1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	
	400	ร้อยละ
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
4,000 – 12,000 บาท	106	26.5
12,001 – 17,000 บาท	103	25.8
17,001 – 22,000 บาท	94	23.5
22,001 บาทขึ้นไป	97	24.3
สถานภาพ		
โสด	228	57.0
สมรส	164	41.0
หม้าย / หย่า	8	2.0
อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	22	5.5
นักกฎหมาย / ที่ปรึกษากฎหมาย	3	0.8
พนักงานบริษัทเอกชน	302	75.5
ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	27	6.8
นักธุรกิจ / เจ้าของกิจการ / ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว	46	11.5

จากตาราง 1 ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 คน ผลการวิจัยพบว่าเป็นเพศชาย จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 และเพศหญิง จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 มีอายุระหว่าง 30-36 ปี จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 26.5 ระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 355 คน คิดเป็นร้อยละ 88.8 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 4,000 – 12,000 บาท จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 26.5 มีสถานภาพโสด จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 57.0 และมีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 302 คน คิดเป็นร้อยละ 75.5

## ตอนที่ 2 การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน

ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน ประกอบด้วย สาเหตุที่มาใช้บริการ จำนวนครั้งในการใช้บริการต่อเดือน ท่านใช้บริการในลักษณะใด ช่วงเวลาการมาใช้บริการ สถานที่ / กอง / หน่วยงานที่ติดต่อ ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารของ BOI ได้จากสื่อใด โดยหาค่าความถี่และร้อยละ แสดงผลในตาราง 2 - 7

ตาราง 2 ค่าความถี่ และร้อยละของพฤติกรรมการใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน ด้านสาเหตุที่มาใช้บริการ

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	400	100
1. สาเหตุที่มาใช้บริการ		
1.1 ขอรับบริการส่งเสริมการลงทุน	133	33.3
1.2 ใช้บริการค้นหาข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ	92	23.0
1.3 ทั้งขอรับบริการส่งเสริมการลงทุน และค้นหาข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ	175	43.7

จากตาราง 2 พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีสาเหตุการมาใช้บริการ ทั้งขอรับบริการส่งเสริมการลงทุนและค้นหาข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ จำนวน 175 คิดเป็นร้อยละ 43.7 รองลงมาคือ ขอรับบริการส่งเสริมการลงทุน จำนวน 133 คิดเป็นร้อยละ 33.3 และใช้บริการค้นหาข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ จำนวน 92 คิดเป็นร้อยละ 23.0

ตาราง 3 ค่าความถี่และร้อยละของพฤติกรรมการใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน ด้านจำนวนครั้งในการใช้บริการต่อเดือน

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	400	100
2. จำนวนครั้งในการใช้บริการต่อเดือน		
2.1 ไม่เกิน 1 ครั้ง	106	26.5
2.2 2 - 3 ครั้งต่อเดือน	158	39.5
2.3 4 - 5 ครั้งต่อเดือน	78	19.5
2.4 6 ครั้งขึ้นไป	58	14.5

จากตาราง 3 พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีจำนวนครั้งในการใช้บริการ 2 – 3 ครั้งต่อเดือน จำนวน 158 คิดเป็นร้อยละ 39.5 รองลงมาคือ ไม่เกิน 1 ครั้ง จำนวน 106 คิดเป็นร้อยละ 26.5 และ 4 – 5 ครั้งต่อเดือน จำนวน 78 คิดเป็นร้อยละ 19.5

ตาราง 4 ค่าความถี่ และร้อยละของพฤติกรรมการใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน ด้านลักษณะการใช้บริการ

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	400	100
3. ลักษณะการใช้บริการ		
3.1 ใช้บริการโดยมาติดต่อด้วยตนเอง	152	38.0
3.2 ติดต่อทางโทรศัพท์	144	36.0
3.3 ติดต่อโดยใช้เจ้าหน้าที่ของบริษัท	104	26.0

จากตาราง 4 พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มาติดต่อด้วยตนเอง จำนวน 152 คิดเป็นร้อยละ 38.0 รองลงมาคือ ติดต่อทางโทรศัพท์ จำนวน 144 คิดเป็นร้อยละ 36.0 และติดต่อโดยใช้เจ้าหน้าที่ของบริษัท จำนวน 104 คิดเป็นร้อยละ 26.0

ตาราง 5 ค่าความถี่ และร้อยละของพฤติกรรมการใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน ด้านช่วงเวลาการมาใช้บริการ

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	400	100
4. ช่วงเวลาการมาใช้บริการ		
4.1 08.30 น. - 10.00 น.	59	14.7
4.2 10.01 น. - 12.00 น.	121	30.2
4.3 12.01 น. - 14.00 น.	117	29.3
4.4 14.01 น. - 16.30 น.	103	25.8

จากตาราง 5 พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มาใช้ช่วงเวลา 10.01 – 12.00 น. จำนวน 121 คิดเป็นร้อยละ 30.2 รองลงมาคือ 12.01 - 14.00 น. จำนวน 117 คิดเป็นร้อยละ 29.3 และ 14.01 - 16.30 น. จำนวน 103 คิดเป็นร้อยละ 25.8

ตาราง 6 ค่าความถี่ และร้อยละของพฤติกรรมการใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน ด้านสถานที่ / กอง / หน่วยงานที่ติดต่อ

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	400	100
5. สถานที่ / กอง / หน่วยงานที่ติดต่อ		
5.1 สำนักงานเลขานุการกรม	121	30.3
5.2 กองการตลาดเพื่อการลงทุน	30	7.5
5.3 กองการต่างประเทศ	12	3.0
5.4 กองประสานการลงทุน	18	4.5
5.5 กองสารสนเทศการลงทุน	24	6.0
5.6 กองยุทธศาสตร์และนโยบายการลงทุน	21	5.2
5.7 กองบริหารงานสิทธิและประโยชน์	140	35.0
5.8 หน่วยช่างฝีมือ	13	3.3
5.9 ศูนย์บริการลงทุน / ห้องสมุด		
ศูนย์บริการลงทุน	21	5.2

จากตาราง 6 พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ติดต่อกองบริหารงานสิทธิและประโยชน์ จำนวน 140 คิดเป็นร้อยละ 35.0 รองลงมาคือ สำนักงานเลขานุการกรม จำนวน 121 คิดเป็นร้อยละ 30.3 และกองการตลาดเพื่อการลงทุน จำนวน 30 คิดเป็นร้อยละ 7.5



ตาราง 7 ค่าความถี่ และร้อยละของพฤติกรรมการใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน ด้านการได้รับข้อมูลข่าวสาร

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	400	100
6. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารของ (BOI) ได้จาก สื่อใด		
6.1 อินเทอร์เน็ต	325	81.2
6.2 หนังสือพิมพ์	28	7.0
6.3 การจัดนิทรรศการ	3	0.8
6.4 โทรทัศน์ / วิทยุ	10	2.5
6.5 วารสาร / เอกสารต่าง ๆ ของ BOI	34	8.5

จากตาราง 7 พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลข่าวสารจากทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 325 คิดเป็นร้อยละ 81.2 รองลงมาคือ วารสาร / เอกสารต่าง ๆ ของ BOI จำนวน 34 คิดเป็นร้อยละ 8.5 และ หนังสือพิมพ์ จำนวน 28 คิดเป็นร้อยละ 7.0

### ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน ประกอบด้วย ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการจูงใจ และด้านการควบคุมคุณภาพ โดยหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แสดงผลในตาราง 8 - 12

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริหารจัดการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน ด้านการวางแผน

ด้านการวางแผน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. สำนักงานฯ ได้ศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.69	0.60	มาก
2. สำนักงานฯ เปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการได้มีส่วนร่วมรับรู้ในการกำหนดแผนกลยุทธ์	3.61	0.72	มาก
3. นโยบายการปฏิบัติงานของสำนักงานฯ มีความชัดเจน ครอบคลุมและให้แนวทางในการปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย	3.67	0.79	มาก
4. สำนักงานฯ มีการวางแผนงานในการส่งเสริมพัฒนาเจ้าหน้าที่อย่างหลากหลาย	3.77	0.74	มาก
5. สำนักงานฯ ให้ผู้บริการได้มีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงาน	3.74	0.87	มาก
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.69</b>	<b>0.74</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 8 แสดงว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความคิดเห็นด้านการวางแผนภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.69$  และ S.D. = 0.74) และเมื่อวิเคราะห์รายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริหารจัดการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน ด้านการจัดองค์การ

ด้านการจัดองค์การ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. สำนักงานฯ ได้จัดทำโครงสร้างการบริหารงาน และแบ่งสายงานการบังคับบัญชาไว้อย่างชัดเจน	3.93	0.75	มาก
2. สำนักงานฯ ได้มีการสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ เพื่อนำมากำหนดโครงสร้างการจัดองค์การ	3.78	0.81	มาก
3. สำนักงานฯ มอบหมายและกระจายอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบไปตามขอบเขตหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ไว้อย่างชัดเจน	3.82	0.76	มาก
4. สำนักงานฯ ได้มีการมอบอำนาจหน้าที่ลดหลั่นกันไปตามสายการบังคับบัญชา	3.87	0.79	มาก
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.85</b>	<b>0.78</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 9 แสดงว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความคิดเห็นด้านการจัดองค์การภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.85$  และ S.D. = 0.78) และเมื่อวิเคราะห์รายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริหารจัดการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน ด้านการจูงใจ

ด้านการจูงใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. สำนักงานฯ ได้แจ้งนโยบายเป้าหมายวัตถุประสงค์ ในการดำเนินงานให้พนักงานได้ทราบและเข้าใจอย่างชัดเจน	3.84	0.64	มาก
2. สำนักงานฯ สร้างทัศนคติและความเข้าใจที่ดี ในการปฏิบัติงานแก่เจ้าหน้าที่ในฝ่ายต่าง ๆ	3.79	0.72	มาก
3. ผู้บริหารในสำนักงานฯ มีการสร้างความจงรักภักดีและความตระหนักที่จะปกป้องสำนักงานฯ	3.80	0.81	มาก
4. ผู้บริหารในสำนักงานฯ ให้คำปรึกษาและแนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานแก่เจ้าหน้าที่	3.84	0.73	มาก
5. สำนักงานฯ ได้จัดทำเอกสารคู่มือการปฏิบัติงานไว้เป็นหลักฐานให้เจ้าหน้าที่ในสำนักงานฯ ได้ทราบทั่วกัน	3.90	0.74	มาก
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.83</b>	<b>0.73</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 10 แสดงว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความคิดเห็นด้านการจูงใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.83$  และ S.D. = 0.73) และเมื่อวิเคราะห์รายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริหารจัดการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน ด้านการควบคุมคุณภาพ

ด้านการควบคุมคุณภาพ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. สำนักงานฯ กำหนดให้มีการกำกับติดตามผลการปฏิบัติงาน	3.77	0.73	มาก
2. สำนักงานฯ กำหนดให้มีการควบคุมการประเมินผล การปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน	3.75	0.81	มาก
3. สำนักงานฯ มีกฎข้อบังคับที่เหมาะสม	3.76	0.71	มาก
4. ท่านคิดว่าระบบการประเมินผล ปฏิบัติงานที่ สำนักงานฯ ใช้อยู่เป็นระบบที่ดี	3.84	0.79	มาก
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.78</b>	<b>0.76</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 11 แสดงว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความคิดเห็นด้านการควบคุมคุณภาพภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.78$  และ S.D. = 0.76) และเมื่อวิเคราะห์รายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริหารจัดการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน โดยภาพรวม

การบริหารจัดการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านการวางแผน	3.69	0.74	มาก
2. ด้านการจัดองค์การ	3.85	0.78	มาก
3. ด้านการจูงใจ	3.83	0.73	มาก
4. ด้านการควบคุมคุณภาพ	3.78	0.76	มาก
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.79</b>	<b>0.75</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 12 แสดงว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.79$  และ S.D. = 0.75) และเมื่อวิเคราะห์รายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน ประกอบด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านประชาสัมพันธ์ โดยหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แสดงผลในตาราง 13 - 17

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน ด้านเจ้าหน้าที่

ด้านเจ้าหน้าที่	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ผู้บริการ	3.60	0.65	มาก
2. เจ้าหน้าที่ที่มีความยิ้มแย้มแจ่มใส	3.52	0.66	มาก
3. เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา แนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริการ	3.57	0.68	มาก
4. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการ	3.53	0.68	มาก
5. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเพียงพอ	3.51	0.73	มาก
6. ความถูกต้องในการให้ข้อมูล	3.57	0.68	มาก
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.55</b>	<b>0.68</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 13 แสดงว่า ผู้บริการมีระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.55$  และ  $S.D. = 0.68$ ) และเมื่อวิเคราะห์รายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ

ตาราง 14 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงาน  
คณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน ด้านกระบวนการให้บริการ

ด้านกระบวนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. การบริการที่รวดเร็วทันต่อเวลา	3.47	0.69	มาก
2. คุณภาพของการบริการ	3.50	0.69	มาก
3. การติดต่อครั้งต่อไปสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ คนอื่นได้โดยไม่ต้องรอกันเดิม	3.42	0.71	มาก
4. ได้รับความสะดวกในกรณีเอกสารไม่ครบถ้วน	3.45	0.71	มาก
5. ขั้นตอนการบริการไม่ยุ่งยาก	3.53	0.77	มาก
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.47</b>	<b>0.71</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 14 แสดงว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.47$  และ S.D. = 0.71) และเมื่อวิเคราะห์รายละเอียดเป็นรายข้อพบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ



ตาราง 15 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงาน  
คณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน ด้านอาคารสถานที่

ด้านอาคารสถานที่	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่สะดวกสบาย	3.71	0.72	มาก
2. มีที่จอดรถเพียงพอ	2.37	1.23	ปานกลาง
3. มีเครื่องมือหรือสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการใช้บริการ	3.60	0.74	มาก
4. พื้นที่ในสำนักงานฯ มีความสะอาด	3.75	0.75	มาก
5. มีเก้าอี้นั่งรอให้บริการอย่างเพียงพอ	3.70	0.76	มาก
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.43</b>	<b>0.84</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 15 แสดงว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.43$  และ S.D. = 0.84) และเมื่อวิเคราะห์รายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า มีที่จอดรถเพียงพอ ( $\bar{X} = 2.37$  และ S.D. = 1.23) มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 16 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงาน  
คณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน ด้านการประชาสัมพันธ์

ด้านการประชาสัมพันธ์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. การให้มีสิทธิประโยชน์ด้านต่าง ๆ	3.89	0.63	มาก
2. การโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ	3.70	0.78	มาก
3. การประชาสัมพันธ์ข่าวสารของสำนักงานฯ อย่างต่อเนื่อง	3.74	0.82	มาก
4. มีการจูงใจให้มาใช้บริการ	3.76	0.79	มาก
5. ภาพลักษณ์ขององค์การ	4.01	0.76	มาก
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.82</b>	<b>0.76</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 16 แสดงว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.82$  และ S.D. = 0.76) และเมื่อวิเคราะห์รายละเอียดเป็นรายข้อพบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ

ตาราง 17 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงาน  
คณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน โดยภาพรวม

ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านเจ้าหน้าที่	3.55	0.68	มาก
2. ด้านกระบวนการให้บริการ	3.47	0.71	มาก
3. ด้านอาคารสถานที่	3.43	0.84	มาก
4. ด้านการประชาสัมพันธ์	3.82	0.76	มาก
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.57</b>	<b>0.75</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 17 แสดงว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 3.57 และ S.D. = 0.75) และเมื่อวิเคราะห์รายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสำนักงาน  
คณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน

ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสำนักงาน  
คณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล แสดงผลในตาราง 18 - 24 โดยมี  
สมมติฐานเพื่อการทดสอบ ดังนี้

$H_0$  : ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสำนักงาน  
คณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสำนักงาน  
คณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน แตกต่างกัน

ตาราง 18 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริม  
การลงทุน จำแนกตามเพศ

รายการ	ระดับความคิดเห็น				t	Sig.
	ชาย		หญิง			
	(n = 200)		(n = 200)			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านการวางแผน	3.74	0.55	3.65	0.56	1.510	.625
2. ด้านการจัดองค์การ	3.88	0.55	3.83	0.61	.772	.128
3. ด้านการจูงใจ	3.88	0.48	3.79	0.57	1.836	.003*
4. ด้านการควบคุมคุณภาพ	3.84	0.56	3.73	0.58	1.979	.236

\*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 18 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ Independent sample t-test ที่ระดับ  
นัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่  $\alpha = 0.05$  มี 3 ด้าน แสดง  
ว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการด้านการวางแผน ด้าน  
การจัดองค์การ และด้านการควบคุมคุณภาพไม่แตกต่างกัน และค่า Sig. น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญ  
ทางสถิติที่  $\alpha = 0.05$  มี 1 ด้าน คือด้านการจูงใจ แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกันมีระดับ  
ความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการด้านการจูงใจแตกต่างกัน

ตาราง 19 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน จำแนกตามอายุ

รายการ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านการวางแผน	ระหว่างกลุ่ม	.967	3	.322	1.038	0.376
	ภายในกลุ่ม	122.943	396	.310		
	รวม	123.910	399			
2. ด้านการจัดองค์การ	ระหว่างกลุ่ม	.621	3	.207	.607	0.611
	ภายในกลุ่ม	134.927	396	.341		
	รวม	135.547	399			
3. ด้านการจูงใจ	ระหว่างกลุ่ม	2.570	3	.857	3.098	0.027*
	ภายในกลุ่ม	109.497	396	.277		
	รวม	112.067	399			
4. ด้านการควบคุมคุณภาพ	ระหว่างกลุ่ม	.264	3	.088	.269	0.848
	ภายในกลุ่ม	129.595	396	.327		
	รวม	129.859	399			

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 19 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่  $\alpha = 0.05$  มี 3 ด้าน แสดงว่า อายุแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ และด้านการควบคุมคุณภาพไม่แตกต่างกัน และค่า Sig. น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่  $\alpha = 0.05$  มี 1 ด้าน คือ ด้านการจูงใจ แสดงว่า อายุแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการด้านการจูงใจแตกต่างกัน จึงได้จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ LSD ดังแสดงไว้ในตาราง 20 ดังนี้

ตาราง 20 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริหารจัดการสำนักงาน  
คณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านการจูง  
ใจกับอายุ

การจูงใจ	ต่ำกว่า 26 ปี	27 – 29 ปี	30 – 36 ปี	37 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 26 ปี				
27 – 29 ปี				
30 – 36 ปี				
37 ปีขึ้นไป	.1770*	.2068*	.1533*	

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 20 ผลการวิเคราะห์เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least-Significant Different) พบว่า  
อายุแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการด้านการจูงใจแตกต่างกัน คือ ผู้ใช้บริการ  
ที่มีอายุ 37 ปีขึ้นไป มีระดับความคิดเห็นมากกว่า (.1770) ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 26 ปี อายุ 27 -29  
ปี (.2068) และอายุ 30 - 36 ปี (.1533)

ตาราง 21 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน จำแนกตามระดับการศึกษา

รายการ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านการวางแผน	ระหว่างกลุ่ม	.019	2	.010	.031	.969
	ภายในกลุ่ม	123.891	397	.312		
	รวม	123.910	399			
2. ด้านการจัดองค์การ	ระหว่างกลุ่ม	.174	2	.087	.255	.775
	ภายในกลุ่ม	135.374	397	.341		
	รวม	135.548	399			
3. ด้านการจูงใจ	ระหว่างกลุ่ม	.126	2	.063	.224	.799
	ภายในกลุ่ม	111.941	397	.282		
	รวม	112.067	399			
4. ด้านการควบคุมคุณภาพ	ระหว่างกลุ่ม	.385	2	.192	.591	.555
	ภายในกลุ่ม	129.475	397	.326		
	รวม	129.859	399			

จากตาราง 21 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่  $\alpha = 0.05$  ทุกด้าน แสดงว่า ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการจูงใจ และด้านการควบคุมคุณภาพไม่แตกต่างกัน

ตาราง 22 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายการ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านการวางแผน	ระหว่างกลุ่ม	2.097	3	.699	2.272	.080
	ภายในกลุ่ม	121.813	396	.308		
	รวม	123.910	399			
2. ด้านการจัดองค์การ	ระหว่างกลุ่ม	1.787	3	.596	1.764	.154
	ภายในกลุ่ม	133.760	396	.338		
	รวม	135.547	399			
3. ด้านการจูงใจ	ระหว่างกลุ่ม	1.139	3	.380	1.355	.256
	ภายในกลุ่ม	110.928	396	.280		
	รวม	112.067	399			
4. ด้านการควบคุมคุณภาพ	ระหว่างกลุ่ม	1.963	3	.654	2.026	.110
	ภายในกลุ่ม	127.896	396	.323		
	รวม	129.859	399			

จากตาราง 22 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่  $\alpha = 0.05$  ทุกด้าน แสดงว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการจูงใจ และด้านการควบคุมคุณภาพไม่แตกต่างกัน



ตาราง 23 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน จำแนกตามสถานภาพ

รายการ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านการวางแผน	ระหว่างกลุ่ม	.174	2	.087	.280	.756
	ภายในกลุ่ม	123.736	397	.312		
	รวม	123.910	399			
2. ด้านการจัดองค์การ	ระหว่างกลุ่ม	.902	2	.451	1.661	.265
	ภายในกลุ่ม	134.645	397	.339		
	รวม	135.547	399			
3. ด้านการจูงใจ	ระหว่างกลุ่ม	.011	2	.005	.019	.981
	ภายในกลุ่ม	112.056	397	.282		
	รวม	112.067	399			
4. ด้านการควบคุมคุณภาพ	ระหว่างกลุ่ม	.607	2	.303	.932	.395
	ภายในกลุ่ม	129.252	397	.326		
	รวม	129.859	399			

จากตาราง 23 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่  $\alpha = 0.05$  ทุกด้าน แสดงว่า สถานภาพแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการจูงใจ และด้านการควบคุมคุณภาพไม่แตกต่างกัน

ตาราง 24 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน จำแนกตามอาชีพ

รายการ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านการวางแผน	ระหว่างกลุ่ม	1.979	4	.495	1.603	.173
	ภายในกลุ่ม	121.931	395	.309		
	รวม	123.910	399			
2. ด้านการจัดองค์การ	ระหว่างกลุ่ม	1.549	4	.387	1.141	.337
	ภายในกลุ่ม	133.999	395	.339		
	รวม	135.548	399			
3. ด้านการจูงใจ	ระหว่างกลุ่ม	1.595	4	.399	1.426	.225
	ภายในกลุ่ม	110.472	395	.280		
	รวม	112.067	399			
4. ด้านการควบคุมคุณภาพ	ระหว่างกลุ่ม	1.385	4	.346	1.065	.374
	ภายในกลุ่ม	128.474	395	.325		
	รวม	129.859	399			

จากตาราง 24 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่  $\alpha = 0.05$  ทุกด้าน แสดงว่า อาชีพแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการจูงใจ และด้านการควบคุมคุณภาพไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 6 การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการ  
ส่งเสริมการลงทุน

ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการ  
ส่งเสริมการลงทุน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล แสดงผลในตาราง 25 - 30 โดยมีสมมติฐานเพื่อการ  
ทดสอบ ดังนี้

$H_0$  : ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงาน  
คณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการใช้สำนักงานคณะกรรมการ  
ส่งเสริมการลงทุน แตกต่างกัน

ตาราง 25 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการ  
ลงทุน จำแนกตามเพศ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				t	Sig.
	ชาย		หญิง			
	(n =200)		(n =200)			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านเจ้าหน้าที่	3.59	0.45	3.51	0.54	1.754	.067
2. ด้านกระบวนการให้บริการ	3.53	0.51	3.41	0.58	2.174	.152
3. ด้านอาคารสถานที่	3.43	0.46	3.42	0.57	.174	.072
4. ด้านประชาสัมพันธ์	3.90	0.58	3.74	0.59	2.680	.265

จากตาราง 25 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ Independent sample t-test ที่ระดับ  
นัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่  $\alpha = 0.05$  ทุกด้าน  
แสดงว่า เพศแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้าน  
อาคารสถานที่ และด้านประชาสัมพันธ์ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 26 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน จำแนกตามอายุ

รายการ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	.008	3	..003	.011	.998
	ภายในกลุ่ม	99.836	396	.252		
	รวม	99.844	399			
2. ด้านกระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.171	3	.057	.188	.905
	ภายในกลุ่ม	120.441	396	.304		
	รวม	120.612	399			
3. ด้านอาคารสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	.301	3	.100	.374	.772
	ภายในกลุ่ม	106.199	396	.268		
	รวม	106.500	399			
4. ด้านประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	.215	3	.072	.205	.893
	ภายในกลุ่ม	138.822	396	.351		
	รวม	139.038	399			

จากตาราง 26 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ One Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่  $\alpha = 0.05$  ทุกด้าน แสดงว่าอายุแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านประชาสัมพันธ์ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 27 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน จำแนกตามระดับการศึกษา

รายการ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	.138	2	.069	.276	.759
	ภายในกลุ่ม	99.706	397	.251		
	รวม	99.844	399			
2. ด้านกระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.377	2	.188	.622	.537
	ภายในกลุ่ม	120.235	397	.303		
	รวม	120.612	399			
3. ด้านอาคาร	ระหว่างกลุ่ม	.193	2	.097	.361	.698
	ภายในกลุ่ม	106.307	397	.268		
	รวม	106.500	399			
4. ด้านประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	.457	2	.228	.654	.521
	ภายในกลุ่ม	138.581	397	.349		
	รวม	139.038	399			

จากตาราง 27 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่  $\alpha = 0.05$  ทุกด้าน แสดงว่า ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านประชาสัมพันธ์ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 28 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายการ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	.550	3	.183	.732	.534
	ภายในกลุ่ม	99.294	396	.251		
	รวม	99.844	399			
2. ด้านกระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.348	3	.116	.382	.766
	ภายในกลุ่ม	120.264	396	.304		
	รวม	120.612	399			
3. ด้านอาคารสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	.160	3	.053	.198	.898
	ภายในกลุ่ม	106.340	396	.269		
	รวม	106.500	399			
4. ด้านประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	1.128	3	.376	1.079	.358
	ภายในกลุ่ม	137.910	396	.348		
	รวม	139.038	399			

จากตาราง 28 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่  $\alpha = 0.05$  ทุกด้าน แสดงว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่และด้านประชาสัมพันธ์ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 29 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน จำแนกตามสถานภาพ

