

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการวิจัย เรื่อง ความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล โดยมีผลการวิเคราะห์แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาลด้านการรับชำระเงินค่าสลาก

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการ ด้านการรับชำระเงินค่าสลาก
2. ความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการด้านการรับชำระเงินค่าสลาก
3. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ ด้านการรับชำระเงินค่าสลาก
4. ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการให้บริการของพนักงานสำนักงานสลาก

กินแบ่งรัฐบาลด้านการรับชำระเงินค่าสลาก

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาลด้านการจำหน่ายสลาก

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการ ด้านการจำหน่ายสลาก
2. ความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ ด้านการจำหน่ายสลาก
3. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ ด้านการจำหน่ายสลาก
4. ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการให้บริการของพนักงานสำนักงานสลากกิน

แบ่งรัฐบาล ด้านการจำหน่ายสลาก

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาลด้านการจ่ายเงินรางวัล

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการ ด้านการจ่ายเงินรางวัล
2. ความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ ด้านการจ่ายเงินรางวัล
3. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ ด้านการจ่ายเงินรางวัล
4. ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการให้บริการของพนักงานสำนักงานสลากกิน

แบ่งรัฐบาลด้านการจ่ายเงินรางวัล

การวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมาย ผู้วิจัยได้ใช้สัญลักษณ์ ดังนี้

n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

$\bar{X}$  แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)

S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degrees of freedom)
SS	แทน	ค่าผลรวมกำลังสอง (Sum of squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลรวมกำลังสอง (Mean squares)
*	แทน	มีความแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีต่อปฏิบัติงานของพนักงาน  
สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาลด้านการรับชำระเงินค่าสลาก**

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการ ด้านการรับชำระเงินค่าสลาก

จากการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการ ด้านการรับชำระเงินค่าสลาก

ปรากฏผลดังแสดงในตาราง 3

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการรับชำระเงินค่าสลาก จำแนกตาม  
ปัจจัยส่วนบุคคล

(n = 137)		
ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	64	46.72
หญิง	73	53.28
2. อายุ		
20 – 30 ปี	17	12.41
31 – 40 ปี	39	28.47
41 – 50 ปี	43	31.39
51 ปีขึ้นไป	38	27.73
3. ระดับการศึกษา		
ระดับประถมศึกษา	31	22.63
ระดับมัธยมศึกษา	25	18.24

ตาราง 3 (ต่อ)

(n = 137)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
ระดับอนุปริญญาตรี, ปวส.	39	28.47
ระดับปริญญาตรี	33	24.09
สูงกว่าระดับปริญญาตรีขึ้นไป	9	6.57
4. ภูมิลำเนา		
กรุงเทพฯ	112	81.75
ปริมณฑล	11	8.03
ต่างจังหวัด	14	10.22
5. ช่วงเวลาที่มาขอใช้บริการ		
9.00 – 12.00 น.	111	81.02
12.00 – 13.00 น.	17	12.41
13.00 – 15.30 น.	9	6.57

จากตาราง 3 ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 137 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการด้านการรับชำระเงินค่าสลาก ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 53.28 อายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 31.39 การศึกษาระดับอนุปริญญา, ปวส. 39 คน คิดเป็นร้อยละ 28.47 ภูมิลำเนากรุงเทพฯ จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 81.75 ช่วงเวลาที่มาขอใช้บริการ 9.00-12.00 น. จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 81.02

## 2. ความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการด้านการรับชำระเงินค่าสลาก

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการด้านการรับชำระเงินค่าสลากปรากฏผล  
ดังแสดงในตาราง 4

ตาราง 4 ความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานสลากกินแบ่ง  
รัฐบาลด้านการรับชำระเงินค่าสลาก

(n = 137)

ความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ได้รับใบฝากเงิน (PAY IN) ในงวดถัดไป จากพนักงานทุกครั้งที่มาติดต่อขอรับสลาก	4.57	0.66	มากที่สุด
2. พนักงานตรวจสอบเอกสารท่านทุกครั้งที่มา ติดต่อขอรับบริการ	4.39	0.73	มากที่สุด
3. พนักงานประทับตรา ลงวันที่ และเซ็นชื่อ ในเอกสารการชำระเงินทุกครั้ง	4.55	0.66	มากที่สุด
4. พนักงานรับชำระค่าสลากด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง และมีความแม่นยำอยู่เสมอ	4.39	0.73	มากที่สุด
5. พนักงานมีความสามารถในการแก้ปัญหา เฉพาะหน้าได้เสมอ	4.26	0.86	มากที่สุด
6. พนักงานด้านรับชำระค่าสลาก บริการด้วย กิริยามารยาทสุภาพเรียบร้อยและพูดจาไพเราะ	4.42	0.72	มากที่สุด
7. พนักงานให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.42	0.75	มากที่สุด
8. พนักงานให้บริการทุกเวลาที่มาติดต่อ และใช้เวลาในการรอคอยไม่นาน	4.37	0.76	มากที่สุด
9. มีความประทับใจในการบริการของ พนักงานโดยรวม	4.48	0.72	มากที่สุด
รวม	4.43	0.60	มากที่สุด

