

ความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน
สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล

ยุวรัตน์ มีศิริ

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตุลาคม 2551

ความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน
สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล

ยุวรัตน์ มีศิริ

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตุลาคม 2551

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

PEOPLE'S OPINIONS TOWARD PERFORMANCE OF THE GOVERNMENT
LOTTERY OFFICER

YUVARAT MEESIRI

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Business Administration Degree in Business Administration

Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University

October 2008

ชื่อเรื่องการค้นคว้าอิสระ ความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน
สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล
โดย นางยุวรัตน์ มีศิริ
สาขา บริหารธุรกิจ
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ลำยอง ปลั่งกลาง

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ

.....ประธานกรรมการ
(ดร.ศิริมณี จรรยา)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ลำยอง ปลั่งกลาง)

.....กรรมการ
(ดร.สะอาด บรรเจิดฤทธิ์)

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา อนุมัติให้นับการค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ

.....อธิการบดี
(รองศาสตราจารย์สุวิทย์ เทียรทอง)

ตุลาคม พ.ศ. 2551

ยุวรัตน์ มีศิริ. (2551). **ความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน
สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล. การค้นคว้าอิสระ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ).**
พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. อาจารย์ที่ปรึกษา :
รองศาสตราจารย์ถาวร ปลั่งกลาง

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ด้านการรับชำระเงินค่าสลาก ด้านการจำหน่ายสลากและด้านการจ่ายเงินรางวัลจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3) ศึกษาข้อเสนอแนะในการให้บริการของพนักงานสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้มาใช้บริการกับสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล จำนวน 396 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, F-test และ LSD. ผลการวิจัยมี ดังนี้

1. ผู้มาใช้บริการสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ด้านการรับชำระเงินค่าสลากและด้านการจำหน่ายสลาก โดยรวมมีความเห็นด้วยว่ามีการปฏิบัติในระดับมากที่สุด ส่วนด้านการจ่ายเงินรางวัล ผู้มาใช้บริการ โดยรวมเห็นด้วยว่ามีการปฏิบัติในระดับมาก

2. ผู้มาใช้บริการที่มีช่วงเวลาที่มาขอใช้บริการต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านการรับชำระเงินค่าสลากและด้านการจำหน่ายสลาก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ผู้มาใช้บริการเสนอแนะให้มีการปรับปรุงในเรื่องความเร็วของการรับชำระเงินค่าสลาก โดยให้สามารถโอนเงินเข้าบัญชีของสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาลได้ทุกธนาคาร ให้มีการจัดปากกาเซ็นชื่อรับสลากให้เพียงพอ และควรจัดให้มีระบบการจัดการที่เหมาะสมหลังวันออกสลาก เนื่องจากมีผู้มาใช้บริการขึ้นเงินเป็นจำนวนมาก

Yuvarat Meesiri. (2008). **People's Opinions toward Performance of the Government**

Lottery Officer. An Independent Study for Master of Business Administration (Business Administration). Phranakhon Si Ayutthaya : Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University. Advisor : Associate Professor Lumyong Plangklan.

ABSTRACT

The purposes of this research were to: 1) examine the opinions of people receiving services provided by the Government Lottery officer ; 2) compare the opinion levels of people receiving services from the Government Lottery officer concerning payment, selling, and pricing ; and 3) explore suggestions regarding services provided by the Government Lottery officer. The sample group consisted of 396 people who received the services provided by the Government Lottery Office. The research instrument included questionnaires. Statistical analysis was performed in terms of frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test and LSD. The results showed the following:

1. People's opinions toward the services provided by the Government Lottery officer were found at the highest level in terms of payment, and selling. However, their opinion regarding pricing was at a high level.
2. People who received services at a different time viewed the performance of the Government Lottery officer differently with a statistically significant level of .05, regarding payment and selling.
3. Suggestions provided by people who received the services from the Government Lottery officer included quick payment service which could be transferred into the Government Lottery Office bank accounts via every bank. Moreover, Providing pens to sign with when receiving lotteries, and an appropriate management for price giving were also requested.

กิตติกรรมประกาศ

การจัดทำการค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ด้วยความกรุณาให้คำแนะนำ จาก รองศาสตราจารย์ลำยอง ปลั่งกลาง ประธานที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ดร.กีรติณี จรรยา ประธานกรรมการ และ ดร.สะอาด บรรณเจตฤทธิ์ กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ที่ได้ให้ข้อคิดเห็นในเนื้อหาสาระ ตลอดจนการตรวจแก้ไขการค้นคว้าอิสระ ทำให้การค้นคว้าอิสระฉบับนี้ถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณ เป็นอย่างสูง

ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้มาใช้บริการสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ที่ได้กรุณาเสียสละเวลา ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเพื่อเป็นข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ รวมทั้งเพื่อนร่วมงาน ในแต่ละแผนกที่ช่วยแจกแบบสอบถาม และขอขอบคุณ บิศา มารดา บุคคลในครอบครัวและเพื่อน ๆ ที่ให้คำแนะนำและเป็นกำลังใจในการทำวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างดี

ยุวรัตน์ มีศิริ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	จ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
กิตติกรรมประกาศ	ช
สารบัญ	ฅ
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพประกอบ	ค
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
ขอบเขตการวิจัย	3
กรอบแนวคิดการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
สมมติฐานการวิจัย	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
2 เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
ความรู้เกี่ยวกับสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล	6
ประวัติศาสตร์และการดำเนินงาน	6
ภาระหน้าที่ของสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล	8
การพัฒนาเพื่อประโยชน์ต่อสาธารณะ	11
โครงสร้างการแบ่งส่วนงานของสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล	11
ขั้นตอนการปฏิบัติงานให้บริการของพนักงาน	16
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	18
แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น	18
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	23
แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน	31

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
2 (ต่อ)	ทฤษฎีความคาดหวังของผู้มาใช้บริการ.....	33
	ทฤษฎีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	34
	ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	35
3	วิธีดำเนินการวิจัย	39
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	39
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	41
	การเก็บรวบรวมข้อมูล	44
	การใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูล.....	44
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	45
	ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีต่อ การปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ด้านการรับชำระค่าสลาก	46
	ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีต่อ การปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ด้านการจำหน่ายสลาก	53
	ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีต่อ การปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ด้านการจ่ายรางวัล.....	59
5	สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	66
	สรุปผลการวิจัย.....	66
	อภิปรายผลการวิจัย.....	68
	ข้อเสนอแนะ	71

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
บรรณานุกรม	73
ภาคผนวก	80
ประวัติย่อผู้วิจัย	91

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	สถิติจำนวนผู้มาใช้บริการที่ผ่านมาในงวดประจำวันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2551	39
2	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	41
3	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการรับชำระเงินค่าสลาก จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล	46
4	ความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงาน สลากกินแบ่งรัฐบาลด้านการรับชำระเงินค่าสลาก.....	48
5	ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของพนักงานสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ด้านการรับชำระเงินค่าสลาก จำแนกตามเพศ.....	49
6	ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของพนักงานสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ด้านการรับชำระเงินค่าสลาก จำแนกตามอายุ.....	50
7	ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของพนักงานสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ด้านการรับชำระเงินค่าสลาก จำแนกตามระดับการศึกษา.....	50
8	ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของพนักงานสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ด้านการรับชำระเงินค่าสลาก จำแนกตามภูมิลำเนา.....	51
9	ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของพนักงานสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ด้านการรับชำระเงินค่าสลาก จำแนกตามช่วงเวลาที่มาขอใช้บริการ.....	51
10	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่ช่วงเวลาที่มาขอใช้ บริการต่างกันที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานสลากกินแบ่ง รัฐบาล ด้านการรับชำระเงินค่าสลาก	52
11	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการจำหน่ายสลาก จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล	53

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
12	ความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงาน สลากกินแบ่งรัฐบาล ด้านการจำหน่ายสลาก.....	55
13	ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของพนักงานสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ด้านการจำหน่ายสลาก จำแนกตามเพศ	56
14	ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของพนักงานสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ด้านการจำหน่ายสลาก จำแนกตามอายุ	56
15	ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของพนักงานสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ด้านการจำหน่ายสลาก จำแนกตามระดับการศึกษา	57
16	ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของพนักงานสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ด้านการจำหน่ายสลาก จำแนกตามภูมิตำเนา.....	57
17	ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของพนักงานสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ด้านการจำหน่ายสลาก จำแนกตามช่วงเวลาที่มาขอใช้บริการ	58
18	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่ช่วงเวลาที่มาขอใช้ บริการต่างกันที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงาน สลากกินแบ่งรัฐบาล ด้านการจำหน่ายสลาก.....	58
19	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการจ่ายเงินรางวัล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล	59
20	ความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงาน สลากกินแบ่งรัฐบาล ด้านการจ่ายเงินรางวัล	61
21	ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของพนักงานสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ด้านการจ่ายเงินรางวัล จำแนกตามเพศ	62

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
22	ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของพนักงานสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ด้านการจ่ายเงินรางวัล จำแนกตามเพศ..... 63
23	ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของพนักงานสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ด้านการจ่ายเงินรางวัล จำแนกตามระดับการศึกษา 63
24	ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของพนักงานสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ด้านการจ่ายเงินรางวัล จำแนกตามภูมิตำเนา..... 64
25	ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของพนักงานสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ด้านการจ่ายเงินรางวัล จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการ..... 65

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดการวิจัย	4
2 เงื่อนไขเงินรางวัล	10
3 ผังโครงสร้างสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล	12
4 ความแตกต่างของปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจ	35