รายการ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	.259	2	.130	.517	.597
	ภายในกลุ่ม	99.585	397	.251		
	รวม	99.844	399			
2. ด้านกระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.054	2	.027	.089	.915
	ภายในกลุ่ม	120.558	397	.304		
	รวม	120.612	399			
3. ด้านอาคารสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	1.382	2	.691	2.610	.075
	ภายในกลุ่ม	105.118	397	.265		
	รวม	106.500	399			
4. ด้านประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	.977	2	.488	1.404	.247
	ภายในกลุ่ม	138.064	397	.348		
	รวม	139.038	399			

จากตาราง 29 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่  $\alpha = 0.05$  ทุกด้าน แสดงว่า สถานภาพแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านประชาสัมพันธ์ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 30 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน จำแนกตามอาชีพ

รายการ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	.614	4	.153	.611	.655
	ภายในกลุ่ม	99.230	395	.251		
	รวม	99.844	399			
2. ด้านกระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.234	4	.308	1.021	.396
	ภายในกลุ่ม	119.378	395	.302		
	รวม	120.612	399			
3. ด้านอาคารสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	.509	4	.127	.474	.755
	ภายในกลุ่ม	105.991	395	.268		
	รวม	106.500	399			
4. ด้านประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	1.861	4	.465	1.340	.255
	ภายในกลุ่ม	137.177	395	.347		
	รวม	139.035	399			

จากตาราง 30 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่  $\alpha = 0.05$  ทุกด้าน แสดงว่า อาชีพแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านประชาสัมพันธ์ไม่แตกต่างกัน



ตอนที่ 7 การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน

ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการ แสดงผลในตาราง 31 - 49 โดยมีสมมติฐานเพื่อการทดสอบ ดังนี้

$H_0$ : พฤติกรรมการใช้บริการแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : พฤติกรรมการใช้บริการแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน แตกต่างกัน

ตาราง 31 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน จำแนกตามสาเหตุที่ใช้บริการ

รายการ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	4.480	2	2.240	9.326	.000*
	ภายในกลุ่ม	95.364	397	.240		
	รวม	99.844	399			
2. ด้านกระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.050	2	2.025	6.897	.001*
	ภายในกลุ่ม	116.562	397	.294		
	รวม	120.612	399			
3. ด้านอาคารสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	1.469	2	.735	2.777	.063
	ภายในกลุ่ม	105.031	397	.265		
	รวม	106.500	399			
4. ด้านประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	2.849	2	1.424	4.152	.016*
	ภายในกลุ่ม	136.189	397	.343		
	รวม	139.038	399			

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 31 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่  $\alpha = 0.05$  มี 1 ด้าน แสดงว่า สาเหตุที่ใช้บริการแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่ไม่แตกต่างกัน และค่า Sig. น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่  $\alpha = 0.05$  มี 3 ด้าน แสดงว่า สาเหตุที่ใช้บริการแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านประชาสัมพันธ์แตกต่างกัน จึงได้จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ LSD ดังแสดงไว้ในตาราง 32 - 34 ดังนี้

ตาราง 32 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านเจ้าหน้าที่กับสาเหตุที่ใช้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่	ขอรับบริการส่งเสริมการลงทุน	ใช้บริการค้นหาข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ	ทั้งขอรับบริการส่งเสริมการลงทุนและค้นหาข้อมูลฯ
ขอรับบริการส่งเสริมการลงทุน			
ใช้บริการค้นหาข้อมูลข่าวสาร			
ต่าง ๆ	.2559*		
ทั้งขอรับบริการส่งเสริมการลงทุนและค้นหาข้อมูลฯ	.2013*		

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 32 ผลการวิเคราะห์เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least-Significant Different) พบว่า สาเหตุที่ใช้บริการแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเจ้าหน้าที่แตกต่างกัน คือ ผู้ใช้บริการใช้บริการค้นหาข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ มีระดับความพึงพอใจมากกว่า (.2559) ผู้ใช้บริการที่ขอรับบริการส่งเสริมการลงทุน ส่วนผู้ใช้บริการที่ทั้งขอรับบริการส่งเสริมการลงทุนและค้นหาข้อมูล มีระดับความพึงพอใจมากกว่า (.2013) ผู้ใช้บริการที่ขอรับบริการส่งเสริมการลงทุน

ตาราง 33 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านกระบวนการให้บริการกับสาเหตุที่ใช้บริการ

ด้านบริการ	ขอรับบริการ ส่งเสริมการลงทุน	ใช้บริการค้นหา ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ	ทั้งขอรับบริการ ส่งเสริมการลงทุน และค้นหาข้อมูลฯ
ขอรับบริการส่งเสริมการลงทุน			
ใช้บริการค้นหาข้อมูลข่าวสาร			
ต่าง ๆ		.2531*	
ทั้งขอรับบริการส่งเสริมการลงทุนและค้นหาข้อมูลฯ		.1793*	

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 33 ผลการวิเคราะห์เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least-Significant Different) พบว่า สาเหตุที่ใช้บริการแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านกระบวนการให้บริการแตกต่างกัน คือ ผู้ใช้บริการที่ใช้บริการค้นหาข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ มีระดับความพึงพอใจมากกว่า (.2531) ผู้ใช้บริการที่ขอรับบริการส่งเสริมการลงทุน ส่วนผู้ใช้บริการที่ทั้งขอรับบริการส่งเสริมการลงทุนและค้นหาข้อมูลฯ มีระดับความพึงพอใจมากกว่า (.1793) ผู้ใช้บริการที่ขอรับบริการส่งเสริมการลงทุน

ตาราง 34 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านประชาสัมพันธ์กับสาเหตุที่ใช้บริการ

ด้านประชาสัมพันธ์	ขอรับบริการส่งเสริมการลงทุน	ใช้บริการค้นหาข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ	ทั้งขอรับบริการส่งเสริมการลงทุนและค้นหาข้อมูลฯ
ขอรับบริการส่งเสริมการลงทุน ใช้บริการค้นหาข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ทั้งขอรับบริการส่งเสริมการลงทุนและค้นหาข้อมูลฯ	.1926*		

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 34 ผลการวิเคราะห์เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least-Significant Different) พบว่าสาเหตุที่ใช้บริการแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านประชาสัมพันธ์แตกต่างกัน คือผู้ใช้บริการที่ทั้งขอรับบริการส่งเสริมการลงทุนและค้นหาข้อมูลฯ มีระดับความพึงพอใจมากกว่า (.1926) ผู้ใช้บริการที่ขอรับบริการส่งเสริมการลงทุน

ตาราง 35 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน จำแนกตามจำนวนครั้งในการใช้บริการต่อเดือน

รายการ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	2.812	3	.937	3.826	.010*
	ภายในกลุ่ม	97.032	396	.245		
	รวม	99.844	399			
2. ด้านกระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.940	3	.980	3.297	.021*
	ภายในกลุ่ม	117.672	396	.297		
	รวม	120.612	399			
3. ด้านอาคารสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	1.241	3	.414	1.556	.200
	ภายในกลุ่ม	105.259	396	.266		
	รวม	106.500	399			
4. ด้านประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	2.168	3	.723	2.091	.101
	ภายในกลุ่ม	136.869	396	.346		
	รวม	139.038	399			

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 35 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่  $\alpha = 0.05$  มี 2 ด้าน แสดงว่า จำนวนครั้งในการใช้บริการต่อเดือนแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่ และด้านประชาสัมพันธ์ ไม่แตกต่างกัน และค่า Sig. น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่  $\alpha = 0.05$  มี 2 ด้าน แสดงว่า จำนวนครั้งในการใช้บริการต่อเดือนแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ และด้านกระบวนการให้บริการแตกต่างกัน จึงได้จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ LSD ดังแสดงไว้ในตาราง 36 - 37 ดังนี้

ตาราง 36 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านเจ้าหน้าที่กับจำนวนครั้งในการใช้บริการต่อเดือน

ด้านเจ้าหน้าที่	ไม่เกิน 1 ครั้ง	2 - 3 ครั้ง	3 - 4 ครั้ง	6 ครั้งขึ้นไป
ไม่เกิน 1 ครั้ง		.1900*		
2 - 3 ครั้ง				
4 - 5 ครั้ง				
6 ครั้งขึ้นไป		.1770*		

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 36 ผลการวิเคราะห์ที่เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least-Significant Different) พบว่าจำนวนครั้งในการใช้บริการต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเจ้าหน้าที่แตกต่างกัน คือ จำนวนครั้งที่ใช้ไม่เกิน 1 ครั้งต่อเดือน มีระดับความพึงพอใจมากกว่า (.1900) ใช้ 2 - 3 ครั้งต่อเดือน จำนวนครั้งที่ใช้ 6 ครั้งขึ้นไปต่อเดือน มีระดับความพึงพอใจมากกว่า (.1770) ใช้ 2 - 3 ครั้งต่อเดือน

ตาราง 37 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านกระบวนการให้บริการกับจำนวนครั้งในการใช้บริการต่อเดือน

ด้านกระบวนการให้บริการ	ไม่เกิน 1 ครั้ง	2 - 3 ครั้ง	3 - 4 ครั้ง	6 ครั้งขึ้นไป
ไม่เกิน 1 ครั้ง		.2090*		
2 - 3 ครั้ง				
4 - 5 ครั้ง				
6 ครั้งขึ้นไป				

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 37 ผลการวิเคราะห์เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least-Significant Different) พบว่าจำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านกระบวนการให้บริการแตกต่างกัน คือ จำนวนครั้งที่ใช้ไม่เกิน 1 ครั้งต่อเดือน มีระดับความพึงพอใจมากกว่า (.2090) ใช้ 2 - 3 ครั้งต่อเดือน

ตาราง 38 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน จำแนกตามลักษณะการใช้บริการ

รายการ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	5.704	2	2.852	12.027	.000*
	ภายในกลุ่ม	94.140	397	.237		
	รวม	99.844	399			
2. ด้านกระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	6.325	2	3.163	10.986	.000*
	ภายในกลุ่ม	114.287	397	.288		
	รวม	120.612	399			
3. ด้านอาคารสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	3.141	2	1.571	6.033	.003*
	ภายในกลุ่ม	103.359	397	.260		
	รวม	106.500	399			
4. ด้านประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	10.482	2	5.241	16.185	.000*
	ภายในกลุ่ม	128.556	397	.327		
	รวม	139.038	399			

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 38 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งค่า Sig. น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่  $\alpha = 0.05$  ทุกด้าน แสดงว่า ลักษณะการใช้บริการแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านประชาสัมพันธ์แตกต่างกัน จึงได้จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ LSD ดังแสดงไว้ในตาราง 39 – 42 ดังนี้



ตาราง 39 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านเจ้าหน้าที่กับลักษณะการใช้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่	ใช้บริการโดยมาติดต่อด้วยตนเอง	ติดต่อทางโทรศัพท์	ติดต่อโดยใช้เจ้าหน้าที่ของบริษัท
ใช้บริการโดยมาติดต่อด้วยตนเอง			
ติดต่อทางโทรศัพท์	.2677*		
ติดต่อโดยใช้เจ้าหน้าที่ของบริษัท	.2029*		

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 39 ผลการวิเคราะห์เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least-Significant Different) พบว่าลักษณะการใช้บริการแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเจ้าหน้าที่แตกต่างกัน คือ ติดต่อทางโทรศัพท์ มีระดับความพึงพอใจมากกว่า (.2677) ใช้บริการโดยมาติดต่อด้วยตนเอง ส่วนติดต่อโดยใช้เจ้าหน้าที่ของบริษัท มีระดับความพึงพอใจมากกว่า (.2029) ใช้บริการโดยมาติดต่อด้วยตนเอง

ตาราง 40 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านกระบวนการให้บริการกับลักษณะการให้บริการ

ด้านกระบวนการให้บริการ	ใช้บริการโดยมาติดต่อด้วยตนเอง	ติดต่อทางโทรศัพท์	ติดต่อโดยใช้เจ้าหน้าที่ของบริษัท
ใช้บริการโดยมาติดต่อด้วยตนเอง			
ติดต่อทางโทรศัพท์	.2900*		
ติดต่อโดยใช้เจ้าหน้าที่ของบริษัท	.1783*		

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 40 ผลการวิเคราะห์เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least-Significant Different) พบว่าลักษณะการให้บริการแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านกระบวนการให้บริการแตกต่างกัน คือ ติดต่อทางโทรศัพท์ มีระดับความพึงพอใจมากกว่า (.2900) ใช้บริการโดยมาติดต่อด้วยตนเอง ส่วนติดต่อโดยใช้เจ้าหน้าที่ของบริษัท มีระดับความพึงพอใจมากกว่า (.1783) ใช้บริการโดยมาติดต่อด้วยตนเอง

ตาราง 41 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านอาคารสถานที่กับลักษณะการใช้บริการ

ด้านอาคารสถานที่	ใช้บริการโดยมาติดต่อด้วยตนเอง	ติดต่อทางโทรศัพท์	ติดต่อโดยใช้เจ้าหน้าที่ของบริษัท
ใช้บริการโดยมาติดต่อด้วยตนเอง			
ติดต่อทางโทรศัพท์	.2053*		
ติดต่อโดยใช้เจ้าหน้าที่ของบริษัท			

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 41 ผลการวิเคราะห์เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least-Significant Different) พบว่าลักษณะการใช้บริการในลักษณะแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านอาคารสถานที่แตกต่างกัน คือ ติดต่อทางโทรศัพท์ มีระดับความพึงพอใจมากกว่า (.2053) ใช้บริการโดยมาติดต่อด้วยตนเอง

