

คำนำ

รายงานสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary Report) ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของรายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) สำหรับโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 รับผิดชอบดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยมหาวิทยาลัยพายัพ ตามที่ได้รับมอบหมายจากสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูงฯ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูงฯ และ 2) เพื่อทราบปัญหา ข้อจำกัดของการดำเนินงานการให้บริการ และแนวทางการปรับปรุงการบริการของสถาบันให้ดียิ่งขึ้นต่อไป รายงานฉบับนี้ประกอบด้วย บทนำ วิธีการสำรวจ ผลการสำรวจ สรุปปัญหาและข้อจำกัดของการดำเนินงาน และข้อเสนอแนะเป็นแนวทางการปรับปรุงงานบริการสำหรับงานบริการของสถาบันฯ ทั้งในส่วนงานบริการให้แก่เกษตรกรบนพื้นที่สูงที่ได้รับการถ่ายทอดความรู้ตามแนวทางโครงการหลวง และงานบริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่

การดำเนินงานเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 เป็นไปตามขอบเขตที่กำหนดโดยคณะกรรมการของสถาบันฯ และประเด็นการให้บริการที่ต้องการให้มีการสำรวจ มีประเด็นสำคัญ 3 ด้านคือ 1) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถาบันฯ ได้นำเสนอโดยสรุปในรายงานฉบับนี้ สำหรับรายละเอียดอื่น ๆ ปรากฏในรายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

คณะผู้วิจัย มหาวิทยาลัยพายัพ

กันยายน 2554

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

1. บทนำ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ โดยประมวลและวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ ณ ช่วงเวลาหนึ่ง โดยเน้นการวัดครั้งเดียว หลังจากที่ผู้รับบริการได้รับบริการแล้ว โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) และ 2) เพื่อทราบปัญหา ข้อจำกัดของการดำเนินงานการให้บริการ และแนวทางการปรับปรุงการให้บริการของสถาบันให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ เป็นการสะท้อนความสำเร็จในการตอบสนองต่อความคาดหวังและความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียหลัก ได้แก่ ผู้ใช้บริการหลักและผู้ได้รับผลกระทบทางตรงจากการปฏิบัติงานขององค์การมหาชน และตัวชี้วัดความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีลักษณะเป็น “ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ” เป็นผลสะท้อนจากประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ (ที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ขององค์การมหาชนที่เป็นผู้ให้บริการ) จึงควรมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถาบัน เพื่อนำมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ และเป็นการศึกษาแนวทางในการพัฒนางานบริการให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของประชาชนต่อไป

2. วิธีการสำรวจ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจนี้มีจำนวน 1,570 ราย เป็นตัวแทนของผู้รับบริการในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้ มี 2 กลุ่ม คือ 1) ผู้รับบริการที่เป็นเกษตรกรที่ได้รับการถ่ายทอดความรู้ตามแนวทางโครงการหลวงจากการเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการ 12 รายการในพื้นที่เป้าหมายคือ พื้นที่ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง 13 แห่ง พื้นที่ขยายผลโครงการหลวง 15 แห่ง และพื้นที่โครงการถ่ายทอดความรู้องค์ความรู้โครงการหลวงและพัฒนาศักยภาพชุมชนบนพื้นที่สูง 5 แห่ง ซึ่งคาดว่าจะมีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 16,230 ราย และ 2) ผู้รับบริการที่เป็นประชาชนผู้มารับบริการโดยตรงจากอุทยานหลวงราชพฤกษ์ รวมทั้งเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการ โดยตรงจากอุทยานหลวงราชพฤกษ์ (ทั้งนี้ไม่รวมเจ้าหน้าที่และบุคลากรของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูงหรือของอุทยานหลวงราชพฤกษ์) ซึ่งคาดว่าจะมีประชาชนได้รับบริการจากการใช้พื้นที่อุทยานหลวงราชพฤกษ์ จำนวน 355,700 คน

