



## รายงานสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive summary)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของ  
สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน)

และ

สำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของ  
สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน)

ปีงบประมาณ 2560

The Client Satisfaction Survey Project of  
the Highland Research and Development Institute (Public Organization)  
and

the Confidence Survey Project on the Operational Roles of  
the Highland Research and Development Institute (Public Organization)  
Fiscal Year 2017

จัดทำโดย

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา  
Rajamangala University of Technology Lanna

เสนอต่อ

สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน)  
Highland Research and Development Institute

พฤศจิกายน 2560

November, 2017

รายงานสรุปสำหรับผู้บริหาร  
(Executive summary)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของ  
สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน)

และ

สำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของ  
สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน)  
ปีงบประมาณ 2560

The Client Satisfaction Survey Project of  
the Highland Research and Development Institute (Public Organization)  
and  
the Confidence Survey Project on the Operational Roles of  
the Highland Research and Development Institute (Public Organization)  
Fiscal Year 2017

คณะผู้วิจัย Research Team

กัญญณัช ศิริธัญญา Kanyanach Sirithanya

สุธีมนต์ ทรงศิริโรจน์ Suteemon Songsiroj

ภาคภูมิ ภัควิภาส Pakphum Pakvipas

วินิจ นุ่มฤทธิ์ Winit Noomrit

นเรศ ศิริเกสร Naret Sirikesorn

สกลวัฒน์ เศวตรัตนกุล Sakollawat Sawetrattanakul

อรุณทัย วรรณถาวร Arunothai Wannataworn

พฤศจิกายน 2560

November, 2017

## คำนำ

รายงานสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive summary) เป็นส่วนหนึ่งของรายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการการวิจัย เรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและระดับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ 2560” ซึ่งสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ล้านนา เป็นผู้รับผิดชอบดำเนินโครงการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) เพื่อสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ของเกษตรกรบนพื้นที่สูง และเพื่อทราบถึงปัญหาข้อจำกัด ข้อเสนอแนะของการดำเนินงานการให้บริการ ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ ตลอดจนเพื่อเป็นแนวทางการปรับปรุงการบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ให้ดีขึ้นต่อไป

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและระดับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ 2560 ในครั้งนี้เป็นไปตามขอบเขตที่ทางคณะกรรมการของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) เป็นผู้กำหนดพื้นที่การสำรวจ ประชากรเป้าหมายที่ต้องการศึกษา รวมถึงประเด็นในการสำรวจ ซึ่งคณะผู้วิจัยได้สรุปผลการศึกษาทั้งหมดไว้ใน รายงานสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive summary) เล่มนี้ สำหรับรายละเอียดอื่นๆ ปรากฏอยู่ในรายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

คณะผู้วิจัย

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา

## บทสรุปผู้บริหาร

### บทนำ

สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) เป็นหน่วยงานภายใต้สังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ที่มุ่งดำเนินโครงการพัฒนาเศรษฐกิจสังคมและสิ่งแวดล้อมบนที่สูงของประเทศไทยให้เกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืน โดยมีพระราชกฤษฎีกาจัดตั้ง มีผลบังคับใช้นับตั้งแต่วันที่ 15 ตุลาคม พ.ศ. 2548 โดยกำหนดวิสัยทัศน์ในการ “เป็นองค์กรที่มุ่งเน้นการวิจัยและพัฒนาเพื่อสนับสนุนงานโครงการหลวงและขยายผลโครงการหลวง เพื่อให้เกิดการพัฒนาพื้นที่สูงอย่างยั่งยืน”

ทั้งนี้ เพื่อให้คุณภาพการบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนกลุ่มเป้าหมาย และสอดคล้องกับกรอบการประเมินผลในด้านการตอบสนองความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียกับองค์การมหาชน จึงเห็นควรให้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) และสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) โดยเน้นวาระแห่งชาติ ด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐบาล เพื่อนำมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ สร้างความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) และเป็นการศึกษาแนวทางในการพัฒนางานบริการให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของประชาชนต่อไป

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน)
2. เพื่อสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ของเกษตรกรบนพื้นที่สูง
3. เพื่อทราบถึงปัญหา ข้อจำกัด ข้อเสนอแนะของการดำเนินงานการให้บริการและความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ และเพื่อเป็นแนวทางการปรับปรุงการบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ให้ดีขึ้นต่อไป

### ระเบียบวิธีการวิจัย

โครงการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) ในลักษณะของวิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) ระหว่างวิธีการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยระยะเวลาดำเนินงานตั้งแต่วันที่ 24 เดือนมกราคม พ.ศ. 2560 ถึงวันที่ 20 เดือนกันยายน พ.ศ. 2560 โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม จากนั้นจึงวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงปริมาณ และการพรรณนาเชิงคุณภาพ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย

**กลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1 ผู้รับบริการเกษตรกรบนพื้นที่สูง จำนวน 472 คน**

1. เกษตรกรผู้นำ เกษตรกรที่ได้รับการส่งเสริม เกษตรกรที่ได้รับการถ่ายทอดและผู้นำเยาวชน ผู้รับบริการจากสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) 448 คน แบ่งเป็น พื้นที่ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง 12 แห่ง 144 คน พื้นที่โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง 18 แห่ง 217 คน พื้นที่โครงการขยายผลโครงการหลวงเพื่อแก้ปัญหาพื้นที่การปลูกฝิ่นอย่างยั่งยืน 5 แห่ง 53 คน และ พื้นที่โครงการรักษน้ำเพื่อพระแม่ของแผ่นดิน 3 แห่ง 34 คน

2. เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์พัฒนาโครงการหลวง 12 แห่ง 24 คน

**กลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 2 ผู้รับบริการอุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 400 คน**

1. ประชาชนทั่วไปและผู้สนใจที่เข้าชมอุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่ 200 ตัวอย่าง

2. ผู้เข้าร่วมอบรมกิจกรรมของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่ 200 ตัวอย่าง

### ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน)

ผลการสำรวจลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง 472 ราย พบว่า

1. กลุ่มเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์พัฒนาโครงการหลวง จำนวน 24 ราย ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน คิดเป็นร้อยละ 79.17 อายุระหว่าง 30–39 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.83 มีการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 79.17

2. กลุ่มเกษตรกรผู้รับบริการ จำนวน 448 ราย ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 65.18 อายุระหว่าง 40–49 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.35 การศึกษาสูงสุดในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 30.58 สถานภาพการทำงานในปัจจุบันเป็นเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 82.59

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ ในภาพรวม พบว่ามีความพึงพอใจในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.387 (คะแนนเต็ม 5) คิดเป็นร้อยละ 87.74 รายละเอียดโดยภาพรวม ดังนี้

1. **จำแนกผลการสำรวจความพึงพอใจตามรายประเด็นการให้บริการฯ** พบว่ามีระดับความพึงพอใจ “มากที่สุด” ในทุกประเด็นการให้บริการ ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.486 คิดเป็นร้อยละ 89.71 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.307 คิดเป็นร้อยละ 86.13 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนเฉลี่ย 4.285 คิดเป็นร้อยละ 85.70 และด้านองค์ความรู้ มีคะแนนเฉลี่ย 4.244 คิดเป็นร้อยละ 84.89 ตามลำดับ

2. **จำแนกผลการสำรวจความพึงพอใจตามรายกลุ่มผู้รับบริการฯ** พบว่า กลุ่มผู้รับบริการฯ ทุกกลุ่ม มีความพึงพอใจในระดับ “มากที่สุด” กลุ่มเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์พัฒนาโครงการหลวง มีความพึงพอใจระดับ “มากที่สุด” มีคะแนนเฉลี่ย 4.478 คิดเป็นร้อยละ 89.56 กลุ่มเกษตรกรผู้รับบริการฯ มีความพึงพอใจระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.288 คิดเป็นร้อยละ 85.76

สำหรับกลุ่มเกษตรกรผู้รับบริการฯ ที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ กลุ่มเกษตรกรที่ได้รับการส่งเสริม มีความพึงพอใจระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.291 คิดเป็นร้อยละ 85.82 รองลงมา คือ กลุ่มเกษตรกรผู้นำ ความพึงพอใจระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.288 คิดเป็นร้อยละ 85.76 ผู้นำเยาวชนความพึงพอใจระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.242 คิดเป็นร้อยละ 84.84 และ เกษตรกรที่ได้รับการถ่ายทอดความพึงพอใจระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.230 คิดเป็นร้อยละ 84.60

3. **จำแนกผลการสำรวจความพึงพอใจตามรายพื้นที่การให้บริการฯ 4 พื้นที่** พบว่า พื้นที่การให้บริการที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด คือ พื้นที่ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง อยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีคะแนนเฉลี่ย 4.481 คิดเป็นร้อยละ 89.62 รองลงมา คือ พื้นที่โครงการรักษน้ำเพื่อพระแม่ของแผ่นดิน อยู่ในระดับ “มาก

ที่สุด” มีคะแนนเฉลี่ย 4.331 คิดเป็นร้อยละ 86.62 พื้นที่โครงการขยายผลโครงการหลวงเพื่อแก้ปัญหาพื้นที่ปลูกฝิ่นอย่างยั่งยืน อยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีคะแนนเฉลี่ย 4.243 คิดเป็นร้อยละ 84.86 และ พื้นที่โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง อยู่ในระดับ “มาก” มีคะแนนเฉลี่ย 4.098 คิดเป็นร้อยละ 81.96

4. **จำแนกผลการสำรวจความพึงพอใจตามรายการกิจกรรมการให้บริการฯ 18 กิจกรรม** พบว่า กิจกรรมการให้บริการที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดคือ การพัฒนาประสิทธิภาพการผลิตและส่งเสริมอาชีพภาคการเกษตรปศุสัตว์และประมง อยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีคะแนนเฉลี่ย 4.898 คิดเป็นร้อยละ 97.96 อันดับรองลงมาได้แก่ การเตรียมความพร้อมชุมชนด้านการท่องเที่ยว อยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีคะแนนเฉลี่ย 4.742 คิดเป็นร้อยละ 94.84 การพัฒนาศักยภาพเยาวชนบนพื้นที่สูง อยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีคะแนนเฉลี่ย 4.740 คิดเป็นร้อยละ 94.80 และ การเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนบนพื้นที่สูง อยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีคะแนนเฉลี่ย 4.544 คิดเป็นร้อยละ 90.88

**ตารางที่ ก** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการ (n=472)

กลุ่มผู้รับบริการ	n	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	การแปลผล
1. เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์พัฒนาโครงการหลวง	24	4.478	89.56	มากที่สุด
<b>รวม (1)</b>	<b>24</b>	<b>4.478</b>	<b>89.56</b>	<b>มากที่สุด</b>
2. ผู้รับบริการ				
เกษตรผู้นำ	115	4.288	85.76	มากที่สุด
เกษตรกรที่ได้รับการส่งเสริม	177	4.291	85.82	มากที่สุด
เกษตรกรที่ได้รับการถ่ายทอด	103	4.230	84.60	มากที่สุด
ผู้นำเยาวชน	53	4.242	84.84	มากที่สุด
<b>รวม (2)</b>	<b>448</b>	<b>4.288</b>	<b>85.76</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>รวมทั้งสิ้น (1)+(2)</b>	<b>472</b>	<b>4.387</b>	<b>87.74</b>	<b>มากที่สุด</b>

**ตารางที่ ข** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) จำแนกตามพื้นที่ปฏิบัติการ (n=472)

กลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้รับบริการ	n	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	การแปลผล
1. เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์พัฒนาโครงการหลวง	24	4.478	89.56	มากที่สุด
<b>รวม (1)</b>	<b>24</b>	<b>4.478</b>	<b>89.56</b>	<b>มากที่สุด</b>
กลุ่มเกษตรกรผู้รับบริการ	n	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	การแปลผล
1. พื้นที่ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง	144	4.481	89.62	มากที่สุด
2. พื้นที่โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง	217	4.098	81.96	มาก
3. พื้นที่โครงการขยายผลโครงการหลวงเพื่อแก้ปัญหาพื้นที่ปลูกฝิ่นอย่างยั่งยืน	53	4.243	84.86	มากที่สุด
4. พื้นที่โครงการรักษเพื่อพระแม่ของแผ่นดิน	34	4.331	86.62	มากที่สุด
<b>รวม (2)</b>	<b>448</b>	<b>4.288</b>	<b>85.76</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>รวมทั้งสิ้น (1)+(2)</b>	<b>472</b>	<b>4.387</b>	<b>87.74</b>	<b>มากที่สุด</b>

**ตารางที่ ค** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) จำแนกตามประเด็นการให้บริการ (n=472)

กลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้รับบริการ	n	ด้านองค์ความรู้		ด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ		ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		รวม		
		คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	การแปลผล
1. เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์พัฒนาโครงการหลวง	24	-	-	4.400	88.00	4.675	93.50	4.675	93.50	4.478	89.56	มากที่สุด
<b>รวม (1)</b>	<b>24</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>4.400</b>	<b>88.00</b>	<b>4.675</b>	<b>93.50</b>	<b>4.675</b>	<b>93.50</b>	<b>4.478</b>	<b>89.56</b>	<b>มากที่สุด</b>
กลุ่มเกษตรกรผู้บริการ	n	ด้านองค์ความรู้		ด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ		ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		รวม		
		คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	การแปลผล
<b>5. พื้นที่ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง</b>	<b>144</b>	<b>4.490</b>	<b>89.80</b>	<b>4.478</b>	<b>89.56</b>	<b>4.563</b>	<b>91.26</b>	<b>4.391</b>	<b>87.82</b>	<b>4.481</b>	<b>89.62</b>	<b>มากที่สุด</b>
1. เกษตรผู้เฒ่า	38	4.592	91.84	4.533	90.66	4.579	91.58	4.405	88.10	4.527	90.54	มากที่สุด
2. เกษตรกรที่ได้รับการส่งเสริม	57	4.564	91.28	4.544	90.88	4.667	93.34	4.488	89.76	4.566	91.32	มากที่สุด
3. เกษตรกรที่ได้รับการถ่ายทอด	26	4.539	90.78	4.519	90.38	4.539	90.78	4.315	86.30	4.478	89.56	มากที่สุด
4. ผู้นำเยาวชน	23	4.478	89.56	4.429	88.58	4.600	92.00	4.417	88.34	4.481	89.62	มากที่สุด
<b>6. พื้นที่โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง</b>	<b>217</b>	<b>4.055</b>	<b>81.10</b>	<b>4.066</b>	<b>81.32</b>	<b>4.263</b>	<b>85.26</b>	<b>4.008</b>	<b>80.16</b>	<b>4.098</b>	<b>81.96</b>	<b>มาก</b>
1. เกษตรผู้เฒ่า	54	4.179	83.58	4.130	82.60	4.300	86.00	4.041	8.82	4.162	83.24	มาก
2. เกษตรกรที่ได้รับการส่งเสริม	86	4.016	80.32	4.085	81.70	4.293	85.86	4.010	80.20	4.101	82.02	มาก
3. เกษตรกรที่ได้รับการถ่ายทอด	55	4.006	80.12	4.007	80.14	4.164	83.28	4.004	80.08	4.045	80.90	มาก
4. ผู้นำเยาวชน	22	3.970	79.40	3.949	78.98	4.255	85.10	3.918	78.36	4.023	80.46	มาก
<b>7. พื้นที่โครงการขยายผลโครงการหลวงเพื่อแก้ปัญหาพื้นที่ปลูกฝิ่นอย่างยั่งยืน</b>	<b>53</b>	<b>4.179</b>	<b>83.58</b>	<b>4.293</b>	<b>85.86</b>	<b>4.381</b>	<b>87.62</b>	<b>4.121</b>	<b>82.42</b>	<b>4.243</b>	<b>84.86</b>	<b>มากที่สุด</b>
1. เกษตรผู้เฒ่า	15	4.100	82.00	4.156	83.12	4.320	86.40	4.013	80.26	4.148	82.96	มาก
2. เกษตรกรที่ได้รับการส่งเสริม	22	4.197	83.94	4.369	87.38	4.446	88.92	4.236	84.72	4.312	86.24	มากที่สุด
3. เกษตรกรที่ได้รับการถ่ายทอด	11	4.394	87.88	4.421	88.42	4.455	89.10	4.327	86.54	4.400	88.00	มากที่สุด
4. ผู้นำเยาวชน	5	3.867	77.34	4.075	81.50	4.120	82.40	3.480	69.60	3.885	77.70	มาก
<b>8. พื้นที่โครงการรักษ์เพื่อพระแม่ของแผ่นดิน</b>	<b>34</b>	<b>4.253</b>	<b>85.06</b>	<b>4.296</b>	<b>85.92</b>	<b>4.546</b>	<b>90.92</b>	<b>4.230</b>	<b>84.60</b>	<b>4.331</b>	<b>86.62</b>	<b>มากที่สุด</b>
1. เกษตรผู้เฒ่า	8	4.354	87.08	4.266	85.32	4.450	89.00	3.950	79.00	4.255	85.10	มากที่สุด
2. เกษตรกรที่ได้รับการส่งเสริม	12	4.227	84.54	4.091	81.82	4.473	89.46	4.309	86.18	4.275	85.50	มากที่สุด
3. เกษตรกรที่ได้รับการถ่ายทอด	11	4.182	83.64	4.398	87.96	4.636	92.72	4.255	85.10	4.368	87.36	มากที่สุด
4. ผู้นำเยาวชน	3	4.333	86.66	4.750	95.00	4.733	94.66	4.600	92.00	4.604	92.08	มากที่สุด
<b>รวม (2)</b>	<b>448</b>	<b>4.244</b>	<b>84.89</b>	<b>4.283</b>	<b>85.67</b>	<b>4.438</b>	<b>88.77</b>	<b>4.188</b>	<b>83.75</b>	<b>4.288</b>	<b>85.76</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>รวมทั้งสิ้น (1)+(2)</b>	<b>472</b>	<b>4.244</b>	<b>84.89</b>	<b>4.307</b>	<b>86.13</b>	<b>4.486</b>	<b>89.71</b>	<b>4.285</b>	<b>85.70</b>	<b>4.387</b>	<b>87.74</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>การแปลผล</b>		<b>มากที่สุด</b>		<b>มากที่สุด</b>		<b>มากที่สุด</b>		<b>มากที่สุด</b>				

