

คำนำ

รายงานสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary Report) ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของ รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถาบันและโครงการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 รับผิดชอบดำเนินการสำรวจโดยมหาวิทยาลัยพายัพตามที่ได้รับมอบหมายจากสถาบันฯ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบัน เพื่อรับทราบปัญหา ข้อจำกัดของการดำเนินงานการให้บริการ รวมทั้งแนวทางการปรับปรุงการให้บริการของสถาบันฯ ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป รายงานฉบับนี้ประกอบด้วย บทนำ วิธีการสำรวจ ผลการสำรวจ ข้อเสนอแนะ แนวทางการปรับปรุงการให้บริการ และการสร้างความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันฯ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ในครั้งนี้เป็นไปตามขอบเขตที่คณะกรรมการของสถาบันฯ เป็นผู้กำหนดในพื้นที่การสำรวจ และประชากรเป้าหมายที่ต้องการศึกษา รวมทั้งประเด็นการให้บริการ คือ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกตามกรอบการประเมินฯ นอกจากนี้ ยังมี การสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) เพื่อรับทราบถึงความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่เป็นเกษตรกรบนพื้นที่สูง และเจ้าหน้าที่ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง ที่มีต่อสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ในด้านธรรมาภิบาลและการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ เสนอผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามบริบทของการบริการให้แก่เกษตรกรบนพื้นที่สูง และการให้บริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ และนำเสนอผลการสำรวจความเชื่อมั่นตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันฯ จำแนกตามพื้นที่ปฏิบัติงานโครงการ ซึ่งคณะผู้วิจัยได้สรุปในรายงานฉบับนี้ สำหรับรายละเอียดอื่น ๆ จะปรากฏในรายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

คณะผู้วิจัย

มหาวิทยาลัยพายัพ

21 สิงหาคม 2558

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

1. บทนำ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) และการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง(องค์การมหาชน) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 นี้ ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์

- 1) เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน)
- 2) เพื่อสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ของเกษตรกรบนพื้นที่สูง
- 3) เพื่อทราบปัญหา ข้อจำกัด ข้อเสนอแนะ ของการดำเนินงานการให้บริการและความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบัน และแนวทางการปรับปรุงการบริการของสถาบันให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการสะท้อนถึงความสำเร็จในการตอบสนองต่อความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการ ตัวชี้วัดความพึงพอใจของผู้รับบริการมีลักษณะเป็น “ร้อยละของระดับความพึงพอใจ” ของประชาชนผู้รับบริการ ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ควรถูกนำมาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการและเป็นแนวทางในการพัฒนางานบริการให้มีประสิทธิภาพตรงกับความต้องการของประชาชนให้ดียิ่งขึ้นตามพันธกิจเฉพาะขององค์การมหาชน การสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง(องค์การมหาชน) ที่มีการสำรวจเป็นปีที่สามติดต่อกันนี้ ทำให้สถาบันฯได้รับทราบถึงความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง(องค์การมหาชน)ในด้านธรรมาภิบาลและด้านการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ ซึ่งตัวชี้วัดความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานมีลักษณะเป็น “ร้อยละของระดับความเชื่อมั่น” ของผู้รับบริการ ดังนั้นผลการสำรวจความเชื่อมั่นฯจึงช่วยทำให้สถาบันฯมีแนวทางในการพัฒนาการบริหารจัดการองค์กรตามหลักธรรมาภิบาลต่อไป

2. วิธีการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันฯ ปีงบประมาณ พ.ศ.2558 เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)ในประเภทการวิจัยเชิงสำรวจ(Survey Research)โดยประมวลและวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ ณ ช่วงเวลาหนึ่ง โดยเน้นการวัดครั้งเดียว (One-shot Descriptive Study) เพื่อวัดระดับความพึงพอใจจากการได้รับบริการและวัดระดับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงาน

ตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันฯ รวมทั้งการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพที่เป็นข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการทั้งในด้านการให้บริการและในด้านความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสถาบันฯ

ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้น ได้สอบถามความคิดเห็นจากผู้รับบริการ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 1,206 ราย ประกอบด้วยเกษตรกรที่บนพื้นที่สูง และเจ้าหน้าที่ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง จำนวน 506 ราย และผู้รับบริการจากอุทยานหลวงราชพฤกษ์ จำนวน 700 ราย สำหรับการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันฯ ได้สอบถามจากเกษตรกรบนพื้นที่สูง และเจ้าหน้าที่ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง จำนวน 506 ราย ผู้รับบริการที่เป็นเกษตรกรประกอบด้วยผู้ที่ได้รับบริการจากสถาบันฯ จำนวน 25 แห่งในพื้นที่ปฏิบัติงานของ 1) โครงการขยายผลโครงการหลวงเพื่อแก้ปัญหาพื้นที่ปลูกฝิ่นอย่างยั่งยืน 5 แห่ง จำนวน 119 ราย 2) โครงการขยายผลโครงการหลวง 10 แห่ง จำนวน 218 ราย และ 3) ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง 10 แห่ง โดยแบ่งเป็นเกษตรกรบนพื้นที่สูง จำนวน 159 ราย และเจ้าหน้าที่ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง จำนวน 10 ราย สำหรับผู้รับบริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ประกอบด้วย 1) ประชาชนและผู้สนใจที่เข้าชมอุทยานหลวงราชพฤกษ์ จำนวน 500 ราย และ 2) ผู้เข้าร่วมฝึกอบรมและฐานการเรียนรู้ของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ จำนวน 200 ราย

การดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วยข้อคำถามลักษณะมาตราการประเมิน (Rating scale) ซึ่งวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ 5 ระดับใน 3 ประเด็นคือ 1) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีข้อคำถามสำหรับแสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามและแบบสอบถามได้รับการตรวจสอบความถูกต้อง ความเหมาะสมของเนื้อหา ภาษาที่ใช้ ซึ่งครอบคลุมตามวัตถุประสงค์จากคณะกรรมการของสถาบันฯ และมีการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม มีการจัดเก็บข้อมูลภาคสนามระหว่างเดือนมกราคม 2558 – เมษายน 2558 จากนั้นมีการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พร้อมอภิปรายผลในเชิงพรรณนาวิเคราะห์ตามข้อเท็จจริง ทั้งนี้ การแปลผลความพึงพอใจของผู้รับบริการและความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันฯ นั้น ขึ้นอยู่กับระดับ “คะแนนเฉลี่ย” ซึ่งคิดเป็น “ร้อยละ” ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	การแปลผล	
		ความพึงพอใจ	ความเชื่อมั่น
4.21-5.00	84.01-100.00	พอใจมาก	มากที่สุด
3.41-4.20	68.01-84.00	พอใจ	มาก
2.61-3.40	52.01-68.00	เฉยๆ	ปานกลาง
1.81-2.60	36.01-52.00	ไม่พอใจ	น้อย
1.00-1.80	20.00-36.00	ไม่พอใจมาก	น้อยที่สุด

3. ผลการสำรวจ

3.1 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ-เกษตรกรบนพื้นที่สูง

3.1.1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ-เกษตรกรบนพื้นที่สูง

เกษตรกรบนพื้นที่สูงมีความพึงพอใจการให้บริการของสถาบันฯ ในภาพรวมในระดับ “พอใจมาก” ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.564 คิดเป็นร้อยละ 91.28 เมื่อจำแนกตามประเด็นการให้บริการพบว่า ประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.643 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.533 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.515 ตามลำดับ (ตาราง 1)

ตาราง 1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ-เกษตรกรบนพื้นที่สูง จำแนกตามกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง	n	กระบวนการ ขั้นตอนการ ให้บริการ		เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ		สิ่งอำนวยความสะดวก		รวม		
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	การแปลผล
เกษตรกร-ศูนย์ พัฒนาโครงการ หลวง	159	4.648	92.96	4.702	94.04	4.565	91.30	4.638	92.76	พอใจมาก
เกษตรกร- โครงการขยายผล โครงการหลวง	218	4.492	89.84	4.655	93.10	4.486	89.72	4.544	90.88	พอใจมาก
เกษตรกร- โครงการขยายผล ฯ (ผืน)	119	4.466	89.32	4.559	91.18	4.523	90.46	4.516	90.32	พอใจมาก
เจ้าหน้าที่ศูนย์ พัฒนาโครงการหลวง	10	4.400	88.00	4.425	88.50	4.250	85.00	4.358	89.16	พอใจมาก
รวม	506	4.533	90.66	4.643	92.86	4.515	90.30	4.564	91.28	พอใจมาก
การแปลผล		พอใจมาก		พอใจมาก		พอใจมาก				

เมื่อจำแนกตามกิจกรรมที่ให้บริการแก่เกษตรกรทั้งหมด 12 กิจกรรม พบว่าเกษตรกรมีความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” ที่คะแนนเฉลี่ย 4.568 หรือร้อยละ 91.36 ส่วนเมื่อจำแนกตามกิจกรรม พบว่ามีกิจกรรมจำนวน 11 กิจกรรมมีระดับความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” ยกเว้นกิจกรรมการเตรียมความพร้อมชุมชนเพื่อการจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ที่มีความพึงพอใจในระดับ “พอใจ” (ตาราง 2)

ตาราง 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ-เกษตรกรบนพื้นที่สูง จำแนกตามกิจกรรม

