

## คำนำ

รายงานสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary Report) ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของรายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) สำหรับโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 รับผิดชอบดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยมหาวิทยาลัยพายัพ ตามที่ได้รับมอบหมายจากสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) และ 2) เพื่อทราบปัญหา ข้อจำกัดของการดำเนินงานการให้บริการ และแนวทางการปรับปรุงการบริการของสถาบันให้ดียิ่งขึ้นต่อไป รายงานฉบับนี้ประกอบด้วย บทนำ วิธีการสำรวจ ผลการสำรวจ สรุปปัญหาและข้อจำกัดของการดำเนินงาน และข้อเสนอแนะเป็นแนวทางการปรับปรุงงานบริการสำหรับงานบริการของสถาบันฯ ทั้งในส่วนงานบริการให้แก่เกษตรกรบนพื้นที่สูง และงานบริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่

การดำเนินงานเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 เป็นไปตามขอบเขตที่กำหนดโดยคณะกรรมการของสถาบันฯ มีประเด็นการให้บริการที่ต้องการให้สำรวจใน 3 ด้านคือ 1) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถาบันฯ นั้น ให้นำเสนอจำแนกตามบริบทของการให้บริการ คือ การบริการให้แก่เกษตรกรบนพื้นที่สูง และการบริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งคณะผู้วิจัยได้นำเสนอโดยสรุปในรายงานฉบับนี้ สำหรับรายละเอียดอื่น ๆ ปรากฏในรายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

คณะผู้วิจัย มหาวิทยาลัยพายัพ  
กันยายน 2555

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

### 1. บทนำ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ โดยประมวลและวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ ณ ช่วงเวลาหนึ่ง โดยเน้นการวัดครั้งเดียว หลังจากที่ผู้รับบริการได้รับบริการต่าง ๆ แล้ว โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) และ 2) เพื่อทราบปัญหา ข้อจำกัดของการดำเนินงานการให้บริการ และแนวทางการปรับปรุงการให้บริการของสถาบันให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

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

### 2. วิธีการสำรวจ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 มีจำนวน 1,434 ราย ประกอบด้วยผู้รับบริการ 2 กลุ่มคือ 1) เกษตรกรบนพื้นที่สูง 598 ราย ที่อยู่ในพื้นที่ปฏิบัติการของ โครงการถ่ายทอดความรู้โครงการหลวงและพัฒนาศักยภาพชุมชนบนพื้นที่สูง โครงการขยายผลโครงการหลวง และศูนย์พัฒนาโครงการหลวง และ 2) ผู้รับบริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 836 ราย ประกอบด้วย ประชาชนที่เข้ามาเยี่ยมชมและเข้ามาใช้บริการโดยตรงจากอุทยานหลวงราชพฤกษ์ ผู้แทนหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่ร่วมจัดกิจกรรมกับอุทยานหลวงราชพฤกษ์ และผู้เข้ารับการอบรมในหลักสูตรต่าง ๆ ที่จัดโดยอุทยานหลวงราชพฤกษ์ (ทั้งนี้ไม่รวมเจ้าหน้าที่และบุคลากรของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูงฯ หรือของอุทยานหลวงราชพฤกษ์)

การกำหนดขนาดตัวอย่าง การเลือกพื้นที่ตัวอย่าง และการเลือกตัวอย่างผู้รับบริการ เพื่อการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำหรับผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม ดังนี้

- 1) เกษตรกรบนพื้นที่สูง - ได้กำหนดขนาดตัวอย่างของประชากรเกษตรกรที่ได้รับบริการตามแนวทางโครงการหลวงในแต่ละพื้นที่อย่างอิสระต่อกัน โดยคำนึงถึงขนาดประชากร การคุ้มครอง ระดับการนำเสนอผล พารามิเตอร์ที่ต้องการศึกษา ความคลาดเคลื่อนจากการเลือกตัวอย่างผู้รับบริการ ระดับความเชื่อมั่น ขนาดตัวอย่างที่สามารถเก็บข้อมูล ได้จริงและสามารถใช้เป็นตัวแทนของประชากรในแต่ละพื้นที่ตัวอย่างนั้นได้ ทั้งนี้ขนาดตัวอย่างที่กำหนดเท่ากับจำนวนผู้เข้ารับบริการในแต่ละพื้นที่เป้าหมายที่มีการเก็บข้อมูลในช่วงเดือนมีนาคม 2555 – กรกฎาคม 2555 คณะผู้วิจัยร่วมกับสถาบันฯ เลือกพื้นที่ปฏิบัติงานของโครงการจำนวน 25 แห่ง เป็นพื้นที่ตัวอย่างเพื่อดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ ประกอบด้วยพื้นที่โครงการถ่ายทอดองค์ความรู้โครงการหลวงและพัฒนาศักยภาพชุมชนบนพื้นที่สูง 7 แห่ง พื้นที่โครงการขยายผลโครงการหลวง 9 แห่ง และพื้นที่ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง 9 แห่ง ซึ่งมีทำเลที่ตั้งตามลักษณะทางภูมิประเทศกระจายอยู่ใน 7 ลุ่มน้ำ ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างตามสะดวก จากเกษตรกรที่ได้รับบริการในพื้นที่ตัวอย่าง เพื่อให้เป็นตัวแทนของประชากรผู้รับบริการในแต่ละพื้นที่โครงการ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีการตอบแบบสอบถาม และ/หรือสัมภาษณ์ผู้รับบริการโดยตรง ทั้งนี้หลังจากที่เกษตรกรได้รับบริการจากการเข้าร่วมกิจกรรมนั้น ๆ แล้ว
- 2) พื้นที่อุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่ - กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการ คือ 1) ประชาชนทั่วไปที่เข้าชมอุทยานหลวงราชพฤกษ์หรือใช้บริการในพื้นที่ของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ 2) หน่วยงานที่ร่วมเป็นเจ้าภาพจัดนิทรรศการและกิจกรรม และ 3) ผู้เข้าร่วมการฝึกอบรมเรียนรู้ในหลักสูตรต่าง ๆ
  - 2.1) ประชาชนทั่วไป - ได้กำหนดขนาดตัวอย่างขั้นต่ำไว้ 392 ราย คำนวณขนาดตัวอย่าง ณ ระดับความเชื่อมั่น 0.05 และใช้วิธีแบบชั้นภูมิสำหรับจำนวนตัวอย่างในแต่ละกิจกรรมที่ทางอุทยานหลวงราชพฤกษ์ได้ให้บริการในช่วงเดือนเมษายน – มิถุนายน 2555 ใช้วิธีแบบตามสะดวก (Convenient Sampling) ในการเลือกตัวอย่างจากประชาชนที่เข้าร่วมงานเพื่อตอบแบบสอบถามหรือการสัมภาษณ์ ซึ่งเก็บข้อมูลได้จริง 506 ราย
  - 2.2) ผู้แทนหน่วยงานที่ร่วมจัดกิจกรรม – ใช้เทคนิค Snow-ball Sampling ในการเลือกบุคคลเป็นผู้แทนของหน่วยงานฯ เพื่อให้ได้ขนาดของประชากรและตัวแทนที่เป็นผู้เกี่ยวข้องโดยตรงในการมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรม

ต่าง ๆ กับอุทยานหลวงราชพฤกษ์ และมีความครอบคลุมในหลากหลายมิติ ซึ่งเก็บข้อมูลได้จริง 30 ราย

- 2.3) ผู้เข้ารับการศึกษาในหลักสูตร - ได้สุ่มตัวอย่างจากผู้เข้าร่วมกิจกรรมการจัดฐานการเรียนรู้ ที่ทางอุทยานหลวงราชพฤกษ์ได้จัดให้กับสถานศึกษาในระดับมัธยมศึกษา ซึ่งเก็บข้อมูลได้จริง 300 ราย

แบบสอบถามเป็นเครื่องมือวิจัยในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบข้อคำถามลักษณะมาตราการประเมิน (Rating scale) เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแบ่งเป็น 5 ระดับ ในแต่ละประเด็นการให้บริการ 3 ด้านคือ 1) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก นอกจากนี้แล้วยังมีข้อคำถามเปิดสำหรับแสดงข้อคิดเห็น รวมทั้งข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม แบบสอบถามได้รับการตรวจสอบความถูกต้อง ความเหมาะสมของเนื้อหาและภาษาที่ใช้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์จากคณะกรรมการของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) และได้มีการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม มีระยะเวลาดำเนินการโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ 180 วัน คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองตามขอบข่ายของข้อมูลสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และอภิปรายผลในเชิงพรรณนา การแปลผลขึ้นอยู่กับระดับ “คะแนนเฉลี่ย” ของความพึงพอใจของผู้รับบริการดังนี้คือ คะแนน 1.00 – 1.80 ไม่พอใจมาก, 1.81 – 2.60 ไม่พอใจ, 2.61 – 3.40 เฉย ๆ, 3.41 – 4.20 พอใจ, และ 4.21 – 5.00 พอใจมาก ผลการสำรวจสรุปได้ดังนี้

### 3. ผลการสำรวจ

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ได้รับความพึงพอใจจากผู้รับบริการในภาพรวมในระดับ “พอใจมาก” ทั้งจากผู้รับบริการที่เป็นเกษตรกรบนพื้นที่สูง และผู้รับบริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่ มีรายละเอียดของผลการสำรวจในแต่ละกลุ่มผู้รับบริการมีดังนี้

#### 3.1 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เป็นเกษตรกรบนพื้นที่สูง

เกษตรกรบนพื้นที่สูงมีความพึงพอใจในการได้รับบริการในภาพรวมอยู่ในระดับ “พอใจมาก” ที่คะแนนเฉลี่ย 4.553 (จากคะแนนเต็ม 5) ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 91.05 และมีความพึงพอใจในการให้บริการในระดับ “พอใจมาก” ทั้ง 3 ประเด็นการให้บริการ โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.662 ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 93.25 รองลงมาคือประเด็นด้าน

สิ่งอำนวยความสะดวก ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.502 คิดเป็นร้อยละ 90.03 และประเด็นด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.494 คิดเป็นร้อยละ 89.88 ตามลำดับ (ตาราง 1)

เกษตรกรบนพื้นที่สูงดังกล่าวได้รับการบริการ โดยการเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ จำนวน 18 รายการ โดยมีกิจกรรม 5 อันดับแรกที่เกษตรกรได้รับการบริการมากที่สุด คือ 1) โครงการสนับสนุนการถ่ายทอดเทคโนโลยีและการเรียนรู้การเลี้ยงสัตว์ 2) การพัฒนาประสิทธิภาพการเรียนรู้เทคโนโลยีการปลูกผักและสมุนไพรบนพื้นที่สูง 3) โครงการเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนบนพื้นที่สูงตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 4) การพัฒนาประสิทธิภาพการเรียนรู้เทคโนโลยีการปลูกไม้ผลในพื้นที่โครงการหลวง และ 5) การฟื้นฟูภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อการพัฒนางานหัตถกรรมในพื้นที่โครงการหลวง ทั้งนี้การให้บริการในพื้นที่ปฏิบัติการดังกล่าวจะแบ่งออกเป็น 3 ลักษณะโครงการ คือ 1) โครงการถ่ายทอดองค์ความรู้โครงการหลวงและพัฒนาศักยภาพชุมชนบนพื้นที่สูง 2) โครงการขยายผลโครงการหลวง และ 3) ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง เมื่อจำแนกผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามพื้นที่ปฏิบัติงานของโครงการพบว่า เกษตรกรในพื้นที่ทั้ง 3 โครงการนั้น มีความพึงพอใจในการให้บริการในระดับ “พอใจมาก” โดยที่พื้นที่โครงการถ่ายทอดองค์ความรู้โครงการหลวงและพัฒนาศักยภาพชุมชนบนพื้นที่สูง ได้รับคะแนนมากที่สุด (ตาราง 2)

