

## คำนำ

รายงานสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary) เป็นส่วนหนึ่งของรายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) และโครงการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 รับผิดชอบดำเนินการสำรวจโดยมหาวิทยาลัยพายัพตามที่ได้รับมอบหมายจากสถาบันฯ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันฯ เพื่อรับทราบปัญหา ข้อจำกัดของการดำเนินงานการให้บริการ รวมทั้งแนวทางการปรับปรุงการให้บริการของสถาบันฯ ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป รายงานฉบับนี้ประกอบด้วย บทนำ วิธีการสำรวจ ผลการสำรวจ ข้อเสนอแนะ แนวทางการปรับปรุงการให้บริการ และการสร้างความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันฯ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ในครั้งนี้เป็นไปตามขอบเขตที่ทางคณะกรรมการของสถาบันฯ เป็นผู้กำหนดพื้นที่การสำรวจ ประชากรเป้าหมายที่ต้องการศึกษา รวมทั้งประเด็นที่ต้องการให้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการซึ่งมี 3 ประเด็นหลักคือ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามกรอบการประเมินสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

สำหรับการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ในปี พ.ศ. 2559 นี้ เป็นการสำรวจต่อเนื่องเป็นปีที่สี่ เพื่อรับทราบถึงความเชื่อมั่นของผู้รับบริการเกษตรกรบนพื้นที่สูงที่มีต่อสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ในด้านธรรมาภิบาลและการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ

คณะผู้วิจัยได้สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามบริบทของการบริการให้แก่เกษตรกรบนพื้นที่สูง และการให้บริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ และผลการสำรวจความเชื่อมั่นตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันฯ จำแนกตามพื้นที่ปฏิบัติงานโครงการ สำหรับรายละเอียดอื่น ๆ ปรากฏในรายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

คณะผู้วิจัย

มหาวิทยาลัยพายัพ

2 สิงหาคม 2559

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

### 1. บทนำ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) และการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 นี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) 2) เพื่อสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ของเกษตรกรบนพื้นที่สูง และ 3) เพื่อทราบปัญหา ข้อจำกัด ข้อเสนอแนะของการดำเนินงานการให้บริการและความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบัน และแนวทางการปรับปรุง การบริการของสถาบันให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

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

### 2. วิธีการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันฯ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ในประเภทของการวิจัยแบบสำรวจ (Survey Research) โดยประมวลและวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ ณ ช่วงเวลาหนึ่ง โดยเน้นการวัดครั้งเดียว (One-shot Descriptive Study) เพื่อวัดระดับความพึงพอใจจากการได้รับบริการและวัดระดับความ

เชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันฯ รวมทั้งการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพที่เป็นข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการและในด้านความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสถาบันฯ

ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้น ได้สอบถามความคิดเห็นจากผู้รับบริการกลุ่มตัวอย่าง รวมทั้งสิ้น 1,163 ราย จากหน่วยบริการฯ 33 แห่ง ในพื้นที่ปฏิบัติงานของ 1) ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง 2) โครงการขยายผลโครงการหลวง 3) โครงการขยายผลโครงการหลวง เพื่อแก้ปัญหาพื้นที่ปลูกฝิ่นอย่างยั่งยืน และ 4) โครงการรักษาน้ำเพื่อพระแม่ของแผ่นดิน ประกอบด้วยเกษตรกรบนพื้นที่สูงและเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์พัฒนาโครงการหลวง รวมจำนวน 644 ราย และผู้รับบริการจากอุทยานหลวงราชพฤกษ์ ประกอบด้วยประชาชนและผู้สนใจทั่วไปที่เข้าชมอุทยานหลวงราชพฤกษ์และผู้เข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ รวมจำนวน 519 ราย

สำหรับการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันฯ นั้นได้สอบถามจากผู้รับบริการกลุ่มตัวอย่าง จากหน่วยบริการฯ 33 แห่ง ในพื้นที่ปฏิบัติงานของ 1) ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง 2) โครงการขยายผลโครงการหลวง 3) โครงการขยายผลโครงการหลวง เพื่อแก้ปัญหาพื้นที่ปลูกฝิ่นอย่างยั่งยืน และ 4) โครงการรักษาน้ำเพื่อพระแม่ของแผ่นดิน ประกอบด้วยเกษตรกรบนพื้นที่สูงและเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์พัฒนาโครงการหลวง รวมจำนวน 644 ราย

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วยข้อคำถามลักษณะมาตราการประเมิน (Rating scale) ซึ่งวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ 5 ระดับ ใน 3 ประเด็นคือ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีข้อคำถามสำหรับแสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม และแบบสอบถามได้รับการตรวจสอบความถูกต้อง ความเหมาะสมของเนื้อหาและภาษาที่ใช้ซึ่งครอบคลุมตามวัตถุประสงค์จากคณะกรรมการของสถาบันฯ มีการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม มีการจัดเก็บข้อมูลภาคสนามระหว่างเดือนมกราคม - เมษายน 2559 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 สำหรับการแปลผลความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันฯ 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 ซึ่งผลการสำรวจสรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ และความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันฯ มีดังนี้

### 3. ผลการสำรวจ

#### 3.1 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

##### 3.1.1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเกษตรกรบนพื้นที่สูง

เกษตรกรบนพื้นที่สูงที่มีความพึงพอใจในการให้บริการของสถาบันฯ ในภาพรวมในระดับ “พอใจมาก” ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.676 (จากคะแนนเต็ม 5) ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 93.52 โดยมีความพึงพอใจในการให้บริการในระดับ “พอใจมาก” ทั้ง 3 ประเด็นการให้บริการโดยพึงพอใจสูงสุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.738 (ร้อยละ 94.76) รองลงไปที่ประเด็นด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.660 (ร้อยละ 93.20) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.614 (ร้อยละ 92.28) ตามลำดับ