กิจกรรม	n	กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ		เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		สิ่งอำนวยความสะดวก		รวม		
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	การแปลผล
1. อาหารปลอดภัย	18	4.819	96.38	4.889	97.78	4.778	95.56	4.829	96.58	พอใจมาก
2. ทัศนกรรม	5	4.900	98.00	4.800	96.00	4.500	90.00	4.733	94.66	พอใจมาก
3. เยาชวน	32	4.648	92.96	4.820	96.40	4.602	92.04	4.690	93.80	พอใจมาก
4. เข็มแข็ง	106	4.715	94.30	4.702	94.04	4.625	92.50	4.687	93.74	พอใจมาก
5. พื้นฟู	13	4.481	89.62	4.654	92.90	4.731	94.62	4.622	92.44	พอใจมาก
6. ไม้ผล	68	4.518	90.36	4.677	93.54	4.500	90.00	4.565	91.30	พอใจมาก
7. ธนาคารอาหารชุมชน	10	4.750	95.00	4.750	95.00	4.125	82.50	4.542	90.84	พอใจมาก
8. พี่ซึ้ง	73	4.483	89.66	4.621	92.42	4.499	89.98	4.534	90.68	พอใจมาก
9. กาแฟ	67	4.373	87.46	4.608	92.16	4.605	92.10	4.529	90.58	พอใจมาก
10. พี่ซึ้ง	56	4.429	88.58	4.545	90.90	4.496	89.92	4.490	89.80	พอใจมาก
11. สหกรณ์	32	4.500	90.00	4.547	90.94	4.211	84.22	4.419	88.38	พอใจมาก
12. ท่องเที่ยว	16	4.125	82.50	4.313	86.26	4.109	82.18	4.182	83.64	พอใจ
รวม	496	4.536	90.72	4.647	92.94	4.520	90.40	4.568	91.36	พอใจมาก
การแปลผล		พอใจมาก		พอใจมาก		พอใจมาก				

3.1.2 จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความประทับใจและแนวทางการปรับปรุงการให้บริการ

3.1.2.1 เกษตรกรบนพื้นที่สูงและเจ้าหน้าที่ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง

จุดเด่นที่เกษตรกรและเจ้าหน้าที่โครงการหลวงมีความประทับใจ คือ กระบวนการขั้นตอนในการติดต่อประสานงานมีความสะดวก รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นกันเอง สามารถทำงานร่วมกับเกษตรกรได้ดี นอกจากนั้นยังรับฟังความคิดเห็นของเกษตรกร หมั่นติดตามงาน และแก้ไขปัญหาต่างๆได้เป็นอย่างดี ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เกษตรกรมีความคิดเห็นว่าสวพส.มีการสนับสนุนวัสดุ อุปกรณ์ที่จำเป็นในแต่ละกิจกรรม และมีการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการของชุมชน

ส่วนแนวทางการปรับปรุงการให้บริการ เกษตรกรและเจ้าหน้าที่โครงการหลวงเห็นว่า สวพส.ควรแสดงให้เห็นบทบาทที่แท้จริงในด้านการดำเนินงานเพื่อป้องกันความเข้าใจที่สับสนระหว่างบทบาทหน้าที่ของ สวพส.กับโครงการหลวง ทั้งยังควรจัดกิจกรรมต่างๆ ให้ตรงตามแผนงานที่กำหนดไว้ ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเห็นว่าเจ้าหน้าที่ควรสื่อสารภาษาท้องถิ่นได้ และสวพส.ไม่ควรโยกย้ายหรือสับเปลี่ยนตำแหน่งเจ้าหน้าที่บ่อยเกินไป นอกจากนี้ยังควรประชุมปรึกษาหารือกับเกษตรกรในเรื่องช่วงเวลาที่เข้าไปทำกิจกรรมก่อนการลงมือปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าร่วมกิจกรรมให้แก่ผู้รับบริการ ส่วนในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเห็นว่าควรเลือกใช้สื่อที่เหมาะสม เพื่อให้สามารถเข้าใจได้ง่ายและเห็นภาพตามได้ชัดเจน

3.1.2.2 เกษตรกรบนพื้นที่สูง-โครงการขยายผลโครงการหลวง

จุดเด่นที่เกษตรกรโครงการขยายผลโครงการหลวงมีความประทับใจคือในด้านการบริการ ขั้นตอนมีกระบวนการทำงานที่ตอบสนองต่อความต้องการของชุมชน โดยมีการสอบถามความต้องการของเกษตรกรก่อนการให้บริการ นอกจากนี้ยังสามารถให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว และชัดเจน ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเห็นว่าเจ้าหน้าที่มีการติดตามผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ ทั้งยังให้คำแนะนำและให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ทำให้เกษตรกรมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น รวมทั้งมีการสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็น และมีการพาเกษตรกรไปศึกษาดูงานนอกสถานที่

