

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง ความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงาน สลากกินแบ่งรัฐบาล มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาลด้านการรับชำระเงินค่าสลาก ด้าน การจำหน่ายสลาก และด้านการจ่ายเงินรางวัล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) ศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของพนักงานสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล โดยแบ่ง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยออกเป็น 3 กลุ่มคือ กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการด้านการรับชำระเงิน ค่าสลาก ด้านการจำหน่ายสลาก และด้านการจ่ายเงินรางวัล รวมทั้งสิ้น จำนวน 396 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม โดยมีลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบเลือกตอบ มาตรฐานส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และเขียนคำตอบ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเปรียบเทียบความแตกต่างโดยใช้ค่า t-test, F-test และ LSD โดยมีผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

ในการศึกษาผลการวิจัย แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านการรับชำระเงินค่าสลาก ด้านการจำหน่ายสลาก และด้านการจ่ายเงินรางวัล สรุปได้ดังนี้

1. ด้านการชำระเงินค่าสลาก

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 53.28 อายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.39 การศึกษาระดับอนุปริญญา, ปวส. คิดเป็นร้อยละ 28.47 ภูมิลำเนากรุงเทพฯ คิดเป็นร้อยละ 81.75 และช่วงเวลาที่มาขอใช้บริการ 9.00-12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 81.02

1.2 ผู้มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาลด้านการรับชำระเงินค่าสลาก โดยรวมและในแต่ละรายข้ออยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด

1.3 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่เพศ อายุ ระดับการศึกษา และภูมิลำเนาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการ ปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ด้านการรับชำระเงินค่าสลาก ไม่แตกต่างกัน และผู้ใช้บริการที่มีช่วงเวลาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของพนักงานด้านการรับชำระเงินค่าสลาก แตกต่างกัน โดยผู้ใช้บริการช่วงเวลา

9.00 – 12.00 น. มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ด้านการรับชำระเงินค่าสลากในระดับสูงกว่าผู้มาใช้บริการที่มาขอใช้บริการช่วงเวลา 12.00 – 13.00 น. และช่วงเวลา 13.00 – 15.30 น.

1.4 ข้อเสนอแนะในการบริการของพนักงานสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ด้านการรับชำระเงินค่าสลาก ผู้มาใช้บริการต้องการให้เจ้าหน้าที่ของธนาคารควรมีการตรวจเงินในตู้เอทีเอ็มให้บ่อยขึ้น เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการควรพูดจาให้สุภาพ ควรมีการปรับปรุงในเรื่องความเร็วในการให้บริการ และควรให้สามารถโอนเงินเข้าบัญชีของสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาลได้ทุกธนาคาร ไม่ควรมีเฉพาะธนาคารกรุงไทยเท่านั้น

2. ด้านการจำหน่ายสลาก

2.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 51.32 อายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.24 การศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 28.95 ภูมิลำเนากรุงเทพฯ คิดเป็นร้อยละ 82.89 และช่วงเวลาที่มาขอใช้บริการ 9.00-12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 84.21

2.2 ผู้มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ด้านการจำหน่ายสลากโดยรวมและในแต่ละรายการอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด

2.3 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่เพศ อายุ ระดับการศึกษา และภูมิลำเนา ที่เข้ามาขอใช้บริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ด้านการจำหน่ายสลากไม่แตกต่างกัน และผู้มาใช้บริการที่ช่วงเวลาที่มาขอใช้บริการต่างกันมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาลแตกต่างกัน โดยผู้มาใช้บริการที่มาขอใช้บริการช่วงเวลา 9.00 – 12.00 น. มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาลด้านการจำหน่ายสลากในระดับสูงกว่าผู้มาใช้บริการที่มาขอใช้บริการช่วงเวลา 13.00 – 15.30 น.

