

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ด้านการรับชำระเงินค่าสลาก ด้านการจำหน่ายสลากและด้านการจ่ายเงินรางวัลจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3) ศึกษาข้อเสนอแนะ ในการให้บริการของพนักงานสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล 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

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.