ส่วนแนวทางการปรับปรุงการให้บริการ เกษตรกรเห็นว่าควรมีการนัดหมายวันเวลาการเข้าร่วมกิจกรรมล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วัน เพื่อให้เกษตรกรสามารถบริหารตารางเวลาในการเข้าร่วมกิจกรรมได้ นอกจากนี้ยังเห็นว่าควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้สอดคล้องกับพื้นที่ที่ดูแล เพื่อให้สามารถติดตามงานได้อย่างทั่วถึง และควรกำหนดการจัดประชุมสำหรับเจ้าหน้าที่เป็น 2 ครั้งต่อเดือน โดยมีการสลับผลัดเปลี่ยนกันไปประชุมเพื่อให้มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ได้ตลอดระยะเวลาการให้บริการ ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เห็นว่าควรปรับปรุงเรื่องวัสดุ อุปกรณ์การเกษตรให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน และควรมีจำนวนที่เพียงพอกับจำนวนเกษตรกร

3.1.2.3 เกษตรกรบนพื้นที่สูง-โครงการขยายผลโครงการหลวงเพื่อแก้ปัญหาพื้นที่ปลูกฝิ่นอย่างยั่งยืน

จุดเด่นที่เกษตรกรโครงการขยายผลโครงการหลวงเพื่อแก้ปัญหาพื้นที่ปลูกฝิ่นอย่างยั่งยืน มีความประทับใจคือ เห็นว่าสวพส.สามารถดำเนินงานได้ตอบสนองต่อความต้องการของชุมชน มีการนัดหมายเวลาในการทำกิจกรรมล่วงหน้า รวมทั้งนำสิ่งของมาสนับสนุนและแจกจ่ายแก่ชาวบ้านอย่างเท่าเทียมและทั่วถึง ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเห็นว่าเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ มีความรับผิดชอบ สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างทันท่วงที นอกจากนี้ยังทำงานด้วยความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่เกษตรกร และมีความอดทนในการทำงาน ถึงแม้ว่าจะต้องรับผิดชอบและปฏิบัติงานในพื้นที่ที่ห่างไกล

ส่วนแนวทางการปรับปรุงการให้บริการ เกษตรกรเห็นว่าควรมีการปรับปรุงเรื่องการวางแผนการดำเนินงานในแต่ละกิจกรรม และเห็นว่าควรมีการเพิ่มตำแหน่งเจ้าหน้าที่ในพื้นที่เนื่องจากจำนวนเจ้าหน้าที่มีน้อยเมื่อเปรียบเทียบกับพื้นที่ที่ต้องดูแลรับผิดชอบ นอกจากนี้ยังควรมีการชี้แจงและทำความเข้าใจกับเกษตรกรด้วยภาษาท้องถิ่นเพื่อป้องกันความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เห็นว่าควรมีการสนับสนุนหรือจัดหาโต๊ะ เก้าอี้ให้เพียงพอกับจำนวนเกษตรกร

3.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์

3.2.1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของอุทยานหลวงราชพฤกษ์

ผู้รับบริการจากอุทยานหลวงราชพฤกษ์ มีความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.408 คิดเป็นร้อยละ 88.16 เมื่อจำแนกตามประเด็นการให้บริการพบว่า ประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.492 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.399 และด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการมีความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.335 ตามลำดับ (ตาราง 3)

ตาราง 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ-อุทยานหลวงราชพฤกษ์ จำแนกตามกลุ่มของผู้รับบริการ

กลุ่มของผู้รับบริการ	n	กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ		เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		สิ่งอำนวยความสะดวก		รวม		
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	การแปลผล
ผู้เข้าร่วมฝึกอบรมและฐานการเรียนรู้	200	4.412	88.24	4.513	90.26	4.435	88.70	4.452	89.04	พอใจมาก
ประชาชนและผู้สนใจที่เข้าชมอุทยานหลวงราชพฤกษ์	500	4.257	85.14	4.284	85.68	4.549	90.98	4.363	87.26	พอใจมาก
รวม	700	4.335	86.70	4.399	87.98	4.492	89.84	4.408	88.16	พอใจมาก
การแปลผล		พอใจมาก		พอใจมาก		พอใจมาก				

3.2.2 จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความประทับใจและแนวทางการปรับปรุงการให้บริการ

3.2.2.1 ผู้เข้าร่วมฝึกอบรมและฐานการเรียนรู้

จุดเด่นที่ผู้เข้าร่วมฝึกอบรมและฐานการเรียนรู้มีความประทับใจคือ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่เป็นอย่างดี มีความเป็นกันเอง สามารถอธิบายหรือแนะนำให้ความรู้ในเรื่องต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจน ด้านประเด็นเนื้อหาที่นำมาถ่ายทอดก็มีความทันสมัย เข้าใจง่าย ทำให้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ ด้านกระบวนการขั้นตอนในการขอรับบริการไม่ยุ่งยาก มีความสะดวกรวดเร็ว ในด้านสถานที่มีความโดดเด่น สวยงาม และบรรยากาศดี