2.4 ข้อเสนอแนะในการบริการของพนักงานสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาลด้านการจำหน่ายสลาก คือ ปากกาเซ็นชื่อมีไม่เพียงพอ ควรมีการจัดเตรียมไว้ให้เพียงพอ

3. ด้านการจ่ายเงินรางวัล

3.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 53.30 อายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.30 การศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 28.00 ภูมิลำเนากรุงเทพฯ คิดเป็นร้อยละ 45.80 ช่วงเวลาที่มาขอใช้บริการ 12.00-13.00 น. คิดเป็นร้อยละ 37.40

3.2 ผู้มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาลด้านการจ่ายเงินรางวัล โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละรายข้อ พบว่า รายข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีจำนวน 2 รายข้อ คือ ข้อ 1) พนักงานจ่ายเงินรางวัลทำการตรวจสอบเอกสารและรางวัลของท่านได้อย่างถูกต้อง และข้อ 10) ท่านมีความประทับใจในการบริการของพนักงานโดยรวม ส่วนข้ออื่น ๆ มีความคิดเห็นในระดับมาก

3.3 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ภูมิฐานะและช่วงเวลาที่มาขอใช้บริการ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ด้านการจ่ายเงินรางวัล ไม่แตกต่างกัน

3.3 ข้อเสนอแนะในการบริการของพนักงานสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาลด้านการจ่ายเงินรางวัล คือ หลังวันออกรางวัลสลากต้องรอเป็นเวลานาน เนื่องจากคนมาขึ้นเงินจำนวนมาก

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล มีประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายผลตามผลที่ได้จากการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ด้านการรับชำระเงินค่าสลากและด้านการจำหน่ายสลาก ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และภูมิฐานะ ที่เข้ามาขอใช้บริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ช่วงเวลาที่มาขอใช้บริการเป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล แตกต่างกันนั้น จากผลการวิจัยที่พบอภิปรายได้ว่า ผู้มาใช้บริการจะเป็นหญิงหรือชาย มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษา ปริญญาตรี หรือสูงกว่าปริญญาตรี จะอาศัยอยู่ในกรุงเทพฯ ปริมณฑล หรือต่างจังหวัดก็ตาม พนักงานสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาลต่างให้การบริการที่เท่าเทียมกันและเสมอภาคกัน รวมทั้งให้การต้อนรับ เอาใจใส่เป็นอย่างดี จึงทำให้ผู้มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงาน สลากกินแบ่งรัฐบาล ด้านการรับชำระเงินค่าสลาก และด้านการจำหน่ายสลาก ไม่แตกต่างกัน สำหรับตัวแปรช่วงเวลาที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่ แตกต่างกันนั้น จากผลการวิจัยที่พบว่า ในด้านการรับชำระเงินค่าสลากและในด้านการจำหน่ายสลาก ผู้มาใช้บริการที่มาขอใช้บริการช่วงเวลา 9.00 – 12.00 น. มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นสูงกว่า ผู้มาใช้บริการที่มาขอใช้บริการช่วงเวลา 12.00 – 13.00 น. และช่วงเวลา 13.00 – 15.30 น. น่าจะมีสาเหตุมาจากในช่วงเวลา 09.00 – 12.00 น. เป็นช่วงเวลาที่พนักงานสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาลเริ่มทำงาน ยังมีกำลังกายกำลังใจ ในการ ให้บริการเป็นอย่างดี จึงให้บริการอย่างเต็มที่ แต่เมื่อเวลาผ่านไปเป็นเรื่องปกติธรรมดาที่

พนักงานสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ย่อมจะเหน็ดเหนื่อยเมื่อยล้าบ้าง จึงทำให้ระดับการบริการลดมาตรฐานลงบ้างเล็กน้อย เมื่อพิจารณาถึงความสอดคล้องกับผลการวิจัยที่ผ่านมา สามารถแบ่งการพิจารณาออกเป็น 2 ประเด็น คือ ประเด็นที่หนึ่ง มีความสอดคล้องกับความคิดเห็นที่ประกอบด้วย องค์ประกอบ 3 ประการ คือ ประการที่หนึ่ง องค์ประกอบด้านความรู้หรือความคิดหรือความคิดเห็น ประการที่สอง องค์ประกอบด้านความรู้สึก และประการสุดท้าย องค์ประกอบด้านการปฏิบัติหรือความพร้อมที่จะปฏิบัติ (ก้องเกียรติ ขำแจ้ง. 2549 : 3 – 4 ; มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี. 2549 : ออนไลน์) ในประเด็นที่สอง ผลการวิจัยเฉพาะตัวแปรเพศ อายุ และระดับการศึกษา ผลการวิจัยประเด็นนี้พบว่า สอดคล้อง กับผลการวิจัยของ ดวงโกมล ณรงค์หนู (2548 : ๖) พบว่า ตัวแปรเพศ อายุ และระดับ การศึกษาไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

