

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน ที่มีผลต่อพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มีวัตถุประสงค์ 1) ศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน 2) ศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการบริหารจัดการ สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน 3) ศึกษาระดับความพึงพอใจการใช้บริการของผู้ใช้บริการ สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน 4) เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริหารจัดการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน 5) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจการใช้บริการของผู้ใช้บริการ สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 6) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจการใช้บริการของผู้ใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการ 7) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน 8) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกับระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 400 คน จากนั้นได้นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS ใช้สถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test F-test LSD โคลสเคอร์ χ^2 และการหาความสัมพันธ์ Correlation สรุปผลได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนที่มีผลต่อพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ นำเสนอเป็น 9 ส่วน รายละเอียดสรุปได้ดังนี้

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ ผลการวิจัยพบว่า เป็นเพศชายและหญิง คิดเป็นร้อยละ 50.0 มีอายุระหว่าง 30 - 36 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.5 มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 88.7 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 4,000 – 12,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.5 มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 57.0 มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 75.5

2. พฤติกรรมการใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนผลการวิจัยพบว่า ทั้งขอรับบริการส่งเสริมการลงทุนและค้นหาข้อมูลข่าวสารต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 43.7 จำนวนครั้งในการใช้บริการ 2-3 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 39.5 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มาติดต่อด้วยตนเอง คิด

เป็นร้อยละ 38.0 ผู้ใช้บริการมาใช้บริการช่วงเวลา 10.01-12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 30.2 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ติดต่อกองบริหารงานสิทธิและประโยชน์ คิดเป็นร้อยละ 35.0 และได้รับข้อมูลข่าวสารจากทางอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 81.2

3. ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการบริหารจัดการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน ในด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการจูงใจ และด้านการควบคุมคุณภาพ ซึ่งมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน

4. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนในด้านเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านประชาสัมพันธ์ มีระดับความพึงพอใจมาก

5. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ

5.1 เพศแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการแตกต่างกันในด้านการจูงใจ

5.2 อายุแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการแตกต่างกันในด้านการจูงใจ

5.3 ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการไม่แตกต่างกัน

5.4 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการไม่แตกต่างกัน

5.5 สถานภาพแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการไม่แตกต่างกัน

5.6 อาชีพแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการไม่แตกต่างกัน

6. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ

6.1 เพศแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไม่แตกต่างกัน

6.2 อายุแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไม่แตกต่างกัน

6.3 ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไม่แตกต่างกัน

6.4 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไม่แตกต่างกัน

6.5 สถานภาพแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไม่แตกต่างกัน

6.6 อาชีพแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไม่แตกต่างกัน

7. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการ

7.1 สาเหตุที่ใช้บริการแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแตกต่างกัน ในด้านเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านประชาสัมพันธ์

7.2 จำนวนครั้งในการใช้บริการต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแตกต่างกัน ในด้านเจ้าหน้าที่ และด้านกระบวนการให้บริการ

7.3 ลักษณะการใช้บริการแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไม่แตกต่างกัน

7.4 ช่วงเวลาการมาใช้บริการแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไม่แตกต่างกัน

7.5 สถานที่/ กอง/ หน่วยงานที่ติดต่อแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไม่แตกต่างกัน

7.6 ข้อมูลข่าวสารแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไม่แตกต่างกัน

8. ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการใช้บริการ

8.1 เพศมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน

8.2 อายุมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมสาเหตุที่มาใช้บริการ ลักษณะการใช้บริการ ช่วงเวลาการมาใช้บริการ และสถานที่/ กอง/ หน่วยงานที่ติดต่อ

8.3 ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมข้อมูลข่าวสาร

8.4 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมสาเหตุที่มาใช้บริการ จำนวนครั้งในการใช้บริการต่อเดือน ลักษณะการใช้บริการ และช่วงเวลาการมาใช้บริการ

8.5 สถานภาพมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมจำนวนครั้งในการใช้บริการต่อเดือน ช่วงเวลาการมาใช้บริการ และข้อมูลข่าวสาร