การเลือกพื้นที่ตัวอย่างเพื่อการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้นได้ใช้วิธีแบบเจาะจง (Purposive sampling) ในพื้นที่ที่มีการให้บริการอย่างน้อย 1 รายการในช่วงเดือนมีนาคม – กรกฎาคม 2554 โดยคำนึงถึงสภาพภูมิประเทศของพื้นที่ตัวอย่าง รูปแบบของกิจกรรมการใช้บริการ จำนวนผู้รับบริการ ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล รวมทั้งข้อจำกัดของการเข้าถึงผู้รับบริการมาร่วมพิจารณาด้วย ทั้งนี้การกำหนดขนาดตัวอย่างของแต่ละกิจกรรมในแต่ละกิจกรรมในแต่ละพื้นที่นั้นให้เป็นอิสระต่อกัน โดยได้นำปัจจัยขนาดประชากร ความคุ้มครอง ระดับการนำเสนอผล พารามิเตอร์ที่ต้องการศึกษา ความคลาดเคลื่อนจากการเลือกตัวอย่างผู้รับบริการ และระดับความเชื่อมั่นจากการประมาณจำนวนประชากรที่เข้าร่วมกิจกรรมการให้บริการแต่ละรายการ

แบบสอบถามเป็นเครื่องมือวิจัยในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบข้อคำถามลักษณะมาตราการประเมิน (Rating scale) เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแบ่งเป็น 5 ระดับ ในแต่ละประเด็นการให้บริการ 3 ด้านคือ 1) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก นอกจากนี้แล้วยังมีข้อคำถามเปิดสำหรับแสดงข้อคิดเห็น รวมทั้งข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมีระยะเวลาดำเนินการ โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ 180 วัน คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองตามขอบข่ายของข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และอภิปรายผลในเชิงพรรณนา ผลการสำรวจสรุปได้ดังนี้

3. ผลการสำรวจ

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ได้รับความพึงพอใจในการให้บริการจากผู้รับบริการในภาพรวมอยู่ในระดับ “พอใจมาก” ที่คะแนนเฉลี่ย 4.326 (จากคะแนนเต็ม 5) หรือคิดเป็นร้อยละ 86.52 โดยที่ทั้ง 3 ประเด็นหลักในการให้บริการนั้นได้รับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” โดยได้รับความพึงพอใจสูงสุดในประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่คะแนนเฉลี่ย 4.480 หรือคิดเป็นร้อยละ 89.60 รองลงไปที่ประเด็นด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการซึ่งได้รับความพึงพอใจที่คะแนนเฉลี่ย 4.282 หรือคิดเป็นร้อยละ 85.63 สำหรับความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกนั้นได้รับความพึงพอใจที่คะแนนเฉลี่ย 4.216 หรือคิดเป็นร้อยละ 84.32 โดยที่กลุ่มผู้รับบริการที่เป็นเกษตรกรบนพื้นที่สูงที่ได้รับการถ่ายทอดความรู้ตามแนวทางโครงการหลวงมีความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” ที่คะแนนเฉลี่ย 4.384 ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 87.67 และผู้รับบริการจากอุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่ มีความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” เช่นกันที่คะแนนเฉลี่ย 4.268 หรือคิดเป็นร้อยละ 85.36

3.1 ผลการสำรวจจากโครงการบนพื้นที่สูง

ผู้รับบริการในพื้นที่ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง พื้นที่โครงการขยายผลโครงการหลวง และพื้นที่โครงการถ่ายทอดความรู้องค์ความรู้โครงการหลวงและพัฒนาศักยภาพชุมชนบนพื้นที่สูง มีความพึงพอใจต่อบริการต่าง ๆ ที่ได้รับในระดับ “พอใจมาก” โดยมีระดับคะแนนระหว่าง 4.267– 4.465 หรือ คิดเป็นร้อยละ 85.35 – 89.29 โดยที่กิจกรรมการสนับสนุนและรณรงค์การปลูกหญ้าแฝกเพื่อการพัฒนาพื้นที่สูงอย่างยั่งยืน ได้คะแนนเฉลี่ยต่ำสุด คือ 4.267 หรือคิดเป็นร้อยละ 85.35 และกิจกรรมการพัฒนาประสิทธิภาพการเรียนรู้เทคโนโลยีการปลูกพืชผักและสมุนไพรบนพื้นที่สูงได้คะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.465 หรือคิดเป็นร้อยละ 89.29