เนื่องจากที่ตั้งตามภูมิประเทศของหน่วยให้บริการของพื้นที่ปฏิบัติงานของโครงการต่าง ๆ นั้นกระจายอยู่ในลุ่มน้ำต่าง ๆ จำนวน 7 ลุ่มน้ำ และเมื่อมีการจำแนกผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามพื้นที่ลุ่มน้ำแล้วพบว่าเกษตรกรในเกือบทุกลุ่มน้ำมีความพึงพอใจในการได้รับบริการ ในระดับ “พอใจมาก” ในทุกประเด็นการให้บริการ เว้นแต่เกษตรกรในลุ่มน้ำโขงและลุ่มน้ำยมที่มีความพึงพอใจ ในระดับ “พอใจ” ทั้งนี้ประเด็นเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้รับความพึงพอใจสูงสุดด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.662 รองลงมาคือประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และประเด็นด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ (ตาราง 3)

ตาราง 1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ-เกษตรกรบนพื้นที่สูง จำแนกตามประเด็นการให้บริการ

ประเด็นการให้บริการ	S.D.	Mean	%	การแปลผล
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	0.490	4.494	89.88	พอใจมาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	0.423	4.662	93.25	พอใจมาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	0.466	4.502	90.03	พอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย	0.401	4.553	91.05	พอใจมาก

หมายเหตุ : 1) S.D.=ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน, Mean=คะแนนเฉลี่ย, %=ร้อยละ

ตาราง 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามในพื้นที่ปฏิบัติงานของโครงการ

พื้นที่ปฏิบัติงานของโครงการ	n	S.D.	Mean	%	การแปลผล
1) พื้นที่โครงการถ่ายทอดองค์ความรู้โครงการหลวง และพัฒนาศักยภาพชุมชนบนพื้นที่สูง	206	0.320	4.656	93.13	พอใจมาก
2) พื้นที่โครงการขยายผลโครงการหลวง	192	0.39	4.586	91.72	พอใจมาก
3) พื้นที่ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง	200	0.442	4.414	88.27	พอใจมาก
คะแนนเฉลี่ยทั้ง 3 พื้นที่ปฏิบัติงานของโครงการ	598	0.401	4.553	91.05	พอใจมาก

หมายเหตุ : 1) n=จำนวนตัวอย่าง, S.D.=ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน, Mean=คะแนนเฉลี่ย, %=ร้อยละ

ตาราง 3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามพื้นที่ลุ่มน้ำและประเด็นการให้บริการ

พื้นที่ลุ่มน้ำ	จำนวน (ราย)	คะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ ในแต่ละประเด็นการให้บริการ				การแปลผล
		กระบวนการ <sup>1</sup>	เจ้าหน้าที่ <sup>2</sup>	ความสะดวก <sup>3</sup>	คะแนนเฉลี่ย	
1. สาละวิน	84	4.743	4.805	4.771	4.773	พอใจมาก
2. น่าน	91	4.706	4.833	4.697	4.745	พอใจมาก
3. แม่กลอง	17	4.435	4.753	4.482	4.557	พอใจมาก
4. กก	83	4.516	4.668	4.333	4.505	พอใจมาก
5. ปิง	283	4.410	4.616	4.455	4.493	พอใจมาก
6. โขง	20	4.000	4.360	4.240	4.200	พอใจ
7. ยม	20	4.120	4.140	4.170	4.143	พอใจ
ภาพรวม	598	4.494	4.662	4.502	4.553	พอใจมาก
แปลผล		พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจมาก	

สรุปแนวทางการปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นเพื่อแก้ไขปัญหาและข้อจำกัดของการดำเนินงานการให้บริการในส่วนของการให้บริการแก่เกษตรกรบนพื้นที่สูง จำแนกตามประเด็นการให้บริการได้ดังนี้

1) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

- 1.1) ควรมีการแจ้งให้เกษตรกรทราบล่วงหน้าก่อนการอบรมอย่างน้อย 1 วัน
- 1.2) ควรแจ้งวัตถุประสงค์ของโครงการให้ชาวบ้านทราบก่อนการอบรม  
แต่ละครั้ง
- 1.3) ควรจัดการอบรมเป็นกลุ่มย่อย โดยไม่ควรจัดการฝึกอบรมตรงกัน
- 1.4) ควรใช้เวลาในการอบรมอย่างคุ้มค่า ตรงเวลาและรักษาเวลาในการฝึกอบรม

1.5) ควรมีล้ามไว้ให้กับชาวบ้านเพื่อจะได้มีความเข้าใจตรงกัน

1.6) ควรมีเอกสารประกอบการฝึกอบรมในแต่ละครั้ง

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

2.1) ควรให้เจ้าหน้าที่มาอบรมให้ความรู้อย่างต่อเนื่องและมีการติดตามงานบ่อย ๆ

2.2) ควรเข้าไปอบรมในหมู่บ้านเพื่อความสะดวกของชาวบ้าน

2.3) ต้องการให้อบรมเพิ่มเติมเรื่องการใช้ปุ๋ย ประโยชน์ของต้นไม้ชนิดต่างๆ

2.4) ควรให้ความรู้เพิ่มเติมในด้านอื่นๆ เพื่อส่งเสริมการประกอบอาชีพ หรืออาชีพเสริมที่ใช้ระยะเวลาสั้น ๆ เพื่อให้เกษตรกรสามารถตั้งเป็นกลุ่มสหกรณ์ได้

2.5) ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ในบางศูนย์เพิ่มเติม

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

3.1) ควรปรับปรุงสถานที่อบรมเพราะคับแคบ ไม่เพียงพอ หรือไม่มีไฟฟ้า

3.2) สถานที่การจัดอบรมควรอยู่ในชุมชน ไม่ไกลจากหมู่บ้าน

3.3) ควรปรับปรุงถนนหนทางเพราะจะทำให้เดินทางสะดวกขึ้น

3.4) ควรจัดส่งเครื่องมืออุปกรณ์มาให้ตรงเวลา เพื่อที่จะสามารถปฏิบัติงานได้ทันที

4) ปัญหา ข้อจำกัด และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงในด้านอื่น ๆ

