



รายงานสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary Report)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน)

และ

โครงการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่
ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

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 2018

เสนอ

สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน)
Highland Research and Development Institute (Public Organization)

จัดทำโดย

มหาวิทยาลัยพายัพ
Payap University

29 สิงหาคม 2561

August 29, 2018

รายงานสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary Report)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน)

และ

โครงการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่
ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

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 2018

คณะผู้วิจัย Research Team

พิมพ์ประภา	วรรณเนตร	Pimprapa	Wannate
สดชื่น	กัญชนะ	Sodchun	Kanchana
ดิลก	เกียรติเลิศสนภา	Dilok	Kiatleartnapha
มนฤดี	ม่วงรุ่ง	Monrudee	Maugrung
อารยา	ดวงทรง	Araya	Duangsong
อัษฎา	บุญเรืองยา	Asada	Boonruangya
กันยารัตน์	เอื้อมอัมพร	Kanyarat	Eumumporn
มณฑิรา	สินธุรณ์	Montira	Sinton

คำนำ

รายงานสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary) ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของรายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถาบันและโครงการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 รับผิดชอบดำเนินการสำรวจโดยมหาวิทยาลัยพายัพตามที่ได้รับมอบหมายจากสถาบันฯ มีวัตถุประสงค์ เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) เพื่อสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ของเกษตรกรบนพื้นที่สูง เพื่อทราบปัญหา ข้อจำกัด ข้อเสนอแนะ ของการดำเนินงานการให้บริการและความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบัน และแนวทางการปรับปรุงการบริการของสถาบันให้ดียิ่งขึ้นต่อไป รายงานฉบับนี้ประกอบด้วย บทนำ วิธีการสำรวจ ผลการสำรวจ ข้อเสนอแนะ แนวทางการปรับปรุงการให้บริการ และการสร้างความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันฯ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ในครั้งนี้เป็นไปตามขอบเขตที่คณะกรรมการของสถาบันฯ เป็นผู้กำหนดในพื้นที่การสำรวจและประชากรเป้าหมายที่ต้องการศึกษา รวมทั้งประเด็นการให้บริการ คือ 1) ความพึงพอใจด้านองค์ความรู้ 2) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกตามกรอบการประเมินฯ นอกจากนี้ ยังมีการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) เพื่อรับทราบถึงความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่เป็นเกษตรกรบนพื้นที่สูง และเจ้าหน้าที่ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง ที่มีต่อสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ในด้านธรรมาภิบาลและการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ เสนอผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามบริบทของการบริการให้แก่เกษตรกรบนพื้นที่สูง และการให้บริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ และนำเสนอผลการสำรวจความเชื่อมั่นตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันฯ จำแนกตามพื้นที่ปฏิบัติงานโครงการ ซึ่งคณะผู้วิจัยได้สรุปในรายงานฉบับนี้ สำหรับรายละเอียดอื่น ๆ จะปรากฏในรายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

คณะผู้วิจัย

มหาวิทยาลัยพายัพ

29 สิงหาคม 2561

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

1. บทนำ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) และการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 นี้ ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) 2) เพื่อสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ของเกษตรกรบนพื้นที่สูง 3) เพื่อทราบปัญหา ข้อจำกัด ข้อเสนอแนะ ของการดำเนินงานการให้บริการและความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบัน และแนวทางการปรับปรุงการบริการของสถาบันให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการสะท้อนถึงความสำเร็จในการตอบสนองต่อความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการ ตัวชี้วัดความพึงพอใจของผู้รับบริการมีลักษณะเป็น “ร้อยละของระดับความพึงพอใจ” ของประชาชนผู้รับบริการ ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการควรถูกนำมาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการและเป็นแนวทางในการพัฒนางานบริการให้มีประสิทธิภาพตรงกับความต้องการของประชาชนให้ดียิ่งขึ้นตามพันธกิจเฉพาะขององค์การมหาชน การสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ที่มีการสำรวจ ทำให้สถาบันฯ ได้รับทราบถึงความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ในด้านธรรมาภิบาลและด้านการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ ซึ่งตัวชี้วัดความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานมีลักษณะเป็น “ร้อยละของระดับความเชื่อมั่น” ของผู้รับบริการ ดังนั้นผลการสำรวจความเชื่อมั่นฯ จึงช่วยทำให้สถาบันฯ มีแนวทางในการพัฒนาการบริหารจัดการองค์กรตามหลักธรรมาภิบาลต่อไป

2. วิธีการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันฯ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ในประเภทการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยประมวลและวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ ณ ช่วงเวลาหนึ่ง โดยเน้นการวัดครั้งเดียว (One-shot Descriptive Study) เพื่อวัดระดับความพึงพอใจจากการได้รับบริการและวัดระดับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันฯ รวมทั้งการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพที่เป็นข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการทั้งในด้านการให้บริการและในด้านความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสถาบันฯ

ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้น ได้สอบถามความคิดเห็นจากผู้รับบริการกลุ่มตัวอย่างจำนวน 878 ราย ประกอบด้วยเกษตรกรที่บนพื้นที่สูง และเจ้าหน้าที่ศูนย์พัฒนาโครงการหลวงจำนวน 465 ราย และผู้รับบริการจากอุทยานหลวงราชพฤกษ์ จำนวน 413 ราย สำหรับการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันฯ ได้สอบถามจากเกษตรกรบนพื้นที่สูง และเจ้าหน้าที่ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง จำนวน 465 ราย ผู้รับบริการที่เป็นเกษตรกรประกอบด้วยผู้ที่ได้รับบริการจากสถาบันฯ จำนวน 28 แห่งในพื้นที่ปฏิบัติงานของ 1) เกษตรกรในพื้นที่ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง จำนวน 154 ราย 2) เกษตรกรในพื้นที่โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง จำนวน 188 ราย 3) เกษตรกรในพื้นที่โครงการขยายผลโครงการหลวงเพื่อแก้ปัญหาพื้นที่ปลูกฝิ่นอย่างยั่งยืน จำนวน 71 ราย 4) เกษตรกรในพื้นที่โครงการรักษาน้ำเพื่อพระแม่ของแผ่นดิน จำนวน 28 ราย และเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์พัฒนาโครงการหลวงจำนวน 24 ราย

สำหรับผู้รับบริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ประกอบด้วย 1) ประชาชนและผู้สนใจที่เข้าชมอุทยานหลวงราชพฤกษ์ จำนวน 210 ราย และ 2) ผู้เข้าร่วมฝึกอบรมและฐานการเรียนรู้ของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ จำนวน 203 ราย

การดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วยข้อคำถามลักษณะมาตราการประเมิน (Rating scale) ซึ่งวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ 5 ระดับใน 4 ประเด็นคือ 1) ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม 2) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีข้อคำถามสำหรับแสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามและแบบสอบถามได้รับการตรวจสอบความถูกต้อง ความเหมาะสมของเนื้อหา ซึ่งครอบคลุมตามวัตถุประสงค์จากคณะกรรมการของสถาบันฯ และมีการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม มีการจัดเก็บข้อมูลภาคสนามระหว่างเดือนมีนาคม 2561 – พฤษภาคม 2561 จากนั้นมีการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พร้อมอภิปรายผลในเชิงพรรณนาวิเคราะห์ตามข้อเท็จจริง ทั้งนี้ การแปลผลความพึงพอใจของผู้รับบริการและความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันฯ นั้น ขึ้นอยู่กับระดับ “คะแนนเฉลี่ย” ซึ่งคิดเป็น “ร้อยละ” ดังนี้

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

3. ผลการสำรวจ

3.1 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ-เกษตรกรบนพื้นที่สูงและเจ้าหน้าที่โครงการหลวง

3.1.1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ-เกษตรกรบนพื้นที่สูงและเจ้าหน้าที่โครงการหลวง

เกษตรกรบนพื้นที่สูงและเจ้าหน้าที่โครงการหลวงมีความพึงพอใจการให้บริการของสถาบันฯ ในภาพรวมในระดับ “พอใจมาก” ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.48 คิดเป็นร้อยละ 89.60 เมื่อจำแนกตามประเด็นการให้บริการพบว่า มีความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” ในทุกประเด็น โดยประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.59 ประเด็นด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.45 ประเด็นด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม มีคะแนนเฉลี่ย 4.39 และประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนเฉลี่ย 4.37 ตามลำดับ (ตาราง 1)