ตาราง 42 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านประชาสัมพันธ์กับลักษณะการใช้บริการ

ด้านประชาสัมพันธ์	ใช้บริการโดยมาติดต่อด้วยตนเอง	ติดต่อทางโทรศัพท์	ติดต่อโดยใช้เจ้าหน้าที่ของบริษัท
ใช้บริการโดยมาติดต่อด้วยตนเอง			
ติดต่อทางโทรศัพท์	.3563*		
ติดต่อโดยใช้เจ้าหน้าที่ของบริษัท	.2926*		

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 42 ผลการวิเคราะห์เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least-Significant Different) พบว่าลักษณะการใช้บริการแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านประชาสัมพันธ์แตกต่างกัน คือ ติดต่อทางโทรศัพท์ มีระดับความพึงพอใจมากกว่า (.3563) ใช้บริการโดยมาติดต่อด้วยตนเอง ส่วนติดต่อโดยใช้เจ้าหน้าที่ของบริษัท มีระดับความพึงพอใจมากกว่า (.2926) ใช้บริการโดยมาติดต่อด้วยตนเอง

ตาราง 43 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน จำแนกตามช่วงเวลาการมาใช้บริการ

รายการ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	.430	3	.143	.570	.635
	ภายในกลุ่ม	99.415	396	.251		
	รวม	99.844	399			
2. ด้านกระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.496	3	.165	.545	.652
	ภายในกลุ่ม	120.116	396	.303		
	รวม	120.612	399			
3. ด้านอาคารสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	1.213	3	.404	1.520	.209
	ภายในกลุ่ม	105.287	396	.266		
	รวม	106.500	399			
4. ด้านประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	.323	3	.108	.308	.820
	ภายในกลุ่ม	138.714	396	.350		
	รวม	139.037	399			

จากตาราง 43 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่  $\alpha = 0.05$  ทุกด้าน แสดงว่า ช่วงเวลาการมาใช้บริการแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านประชาสัมพันธ์ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 44 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน จำแนกตามสถานที่ / กอง / หน่วยงานที่ติดต่อ

รายการ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	8.131	8	1.016	4.333	.000*
	ภายในกลุ่ม	91.713	391	.235		
	รวม	99.844	399			
2. ด้านกระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	11.693	8	1.462	5.247	.000*
	ภายในกลุ่ม	108.919	391	.279		
	รวม	120.612	399			
3. ด้านอาคารสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	34.871	8	4.359	23.794	.000*
	ภายในกลุ่ม	71.629	391	.183		
	รวม	106.500	399			
4. ด้านประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	10.865	8	1.358	4.143	.000*
	ภายในกลุ่ม	128.172	391	.328		
	รวม	139.038	399			

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 44 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งค่า Sig. น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่  $\alpha = 0.05$  ทุกด้าน แสดงว่า สถานที่ / กอง / หน่วยงานที่ติดต่อแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านประชาสัมพันธ์แตกต่างกัน จึงได้จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ LSD ดังแสดงไว้ในตาราง 45 - 48 ดังนี้

ตาราง 45 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านเจ้าหน้าที่กับสถานที่ / กอง / หน่วยงานที่ติดต่อ

ด้านเจ้าหน้าที่	กองการตลาดเพื่อการลงทุน	กองการต่างประเทศ	กองบริหารงานสิทธิและประโยชน์	หน่วยช่างฝีมือ
สนง.เลขานุการกรม	.4024*		.2878*	
กองการตลาดเพื่อการลงทุน				
กองการต่างประเทศ				
กองประสานการลงทุน				
กองสารสนเทศการลงทุน	.2986*			
กองยุทธศาสตร์และนโยบายการลงทุน	.3214*			
กองบริหารงานสิทธิและประโยชน์				
หน่วยช่างฝีมือ	.3226*			
ศูนย์บริการลงทุน / ห้องสมุด				
ศูนย์บริการลงทุน	.4167		.3020*	

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 45 ผลการวิเคราะห์เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least-Significant Different) พบว่า สถานที่ / กอง / หน่วยงานที่ติดต่อแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเจ้าหน้าที่แตกต่างกัน คือ สำนักงานเลขานุการกรม และศูนย์บริการลงทุน / ห้องสมุดศูนย์บริการลงทุน มีระดับความพึงพอใจมากกว่า (.4024) กองการตลาดเพื่อการลงทุน และ (.2878) กองบริหารงานสิทธิและประโยชน์ กองสารสนเทศการลงทุน กองยุทธศาสตร์และนโยบายการลงทุน หน่วยช่างฝีมือ มีระดับความพึงพอใจมากกว่า (.2986) (.3214) (.3226) (.4167) กองการตลาดเพื่อการลงทุน ตามลำดับ

ตาราง 46 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านกระบวนการให้บริการกับสถานที่ / กอง / หน่วยงานที่ติดต่อ

ด้านกระบวนการให้บริการ	สนง. เลขานุการ กรม	กองการตลาด เพื่อการลงทุน	กองการ ต่างประเทศ	กองบริหารงาน สิทธิและ ประโยชน์
สนง.เลขานุการกรม		.4713*		.3375*
กองการตลาดเพื่อการ ลงทุน				
กองการต่างประเทศ				
กองประสานการลงทุน		.3822*		
กองสารสนเทศการลงทุน		.3767*		.2429*
กองยุทธศาสตร์และ นโยบายการลงทุน		.5029*		.3690*
กองบริหารงานสิทธิและ ประโยชน์				
หน่วยช่างฝีมือ				
ศูนย์บริการลงทุน / ห้องสมุดศูนย์บริการลงทุน		.4457*		.3119*

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 46 ผลการวิเคราะห์เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least-Significant Different) พบว่า สถานที่ / กอง / หน่วยงานที่ติดต่อแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านกระบวนการให้บริการแตกต่างกัน คือ สำนักงานเลขานุการกรม กองสารสนเทศการลงทุน กองยุทธศาสตร์และนโยบายการลงทุน ศูนย์บริการลงทุน / ห้องสมุดศูนย์บริการลงทุน มีระดับความพึงพอใจมากกว่า (.4713) (.3767) (.5029) (.4457) กองการตลาดเพื่อการลงทุน และ มากกว่า (.3375) (.2429) (.3690) (.3119) กองบริหารงานสิทธิและประโยชน์ ตามลำดับ และกองประสานการลงทุน มีระดับความพึงพอใจมากกว่า (.3822) กองการตลาดเพื่อการลงทุน



ตาราง 47 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านอาคารสถานที่กับสถานที่ / กอง / หน่วยงานที่ติดต่อ

ด้านอาคารสถานที่	สนง. เลขานุการ กรม	กอง การตลาด เพื่อการ ลงทุน	กองการ ต่างประเทศ	กอง ประสานการ ลงทุน	กอง สารสนเทศ การลงทุน	กอง ยุทธศาสตร์ และนโยบาย การลงทุน	กอง บริหารงาน สิทธิและ ประโยชน์	ศูนย์บริการ ลงทุน / ห้องสมุด ศูนย์บริการ ลงทุน
สนง.เลขานุการกรม		.8685*	.3419*	.3308*	.2002*	.2323*	.6223*	.2323*
กองการตลาดเพื่อการ ลงทุน								
กองการต่างประเทศ		.5267*					.2805*	
กองประสานการลงทุน		.5378*					.2916*	
กองสารสนเทศการลงทุน		.6683*					.4221*	
กองยุทธศาสตร์และ นโยบายการลงทุน		.6362*					.3900*	
กองบริหารงานสิทธิและ ประโยชน์		.2462*						
หน่วยช่างฝีมือ		.7087*					.4625*	
ศูนย์บริการลงทุน / ห้องสมุดศูนย์บริการ ลงทุน		.6362*					.3900*	

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 47 ผลการวิเคราะห์เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least-Significant Different) พบว่า สถานที่ / กอง / หน่วยงานที่ติดต่อแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านอาคารสถานที่ที่แตกต่างกัน คือ สำนักงานเลขานุการกรม มีระดับความพึงพอใจมากกว่า (.8685) (.3419) (.3308) (.2002) (.2323) (.6223) (.2323) กองการตลาดเพื่อการลงทุน กองการต่างประเทศ กองประสานการลงทุน กองสารสนเทศการลงทุน กองยุทธศาสตร์และนโยบายการลงทุน กองบริหารงานสิทธิและประโยชน์ และศูนย์บริการลงทุน / ห้องสมุดศูนย์บริการลงทุน ตามลำดับ และ กองการต่างประเทศ กองประสานการลงทุน กองสารสนเทศการลงทุน กองยุทธศาสตร์และนโยบายการลงทุน หน่วยช่างฝีมือ และ ศูนย์บริการลงทุน / ห้องสมุดศูนย์บริการลงทุน มีระดับความพึงพอใจมากกว่า (.5267) (.5378) (.6683) (.6362) (.7087) (.6362) กองการตลาดเพื่อการลงทุน และมากกว่า (.2805)(.2916) (.4221) (.3900) (.4625) (.3900) กองบริหารงานสิทธิและประโยชน์ ตามลำดับ ส่วนกองบริหารงานสิทธิและประโยชน์ มีระดับความพึงพอใจมากกว่า (.2462) กองการตลาดเพื่อการลงทุน

ตาราง 48 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านประชาสัมพันธ์กับสถานที่ / กอง / หน่วยงานที่ติดต่อ

ด้านประชาสัมพันธ์	กองการตลาด เพื่อการลงทุน	กองการ ต่างประเทศ	กองบริหารงาน สิทธิและ ประโยชน์	หน่วยช่างฝีมือ
สนง.เลขานุการกรม	.4172*		.2691*	
กองการตลาดเพื่อการลงทุน				
กองการต่างประเทศ	.5700*		.4219*	
กองประสานการลงทุน	.4756*		.3275*	
กองสารสนเทศการลงทุน	.4033*		.2552*	
กองยุทธศาสตร์และนโยบาย การลงทุน	.4962*		.3481	
กองบริหารงานสิทธิและ ประโยชน์				
หน่วยช่างฝีมือ				
ศูนย์บริการลงทุน / ห้องสมุด				
ศูนย์บริการลงทุน	.4867*		.3386*	

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 48 ผลการวิเคราะห์เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least-Significant Different) พบว่า สถานที่ / กอง / หน่วยงานที่ติดต่อแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านประชาสัมพันธ์แตกต่างกัน คือ สำนักงานเลขานุการกรม กองการต่างประเทศ กองประสานการลงทุน กองสารสนเทศการลงทุน กองยุทธศาสตร์และนโยบายการลงทุน และศูนย์บริการลงทุน / ห้องสมุดศูนย์บริการลงทุน มีระดับความพึงพอใจมากกว่า (.4172) (.5700) (.4756) (.4033) (.4962) (.4867) กองการตลาดเพื่อการลงทุน และมากกว่า (.2691) (.4219) (.3275) (.2552) (.3481) และ (.3386) กองบริหารงานสิทธิและประโยชน์ ตามลำดับ

ตาราง 49 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน จำแนกตามข้อมูลข่าวสาร

รายการ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	.772	4	.193	.769	.546
	ภายในกลุ่ม	99.073	395	.251		
	รวม	99.844	399			
2. ด้านกระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.846	4	.461	1.535	.191
	ภายในกลุ่ม	118.766	395	.301		
	รวม	120.612	399			
3. ด้านอาคารสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	1.026	4	.257	.961	.429
	ภายในกลุ่ม	105.474	395	.267		
	รวม	106.500	399			
4. ด้านประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	1.791	4	.448	1.289	.274
	ภายในกลุ่ม	137.246	395	.347		
	รวม	139.038	399			

จากตาราง 49 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่  $\alpha = 0.05$  ทุกด้าน แสดงว่าข้อมูลข่าวสารได้จากสื่อแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านประชาสัมพันธ์ไม่แตกต่างกัน

### ตอนที่ 8 การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการใช้บริการ

ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการใช้บริการ แสดงผลในตาราง 50 - 85 โดยมีสมมติฐานเพื่อการทดสอบ ดังนี้

$H_0$  : ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการ สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน

$H_1$  : ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการ สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน

ตาราง 50 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับสาเหตุที่มาใช้บริการ

เพศ	สาเหตุที่มาใช้บริการ			รวม	$\chi^2$	Sig.
	ขอรับบริการ ส่งเสริมการ ลงทุน	ใช้บริการค้นหา ข้อมูลข่าวสาร ต่าง ๆ	ทั้งขอรับบริการ ส่งเสริมการลงทุน และค้นหาข้อมูลฯ			
ชาย	65 (66.5)	47 (46.0)	88 (87.5)	200 (200.0)	0.117	.943
หญิง	68 (66.5)	45 (46.0)	87 (87.5)	200 (200.0)		
รวม	133 (133.0)	92 (92.0)	175 (175.0)	400 (400.0)		

จากตาราง 50 พบว่า ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้มีค่า 0.117 ซึ่งมีค่า Sig. = .943 โดยมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $\alpha = 0.05$  ซึ่งเพศของผู้ใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับสาเหตุที่มาใช้บริการ แสดงว่าเพศของผู้ใช้บริการแตกต่างกันมีพฤติกรรมเกี่ยวกับสาเหตุที่มาใช้บริการไม่แตกต่างกัน

ตาราง 51 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับจำนวนครั้งในการใช้บริการต่อเดือน