เมื่อจำแนกผลการสำรวจความพึงพอใจตามประเภทของผู้รับบริการทั้ง 5 กลุ่มใน 4 พื้นที่โครงการ พบว่าผู้รับบริการทุกกลุ่มมีความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” โดยที่เกษตรกรในพื้นที่บริการของโครงการขยายผลโครงการหลวงเพื่อแก้ไขปัญหาพื้นที่ปลูกฝิ่นอย่างยั่งยืนมีความพึงพอใจสูงสุด ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.777 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.54 รองลงไปที่เกษตรกรในพื้นที่บริการของศูนย์พัฒนาโครงการหลวง (ร้อยละ 94.98) เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์พัฒนาโครงการหลวง (ร้อยละ 94.16) เกษตรกรในพื้นที่โครงการรักษาน้ำเพื่อพระแม่ของแผ่นดิน (ร้อยละ 93.88) และ เกษตรกรในพื้นที่โครงการขยายผลโครงการหลวง (ร้อยละ 89.08) ตามลำดับ โดยผู้รับบริการในทุกพื้นที่โครงการมีความพึงพอใจสูงสุดในประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตาราง 1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ จำแนกตามพื้นที่ปฏิบัติงานโครงการ

พื้นที่โครงการ	n (644)	คะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในแต่ละประเด็นการให้บริการ <sup>1</sup>				%	แปลผล
		กระบวนการ	เจ้าหน้าที่	ความสะดวก	คะแนนเฉลี่ย		
1. ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง							
-เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ	10	4.725	4.800	4.600	4.708	94.16	พอใจมาก
-เกษตรกร	212	4.747	4.823	4.675	4.749	94.98	พอใจมาก
2. โครงการขยายผลโครงการหลวง	276	4.409	4.454	4.410	4.454	89.08	พอใจมาก
3. โครงการขยายผลฯ (ฝิ่น)	100	4.779	4.818	4.734	4.777	95.54	พอใจมาก
4. โครงการรักษาน้ำ	46	4.641	4.794	4.649	4.694	93.88	พอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย	644	4.660	4.738	4.614	4.676	93.52	พอใจมาก
ร้อยละ (%)		93.20	94.76	92.28	93.52		
การแปลผล		พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจมาก		

หมายเหตุ 1) ประเด็นการให้บริการ: ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ, ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ, ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

และเมื่อจำแนกผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นรายกิจกรรมที่ได้ให้บริการแก่เกษตรกรบนพื้นที่สูง จำนวน 14 กิจกรรม พบว่าเกษตรกรมีความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” ในทุกกิจกรรม โดยกิจกรรมที่เกษตรกรบนพื้นที่สูงมีความพึงพอใจสูงสุด 5 ลำดับแรก คือ 1) การพัฒนาเยาวชนบนพื้นที่สูง “เยาวชน” 2) การสนับสนุนการถ่ายทอดเทคโนโลยีและการเรียนรู้การปรับปรุงบำรุงดินบนพื้นที่สูง “การปรับปรุงดิน” 3) การฟื้นฟูและอนุรักษ์งานหัตถกรรมของชนเผ่าบนพื้นที่สูง “หัตถกรรม” 4) การสนับสนุนการถ่ายทอดเทคโนโลยีและการเรียนรู้การปลูกชาและกาแฟอราบิก้า “ชาและกาแฟอราบิก้า” และ 5) การเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนบนพื้นที่สูง “เข้มแข็ง”

ตาราง 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถาบันฯ จำแนกรายกิจกรรม

ชื่อกิจกรรม <sup>1</sup>	n	คะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในแต่ละประเด็นการให้บริการ <sup>2</sup>				%	การแปลผล
		กระบวนการ	เจ้าหน้าที่	ความสะดวก	คะแนนเฉลี่ย		
1.เยาวชน	16	4.953	4.953	4.938	4.948	98.96	พอใจมาก
2.การปรับปรุงบำรุงดิน	10	4.825	4.850	4.800	4.825	96.50	พอใจมาก
3.หัตถกรรม	38	4.849	4.842	4.743	4.811	96.22	พอใจมาก
4.ชาและกาแฟอราบิก้า	74	4.723	4.835	4.689	4.749	94.98	พอใจมาก
5.เข้มแข็ง	124	4.758	4.831	4.627	4.739	94.78	พอใจมาก
6.พืชไร่	50	4.695	4.765	4.627	4.696	93.92	พอใจมาก
7.ท่องเที่ยว	36	4.699	4.743	4.604	4.682	93.64	พอใจมาก
8.พืชผักและสมุนไพร	95	4.513	4.632	4.553	4.566	91.32	พอใจมาก
9.ป่าชาวบ้าน	15	4.433	4.733	4.283	4.483	89.66	พอใจมาก
10.ไม้ผล	106	4.427	4.559	4.436	4.474	89.48	พอใจมาก
11.อาหารปลอดภัย	44	4.398	4.546	4.460	4.468	89.36	พอใจมาก
12.ความหลากหลายทางชีวภาพ	9	4.389	4.639	4.333	4.454	89.08	พอใจมาก
13.เลี้ยงสัตว์และประมง	31	4.339	4.540	4.452	4.444	88.88	พอใจมาก
14.การตลาดและสหกรณ์	12	4.438	4.354	4.354	4.382	87.64	พอใจมาก

