

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง ความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน
สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้แบ่งเป็น 3 ตอน
ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
ตอนที่ 2 ระดับความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ ที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน

สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล

ตอนที่ 3 การแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของผู้มาใช้บริการ

2. ขอความกรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อมิฉะนั้นแบบสอบถามจะไม่สมบูรณ์
3. ข้อมูลจากแบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยจะเก็บไว้เป็นความลับจะไม่กระทบต่อผลการ

ขอใช้บริการของท่านแต่อย่างใด

ยุวรัตน์ มีศิริ

ผู้วิจัย

(สำหรับผู้มาใช้บริการ ด้านรับชำระค่าสลาก)

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าคำตอบ (เลือกคำตอบได้เพียงคำตอบเดียว)

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. 20- 30 ปี

2. 31- 40 ปี

3. 41- 50 ปี

4. 51 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1. ระดับประถมศึกษา

2. ระดับมัธยมศึกษา

3. ระดับอนุปริญญา, ปวส.

4. ระดับปริญญาตรี

5. สูงกว่าระดับปริญญาตรี

4. ภูมิลำเนา

1. กรุงเทพฯ

2. ปริมณฑล จังหวัด

3. ต่างจังหวัด ระบุ

5. ช่วงเวลาที่มาขอรับบริการในครั้งนี้

1. 9.00-12.00 น.

2. 12.00-13.00 น.

3. 13.00-15.30 น.

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ ที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงาน
 สลากกินแบ่งรัฐบาล
 5=เห็นด้วยมากที่สุด 4=เห็นด้วยมาก 3=เห็นด้วยปานกลาง
 2=เห็นด้วยน้อย 1=เห็นด้วยน้อยที่สุด

ข้อ	ความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ด้านรับชำระค่าสลาก						
1.	ท่านได้รับใบฝากเงิน (PAY IN) ในงวดถัดไปจากพนักงานทุกครั้งที่มาติดต่อขอรับสลาก					
2.	พนักงานตรวจสอบเอกสารของท่านทุกครั้งที่ท่านมาติดต่อขอรับบริการ					
3.	พนักงานประทับตรา ลงวันที่และเซ็นชื่อในเอกสารการชำระเงินของท่านทุกครั้ง					
4.	พนักงานรับชำระค่าสลากด้วยความรวดเร็ว ถูกต้องและมีความแม่นยำอยู่เสมอ					
5.	พนักงานมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้ท่านได้เสมอ					
6.	พนักงานด้านรับชำระค่าสลาก บริการท่านด้วยกิริยามารยาทสุภาพเรียบร้อย และพูดจาไพเราะ					
7.	พนักงานให้บริการท่านด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ					
8.	พนักงานให้บริการท่านทุกเวลาที่มาติดต่อ และใช้เวลาในการรอคอยไม่นาน					
9.	ท่านมีความประทับใจในการให้บริการของพนักงานโดยรวม					

(สำหรับผู้มาใช้บริการ ด้านการจำหน่ายสลาก)

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าคำตอบ (เลือกคำตอบได้เพียงคำตอบเดียว)

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. 20- 30 ปี

2. 31- 40 ปี

. 41- 50 ปี

4. 51 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1. ระดับประถมศึกษา

2. ระดับมัธยมศึกษา

3. ระดับอนุปริญญา, ปวส.

4. ระดับปริญญาตรี

5. สูงกว่าระดับปริญญาตรี

4. ภูมิลำเนา

1. กรุงเทพฯ

2. ปริมณฑล จังหวัด

3. ต่างจังหวัด ระบุ

5. ช่วงเวลาที่มาขอรับบริการในครั้งนี้

1. 9.00-12.00 น.

2. 12.00-13.00 น.

3. 13.00-15.30 น.

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ ที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล

5=เห็นด้วยมากที่สุด 4=เห็นด้วยมาก 3=เห็นด้วยปานกลาง
2=เห็นด้วยน้อย 1=เห็นด้วยน้อยที่สุด

ข้อ	ความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ด้านการจำหน่ายสลาก						
1.	พนักงานจัดจำหน่ายสลากให้ท่านได้อย่างถูกต้องตามจำนวนเล่มที่ท่านได้รับการจัดสรร					
2.	เลขสลากที่ท่านได้รับการจัดสรรแต่ละงวดมีเลขไม่ซ้ำกัน					
3.	ท่านมีความพอใจในเลขสลากที่ท่านได้รับการจัดสรรในแต่ละงวด					
4.	เลขสลากและใบรับสลากของท่านมีรายละเอียดครบถ้วนถูกต้องตรงกัน					
5.	พนักงานตรวจสอบเอกสารของท่านก่อนให้ท่านเซ็นชื่อรับสลากเสมอ					
6.	พนักงานมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้ท่านได้เสมอ					
7.	พนักงานบริการท่านด้วยกิริยามารยาทสุภาพเรียบร้อย และพูดจาไพเราะ					
8.	พนักงานให้บริการท่านด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ					
9.	พนักงานให้บริการท่านทุกเวลาที่มาติดต่อ และใช้เวลาในการรอคอยไม่นาน					
10	ท่านมีความประทับใจในการให้บริการของพนักงานโดยรวม					