4.1) ด้านการเกษตร — พื้นที่สูงหลายแห่งมีปัญหาเรื่องแหล่งน้ำและคุณภาพดิน ทำให้เพาะปลูกไม่ได้ ส่วนผักที่ใช้ปุ๋ยอินทรีย์ปลูกก็ไม่งามนัก ทำให้เกษตรกรขายไม่ได้ราคา ต่างกับการใช้สารเคมี อีกทั้งราคาพืชผักก็ต่ำเกินไป เนื่องจากถูกพ่อค้าคนกลางหักเปอร์เซ็นต์ทำให้มีรายได้น้อย เกษตรกรบางรายประสบปัญหาเรื่องการจัดสรรเวลา ทำให้ไม่ค่อยมีเวลาหมักปุ๋ย เนื่องจากต้องทำงาน นอกจากนี้ยังพบปัญหาเรื่องการปรับราคาพืชผล การจ่ายเงินล่าช้า หลังจากที่รับซื้อสินค้าไปแล้ว หรือการขาดความพร้อมของเจ้าหน้าที่เมื่อเวลาที่เกษตรกรนำผลผลิตมาส่งให้ (ขาดตะกร้าหรืออุปกรณ์ในการรับของ)

นอกจากประเด็นปัญหาในข้างต้นแล้ว ยังพบว่าเกษตรกรต้องการให้มีการสนับสนุนเรื่องปุ๋ย พันธุ์พืชต่าง ๆ อาทิ กล้ามะม่วง ข้าว ถั่ว พืชผักสวนครัว ไม้ตง กล้าไม้เศรษฐกิจ กล้าไม้ผล เช่น ขางพารา อะโวคาโด องุ่น ทูเรียน เป็นต้น ต้องการการแบ่งเปอร์เซ็นต์การขายสินค้าเพื่อนำมาตั้งเป็นกลุ่มสหกรณ์ ต้องการแหล่งน้ำ และเครื่องมือการเกษตร มีการเสนอแนะให้จัดการส่งเสริมหรือฝึกอบรมในช่วงเดือนมกราคมถึงเดือนมีนาคม เพราะเป็นช่วงที่เกษตรกรว่างงาน สามารถเข้าร่วมกิจกรรมได้อย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ ยังเสนอว่าควรให้มาตรวจสอบสารพิษในร่างกายทุกปี แต่ต้องแนะนำวิธีการรักษาหรือนำยามาให้ด้วย เพราะหากมาตรวจเพียงอย่างเดียวก็ไม่เกิดประโยชน์

4.2) ด้านหัตถกรรม - เกษตรกรต้องการให้มาส่งเสริมเยาวชนในเรื่องการทอผ้า โดยอาจจัดให้มีการเข้าค่ายเยาวชน ต้องการให้สนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ให้แก่กลุ่มหัตถกรรม คือ เครื่องทอผ้า และเครื่องปั่นฝ้าย ต้องการให้ช่วยหาช่องทางการตลาดให้ รวมทั้งเสนอว่าควรวางตลาดขายใหม่ ๆ มาสอนด้วย

### 3.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์

ผลการสำรวจความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการที่ได้ใช้บริการ โดยตรงจาก อุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 พบว่าได้คะแนนเฉลี่ย 4.216 หรือร้อยละ 84.32 ซึ่งอยู่ในระดับ “พอใจมาก” เมื่อจำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ซึ่งแบ่งเป็น 3 กลุ่มนั้น พบว่า 1) ผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มประชาชนผู้สนใจเข้าชมอุทยานหลวงราชพฤกษ์ มีระดับความพึงพอใจที่ 4.263 คะแนน หรือในระดับ “พอใจมาก” 2) กลุ่มผู้แทนหน่วยงานที่ร่วมเป็นเจ้าภาพจัดกิจกรรม มีระดับความพึงพอใจที่ 4.148 คะแนน หรือในระดับ “พอใจ” และ 3) กลุ่มผู้เข้าร่วมฝึกอบรมในหลักสูตรต่าง ๆ มีระดับความพึงพอใจที่คะแนน 4.234 หรือในระดับ “พอใจมาก” (ตาราง 4)

เมื่อจำแนกตามประเด็นการให้บริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุดในประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.323 ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 86.45 รองลงมาคือประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.184 คิดเป็นร้อยละ 83.67 และประเด็นด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.141 คิดเป็นร้อยละ 82.81 ตามลำดับ (ตาราง 5)

ตาราง 4 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากอุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่

จำแนกตามประเภทของผู้รับบริการ

กลุ่มผู้รับบริการ	คะแนนเฉลี่ย	คิดเป็นร้อยละ	การแปลผล
1.ประชาชนผู้สนใจเข้าชมอุทยานหลวงราชพฤกษ์	4.263	85.27	พอใจมาก
2.ผู้แทนหน่วยงานร่วมจัดกิจกรรม	4.148	82.98	พอใจ
3.ผู้เข้าร่วมฝึกอบรมในหลักสูตรต่างๆ	4.234	84.68	พอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย	4.216	84.32	พอใจมาก



ตาราง 5 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากอุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่  
จำแนกตามประเด็นการให้บริการ

ประเด็นการให้บริการ	คะแนนเฉลี่ย	คิดเป็นร้อยละ	การแปลผล
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.141	82.81	พอใจ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.323	86.45	พอใจมาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.184	83.67	พอใจ
คะแนนเฉลี่ย	4.216	84.32	พอใจมาก

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากอุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่ โดยจำแนกเป็นรายกลุ่มของผู้รับบริการ ซึ่งมี 3 กลุ่ม สรุปได้ดังนี้

**กลุ่มที่ 1 ประชาชนทั่วไปที่เข้าชมอุทยานหลวงราชพฤกษ์**

ประชาชนทั่วไปที่ได้เข้าเยี่ยมชมและใช้บริการจากอุทยานหลวงราชพฤกษ์ในด้านต่าง ๆ เช่น 1) เข้าเยี่ยมชมในงานแสดงนิทรรศการด้านการค้า การลงทุน การอุตสาหกรรม หรือ การพาณิชย์กรรม 2) เป็นแหล่งเรียนรู้ทางการเกษตรและการอนุรักษ์พันธุ์พืช 3) เป็นสถานที่ท่องเที่ยวและพักผ่อนด้านวัฒนธรรม 4) เป็นสถานที่ท่องเที่ยวและพักผ่อนด้านการเกษตร และ 5) เข้าเยี่ยมชมในงานแสดงนิทรรศการด้านการเกษตรหรือที่เกี่ยวกับการเกษตร มีความเห็นโดยสรุปว่า มีความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ “พอใจมาก” ที่คะแนน 4.264 (จากคะแนนเต็ม 5) ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 85.27 และมีความพึงพอใจในการให้บริการในระดับ “พอใจมาก” ทั้ง 3 ประเด็นการให้บริการ โดยมีความพึงพอใจสูงที่สุดในประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.310 ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 86.21 รองลงมาคือประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.271 คิดเป็นร้อยละ 85.43 และประเด็นด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.210 คิดเป็นร้อยละ 84.20 ตามลำดับ (ตาราง 6)

ตาราง 6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากอุทยานหลวงราชพฤกษ์-ประชาชนทั่วไป  
จำแนกตามรายละเอียดในแต่ละประเด็นการให้บริการ

ประเด็นการให้บริการ	S.D.	Mean	%	การแปลผล
1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	0.649	4.210	84.20	พอใจมาก
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	0.590	4.310	86.21	พอใจมาก
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	0.572	4.271	85.43	พอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย	0.553	4.264	85.27	พอใจมาก

หมายเหตุ : 1) S.D.=ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน, Mean=คะแนนเฉลี่ย, %=ร้อยละ

นอกจากนี้ได้เสนอแนวทางการปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นเพื่อแก้ไขปัญหาและข้อจำกัดของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ในการให้บริการแก่ประชาชน จำแนกตามประเด็นการให้บริการ มีดังนี้

1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ควรมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์การจัดงานต่าง ๆ ให้มากขึ้น และควรจัดให้อยู่ในโปรแกรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ควรปรับปรุงการให้คำแนะนำ และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในบางจุด

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก - ควรมีการปรับปรุงการให้บริการดังนี้

3.1) ควรเพิ่มจำนวนห้องน้ำ และจำนวนถังขยะให้เพียงพอ

3.2) ควรจัดที่จอดรถให้อยู่ในบริเวณที่ไม่ไกลมาก และให้มีรถไฟฟ้าบริการเพิ่มขึ้น

3.3) ควรทำบริเวณทางเดินให้ร่มรื่น

3.4) ควรปรับปรุงเรื่องราคาอาหารให้มีราคาถูกลง และเพิ่มจุดบริการน้ำดื่มฟรี

3.5) ไม่ควรจัดสถานที่ที่แสดงสินค้าให้ดูหยาบกร้านไปเพราะจะทำให้คนไม่กล้าเข้าไปซื้อสินค้า

3.6) ควรมีระบบบริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย

3.7) ควรปรับปรุงระบบเครื่องเสียงให้มีเสียงที่ดังและชัดเจน

4) ด้านอื่น ๆ

ควรจัดให้มีการแสดงนาฏศิลป์ไทยเพื่อดึงดูดใจผู้เข้าร่วมงาน

**กลุ่มที่ 2 ผู้แทนหน่วยงานร่วมจัดกิจกรรมกับอุทยานหลวงราชพฤกษ์**

ผู้แทนหน่วยงานร่วมจัดกิจกรรมกับอุทยานหลวงราชพฤกษ์ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นผู้บริหารระดับสูงหรือเป็นผู้บริหารในระดับรองหรือผู้ช่วย ซึ่งเป็นผู้แทนของส่วนราชการหรือรัฐวิสาหกิจหรือองค์กรของรัฐ และได้ร่วมจัดกิจกรรมและนิทรรศการทางด้านวิชาการและกิจกรรมการจัดประกวดกล้วยไม้และพืชสวนชนิดต่าง ๆ กับอุทยานหลวงราชพฤกษ์ มีความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ “พอใจ” ที่คะแนน 4.149 (จากคะแนนเต็ม 5) ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 82.98 และมีความพึงพอใจในการให้บริการในระดับ “พอใจ” ในทั้ง 3 ประเด็นการให้บริการ โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.200 ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 84.00 รองลงมาคือประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.133

คิดเป็นร้อยละ 82.67 และประเด็นด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.113 คิดเป็นร้อยละ 82.27 ตามลำดับ (ตาราง 7)

ตารางที่ 7 ระดับความพึงพอใจของผู้แทนหน่วยงานร่วมจัดกิจกรรมกับอุทยานหลวงราชพฤกษ์

ประเด็นการให้บริการ	S.D.	Mean	%	การแปลผล
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	0.537	4.113	82.27	พอใจ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	0.577	4.200	84.00	พอใจ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	0.573	4.133	82.67	พอใจ
คะแนนเฉลี่ย	0.487	4.149	82.98	พอใจ

หมายเหตุ : S.D.=ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน, Mean=คะแนนเฉลี่ย, %=ร้อยละ

นอกจากนี้ได้เสนอแนวทางการปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นเพื่อแก้ไขปัญหาและข้อจำกัดของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ในการให้บริการแก่ผู้แทนหน่วยงานร่วมจัดกิจกรรม จำแนกตามประเด็นการให้บริการ ในแต่ละกิจกรรมมีดังนี้

ก) กิจกรรม “งานปีใหม่เมืองดอกเอื้องงาม ณ อุทยานหลวงราชพฤกษ์”

1) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ควรปรับปรุงการประสานงานกับแผนกรักษาความปลอดภัยให้ดียิ่งขึ้น เพราะประสบปัญหาเรื่องขั้นตอนความยุ่งยากในการเข้าออก รวมถึงปัญหาความไม่สะดวกต่าง ๆ เช่น กรณีผู้สูงอายุที่มาร่วมงานชาก็จะไม่ให้เข้าร่วมงาน เป็นต้น

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

-ไม่มี-

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ควรปรับปรุงอัตราค่าบำรุงการเช่าใช้สถานที่เนื่องจากกลุ่มผู้จัดงานมีงบประมาณจำกัด รวมทั้งควรปรับปรุงช่วงเวลาของการประชาสัมพันธ์ให้เหมาะสมมากยิ่งขึ้น