หมายเหตุ 1) ชื่อกิจกรรมที่ปรากฏเป็นชื่อย่อ เช่น “เยาวชน” หมายถึง การพัฒนาเยาวชนบนพื้นที่สูง

2) ประเด็นการให้บริการ: ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ, ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ, ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก,

### 3.1.2 ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่น ปัญหาอุปสรรคและแนวทางการปรับปรุงการให้บริการ

ผู้รับบริการในพื้นที่สูงมีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นเพื่อแก้ไขปัญหาและข้อจำกัดของการดำเนินงานการให้บริการแก่เกษตรกรบนพื้นที่สูง จำแนกตามพื้นที่ปฏิบัติงานโครงการ ดังนี้

1) ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง - เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์พัฒนาโครงการหลวงและเกษตรกรบนพื้นที่สูงมีความเห็นสอดคล้องกันว่าเจ้าหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ที่ปฏิบัติหน้าที่สนับสนุนงานพัฒนาในพื้นที่ของศูนย์พัฒนาโครงการหลวงแต่ละแห่งนั้นเป็นผู้ที่มีความพร้อม ความเต็มใจ ความเอาใจใส่และความกระตือรือร้น ในการให้บริการ และมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ให้บริการ และเพื่อให้มีการบริการให้ดียิ่งขึ้นไปนั้นควรมีการจัดระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น พิจารณาความเหมาะสมของสื่อ วัสดุอุปกรณ์ หรือเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการ รวมทั้งความเหมาะสมและเพียงพอของสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกให้มากยิ่งขึ้นสำหรับบางกิจกรรมที่ได้จัดในพื้นที่บริการของศูนย์พัฒนาโครงการหลวง

2) โครงการขยายผลโครงการหลวง - เกษตรกรบนพื้นที่สูงในพื้นที่โครงการขยายผลโครงการหลวงมีข้อคิดเห็นว่าเจ้าหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ที่ปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่เป็นผู้ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ให้บริการ มีการแต่งกาย มารยาทและบุคลิกภาพที่มีความเหมาะสมกับลักษณะงานในการให้บริการ โดยเจ้าหน้าที่บางพื้นที่มีความโดดเด่นในการเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ให้คำแนะนำแก้ไขปัญหาตอบชี้แจงข้อสงสัยได้อย่างชัดเจนตรงประเด็น ในการจัดกิจกรรมสนับสนุนการถ่ายทอดเทคโนโลยีการปลูกพืชไร่บนพื้นที่สูง อย่างไรก็ตามเพื่อให้มีการบริการให้ดียิ่งขึ้นไปนั้นควรพิจารณาปรับปรุงการให้บริการในประเด็นด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนบนพื้นที่สูง การสนับสนุนการถ่ายทอดเทคโนโลยีและการเรียนรู้การปลูกไม้ผล และการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการด้านการตลาดและสหกรณ์ในพื้นที่โครงการขยายผลโครงการหลวง และการสนับสนุนการถ่ายทอดเทคโนโลยีและการเรียนรู้เลี้ยงสัตว์และประมง

3) โครงการขยายผลโครงการหลวงเพื่อแก้ปัญหาพื้นที่การปลูกฝิ่นอย่างยั่งยืน - เกษตรกรบนพื้นที่สูงในพื้นที่โครงการขยายผลโครงการหลวงเพื่อแก้ปัญหาพื้นที่ปลูกฝิ่นอย่างยั่งยืนมีข้อคิดเห็นว่าเจ้าหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ที่ปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่เป็นผู้ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ให้บริการ มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ให้คำแนะนำแก้ไขปัญหา ตอบชี้แจงข้อสงสัยได้อย่างชัดเจนตรงประเด็น โดยเจ้าหน้าที่บางพื้นที่มีความโดดเด่นในการดำเนินกิจกรรมสนับสนุนการถ่ายทอดเทคโนโลยีและการเรียนรู้การปลูกผักและสมุนไพร และกิจกรรมสนับสนุนการถ่ายทอดเทคโนโลยีและการเรียนรู้การปรับปรุงบำรุงดินบนพื้นที่สูง อย่างไรก็ตามเพื่อให้มีการบริการให้ดียิ่งขึ้นไปนั้นควรพิจารณาการให้บริการในประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการจัดกิจกรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการดำเนินงานกิจกรรมการเตรียมความพร้อมชุมชนด้านการท่องเที่ยวในบางพื้นที่โครงการ

4) พื้นที่โครงการรักษาน้ำเพื่อพระแม่ของแผ่นดิน - เกษตรกรบนพื้นที่สูงในพื้นที่โครงการรักษาน้ำเพื่อพระแม่ของแผ่นดิน มีข้อคิดเห็นว่าเจ้าหน้าที่ของสถาบันฯ ที่ปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่เป็นผู้มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ให้คำแนะนำแก้ไขปัญหา ตอบชี้แจงข้อสงสัยได้อย่างชัดเจนตรงประเด็น

และมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ให้บริการ และเพื่อให้มีการบริการให้ดียิ่งขึ้นไปนั้นควรพิจารณาความเหมาะสมของช่องทางในการติดต่อประสานงานการให้บริการและการรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการ เนื่องจากเป็นพื้นที่ที่เพิ่งเริ่มต้นใหม่ อยู่ห่างไกล และไม่สะดวกในการติดต่อสื่อสาร

### 3.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์

#### 3.2.1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของอุทยานหลวงราชพฤกษ์

ผู้รับบริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ มีความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.406 (จากคะแนนเต็ม 5) คิดเป็นร้อยละ 88.12 และมีความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” ในทุกประเด็นการให้บริการ โดยพึงพอใจสูงสุดในประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.483 (ร้อยละ 89.66) รองลงไปคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.406 (ร้อยละ 88.12) และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.329 (ร้อยละ 86.58) ตามลำดับ