จากตาราง 4 ผู้มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ด้านการรับชำระเงินค่าสลากโดยรวมเห็นด้วยในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.57$ , S.D. = 0.66) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความคิดเห็นเห็นด้วยในระดับมากที่สุดทุกข้อ

3. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ ด้านการรับชำระเงินค่าสลาก ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ ด้านการรับชำระเงินค่าสลาก ปรากฏผลดังแสดงในตาราง 5 - 10

ตาราง 5 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ด้านการรับชำระเงินค่าสลาก จำแนกตามเพศ

ความคิดเห็น	n (137)	$\bar{X}$	S.D.	df	t	sig
เพศ						
ชาย	64	4.47	0.54	135	.69	.583
หญิง	73	4.40	0.65			

จากตาราง 5 ผู้มาใช้บริการเพศชายและหญิง มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ด้านการรับชำระเงินค่าสลาก ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 6 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน  
สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ด้านการรับชำระเงินค่าสลาก จำแนกตามอายุ

ความคิดเห็น	SS	df	MS	F	Sig
อายุ					
ภายในกลุ่ม	1.02	3	0.34	.94	.421
ระหว่างกลุ่ม	47.70	133	0.36		
รวม	48.72	136			

จากตาราง 6 ผู้มาใช้บริการที่อายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน  
สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ด้านการรับชำระเงินค่าสลาก ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 7 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน  
สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ด้านการรับชำระเงินค่าสลาก จำแนกตามระดับการศึกษา

ความคิดเห็น	SS	df	MS	F	Sig
ระดับการศึกษา					
ภายในกลุ่ม	0.33	4	0.08	0.23	.923
ระหว่างกลุ่ม	48.39	132	0.37		
รวม	48.72	136			

จากตาราง 7 ผู้มาใช้บริการที่ระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงาน  
ของพนักงานสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ด้านการรับชำระเงินค่าสลาก ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 8 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน  
สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ด้านการรับชำระเงินค่าสลาก จำแนกตามภูมิภาค

ความคิดเห็น	SS	df	MS	F	Sig
ภูมิภาค					
ภายในกลุ่ม	0.30	2	0.15	0.41	.661
ระหว่างกลุ่ม	48.42	134	0.36		
รวม	48.72	136			

จากตาราง 8 ผู้มาใช้บริการที่ภูมิภาคต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของ  
พนักงานสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ด้านการรับชำระเงินค่าสลาก ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 9 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน  
สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ด้านการรับชำระเงินค่าสลาก จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการ

ความคิดเห็น	SS	df	MS	F	Sig
ช่วงเวลาที่มาขอใช้บริการ					
ภายในกลุ่ม	2.87	2	1.43	4.19	.017*
ระหว่างกลุ่ม	45.85	134	0.34		
รวม	48.72	136			

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 9 ความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่ช่วงเวลาที่มาขอใช้บริการต่างมีความคิดเห็น  
ต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาลด้านการรับชำระเงินค่าสลาก แตกต่าง  
กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เนื่องจากผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านการรับชำระค่าสลาก ช่วงเวลาที่มาขอใช้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้วิจัยจึงวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ดังแสดงในตาราง 10

ตาราง 10 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ ต่างกันที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาลด้านการรับชำระเงินค่าสลาก

ช่วงเวลาที่มาขอใช้บริการ	ช่วงเวลาที่มาขอใช้บริการ		
	9.00–2.00 น.	12.00–13.00 น.	13.00–15.00 น.
9.00 – 12.00 น.		.34*	.43*
12.00 – 13.00 น.			
13.00 – 15.30 น.			

