

คำนำ

รายงานสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary Report) ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของรายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) และโครงการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 รับผิดชอบดำเนินการสำรวจโดยมหาวิทยาลัยพายัพตามที่ได้รับมอบหมายจากสถาบันฯ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันฯ เพื่อรับทราบปัญหา ข้อจำกัดของการดำเนินงานการให้บริการ รวมทั้งแนวทางการปรับปรุงการให้บริการของสถาบันฯ ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป รายงานฉบับนี้ ประกอบด้วย บทนำ วิธีการสำรวจ ผลการสำรวจ ข้อเสนอแนะ แนวทางการปรับปรุงการให้บริการ และการสร้างความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันฯ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ในครั้งนี้เป็นไปตามขอบเขตที่ทางคณะกรรมการของสถาบันฯ เป็นผู้กำหนดในพื้นที่การสำรวจและประชากรเป้าหมายที่ต้องการศึกษา รวมทั้งประเด็นการให้บริการคือ 1) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามกรอบการประเมินฯ สำหรับการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) เป็นการสำรวจครั้งแรกเพื่อรับทราบถึงความเชื่อมั่นของผู้รับบริการเกษตรกรบนพื้นที่สูงที่มีต่อสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ในด้านธรรมาภิบาลและการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ นำเสนอผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามบริบทของการบริการให้แก่เกษตรกรบนพื้นที่สูงและการให้บริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ และนำเสนอผลการสำรวจความเชื่อมั่นตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันฯ จำแนกตามพื้นที่ปฏิบัติงาน โครงการและตามพื้นที่ลุ่มน้ำ ซึ่งคณะผู้วิจัยได้สรุปในรายงานฉบับนี้ สำหรับรายละเอียดอื่น ๆ ปรากฏในรายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

คณะผู้วิจัย

มหาวิทยาลัยพายัพ

29 กรกฎาคม 2556

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

1. บทนำ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) และการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 นี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) 2) สำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) และ 3) เพื่อทราบปัญหา ข้อจำกัดของการดำเนินงาน และแนวทางการปรับปรุงการให้บริการของสถาบันฯ ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการสะท้อนถึงความสำเร็จในการตอบสนองต่อความคาดหวังและความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียหลัก รวมทั้งผู้ได้รับผลกระทบทางตรงจากการปฏิบัติงานขององค์การมหาชน ตัวชี้วัดความพึงพอใจของผู้รับบริการมีลักษณะเป็น “ร้อยละของระดับความพึงพอใจ” ของประชาชนผู้รับบริการ ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ควรถูกนำมาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการและเป็นแนวทางในการพัฒนาบริการให้มีประสิทธิภาพตรงกับความต้องการของประชาชนให้ดียิ่งขึ้นตามพันธกิจเฉพาะขององค์การมหาชน สำหรับการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ที่มีการสำรวจในปีนั้นเป็นการสำรวจเป็นครั้งแรก จึงทำให้สถาบันฯ ได้รับทราบถึงความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ในด้านธรรมาภิบาลและด้านการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ ซึ่งตัวชี้วัดความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานมีลักษณะเป็น “ร้อยละของระดับความเชื่อมั่น” ของผู้รับบริการ ดังนั้นผลการสำรวจความเชื่อมั่นฯ จึงช่วยทำให้สถาบันฯ มีแนวทางในการพัฒนาการบริหารจัดการองค์กรตามหลักธรรมาภิบาลต่อไป

2. วิธีการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันฯ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ในประเภทของการวิจัยแบบสำรวจ (Survey Research) โดยประมวลและวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ ณ ช่วงเวลาหนึ่ง โดยเน้นการวัดครั้งเดียว (One-shot Descriptive Study) เพื่อวัดระดับความพึงพอใจจากการได้รับบริการและวัดระดับความเชื่อมั่น

ต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันฯ รวมทั้งการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพที่เป็นข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการและในด้านความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสถาบันฯ

ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้น ได้สอบถามความคิดเห็นจากผู้รับบริการกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 1,096 ราย ประกอบด้วยเกษตรกรบนพื้นที่สูงจำนวน 533 ราย และผู้รับบริการจากอุทยานหลวงราชพฤกษ์จำนวน 563 ราย สำหรับการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันฯ นั้น ได้สอบถามจากเกษตรกรบนพื้นที่สูงจำนวน 533 ราย ผู้รับบริการที่เป็นเกษตรกรบนพื้นที่สูงนั้นประกอบด้วยผู้ที่ได้รับบริการจากหน่วยบริการของสถาบันฯ 28 แห่ง ในพื้นที่ปฏิบัติงานของ 1) โครงการถ่ายทอดองค์ความรู้โครงการหลวงและพัฒนาศักยภาพชุมชนบนพื้นที่สูง 2) โครงการขยายผลโครงการหลวง และ 3) ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง ซึ่งกระจายอยู่ในลุ่มน้ำสำคัญ 6 แห่งคือ ลุ่มน้ำปิง น่าน กก โขง สาละวิน และแม่กลอง สำหรับผู้รับบริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ ประกอบด้วย 1) ประชาชนที่เข้าชมอุทยานหลวงราชพฤกษ์ 2) ผู้แทนหน่วยงานที่ร่วมจัดกิจกรรมในอุทยานหลวงราชพฤกษ์ และ 3) ผู้เข้าร่วมฝึกอบรมและฐานการเรียนรู้ของโดยอุทยานหลวงราชพฤกษ์