3.2 ผลการสำรวจของอุทยานหลวงราชพฤกษ์

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากพื้นที่อุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ “พอใจมาก” ที่คะแนนเฉลี่ย 4.268 (จากคะแนนเต็ม 5) ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 85.36 โดยมีระดับความพึงพอใจในประเด็นด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ “พอใจมาก” ที่คะแนนเฉลี่ย 4.249 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ “พอใจมาก” ที่คะแนนเฉลี่ย 4.447 และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ “พอใจ” ที่คะแนนเฉลี่ย 4.108 และเมื่อจำแนกตามกลุ่มของผู้รับบริการที่ได้รับบริการจากอุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งมี 3 กลุ่ม พบว่าผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มผู้แทนหน่วยงานที่ร่วมเป็นเจ้าภาพจัดงานฯ มีระดับความพึงพอใจที่คะแนนเฉลี่ย 4.367 หรือในระดับ “พอใจมาก” กลุ่มผู้เข้าร่วมการฝึกอบรมในหลักสูตร มีระดับความพึงพอใจที่คะแนนเฉลี่ย 4.359 หรือในระดับ “พอใจมาก” และ กลุ่มประชาชนและผู้สนใจเข้าชมอุทยานหลวงราชพฤกษ์ มีระดับความพึงพอใจที่คะแนนเฉลี่ย 4.078 หรือในระดับ “พอใจ”

4. สรุปปัญหา และข้อจำกัดของการดำเนินงาน

ปัญหาและข้อจำกัดในการให้บริการของ สวพส. โดยส่วนใหญ่เป็นประเด็นปัญหาในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ดังต่อไปนี้

4.1 การให้บริการแก่เกษตรกรบนพื้นที่สูง พบปัญหาและข้อจำกัด ดังนี้

- 1) ประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีปัญหาและข้อจำกัดในเรื่องช่องทางรับฟังความคิดเห็นจากเกษตรกรผู้รับบริการ ช่องทางในการติดต่อประสานงานที่ไม่สอดคล้องกับลักษณะของโครงการ ขาดความเหมาะสมหรือความพร้อมของสื่อ วัสดุ อุปกรณ์ หรือเครื่องมือที่ใช้ และ

เกษตรกรไม่ได้รับข้อมูลการประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน รวมทั้งมีข้อจำกัดในการสื่อสารด้วยภาษาไทยของเกษตรกรบนพื้นที่สูง

- 2) ประเด็นด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีปัญหาส่วนใหญ่ในการที่เกษตรกรต้องใช้เวลาในการรอนานเกินไป ข้อจำกัดด้านคมนาคม และการขนส่ง ขาดความสะดวกรวดเร็วและครบถ้วนในการบริการ

4.2 การให้บริการของพื้นที่อุทยานหลวงราชพฤกษ์ พบว่าปัญหาและข้อจำกัดส่วนใหญ่เป็นประเด็นปัญหาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ดังนี้

- 1) ยังขาดช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการอย่างทั่วถึง
- 2) ยังขาดความเหมาะสมในบางพื้นที่ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก ในการให้บริการที่มีความเพียงพอกับจำนวนผู้รับบริการในโครงการหรือกิจกรรมที่ได้จัดขึ้น
- 3) ขาดการประชาสัมพันธ์ที่ดีและครบถ้วน ทั้งภายในและภายนอก
- 4) การเดินทางเข้าออกที่ไม่สะดวก

5. ข้อเสนอแนะเป็นแนวทางการปรับปรุงงานบริการ

คณะผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะแก่สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) (สวพส.) เพื่อเป็นแนวทางการปรับปรุงงานบริการ ดังนี้

5.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

- 1) ควรมีระบบพัฒนาบุคลากรและระบบรักษาไว้ซึ่งบุคลากรที่มีคุณภาพสูงเพื่อเสริมให้การบริการมีคุณภาพดียิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคลากรที่มีองค์ความรู้จากงานวิจัยและพัฒนา และผู้มีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้
- 2) ควรมีระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ โดยนำข้อมูลที่เป็นข้อคิดเห็นของเกษตรกรบนพื้นที่สูงจากระบบสารสนเทศในการดำเนินงานตามปกติของกิจกรรมในแต่ละโครงการ มาสร้างเป็นสารสนเทศให้ผู้บริหารในแต่ละระดับเพื่อใช้ในการบริหารและตัดสินใจอย่างเป็นระบบ ทั้งในภาพรวมและรายโครงการในแต่ละพื้นที่เป้าหมายซึ่งมีวัตถุประสงค์แตกต่างกัน
- 3) ควรมีระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจสำหรับอุทยานหลวงราชพฤกษ์เป็นการเฉพาะ โดยนำข้อมูลที่เป็นข้อคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีความหลากหลาย จากระบบสารสนเทศในการดำเนินงานตามปกติในภารกิจของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ มาสร้างเป็นสารสนเทศให้ผู้บริหารในแต่ละส่วนงานและแต่ละระดับ เพื่อใช้ในการบริหารและตัดสินใจอย่างเป็นระบบ