ตาราง 1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ-เกษตรกรบนพื้นที่สูง ในภาพรวม-จำแนกตามกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มเกษตรกร	n	องค์ความรู้ที่ได้รับ การถ่ายทอดหรือ ส่งเสริม		กระบวนการ ขั้นตอนการ ให้บริการ		เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ		สิ่งอำนวยความสะดวก		รวม	
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง	154	4.30	86.00	4.29	85.80	4.45	89.00	4.22	84.40	4.31	86.20
		พอใจมาก		พอใจมาก		พอใจมาก		พอใจมาก		พอใจมาก	
โครงการพัฒนาพื้นที่ สูงแบบโครงการ หลวง	188	4.33	86.60	4.27	85.40	4.41	88.20	4.19	83.80	4.30	86.00
		พอใจมาก		พอใจมาก		พอใจมาก		พอใจ		พอใจมาก	
โครงการขยายผล โครงการหลวงเพื่อ แก้ปัญหาพื้นที่การ ปลูกฝิ่นอย่างยั่งยืน	71	4.30	86.00	4.14	82.80	4.31	86.20	4.06	81.20	4.22	84.40
		พอใจมาก		พอใจ		พอใจมาก		พอใจ		พอใจมาก	
โครงการรักษาน้ำเพื่อ พระแม่ของแผ่นดิน	28	4.63	92.60	4.60	80.00	4.72	94.40	4.42	88.40	4.59	91.80
		พอใจมาก		พอใจมาก		พอใจมาก		พอใจมาก		พอใจมาก	
รวม(1)	441	4.39	87.80	4.33	86.60	4.48	89.60	4.22	84.40	4.36	87.20
		พอใจมาก		พอใจมาก		พอใจมาก		พอใจมาก		พอใจมาก	
เจ้าหน้าที่-ศูนย์พัฒนา โครงการหลวง	24	-	-	4.57	91.40	4.70	94.00	4.52	90.40	4.60	92.00
				พอใจมาก		พอใจมาก		พอใจมาก		พอใจมาก	
รวม(2)	24	-	-	4.57	91.40	4.70	94.00	4.52	90.40	4.60	92.00
				พอใจมาก		พอใจมาก		พอใจมาก		พอใจมาก	
รวม(1)+(2)	465	4.39	87.80	4.45	89.00	4.59	91.80	4.37	87.40	4.48	89.60
		พอใจมาก		พอใจมาก		พอใจมาก		พอใจมาก		พอใจมาก	

เมื่อจำแนกตามจำแนกตามโครงการและกิจกรรมพบว่า ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง จัดกิจกรรมจำนวน 4 กิจกรรม เกษตรกรมีความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” ใน 3 กิจกรรมและมีความพึงพอใจในระดับ “พอใจ” ใน 1 กิจกรรม คิดเป็นร้อยละ 75.00 และ 25.00 ตามลำดับ

โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง จัดกิจกรรมจำนวน 6 กิจกรรม เกษตรกรมีความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” ใน 4 กิจกรรม และมีความพึงพอใจในระดับ “พอใจ” ใน 2 กิจกรรม คิดเป็นร้อยละ 66.67 และ 33.33 ตามลำดับ

โครงการขยายผลโครงการหลวงเพื่อแก้ปัญหาพื้นที่การปลูกฝิ่นอย่างยั่งยืน จัดกิจกรรมจำนวน 4 กิจกรรม เกษตรกรมีความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” ใน 2 กิจกรรม และมีความพึงพอใจในระดับ “พอใจ” ใน 2 กิจกรรม คิดเป็นร้อยละ 50.00 และ 50.00 ตามลำดับ

โครงการรักษาน้ำเพื่อพระแม่ของแผ่นดิน จัดกิจกรรมจำนวน 1 กิจกรรม เกษตรกรมีความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” คิดเป็นร้อยละ 100.00 (ตาราง 2)

ตาราง 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ-เกษตรกรบนพื้นที่สูง-จำแนกตามโครงการและกิจกรรม

กิจกรรม	ก	องค์ความรู้ที่ได้รับ การถ่ายทอดหรือ ส่งเสริม		กระบวนการ ขั้นตอนการ ให้บริการ		เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ		สิ่งอำนวยความสะดวก		รวม	
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง											
หัตถกรรม	24	4.47	89.40	4.67	93.40	4.47	94.80	4.42	88.40	4.57	91.40
เยาขาน	35	4.53	90.60	4.48	89.60	4.68	93.60	4.53	90.60	4.56	91.20
ท่องเที่ยว	58	4.19	83.80	4.23	84.60	4.36	87.20	4.11	82.20	4.22	84.40
เข้มแข็ง	37	4.15	83.00	3.98	79.60	4.17	83.40	3.95	79.00	4.06	81.20
โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง											
สมุนไพร	10	4.65	93.00	4.73	94.60	4.83	96.60	4.70	94.00	4.73	94.60
กาแฟ	18	4.51	90.20	4.33	86.60	4.55	91.00	4.31	86.20	4.42	88.40
บริหารจัดการน้ำ	10	4.67	93.40	4.39	97.80	4.40	88.00	4.15	83.00	4.40	88.00
พืชผัก	118	4.30	86.00	4.28	85.60	4.40	88.00	4.24	84.80	4.31	86.20
ไม้ผล	22	4.20	84.00	4.05	81.00	4.30	86.00	3.75	75.00	4.07	81.40
พืชไร่	10	3.98	79.60	3.87	77.40	4.11	82.20	3.87	77.40	3.96	78.00
โครงการขยายผลโครงการหลวงเพื่อแก้ปัญหาพื้นที่การปลูกฝิ่นอย่างยั่งยืน											
กาแฟ	30	4.47	89.40	4.25	85.00	4.38	87.60	4.12	82.40	4.31	86.20
ไม้ผล	21	4.17	83.40	4.32	86.40	4.46	89.20	4.31	86.20	4.27	85.40
หัตถกรรม	10	4.28	85.60	3.99	79.80	4.21	84.20	4.13	82.60	4.15	83.00
ท่องเที่ยว	10	3.83	76.60	3.96	79.20	4.17	83.40	3.82	76.40	3.94	78.80
โครงการรักษาน้ำเพื่อพระแม่ของแผ่นดิน											
พืชผัก	28	4.63	92.60	4.60	92.00	4.72	94.40	4.42	88.40	4.59	91.80

3.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์

ผู้รับบริการจากอุทยานหลวงราชพฤกษ์ มีความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.23 คิดเป็นร้อยละ 84.60 เมื่อจำแนกตามประเด็นการให้บริการพบว่า ประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.30 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.29 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการมีความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.21 และ ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม มีความพึงพอใจในระดับ “พอใจ” ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.11 ตามลำดับ (ตาราง 3)

ตาราง 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ-อุทยานหลวงราชพฤกษ์ในภาพรวม-จำแนกตามกลุ่มของผู้รับบริการ

กลุ่มของผู้รับบริการ	n	องค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม		กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ		เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		สิ่งอำนวยความสะดวก		รวม	
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
ผู้เข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้	203	4.15	83.00	4.23	84.60	4.35	87.00	4.32	86.40	4.26	85.20
		พอใจ		พอใจมาก		พอใจมาก		พอใจมาก		พอใจมาก	
ประชาชนและผู้สนใจที่เข้าชมอุทยานหลวงราชพฤกษ์	210	4.06	81.20	4.19	83.80	4.23	84.60	4.28	85.60	4.19	83.80
		พอใจ		พอใจ		พอใจมาก		พอใจมาก		พอใจ	
รวม	413	4.11	82.20	4.21	84.20	4.29	85.80	4.30	86.00	4.23	84.60
		พอใจ		พอใจมาก		พอใจมาก		พอใจมาก		พอใจมาก	

หมายเหตุ การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการอุทยานหลวงราชพฤกษ์ ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในเดือนมีนาคม-พฤษภาคม พ.ศ. 2561 ซึ่งอยู่ในช่วงฤดูร้อนและการจัดกิจกรรมมีน้อย

3.3 ผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง(องค์การมหาชน)

เกษตรกรที่ได้รับการถ่ายทอดความรู้ตามแนวทางโครงการหลวงมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานฯ ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.42 คิดเป็นร้อยละ 88.40 เมื่อจำแนกตามประเด็นพบว่าประเด็นด้านธรรมาภิบาล มีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานฯ ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.48 คิดเป็นร้อยละ 89.60 ประเด็นด้านการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ มีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานฯ ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.37 คิดเป็นร้อยละ 87.40 (ตาราง 4)

ตาราง 4 ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานฯ -เกษตรกรกรบนพื้นที่สูง และเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์พัฒนา
โครงการหลวง-จำแนกตามกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง	n	ธรรมชาติ		การป้องกันการทุจริต และประพฤติมิชอบ		รวม		
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	การแปลผล
เกษตรกร-ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง	154	4.35	87.00	4.21	84.20	4.27	85.40	มากที่สุด
เกษตรกร-โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบ โครงการหลวง	188	4.44	88.80	4.29	85.80	4.37	87.40	มากที่สุด
เกษตรกร-โครงการขยายผลโครงการ หลวงเพื่อแก้ปัญหาพื้นที่การปลูกฝิ่น อย่างยั่งยืน	71	4.07	81.40	3.98	79.60	4.02	80.40	มาก
เกษตรกร-โครงการรักษาน้ำเพื่อพระแม่ ของแผ่นดิน	28	4.83	96.60	4.75	95.00	4.79	95.80	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่-ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง	24	4.70	94.00	4.61	92.20	4.66	93.20	มากที่สุด
รวม	465	4.48	89.60	4.37	87.40	4.42	88.40	มากที่สุด
			มากที่สุด		มากที่สุด			

4. ปัญหา ข้อจำกัด ข้อเสนอแนะ ของการดำเนินงานการให้บริการและความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตาม บทบาทหน้าที่ของสถาบัน และแนวทางการปรับปรุงการบริการของสถาบัน

คณะผู้วิจัยทำการสรุปจุดเด่นและจุดด้อยความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานฯ
ของผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ และเกษตรกรบนพื้นที่สูงในแต่ละพื้นที่ ในแต่ละประเด็นการให้บริการ
โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย พร้อมข้อเสนอแนะ ในการปรับปรุงประเด็นการให้บริการในด้านต่างๆ ดังนี้