เพศ	จำนวนครั้งในการใช้บริการต่อเดือน				รวม	$\chi^2$	Sig.
	ไม่เกิน 1 ครั้ง	2-3 ครั้ง	4-5 ครั้ง	6 ครั้งขึ้นไป			
ชาย	64 (53.0)	70 (79.0)	38 (39.0)	28 (29.0)	200 (200.0)	6.737	.081
หญิง	42 (53.0)	88 (79.0)	40 (39.0)	30 (29.0)	200 (200.0)		
รวม	106 (106.0)	158 (158.0)	78 (78.0)	58 (58.0)	400 (400.0)		

จากตาราง 51 พบว่า ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้มีค่า 6.737 ซึ่งมีค่า Sig. = .081 โดยมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $\alpha = 0.05$  ซึ่งเพศของผู้ใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับจำนวนครั้งในการใช้บริการต่อเดือน แสดงว่าเพศของผู้ใช้บริการแตกต่างกันมีพฤติกรรมเกี่ยวกับจำนวนครั้งในการใช้บริการต่อเดือน ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 52 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับลักษณะการใช้บริการ

เพศ	ลักษณะการใช้บริการ			รวม	$\chi^2$	Sig.
	ใช้บริการโดยมาติดต่อด้วยตนเอง	ติดต่อทางโทรศัพท์	ติดต่อโดยใช้เจ้าหน้าที่ของบริษัท			
ชาย	70 (76.0)	84 (72.0)	46 (52.0)	200 (200.0)	6.332	.042*
หญิง	82 (76.0)	60 (72.0)	58 (52.0)	200 (200.0)		
รวม	152 (152.0)	144 (144.0)	104 (104.0)	400 (400.0)		

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 52 พบว่า ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้มีค่า 6.332 ซึ่งมีค่า Sig. = .042 โดยมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $\alpha = 0.05$  ซึ่งเพศของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับลักษณะการใช้บริการ แสดงว่าเพศของผู้ใช้บริการแตกต่างกันมีพฤติกรรมเกี่ยวกับลักษณะการใช้บริการ แตกต่าง

ตาราง 53 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับช่วงเวลาการมาใช้บริการ

เพศ	ช่วงเวลาการมาใช้บริการ				รวม	$\chi^2$	Sig.
	08.30 – 10.00	10.01 – 12.00	12.01 – 14.00	14.01 – 16.30			
	น.	น.	น.	น.			
ชาย	28 (29.5)	58 (60.5)	65 (58.5)	49 (51.5)	200 (200.0)	2.046	.563
หญิง	31 (29.5)	63 (60.5)	52 (58.5)	54 (51.5)	200 (200.0)		
รวม	59 (59.0)	121 (121.0)	117 (117.0)	103 (103.0)	400 (400.0)		

จากตาราง 53 พบว่า ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้มีค่า 2.046 ซึ่งมีค่า Sig. = .563 โดยมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $\alpha = 0.05$  ซึ่งเพศของผู้ใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับช่วงเวลาการมาใช้บริการ แสดงว่าเพศของผู้ใช้บริการแตกต่างกันมีพฤติกรรมเกี่ยวกับช่วงเวลาการมาใช้บริการไม่แตกต่างกัน

ตาราง 54 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับสถานที่ / กอง / หน่วยงานที่ติดต่อ

เพศ	สถานที่ / กอง / หน่วยงานที่ติดต่อ									รวม	$\chi^2$	Sig.
	สำนัก เลขานุการ กรม	กอง การตลาดเพื่อ การลงทุน	กองการ ต่างประเทศ	กอง ประสาน การลงทุน	กอง สารสนเทศ เพื่อการ ลงทุน	กอง ยุทธศาสตร์ และนโยบาย การลงทุน	กอง บริหารงาน สิทธิและ ประโยชน์	หน่วย ช่างฝีมือ	ศูนย์การ ลงทุน / ห้องสมุด ศูนย์บริการ ลงทุน			
ชาย	58 (60.5)	15 (15.0)	7 (6.0)	9 (9.0)	13 (12.0)	11 (10.5)	66 (70.0)	9 (6.5)	12 (10.5)	200 (200.0)	3.563	.894
หญิง	63 (60.5)	15 (15.0)	5 (6.0)	9 (9.0)	11 (12.0)	10 (10.5)	74 (70.0)	4 (6.5)	9 (10.5)	200 (200.0)		
รวม	121 (121.0)	30 (30.0)	12 (12.0)	18 (18.0)	24 (24.0)	21 (21.0)	140 (140.0)	13 (13.0)	21 (21.0)	400 (400.0)		

จากตาราง 54 พบว่า ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้มีค่า 3.563 ซึ่งมีค่า Sig. = .894 โดยมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $\alpha = 0.05$  ซึ่งเพศของผู้ใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับสถานที่ / กอง / หน่วยงานที่ติดต่อ แสดงว่าเพศของผู้ใช้บริการแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเกี่ยวกับสถานที่ / กอง / หน่วยงานที่ติดต่อไม่แตกต่างกัน



ตาราง 55 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับข้อมูลข่าวสาร

เพศ	ข้อมูลข่าวสาร					รวม	$\chi^2$	Sig.
	อินเทอร์เน็ต	หนังสือพิมพ์	การจัด นิทรรศการ	โทรทัศน์/ วิทยุ	วารสาร / เอกสารต่างๆ ของ BOI			
ชาย	163 (162.5)	17 (14.0)	1 (1.5)	4 (5.0)	15 (17.0)	200 (200.0)	2.493	.646
หญิง	162 (162.5)	11 (14.0)	2 (1.5)	6 (5.0)	19 (17.0)	200 (200.0)		
รวม	325 (325.0)	28 (28.0)	3 (3.0)	10 (10.0)	34 (34.0)	400 (400.0)		

จากตาราง 55 พบว่า ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้มีค่า 2.493 ซึ่งมีค่า Sig. = .646 โดยมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $\alpha = 0.05$  ซึ่งเพศของผู้ใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับข้อมูลข่าวสาร แสดงว่าเพศของผู้ใช้บริการแตกต่างกันมีพฤติกรรมข้อมูลข่าวสารไม่แตกต่างกัน

ตาราง 56 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับสาเหตุที่มาใช้บริการ

อายุ	สาเหตุที่มาใช้บริการ			รวม	$\chi^2$	Sig.
	ขอรับบริการ ส่งเสริมการ ลงทุน	ใช้บริการค้นหา ข้อมูลข่าวสาร ต่าง ๆ	ทั้งขอรับบริการ ส่งเสริมการลงทุน และค้นหาข้อมูลฯ			
ต่ำกว่า 26 ปี	36 (29.6)	26 (20.5)	27 (38.9)	89 (89.0)	13.471	.036*
27 – 29 ปี	32 (34.6)	29 (23.9)	43 (45.5)	104 (104.0)		
30 – 36 ปี	36 (35.2)	18 (24.4)	52 (46.4)	106 (106.0)		
37 ปีขึ้นไป	29 (33.6)	19 (23.2)	53 (44.2)	101 (101.0)		
รวม	133 (133.0)	92 (92.0)	175 (175.0)	400 (400.0)		

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 56 พบว่า ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้มีค่า 13.471 ซึ่งมีค่า Sig. = .036 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า นัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้  $\alpha = 0.05$  ซึ่งอายุของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับสาเหตุที่มาใช้บริการ แสดงว่า อายุของผู้ใช้บริการแตกต่างกันมีพฤติกรรมเกี่ยวกับสาเหตุที่มาใช้บริการแตกต่างกัน

ตาราง 57 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับจำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อเดือน

อายุ	จำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อเดือน				รวม	$\chi^2$	Sig.
	ไม่เกิน 1 ครั้ง	2 - 3 ครั้ง	4 - 5 ครั้ง	6 ครั้งขึ้นไป			
ต่ำกว่า 26 ปี	28 (23.6)	30 (35.2)	22 (17.4)	9 (12.9)	89 (89.0)	12.261	.199
27 - 29 ปี	29 (27.6)	43 (41.1)	16 (20.3)	16 (15.1)	104 (104.0)		
30 - 36 ปี	29 (28.1)	46 (41.9)	20 (20.7)	11 (15.4)	106 (106.0)		
37 ปีขึ้นไป	20 (26.8)	39 (39.9)	20 (19.7)	22 (14.6)	101 (101.0)		
รวม	106 (106.0)	158 (158.0)	78 (78.0)	58 (58.0)	400 (400.0)		

จากตาราง 57 พบว่า ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้มีค่า 12.261 ซึ่งมีค่า Sig. = .199 โดยมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $\alpha = 0.05$  ซึ่งอายุของผู้ใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับจำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อเดือน แสดงว่า อายุของผู้ใช้บริการแตกต่างกันมีพฤติกรรมเกี่ยวกับจำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อเดือนไม่แตกต่างกัน

ตาราง 58 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับลักษณะการใช้บริการ

อายุ	ลักษณะการใช้บริการ			รวม	$\chi^2$	Sig.
	ใช้บริการโดยมา ติดต่อด้วยตนเอง	ติดต่อทาง โทรศัพท์	ติดต่อโดยใช้ เจ้าหน้าที่ของบริษัท			
ต่ำกว่า 26 ปี	43 (33.8)	33 (32.0)	13 (23.1)	89 (89.0)	15.695	.015*
27 – 29 ปี	41 (39.5)	39 (37.4)	24 (27.0)	104 (104.0)		
30 – 36 ปี	41 (40.3)	35 (38.2)	30 (27.6)	106 (106.0)		
37 ปีขึ้นไป	27 (38.4)	37 (36.4)	37 (26.3)	101 (101.0)		
รวม	152 (152.0)	144 (144.0)	104 (104.0)	400 (400.0)		

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 58 พบว่า ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้มีค่า 15.695 ซึ่งมีค่า Sig. = .015 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า นัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้  $\alpha = 0.05$  ซึ่งอายุของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับลักษณะการใช้บริการ แสดงว่า อายุของผู้ใช้บริการแตกต่างกันมีพฤติกรรมเกี่ยวกับลักษณะการใช้บริการแตกต่างกัน

ตาราง 59 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับช่วงเวลาการมาใช้บริการ

อายุ	ช่วงเวลาการมาใช้บริการ				รวม	$\chi^2$	Sig.
	08.30 - 10.00	10.01 - 12.00	12.01 - 14.00	14.01 - 16.30			
ต่ำกว่า 26 ปี	18 (13.1)	30 (26.9)	26 (26.0)	15 (22.9)	89 (89.0)	22.566	.007*
27 – 29 ปี	17 (15.3)	34 (31.5)	37 (30.4)	16 (26.8)	104 (104.0)		
30 – 36 ปี	10 (15.6)	33 (32.1)	29 (31.0)	34 (27.3)	106 (106.0)		
37 ปีขึ้นไป	14 (14.9)	24 (30.6)	25 (29.5)	38 (26.0)	101 (101.0)		
รวม	59 (59.0)	121 (121.0)	117 (117.0)	103 (103.0)	400 (400.0)		

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 59 พบว่า ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้มีค่า 22.566 ซึ่งมีค่า Sig. = .007 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า นัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้  $\alpha = 0.05$  ซึ่งอายุของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับช่วงเวลาการมาใช้บริการ แสดงว่า อายุของผู้ใช้บริการแตกต่างกันมีพฤติกรรมเกี่ยวกับช่วงเวลาการมาใช้บริการแตกต่างกัน

ตาราง 60 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับสถานที่ / กอง / หน่วยงานที่ติดต่อ

อายุ	สถานที่ / กอง / หน่วยงานที่ติดต่อ								ศูนย์การ ลงทุน / ห้องสมุด ศูนย์บริการ ลงทุน	รวม	$\chi^2$	Sig.
	สำนัก เลขานุการ กรม	กอง การตลาดเพื่อ การลงทุน	กองการ ต่างประเทศ	กอง ประสาน การลงทุน	กอง สารสนเทศ การลงทุน	กอง ยุทธศาสตร์ และนโยบาย การลงทุน	กอง บริหารงาน สิทธิและ ประโยชน์	หน่วย ช่างฝีมือ				
ต่ำกว่า 25 ปี	26 (26.9)	10 (6.7)	0 (2.7)	4 (4.0)	5 (5.3)	4 (4.7)	24 (31.2)	2 (2.9)	14 (4.7)	89 (89.0)		
26 – 29 ปี	32 (31.5)	7 (7.8)	5 (3.1)	3 (4.7)	8 (6.2)	5 (5.5)	40 (36.4)	2 (3.4)	2 (5.5)	104 (104.0)	40.431	.019*
30 – 36 ปี	32 (32.1)	8 (8.0)	3 (3.2)	5 (4.8)	4 (6.4)	5 (5.6)	43 (37.1)	3 (3.4)	3 (5.6)	106 (106.0)		
37 ปีขึ้นไป	31 (30.6)	5 (7.6)	4 (3.0)	6 (4.5)	7 (6.1)	7 (5.3)	33 (35.4)	6 (3.3)	2 (5.3)	101 (101.0)		
รวม	121 (121.0)	30 (30.0)	12 (12.0)	18 (18.0)	24 (24.0)	21 (21.0)	140 (140.0)	13 (13.0)	21 (21.0)	400 (400.0)		

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 60 พบว่า ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้มีค่า 40.431 ซึ่งมีค่า Sig. = .019 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า นัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้  $\alpha = 0.05$  ซึ่งอายุของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับสถานที่ / กอง / หน่วยงานที่ติดต่อ แสดงว่า อายุของผู้ใช้บริการแตกต่างกันมีพฤติกรรมเกี่ยวกับสถานที่ / กอง / หน่วยงานที่ติดต่อแตกต่างกัน