2. ด้านการจ่ายเงินรางวัล ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ภูมิภาคและช่วงเวลาที่มาขอใช้บริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาลด้านการจ่ายเงินรางวัล ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานการวิจัย ที่กำหนดไว้ จากผลการวิจัยที่พบว่า จะมีสาเหตุมาจากการบริการด้านการจ่ายเงินรางวัลนั้น เป็นสิ่งที่สร้างความพึงพอใจให้กับผู้มาใช้บริการที่มาขึ้นเงินรางวัลอยู่แล้ว กล่าวคือ ผู้มาใช้บริการที่มาขึ้นเงินรางวัลกับทางสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล คือ ผู้ที่ถูกรางวัลจากการเสี่ยงโชคในการซื้อสลากกินแบ่งรัฐบาล หรือคือผู้ที่รับขึ้นเงินรางวัลตามร้านจำหน่ายรายย่อยต่าง ๆ ซึ่งได้รับค่าตอบแทนเป็นกรณีพิเศษในการรับซื้อสลากกินแบ่งรัฐบาลที่ถูกรางวัลจากผู้ถูกรางวัล แต่ไม่เดินทางหรือ ไม่สามารถมารับเงินรางวัลด้วยตนเอง ที่สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ดังนั้น ไม่ว่าผู้ที่มาขึ้นเงินรางวัลจะเป็นเพศใด อายุเท่าไร การศึกษาอยู่ในระดับใด ภูมิภาค ภูมิภาคที่ไหนและช่วงเวลาที่มาขอใช้บริการจะเป็นเวลาใด เมื่อมีความพึงพอใจที่ถูกรางวัลหรือได้ผลตอบแทนพิเศษตามที่กล่าวมาแล้ว ย่อมทำให้เกิดความรู้สึกว่าตนเองมีความสุข และเมื่อมาขึ้นเงินรางวัลที่สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ซึ่งพนักงานได้ทำหน้าที่ในระดับที่ดีอยู่แล้วตามผลการวิจัยที่พบว่า ผู้มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาลด้านการจ่ายเงินรางวัลโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก จึงทำให้ผู้มาใช้บริการในส่วนของ การขึ้นเงินรางวัลที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาลด้านการจ่ายเงินรางวัลไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยข้อนี้ เทียบเคียงได้กับผลการวิจัยของ ดวงโกมล ณรงค์หนู (2548 : ๖) พบว่า ตัวแปรเพศ อายุ และระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการแต่อย่างใด

3. จากผลการวิจัยที่พบว่า ความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ด้านการรับชำระเงินค่าสลาก ด้านการจำหน่ายสลากอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด และด้านการจ่ายเงินรางวัล อยู่ในระดับเห็นด้วยมากนั้น มีรายละเอียดดังนี้

3.1 ด้านการรับชำระเงินค่าสลาก ผู้มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมและทุกรายข้อเห็นด้วยในระดับมากที่สุด เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า รายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านได้รับใบฝากเงินในงวดถัดไปจากพนักงานทุกครั้งที่มาติดต่อขอรับสลาก ซึ่งเป็นเพราะพนักงานได้ปฏิบัติงานตามระเบียบของสำนักงาน เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้มาใช้บริการที่จะรับสลากในงวดถัดไปให้สามารถชำระเงินค่าสลาก โดยผ่านธนาคารได้ก่อนที่จะมารับสลากไปจำหน่าย และรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ พนักงานมีความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าให้ท่านได้เสมอ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะปัญหาในบางกรณีที่มีความเกี่ยวข้องกับการเงิน พนักงานต้องได้รับความเห็นชอบจากผู้บังคับบัญชาก่อน จึงไม่สามารถตัดสินใจได้ด้วยตนเอง ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (2543 : 36) ได้ทำการวิจัย เรื่อง การสร้างภาพพจน์ของสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาลจากผู้มาใช้บริการ นักวิชาการ และสื่อมวลชน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการเป็นที่พอใจในระดับดี

3.2 ด้านการจำหน่ายสลาก ผู้มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมและทุกรายข้อเห็นด้วยในระดับมากที่สุด เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า รายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานจัดจำหน่ายสลากให้ท่านได้อย่างถูกต้องตามจำนวนเล่มที่ท่านได้รับการจัดสรร ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะสลาก 1 เล่ม มีราคา 8,000 บาท หากจำหน่ายผิดพลาดไปพนักงานจะต้องรับผิดชอบ จึงทำให้พนักงานมีความระมัดระวังในการจำหน่ายสลากให้ผู้มาใช้บริการแต่ละราย สำหรับรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ พนักงานมีความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าให้ท่านได้เสมอ เนื่องจากการจำหน่ายสลากให้ผู้มาใช้บริการบางราย พบว่า ผู้มารับสลากมีปัญหาไม่สามารถทำการจำหน่ายสลากให้ได้ในขณะนั้นต้องได้รับการ พิจารณาจากผู้บังคับบัญชาก่อนจึงจะทำการจำหน่ายสลากได้ พนักงานจึงไม่สามารถตัดสินใจได้ ซึ่งมีความสอดคล้องกับ ผลงานวิจัยของ สวนดุสิตโพล (2541 : 123) ฉบับรายงานเดือนกุมภาพันธ์ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาลในทัศนะของ “ผู้แทนจำหน่าย” ผลการวิจัยพบว่า ผู้แทนจำหน่ายส่วนใหญ่มีความพอใจในระดับปานกลาง

3.3 ด้านการจ่ายเงินรางวัล ผู้มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยรวมเห็นด้วยในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า รายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานจ่ายเงินรางวัลทำการตรวจสอบเอกสารและรางวัลของท่านได้อย่างถูกต้อง ซึ่งมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะงานด้านการจ่ายเงินรางวัลมีการบริการตรวจสอบ การถูก

รางวัลและเอกสารการรับรางวัลก่อน จึงจะแนะนำให้ผู้รับเงินรางวัลกรอรายละเอียดลงในเอกสารการขึ้นเงินรางวัล สำหรับรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ พนักงานด้านการจ่ายเงินรางวัลให้บริการท่านด้วยความรวดเร็วมีความถูกต้องแม่นยำ ซึ่งมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะมีผู้มาขึ้นเงินรางวัลเป็นจำนวนมากในแต่ละงวดของการออกรางวัลสลากและมีการให้บริการอย่างต่อเนื่องโดยไม่มีการพักเที่ยง อาจทำให้พนักงานเกิดความเหน็ดเหนื่อยอ่อนล้าและให้บริการผู้มาขึ้นเงินรางวัลได้ไม่รวดเร็วทันใจจึงทำให้ผู้มาใช้บริการ มีระดับความคิดเห็นน้อยกว่ารายชื่ออื่น ๆ แต่มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลการวิจัยของ อินโฟเสิร์ช (Infusearch. 2544 : 66) ได้ทำการวิจัย เรื่อง “ความพึงพอใจในการให้บริการจากผู้มาใช้บริการ และการสำรวจความคิดเห็นจาก ผู้ซื้อสลาก ณ จุดตรงราคา สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล” ผลการสำรวจพบว่า ความพึงพอใจโดยรวมของผู้ถูกรางวัลต่อการให้บริการของสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล เท่ากับ 2.27 อยู่ในระดับปานกลาง