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วยข้อคำถามลักษณะมาตราการประเมิน (Rating scale) ซึ่งวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ 5 ระดับ ใน 3 ประเด็นคือ 1) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีข้อคำถามสำหรับแสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม และแบบสอบถามได้รับการตรวจสอบความถูกต้อง ความเหมาะสมของเนื้อหา ภาษาที่ใช้ ซึ่งครอบคลุมตามวัตถุประสงค์จากคณะกรรมการของสถาบันฯ และมีการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม มีการจัดเก็บข้อมูลภาคสนามระหว่างเดือนธันวาคม 2555 – พฤษภาคม 2556 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน อภิปรายผลในเชิงพรรณนาวิเคราะห์และตามข้อเท็จจริง การแปลผลความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับระดับ “คะแนนเฉลี่ย” ดังนี้ 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 ส่วนการแปลผลความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันฯ ขึ้นอยู่กับระดับ “คะแนนเฉลี่ย” ดังนี้ คะแนน 1.00 – 1.80 น้อยมาก, 1.81 – 2.60 น้อย, 2.61 – 3.40 ปานกลาง, 3.41 – 4.20 มาก, และ 4.21 – 5.00 มากที่สุด ซึ่งผลการสำรวจสรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ มีดังนี้

3. ผลการสำรวจ

3.1 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกษตรกรบนพื้นที่สูง

3.1.1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเกษตรกรบนพื้นที่สูง

เกษตรกรบนพื้นที่สูงมีความพึงพอใจในการให้บริการของสถาบันฯ ในภาพรวมในระดับ “พอใจมาก” ที่คะแนน 4.597 (จากคะแนนเต็ม 5) ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 91.94 โดยมีความพึงพอใจในการให้บริการในระดับ “พอใจมาก” ทั้ง 3 ประเด็นการให้บริการโดยพึงพอใจสูงสุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.690 รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.565 และ 4.546 ตามลำดับ (ตาราง 1)

ตาราง 1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกษตรกรบนพื้นที่สูง จำแนกตามประเด็นการให้บริการ

ประเด็นการให้บริการ	S.D.	Mean	%	การแปลผล
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	0.483	4.546	90.92	พอใจมาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	0.679	4.690	93.80	พอใจมาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	0.450	4.565	91.30	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ย	0.428	4.597	91.94	พอใจมาก

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

เกษตรกรบนพื้นที่สูงได้รับบริการจากสถาบันฯ ในพื้นที่ปฏิบัติการ 3 ลักษณะ คือ 1) โครงการถ่ายทอดองค์ความรู้โครงการหลวงและพัฒนาศักยภาพชุมชนบนพื้นที่สูง 2) โครงการขยายผลโครงการหลวง และ 3) ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง เกษตรกรได้เข้าร่วมกิจกรรม 16 รายการ โดยมีกิจกรรม 5 อันดับแรกที่เกษตรกรเข้าร่วมมากที่สุด คือ 1) โครงการสนับสนุนการถ่ายทอดเทคโนโลยีและการเรียนรู้การเลี้ยงสัตว์ 2) การพัฒนาประสิทธิภาพการเรียนรู้เทคโนโลยีการปลูกไม้ผลในพื้นที่โครงการหลวง 3) การส่งเสริมการจัดทำปุ๋ยชีวภาพในการเพิ่มผลผลิตพืช 4) โครงการพัฒนาความเข้มแข็งของระบบตลาดชุมชนในพื้นที่ขยายผลโครงการหลวง และ 5) การพัฒนาประสิทธิภาพการเรียนรู้เทคโนโลยีการปลูกผักและสมุนไพรบนพื้นที่สูง

เมื่อจำแนกผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามพื้นที่ปฏิบัติงานของโครงการพบว่า เกษตรกรในพื้นที่ทั้ง 3 ลักษณะนั้นมีความพึงพอใจในการให้บริการในระดับ “พอใจมาก” โดยที่พื้นที่โครงการถ่ายทอดองค์ความรู้โครงการหลวงและพัฒนาศักยภาพชุมชนบนพื้นที่สูง ได้รับคะแนนมากที่สุดด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.805 รองลงมาคือพื้นที่โครงการขยายผลโครงการหลวง และพื้นที่ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง คะแนนเฉลี่ย 4.570 และ 4.453 ตามลำดับ (ตาราง 2)

ตาราง 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกษตรกรบนพื้นที่สูง จำแนกตามพื้นที่ปฏิบัติงาน

พื้นที่ปฏิบัติงานของ โครงการ	n (533)	S.D.	Mean	%	การแปลผล
1) พื้นที่โครงการถ่ายทอดองค์ความรู้โครงการ หลวงและพัฒนาศักยภาพชุมชนบนพื้นที่สูง	145	0.351	4.805	96.10	พอใจมาก
2) พื้นที่โครงการขยายผลโครงการหลวง	221	0.360	4.570	91.40	พอใจมาก
3) พื้นที่ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง	167	0.500	4.453	89.06	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ย		0.428	4.597	91.94	พอใจมาก

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

เมื่อวิเคราะห์จำแนกผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามพื้นที่ลุ่มน้ำ ทั้ง 6 ลุ่มน้ำ พบว่าเกษตรกรกลุ่มตัวอย่างในทุกลุ่มน้ำมีความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” ในทุก ประเด็นการให้บริการ โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.690 รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ (ตาราง 3)

ตาราง 3 สรุปผลคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเกษตรกรบนพื้นที่สูง จำแนกตามพื้นที่ลุ่มน้ำและประเด็นการให้บริการ เรียงตามลำดับคะแนนเฉลี่ย

พื้นที่ลุ่มน้ำ	จำนวน (ราย)	คะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ ในแต่ละประเด็นการให้บริการ				
		กระบวนการ ¹	เจ้าหน้าที่ ²	ความสะดวก ³	คะแนนเฉลี่ย	การแปลผล
1. สาละวิน	88	4.915	4.912	4.912	4.913	พอใจมาก
2. น่าน	96	4.599	4.734	4.555	4.629	พอใจมาก
3. ปิง	227	4.495	4.653	4.530	4.559	พอใจมาก
4. โขง	19	4.342	4.579	4.461	4.461	พอใจมาก
5. แม่กลอง	23	4.391	4.598	4.283	4.424	พอใจมาก
6. กก	80	4.316	4.553	4.400	4.423	พอใจมาก
ภาพรวม	533	4.546	4.690	4.565	4.597	พอใจมาก
การแปลผล		พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจมาก	

