

คำนำ

รายงานผลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานลูกเสือแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีการประเมินความพึงพอใจตามภารกิจหลัก ๓ ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ผลการให้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจในการบริการ ประเด็นการพิจารณาผลการประเมินความพึงพอใจ ด้านการให้บริการของสำนักงานลูกเสือแห่งชาติ เพื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจในการบริการของสำนักงานลูกเสือแห่งชาติ ไปปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความอนุเคราะห์กรอกข้อมูลในการประเมินครั้งนี้

งานนโยบายและยุทธศาสตร์

ส่วนอำนวยการ

๓๐ ตุลาคม ๒๕๖๕

รายงานผลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ตามแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานลูกเสือแห่งชาติ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

๑. หลักการและเหตุผล

ด้วยในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ สำนักงานลูกเสือแห่งชาติ ได้กำหนดประเด็นการประเมินความพึงพอใจตามภารกิจหลัก ๓ ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ผลการให้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจในการบริการ ประเด็นการพิจารณาผลการประเมินความพึงพอใจ ด้านการให้บริการของสำนักงานสำนักงานลูกเสือแห่งชาติ

ในการสำรวจการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานลูกเสือแห่งชาติครั้งนี้ เป็นสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูล วิธีการศึกษาแบ่งออกเป็น ๒ ขั้นตอน คือ ขั้นตอนแรก เลือกรูปแบบการเก็บข้อมูล ซึ่งมีทั้งแบบปฐมภูมิที่ได้จากการสังเกตและข้อมูลทุติยภูมิ และขั้นตอนที่ ๒ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลเพื่อให้เห็นถึงเชิงปริมาณและพรรณนาวิเคราะห์

๒. วัตถุประสงค์

เพื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจในการบริการของสำนักงานลูกเสือแห่งชาติ ไปปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

๓. ขอบเขตการศึกษา

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานลูกเสือแห่งชาติ มีวัตถุประสงค์ในการสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานลูกเสือแห่งชาติ ๓ ด้าน ประกอบด้วย

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๕. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕)

๖. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มาติดต่องานใน สำนักงานลูกเสือแห่งชาติ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จำนวน ๑๐๐ คน โดยกำหนดการแจกและเก็บแบบสำรวจจากประชาชนที่มาติดต่องานเดือนละ ๒๐ ฉบับ จำนวน ๕ เดือน ๑๐๐ ฉบับ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ นี้ ซึ่งแบบสำรวจได้มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทุกคน ที่ทำหน้าที่ในการบริการในสำนักงานเป็นคนสัมภาษณ์หรือมอบหมายให้กลุ่มเป้าหมายได้ทำเอง โดยได้กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย

๗. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการศึกษาแบ่งออกเป็น ๒ ขั้นตอน คือ

ขั้นตอนแรก เลือกรวิธีการเก็บข้อมูลซึ่งมีทั้ง แบบปฐมภูมิที่ได้จากการสังเกตและข้อมูลทุติยภูมิ โดยใช้วิธีนำแบบสอบถามให้ผู้ให้บริการตอบ โดยการสุ่มแบบโควตา (กำหนด จำนวน เพศ,อายุ หรือระดับการศึกษาว่าต้องการจำนวนเท่าไร) ที่มาติดต่อราชการ จำนวน ๑๐๐ ชุด และให้เจ้าหน้าที่ในสำนักงานลูกเสือแห่งชาติแจกแบบสอบถามผู้ให้บริการ และรอรับคืน

ขั้นตอนที่ ๒ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลและ สรุปผลเพื่อให้เห็นถึงเชิงปริมาณและพรรณนาวิเคราะห์

๘. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

๑. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม

๒. ด้านคำถามแบ่งเป็น ๒ ส่วน คือ

๒.๑ แบบสอบถาม (Questionnaire)

๑) คำชี้แจงในการตอบ

๒) ส่วนที่เป็นข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

๓) ส่วนที่เป็นคำถามที่ต้องการให้ตอบข้อเท็จจริงและความคิดเห็น

๒.๒ แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) โดยใช้วิธีมี ๔ ระดับ ดังนี้