เมื่อจำแนกผลการสำรวจความพึงพอใจเป็นรายกลุ่มของผู้รับบริการซึ่งมี 2 กลุ่ม คือ ผู้เข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ และประชาชนและผู้สนใจเข้าชมอุทยานหลวงราชพฤกษ์ พบว่าผู้รับบริการทั้งสองกลุ่มมีความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.441 (ร้อยละ 88.82) และ คะแนนเฉลี่ย 4.532 (ร้อยละ 86.14) ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาในมิติของประเด็นการให้บริการสำหรับผู้รับบริการแต่ละกลุ่มแล้วพบว่า ผู้เข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้มีความพึงพอใจสูงสุดในการบริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.532 (ร้อยละ 90.64) ในขณะที่ประชาชนและผู้สนใจที่เข้าชมอุทยานหลวงราชพฤกษ์ มีความพึงพอใจสูงสุดในประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.557 (ร้อยละ 91.14) ถึงแม้ว่าประเด็นด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการจะได้รับความพึงพอใจเป็นลำดับที่สามจากผู้รับบริการทั้งสองกลุ่มก็ตามแต่ระดับความพึงพอใจนั้นก็ยังอยู่ในระดับ “พอใจมาก”

ตาราง 3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการ

กลุ่มผู้รับบริการ	n (519)	คะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในแต่ละประเด็นการให้บริการ				%	การแปลผล
		กระบวนการ	เจ้าหน้าที่	ความสะดวก	คะแนนเฉลี่ย		
1.ผู้เข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้	119	4.384	4.532	4.409	4.441	88.82	พอใจมาก
2.ประชาชนและผู้สนใจ	400	4.273	4.279	4.557	4.370	86.14	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ย		4.329	4.406	4.483	4.406	88.12	พอใจมาก
ร้อยละ (%)		86.58	88.12	89.66	88.12		
การแปลผล		พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจมาก		

### 3.2.2 ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่น ปัญหาอุปสรรคและแนวทางการปรับปรุงการให้บริการ

ผู้รับบริการในพื้นที่บริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นเพื่อแก้ไขปัญหาและข้อจำกัดของการดำเนินงานการให้บริการ จำแนกตามประเภทของกลุ่มผู้รับบริการ ดังนี้

1) ประชาชนและผู้สนใจเข้าชมอุทยานหลวงราชพฤกษ์ - ผู้บริการกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการจัดสวนของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ในปัจจุบันว่า มีความประทับใจในการจัดสวนที่สวยงามเป็นสัดส่วน มีต้นไม้หลายชนิด และดอกไม้บานนานาพันธุ์ที่สวยงามให้ได้เข้ามาศึกษาเรียนรู้ รวมทั้งการมีหอคำหลวงที่สวยงามโดดเด่น และบริเวณสถานที่ที่กว้างขวาง อย่างไรก็ตามยังมีสวนขององค์กรหรือของประเทศต่าง ๆ มีสิ่งปลูกสร้างบางส่วนที่ไม่ได้ใช้งาน มีสภาพเสื่อมโทรมขาดการปรับปรุงไม่สวยงามเหมือนเริ่มแรก รวมทั้งในบางพื้นที่ของสวนมีความแห้งแล้ง ดังนั้นจึงควรปรับปรุง หรือรื้อถอน หรือทำการบำรุงรักษาปรับภูมิทัศน์ในภาพรวมของสวนเพื่อความสวยงามอยู่ตลอดเวลา นอกจากนี้แล้วควรปรับปรุงการให้บริการด้านรถรางให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นในด้านตารางการเดินรถและจุดจอดรถ เครื่องขยายเสียง การให้บริการของพนักงานขับรถราง ความเหมาะสมในการเลือกบรรยายเป็นภาษาไทยและ/หรือภาษาต่างประเทศของผู้บรรยายประจำรถราง และบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวม

2) ผู้เข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ - ผู้เข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้มีความเห็นเกี่ยวกับหลักสูตรการฝึกอบรมและฐานการเรียนรู้ว่า เป็นหลักสูตรที่ดี เป็นแหล่งเรียนรู้ และมีฐานการเรียนรู้ที่หลากหลายเหมาะสมสอดคล้องกับความสนใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรมซึ่งส่วนใหญ่เป็นนักเรียนในชั้นประถมศึกษาและมัธยมศึกษา ทำให้ได้รับความรู้นำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวัน และประกอบอาชีพได้ วิทยากรได้ให้ความรู้อย่างคล่องแคล่วและมีป้ายสื่อข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งเรียนรู้แต่ละแห่งอย่างชัดเจนทำให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้รับข้อมูลและความรู้อย่างครบถ้วน ทำให้หลักสูตรในแต่ละฐานการเรียนรู้ทำให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมสามารถศึกษาเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง ผู้เข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ได้เสนอแนะว่าอุทยานหลวงราชพฤกษ์ควรเพิ่มสื่อและประเด็นการเรียนรู้ใน “ใบความรู้” เพื่อมอบให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมเพื่อสามารถนำไปใช้ต่อยอดในการเรียนรู้ในสถานศึกษาได้ ควรเพิ่มจำนวนวิทยากรหรือเพิ่มระยะเวลาในแต่ละฐานการเรียนรู้ในกรณีที่ผู้เข้าร่วมกิจกรรมจำนวนมาก หรือการใช้อุปกรณ์เครื่องเสียงที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ที่ดีมากยิ่งขึ้น ควรซ่อมแซมปรับปรุงฐานการเรียนรู้ที่อยู่ในสภาพชำรุดทรุดโทรมให้อยู่ในสภาพที่สะอาด สวยงาม และพร้อมใช้งาน