**ตารางที่ ๖ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) จำแนกตามกิจกรรมที่ให้บริการ (n=448)**

กิจกรรมที่ให้บริการ	n	ด้านองค์ความรู้		ด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ		ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		รวม		
		คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	การแปลผล
1. การเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนพื้นที่สูง	40	4.554	91.08	4.563	91.26	4.563	91.26	4.455	89.10	4.544	90.88	มากที่สุด
2. การพัฒนาศักยภาพเยาวชนพื้นที่สูง	34	4.789	95.78	4.743	94.86	4.806	96.12	4.624	92.48	4.740	94.80	มากที่สุด
3. การฟื้นฟูและอนุรักษ์งานหัตถกรรมของชนเผ่าบนพื้นที่สูง	48	4.295	85.90	4.214	84.28	4.371	87.42	4.163	83.26	4.261	85.22	มากที่สุด
4. การเตรียมความพร้อมชุมชนด้านการท่องเที่ยว	22	4.750	95.00	4.756	95.12	4.836	96.72	4.627	92.54	4.742	94.84	มากที่สุด
5. การพัฒนาประสิทธิภาพการผลิตและส่งเสริมอาชีพภาคการเกษตรไม่ผล	12	4.319	86.38	4.146	82.92	4.317	86.34	4.000	80.00	4.196	83.92	มาก
6. การพัฒนาประสิทธิภาพการผลิตและส่งเสริมอาชีพภาคการเกษตรไม่ผล	24	3.549	70.98	3.714	74.28	3.958	79.16	3.700	74.00	3.730	74.60	มาก
7. การพัฒนาประสิทธิภาพการผลิตและส่งเสริมอาชีพภาคการเกษตรปศุสัตว์และประมง	11	4.970	99.40	4.875	97.50	4.855	97.10	4.891	97.82	4.898	97.96	มากที่สุด
8. การพัฒนาประสิทธิภาพการผลิตและส่งเสริมอาชีพภาคการเกษตรพาหนะ/พาหนะ	27	4.056	81.12	4.074	81.48	4.259	85.18	4.000	80.00	4.097	81.94	มาก
9. การพัฒนาประสิทธิภาพการผลิตและส่งเสริมอาชีพภาคการเกษตรพืชผัก	62	3.860	77.20	3.917	78.34	4.314	86.28	3.835	76.70	3.982	73.64	มาก
10. การพัฒนามาตรฐานอาหารปลอดภัย	22	4.341	86.82	4.208	84.16	4.381	87.62	4.267	85.34	4.299	85.98	มากที่สุด
11. การสนับสนุนกิจกรรมการปลูกป่าเพื่อฟื้นฟูระบบนิเวศในพื้นที่ป่าชุมชน/ป่าอนุรักษ์	14	4.441	88.82	4.420	88.40	4.300	86.00	4.371	87.42	4.383	87.66	มากที่สุด
12. การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการด้านการตลาดและสหกรณ์	33	3.924	78.52	4.230	84.64	4.270	85.42	4.000	80.00	4.107	82.14	มาก
13. การฟื้นฟูความอุดมสมบูรณ์ของดิน	12	3.936	78.72	3.927	78.54	3.983	79.66	3.967	79.34	3.903	78.06	มาก
14. การส่งเสริมและพัฒนาอาชีพภาคการเกษตรไม่ผล	20	3.925	78.52	4.231	84.64	4.270	85.42	4.000	80.00	4.107	82.14	มาก
15. การส่งเสริมและพัฒนาอาชีพภาคการเกษตรพาหนะ/พาหนะ	21	4.349	86.99	4.411	88.24	4.448	88.98	4.305	86.12	4.378	87.56	มากที่สุด
16. การส่งเสริมและพัฒนาอาชีพภาคการเกษตรพืชไร่	12	4.306	86.14	4.188	83.77	4.450	89.02	4.000	80.00	4.236	84.72	มากที่สุด
17. การพัฒนาประสิทธิภาพการผลิตและส่งเสริมอาชีพภาคการเกษตรไม่ผล/ไม่ยืนต้น	22	4.303	86.06	4.313	86.26	4.636	92.72	4.336	86.72	4.397	87.94	มากที่สุด
18. การพัฒนาประสิทธิภาพการผลิตและส่งเสริมอาชีพภาคการเกษตรพืชผัก	12	4.152	83.04	4.261	85.22	4.364	87.28	4.018	80.36	4.199	83.98	มาก
<b>รวม</b>	<b>448</b>	<b>4.244</b>	<b>84.89</b>	<b>4.283</b>	<b>85.67</b>	<b>4.438</b>	<b>88.77</b>	<b>4.188</b>	<b>83.75</b>	<b>4.288</b>	<b>85.76</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>การแปลผล</b>			<b>มากที่สุด</b>		<b>มากที่สุด</b>		<b>มากที่สุด</b>		<b>มาก</b>			<b>มากที่สุด</b>

ผู้รับบริการในพื้นที่สูง ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) มีข้อคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นการให้บริการ ปัญหา อุปสรรค จำแนกตามพื้นที่ปฏิบัติงานโครงการ ดังนี้

1. **พื้นที่ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง** กลุ่มเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์พัฒนาโครงการหลวง มีข้อคิดเห็นสอดคล้องกันว่า สถาบันฯ มีจุดเด่นการให้บริการดังนี้ **ด้านองค์ความรู้** พบว่าสถาบันฯ สามารถสนับสนุน/ส่งเสริมการถ่ายทอดความรู้ เสริมสร้างทักษะที่เป็นประโยชน์ให้แก่ชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ** พบว่าสถาบันฯ ดำเนินงานตรงกับความต้องการของชุมชน ให้ชุมชนมีส่วนร่วม เป็นระบบ คล่องตัว **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** พบว่าเจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเอง ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสียสละ ซื่อสัตย์โปร่งใส เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และมีความเข้าใจในการทำงานในทิศทางเดียวกัน สามารถให้คำปรึกษาแก่เกษตรกร เพื่อแก้ปัญหาในการทำงานให้เป็นไปอย่างราบรื่นได้ อย่างไรก็ตาม จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการยังไม่เพียงพอต่อปริมาณงานและหน้าที่ความรับผิดชอบ ทั้งนี้ใน **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่า สถาบันฯ ยังขาดแคลนสื่อประกอบที่น่าสนใจ

สำหรับกลุ่มเกษตรกรผู้รับบริการในพื้นที่ศูนย์พัฒนาโครงการหลวงต่างมีข้อคิดเห็นร่วมกันว่า สถาบันฯ มีจุดเด่นการให้บริการดังนี้ **ด้านองค์ความรู้** พบว่าสถาบันฯ ช่วยกระตุ้นให้ผู้รับบริการเกิดความคิดสร้างสรรค์ สามารถวิเคราะห์และเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง และนำไปใช้พัฒนาอาชีพเพิ่มรายได้ให้แก่สมาชิกในชุมชนทั้งยังได้



สร้างเครือข่ายและความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่และเกษตรกรในการรณรงค์และจัดกิจกรรมการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นประโยชน์ในการพัฒนาชุมชนอีกด้วย **ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ** พบว่าพบว่าสถาบันฯ มีการปรับประยุกต์ใช้สื่อต่าง ๆ เพื่อติดต่อประสานงานกับชุมชน ตลอดจนมีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการอีกด้วย **ด้านเจ้าหน้าที่** พบว่าเจ้าหน้าที่เป็นผู้มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน มีความรู้ความเข้าใจในองค์ความรู้ที่นำมาถ่ายทอดแก่เกษตรกร ทั้งยังสามารถเป็นที่ปรึกษา คอยเสนอแนะแนวทางการแก้ปัญหาให้แก่เกษตรกรได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ยังปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถด้วยความเสียสละ ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ สามารถสื่อสารภาษาท้องถิ่นได้ดี อย่างไรก็ตาม ยังพบว่าจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีสัดส่วนไม่เพียงพอเมื่อเปรียบเทียบกับพื้นที่รับผิดชอบ และปริมาณงาน กอปรกับมีอัตราการสับเปลี่ยน หมุนเวียน โยกย้ายเจ้าหน้าที่ของสถาบันฯ ไปยังเขตพื้นที่รับผิดชอบอื่นอยู่บ่อยครั้ง ซึ่งส่งผลทำให้ขาดความต่อเนื่องในการดำเนินการ ทั้งนี้ **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่าสถาบันฯ ขาดแคลนงบประมาณสนับสนุน สิ่งอำนวยความสะดวกและวัสดุอุปกรณ์ ไม่เพียงพอต่อการจัดทำกิจกรรมด้านพัฒนาด้านอาชีพและ/หรือด้านการตลาดในบางพื้นที่ที่ให้บริการ

2. **พื้นที่โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง** เกษตรกรบนพื้นที่สูงมีความเห็นดังนี้ **ด้านองค์ความรู้** พบว่าสถาบันฯ ได้ถ่ายทอดองค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์สอดคล้องกับวิถีชีวิต เพื่อให้ชุมชนนำพัฒนาอาชีพ สร้างรายได้ และสร้างความเข้มแข็งแก่ชุมชน **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ** พบว่าสถาบันฯ มีขั้นตอนการดำเนินงานที่ซับซ้อน ใช้ภาษาทางราชการซึ่งยากแก่การทำความเข้าใจ ทั้งนี้ เกษตรกรได้ให้ข้อเสนอแนะว่า เจ้าหน้าที่ฯ ควรประชาสัมพันธ์แจ้งข้อมูลข่าวสารรายละเอียดของกิจกรรมบริการรวมถึงนัดหมายตารางเวลาการเข้าร่วมกิจกรรมกับเกษตรกรผู้รับบริการล่วงหน้าอย่างน้อยหนึ่งสัปดาห์ รวมทั้งควรอธิบายรายละเอียด ให้คำแนะนำชี้แจง ระบุถึงกรอบและช่วงระยะเวลาในการเข้าร่วมกิจกรรมให้ชัดเจน และควรเพิ่มช่องทางการติดต่อประสานงานเพื่อขอรับบริการหรือรับฟังข้อคิดเห็นจากเกษตรกรผู้รับบริการ **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** พบว่าเจ้าหน้าที่ของสถาบันฯ เป็นผู้มีความรู้ความสามารถ อีกทั้งเจ้าหน้าที่ฯ ยังมีความเอาใจใส่ มีความพร้อมและเต็มใจให้บริการ คอยติดตามให้คำแนะนำด้วยความกระตือรือร้น สามารถตอบข้อซักถามตรงประเด็น อย่างไรก็ตาม พื้นที่ที่ให้บริการแต่ละพื้นที่มีลักษณะเป็นชุมชนบนพื้นที่สูง และตั้งอยู่ห่างไกลกัน เจ้าหน้าที่ฯ มีจำนวนน้อย ต้องเดินทางออกนอกพื้นที่เพื่อไปร่วมประชุมยังส่วนกลางบ่อยครั้ง จึงควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถอยู่ประจำพื้นที่และดูแลติดตามได้อย่างทั่วถึงครอบคลุมพื้นที่ที่ให้บริการ นอกจากนี้ **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่าสถาบันฯ ควรควรซ่อมแซมและตรวจสอบวัสดุอุปกรณ์และสื่อประเภทต่าง ๆ ให้มีจำนวนพอเพียง ทันสมัยเหมาะสมกับความต้องการใช้งานในแต่ละกิจกรรมการให้บริการ

3. **พื้นที่โครงการขยายผลโครงการหลวงเพื่อแก้ปัญหาพื้นที่ปลูกฝิ่นอย่างยั่งยืน** เกษตรกรผู้รับบริการบนพื้นที่สูงมีความเห็นดังนี้ **ด้านองค์ความรู้** พบว่าสถาบันฯ มีการบูรณาการองค์ความรู้ด้านการบริหารจัดการให้มีความผสมผสานกลมกลืนกับวิถีชีวิตและวัฒนธรรมชุมชนในพื้นที่ที่ให้บริการ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการจัดรวมกลุ่มสร้างอาชีพภายในชุมชน สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปปรับใช้เป็นแนวทางในการเพิ่มมูลค่าให้แก่ผลิตภัณฑ์ของชุมชนหรือของกลุ่มได้เป็นอย่างดี **ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ** พบว่าเกษตรกรเห็นว่าระเบียบปฏิบัติ ข้อกำหนดในการขอรับบริการมีความซับซ้อน ขาดความกระชับฉับไว **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** พบว่า เจ้าหน้าที่มีความรู้ เชี่ยวชาญ มีความพร้อมในการให้บริการ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ อธิบาย ชี้แจงและให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน อย่างไรก็ตาม พบว่าจำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ ส่วนมากไม่สามารถสื่อสารภาษาท้องถิ่นได้จึงทำให้เกิดอุปสรรคทางด้านภาษา (Language Barrier) สำหรับในด้าน **สิ่งอำนวยความสะดวก** เกษตรกรเห็นว่าสิ่งอำนวยความสะดวกยังไม่เพียงพอครบครันทันที

ต่อความต้องการใช้งาน นอกจากนี้เกษตรกรยังเสนอแนะว่าสถาบันฯ ควรเพิ่มช่องทางในการติดต่อประสานงานเพื่อขอรับบริการหรือรับฟังข้อคิดเห็นจากเกษตรกรผู้รับบริการด้วย

4. **พื้นที่โครงการรักษาน้ำเพื่อพระแม่ของแผ่นดิน** กลุ่มเกษตรกรผู้รับบริการเห็นว่าจุดเด่นการให้บริการของสถาบันฯ มีดังนี้ **ด้านองค์ความรู้** พบว่า องค์ความรู้จากสถาบันมีประโยชน์สามารถนำไปใช้พัฒนาตนเองและชุมชนส่วนรวมได้ดี ทั้งมีส่วนรณรงค์ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของชุมชนอีกด้วย **ด้านกระบวนการ** ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ขั้นตอนการดำเนินงานมีความชัดเจน ใช้ระยะเวลาได้อย่างเหมาะสม สำหรับ **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** เกษตรกรเห็นว่าเจ้าหน้าที่ที่มีความตั้งใจในการให้บริการ ปฏิบัติงานด้วยความเอาใจใส่ มีการติดตามและให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น มีการสื่อสารประชาสัมพันธ์รายละเอียดที่ชัดเจน มีการประสานงานและปรับตารางวันเวลาให้มีความยืดหยุ่น เอื้ออำนวยให้เกษตรกรผู้รับบริการสามารถเข้าร่วมกิจกรรมได้อย่างเต็มที่ **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่า สถาบันฯ ควรปรับปรุงวัสดุอุปกรณ์และสื่อให้ทันสมัย เหมาะสมกับสภาพและสถานการณ์ปัจจุบัน

#### ผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน)

ผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทของสถาบันฯ ในภาพรวม พบว่ามีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานฯ ระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.303 (คะแนนเต็ม 5) คิดเป็นร้อยละ 86.06 รายละเอียดโดยภาพรวม มีดังนี้

1. **จำแนกผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานฯ รายประเด็นความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงาน** พบว่ามีระดับ “มากที่สุด” ในทุกประเด็น ได้แก่ ด้านธรรมาภิบาล มีคะแนนเฉลี่ย 4.459 คิดเป็นร้อยละ 89.17 และด้านการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ มีคะแนนเฉลี่ย 4.256 คิดเป็นร้อยละ 85.11 ตามลำดับ

2. **จำแนกผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานฯ รายกลุ่มผู้รับบริการ** พบว่า กลุ่มเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์พัฒนาโครงการหลวง มีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานฯ ระดับ “มากที่สุด” มีคะแนนเฉลี่ย 4.442 คิดเป็นร้อยละ 88.84 และผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานฯ ของกลุ่มเกษตรกรผู้รับบริการ ในภาพรวม พบว่ามีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานฯ ระดับ “มาก” ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.163 คิดเป็นร้อยละ 83.26

สำหรับกลุ่มเกษตรกรผู้รับบริการฯ ที่มีความเชื่อมั่นสูงสุดคือ กลุ่มเกษตรกรผู้นำ มีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานฯ ระดับ “มากที่สุด” มีคะแนนเฉลี่ย 4.244 คิดเป็นร้อยละ 84.88 กลุ่มเกษตรกรที่ได้รับการส่งเสริมความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานฯ ระดับ “มาก” มีคะแนนเฉลี่ย 4.187 คิดเป็นร้อยละ 83.74 กลุ่มผู้นำเยาวชนมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานฯ ระดับ “มาก” มีคะแนนเฉลี่ย 4.155 คิดเป็นร้อยละ 83.10 และกลุ่มเกษตรกรที่ได้รับการถ่ายทอด ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานฯ ระดับ “มาก” มีคะแนนเฉลี่ย 4.145 คิดเป็นร้อยละ 82.90

3. **จำแนกผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานฯ รายพื้นที่การให้บริการฯ 4 พื้นที่** พบว่าพื้นที่การให้บริการที่ได้รับความเชื่อมั่นสูงสุด คือ พื้นที่ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานฯ ระดับ “มากที่สุด” มีคะแนนเฉลี่ย 4.454 คิดเป็นร้อยละ 89.08 รองลงมา คือ พื้นที่โครงการ

ขยายผลโครงการหลวงเพื่อแก้ปัญหาปลูกฝิ่นอย่างยั่งยืน ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานฯ ระดับ “มาก” มีคะแนนเฉลี่ย 4.106 คิดเป็นร้อยละ 82.12 พื้นที่โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานฯ ระดับ “มาก” มีคะแนนเฉลี่ย 4.050 คิดเป็นร้อยละ 81.00 และพื้นที่โครงการรักษ์เพื่อพระแม่ของแผ่นดิน ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานฯ ระดับ “มาก” มีคะแนนเฉลี่ย 3.963 คิดเป็นร้อยละ 79.26

4. จำแนกผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานฯ รายกิจกรรมการให้บริการ 18 กิจกรรมพบว่า กิจกรรมการให้บริการที่ได้รับความเชื่อมั่นสูงสุดคือ การพัฒนาประสิทธิภาพการผลิตและส่งเสริมอาชีพภาคการเกษตรปศุสัตว์และประมง ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานฯ ระดับ “มาก” มีคะแนนเฉลี่ย 4.611 คิดเป็นร้อยละ 92.22 รองลงมาตามลำดับคือ การพัฒนาศักยภาพเยาวชนบนพื้นที่สูง ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานฯ ระดับ “มาก” มีคะแนนเฉลี่ย 4.579 คิดเป็นร้อยละ 91.60 การเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนบนพื้นที่สูง ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานฯ ระดับ “มาก” มีคะแนนเฉลี่ย 4.556 คิดเป็นร้อยละ 91.14 และ การเตรียมความพร้อมชุมชนด้านการท่องเที่ยว ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานฯ ระดับ “มาก” มีคะแนนเฉลี่ย 4.541 คิดเป็นร้อยละ 90.84

**ตารางที่ จ** ระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ในภาพรวม จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการ (n=472)

กลุ่มผู้รับบริการ	n	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	การแปลผล
1. เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์พัฒนาโครงการหลวง	24	4.442	88.84	มากที่สุด
รวม (1)	24	4.442	88.84	มากที่สุด
2. ผู้รับบริการ				
เกษตรกรผู้นำ	115	4.244	84.88	มากที่สุด
เกษตรกรที่ได้รับการส่งเสริม	177	4.187	83.74	มาก
เกษตรกรที่ได้รับการถ่ายทอด	103	4.145	82.90	มาก
ผู้นำเยาวชน	53	4.155	83.10	มาก
รวม (2)	448	4.163	83.26	มาก
รวมทั้งสิ้น (1)+(2)	472	4.303	86.06	มากที่สุด

**ตารางที่ ฉ** ระดับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) จำแนกพื้นที่ปฏิบัติการ (n=472)

กลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้รับบริการ	n	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	การแปลผล
1. เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์พัฒนาโครงการหลวง	24	4.442	88.84	มากที่สุด
รวม (1)	24	4.442	88.84	มากที่สุด
กลุ่มเกษตรกรผู้รับบริการ	n	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	การแปลผล
1. พื้นที่ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง	144	4.454	89.08	มากที่สุด
2. พื้นที่โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง	217	4.050	81.00	มาก
3. พื้นที่โครงการขยายผลโครงการหลวงเพื่อแก้ปัญหาปลูกฝิ่นอย่างยั่งยืน	53	4.106	82.12	มาก
4. พื้นที่โครงการรักษ์เพื่อพระแม่ของแผ่นดิน	34	3.963	79.26	มาก
รวม (2)	448	4.163	83.26	มาก
รวมทั้งสิ้น (1)+(2)	472	4.303	86.06	มากที่สุด

**ตารางที่ ข ระดับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) จำแนกตามประเด็นการให้บริการ (n=472)**

กลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้รับบริการ	n	ด้านธรรมาภิบาล		ด้านการป้องกัน		รวม		
		คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	การแปลผล
1. เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์พัฒนาโครงการหลวง	24	4.551	91.02	4.333	86.66	4.442	88.84	มากที่สุด
<b>รวม (1)</b>	<b>24</b>	<b>4.551</b>	<b>91.02</b>	<b>4.333</b>	<b>86.66</b>	<b>4.442</b>	<b>88.84</b>	<b>มากที่สุด</b>
กลุ่มเกษตรกรผู้รับบริการ	n	ด้านธรรมาภิบาล		ด้านการป้องกัน		รวม		
		คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	การแปลผล
1. พื้นที่ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง	144	4.579	91.58	4.329	86.58	4.454	89.08	มากที่สุด
1. เกษตรผู้นำ	38	4.649	92.98	4.298	85.96	4.474	89.48	มากที่สุด
2. เกษตรกรที่ได้รับการส่งเสริม	57	4.565	91.30	4.269	85.38	4.417	88.14	มากที่สุด
3. เกษตรกรที่ได้รับการถ่ายทอด	26	4.547	90.94	4.462	89.24	4.504	90.08	มากที่สุด
4. ผู้นำเยาวชน	23	4.531	90.62	4.377	87.54	4.454	89.08	มากที่สุด
2. พื้นที่โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง	217	4.223	84.46	3.877	77.54	4.050	81.00	มาก
1. เกษตรผู้นำ	54	4.269	85.38	3.963	79.26	4.116	82.32	มาก
2. เกษตรกรที่ได้รับการส่งเสริม	86	4.192	83.84	3.933	78.66	4.062	81.24	มาก
3. เกษตรกรที่ได้รับการถ่ายทอด	55	4.182	83.64	3.764	75.25	3.973	79.46	มาก
4. ผู้นำเยาวชน	22	4.293	85.86	3.652	73.04	3.972	79.44	มาก
3. พื้นที่โครงการขยายผลโครงการหลวงเพื่อแก้ปัญหาปลูกฝิ่นอย่างยั่งยืน	53	4.276	85.52	3.936	78.72	4.106	82.12	มาก
1. เกษตรผู้นำ	15	4.444	88.88	3.933	78.66	4.189	83.78	มาก
2. เกษตรกรที่ได้รับการส่งเสริม	22	4.480	89.60	4.212	84.24	4.346	86.92	มากที่สุด
3. เกษตรกรที่ได้รับการถ่ายทอด	11	4.384	87.68	4.091	81.82	4.237	84.74	มากที่สุด
4. ผู้นำเยาวชน	5	3.933	78.66	3.267	65.34	3.600	72.00	มาก
4. พื้นที่โครงการรักษ์เพื่อพระแม่ของแผ่นดิน	34	4.386	87.72	3.539	70.78	3.963	79.26	มาก
1. เกษตรผู้นำ	8	4.486	89.72	3.750	75.00	4.118	82.36	มาก
2. เกษตรกรที่ได้รับการส่งเสริม	12	4.374	87.48	2.879	57.58	3.626	72.52	มาก
3. เกษตรกรที่ได้รับการถ่ายทอด	11	4.253	85.06	3.879	77.58	4.066	81.32	มาก
4. ผู้นำเยาวชน	3	4.593	91.86	3.667	73.34	4.130	82.60	มาก
<b>รวม (2)</b>	<b>448</b>	<b>4.366</b>	<b>87.32</b>	<b>3.960</b>	<b>79.20</b>	<b>4.163</b>	<b>83.26</b>	<b>มาก</b>
<b>รวมทั้งสิ้น (1)+(2)</b>	<b>472</b>	<b>4.459</b>	<b>89.17</b>	<b>4.256</b>	<b>85.11</b>	<b>4.303</b>	<b>86.06</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>การแปลผล</b>		<b>มากที่สุด</b>		<b>มากที่สุด</b>				

ตารางที่ ข ระดับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) จำแนกตามกิจกรรมที่ให้บริการ (n=448)

กิจกรรมที่ให้บริการ	n	ด้านธรรมาภิบาล		ด้านการป้องกัน การทุจริตและประพฤติมิชอบ		รวม		
		คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	การแปลผล
1. การเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนพื้นที่สูง	40	4.632	92.64	4.479	89.58	4.556	91.14	มากที่สุด
2. การพัฒนาศักยภาพเยาวชนในพื้นที่สูง	34	4.675	93.50	4.483	89.66	4.579	91.60	มากที่สุด
3. การฟื้นฟูและอนุรักษ์งานหัตถกรรมของชนเผ่าบนพื้นที่สูง	48	4.366	87.32	4.080	81.60	4.223	84.48	มากที่สุด
4. การเตรียมความพร้อมชุมชนด้านการท่องเที่ยว	22	4.748	94.96	4.333	86.66	4.541	90.84	มากที่สุด
5. การพัฒนาประสิทธิภาพการผลิตและส่งเสริมอาชีพภาคการเกษตรไม้ดอก	12	4.407	88.14	4.111	82.22	4.259	85.18	มากที่สุด
6. การพัฒนาประสิทธิภาพการผลิตและส่งเสริมอาชีพภาคการเกษตรไม้ผล	24	3.662	73.24	3.278	65.66	3.470	69.40	มาก
7. การพัฒนาประสิทธิภาพการผลิตและส่งเสริมอาชีพภาคการเกษตรปศุสัตว์และประมง	11	4.950	99.00	4.273	85.46	4.611	92.22	มากที่สุด
8. การพัฒนาประสิทธิภาพการผลิตและส่งเสริมอาชีพภาคการเกษตรชาย/กึ่งป่า/พรานป่า	27	4.350	87.00	4.185	83.70	4.268	85.36	มากที่สุด
9. การพัฒนาประสิทธิภาพการผลิตและส่งเสริมอาชีพภาคการเกษตรพืชผัก	62	4.162	83.24	4.064	81.28	4.113	82.26	มาก
10. การพัฒนามาตรฐานอาหารปลอดภัย	22	4.291	85.82	3.635	72.70	3.963	79.24	มาก
11. การสนับสนุนกิจกรรมการปลูกป่าเพื่อฟื้นฟูป่าชุมชน/ป่าอนุรักษ์	14	4.381	87.62	4.571	91.42	4.476	89.52	มากที่สุด
12. การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการด้านการตลาดและสหกรณ์	33	4.510	90.20	4.197	83.94	4.354	87.08	มากที่สุด
13. การฟื้นฟูความอุดมสมบูรณ์ของดิน	12	4.000	80.00	2.167	43.34	3.083	61.66	ปานกลาง
14. การส่งเสริมและพัฒนาอาชีพภาคการเกษตรไม้ผล	20	4.228	84.58	3.500	70.00	3.864	77.28	มาก
15. การส่งเสริมและพัฒนาอาชีพภาคการเกษตรกึ่งป่า/พรานป่า	21	4.507	90.15	4.333	86.67	4.421	88.42	มากที่สุด
16. การส่งเสริมและพัฒนาอาชีพภาคการเกษตรพืชไร่	12	4.491	89.83	4.333	86.67	4.412	88.24	มากที่สุด
17. การพัฒนาประสิทธิภาพการผลิตและส่งเสริมอาชีพภาคการเกษตรไม้ผล/ไม้ยืนต้น	22	4.419	88.38	3.439	68.78	3.929	78.58	มาก
18. การพัฒนาประสิทธิภาพการผลิตและส่งเสริมอาชีพภาคการเกษตรพืชผัก	12	4.324	88.38	3.722	68.78	4.023	80.46	มาก
<b>รวม</b>	<b>448</b>	<b>4.366</b>	<b>87.32</b>	<b>3.960</b>	<b>79.20</b>	<b>4.163</b>	<b>83.26</b>	<b>มาก</b>
<b>การแปลผล</b>		<b>มากที่สุด</b>		<b>มาก</b>				

ผู้รับบริการในพื้นที่สูง ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) มีข้อคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานฯ จำแนกตามพื้นที่ปฏิบัติงานโครงการ ดังนี้

1. **พื้นที่ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง** กลุ่มเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์พัฒนาโครงการหลวง มีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันฯ ในด้านต่างๆ ดังนี้ **ด้านธรรมาภิบาล** ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในกฎข้อบังคับในการรับบริการจากสถาบันฯ เชื่อมั่นต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของสถาบันฯ ที่ทุ่มเทมุ่งมั่น ปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ มีการติดตาม ประเมินผลและเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ให้ได้รับทราบ ทั้งยังเปิดโอกาสให้ได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงการดำเนินงาน

นอกจากนี้กลุ่มเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์พัฒนาโครงการหลวง ยังเชื่อมั่นใน**ด้านการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ**อีกด้วย โดยชี้ว่าสถาบันฯ ได้จัดให้มีช่องทางร้องเรียน แจ้งข่าวสารหรือเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตที่หลากหลาย พร้อมจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความตระหนักรู้ในกฎ ระเบียบ นโยบายและมาตรการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง

สำหรับกลุ่มเกษตรกรผู้รับบริการในพื้นที่ศูนย์พัฒนาโครงการหลวงนั้น มีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานเช่นกัน ดังนี้ **ด้านธรรมาภิบาล** เกษตรกรเห็นว่าสถาบันฯ มีระบบติดตาม ประเมินผลอย่างต่อเนื่อง เจ้าหน้าที่ของสถาบัน มีความสุภาพ ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ มุ่งเน้นการให้บริการอย่างเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ มีความรับผิดชอบและตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและ/หรือความต้องการของชุมชนส่วนรวม

นอกจากนี้เกษตรกรยังเชื่อมั่นใน**ด้านการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ** อีกด้วย เนื่องจากเจ้าหน้าที่ของสถาบันฯ ได้มีการอธิบาย แจ้งระเบียบข้อบังคับให้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ และมีการจัดกิจกรรม

สันหนาทที่สอดแทรกประเด็นความรู้ แนวทางการป้องกันการประพฤติมิชอบอยู่เป็นระยะ พร้อมทั้งจัดให้มีช่องทางร้องเรียนแจ้งข่าวสารที่เหมาะสมและปกปิดคุ้มครองผู้ร้อง/บุคคลที่เกี่ยวข้อง

2. **พื้นที่โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง** กลุ่มเกษตรกรผู้รับบริการในพื้นที่ฯ มีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานดังนี้ **ด้านธรรมาภิบาล** เกษตรกรเห็นว่าเจ้าหน้าที่ของสถาบันฯ มีความสุภาพ ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ โปร่งใสเปิดเผยตรงไปตรงมา มีการชี้แจงถึงแหล่งที่มาและค่าใช้จ่ายของงบประมาณให้ได้รับทราบ มีความรับผิดชอบและตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการเป็นสำคัญ

สำหรับการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบนั้น เกษตรกรเห็นว่าสถาบันฯ ได้มีการประสานงานยังผู้นำชุมชนเพื่อจัดกิจกรรมเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางการป้องกันการประพฤติมิชอบเป็นประจำในทุกปี ทั้งยังประสานงานยังกลุ่มสมาชิกในพื้นที่บริการเพื่อปรับเปลี่ยนช่องทางร้องเรียนแจ้งข่าวสารให้หลากหลายและเหมาะสมกับผู้รับบริการในพื้นที่

3. **พื้นที่โครงการขยายผลโครงการหลวงเพื่อแก้ปัญหาพื้นที่ปลูกฝิ่นอย่างยั่งยืน** กลุ่มเกษตรกรผู้รับบริการในพื้นที่ฯ มีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานดังนี้ **ด้านธรรมาภิบาล** เกษตรกรเห็นว่าเจ้าหน้าที่ของสถาบันฯ มีความรู้ เชี่ยวชาญและมีความมุ่งมั่นพร้อมให้บริการ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ สามารถอธิบาย ชี้แจงและแนะนำประเด็นต่างๆ ได้อย่างชัดเจน ทั้งยังจัดทำแผนและระบบการให้คำปรึกษาที่เป็นประโยชน์

สำหรับการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบนั้น สถาบันฯ ได้มีการจัดทำบอร์ดประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารและจัดทำสื่อโสตทัศน์ เพื่อการถ่ายทอดหรือบอกข่าวสารให้ได้รับทราบ มีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้อง พร้อมระบุถึงช่องทางและรายละเอียดข้อมูลในการร้องทุกข์อย่างชัดเจน

4. **พื้นที่โครงการรักษาน้ำเพื่อพระแม่ของแผ่นดิน** กลุ่มเกษตรกรผู้รับบริการในพื้นที่ฯ มีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานดังนี้ **ด้านธรรมาภิบาล** เกษตรกรเห็นว่าเจ้าหน้าที่ของสถาบันฯ มีความรู้ เชี่ยวชาญในด้านการให้บริการ มีการอธิบายถึงแนวทางการดำเนินงานตามนโยบายของสถาบันฯ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี คำนึงถึงประโยชน์และสิทธิของผู้รับบริการ มีการเปิดเผยข้อมูลการติดตามประเมินผลให้ได้รับทราบอยู่เสมอ พร้อมเปิดโอกาสให้ซักถามตอบประเด็นข้อสงสัยในการปฏิบัติงาน

สำหรับการด้านการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบนั้น สถาบันฯ ได้ดำเนินการตามแผนกิจกรรมส่งเสริมความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรการการป้องกันการทุจริตอย่างเป็นรูปธรรม และเสริมสร้างระดับความเชื่อมั่นในการคุ้มครองผู้ร้อง/บุคคลที่เกี่ยวข้องอย่างเหมาะสม

## ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในพื้นที่ของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่

กลุ่มตัวอย่าง 400 ราย แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ ประชาชนและผู้สนใจที่เข้าชมอุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 200 ราย และผู้เข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 200 ราย ผลการศึกษาโดยภาพรวม มีดังนี้

1. **ผลการสำรวจลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง** พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 222 ราย คิดเป็นร้อยละ 55.50 อายุระหว่าง 40–49 ปี จำนวน 100 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.00 การศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี จำนวน 210 ราย คิดเป็นร้อยละ 52.50 สถานภาพการทำงานในปัจจุบันเป็นข้าราชการ จำนวน 130 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.50 มีภูมิลำเนาอยู่ในภาคเหนือ จำนวน 180 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.00 ซึ่งในปีที่ผ่านมาได้เข้าเยี่ยมชม/ร่วมกิจกรรมฯ ของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่ 1–3 ครั้ง จำนวน 355 ราย คิดเป็นร้อยละ 88.75 โดยรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับอุทยานหลวงราชพฤกษ์จากเพสบุ๊ค จำนวน 158 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.88 และไม่ทราบว่าอุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่มีบริการห้องพัก จำนวน 282 ราย คิดเป็นร้อยละ 70.50 มีจุดประสงค์ในการเข้าชมฯ เพื่อการท่องเที่ยวและพักผ่อน จำนวน 300 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.85 โดยมีความสนใจเข้าชมฯ/มีแหล่งเรียนรู้ที่สนใจยังสวณกล้วยไม้ จำนวน 295 คิดเป็นร้อยละ 17.18

2. **ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่** พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.251 (คะแนนเต็ม 5) คิดเป็นร้อยละ 85.02

