



รายงานสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary Report)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน)

และ

โครงการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่
ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

The Client Satisfaction Survey Project of
the Highland Research and Development Institute (Public Organization)
and
the Confidentiality Survey Project on the Operational Roles of
the Highland Research and Development Institute (Public Organization)
Fiscal Year 2019

เสนอ

สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน)

Highland Research and Development Institute (Public Organization)

จัดทำโดย

มหาวิทยาลัยพายัพ

Payap University

3 กันยายน 2562

September 3rd, 2019

รายงานสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary Report)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน)
และ

โครงการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่
ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

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 2019

จัดทำโดย
มหาวิทยาลัยพายัพ
Payap University

คณะผู้วิจัย Research Team

นางสาวพิมพ์ประภา	วรรณเนตร	Miss Pimprapa	Wannate
นางสาวสดชื่น	กัญชนะ	Miss Sodchun	Kanchana
นางสาวมนฤดี	ม่วงรุ่ง	Miss Monrudee	Maugrung
นางสาวอารยา	ดวงทรง	Miss Araya	Duangsong
นางสาวกันยารัตน์	เอื้อมอัมพร	Miss Kanyarat	Eumumporn
นางสาวศิริลักษณ์	สะอาด	Miss Sirilux	Sadatu
นางไพรินทร์	กล่อมอยู่เกิด	Mrs. Painrin	klomyukate
นางมณฑิรา	สินธุ์	Mrs. Montira	Sinton
นายอัษฎา	บุญเรืองยา	Mr. Asada	Boonruangya

คำนำ

รายงานสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary) ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของรายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถาบันและโครงการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 รับผิดชอบดำเนินการสำรวจโดยมหาวิทยาลัยพายัพตามที่ได้รับมอบหมายจากสถาบันฯ มีวัตถุประสงค์ เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) เพื่อสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ของเกษตรกรบนพื้นที่สูง เพื่อทราบปัญหา ข้อจำกัด ข้อเสนอแนะ ของการดำเนินงานการให้บริการและความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบัน และแนวทางการปรับปรุงการบริการของสถาบันให้ดียิ่งขึ้นต่อไป รายงานฉบับนี้ประกอบด้วย บทนำ วิธีการสำรวจ ผลการสำรวจ ข้อเสนอแนะ แนวทางการปรับปรุงการให้บริการ และการสร้างความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันฯ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ในครั้งนี้เป็นไปตามขอบเขตที่สถาบันกำหนด ในพื้นที่การสำรวจและประชากรเป้าหมายที่ต้องการศึกษา รวมทั้งประเด็นการให้บริการ คือ 1) ความพึงพอใจด้านองค์ความรู้ 2) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 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
3 กันยายน 2562

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

1. บทนำ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) และการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 นี้ ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) 2) เพื่อสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ของเกษตรกรบนพื้นที่สูง 3) เพื่อทราบปัญหา ข้อจำกัด ข้อเสนอแนะ ของการดำเนินการให้บริการและความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบัน 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. 2562 เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ในประเภทการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยประมวลและวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ ณ ช่วงเวลาหนึ่ง โดยเน้นการวัดครั้งเดียว (One-shot Descriptive Study) เพื่อวัดระดับความพึงพอใจจากการได้รับบริการและวัดระดับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันฯ รวมทั้งการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพที่เป็นข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการทั้งในด้านการให้บริการและในด้านความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสถาบันฯ

ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้น ได้สอบถามความคิดเห็นจากผู้รับบริการกลุ่มตัวอย่างจำนวน 997 ราย ประกอบด้วยเกษตรกรที่บนพื้นที่สูง และเจ้าหน้าที่ศูนย์พัฒนาโครงการหลวงจำนวน 477 ราย และผู้รับบริการจากอุทยานหลวงราชพฤกษ์ จำนวน 520 ราย สำหรับการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันฯ ได้สอบถามจากเกษตรกรบนพื้นที่สูง และเจ้าหน้าที่ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง จำนวน 477 ราย ผู้รับบริการที่เป็นเกษตรกรประกอบด้วยผู้ที่ได้รับบริการจากสถาบันฯ จำนวน 38 แห่งในพื้นที่ปฏิบัติงานของ 1) เกษตรกรในพื้นที่ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง จำนวน 101 ราย 2) เกษตรกรในพื้นที่โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง จำนวน 275 ราย 3) เกษตรกรในพื้นที่โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงเพื่อแก้ปัญหาพื้นที่เฉพาะ จำนวน 40 ราย 4) เกษตรกรในพื้นที่โครงการรักษ์น้ำเพื่อพระแม่ของแผ่นดิน จำนวน 26 ราย และเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์พัฒนาโครงการหลวงจำนวน 35 ราย

สำหรับผู้รับบริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ประกอบด้วย 1) ผู้เข้าชมและรับบริการอุทยานหลวงราชพฤกษ์ จำนวน 337 ราย และ 2) ผู้เข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ อุทยานหลวงราชพฤกษ์ จำนวน 183 ราย

การดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วยข้อคำถามลักษณะมาตราการประเมิน (Rating scale) ซึ่งวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ 5 ระดับใน 4 ประเด็นคือ 1) ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม 2) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีข้อคำถามสำหรับแสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามและแบบสอบถามได้รับการตรวจสอบความถูกต้อง ความเหมาะสมของเนื้อหา และมีการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม มีการจัดเก็บข้อมูลภาคสนามระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ 2562 – เมษายน 2562 จากนั้นมีการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พร้อมอภิปรายผล ในเชิงพรรณนาวิเคราะห์ตามข้อเท็จจริง 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 4.443 คิดเป็นร้อยละ 88.86 เมื่อจำแนกตามประเด็นการให้บริการพบว่า มีความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” ในทุกประเด็น โดยประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.534 ประเด็นด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม มีคะแนนเฉลี่ย 4.522 ประเด็น ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.414 และประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนเฉลี่ย 4.392 (ตาราง 1)

ตาราง1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเกษตรกรบนพื้นที่สูงในภาพรวม จำแนกตามกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มเกษตรกร	n	องค์ความรู้ที่ได้รับ การถ่ายทอดหรือ ส่งเสริม		กระบวนการ ขั้นตอนการ ให้บริการ		เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ		สิ่งอำนวยความสะดวก		รวม	
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง	101	4.482	89.64	4.346	86.92	4.457	89.14	4.279	85.58	4.391	87.82
		พอใจมาก		พอใจมาก		พอใจมาก		พอใจมาก		พอใจมาก	
โครงการพัฒนาพื้นที่ สูงแบบโครงการ หลวง	275	4.404	88.08	4.394	87.88	4.410	88.20	4.232	84.64	4.360	87.20
		พอใจมาก		พอใจมาก		พอใจมาก		พอใจมาก		พอใจมาก	
โครงการพัฒนาพื้นที่ สูงแบบโครงการหลวง เพื่อแก้ปัญหาพื้นที่ เฉพาะ	40	4.488	89.76	4.669	93.38	4.748	94.96	4.549	90.98	4.613	92.26
		พอใจมาก		พอใจมาก		พอใจมาก		พอใจมาก		พอใจมาก	
โครงการรักษาน้ำเพื่อ พระแม่ของแผ่นดิน	26	4.712	94.24	4.815	96.30	4.894	97.88	4.744	94.88	4.791	95.82
		พอใจมาก		พอใจมาก		พอใจมาก		พอใจมาก		พอใจมาก	
รวม(1)	442	4.522	90.44	4.556	91.12	4.627	92.54	4.450	89.00	4.539	90.78
		พอใจมาก		พอใจมาก		พอใจมาก		พอใจมาก		พอใจมาก	
เจ้าหน้าที่-ศูนย์พัฒนา โครงการหลวง	35	-	-	4.271	85.42	4.440	88.80	4.333	86.66	4.348	86.96
				พอใจมาก		พอใจมาก		พอใจมาก		พอใจมาก	
รวม(2)	35	-	-	4.271	85.42	4.440	88.80	4.333	86.66	4.348	86.96
				พอใจมาก		พอใจมาก		พอใจมาก		พอใจมาก	
รวม(1)+(2)	477	4.522	90.44	4.414	88.28	4.534	90.68	4.392	87.84	4.443	88.86
		พอใจมาก		พอใจมาก		พอใจมาก		พอใจมาก		พอใจมาก	

3.1.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ-เกษตรกรบนพื้นที่สูง-พื้นที่ชุมชน A B C

ผลการสำรวจความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการจากพื้นที่ชุมชน A B และ C ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “พอใจมาก” ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.447 คิดเป็นร้อยละ 88.94 เมื่อจำแนกตามประเด็นการให้บริการพบว่า มีความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” ในทุกประเด็น โดยประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.521 ประเด็นด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม มีคะแนนเฉลี่ย 4.478 ประเด็นด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.448 และประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนเฉลี่ย 4.308 ตามลำดับ (ตาราง 2)

ตาราง 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการของพื้นที่ชุมชน A B C ในภาพรวม จำแนกตามกลุ่มตัวอย่าง

พื้นที่ชุมชน	n	องค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม		กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ		เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		สิ่งอำนวยความสะดวก		รวม	
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
A	64	4.438	88.76	4.334	86.68	4.512	90.24	4.177	83.54	4.390	87.80
		พอใจมาก		พอใจมาก		พอใจมาก		พอใจ		พอใจมาก	
B	198	4.343	86.86	4.369	87.38	4.375	87.50	4.240	84.80	4.332	86.64
		พอใจมาก		พอใจมาก		พอใจมาก		พอใจมาก		พอใจมาก	
C	53	4.654	93.08	4.642	92.84	4.675	93.50	4.506	90.12	4.619	92.38
		พอใจมาก		พอใจมาก		พอใจมาก		พอใจมาก		พอใจมาก	
รวม	315	4.478	89.56	4.448	88.96	4.521	90.42	4.308	86.16	4.447	88.94
		พอใจมาก		พอใจมาก		พอใจมาก		พอใจมาก		พอใจมาก	

3.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์

ผลการสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ในภาพรวมพบว่า มีความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.305 คิดเป็นร้อยละ 86.10 เมื่อจำแนกตามประเด็นการให้บริการพบว่า มีความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” ใน 3 ประเด็น คือประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนเฉลี่ย 4.375 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.370 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.234 ส่วนประเด็นด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม มีความพึงพอใจ ในระดับ “พอใจ” มีคะแนนเฉลี่ย 4.172 (ตาราง 3)