ส่วนแนวทางการปรับปรุงการให้บริการ ผู้ใช้บริการเห็นว่าระยะเวลาที่ใช้ในการทำกิจกรรมแต่ละฐานสั้นเกินไป โดยควรจัดเวลาในแต่ละฐานให้สอดคล้องกับเนื้อหาและรูปแบบของกิจกรรม นอกจากนี้ยังควรกำหนดให้มีเจ้าหน้าที่อยู่ประจำในทุกฐาน ด้านรูปแบบการจัดกิจกรรมเห็นว่าควรเน้นรูปแบบกิจกรรมที่มีความสนุกสนานและเน้นการปฏิบัติให้มากขึ้น ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรปรับปรุงเรื่องวิธีการพูดของวิทยากรโดยควรพูดให้ช้าลง ส่วนประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเห็นว่าควรปรับปรุงเรื่องอุปกรณ์เครื่องขยายเสียง โดยควรเลือกใช้อุปกรณ์ที่เหมาะสมกับจำนวนคนและพื้นที่

3.2.2.2 ประชาชนและผู้สนใจที่เข้าชมอุทยานหลวงราชพฤกษ์

จุดเด่นที่ประชาชนและผู้สนใจที่เข้าชมอุทยานหลวงราชพฤกษ์ มีความประทับใจคือ กระบวนการการให้บริการไม่ยุ่งยาก สะดวกรวดเร็ว เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ส่วนสถานที่ที่สะอาด กว้างขวาง มีความสวยงาม และมีต้นไม้ดอกไม้บานนานาชนิด

แนวทางการปรับปรุงการให้บริการ ผู้ใช้บริการเห็นว่า ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้อยู่ประจำในจุดให้บริการที่มีความโดดเด่นและน่าสนใจ เจ้าหน้าที่ควรปรับวิธีการพูดให้ช้าลงและควรปรับปรุงเรื่องการอธิบายนำชมสถานที่ให้ชัดเจน เข้าใจง่าย รวมทั้งควรเพิ่มสัดส่วนเวลาการนำชมประวัติหรืออธิบายรายละเอียดความน่าสนใจของแต่ละสถานที่ให้มากขึ้น นอกจากนี้ยังควรมีการตั้งจุดประชาสัมพันธ์และจุดให้บริการเพื่อติดต่อสอบถามไว้ในหลาย ๆ แห่ง เพื่ออำนวยความสะดวกในกรณีที่ผู้รับบริการต้องการสอบถามข้อมูลต่าง ๆ ในระหว่างการเข้าชมสถานที่ และควรปรับกระบวนการการประชาสัมพันธ์ในเชิงรุกให้มากขึ้น ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเห็นว่าควรเพิ่มจำนวนรถรางให้เพียงพอกับความต้องการของนักท่องเที่ยว และควรเพิ่มจุดพักที่ให้ร่มเงา เพื่อช่วยสร้างบรรยากาศให้เย็นสบายร่มรื่น เช่น ปลูกต้นไม้ใหญ่สองข้างทางเดินเพื่อให้ร่มเงา อีกทั้งควรมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกเพิ่มเติม เช่น จักรยาน เครื่องเล่นต่าง ๆ อุปกรณ์สำหรับการออกกำลังกาย เป็นต้น

3.3 ผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง(องค์การมหาชน)

เกษตรกรที่ได้รับการถ่ายทอดความรู้ตามแนวทางโครงการหลวงมีความเชื่อมั่นในระดับ “มากที่สุด” ที่คะแนนเฉลี่ย 4.489 คิดเป็นร้อยละ 89.78 เมื่อจำแนกตามประเด็นพบว่าประเด็นด้านธรรมาภิบาลมีความเชื่อมั่นในระดับ “มากที่สุด” ที่คะแนนเฉลี่ย 4.554 คิดเป็นร้อยละ 91.08 ประเด็นด้านการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบมีความเชื่อมั่นในระดับ “มากที่สุด” ที่คะแนนเฉลี่ย 4.399 คิดเป็นร้อยละ 87.98 (ตาราง 4)

ตาราง 4 ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานฯ-เกษตรกรกรบนพื้นที่สูง และเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์พัฒนา
โครงการหลวง-จำแนกตามกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง	ธรรมาภิบาล			การป้องกันการทุจริต และประพฤติมิชอบ			รวม			
	n	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	n	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	n	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	การแปลผล
เกษตรกร-ศูนย์พัฒนา โครงการหลวง	159	4.624	92.48	156	4.453	89.06	159	4.543	90.86	มากที่สุด
เกษตรกร-โครงการ ขยายผลโครงการหลวง	218	4.519	90.38	179	4.399	87.98	218	4.486	89.72	มากที่สุด
เกษตรกร-โครงการ ขยายผลฯ (ฝืน)	119	4.540	90.80	114	4.364	87.28	119	4.453	89.06	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่-ศูนย์พัฒนา โครงการหลวง	10	4.567	91.34	10	3.926	78.52	10	4.311	86.22	มากที่สุด
รวม	506	4.554	91.08	458	4.399	87.98	506	4.489	89.78	มากที่สุด
การแปลผล	มากที่สุด			มากที่สุด						

ผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานฯของเกษตรกรบนพื้นที่สูง เมื่อจำแนกตาม
กิจกรรมที่ให้บริการแก่เกษตรกรทั้งหมด 12 กิจกรรม พบว่าได้คะแนน 4.496 หรือร้อยละ 89.92
ซึ่งอยู่ในระดับ “มากที่สุด” เมื่อจำแนกตามกิจกรรม พบว่ามีกิจกรรมจำนวน 11 กิจกรรม ที่มีระดับ
ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานฯ ในระดับ “มากที่สุด” ยกเว้น กิจกรรมการเตรียมความพร้อมชุมชนเพื่อ
การจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ที่มีระดับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานฯ ในระดับ “มาก” (ตาราง 5)

ตาราง 5 ธรรมาภิบาลและการป้องกันการทุจริตฯ-เกษตรกรกรบนพื้นที่สูง จำแนกตามกิจกรรม

กิจกรรม	ธรรมาภิบาล			การป้องกันการทุจริต และประพฤติมิชอบ			รวม			
	n	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	n	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	n	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	การแปลผล
1. อาหารปลอดภัย	18	4.803	96.06	18	4.833	96.66	18	4.818	96.36	มากที่สุด
2. หัตถกรรม	5	4.822	96.44	4	4.667	93.34	5	4.767	95.34	มากที่สุด
3. ธนาคาร อาหารชุมชน	10	4.527	90.54	10	5.000	100.00	10	4.764	95.28	มากที่สุด
4. ฟันฟู	13	4.692	93.84	13	4.800	96.00	13	4.701	94.02	มากที่สุด
5. ยาวชน	32	4.694	93.88	32	4.615	92.30	32	4.655	93.10	มากที่สุด
6. เข็มแข็ง	106	4.678	93.56	104	4.522	90.44	106	4.609	92.18	มากที่สุด
7. พี่ขไร	56	4.556	91.12	55	4.476	89.52	56	4.512	90.24	มากที่สุด
8. สหกรณ์	32	4.538	90.76	22	4.197	83.94	32	4.479	89.58	มากที่สุด
9. พี่ซผัก	73	4.527	90.54	73	4.385	87.70	73	4.474	89.48	มากที่สุด
10. กาแฟ	66	4.566	91.32	49	4.211	84.22	66	4.448	88.96	มากที่สุด
11. ไม้ผล	68	4.476	89.52	61	4.339	86.78	68	4.411	88.22	มากที่สุด
12. ท่องเที่ยว	16	4.035	80.70	16	3.896	77.92	16	3.965	79.30	มาก
รวม	495	4.558	91.16	457	4.409	88.18	495	4.496	89.92	มากที่สุด
การแปลผล	มากที่สุด			มากที่สุด						

3.3.2 จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความประทับใจและแนวทางการปรับปรุงการให้บริการ

3.3.2.1 ด้านธรรมาภิบาล

ด้านธรรมาภิบาล พบว่าเกษตรกรมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเพื่อเสนอปัญหาและแนวทางการปรับปรุงแก้ไข รวมทั้งมีความเชื่อมั่นในการปฏิบัติตามกฎ ข้อบังคับ ในการรับบริการจาก สวพส. นอกจากนี้ยังเห็นว่าสวพส.มีการติดตามประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเห็นว่าบุคลากรของ สวพส.ทำงานด้วยความตั้งใจ มุ่งมั่น มีความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ มีมนุษยสัมพันธ์ มีความสุภาพและมีไมตรีจิตพร้อมให้บริการ แต่ในประเด็นแนวทางการปรับปรุงการให้บริการในด้านธรรมาภิบาล เห็นว่าเรื่องธรรมาภิบาลเป็นเรื่องที่มีความละเอียดอ่อนและเข้าใจยาก ทำให้ยังไม่สามารถมองเห็นภาพได้อย่างเป็นรูปธรรม และเป็นเรื่องที่เกษตรกรยังขาดความเข้าใจ ดังนั้นสวพส.จึงควรจัดให้มีการอบรมเรื่องธรรมาภิบาลเพิ่มเติม โดยควรจัดอบรมหรือจัดทำสื่อเผยแพร่ความรู้ด้านธรรมาภิบาลเป็นภาษาพื้นถิ่นเพื่อให้เกษตรกรสามารถรับรู้ และทำความเข้าใจในประเด็นต่างๆได้อย่างเข้าใจง่ายและชัดเจนมากยิ่งขึ้น

3.3.2.1 ด้านการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ด้านการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ สวพส.ควรนำเจ้าหน้าที่ส่วนกลางลงพื้นที่ เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ให้ความรู้ด้านการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยมีการแจ้งกฎระเบียบ นโยบาย และมาตรการการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบให้แก่เกษตรกรทราบอย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรม รวมทั้งควรแจ้งช่องทางในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานส่วนกลาง เพื่อแจ้งข้อร้องเรียน อาทิ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ เพราะเกษตรกรไม่ทราบว่ากล่องรับความคิดเห็นที่มีการติดตั้งอยู่ในแต่ละพื้นที่นั้นมีความสำคัญ และมีประโยชน์อย่างไร หรือหากเกิดการทุจริตขึ้นจะสามารถร้องเรียนหรือแจ้งข้อมูลได้ที่ใคร รวมทั้งจะสามารถแจ้งได้ผ่านช่องทางใดจึงจะปลอดภัยและประสบผลสำเร็จ