เมื่อจำแนกผลการสำรวจความพึงพอใจตามกลุ่มผู้รับบริการฯ พบว่า กลุ่มประชาชนและผู้สนใจเข้าชมอุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่ มีความพึงพอใจระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.227 คิดเป็นร้อยละ 84.54 และ กลุ่มผู้เข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่ มีความพึงพอใจระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.261 คิดเป็นร้อยละ 85.21 ตามลำดับ

3. **ผลการสำรวจการประเมินคุณภาพการบริการ (Service Quality)** โดยภาพรวม พบว่า อุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่ มีความเป็นเลิศในด้านคุณภาพการให้บริการ โดยมีคะแนนการรับรู้ถึงคุณภาพการบริการที่ได้รับจริง ในระดับ “มากที่สุด” มีคะแนนเฉลี่ย 4.446 (คะแนนเต็ม 5) มากกว่า คะแนนความคาดหวังในคุณภาพการบริการที่คาดว่าจะได้รับ มีคะแนนเฉลี่ย 3.566 ( $P>E=0.880$ )

เมื่อจำแนกผลการสำรวจการประเมินคุณภาพการบริการ (Service Quality) ตามกลุ่มผู้รับบริการ พบว่า กลุ่มประชาชนและผู้สนใจที่เข้าชมอุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่ มีคะแนนการรับรู้ถึงคุณภาพการบริการที่ได้รับจริง ในระดับ “มากที่สุด” มีคะแนนเฉลี่ย 4.410 มากกว่าความคาดหวังในคุณภาพการบริการที่คาดว่าจะได้รับ มีคะแนนเฉลี่ย 3.252 ( $P>E=1.158$ ) และ กลุ่มผู้เข้าชมของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่ มีคะแนนการรับรู้ถึงคุณภาพการบริการที่ได้รับจริง ระดับ “มากที่สุด” มีคะแนนเฉลี่ย 4.482 มากกว่าความคาดหวังในคุณภาพการบริการที่คาดว่าจะได้รับ มีคะแนนเฉลี่ย 3.887 ( $P>E=0.595$ )

4. **ผลการทดสอบสมมติฐาน** พบว่า เมื่อองค์กรมีการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการที่ดีจะส่งผลต่อความไว้วางใจของผู้รับบริการ การกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ และ เมื่อการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการที่ดีจะส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการด้วยเช่นกัน

รายละเอียดมีดังนี้



**1. กลุ่มประชาชนและผู้สนใจที่เข้าชมอุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่** จากการสำรวจกลุ่มประชาชนและผู้สนใจที่เข้าชมอุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 พบว่า

1.1. **ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ** ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีคะแนนเฉลี่ย 4.227 (คะแนนเต็ม 5) คิดเป็นร้อยละ 84.54 โดยมีความพึงพอใจ ระดับ “มากที่สุด” ในด้านการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.256 คิดเป็นร้อยละ 85.12 ด้านการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.244 คิดเป็นร้อยละ 84.88 ด้านความไว้วางใจในการเข้ารับบริการของผู้รับบริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.213 คิดเป็นร้อยละ 84.26 และระดับ “มาก” ในด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีคะแนนเฉลี่ย 4.195 คิดเป็นร้อยละ 83.90 ตามลำดับ

1.2. **ผลการสำรวจการประเมินคุณภาพการบริการ (Service Quality)** พบว่า อุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่ มีคุณภาพการบริการเป็นเลิศในทุกประเด็นการประเมิน โดยกลุ่มประชาชนและผู้สนใจที่เข้าชมอุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่ มีคะแนนการรับรู้ถึงคุณภาพการบริการที่ได้รับจริง ในระดับ “มากที่สุด” มีคะแนนเฉลี่ย 4.410 มากกว่าความคาดหวังในคุณภาพการบริการที่คาดว่าจะได้รับ มีคะแนนเฉลี่ย 3.252 ( $P > E = 1.158$ )

1.3. **ผลการสำรวจข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านต่างๆ** พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความประทับใจมากที่สุดในการให้บริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่ ในประเด็นการมีพรรณไม้หลากหลายและสวยงาม คิดเป็นร้อยละ 87.00 รองลงมา คือ การจัดสวนมีความสวยงาม คิดเป็นร้อยละ 80.00 และมีแหล่งเรียนรู้หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ 60.50 ตามลำดับ

**2. กลุ่มผู้เข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้อุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่** จากการสำรวจกลุ่มผู้เข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 พบว่า

2.1. **ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ** ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีคะแนนเฉลี่ย 4.261 (คะแนนเต็ม 5) คิดเป็นร้อยละ 85.21 โดยมีความพึงพอใจ ระดับ “มากที่สุด” ในด้านการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.303 คิดเป็นร้อยละ 86.06 ด้านความไว้วางใจในการเข้ารับบริการของผู้รับบริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.279 คิดเป็นร้อยละ 85.58 ด้านการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.257 คิดเป็นร้อยละ 85.14 และระดับ “มาก” ในด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีคะแนนเฉลี่ย 4.203 คิดเป็นร้อยละ 84.06 ตามลำดับ

2.2. **ผลการสำรวจการประเมินคุณภาพการบริการ (Service Quality)** พบว่า อุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่ มีคุณภาพการบริการเป็นเลิศในทุกประเด็นการประเมิน โดยกลุ่มผู้เข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่ มีคะแนนการรับรู้ถึงคุณภาพการบริการที่ได้รับจริง ในระดับ “มากที่สุด” มีคะแนนเฉลี่ย 4.482 มากกว่าความคาดหวังในคุณภาพการบริการที่คาดว่าจะได้รับ มีคะแนนเฉลี่ย 3.887 ( $P > E = 0.595$ )

2.3. **ผลการสำรวจข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านต่างๆ** พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความประทับใจในการให้บริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่ ในประเด็นการจัดสวนมีความสวยงามมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 77.00 รองลงมาคือมีพรรณไม้หลากหลายและสวยงาม คิดเป็นร้อยละ 74.50 และมีแหล่งเรียนรู้หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ 65.00 ตามลำดับ



**ตารางที่ ๘ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการ (n=400)**

กลุ่มผู้รับบริการ	n	การกำกับดูแล กิจการที่ดี		การรับรู้คุณภาพ บริการ		ความไว้วางใจ ในการเข้ารับ บริการ		การกลับมา ใช้บริการซ้ำ		รวม		
		คะแนน เฉลี่ย	ร้อยละ	คะแนน เฉลี่ย	ร้อยละ	คะแนน เฉลี่ย	ร้อยละ	คะแนน เฉลี่ย	ร้อยละ	คะแนน เฉลี่ย	ร้อยละ	การแปลผล
1. ประชาชนและผู้สนใจเข้าชมอุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่	200	4.195	83.90	4.256	85.12	4.213	84.26	4.244	84.88	4.227	84.54	มากที่สุด
2. ผู้เข้าชมรมของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่	200	4.203	84.06	4.257	85.14	4.279	85.58	4.303	86.06	4.261	85.21	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>4.205</b>	<b>84.11</b>	<b>4.263</b>	<b>85.26</b>	<b>4.252</b>	<b>85.05</b>	<b>4.280</b>	<b>85.60</b>	<b>4.251</b>	<b>85.02</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>การแปลผล</b>		<b>มาก</b>		<b>มากที่สุด</b>		<b>มากที่สุด</b>		<b>มากที่สุด</b>				

หมายเหตุ : 5 = พึงพอใจมากที่สุด 4 = พึงพอใจมาก 3 = พึงพอใจค่อนข้างน้อย 2 = พึงพอใจน้อย และ 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด

**ตารางที่ ๙ ผลการประเมินคุณภาพการบริการ (Service Quality) ของผู้รับบริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการ (n=400)**

กลุ่มผู้รับบริการ ประชาชนและผู้สนใจเข้าชมอุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่	การประเมินคุณภาพการบริการ		P-E	ผลลัพธ์	แปลผล
	การคาดหวัง (E)	การรับรู้ (P)			
	Mean	Mean			
1. คุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)	3.162	4.405	1.243	P>E	เป็นเลิศ
2. คุณภาพการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance)	3.266	4.433	1.167	P>E	เป็นเลิศ
3. คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles)	3.301	4.409	1.108	P>E	เป็นเลิศ
4. คุณภาพการให้บริการด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy)	3.247	4.385	1.126	P>E	เป็นเลิศ
5. คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responiveness)	3.286	4.418	1.132	P>E	เป็นเลิศ
<b>รวม (1)</b>	<b>3.252</b>	<b>4.410</b>	<b>1.158</b>	<b>P&gt;E</b>	<b>เป็นเลิศ</b>
กลุ่มผู้รับบริการ ผู้เข้าชมรมของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่	การประเมินคุณภาพการบริการ		P-E	ผลลัพธ์	แปลผล
	การคาดหวัง (E)	การรับรู้ (P)			
	Mean	Mean			
1. คุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)	3.822	4.462	0.640	P>E	เป็นเลิศ
2. คุณภาพการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance)	3.883	4.490	0.607	P>E	เป็นเลิศ
3. คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles)	3.905	4.488	0.583	P>E	เป็นเลิศ
4. คุณภาพการให้บริการด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy)	3.939	4.494	0.555	P>E	เป็นเลิศ
5. คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responiveness)	3.886	4.477	0.591	P>E	เป็นเลิศ
<b>รวม (2)</b>	<b>3.887</b>	<b>4.482</b>	<b>0.595</b>	<b>P&gt;E</b>	<b>เป็นเลิศ</b>
<b>รวม (1)+(2)</b>	<b>3.566</b>	<b>4.446</b>	<b>0.880</b>	<b>P&gt;E</b>	<b>เป็นเลิศ</b>

ผู้รับบริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่ มีข้อคิดเห็นเพิ่มเติมดังนี้

1. กลุ่มประชาชนและผู้สนใจที่เข้าชมอุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่ ผู้รับบริการมีความประทับใจในการให้บริการ และเห็นว่าอุทยานหลวงฯ เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่เหมาะสมแก่การพักผ่อนหย่อนใจ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกมีความเป็นระเบียบ สะอาดและสวยงาม และยังมีกิจกรรมสันทนาการที่หลากหลายทั้งด้านการเกษตรและวัฒนธรรม โดยมีการประยุกต์ใช้สื่อและเทคโนโลยีสมัยใหม่ในการให้ข้อมูลพันธุ์ไม้ และสวนนานาชนิด นอกจากนี้ อุทยานหลวงฯ ยังมีบทบาทสำคัญและมีส่วนร่วมในสร้างความเจริญด้านเศรษฐกิจและสังคม กระจายรายได้ ยกระดับคุณภาพชีวิตให้แก่ชุมชนโดยรอบ อีกทั้งยังมีเจ้าหน้าที่ฯ ที่มีใจบริการ (Service Mind) ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ มีอัธยาศัยดี กระตือรือร้นและตอบข้อซักถามของผู้รับบริการเป็นอย่างดี

2. กลุ่มประชาชนและผู้สนใจที่เข้าชมอุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่ ผู้รับบริการเห็นว่าอุทยานหลวงฯ เป็นองค์กรที่ส่งเสริม พัฒนา และขยายผลองค์ความรู้สำหรับเยาวชนและประชาชน ถือเป็น

แหล่งเรียนรู้ตามแนวพระราชดำริฯ ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการร่วมสร้างความเจริญด้านเศรษฐกิจและสังคมยกระดับคุณภาพชีวิตให้แก่ชุมชนโดยรอบ โดยมีวิทยากรหรือผู้บรรยายให้ความรู้ที่เชี่ยวชาญ มีเทคนิคในการถ่ายทอดหรือถอดบทเรียนโดยยึดผู้เรียนหรือผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้เป็นอย่างดี ทั้งยังมีเจ้าหน้าที่ฯ ที่มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความคล่องแคล่วในการติดต่อประสานงาน สามารถตอบข้อซักถามและตอบสนองต่อผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้อย่างทันท่วงที อย่างไรก็ตาม ควรปรับปรุงหรือเพิ่มเติมช่องทางการติดต่อสอบถามให้สะดวกและทั่วถึงกลุ่มผู้รับสารมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ผู้รับบริการเข้าถึงข้อมูลเพื่อทราบกำหนดตารางกิจกรรมการอบรม รายละเอียดการอบรม ฯลฯ และควรปรับปรุงขั้นตอนการเสนอเอกสารให้กระชับสะดวกขึ้น

**การวิเคราะห์แนวโน้มผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและระดับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 – 2560**

**1. แนวโน้มของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 – 2560** ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ในระยะเวลา 5 ปี ที่ผ่านมา ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 – 2559 พบว่าผลสำรวจในปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ “มากที่สุด” คิดเป็นร้อยละ 93.52 แนวโน้มของระดับความพึงพอใจที่เพิ่มมากขึ้นนับจากผลสำรวจในปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 มีอัตราการเพิ่มขึ้นโดยเฉลี่ยร้อยละ 0.62 ต่อปี เนื่องจากระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในพื้นที่ศูนย์พัฒนาโครงการหลวงและพื้นที่โครงการขยายผลโครงการหลวงเพื่อแก้ปัญหาพื้นที่ปลูกฝิ่นอย่างยั่งยืน มีอัตราการเพิ่มขึ้นอย่างมากในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 – 2559 อีกทั้งในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 สถาบันฯ ได้ยกเลิกการสำรวจในพื้นที่โครงการถ่ายทอดองค์ความรู้โครงการหลวง และได้เริ่มสำรวจในพื้นที่ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง และ พื้นที่โครงการขยายผลโครงการหลวงเพื่อแก้ปัญหาพื้นที่ปลูกฝิ่นอย่างยั่งยืน (ศูนย์โครงการหลวงนั้น จะแบ่งออกเป็นกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ และกลุ่มเกษตรกรผู้รับบริการ) และต่อมาในปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 สถาบันได้มีการปรับเพิ่มการสำรวจฯ ในพื้นที่โครงการรักษ์เพื่อพระแม่ของแผ่นดินเพิ่มเติมอีกด้วย

อย่างไรก็ตาม พบว่าระดับความพึงพอใจในช่วงปี พ.ศ. 2560 ปรับลดลงในทุกพื้นที่การให้บริการ เนื่องจากการสำรวจในปีนี้มีแนวทางที่แตกต่างจากทุกปีที่ผ่านมา กล่าวคือ คณะนักวิจัยได้เพิ่มเติมเกณฑ์ชี้วัดเชิงคุณภาพในการสำรวจให้มีรายละเอียดเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งยังได้เพิ่มประเด็นการสำรวจในด้านองค์ความรู้อีกด้วย พร้อมกันนั้น คณะนักวิจัยยังได้จำแนกกลุ่มตัวอย่างเกษตรกรผู้รับบริการออกเป็นหลายกลุ่ม แบ่งเป็นกลุ่มเกษตรกรผู้นำ กลุ่มเกษตรกรที่ได้รับการส่งเสริม กลุ่มเกษตรกรที่ได้รับการถ่ายทอด และ กลุ่มผู้นำเยาวชน โดยใช้เกณฑ์ชี้วัดเดียวกัน ทั้งนี้ในทางปฏิบัติ กลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มอาจได้รับการบริการในระดับที่แตกต่างกัน โดยเฉพาะกลุ่มเกษตรกรผู้ได้รับการถ่ายทอดนั้น ได้ใช้บริการฯ ในเบื้องต้นเท่านั้น จึงยังมีระดับความพึงพอใจไม่สูงนัก โดยมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.230 ซึ่งเป็นคะแนนต่ำที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มผู้รับบริการกลุ่มอื่นๆ

**ตารางที่ ๑** ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2555–2560 จำแนกพื้นที่ปฏิบัติงาน  
โครงการ

พื้นที่ปฏิบัติงานโครงการ	ปีงบประมาณ					
	2555	2556	2557	2558	2559	2560
1. พื้นที่โครงการถ่ายทอดองค์ความรู้โครงการหลวง	93.13	96.10	95.24	-	-	-
2. พื้นที่ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง						
กลุ่มเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์พัฒนาโครงการหลวง	-	-	-	89.16	94.16	89.56
กลุ่มเกษตรกรผู้รับบริการ	88.27	89.06	90.36	92.76	94.98	89.62
3. พื้นที่โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง	91.72	91.40	93.00	90.98	89.08	81.96
4. พื้นที่โครงการขยายผลโครงการหลวงเพื่อแก้ปัญหาพื้นที่ปลูกฝิ่นอย่างยั่งยืน	-	-	-	90.32	95.54	84.86
5. พื้นที่โครงการรักษเพื่อพระแม่ของแผ่นดิน	-	-	-	-	93.88	86.62
<b>รวม</b>	<b>91.05</b>	<b>91.94</b>	<b>92.50</b>	<b>91.28</b>	<b>93.52</b>	<b>87.74</b>

**2. แนวโน้มของระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 – 2560** ผลการสำรวจความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ในระยะเวลาที่ผ่านมา ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 – 2559 พบว่าผลสำรวจความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานฯ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 อยู่ในระดับ “มากที่สุด” คิดเป็นร้อยละ 90.96 และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นนับตั้งแต่ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 ซึ่งเป็นปีแรกที่เริ่มทำการสำรวจ ทั้งนี้มีอัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ยร้อยละ 0.86 ต่อปี และเมื่อพิจารณารายประเด็นที่ได้ทำการสำรวจ พบว่าระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานฯ ในด้านการป้องกันการทุจริตและพฤติกรรมชอบมีแนวโน้มที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องในทุกปี และผลการสำรวจอยู่ในระดับค่อนข้างทรงตัว ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 – 2559 อย่างไรก็ตามผลการสำรวจลดลงในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 เนื่องจากในการสำรวจครั้งนี้ เป็นการสำรวจภายหลังจากที่สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ได้ดำเนินการต่อเนื่องมาเป็นเวลาหลายปีแล้ว และได้ปรับการให้บริการให้มีความเข้มข้นมากขึ้น ดังนั้นย่อมส่งผลให้เกษตรกรผู้รับบริการ มีระดับความคาดหวังต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันฯ ที่เพิ่มสูงขึ้น

**ตารางที่ ๒** ผลการสำรวจระดับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานฯ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2556– 2560 จำแนกตามประเด็นสำรวจ