### 3.3 ผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนา พื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

#### 3.3.1 ระดับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันฯ

ผู้รับบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) บนพื้นที่สูงประกอบด้วย  
เกษตรกรบนพื้นที่สูงและเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์พัฒนาโครงการหลวง มีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาท  
หน้าที่ของสถาบันฯ ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.548 (จากคะแนนเต็ม 5) คิดเป็นร้อยละ  
90.96 โดยมีความเชื่อมั่นในด้านธรรมาภิบาลในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.618 (ร้อยละ  
92.36) และด้านการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนเฉลี่ย  
4.393 (ร้อยละ 87.86)

เมื่อจำแนกผลการสำรวจความเชื่อมั่นฯ ตามประเภทของผู้รับบริการทั้ง 5 กลุ่ม  
ในพื้นที่ปฏิบัติงาน 4 พื้นที่ของโครงการพบว่าผู้รับบริการทุกกลุ่มมีความเชื่อมั่นในระดับ “มากที่สุด”  
โดยที่เกษตรกรในพื้นที่บริการของศูนย์พัฒนาโครงการหลวงมีความเชื่อมั่นสูงสุด (ร้อยละ 93.82)  
รองลงไปที่เกษตรกรในพื้นที่บริการของโครงการขยายผลโครงการหลวงเพื่อแก้ไขปัญหาพื้นที่ปลูก  
ฝิ่นอย่างยั่งยืน (ร้อยละ 93.80) เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์พัฒนาโครงการหลวง (ร้อยละ 90.88)  
เกษตรกรในพื้นที่โครงการรักษาน้ำเพื่อพระแม่ของแผ่นดิน (ร้อยละ 88.98) และ เกษตรกรในพื้นที่  
โครงการขยายผลโครงการหลวง (ร้อยละ 87.32) ตามลำดับ

สำหรับความเชื่อมั่นฯ ในด้านธรรมาภิบาลนั้นพบว่า ผู้รับบริการทุกกลุ่มมีความ  
เชื่อมั่นในระดับ “มากที่สุด” โดยเกษตรกรในพื้นที่ศูนย์พัฒนาโครงการหลวงมีความเชื่อมั่นสูงสุด ด้วย  
คะแนนเฉลี่ย 4.770 รองลงไปที่คือเกษตรกรในพื้นที่บริการของโครงการขยายผลโครงการหลวงเพื่อ  
แก้ไขปัญหาพื้นที่ปลูกฝิ่นอย่างยั่งยืน (4.743) เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์พัฒนาโครงการหลวง (4.656)  
เกษตรกรในพื้นที่โครงการรักษาน้ำเพื่อพระแม่ของแผ่นดิน (4.496) และ เกษตรกรในพื้นที่โครงการ  
ขยายผลโครงการหลวง (4.425) ตามลำดับ

สำหรับความเชื่อมั่นฯ ในด้านการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบนั้นพบว่า  
ผู้รับบริการเกือบทุกกลุ่มมีความเชื่อมั่นในระดับ “มากที่สุด” โดยเกษตรกรในพื้นที่ศูนย์พัฒนา  
โครงการหลวงมีความเชื่อมั่นสูงสุด ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.587 รองลงไปที่เกษตรกรในพื้นที่บริการของ  
โครงการขยายผลโครงการหลวงเพื่อแก้ไขปัญหาพื้นที่ปลูกฝิ่นอย่างยั่งยืน (4.567) เจ้าหน้าที่ประจำ  
ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง (4.433) และเกษตรกรในพื้นที่โครงการขยายผลโครงการหลวง (4.425)  
ตามลำดับ สำหรับเกษตรกรในพื้นที่โครงการรักษาน้ำเพื่อพระแม่ของแผ่นดินนั้นมีความเชื่อมั่นฯ ใน  
ด้านการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ ในระดับ “มาก” ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.130

ตาราง 4 ระดับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันฯ จำแนกตามพื้นที่ปฏิบัติงาน

พื้นที่โครงการ	n (644)	คะแนนเฉลี่ยของระดับความเชื่อมั่นฯ ในแต่ละด้าน			%	การแปลผล
		ธรรมาภิบาล	การป้องกันการทุจริต และประพฤติมิชอบ	คะแนนเฉลี่ย		
<b>1. ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง</b>						
-เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ	10	4.656	4.433	4.544	90.88	มากที่สุด
-เกษตรกร	212	4.770	4.587	4.691	93.82	มากที่สุด
<b>2. โครงการขยายผลโครงการหลวง</b>						
3.โครงการขยายผลฯ (ผืน)	100	4.743	4.567	4.690	93.80	มากที่สุด
4.โครงการรักษน้ำฯ	46	4.496	4.130	4.449	88.98	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	644	4.618	4.393	4.548	90.96	มากที่สุด
ร้อยละ (%)		92.36	87.86	90.96		
การแปลผล		มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด		

**3.3.2 ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่น ปัญหาอุปสรรคและแนวทางการปรับปรุงการให้บริการที่เกี่ยวกับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ฯ จำแนกตามพื้นที่ปฏิบัติงานโครงการ**