3.4 ข้อเสนอแนะ

คณะผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะแก่สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) เพื่อเป็นแนวทางการปรับปรุงการให้บริการในภาพรวม ดังนี้

3.4.1 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของเกษตรกรบนพื้นที่สูง

3.4.1.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

(1) สวพส. ควรมีการวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรคในการดำเนินงาน และทบทวน/ตรวจสอบความต้องการของเกษตรกร รวมทั้งของเจ้าหน้าที่โครงการหลวงในทุกไตรมาส เพื่อนำมาปรับปรุง วางแผนงานในอนาคต

(2) สวพส. ควรมีแผนงานในการบูรณาการกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเกษตรกร เพื่อการพัฒนางานให้ครบวงจรและตอบสนองต่อความต้องการของเกษตรกรผู้รับบริการ

(3) ในด้านการดำเนินงานยังมีข้อจำกัดด้านบุคลากรที่ไม่เพียงพอ คณะผู้วิจัยเห็นว่าสวพส.ควรเพิ่มจำนวนบุคลากรในระดับปฏิบัติหรือเป็นลักษณะของอาสาสมัคร โดยคัดเลือกจากเกษตรกรในพื้นที่ที่มีความเชี่ยวชาญในเรื่องนั้น ๆ

(4) ในประเด็นความเข้าใจของผู้รับบริการที่เกิดความสับสนระหว่างบทบาทหน้าที่ของ สวพส.กับศูนย์พัฒนาโครงการหลวงนั้น คณะผู้วิจัยเห็นว่าสวพส.ควรกำหนดให้เจ้าหน้าที่ชี้แจงแก่ผู้รับบริการทราบทุกครั้งว่า สวพส.มีบทบาทหน้าที่อย่างไรในการดำเนินกิจกรรมนั้น ๆ

(5) สวพส.ควรวางแผนงานให้สอดคล้องกับบริบทของชุมชน รวมทั้งควรปรับกลไกและรูปแบบปฏิบัติให้สอดคล้องกับสภาพปัญหาในแต่ละพื้นที่

3.4.1.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

(1) สวพส.ควรเผยแพร่ผลการประเมินความพึงพอใจด้านการให้บริการ รวมทั้งข้อเสนอแนะ แนวทางการปรับปรุงการให้บริการให้แก่บุคลากร และผู้รับบริการในพื้นที่ทราบ เช่น แจกใบที่ประชุม บอร์ดประชาสัมพันธ์ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถตรวจสอบได้ว่าข้อเสนอแนะดังกล่าวจะเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขกระบวนการให้บริการในภายหลัง

(2) สวพส.ควรระดมความคิดเห็นในเรื่องการวางแผนงานในการลงพื้นที่ หรือ การเลือกกิจกรรม จากผู้เกี่ยวข้องในระดับล่างสู่ระดับบน (เกษตรกร เจ้าหน้าที่ในพื้นที่ ผู้บริหาร) เพื่อให้สามารถนำไปสู่การปฏิบัติในระดับพื้นที่ได้อย่างเหมาะสม

(3) สวพส.ควรหาแนวทางในการประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่ในพื้นที่กับเจ้าหน้าที่ส่วนกลางให้มากขึ้น เพื่อสร้างความเข้าใจในการทำงานร่วมกัน อันจะนำไปสู่การปฏิบัติงานในระดับพื้นที่ เพราะในบางครั้งการสื่อสารที่ไม่ชัดเจนอาจทำให้ผลของการสื่อสารคลาดเคลื่อน จนส่งผลกระทบต่อกระบวนการให้บริการแก่เกษตรกรในพื้นที่ได้

(4) สวพส. ควรปรับกลยุทธ์ด้านการตลาด และควรเร่งสร้างความเข้าใจแก่ผู้รับบริการในเรื่องปัญหาและข้อจำกัดด้านการตลาดอย่างทันท่วงที เพราะถึงแม้ว่า สวพส. จะมีการจัดทำแผนการตลาดรองรับผลผลิตด้านการเกษตรให้แก่ผู้รับบริการ แต่แผนการตลาดดังกล่าวยังไม่เข้มแข็งเท่าที่ควร ทำให้ผู้รับบริการส่วนใหญ่ต้องการให้มีการแก้ไขปัญหาระบบการตลาดให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