ประเด็นสำรวจ	ปีงบประมาณ				
	2556	2557	2558	2559	2560
1. ด้านธรรมาภิบาล	91.74	92.62	91.08	92.36	89.17
2. ด้านการป้องกันการทุจริตและพฤติกรรมชอบ	84.52	85.64	87.98	87.86	85.11
<b>รวม</b>	<b>88.36</b>	<b>89.13</b>	<b>89.78</b>	<b>90.96</b>	<b>86.06</b>

**3. แนวโน้มของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่ ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 - 2560** ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่ ในระยะเวลา 5 ปี ที่ผ่านมา ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 – 2559 พบว่าผลสำรวจในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ “มากที่สุด” คิดเป็นร้อยละ 88.16 ซึ่งมีแนวโน้มของระดับความพึงพอใจที่เพิ่มมากขึ้นนับจากผลสำรวจในปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 โดยมีอัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ยร้อยละ 0.95 ต่อปี เมื่อพิจารณาโดยจำแนกรายกลุ่มผู้รับบริการจะเห็นในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ได้ปรับลดการสำรวจความพึงพอใจในกลุ่มของผู้แทนหน่วยงานลง เหลือเพียง 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้รับบริการซึ่งเป็นประชาชนและผู้สนใจที่เข้าชมและกลุ่มผู้เข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ ทั้งนี้ พบว่าผลการสำรวจอยู่ในระดับค่อนข้างทรงตัว ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 – 2559 โดยมีระดับความพึงพอใจระหว่าง

ร้อยละ 88.12 – 88.16 และลดลงในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 เนื่องจากการสำรวจในปีนี้มีมีการเพิ่มเติมเกณฑ์ชี้วัดเชิงคุณภาพในการสำรวจให้มีรายละเอียดเพิ่มมากขึ้นกว่าทุกปีที่ผ่านมา

**ตารางที่ ๑๖** ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2555–2560 จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการ

กลุ่มผู้รับบริการ	ปีงบประมาณ					
	2555	2556	2557	2558	2559	2560
1. ประชาชนและผู้สนใจที่เข้าชมอุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่	85.27	85.50	84.20	87.26	87.40	84.54
2. ผู้เข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่	84.68	86.04	85.10	89.04	88.82	85.21
3. ผู้แทนหน่วยงาน	82.98	85.84	77.40	-	-	-
<b>รวม</b>	<b>84.32</b>	<b>85.64</b>	<b>82.23</b>	<b>88.16</b>	<b>88.12</b>	<b>85.02</b>

### ข้อเสนอแนะ

คณะผู้วิจัย มีข้อเสนอแนะในเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) และการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 เพื่อเป็นแนวทางการปรับปรุงการดำเนินงานฯ ต่อไป ดังนี้

#### 1. การให้บริการแก่เกษตรกรพื้นที่สูง

1.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เกษตรกรส่วนใหญ่เห็นว่าสถาบันฯ ดำเนินงานด้วยระบบราชการซึ่งล่าช้า ยุ่งยาก เข้าใจยาก เช่น การเบิกจ่าย การจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ การขอเปลี่ยนอุปกรณ์ การจัดจำหน่าย อีกทั้งเกษตรกรยังประสบปัญหาไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารกิจกรรมต่างๆ ทำให้เกษตรกรพลาดการเข้าร่วมกิจกรรมที่สำคัญ นอกจากนี้ เกษตรกรเห็นว่าการจัดกิจกรรมแต่ละครั้งไม่เป็นไปตามเวลาที่กำหนดไว้ ระยะเวลาการอบรมในแต่ละครั้งสั้นเกินไป บางครั้งไม่มีการสาธิตปฏิบัติให้เห็นภาพ และไม่มีความต่อเนื่องในการติดตามผลสำเร็จภายหลังการฝึกอบรม ทำให้เกษตรกรไม่สามารถนำองค์ความรู้ไปใช้ได้จริงอย่างเต็มที่

**ข้อเสนอแนะเพื่อแก้ปัญหา** ได้แก่ ควรปรับขั้นตอนการดำเนินงานให้กระชับ คล่องตัว สอดคล้องกับวิถีชีวิตของชุมชน มีการแจกแจงรายละเอียดในแต่ละขั้นตอนการดำเนินงานรวมถึงอธิบายระบบเอกสารต่างๆ ให้ชัดเจน โดยอาจใช้สื่อประกอบที่เข้าใจง่าย เช่น คู่มือ แผ่นพับ ภาพโปสเตอร์ หรือ วิดีทัศน์ นอกจากนี้ก่อนจัดกิจกรรมต่างๆ สถาบันฯ ควรเผยแพร่ข่าวสารประชาสัมพันธ์ล่วงหน้าอย่างทั่วถึง เช่น การประชาสัมพันธ์ผ่านระบบกระจายเสียงตามสาย หรือ หอกระจายข่าว และควรดำเนินงานตามกำหนดเวลาที่ตั้งไว้ และอาจขยายเวลาการอบรมเพิ่มเติมเพื่อให้เกษตรกรได้รับองค์ความรู้ในเชิงลึกยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ควรปรับปรุงกลวิธีในการถ่ายทอดองค์ความรู้ให้น่าสนใจขึ้น เช่น ใช้สื่อประกอบที่น่าสนใจ เข้าใจง่าย มีการสาธิตหรือปฏิบัติแทนที่การอธิบายด้วยปากเปล่า พร้อมมีการติดตามผลสำเร็จภายหลังการจัดกิจกรรมอย่างต่อเนื่องทั่วถึง

1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เกษตรกรชี้ตรงกันว่าจำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ เจ้าหน้าที่ต้องรับผิดชอบดูแลพื้นที่และรับภาระงานหนักเกินตัว และยังต้องออกจากพื้นที่เพื่อไปร่วมประชุมที่ส่วนกลางเป็นประจำ ทั้งมีการโยกย้ายสับเปลี่ยนเจ้าหน้าที่บ่อยครั้ง ทำให้การดำเนินงานในพื้นที่ไม่ต่อเนื่องทั่วถึง อีกทั้งเจ้าหน้าที่ไม่สามารถใช้ภาษาท้องถิ่นได้

**ข้อเสนอแนะเพื่อแก้ปัญหา** ได้แก่ ควรจัดสรรจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ดูแลเกษตรกรได้อย่างทั่วถึงต่อเนื่อง และมีช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างเกษตรกรและ

เจ้าหน้าที่ที่สะดวกรวดเร็ว นอกจากนี้ควรเพิ่มสวัสดิการการทำงาน อำนวยความสะดวกด้านการเดินทางและความปลอดภัยให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่ เพื่อสร้างขวัญกำลังใจในการทำงานให้แก่เจ้าหน้าที่ รวมถึงควรพัฒนาศักยภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ผ่านการจัดฝึกอบรมในด้านต่างๆ เช่น การสร้างความรู้ความเข้าใจด้านวัฒนธรรม ภาษาท้องถิ่น รวมถึงควรมีกิจกรรมแลกเปลี่ยนความรู้ประสบการณ์ระหว่างเจ้าหน้าที่และเกษตรกรเพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น โดยอาจพัฒนาศักยภาพเกษตรกรผู้นำ และผู้นำเยาวชนให้สามารถถ่ายทอดองค์ความรู้ให้แก่เกษตรกรรายอื่น โดยประยุกต์ใช้หลักการของพื้นที่-ภารกิจ-การมีส่วนร่วม (Area-Function-Participation : AFP)

**1.3 ด้านการอำนวยความสะดวก** พื้นที่ส่วนใหญ่ประสบปัญหา ขาดแคลนเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ และโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็นต่อการเกษตร ทำให้ไม่สามารถนำองค์ความรู้ที่ได้รับไปใช้ได้เต็มที่ เช่น โรงเรือนชำรุดเสียหาย แปลงเพาะปลูกมีจำกัด อาคารสถานที่และห้องประชุมคับแคบ ยานพาหนะไม่เพียงพอ ขาดแคลน ยาฆ่าแมลง อาหารสัตว์ ปุ๋ย ต้นกล้า เมล็ดพันธุ์ ไม่มีระบบชลประทานที่มีประสิทธิภาพ เช่น ท่อส่งน้ำ บ่อเก็บน้ำ รวมถึงไม่มีเทคโนโลยีต่างๆ ที่ใช้ในการอำนวยความสะดวก เช่น คอมพิวเตอร์ จอโปรเจกเตอร์ ทั้งยังขาดแคลนอุปกรณ์การสื่อสารที่ทันสมัยสะดวกรวดเร็ว เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต

**ข้อเสนอแนะเพื่อแก้ปัญหา** ได้แก่ ด้านนโยบาย ควรมีการวางแผนงบประมาณเพื่อการปรับปรุงโรงเรือนที่ชำรุด ขยายอาคารสถานที่ให้กว้างขวางยิ่งขึ้น และควรจัดสรรงบประมาณโดยด่วน โดยเฉพาะการจัดหาเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ รวมถึงเทคโนโลยีที่จำเป็นต่างๆ ให้แก่เกษตรกรอย่างเพียงพอ โดยอาจจัดกิจกรรมระดมงบประมาณเงินทุนจากชุมชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมสร้างความร่วมมือในการใช้ทรัพยากรร่วมกันกับหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่น

**1.4 ด้านองค์ความรู้** เกษตรกรยังขาดองค์ความรู้ในการแก้ไขปัญหาบางประการในกิจกรรมการเกษตร เช่น การแก้ไขปัญหาโรคระบาดในพืชผลทางการเกษตร การป้องกันโรคระบาดที่ทำให้สัตว์เลี้ยงล้มตาย การวางแผนช่องทางการจัดจำหน่ายสินค้าและผลิตผลทางการเกษตร การจัดการกับปัญหาสินค้าราคาตกต่ำ สินค้าถูกตีกลับ และสินค้าคงคลัง เมื่อเกษตรกรไม่สามารถแก้ไขปัญหาเหล่านี้ได้ จึงทำให้เกษตรกรบางส่วนขาดขวัญกำลังใจในการร่วมกิจกรรมกับสถาบันฯ

**ข้อเสนอแนะเพื่อแก้ปัญหา** ได้แก่ ควรวางแผนนโยบายในการจัดสรรงบประมาณเพื่อฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ในด้านวิชาการและการบริหารจัดการการเกษตรอย่างมืออาชีพ และนำเอาองค์ความรู้มาถ่ายทอดผ่านการสาธิต อบรมเชิงปฏิบัติการ รวมถึงการจัดทำคู่มือที่เข้าใจง่ายเพื่อแจกจ่ายให้แก่เกษตรกร (training of the trainer) นอกจากนี้ควรมีนโยบายจัดทำองค์ความรู้เพื่อใช้ในการเผยแพร่ ทั้งในรูปแบบของสื่อสมัยใหม่ ซึ่งมีทั้งภาพและเสียง ตลอดจนการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ที่มีผู้เชี่ยวชาญคอยให้คำแนะนำแก่เกษตรกร

**1.5 ด้านสาธารณูปโภคและโครงสร้างพื้นที่** หลายพื้นที่ยังคงประสบปัญหาขาดความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐานและระบบสาธารณูปโภคในชุมชน เช่น น้ำ ไฟฟ้า การติดต่อสื่อสาร โดยเฉพาะเส้นทางคมนาคมขนส่งสินค้า ที่ทั้งหมดมีสภาพชำรุดทรุดโทรม คดเคี้ยว คับแคบ ลาดชัน บางส่วนเป็นดินลูกรัง และเป็นดินโคลนในหน้าฝน อาจเป็นข้อจำกัดสำคัญต่อการคมนาคมและขนส่งสินค้าระหว่างพื้นที่สูงกับเมืองใหญ่

**ข้อเสนอแนะเพื่อแก้ปัญหา** แม้มีได้เกี่ยวข้องโดยตรงกับบทบาทหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) แต่สถาบันฯ ควรมีบทบาทในการสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานในพื้นที่ และกระตุ้นให้เกษตรกรมีการรวมกลุ่ม เกิดเป็นชุมชนที่เข้มแข็งเพื่อสามารถระดมความคิดแก้ไขปัญหาในชุมชนร่วมกัน อันจะทำให้ชุมชนสามารถหยัดยืนอยู่ได้ด้วยตัวเองอย่างเข้มแข็งและยั่งยืนในที่สุด นอกจากนี้สถาบันฯ

อาจมีบทบาทในการเป็นผู้ร่วมเสนอของบประมาณพัฒนาสาธารณูปโภคผ่านหน่วยงานส่วนท้องถิ่นเกี่ยวข้อง เพื่อเร่งรัดให้เกิดการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภคในชุมชนให้ดียิ่งขึ้น

**1.6 ด้านธรรมาภิบาลและการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ** เกษตรกรส่วนใหญ่ชื่นชม และมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันฯ โดยเห็นว่าสถาบันฯมีการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล ด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต สร้างการมีส่วนร่วมในชุมชน ตลอดจนมีการชี้แจงช่องทางในการแจ้งเรื่องราวเรียนต่างๆ ไว้อย่างชัดเจนครบถ้วน

**ข้อเสนอแนะเพื่อแก้ปัญหา** เพื่อพัฒนาการดำเนินงานในด้านนี้ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป คณะผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะให้ สถาบันฯ คงคุณค่าในหลักการปฏิบัติทำงานด้านธรรมาภิบาลอย่างต่อเนื่อง และสร้างให้เป็นต้นแบบสู่หน่วยงานอื่นๆ เพื่อสร้างชื่อเสียงให้กับสถาบันฯ

**1.7 ด้านการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทของสถาบันฯ** เกษตรกรบางส่วนยังขาดความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องต่อบทบาทหน้าที่ที่แท้จริงของสถาบันฯ วิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง โดยเฉพาะในพื้นที่ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง ดังจะพบว่า เกษตรกรมักมีข้อเสนอแนะหรือมีความต้องการเพิ่มเติมที่ไม่เกี่ยวข้องกับบทบาทหน้าที่ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง เช่น ขอให้สถาบันฯ สนับสนุนด้านงบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ โครงสร้างพื้นฐาน ระบบสาธารณสุข การตลาดและการจัดจำหน่าย

**ข้อเสนอแนะเพื่อแก้ปัญหา** สถาบันฯ ควรสื่อสารให้เจ้าหน้าที่ของตนรู้ถึงเป้าหมายและบทบาทหน้าที่หลักของสถาบันฯ ในการดำเนินงานในพื้นที่ในแต่ละบริบท และสร้างความรู้ความเข้าใจเพื่ออธิบายหรือทำความเข้าใจกับเกษตรกรถึงบทบาทหน้าที่ที่แท้จริงของสถาบันฯ ในการพัฒนาและสนับสนุนงาน โดยเฉพาะในพื้นที่ศูนย์พัฒนาโครงการหลวงให้มากยิ่งขึ้น จากนั้นจึงพัฒนาให้เจ้าหน้าที่ในพื้นที่ของสถาบันฯ ทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่นเพื่อสร้างกลไกการพัฒนาเชิงบริหาร เช่น การของบประมาณในการพัฒนาท้องถิ่น รวมถึงการใช้เครื่องมือการประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางกิจกรรมต่างๆ เช่น โปสเตอร์ สื่อติดต่องาน วิทยุชุมชน การบรรยาย

**1.8 ข้อเสนอแนะอื่นๆ** ควรมีนโยบายพัฒนาขวัญและกำลังใจของบุคลากรของสถาบันฯ ด้วยการคัดสรรยกย่องเชิดชูเกียรติ ตลอดจนพัฒนาคุณภาพชีวิต และพัฒนาปัจจัยอื่นที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรของสถาบันฯ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันฯ ให้มีความสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์และบรรลุถึงเป้าประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ได้ต่อไป

## 2. การให้บริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์

**2.1** เนื่องจากความพึงพอใจใน “ด้านการดำเนินงานด้วยความโปร่งใส” “ด้านการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสมัยใหม่มาใช้ในการบริหารจัดการการให้บริการ” และ “ด้านเทคโนโลยี” ได้คะแนนค่อนข้างต่ำ สถาบันฯจึงควรมีนโยบายและแผนประจำปี ในการสื่อสารประชาสัมพันธ์ มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการอย่างครบถ้วนถูกต้องและ มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย โดยพัฒนาเว็บไซต์และปรับปรุงข้อมูลที่เป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ ตลอดจนควรใช้ระบบการสื่อสารสารสนเทศสมัยใหม่ เช่น สังคมออนไลน์ เพื่อลดขั้นตอนการเข้าถึงข้อมูล ทำให้ผู้รับบริการเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายขึ้น

**2.2** เนื่องจากความพึงพอใจใน “คุณภาพบริการ” รวมถึง “การสร้างความรู้รักภักดีให้เกิดการใช้บริการซ้ำขึ้น” ได้คะแนนค่อนข้างสูง เป็นจุดแข็งของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่ ดังนั้น เพื่อยกระดับความพึงพอใจของกลุ่มประชาชนและผู้สนใจที่เข้าชมอุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่ให้ดียิ่งขึ้นไปอีก และรักษากรานผู้ให้บริการที่มีความจงรักภักดีเหล่านี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเชิงทฤษฎีให้ประยุกต์ใช้แนวคิดการเสริมสร้างวัฒนธรรมบริการ (Culture of Service) ให้แก่เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรได้รับรู้ เข้าใจและ

พร้อมที่จะปฏิบัติงาน โดยมุ่งเน้นที่ “ผู้รับบริการเป็นสำคัญ” และประยุกต์หลักการจัดการอย่างมีคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management : TQM) เพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการ

## Preface

This executive summary is a part of a final report in the researching project titled “The Client Satisfaction Survey Project of the Highland Research and Development Institute (Public Organization) and the Confidence Survey Project on the Operational Roles of the Highland Research and Development Institute (Public Organization) Fiscal Year 2017”. Hence, the Highland Research and Development Institute (Public Organization) has assigned the aforementioned project to Rajamangala University of Technology Lanna. Its aims are to survey the client satisfaction of the Highland Research and Development Institute (Public Organization) as well as the client confidence on the operation roles of the Highland Research and Development Institute (Public Organization). Additionally, problems, limitation will be addressed which will lead to suggestions on the development of service operation. Consequently, client confidence on the operation roles of the Highland Research and Development Institute (Public Organization) will then be raised.