1) พื้นที่ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง - เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์พัฒนาโครงการหลวงและเกษตรกรในพื้นที่บริการของศูนย์พัฒนาโครงการหลวงมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่า บุคลากรของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ที่ปฏิบัติงานในพื้นที่บริการของศูนย์ฯ เป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ มีความสุภาพ อ่อนโยน และมีไมตรีจิตพร้อมให้บริการ ทำงานด้วยความเป็นธรรมชาติ ไม่เลือกปฏิบัติ และคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของผู้รับบริการ อีกทั้งเป็นผู้ที่มีความมุ่งมั่น และตั้งใจปฏิบัติงาน อย่างเต็มความสามารถเพื่อให้งานบรรลุความสำเร็จตามแผนที่ได้กำหนดไว้ โดยมีจุดเด่นในด้านกระบวนการทำงานที่โปร่งใสอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาลและป้องกันการทุจริตได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้มีความเห็นว่ามีช่องทางหลากหลายที่ต่างก็มีความเหมาะสมในการแจ้งข่าวสารเบาแสเกี่ยวกับการทุจริต เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานต้นสังกัด หนังสือปิดผนึก กล่องรับความคิดเห็น หัวหน้าโครงการ เจ้าหน้าที่หน่วยงานต้นสังกัด หัวหน้าศูนย์พัฒนาโครงการหลวง เจ้าหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ผู้ใหญ่บ้านและผู้นำชุมชน รวมทั้งการประชุมอย่างเปิดเผยในชุมชน เป็นต้น

2) พื้นที่โครงการขยายผลโครงการหลวง - เกษตรกรในพื้นที่โครงการขยายผลโครงการหลวงมีความคิดเห็นว่าบุคลากรของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ที่ปฏิบัติงานในพื้นที่เป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ มีความสุภาพ อ่อนโยน และมีไมตรีจิตพร้อมให้บริการ ทำงานด้วยความเป็นธรรมชาติ ไม่เลือกปฏิบัติ และคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของผู้รับบริการ ให้บริการด้วยความรับผิดชอบและตอบสนองต่อความต้องการของชุมชน และมีการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด และ

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) และโครงการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

คุ่มค่า เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด มีจุดเด่นในด้านการทำงานที่เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ ทำงานด้วยความรับผิดชอบ โปร่งใสและซื่อตรงบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาลและป้องกันการทุจริตได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้มีความเห็นว่ามีช่องทางหลากหลายที่ต่างก็มีความเหมาะสมในการแจ้งข่าวสารเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริต เช่น โทรศัพท์ สื่อออนไลน์ ศูนย์ร้องเรียน กล่องรับความคิดเห็น ผู้ไพบรณีย์เป็นการเฉพาะ หน่วยงานต้นสังกัด หัวหน้าศูนย์พัฒนาโครงการหลวง ตำรวจ นายอำเภอ ผู้ใหญ่บ้านและผู้นำชุมชน รวมทั้งในระหว่างการประชุม เป็นต้น

3) พื้นที่โครงการขยายผลโครงการหลวงเพื่อแก้ปัญหาพื้นที่การปลูกฝิ่นอย่างยั่งยืน - เกษตรกรในพื้นที่โครงการขยายผลโครงการหลวงเพื่อแก้ปัญหาพื้นที่การปลูกฝิ่นอย่างยั่งยืนมีความคิดเห็นว่า บุคลากรของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ที่ปฏิบัติงานในพื้นที่เป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ มีความสุภาพ อ่อนโยน และมีเมตตาจิตพร้อมให้บริการ ทำงานด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของผู้รับบริการ และมีการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด และคุ่มค่า เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด มีจุดเด่นในด้านเจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเที่ยงตรง เป็นธรรม รับผิดชอบ และให้ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันการทุจริตที่สามารถถ่ายทอดให้ผู้รับบริการทำความเข้าใจได้ง่าย สำหรับช่องทางที่เหมาะสมในการแจ้งข่าวสารเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริต ประกอบด้วย โทรศัพท์ กล่องรับความคิดเห็น และการประกาศเสียงตามสาย เป็นต้น

4) พื้นที่โครงการรักษาน้ำเพื่อพระแม่ของแผ่นดิน - เกษตรกรในพื้นที่โครงการรักษาน้ำเพื่อพระแม่ของแผ่นดิน มีความคิดเห็นว่า สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการอย่างตรงไปตรงมา มีบุคลากรของสถาบันฯ ที่ทำงานด้วยความเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ และคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของผู้รับบริการ และมีความมุ่งมั่นและตั้งใจปฏิบัติงาน อย่างเต็มความสามารถเพื่อให้งานบรรลุความสำเร็จ ตามแผนที่ได้กำหนดไว้ มีจุดเด่นในด้านเจ้าหน้าที่ที่มีกระบวนการทำงานที่ชัดเจน มีความพร้อมและเอาใจใส่ในการให้บริการ และมุ่งมั่นตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้งานบรรลุความสำเร็จ สำหรับช่องทางที่เหมาะสมในการแจ้งข่าวสารเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริต ได้แก่ โทรศัพท์ วิทยุสื่อสาร และผู้ใหญ่บ้าน

#### 4. การวิเคราะห์เปรียบเทียบแนวโน้มของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปี พ.ศ. 2555-2559

##### 4.1 แนวโน้มของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการแก่เกษตรกรบนพื้นที่สูง

ในระยะเวลา 5 ปีที่ผ่านมา ผู้รับบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) มีความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” มาโดยตลอด และมีแนวโน้มของระดับความพึงพอใจที่เพิ่มมากขึ้นจากระดับความพึงพอใจที่ร้อยละ 91.05 ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 มาเป็นร้อยละ 93.52 ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (เพิ่มขึ้น 2.47 หรือเพิ่มขึ้นเฉลี่ยปีละ 0.62) แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายพื้นที่ปฏิบัติงานที่ได้ให้บริการแก่เกษตรกรบนพื้นที่สูงนั้น พบว่าสาเหตุหลักของแนวโน้มที่เพิ่มขึ้น