ตาราง 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ในภาพรวม จำแนกตามกลุ่มของผู้รับบริการ

กลุ่มของผู้รับบริการ	n	องค์ความรู้ที่ได้รับ การถ่ายทอดหรือ ส่งเสริม		กระบวนการ ขั้นตอนการ ให้บริการ		เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ		สิ่งอำนวยความสะดวก		รวม	
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
ผู้เข้าร่วมกิจกรรม การเรียนรู้	183	4.172	83.44	4.224	84.48	4.455	89.10	4.363	87.26	4.304	86.08
		พอใจ		พอใจมาก		พอใจมาก		พอใจมาก		พอใจมาก	
ผู้เข้าชม และรับ บริการ	337	-	-	4.243	84.86	4.295	85.90	4.377	87.54	4.305	86.10
				พอใจมาก		พอใจมาก		พอใจมาก		พอใจมาก	
รวม	520	4.172	83.44	4.234	84.68	4.375	87.50	4.370	87.40	4.305	86.10
		พอใจ		พอใจมาก		พอใจมาก		พอใจมาก		พอใจมาก	

3.3 ผลการสำรวจความความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน)

ผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานฯ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเกษตรกรบนพื้นที่สูง และเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์พัฒนาโครงการหลวง จำนวน 477 ราย พบว่ามีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานฯ ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.502 คิดเป็นร้อยละ 90.04 เมื่อจำแนกตามประเด็นพบว่ามีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานฯ ในระดับ “มากที่สุด” ทั้ง 2 ประเด็น โดยประเด็นด้านธรรมาภิบาล มีคะแนนเฉลี่ย 4.538 ประเด็นด้านการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ มีคะแนนเฉลี่ย 4.467 (ตาราง 4)

ตาราง 4 ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานฯ ของเกษตรกรกรบนพื้นที่สูง และเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์พัฒนาโครงการหลวง จำแนกตามกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง	n	ธรรมาภิบาล		การป้องกันการทุจริต และประพฤติมิชอบ		รวม		
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	การแปลผล
เกษตรกร-ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง	101	4.503	90.06	4.497	89.94	4.500	90.00	มากที่สุด
เกษตรกร-โครงการพัฒนาพื้นที่สูง แบบโครงการหลวง	275	4.430	88.60	4.335	86.70	4.382	87.64	มากที่สุด
เกษตรกร-โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบ โครงการหลวงเพื่อแก้ปัญหาพื้นที่เฉพาะ	40	4.686	93.72	4.612	92.24	4.649	92.98	มากที่สุด
เกษตรกร-โครงการรักษน้ำเพื่อ พระแม่ของแผ่นดิน	26	4.719	94.38	4.596	91.92	4.657	93.14	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่-ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง	35	4.354	87.08	4.293	85.86	4.323	86.46	มากที่สุด
รวม	477	4.538	90.76	4.467	89.34	4.502	90.04	มากที่สุด
		มากที่สุด		มากที่สุด				มากที่สุด

4. จุดเด่นและข้อเสนอแนะ

คณะผู้วิจัยได้สรุปจุดเด่นในการให้บริการในแต่ละด้าน และมีข้อเสนอแนะแก่สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการในภาพรวม ดังนี้

4.1 จุดเด่นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของเกษตรกรบนพื้นที่สูง

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 พบว่าจุดเด่นในการให้บริการของสถาบันฯ ต่อเกษตรกรบนพื้นที่สูงในแต่ละด้านเป็นดังนี้ ด้านองค์ความรู้ที่ถ่ายทอดหรือส่งเสริม เกษตรกรสามารถนำองค์ความรู้ที่ได้รับไปใช้ในชีวิตประจำวันได้จริงและต่อเนื่อง ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ ชุมชนและเจ้าหน้าที่มีการวางแผนการจัดทำกิจกรรมและดำเนินการร่วมกัน เจ้าหน้าที่ได้มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าเจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น พร้อมที่จะให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเกษตรกรเห็นว่าการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ที่ทำให้ทราบถึงจุดในการให้บริการมีความชัดเจน มีช่องทางในการติดต่อประสานงานการให้บริการ การรับฟังความคิดเห็นจากเกษตรกรหลากหลายช่องทาง อาทิเช่น โทรศัพท์ Line Facebook เป็นต้น มีศูนย์ปฏิบัติการ แปลงเกษตรที่เป็นแหล่งเรียนรู้และก่อให้เกิดประโยชน์

จุดเด่นในการให้บริการของสถาบันฯ ต่อเจ้าหน้าที่ศูนย์พัฒนาโครงการหลวงในแต่ละด้าน ดังนี้ ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ศูนย์พัฒนาโครงการหลวงเห็นว่าการสื่อสาร วางแผนการดำเนินงานที่จะดำเนินงานร่วมกันเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์มีความชัดเจน มีการดำเนินงานที่ตรงกับความต้องการของพื้นที่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าเจ้าหน้าที่ของสถาบันฯ มีการบูรณาการ และวางแผนงานร่วมกัน และเจ้าหน้าที่ของสถาบันฯ มีความพร้อม ความเต็มใจ ความเอาใจใส่และความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีการแต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ที่ทำให้ทราบถึงกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจนมีช่องทางในการติดต่อประสานงานการให้บริการ หลากหลาย