ความพึงพอใจ ดีมาก = ๔.๕๑ - ๕.๐๐ คะแนน

ความพึงพอใจ ดี = ๓.๕๑ - ๔.๕๐ คะแนน

ความพึงพอใจ พอใช้ = ๒.๕๑ - ๓.๕๐ คะแนน

ความพึงพอใจ ควรปรับปรุง = ๐.๕๐ - ๒.๕๐ คะแนน

๙. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยสถิติวิเคราะห์คือ

๑. ค่าเฉลี่ย (Mean)

๒. ค่าร้อยละ (Percentage)

๓. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

๑๐. ผลการการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานลูกเสือแห่งชาติ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ สำนักงานลูกเสือแห่งชาติ งานนโยบายและยุทธศาสตร์ ส่วนอำนวยการ ในฐานะผู้นำเสนอข้อมูลที่ได้จากการสำรวจประชาชนผู้รับบริการ สำนักงานลูกเสือแห่งชาติ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ จำนวน ๑๐๐ คน โดยมีสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สัญลักษณ์ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

N หมายถึง จำนวนประชาชนผู้รับบริการกลุ่มตัวอย่าง

X หมายถึง ค่าเฉลี่ยของคะแนน

S.D หมายถึง ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

๑๑. การวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานลูกเสือแห่งชาติศึกษาในเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการ จัดเก็บข้อมูล โดยใช้สถิติ ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้อภิปรายตามลำดับ ดังนี้

๑๒. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของ สำนักงานลูกเสือแห่งชาติ ผลการวิเคราะห์แบ่งออกเป็น

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสำนักงานลูกเสือแห่งชาติ

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ผลการศึกษาพบว่า

เพศ จากการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานลูกเสือแห่งชาติ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ๖๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๒ และเพศหญิง ๓๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖ รวมกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๑๐๐ คน ได้ข้อมูลปรากฏผลดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ จำนวนและร้อยละของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของ สำนักงานลูกเสือแห่งชาติ

ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
๑.๑. ชาย	๖๒	๖๒
๑.๒. หญิง	๓๖	๓๖
๒. อายุ		
๒.๑. ต่ำกว่าไม่เกิน ๒๐ ปี	๖	๖
๒.๒. ๒๑-๓๐ ปี	๔๐	๔๐
๒.๓. ๓๑-๔๐ ปี	๔๐	๔๐
๒.๔. ๔๑-๕๐ ปี	๔	๔
๒.๕. ๕๑ ปีขึ้นไป	๑๐	๑๐
๓. การศึกษา		
๓.๑. ต่ำกว่าปริญญาตรี	๖๖	๖๖
๓.๒. ปริญญาตรี/เทียบเท่า	๓๐	๓๐
๓.๓. ปริญญาโท	๔	๔
๓.๔. ปริญญาเอก	๐	๐
๔. อาชีพ		
๔.๑. รัฐบาล	๑๖	๑๖
๔.๒. พนักงานของรัฐ	๔	๔
๔.๓. พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๑๐	๑๐
๔.๔. อื่นๆ (ธุรกิจส่วนตัว,รับจ้างทั่วไป)	๗๐	๗๐
๕. เรื่องที่ขอรับบริการ		
๕.๑. ขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๑๒	๑๒
๕.๒. การขอมีคุณวุฒิทางการลูกเสือ	๗๐	๗๐
๕.๓. การให้ความร่วมมือปฏิบัติหน้าที่งานโครงการของสำนักงานลูกเสือแห่งชาติ	๑๐	๑๐
๕.๔. อื่นๆ (ขอคำปรึกษาเกี่ยวกับการการฝึกอบรม,การขอมีตำแหน่งทางการลูกเสือ, การจ่ายค่าบำรุงลูกเสือ,การขอเครื่องราชอิสริยาภรณ์ทางการลูกเสือ)	๘	๘

จากตารางที่ ๑ เมื่อพิจารณาข้อมูลเกี่ยวกับเพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ จำนวนทั้งสิ้น ๑๐๐ คน โดยคิดเป็นค่าสถิติร้อยละพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ๖๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๒ และเพศหญิง ๓๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖ รวมกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๑๐๐ คน