4) ด้านอื่น ๆ

ควรจัดงานให้เป็นประเพณีของจังหวัด เพื่อให้ผู้สูงอายุได้มาพบปะกันทุกปี

**ข) กิจกรรม “ท่องเที่ยวเชียงใหม่ ม่วนใจ๋ OTOF ซื่อปวิสาหกิจชุมชน ยลภูมิปัญญาล้านนาไทย”**

## 1) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ควรจัดให้มีกิจกรรมจูงใจให้คนมาเที่ยวชม เช่น มีของที่ระลึกแจก สะสม และปรับเปลี่ยนรูปแบบกิจกรรมต่าง ๆ ไม่ให้การเที่ยวชมเกิดความน่าเบื่อ

## 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ควรมีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับสถานที่ประจำจุดแสดงต่าง ๆ

## 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

กิจกรรมบางอย่างไม่มีการประชาสัมพันธ์ ไม่มีจุดขาย/จุดเด่น เช่น การจัดแสดงพันธุ์ไม้หายาก หรือพันธุ์ไม้ที่น่าสนใจ รวมทั้งไม่มีการทำสื่อบุคคลในการทำกิจกรรม ดังนั้นจึงมีข้อเสนอแนะว่าควรจัดให้มีช่องทางการสื่อสารผ่านสังคมออนไลน์ โดยเฉพาะในช่วงที่มีการจัดกิจกรรม

## 4) ด้านอื่นๆ

4.1 ควรมีการใช้สื่อของภาคอื่น ๆ เช่น ภาคกลาง ภาคใต้ ภาคอีสาน ร่วมด้วย

4.2 ควรจัดเตรียมงานให้สมบูรณ์เพื่อสร้างความประทับใจ ทำให้รู้สึกอยากไปอีกครั้ง หรือทำให้อยากมีส่วนร่วมในกิจกรรม

4.3 ควรมีการจัดกิจกรรมในอุทยานราชพฤกษ์ เช่น งานแต่งงาน งานเลี้ยง

4.4 กิจกรรมที่เกี่ยวกับเยาวชน ควรเป็นกิจกรรมที่เข้ามาเที่ยวแล้ว เกิดความรู้สึกภูมิใจ เข้าใจ ได้ประโยชน์อย่างแท้จริง ทำให้เยาวชนเห็นความสำคัญ หรือมีส่วนร่วมในกิจกรรม เช่น เศรษฐกิจพอเพียง ควรให้เด็กได้สัมผัสกิจกรรม หรือวิถีชีวิตจริง หรือจำลองสถานการณ์จริง

**ค) งาน “มหัศจรรย์พรรณไม้และวันต้นไม้แห่งชาติ ประจำปี 2555”**

## 1) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

หน่วยงานที่เข้าร่วมจัดมีระยะเวลาเตรียมงานสั้น ทำให้ไม่ทราบบริเวณพื้นที่จัดงาน รวมถึงวัตถุประสงค์ของการจัดงานที่ชัดเจน นอกจากนั้นยังพบปัญหาเรื่องการเชิญหน่วยงานที่เข้าร่วมช้าซ้อน ดังนั้น ควรให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมจัดนิทรรศการให้หลายหลายกว่าเดิม เพื่อความคุ้มค่าในการเดินทางมาเที่ยวชม และมีข้อเสนอแนะว่าระยะเวลาการจัดงานนั้น ควรเป็นฤดูหนาว

## 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนน้อย ทำให้ไม่สามารถให้บริการและตอบคำถามของนักเรียนได้อย่างเต็มที่ ดังนั้นควรมีเจ้าหน้าที่ประสานงานประจำอยู่บริเวณงานให้มากขึ้น

## 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ควรมีการประชาสัมพันธ์ล่วงหน้าทางสื่อต่าง ๆ อย่างน้อย 1 เดือน รวมทั้งควรเพิ่มจุดบริการสาธารณะ เช่นร้านอาหาร น้ำดื่มและจุดทิ้งขยะในบริเวณที่รอรถบริการรับ-ส่งให้มากขึ้น เพื่อรองรับจำนวนผู้มาใช้บริการ

## 4) ด้านอื่น ๆ

ควรจัดกิจกรรมเกี่ยวกับการให้ความรู้เรื่องพันธุ์ไม้ต่าง ๆ โดยเฉพาะพันธุ์ไม้ที่หายาก และเน้นการมีส่วนร่วมของเยาวชนเพื่อปลูกจิตสำนึกด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม รวมทั้งมีข้อเสนอแนะว่าควรจัดให้มีเกมในลักษณะของ walk rally เพราะจะทำให้เกิดความสนุกสนานในการเข้าร่วมงาน

**กลุ่มที่ 3 ผู้เข้ารับการอบรมในหลักสูตรที่จัดโดยอุทยานหลวงราชพฤกษ์**

ผู้เข้าร่วมอบรมในหลักสูตรต่าง ๆ ส่วนใหญ่เป็นนักเรียนในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย เข้าร่วมกิจกรรมในการฝึกอบรมเรียนรู้ใน 16 หลักสูตรที่อุทยานหลวงราชพฤกษ์ได้จัดขึ้น โดยกิจกรรมเรียนรู้ที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เข้าร่วมกิจกรรมเรียนรู้มากที่สุด 5 อันดับแรก คือ 1) เกษตรทฤษฎีใหม่ 2) ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงสำหรับชีวิตประจำวัน 3) พืชสมุนไพรท้องถิ่น 4) ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงสำหรับเยาวชน และ 5) พืชสมุนไพรยอดนิยม

ผู้เข้าร่วมอบรมในหลักสูตรดังกล่าวมีความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ “พอใจมาก” ที่คะแนน 4.234 (จากคะแนนเต็ม 5) ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 84.68 โดยได้รับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” ในประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.458 ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 89.16 โดยในทุกรายการย่อยได้รับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” อีกด้วย สำหรับอีก 2 ประเด็นการให้บริการนั้น ได้รับความพึงพอใจในระดับ “พอใจ” คือประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.146 คิดเป็นร้อยละ 82.92 และประเด็นด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.099 คิดเป็นร้อยละ 81.98 ตามลำดับ (ตาราง 8)