The Client Satisfaction Survey Project of the Highland Research and Development Institute (Public Organization) and the Confidence Survey Project on the Operational Roles of the Highland Research and Development Institute (Public Organization) Fiscal Year 2017 is conducted accordingly to the framework of the Highland Research and Development Institute (Public Organization). Furthermore, Committee of the institute was responsible for setting the survey area, target group and the research aspects. Thus, the researchers have concluded all aspects of the research in this Executive Summary. In addition, other details are included in the Final Report.

Research team

Rajamangala University of Technology Lanna



## Executive summary

### Introduction

Highland Research and Development Institute (Public Organization) is a sector working under Ministry of Agriculture and Cooperatives. The institute aims at promoting economy, society and environment development projects in highland of Thailand for a sustainable accomplishment. On 15<sup>th</sup> October, 2005, the royal decree on establishment of the Highland Research and Development Institute was passed. Thereupon, the vision was set as “to be an institute responsible for researching and developing to support the Royal Projects and extends its success for a sustainable highland development”.

Forthwith, it is reasonable to conduct the Client Satisfaction and Confidence on the Operation Roles Survey of the Highland Research and Development Institute (Public Organization). That is to assure that the service quality of the Highland Research and Development Institute (Public Organization) meets the needs of target population. Moreover, it can be used to assure that the institute runs accordingly to the evaluation of expectations and needs of both client and related parties. Correspondingly, nation agendas on ethics, good governance, and anti-corruption and misconduct in public sectors are conformed. By conforming such agendas, service quality will be raised, confidence among client on the operation roles of the Highland Research and Development Institute (Public Organization) will be built and guidance for the service development will be created.

### Objective

1. To conduct a survey on client satisfaction of Highland Research and Development Institute (Public Organization).
2. To conduct a survey on highland farmers confidence on the operation roles of the Highland Research and Development Institute (Public Organization).
3. To address problems, limitations, suggestions and guidance on the development of service operation.

### Research Methodology

This research is considered a research and development with mixed methods of quantitative and qualitative. The researching period is between 24<sup>th</sup> January to 20<sup>th</sup> September, 2017. To begin with, questionnaires were used to collect data from two sample groups. The data was then analyzed and calculated conforming quantitative statistics and qualitative description. The sample groups include:

### **Sample Group 1: 472 Highland Farmer Clients**

1. 448 Farmer Leaders, Promoted Farmers, Transferred Farmers and Youth Leaders who were provided service from Highland Research and Development Institute (Public Organization). This could be separated by the area they receive the service: 144 farmers from 12 areas of the Royal Project Development Center, 217 farmers from 18 areas of the Highland Development Project Using Royal Project System, 53 farmers from 5 areas of the Expanding of the Royal Project Model for Sustainably Opium Eradication and 34 farmers from 3 areas of the Water Conservation Projects for the Queen.

2. 24 Personnel of 12 Royal Project Development Centers.

### **Sample Group 2: 400 visitors of Royal Park Rajapruek, Chiangmai**

1. 200 general visitors at the Royal Park Rajapruek, Chiangmai

2. 200 learning participants of Royal Park Rajapruek, Chiangmai's course.

## **Client Satisfaction Survey Result of the Highland Research and Development Institute (Public Organization)**

From the general features studying of 472 samples, it was found that;

1. **Of those 24 personnel of Royal Project Development Centers**, the survey results show that 79.17 percent of the sample was male, 45.83 percent was 30-39 years old and 79.19 percent earned a bachelor's degree.

2. **Of those 448 farmers**, the survey results show that 65.18 percent of the sample was male, 28.35 percent was 40-49 years old and 82.59 percent graduated from junior high school.

The findings of Client Satisfaction Survey showed that the overall satisfaction was on average at the "Most Satisfied" level, average scores was 4.387 (out of 5) counted as 87.74 percent, could be explained as following ;

1. **Classifying the satisfaction level survey result according to service aspect**, it could be concluded that the clients were "Most Satisfied" with every aspect of service which includes; the satisfaction in aspect of knowledge transfer was on average at 4.244, counted as 84.85 percent. The satisfaction in aspect of service processing was on average at 4.307, counted as 86.13 percent. The satisfaction in aspect of personnel service was on average at 4.486, counted as 89.71 percent. The satisfaction in aspect of accommodation was on average at 4.285, counted as 85.70 percent in that order.

2. **Classifying the satisfaction level survey result according to the client group**, it could be seen that every group of samples were all the "Most Satisfied" toward the service. Average score from the personnel of Royal Project Development Centers ranked the most with 4.478 scores, 89.56 percent. Farmers gave 4.288 scores, counted as 85.76 percent.

For the farmers group, the Promoted Farmers were the most satisfied group who gave the "Most Satisfied", 4.201 scores, counted as 85.82 percent. Following scores were the

“Most Satisfied”, 4.288 or 85.76 percent from Farmer Leaders, “Most Satisfied”, 4.242 or 84.84 percent from Youth Leader and Transferred Farmers put “Most Satisfied”, 4.230 which makes up 84.60 percent.

3. **Classifying the satisfaction level survey result according to the 4 project areas**, it was found that the Royal Project Development Center received the highest score “Most Satisfied” of 4.481, counted as 89.62 percent, follows by the Water Conservation Projects for the Queen that was rated as “Most Satisfied” with an average score of 4.331, counted as 86.62 percent. The Expanding of the Royal Project Model for Sustainably Opium Eradication ranks the third “Most Satisfied” with 4.243 score, 84.86 percent and the Highland Development Project Using Royal Project System Area ranks the last “Most Satisfied” with 4.098 scores or 81.96 percent.

4. **Classifying the satisfaction level survey result according to the 18 activities**, it was shown that the most satisfying service was the livestock-fishery productivity and career development scoring 4.898, 97.96 percent and rated as “Most Satisfied”. The second on the rank was the community empowering for tourism with a 94.84 percent scoring of 4.742 labeled as “Most Satisfied”. Third, youth potential development in highland was rated as “Most Satisfied” with 4.740 scores or 94.80 percent. Last on the list is highland community strengthening which scores 4.544 or 90.88 percent and also rated as “Most Satisfied”.

**Table A:** Client Satisfaction Level Survey, HRDI, by Client Group (n=472)

Client Group	n	Average	Percentage	Rating
1. Personnel stationing at the Royal Project Development center	24	4.478	89.56	Most Satisfied
<b>Total (1)</b>	<b>24</b>	<b>4.478</b>	<b>89.56</b>	<b>Most Satisfied</b>
2. Farmers				Most Satisfied
Farmer Leaders	115	4.288	85.76	Most Satisfied
Promoted Farmer	177	4.291	85.82	Most Satisfied
Transferred Farmer	103	4.230	84.60	Most Satisfied
Youth Leaders	53	4.242	84.84	Most Satisfied
<b>Total (2)</b>	<b>448</b>	<b>4.288</b>	<b>85.76</b>	<b>Most Satisfied</b>
<b>finding (1)+(2)</b>	<b>472</b>	<b>4.387</b>	<b>87.74</b>	<b>Most Satisfied</b>

**Table B: Client Satisfaction Level Survey HRDI, by Project Area (n=472)**

Personnel		n	Average	Percentage	Rating
1.	Royal Project Development Centers Area	24	4.478	89.56	Most Satisfied
Total (1)		24	4.478	89.56	Most Satisfied
Farmer		n	Average	Percentage	Rating
1.	Royal Project Development Centers	144	4.481	89.62	Most Satisfied
2.	Highland Development Project Using Royal Project System	217	4.098	81.96	very Satisfied
3.	Expanding of the Royal Project Model for Sustainably Opium Eradication	53	4.243	84.86	Most Satisfied
4.	Water Conservation Projects for the Queen	34	4.331	86.62	Most Satisfied
Total (2)		448	4.288	85.76	Most Satisfied
finding (1)+(2)		472	4.387	87.74	Most Satisfied

**Table C: Client Satisfaction Level Survey HRDI, by Aspects (n=472)**

Personnel	n	Knowledge		Processing		Personnel		Accommodation		Total		
		Avg.	%	Avg.	%	Avg.	%	Avg.	%	Avg.	%	rating
1. Royal Project Development Center	24	-	-	4.400	88.00	4.675	93.50	4.675	93.50	4.478	89.56	Most Satisfied
Total (1)	24	-	-	4.400	88.00	4.675	93.50	4.675	93.50	4.478	89.56	Most Satisfied
Farmer	n	Knowledge		Processing		Personnel		Accommodation		Total		
		Avg.	%	Avg.	%	Avg.	%	Avg.	%	Avg.	%	rating
1. Royal Project Development Center	144	4.490	89.80	4.478	89.56	4.563	91.26	4.391	87.82	4.481	89.62	Most Satisfied
1. Farmer Leaders	38	4.592	91.84	4.533	90.66	4.579	91.58	4.405	88.10	4.527	90.54	Most Satisfied
2. Promoted Farmer	57	4.564	91.28	4.544	90.88	4.667	93.34	4.488	89.76	4.566	91.32	Most Satisfied
3. Transferred Farmer	26	4.539	90.78	4.519	90.38	4.539	90.78	4.315	86.30	4.478	89.56	Most Satisfied
4. Youth Leaders	23	4.478	89.56	4.429	88.58	4.600	92.00	4.417	88.34	4.481	89.62	Most Satisfied
2. Highland Development Project Using Royal Project System	217	4.055	81.10	4.066	81.32	4.263	85.26	4.008	80.16	4.098	81.96	Very Satisfied
1. Farmer Leaders	54	4.179	83.58	4.130	82.60	4.300	86.00	4.041	8.82	4.162	83.24	Very Satisfied
2. Promoted Farmer	86	4.016	80.32	4.085	81.70	4.293	85.86	4.010	80.20	4.101	82.02	Very Satisfied
3. Transferred Farmer	55	4.006	80.12	4.007	80.14	4.164	83.28	4.004	80.08	4.045	80.90	Very Satisfied
4. Youth Leaders	22	3.970	79.40	3.949	78.98	4.255	85.10	3.918	78.36	4.023	80.46	Very Satisfied
3. Expanding of the Royal Project Model for Sustainably Opium Eradication	53	4.179	83.58	4.293	85.86	4.381	87.62	4.121	82.42	4.243	84.86	Most Satisfied
1. Farmer Leaders	15	4.100	82.00	4.156	83.12	4.320	86.40	4.013	80.26	4.148	82.96	Very Satisfied
2. Promoted Farmer	22	4.197	83.94	4.369	87.38	4.446	88.92	4.236	84.72	4.312	86.24	Most Satisfied
3. Transferred Farmer	11	4.394	87.88	4.421	88.42	4.455	89.10	4.327	86.54	4.400	88.00	Most Satisfied
4. Youth Leaders	5	3.867	77.34	4.075	81.50	4.120	82.40	3.480	69.60	3.885	77.70	Very Satisfied
4. Water Conservation Projects for the Queen	34	4.253	85.06	4.296	85.92	4.546	90.92	4.230	84.60	4.331	86.62	Most Satisfied
1. Farmer Leaders	8	4.354	87.08	4.266	85.32	4.450	89.00	3.950	79.00	4.255	85.10	Most Satisfied
2. Promoted Farmer	12	4.227	84.54	4.091	81.82	4.473	89.46	4.309	86.18	4.275	85.50	Most Satisfied
3. Transferred Farmer	11	4.182	83.64	4.398	87.96	4.636	92.72	4.255	85.10	4.368	87.36	Most Satisfied
4. Youth Leaders	3	4.333	86.66	4.750	95.00	4.733	94.66	4.600	92.00	4.604	92.08	Most Satisfied
Total (2)	448	4.244	84.89	4.283	85.67	4.438	88.77	4.188	83.75	4.288	85.76	Most Satisfied
Finding (1)+(2)	472	4.244	84.89	4.307	86.13	4.486	89.71	4.285	85.70	4.387	87.74	Most Satisfied
Rating		Most Satisfied		Most Satisfied		Most Satisfied		Most Satisfied				

**Table D: Client Satisfaction Level Survey HRDI, by Activities (n=448)**

Activities				n	Knowledge		Processing		Personnel		Accommodation		Total		
					Avg.	%	Avg.	%	Avg.	%	Avg.	%	Avg.	%	rating
1.	Highland Community Strengthening Program			40	4.554	91.08	4.563	91.26	4.563	91.26	4.455	89.10	4.544	90.88	Most Satisfied
2.	Youth Potential Development in Highland Area			34	4.789	95.78	4.743	94.86	4.806	96.12	4.624	92.48	4.740	94.80	Most Satisfied
3.	Restrting and reserving handicrafts od hill tribe in highland area			48	4.295	85.90	4.214	84.28	4.371	87.42	4.163	83.26	4.261	85.22	Most Satisfied
4.	Community Empowering for Tourism Program			22	4.750	95.00	4.756	95.12	4.836	96.72	4.627	92.54	4.742	94.84	Most Satisfied
5.	Floriculture productivity and career development			12	4.319	86.38	4.146	82.92	4.317	86.34	4.000	80.00	4.196	83.92	Very Satisfied
6.	Fruit farming productivity and career development			24	3.549	70.98	3.714	74.28	3.958	79.16	3.700	74.00	3.730	74.60	Very Satisfied
7.	Livestock-fishery productivity and career development			11	4.970	99.40	4.875	97.50	4.855	97.10	4.891	97.82	4.898	97.96	Most Satisfied
8.	Tea and Arabica plantation productivity and career development			27	4.056	81.12	4.074	81.48	4.259	85.18	4.000	80.00	4.097	81.94	Very Satisfied
9.	Vegetable farming productivity and career development			62	3.860	77.20	3.917	78.34	4.314	86.28	3.835	76.70	3.982	73.64	Very Satisfied
10.	Safe food standard development			22	4.341	86.82	4.208	84.16	4.381	87.62	4.267	85.34	4.299	85.98	Most Satisfied
11.	The Promotion of Planting to Restore Ecosystem in Community and Reserved Forests			14	4.441	88.82	4.420	88.40	4.300	86.00	4.371	87.42	4.383	87.66	Most Satisfied
12.	Boosting Management Efficiency in marketing and Co-Operative			33	3.924	78.52	4.230	84.64	4.270	85.42	4.000	80.00	4.107	82.14	Very Satisfied
13.	Soil Richness Restoring Program			12	3.936	78.72	3.927	78.54	3.983	79.66	3.967	79.34	3.903	78.06	Very Satisfied
14.	Fruit farming career promotion and development			20	3.925	78.52	4.231	84.64	4.270	85.42	4.000	80.00	4.107	82.14	Very Satisfied
15.	Arabica plantation career promotion and development			21	4.349	86.99	4.411	88.24	4.448	88.98	4.305	86.12	4.378	87.56	Most Satisfied
16.	Field crop farming career promotion and development			12	4.306	86.14	4.188	83.77	4.450	89.02	4.000	80.00	4.236	84.72	Most Satisfied
17.	Fruit/Perennial productivity and career development			22	4.303	86.06	4.313	86.26	4.636	92.72	4.336	86.72	4.397	87.94	Most Satisfied
18.	Vegetable farming career promoting and development			12	4.152	83.04	4.261	85.22	4.364	87.28	4.018	80.36	4.199	83.98	Very Satisfied
<b>Total</b>				<b>448</b>	<b>4.244</b>	<b>84.89</b>	<b>4.283</b>	<b>85.67</b>	<b>4.438</b>	<b>88.77</b>	<b>4.188</b>	<b>83.75</b>	<b>4.288</b>	<b>85.76</b>	<b>Most Satisfied</b>
<b>rating</b>					Most Satisfied		Most Satisfied		Most Satisfied		Very Satisfied				

The clients in the highland project areas have commented toward the outstanding service, problem, and obstacle, categorized by project areas as follows:

**1. Royal Project Development Center:** The personnel stationing at the Royal Project Development Center have corresponding opinions that the institute has an outstanding service in **the knowledge service** has an agility that could efficiently support and encourage passing on knowledge and skill to the community. **The processing service**, the institute has conformed to the demand of a community, which the community can have an engage in, it has a systematic operation. Besides, the institute also has a main feature service of **the field personnel** which is friendliness, being sacrifice, being honest, being neutral on duty, and has the same insight in working that they could give an advice to the farmers to fluently solve the problem in working. However, the amount of authority is still not enough for the work and obligation, besides; about **the accommodation service**, there are a deficiency of the budget, the material, the media, and the necessary facility problems.

The farmers in Royal Project Development Center, each of them has a responding opinion that the institute has an outstanding service in **the knowledge service**, HRDI can impel the farmers to be creative, be able to analyze and learn by themselves, and they can also adapt their received knowledge to develop their job to increase their income for the members of the community. And also build up a network and connection between the field personnel and the farmers in order to campaign and hold the activity in conserving the natural resources and the environment, which is useful for the development of the community. About **the processing service**, HRDI can adapt the media to convey with the community and have a channel receiving the opinion from the clients. About **the field personnel** from HRDI who are experienced and have a good insight in knowledge that they could rightly pass on to the farmers. In addition, the field personnel can also nicely be the consultant giving an advice in solving problem to the farmers. They also thoroughly are on duty with sacrifice, not being partial, not illegally exploit, be able to well communicate local language. Nevertheless, the amount of the field personnel is still not enough when compared with the amount of work and obligation. Including with frequency of the alteration, circulation, and removed rate of the field personnel in the institute to other areas, it has an effect on the continuity in the operation. About **the accommodation service**, the research find out the problem of the deficiency budget of the facility and material, which is related in the job and market developed activity, in some servicing areas.

**2. Highland Development Project Using Royal Project System:** The farmers from the highland area have commented that **the knowledge service** from HRDI are conform to the way of life that the community can bring their received knowledge to develop their job, make an income, and strengthen their community. Besides, there is still a problem in **the processing service** which is complicated and uses too formal language to understand. So that, the farmers have given an advice that the field personnel should at least one week publicize and inform the information of the service operation, including make an appointment about attending the activity with the famer clients. The field personnel should clearly explain the details and the instruction, identify the range and period of attending the activity, and increase more contact channel from the farmer clients. And **the field personnel** from HRDI are capable and knowledgeable in providing useful knowledge. Furthermore, the field personnel also have carefulness, preparedness, and willfulness in giving service. They eagerly follow and advise the clients and be able to rightly answer the question from the clients. However, in each serviced areas are located in the highland and far away from each other, the amount of the field personnel is still little, they have to go out of the area to attend the meeting with the center, therefore, the amount of the field personnel should be increased so that the field personnel can be able to station at each area and thoroughly supervise the clients. Moreover, the farmers also suggested about **the accommodation service** that the institute should repair and examine each material and media to have enough amounts, be up-to-date, and meet the demand in each activity.

### 3. Expanding of the Royal Project Model for Sustainably Opium Eradication:

According to the farmers from the highland area, they realize that **the knowledge service** have integrated management knowledge in blending the way of life and culture of the community in the serviced area, which is useful in combining the group to build up a job in the community. After that, the community can well adapt their received knowledge as a course to increase value to their community's products. For **the processing service**, the farmers deem that the regulation in receiving service is too complicated and lack of concise and agility. For **the field personnel** of the institute, the farmers deem that the field personnel are specialist, and have a readiness in giving service, being on duty with responsibility, and clearly explaining and giving an advice to the clients. However, there is still an inadequate amount of the field personnel and most of them are unable to communicate with the local language which leads to a language barrier. For **the accommodation service**, the farmers deem that there is not enough for the need. Furthermore, they also suggest the institute to increase the contact channel to give them a service and listen to their suggestion.

**4. Water Conservation Projects for the Queen:** The farmers from the highland area deem that the outstanding service feature of the institute is **the knowledge service** which is encouraged by the institute, they found that it is so useful that they can apply in progressing themselves and their communities. Moreover, there is also a campaign about conservation the natural resources and environment. Besides, for **the processing service** which is distinctive and spend proper time? For **the field personnel**, The farmers deem that the field personnel have an intention in giving service, carefully working and following up the clients, giving a useful advice, having a feedback channel, having a clear broadcast, having a coordinate and flexibly adjusting the schedule, and exceedingly facilitating all of the clients. Nevertheless, **for the accommodation service**, they thought that the material and the media should be repaired and be more up-to-date to suit with current situation.

## Confidence Level Survey Result toward the Operation Role of the Highland Research and Development Institute (Public Organization)

The overall of the survey results of the confidence toward an operation according to the role of the institute shows that there is a confidence toward an operation in “the highest” level with the average at 4.303 (out of 5) which is counted as 86.06 percent. The overall details are as follows:

1. **Classifying the confidence level survey result according to service aspect**, it shows that there is a confidence toward operation in “the highest” level in every aspect as follows: “good governance” has an average at 4.459 counted as 89.17 percent, and “anti-corruption practices” has an average at 4.256 counted as 85.11 percent relatively.

2. **Classifying the confidence level survey result according to the client group**, it shows that the personnel stationing at the Royal Project Development center was rated as “the highest” level for having confidence toward operation and has an average at 4.442 which is counted as 88.84 percent. The overall of the survey results of the confidence toward operation of the farmers were rated in “high” level with the average at 4.163 counted as 83.26 percent.

For the farmers who have the most confidence is “Farmer Leaders” which rated in “the highest level” with the average at 4.244 counted as 84.88 percent. For the “Promoted Farmers” rated in “high” level with the average at 4.187 counted as 83.74 percent. For the “Youth Leaders” rated in “high” level with the average at 4.155 counted as 83.10 percent. For the “Transferred Farmers” rated in “high” level with the average at 4.145 counted as 82.90 percent.

3. **Classifying the confidence level survey result according to the 4 project areas**, it shows that the service area which receives the most confidence is the Royal Project Development Centers which was rated in “the highest” level with the average at 4.454 counted as 89.08 percent. Following by the Expanding of the Royal Project Model for Sustainably Opium Eradication, it was rated in “high” level with the average at 4.106 counted as 82.12 percent. For the Royal Project Extension, it was rated in “high” level with the average at 4.050 counted as 81.00 percent. For the Water Conservation Project for the Queen, it was rated in “high” level with the average at 3.963 counted as 79.26 percent.

4. **Classifying the confidence level survey result according to the 18 activities**, it shows that the service activity which receives the most confidence is the production efficiency development and agricultural domestic animal and fishery career encouragement activity. It was rated in “high” level with the average point 4.611 counted as 92.22 percent. Following by developing the youth at highland’s potential activity, it was rated in “high” level with the average point 4.579 counted as 91.60 percent. For the reinforcing strengthen of the highland community activity, it was rated in “high” level with the average point 4.556



counted as 91.14 percent. For preparing the community's readiness for tourism activity, it was rated in "high" level with the average point 4.541 counted as 90.84 percent.

**Table E: Confidence Level Survey, HRDI, by Client Group (n=472)**

Clients Groups	n	Average	Percentage	Rating
1. Personnel stationing at the Royal Project Development center	24	4.442	88.84	Highest
<b>Total (1)</b>	<b>24</b>	<b>4.442</b>	<b>88.84</b>	<b>Highest</b>
2. Farmers				
Farmer Leader	115	4.244	84.88	Highest
Promoted Farmer	177	4.187	83.74	High
Transferred Farmer	103	4.145	82.90	High
Youth Leader	53	4.155	83.10	High
<b>Total (2)</b>	<b>448</b>	<b>4.163</b>	<b>83.26</b>	<b>High</b>
<b>Total (1)+(2)</b>	<b>472</b>	<b>4.303</b>	<b>86.06</b>	<b>Highest</b>

**Table F: Confidence Level Survey HRDI, by Project Area (n=472)**

Personnel	n	Average	Percentage	Rating
1. Royal Project Development center	24	4.442	88.84	Highest
<b>Total (1)</b>	<b>24</b>	<b>4.442</b>	<b>88.84</b>	<b>Highest</b>
Farmer	n	Average	Percentage	Rating
1. Royal Project Development Centers	144	4.454	89.08	Highest
2. Highland Development Project Using Royal Project System	217	4.050	81.00	High
3. Expanding of the Royal Project Model for Sustainably Opium Eradication	53	4.106	82.12	High
4. Water Conservation Projects for the Queen	34	3.963	79.26	High
<b>Total (2)</b>	<b>448</b>	<b>4.163</b>	<b>83.26</b>	<b>High</b>
<b>Total (1)+(2)</b>	<b>472</b>	<b>4.303</b>	<b>86.06</b>	<b>Highest</b>

**Table G: Confidence Level Survey HRDI, by Aspects (n=472)**

Personnel	n	Good Governance		Anti-Corruption Practices		Total		
		Avg.	%	Avg.	%	Avg.	%	Rating
1. Royal Project Development center Area	24	4.551	91.02	4.333	86.66	4.442	88.84	Highest
<b>Total (1)</b>	<b>24</b>	<b>4.551</b>	<b>91.02</b>	<b>4.333</b>	<b>86.66</b>	<b>4.442</b>	<b>88.84</b>	<b>Highest</b>
Farmer	n	Good Governance		Anti-Corruption Practices		Total		
		Avg.	%	Avg.	%	Avg.	%	Rating
1. Royal Project Development Center	144	4.579	91.58	4.329	86.58	4.454	89.08	Highest
1. Farmer Leaders	38	4.649	92.98	4.298	85.96	4.474	89.48	Highest
2. Promoted Farmer	57	4.565	91.30	4.269	85.38	4.417	88.14	Highest
3. Transferred Farmer	26	4.547	90.94	4.462	89.24	4.504	90.08	Highest
4. Youth Leaders	23	4.531	90.62	4.377	87.54	4.454	89.08	Highest
2. Highland Development Project Using Royal Project System	217	4.223	84.46	3.877	77.54	4.050	81.00	High
1. Farmer Leaders	54	4.269	85.38	3.963	79.26	4.116	82.32	High
2. Promoted Farmer	86	4.192	83.84	3.933	78.66	4.062	81.24	High
3. Transferred Farmer	55	4.182	83.64	3.764	75.25	3.973	79.46	High
4. Youth Leaders	22	4.293	85.86	3.652	73.04	3.972	79.44	High
3. Expanding of the Royal Project Model for Sustainably Opium Eradication	53	4.276	85.52	3.936	78.72	4.106	82.12	High
1. Farmer Leaders	15	4.444	88.88	3.933	78.66	4.189	83.78	High
2. Promoted Farmer	22	4.480	89.60	4.212	84.24	4.346	86.92	Highest
3. Transferred Farmer	11	4.384	87.68	4.091	81.82	4.237	84.74	Highest
4. Youth Leaders	5	3.933	78.66	3.267	65.34	3.600	72.00	High
4. Water Conservation Projects for the Queen	34	4.386	87.72	3.539	70.78	3.963	79.26	High
1. Farmer Leaders	8	4.486	89.72	3.750	75.00	4.118	82.36	High
2. Promoted Farmer	12	4.374	87.48	2.879	57.58	3.626	72.52	High
3. Transferred Farmer	11	4.253	85.06	3.879	77.58	4.066	81.32	High
4. Youth Leaders	3	4.593	91.86	3.667	73.34	4.130	82.60	High
<b>Total (2)</b>	<b>448</b>	<b>4.366</b>	<b>87.32</b>	<b>3.960</b>	<b>79.20</b>	<b>4.163</b>	<b>83.26</b>	<b>High</b>
<b>Total (1)+(2)</b>	<b>472</b>	<b>4.459</b>	<b>89.17</b>	<b>4.256</b>	<b>85.11</b>	<b>4.303</b>	<b>86.06</b>	<b>Highest</b>
<b>Rating</b>		<b>Highest</b>		<b>Highest</b>				

**Table H: Confidence Level Survey HRDI, by Activities (n=448)**

Activities	n	Good Governance		Anti-Corruption Practices		Total		
		Avg.	%	Avg.	%	Avg.	%	Rating
1. Highland Community Strengthening Program	40	4.632	92.64	4.479	89.58	4.556	91.14	Highest
2. Youth Potential Development in Highland Area	34	4.675	93.50	4.483	89.66	4.579	91.60	Highest
3. Restraining and reserving handicrafts of hilltribe in highland area	48	4.366	87.32	4.080	81.60	4.223	84.48	Highest
4. Community Empowering for Tourism Program	22	4.748	94.96	4.333	86.66	4.541	90.84	Highest
5. Floriculture productivity and career development	12	4.407	88.14	4.111	82.22	4.259	85.18	Highest
6. Fruit farming productivity and career development	24	3.662	73.24	3.278	65.66	3.470	69.40	High
7. Livestock-fishery productivity and career development	11	4.950	99.00	4.273	85.46	4.611	92.22	Highest
8. Tea and Arabica plantation productivity and career development	27	4.350	87.00	4.185	83.70	4.268	85.36	Highest
9. Vegetable farming productivity and career development	62	4.162	83.24	4.064	81.28	4.113	82.26	High
10. Safe food standard development	22	4.291	85.82	3.635	72.70	3.963	79.24	High
11. The Promotion of Planting to Restore Ecosystem in Community and Reserved Forests	14	4.381	87.62	4.571	91.42	4.476	89.52	Highest
12. Boosting Management Efficiency in marketing and Co-Operative	33	4.510	90.20	4.197	83.94	4.354	87.08	Highest
13. Soil Richness Restoring Program	12	4.000	80.00	2.167	43.34	3.083	61.66	moderate
14. Fruit farming career promotion and development	20	4.228	84.58	3.500	70.00	3.864	77.28	High
15. Arabica plantation career promotion and development	21	4.507	90.15	4.333	86.67	4.421	88.42	Highest
16. Field crop farming career promotion and development	12	4.491	89.83	4.333	86.67	4.412	88.24	Highest
17. Fruit/Perennial productivity and career development	22	4.419	88.38	3.439	68.78	3.929	78.58	High
18. Vegetable farming career promoting and development	12	4.324	88.38	3.722	68.78	4.023	80.46	High
<b>Total</b>	<b>448</b>	<b>4.366</b>	<b>87.32</b>	<b>3.960</b>	<b>79.20</b>	<b>4.163</b>	<b>83.26</b>	<b>High</b>
<b>Rating</b>		<b>Highest</b>		<b>High</b>				

The clients of the Highland Research and Development institute (Public Organization) have an opinion about the confidence toward an operation which classified by operation area as follows:

**1. Royal Project Development Centers Area:** The personnel stationing at Royal Project Development Center have a confidence toward an operation according to a role of the institute in each aspect especially for **the good governance**. The clients have a confidence in the regulation of receiving from the institute, a confidence in operation of the authority of the institute who is dedicate, exert, and always follows up, evaluates, and reveals the information which is useful for the clients.

Besides, the personnel stationing at Royal Project Development Center are also confident in **the anti-corruption practices**. The institute has provided an appeal channel to inform vary information or the trace about the corruption. It also holds the activity so as to build up the awareness of the rule, regulation, policy, and measurement in an anti-corruption and misbehavior continuously.

The farmers in the Royal Project Extension Area also have confidence in their operation. Especially in **the good governance** by seeing that the Institute has a continuous monitoring system. Field personnel are polite, able to perform their duties as fully as possible. Focus on fair, non-discriminatory service. Responsible and responsive to customer needs and / or needs of the community

In addition, farmers are strongly committed to **the anti-corruption practices** has been described Regulatory notice to be acknowledged regularly and recreational activities that incorporate knowledge. Guidelines for the prevention of misconduct are periodic. It also provides channels for complaints, appropriate information and concealment of the petitioner / person concerned.

**2. Highland Development Project Using Royal Project System Area:** The farmer clients have a confidence toward an operation in **the good governance** by see that the personnel of the institute are polite, have an intention and being revealed on duty, clarify the revenue, have a responsibility, and also response the demand the client as the main point.

For **the anti-corruption practices**. The institute has implemented the plan to promote knowledge activities. Understanding of concrete anti-corruption measures and strengthens the level of confidence in the protection of the petitioner / person concerned properly.

**3. Expanding of the Royal Project Model for Sustainably Opium Eradication Area:** The farmer clients in the area have a confidence toward an operation in a **good governance** by see that the personnel of the institute are specialist and have a strong intention in giving service, have a responsibility, be able to clearly explain, report, and advise each issue.

For **the anti-corruption practices**, Farmers agree that the institute have coordinated with community leaders to organize awareness raising activities on the prevention of

misconduct every year. Also coordinates the members in the service area to increase the variety of complaint channels to suit the local service.

**4. Water Conservation Projects for the Mother of the Earth Project Area:** The farmer clients in the area have a confidence toward an operation in a **good governance** by see that the personnel of the institute are specialist in giving service and also explain the operation due to the institute's policy, have good interpersonal relations, consider about the benefit and rights of the clients, always reveal the assess information, and give an opportunity for the clients to ask any doubt.

For **the anti-corruption practices**. The institute has implemented the plan to promote knowledge activities. Understanding of concrete anti-corruption measures and strengthens the level of confidence in the protection of the petitioner / person concerned properly.

#### Client Satisfaction Level Results from the Royal Park Rajapruek, Chiangmai

400 representative samples are divided into 2 groups: (1) 200 of general visitors of the Royal Park Rajapruek , Chiangmai , and (2) 200 of learning participants of the Royal Park Rajapruek , Chiangmai. The overall results are as follows:

**1. The representative samples survey results.** The survey results of the representative samples show that most of the representative samples are 222 women which counted as 55.50 percent, age between 40-49 years old are 100 people which are counted as 25.00 percent. The highest degree is bachelor's degree, are 210 counted as 52.50 percent. A government officers are 130 counted as 32.50 percentages. Having hometown in the Northern are 180 counted as 45.00 percent. Those who have just visited the Royal Park Rajapruek, Chiangmai, last year for 1-3 times are 335 counted as 88.75 percent. Be informed the information about the Royal Park Rajapruek from Facebook are 158 counted as 24.88 percent. Those who do not know that the Royal Park Rajapruek has a recreation room are 282 counted as 70.50 percent. Those who have an intention to visit the park are 300 counted as 47.85 percent. Those who are interest in visiting the orchid garden are 295 counted as 17.18 percent.

**2. The satisfaction survey results** The satisfaction survey results of the clients toward the service of the Royal Park Rajapruek show that the representative samples have an overall satisfaction in "Most Satisfied" level with the average 4.251 (out of 5) counted as 85.02 percent.

When classifying the satisfaction survey results according to the client group, it shows that (1) **the general visitors of the Royal Park Rajapruek , Chiangmai** are satisfied in "Most Satisfied" level with the average 4.227 counted as 84.54 percent, and (2) **the learning participants of the Royal Park Rajapruek , Chiangmai** are satisfied in "Most Satisfied" level with the average 4.261 counted as 85.21 percent.

**3. The service quality survey results** According to the overall of the service quality survey results, it shows that the service is excellent, The perception of service quality is rated in “Most Satisfied” level with the average 4.446 out of 5, more than The expectation of service quality with receive for the average 3.566 ( $P>E=0.880$ )

When classifying the service quality survey results according to the client group, it shows that (1) **the general visitors of the Royal Park Rajapruek , Chiangmai** rated the perception of service quality in “Most Satisfied” level with the average 4.410, more than The expectation of service quality with receive for the average 3.252 ( $P>E=1.158$ ) (2) **the learning participants of the Royal Park Rajapruek , Chiangmai** rated the perception of service quality in “Most Satisfied” level with the average 4.482, more than The expectation of service quality with receive for the average 3.887 ( $P>E=0.595$ )

**4. The assumption survey results** According to the assumption survey results, when the institute has a better administration and awareness of the service, it affects the trustworthiness of the clients and the return of the clients too.

The details are as follows:

**1. General Visitors of the Royal Park Rajapruek , Chiangmai** From the survey of this group in 2017 discovered that

**1.1 The satisfaction survey results** The representative samples is satisfied in the overall service in “Most Satisfied” level at the average 4.227 out of 5 and counted as 84.54 percent. For the perception of the service quality, the clients are satisfied in “Most Satisfied” level at the average 4.256 and counted as 85.12 percent. For service loyalty, it is rated at the average 4.244 out of 5 and counted as 84.88 percent. For the confidence, it is rated at the average 4.213 and counted as 84.26 percent. For the governance, the clients are satisfied in “Very Satisfied” level at the average 4.195 and counted as 83.90 percent respectively.