ตาราง 61 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับข้อมูลข่าวสาร

อายุ	ข้อมูลข่าวสาร					รวม	$\chi^2$	Sig.
	อินเทอร์เน็ต	หนังสือพิมพ์	การจัดนิทรรศการ	โทรทัศน์ / วิทยุ	วารสาร / เอกสารต่างๆ ของ BOI			
ต่ำกว่า 26 ปี	78 (72.3)	6 (6.2)	0 (0.7)	2 (2.2)	3 (7.6)	89 (89.0)	13.804	.313
27 – 29 ปี	86 (84.5)	9 (7.3)	1 (0.8)	2 (2.6)	6 (8.8)	104 (104.0)		
30 – 36 ปี	85 (86.1)	6 (7.4)	2 (0.8)	3 (2.7)	10 (9.0)	106 (106.0)		
37 ปีขึ้นไป	76 (82.1)	7 (7.1)	0 (0.8)	3 (2.5)	15 (8.6)	101 (101.0)		
รวม	325 (325.0)	28 (28.0)	3 (3.0)	10 (10.0)	34 (34.0)	400 (400.0)		

จากตาราง 61 พบว่า ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้มีค่า 13.804 ซึ่งมีค่า Sig. = .313 ซึ่งมีค่ามากกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้  $\alpha = 0.05$  ซึ่งอายุของผู้ใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับข้อมูลข่าวสาร แสดงว่า อายุของผู้ใช้บริการแตกต่างกันมีพฤติกรรมเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารไม่แตกต่างกัน

ตาราง 62 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับสาเหตุที่มาใช้บริการ

ระดับการศึกษา	สาเหตุที่มาใช้บริการ			รวม	$\chi^2$	Sig.
	ขอรับบริการ ส่งเสริมการ ลงทุน	ใช้บริการการ ค้นหาข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ	ทั้งขอรับบริการ ส่งเสริมการ ลงทุนและค้นหา ข้อมูลฯ			
มัธยมศึกษา/ปวช.	1 (1.0)	2 (0.7)	0 (1.3)	3 (3.0)		
อนุปริญญา/ปวส.	11 (14.0)	17 (9.7)	14 (18.4)	42 (42.0)	12.247	.016*
ปริญญาตรีขึ้นไป	121 (118.0)	73 (81.6)	161 (155.3)	355 (355.0)		
รวม	133 (133.0)	92 (92.0)	175 (175.0)	400 (400.0)		

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 62 พบว่า ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้มีค่า 12.247 ซึ่งมีค่า Sig. = .016 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า นัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้  $\alpha = 0.05$  ซึ่งระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับสาเหตุที่มาใช้บริการ แสดงว่า ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการแตกต่างกันมีพฤติกรรมเกี่ยวกับสาเหตุที่มาใช้บริการแตกต่างกัน



ตาราง 63 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษา กับจำนวนครั้งในการใช้บริการต่อเดือน

ระดับการศึกษา	จำนวนครั้งในการใช้บริการต่อเดือน				รวม	$\chi^2$	Sig.
	ไม่เกิน 1 ครั้ง	2 - 3 ครั้ง ต่อเดือน	4 - 5 ครั้ง ต่อเดือน	6 ครั้งขึ้นไป			
มัธยมศึกษา/ปวช.	0 (0.8)	1 (1.2)	1 (0.6)	1 (0.4)	3 (3.0)	7.105	.311
อนุปริญญา/ปวส.	15 (11.1)	17 (16.6)	3 (8.2)	7 (6.1)	42 (42.0)		
ปริญญาตรีขึ้นไป	91 (94.1)	140 (140.2)	74 (69.2)	50 (51.5)	355 (355.0)		
รวม	106 (106.0)	158 (158.0)	78 (78.0)	58 (58.0)	400 (400.0)		

จากตาราง 63 พบว่า ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้มีค่า 7.105 ซึ่งมีค่า Sig. = .311 ซึ่งมีค่ามากกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้  $\alpha = 0.05$  ซึ่งระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับจำนวนครั้งในการใช้บริการต่อเดือน แสดงว่า ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการแตกต่างกันมีพฤติกรรมเกี่ยวกับจำนวนครั้งในการใช้บริการต่อเดือนไม่แตกต่างกัน

ตาราง 64 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับลักษณะการใช้บริการ

ระดับการศึกษา	ลักษณะการใช้บริการ			รวม	$\chi^2$	Sig.
	ใช้บริการโดย มาติดต่อด้วย ตนเอง	ติดต่อทาง โทรศัพท์	ติดต่อโดยใช้ เจ้าหน้าที่ของ บริษัท			
มัธยมศึกษา/ปวช.	0 (1.1)	1 (1.1)	2 (0.8)	3 (3.0)	5.218	.266
อนุปริญญา/ปวส.	17 (16.0)	18 (15.1)	7 (10.9)	42 (42.0)		
ปริญญาตรีขึ้นไป	135 (134.9)	125 (127.8)	95 (92.3)	355 (355.0)		
รวม	152 (152.0)	144 (144.0)	104 (104.0)	400 (400.0)		

จากตาราง 64 พบว่า ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้มีค่า 5.218 ซึ่งมีค่า Sig. = .266 โดยมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $\alpha = 0.05$  ซึ่งระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับลักษณะการใช้บริการ แสดงว่า ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการแตกต่างกันมีพฤติกรรมเกี่ยวกับลักษณะการใช้บริการไม่แตกต่างกัน

ตาราง 65 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับช่วงเวลาการมาใช้บริการ

ระดับการศึกษา	ช่วงเวลาการมาใช้บริการ				รวม	$\chi^2$	Sig.
	08.30 - 10.00 น.	10.01 - 12.00 น.	12.01 - 14.00 น.	14.01 -16.30 น.			
มัธยมศึกษา/ปวช.	0 (0.4)	1 (0.9)	1 (0.9)	1 (0.8)	3 (3.0)	6.414	.378
อนุปริญญา/ปวส.	11 (6.2)	11 (12.7)	13 (12.3)	7 (10.8)	42 (42.0)		
ปริญญาตรีขึ้นไป	48 (52.4)	109 (107.4)	103 (103.8)	95 (91.4)	355 (355.0)		
รวม	59 (59.0)	121 (121.0)	117 (117.0)	103 (103.0)	400 (400.0)		

จากตาราง 65 พบว่า ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้มีค่า 6.414 ซึ่งมีค่า Sig. = .378 ซึ่งมีค่ามากกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้  $\alpha = 0.05$  ซึ่งระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับช่วงเวลาการมาใช้บริการ แสดงว่า ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการแตกต่างกันมีพฤติกรรมเกี่ยวกับช่วงเวลาการมาใช้บริการไม่แตกต่างกัน

ตาราง 66 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับสถานที่ / กอง / หน่วยงานที่ติดต่อ

ระดับการศึกษา	สถานที่ / กอง / หน่วยงานที่ติดต่อ									รวม	$\chi^2$	Sig.
	สำนัก เลขานุการ กรม	กอง การตลาด เพื่อการ ลงทุน	กองการ ต่างประเทศ	กอง ประสาน การลงทุน	กอง สารสนเทศ การลงทุน	กอง ยุทธศาสตร์ และนโยบาย การลงทุน	กอง บริหารงาน สิทธิและ ประโยชน์	หน่วย ช่างฝีมือ	ศูนย์การ ลงทุน / ห้องสมุด ศูนย์บริการ ลงทุน			
มัธยมศึกษา/ ปวช.	1 (0.9)	2 (0.2)	0 (0.1)	0 (0.1)	0 (0.2)	0 (0.2)	0 (1.1)	0 (0.1)	0 (0.2)	3 (3.0)	22.207	.137
อนุปริญญา/ ปวส.	10 (12.7)	2 (3.2)	2 (1.3)	2 (1.9)	2 (2.5)	1 (2.2)	16 (14.7)	3 (1.4)	4 (2.2)	42 (42.0)		
ปริญญาตรี ขึ้นไป	110 (107.4)	26 (26.6)	10 (10.6)	16 (16.0)	22 (21.3)	20 (18.6)	124 (124.3)	10 (11.5)	17 (18.6)	355 (355.0)		
รวม	121 (121.0)	30 (30.0)	12 (12.0)	18 (18.0)	24 (24.0)	21 (21.0)	140 (140.0)	13 (13.0)	21 (21.0)	400 (400.0)		

จากตาราง 66 พบว่า ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้มีค่า 22.207 ซึ่งมีค่า Sig. = .137 ซึ่งมีค่ามากกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้  $\alpha = 0.05$  ซึ่งระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับสถานที่ / กอง / หน่วยงานที่ติดต่อ แสดงว่า ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการแตกต่างกันมีพฤติกรรมเกี่ยวกับสถานที่ / กอง / หน่วยงานที่ติดต่อไม่แตกต่างกัน

ตาราง 67 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับข้อมูลข่าวสาร

ระดับการศึกษา	ข้อมูลข่าวสาร					รวม	$\chi^2$	Sig.
	อินเทอร์เน็ต	หนังสือพิมพ์	การจัดนิทรรศการ	โทรทัศน์/วิทยุ	วารสาร / เอกสารต่างๆ ของ BOI			
มัธยมศึกษา/ปวช.	2 (2.4)	0 (0.2)	0 (0.0)	0 (0.1)	1 (0.3)	3 (3.0)	5.875	.661
อนุปริญญา/ปวส.	31 (34.1)	5 (2.9)	0 (0.3)	2 (1.1)	4 (3.6)	42 (42.0)		
ปริญญาตรีขึ้นไป	292 (288.4)	23 (24.8)	3 (2.7)	8 (8.9)	29 (30.2)	355 (355.0)		
รวม	325 (325.0)	28 (28.0)	3 (3.0)	10 (10.0)	34 (34.0)	400 (400.0)		

จากตาราง 67 พบว่า ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้มีค่า 5.875 ซึ่งมีค่า Sig. = .661 ซึ่งมีค่ามากกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้  $\alpha = 0.05$  ซึ่งระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับการข้อมูลข่าวสาร แสดงว่า ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการแตกต่างกันมีพฤติกรรมเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารไม่แตกต่างกัน

ตาราง 68 ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับสาเหตุที่มาใช้บริการ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	สาเหตุที่มาใช้บริการ			รวม	$\chi^2$	Sig.
	ขอรับ บริการ ส่งเสริมการ ลงทุน	ใช้บริการค้นหา ข้อมูลข่าวสาร ต่าง ๆ	ทั้งขอรับบริการ ส่งเสริมการ ลงทุนและค้นหา ข้อมูลฯ			
4,000 – 12,000 บาท	35 (35.2)	36 (24.4)	35 (46.4)	106 (106.0)	20.638	.002*
12,001 – 17,000 บาท	37 (34.2)	27 (23.7)	39 (45.1)	103 (103.0)		
17,001 – 22,000 บาท	34 (31.3)	11 (21.6)	49 (41.1)	94 (94.0)		
22,001 บาทขึ้นไป	27 (32.3)	18 (22.3)	52 (42.4)	97 (97.0)		
รวม	133 (133.0)	92 (92.0)	175 (175.0)	400 (400.0)		

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 68 พบว่า ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้มีค่า 20.638 ซึ่งมีค่า Sig. = .002 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า นัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้  $\alpha = 0.05$  ซึ่งรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับ สาเหตุที่มาใช้บริการ แสดงว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีพฤติกรรมเกี่ยวกับสาเหตุที่มาใช้ บริการแตกต่างกัน

ตาราง 69 ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับจำนวนครั้งในการใช้บริการต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวนครั้งในการใช้บริการต่อเดือน				รวม	$\chi^2$	Sig.
	ไม่เกิน 1 ครั้ง	2 - 3 ครั้ง	4 - 5 ครั้ง	6 ครั้งขึ้นไป			
4,000 – 12,000 บาท	29 (28.1)	39 (41.9)	26 (20.7)	12 (15.4)	106 (106.0)	20.768	.014*
12,001 – 17,000 บาท	33 (27.3)	42 (40.7)	16 (20.1)	12 (14.9)	103 (103.0)		
17,001 – 22,000 บาท	26 (24.9)	42 (37.1)	18 (18.3)	8 (13.6)	94 (94.0)		
22,001 บาทขึ้นไป	18 (25.7)	35 (38.3)	18 (18.9)	26 (14.1)	97 (97.0)		
รวม	106 (106.0)	158 (158.0)	78 (78.0)	58 (58.0)	400 (400.0)		

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 69 พบว่า ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้มีค่า 20.768 ซึ่งมีค่า Sig. = .014 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า นัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้  $\alpha = 0.05$  ซึ่งรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับ จำนวนครั้งในการใช้บริการต่อเดือน แสดงว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ใช้บริการแตกต่างกันมี พฤติกรรมเกี่ยวกับจำนวนครั้งในการใช้บริการต่อเดือนแตกต่างกัน

ตาราง 70 ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับลักษณะการใช้บริการ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ลักษณะการใช้บริการ			รวม	$\chi^2$	Sig.
	ใช้บริการ โดยมา ติดต่อด้วย ตนเอง	ติดต่อทาง โทรศัพท์	ติดต่อโดยใช้ เจ้าหน้าที่ของ บริษัท			
4,000 – 12,000 บาท	44 (40.3)	45 (38.2)	17 (27.6)	106 (106.0)	22.296	.001*
12,001 – 17,000 บาท	51 (39.1)	29 (37.1)	23 (26.8)	103 (103.0)		
17,001 – 22,000 บาท	34 (35.7)	32 (33.8)	28 (24.4)	94 (94.0)		
22,001 บาทขึ้นไป	23 (36.9)	38 (34.9)	36 (25.2)	97 (97.0)		
รวม	152 (152.0)	144 (144.0)	104 (104.0)	400 (400.0)		