- 4) ควรมีแผนบริหารความเสี่ยงในการดำเนินโครงการบนพื้นที่สูง และของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ มีการวิเคราะห์และระบุความเสี่ยงพร้อมปัจจัยที่อาจก่อให้เกิดความเสียหาย หรือความล้มเหลวที่เกิดจากการให้บริการ ที่อาจเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อ สวพส. ด้านชื่อเสียง และคุณภาพการให้บริการ

5.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

- 1) สำหรับงานบริการให้แก่เกษตรกรบนพื้นที่สูง
 - 1.1) ควรปรับปรุงระบบการสอบถามและรับฟังความคิดเห็นจากเกษตรกรเพื่อให้ได้ข้อมูลปัญหาและความต้องการที่แท้จริง
 - 1.2) ควรปรับปรุงกลไกการติดต่อประสานงานเพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของกิจกรรมบนพื้นที่สูงที่มีข้อจำกัดในการสื่อสาร การคมนาคม และขนส่ง
 - 1.3) ควรมีการเตรียมความพร้อมของสื่อ วัสดุ อุปกรณ์ หรือเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการตามลักษณะของโครงการหรือกิจกรรม
 - 1.4) ควรปรับปรุงแผนการประชาสัมพันธ์ให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น
 - 1.5) ควรปรับปรุงระบบและวิธีการคัดเลือกเกษตรกรเข้าร่วมกิจกรรม
 - 1.6) ควรจัดล่ามแปลเป็นภาษาชนเผ่าในท้องถิ่น หรือจัดหาวิทยากรที่สื่อสารเป็นภาษาชนเผ่ากับเกษตรกรในพื้นที่ที่มีข้อจำกัดในการสื่อสารด้วยภาษาไทย
- 2) สำหรับงานบริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์
 - 2.1) ควรปรับปรุงช่องทางการรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการทุกกลุ่ม และครบทุกภารกิจของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ ทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ
 - 2.2) ควรจัดตั้งอำนาจความสะดวกบางรายการให้เพียงพอกับจำนวนผู้รับบริการตามเป้าหมายที่คาดการณ์ไว้
 - 2.3) ควรปรับปรุงกลไกการสื่อสารประชาสัมพันธ์ ทั้งภายในและภายนอก
 - 2.4) ควรทบทวนระบบการจัดการจราจรภายในพื้นที่ การประสานงานและการอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มาติดต่อประสานงาน
 - 2.5) ควรมีกกลไกการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) ในการเข้าไปมีส่วนในการจัดกิจกรรมการให้บริการ

ตาราง 1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของ สวพส. จำแนกตามประเด็นการให้บริการ

| ประเด็นการให้บริการ | ค่าเฉลี่ย | คิดเป็นร้อยละ | แปลผล |
|-------------------------------------|-----------|---------------|---------|
| 1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | 4.282 | 85.63 | พอใจมาก |
| 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.480 | 89.60 | พอใจมาก |
| 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.216 | 84.32 | พอใจมาก |
| คะแนนเฉลี่ย | 4.326 | 86.52 | พอใจมาก |

ตาราง 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของ สวพส. จำแนกตามลักษณะกลุ่มผู้รับบริการ

| กลุ่มผู้รับบริการ | จำนวน | ค่าเฉลี่ย | คิดเป็นร้อยละ | แปลผล |
|--|-------|-----------|---------------|---------|
| 1. ผู้รับบริการที่เป็นเกษตรกรบนพื้นที่สูง | 933 | 4.384 | 87.67 | พอใจมาก |
| 2. ผู้รับบริการโดยตรงจากอุทยานหลวงราชพฤกษ์ | 637 | 4.268 | 85.36 | พอใจมาก |
| | 1,570 | 4.326 | 86.52 | พอใจมาก |

ตาราง 3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่
จำแนกตามประเด็นการให้บริการ

| ประเด็นการให้บริการ | ค่าเฉลี่ย | คิดเป็นร้อยละ | แปลผล |
|-------------------------------------|-----------|---------------|---------|
| 1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | 4.249 | 84.99 | พอใจมาก |
| 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.447 | 89.93 | พอใจมาก |
| 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.108 | 82.16 | พอใจ |
| คะแนนเฉลี่ย | 4.268 | 85.36 | พอใจมาก |