นั้นมาจากระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในพื้นที่บริการของศูนย์พัฒนาโครงการหลวงและพื้นที่บริการของโครงการขยายผลโครงการหลวงเพื่อแก้ปัญหาพื้นที่ปลูกฝิ่นอย่างยั่งยืนที่เพิ่มขึ้นอย่างก้าวกระโดดในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 และ 2559 ถึงแม้ว่าระดับความพึงพอใจของเกษตรกรบนพื้นที่สูงในส่วนของโครงการขยายผลโครงการหลวงที่เคยได้รับความพึงพอใจสูงสุดในปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ที่ร้อยละ 93.00 นั้นมีแนวโน้มที่ลดลงอย่างต่อเนื่องก็ตาม

นอกจากนี้พบว่า ผู้รับบริการทุกกลุ่มในทุกพื้นที่ปฏิบัติงานก็มีความพึงพอใจในการให้บริการของสถาบันฯ ในระดับ “พอใจมาก” โดยกลุ่มเกษตรกรบนพื้นที่สูงในพื้นที่โครงการถ่ายทอดองค์ความรู้โครงการหลวงมีความพึงพอใจมากที่สุดเป็นลำดับแรก ที่ร้อยละ 96.10 (ในปี พ.ศ. 2556) ซึ่งได้งดการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในพื้นที่ดังกล่าวนี้แล้วตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 เป็นต้นมา และได้เพิ่มพื้นที่ใหม่เข้ามาทดแทนคือโครงการรักษาน้ำเพื่อพระแม่ของแผ่นดิน ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 เป็นปีแรก

ตาราง 5 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถาบันฯ (พ.ศ. 2555 – 2559)

พื้นที่โครงการ/ ปีงบประมาณ พ.ศ.	2555	2556	2557	2558	2559
1. ถ่ายทอดองค์ความรู้โครงการหลวง	93.13	96.10	95.24	-	-
2. ขยายผลโครงการหลวง	91.72	91.40	93.00	90.88	89.08
3. ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง					
-เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ	-	-	-	89.16	94.16
-เกษตรกร	88.27	89.06	90.36	92.76	94.98
4. ขยายผลโครงการหลวง(ฝิ่น)	-	-	-	90.32	95.54
5. รักษาน้ำเพื่อพระแม่ของแผ่นดิน	-	-	-	-	93.88
ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	91.05	91.94	92.50	91.28	93.52

#### 4.2 แนวโน้มของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์

ในระยะเวลา 5 ปีที่ผ่านมา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” ในบริการที่ได้รับจากอุทยานหลวงราชพฤกษ์ และแนวโน้มของความพึงพอใจก็เพิ่มมากยิ่งขึ้นจากระดับความพึงพอใจที่ร้อยละ 84.32 ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 มาเป็นร้อยละ 88.12 ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (เพิ่มขึ้น 3.80 หรือเพิ่มขึ้นเฉลี่ยปีละ 0.95) แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายกลุ่มของผู้รับบริการนั้นพบว่าระดับของความพึงพอใจของกลุ่มประชาชนและผู้สนใจทั่วไป และกลุ่มของผู้เข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ค่อนข้างอยู่ในระดับทรงตัว โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 และ 2559

ตาราง 6 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ (พ.ศ. 2555 – 2559)

พื้นที่โครงการ/ ปีงบประมาณ พ.ศ.	2555	2556	2557	2558	2559
1.ประชาชนและผู้สนใจ	85.27	85.50	84.20	87.26	87.40
2.ผู้เข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้	84.68	86.04	85.10	89.04	88.82
3.ผู้แทนหน่วยงาน	82.98	85.84	77.40	-	-
ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	84.32	85.64	82.23	88.16	88.12

### 5. การวิเคราะห์เปรียบเทียบแนวโน้มของระดับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันฯ ปี พ.ศ. 2556-2559

ในระยะเวลา 4 ปีที่ผ่านมา (พ.ศ. 2556-2559) เกษตรกรบนพื้นที่สูงที่ได้รับบริการจากสถาบันฯ มีความเชื่อมั่นในระดับ “มากที่สุด” ในการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) และแนวโน้มของความเชื่อมั่นก็เพิ่มขึ้นจากระดับความเชื่อมั่นฯ ที่ร้อยละ 88.36 ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 ซึ่งเป็นปีแรกที่มีการสำรวจฯ มาเป็นร้อยละ 90.96 ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (เพิ่มขึ้น 2.60 หรือเพิ่มขึ้นเฉลี่ยปีละ 0.86) แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นแล้วนั้น พบว่าสาเหตุหลักของแนวโน้มที่เพิ่มขึ้นนั้นมาจากความเชื่อมั่นในความเชื่อมั่นในด้านการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ สำหรับความเชื่อมั่นในด้านธรรมาภินันค่อนข้างอยู่ในระดับทรงตัว

ตาราง 7 ระดับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันฯ (พ.ศ. 2556 – 2559)

ประเด็นความเชื่อมั่น / ปีงบประมาณ พ.ศ.	2556	2557	2558	2559
1.ด้านธรรมาภินันค	91.74	92.62	91.08	92.36
2.ด้านการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ	84.52	85.64	87.98	87.86
ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	88.36	89.13	89.78	90.96