เพื่อให้ทางสถาบันฯ มีการพัฒนาปรับปรุงการทำงานให้ดียิ่งขึ้น คณะผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย และเชิงปฏิบัติเกี่ยวกับการให้บริการของเกษตรกรบนพื้นที่สูง ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

(1) ควรเพิ่มการจัดทำแผนงานที่จะดำเนินการส่งเสริมให้กับเกษตรกรล่องหน้าในแต่ละปี ประกอบด้วยกิจกรรมที่จะส่งเสริม ซึ่งสอดคล้องกับการพัฒนาวิถีชีวิต สังคม และวัฒนธรรมของชุมชน จำนวนเกษตรกรที่จะส่งเสริมในแต่ละกิจกรรม งบประมาณ วัสดุ อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่จะต้องใช้ โดยมีการวางแผนงานล่องหน้าร่วมกับเกษตรกรในชุมชน เพื่อความสะดวก รวดเร็วในการดำเนินกิจกรรม

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

ก. ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม

(1) ควรเพิ่มการส่งเสริมและให้ความรู้ที่สอดคล้องกับการพัฒนาวิถีชีวิต สังคม และวัฒนธรรมของชุมชน โดยเน้นการจัดกิจกรรมกลุ่ม

(2) ควรวางระบบเครือข่ายการเรียนรู้ของชุมชน A B C เพื่อใช้เป็นแหล่งการเรียนรู้อย่างยั่งยืน (เช่น ให้เกษตรกรในชุมชนระดับ C ไปศึกษาดูงานเพิ่มขึ้น เพื่อก่อให้เกิดการแบ่งปัน ถ่ายทอดความรู้ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับชุมชนในระดับ A หรือระดับ B และนำมาพัฒนายกระดับชุมชน ส่วนชุมชน A ควรมีการจัดทำคู่มือ แนวทางการทำงาน เพื่อใช้เป็นประโยชน์กับชุมชนอื่น ๆ ต่อไป)

ข. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

- (1) ควรปรับลดขั้นตอนในการขอรับบริการให้เป็นแบบ One Stop Service เพื่อรองรับการวางแผนการทำงานในอนาคตให้สะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น
- (2) ควรปรับแผนงานให้เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน และเหมาะสมกับพื้นที่
- (3) ควรเพิ่มการประสานงาน การวางแผนการดำเนินการ ในทุกโครงการร่วมกับศูนย์พัฒนาโครงการหลวง เพื่อให้เกิดการทำงานร่วมกันแบบใกล้ชิดมากขึ้น

ค. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- (1) ควรพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความพร้อมในด้านการบริการ

ง. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- (1) ควรปรับปรุงสื่อต่าง ๆ เครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการให้เพียงพอ ทันสมัย และเหมาะสม เช่น จัดทำโปสเตอร์ แผ่นพับ สื่อออนไลน์ เพื่อพัฒนาให้เกษตรกรเข้าใจง่ายและได้ดียิ่งขึ้น
- (2) ควรดำเนินการสำรวจวัสดุ อุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นระยะ เพื่อซ่อมแซม หรือจัดหาเพิ่มเติม ให้เพียงพอ กับเกษตรกรที่เข้าร่วมกิจกรรม

4.2 จุดเด่นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ในการให้บริการผู้เข้าชมและรับบริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ พบว่าด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวกรวดเร็วและระยะเวลาบริการมีความเหมาะสม การให้บริการมีความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความพร้อม เต็มใจ เอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ การแต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ให้บริการ เช่น ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การจัดสวนมีความสวยงาม ไม้ดอกไม้ประดับ มีความหลากหลาย มีจุดถ่ายรูป สวนที่สะอาด ร่มรื่น เหมาะแก่การท่องเที่ยว พักผ่อน และ ออกกำลังกาย เป็นแหล่งรวบรวมองค์ความรู้ด้านพระราชกรณียกิจฯ การเกษตร และความหลากหลายพรรณไม้ และอื่น ๆ มีสิ่งปลูกสร้างที่เป็นเอกลักษณ์ ดึงดูดความสนใจ มีความหลากหลายของอุปกรณ์ในการให้บริการ เช่น รถพ่วง รถจักรยาน รถกอล์ฟ มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการหลากหลายช่องทาง เช่น กล่องรับความคิดเห็น โทรศัพท์สายตรง สถานที่ที่มีความปลอดภัยในการเข้าชม และสามารถใช้บริการ หรือจัดกิจกรรมได้หลากหลาย ลานจอดรถมีความเพียงพอและกว้างขวาง

จุดเด่นในการให้บริการของสถาบันฯ ในการให้บริการผู้เข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ ด้านองค์ความรู้ เนื้อหาที่ได้รับจากการเรียนรู้มีความเหมาะสม ครบคลุม และตรงตามความต้องการที่คาดหวัง ผู้เข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้มีความเข้าใจเนื้อหา องค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอด ความรู้ที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในชีวิตประจำวัน และต่อยอดในอนาคตได้ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วและระยะเวลาบริการมีความเหมาะสมการให้บริการมีความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความพร้อม ความเต็มใจ เอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สภาพการเรียนรู้ สถานที่ในการฝึกอบรม มีความเหมาะสมต่อกิจกรรมการเรียนรู้ และมีความสะอาด ปลอดภัย สามารถรองรับผู้เข้ารับการเรียนรู้ได้อย่างเหมาะสม