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 70 พบว่า ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้มีค่า 22.296 ซึ่งมีค่า Sig. = .001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า นัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้  $\alpha = 0.05$  ซึ่งรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับ ลักษณะการใช้บริการ แสดงว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ใช้บริการแตกต่างกันมีพฤติกรรมเกี่ยวกับ ลักษณะการใช้บริการแตกต่างกัน



ตาราง 71 ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับช่วงเวลาการมาใช้บริการ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ช่วงเวลาการมาใช้บริการ				รวม	$\chi^2$	Sig.
	08.30 - 10.00 น.	10.01 - 12.00 น.	12.01 - 14.00 น.	14.01 - 16.30 น.			
4,000 – 12,000 บาท	16 (15.6)	31 (32.1)	44 (31.0)	15 (27.3)	106 (106.0)	22.332	.008*
12,001 – 17,000 บาท	18 (15.2)	34 (31.2)	27 (30.1)	24 (26.5)	103 (103.0)		
17,001 – 22,000 บาท	10 (13.9)	27 (28.4)	28 (27.5)	29 (24.2)	94 (94.0)		
22,001 บาทขึ้นไป	15 (14.3)	29 (29.3)	18 (28.4)	35 (25.0)	97 (97.0)		
รวม	59 (59.0)	121 (121.0)	117 (117.0)	103 (103.0)	400 (400.0)		

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 71 พบว่า ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้มีค่า 22.332 ซึ่งมีค่า Sig. = .008 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า นัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้  $\alpha = 0.05$  ซึ่งรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับ ช่วงเวลาการมาใช้บริการ แสดงว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ใช้บริการแตกต่างกันมีพฤติกรรม เกี่ยวกับช่วงเวลาการมาใช้บริการแตกต่างกัน

ตาราง 72 ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับสถานที่ / กอง / หน่วยงานที่ติดต่อ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	สถานที่ / กอง / หน่วยงานที่ติดต่อ								ศูนย์การ ลงทุน / ห้องสมุด ศูนย์บริการ ลงทุน	รวม	$\chi^2$	Sig.
	สำนัก เลขานุการ กรม	กอง การตลาด เพื่อการ ลงทุน	กองการ ต่างประเทศ	กอง ประสาน การลงทุน	กอง สารสนเทศ การลงทุน	กอง ยุทธศาสตร์ และนโยบาย การลงทุน	กอง บริหารงาน สิทธิและ ประโยชน์	กอง หน่วย ช่างฝีมือ				
4000 -12000 บาท	31 (32.1)	12 (8.0)	2 (3.2)	2 (4.8)	4 (6.4)	3 (5.6)	36 (37.1)	3 (3.4)	13 (5.6)	106 (106.0)	36.196	.053
12001 -17000 บาท	26 (31.2)	7 (7.7)	6 (3.1)	4 (4.6)	9 (6.2)	5 (5.4)	35 (36.1)	6 (3.3)	5 (5.4)	103 (103.0)		
17001 -22000 บาท	30 (28.4)	5 (7.1)	3 (2.8)	6 (4.2)	5 (5.6)	8 (4.9)	34 (32.9)	1 (3.1)	2 (4.9)	94 (94.0)		
22001 บาทขึ้นไป	34 (29.3)	6 (7.3)	1 (2.9)	6 (4.4)	6 (5.8)	5 (5.1)	35 (33.9)	3 (3.2)	1 (5.1)	97 (97.0)		
รวม	121 (121.0)	30 (30.0)	12 (12.0)	18 (18.0)	24 (24.0)	21 (21.0)	140 (140.0)	13 (13.0)	21 (21.0)	400 (400.0)		

จากตาราง 72 พบว่า ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้มีค่า 36.196 ซึ่งมีค่า Sig. = .053 ซึ่งมีค่ามากกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้  $\alpha = 0.05$  ซึ่งรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับสถานที่ / กอง / หน่วยงานที่ติดต่อ แสดงว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ใช้บริการแตกต่างกันมีพฤติกรรมเกี่ยวกับสถานที่ / กอง / หน่วยงานที่ติดต่อไม่แตกต่างกัน

ตาราง 73 ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับข้อมูลข่าวสาร

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ข้อมูลข่าวสาร					รวม	$\chi^2$	Sig.
	อินเทอร์เน็ต	หนังสือพิมพ์	การจัดนิทรรศการ	โทรทัศน์/วิทยุ	วารสาร / เอกสารต่างๆ ของ BOI			
4000 - 12000 บาท	90 (86.1)	4 (7.4)	1 (0.8)	3 (2.7)	8 (9.0)	106 (106.0)	7.685	.809
12001 - 17000 บาท	84 (83.7)	9 (7.2)	1 (0.8)	1 (2.6)	8 (8.8)	103 (103.0)		
17001 - 22000 บาท	74 (76.4)	9 (6.6)	0 (0.7)	4 (2.3)	7 (8.0)	94 (94.0)		
22001 บาทขึ้นไป	77 (78.8)	6 (6.8)	1 (0.7)	2 (2.4)	11 (8.2)	97 (97.0)		
รวม	325 (325.0)	28 (28.0)	3 (3.0)	10 (10.0)	34 (34.0)	400 (400.0)		

จากตาราง 73 พบว่า ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้มีค่า 7.685 ซึ่งมีค่า Sig. = .809 ซึ่งมีค่ามากกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้  $\alpha = 0.05$  ซึ่งรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับข้อมูลข่าวสาร แสดงว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ใช้บริการแตกต่างกันมีพฤติกรรมเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารไม่แตกต่างกัน

ตาราง 74 ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพกับสาเหตุที่มาใช้บริการ

สถานภาพ	สาเหตุที่มาใช้บริการ			รวม	$\chi^2$	Sig.
	ขอรับบริการ ส่งเสริมการลงทุน	ใช้บริการค้นหา ข้อมูลข่าวสาร ต่าง ๆ	ทั้งขอรับบริการ ส่งเสริมการ ลงทุนและค้นหา ข้อมูลฯ			
โสด	78 (75.8)	58 (52.4)	92 (99.7)	228 (228.0)	7.413	.116
สมรส	53 (54.5)	30 (37.7)	81 (71.8)	164 (164.0)		
หม้าย / หย่า	2 (2.7)	4 (1.8)	2 (3.5)	8 (8.0)		
รวม	133 (133.0)	92 (92.0)	175 (175.0)	400 (400.0)		

จากตาราง 74 พบว่า ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้มีค่า 7.413 ซึ่งมีค่า Sig. = .116 ซึ่งมีค่ามากกว่า  
 นัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้  $\alpha = 0.05$  ซึ่งสถานภาพของผู้ใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับสาเหตุที่มา  
 ใช้บริการ แสดงว่า สถานภาพของผู้ใช้บริการแตกต่างกันมีพฤติกรรมเกี่ยวกับสาเหตุที่มาใช้บริการ  
 ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 75 ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพกับจำนวนครั้งในการใช้บริการต่อเดือน

สถานภาพ	จำนวนครั้งในการใช้บริการต่อเดือน				รวม	$\chi^2$	Sig.
	ไม่เกิน 1 ครั้ง	2 - 3 ครั้ง	4 - 5 ครั้ง	6 ครั้งขึ้นไป			
โสด	69 (60.4)	80 (90.1)	42 (44.5)	37 (33.1)	228 (228.0)	17.755	.007*
สมรส	35 (43.5)	77 (64.8)	35 (32.0)	17 (23.8)	164 (164.0)		
หม้าย / หย่า	2 (2.1)	1 (3.2)	1 (1.6)	4 (1.2)	8 (8.0)		
รวม	106 (106.0)	158 (158.0)	78 (78.0)	58 (58.0)	400 (400.0)		

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 75 พบว่า ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้มีค่า 17.755 ซึ่งมีค่า Sig. = .007 โดยมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $\alpha = 0.05$  ซึ่งสถานภาพของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับจำนวนครั้งในการใช้บริการต่อเดือน แสดงว่า สถานภาพของผู้ใช้บริการแตกต่างกันมีพฤติกรรมเกี่ยวกับจำนวนครั้งในการใช้บริการต่อเดือนแตกต่างกัน

ตาราง 76 ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพกับลักษณะการใช้บริการ

สถานภาพ	ลักษณะการใช้บริการ			รวม	$\chi^2$	Sig.
	ใช้บริการโดย มาติดต่อด้วย ตนเอง	ติดต่อทาง โทรศัพท์	ติดต่อโดยใช้ เจ้าหน้าที่ของ บริษัท			
โสด	89 (86.6)	88 (82.1)	51 (59.3)	228 (228.0)	8.491	.075
สมรส	62 (62.3)	54 (59.0)	48 (42.6)	164 (164.0)		
หม้าย / หย่า	1 (3.0)	2 (2.9)	5 (2.1)	8 (8.0)		
รวม	152 (152.0)	144 (144.0)	104 (104.0)	400 (400.0)		

จากตาราง 76 พบว่า ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้มีค่า 8.491 ซึ่งมีค่า Sig. = .075 โดยมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $\alpha = 0.05$  ซึ่งสถานภาพของผู้ใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับลักษณะการใช้บริการ แสดงว่า สถานภาพของผู้ใช้บริการแตกต่างกันมีพฤติกรรมเกี่ยวกับลักษณะการใช้บริการไม่แตกต่างกัน

ตาราง 77 ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพกับช่วงเวลาการมาใช้บริการ

สถานภาพ	ช่วงเวลาการมาใช้บริการ				รวม	$\chi^2$	Sig.
	08.30 - 10.00 น.	10.01 - 12.00 น.	12.01 - 14.00 น.	14.01 - 16.00 น.			
โสด	37 (33.6)	85 (69.0)	63 (66.7)	43 (58.7)	228 (228.0)	26.058	.000*
สมรส	20 (24.2)	35 (49.6)	54 (48.0)	55 (42.2)	164 (164.0)		
หม้าย / หย่า	2 (1.2)	1 (2.4)	0 (2.3)	5 (2.1)	8 (8.0)		
รวม	59 (59.0)	121 (121.0)	117 (117.0)	103 (103.0)	400 (400.0)		

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 77 พบว่า ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้มีค่า 26.058 ซึ่งมีค่า Sig. = .000 โดยมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $\alpha = 0.05$  ซึ่งสถานภาพของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับช่วงเวลาการมาใช้บริการ แสดงว่า สถานภาพของผู้ใช้บริการแตกต่างกันมีพฤติกรรมเกี่ยวกับช่วงเวลาการมาใช้บริการแตกต่างกัน

ตาราง 78 ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพกับสถานที่ / กอง / หน่วยงานที่ติดต่อ

สถานภาพ	สถานที่ / กอง / หน่วยงานที่ติดต่อ									รวม	$\chi^2$	Sig.
	สำนัก เลขานุการ กรม	กอง การตลาดเพื่อ การลงทุน	กองการ ต่างประเทศ	กอง ประสาน การลงทุน	กอง สารสนเทศ การลงทุน	กอง ยุทธศาสตร์ และนโยบาย การลงทุน	กอง บริหารงาน สิทธิและ ประโยชน์	หน่วย ช่างฝีมือ	ศูนย์การ ลงทุน / ห้องสมุด ศูนย์บริการ ลงทุน			
โสด	68 (69.0)	17 (17.1)	5 (6.8)	10 (10.3)	18 (13.7)	12 (12.0)	74 (79.8)	7 (7.4)	17 (12.0)	228 (228.0)		
สมรส	53 (49.6)	12 (12.3)	6 (4.9)	7 (7.4)	6 (9.8)	8 (8.6)	63 (57.4)	5 (5.3)	4 (8.6)	164 (164.0)	19.563	.241
หม้าย / หย่า	0 (2.4)	1 (0.6)	1 (0.2)	1 (0.4)	0 (0.5)	1 (0.4)	3 (2.8)	1 (0.3)	0 (0.4)	8 (8.0)		
รวม	121 (121.0)	30 (30.0)	12 (12.0)	18 (18.0)	24 (24.0)	21 (21.0)	140 (140.0)	13 (13.0)	21 (21.0)	400 (400.0)		

จากตาราง 78 พบว่า ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้มีค่า 19.563 ซึ่งมีค่า Sig. = .241 ซึ่งมีค่ามากกว่า  
 นัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้  $\alpha = 0.05$  ซึ่งสถานภาพของผู้ใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับสถานที่ /  
 กอง / หน่วยงานที่ติดต่อ แสดงว่า สถานภาพของผู้ใช้บริการแตกต่างกันมีพฤติกรรมเกี่ยวกับ  
 สถานที่ / กอง / หน่วยงานที่ติดต่อไม่แตกต่างกัน



ตาราง 79 ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพกับข้อมูลข่าวสาร

สถานภาพ	ข้อมูลข่าวสาร					รวม	$\chi^2$	Sig.
	อินเทอร์เน็ต	หนังสือพิมพ์	การจัด นิทรรศการ	โทรทัศน์/ วิทยุ	วารสาร/ เอกสารต่าง ๆ ของ BOI			
โสด	197 (185.2)	14 (16.0)	1 (1.7)	2 (5.7)	14 (19.4)	228 (228.0)	22.273	.004*
สมรส	124 (133.3)	14 (11.5)	2 (1.2)	7 (4.1)	17 (13.9)	164 (164.0)		
หม้าย/หย่า	4 (6.5)	0 (0.6)	0 (0.1)	1 (0.2)	3 (0.7)	8 (8.0)		
รวม	325 (325.0)	28 (28.0)	3 (3.0)	10 (10.0)	34 (34.0)	400 (400.0)		