## 6. ข้อเสนอแนะ

คณะผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในเชิงนโยบายและในเชิงปฏิบัติให้แก่สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) เพื่อเป็นแนวทางการปรับปรุงงานบริการในภาพรวมดังนี้

### 6.1 การให้บริการแก่เกษตรกรบนพื้นที่สูง

#### 6.1.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

สถาบันฯ ควรพิจารณาทบทวนนโยบายการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลให้เหมาะสมและเพียงพอกับปริมาณงานในพื้นที่บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานและเป็นที่ยอมรับของเกษตรกรในพื้นที่ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับยุทธศาสตร์เชิงพื้นที่ (Area-based Strategy) ในการบริหารจัดการและการจัดสรรทรัพยากรบุคคลลงไปปฏิบัติงานในแต่ละพื้นที่ เนื่องจากสถาบันฯ มีทรัพยากรบุคคลทั้งผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ในส่วนกลางและบนพื้นที่สูงที่เกษตรกรได้ให้ความสำคัญในลำดับสูงสุดทุกปี

#### 6.1.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1) ควรให้เจ้าหน้าที่ของสถาบันฯ ทำความเข้าใจกับเกษตรกรบนพื้นที่สูงที่เข้าร่วมกิจกรรมในทุกโครงการให้ตระหนักถึงหน้าที่และความรับผิดชอบส่วนตนในการเข้าร่วมกิจกรรม ทั้งนี้เพื่อผลสัมฤทธิ์และประสิทธิภาพในการบริหารจัดการทรัพยากรของสถาบันฯ

2) ควรส่งเสริมการใช้ช่องทางการแสดงความคิดเห็นของผู้รับบริการให้เหมาะสมกับบริบทและภูมิสังคมของแต่ละพื้นที่ และส่งเสริมการใช้ช่องทางที่เหมาะสมในการแจ้งเบาะแสการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ

3) ควรมีการเผยแพร่ผลการสำรวจความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ และผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันฯ ให้ตรงกับเกษตรกรกลุ่มเป้าหมายได้รับทราบ เพื่อให้ผู้รับบริการเห็นรูปแบบ กระบวนการและผลการดำเนินงานที่เป็นรูปธรรม รวมทั้งควรมีการประชุมทำความเข้าใจกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในพื้นที่เพื่อเสริมสร้างทัศนคติที่ดีต่อกัน

4) สถาบันฯ ควรดำเนินการต่อไปอย่างต่อเนื่องในการนำนโยบายสู่การปฏิบัติในการดำเนินงานบนพื้นที่สูงและการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการในการดำเนินการตามหลักธรรมาภิบาลและการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ เนื่องจากเป็นจุดเด่นของสถาบันฯ ที่เกษตรกรบนพื้นที่สูงเริ่มเกิดความเข้าใจและจะเห็นเป็นประจักษ์ได้ในอนาคต ซึ่งอาจนำไปสู่การเป็นแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice) ได้ในอนาคต แม้ว่าเนื้อหาและภาษาที่ใช้เผยแพร่หลักธรรมาภิบาลดังกล่าวเป็นสิ่งที่เข้าใจยากต่อเกษตรกรก็ตาม ดังนั้นควรมีการจัดอบรมหรือชี้แจงเรื่องความรู้เรื่องหลักธรรมาภิบาลและการป้องกันการทุจริตในภาครัฐให้แก่เกษตรกรอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง โดยหยิบยกประเด็นเรื่องราวที่ใกล้ตัวเกษตรกรบนพื้นที่สูงมาจัดทำเป็นกิจกรรม เป็นต้น

## 6.2 การให้บริการแก่ผู้รับบริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่

### 6.2.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

สถาบันฯ ควรพิจารณานโยบายและแผนการปรับปรุง รื้อถอน บำรุงรักษา และปรับปรุงทัศนทัศน์ของอาคาร สถานที่ แหล่งเรียนรู้ และพื้นที่สวนเพื่อความสวยงามในภาพรวมอยู่ตลอดเวลา อันเป็นการสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่พื้นที่อุทยานหลวงราชพฤกษ์ซึ่งมีศักยภาพสูงอยู่แล้วในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติที่มีความสนใจในเรื่องต่าง ๆ ซึ่งจะนำไปสู่การกำหนดนโยบายให้พื้นที่อุทยานหลวงราชพฤกษ์เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่น่าสนใจที่ดึงดูดให้นักท่องเที่ยวเข้ามาเยี่ยมชมได้ตลอดทั้งปี

### 6.2.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1) ควรพิจารณาปรับปรุงการให้บริการรถรางบริการนำเที่ยวพร้อมมัคคุเทศก์นำเที่ยวที่ครบวงจรในทุกมิติของการเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ได้มาตรฐานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมทั้งการกำหนดนโยบายในการพัฒนาบุคลากรในมิติของการท่องเที่ยวสู่สากลในการใช้ภาษาในการสื่อสารทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศตามความเหมาะสม

2) ควรให้ความสำคัญกับเรื่องการเตรียมความพร้อมก่อนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ทั้งในด้านวิทยากร อัตรากำลังคนฝ่ายสนับสนุน ประสิทธิภาพการใช้งานของอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกและมาตรฐานความปลอดภัยของการใช้อาคาร สถานที่และอุปกรณ์ต่าง ๆ ทั้งนี้เพื่อเพิ่มโอกาสในสร้างความเข้าใจอย่างถ่องแท้ของผู้เข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ และเสริมความเชื่อมั่นในการให้บริการของทั้งบุคลากรของอุทยานหลวงราชพฤกษ์และผู้เข้าร่วมกิจกรรม

.....