เพื่อให้ทางสถาบันฯ มีการพัฒนาปรับปรุงการทำงานให้ดียิ่งขึ้น คณะผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติเกี่ยวกับการให้บริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

- (1) ควรเพิ่มการจัดทำ คู่มือ และขั้นตอนการทำงาน/การประสานงานด้านต่าง ๆ ให้เจ้าหน้าที่และผู้รับบริการรับทราบ
- (2) ควรจัดพื้นที่ให้เหมาะสมสำหรับทุกช่วงวัย เช่น สนามเด็กเล่น สถานที่ออกกำลังกายสำหรับผู้สูงอายุ สถานที่พบปะสนทนา หรือทำงานนอกเวลาของกลุ่มวัยทำงาน โดยมีการประชาสัมพันธ์เชิญชวนให้มาใช้บริการมากขึ้น

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

ก. ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม

- (1) ควรเน้นย้ำความรู้ของเจ้าหน้าที่ในแต่ละจุด หรือจัดทำข้อมูล ด้วยข้อความหรือวลีสั้น ๆ เพื่อความสะดวกในการจดจำ และสามารถถ่ายทอดให้ผู้รับบริการได้รับทราบ
- (2) หอคำหลวงควรทำป้ายอธิบายประวัติและความหมายของสัญลักษณ์ต่าง ๆ โดยทำเพิ่มเติมจากการทำแผ่นพับ ซึ่งแผ่นพับมีตัวอักษรขนาดเล็ก ทำให้ผู้สูงอายุอ่านได้ไม่ค่อยชัดเจน และกาลเวลาทำให้ตัวอักษรที่อยู่บนกระจกเลือนลางอีกด้วย

ข. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

- (1) ควรมีคู่มือในการติดต่อประสานงานแสดงให้ผู้รับบริการทราบ และลดขั้นตอนในการติดต่อประสานงานลง เพื่อความสะดวกและรวดเร็ว

ค. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- (1) ควรเพิ่มการจัดการอบรม เพื่อเพิ่มพูนความรู้และข้อมูลพื้นฐานของการให้บริการ ให้แก่เจ้าหน้าที่ในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ง. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- (1) ควรปรับปรุงเอกสารประกอบการเรียนรู้ การฝึกอบรม ให้ทันสมัย และเหมาะสมกับกลุ่มผู้เข้าร่วมกิจกรรม
- (2) ควรเพิ่มข้อมูล QR Code บนป้ายพรรณไม้ ในส่วนจัดแสดงที่ไม่มีเจ้าหน้าที่อยู่ประจำ
- (3) ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์จุดเด่น/จุดท่องเที่ยวอื่น ๆ ของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ให้มากขึ้น
- (4) ควรส่งเสริมให้ผู้รับบริการมาใช้บริการในการออกกำลังกายภายในอุทยานหลวงราชพฤกษ์ทุกวัน โดยอาจมีแพคเกจการเก็บค่าธรรมเนียมแบบเหมาจ่าย
- (5) ควรทำบันทึกความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกในการจัดซื้อ จัดเช่า สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้แก่ผู้มาใช้บริการ อาทิ ตู้เครื่องดื่ม ร่ม รถ Scooter รถจักรยาน ซึ่งควรมีการให้บริการในหลาย ๆ จุด เป็นต้น

4.3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน)

จากผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 พบว่า จุดเด่นในการให้บริการของสถาบันฯ ต่อเกษตรกรบนพื้นที่สูงในแต่ละด้านเป็นดังนี้ ด้านธรรมาภิบาล พบว่าบุคลากรของ สวพส. มีมนุษยสัมพันธ์ มีความสุภาพ อ่อนโยน และมีไมตรีจิตพร้อมให้บริการ ทำงานด้วยความเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ และ คำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของผู้รับบริการ มีความมุ่งมั่น และตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้งานบรรลุความสำเร็จตามแผนที่ได้กำหนดไว้ สวพส. มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการอย่างตรงไปตรงมา ให้บริการด้วยความรับผิดชอบ มีความซื่อสัตย์สุจริต และตอบสนองต่อความต้องการของชุมชน มีการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด และคุ้มค่า เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดด้านการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ สวพส. ส่งเสริมให้ผู้นำชุมชนมีส่วนร่วมในการพัฒนา

เพื่อให้ทางสถาบันฯ มีการพัฒนาปรับปรุงการทำงานให้ดียิ่งขึ้น คณะผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติเกี่ยวกับการให้บริการด้านความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

- (1) ควรมีนโยบายส่งเสริมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ในเรื่องกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ในการทำงาน และความรู้ด้านธรรมาภิบาล การป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้เจ้าหน้าที่นำความรู้ที่ได้รับไปเผยแพร่ นำใช้ในการวางแผนงาน และนำกฎระเบียบไปใช้ในการปฏิบัติจริงกับเกษตรกร

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

ด้านธรรมาภิบาล

- (1) ควรเพิ่มการสร้างความรู้ความเข้าใจ โดยการชี้แจงขั้นตอนของการดำเนินงาน งบประมาณ ระเบียบ ข้อบังคับให้เกษตรกรรับทราบ และนำไปปฏิบัติจริง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการปฏิบัติตามกฎข้อบังคับในการรับบริการ
- (2) ควรเพิ่มการทบทวนแผนชุมชนเพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้น