(5) สวพส. ควรปรับกลยุทธ์ด้านการท่องเที่ยว โดยมุ่งผลักดันไปยังพื้นที่ให้บริการที่มีแหล่งท่องเที่ยวซึ่งมีศักยภาพและมีความเหมาะสม เช่น มีวิถีชุมชนที่น่าสนใจ มีลักษณะทางกายภาพที่โดดเด่น มีความพร้อมด้านการคมนาคมหรือด้านสุขอนามัย ทั้งนี้ก็เพื่อปรับปรุงโครงการท่องเที่ยวให้มีมาตรฐานและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้มากขึ้น

3.4.2 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์

3.4.2.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

(1) อุทยานหลวงราชพฤกษ์ ควรมีการวางแผนกระบวนการดำเนินงานของฐานการเรียนรู้ให้ชัดเจนยิ่งขึ้น โดยควรมีการวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมายเพื่อกำหนดประเภท และจำนวนของกลุ่มเป้าหมายที่มารับบริการให้ชัดเจน รวมทั้งควรออกแบบกิจกรรมให้หลากหลาย เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม

(2) อุทยานหลวงราชพฤกษ์ ควรให้ความสำคัญกับการวางแผนการจัดกิจกรรมตลอดทั้งปี ทั้งในส่วนที่เป็นกิจกรรมชมสวนและในส่วนที่เป็นกิจกรรมพิเศษ โดยมุ่งประชาสัมพันธ์ให้แก่ประชาชนรับทราบทางเว็บไซต์ หรือช่องทางอื่น ๆ เพื่อกระตุ้นความสนใจและเพื่อให้ประชาชนสามารถวางแผนการการท่องเที่ยวหรือวางแผนการเข้าร่วมกิจกรรมได้

(3) อุทยานหลวงราชพฤกษ์ ควรกำหนดให้มีกระบวนการตรวจสอบสภาพการใช้งานของอุปกรณ์ เช่น ป้ายชี้ทาง ป้ายข้อมูลพันธุ์พืช สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ รวมทั้งสภาพความสวยงามของสถานที่ ในทุกไตรมาส

(4) อุทยานหลวงราชพฤกษ์ ควรสนับสนุนให้หน่วยงานที่ไม่แสวงหาผลกำไรเข้ามาทำกิจกรรมในโอกาสสำคัญ ๆ โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย เพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร และตอบสนองความต้องการของชุมชนอย่างแท้จริง

3.4.2.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

(1) อุทยานหลวงราชพฤกษ์ ควรมีการตั้งจุดประชาสัมพันธ์และติดต่อสอบถามไว้ในหลาย ๆ จุด เพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึง รวมทั้งควรเพิ่มจำนวนบุคลากรให้เพียงพอกับการให้บริการด้วย

(2) อุทยานหลวงราชพฤกษ์ ควรจัดสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มเติมให้แก่ผู้รับบริการ ทั้งในส่วนของฐานการเรียนรู้และในส่วนของผู้รับบริการทั่วไป เช่น จุดให้บริการเช่ารถจักรยาน จุด Wi-Fi Free ไมโครโฟนไร้สายสำหรับการให้บริการของฐานการเรียนรู้ จักรยานน้ำ เป็นต้น

3.4.3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง

(1) สวพส.ควรจัดทำแผนงานด้านธรรมาภิบาล ด้านการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้เจ้าหน้าที่จากส่วนกลางนำไปเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ให้ความรู้และทำความเข้าใจกับเกษตรกร

(2) สวพส.ควรแจ้งผลการประเมินความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานฯ ปัญหาอุปสรรค รวมทั้งข้อเสนอแนะให้แก่บุคลากร และผู้รับบริการในพื้นที่ทราบ เช่น แจ้งในที่ประชุม บอร์ดประชาสัมพันธ์ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถตรวจสอบได้ว่าข้อเสนอแนะดังกล่าวจะเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขกระบวนการให้บริการในภายหลัง

(3) สวพส.ควรจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ช่องทางการร้องเรียนเรื่องการทุจริต และประพฤตินิยมชอบโดยนำไปติดเผยแพร่ในสถานที่สาธารณะหรือสถานที่สำคัญของชุมชน อาทิ ศาลา อเนกประสงค์ บ้านผู้ใหญ่บ้าน หรือบ้านของผู้นำชุมชน

(4) สวพส.ควรมีการอบรมหรือชี้แจงความรู้เรื่องหลักธรรมาภิบาล รวมถึงแจ้งช่องทางในการร้องเรียนให้แก่เกษตรกรรับทราบอย่างน้อย 2 ครั้งในหนึ่งปี หรือหากเป็นไปได้ควรมีการเชื่อมโยงเนื้อหาดังกล่าวเข้ากับการจัดกิจกรรมที่ให้บริการ ทั้งนี้ควรจัดอบรมหรือจัดทำสื่อเผยแพร่ความรู้ด้านธรรมาภิบาลเป็นภาษาพื้นถิ่นเพื่อให้เกษตรกรสามารถรับรู้ และทำความเข้าใจในประเด็นต่าง ๆ ได้อย่างเข้าใจง่ายและชัดเจนมากยิ่งขึ้น