หมายเหตุ 1 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

3.1.2 ข้อคิดเห็นและแนวทางการปรับปรุงการให้บริการ

เกษตรกรบนพื้นที่สูงมีข้อคิดเห็นและแนวทางการปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น จำแนกตามพื้นที่ปฏิบัติงานโครงการ สรุปได้ดังนี้

3.1.2 (1) โครงการถ่ายทอดองค์ความรู้โครงการหลวงและพัฒนาศักยภาพชุมชนบนพื้นที่สูง

เกษตรกรในพื้นที่โครงการถ่ายทอดองค์ความรู้โครงการหลวงและพัฒนาศักยภาพชุมชนบนพื้นที่สูง 7 แห่ง คือบ้านซอแข่ววาคี ห้วยลินา ห้วยน้ำกิน สะไลหลวง แม่หลองใต้ แม่เหลอ และแจรงหลวง มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะว่าสถาบันฯ ควรปรับปรุงเรื่องการประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้แก่ผู้รับบริการทราบ และขอให้มีเจ้าหน้าที่ ที่มีความสามารถด้านภาษาท้องถิ่นมาประจำในพื้นที่ให้บริการ รวมทั้งขอให้จัดเครื่องมือและอุปกรณ์ให้เพียงพอกับความต้องการของกลุ่มเกษตรกร

นอกจากนี้ เกษตรกรยังได้ขอให้สถาบันฯ มาส่งเสริมหรือสนับสนุนเรื่องการปลูกไม้ผล กล้ากาแฟ ชา และเมล็ดพันธุ์ผัก การปลูกพืชผักสวนครัว การสร้างบ่อเลี้ยงปลา พันธุ์ปลา ไก่พันธุ์พื้นเมืองและไก่พันธุ์ไข่ รวมทั้งยังต้องการความรู้เพิ่มเติมในเรื่องการใช้ปุ๋ยอินทรีย์ ต้องการส่งเสริมสนับสนุนการทอผ้า การปลูกฝ้ายและการย้อมสีธรรมชาติ และต้องการให้สนับสนุนพาหนะรับส่งนักท่องเที่ยวในโครงการท่องเที่ยวที่สถาบันฯ นำมาให้บริการ

3.1.2 (2) โครงการขยายผลโครงการหลวง

เกษตรกรในพื้นที่โครงการขยายผลโครงการหลวง 11 แห่ง คือห้วยเป้า ปางแดงในขุนสถาน โหล่งขอด โป่งคำ วาวิ สบเมย น้ำแบ่ง ป่ากล้วย ห้วยเขย่ง และแม่สลอง มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะว่าสถาบันฯ ควรปรับปรุงในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คือ ควรสอบถามเกษตรกรถึงความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการอบรม รวมทั้งควรสำรวจพื้นที่เพื่อดูข้อจำกัด ด้านทรัพยากรน้ำ และควรประชาสัมพันธ์โครงการผ่านหอกระจายข่าวประจำหมู่บ้านและชุมชนเพื่อให้เกษตรกรทราบล่วงหน้า

ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเกษตรกรได้เสนอแนะว่าสถาบันฯ ควรมีจำนวนเจ้าหน้าที่อย่างเพียงพอเพื่อให้สามารถดูแลได้อย่างทั่วถึง เนื่องจากมีการขยายพื้นที่การให้บริการ ส่วนเจ้าหน้าที่ควรแจ้งข้อมูลการปฏิบัติงานให้แก่เกษตรกรทราบล่วงหน้าเพื่อความสะดวกในการติดต่อประสานงานและการนัดหมายในการอบรม อีกทั้งเห็นว่าเจ้าหน้าที่โครงการควรตรงต่อเวลา และมันติดตามงานอย่างสม่ำเสมอ ส่วนในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกนั้น ได้เสนอว่าควรเพิ่มอุปกรณ์ โต๊ะ เก้าอี้ ให้เพียงพอกับเกษตรกรเพื่อความสะดวกมากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ เกษตรกรยังมีความต้องการทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ และต้องการให้สนับสนุนกล้าพันธุ์ไม้ผล พันธุ์พืช ส่งเสริมการปลูกพืชอายุสั้นที่ตลาดต้องการและเหมาะสมกับ

พื้นที่ โดยการหาตลาดที่ใกล้กับพื้นที่ มีการดูแลผลผลิตเพื่อให้ได้ราคาที่เหมาะสม รวมทั้งควรให้มีการสาธิตโครงการต่าง ๆ เกี่ยวกับสุกร และตั้งกองทุนต่าง ๆ เพื่อให้เกษตรกรมีอาชีพ และมีรายได้เพิ่มขึ้น

3.1.2 (3) ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง

เกษตรกรในพื้นที่ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง 10 แห่ง คือพระบาทห้วยต้ม ห้วยเริง แม่โถ อินทนนท์ ห้วยน้ำริน แม่ป่วนหลวง แม่แฮ หนองเขียว ป่าเมียง และตีนตอก มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะว่าสถาบันฯ ควรให้เจ้าหน้าที่ชี้แจงบทบาทหน้าที่ขององค์กรหรือบทบาทหน้าที่ของตนเองให้แก่เกษตรกรในพื้นที่ทราบก่อนลงมือปฏิบัติงาน เพื่อป้องกันความสับสนระหว่างบทบาทหน้าที่ของสถาบันฯ กับโครงการหลวง ควรปรับปรุงด้านการวางแผนการดำเนินงานให้รัดกุม มีการขยายเวลาการดำเนินงานให้เพิ่มขึ้น รวมทั้งแก้ไขปัญหาเรื่องการสื่อสาร การประสานงาน และวางแผนการเดินทางให้เหมาะสม โดยให้จัดสรรงบประมาณสนับสนุนด้านการคมนาคม นอกจากนี้ยังเสนอว่าควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในพื้นที่อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มีการคัดเลือกเจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถในการใช้ภาษาท้องถิ่นมาปฏิบัติงาน และจัดทำเอกสารหรือสื่อประกอบเพิ่มเติมโดยเฉพาะสื่อรูปภาพ

นอกจากนี้ เกษตรกรยังเสนอว่า สถาบันฯ ควรสนับสนุนงบประมาณเพิ่มเติมเพื่อให้สามารถจัดกิจกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และควรจัด โครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ให้หลากหลาย ครอบคลุม และเหมาะสมกับกลุ่มผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม โดยมีการผลักดันให้กลุ่มเกษตรกรหรือเยาวชนเข้ามามีบทบาทหรือมีส่วนร่วมในการดำเนินงานมากขึ้น มีการสนับสนุนการจัดกิจกรรมศึกษาดูงานนอกสถานที่เพื่อเปิดโอกาสให้เกษตรกรได้เรียนรู้มากขึ้น ทั้งยังควรส่งเสริมให้มีการนำเอาองค์ความรู้ใหม่มาถ่ายทอดหรือให้บริการแก่กลุ่มเกษตรกร รวมทั้งส่งเสริมเรื่องการทำสุสัตว์ การเลี้ยงปลา และพันธุ์ไม้ผลที่เหมาะสมกับสภาพพื้นที่

3.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์

3.2.1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของอุทยานหลวงราชพฤกษ์

ผู้รับบริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ มีความพึงพอใจในภาพรวมในระดับ “พอใจมาก” ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.282 (จากคะแนนเต็ม 5) หรือร้อยละ 85.64 โดย ประเด็นการให้บริการทั้ง 3 ด้านนั้น ได้รับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” และเมื่อจำแนกตามกลุ่มของผู้รับบริการซึ่งมี 3 กลุ่มพบว่า ผู้รับบริการทั้ง 3 กลุ่ม มีความพึงพอใจในการให้บริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ในระดับ “พอใจมาก” เช่นกัน (ตาราง 4 และตาราง 5)

ตาราง 4 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ จำแนกตามประเด็นการให้บริการ

ประเด็นการให้บริการ	คะแนนเฉลี่ย	คิดเป็นร้อยละ	การแปลผล
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.271	85.42	พอใจมาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.304	86.08	พอใจมาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.254	85.08	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ย	4.282	85.64	พอใจมาก

ตาราง 5 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ จำแนกตามกลุ่มของผู้รับบริการ

กลุ่มผู้รับบริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์	n	Mean	%	การแปลผล
1. ประชาชนผู้สนใจเข้าชมอุทยานหลวงราชพฤกษ์	402	4.275	85.50	พอใจมาก
2. ผู้แทนหน่วยงานร่วมจัดกิจกรรมฯ	13	4.282	85.64	พอใจมาก
3. ผู้เข้าร่วมกิจกรรมฝึกอบรมและฐานการเรียนรู้	148	4.302	86.04	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ย	563	4.282	85.64	พอใจมาก

หมายเหตุ : n=จำนวนตัวอย่าง, Mean=คะแนนเฉลี่ย, %=ร้อยละ

3.2.1 (1) ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์

1) ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์

จากการที่ประชาชนทั่วไปได้ใช้บริการจากอุทยานหลวงราชพฤกษ์ในด้านการท่องเที่ยวและพักผ่อนทางด้านวัฒนธรรม ด้านการเกษตร การชมงานแสดงนิทรรศการที่มีใช้ด้านการเกษตร การเรียนรู้ทางการเกษตรและอนุรักษ์พันธุ์พืช การชมงานแสดงนิทรรศการด้านการเกษตร และเข้าชมงานแสดงนิทรรศการด้านการค้า การลงทุน การอุตสาหกรรม หรือการพาณิชย์กรรมต่าง ๆ นั้น พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.275 (จากคะแนนเต็ม 5) ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 85.50 โดยมีความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” ในทั้ง 3 ประเด็นการให้บริการ ด้วยคะแนนเฉลี่ยใกล้เคียงกันระหว่าง 4.268 - 4.287 (ตาราง 6)

ตาราง 6 ระดับความพึงพอใจของประชาชนทั่วไปที่เข้าชมอุทยานหลวงราชพฤกษ์

ประเด็นการให้บริการ	S.D.	Mean	%	การแปลผล
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	0.619	4.287	85.74	พอใจมาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	0.764	4.269	85.38	พอใจมาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	0.612	4.268	85.36	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ย	0.563	4.275	85.50	พอใจมาก

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

อย่างไรก็ตามกลับพบว่ายังมีบางรายการที่ผลค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ “พอใจ” คือ

- 1) ความเหมาะสมของช่องทางในการติดต่อประสานงานการให้บริการและการรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการ
- 2) ความพร้อม ความเต็มใจ ความเอาใจใส่และความกระตือรือร้นในการให้บริการ
- 3) ความเหมาะสมของสื่อ วัสดุ อุปกรณ์ หรือเครื่องมือ ที่ใช้ในการให้บริการ และ
- 4) เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหา ตอบชี้แจงข้อสงสัยได้อย่างชัดเจนตรงประเด็น

2) ข้อคิดเห็นแนวทางการปรับปรุงการให้บริการ

ประชาชนทั่วไปผู้รับบริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์มีข้อคิดเห็นเสนอแนะว่าสถาบันฯ ควรมีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ในสื่อต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น และควรจัดทำป้ายบอกสถานที่ภายในบริเวณพื้นที่ให้มีสีสดใส เข้าใจง่าย

สำหรับในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกนั้น ประชาชนทั่วไปมีข้อคิดเห็นและเสนอแนะว่าสถาบันฯ ควรขยายเวลาการเปิดบริการให้มากขึ้น เช่น ขยายเวลาถึง 2 ทุ่ม เพราะสภาพอากาศในตอนกลางวันร้อนทำให้ไม่เหมาะแก่การท่องเที่ยว ควรปรับปรุงที่จอดรถและมีการรับ-ส่งระหว่างที่จอดรถกับบริเวณจัดงาน ควรมีรถรางให้บริการโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย หรือควรมีจักรยานให้เช่าในราคาไม่แพง รวมทั้งควรมีการเตรียมความพร้อมในเรื่องห้องน้ำให้สะอาดก่อนเปิดให้บริการ ทั้งยังควรดูแลตกแต่งต้นไม้และสภาพแวดล้อมทั่วไปให้สวยงามอยู่เสมอ และควรมีที่พักที่มีร่มเงา เพื่อเพิ่มบริเวณพักผ่อนให้มากขึ้น

3.2.1 (2) ความพึงพอใจของผู้แทนหน่วยงานฯ จัดกิจกรรมของอุทยานหลวงราชพฤกษ์

1) ระดับความพึงพอใจของผู้แทนหน่วยงานในการให้บริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์

ผู้แทนหน่วยงานจัดกิจกรรมในอุทยานหลวงราชพฤกษ์เป็นผู้บริหารระดับสูง หรือเป็นผู้บริหารในระดับรองหรือผู้ช่วยซึ่งเป็นองค์กรภาครัฐหรือเอกชน ที่เป็นผู้ใช้บริการในกิจกรรมด้านการตลาดเพื่อหารายได้ในอุทยานหลวงราชพฤกษ์ มีความพึงพอใจในการให้บริการในระดับ “พอใจมาก” ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.282 (จากคะแนนเต็ม 5) คิดเป็นร้อยละ 85.64 โดยมีความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” ใน 2 ด้านคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.481 และ 4.269 ตามลำดับ ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกนั้น ได้รับความพึงพอใจในระดับ “พอใจ” (ตาราง 7)

ตาราง 7 ระดับความพึงพอใจของผู้แทนหน่วยงานจัดกิจกรรมในอุทยานหลวงราชพฤกษ์

ประเด็นการให้บริการ	S.D.	Mean	%	การแปลผล
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	0.563	4.269	85.38	พอใจมาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	0.774	4.481	89.62	พอใจมาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	0.673	4.096	81.92	พอใจ
ค่าเฉลี่ย	0.600	4.282	85.64	พอใจมาก

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

2) ข้อคิดเห็นแนวทางการปรับปรุงการให้บริการ

ผู้แทนหน่วยงานจัดกิจกรรมในอุทยานหลวงราชพฤกษ์ มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะว่าสถาบันฯ ควรปรับปรุงรูปแบบการทำงานให้มีความคล่องตัวมากขึ้น โดยปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารงานให้คล้ายกับเอกชน และควรให้อุทยานหลวงราชพฤกษ์ มีส่วนร่วมหรือรับผิดชอบในเรื่องอื่น ๆ เช่นอำนวยความสะดวกเรื่องอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการจัดกิจกรรมให้มากขึ้น เพราะการอำนวยความสะดวกเฉพาะสถานที่นั้นยังไม่เพียงพอ

นอกจากนี้ยังควรเพิ่มจำนวนรถรับส่ง การจัดทำป้ายบอกทาง การปรับปรุงแก้ไขระบบบำบัดน้ำเสียของห้องน้ำที่ส่งกลิ่นรบกวน ควรมีการประสานงานและแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดงานให้แก่บุคลากรภายในให้รับทราบอย่างทั่วถึง โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานรักษาความปลอดภัยที่รับผิดชอบดูแลเรื่องการผ่านเข้าออกประตู หรือจัดทำป้ายติดรถ และบัตรประจำตัวให้แก่ผู้รับบริการเฉพาะกลุ่มเพื่อความสะดวกมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ยังควรจัดพื้นที่สำหรับผู้ให้บริการเฉพาะกลุ่มเพื่อป้องกันความสับสนระหว่างแขกผู้มาร่วมงานกับนักท่องเที่ยวทั่วไป

3.2.1 (3) ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมฝึกอบรมฯ ของอุทยานหลวงราชพฤกษ์

1) ระดับความพึงพอใจของผู้แทนผู้เข้าร่วมฝึกอบรมฯ ของอุทยานหลวงราชพฤกษ์

ผู้เข้าร่วมฝึกอบรมและฐานการเรียนรู้ของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ประกอบด้วยนักเรียนในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายและผู้เรียนรู้จากองค์การบริหารส่วนตำบล มีความพึงพอใจในการให้บริการในระดับ “พอใจมาก” ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.302 (จากคะแนนเต็ม 5) ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 86.04 โดยมีความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” ทั้ง 3 ประเด็นการให้บริการ โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.449 รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.230 และ 4.226 ตามลำดับ (ตาราง 8)

ตาราง 8 ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมฝึกอบรมและฐานการเรียนรู้ของอุทยานหลวงราชพฤกษ์

ประเด็นการให้บริการ	S.D.	Mean	%	การแปลผล
1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	0.524	4.226	84.52	พอใจมาก
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	0.518	4.449	88.98	พอใจมาก
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	0.606	4.230	84.60	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ย	0.484	4.302	86.04	พอใจมาก

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

2) ข้อคิดเห็นแนวทางการปรับปรุงการให้บริการ

ผู้เข้าร่วมฝึกอบรมและฐานการเรียนรู้ของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะว่า วิทยากรควรอยู่ในตำแหน่งที่ผู้รับบริการมองเห็นได้ชัดเจน ควรเพิ่มวิทยากรแนะนำเส้นทางการเรียนรู้ให้มากขึ้น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกนั้น ควรเพิ่มรถบริการให้มากขึ้น ควรมีการจัดทำคู่มือการนำชมอุทยานหลวงราชพฤกษ์ ควรจัดทำป้ายชี้ทางให้ชัดเจนและเปิดสถานที่ให้เข้าชมทุกส่วนเพื่อให้คุ้มค่ากับการเข้าชม นอกจากนี้ยังเสนอว่าควรจัดฐานการเรียนรู้ในช่วงเช้าเนื่องจากในช่วงบ่ายอากาศร้อน และควรกำหนดจำนวนคนเหมาะสมกับพื้นที่ในแต่ละฐานกิจกรรม รวมทั้งควรให้อิสระในการศึกษา ส่วนเรื่องสื่ออุปกรณ์นั้นควรใช้เครื่องขยายเสียงที่เหมาะสมกับพื้นที่หรือนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการนำเสนอ

3.3 ผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน)

ผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 ซึ่งดำเนินการสำรวจฯ เป็นปีแรก พบว่าเกษตรกรบนพื้นที่สูงมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันฯ ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนน 4.418 (จากคะแนนเต็ม 5) ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 88.36 โดยมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสถาบันฯ ทั้งในด้านธรรมาภิบาลและด้านการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.587 และ 4.226 ตามลำดับ (ตาราง 9)

ตาราง 9 ความเชื่อมั่นของเกษตรกรบนพื้นที่สูงต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของ สวพส.

ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานฯ	n	S.D.	Mean	%	การแปลผล
1. ด้านธรรมาภิบาล	533	0.488	4.587	91.74	มากที่สุด
2. ด้านการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ	469	0.898	4.226	84.52	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		0.679	4.418	88.36	มากที่สุด

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

3.3.1 ด้านธรรมาภิบาล

การบริหารจัดการองค์การมหาชนด้านธรรมาภิบาลประกอบด้วยหลักสำคัญ 6 ประการ คือ นิติธรรม คุณธรรม ความโปร่งใส การมีส่วนร่วม สำนักความรับผิดชอบและความคุ้มค่า ผลการสำรวจพบว่าเกษตรกรมีความเชื่อมั่น ต่อสถาบันฯ ในด้านธรรมาภิบาลในระดับ “มากที่สุด” เนื่องจากเกษตรกรบนพื้นที่สูงเห็นว่า 1) บุคลากรของสถาบันฯ มีมนุษยสัมพันธ์ มีความสุภาพ อ่อนโยน และมีไมตรีจิตพร้อมให้บริการ 2) สถาบันฯ มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ต่อผู้รับบริการอย่างตรงไปตรงมา 3) บุคลากรของสถาบันฯ ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต กระทำตนเป็นตัวอย่างที่ดีในสังคม 4) บุคลากรของสถาบันฯ มีความมุ่งมั่นและตั้งใจปฏิบัติงาน อย่างเต็มความสามารถเพื่อให้งานบรรลุความสำเร็จตามแผนที่ได้กำหนดไว้ 5) สวพส. มีการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและคุ้มค่า เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด เป็นต้น

เมื่อจำแนกตามพื้นที่ปฏิบัติงาน โครงการและตามพื้นที่ลุ่มน้ำแล้วพบว่าเกษตรกร ในทุกพื้นที่ปฏิบัติงาน โครงการและทุกพื้นที่ลุ่มน้ำต่างก็มีความเชื่อมั่นฯ ในด้านธรรมาภิบาลใน ระดับ “มากที่สุด” เช่นเดียวกัน

3.3.2 ด้านการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ผลการสำรวจฯ พบว่าเกษตรกรบนพื้นที่สูงมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตาม บทบาทหน้าที่ของสถาบันฯ ในระดับ “มากที่สุด” ในด้านการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิ ชอบ เนื่องจากสถาบันฯ ได้เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริต ผู้รับบริการ สามารถติดต่อได้สะดวก และได้เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารความรู้เกี่ยวกับการทุจริตให้แก่ผู้รับบริการ ทราบอย่างทั่วถึง นอกจากนี้พบว่าเกษตรกรบนพื้นที่สูงเกือบทุกพื้นที่ปฏิบัติงาน โครงการมีความ เชื่อมั่นในด้านการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในระดับ “มากที่สุด” และเมื่อจำแนกตาม พื้นที่ลุ่มน้ำแล้วพบว่า เกษตรกรในพื้นที่ลุ่มน้ำสาละวิน ลุ่มน้ำกก และลุ่มน้ำปิง มีความเชื่อมั่นใน ด้านการป้องกันการทุจริตฯ นี้ ในระดับ “มากที่สุด” ในขณะที่เกษตรกรในพื้นที่ลุ่มน้ำแม่กลอง ลุ่ม น้ำโขง และลุ่มน้ำน่าน มีความเชื่อมั่นในด้านการป้องกันการทุจริตฯ นี้ ในระดับ “มาก”

3.3.3 ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันฯ

ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันฯ จำแนกตามพื้นที่ปฏิบัติงาน โครงการ สรุปได้ดังนี้

1) โครงการถ่ายทอดองค์ความรู้โครงการหลวงและพัฒนาศักยภาพชุมชนบนพื้นที่สูง

(1) ด้านธรรมาภิบาล - เกษตรกรบนพื้นที่สูงเชื่อมั่นในการทำงานของเจ้าหน้าที่ของสถาบันฯ ว่าทำงานด้วยความเป็นธรรม มีความเสมอภาค มีความโปร่งใส มีความรับผิดชอบ ไม่เลือกปฏิบัติ และเป็นแบบอย่างที่ดีให้แก่ชาวบ้าน ซึ่งความเชื่อมั่นดังกล่าวทำให้เกิดผลดีต่อองค์กรตามไปด้วย