(3) ควรนำผลการประเมินแจ้งให้เกษตรกรทราบ เพื่อหาแนวทางแก้ไข และพัฒนาปรับปรุงร่วมกันให้ดียิ่งขึ้น

(4) ควรจัดอบรมให้ความรู้ด้านธรรมาภิบาลอย่างสม่ำเสมอ และรณรงค์ให้เจ้าหน้าที่ เกษตรกรทำงานโดยอาศัยหลักธรรมาภิบาล

(5) จัดกิจกรรม/โครงการที่พัฒนาชุมชน ให้มีการสรุปการทำกิจกรรมทุกครั้งว่า ได้นำหลักการของธรรมาภิบาลข้อใดมาใช้ในการดำเนินกิจกรรม

การป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ

(1) ควรเพิ่มการเผยแพร่ ข้อมูลข่าวสารด้านการป้องกันการทุจริตให้ผู้รับบริการทราบ หรือจัดอบรมให้ความรู้ด้านการป้องกันการทุจริตให้แก่ผู้รับบริการ

(2) ควรเพิ่มการแจ้ง และตีตประกาศ กฎระเบียบ ข้อบังคับ เกี่ยวกับมาตรการการป้องกันการทุจริต และประพฤติมิชอบของ สวพส. ไว้อย่างชัดเจน เพื่อให้เกษตรกรได้รับทราบ

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 2019, 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
September 3rd, 2019

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 2019, 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 2019 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 997 samples were studied, of which 477 clients consist of highland farmers and personnel from the Royal Project Development Center, as well as 520 general visitors and participants in the learning programs at the Royal Park Rachapruek.

For the operational role confidence, a total of 477 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 (101 samples), 2) Farmers from the Royal Project Expansion Area (275 samples), 3) Expansion of the Royal Project Model for the Sustainable Opium Eradication (40 samples), 4) the Water Conservation Project for the Queen (26 samples), and personnel from the Royal Project Development Center (35 samples).

Visitors to the Royal Park Rachapruek include: 1) Visitors and clients to the Royal Park Rachapruek (337 samples) and, 2) Participants in the Royal Park Rachapruek's learning activities (183 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

3.1.1 Client Satisfaction Level from Farmers and Personnel at the Highland Area Project

Client satisfaction levels of farmers reported an overall satisfaction level of “Very Satisfied” with a mean score of 4.443, or at 88.86%. 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 4.534, followed by “Contents of Knowledge” with a mean score of 4.522, “Service Procedures” with a mean score of 4.414, and “Facilities” with a mean score of 4.392, 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	101	4.482	89.64	4.346	86.92	4.457	89.14	4.279	85.58	4.391	87.82
		Very Satisfied		Very Satisfied		Very Satisfied		Very Satisfied		Very Satisfied	
Royal Project Expansion Area	275	4.404	88.08	4.394	87.88	4.410	88.20	4.232	84.64	4.360	87.20
		Very Satisfied		Very Satisfied		Very Satisfied		Very Satisfied		Very Satisfied	
Expansion of the Royal Project Model for the Sustainable Opium Eradication	40	4.488	89.76	4.669	93.38	4.748	94.96	4.549	90.98	4.613	92.26
		Very Satisfied		Very Satisfied		Very Satisfied		Very Satisfied		Very Satisfied	
Water Conservation Project for the Queen	26	4.712	94.24	4.815	96.30	4.894	97.88	4.744	94.88	4.791	95.82
		Very Satisfied		Very Satisfied		Very Satisfied		Very Satisfied		Very Satisfied	
Total(1)	442	4.522	90.44	4.556	91.12	4.627	92.54	4.450	89.00	4.539	90.78
		Very Satisfied		Very Satisfied		Very Satisfied		Very Satisfied		Very Satisfied	
Personnal – Royal Project Development Center	35	-	-	4.271	85.42	4.440	88.80	4.333	86.66	4.348	86.96
				Very Satisfied		Very Satisfied		Very Satisfied		Very Satisfied	
Total(2)	35	-	-	4.271	85.42	4.440	88.80	4.333	86.66	4.348	86.96
				Very Satisfied		Very Satisfied		Very Satisfied		Very Satisfied	
Total(1)+(2)	477	4.522	90.44	4.414	88.28	4.534	90.68	4.392	87.84	4.443	88.86
		Very Satisfied		Very Satisfied		Very Satisfied		Very Satisfied		Very Satisfied	

3.1.2 Client Satisfaction Level from Highland Farmers in Community A B and C

Client satisfaction levels of farmers in Community A B and C in the fiscal year 2019 reported an overall satisfaction level of “Very Satisfied” with a mean score of 4.447, or at 88.94%. 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 4.521, followed by “Contents of Knowledge” with a mean score of 4.478, “Service Procedures” with a mean score of 4.448, and “Facilities” with a mean score of 4.308, respectively. (Table 2)

Table 2: Client Satisfaction Level – Farmers, by Overall Level and Groups

Community Type	n	Contents of Knowledge		Procedures		Personnel		Facilities		Total	
		Mean	%	Mean	%	Mean	%	Mean	%	Mean	%
A	64	4.438	88.76	4.334	86.68	4.512	90.24	4.177	83.54	4.390	87.80
		Very Satisfied		Very Satisfied		Very Satisfied		Satisfied		Very Satisfied	
B	198	4.343	86.86	4.369	87.38	4.375	87.50	4.240	84.80	4.332	86.64
		Very Satisfied		Very Satisfied		Very Satisfied		Very Satisfied		Very Satisfied	
C	53	4.654	93.08	4.642	92.84	4.675	93.50	4.506	90.12	4.619	92.38
		Very Satisfied		Very Satisfied		Very Satisfied		Very Satisfied		Very Satisfied	
Total	315	4.478	89.56	4.448	88.96	4.521	90.42	4.308	86.16	4.447	88.94
		Very Satisfied		Very Satisfied		Very Satisfied		Very Satisfied		Very Satisfied	

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 4.305, or at 86.10%. It was found that three aspects received a Satisfaction Level of “Very Satisfied.” These aspects included “Facilities” with a mean score of 4.375, followed by “Service Personnel” with a mean score of 4.370, “Service Procedures” with a mean score of 4.234, respectively. Meanwhile, one aspect received a Satisfaction Level of “Satisfied” which included “Contents of Knowledge” with a mean score of 4.172. (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	183	4.172	83.44	4.224	84.48	4.455	89.10	4.363	87.26	4.304	86.08
		Satisfied		Very Satisfied		Very Satisfied		Very Satisfied		Very Satisfied	
Visitors and Clients	337	-	-	4.243	84.86	4.295	85.90	4.377	87.54	4.305	86.10
				Very Satisfied		Very Satisfied		Very Satisfied		Very Satisfied	
Total	520	4.172	83.44	4.234	84.68	4.375	87.50	4.370	87.40	4.305	86.10
		Satisfied		Very Satisfied		Very Satisfied		Very Satisfied		Very Satisfied	

3.3 Confidence Level Survey Results of the HRDI

Confidence level survey for the fiscal year of 2019 of the HRDI from 477 client farmers and personnel of the Royal Project Development Center reported an overall confidence level of “Very High” with a mean score of 4.502, or at 90.04%. It was found that both aspects received a confidence level of “Very High.” The aspect of “Good Governance” received a mean score of 4.538 and the aspect of “Anti-Corruption Practices” received a mean score of 4.467. (Table 4)

Table 4: Confidence Level Survey, Farmers and Royal Project Development Center Personnel, by Project Area

Sample Group	n	Good Governance		Anti-Corruption Practices		Total		
		Mean	%	Mean	%	Mean	%	Result
Farmers – Royal Project Development Center	101	4.503	90.06	4.497	89.94	4.500	90.00	Very High
Farmers – Royal Development Expansion Area	275	4.430	88.60	4.335	86.70	4.382	87.64	Very High
Farmers – Expansion of the Royal Project Model for the Sustainable Opium Eradication	40	4.686	93.72	4.612	92.24	4.649	92.98	Very High
Farmers – Water Conservation Project for the Queen	26	4.719	94.38	4.596	91.92	4.657	93.14	Very High
Personnel – Royal Project Development Center	35	4.354	87.08	4.293	85.86	4.323	86.46	Very High
Total	477	4.538	90.76	4.467	89.34	4.502	90.04	Very High

4. Highlights and Recommendations

The research team has compiled the following highlights on each aspects of services along with recommendations for the HRDI, as guidelines to improve the overall quality of services as follows:

4.1 Highlights and Recommendations on Services for Highland Farmers

From the confidence level survey for the fiscal year of 2019, it was found that service highlights for highland farmers are as follows: 1) Content of Knowledge: Farmers were able to practically and consistently apply knowledge gained from training in their everyday life. 2) Process and Procedures: Personnel and the community were able to plan and carry out activities with each other. Personnel were able to explain and advise the process for their services clearly. 3) Personnel: Personnel were found to be attentive and enthusiastic in providing services. 4) Facilities: Farmers found the communication and announcement of service areas were clear and accurate, there are many channels of communications available, such as via mobile phone, Line app, Facebook, etc. There is also an agricultural demonstration center that can be used for learning and utility.

Service highlights of the HRDI for personnel of the Royal Project Development Center is as follows: 1) Process and Procedures: Personnel of the Royal Project Development Area found that communication and coordination with HRDI personnel is clear and operations conform to needs of the area. 2) Personnel: HRDI personnel were found to have good cooperation in planning and cross-group integration of work, and that HRDI personnel were attentive, enthusiastic in providing services, appropriately dressed and polite. 3) Facilities: There is sufficient communication and broadcasting of service procedures in a clear manner, as well as providing many available means of communication.

As guidelines for future improvements to services of the HRDI, the research team has compiled the following policy and practical recommendations on services to highland farmers:

Policy Recommendations

(1) Additional planning for promotion activities towards highland farmers should be carried out yearly in advance. This includes details on project subject that match local lifestyle, social and cultural customs, number of participants, budget, materials and facilities required. These projects need to be planned in advance in cooperation with farmers in the local community to facilitate the implementation of the activities.

Practical Recommendations

A. Content of Knowledge

(1) Increase promotion and training on knowledge that match local lifestyle, social and cultural customs, with emphasis on group activities.

(2) Establish a learning network for Community type A B and C, to provide a sustainable learning environment. (Such as allow farmers from Community Type C to visit and share knowledge with Community Type A or B, while Community Type A will produce guidebooks on their practices that other communities could learn from, etc.)

B. Process and Procedures

(1) Decrease the number of steps required to receive services, with the goal of using the One Stop Service model to facilitate more expedient planning in the future.

(2) Revise operation plans to match present conditions and local requirements.

(3) Increase coordination and operation planning on all projects working with the Royal Project Development Center, for more intimate cooperation between projects.

C. Service Personnel

(1) Increase the number of available personnel capable of providing services.

D. Facilities

(1) Revise the materials and equipment to be adequate, up-to-date and available as appropriate, such as producing posters, pamphlets and online resources, so farmers may access and understand the material more easily.

(2) Periodically survey the available equipment to allow for maintenance, repair or restocking to meet the demands of farmers taking part in activities.

4.2 Highlights and Recommendations for Services at the Royal Park Rachapruek

Results from the Client Satisfaction Survey of visitors at the Royal Park Rachapruek for the fiscal year 2019 found the following: 1) Process and Procedures: Services were carried out in a fast and timely manner, fair service with response to proper queues. 2) Personnel: Personnel were enthusiastic and attentive in providing services, polite and honest (such as not seeking personal gains while providing services). 3) Facilities: The park was beautifully arranged with good variety of flora specimen, good photo areas, good cleanliness and shaded resting areas good for tourism, resting and exercising, the facilities hosting a variety of agricultural knowledge from royal agricultural endeavors, as well as hosting a variety of flora and unique and interesting architecture, along with wide availability of

transportation (tram services, bicycle renting, golf cart services, etc.), available feedback channels (comment boxes, direct phone line services), good security of the surrounding park area appropriate for many uses, wide and expansive parking area.

Highlights of the HRDI in providing activities at the Royal Park Rachepruek include the following: 1) Content of Knowledge: Content of the activities were appropriate, include good coverage of important lessons and appeal to participants' expectations, participants understood the content being disseminated, which could be applied practically and improved upon in daily life. 2) Process and Procedures: Services were expedient and timely, fair service with response to proper queues. 3) Personnel: Personnel were attentive and enthusiastic in providing services, honest in providing services. 4) Facilities: Activity areas were appropriately allocated, clean, safe, and can accommodate the proper number of participants taking part in the activities.

As guidelines for future improvements to services of the HRDI, the research team has compiled the following policy and practical recommendations on services at the Royal Park Rachapruerk:

Policy Recommendations

(1) Publish pamphlet and work/cooperation guidelines as reference for personnel and service clients.

(2) Allocate designated areas for each age group, such as playgrounds, exercise areas for the elderly, meeting locations or outdoors work area for working adults, as well as promote the use of these areas.

Practical Recommendations

A. Content of Knowledge

(1) Emphasize contents of each activity area, or publish short phrases that are easy to remember that activity participants can see.

(2) The Royal Pavilion should have an information boards that details the architecture's history and symbolism in addition to the current pamphlet (of which the text is too small for the elderly), also since the information displayed on the glass information board is becoming illegible with time.

B. Process and Procedures

(1) Work cooperation guidelines should be published and displayed for service clients, as well as reduce the number of steps for work coordination down for more expedient services.

C. Personnel

(1) Organize more practical training in basic understanding and work content for associated personnel.

4. Facilities

(1) Revise handout material for training and review to be up-to-date and appropriate for participants.

(2) Install QR codes of each flora in display areas lacking stationed personnel.

(3) Increase advertisement for important tourist areas in the Royal Park Rachapruak.

(4) Promote the usage of the Park's exercise areas on a daily basis, perhaps with the addition of discounted service package deals.

(5) Sign business MOU for cooperative services with outside agencies in providing services to visitors within the Park using the Park's facilities, such as beverage dispenser machines, rental umbrellas, rental scooters/bicycles, etc., in many areas of the Park.

4.3 Recommendations on the Confidence Level Survey of the HRDI

In the Confidence Level Survey or the HRDI for the fiscal year of 2019, the highlights of the HRDI's services, it was found that personnel of the HRDI were friendly, polite and considerate as well as enthusiastic in providing fair services with full regard for the client's rights, determined in providing good services to meet the goals of the HRDI, honest in providing necessary information to farmers, responsible and honest in meeting the needs of the community, apply the resources available appropriately and efficiently. In regards to Anti-Corruption Practices, the HRDI promotes local community leaders to participate in the community's developments.

As guidelines for future improvements to services of the HRDI, the research team has compiled the following policy and practical recommendations on client confidence levels:

Policy Recommendations

(1) Have a policy to promote knowledge to HRDI staff on rules and regulations for work, Good Governance and Anti-Corruption Practices so HRDI staff may apply them in planning and practices with local farmers.

Practical Recommendations

Good Governance

(1) Improve understanding on the process of operation, work budget and regulations so farmers may understand and apply practically, so clients may take confidence in HRDI operations.

(2) Review the community planning as guidelines in improving operational work further.

(3) Present the evaluations to farmers as guidelines in improving and developing the area in cooperation with each other.

(4) Provide Good Governance training on a regular basis, as well as engage staff, personnel and farmers to conduct Good Governance.

(5) Review personnel and farmers participating in each activities/operations in which Good Governance Practices they have participated in.

Anti-Corruption Practices

(1) Increase the promotion and dissemination of information on Anti-Corruption Practices for clients, or hold training classes on Anti-Corruption Practices for clients to participate in.

(2) Increase the number of announcements and bulletin boards of rules and regulation on Anti-Corruption Practices of the HRDI in highly visible areas, so farmers may understand these practices.