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 10 ผู้มาใช้บริการที่มาขอใช้บริการช่วงเวลา 9.00 – 12.00 น. มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาลด้านการรับชำระเงินค่าสลาก แตกต่างจากผู้มาใช้บริการที่มาขอใช้บริการช่วงเวลา 12.00 – 13.00 น. และช่วงเวลา 13.00 – 15.30 น. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้มาใช้บริการที่มาขอใช้บริการช่วงเวลา 9.00 – 12.00 น. มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นสูงกว่าผู้มาใช้บริการที่มาขอใช้บริการช่วงเวลา 12.00 – 13.00 น. และช่วงเวลา 13.00 – 15.30 น.

4. ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการให้บริการของพนักงานสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาลด้านการรับชำระเงินค่าสลาก มีผู้ตอบจำนวน 11 ราย สรุปได้ ดังนี้

4.1 เจ้าหน้าที่ธนาคาร ควรมีการตรวจดูแลเงินในตู้เอทีเอ็มให้บ่อยขึ้น เพื่อให้มีเงินเพียงพอต่อการชำระเงินค่าสลาก จำนวน 4 คน

4.2 คนพิการที่มาขึ้นเงินรางวัลไม่สามารถขึ้นไปรับเงินรางวัลด้วยตนเองได้ เนื่องจากฝ่ายขึ้นเงินรางวัลอยู่ชั้นบนของสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ควรมีการปรับปรุงการให้บริการสำหรับผู้พิการ จำนวน 2 คน

4.3 พนักงานชายของธนาคารกรุงไทยและพนักงานฝ่ายการตลาด ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการบริการของสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล พுகจาไม่สุภาพ จำนวน 2 คน

4.4 ควรปรับปรุงในเรื่องความเร็วของการรับชำระค่าสลาก เนื่องจากบางวันมีผู้มาส่งใบรับชำระค่าสลาก PAY IN เป็นจำนวนมาก จำนวน 1 คน

4.5 ช่องส่งและรับใบ PAY IN มีขนาดคับแคบ ไม่สะดวกในการรับและส่งใบรับชำระเงินค่าสลาก จำนวน 1 คน

4.6 การชำระเงินทางธนาคาร ควรให้สามารถโอนเงินเข้าบัญชีของสำนักงาน สลากกินแบ่งรัฐบาลได้ทุกธนาคาร ไม่ควรมีเฉพาะธนาคารกรุงไทย เท่านั้น จำนวน 1 คน

## ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีต่อปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาลด้านการจำหน่ายสลาก

### 1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการ ด้านการจำหน่ายสลาก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการ ด้านการจำหน่ายสลาก ปรากฏผลดังแสดงในตาราง 11

ตาราง 11 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการจำหน่ายสลาก จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

(n = 152)		
ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	78	51.32
หญิง	74	48.68
2. อายุ		
20 – 30 ปี	27	17.76
31 – 40 ปี	49	32.24
41 – 50 ปี	41	26.97
51 ปีขึ้นไป	35	23.03

ตาราง 11 (ต่อ)

(n = 152)		
ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
3. ระดับการศึกษา		
ระดับประถมศึกษา	44	28.95
ระดับมัธยมศึกษา	41	26.97
ระดับอนุปริญญาตรี, ปวส.	30	19.73
ระดับปริญญาตรี	35	23.03
สูงกว่าระดับปริญญาตรีขึ้นไป	2	1.32
4. ภูมิลำเนา		
กรุงเทพฯ	126	82.89
ปริมณฑล	8	5.27
ต่างจังหวัด	18	11.84
5. ช่วงเวลาที่มาขอใช้บริการ		
9.00 – 12.00 น.	128	84.21
12.00 – 13.00 น.	10	6.58
13.00 – 15.30 น.	14	9.21

จากตาราง 11 ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 152 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการด้านการจำหน่ายสลาก ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 51.32 อายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 49คน คิดเป็นร้อยละ 32.24 การศึกษาระดับประถมศึกษา 44 คน คิดเป็นร้อยละ 28.95 ภูมิลำเนากรุงเทพฯ จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 82.89 ช่วงเวลาที่มาขอใช้บริการ 9.00-12.00 น. จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 84.21

2. ความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ ด้านการจำหน่ายสลาก  
ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ ด้านการจำหน่ายสลาก ปรากฏผลดังแสดง  
ในตาราง 12

ตาราง 12 ความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานสลาก  
กินแบ่งรัฐบาล ด้านการจำหน่ายสลาก

(n = 152)

ความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น (เห็นด้วยในระดับ)
1. พนักงานจัดจำหน่ายสลากได้อย่างถูกต้อง ตามจำนวนเล่มที่ท่านได้รับการจัดสรร	4.63	0.73	มากที่สุด
2. เลขสลากที่ได้รับการจัดสรรแต่ละงวด มีเลขไม่ซ้ำกัน	4.25	0.78	มากที่สุด
3. มีความพอใจในเลขสลากที่ท่านได้รับ การจัดสรรในแต่ละงวด	4.31	0.69	มากที่สุด
4. เลขสลากและใบรับสลากมีรายละเอียด ครบถ้วนถูกต้องตรงกัน	4.38	0.91	มากที่สุด
5. พนักงานตรวจสอบเอกสารก่อนให้เซ็นรับ สลากเสมอ	4.48	0.78	มากที่สุด
6. พนักงานมีความสามารถในการแก้ปัญหา เฉพาะหน้าได้เสมอ	4.24	0.78	มากที่สุด
7. พนักงานบริการด้วยกิริยามารยาทสุภาพ เรียบร้อย และพูดจาไพเราะ	4.53	0.78	มากที่สุด
8. พนักงานให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.47	0.85	มากที่สุด
9. พนักงานให้บริการทุกเวลาที่มาติดต่อ และใช้เวลาในการรอคอยไม่นาน	4.48	0.73	มากที่สุด
10. มีความประทับใจในการให้บริการ ของพนักงาน โดยรวม	4.35	0.89	มากที่สุด
รวม	4.41	0.60	มากที่สุด

จากตาราง 12 ผู้มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน สำนักงาน สลากกินแบ่งรัฐบาลด้านการจำหน่ายสลาก โดยรวมเห็นด้วยในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.41$ , S.D. = 0.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายการพบว่า มีความคิดเห็นเห็นด้วยในระดับมากที่สุดทุกข้อ

3. การเปรียบเทียบความคิดเห็นความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ ด้านการจำหน่ายสลาก ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความคิดเห็นความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ ด้านการจำหน่ายสลาก ปรากฏผลดังแสดงในตาราง 13 - 18

ตาราง 13 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ด้านการจำหน่ายสลาก จำแนกตามเพศ

ความคิดเห็น	n (152)	$\bar{X}$	S.D.	df	t	sig
เพศ						
ชาย	78	4.37	0.61	150	.78	.381
หญิง	74	4.45	0.59			

จากตาราง 13 ผู้มาใช้บริการเพศชายและหญิง มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาลด้านการจำหน่ายสลาก ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 14 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ด้านการจำหน่ายสลาก จำแนกตามอายุ

ความคิดเห็น	SS	df	MS	F	Sig
อายุ					
ภายในกลุ่ม	1.95	3	0.65	1.83	.144
ระหว่างกลุ่ม	52.39	148	0.35		
รวม	54.33	151			

จากตาราง 14 ผู้มาใช้บริการที่อายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาลด้านการจำหน่ายสลาก ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 15 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ด้านการจำหน่ายสลาก จำแนกตามระดับการศึกษา

ความคิดเห็น	SS	df	MS	F	Sig
ระดับการศึกษา					
ภายในกลุ่ม	2.22	4	.56	1.57	.187
ระหว่างกลุ่ม	52.11	147	.36		
รวม	54.33	151			

จากตาราง 15 ผู้มาใช้บริการที่ระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาลด้านการจำหน่ายสลาก ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 16 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ด้านการจำหน่ายสลาก จำแนกตามภูมิลำเนา

ความคิดเห็น	SS	df	MS	F	Sig
ภูมิลำเนา					
ภายในกลุ่ม	.89	2	.44	1.24	.294
ระหว่างกลุ่ม	53.45	149	.36		
รวม	54.33	151			

จากตาราง 16 ผู้มาใช้บริการที่ภูมิลำเนาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาลด้านการจำหน่ายสลาก ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 17 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน  
สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ด้านการจำหน่ายสลาก จำแนกตามช่วงเวลาที่มาขอใช้บริการ

ความคิดเห็น	SS	df	MS	F	Sig
ช่วงเวลาที่มาขอใช้บริการ					
ภายในกลุ่ม	2.54	2	1.27		
ระหว่างกลุ่ม	51.79	149	.35	3.66	.028*
รวม	54.33	151			

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 17 ความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่ช่วงเวลาที่มาขอใช้บริการต่างกันมีความ  
คิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาลด้านการจำหน่ายสลาก  
แตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เนื่องจากผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่ช่วงเวลาที่มาขอใช้บริการ  
ต่างกันที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาลด้านการจำหน่ายสลาก  
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้วิจัยจึงวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ดังแสดงใน  
ตาราง 18

ตาราง 18 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่ช่วงเวลาที่มาขอใช้บริการ  
ต่างกันที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ด้านการจำหน่ายสลาก

ช่วงเวลาที่มาขอใช้บริการ	ช่วงเวลาที่มาขอใช้บริการ		
	9.00– 2.00 น.	12.00–13.00 น.	13.00–15.00 น.
9.00 – 12.00 น.			.40*
12.00 – 13.00 น.			
13.00 – 15.30 น.			