อายุ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อายุระหว่าง ๒๑-๓๐ ปี จำนวน ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐ อายุระหว่าง ๓๑-๔๐ ปี จำนวน ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐ อายุ ๕๑ ปีขึ้นไป จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐ อายุ ๒๐ ปีหรือต่ำกว่า จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖ และอายุ ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔

การศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน ๖๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๖ ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐ ปริญญาโท จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔

อาชีพ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อาชีพรับราชการ จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖ พนักงานของรัฐ จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔ พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน ๑๐ คน คิดเป็น ร้อยละ ๑๐ และอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๗๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๐

เรื่องที่ขอรับบริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ขอรับบริการการขอมีคุณสมบัติทางการลูกเสือ จำนวน ๗๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๐ ,ขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒ ,การให้ความร่วมมือปฏิบัติหน้าที่งานโครงการของสำนักงานลูกเสือแห่งชาติ จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐ และอื่นๆ (ขอคำปรึกษาเกี่ยวกับการการฝึกอบรม,การขอมีตำแหน่งทางการลูกเสือ, การจ่ายค่าบำรุงลูกเสือ,การขอเครื่องราชอิสริยาภรณ์ทางการลูกเสือ) จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๘

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานลูกเสือแห่งชาติ

ความคิดเห็น	\bar{X}	S.D	แปลความ
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
๑.๑ ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๓.๖๐	๐.๖๖	ดี
๑.๒ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่	๓.๕๐	๐.๖๗	พอใช้
๑.๓ การตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ	๓.๖๖	๐.๔๗	ดี
๑.๔ ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๓.๔๘	๐.๖๗	พอใช้
๑.๕ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๓.๗๖	๐.๔๒	ดี
๑.๖ มีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๓.๕๘	๐.๖๐	ดี
รวม	๓.๕๙	๐.๕๘	ดี
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
๒.๑ มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย	๓.๔๐	๐.๖๖	พอใช้
๒.๒ มีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนมีความชัดเจน	๓.๕๐	๐.๖๗	พอใช้
๒.๓ มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก และรวดเร็ว	๓.๓๕	๐.๘๔	พอใช้
๒.๔ มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลต่างๆอย่างชัดเจน มีตู้แสดงความคิดเห็น หรือ รับแบบประเมินการบริการ	๓.๓๐	๐.๘๘	พอใช้
๒.๕ มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการที่แน่นอน	๓.๒๔	๐.๗๖	พอใช้
รวม	๓.๓๕	๐.๗๖	พอใช้

ความคิดเห็น	\bar{X}	S.D	แปลความ
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ฯลฯ	๓.๔๐	๐.๖๖	พอใช้
๓.๒ สถานที่ให้บริการ สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	๓.๔๖	๐.๕๗	พอใช้
รวม	๓.๔๓	๐.๖๑	พอใช้
รวมทั้งสิ้น	๓.๔๗	๐.๖๕	พอใช้

จากตารางที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานลูกเสือแห่งชาติ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใช้ ($\bar{X} = ๓.๔๗$, S.D = ๐.๖๕) เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละด้านพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ดังนี้

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจระดับดี คือ

- ๑.๑ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี
- ๑.๒ การตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ
- ๑.๓ ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- ๑.๔ มีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ส่วนประชาชนมีความพึงพอใจระดับพอใช้ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ ความสะอาดและรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจระดับพอใช้ คือ

- ๒.๑ มีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนมีความชัดเจน
- ๒.๒ มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย
- ๒.๓ มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก และรวดเร็ว
- ๒.๔ มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลต่างๆ อย่างชัดเจน มีผู้แสดงความ

ความคิดเห็น หรือรับแบบประเมินการบริการ

- ๒.๕ มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการที่แน่นอน

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจระดับพอใช้ คือ

- ๓.๑ สถานที่ให้บริการ สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ
- ๓.๒ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ฯลฯ

ตอนที่ ๓. ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็นในการปรับปรุงและพัฒนา

ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน	ร้อยละ
ข้อเสนอแนะ ควรปรับปรุงด้านใด		
๑. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	๑๐	๑๐
๒. ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน	๓๐	๓๐
๓. ด้านสถานที่ในการให้บริการประชาชน	๑๐	๑๐
๔. ด้านขั้นตอนบริการขอมีคุณวุฒิทางการลูกเสือ	๕๐	๕๐