**1.2 The service quality survey results** According to the service quality assessment survey results, it shows that the Royal Park Rajapruek, Chiangmai, has an excellent service in all assessment aspects. The general visitors of the Royal Park Rajapruek , Chiang Mai have the perception of the service quality that is rated as “Most Satisfied” level with the average 4.410 which is more than the expectation of the service quality that receive at the average 3.252 ( $P>E=1.158$ )

**1.3 Opinion and suggestion survey results** According to an opinion and suggestion survey results, it shows that most of the representative samples are impressed in the service of the Royal Park Rajapruek in the case that there is the most beautiful and various kind of tree, which is counted as 87.00 percent. Following with a beautiful gardening, it is counted as 80.00 percent and has a various learning sources are counted as 60.50 percent respectively.

**2. Learning Participants of the Royal Park Rajapruek, Chiangmai.** From the survey of this group in 2017 discovered that

**2.1 The satisfaction survey results** The representative samples is satisfied in the overall service in “Most Satisfied” level at the average 4.261 out of 5 and counted as 85.21 percent. For the service loyalty, it is satisfied in “Most Satisfied” level with the average 4.303 and it is counted as 86.06 percent. For the confidence, it has the average at 4.279 which is counted 85.58 percent. For the perception of service quality, it has the average at 4.257 which is counted 85.14 percent, and for the governance, it has the average at 4.203 which is counted 84.06 percent.

**2.2 The service quality survey results** According to the service quality assessment survey results, it shows that the Royal Park Rajapruek, Chiangmai, has an excellent service in all assessment aspects. The general visitors of the Royal Park Rajapruek , Chiang Mai have the perception of the service quality that is rated as “Most Satisfied” level with the average 4.482 which is more than the expectation of the service quality that receive at the average 3.887 ( $P > E = 0.595$ )

**2.3 Opinion and suggestion survey results** According to an opinion and suggestion survey results, it shows that most of the representative samples are impressed in the service of the Royal Park Rajapruek in the case that there is the most beautiful gardening which is counted as 77.00 percent, following by having beautiful and various kinds of tree which is counted as 74.50 percent, and having various learning resources is counted as 65.00 percent respectively.

**Table I:** Client Satisfaction Level at the Royal Park Rajapruek, Chiang Mai, By Client Group (n=400)

Client Group		n	Governance		Service Quality		Confidence		Service Loyalty		Total		
			Mean	%	Mean	%	Mean	%	Mean	%	Mean	%	Rating
1.	General Visitors	200	4.195	83.90	4.256	85.12	4.213	84.26	4.244	84.88	4.227	84.54	Most Satisfied
2.	Learning Participants	200	4.203	84.06	4.257	85.14	4.279	85.58	4.303	86.06	4.261	85.21	Most Satisfied
Total		400	4.205	84.11	4.263	85.26	4.252	85.05	4.280	85.60	4.251	85.02	Most Satisfied
Rating			High		Highest		Highest		Highest				

**Table J:** Client Service Quality Expectation and Perception at the Royal Park Rajapruek, Chiang Mai, By Client Group (n=400)

General Visitors of the Royal Park Rajapruek , Chiang Mai		Service Quality		P-E	Outcome	Rating
		Expectation (E)	perception (P)			
		Mean	Mean			
1.	Reliability	3.162	4.405	1.243	P>E	excellent
2.	Assurance	3.266	4.433	1.167	P>E	excellent
3.	Tangibles	3.301	4.409	1.108	P>E	excellent
4.	Empathy	3.247	4.385	1.126	P>E	excellent
5.	Responsiveness	3.286	4.418	1.132	P>E	excellent
Total (1)		3.252	4.410	1.158	P>E	excellent
Learning Participants of the Royal Park Rajapruek , Chiang Mai		Service Quality		P-E	Outcome	Rating
		Expectation (E)	perception (P)			
		Mean	Mean			
1.	Reliability	3.822	4.462	0.640	P>E	excellent
2.	Assurance	3.883	4.490	0.607	P>E	excellent
3.	Tangibles	3.905	4.488	0.583	P>E	excellent
4.	Empathy	3.939	4.494	0.555	P>E	excellent
5.	Responsiveness	3.886	4.477	0.591	P>E	excellent
Total (2)		3.887	4.482	0.595	P>E	excellent
Finding (1)+(2)		3.566	4.446	0.880	P>E	excellent

The clients of the Royal Park Rajapruek, Chiangmai, have additional opinion as follows:

1. **General Visitors of the Royal Park Rajapruek, Chiangmai** The clients are impressed in the service and deem that the Royal Park is nice place for recreation and the facilities also be in order, clean, and beautiful. There are also various kinds of recreation activities both in agriculture and culture, which has adapted the modern media and technology to inform the information about the kind of trees and International Park. Besides, the Royal Park also has an important role and engages in establishing the prospering of the economic and society, distributing income, upgrading standard living to the surrounded community. There are also the personnel who have a service mild.

2. **Learning Participants of the Royal Park Rajapruek , Chiangmai** The clients are seeing that the Royal Park is an institute which encourages, develop, and expand knowledge to the youth and citizen and it is regarded as the learning resource as a royal thought. It has an important role and engages in establishing the prospering of the economic and society, distributing income, upgrading standard living to the surrounded community. The narrators are also specialist and have a technique in passing on to a learner. Moreover, there are friendly personnel who can be able to answer the question from the clients abruptly. However, it should improve and increase more convenient for a contact channel so that the clients can access the information and be informed about the activities' schedule and details, reduce the complication and better the process, or reduce the procedure for attending each activity, and present more concise document.

## Trend Comparison Analysis of The Client Satisfaction Survey and the Confidence Survey on the Operational Roles of the Highland Research and Development Institute (Public Organization), Year 2012 – 2017

**1. The client's satisfaction tendency of the Highland Research and Development institute (Public Organization) between the fiscal year 2012 and 2017** the clients survey results of the Highland Research and Development institute (Public Organization) during 5 years ago between the fiscal year 2012 and 2016 show that in the fiscal year 2016 the clients satisfied in “the highest” level which is counted as 93.52 percentages. The increasing tendency of the satisfaction from the survey results in the fiscal year 2012 has the increasing rate at the average 0.62 percentages per year. Because of the satisfaction level of the clients in the Royal Project Extension Area and the Expanding of the Royal Project Model for Sustainably Opium Eradication Area have been highly increased during the fiscal year 2016-2017, including in the fiscal year 2014 the institute has canceled the survey in the passing on the Royal Project Technological Transfer Programs and has started the survey in the Royal Project Development Center and the Expanding of the Royal Project Model for Sustainably Opium Eradication Area (the Royal Project center is divided into 2 sample groups which are the personnel stationing at the center and the farmer clients). Later, in the fiscal year 2016, the institute has increased the survey in the Water Conservation Project for the Queen Area too.

However, it is found that in 2017, there were declines on satisfaction levels in every area of provided services. This is resulting from a contrasting survey method from the previous years. Specifically, the researchers have added more details into qualitative criteria and a matter of knowledge was added being surveyed as well. Additionally, the researchers have classified sample of farmers into several groups including Leader Farmer, Farmers with supports, Farmers who were trained and youth leaders. Technically, all mentioned groups were studies using the same criteria. However, practically, each sample group might have used different services. Especially the trained famers only who only used primary services. Thus, their satisfaction level is not very high as an average satisfaction score only shows 4.230 which is the least comparing to other groups of clients.

**Table K: Client Satisfaction Survey Results, HRDI (2012 - 2017)**

Project Area	Fiscal Year					
	2012	2013	2014	2015	2016	2017
1. Royal Project Technological Transfer Programs	93.13	96.10	95.24	-	-	-
2. Royal Project Development Center Area						
Personnel	-	-	-	89.16	94.16	89.56
Farmer	88.27	89.06	90.36	92.76	94.98	89.62
3. Highland Development Project Using Royal Project System	91.72	91.40	93.00	90.98	89.08	81.96
4. Expanding of the Royal Project Model for Sustainably Opium Eradication	-	-	-	90.32	95.54	84.86
5. Water Conservation Projects for the Queen	-	-	-	-	93.88	86.62
<b>Average Percentage</b>	<b>91.05</b>	<b>91.94</b>	<b>92.50</b>	<b>91.28</b>	<b>93.52</b>	<b>87.74</b>



**2. The client's confidence level toward the operation due to the role of the Highland Research and Development institute (Public Organization) between the fiscal year 2013 and 2017** The survey results of the confidence level toward the operation due to the role of the Highland Research and Development institute (Public Organization) during the fiscal year 2016 is rated in “ the highest” level which is counted as 90.96 and has an increasing tendency since the fiscal year 2013 which is the first year of doing survey. It has increasing rate 0.86 percentages per year and when considering in each survey issue it shows that the confidence level toward the anti-corruption practices continuously has an increasing tendency every year.

According to the survey of the fiscal year 2017, there was a decline in the level of clients' confidence. Such result is explainable as the survey was conducted after the Highland Research and Development Institute (Public Organization) has been in operation for many years. The organization have just developed its services into the better ones, which raises the clients' expectations on the operation roles.

**Table L: Confidence Survey Results, HRDI (2013 - 2017)**

Aspect	Fiscal Year				
	2013	2014	2015	2016	2017
1. Good Governance	91.74	92.62	91.08	92.36	89.17
2. Anti-Corruption Practices	84.52	85.64	87.98	87.86	85.11
<b>Average Percentage</b>	<b>88.36</b>	<b>89.13</b>	<b>89.78</b>	<b>90.96</b>	<b>86.06</b>

**3. the client's satisfaction tendency of the Royal Park Rajapruek, Chiangmai, between the fiscal year 2012 - 2017** the clients' satisfaction survey results toward the Royal Park Rajapruek, Chiangmai, in the last 5 years between the fiscal year 2012 and 2016 show that in the fiscal year 2015 the clients satisfied in “the highest” level which is counted as 88.16 percentages. The increasing tendency of the satisfaction from the survey results in the fiscal year 2012 has the increasing rate at the average 0.95 percentages per year. When considering by classifying the clients in the fiscal year 2015, the satisfaction survey of the organization representatives group was increased into 2 groups which are general visitors and learning participants.

According to the surveys during fiscal years 2015-2016, the satisfaction levels were rated around 88.12-88.16% Then, the number dropped in the fiscal year 2017 as the researchers have added more details into qualitative criteria.

**Table M: Client Satisfaction Results, the Royal Park Rajapruek, Chiang Mai. (2012 - 2017)**

Client Group	Fiscal Year					
	2012	2013	2014	2015	2016	2017
1. General Visitors	85.27	85.50	84.20	87.26	87.40	84.54
2. Learning Participants	84.68	86.04	85.10	89.04	88.82	85.21
3. Organization Representatives	82.98	85.84	77.40	-	-	-
<b>Average Percentage</b>	<b>84.32</b>	<b>85.64</b>	<b>82.23</b>	<b>88.16</b>	<b>88.12</b>	<b>85.02</b>

## Suggestion

The researcher has suggestions in policy and practical way from the results survey of The Client Satisfaction Survey Project of the Highland Research and Development Institute (Public Organization) and the Confidence Survey Project on the Operational Roles of the Highland Research and Development Institute (Public Organization) fiscal year 2017 to guide the improvement of operations as follows.

### 1. Services for Highland farmers

**1.1 Service process/procedures** Most farmers found that the organization, which is run by government system, procedures slow, complicated and confusing. Such procedures include requesting for fund or equipment, purchasing tools, requesting for tools replacement and merchandising. Moreover, another problem is that new information is not properly passed along to farmers and causes them to miss important events and activities. In addition, farmers also found that the length of each event was too short and did not correspond with its schedule. Sometimes, there was no demonstration for them to see a vivid picture and no following ups after training either. Consequently, farmers could not use such knowledge to fully accomplish anything.

**Suggested Solutions:** The operating procedures should be adapted to be concise and relevant to the locals' ways of living. Each step of the procedures as well as document system should be clearly explained in detail. Simple media such as manuals, maps, posters or videos can also be used with the explanation. Additionally, the organization should thoroughly spread the news of any events or trainings in advance via public relations audio line system or broadcast system. Moreover, the organization should adhere to the schedule or even stretch the length of trainings to make sure that farmers get a deeper knowledge. Furthermore, the techniques used to pass on the knowledge should be more interesting, types of simple media can be included to make the session more attractive and understandable. Instead of giving oral explanations, try demonstrating and continuously follow up with the result after each session.

**1.2 Service officers** All farmers pointed that there were not sufficient number of officers providing service. Those officers are carrying a bigger workload than they should, not to mention that they regularly have to go to central meetings outside of workplace. Likewise, staff are often switch positions or responsibilities, which make the ongoing session in the area lacks continuity. Lastly, the officers do not speak local dialect.

**Suggested Solutions:** More officers should be provided to meet the amount of workload. This will allow them to work sufficiently and continuously. Next, a more convince and quicker ways of communication between farmers and officers should be arranged. Moreover, more welfares should be provided to those officers as well as accommodating their commute and safety for those who work on the field to ensure their well-beings. Furthermore, there should be a seminar or training for such officers to improve their abilities. The seminar should aim at building understandings in culture and local dialect. In addition, the organization should hold an activity promoting and exchange of knowledge and experience among officers and farmers in order to improve the operation. The organization can start by developing the abilities of leader farmers and youth leaders, so they can pass along the knowledge to others. The development could involve the Area-Function-Participation principle (AFP).

**1.3 Accommodation.** Most areas are facing the same problem of having insufficient equipment and basic structures that necessary for farmers. The problem prevents them from fully putting the learnt knowledge into an actual work. The problems consist of damaged greenhouses, limitation of land, small buildings, insufficient transportation, and lacks of pesticide, farm animal food, fertilizers, sprouts and seeds. Quality of irrigation system, including water way and tank, is also poor. There are also no technology equipment nor advanced communication devices such as computer, projector, phone and internet access.

**Suggested solutions:** Policy regarding budget plan should be developed to spare some fund for fixing the damaged greenhouses and expanding the buildings. Importantly, the budget should be provided as soon as possible prioritizing tools, equipment along with necessary technologies for the farmers. Fund raising event can be organized among communities and organizations involved. Lastly, cooperation between Local government units regarding wise natural resources usage should as well be promoted.

**1.4 Intellectuality:** Farmers yet lacked of knowledge in order to solve some problems regarding agricultural activities; epidemic in agricultural products, protection of farm animals caused by serious epidemic, business plan of selling agricultural products, handling with drop in product price, returned product and inventory product. Since the farmer could not manage to fix these mentioned problems, some of them lost the encouragement in joining activities with the organization.

**Suggested solutions:** There should be a policy plan stating budgetary allocation for officer training regarding intellectuality of academics and professional management in agriculture. Then, the knowledge will be passed on by ways of demonstration, training workshop and readable handbook given to the farmers. Furthermore, a knowledge disseminating policy plan should be considered as well. This covers new kinds of medium, including visual image and sound, and social media network with the expert giving the advice to the farmers.

**1.5 Public utility and area structure:** Many areas have been facing the problems since the area structure and public utility service are not ready, for example water, electricity and communication; particularly freight shipping routes. All routes used for shipping are ruined, twisted, narrow and steep. Some routes are laterite soil and muddy in rainy season. Therefore, all of these possibly are the important limitations toward the communication and the product transportation between highland areas and the city.

**Suggested solutions:** Despite the fact that this problem is not a direct responsibility of the Highland Research and Development Institute (Public Organization), the organization should consider establishing the cooperation between the farmers and the local organization and encouraging the farmers to gather together in order to build a strong community. This thus will lead to the ability of solving problem in community and eventually gives the community independence and sustainability. Other than that, the organization may ask the related local organization for funding the budget of utility development. By doing so, the fundamental structure and the community utility can be quickly developed.

**1.6 Good Governance and prevention of corruption and misbehavior:** Most of the farmers admired and trusted in the organization's work procedure based on their Good Governance way of operation along with transparency, honesty and community participation. The organization moreover clarified a vivid process of sending complaints through various channels.

**Suggested solutions:** As for the better progress in work procedure, the researchers recommend that to have good reputation, the organization should continuously remain working with the Good Governance and building this as an archetype for other organizations.

**1.7 The comprehension in the organization's responsibilities:** Part of the farmers lacked of comprehension of the responsibilities of the Highland Research and Development Institute; specifically in Royal Project Development Centre area. It was often found that those farmers' suggestions and demands were not directly in charge of the organization, for instance the organization was asked to fund budget, fundamental structure materials, public utility, marketing and sale.

**Suggested solutions:** The organization should state their employees about its purposes and main responsibilities in working on each field. Apart from that, the farmers should be clearly informed about the actual roles of the organization regarding developing and supporting parts, especially in Royal Project Development Centre area. The local officers working in the area then start cooperating with other organizations in order to build managing development system, including proposing the budget for local development and public relation channels such as poster, installed media, video and lecture.

**1.8 Other suggestions:** There should be a policy concerning in increasing a spiritual support of the organization's employees by either promoting or giving praise and developing their quality of life and other factors that affect their works for the organization. This is for

improving the efficiency of work based on the organization's role, which corresponds with the strategic plan and eventually achieves the purpose.

## **2. Service of Royal Park Rajapruek**

2.1 Due to the low satisfying scores in “work transparency,” “modern technology and communication applied with service management” and “technology,” the organization should consider providing a policy and an annual plan particularly for public relation. The accurate and complete information of the organization's service should be publicly revealed. Also, there should be various contact channels by developing website and simultaneously update information. In addition, the organization is supposed to use modern information communication technology, such as online community—to shorten the process and make it easier for the clients to access the information.

2.2 Due to the high satisfying scores in “service quality” and “building service loyalty,” it shows that these two are the strong point of Royal Park Rajapruek. Therefore, to increase the clients' satisfaction simultaneously with to keep the old clients who have service loyalty towards the Royal Park, the researcher team theoretically recommends the Royal Park's officers to practice Culture of Service; the purpose aims to focus on “clients,” so that they understand its concept and are ready to operate the job. Lastly, the Total Quality Management (TQM) should be as well as adapted throughout the organization to improve the service quality.