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 18 ผู้มาใช้บริการที่มาขอใช้บริการช่วงเวลา 9.00 – 12.00 น. มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาลด้านการจำหน่ายสลากแตกต่างจากผู้มาใช้บริการที่มาขอใช้บริการช่วงเวลา 13.00 – 15.30 น. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดย ผู้มาใช้บริการที่มาขอใช้บริการช่วงเวลา 9.00 – 12.00 น. มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นสูงกว่าผู้มาใช้บริการที่มาขอใช้บริการช่วงเวลา 13.00 – 15.30 น.

4. ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการให้บริการของพนักงานสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ด้านการจำหน่ายสลาก

ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการให้บริการของพนักงานสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาลด้านการจำหน่ายสลากมีผู้เสนอ 1 ราย คือ ปากกาเซ็นชื่อมีไม่เพียงพอ ควรจัดเตรียมให้พร้อมตลอดเวลา

**ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีต่อปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาลด้านการจ่ายเงินรางวัล**

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการ ด้านการจ่ายเงินรางวัล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการ ด้านการจ่ายเงินรางวัล ปรากฏผลดังแสดงในตาราง 19

ตาราง 19 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการจ่ายเงินรางวัล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

(n = 107)		
ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	50	46.70
หญิง	57	53.30
2. อายุ		
20 – 30 ปี	26	24.30
31 – 40 ปี	42	39.30
41 – 50 ปี	26	24.30
51 ปีขึ้นไป	13	12.10

ตาราง 19 (ต่อ)

(n = 107)		
ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
3. ระดับการศึกษา		
ระดับประถมศึกษา	15	14.00
ระดับมัธยมศึกษา	19	17.80
ระดับอนุปริญญา, ปวส.	30	28.00
ระดับปริญญาตรี	40	37.40
สูงกว่าระดับปริญญาตรีขึ้นไป	3	2.80
4. ภูมิลำเนา		
กรุงเทพฯ	49	45.80
ปริมณฑล	38	35.50
ต่างจังหวัด	20	18.70
5. ช่วงเวลาที่มาขอใช้บริการ		
9.00 – 12.00 น.	39	36.40
12.00 – 13.00 น.	40	37.40
13.00 – 15.30 น.	28	26.20

จากตาราง 19 ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 107 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการด้านการจ่ายเงินรางวัล ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 53.30 อายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 39.30 การศึกษาระดับปริญญาตรี 30 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 ภูมิลำเนากรุงเทพฯ จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 45.80 ช่วงเวลาที่มาขอใช้บริการ 12.00-13.00 น. จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 37.40

## 2. ความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ ด้านการจ่ายเงินรางวัล

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ ด้านการจ่ายเงินรางวัล ปรากฏผลดังแสดง

ในตาราง 20

ตาราง 20 ความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานสลาก  
กินแบ่งรัฐบาล ด้านการจ่ายเงินรางวัล

(n = 107)

ความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น (เห็นด้วยในระดับ)
1. พนักงานจ่ายเงินรางวัลทำการตรวจสอบเอกสารและรางวัลได้อย่างถูกต้อง	4.32	0.61	มากที่สุด
2. พนักงานด้านจ่ายเงินรางวัลทำการจัดเตรียมเอกสารไว้คอยบริการอยู่เสมอ	4.11	0.56	มาก
3. พนักงานจ่ายเงินรางวัลอธิบายและให้คำแนะนำในการเขียนเอกสารและแบบฟอร์ม อยู่เสมอ	4.16	0.53	มาก
4. พนักงานให้การต้อนรับตามลำดับบัตรคิวด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกับผู้อื่น	4.09	0.61	มาก
5. พนักงานด้านการจ่ายเงินรางวัลให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีความถูกต้องและแม่นยำ	4.04	0.57	มาก
6. ได้รับบริการจากพนักงานอย่างต่อเนื่องและมีการพัฒนาอยู่เสมอ	4.09	0.62	มาก
7. พนักงานบริการด้วยกิจกรรมวิทยาสภาพเรียบร้อย และพูดจาไพเราะ	4.07	0.64	มาก
8. พนักงานให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.19	0.62	มาก
9. พนักงานให้บริการทุกเวลาที่มาติดต่อและใช้เวลาในการรอคอยไม่นาน	4.15	0.53	มาก
10. มีความประทับใจในการบริการของพนักงานโดยรวม	4.21	0.65	มากที่สุด
รวม	4.14	0.39	มาก