(2) ด้านการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ - เกษตรกรบนพื้นที่สูงไม่ทราบช่องทางการร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะ ดังนั้นควรมีกล่อ่งรับความคิดเห็นติดตั้งในที่สาธารณะ เช่น โรงเรียน หรือบ้านผู้นำชุมชน นอกจากนี้ สถาบันฯ ยังควรเผยแพร่ความรู้ ข้อมูล ข่าวสาร และประชาสัมพันธ์เรื่องช่องทางการร้องเรียนให้แก่ผู้รับบริการรับทราบอย่างทั่วถึงด้วย

2) พื้นที่โครงการขยายผลโครงการหลวง

(1) ด้านธรรมาภิบาล – เกษตรกรบนพื้นที่สูงเชื่อมั่นว่าเจ้าหน้าที่ของสถาบันฯ ทำงานโดยอาศัยหลักธรรมาภิบาล และกระทำคนเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับชาวบ้าน

(2) ด้านการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ - เกษตรกรบนพื้นที่สูงเชื่อมั่นว่า หากนำหลักการในการป้องกันการทุจริตฯ มาใช้แล้วเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติจะมีความเกรงกลัว ไม่กล้าทำผิด ดังนั้นควรเพิ่มช่องทางการแจ้งข่าวสารการป้องกันการทุจริตให้ทั่วถึงมากยิ่งขึ้น

3) พื้นที่ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง

(1) ด้านธรรมาภิบาล - เกษตรกรบนพื้นที่สูงเชื่อมั่นว่าเจ้าหน้าที่ของสถาบันฯ ทำงานด้วยความเป็นธรรม มีความเสมอภาค และความรับผิดชอบ ทำงานด้วยความโปร่งใส มีแผนงานที่ชัดเจน โดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก ทั้งยังสามารถทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นสถาบันฯ จึงควรมีการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการอย่างตรงไปตรงมา

(2) ด้านการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ - เกษตรกรบนพื้นที่สูงมีความเชื่อมั่นว่าทุกอย่างมีกฎเกณฑ์และมีกฎหมายอย่างชัดเจน ดังนั้นควรเพิ่มกฎระเบียบกำหนดให้ผู้กระทำผิดได้รับการลงโทษ โดยให้เพิ่มช่องทางการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริต หรือเพิ่มจำนวนจุดติดตั้งกล่อ่งรับความคิดเห็น และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการทุจริต และบทลงโทษต่าง ๆ ให้ผู้รับบริการทราบ

4 ข้อเสนอแนะ

คณะผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะแก่สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) เพื่อเป็นแนวทางการปรับปรุงงานบริการในภาพรวมดังนี้

4.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายสำหรับสถาบันฯ

1) ควรมีการติดตามประเมินผลการปรับปรุงการให้บริการเป็นประจำทุกไตรมาส โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเด็นที่สถาบันฯ ได้ปรับปรุงไปแล้ว เพื่อจะทำให้ทราบผลการดำเนินงานที่เป็นรูปธรรมและมีความต่อเนื่อง

2) ควรพิจารณาทบทวนว่ากลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการของสถาบันฯ ในพื้นที่ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง นั้นเป็นกลุ่มเจ้าหน้าที่ของศูนย์พัฒนาโครงการหลวง หรือเป็นกลุ่มเกษตรกรในพื้นที่ดังกล่าว เนื่องจากกลุ่มเจ้าหน้าที่ดังกล่าวนั้นเป็นผู้ที่ได้รับบริการโดยตรงจากสถาบันฯ มากกว่ากลุ่มเกษตรกรในพื้นที่บริการของศูนย์พัฒนาโครงการหลวง

3) อุทยานหลวงราชพฤกษ์ ควรปรับปรุงรูปแบบการบริหารงานให้คล่องตัวและมีการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการให้มากขึ้น โดยเฉพาะด้านการให้บริการและการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายนอก

4) ควรกำหนดนโยบายเป็นลายลักษณ์อักษร และเผยแพร่ให้บุคลากรทุกคนได้รับทราบว่า เป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของบุคลากรทุกคนของสถาบันฯ ในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยหลักธรรมาภิบาลและการมีส่วนร่วมในการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในสถาบันฯ

5) ควรมีการดำเนินการสำรวจความคิดเห็นอย่างต่อเนื่องจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสถาบันฯ ในด้านความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันฯ

4.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติสำหรับสถาบันฯ

4.2 (1) สำหรับงานบริการให้แก่เกษตรกรบนพื้นที่สูง

1) ควรปรับปรุงกลไกการค้นหาความต้องการที่แท้จริงของเกษตรกรเพื่อให้งิจกรรมการให้บริการในแต่ละหน่วยบริการนั้นมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการของกลุ่มเกษตรกรมากยิ่งขึ้น มีการวิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อน (SWOT) ของชุมชนในพื้นที่ปฏิบัติงาน โดยเฉพาะโครงการขยายผลโครงการหลวงและโครงการถ่ายทอดองค์ความรู้โครงการหลวงและพัฒนาศักยภาพชุมชนบนพื้นที่สูง เพื่อเป็นฐานข้อมูลสำหรับการจัดทำแผนพัฒนาชุมชนด้านต่าง ๆ ให้เข้มแข็งยิ่งขึ้น

2) ควรปรับปรุงแผนการประชาสัมพันธ์โครงการ และแผนการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่ให้บริการแก่เกษตรกรให้เหมาะสมและสอดคล้องกับฤดูกาล รวมทั้งการทำความเข้าใจใน

วัตถุประสงค์ เป้าหมาย และประโยชน์ที่เกษตรกรจะได้รับจากการให้บริการในแต่ละเรื่อง และการแจ้งความคืบหน้าให้แก่เกษตรกรทราบเป็นระยะ ๆ

3) ควรปรับปรุงระบบและวิธีการคัดเลือกเกษตรกรที่เข้าร่วมกิจกรรม เพื่อให้ตรงกับความต้องการที่แท้จริงของกลุ่มเป้าหมาย เพราะหากไม่มีการคัดเลือกเกษตรกรที่เหมาะสมแล้ว อาจจะทำให้ผู้ที่ไม่ประสงค์จะเข้าร่วมเกิดความเบื่อหน่าย ไม่เห็นความสำคัญ หรือไม่มีการปฏิบัติจริง ซึ่งอาจส่งผลให้โครงการไม่เกิดความก้าวหน้า และเกิดความสูญเปล่าทั้งในเรื่องของงบประมาณและระยะเวลา

4) ควรปรับปรุงความพร้อมของสื่อ วัสดุ อุปกรณ์ หรือเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการให้เหมาะสมในแต่ละพื้นที่โครงการ

5) ในกรณีที่มีข้อจำกัดในการสื่อสารด้วยภาษาไทยของเกษตรกรบนพื้นที่สูง ควรจัดหาวิทยากรที่สามารถสื่อสารเป็นภาษาชนเผ่าได้ หรือมีการจัดล่ามแปลเป็นภาษาชนเผ่า

4.2 (2) สำหรับงานบริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่

1) เจ้าหน้าที่ทุกส่วนงานของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ต้องได้รับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรมต่างๆ ที่จะจัดขึ้นในพื้นที่อย่างทั่วถึง เช่น มีการแจ้งข้อมูลให้ทราบทุกสัปดาห์ ทั้งนี้จำเป็นต้องพัฒนาระบบสารสนเทศภายในหน่วยงานให้มีความคล่องตัว สะดวกและรวดเร็ว ควบคู่กันไปด้วย

2) ควรเพิ่มจำนวนป้ายชี้ทางแจ้งจุดบริการห้องน้ำ และมีความถี่ในการดูแลความสะอาดห้องน้ำและถังขยะให้มากขึ้นในกรณีที่มีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก เนื่องจากผู้รับบริการส่วนหนึ่งยังเห็นว่าสิ่งอำนวยความสะดวกเหล่านี้ควรได้รับการปรับปรุงการให้บริการ

3) ควรมีช่องทางการแจ้งข้อมูลเรื่องการให้บริการระบบสัญญาณอินเทอร์เน็ตให้แก่ผู้รับบริการทราบ เช่น ป้ายบอกจุดสัญญาณให้บริการ Wi Fi ฟรี หรือระบุ Password ไว้ในบัตรเข้าชม หรือแผ่นพับ เป็นต้น

4) ควรมีระบบจัดการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่บุคลากรหรือหน่วยงานภายนอกที่มาใช้บริการ อาทิ จัดทำบัตรประจำตัว ป้ายติดรถยนต์ที่ผ่านเข้าออก เป็นต้น

5) ควรนำข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการจากผลการวิจัย มาสังเคราะห์เพื่อวางแผนการดำเนินงานในปีถัดไป เช่น จำนวนครั้งที่เข้ารับบริการ ภูมิสำเนา และจุดประสงค์ในการเข้าชมอุทยานหลวงราชพฤกษ์ เป็นต้น

6) ควรมีการติดตามผลการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ทั้งภายในและภายนอกพื้นที่อุทยานหลวงราชพฤกษ์อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าประชาชนและผู้ใช้บริการกลุ่มเป้าหมายได้รับรู้หรือรับทราบข้อมูลที่ต้องการสื่อสารนั้นอย่างถูกต้องและทั่วถึง

7) ควรทบทวนระบบการประสานงานระหว่างบุคลากรภายในอุทยานหลวงราชพฤกษ์กับผู้มาติดต่อประสานงานจากหน่วยงานภายนอก เพื่อความสะดวกในการติดต่อประสานงาน เช่นทางโทรศัพท์ จดหมายและการสื่อสารอื่น ๆ รวมทั้งแจ้งจุดนัดหมาย พื้นที่จัดกิจกรรม การรับส่งผู้ให้บริการเพื่อให้เกิดความชัดเจนและเรียบร้อยต่อการจัดงานแต่ละครั้ง

8) ควรมีระบบและกลไกการคัดเลือกผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) ในการเข้าไปมีส่วนในการร่วมจัดกิจกรรมการให้บริการภายในอุทยานหลวงราชพฤกษ์

4.2 (3) สำหรับการสร้างความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่

1) จัดการฝึกอบรมให้แก่บุคลากรทุกคนของสถาบันฯ ให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ด้วยหลักธรรมาภิบาลและการมีส่วนร่วมในการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบของสถาบันฯ โดยให้บุคลากรเผยแพร่เรื่องดังกล่าวต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่าง ๆ ของสถาบันฯ อย่างทั่วถึง

2) กำหนดให้เป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของบุคลากรทุกคนของสถาบันฯ ในการรักษาและดำรงไว้ซึ่งมาตรฐานความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันฯ ในระดับ “มากที่สุด” โดยให้ผู้บริหารและบุคลากรทุกคนมีการทบทวนความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยหลักธรรมาภิบาลทั้ง 6 ประการ รวมทั้งมีการพัฒนาการมีส่วนร่วมกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่าง ๆ ในการป้องกันมิให้เกิดการทุจริตหรือเกิดการประพฤติมิชอบขึ้นภายในสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน)

3) ควรจัดทำป้ายหรือสติ๊กเกอร์ประชาสัมพันธ์เรื่องช่องทางการร้องเรียน หรือข้อเสนอแนะต่าง ๆ ให้แก่เกษตรกรผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน เช่น นำไปติดที่รถของสถาบันฯ หรือติดด้านล่างของในสื่อต่าง ๆ ที่เผยแพร่ให้แก่เกษตรกรผู้รับบริการ

.....