8.6 อาชีพมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมสาเหตุที่มาใช้บริการ จำนวนครั้งในการใช้บริการต่อเดือน ลักษณะการใช้บริการ และสถานที่/ กอง/ หน่วยงานที่ติดต่อ

9. ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน กับระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน

9.1 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเจ้าหน้าที่ มีความสัมพันธ์กับระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการจูงใจ และด้านการควบคุมคุณภาพ อยู่ในระดับต่ำ

9.2 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านกระบวนการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน ด้านการวางแผน ด้านการจูงใจและด้านการควบคุมคุณภาพ อยู่ในระดับต่ำ ส่วนด้านการจัดการ อยู่ในระดับต่ำมาก

9.3 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านอาคารสถานที่ มีความสัมพันธ์กับระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนด้านการจูงใจ อยู่ในระดับต่ำ ส่วนด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ และด้านการควบคุมคุณภาพ อยู่ในระดับต่ำมาก

9.4 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านการประชาสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กับระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนด้านการจูงใจ และด้านการควบคุมคุณภาพ อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านการวางแผนและด้านการจัดองค์การ อยู่ในระดับต่ำ

อภิปรายผล

ผลการวิจัยเรื่องการบริหารจัดการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน ที่มีผลต่อพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มีประเด็นที่จะนำมาอภิปราย ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการเป็นเพศชาย และหญิง มีอายุระหว่าง 30-36 ปี เนื่องจากเป็นไปตามคุณสมบัติของพนักงานที่ติดต่อสำนักงานฯ มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป เป็นวุฒิพื้นฐานในการสมัครงาน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 4,000-12,000 บาท เพราะผู้ที่มาติดต่อมีตั้งแต่คนส่งเอกสารจนถึงระดับกรรมการผู้จัดการสถานภาพโสด และมีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ พบว่าผู้ให้บริการ มีทั้งขอรับบริการส่งเสริมการลงทุนและค้นหาข้อมูลข่าวสารต่างๆ เนื่องจากผู้ที่มาขอติดต่อจะต้องค้นหาข้อมูลต่างๆ เพื่อที่จะให้ทราบว่าสำนักงานฯให้การสนับสนุนด้านใดเพื่อการจัดเตรียมเอกสารให้ครบถ้วนมาใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน 2-3 ครั้งต่อเดือน ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มาติดต่อด้วยตนเอง ในช่วงเวลา 10.01-12.00 น.ผู้ที่ติดต่อจะต้องกลับเข้าที่ทำงานก่อนเวลาเลิกงานเพื่อสรุปงานที่ทำ ส่วนใหญ่จะมาติดต่อกองบริหารงานสิทธิและประโยชน์เพื่อผลประโยชน์ของบริษัทเป็นไปตามนโยบายขององค์กร และได้รับข้อมูลข่าวสาร จากทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของจักรวงศ์ ใจแจ้ง (2547 : บทคัดย่อ)

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการบริหารจัดการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ทั้ง 4

ด้าน คือ ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการจูงใจ และด้านการควบคุมคุณภาพ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการของศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2545: 19) สรุปได้ว่า แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ จะประกอบไปด้วยหน้าที่ 4 หน้าที่คือ การวางแผนซึ่งเป็นขั้นตอนในการกำหนดวัตถุประสงค์และวิธีการปฏิบัติเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์นั้น การจัดองค์การจะเป็นขั้นตอนในการจัดบุคคลและทรัพยากรที่ใช้ในการทำงานเพื่อให้บรรลุจุดหมายในการทำงาน การนำจะเป็นขั้นตอนที่จะสามารถทำงานให้บรรลุผลสำเร็จโดยการสร้างขวัญและจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชา การควบคุมจะเป็นการติดตามผลการทำงานและปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้บรรลุผลที่ต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของกมลรัตน์ จุลสุคนธ์ (2544 : บทคัดย่อ)

4. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน ภาพรวมอยู่ในระดับมากทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านการประชาสัมพันธ์ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ นพวรรณ มงคลแก้ว (2543 : บทคัดย่อ)

5. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศและอายุแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน แตกต่างกัน จากการเปรียบเทียบความแตกต่างของตัวแปรเพื่อทดสอบสมมติฐานที่ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน แตกต่างกัน พบว่า เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

6. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และอาชีพแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไม่แตกต่างกัน จากการเปรียบเทียบความแตกต่างของตัวแปรเพื่อทดสอบสมมติฐานที่ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแตกต่างกัน พบว่า ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

7. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน เพื่อเปรียบเทียบลักษณะการให้บริการ ช่วงเวลาการมาใช้บริการ สถานที่/ กอง/ หน่วยงานที่ติดต่อ ข้อมูลข่าวสารแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไม่แตกต่างกัน จากการเปรียบเทียบความแตกต่างของตัวแปรเพื่อทดสอบสมมติฐานที่ว่าพฤติกรรมการใช้บริการแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแตกต่างกัน พบว่า ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

8. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการใช้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า เพศมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน เพื่อเปรียบเทียบ อายุ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการ ลักษณะการใช้บริการ ช่วงระยะเวลาการมาใช้บริการ และสถานที่ / กอง/ หน่วยงานที่ติดต่อ ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการ ข้อมูลข่าวสารรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการ จำนวนครั้งในการใช้บริการต่อเดือน ลักษณะการใช้บริการ และช่วงระยะเวลาการมาใช้บริการ สถานภาพมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการต่อเดือน ช่วงเวลาการมาใช้บริการ และข้อมูลข่าวสาร อาชีพมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการ จำนวนครั้งในการใช้บริการต่อเดือน ลักษณะการใช้บริการ และสถานที่ / กอง/ หน่วยงานที่ติดต่อ

9. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ระหว่างระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กับระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน โดยหาค่าสถิติ Correlation ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 พบว่า

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเจ้าหน้าที่ มีความสัมพันธ์กับระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน ด้านการวางแผน ในด้านบวกเป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ (0.259) ด้านการจัดองค์กร ในด้านบวกเป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ (0.265) ด้านการจูงใจ ในด้านบวกเป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ (0.256) ด้านการควบคุมคุณภาพ ในด้านบวกเป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ (0.289)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านกระบวนการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน ด้านการวางแผน ในด้านบวกเป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ (0.235) ด้านการจัดองค์กร ในด้านบวกเป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำมาก (0.180) ด้านการจูงใจ ในด้านบวกเป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ (0.320) ด้านการควบคุมคุณภาพ ในด้านบวกเป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ (0.278)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านอาคารสถานที่ มีความสัมพันธ์กับระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน ด้านการวางแผน ในด้านบวกเป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำมาก (0.046) ด้านการจัดองค์กร ในด้านบวกเป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำมาก (0.114) ด้านการจูงใจ ในด้านบวกเป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ (0.219) ด้านการควบคุมคุณภาพ ในด้านบวกเป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำมาก (0.070)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านการประชาสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กับระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน ด้านการวางแผน ในด้าน

บวกเป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ (0.326) ด้านการจัดองค์การ ในด้านบวกเป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ (0.272) ด้านการจูงใจ ในด้านบวกเป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง (0.482) ด้านการควบคุมคุณภาพ ในด้านบวกเป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง (0.459)

จากการศึกษาความสัมพันธ์เพื่อการทดสอบสมมติฐานที่ว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกับระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ ด้านการประชาสัมพันธ์ ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ ในระดับต่ำมากถึงระดับปานกลาง ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ทุกประการ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยครั้งนี้ การประเมินแม้จะออกมาในทิศทางที่ดี แต่อย่างไรก็ตามผู้ให้บริการจะต้องพิจารณาต่อไปก็คือ ทำอย่างไรจึงจะรักษามาตรฐานและปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการให้ดีขึ้นได้ ของความสัมพันธ์ด้านต่างๆ กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มีรายละเอียด ดังนี้