ตาราง 4 สรุประดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่
จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการ

| ลำดับ | กลุ่มผู้รับบริการ | จำนวน | ค่าเฉลี่ย | คิดเป็นร้อยละ | แปลผล |
|-------|---|-------|-----------|---------------|---------|
| 1 | ผู้แทนหน่วยงานที่ร่วมเป็นเจ้าภาพจัดงาน | 10 | 4.367 | 87.33 | พอใจมาก |
| 2 | ผู้เข้าร่วมการฝึกอบรมในหลักสูตร | 196 | 4.359 | 87.18 | พอใจมาก |
| 3 | ประชาชนผู้สนใจที่เข้าชมอุทยานหลวงราชพฤกษ์ | 431 | 4.078 | 81.81 | พอใจ |
| | คะแนนเฉลี่ยของทั้ง 3 กลุ่ม | 637 | 4.268 | 85.36 | พอใจมาก |

ตาราง 5 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เป็นเกษตรกรบนพื้นที่สูง จำแนกรายกิจกรรม
เรียงตามลำดับคะแนนเฉลี่ย

| ลำดับ | ชื่อโครงการ | n | S.D. | Mean | % |
|----------------------------|---|-----|-------|-------|-------|
| 1 | การพัฒนาประสิทธิภาพการเรียนรู้เทคโนโลยีการปลูกพืชผักและสมุนไพรบนพื้นที่สูง | 36 | 0.529 | 4.465 | 89.29 |
| 2 | การพัฒนาเครือข่ายเยาวชนในพื้นที่สูง | 49 | 0.547 | 4.450 | 88.99 |
| 3 | โครงการป่าชาวบ้านในพระราชูปถัมภ์ของสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี | 160 | 0.562 | 4.449 | 88.98 |
| 4 | การพัฒนาประสิทธิภาพการเรียนรู้เทคโนโลยีการปลูกชาและกาแฟอาราบิก้า ในพื้นที่โครงการหลวง | 118 | 0.581 | 4.422 | 88.44 |
| 5 | โครงการวิจัยการฟื้นฟูแหล่งอาหารและความหลากหลายทางชีวภาพของชุมชน | 35 | 0.523 | 4.416 | 88.31 |
| 6 | การฟื้นฟูภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อการพัฒนางานหัตถกรรมในพื้นที่โครงการหลวง | 69 | 0.482 | 4.403 | 88.06 |
| 7 | การส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพผลผลิตตามมาตรฐานอาหารปลอดภัย | 21 | 0.562 | 4.378 | 87.56 |
| 8 | การรณรงค์เพื่อลดการใช้สารเคมีบนพื้นที่สูง | 72 | 0.550 | 4.370 | 87.40 |
| 9 | การพัฒนาประสิทธิภาพการเรียนรู้เทคโนโลยีการปลูกไม้ผลในพื้นที่โครงการหลวง | 81 | 0.587 | 4.365 | 87.31 |
| 10 | การพัฒนาประสิทธิภาพการเรียนรู้เทคโนโลยีการปลูกผักอินทรีย์ในพื้นที่โครงการหลวง | 108 | 0.523 | 4.329 | 86.58 |
| 11 | โครงการฟื้นฟูความอุดมสมบูรณ์ของดินและจัดการธาตุอาหารพืชในพื้นที่ขยายผลโครงการหลวง | 78 | 0.617 | 4.291 | 85.81 |
| 12 | การสนับสนุนและรณรงค์การปลูกหญ้าแฝกเพื่อการพัฒนาพื้นที่สูงอย่างยั่งยืน | 106 | 0.630 | 4.267 | 85.35 |
| คะแนนเฉลี่ยทั้ง 12 โครงการ | | 933 | 0.558 | 4.384 | 87.67 |

หมายเหตุ : 1) พื้นที่สูง ที่เป็นพื้นที่เป้าหมายประกอบด้วยพื้นที่ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง พื้นที่โครงการขยายผลโครงการหลวง และพื้นที่โครงการถ่ายทอดความรู้องค์ความรู้โครงการหลวงและพัฒนาศักยภาพชุมชนบนพื้นที่สูง
2) n=จำนวนตัวอย่าง; S.D.=ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน; Mean=คะแนนเฉลี่ย; %=คิดเป็นร้อยละ