

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	จ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	ฉ
กิตติกรรมประกาศ .....	ช
สารบัญ .....	ฅ
สารบัญตาราง .....	ฉ
สารบัญภาพประกอบ .....	ค
<b>บทที่</b>	
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