4. ปัญหาหรือแนวทางในการปรับปรุงที่ผู้มาใช้บริการได้ให้ข้อเสนอแนะไว้ ซึ่งมีจำนวนไม่มากนัก แสดงให้เห็นว่า การปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล มีปัญหาหรืออุปสรรค อยู่ในระดับน้อย นั่นเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นว่า พนักงานสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ได้ปฏิบัติงานตามหน้าที่เพื่อมุ่งประโยชน์ต่อการดำเนินงานของสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาลได้กำหนดไว้เป็นอย่างดี ซึ่งมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์สำคัญประการหนึ่งของสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล (พระราชบัญญัติสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล. 2543 : 4) ที่ระบุไว้ว่า สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล มีภาระหน้าที่ ที่จะต้องกระทำการอื่นใดที่เกี่ยวข้องหรือเป็นประโยชน์ต่อ การดำเนินงานของสำนักงานสลาก กินแบ่งรัฐบาล

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

ผลการวิจัยในครั้งนี้สามารถนำผลการวิจัยไปใช้กับสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล

1.1 สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ควรมีการจัดสัมมนา ฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานให้มีความรู้ ความสามารถ ในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าให้กับผู้มาใช้บริการ โดยไม่ต้องรอการตัดสินใจจากผู้บังคับบัญชา

1.2 ด้านการรับชำระเงินค่าสลาก ควรปรับปรุงช่องรับ-ส่งไปรับชำระเงินค่าสลากให้มีความสะดวกต่อการรับชำระเงินค่าสลาก ปรับปรุงในเรื่องความเร็วในการให้บริการและควรให้ผู้ชำระเงินค่าสลากสามารถโอนเงินเข้าบัญชีของสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ได้หลายธนาคาร

1.3 ด้านการจำหน่ายสลาก ควรรักษาระดับมาตรฐานการให้บริการและจัดเตรียมอุปกรณ์การให้บริการให้มีความพร้อมและเพียงพอ สำหรับช่วงเวลาการให้บริการ ควรมีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนพนักงานในการปฏิบัติงานในช่วงเวลา 9.00-12.00 น. เวลา 12.00-15.30 น. ให้มีความเหมาะสมต่อจำนวนผู้มาใช้บริการ เพื่อให้การดำเนินงานของสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาลเกิดประสิทธิผลและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

1.4 ด้านการจ่ายเงินรางวัล พนักงานควรมีการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการด้วยความรวดเร็วให้มีความถูกต้องแม่นยำมากยิ่งขึ้น หลังวันออกรางวัลสลากควรจัดให้มีระบบการให้บริการที่เหมาะสม โดยให้พนักงานสับเปลี่ยนหมุนเวียนการให้บริการอย่างเพียงพอต่อจำนวนผู้มาใช้บริการ เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีและมีคุณภาพมากขึ้น

1.5 สำหรับข้อเสนอแนะจากผู้มาใช้บริการ ด้านการรับชำระเงินค่าสลาก ด้านการจำหน่ายสลาก และด้านการจ่ายเงินรางวัล ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารงานและพนักงานสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาลทุกคน ควรนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปใช้เป็นสารสนเทศในการปรับปรุงการบริหารงานและดำเนินการของสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ต่อไป

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการวิจัยผู้วิจัยขอเสนอแนะแนวทางในการทำวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

2.1 ศึกษาพฤติกรรมและความต้องการของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล

2.2 ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่หลากหลายและลุ่มลึกมากยิ่งขึ้น

2.3 ควรมีการวิจัยในเชิงคุณภาพ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล โดยอาจจะใช้วิธีการศึกษาเป็นรายกรณี การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก การสังเกต เพื่อให้ได้ข้อมูลในลักษณะที่แตกต่างไปจากผลการวิจัยในครั้งนี้

2.4 ควรมีการศึกษาถึงรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของตัวแปร ที่คาดว่าจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อให้ทราบถึงรูปแบบความสัมพันธ์ของตัวแปร ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล