

คำนำ

รายงานสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary Report) ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของรายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถาบัน และโครงการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 รับผิดชอบดำเนินการสำรวจโดยมหาวิทยาลัยพายัพ ตามที่ได้รับมอบหมายจากสถาบันฯ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันฯ เพื่อรับทราบปัญหา ข้อจำกัดของการดำเนินงานการให้บริการ รวมทั้งแนวทางการปรับปรุงการให้บริการของสถาบันฯ ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป รายงานฉบับนี้ประกอบด้วย บทนำ วิธีการสำรวจ ผลการสำรวจ ข้อเสนอแนะ แนวทางการปรับปรุงการให้บริการ และการสร้างความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันฯ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ในครั้งนี้เป็นไปตามขอบเขตที่ทางคณะกรรมการของสถาบันฯ เป็นผู้กำหนดในพื้นที่ การสำรวจและประชากรเป้าหมายที่ต้องการศึกษา รวมทั้งประเด็นการให้บริการคือ 1) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกตามรอบการประเมินฯ สำหรับการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) เป็นการสำรวจติดต่อกันเป็นปีที่สองเพื่อรับทราบถึงความเชื่อมั่นของผู้รับบริการเกษตรกรที่ได้รับการถ่ายทอดความรู้ตามแนวทางโครงการหลวงที่มีต่อสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ในด้านธรรมาภิบาลและการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ นำเสนอผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามบริบทของการบริการให้แก่เกษตรกรที่ได้รับการถ่ายทอดความรู้ตามแนวทางโครงการหลวงและการให้บริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ และนำเสนอผลการสำรวจความเชื่อมั่นตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันฯ จำแนกตามพื้นที่ปฏิบัติงานโครงการ ซึ่งคณะผู้วิจัยได้สรุปในรายงานฉบับนี้ สำหรับรายละเอียดอื่น ๆ ปรากฏในรายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

คณะผู้วิจัย
มหาวิทยาลัยพายัพ
4 กันยายน 2557

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

1. บทนำ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) และการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 นี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) 2) เพื่อสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ของเกษตรกรที่ได้รับการถ่ายทอดความรู้ตามแนวทางโครงการหลวง และ 3) เพื่อทราบปัญหา ข้อจำกัด ข้อเสนอแนะ ของการดำเนินงานการให้บริการและความ เชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบัน และแนวทางการปรับปรุง การบริการของสถาบันให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการสะท้อนถึงความสำเร็จในการตอบสนองต่อความคาดหวังและความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียหลัก รวมทั้งผู้ได้รับผลกระทบทางตรงจากการปฏิบัติงานขององค์การมหาชน ตัวชี้วัดความพึงพอใจของผู้รับบริการมีลักษณะเป็น “ร้อยละของระดับความพึงพอใจ” ของประชาชนผู้รับบริการ ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ควรถูกนำมาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการและเป็นแนวทางในการพัฒนางานบริการให้มีประสิทธิภาพตรงกับความต้องการของประชาชนให้ดียิ่งขึ้นตามพันธกิจเฉพาะขององค์การมหาชน การสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ที่มีการสำรวจเป็นปีที่สองติดต่อกันนี้ ทำให้สถาบันฯ ได้รับทราบถึงความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ในด้านธรรมาภิบาลและด้านการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ ซึ่งตัวชี้วัดความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานมีลักษณะเป็น “ร้อยละของระดับความเชื่อมั่น” ของผู้รับบริการ ดังนั้นผลการสำรวจความเชื่อมั่นฯ จึงช่วยทำให้สถาบันฯ มีแนวทางในการพัฒนาการบริหารจัดการองค์กรตามหลักธรรมาภิบาลต่อไป

2. วิธีการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันฯ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ในประเภทของการวิจัยแบบสำรวจ (Survey Research) โดยประมวลและวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ ณ ช่วงเวลาหนึ่ง โดยเน้นการวัดครั้งเดียว (One-shot Descriptive Study) เพื่อวัดระดับความพึงพอใจจากการได้รับบริการและวัดระดับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันฯ รวมทั้งการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพที่เป็นข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการและในด้านความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสถาบันฯ

ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้น ได้สอบถามความคิดเห็นจากผู้รับบริการกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 993 ราย ประกอบด้วยเกษตรกรที่ได้รับการถ่ายทอดความรู้ตาม

แนวทางโครงการหลวงจำนวน 554 ราย และผู้รับบริการจากอุทยานหลวงราชพฤกษ์จำนวน 439 ราย สำหรับการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันฯ นั้นได้สอบถามจากเกษตรกรที่ได้รับการถ่ายทอดความรู้ตามแนวทางโครงการหลวงจำนวน 554 ราย ผู้รับบริการที่เป็นเกษตรกรฯ นั้นประกอบด้วยผู้ที่ได้รับบริการจากหน่วยบริการของสถาบันฯ 28 แห่ง ในพื้นที่ปฏิบัติงานของ 1) โครงการถ่ายทอดองค์ความรู้โครงการหลวงและพัฒนาศักยภาพชุมชนบนพื้นที่สูง 2) โครงการขยายผลโครงการหลวง และ 3) ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง ซึ่งกระจายอยู่ในลุ่มน้ำสำคัญ 5 แห่งคือ ลุ่มน้ำปิง น่าน กก โขง และสาละวิน สำหรับผู้รับบริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ ประกอบด้วย 1) ประชาชนและผู้สนใจที่เข้าชมอุทยานหลวงราชพฤกษ์ 2) ผู้แทนหน่วยงาน/องค์กร ผู้ใช้บริการด้านการตลาดของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ 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 มีการจัดเก็บข้อมูลภาคสนามระหว่างเดือนมกราคม - พฤษภาคม 2557 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน อภิปรายผลในเชิงพรรณนาวิเคราะห์และตามข้อเท็จจริง การแปลผลความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับระดับ “คะแนนเฉลี่ย” ซึ่งคิดเป็น “ร้อยละ” ดังนี้ ร้อยละ 20.00-36.00 ไม่พอใจมาก, ร้อยละ 36.01-52.00 ไม่พอใจ, ร้อยละ 52.01-68.00 เฉย ๆ, ร้อยละ 68.01-84.00 พอใจ, และ ร้อยละ 84.01-100.00 พอใจมาก ส่วนการแปลผลความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันฯ ขึ้นอยู่กับระดับ “คะแนนเฉลี่ย” ซึ่งคิดเป็น “ร้อยละ” ดังนี้ ร้อยละ 20.00-36.00 น้อยมาก, ร้อยละ 36.01-52.00 น้อย, ร้อยละ 52.01-68.00 ปานกลาง, ร้อยละ 68.01-84.00 มาก, และ ร้อยละ 84.01-100.00 มากที่สุด ซึ่งผลการสำรวจสรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ มีดังนี้

3. ผลการสำรวจ

3.1 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกษตรกรที่ได้รับการถ่ายทอดความรู้ตามแนวทางโครงการหลวง

3.1.1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเกษตรกรฯ

เกษตรกรที่ได้รับการถ่ายทอดความรู้ตามแนวทางโครงการหลวงมีความพึงพอใจในการให้บริการของสถาบันฯ ในภาพรวมในระดับ “พอใจมาก” ที่คะแนน 4.625 (จากคะแนนเต็ม 5) ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 92.50 โดยมีความพึงพอใจในการให้บริการในระดับ “พอใจมาก” ทั้ง 3 ประเด็นการให้บริการโดยได้รับความพึงพอใจในอันดับสูงสุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 93.76 รองลงมาคือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 92.28 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 91.48 ตามลำดับ (ตาราง 1)

ตาราง 1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกษตรกรที่ได้รับการถ่ายทอดความรู้ตามแนวทาง
โครงการหลวง จำแนกตามประเด็นการให้บริการ

ประเด็นการให้บริการ	S.D.	Mean	%	การแปลผล
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	.464	4.614	92.28	พอใจมาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	.405	4.688	93.76	พอใจมาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	.470	4.574	91.48	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ย		4.625	92.50	พอใจมาก

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

เกษตรกรที่ได้รับการถ่ายทอดความรู้ตามแนวทางโครงการหลวงดังกล่าวเป็นเกษตรกรใน 3 พื้นที่ปฏิบัติงานของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) คือ 1) โครงการถ่ายทอดองค์ความรู้โครงการหลวงและพัฒนาศักยภาพชุมชนบนพื้นที่สูง 2) โครงการขยายผลโครงการหลวง และ 3) ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง ส่วนใหญ่กระจายอยู่ใน 5 พื้นที่ลุ่มน้ำคือ ลุ่มน้ำปิง สาละวิน น่าน กก และโขง เกษตรกรฯ เหล่านี้ได้รับการบริการโดยการเข้าร่วมกิจกรรม จำนวน 16 รายการ โดยมีกิจกรรมจำนวน 4 รายการ หรือคิดเป็นร้อยละ 25.00 ของจำนวนกิจกรรมทั้งหมดที่เกษตรกรทั้ง 3 พื้นที่ปฏิบัติงานได้รับบริการเหมือนกัน คือ 1) การพัฒนาประสิทธิภาพการเรียนรู้เทคโนโลยีการปลูกไม้ผลในพื้นที่โครงการหลวง 2) การส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพผลผลิตตามมาตรฐานอาหารปลอดภัย 3) การพัฒนาประสิทธิภาพการเรียนรู้เทคโนโลยีการปลูกผักและสมุนไพรบนพื้นที่สูง และ 4) การฟื้นฟูภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อการพัฒนางานหัตถกรรมในพื้นที่โครงการหลวง

เมื่อจำแนกตามพื้นที่ปฏิบัติงานแล้วพบว่าเกษตรกรฯ ในทั้ง 3 พื้นที่ก็มีความพึงพอใจในการให้บริการในระดับ “พอใจมาก” โดยการให้บริการในพื้นที่โครงการถ่ายทอดองค์ความรู้โครงการหลวงและพัฒนาศักยภาพชุมชนบนพื้นที่สูงได้รับคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด ด้วยคะแนน 4.762 ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 95.24 รองลงมาคือพื้นที่โครงการขยายผลโครงการหลวง คิดเป็นร้อยละ 93.00 และพื้นที่ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง คิดเป็นร้อยละ 90.38 ตามลำดับ (ตาราง 2)

ตาราง 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามพื้นที่ปฏิบัติงานของโครงการ

พื้นที่ปฏิบัติงานของโครงการ	n (554)	S.D.	Mean	%	การแปลผล
1) พื้นที่โครงการถ่ายทอดองค์ความรู้โครงการหลวงและพัฒนาศักยภาพชุมชนบนพื้นที่สูง	101	0.343	4.762	95.24	พอใจมาก
2) พื้นที่โครงการขยายผลโครงการหลวง	262	0.374	4.650	93.00	พอใจมาก
3) พื้นที่ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง	191	0.430	4.519	90.38	พอใจมาก
คะแนนเฉลี่ยทั้ง 3 พื้นที่ปฏิบัติงาน			4.625	92.50	พอใจมาก

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

เมื่อวิเคราะห์โดยจำแนกผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามพื้นที่ลุ่มน้ำทั้ง 5 ลุ่มน้ำ พบว่าเกษตรกรในพื้นที่ลุ่มน้ำสาละวินมีความพึงพอใจสูงสุด และเกษตรกรในทุกลุ่มน้ำก็มี

ความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” ในทุกประเด็นการให้บริการ โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ ทั้งนี้เกษตรกรในพื้นที่ลุ่มน้ำสาละวินมีความพึงพอใจในลำดับสูงสุด (ตาราง 3)

ตาราง 3 สรุปผลคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ-เกษตรกรที่ได้รับการถ่ายทอดความรู้ตามแนวทางโครงการหลวง จำแนกตามพื้นที่ลุ่มน้ำและประเด็นการให้บริการ เรียงตามลำดับคะแนนเฉลี่ย

พื้นที่ลุ่มน้ำ	จำนวน (ราย)	คะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจฯ ในแต่ละประเด็นการให้บริการ				
		กระบวนการ ¹	เจ้าหน้าที่ ²	ความสะดวก ³	คะแนนเฉลี่ย	การแปลผล
1. สาละวิน	112	4.855	4.897	4.721	4.824	พอใจมาก
2. น่าน	138	4.596	4.703	4.699	4.666	พอใจมาก
3. ปิง	224	4.530	4.616	4.527	4.558	พอใจมาก
4. โขง	26	4.625	4.567	4.317	4.503	พอใจมาก
5. กก	54	4.500	4.569	4.269	4.446	พอใจมาก
ภาพรวม	554	4.614	4.688	4.574	4.625	พอใจมาก
การแปลผล		พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจมาก	

หมายเหตุ 1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

3.1.2 ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่น ปัญหาอุปสรรคและแนวทางการปรับปรุงการให้บริการ

เกษตรกรที่ได้รับการถ่ายทอดความรู้ตามแนวทางโครงการหลวงมีข้อคิดเห็น สรุปได้ดังนี้

3.1.2 (1) โครงการถ่ายทอดองค์ความรู้โครงการหลวงและพัฒนาศักยภาพชุมชนบนพื้นที่สูง

เกษตรกรในพื้นที่โครงการถ่ายทอดองค์ความรู้โครงการหลวงและพัฒนาศักยภาพชุมชนบนพื้นที่สูงชี้ให้เห็นว่ามีจุดเด่นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่เพราะเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถ และสามารถนำความรู้มาเผยแพร่เป็นประโยชน์แก่เกษตรกร มีความซื่อสัตย์สุจริต ให้บริการดี ทุ่มเท ดูแลเอาใจใส่และติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง มีความเป็นกันเอง มนุษย์สัมพันธ์ดี เป็นที่ปรึกษาที่ดีกับชุมชน และคำนึงถึงประโยชน์และความต้องการของชุมชนเป็นหลัก และเกษตรกรต้องการให้เจ้าหน้าที่อยู่ปฏิบัติงานในพื้นที่ต่อเนื่องอย่างน้อยประมาณ 3 ปี เพื่อประสิทธิผลของการดำเนินโครงการ และต้องการการสนับสนุนด้านวัสดุ อุปกรณ์ พันธุ์พืชและพันธุ์สัตว์ที่เหมาะสมกับพื้นที่ ทั้งนี้ไม่พบปัญหาอุปสรรค หรือสิ่งที่ควรปรับปรุงในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แต่อย่างใด

3.1.2 (2) โครงการขยายผลโครงการหลวง

เกษตรกรในพื้นที่โครงการขยายผลโครงการหลวง ชี้ให้เห็นถึงจุดเด่นว่า สวพส. มีขั้นตอนการปฏิบัติงานสะดวก รวดเร็ว มีการบริหารจัดการที่ดี ทำให้กระบวนการทำงานมีประสิทธิภาพ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความตั้งใจ ชยัน และกระตือรือร้นในการทำงาน ให้บริการดีมาก รวดเร็ว และตรงต่อเวลา มีความรู้ความสามารถ มีความชำนาญในงานที่ทำให้ความรู้และข่าวสารที่ทันสมัย สามารถสร้างอาชีพให้แก่เกษตรกรได้ มีความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์ เที่ยงตรง โปร่งใส ดูแลเอา

ใจใส่ทั่วถึง และหมั่นติดตามงานอยู่เสมอ ๆ มีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นกันเอง มีน้ำใจ ให้ความร่วมมือกับชุมชน ติดต่อสื่อสารได้ง่าย เข้าใจปัญหาของเกษตรกร และมุ่งตอบสนองความต้องการของเกษตรกร เพื่อให้ได้รับประโยชน์สูงสุด และยังสามารถนำอุปกรณ์มาสนับสนุนโดยที่เกษตรกรไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย

อย่างไรก็ตามเกษตรกรเห็นว่ากระบวนการขั้นตอนการให้บริการยังมีปัญหาและอุปสรรคอยู่บ้างเช่น การนัดหมายติดต่อประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่กับเกษตรกรบางกลุ่มไม่ชัดเจน บางครั้งไม่มีการอบรมหรือให้ความรู้ก่อนการดำเนินงาน หรือการส่งเสริมโครงการหรือกิจกรรมที่จัดอย่างจริงจัง หรือกระบวนการจัดหาพันธุ์พืชล่าช้าทำให้ไม่ทันช่วงฤดูกาลเพาะปลูก

นอกจากนี้เกษตรกรเห็นว่าภาระงานของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์มีมากเกินไป มีจำนวนเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ไม่เพียงพอกับปริมาณงานในบางพื้นที่ ทำให้ดูแลเกษตรกรไม่ทั่วถึงจึงทำให้ไม่สามารถแก้ไขปัญหาของเกษตรกรได้ทันทั่วถึง รวมทั้งความไม่เพียงพอในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้ในการให้บริการยังไม่เพียงพอ รวมทั้งขาดแหล่งน้ำที่จำเป็นสำหรับบางโครงการที่จำเป็นต้องใช้น้ำ

3.1.2 (3) ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง

เกษตรกรในพื้นที่ศูนย์พัฒนาโครงการหลวงชี้ให้เห็นว่าจุดเด่นในการให้บริการคือมีการแจ้งล่วงหน้าก่อนที่จะมีการอบรมให้แก่เกษตรกรและขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน รวมทั้งเห็นว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ สามารถอธิบายแนะนำได้ชัดเจนเข้าใจง่าย มีประโยชน์สามารถแก้ไขปัญหาให้กับชุมชนเกษตรกรได้ ให้ความรู้แก่เกษตรกรได้ดี ให้คำปรึกษาได้ตลอดเวลา และเปิดโอกาสให้เกษตรกรซักถามได้ ติดตามงานอย่างสม่ำเสมอ ดูแลประสาน มีความเสียสละและปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ของชุมชน มีบุคลิกลักษณะดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีมนุษยสัมพันธ์ดี อธิบายดี พูดเก่ง คุยสนุก ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเองทำให้ผู้รับบริการรู้สึกสบายใจ ตรงต่อเวลา มีความรับผิดชอบ และซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่ ให้บริการด้วยความเป็นกลางทั่วถึงโดยไม่มีการแบ่งแยกกลุ่มหรือชนเผ่า ทำให้ชุมชนได้รับประโยชน์อย่างเต็มที่ รวมทั้งเห็นว่า สวพส. ได้นำวัสดุอุปกรณ์มาส่งเสริมและสนับสนุนเกษตรกรโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย มีการใช้สื่อ เอกสาร และภาพประกอบมีความเหมาะสม มีระบบวิธีการติดต่อสื่อสารให้สามารถเข้าถึงกลุ่มชาวบ้านได้ทุกกลุ่ม เช่น การใช้วิทยุสื่อสาร และได้สนับสนุนงบประมาณการก่อสร้างห้องประชุมหรือสถานที่ทำกิจกรรมของโครงการ

อย่างไรก็ตามยังพบปัญหาในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในบางครั้งและข้อจำกัดด้านภาษาที่ใช้ในการสื่อสารเนื่องจากเกษตรกรส่วนใหญ่อ่านและเขียนหนังสือไม่ได้ ทำให้บางครั้งเกษตรกรไม่เข้าใจหรือเข้าใจคลาดเคลื่อนได้ การไม่ตรงเวลาตามที่ได้นัดหมายกันไว้ และเจ้าหน้าที่มีจำนวนน้อยทำให้ดูแลเกษตรกรได้ไม่ทั่วถึง นอกจากนี้ยังขาดความพร้อมในอุปกรณ์สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้ในโครงการท่องเที่ยว

3.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์

3.2.1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของอุทยานหลวงราชพฤกษ์

ผู้รับบริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ มีความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” หรือคิดเป็นร้อยละ 82.23 เมื่อจำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ซึ่งแบ่งเป็น 3 กลุ่มนั้นพบว่า ผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มประชาชนผู้สนใจเข้าชมอุทยานหลวงราชพฤกษ์มีระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” หรือคิดเป็นร้อยละ 84.20 สำหรับหน่วยงาน/องค์กรผู้ใช้บริการด้านการตลาด

นี้มีระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจ” หรือคิดเป็นร้อยละ 77.40 และ กลุ่มผู้เข้าร่วมฝึกอบรม และฐานการเรียนรู้มีความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” คิดเป็นร้อยละ 85.10 (ตาราง 4)

ตาราง 4 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ-อุทยานหลวงราชพฤกษ์ในภาพรวม จำแนกตามกลุ่มของผู้รับบริการ

กลุ่มผู้รับบริการ	คะแนนเฉลี่ย	คิดเป็นร้อยละ	การแปลผล
1. ประชาชนผู้สนใจเข้าชมอุทยานหลวงราชพฤกษ์	4.210	84.20	พอใจมาก
2. ผู้แทนหน่วยงานร่วมจัดกิจกรรมฯ	3.870	77.40	พอใจ
3. ผู้เข้าร่วมกิจกรรมฝึกอบรมและฐานการเรียนรู้	4.255	85.10	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ย	4.211	82.23	พอใจมาก

3.2.1 (1) ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์

1) ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์

ประชาชนทั่วไปผู้ใช้บริการและผู้สนใจเข้าเยี่ยมชมอุทยานหลวงราชพฤกษ์ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ส่วนใหญ่ใช้บริการเพื่อการท่องเที่ยวและพักผ่อน เรียนรู้ทางการเกษตรและการอนุรักษ์พันธุ์พืช และเยี่ยมชมนิทรรศการด้านวิชาการ มีความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ “พอใจมาก” ที่คะแนน 4.210 คิดเป็นร้อยละ 84.20 โดยได้รับความพึงพอใจในการให้บริการในระดับ “พอใจมาก” ในประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 87.58 และได้รับความพึงพอใจในการให้บริการในระดับ “พอใจ” ใน 2 ประเด็นได้แก่ ประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 83.00 รองลงมาคือประเด็นด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 82.00 ตามลำดับ (ตาราง 5)

ตาราง 5 ระดับความพึงพอใจของประชาชนทั่วไปที่เข้าชมอุทยานหลวงราชพฤกษ์

ประเด็นการให้บริการ	S.D.	Mean	%	การแปลผล
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	0.516	4.100	82.00	พอใจ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	0.548	4.150	83.00	พอใจ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	0.415	4.379	87.58	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ย		4.210	84.20	พอใจมาก

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

นอกจากนี้พบว่างานบริการที่ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” มีจำนวน 10 รายการจากทั้งหมด 16 รายการ โดยรายการที่มีคะแนนสูงสุด 5 ลำดับแรกคือ 1) เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีความหลากหลายของพรรณพืช 2) อาคารสถานที่ที่มีความสะอาดเรียบร้อยพร้อมให้บริการ 3) มีสิ่งปลูกสร้างเป็นเอกลักษณ์ดึงดูดความสนใจ 4) ห้องน้ำมีความสะอาดเรียบร้อย พร้อมให้บริการ และ 5) การแต่งกาย และบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรมีความเหมาะสมกับลักษณะของงานในการให้บริการ

2) จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความประทับใจและแนวทางการปรับปรุงการให้บริการ

ประชาชนเห็นว่าอุทยานหลวงราชพฤกษ์มีระบบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความเรียบร้อย สะดวกรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการดี ยิ้มแย้มแจ่มใส อธิบายดี เป็นกันเอง เต็มใจให้บริการ อธิบายได้เข้าใจ ชัดเจน มีความรู้ดี แนะนำการเที่ยวชม และให้ข้อมูลต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี แต่งกายเรียบร้อย ในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกนั้น ประชาชนเห็นว่ามีสถานที่กว้างขวาง สวยงาม พืชพรรณและสวนจำลองของแต่ละประเทศมีความหลากหลายทำให้ได้รับความรู้เกี่ยวกับประเทศต่าง ๆ มีป้ายระบุข้อมูลชัดเจน เข้าใจง่าย และมีจุดให้บริการที่เห็นได้ชัดเจน รวมทั้งมีรถรางให้บริการพาชมสถานที่

ประชาชนได้เสนอให้เพิ่มจำนวนสิ่งอำนวยความสะดวกให้เพียงพอกับจำนวนนักท่องเที่ยวโดยเฉพาะในฤดูการท่องเที่ยว ดูแลความสะอาดของห้องน้ำ ดอกไม้ต้นไม้ให้คงความสวยงามอยู่เสมอแม้กระทั่งเป็นช่วงที่นิทรรศการใกล้เสร็จสิ้นก็ตาม และควรชี้แจงประชาสัมพันธ์ให้นักท่องเที่ยวทราบถึงจุดเด่นหรือจุดแสดงงานนิทรรศการในส่วนต่าง ๆ รวมทั้งควรแจ้งให้ทราบว่าสวนใดปิดให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกและประหยัดเวลาในการเที่ยวชม และปรับปรุงป้ายข้อมูลองค์ความรู้ให้เป็นปัจจุบัน

นอกจากนี้ได้เสนอรูปแบบการจัดสวนของอุทยานหลวงราชพฤกษ์โดยควรมีป้ายบอกแนวคิดของการจัดสวนแต่ละจุด เพิ่มจำนวนพื้นที่ในที่ร่มและพรรณไม้ที่มีสีส้มสวยงามให้มากขึ้น ปรับปรุงสวนต่างประเทศเพื่อเพิ่มจุดดึงดูดความสนใจ และควรดูแลเรื่องความสะอาดของสถานที่

3.2.1 (2) ความพึงพอใจของผู้แทนหน่วยงานฯ จัดกิจกรรมของอุทยานหลวงราชพฤกษ์

1) ระดับความพึงพอใจของผู้แทนหน่วยงานในการให้บริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์

ผู้แทนหน่วยงาน/องค์กรผู้ใช้บริการด้านการตลาดในอุทยานหลวงราชพฤกษ์ของปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ส่วนใหญ่เป็นผู้แทนของบริษัท ห้างหุ้นส่วนหรือกิจการธุรกิจทั่วไป โดยเป็นผู้บริหารระดับสูงสุดและผู้บริหารในระดับรองหรือผู้ช่วย ได้ใช้บริการจากอุทยานหลวงราชพฤกษ์ในด้านเป็นสถานที่ท่องเที่ยว จัดประชุมสัมมนา/จัดเลี้ยง และจัดกิจกรรมนิทรรศการ มีความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ “พอใจ” ที่คะแนน 3.870 ซึ่งคิดเป็น ร้อยละ 77.40 โดยได้รับความพึงพอใจในการให้บริการในระดับ “พอใจ” ในทุกประเด็น (ตาราง 6)

ตาราง 6 ระดับความพึงพอใจของผู้แทนหน่วยงานจัดกิจกรรมในอุทยานหลวงราชพฤกษ์

ประเด็นการให้บริการ	S.D.	Mean	%	การแปลผล
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	0.667	3.778	75.56	พอใจ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	0.919	4.000	80.00	พอใจ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	0.519	3.833	76.66	พอใจ
ค่าเฉลี่ย		3.870	77.40	พอใจ

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

2) จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความประทับใจ และแนวทางการปรับปรุงการให้บริการ

ผู้แทนหน่วยงาน/องค์กร มีความประทับใจในขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว และถูกต้องแม่นยำ มีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาและดูแลเอาใจใส่เป็นอย่างดี ตลอดระยะเวลาที่ทำการกิจกรรม นอกจากนี้เจ้าหน้าที่มีน้ำใจ มีอัธยาศัยไมตรีดี และเต็มใจให้บริการ ในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกนั้น ผู้แทนหน่วยงาน/องค์กรเห็นว่าอุทยานหลวงราชพฤกษ์มีสถานที่สวยงาม และมีความพร้อมในการจัดกิจกรรมของหน่วยงาน เช่น ห้องประชุม และสถานที่จอดรถ

ผู้แทนหน่วยงาน/องค์กรได้ให้ข้อเสนอแนะว่า อุทยานฯ ควรติดต่อประสานงานกับผู้ใช้บริการให้รวดเร็วขึ้น ควรประสานงานและจัดระเบียบการเข้าออกของรถให้เรียบร้อยก่อนการจัดกิจกรรม และควรตรวจสอบความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกพร้อมเตรียมอุปกรณ์ล่วงหน้า เพื่อให้พร้อมใช้ในวันจัดกิจกรรม รวมทั้งควรหากิจกรรมใหม่ ๆ ที่น่าสนใจมาเพิ่มเติม เพราะขณะนี้จำนวนนักท่องเที่ยวเริ่มน้อยลง

3.2.1 (3) ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมฝึกอบรมฯ ของอุทยานหลวงราชพฤกษ์

1) ระดับความพึงพอใจของผู้แทนผู้เข้าร่วมฝึกอบรมฯ ของอุทยานหลวงราชพฤกษ์

ผู้เข้าร่วมฝึกอบรมและฐานการเรียนรู้ของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ประกอบด้วยนักเรียนในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายทั้งหมด มีความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ “พอใจมาก” ที่คะแนน 4.255 ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 85.10 โดยได้รับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” ทั้ง 2 ประเด็นคือประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 87.82 และประเด็นด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 85.66 สำหรับประเด็นความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการนั้น ผู้เข้าร่วมฝึกอบรมและฐานการเรียนรู้มีความพึงพอใจในระดับ “พอใจ” คิดเป็นร้อยละ 81.68 (ตาราง 7)

ตาราง 7 ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมฝึกอบรมและฐานการเรียนรู้ของอุทยานหลวงราชพฤกษ์

ประเด็นการให้บริการ	S.D.	Mean	%	การแปลผล
1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	0.425	4.084	81.68	พอใจ
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	0.444	4.391	87.82	พอใจมาก
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	0.427	4.283	85.66	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ย		4.255	85.10	พอใจมาก

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

2) จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความประทับใจ และแนวทางการปรับปรุงการให้บริการ

ผู้เข้าร่วมการฝึกอบรมและฐานการเรียนรู้มีความประทับใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เนื่องจากดูแลเอาใจใส่ ให้บริการดี มีความพร้อมในการให้บริการ มีน้ำใจและกระตือรือร้น วิทยากรมีความรู้ความสามารถ อธิบายและให้รายละเอียดได้ชัดเจน เข้าใจง่าย อัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเอง พุดจาไพเราะ สุภาพเรียบร้อย แต่งกายเหมาะสม และมีความรับผิดชอบสูง

ในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกนั้น ผู้เข้ารับการฝึกอบรมและฐานการเรียนรู้เห็นว่าอุทยานหลวงราชพฤกษ์มีสถานที่สวยงาม สะอาด ร่มรื่น มีพืชพรรณหลากหลาย สวยงาม บรรยากาศสดชื่น ตกแต่งสถานที่ได้งดงามและมีรถบริการรับส่ง และคอยอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ

ผู้เข้ารับการอบรมและฐานการเรียนรู้มีความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักสูตรการฝึกอบรมของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ว่า เนื้อหาหลักสูตรมีความเหมาะสมและสามารถนำไปใช้ในชีวิตจริงได้ มีความครบถ้วนเข้าใจง่าย แต่ควรเน้นเรื่องหลักวิชาการให้มากขึ้น เป็นหลักสูตรที่ดึงดูดความสนใจจากผู้เข้าร่วมอบรมได้เป็นอย่างดี มีวิทยากรอธิบายที่ดีแต่ควรเพิ่มจำนวนวิทยากรให้มากขึ้น

3.3 ผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน)

ผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 พบว่าเกษตรกรที่ได้รับการถ่ายทอดความรู้ตามแนวทางโครงการหลวงกลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ในภาพรวมในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.457 คิดเป็นร้อยละ 89.13 โดยที่มีความเชื่อมั่นในด้านธรรมาภิบาล คิดเป็นร้อยละ 92.62 และด้านการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ คิดเป็นร้อยละ 85.64 ตามลำดับ ทั้งนี้เกษตรกรใน 3 พื้นที่ปฏิบัติงานโครงการฯ ต่างก็มีความเชื่อมั่นฯ ในระดับ “มากที่สุด” ด้วย เว้นแต่เกษตรกรในพื้นที่โครงการถ่ายทอดองค์ความรู้โครงการหลวงและพัฒนาศักยภาพชุมชนบนพื้นที่สูง ที่มีความเชื่อมั่นในด้านการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ ในระดับ “มาก” (ตาราง 8)

ตาราง 8 ความเชื่อมั่นของเกษตรกรต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของ สวพส.

ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานฯ	S.D.	Mean	%	การแปลผล
ก. ด้านธรรมาภิบาล	0.480	4.631	92.62	มากที่สุด
1) พื้นที่โครงการถ่ายทอดองค์ความรู้โครงการหลวง	0.383	4.795	95.90	มากที่สุด
2) พื้นที่โครงการขยายผลโครงการหลวง	0.468	4.646	92.92	มากที่สุด
3) พื้นที่ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง	0.589	4.452	89.04	มากที่สุด
เฉลี่ย 3 พื้นที่		4.631	92.62	มากที่สุด
ข. ด้านการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ	0.814	4.282	85.64	มากที่สุด
1) พื้นที่โครงการถ่ายทอดองค์ความรู้โครงการหลวง	0.936	4.133	82.66	มาก
2) พื้นที่โครงการขยายผลโครงการหลวง	0.663	4.479	89.58	มากที่สุด
3) พื้นที่ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง	0.843	4.233	84.66	มากที่สุด
เฉลี่ย 3 พื้นที่		4.282	85.64	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานฯ ในภาพรวม		4.457	89.13	มากที่สุด

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

3.3.1 ด้านธรรมาภิบาล

การบริหารจัดการองค์การมหาชนด้านธรรมาภิบาลประกอบด้วยหลักสำคัญ 6 ประการ คือ นิติธรรม คุณธรรม ความโปร่งใส การมีส่วนร่วม สำนึกความรับผิดชอบและความคุ้มค่า ผลการสำรวจพบว่าเกษตรกรมีความเชื่อมั่นฯ ต่อสถาบันในด้านธรรมาภิบาลในระดับ “มากที่สุด” ทั้ง 9 ประเด็นย่อย เนื่องจากเกษตรกรเห็นว่า 1) ผู้รับบริการมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นเพื่อเสนอปัญหา เพื่อแก้ไขหรือปรับปรุงการทำโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อชุมชน 2) ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในการปฏิบัติตาม กฎ ข้อบังคับ ในการรับบริการจาก สวพส. 3) บุคลากรของ สวพส. ทำงานด้วยความเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ และคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของผู้รับบริการ 4) บุคลากรของ สวพส. มีมนุษยสัมพันธ์ มีความสุภาพ อ่อนโยน และมีเมตตาริฉัตรพร้อมให้บริการ และ 5) สวพส. ให้บริการด้วยความรับผิดชอบต่อความต้องการของชุมชน

3.3.2 ด้านการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ผลการสำรวจฯ ในภาพรวมพบว่า เกษตรกรมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตาม บทบาทหน้าที่ของ สวพส. ในด้านการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ ในระดับ “มากที่สุด” โดยเฉพาะอย่างยิ่งใน 2 ประเด็นย่อย คือ “สวพส. เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและความรู้ด้านการป้องกันการทุจริตให้ผู้รับบริการทราบ” และ “สวพส. แจกจ่าย ระเบียบ มาตรการและบทลงโทษผู้ประพฤติมิชอบให้ผู้รับบริการทราบ” ส่วนประเด็นย่อย เรื่อง “สวพส. เปิดโอกาสและให้ความสะดวกแก่ผู้รับบริการในการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริต” นั้น พบว่าเกษตรกรส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นในระดับ “มากที่สุด” เว้นแต่เกษตรกรในพื้นที่โครงการถ่ายทอดองค์ความรู้โครงการหลวง

3.3.3 ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันฯ

ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันฯ จำแนกตามพื้นที่ปฏิบัติงานโครงการ สรุปได้ดังนี้

1) พื้นที่โครงการถ่ายทอดองค์ความรู้โครงการหลวงและพัฒนาศักยภาพชุมชนบนพื้นที่สูง

เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่และให้คำแนะนำที่ดีมีประโยชน์แก่ชุมชน การนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ทำให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้ดีขึ้นเพราะทำให้เกษตรกรสามารถตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ได้ ช่วยทำให้เกษตรกรไม่โดนเอารัดเอาเปรียบซึ่งจะส่งผลดีต่อเกษตรกรและชุมชนต่อไป

2) พื้นที่โครงการขยายผลโครงการหลวง

เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเที่ยงธรรมและไม่เลือกปฏิบัติ รวมทั้งสามารถทำงานแบบบูรณาการร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องได้เป็นอย่างดี ทำให้ชุมชนเกิดการพัฒนาและมีความเจริญก้าวหน้า ทำให้เกษตรกรมีความเชื่อมั่นในการดำเนินงานของ สวพส. มากขึ้น ทำให้เกษตรกรมีส่วนร่วมในการทำงานของ สวพส. ได้อย่างเต็มที่เจ้าหน้าที่ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีขึ้นมีความเป็นกันเองทำงานด้วยความจริงใจและสามารถทำงานเข้ากับเกษตรกรได้ดีขึ้น ชุมชนเกิดความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และยังเป็นการสร้างแรงจูงใจหรือเพิ่มความมั่นใจให้กับเกษตรกรในการที่จะ

มาทำกิจกรรมร่วมกับ สวพส.มากขึ้น เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความชัดเจน โปร่งใสในการจัดทำบัญชี รายรับ-รายจ่าย ชี้แจงให้กับเกษตรกรทราบและสามารถตรวจสอบการทำงานได้ทุกขั้นตอน

อย่างไรก็ดี สวพส. ควรมีการจัดอบรมหรืออธิบายเรื่องธรรมาภิบาลให้แก่เกษตรกร และชุมชน เพราะเกษตรกรส่วนใหญ่ยังไม่เข้าใจ ทั้งที่เรื่องดังกล่าวเป็นเรื่องที่ดี

3) พื้นที่ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง

จุดเด่นของการใช้หลักธรรมาภิบาลและการป้องกันการทุจริต คือเกษตรกรมีความเชื่อมั่นในบทบาทหน้าที่ของสวพส. เพิ่มมากขึ้น เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส มีการแจ้งงบประมาณได้ตรงตามจำนวนที่ระบุไว้ พร้อมทั้งยังมีเอกสารหลักฐานแจ้งให้กับชุมชนทราบ ทำให้ชุมชนเกิดความเชื่อมั่นในการทำงานของ สวพส. มากขึ้น มีการเปิดโอกาสและให้ความสะดวกแก่ผู้รับบริการในการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริต ทำให้ชุมชนได้รับประโยชน์สูงสุด มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและให้ความรู้ด้านการป้องกันการทุจริตให้แก่เกษตรกรทราบ และการนำหลักธรรมาภิบาลและการป้องกันการทุจริตมาใช้เป็นสิ่งที่ดีที่สามารถนำมาปฏิบัติได้จริง ทำให้ชาวบ้านและชุมชนได้รับประโยชน์อย่างเต็มที่

อย่างไรก็ดี ควรมีการอบรมให้ความรู้แก่เกษตรกรเรื่องกฎระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของ สวพส. หรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น มูลนิธิโครงการหลวง และควรเร่งสร้างความเข้าใจกับเกษตรกรในเรื่องการใช้หลักธรรมาภิบาล การปฏิบัติงานอย่างโปร่งใสและตรวจสอบได้ เพื่อให้เกษตรกรผู้มีส่วนได้เสียมีโอกาสในการรับรู้ข้อมูล

4 ข้อเสนอแนะ

คณะผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะแก่สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) เพื่อเป็นแนวทางการปรับปรุงงานบริการในภาพรวมดังนี้

4.1 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการแก่เกษตรกรที่ได้รับการถ่ายทอดความรู้ตามแนวทางโครงการหลวง

1) ควรปรับปรุงวิธีการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลให้เหมาะสมและเพียงพอกับความต้องการของเกษตรกรผู้รับบริการ เช่น ควรมีเจ้าหน้าที่ประจำอยู่ที่สำนักงานอย่างน้อยหนึ่งคน โดยเฉพาะในช่วงเวลาที่เจ้าหน้าที่ต้องลงไปประชุมหรือฝึกอบรม เนื่องจากเกษตรกรส่วนใหญ่มักประสบปัญหาการทำงานและไม่สามารถติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานได้ในช่วงที่เจ้าหน้าที่ต้องลงไปประชุมหรือฝึกอบรม แม้ในพื้นที่นั้นจะมีจำนวนผู้ปฏิบัติงาน 2 คนก็ตาม ดังนั้นจึงอาจจะใช้วิธีการสลับช่วงเวลาการเดินทางไปประชุมหรือฝึกอบรมของเจ้าหน้าที่แทน เพื่อให้การดำเนินงานราบรื่นและเป็นที่ยอมรับของเกษตรกรผู้รับบริการ

2) ควรให้เจ้าหน้าที่ของ สวพส. มีโอกาสแนะนำตัวหรือชี้แจง และอธิบายถึงบทบาทหน้าที่ของ สวพส. และภาระงานของตนเองให้แก่เกษตรกรผู้รับบริการทราบ โดยเฉพาะการทำงานของ สวพส. ที่อยู่ในพื้นที่การดำเนินงานของศูนย์พัฒนาโครงการหลวง เพราะเกษตรกรผู้รับบริการไม่สามารถแยกแยะได้ว่าตนได้รับการบริการจากหน่วยงาน สวพส. หรือจาก ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง

3) ควรเพิ่มช่องทางการแสดงความคิดเห็นของผู้รับบริการให้เหมาะสมกับบริบทของพื้นที่ เพราะส่วนใหญ่มักจะใช้กล่องรับความคิดเห็นเป็นช่องทางในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ แต่กลับไม่ได้คำนึงว่าเกษตรกรผู้รับบริการส่วนใหญ่ไม่สามารถอ่านและเขียนหนังสือได้ รวมทั้งกำหนดจุดติดตั้งกล่องรับความคิดเห็นของผู้รับบริการให้เหมาะสม เช่น บ้านผู้นำชุมชน เป็นต้น

4) ควรมีการเผยแพร่ผลการประเมินความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการทราบ เพื่อให้เกษตรกรผู้รับบริการเห็นรูปแบบการดำเนินงานของ สวพส. ที่เป็นรูปธรรมและต่อเนื่อง รวมทั้งควรมีการชี้แจงและทำความเข้าใจกับเกษตรกรผู้รับบริการว่าเพราะเหตุใด สวพส. จึงดำเนินการตามข้อเสนอแนะบางข้อไม่ได้ เพื่อสร้างทัศนคติที่ดีต่อกันระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

5) แม้ สวพส. จะมีการกำหนดนโยบายและข้อปฏิบัติเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลและการมีส่วนร่วมในการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบเป็นสายหลักข้อม แต่ทว่าเนื้อหาและภาษาที่ใช้เผยแพร่หลักดังกล่าวเป็นสิ่งที่เข้าใจยากเพราะเขียนด้วยภาษากฎหมาย ทำให้เกษตรกรผู้รับบริการไม่สามารถทำความเข้าใจกับสิ่งที่ สวพส. นำมาเผยแพร่ได้ ดังนั้น สวพส. จึงควรปรับเนื้อหาและภาษาให้เข้าใจได้ง่ายขึ้น รวมทั้งควรปรับรูปแบบสื่อประชาสัมพันธ์ให้ดูน่าสนใจ มิใช่เพียงแต่การนำเอกสารไปติดไว้บนบอร์ดประชาสัมพันธ์เท่านั้น

6) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและความรู้เรื่องหลักธรรมาภิบาลและการป้องกันการทุจริตยังทำอยู่ในวงจำกัด กล่าวคือ มีการนำเรื่องดังกล่าวไปติดประกาศเฉพาะที่บอร์ดสำนักงานประจำศูนย์เท่านั้น ทำให้เกษตรกรไม่มีโอกาสอ่านหรือทำความเข้าใจกับเรื่องดังกล่าวได้อย่างทั่วถึง ดังนั้นจึงควรประชาสัมพันธ์หรือเผยแพร่เนื้อหาในเชิงรุกมากขึ้น เช่น มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบของสื่อสิ่งพิมพ์ให้น่าสนใจแล้วนำไปติดประชาสัมพันธ์ยังจุดหรือสถานที่สำคัญ ๆ ในหมู่บ้าน มีการอบรมหรือชี้แจงเรื่องความรู้เรื่องหลักธรรมาภิบาลและการป้องกันการทุจริตให้แก่เกษตรกรอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง หรือหยิบยกประเด็นเนื้อหาที่เกษตรกรควรทราบมากล่าวซ้ำก่อนการเริ่มทำกิจกรรม เป็นต้น

7) เนื่องจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่เป็นผู้ที่อยู่ใกล้ชิดและปฏิบัติงานร่วมกับเกษตรกรมากที่สุด แต่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ยังไม่เข้าใจเรื่องหลักธรรมาภิบาลและการป้องกันการทุจริตดีนัก ทำให้ไม่สามารถถ่ายทอดข้อมูลไปสู่เกษตรกรได้ ดังนั้น สวพส. จึงควรจัดอบรมให้ความรู้เรื่องดังกล่าวให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทราบ รวมทั้งควรมีกระบวนการทดสอบความรู้หลังการเข้ารับการอบรม เพื่อสอบทวนความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอีกครั้งหนึ่ง

8) ควรมีการดำเนินการสำรวจความคิดเห็นอย่างต่อเนื่องจากผู้รับบริการ รวมทั้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสถาบันฯ ในด้านความพึงพอใจในการรับบริการและความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันฯ

4.2 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์

1) ควรปรับปรุงรูปแบบการให้บริการให้สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยเฉพาะควรเน้นเรื่องการติดต่อประสานงานแบบเบ็ดเสร็จ (one stop service)

2) ควรปรับปรุงภูมิทัศน์ให้พร้อมและสวยงามอยู่เสมอ นอกจากนั้นยังควรเพิ่มจุดพักในที่ร่มและจุดอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้มากขึ้น เนื่องจากสภาพอากาศร้อนมากทำให้

นักท่องเที่ยวผู้รับบริการส่วนใหญ่มีแรงจูงใจในการท่องเที่ยวลดลง จนอาจส่งผลกระทบต่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในการให้บริการได้

3) ควรให้ความสำคัญกับเรื่องการเตรียมความพร้อมก่อนการจัดงาน เช่น ตรวจสอบประสิทธิภาพการใช้งานของอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ก่อนเปิดให้บริการ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาและเพิ่มความเชื่อมั่นให้แก่ผู้มารับบริการ

4) ควรให้ความสำคัญกับการประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่าง ๆ และควรปรับปรุงข้อมูลระบบสารสนเทศและเว็บไซต์ให้ทันต่อเหตุการณ์ โดยเฉพาะในส่วนของปฏิทินกิจกรรม เพราะจะช่วยดึงดูดความน่าสนใจและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการได้มากขึ้น

5) ควรแนบแผนที่แนะนำจุดเที่ยวชมอุทยานฯ พร้อมกับบัตรเข้าชม เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ โดยที่ผู้รับบริการไม่ต้องร้องขอ

6) ควรปรับปรุงระบบและกลไกการอำนวยความสะดวกให้แก่หน่วยงานภายนอกที่มาใช้บริการ เช่น มีป้ายติดยานยนต์ที่ผ่านเข้าออกพร้อมเจ้าหน้าที่จราจรและรักษาความปลอดภัย

7) ควรเตรียมความพร้อมด้านบุคลากร สิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่เพื่อรองรับการให้บริการเรื่องการจัดงานสัมมนาแบบครบวงจร เพราะผู้รับบริการสามารถใช้อุทยานหลวงราชพฤกษ์เป็นสถานที่จัดการประชุมและศึกษาดูงานในคราวเดียวกันได้

.....