จากตาราง 20 ผู้มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงาน สลากกินแบ่งรัฐบาลด้านการจ่ายเงินรางวัลโดยรวมเห็นด้วยในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.14$ , S.D. = .39) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความคิดเห็นเห็นด้วยในระดับมากที่สุด มีจำนวน 2 รายข้อ คือ ข้อ 1. พนักงานจ่ายเงินรางวัลทำการตรวจสอบเอกสารและรางวัลของท่านได้อย่างถูกต้อง และข้อ 10. ท่านมีความประทับใจในการบริการของพนักงานโดยรวม ส่วนข้ออื่น ๆ มีความคิดเห็นในระดับมาก

### 3. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ ด้านการจ่ายเงินรางวัล

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ ด้านการจ่ายเงินรางวัล  
ปรากฏผลดังแสดงในตาราง 21 - 25

ตาราง 21 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงาน สลากกินแบ่งรัฐบาล ด้านการจ่ายเงินรางวัล จำแนกตามเพศ

ความคิดเห็น	n (107)	$\bar{X}$	S.D.	df	t	sig
เพศ						
ชาย	50	4.08	.46	105	1.52	.553
หญิง	57	4.20	.32			

จากตาราง 21 ผู้มาใช้บริการเพศชายและหญิงมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงาน สลากกินแบ่งรัฐบาลด้านการจ่ายเงินรางวัล ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 22 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน  
สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ด้านการจ่ายเงินรางวัล จำแนกตามเพศ

ความคิดเห็น	SS	df	MS	F	Sig
อายุ					
ภายในกลุ่ม	.88	3	.29		
ระหว่างกลุ่ม	15.30	103	.15	1.98	.122
รวม	16.18	106			

จากตาราง 22 ผู้มาใช้บริการที่อายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน  
สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาลด้านการจ่ายเงินรางวัล ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 23 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน  
สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ด้านการจ่ายเงินรางวัล จำแนกตามระดับการศึกษา

ความคิดเห็น	SS	df	MS	F	Sig
ระดับการศึกษา					
ภายในกลุ่ม	.72	4	.18		
ระหว่างกลุ่ม	15.47	102	.15	1.18	.324
รวม	16.18	106			

จากตาราง 23 ผู้มาใช้บริการที่ระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงาน  
ของพนักงานสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาลด้านการจ่ายเงินรางวัล ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 24 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน  
สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ด้านการจ่ายเงินรางวัล จำแนกตามภูมิลำเนา

ความคิดเห็น	SS	df	MS	F	Sig
ภูมิลำเนา					
ภายในกลุ่ม	.10	2	.05	.31	.732
ระหว่างกลุ่ม	16.09	104	.16		
รวม	16.18	106			

จากตาราง 24 ผู้มาใช้บริการที่ภูมิลำเนาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาลด้านการจ่ายเงินรางวัล ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 25 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน  
สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ด้านการจ่ายเงินรางวัล จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการ

ความคิดเห็น	SS	df	MS	F	Sig
ช่วงเวลาที่มาขอใช้บริการ					
ภายในกลุ่ม	.75	2	.37	2.52	.085
ระหว่างกลุ่ม	15.43	104	.15		
รวม	16.18	106			

จากตาราง 25 ผู้มาใช้บริการที่ช่วงเวลามาขอใช้บริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาลด้านการจ่ายเงินรางวัล ไม่แตกต่างกัน

4. ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการให้บริการของพนักงานสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาลด้านการจ่ายเงินรางวัล

ข้อเสนอแนะปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของพนักงานสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาลด้านการจ่ายเงินรางวัลจากการตอบสอบถามปลายเปิดของกลุ่มตัวอย่างมี 1 ข้อ คือ หลังวันออกสลาก ต้องรอเป็นเวลานานทำให้รอนานเกินไปควรมีการปรับปรุง เนื่องจากคนมาขึ้นเงินจำนวนมาก