ตารางที่ 8 ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมอบรมในหลักสูตรที่จัดโดยอุทยานหลวงราชพฤกษ์  
จำแนกตามประเด็นการให้บริการ

ประเด็นการให้บริการ	S.D.	Mean	%	การแปลผล
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	0.497	4.099	81.98	พอใจ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	0.525	4.458	89.16	พอใจมาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	0.528	4.146	82.92	พอใจ
คะแนนเฉลี่ย	0.365	4.234	84.68	พอใจมาก

หมายเหตุ : S.D.=ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน, Mean=คะแนนเฉลี่ย, %=ร้อยละ

แนวทางการปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นเพื่อแก้ไขปัญหาและข้อจำกัดของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ในการให้บริการแก่ผู้เข้ารับการอบรมในหลักสูตรต่าง ๆ จำแนกตามประเด็นการให้บริการในแต่ละกิจกรรมมีดังนี้

## 1) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ควรเพิ่มระยะเวลาในการอบรมให้มากขึ้น อีกทั้งควรจัดการเรื่องเวลาให้เหมาะสมรวดเร็ว เนื่องจากผู้เข้าร่วมอบรมต้องใช้ระยะเวลาในการรอเพื่อเปลี่ยนฐานนานเกินไป

## 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

-ไม่มี-

## 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ควรปรับปรุงให้มีรถบริการรับส่งอย่างเพียงพอ ควรมีจุดบริการน้ำเย็น ควรเพิ่มห้องน้ำในบางพื้นที่ที่ไม่พร้อมให้บริการ และควรมีการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง

## 4) ด้านอื่น ๆ

4.1 ควรมีขนม อาหารว่างไว้บริการ

4.2 ควรมีที่นั่งพักประจำจุด

4.3 ควรมีเกม กิจกรรมที่หลากหลาย

#### 4. ข้อเสนอแนะ

คณะผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะแก่สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) เพื่อเป็นแนวทางการปรับปรุงงานบริการในภาพรวมดังนี้

##### 4.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายสำหรับสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน)

1.1) ควรมีการพัฒนาบุคลากรและการรักษาไว้ซึ่งบุคลากรที่มีคุณภาพสูงเพื่อเสริมให้การบริการมีคุณภาพดียิ่งขึ้น เช่น การปรับปรุงระบบสวัสดิการเพื่อให้เกิดกำลังใจแก่เจ้าหน้าที่ในพื้นที่ ทั้งในเรื่องการประกันอุบัติเหตุ ค่ารักษาพยาบาล เป็นต้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคลากรที่มีองค์ความรู้จากงานวิจัยและพัฒนา รวมทั้งผู้มีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้แก่เกษตรกรหรือผู้รับบริการด้วยภาษาชนเผ่าหรือภาษาท้องถิ่น เช่น การสนับสนุนให้คนในพื้นที่ที่สามารถพูดภาษาท้องถิ่นได้ ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานกับทางสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน)

1.2) ควรมีการนำข้อคิดเห็นของเกษตรกรบนพื้นที่สูงซึ่งเป็นข้อคิดเห็นที่ได้จากการดำเนินงานตามปกติของกิจกรรมในแต่ละโครงการ มาสร้างเป็นสารสนเทศให้ผู้บริหารในแต่ละระดับเพื่อใช้ในการบริหารและตัดสินใจอย่างเป็นระบบ เพื่อมาพัฒนาคุณภาพการให้บริการของโครงการบนพื้นที่สูงตามประเภทของโครงการหรือตามพื้นที่ลุ่มน้ำที่เป็นเป้าหมาย ซึ่งมีบริบทแตกต่างกัน โดยมีการรับฟังความคิดเห็นอย่างต่อเนื่อง เช่น ทุก ๆ 1 เดือน 3 เดือน เป็นต้น

1.3) ควรมีการนำข้อคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีความหลากหลาย ซึ่งเป็นข้อมูลที่ได้มาจากระบบสารสนเทศในการดำเนินงานตามปกติของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ แล้วนำมาสร้างเป็นสารสนเทศให้ผู้บริหารในแต่ละส่วนงานและแต่ละระดับ เพื่อใช้ในการบริหารและตัดสินใจในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการในภาพรวมตามกิจกรรมที่ดำเนินการ ซึ่งมีบริบทการให้บริการที่แตกต่างกัน โดยมีการรับฟังความคิดเห็นจากหน่วยงานภายนอกอย่างต่อเนื่อง ทั้งจากหน่วยงานระดับสูง ระดับกลาง และระดับล่าง เช่น ทุก ๆ 1 เดือน 3 เดือน เป็นต้น

1.4) ควรมีการดำเนินการตามแผนบริหารความเสี่ยงอย่างเป็นรูปธรรมในการดำเนินโครงการบนพื้นที่สูง และของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ โดยครอบคลุมประเด็นการให้บริการทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ทั้งนี้ต้องกำหนดมาตรการหรือแผนปฏิบัติการที่จะสร้างความรู้ ความเข้าใจให้กับผู้บริหารและบุคลากรทุกระดับ เพื่อจะได้ดำเนินการแก้ไข ลด หรือป้องกันความเสี่ยง หรือความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างเป็นรูปธรรม

## 4.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

### 4.2.1 สำหรับงานบริการให้แก่เกษตรกรบนพื้นที่สูง ในพื้นที่โครงการเป้าหมาย

1) ควรปรับปรุงการค้นหาความต้องการที่แท้จริงของเกษตรกร เนื่องจากบางครั้งเกษตรกรในแต่ละพื้นที่มีความต้องการต่างกันตามบริบทของพื้นที่ การรับรู้ความต้องการของเกษตรกรที่ถูกต้องชัดเจน ทำให้สามารถนำข้อมูลมาสังเคราะห์ เพื่อใช้ในการวางแผนให้บริการ ด้วยนโยบายที่เหมาะสมสำหรับเกษตรกรบนพื้นที่สูงในแต่ละลักษณะพื้นที่โครงการได้