4.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีความรวดเร็วในการดำเนินงาน และดำเนินการ
แล้วเสร็จตามแผน แต่เจ้าหน้าที่มีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสม
โดยคำนึงถึงพื้นที่ให้บริการและจำนวนเกษตรกรที่ต้องดูแล

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ให้บริการ เช่น
ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ แต่ยังไม่สามารถตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน ตรงประเด็น
เจ้าหน้าที่ควรมีความเชี่ยวชาญในด้านต่าง ๆ เพื่อสามารถตอบข้อซักถามและชี้แจงข้อสงสัยให้แก่เกษตรกรได้
อย่างชัดเจนและตรงประเด็น

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีช่องทางในการติดต่อประสานงานในการให้บริการที่
หลากหลาย แต่สื่อ วัสดุ อุปกรณ์ หรือเครื่องมือที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ในการให้บริการ/ที่ใช้
ดำเนินกิจกรรมในพื้นที่ยังไม่มีความเหมาะสม ควรจัดทำสื่อการให้ความรู้ในด้านต่าง ๆ ที่เหมาะสม เช่น จัดทำ

เป็นโปสเตอร์หรือแผ่นพับ และจัดหาอุปกรณ์เพื่อการเรียนรู้/เพื่อเริ่มการประกอบอาชีพ ให้เพียงพอกับจำนวนเกษตรกร

4.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกษตรกรพื้นที่ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง

ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม องค์ความรู้ที่ได้รับสามารถนำไปพัฒนาชุมชน/การจัดกิจกรรมกลุ่มๆ แต่ไม่สามารถต่อยอดแปรรูป สร้างมูลค่าเพิ่มผลิตภัณฑ์ใหม่ ควรส่งเสริมและให้ความรู้ในเรื่องการแปรรูปให้แก่เกษตรกร ให้สามารถสร้างผลิตภัณฑ์ที่มีมูลค่าเพิ่ม เพื่อให้เกษตรกรมีอาชีพ และช่วยเหลือตนเองได้ในอนาคต

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีการส่งเสริมให้ปฏิบัติ แต่ขั้นตอนการขอรับบริการขาดความสะดวกรวดเร็ว ควรชี้แจงขั้นตอนการขอรับบริการและ ระยะเวลาการให้บริการแก่เกษตรกรรับทราบ ในทุกครั้งก่อนทำกิจกรรม และควรจัดการบริหารเวลาให้ตรงตามที่แจ้งไว้

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ การแต่งกาย มารยาท และบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่มีความเหมาะสม แต่ช่องทางการติดต่อสื่อสาร ให้คำแนะนำ ในกรณีที่ติดภารกิจ (ไลน์ โทรศัพท์) มีน้อย ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารแก่เกษตรกรในกรณีที่ติดภารกิจ หรือแจ้งตารางเวลาการอยู่ประจำพื้นที่หรือการไปดูแลพื้นที่อื่นให้เกษตรกรรับทราบ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีช่องทางการติดต่อประสานงานการให้บริการ แต่ช่องทางการรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการ เช่น เสียงตามสาย โทรศัพท์ เจ้าหน้าที่ มีน้อย ควรเพิ่มช่องทางการรับฟังความคิดเห็นจากเกษตรกร เช่น เพิ่มการวางกล่องรับความคิดเห็นในหลาย ๆ จุด อาทิ บ้านผู้ใหญ่บ้าน ศาลาประชุมของหมู่บ้าน นอกเหนือจากการตั้งที่ศูนย์ฯ เพียงแห่งเดียว

4.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกษตรกรพื้นที่โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง

ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม องค์ความรู้สามารถนำไปพัฒนาชุมชน/การจัดกิจกรรมกลุ่มๆ แต่ไม่สามารถต่อยอดแปรรูป สร้างมูลค่าเพิ่มผลิตภัณฑ์ใหม่ ควรส่งเสริมและให้ความรู้ในเรื่องการแปรรูปให้แก่เกษตรกร ให้สามารถสร้างผลิตภัณฑ์ที่มีมูลค่าเพิ่ม เพื่อให้เกษตรกรมีอาชีพ และช่วยเหลือตนเองได้ในอนาคต

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีการส่งเสริมให้ปฏิบัติ แต่ขั้นตอนการขอรับบริการขาดความสะดวกรวดเร็ว ควรชี้แจงขั้นตอนการขอรับบริการและระยะเวลาการให้บริการแก่เกษตรกรทราบ ทุกครั้งก่อนทำกิจกรรม และควรจัดการบริหารเวลาให้ตรงตามที่แจ้งไว้

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ การแต่งกาย มารยาท และบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่มีความเหมาะสม แต่ช่องทางการติดต่อสื่อสาร ให้คำแนะนำ ในกรณีที่ติดภารกิจ (ไลน์ โทรศัพท์) มีน้อย ควรเพิ่ม

ช่องทางในการติดต่อสื่อสารแก่เกษตรกรในกรณีที่เกิดภารกิจ หรือแจ้งตารางเวลาการอยู่ประจำพื้นที่หรือการไปดูแลพื้นที่อื่นให้เกษตรกรรับทราบ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีช่องทางในการติดต่อประสานงานการให้บริการ แต่ช่องทางการรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการ เช่น เสียงตามสาย โทรศัพท์ เจ้าหน้าที่ มีน้อย ควรเพิ่มช่องทางการรับฟังความคิดเห็นจากเกษตรกร เช่น เพิ่มการวางกล่องรับความคิดเห็นในหลาย ๆ จุด อาทิ บ้านผู้ใหญ่บ้าน ศาลาประชุมของหมู่บ้าน นอกเหนือจากการตั้งที่ศูนย์ฯ เพียงแห่งเดียว

4.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกษตรกรพื้นที่ขยายผลโครงการหลวงเพื่อแก้ปัญหาพื้นที่การปลูกฝิ่นอย่างยั่งยืน

ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาอาชีพ แต่ไม่สามารถต่อยอดแปรรูป สร้างมูลค่าเพิ่มผลิตภัณฑ์ใหม่ ควรส่งเสริมและให้ความรู้ในเรื่องการแปรรูปให้แก่เกษตรกร ให้สามารถสร้างผลิตภัณฑ์ที่มีมูลค่าเพิ่ม เพื่อให้เกษตรกรมีอาชีพ และช่วยเหลือตนเองได้ในอนาคต

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ชุมชนและเจ้าหน้าที่มีการวางแผนการจัดทำกิจกรรมร่วมกัน แต่ระยะเวลาในการให้บริการยังไม่เหมาะสม ควรแจ้งระยะเวลาการให้บริการแก่เกษตรกรรับทราบในทุกครั้งก่อนทำกิจกรรม และควรจัดการบริหารเวลาให้ตรงตามที่แจ้งไว้

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ให้คำแนะนำได้อย่างเหมาะสม แต่ช่องทางในการติดต่อสื่อสาร ให้คำแนะนำ ในกรณีที่เกิดภารกิจ (ไลน์ โทรศัพท์) มีน้อย ควรเพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสารแก่เกษตรกรในกรณีที่เกิดภารกิจ หรือแจ้งตารางเวลาการอยู่ประจำพื้นที่หรือการไปดูแลพื้นที่อื่นให้เกษตรกรรับทราบ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีศูนย์ปฏิบัติการที่เป็นแหล่งเรียนรู้ และเป็นประโยชน์ แต่สถานที่ และ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น พื้นที่ วัสดุ อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ในการให้บริการยังไม่เหมาะสม และความเพียงพอของช่องทางการรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการ เช่น เสียงตามสาย โทรศัพท์ เจ้าหน้าที่ มีน้อย ควรจัดหาอุปกรณ์เพื่อการเรียนรู้/เพื่อเริ่มการประกอบอาชีพ ให้เพียงพอกับจำนวนเกษตรกร และ เพิ่มช่องทางการรับฟังความคิดเห็นจากเกษตรกร เช่น เพิ่มการตั้งกล่องรับความคิดเห็นในหลาย ๆ จุด อาทิ บ้านผู้ใหญ่บ้าน ศาลาประชุมของหมู่บ้าน นอกเหนือจากการตั้งที่ศูนย์ฯ เพียงแห่งเดียว

4.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกษตรกรพื้นที่โครงการรักษาน้ำเพื่อพระแม่ของแผ่นดิน

ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม องค์ความรู้สามารถนำไปใช้ใน ชีวิตประจำวันได้จริงและต่อเนื่อง แต่ยังไม่สามารถต่อยอดแปรรูป สร้างมูลค่าเพิ่มผลิตภัณฑ์ใหม่และนำไป พัฒนาชุมชน/การจัดกิจกรรมกลุ่มฯ ควรส่งเสริมและให้ความรู้ในเรื่องการแปรรูปให้แก่เกษตรกร โดยการตั้ง เป็นกลุ่มอาชีพ ให้สามารถสร้างผลิตภัณฑ์ที่มีมูลค่าเพิ่ม เพื่อให้เกษตรกรช่วยเหลือตนเองได้ในอนาคต

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีการติดตามให้คำแนะนำ แต่ชุมชนยังไม่มีส่วนร่วม ในการให้บริการ ควรดำเนินกิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ ในรูปแบบคณะกรรมการ เพื่อให้ทุกคนมีส่วนร่วม ในการปฏิบัติงานทุกขั้นตอน ตั้งแต่ การวางแผน การตัดสินใจจัดสรรทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงาน การตรวจสอบ และการประเมินผลอย่างเป็นระบบ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความพร้อม ความเต็มใจ และความกระตือรือร้นในการ ให้บริการ สามารถตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน ตรงประเด็น แต่ช่องทางในการติดต่อสื่อสาร ให้คำแนะนำ ในกรณีที่ติดภารกิจ (ไลน์ โทรศัพท์) มีน้อย ควรเพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสารแก่เกษตรกรใน กรณีที่ติดภารกิจ หรือแจ้งตารางเวลาการอยู่ประจำพื้นที่หรือการไปดูแลพื้นที่อื่นให้เกษตรกรรับทราบ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีช่องทางในการติดต่อประสานงานการให้บริการ แต่สถานที่ และ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น พื้นที่ วัสดุอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ในการให้บริการยังไม่เหมาะสมและ เพียงพอ ควรจัดหาอุปกรณ์เพื่อการเรียนรู้/เพื่อเริ่มการประกอบอาชีพ ให้เพียงพอกับจำนวนเกษตรกร

4.6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการผู้รับบริการที่เข้าชมอุทยานหลวงราชพฤกษ์

ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม ความรู้ที่ได้รับสามารถนำไปเผยแพร่/ ถ่ายทอดได้ แต่ยังไม่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในชีวิตประจำวัน และพัฒนาต่อยอดได้ในอนาคตควรส่งเสริม ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับพืชและสัตว์ เพื่อให้ผู้ที่สนใจสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ต่อได้ เช่นการทำปุ๋ยหมัก วิธีกำจัดแมลง การกำจัดวัชพืช การดูแลต้นไม้ชนิดต่าง ๆ เป็นต้น

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนในการขอรับบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน แต่ขาดความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำ ควรจัดทำคู่มือ หรือแผ่นพับเพื่อใช้แนะนำข้อมูล จุดบริการ หรือเป็นแผนที่ เพื่อท่องเที่ยวในอุทยานหลวงราชพฤกษ์

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย มารยาท มีความเหมาะสม แต่การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัยยังไม่ชัดเจนตรงประเด็น เจ้าหน้าที่ควรมีความรู้ในจุดที่ประจำและรู้ข้อมูล

พื้นฐานการบริการต่าง ๆ ของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ เมื่อผู้มาใช้บริการมีข้อสงสัย สามารถให้คำอธิบายหรือแนะนำได้

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ลานจอดรถมีความเพียงพอและกว้างขวาง แต่ช่องทางการรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น โทรศัพท์สายตรงมีน้อย ควรเพิ่มช่องทางการรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการ เช่น เว็บไซต์ของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ เพิ่มจุดตั้งกล่องรับความคิดเห็นพร้อมแบบประเมิน เพื่อนำข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะที่ได้รับมาพัฒนาปรับปรุง

4.7 ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของผู้รับบริการ เกษตรกรพื้นที่ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง

ด้านธรรมาภิบาล บุคลากรของ สวพส. ทำงานด้วยความเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ และคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของผู้รับบริการมีความมุ่งมั่น และตั้งใจปฏิบัติงาน อย่างเต็มความสามารถเพื่อให้งานบรรลุความสำเร็จตามแผนที่ได้กำหนดไว้ แต่ยังคงขาดการติดตามประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ และนำผลการประเมินมาเผยแพร่ให้ผู้รับบริการทราบ สวพส. ควรมีการติดตามประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ และนำผลการประเมินมาเผยแพร่ให้ผู้รับบริการทราบ

การป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ สวพส. ส่งเสริมให้ผู้นำชุมชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาแต่ยังขาดการ แจ้ง กฎ ระเบียบ นโยบายและมาตรการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบให้ผู้รับบริการทราบควรมีการประชาสัมพันธ์ หรือติดประกาศ กฎระเบียบ ข้อบังคับ และมาตรการการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบของ สวพส. ไว้อย่างชัดเจน เพื่อให้เกษตรกรได้รับทราบ

4.8 ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของผู้รับบริการ เกษตรกรพื้นที่โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง

ด้านธรรมาภิบาล บุคลากรของ สวพส. มีมนุษยสัมพันธ์ มีความสุภาพ อ่อนโยน และมีไมตรีจิตพร้อมให้บริการ แต่ยังขาดการติดตามประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ และนำผลการประเมินมาเผยแพร่ให้ผู้รับบริการทราบ ควรมีการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในทุกกิจกรรม และมีการนำผลการประเมินมาแจ้งให้ผู้รับบริการทราบ เพื่อร่วมกันหาแนวทางแก้ไขปรับปรุงกิจกรรมให้ดียิ่งขึ้น

การป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ สวพส. ส่งเสริมให้ผู้นำชุมชนมีส่วนร่วมในการพัฒนา แต่ยังขาดการแจ้งกฎระเบียบ นโยบายและมาตรการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบให้ผู้รับบริการทราบ ควรมีการประชาสัมพันธ์ หรือติดประกาศ กฎระเบียบ ข้อบังคับ และมาตรการการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบของ สวพส. ไว้อย่างชัดเจน เพื่อให้เกษตรกรได้รับทราบ

4.9 ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของผู้รับบริการ เกษตรกรพื้นที่ขยายผลโครงการหลวง เพื่อแก้ปัญหาพื้นที่การปลูกฝิ่นอย่างยั่งยืน

ด้านธรรมาภิบาล บุคลากรของ สวพส. ทำงานด้วยความเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ และคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของ ผู้รับบริการ แต่ผู้รับบริการยังไม่มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นเพื่อเสนอปัญหา เพื่อแก้ไขหรือปรับปรุงการทำโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อชุมชนเท่าที่ควร ควรดำเนินกิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ ในรูปแบบคณะกรรมการ เพื่อให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานทุกขั้นตอน ตั้งแต่ การวางแผน การตัดสินใจจัดสรรทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงาน การตรวจสอบ และการประเมินผลอย่างเป็นระบบ

การป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ สวพส. ส่งเสริมให้ผู้นำชุมชนมีส่วนร่วมในการพัฒนา แต่ยังขาดการ แจ้ง กฎ ระเบียบ นโยบายและมาตรการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบให้ผู้รับบริการทราบ ควรมีการประชาสัมพันธ์ หรือติดประกาศ กฎระเบียบ ข้อบังคับ และมาตรการการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบของ สวพส. ไว้อย่างชัดเจน เพื่อให้เกษตรกรได้รับทราบ

4.10 ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของผู้รับบริการ เกษตรกรบนพื้นที่โครงการรักษน้ำเพื่อพระแม่ของแผ่นดิน

ด้านธรรมาภิบาล สวพส. มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการอย่างตรงไปตรงมา มีการติดตามประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ และนำผลการประเมินมาเผยแพร่ให้ผู้รับบริการทราบบุคลากรของ สวพส.มีมนุษยสัมพันธ์ มีความสุภาพ อ่อนโยน และมีเมตตาริจิตพร้อมให้บริการมีความมุ่งมั่น และตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้งานบรรลุความสำเร็จตามแผนที่ได้กำหนดไว้ ผู้รับบริการมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นเพื่อเสนอปัญหาเพื่อแก้ไขหรือปรับปรุงการทำ โครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อชุมชน แต่ผู้รับบริการยังขาดความเชื่อมั่นในการปฏิบัติตามกฎข้อบังคับ ในการรับบริการจาก สวพส.และสวพส. ให้บริการตอบสนองต่อความต้องการของชุมชนน้อย ดังนั้นควรมีการประชาสัมพันธ์ หรือติดประกาศ กฎระเบียบ ข้อบังคับ และมาตรการการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบของ สวพส. ไว้อย่างชัดเจน เพื่อให้เกษตรกรได้รับทราบ ควรให้เจ้าหน้าที่ชี้แจงขั้นตอนการดำเนินงาน และข้อตกลงต่าง ๆ ทุกครั้งก่อนการทำกิจกรรมควรดำเนินกิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ ในรูปแบบคณะกรรมการ เพื่อให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานทุกขั้นตอน ตั้งแต่ การวางแผน การตัดสินใจจัดสรรทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงาน การตรวจสอบ และการประเมินผลอย่างเป็นระบบ มีการแบ่งงานให้เกษตรกรอย่างชัดเจน พร้อมทั้งมีการรายงานผลการดำเนินงานด้านต่าง ๆ แก่ผู้เกี่ยวข้องรับทราบอย่างสม่ำเสมอ

การป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ สวพส. ส่งเสริมให้ผู้นำชุมชนมีส่วนร่วมในการพัฒนา แต่ขาดการจัดกิจกรรมที่สนับสนุนให้ตระหนักในการประพฤติปฏิบัติในระบบธรรมาภิบาล ควรจัดอบรม/บรรยายความรู้ด้านธรรมาภิบาล เพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้และแรงจูงใจให้เจ้าหน้าที่ และเกษตรกรได้ยึดถือหลักธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงาน ส่งเสริมให้เกษตรกรมีส่วนร่วมในการติดตาม ตรวจสอบการทุจริตหรือประพฤติมิชอบในภาครัฐ ส่งเสริมการปฏิบัติงานและการดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ควรจัดโครงการปลูกจิตสำนึกและค่านิยม เพื่อให้เจ้าหน้าที่และเกษตรกรมีความเสียสละต่อสังคม ควรจัดโครงการบำเพ็ญสาธารณประโยชน์ (ศาสนา สิ่งแวดล้อมและสังคม) และมีการสรุปว่า มีหลักธรรมาภิบาล/จริยธรรมและการมีจิตบริการเข้ามาเกี่ยวข้องอย่างไร