1. ด้านเจ้าหน้าที่ เป็นด้านที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่ด้านเจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ผู้ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจน้อยกว่าด้านอื่น ควรพัฒนาบุคลากรอย่างครบวงจร ตั้งแต่ระบบการคัดเลือก การอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจต่อข้อมูลข่าวสารใหม่ๆ
2. ด้านกระบวนการให้บริการเป็นอีกด้านหนึ่งที่อยู่ในระดับมากทุกข้อ แต่ก็ควรให้ความสำคัญ ทั้งนี้ เพื่อลดระยะเวลาในขั้นตอน โดยอาจมีการทบทวนถึงขั้นตอน กระบวนการให้พิจารณา ตลอดจนลดบางขั้นตอนหรือยุบรวมบางขั้นตอนที่สามารถทำได้ เพื่อความรวดเร็วทันต่อเวลา
3. ด้านอาคารสถานที่ พบว่า ความเพียงพอของที่จอดรถ ต้องให้ความสำคัญลำดับต้นเช่นกันเนื่องจากเป็นด้านที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ควรปรับปรุง/ ขยายพื้นที่ในการให้บริการ โดยคำนึงถึงอัตราการให้บริการของแต่ละหน่วยงาน ทั้งนี้เพื่อความสามารถรองรับในด้านสถานที่จอดรถ โต๊ะเก้าอี้หรือบริการที่จำเป็นอื่นๆ
4. ด้านการประชาสัมพันธ์ บริการด้านข้อมูล ข่าวสาร ความทันสมัย ครบถ้วน และสามารถเข้าถึงได้ง่าย การบริการข้อมูลเชิงรุก คือเป็นฝ่ายที่ส่งข้อมูล ข่าวสารให้กับผู้ให้บริการ

ตลอดจนระบบการตรวจสอบความเข้าใจของผู้ใช้บริการต่อเนื่องที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยขอเสนอแนะแนวทางสำหรับผู้สนใจศึกษาในครั้งถัดไป ดังนี้

1. ควรศึกษาลักษณะเชิงคุณภาพมากขึ้น เช่น การสัมภาษณ์ หรือใช้เวลาพูดคุยกับผู้ใช้บริการให้มากขึ้น พร้อมทั้งการใช้เวลาและสถานที่ ที่เหมาะสมในการสัมภาษณ์ เพื่อสามารถนำข้อมูลเหล่านี้ไปใช้ประโยชน์ได้ตามความเหมาะสม

2. การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาในแนวทางของพฤติกรรมและการวัดระดับความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการ เท่านั้น ดังนั้นเพื่อให้ผลการวิจัยมีความสมบูรณ์เพิ่มมากขึ้นจึงควรนำผลการวิจัยในครั้งนี้ไปศึกษาเชิงขยายผลทางด้านความต้องการ ทักษะคิด หรือปัจจัยที่มีผลต่อการแสดงระดับ ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการ ทั้งนี้เพื่อผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการศึกษามาใช้ในการปรับปรุงและสร้างแรงกระตุ้นให้เกิดระดับความพึงพอใจที่เพิ่มสูงขึ้นจากการจัดรูปแบบการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการและปัจจัยในการเกิดความพึงพอใจได้ต่อไป

3. ในการศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน ในครั้งนี้เป็นเพียงการศึกษาเพียงขอบเขตของพื้นที่กรุงเทพมหานคร ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการขยายขอบเขตพื้นที่ในการวิจัย ในภูมิภาคต่างๆ ทั้งนี้เพื่อผู้เกี่ยวข้องสามารถนำผลจากการวิจัยไปใช้ในการวิเคราะห์ในแต่ละพื้นที่ รวมทั้งศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคของแต่ละพื้นที่ที่ให้บริการ เพื่อนำผลการวิจัยไปปรับปรุงแก้ไขและพัฒนารูปแบบการให้บริการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน ในแต่ละพื้นที่ได้สอดคล้องกับความต้องการและพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการได้อย่างเข้าถึง (Niche market) เพิ่มมากขึ้น จนกระทั่งเกิดความประทับใจ (Customer satisfaction) โดยรวมทั้งตลาด (Mass marketing)