จากผลการสำรวจพบว่า ประชาชนที่มาขอรับบริการ จำนวน ๑๐๐ คน ให้ความคิดเห็นเสนอแนะในการปรับปรุง ในด้านขั้นตอนบริการขอมีคุณวุฒิทางการลูกเสือ การให้ข้อมูลข่าวสารการบริการแก่ประชาชน ควรมีช่องทางติดต่อที่หลากหลาย การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานด้านคำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบที่เกี่ยวข้อง และด้านสถานที่ให้บริการประชาชนอย่างทั่วถึง

๑๓. สรุปผลการประเมิน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานลูกเสือแห่งชาติ จำแนกตามเพศชาย ร้อยละ ๖๒ เพศหญิงร้อยละ ๓๖ ด้านอายุส่วนใหญ่อายุ ๒๑-๓๐ ปี ร้อยละ ๔๐ และ ๓๑-๔๐ ปี ร้อยละ ๔๐ รองลงมาอายุ ๕๑ ปีขึ้นไป ร้อยละ ๑๐ และไม่ต่ำกว่า ๒๐ ปี ร้อยละ ๖ ส่วน อายุ ๔๑-๕๐ ปี ร้อยละ ๔ ในด้านการศึกษาพบว่าต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ ๖๖ ปริญญาตรี ร้อยละ ๓๐ และสูงสุดปริญญาโท ร้อยละ ๔ ด้านอาชีพพบว่ามีอาชีพทำธุรกิจส่วนตัว ส่วนใหญ่ ร้อยละ ๗๐ รับราชการ ร้อยละ ๑๖ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ ๑๐ และพนักงานของรัฐ ร้อยละ ๔

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละด้านพบว่า ประชาชนผู้ขอรับบริการ มีความพึงพอใจระดับดี เป็นผู้มาติดต่อขอขั้นตอนบริการการขอมีคุณวุฒิทางการลูกเสือ เพราะได้รับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ,การตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ ,ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่, จึงมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ส่วนประชาชนมีความพึงพอใจระดับพอใช้ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ ความสะอาดและรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนผู้ขอรับบริการมีความพึงพอใจระดับพอใช้ เนื่องจากการขั้นตอนบริการการขอมีคุณวุฒิทางการลูกเสือ มีขั้นตอนตั้งแต่การยื่นเอกสาร การตรวจสอบเอกสาร และการเสนอลงนามอนุมัติ ซึ่งผู้รับบริการจึงเห็นว่ามีความยุ่งยาก ใช้เวลานาน ใช้เอกสารประกอบการพิจารณาเยอะเกินไป จึงต้องการให้มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก และรวดเร็ว นอกจากนี้หน่วยงานมีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลต่างๆ อย่างชัดเจน มีตู้แสดงความคิดเห็น หรือรับแบบประเมินการบริการ แต่ควรเพิ่มผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่แน่นอน

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนผู้ขอรับบริการมีความพึงพอใจระดับพอใช้ สถานที่ให้บริการ สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ฯลฯ

ในด้านกรให้คำแนะนำการ ปรับปรุงการให้บริการ ส่วนให้คำแนะนำในด้านขั้นตอนบริการ การขอมีคุณสมบัติทางการลูกเสือ ที่รวดเร็ว จำนวน ๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐ การให้ข้อมูลข่าวสารการบริการแก่ประชาชนควรมีช่องทางติดต่อที่หลากหลาย จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานด้านคำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐ และด้านสถานที่ให้บริการประชาชนอย่างทั่วถึง จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐ จะเห็นได้ว่าจากภาพรวมในการให้บริการของ สำนักงานลูกเสือแห่งชาติ ประชาชนผู้ขอรับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใช้

๑๔. ข้อเสนอแนะ

จากการสำรวจความพึงพอใจในระดับพอใช้ การให้ข้อมูลข่าวสารการบริการแก่ประชาชนควรมีช่องทางติดต่อที่หลากหลาย การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานด้านคำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบที่เกี่ยวข้อง และด้านสถานที่ให้บริการประชาชนอย่างทั่วถึง โดยจะนำไปปรับปรุง พัฒนาการให้บริการด้วยความรวดเร็วมากยิ่งขึ้นต่อไป