5 ข้อเสนอแนะ

คณะผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะแก่สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) เพื่อเป็นแนวทางการปรับปรุงการให้บริการในภาพรวม ดังนี้

5.1 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของเกษตรกรบนพื้นที่สูง

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

(1) ควรส่งเสริมโครงการอย่างต่อเนื่อง โดยคำนึงถึงความยั่งยืน สามารถให้เกษตรกรพึ่งพาตนเองได้ และมีการดำเนินการอย่างเป็นระบบ โดยมีการบูรณาการร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และมีการติดตามการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

ก. ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม

(1) ควรส่งเสริมและให้ความรู้ในเรื่องการแปรรูปให้แก่เกษตรกร โดยการตั้งเป็นกลุ่มอาชีพให้สามารถสร้างผลิตภัณฑ์ที่มีมูลค่าเพิ่ม เพื่อให้เกษตรกรช่วยเหลือตนเองได้ในอนาคต

ข. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

(1) ควรดำเนินกิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ ในรูปแบบคณะกรรมการ เพื่อให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานทุกขั้นตอน ตั้งแต่ การวางแผน การตัดสินใจจัดสรรทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงาน การตรวจสอบ และการประเมินผลอย่างเป็นระบบ

(2) ควรแจ้งระยะเวลาการให้บริการแก่เกษตรกรทราบในทุกครั้งก่อนทำกิจกรรม และควรจัดการบริหารเวลาให้ตรงตามที่แจ้งไว้

(3) ควรชี้แจงขั้นตอนการขอรับบริการและ ระยะเวลาการให้บริการแก่เกษตรกรทราบในทุกครั้งก่อนทำกิจกรรม และควรจัดการบริหารเวลาให้ตรงตามที่แจ้งไว้

ค. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

(1) ควรเพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสารแก่เกษตรกรในกรณีที่เกิดภารกิจ หรือแจ้งตารางเวลาการอยู่ประจำพื้นที่หรือออกไปดูแลพื้นที่อื่นให้เกษตรกรทราบ

ง. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

(1) ควรเพิ่มช่องทางการรับฟังความคิดเห็นจากเกษตรกร เช่น เพิ่มการตั้งกล่องรับความคิดเห็นในหลาย ๆ จุด อาทิ บ้านผู้ใหญ่บ้าน ศาลาประชุมของหมู่บ้าน นอกเหนือจากการวางที่ศูนย์ฯ เพียงแห่งเดียว

(2) ควรจัดหาอุปกรณ์เพื่อการเรียนรู้/เพื่อเริ่มการประกอบอาชีพ ให้เพียงพอกับจำนวนเกษตรกร

5.2 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

(1) ควรจัดการส่งเสริมการขายทั้งในและนอกฤดูกาลท่องเที่ยว พร้อมกับการเพิ่มการประชาสัมพันธ์ไปยังสื่อต่าง ๆ

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

ก. ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม

(1) ควรส่งเสริมข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับพืชและสัตว์ เพื่อให้ผู้ที่สนใจสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ได้ เช่น การทำปุ๋ยหมัก วิธีการจัดแมลง การกำจัดวัชพืช การดูแลต้นไม้ชนิดต่าง ๆ เป็นต้น

ข. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

(1) ควรจัดทำคู่มือ หรือแผ่นพับเพื่อใช้แนะนำข้อมูล จุดบริการ หรือเป็นแผนที่ เพื่อท่องเที่ยวในอุทยานหลวง ราชพฤกษ์

(2) ควรจัดทำแผนที่ท่องเที่ยวอุทยานหลวงราชพฤกษ์ให้เข้าใจง่าย มีแผนที่สถานที่เข้าชมในรูปแบบต่าง ๆ อาทิ สำหรับผู้มีระยะเวลาสั้น (1-2 ชั่วโมง) และสำหรับผู้มีระยะเวลายาว (ครึ่งวัน) เป็นต้น เพื่ออำนวยความสะดวกให้นักท่องเที่ยว และง่ายต่อการบริหารจัดการของอุทยานฯ (การดูแลในส่วนต่าง ๆ)

ค. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

(1) เจ้าหน้าที่ควรมีความรู้ในจุดที่ประจำและรู้ข้อมูลพื้นฐานการบริการต่าง ๆ ของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ เมื่อผู้มาใช้บริการมีข้อสงสัย สามารถให้คำอธิบายหรือแนะนำได้

ง. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

(1) ควรเพิ่มอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพิ่มเติม เช่น จุดบริการน้ำดื่ม จุดจอดรถจักรยาน (หลักการคล้ายกับ MObike ในตัวเมืองเชียงใหม่) จุดให้บริการร่ม จุดพักผ่อนที่ให้ร่มเงา เครื่องรับจ่ายเงินอัตโนมัติ เป็นต้น

(2) ควรเพิ่มช่องทางการรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการ เช่น หน้าที่ของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ เพิ่มจุดวางกล่องรับความคิดเห็นพร้อมแบบประเมิน เพื่อนำข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะที่ได้รับมาพัฒนาปรับปรุง

5.3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน)

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

(1) ควรมีการนำข้อมูลสารสนเทศมาใช้ในการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน มีระบบตรวจสอบการบริหารแผนงานและงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ และความต่อเนื่อง สามารถนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุง และพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง

(2) ควรดำเนินกิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ ในรูปแบบคณะกรรมการ เพื่อให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานทุกขั้นตอน ตั้งแต่ การวางแผน การตัดสินใจจัดสรรทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงาน การตรวจสอบ และการประเมินผลอย่างเป็นระบบ

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

ด้านธรรมาภิบาล

(1) ควรมีการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในทุกกิจกรรม และมีการนำผลการประเมินมาแจ้งให้ผู้รับบริการทราบ เพื่อร่วมกันหาแนวทางแก้ไขปรับปรุงกิจกรรมให้ดียิ่งขึ้น

(2) ควรมีการประชาสัมพันธ์ หรือติดประกาศ กฎระเบียบ ข้อบังคับ และมาตรการการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบของ สวพส. ไว้อย่างชัดเจน เพื่อให้เกษตรกรได้รับทราบ

(3) ควรให้เจ้าหน้าที่ชี้แจงขั้นตอนการดำเนินงาน และข้อตกลงต่าง ๆ ทุกครั้งก่อนการทำกิจกรรม

(4) ควรดำเนินกิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ ในรูปแบบคณะกรรมการ เพื่อให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานทุกขั้นตอน ตั้งแต่ การวางแผน การตัดสินใจจัดสรรทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงาน การตรวจสอบ และการประเมินผลอย่างเป็นระบบ มีการแบ่งงานให้เกษตรกรอย่างชัดเจนพร้อมทั้งมีการรายงานผลการดำเนินงานด้านต่าง ๆ แก่ผู้เกี่ยวข้องรับทราบอย่างสม่ำเสมอ

การป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ

(1) ควรมีการประชาสัมพันธ์ หรือติดประกาศ กฎระเบียบ ข้อบังคับ และมาตรการการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบของ สวพส. ไว้อย่างชัดเจน เพื่อให้เกษตรกรได้รับทราบ

(2) ควรจัดอบรม/บรรยายความรู้ด้านธรรมาภิบาล เพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้และแรงจูงใจให้เจ้าหน้าที่ เกษตรกรได้ยึดถือหลักธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงาน

(3) ควรส่งเสริมให้เกษตรกรมีส่วนร่วมในการติดตาม ตรวจสอบการทุจริตหรือประพฤติมิชอบในภาครัฐ

(4) ควรส่งเสริมการปฏิบัติงานและการดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

(5) ควรจัดโครงการปลูกจิตสำนึกและค่านิยม เพื่อให้เจ้าหน้าที่และเกษตรกรมีความเสียสละต่อสังคม

(6) ควรจัดโครงการบำเพ็ญสาธารณประโยชน์ (ศาสนา, สิ่งแวดล้อมและสังคม) และมีการสรุปว่ามีหลักธรรมาภิบาล/จริยธรรมและการมีจิตบริการเข้ามาเกี่ยวข้องอย่างไร

Foreword

This Executive Summary report is part of the final report of *The Client Satisfaction Survey Project and the Confidence Survey Project on its Operational Roles of the Highland Research and Development Institute (Public Organization) – HRDI, for the fiscal year of 2018*, undertaken by Payap University. The objectives of this project are to survey the satisfaction and confidence level of clients to the HRDI, determine the problems and service limitations as well as to find ways to improve the quality of service of the HRDI. This report is composed of the following sections: Introduction, Method, Results and Recommendations for Service Improvements as well as strengthening of Confidence Levels on its Operational Roles.

This client satisfaction survey was undertaken according to the parameters set by the HRDI aimed at the target survey area and demographics, on the related service issues: 1) Contents of Knowledge, 2) Service Procedures, 3) Service Personnel, and 4) Facilities, using the client satisfaction survey guidelines of the HRDI. Additionally, the confidence survey on the HRDI's operational roles was also carried to determine the confidence level of farmers in the highland area projects and personnel of the Royal Project Development Center on aspects of good governance and anti-corruption practices. The research team has summarized the confidence level survey, categorized according to context of services to the farmers in the highland area projects and services at the Royal Park Rachapruek, as well as report on the confidence level according to the operational roles of the HRDI categorized according to the project areas. Additional details are available in the final report.

Research Team
Payap University
August 29, 2018

Executive Summary Report

1. Introductions

The Client Satisfaction Survey Project and the Confidence Survey Project on its Operational Roles of the Highland Research and Development Institute (Public Organization) – HRDI, for the fiscal year of 2018, was conducted using the survey method survey with the following objectives: 1) to survey the satisfaction of the clients of HRDI, 2) to survey the confidence level on the operational roles of the HRDI, and 3) to determine the problems, suggestions and limitations of services and level of confidence on the operational roles, as well as guidelines to improve the quality of services of the HRDI.

Client satisfaction level is reflective of HRDI's success in meeting the expectations and needs of the clients. The "Percentage of Client Satisfaction" was used as a measurement of client satisfaction level. The results of the survey should be used to improve the quality of service and used as an approach to improve service efficiency in order to meet the needs of the clients according to the objectives of the HRDI. The confidence survey, which has been conducted for three consecutive years, allowed the HRDI to understand the confidence level of the clients on good governance and anti-corruption practices. The level of confidence was measured as a "Percentage of Confidence" from the clients. This confidence survey would be used to further improve agency management in accordance to good governance.

2. Survey Method

The Client Satisfaction Survey and Confidence Survey Project on its Operational Roles of the HRDI for the fiscal year 2018 is a quantitative research categorized as a survey research. Feedback data from the sample group is evaluated and analyzed in a one-shot descriptive study to quantify the level of client satisfaction and confidence level on the operational roles of the HRDI. Analysis and synthesis of qualitative data, such as comments and suggestions, related to service satisfaction and confidence of operational roles was also carried out.

Survey of client satisfaction level was carried out using the questionnaire method. A total of 878 samples were studied, of which 465 clients consist of highland farmers and personnel from the Royal Project Development Center, as well as 413 general visitors and participants in the learning programs at the Royal Park Rachapruek.

For the operational role confidence, a total of 465 samples have been surveyed, consisting of highland farmers and personnel from the Royal Project Development Center, from 28 project service areas consisting of 1) Farmers from the Royal Project Development Center (154 samples), 2) Farmers from the Royal Project Expansion Area (188 samples), 3) Expansion of the Royal Project Model for the Sustainable Opium Eradication (71 samples),

4) the Water Conservation Project for the Queen (28 samples), and personnel from the Royal Project Development Center (24 samples).

Visitors to the Royal Park Rachapruek include: 1) General public and visitors to the Royal Park Rachapruek (210 samples) and, 2) Participants in the Royal Park Rachapruek's learning activities (203 samples).

Data was collected in the form of a questionnaire, composed of a rating scale on the client's service satisfaction divided into five levels covering four issues: 1) Contents of Knowledge, 2) Service Procedures, 3) Service Personnel, and 4) Facilities. The questionnaire included basic information about the respondent along with an optional written feedback at the end of the survey. The completed questionnaire was inspected for accuracy, suitability of the written feedback and language use by a committee from the HRDI. The survey was also given a reliability test as well. The survey was carried out between March and May, 2016. Data statistics consists of frequency, percentage, arithmetic mean standard deviation, followed by descriptive and factual evaluation. Data interpretation of client satisfaction is determined by the "mean score" expressed as "percentages" as follow:

Mean Score	Percentage	Result	
		Satisfaction	Confidence
4.21-5.00	84.01-100.00	Very Satisfied	Very High
3.41-4.20	68.01-84.00	Satisfied	High
2.61-3.40	52.01-68.00	Indifferent	Fair
1.81-2.60	36.01-52.00	Unsatisfied	Low
1.00-1.80	20.00-36.00	Very Unsatisfied	Very Low

3. Results

3.1 Client Satisfaction Level Results of the HRDI, fiscal year 2016

3.1.1 Client Satisfaction Level from the Highland Area Project

Client satisfaction levels of farmers reported an overall satisfaction level of "Very Satisfied" with a mean score of 4.48, or at 89.60%. It was found that all four categories of services has received a satisfaction level of "Very Satisfied," which the aspect of "Service Personnel" received a mean score of 4.59, followed by "Service Procedures" with a mean score of 4.45, "Contents of Knowledge" with a mean score of 4.39, and "Facilities" with a mean score of 4.37, respectively. (Table 1)

Table 1: Client Satisfaction Level – Farmers, by Overall Level and Groups

Client Group	n	Contents of Knowledge		Procedures		Personnel		Facilities		Total	
		Mean	%	Mean	%	Mean	%	Mean	%	Mean	%
Royal Project Development Center	154	4.30	86.00	4.29	85.80	4.45	89.00	4.22	84.40	4.31	86.20
		Very Satisfied		Very Satisfied		Very Satisfied		Very Satisfied		Very Satisfied	
Royal Project Expansion Area	188	4.33	86.60	4.27	85.40	4.41	88.20	4.19	83.80	4.30	86.00
		Very Satisfied		Very Satisfied		Very Satisfied		Satisfied		Very Satisfied	
Expansion of the Royal Project Model for the Sustainable Opium Eradication	71	4.30	86.00	4.14	82.80	4.31	86.20	4.06	81.20	4.22	84.40
		Very Satisfied		Satisfied		Very Satisfied		Satisfied		Very Satisfied	
Water Conservation Project for the Queen	28	4.63	92.60	4.60	80.00	4.72	94.40	4.42	88.40	4.59	91.80
		Very Satisfied		Very Satisfied		Very Satisfied		Very Satisfied		Very Satisfied	
รวม(1)	441	4.39	87.80	4.33	86.60	4.48	89.60	4.22	84.40	4.36	87.20
		Very Satisfied		Very Satisfied		Very Satisfied		Very Satisfied		Very Satisfied	
Personnal – Royal Project Development Center	24	-	-	4.57	91.40	4.70	94.00	4.52	90.40	4.60	92.00
				Very Satisfied		Very Satisfied		Very Satisfied		Very Satisfied	
Total(2)	24	-	-	4.57	91.40	4.70	94.00	4.52	90.40	4.60	92.00
				Very Satisfied		Very Satisfied		Very Satisfied		Very Satisfied	
Total(1)+(2)	465	4.39	87.80	4.45	89.00	4.59	91.80	4.37	87.40	4.48	89.60
		Very Satisfied		Very Satisfied		Very Satisfied		Very Satisfied		Very Satisfied	

Client satisfaction levels of farmers in the Royal Project Development Center, operating four activities in the area, reported an overall satisfaction level of “Very Satisfied” in three activities and “Satisfied” in one activity, at 75.00% and 25.00%, respectively.

Farmers in the Royal Project Expansion Area, operating six activities in the area, reported an overall satisfaction level of “Very Satisfied” in four activities and “Satisfied” in two activity, at 66.67% and 33.33%, respectively.

Farmers in the Expansion of the Royal Project Model for the Sustainable Opium Eradication, operating four activities in the area, reported an overall satisfaction level of “Very Satisfied” in two activities and “Satisfied” in two activity, at 50.00% and 50.00%, respectively.

Farmers in the Water Conservation Project for the Queen, operating one activity in the area, reported an overall satisfaction level of “Very Satisfied” in its activity, at 100%. (Table 2)

Table 2: Client Satisfaction Level – Farmers, by Project Area and Activities

Activities	n	Contents of Knowledge		Procedures		Personnel		Facilities		Total	
		Mean	%	Mean	%	Mean	%	Mean	%	Mean	%
Royal Project Development Center											
Handicrafts	24	4.47	89.40	4.67	93.40	4.47	94.80	4.42	88.40	4.57	91.40
Youth	35	4.53	90.60	4.48	89.60	4.68	93.60	4.53	90.60	4.56	91.20
Tourism	58	4.19	83.80	4.23	84.60	4.36	87.20	4.11	82.20	4.22	84.40
Community	37	4.15	83.00	3.98	79.60	4.17	83.40	3.95	79.00	4.06	81.20
Royal Project Expansion Area											
Herbs	10	4.65	93.00	4.73	94.60	4.83	96.60	4.70	94.00	4.73	94.60
Coffee	18	4.51	90.20	4.33	86.60	4.55	91.00	4.31	86.20	4.42	88.40
Water Management	10	4.67	93.40	4.39	97.80	4.40	88.00	4.15	83.00	4.40	88.00
Vegetables	118	4.30	86.00	4.28	85.60	4.40	88.00	4.24	84.80	4.31	86.20
Fruits	22	4.20	84.00	4.05	81.00	4.30	86.00	3.75	75.00	4.07	81.40
Field Crops	10	3.98	79.60	3.87	77.40	4.11	82.20	3.87	77.40	3.96	78.00
Expansion of the Royal Project Model for the Sustainable Opium Eradication											
Coffee	30	4.47	89.40	4.25	85.00	4.38	87.60	4.12	82.40	4.31	86.20
Fruits	21	4.17	83.40	4.32	86.40	4.46	89.20	4.31	86.20	4.27	85.40
Handicrafts	10	4.28	85.60	3.99	79.80	4.21	84.20	4.13	82.60	4.15	83.00
Tourism	10	3.83	76.60	3.96	79.20	4.17	83.40	3.82	76.40	3.94	78.80
Water Conservation Project for the Queen											
Vegetables	28	4.63	92.60	4.60	92.00	4.72	94.40	4.42	88.40	4.59	91.80

3.2 Client Satisfaction Level Results from the Royal Park Rachapruek

Client satisfaction levels of clients who received services from the Royal Projects reported an overall satisfaction level of “Very Satisfied” with a mean score of 4.23, or at 84.60%. It was found that the aspect of “Facilities” received a satisfaction level of “Very Satisfied” with a mean score of 4.30, followed by “Service Personnel” with a satisfaction level of “Very Satisfied” and a mean score of 4.29, “Service Procedures” with a satisfaction level of “Very Satisfied” and a mean score of 4.21, and “Contents of Knowledge” with a satisfaction level of “Satisfied” and a mean score of 4.11, respectively. (Table 3)

Table 3: Clients Satisfaction Level – Royal Park Rachapruek Clients, by Group

Client Group	n	Contents of Knowledge		Procedures		Personnel		Facilities		Total	
		Mean	%	Mean	%	Mean	%	Mean	%	Mean	%
Activities Participants	203	4.15	83.00	4.23	84.60	4.35	87.00	4.32	86.40	4.26	85.20
		Satisfied		Very Satisfied		Very Satisfied		Very Satisfied		Very Satisfied	
General Public and Interested Individuals	210	4.06	81.20	4.19	83.80	4.23	84.60	4.28	85.60	4.19	83.80
		Satisfied		Satisfied		Very Satisfied		Very Satisfied		Satisfied	
Total	413	4.11	82.20	4.21	84.20	4.29	85.80	4.30	86.00	4.23	84.60
		Satisfied		Very Satisfied		Very Satisfied		Very Satisfied		Very Satisfied	

Note: Survey of client satisfaction levels at the Royal Park Rachapruek was carried out during March to May, 2018, which coincided with the summer season where there is little activity being held.

3.3 Confidence Level Survey Results of the HRDI

Confidence level of client farmers who received services from the HRDI in the highland areas reported an overall confidence level of “Very High” with a mean score of 4.42, or at 88.40%. It was found that the aspect of “Good Governance” received a confidence level of “Very High” with a mean score of 4.48, or at 89.60%, and the aspect of “Anti-Corruption Practices” received a confidence level of “Very High” with a mean score of 4.37, or at 87.40%. (Table 4)

Table 4: Confidence Level Survey, HRDI, by Project Area

Sample Group	n	Good Governance		Anti-Corruption Practices		Total		
		Mean	%	Mean	%	Mean	%	Result
Farmers – Royal Project Development Center	154	4.35	87.00	4.21	84.20	4.27	85.40	Very High
Farmers–Royal Development Expansion Area	188	4.44	88.80	4.29	85.80	4.37	87.40	Very High
Farmers – Expansion of the Royal Project Model for the Sustainable Opium Eradication	71	4.07	81.40	3.98	79.60	4.02	80.40	High
Farmers – Water Conservation Project for the Queen	28	4.83	96.60	4.75	95.00	4.79	95.80	Very High
Personnel – Royal Project Development Center	24	4.70	94.00	4.61	92.20	4.66	93.20	Very High
Total	465	4.48	89.60	4.37	87.40	4.42	88.40	Very High
		Very High		Very High				

4. Problems, Limitations and Suggestions on the Operation Roles and Confidence Level of the HRDI, and Guidelines for Improvement of the HRDI

The research team has compiled the following strength and weaknesses on the operational roles and confidence level of the HRDI as viewed by clients, personnel and highland farmers in each of the operation areas and aspects of services. They have been categorized by the mean score of each services, along with suggestions to improve each aspect of services as follows:

4.1 Client Satisfaction Level of Royal Project Development Center Personnel

It was found that service procedures were quick and systematic. However, there is insufficient personnel for the level of service provided. More personnel should be assigned in relation to each project area and the number of farmers receiving services.

Personnel were found to be trust-worthy in their roles as service providers. That is, there is no corruption of duty. However, there are still insufficiencies in providing on-topic answers for some advice. There is a need for the service personnel to be more proficient in their roles as advisors in order to provide clear and on-topic advice to the farmers receiving services from the HRDI.

Facilities provide sufficient access to contact with personnel to receive available services, but the available media, equipment and materials for use in services are still unsuitable for the area's needs. There is a need in producing more suitable media materials, such as posters or brochures, as well as acquisition of sufficient numbers of teaching and occupation equipment in relation to the number of farmers.

4.2 Client Satisfaction Level Trends of Farmers in the Royal Project Development Center

The contents of knowledge provided by the services of the HRDI could be used to improve the communities and group activities, though it could not be expanded upon or innovated to increase the market value of the products. There is a need to promote knowledge in produce processing to the farmers in order to innovate new products

with higher market value, so that farmers could benefit from a more stable income and become self-sufficient in the future.

It was found that service procedures have been promoted, but the procedures for requesting services is slow and inconvenient. There is a need to provide farmers with clear instructions on the procedures of contacting for support as well as the length of time services can be provided before each activities, as well as manage the time to meet the allotted time frame.

Personnel were found to be cleanly dressed, well-mannered and with appropriate disposition. However, contact channels were found to be limited when personnel are out in the field (such as through mobile phone or through the application Line). It is advised that more channels be made available for farmers to access when they need to contact personnel out on field assignments, or provide a posted schedule of the personnel out in field assignments to be posted for farmers to see.

Facilities provide access to contact personnel, though the number of channels for clients to provide feedback, such as the public announcement system, telephone channels and personnel, was insufficient. The number of feedback channels should be increased, such as the installation of a comment box within selected locations around the village headmaster's house and community center, as opposed to just at the Royal Project Development Center.

4.3 Client Satisfaction Level of Farmers in the Royal Project Expansion Area

The contents of knowledge provided by the services of the HRDI could be used to improve the communities and group activities, though it could not be expanded upon or innovated to increase the market value of the products. There is a need to promote knowledge in produce processing to the farmers in order to innovate new products with higher market value, so that farmers could benefit from a more stable income and become self-sufficient in the future.

It was found that service procedures have been promoted, but the procedures for requesting services is slow and inconvenient. There is a need to provide farmers with clear instructions on the procedures of contacting for support as well as the

length of time services can be provided before each activities, as well as manage the time to meet the allotted time frame.

Personnel were found to be cleanly dressed, well-mannered and with appropriate disposition. However, contact channels were found to be limited when personnel are out in the field (such as through mobile phone or through the application Line). It is advised that more channels be made available for farmers to access when they need to contact personnel out on field assignments, or provide a posted schedule of the personnel out in field assignments to be posted for farmers to see.

Facilities provide access to contact personnel, though the number of channels for clients to provide feedback, such as the public announcement system, telephone channels and personnel, was insufficient. The number of feedback channels should be increased, such as the installation of a comment box within selected locations around the village headmaster's house and community center, as opposed to just at the Royal Project Development Center.

4.4 Client Satisfaction Level of Farmers in the Expansion of the Royal Project Model for the Sustainable Opium Eradication

The contents of knowledge provided by the services of the HRDI could be used to improve the communities and group activities, though it could not be expanded upon or innovated to increase the market value of the products. There is a need to promote knowledge in produce processing to the farmers in order to innovate new products with higher market value, so that farmers could benefit from a more stable income and become self-sufficient in the future.

It was found that the community and personnel have carried out service procedures in the form of community activities, however the service time frame was found to be inappropriate. The time frame of community activities should be announced to the farmers in advance, as well as sufficiently manage the time frame in which the activities were carried out.

Personnel were found to be proficient in providing advice and services with appropriate skills. However, contact channels were found to be limited when personnel are out in the field (such as through mobile phone or through the application Line). It is advised

that more channels be made available for farmers to access when they need to contact personnel out on field assignments, or provide a posted schedule of the personnel out in field assignments to be posted for farmers to see.

Available facilities provide access to an operation center that can be used as a beneficial learning center. However, the facilities, such as land area, learning materials and equipment used in providing services, remain unsuitable for the tasks. The number of channels for clients to provide feedback, such as the public announcement system, telephone channels and personnel, was also insufficient. The number of feedback channels should be increased, such as the installation of a comment box within selected locations around the village headmaster's house and community center, as opposed to just at the Royal Project Development Center.

4.5 Client Satisfaction Level of Farmers in the Water Conservation Project for the Queen

The contents of knowledge provided by the services of the HRDI could be practically used in the communities, though it could not be expanded upon or innovated to increase the market value of the products. There is a need to promote knowledge in produce processing to the farmers in order to innovate new products with higher market value through establishment of agricultural cooperatives, so that farmers could benefit from a more stable income and become self-sufficient in the future.

Services and procedures have been carried out to provide advice to the communities, though the communities have yet to become involved in the management or control of the various community group and activities. It is advised that personnel establish community activities with community members as a board of committee so that members could participate in all levels of operations, from systematic planning to acquisitions of resources, to review and evaluation.

Personnel were found to be enthusiastic in providing services and can clearly answer and respond to the clients' questions with proficient knowledge. However, contact channels were found to be limited when personnel are out in the field (such as through mobile phone or through the application Line). It is advised that more channels be made available for farmers to access when they need to contact personnel out on field

assignments, or provide a posted schedule of the personnel out in field assignments to be posted for farmers to see.

Facilities provide sufficient access to contact with personnel to receive available services, but the available media, equipment and materials for use in services are still unsuitable for the area's needs. Acquisition of sufficient numbers of teaching and occupation equipment in relation to the number of farmers should also be carried out.

4.6 Client Satisfaction Level Trends of Clients in the Royal Park Rachapruek

The contents of knowledge provided could be used to educate and distributed to the community, but could not be used practically in daily life nor innovated and expanded upon in the future. There should be more emphasis in providing basic information on plant and animals for interested individuals to learn about and put into practice in their daily life, such as how to make compost, pest and weed control techniques, agricultural plant cultivation, etc.

Access to services provided by the Royal Park Rachapruek is simple and accessible, however the provided advice and suggestions seem to be unclear. Handbooks or brochure with information on service stations or maps should be published to provide aide to tourists at the Royal Park Rachapruek.

Personnel were found to be cleanly dressed, well-mannered and with appropriate disposition. However, personnel were unable to clearly answer some questions proficiently. Royal Park personnel should be more knowledgeable about their post, so that park clients may receive sufficient answers and advice when clients request assistance from the personnel.

Facilities provide sufficient access to the parking lot. However, the number of feedback channels, such as comment boxes or a direct telephone line, is insufficient. Access to more of feedback channels, such as through the Royal Park Rachapruek's main website, should be established, as well as increase the location of comment boxes along with inclusion of evaluation forms could be used to receive comments and suggestions from clients in order to help improve the Royal Park Rachapruek.

4.7 Confidence Level Survey Results of Farmers in the Royal Project Development Center

HRDI personnel has operated under the good governance with impartiality and in consideration of the client's right and liberties. Personnel are enthusiastic in carrying out their duties to meet the operation objectives. However, the client satisfaction survey has not been carried out routinely, nor had the evaluation been published to service clients. HRDI should routinely carry out the client satisfaction survey and publish the evaluation results for all clients to see.

HRDI has promoted community leaders to engage in improving anti-corruption practices. However, the laws and regulations pertaining to anti-corruption practices have not yet been published and made available for clients. Laws and regulations on anti-corruption practices should be announced via public announcement channels, as well publish printed media about laws and regulations on anti-corruption practices to be posted and make accessible for all clients.

4.8 Confidence Level Survey Results of Farmers in the Royal Project Expansion Area

HRDI personnel have been noted to have good human relation skills, were modest, kind and friendly with enthusiastic service mind. However, the client satisfaction survey has not been carried out routinely, nor had the evaluation been published to service clients. HRDI should routinely carry out the client satisfaction survey and publish the evaluation results for all clients to see so that all parties could help further improve the quality of services.

HRDI has promoted community leaders to engage in improving anti-corruption practices. However, the laws and regulations pertaining to anti-corruption practices have not yet been published and made available for clients. Laws and regulations on anti-corruption practices should be announced via public announcement channels, as well publish printed media about laws and regulations on anti-corruption practices to be posted and make accessible for all clients.

4.9 Confidence Level Survey Results of Farmers in the Expansion of the Royal Project Model for the Sustainable Opium Eradication

HRDI personnel has operated under the good governance with impartiality and in consideration of the client's right and liberties. However, clients have yet to participate in providing feedback to address problems with local projects or activities that would affect the local communities which could be revised or improved on. It is advised that community projects and activities operate under a board of committees so that members could participate in all levels of operations, from systematic planning and acquisitions of resources, to reviewing and evaluation.

HRDI has promoted community leaders to engage in improving anti-corruption practices. However, the laws and regulations pertaining to anti-corruption practices have not yet been published and made available for clients. Laws and regulations on anti-corruption practices should be announced via public channels, as well publish printed media about laws and regulations on anti-corruption practices to be posted and make accessible for all clients.

4.10 Confidence Level Survey Results of Farmers in the Water Conservation Project for the Queen

HRDI has published beneficial information to clients in a straightforward manner. Follow up evaluation of client satisfaction has been carried out on a regular basis, with the results of the client satisfaction survey published and distributed to all clients. HRDI personnel have been noted to have good human relation skills, were modest, kind and friendly with enthusiastic service mind, as well as enthusiastic in carrying out their duties to meet the operation objectives. Clients have participated in providing feedback in improving the projects and activities in operation which affect the local communities. However, clients still expressed uncertainty in following the regulations in receiving services from the HRDI. HRDI has also provided insufficient services to the local communities. Therefore, it is advised that laws and regulations on anti-corruption practices be made available through public announcement or printed media to be posted and make accessible for all clients. Personnel should explain the operational procedures and relevant information before the start of all activities. Projects and activities should be operated by a board of committee so that member could participate in all levels of operation, from systematic planning and

acquisitions of resources, to reviewing and evaluation. Operational responsibilities should be clearly explained to each farmer, as well as the publication of operational reports to all associated parties on a regular basis.

HRDI has promoted the participation of community leaders in improving anti-corruption practices. However, activities which promote awareness of good governance has been insufficient. Learning workshops on good governance should be established to improve and encourage personnel and farmers to adopt good governance into their duties, promote farmers to participate in good governance, monitor anti-corruption practices of government agencies, and promote adoption of Sufficiency Economy into their work and daily lives. Projects that emphasize good conscience and morals should be established, so that personnel and farmers feel a sense of selflessness towards society. Community service projects (centered on religious, environmental or social activities) should be carried out, as well as reports on how good governance, ethics and service mindedness are related to these activities.

5. Comments and Suggestions

The research team has provided the following comments and suggestions on the policies of the HRDI as guidelines in improving overall service quality:

5.1 Services to Highland Farmers

Policy Recommendations

- 1) Projects should be continuously promoted with consideration on sustainability, so that farmers could become self-sufficient. Also, projects should be operated systematically, with integration from associated agencies, as well as routine follow up evaluation of the project operations.

Practical Recommendations

A. Contents of Knowledge

1) Product processing should be promoted to farmers, through the establishment of occupation cooperatives that would help to increase the market value of the products, in order to help farmers become self-sufficient in the future.

B. Service Procedures

1) Activities and projects should be carried out by a board of committees, so that members could participate in all levels of operation from systematic planning and acquisition of resources, to review and evaluation.

2) Activities and operations should be announced to participating farmers in advance, as well as manage the activities to fit within the announced time frame.

3) Procedures for service requests should be clearly announced in detail, along with the time frame of service, to farmers before each activities, as well as manage the activities to fit within the announced time frame

C. Service Personnel

1) Communication channels should be increased so farmers could contact service personnel while they are out on field work, or provide a schedule posted at the service centers for farmers to see.

D. Facilities

1) Feedback channels from farmers should be increased, such as installation of comment boxes at important locations, i.e., the village headmaster's house and community center, aside from only at the development center.

2) Learning equipment and materials should be stocked in sufficient numbers relative to the farmers in the area.

5.2 Services to Clients in the Royal Park Rachapruerk, Chiang Mai

Policy Recommendations

1) Promotional sales should be carried out both during the high and low season, as well as increase the volume of advertisement to various channels.

Practical Recommendations

A. Contents of Knowledge

1) Basic knowledge on plants and animals should be promoted to interested individuals that could be used in their daily lives, such as how to make compost, pest and weed control, agricultural plant cultivation, etc.

B. Service Procedures

1) Handbooks or brochure with information on service stations or maps should be published to provide aide to tourists at the Royal Park Rachapruerk.

2) Easy to understand tourist maps should be published. Contents could include locations suitable for short visits (1-2 hour time frame) and long visits (half-day time frame), in order to help tourists during their visit, as well as improve management and maintenance of the park.

C. Service Personnel

1) Service personnel should be proficient in their assigned posts as well as basic services available at the park, so that personnel could answer questions and requests of tourists in a timely manner.

D. Facilities

1) Additional facilities should be installed at the park, such as drink dispensers, bicycle park (similar in concept to the MObike service in Chiang Mai City), umbrella rental services, shaded rest areas, automatic teller machines, etc.

2) Access to more of feedback channels should be included, such as through the Royal Park Rachapruerk's main website, increase the location of comment boxes with

inclusion of evaluation forms, which comments and suggestions from clients could be used to improve the parks.

5.3 Confidence on the HRDI's Operational Roles

Policy Recommendations

1) Multimedia data should be used to determine the work standard. An efficient, continuous evaluation system of the organization and financial management should also be established, which the results could be used to continually improve and develop the operation of the organization.

1) Activities and projects should be carried out by a board of committees, so that members could participate in all levels of operation from systematic planning and acquisition of resources, to review and evaluation.

Practical Recommendations

Good Governance

1) Client satisfaction surveys should be carried out for all activities, with the results of the evaluation reported to the clients to jointly find ways to improve the activities.

2) Laws and regulations on anti-corruption practices should be announced via public channels, as well publish printed media about laws and regulations on anti-corruption practices to be posted and make accessible for all clients.

3) Personnel should explain the work procedures and any agreements before the start of all activities.

4) Projects and activities should be operated by a board of committee so that members could participate in all levels of operation, from systematic planning and acquisitions of resources, to reviewing and evaluation. Operational responsibilities should be clearly explained to each farmer, as well as the publication of operational reports to all associated parties on a regular basis.

Anti-Corruption Practices

1) Laws and regulations on anti-corruption practices should be announced via public channels, as well publish printed media about laws and regulations on anti-corruption practices to be posted and make accessible for all clients.

2) Workshops on good governance should be established to improve and encourage personnel and farmers to adopt good governance into their duties.

3) Farmers should be promoted to participate in good governance practices and monitor anti-corruption practices of government agencies.

4) Operations and daily activities should be promoted to integrate the philosophy of Sufficiency Economy into its activities.

5) Projects that emphasize good conscience and morals should be established, so that personnel and farmers feel a sense of selflessness towards society.

6) Community service projects (centered on religious, environmental or social activities) should be carried out, as well as reports on how good governance, ethics and service mindedness are related to these activities.