2) ควรปรับปรุงแผนการประชาสัมพันธ์โครงการให้กลุ่มเป้าหมายในพื้นที่เพื่อเพิ่มความเข้าใจที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น เช่น การแจ้งให้เกษตรกรทราบล่วงหน้าถึงกำหนดการฝึกอบรม การแจ้งถึงวัตถุประสงค์ รวมทั้งเป้าหมายและประโยชน์ที่เกษตรกรจะได้รับจากการฝึกอบรมในแต่ละครั้ง การรายงานความก้าวหน้าของโครงการให้แก่เกษตรกรทราบเป็นระยะๆ

3) ควรปรับปรุงระบบและวิธีการคัดเลือกเกษตรกรเข้าร่วมกิจกรรม ให้ตรงกับความต้องการที่แท้จริง และเกษตรกรสามารถนำไปปรับใช้ในชีวิตประจำวันได้ เพราะถ้าไม่มีการคัดเลือกเกษตรกรแล้ว อาจจะทำให้เกษตรกรที่ไม่ประสงค์จะเข้าร่วมเกิดความเบื่อหน่าย ไม่เห็นความสำคัญของโครงการ ไม่มีการปฏิบัติจริง อาจทำให้โครงการไม่เกิดความก้าวหน้า นำมาสู่ความสูญเปล่าทั้งในเรื่องของงบประมาณและระยะเวลา

4) ควรปรับปรุงกลไกการติดต่อประสานงานกับหน่วยการให้บริการในพื้นที่สูงที่มีข้อจำกัดในการสื่อสาร การคมนาคม และขนส่ง เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกษตรกรบนพื้นที่สูง รอคอยนานเกินไป เช่น การมีกล่อรับความคิดเห็นประจำศูนย์ฯ

5) ควรปรับปรุงความพร้อมของสื่อ วัสดุ อุปกรณ์ หรือเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการให้เหมาะสมในแต่ละพื้นที่โครงการ

6) ในกรณีที่มีข้อจำกัดในการสื่อสารด้วยภาษาไทยของเกษตรกรบนพื้นที่สูง ควรจัดให้มีล่ามแปลเป็นภาษาชนเผ่าทุกครั้ง หรือจัดหาวิทยากรที่สามารถสื่อสารเป็นภาษาชนเผ่าได้

### 4.2.2 สำหรับงานบริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่

1) ควรพัฒนาระบบการนำข้อคิดเห็นจากผู้รับบริการที่หลากหลายรูปแบบ เช่น มีกล่อรับความคิดเห็นประจำจุดให้บริการ (ในแต่ละสวน) การมีระบบร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ การมีระบบ E-mail หรือ Facebook รับฟังความคิดเห็น เพื่อมาสังเคราะห์และวางแผนการให้บริการ สำหรับผู้รับบริการแต่ละกลุ่มอย่างเป็นระบบและประจำสม่ำเสมอ

2) ควรจัดตั้งอำนาจความสะดวกบางรายการให้เพียงพอกับจำนวนผู้รับบริการตามเป้าหมายที่คาดการณ์ไว้ เช่น การเพิ่มจำนวนห้องน้ำ และจำนวนถังขยะในแต่ละจุด



มีจำนวนรอบของรถให้บริการรับ-ส่งอย่างเพียงพอและต่อเนื่อง มีระบบสัญญาณอินเตอร์เน็ตในบริเวณอุทยานหลวงราชพฤกษ์ การเพิ่มจุดบริการน้ำดื่มฟรี การปรับปรุงระบบเสียงตามสายในบริเวณอุทยานหลวงราชพฤกษ์ให้มีความชัดเจน อีกทั้งควรมีจุดจำหน่ายอาหารและของว่างในบริเวณอุทยานหลวงราชพฤกษ์เพิ่มเติม

3) ควรปรับปรุงกลไกการสื่อสารประชาสัมพันธ์ ทั้งภายในและภายนอกพื้นที่อุทยานหลวงราชพฤกษ์ เช่น การประชาสัมพันธ์อุทยานหลวงราชพฤกษ์ผ่านเว็บไซต์ ผ่านโปรแกรมท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวทั้งภายในและต่างประเทศ ผ่านโทรทัศน์ ผ่านFacebook และที่สำคัญควรประชาสัมพันธ์การจัดงานต่างๆ อย่างต่อเนื่อง เช่น มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทั่วไปทราบอย่างน้อย 1 เดือนก่อนการจัดงาน

4) ควรทบทวนระบบการประสานงานและการอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มาติดต่อประสานงานจากหน่วยงานต่าง ๆ เช่น การติดต่อสื่อสาร การโทรศัพท์หรือส่งจดหมายแจ้งระเบียบและเงื่อนไขการจัดงานต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การแจ้งจุดขนถ่ายสินค้าและอุปกรณ์การจัดงานต่างๆ หรือแจ้งเงื่อนไขหากไม่ได้ปฏิบัติตามระเบียบต่อหน่วยงานร่วมจัด รวมทั้งการแจ้งจุดรับ-ส่งผู้โดยสาร เพื่อให้เกิดความชัดเจนและเกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อยต่อการจัดงานในแต่ละครั้ง

5) ควรมีกลไกการคัดเลือกผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) ในการเข้าไปมีส่วนในการร่วมจัดกิจกรรมการให้บริการ

6) ควรมีการจัดทำแผนปฏิบัติการและแผนงานให้ชัดเจน เช่น ระบุว่ากิจกรรมใดเป็นไปตามแผนปฏิบัติการ หรือกิจกรรมใดที่ไม่ได้อยู่ในแผนปฏิบัติการและเพิ่มเข้ามาภายหลัง เพื่อให้เกิดความสะดวกต่อการปฏิบัติงาน รวมทั้งการแจ้งระเบียบหรือเงื่อนไขต่อหน่วยงานอื่นทั้งภาครัฐและเอกชน รวมถึงประชาชนที่ประสงค์จะขอใช้พื้นที่อุทยานหลวงราชพฤกษ์ ในการจัดงานต่าง ๆ โดยในแต่ละกิจกรรมที่จัดควรมีการเขียนโครงการพร้อมทั้งระบุตัวชี้วัดให้ชัดเจน

.....