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 79 พบว่า ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้มีค่า 22.273 ซึ่งมีค่า Sig. = .004 โดยมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $\alpha = 0.05$  ซึ่งสถานภาพของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับการข้อมูลข่าวสาร แสดงว่า สถานภาพของผู้ใช้บริการแตกต่างกันมีพฤติกรรมเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารแตกต่างกัน

ตาราง 80 ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับสาเหตุที่มาใช้บริการ

อาชีพ	สาเหตุที่มาใช้บริการ			รวม	$\chi^2$	Sig.
	ขอรับ บริการ ส่งเสริมการ ลงทุน	ใช้บริการค้นหา ข้อมูลข่าวสาร ต่าง ๆ	ทั้งขอรับบริการ ส่งเสริมการ ลงทุนและค้นหา ข้อมูลฯ			
นักเรียน / นักศึกษา	2 (7.3)	17 (5.1)	3 (9.6)	22 (22.0)	20.638	.002*
นักกฎหมาย / ที่ ปรึกษากฎหมาย	1 (1.0)	2 (0.7)	0 (1.3)	3 (3.0)		
พนักงานบริษัทเอกชน	112 (100.4)	55 (69.5)	135 (132.1)	302 (302.0)		
ข้าราชการ / พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	10 (9.0)	11 (6.2)	6 (11.8)	27 (27.0)		
นักธุรกิจ / เจ้าของ กิจการ / ค้าขาย / ธุรกิจ ส่วนตัว	8 (15.3)	7 (10.6)	31 (20.1)	46 (46.0)		
รวม	133 (133.0)	92 (92.0)	175 (175.0)	400 (400.0)		

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 80 พบว่า ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้มีค่า 20.638 ซึ่งมีค่า Sig. = .002 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า นัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้  $\alpha = 0.05$  ซึ่งอาชีพของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับสาเหตุที่มาใช้บริการ แสดงว่า อาชีพของผู้ใช้บริการแตกต่างกันมีพฤติกรรมเกี่ยวกับสาเหตุที่มาใช้บริการแตกต่างกัน

ตาราง 81 ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับจำนวนครั้งในการใช้บริการต่อเดือน

อาชีพ	จำนวนครั้งในการใช้บริการต่อเดือน				รวม	$\chi^2$	Sig.
	ไม่เกิน 1 ครั้ง	2 - 3 ครั้ง	4 - 5 ครั้ง	6 ครั้งขึ้นไป			
นักเรียน / นักศึกษา	11 (5.8)	5 (8.7)	4 (4.3)	2 (3.2)	22 (22.0)	21.342	.046*
นักกฎหมาย / ที่ปรึกษา กฎหมาย	0 (0.8)	0 (1.2)	2 (0.6)	1 (0.4)	3 (3.0)		
พนักงานบริษัทเอกชน	75 (80.0)	128 (119.3)	58 (58.9)	41 (43.8)	302 (302.0)		
ข้าราชการ / พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	10 (7.2)	9 (10.7)	6 (5.3)	2 (3.9)	27 (27.0)		
นักธุรกิจ / เจ้าของ กิจการ / ค้าขาย / ธุรกิจ	10 (12.2)	16 (18.2)	8 (9.0)	12 (6.7)	46 (46.0)		
ส่วนตัว							
รวม	106 (106.0)	158 (158.0)	78 (78.0)	58 (58.0)	400 (400.0)		

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 81 พบว่า ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้มีค่า 21.342 ซึ่งมีค่า Sig. = .046 ซึ่งมีค่าน้อยกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้  $\alpha = 0.05$  ซึ่งอาชีพของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับจำนวนครั้งในการใช้บริการต่อเดือน แสดงว่า อาชีพของผู้ใช้บริการแตกต่างกันมีพฤติกรรมเกี่ยวกับจำนวนครั้งในการใช้บริการต่อเดือนแตกต่างกัน

ตาราง 82 ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับลักษณะการใช้บริการ

อาชีพ	ลักษณะการใช้บริการ			รวม	$\chi^2$	Sig.
	ใช้บริการ โดยมา ติดต่อด้วย ตนเอง	ติดต่อทาง โทรศัพท์	ติดต่อโดยใช้ เจ้าหน้าที่ของ บริษัท			
นักเรียน / นักศึกษา	12 (8.4)	8 (7.9)	2 (5.7)	22 (22.0)	29.309	.000*
นักกฎหมาย / ที่ ปรึกษากฎหมาย	1 (1.1)	1 (1.1)	1 (0.8)	3 (3.0)		
พนักงานบริษัทเอกชน	127 (114.8)	106 (108.7)	69 (78.5)	302 (302.0)		
ข้าราชการ / พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	6 (10.3)	13 (9.7)	8 (7.0)	27 (27.0)		
นักธุรกิจ / เจ้าของ กิจการ / ค้าขาย / ธุรกิจ ส่วนตัว	6 (17.5)	16 (16.6)	24 (12.0)	46 (46.0)		
รวม	152 (152.0)	144 (144.0)	104 (104.0)	400 (400.0)		

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 82 พบว่า ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้มีค่า 29.309 ซึ่งมีค่า Sig. = .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า นัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้  $\alpha = 0.05$  ซึ่งอาชีพของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับลักษณะการใช้บริการ แสดงว่า อาชีพของผู้ใช้บริการแตกต่างกันมีพฤติกรรมเกี่ยวกับลักษณะการใช้บริการแตกต่างกัน

ตาราง 83 ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับช่วงเวลาการมาใช้บริการ

อาชีพ	ช่วงเวลาการมาใช้บริการ				รวม	$\chi^2$	Sig.
	08.30 - 10.00 น.	10.01 - 12.00 น.	12.01 - 14.00 น.	14.01 - 16.30 น.			
นักเรียน / นักศึกษา	3 (3.2)	7 (6.7)	10 (6.4)	2 (5.7)	22 (22.0)	19.935	.068
นักกฎหมาย / ที่ ปรึกษากฎหมาย	1 (0.4)	1 (0.9)	0 (0.9)	1 (0.8)	3 (3.0)		
พนักงานบริษัทเอกชน	46 (44.5)	85 (91.4)	92 (88.3)	79 (77.8)	302 (302.0)		
ข้าราชการ / พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	3 (4.0)	5 (8.2)	8 (7.9)	11 (7.0)	27 (27.0)		
นักธุรกิจ / เจ้าของ กิจการ / ค้าขาย / ธุรกิจ	6 (6.8)	23 (13.9)	7 (13.5)	10 (11.8)	46 (46.0)		
ส่วนตัว							
รวม	59 (59.0)	121 (121.0)	117 (117.0)	103 (103.0)	400 (400.0)		

จากตาราง 83 พบว่า ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้มีค่า 19.935 ซึ่งมีค่า Sig. = .068 ซึ่งมีค่ามากกว่า  
 นัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้  $\alpha = 0.05$  ซึ่งอาชีพของผู้ใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับช่วงเวลาการมา  
 ใช้บริการ แสดงว่า อาชีพของผู้ใช้บริการแตกต่างกันมีพฤติกรรมเกี่ยวกับช่วงเวลาการมาใช้บริการ  
 ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 84 ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับสถานที่ / กอง / หน่วยงานที่ติดต่อ

อาชีพ	สถานที่ / กอง / หน่วยงานที่ติดต่อ								รวม	$\chi^2$	Sig.
	สำนักงานเลขานุการกรม	กองการตลาดเพื่อการลงทุน	กองการต่างประเทศ	กองประสานการการลงทุน	กองสารสนเทศการลงทุน	กองยุทธศาสตร์และนโยบายการลงทุน	กองบริหารงานสิทธิและประโยชน์	ศูนย์การคลัง / ห้างฝีมือนโยบายการลงทุน			
นักเรียน / นักศึกษา	4 (6.7)	1 (1.7)	0 (0.7)	0 (1.0)	1 (1.3)	1 (1.2)	4 (7.7)	0 (0.7)	11 (12.2)	22 (22.0)	
นักกฎหมาย / ที่ปรึกษาทนายความ	0 (0.9)	0 (0.2)	0 (0.1)	0 (0.1)	0 (0.2)	0 (0.2)	2 (1.1)	1 (0.1)	0 (0.2)	3 (3.0)	
พนักงานบริษัทเอกชน	99 (91.4)	26 (22.7)	11 (9.1)	12 (13.6)	18 (18.1)	17 (15.9)	104 (105.7)	8 (9.8)	7 (15.9)	302 (302.0)	117.671
ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	7 (8.2)	1 (2.0)	1 (0.8)	2 (1.2)	1 (1.6)	1 (1.4)	11 (9.5)	1 (0.9)	2 (1.4)	27 (46.0)	.000*
นักธุรกิจ / เจ้าของกิจการ / ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว	11 (13.9)	2 (3.5)	0 (1.4)	4 (2.1)	4 (2.8)	2 (2.4)	19 (16.1)	3 (1.5)	1 (2.4)	40 (40.0)	
รวม	121 (121.0)	30 (30.0)	12 (12.0)	18 (18.0)	24 (24.0)	21 (21.0)	140 (140.0)	13 (13.0)	21 (21.0)	400 (400.0)	

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 84 พบว่า ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้มีค่า 117.671 ซึ่งมีค่า Sig. = .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้  $\alpha = 0.05$  ซึ่งอาชีพของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับสถานที่ / กอง / หน่วยงานที่ติดต่อ แสดงว่า อาชีพของผู้ใช้บริการแตกต่างกันมีพฤติกรรมเกี่ยวกับสถานที่ / กอง / หน่วยงานที่ติดต่อแตกต่างกัน

ตาราง 85 ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับข้อมูลข่าวสาร

อาชีพ	ข้อมูลข่าวสาร					รวม	$\chi^2$	Sig.
	อินเทอร์เน็ต	หนังสือพิมพ์	การจัดนิทรรศการ	โทรทัศน์/วิทยุ	วารสาร / เอกสารต่างๆ ของ BOI			
นักเรียน / นักศึกษา	19 (17.9)	2 (1.5)	0 (0.2)	0 (0.6)	1 (1.9)	22 (22.0)	5.606	.992
นักกฎหมาย / ที่ปรึกษา กฎหมาย	3 (2.4)	0 (0.2)	0 (0.0)	0 (0.1)	0 (0.3)	3 (3.0)		
พนักงานบริษัทเอกชน	245 (245.4)	20 (21.1)	2 (2.3)	9 (7.6)	26 (25.7)	302 (302.0)		
ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	21 (21.9)	2 (1.9)	0 (0.2)	1 (0.7)	3 (2.3)	27 (27.0)		
นักธุรกิจ / เจ้าของกิจการ / ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว	37 (37.4)	4 (3.2)	1 (0.3)	0 (1.2)	4 (3.9)	46 (46.0)		
รวม	325 (325.0)	28 (28.0)	3 (3.0)	10 (10.0)	34 (34.0)	400 (400.0)		

จากตาราง 85 พบว่า ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้มีค่า 5.606 ซึ่งมีค่า Sig. = .992 ซึ่งมีค่ามากกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้  $\alpha = 0.05$  ซึ่งอาชีพของผู้ใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับข้อมูลข่าวสาร แสดงว่า อาชีพของผู้ใช้บริการแตกต่างกันมีพฤติกรรมเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 9 การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงาน  
คณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน กับระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการสำนักงาน  
คณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงาน  
คณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน กับระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการสำนักงาน  
คณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน แสดงผลในตาราง 86 โดยมีสมมติฐานเพื่อการทดสอบ ดังนี้

$H_0$  : ระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการ  
ลงทุน ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริม  
การลงทุน

$H_1$  : ระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการ  
ลงทุน มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการ  
ลงทุน

ตาราง 86 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงาน  
คณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน กับระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการสำนักงาน  
คณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน ด้วยวิธีสถิติความสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ระดับความคิดเห็นต่อ การบริหารจัดการ	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ			
	ด้านเจ้าหน้าที่	ด้านกระบวนการ ให้บริการ	ด้านอาคาร สถานที่	ด้าน ประชาสัมพันธ์
1. ด้านการวางแผน	.259**	.235**	.046	.326**
2. ด้านการจัดองค์การ	.265**	.180**	.114*	.272**
3. ด้านการจูงใจ	.256**	.320**	.219**	.482**
4. ด้านการควบคุม	.289**	.278**	.070	.459**

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01



จากตาราง 86 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเจ้าหน้าที่มีความสัมพันธ์กับระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการอยู่ในระดับต่ำทุกด้าน ทั้งด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการจูงใจ และด้านการควบคุม

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านกระบวนการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการด้านการวางแผน ด้านการจูงใจ และด้านการควบคุม อยู่ในระดับต่ำ ส่วนด้านการจัดองค์การ อยู่ในระดับต่ำมาก

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านอาคารสถานที่ มีความสัมพันธ์กับระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ และด้านการควบคุม อยู่ในระดับต่ำมาก ส่วนด้านการจูงใจ อยู่ในระดับต่ำ

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านประชาสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กับระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการด้านการจูงใจ และด้านการควบคุม อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านการวางแผน และด้านการจัดองค์การ อยู่ในระดับต่ำ