(สำหรับผู้มาใช้บริการ ด้านการจ่ายเงินรางวัล)

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าคำตอบ (เลือกคำตอบได้เพียงคำตอบเดียว)

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. 20- 30 ปี

2. 31- 40 ปี

3. 41- 50 ปี

4. 51 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1. ระดับประถมศึกษา

2. ระดับมัธยมศึกษา

3. ระดับอนุปริญญา, ปวส.

4. ระดับปริญญาตรี

5. สูงกว่าระดับปริญญาตรี

4. ภูมิลำเนา

1. กรุงเทพฯ

2. ปริมณฑล จังหวัด

3. ต่างจังหวัด ระบุ

5. ช่วงเวลาที่มาขอรับบริการในครั้งนี้

1. 9.00-12.00 น.

2. 12.00-13.00 น.

3. 13.00-15.30 น.

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ ที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล

5=เห็นด้วยมากที่สุด 4=เห็นด้วยมาก 3=เห็นด้วยปานกลาง
2=เห็นด้วยน้อย 1=เห็นด้วยน้อยที่สุด

ข้อ	ความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ด้านการจ่ายเงินรางวัล						
1.	พนักงานจ่ายเงินรางวัล ทำการตรวจสอบเอกสารและรางวัลของท่านได้อย่างถูกต้อง					
2.	พนักงานด้านจ่ายเงินรางวัล ทำการจัดเตรียมเอกสารไว้คอยบริการท่านอยู่เสมอ					
3.	พนักงานอธิบายและให้คำแนะนำในการเขียนเอกสารและแบบฟอร์มอยู่เสมอ					
4.	พนักงานให้การต้อนรับท่าน ตามลำดับบัตรคิวด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกับผู้อื่น					
5.	พนักงานให้บริการท่านด้วยความรวดเร็ว มีความถูกต้องและแม่นยำ					
6.	ท่านได้รับบริการจากพนักงานอย่างต่อเนื่อง และมีการพัฒนาอยู่เสมอ					
7.	พนักงานบริการท่านด้วยกิริยามารยาทสุภาพ เรียบร้อยและพูดจาไพเราะ					
8.	พนักงานให้บริการท่านด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ					
9.	พนักงานให้บริการท่านทุกเวลาที่มาติดต่อ และใช้เวลาในการรอคอยไม่นาน					
10	ท่านมีความประทับใจในการให้บริการของพนักงานโดยรวม					

ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อผู้วิจัย	นางยุวรัตน์ มีศิริ
เกิด	20 กันยายน 2510
สถานที่เกิด	จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
ที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 49/4 หมู่ 3 ถนนราชพฤกษ์ ซ.ร่วมพัฒนา 1 ตำบลท่าอิฐ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี
สถานที่ทำงาน	สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล
ตำแหน่ง/หน้าที่	พนักงานจัดการสลาก ระดับ 5
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2523	ระดับประถมศึกษา โรงเรียนวัดมาบพระจันทร์
พ.ศ. 2526	ระดับมัธยมศึกษา โรงเรียน จอมสุรางค์อุปถัมภ์
พ.ศ. 2533	ระดับอนุปริญญา โรงเรียน ชัยรินทร์พานิชยการ
พ.ศ. 2537	ระดับปริญญาตรี สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา
ประวัติการทำงาน	
พ.ศ. 2530	บริษัท ยานยนต์ (ประเทศไทย) จำกัด
พ.ศ. 2532	บริษัท เซฟทีแก๊ส จำกัด
พ.ศ. 2533	รับราชการตำรวจ สังกัดศูนย์ข้อมูลข้อสนเทศ (กรมตำรวจ) สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
พ.ศ. 2537	รับราชการรัฐสภา สังกัดกองการประชุม สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร รัฐสภา
พ.ศ. 2538	พนักงานสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล สังกัดฝ่ายจำหน่าย สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล
ปัจจุบัน	พนักงานจัดการสลาก ระดับ 5 ฝ่ายจำหน่ายสลากกลาง สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล