



รายงานสรุปสำหรับผู้บริหาร
(Executive Summary Report)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
และความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง
(องค์การมหาชน) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

The Survey Project of the Customer Satisfaction
and
Confidence in the Operational Roles of the Highland Research
and Development Institute (Public Organization)
Fiscal Year 2020

โดย
มหาวิทยาลัยพายัพ
Payap University

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

15 กันยายน 2563
September 15, 2020

คำนำ

รายงานสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary) ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของรายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 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 นอกจากนั้น ยังมีการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) เพื่อรับทราบถึงความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่เป็นเกษตรกรบนพื้นที่สูง และเจ้าหน้าที่ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง ที่มีต่อสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ในด้านธรรมาภิบาลและการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ เสนอผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามบริบทของการบริการให้แก่เกษตรกรบนพื้นที่สูง และการให้บริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ และนำเสนอผลการสำรวจความเชื่อมั่นตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันฯ จำแนกตามพื้นที่ปฏิบัติงานโครงการ ซึ่งคณะผู้วิจัยได้สรุปในรายงานฉบับนี้ สำหรับรายละเอียดอื่น ๆ จะปรากฏในรายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

คณะผู้วิจัย

มหาวิทยาลัยพายัพ

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

1. บทนำ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ และการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 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. 2563 เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ในประเภทการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยประมวลและวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ ณ ช่วงเวลาหนึ่ง โดยเน้นการวัดครั้งเดียว (One-shot Descriptive Study) เพื่อวัดระดับ

ความพึงพอใจจากการได้รับบริการและวัดระดับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันฯ รวมทั้งการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพที่เป็นข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการทั้งในด้านการให้บริการและในด้านความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสถาบันฯ

ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้น ได้สอบถามความคิดเห็นจากผู้รับบริการกลุ่มตัวอย่างจำนวน 1,066 ราย ประกอบด้วยเกษตรกรที่บนพื้นที่สูง และเจ้าหน้าที่ศูนย์พัฒนาโครงการหลวงจำนวน 523 ราย และผู้รับบริการจากอุทยานหลวงราชพฤกษ์ จำนวน 543 ราย สำหรับการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันฯ ได้สอบถามจากเกษตรกรบนพื้นที่สูง และเจ้าหน้าที่ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง จำนวน 523 ราย ผู้รับบริการที่เป็นเกษตรกรประกอบด้วยผู้ที่ได้รับบริการจากสถาบันฯ จำนวน 38 แห่งในพื้นที่ปฏิบัติงานของ 1) เกษตรกรในพื้นที่ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง จำนวน 154 ราย 2) เกษตรกรในพื้นที่โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง จำนวน 278 ราย 3) เกษตรกรในพื้นที่โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงเพื่อแก้ปัญหาพื้นที่เฉพาะ จำนวน 51 ราย 4) เกษตรกรในพื้นที่โครงการรักษาน้ำเพื่อพระแม่ของแผ่นดิน จำนวน 17 ราย และเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์พัฒนาโครงการหลวง จำนวน 23 ราย

สำหรับผู้รับบริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ประกอบด้วย 1) ประชาชนและผู้สนใจเข้าชม จำนวน 330 ราย และ 2) ผู้เข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ จำนวน 213 ราย

การดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วยข้อคำถามลักษณะมาตราการประเมิน (Rating scale) ซึ่งวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ 5 ระดับใน 4 ประเด็นคือ 1) ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับถ่ายทอดหรือส่งเสริม 2) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีข้อคำถามสำหรับแสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามและแบบสอบถามได้รับการตรวจสอบความถูกต้อง ความเหมาะสมของเนื้อหา ซึ่งครอบคลุมตามวัตถุประสงค์จากคณะกรรมการของสถาบันฯ และมีการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม มีการจัดเก็บข้อมูลภาคสนามระหว่างเดือนมีนาคม พ.ศ. 2563 – มิถุนายน พ.ศ. 2563 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 4.496 คิดเป็นร้อยละ 89.92 เมื่อจำแนกตามประเด็นการให้บริการพบว่า มีความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” ในทุกประเด็น โดยประเด็นด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม มีคะแนนเฉลี่ย 4.492 ประเด็นด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.559 ประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.559 และประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนเฉลี่ย 4.350 (ตาราง 1)

ตาราง 1 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	154	4.472	89.44	4.516	90.32	4.550	91.00	4.456	89.12	4.498	89.96
		พอใจมาก		พอใจมาก		พอใจมาก		พอใจมาก		พอใจมาก	
โครงการพัฒนาพื้นที่ สูงแบบโครงการ หลวง	278	4.403	88.06	4.391	87.82	4.479	89.58	4.332	86.64	4.401	88.02
		พอใจมาก		พอใจมาก		พอใจมาก		พอใจมาก		พอใจมาก	
โครงการพัฒนาพื้นที่ สูงแบบโครงการหลวง เพื่อแก้ปัญหาพื้นที่ เฉพาะ	51	4.543	90.86	4.518	90.36	4.490	89.80	4.338	86.76	4.474	89.48
		พอใจมาก		พอใจมาก		พอใจมาก		พอใจมาก		พอใจมาก	
โครงการรักษาน้ำเพื่อ พระแม่ของแผ่นดิน	17	4.549	90.98	4.612	92.24	4.588	91.76	4.047	80.94	4.449	88.98
		พอใจมาก		พอใจมาก		พอใจมาก		พอใจ		พอใจมาก	
รวม(1)	500	4.492	89.84	4.509	90.18	4.527	90.54	4.293	85.86	4.456	89.12
		พอใจมาก		พอใจมาก		พอใจมาก		พอใจมาก		พอใจมาก	
เจ้าหน้าที่-ศูนย์พัฒนา โครงการหลวง	23	-	-	4.609	92.18	4.591	91.82	4.406	88.12	4.535	90.70
				พอใจมาก		พอใจมาก		พอใจมาก		พอใจมาก	
รวม(2)	23	-	-	4.609	92.18	4.591	91.82	4.406	88.12	4.535	90.70
				พอใจมาก		พอใจมาก		พอใจมาก		พอใจมาก	
รวม(1)+(2)	523	4.492	89.84	4.559	91.18	4.559	91.18	4.350	87.00	4.496	89.92
		พอใจมาก		พอใจมาก		พอใจมาก		พอใจมาก		พอใจมาก	

3.1.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ-เกษตรกรบนพื้นที่สูง-พื้นที่ชุมชน A B C

ผลการสำรวจความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการจากพื้นที่ชุมชน A B และ C ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “พอใจมาก” ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.378 คิดเป็นร้อยละ 87.56 เมื่อจำแนกตามประเด็นการให้บริการพบว่า มีความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” ในทุกประเด็น โดยประเด็นด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม มีคะแนนเฉลี่ย 4.367 ประเด็นด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.377 ประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.448 และประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนเฉลี่ย 4.319 ตามลำดับ (ตาราง 2)

ตาราง 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการของพื้นที่ชุมชน A B C ในภาพรวม จำแนกตามกลุ่มตัวอย่าง

พื้นที่ชุมชน	n	องค์ความรู้ที่ได้รับ การถ่ายทอดหรือ ส่งเสริม		กระบวนการ ขั้นตอนการ ให้บริการ		เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ		สิ่งอำนวยความสะดวก		รวม	
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
A	84	4.631	92.62	4.621	92.42	4.618	92.36	4.588	91.76	4.615	92.30
		พอใจมาก		พอใจมาก		พอใจมาก		พอใจ		พอใจมาก	
B	199	4.424	88.48	4.389	87.78	4.477	89.54	4.282	85.64	4.393	87.86
		พอใจมาก		พอใจมาก		พอใจมาก		พอใจมาก		พอใจมาก	
C	46	4.047	80.94	4.121	82.42	4.250	85.00	4.088	81.76	4.127	82.54
		พอใจ		พอใจ		พอใจมาก		พอใจ		พอใจ	
รวม	329	4.367	87.34	4.377	87.53	4.448	88.96	4.319	86.38	4.378	87.56
		พอใจมาก		พอใจมาก		พอใจมาก		พอใจมาก		พอใจมาก	

3.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์

ผลการสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ในภาพรวมพบว่า มีความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.435 คิดเป็นร้อยละ 88.70 เมื่อจำแนกตามประเด็นการให้บริการพบว่า มีความพึงพอใจในระดับ “พอใจมาก” ทุกประเด็น คือประเด็นด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม มีคะแนนเฉลี่ย 4.301 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.413 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.507 และประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนเฉลี่ย 4.448 (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	213	4.301	86.02	4.455	89.10	4.556	91.12	4.416	88.32	4.433	88.66
		พอใจมาก		พอใจมาก		พอใจมาก		พอใจมาก		พอใจมาก	
ผู้เข้าชม และรับ บริการ	330	-	-	4.370	87.40	4.457	89.14	4.480	89.60	4.436	88.72
				พอใจมาก		พอใจมาก		พอใจมาก		พอใจมาก	
รวม	543	4.301	86.02	4.413	88.26	4.507	90.14	4.448	88.96	4.435	88.70
		พอใจมาก		พอใจมาก		พอใจมาก		พอใจมาก		พอใจมาก	

3.3 ผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง(องค์การมหาชน)

ผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานฯ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเกษตรกรบนพื้นที่สูง และเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์พัฒนาโครงการหลวง จำนวน 523 ราย พบว่ามีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานฯ ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.515 คิดเป็นร้อยละ 90.30 เมื่อจำแนกตามประเด็นพบว่ามีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานฯ ในระดับ “มากที่สุด” ทั้ง 2 ประเด็น โดยประเด็นด้านธรรมาภิบาล มีคะแนนเฉลี่ย 4.544 ประเด็นด้านการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ มีคะแนนเฉลี่ย 4.468 (ตาราง 4)

ตาราง 4 ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานฯ ของเกษตรกรกรบนพื้นที่สูง และเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์พัฒนาโครงการหลวง จำแนกตามกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง	n	ธรรมาภิบาล		การป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ		รวม		
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	การแปลผล
เกษตรกร-ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง	154	4.546	90.92	4.532	90.64	4.584	91.68	มากที่สุด
เกษตรกร-โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง	278	4.455	89.10	4.364	87.28	4.408	88.16	มากที่สุด
เกษตรกร-โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงเพื่อแก้ปัญหาพื้นที่เฉพาะ	51	4.507	90.14	4.458	89.16	4.486	89.72	มากที่สุด
เกษตรกร-โครงการรักษาน้ำเพื่อพระแม่ของแผ่นดิน	17	4.582	91.64	4.368	87.36	4.475	89.50	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่-ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง	23	4.628	92.56	4.62	92.40	4.624	92.48	มากที่สุด
รวม	523	4.544	90.88	4.468	89.36	4.515	90.30	มากที่สุด

4. ปัญหา ข้อจำกัด ข้อเสนอแนะ ของการดำเนินงานการให้บริการและความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบัน และแนวทางการปรับปรุงการบริการของสถาบัน

คณะผู้วิจัยได้ทำการสรุปจุดเด่นและจุดด้อยความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานฯของผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ และเกษตรกรบนพื้นที่สูงในแต่ละพื้นที่ ในแต่ละประเด็นการให้บริการโดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย พร้อมข้อเสนอแนะ ในการปรับปรุงประเด็นการให้บริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้

4.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีการดำเนินงานที่ตรงกับความต้องการของพื้นที่ แต่ขาดความชัดเจนในการสื่อสาร วางแผนการดำเนินงานที่จะดำเนินงานร่วมกันเพื่อให้ บรรลุวัตถุประสงค์ ทำให้ขาดความรวดเร็วในการดำเนินงาน และงานไม่แล้วเสร็จตามแผนที่วางไว้ จึงควรเพิ่มการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่จากศูนย์พัฒนาโครงการหลวงและเจ้าหน้าที่จากสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง เพื่อวางแผนการทำงานร่วมกัน ให้การทำงานมีความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ในพื้นที่ มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ แต่งกายเหมาะสม แต่ยังไม่สามารถตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัยได้อย่างชัดเจนตรงประเด็น จึงควรสนับสนุนข้อมูลในด้านต่าง ๆ ให้แก่เจ้าหน้าที่ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้ตอบข้อคำถามต่าง ๆ ได้อย่าง ชัดเจน และตรงประเด็น

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ที่ทำให้ทราบถึงกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจน และมีช่องทางในการติดต่อประสานงานในการให้บริการที่หลากหลาย แต่สื่อ วัสดุ อุปกรณ์หรือเครื่องมือที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ในการให้บริการ/ที่ใช้ดำเนินกิจกรรมในพื้นที่ที่ยังไม่มีความเหมาะสม จึงควรพัฒนา ปรับปรุงสื่อให้มีความหลากหลายโดยใช้ภาษาของแต่ละท้องถิ่น และสำรวจตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการ/ ในการดำเนินกิจกรรมให้เพียงพอ เหมาะสม

4.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกษตรกรพื้นที่ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง

ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม องค์ความรู้ที่ได้รับสอดคล้องกับการพัฒนาวิถีชีวิต สังคม และวัฒนธรรมของชุมชน แต่ยังไม่สามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้จริงและต่อเนื่อง จึงควรส่งเสริมความรู้พื้นฐานที่เป็นประโยชน์กับเกษตรกร ให้สามารถนำไปใช้ได้จริงในชีวิตประจำวัน

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ได้อธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน แต่ขั้นตอนการขอรับบริการยุ่งยาก ขาดความคล่องตัว จึงควรมีการทบทวน ปรับปรุงขั้นตอนในการขอรับบริการ ที่เหมาะสมในแต่ละพื้นที่ เพื่อให้การบริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ แต่ควรเพิ่มความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมที่จะให้บริการ โดยการสอบถาม ติดตาม ให้คำแนะนำแก่เกษตรกร อย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีศูนย์ปฏิบัติการ แปลงเรียนรู้ที่เป็นแหล่งเรียนรู้ และเป็นประโยชน์ แต่สถานที่ และ สิ่งอำนวยความสะดวก ยังไม่เพียงพอและเหมาะสม ควรทำการสำรวจ ด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้เพียงพอ และเหมาะสมกับจำนวนของเกษตรกร

4.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกษตรกรพื้นที่โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง

ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม สามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้จริงและต่อเนื่อง แต่ยังไม่สามารถนำไปพัฒนาชุมชน การจัดกิจกรรมกลุ่มๆ จึงควรเพิ่มการส่งเสริม สนับสนุน ให้องค์ความรู้และจัดกิจกรรมกลุ่ม ที่สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาชุมชน

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ควรอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน แต่ขาดการส่งเสริมให้ปฏิบัติ และมีการให้บริการเป็นไปตามแผนที่ได้กำหนดร่วมกับชุมชน จึงควรดำเนินงานตามแผนที่ได้วางไว้ และส่งเสริมให้มีการปฏิบัติให้ทั่วถึง มากยิ่งขึ้น

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ แต่ด้านความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อสงสัย การให้คำแนะนำ และการช่วยแก้ปัญหายังไม่เหมาะสม ตรงประเด็น จึงควรสนับสนุนข้อมูลในด้านต่าง ๆ แก่เจ้าหน้าที่ เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถนำข้อมูลไปให้คำแนะนำหรือช่วยแก้ไขปัญหาให้แก่เกษตรกร

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ที่ทำให้ทราบถึงจุดในการให้บริการ มีความชัดเจน แต่ สื่อ วัสดุ อุปกรณ์ หรือเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการยังไม่เหมาะสมควรปรับปรุง สื่อต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับกลุ่มเกษตรกร โดยทำเป็นภาษาชนเผ่า และสำรวจ ตรวจสอบ ปรับปรุง วัสดุอุปกรณ์ ให้พร้อม และ เพียงพอในการให้บริการ

4.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกษตรกรพื้นที่โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงเพื่อแก้ปัญหาพื้นที่เฉพาะ

ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม สอดคล้องกับการพัฒนาวิถีชีวิต สังคม และ วัฒนธรรมของชุมชน แต่ยังไม่สามารถนำไปพัฒนาชุมชน/การจัดกิจกรรมกลุ่มๆ จึงควรเพิ่มการส่งเสริม สนับสนุน ให้องค์ความรู้และจัดกิจกรรมกลุ่ม ที่สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาชุมชน

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีการส่งเสริมให้ปฏิบัติและมีการให้บริการเป็นไปตามแผนที่ได้กำหนดร่วมกับชุมชน แต่ขั้นตอนการขอรับบริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก ควรปรับปรุงขั้นตอน

การขอรับบริการให้มีความคล่องตัว ลดความยุ่งยากของการขอรับบริการโดยการ ชี้แจงและให้คำแนะนำแก่เกษตรกรทุกครั้งที่มีการจัดกิจกรรม

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ แต่ด้านความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อสงสัย การให้คำแนะนำ และการช่วยแก้ปัญหายังไม่เหมาะสม ตรงประเด็น และขาดความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้น และความพร้อมที่จะให้บริการ จึงควรส่งเสริมสนับสนุนเจ้าหน้าที่ในการเอาใจใส่ มีความกระตือรือร้น มีความพร้อมในด้านการบริการ และสนับสนุนข้อมูลต่าง ๆ เพื่อให้เจ้าหน้าที่นำไปแก้ไขปัญหาให้กับเกษตรกร

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ที่ทำให้ทราบถึงจุดในการให้บริการ มีความชัดเจน แต่ช่องทางติดต่อประสานงานการให้บริการ การรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการ ยังไม่เหมาะสม จึงควรเพิ่มช่องทางติดต่อประสานงานการให้บริการ การรับฟังความคิดเห็นจากเกษตรกร ให้สอดคล้องกับบริบทของพื้นที่ เช่น เพิ่มกลุ่มไลน์ หรือสนับสนุนวิทยุเพื่อการสื่อสาร

4.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกษตรกรพื้นที่โครงการรักษาน้ำเพื่อพระแม่ของแผ่นดิน

ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม สอดคล้องกับการพัฒนาวิถีชีวิต สังคม และวัฒนธรรมของชุมชน แต่ยังไม่สามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้จริงและต่อเนื่อง จึงควรเพิ่มเติมองค์ความรู้พื้นฐานในด้านต่าง ๆ ที่เกษตรกรสามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีการส่งเสริมให้ปฏิบัติและมีการให้บริการเป็นไปตามแผนที่ได้กำหนดร่วมกับชุมชน แต่ขั้นตอนการขอรับบริการขาดความคล่องตัว ยุ่งยาก จึงควรปรับปรุงขั้นตอนการขอรับบริการให้มีความคล่องตัว ลดความยุ่งยากของการขอรับบริการโดยการ ชี้แจงและให้คำแนะนำแก่เกษตรกรทุกครั้งที่มีการจัดกิจกรรม

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ แต่ด้านความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อสงสัย การให้คำแนะนำ และการช่วยแก้ปัญหายังไม่เหมาะสม ตรงประเด็น จึงควรสนับสนุนข้อมูลต่าง ๆ เพื่อให้เจ้าหน้าที่นำไปแก้ไขปัญหาให้กับเกษตรกร

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความชัดเจนของการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ที่ทำให้ทราบถึงจุดในการให้บริการ แต่ยังไม่มีความรู้/ปฏิบัติการ/แปลงเรียนรู้ที่เป็นแหล่งเรียนรู้ และเป็นประโยชน์ จึงควรเพิ่มความรู้/ปฏิบัติการ/แปลงเรียนรู้ เพื่อให้เกษตรกรได้ใช้เป็นแหล่งเรียนรู้

4.6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกษตรกรพื้นที่สูงในพื้นที่ชุมชน A B และ C

4.6.1 พื้นที่ชุมชน A

ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม สามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้จริงและต่อเนื่อง แต่ยังไม่สอดคล้องกับการพัฒนาวิถีชีวิต สังคม และวัฒนธรรมของชุมชน จึงควรส่งเสริมองค์ความรู้ที่สอดคล้องกับการพัฒนาวิถีชีวิต สังคม และวัฒนธรรมของชุมชน

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ได้อธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน แต่ขั้นตอนการขอรับบริการมีความยุ่งยาก ไม่คล่องตัว ชุมชนและเจ้าหน้าที่ไม่มีการวางแผนการจัดทำกิจกรรมและดำเนินการร่วมกัน จึงควรลดขั้นตอนในการขอรับบริการเพื่อให้มีความคล่องตัว โดยการชี้แจงและให้คำแนะนำแก่เกษตรกรทุกครั้งที่มีการจัดกิจกรรม

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ แต่ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อสงสัย การให้คำแนะนำ และการช่วยแก้ปัญหายังไม่เหมาะสม ตรงประเด็น จึงควรส่งเสริม สนับสนุนข้อมูลในด้านต่าง ๆ แก่เจ้าหน้าที่ เพื่อให้เจ้าหน้าที่นำไปแก้ไขปัญหาให้แก่เกษตรกร

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ที่ทำให้ทราบถึงจุดในการให้บริการมีความชัดเจน แต่สื่อ วัสดุ อุปกรณ์ หรือเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการ ความเพียงพอของสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น พื้นที่จัดกิจกรรม วัสดุอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ในการให้บริการ และศูนย์ปฏิบัติการ/แปลงเรียนรู้ที่เป็นแหล่งเรียนรู้ และเป็นประโยชน์ ยังไม่เหมาะสม จึงควรสำรวจ ตรวจสอบ และปรับปรุงความเหมาะสมของสื่อ วัสดุอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่ ใช้ในการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ และเพิ่มแปลงเรียนรู้ให้แก่เกษตรกร

4.6.2 พื้นที่ชุมชน B

ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม สามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้จริงและต่อเนื่อง แต่ยังไม่สามารถนำไปพัฒนาชุมชน/การจัดกิจกรรมกลุ่มฯ จึงควรส่งเสริมองค์ความรู้ ที่สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาชุมชนและส่งเสริมจัดกิจกรรมกลุ่ม

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ได้อธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน แต่ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ความคล่องตัว ยุ่งยาก จึงควรลดขั้นตอนการขอรับบริการเพื่อให้มีความคล่องตัว และชี้แจงและให้คำแนะนำแก่เกษตรกรทุกครั้งที่มีการจัดกิจกรรม

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ แต่ด้านความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อสงสัย การให้คำแนะนำ และการช่วยแก้ปัญหา ยังไม่เหมาะสมตรงประเด็น จึงควรสนับสนุนข้อมูลในด้านต่าง ๆ ให้แก่เจ้าหน้าที่ เพื่อให้เจ้าหน้าที่นำไปแก้ไขปัญหาให้แก่เกษตรกร

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความชัดเจนของการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ที่ทำให้ทราบถึงจุดในการให้บริการ แต่สื่อ วัสดุ อุปกรณ์ หรือเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการยังไม่เหมาะสม จึงควรสำรวจ ตรวจสอบ และปรับปรุง ความเหมาะสมของสื่อ วัสดุอุปกรณ์ ที่ใช้ในการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

4.6.3 พื้นที่ชุมชน C

ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม สามารถนำไปพัฒนาชุมชน การจัดกิจกรรมกลุ่มๆ แต่ยังไม่สอดคล้องกับการพัฒนาวิถีชีวิต สังคม และวัฒนธรรมของชุมชน และยังไม่สามารถนำไปใช้ในวิถีชีวิตประจำวันได้จริงและต่อเนื่อง จึงควรส่งเสริมองค์ความรู้ที่สอดคล้องกับการพัฒนาวิถีชีวิต สังคม และวัฒนธรรมของชุมชนและสามารถ นำไปใช้ในวิถีชีวิตประจำวันได้ต่อเนื่อง

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ชุมชนและเจ้าหน้าที่มีการวางแผนการจัดทำกิจกรรมและดำเนินการร่วมกัน และเจ้าหน้าที่ได้อธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน แต่ขาดการติดตามให้คำแนะนำ เจ้าหน้าที่ควรติดตามงาน อย่างสม่ำเสมอ และเมื่อเกษตรกรมีปัญหาหรือข้อสงสัย จึงควรให้คำแนะนำ ที่เป็นประโยชน์แก่เกษตรกร

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ แต่ขาดความความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ เจ้าหน้าที่ควรเพิ่มความเอาใจใส่ มีความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในด้านการบริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ที่ทำให้ทราบถึงจุดในการให้บริการ มีความชัดเจน แต่สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น พื้นที่จัดกิจกรรม วัสดุอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ในการให้บริการยังไม่เหมาะสม จึงควรสำรวจ ตรวจสอบ และปรับปรุง ความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้พร้อมแก่การให้บริการ

4.7 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เข้าชมอุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่

4.7.1 ประชาชนและผู้สนใจเข้าชม

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ การให้บริการมีความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง แต่การติดต่อประสานงาน การขอรับบริการ มีความยุ่งยากซับซ้อน ขาดความรวดเร็ว จึงควรเพิ่มช่องทางในการติดต่อซื้อตั๋ว ในกรณีที่ผู้รับบริการจำนวนมาก เพื่อความสะดวกและรวดเร็ว

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อม เต็มใจ เอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ แต่ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัย ให้คำแนะนำ และการช่วยแก้ปัญหา ยังไม่ตรงประเด็น จึงควรอบรม/ทบทวน การให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่เกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของการให้บริการต่าง ๆ ของอุทยานหลวงราชพฤกษ์อย่างสม่ำเสมอ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นแหล่งรวบรวมองค์ความรู้ด้านพระราชกรณียกิจฯ การเกษตร และความหลากหลายของพรรณไม้ และอื่น ๆ แต่ระบบสารสนเทศเพื่อเพิ่มความสะดวกในการให้บริการ อาทิ ให้บริการสัญญาณอินเทอร์เน็ต QR Code บนป้ายพรรณไม้ยังมีน้อย จึงควรเพิ่มการให้บริการสัญญาณอินเทอร์เน็ต ตามสถานที่ต่าง ๆ ที่มีผู้เข้าชมเป็นประจำ อาทิ หอคำหลวง เรือนกล้วยไม้ เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่จับภาพหาข้อมูลได้ด้วยตนเอง

4.7.2 ผู้เข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ อุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่

ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม เนื้อหาที่ได้รับจากการเรียนรู้มีความเหมาะสม ครบคลุม และตรงตามความต้องการที่คาดหวัง แต่ความรู้ที่ได้รับยังไม่สามารถนำไปเผยแพร่ ถ่ายทอดให้ผู้อื่นรับทราบได้ ควรเน้นย้ำความรู้ในแต่ละจุดให้เป็นข้อความหรือคำสั้น ๆ เพื่อให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมจดจำและสามารถนำไปเผยแพร่ให้ผู้อื่นรับทราบ

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ การให้บริการมีความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง แต่ความสะดวกรวดเร็วและระยะเวลาการให้บริการยังไม่เหมาะสม ฐานการเรียนรู้แต่ละฐานจึงควรกำหนดเวลาที่ชัดเจน แจ้งให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้รับทราบ และดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนด

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ แต่ขาดความพร้อม ความเต็มใจ ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้นในการให้บริการ จึงควรเพิ่มความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้นในการให้บริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ฐานการเรียนรู้/สถานที่ในการฝึกอบรม มีความเหมาะสมต่อกิจกรรมการเรียนรู้ แต่อุปกรณ์โสต วัสดุ เอกสารประกอบการเรียนรู้อยังไม่เหมาะสมกับการฝึกอบรม จึงควรจัดหาเครื่องขยายเสียงที่สามารถให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้ยินอย่างชัดเจนและทั่วถึง

4.8 ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานฯ ของผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง

ด้านธรรมาภิบาล สวพส. ให้บริการด้วยความรับผิดชอบ มีความซื่อสัตย์สุจริต และตอบสนองต่อความต้องการของชุมชน แต่การติดตามประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการยังไม่สม่ำเสมอ และยังขาดการนำผลการประเมินมาเผยแพร่ให้ผู้รับบริการทราบ จึงควรมีการติดตาม/ประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในทุกกิจกรรม และนำผลการประเมินมาเผยแพร่ให้ผู้รับบริการทราบ

การป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ สวพส. ส่งเสริมให้ผู้นำชุมชนมีส่วนร่วมในการพัฒนา แต่ยังขาดการ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและความรู้ด้านการป้องกันการทุจริตให้ผู้รับบริการทราบ สวพส. จึงควรเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านการป้องกันการทุจริตให้ผู้รับบริการทราบ หรือจัดอบรมให้ความรู้ด้านการป้องกันการทุจริตให้แก่ผู้รับบริการ

4.9 ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานฯ ของผู้รับบริการ เกษตรกรพื้นที่ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง

ด้านธรรมาภิบาล สวพส. ให้บริการด้วยความรับผิดชอบ มีความซื่อสัตย์สุจริต และตอบสนองต่อความต้องการของชุมชน แต่ผู้รับบริการยังไม่มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นเพื่อเสนอปัญหาเพื่อแก้ไขหรือปรับปรุงการทำโครงการ/กิจกรรม ต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อชุมชน จึงควรเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นเพื่อเสนอปัญหาเพื่อแก้ไขหรือปรับปรุงการทำ โครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อชุมชน

การป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ สวพส. ส่งเสริมให้ผู้นำชุมชนมีส่วนร่วมในการพัฒนา แต่ยังขาดการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและความรู้ด้านการป้องกันการทุจริตให้ผู้รับบริการทราบ จึงควรเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและความรู้ด้านการป้องกันการทุจริตให้ผู้รับบริการทราบเพิ่มมากขึ้น

4.10 ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของผู้รับบริการ เกษตรกรพื้นที่โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบ โครงการหลวง

ด้านธรรมาภิบาล บุคลากรของ สวพส. มีมนุษยสัมพันธ์ มีความสุภาพ อ่อนโยน และมีไมตรีจิตพร้อมให้บริการ ควรปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพด้านการให้บริการ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของชุมชน ด้วยกระบวนการมีส่วนร่วมและโปร่งใส โดยแสดงให้เห็นว่ากิจกรรม/โครงการต่าง ๆ ที่จัดขึ้น มีประโยชน์ หรือตอบสนองต่อความต้องการของชุมชนอย่างไร และมีการชี้แจงงบประมาณในการทำกิจกรรม/โครงการ ทุกครั้ง

การป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ สวพส. ส่งเสริมให้ผู้นำชุมชนมีส่วนร่วมในการพัฒนา แต่ยังคงขาดการแจ้ง กฎ ระเบียบ นโยบายและมาตรการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบให้ผู้รับบริการทราบ สวพส. ควรเพิ่มการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและความรู้ด้านการป้องกันการทุจริตให้ผู้รับบริการทราบ

4.11 ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของผู้รับบริการ เกษตรกรพื้นที่โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบ โครงการหลวงเพื่อแก้ปัญหาพื้นที่เฉพาะ

ด้านธรรมาภิบาล บุคลากรของ สวพส. มีมนุษยสัมพันธ์ มีความสุภาพ อ่อนโยน และมีไมตรีจิตพร้อมให้บริการ แต่ผู้รับบริการยังไม่มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเพื่อเสนอปัญหาเพื่อแก้ไขหรือปรับปรุงการทำโครงการ กิจกรรม ควรเพิ่มโอกาส/วาระในการให้เกษตรกรได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น การวางแผนการดำเนินงาน การประชุมร่วมกัน เนื่องจากเกษตรกรอยู่ในพื้นที่ได้เห็นถึงปัญหาเพื่อสามารถแก้ไขปัญหา หรือปรับปรุงกิจกรรมต่าง ๆ ได้ตรงประเด็น

การป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ สวพส. ส่งเสริมให้ผู้นำชุมชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาและแจ้งกฎระเบียบ นโยบายและมาตรการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบให้ผู้รับบริการทราบ แต่การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและความรู้ด้านการป้องกันการทุจริตให้ผู้รับบริการทราบยังไม่เพียงพอและทั่วถึง ควรเพิ่มการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและความรู้ด้านการป้องกันการทุจริตให้ผู้รับบริการทราบ

4.12 ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของผู้รับบริการ เกษตรกรบนพื้นที่โครงการรักษน้ำเพื่อ พระแม่ของแผ่นดิน

ด้านธรรมาภิบาล สวพส. มีการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด และคุ้มค่า เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด แต่ ผู้รับบริการยังไม่มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นเพื่อเสนอปัญหาเพื่อแก้ไข หรือปรับปรุงการทำโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อชุมชน จึงควรเพิ่มโอกาสให้เกษตรกรได้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นเพื่อเสนอปัญหา แก้ไข หรือปรับปรุงการทำโครงการ/ กิจกรรมต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อชุมชน

การป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ สวพส. ส่งเสริมให้ผู้นำชุมชนมีส่วนร่วมในการพัฒนา แต่ขาดการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและความรู้ด้านการป้องกันการทุจริตให้ผู้รับบริการทราบ จึงควรเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและความรู้ด้านการป้องกันการทุจริตให้ผู้รับบริการทราบ

5. ข้อเสนอแนะ

คณะผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะแก่สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) เพื่อเป็นแนวทางการปรับปรุงการให้บริการในภาพรวม ดังนี้

5.1 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการแก่เกษตรกรบนพื้นที่สูง

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

- (1) ควรใช้หลักการ 5P ทางด้านการตลาด เพื่อจัดทำแผนงานที่จะส่งเสริมเกษตรกร ช่วยแก้ปัญหาทางการเกษตร และตอบสนองความต้องการของตลาด
- (2) ควรสนับสนุนใช้หลักการวงจรการบริหารงานคุณภาพ (PDCA) เพื่อให้เจ้าหน้าที่นำไปปฏิบัติ

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

ก. ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม

- (1) ควรจัดกิจกรรม ที่เสริมความรู้พื้นฐานให้สอดคล้องกับการพัฒนาวิถีชีวิต สังคม และวัฒนธรรมของชุมชน มีการสรุปบทเรียน ข้อดี ข้อด้อย ภายหลังจากจัดกิจกรรม เพื่อนำไปพัฒนาปรับปรุง
- (2) ควรวางระบบการเผยแพร่องค์ความรู้ในแต่ละระดับของชุมชน A B C เช่น ชุมชน C ควรเน้นความรู้พื้นฐาน ที่สามารถนำไปใช้ในชีวิตรประจำวัน ชุมชน B ควรเสริมสร้างความรู้เฉพาะเรื่องการเกษตรที่เหมาะสมกับพื้นที่ ชุมชน A ควรเพิ่มเติมความรู้ด้านการสหกรณ์ การตลาด การจัดทำบัญชี เป็นต้น
- (3) ควรนำจุดเด่นในแต่ละพื้นที่ มาสร้างโครงการ เพื่อเพิ่มความเข้มแข็งให้แก่ชุมชน

ข. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

(1) ควรมีการชี้แจงผลการดำเนินงานของแต่ละกิจกรรม ผลการสำรวจความพึงพอใจ ให้แก่เกษตรกร ทราบ เพื่อนำจุดด้อย หรือปัญหาต่าง ๆ มาช่วยกันปรับปรุง แก้ไข

(2) ควรปรับขั้นตอนการทำกิจกรรมให้รวดเร็วขึ้น เพื่อให้เหมาะสมกับจำนวนเกษตรกรในแต่ละพื้นที่

ค. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

(1) ควรมีการรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในตัวบุคคล หรือเอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบ ให้เจ้าหน้าที่ ทุกคนสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ เพื่อที่จะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(2) เจ้าหน้าที่ควรเพิ่มการติดตามงาน หรือเพิ่มการเยี่ยมเยียนเกษตรกรในพื้นที่อย่างทั่วถึงและ บ่อยครั้งมากขึ้น เพื่อรับฟังปัญหา แก้ไขปัญหา และให้เกษตรกรได้ตระหนักถึงความใส่ใจ เอาใจใส่ของ เจ้าหน้าที่

ง. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

(1) ควรจัดทำสื่อต่าง ๆ เป็นภาษาพื้นถิ่น เพื่อให้เกษตรกรได้เกิดความเข้าใจในความรู้ที่ถ่ายทอดมากยิ่งขึ้น

(2) ควรจัดหาสถานที่ หรืออุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้เพียงพอกับจำนวนเกษตรกร

5.2 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์**ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย**

(1) ควรมีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในอุทยานหลวงราชพฤกษ์ในช่วง High Season (เดือนพฤศจิกายน-กุมภาพันธ์) เนื่องจากในช่วง High Season มีผู้เข้ารับบริการจำนวนมาก กลุ่มตัวอย่างในการประเมินผลมีความหลากหลาย และในช่วงเวลาดังกล่าวเป็นช่วงเวลาที่ดินไม่ ดอกไม้ มีความสวยงาม อากาศไม่ร้อน

(2) ควรส่งเสริมการจัดกิจกรรมในอุทยานฯ ในรูปแบบต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับทุกช่วงวัย อาทิ Walk Rally เพื่อประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับพระราชกรณียกิจ ความรู้ด้านพืชสวน ความหลากหลายทางชีวภาพ เพื่อเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการ

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ**ก. ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม**

(1) ควรพัฒนาฐานการเรียนรู้แต่ละฐานให้โดดเด่น สร้างจุดสนใจแก่ผู้เข้าร่วมฐานการเรียนรู้

ข. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

(1) ควรเพิ่มช่องทางการจัดจำหน่ายตัวสำหรับเข้าชมล่วงหน้า/การเข้าชมเป็นหมู่คณะ

ค. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

(1) ควรจัดการทบทวนข้อมูลพื้นฐานของการให้บริการ ให้แก่เจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ

ง. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

(1) ควรเพิ่มจุดสัญญาณการให้บริการอินเทอร์เน็ตในส่วนที่มีผู้ใช้บริการบ่อย ๆ เช่น สวนต้อนรับ หอคำหลวง สวนกล้วยไม้ เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถใช้อ่าน QR Code บนป้ายพรรณไม้

5.3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน)

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

(1) ควรให้เจ้าหน้าที่นำความรู้เรื่องกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ในการทำงาน และความรู้ด้านธรรมาภิบาล การป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ ไปเผยแพร่แก่เกษตรกรอย่างสม่ำเสมอ

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

ด้านธรรมาภิบาล

(1) ควรเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นเพื่อเสนอปัญหาเพื่อแก้ไขหรือปรับปรุง การทำโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อชุมชน

(2) สวพส.ควรแสดงให้เห็นว่ากิจกรรม/โครงการต่าง ๆ ที่จัดขึ้นมีประโยชน์ หรือตอบสนองต่อความต้องการของชุมชนอย่างไร และมีการชี้แจงงบประมาณในการทำกิจกรรม/โครงการ ทุกครั้ง

(3) ควรแจ้งผลการประเมินการดำเนินการในด้านต่าง ๆ ให้เกษตรกรทราบ เพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุง การดำเนินงานต่าง ๆ ร่วมกันให้ดียิ่งขึ้น

การป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ

(1) ควรเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและความรู้ด้านการป้องกันการทุจริตให้ผู้รับบริการทราบเพิ่มมากขึ้น

Foreword

This Executive Summary report is a part of the Final Report of the Survey Project on Client Satisfaction and Confidence on Roles and Operations of the Highland Research and Development Institute (Public Organization) – HRDI, in 2020 fiscal year, undertaken by Payap University. The objectives of this project are to survey the satisfaction and confidence level of clients to HRDI's operation and determine problems and service limitations as well as to recommend ways to improve the quality of its service. This report is composed of the following sections: Introduction, Method, Results and Recommendations for Service Improvements and Strengthening Confidence Levels on its Operation.

This client satisfaction survey was undertaken according to the scope set by HRDI Board of Directors regarding target survey areas and clients as well as the following service issues: 1) knowledge contents 2) service procedures 3) service personnel and 4) facilities. In addition, the confidence survey on the HRDI's roles and operations was also carried out to determine the confidence level of highland farmers and personnel of the Royal Project Development Centers on HRDI's good governance and anti-corruption practices. The service satisfaction survey was presented in different groups of clients including highland farmers and the Royal Park Rajapruek clients while the results of confidence survey was presented according to HRDI's roles and operational areas. Further details are available in the Final Report.

Research Team

Payap University

Executive Summary Report

1. Introduction

The Survey Project on Client Satisfaction and Confidence on Roles and Operations of the Highland Research and Development Institute (Public Organization) – HRDI, in 2020 fiscal year, was conducted using a survey-based research with the following objectives: 1) to survey the satisfaction level of HRDI's clients 2) to survey the confidence level on HRDI's roles and operation and 3) to determine problems and limitations as well as to make recommendations to improve the services for the better level.

Client satisfaction level reflects HRDI's success in meeting the expectations and needs of its clients. The "Percentage of Client Satisfaction" was used as indicators of client satisfaction levels. The results of the survey should be used to improve the quality of service in order to meet the needs of the clients according to the objectives of public organization. The confidence survey allows the institute to acknowledge the confidence level of the clients on its good governance and anti-corruption practices. The level of confidence was measured as a "Percentage of Confidence" of the clients. The survey findings would assist the institute to improve its management in accordance with good governance.

2. Survey Method

The Survey Project on Client Satisfaction and Confidence on Roles and Operations of the Highland Research and Development Institute (Public Organization) – HRDI, in 2020 fiscal year is a quantitative research categorized as a survey-based research. The survey data from sample groups is evaluated and analyzed in a one-shot descriptive study to quantify the level of client satisfaction and confidence on HRDI's roles and operations as well as to analysis and synthesize the qualitative data, such as client comments and suggestions on service satisfaction and confidence of the institute's roles and operation.

A total of 1,066 samples of clients were surveyed for satisfaction level, of which 523 samples were highland farmers and personnel from the Royal Project Development Centers, while 543 samples were general visitors and participants in the learning programs of the Royal Park Rajapruek. For the confidence study, a total of 523 samples have been surveyed, consisting of highland farmers and personnel from the Royal Project Development Centers.

Sample farmers as service recipients were from 38 HRDI's operational areas, consisting of 1) 154 samples from the Royal Project Development Centers 2) 278 samples from the Highland Development Project Using the Royal Project System 3) 51 samples from the Highland Development Project Using the Royal Project System for Solving Problems in Specific Areas and 4) 26 samples from the Water Conservation Project for the Queen as well as 23 samples of the Royal Project Development Center personnel.

Sample visitors of the Royal Park Rajapruek include: 1) 330 samples from visitors and clients of the Royal Park Rajapruek and, 2) 213 samples from participants of the Royal Park Rajapruek's learning activities.

Data was collected in the form of a questionnaire with a rating scale to measure the client satisfaction levels on services, dividing into five levels and four issues: 1) contents of Knowledge, 2) service procedures, 3) service Personnel, and 4) facilities. The questionnaire included basic information of the respondents along with an open-ended questions at the end of the survey. The completed questionnaires were inspected for accuracy and suitability of the contents as guided by the HRDI Board of Directors. The questionnaires were also tested for reliability. The survey was carried out between March and June, 2020. Data statistical analysis used frequency, arithmetic mean, percentage and standard deviation, followed by descriptive and factual evaluation. Data interpretation of client satisfaction and confidence was determined by the "mean score" expressing as "percentages" as follow:

Mean Score	Percentage	Results	
		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. Survey Results

3.1 Survey Results of Client Satisfaction of the HRDI’s highland farmers and the Royal Project Foundation (RPF) personnel

3.1.1 Client Satisfaction Level of the HRDI’s highland farmers and the RPF personnel

The survey results indicated that HRDI’s farmers and RPF personnel were “Very Satisfied” with a mean score of 4.496, or at 89.92%. It was found that all four categories of services were received a satisfaction level of “Very Satisfied”. The aspect of “Contents of Knowledge” received a mean score of 4.492, “Service Procedures” got 4.559, “Service Personnel” got 4.559, and “Facilities” got 4.350. (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	4.472	89.44	4.516	90.32	4.550	91.00	4.456	89.12	4.498	89.96
		Very Satisfied		Very Satisfied		Very Satisfied		Very Satisfied		Very Satisfied	
Highland Development Project Using the Royal Project System	278	4.403	88.06	4.391	87.82	4.479	89.58	4.332	86.64	4.401	88.02
		Very Satisfied		Very Satisfied		Very Satisfied		Very Satisfied		Very Satisfied	
Highland Development Project Using the Royal Project System for Solving Problems in Specific Areas	51	4.543	90.86	4.518	90.36	4.490	89.80	4.338	86.76	4.474	89.48
		Very Satisfied		Very Satisfied		Very Satisfied		Very Satisfied		Very Satisfied	
Water Conservation Project for the Queen	17	4.549	90.98	4.612	92.24	4.588	91.76	4.047	80.86	4.449	88.98
		Very Satisfied		Very Satisfied		Very Satisfied		Satisfied		Very Satisfied	
Total (1)	500	4.492	89.84	4.509	90.18	4.527	90.54	4.293	85.86	4.456	89.12
		Very Satisfied		Very Satisfied		Very Satisfied		Very Satisfied		Very Satisfied	
Personnel – Royal Project Development Center	23	-	-	4.609	92.18	4.591	91.82	4.406	88.12	4.535	90.70
				Very Satisfied		Very Satisfied		Very Satisfied		Very Satisfied	
Total (2)	23	-	-	4.609	92.18	4.591	91.82	4.406	88.12	4.535	90.70
				Very Satisfied		Very Satisfied		Very Satisfied		Very Satisfied	
Total (1) + (2)	523	4.492	89.84	4.559	91.18	4.559	91.18	4.350	87.00	4.496	89.92
		Very Satisfied		Very Satisfied		Very Satisfied		Very Satisfied		Very Satisfied	

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

Client satisfaction levels of farmers in Community A B and C in the fiscal year 2020 indicated that an overall satisfaction level was “Very Satisfied” with a mean score of 4.378, or at 87.56%. It was found that all four categories of services were received a satisfaction level of “Very Satisfied”. The aspect of “Contents of Knowledge” received

a mean score of 4.367, “Service Procedures” got 4.377, “Service Personnel” had 4.448, and “Facilities” got 4.319. (Table 2)

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

Community Group	n	Contents of Knowledge		Procedures		Personnel		Facilities		Total	
		Mean	%	Mean	%	Mean	%	Mean	%	Mean	%
A	84	4.631	92.62	4.621	92.42	4.618	92.36	4.588	91.76	4.615	92.30
		Very Satisfied		Very Satisfied		Very Satisfied		Satisfied		Very Satisfied	
B	199	4.424	88.48	4.389	87.78	4.477	89.54	4.282	85.64	4.393	87.86
		Very Satisfied		Very Satisfied		Very Satisfied		Very Satisfied		Very Satisfied	
C	46	4.047	80.94	4.121	82.42	4.250	85.00	4.088	81.76	4.127	82.54
		Satisfied		Satisfied		Very Satisfied		Satisfied		Satisfied	
Total	329	4.367	87.34	4.377	87.53	4.448	88.96	4.319	86.38	4.378	87.56
		Very Satisfied		Very Satisfied		Very Satisfied		Very Satisfied		Very Satisfied	

3.2 Survey Results of Client Satisfaction at the Royal Park Rajapruek

Client satisfaction levels of the clients who received services from the Royal Projects indicated that an overall satisfaction level was “Very Satisfied” with a mean score of 4.435, or at 88.70%. It was found that all four categories of services were received a satisfaction level of “Very Satisfied”. The aspect of “Contents of Knowledge” received a mean score of 4.301, “Service Procedures” got 4.413, “Service Personnel” had 4.507, and “Facilities” got 4.448. (Table 3)

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

Client Group	n	Contents of Knowledge		Procedures		Personnel		Facilities		Total	
		Mean	%	Mean	%	Mean	%	Mean	%	Mean	%
Activities Participants	213	4.301	86.02	4.455	89.10	4.556	91.12	4.416	88.32	4.433	88.66
		Very Satisfied		Very Satisfied		Very Satisfied		Very Satisfied		Very Satisfied	
Visitors and Clients	330	-	-	4.370	87.40	4.457	89.14	4.480	89.60	4.436	88.72
				Very Satisfied		Very Satisfied		Very Satisfied		Very Satisfied	
Total	543	4.301	86.02	4.413	88.26	4.507	90.14	4.448	88.96	4.435	88.70
		Very 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 samples of client farmers and personnel of the Royal Project Development Centers indicated that an overall confidence level was “Very High” with a mean score of 4.515, or at 90.30%. It was found that both aspects received a confidence level of “Very High.” The aspect of “Good Governance” received a mean score of 4.544 while the aspect of “Anti-Corruption Practices” had 4.468. (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	154	4.546	90.92	4.532	90.64	4.584	91.68	Very High
Farmers – Royal Development Expansion Area	278	4.455	89.10	4.364	87.28	4.408	88.16	Very High
Farmers – Expansion of the Royal Project Model for the Sustainable Opium Eradication	51	4.507	90.14	4.458	89.16	4.486	89.72	Very High
Farmers – Water Conservation Project for the Queen	17	4.582	91.64	4.368	87.36	4.475	89.50	Very High
Personnel – Royal Project Development Center	23	4.628	92.56	4.62	92.40	4.624	92.48	Very High
Total	523	4.544	90.88	4.468	89.36	4.515	90.30	Very High

4. Problems, Limitations and Recommendations

The research team has compiled the following outstanding and weakness points on HRDI’s roles and operations as well as recommendations for improvement as follows:

4.1 Client Satisfaction of the RPF Personnel

Procedures: It was found that the operation was meeting the needs of the communities. However, there was lack of clear communication to plan and carry out activities with relevant participation in order to avoid any delay and achieve the set objectives. It was therefore recommended to have more and clear communication between personnel of the Royal Project Development Centers and HRDI driving towards working faster and more efficiently.

Staff: The staff were found polite but were not be able to respond to questions with precise answers. More necessary information should then be supported to them.

Facilities: There were numbers of communication channels, but necessary materials and equipment were found unsuitable for the areas. It was recommended to develop communication media in local languages and examine the suitability and availability of the equipment.

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

Knowledge: Knowledge provided was suitable to the culture and social needs of the target project areas. However, consistent practical implementation was limited. Therefore, more basic knowledge beneficial to local farmers' daily life should be promoted.

Procedures of Customer Service: The staff provided clear explanation on the service procedures but they were too complicated and not flexible. It was recommended to revise the procedures to fit for each target project area.

Staff: The staff were found polite but they should have more enthusiastic and committed to providing continuous services and support to farmers.

Facilities: The demonstration plot was beneficial for the farmers to access knowledge. However, the facilities were found insufficient and unsuitable. It was recommended to provide adequate and suitable facilities for the farmers.

4.3 Client Satisfaction of the farmers in the Highland Development Project Using the Royal Project System

Knowledge: Knowledge provided could be used in daily practice. However, it could not be applied for community development. It was recommended to promote more useful knowledge for community development.

Procedures of Customer Service: The staff provided clear explanation on the service procedures. However, there was insufficient promotion of practices and services as outlined in the community plan. The operations should be carried out according to agreed community plan and promote more practices to a wider extent.

Staff: The staff were found polite but were not be able to respond to questions with precise answers. It was recommended that necessary information should be provided for them to give advice and help solving farmers' problems.

Facilities: There were communication channels, but necessary materials and equipment were found unsuitable for the areas. It was recommended to develop communication media in local languages and examine the suitability and availability of the equipment.

4.4 Client Satisfaction of the Farmers in the Highland Development Project Using the Royal Project System for Solving Problems in Specific Areas

Knowledge: Knowledge provided was suitable for their social and cultural way of life. However, it could not be used for community development. It was recommended to promote more useful knowledge in group activities in order to be truly applied for community development.

Procedures of Customer Service: Practices and services were promoted as outlined in the community plan. However, the customers found that the procedures were too complicated and not flexible. It was recommended to revise the procedures to reduce complication and be more flexible. Clarification on each activity should be done every time.

Staff: The staff were found polite but were not be able to respond to questions with precise answers. They lacked attention, enthusiasm and readiness to providing services to farmers. It was recommended to encourage the staff to have more attention, enthusiasm and readiness as well as to provide necessary information for them to give advice and help solving farmers' problems.

Facilities: There were communication channels but customer contact points and voice customer contact channels were not suitable. It was recommended to increase the customer contact points and the voice customer contact channels according to the areas such as promotion the use of Line application or radio communication.

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

Knowledge: Knowledge provided was suitable for their social and cultural way of life. However, it could not be used for their daily life. It was recommended to promote more useful basic knowledge in order to be truly consistently practiced in daily life.

Procedures of Customer Service: Practices and services were promoted as outlined in the community plan. However, the customers found that the procedures were too complicated and not flexible. It was recommended to revise the procedures to reduce complication and be more flexible. Clarification on each activity should be done every time.

Staff: The staff were found polite but were not be able to respond to questions with precise answers. It was recommended that necessary information should be provided for them to give advice and help solving farmers' problems.

Facilities: There were communication channels but no operational center nor demonstration/learning plots. The operational center and demonstration/learning plots learning should be established for farmers to learn and practice.

4.6 Client Satisfaction of the Farmers in Highland Communities A B and C

4.6.1 Highland Community A

Knowledge: Knowledge provided could be used in their daily life but not suitable for social and cultural way of life development. It was recommended to promote knowledge according to their social and cultural way of life.

Procedures of Customer Service: The staff provided clear explanation on the service procedures but they were too complicated and not flexible. The community and the staff did not plan and operate activities together. It was recommended to revise the procedures to be more flexible. Clarification on each activity should be done every time.

Staff: The staff were found polite, cooperative and ready to serve but they lacked knowledge and capability to provide services. It was recommended that necessary information should be provided for them to give advice and help solving farmers' problems.

Facilities: There were communication channels, but necessary materials and equipment were found unsuitable for the areas such as activity areas, operational center and demonstration/learning plots. It was recommended to develop suitability of

communication media and service facilities and establish more demonstration/learning plots.

4.6.2 Highland Community B

Knowledge: Knowledge provided could be used in their daily life but not for community development. It was recommended to promote more useful knowledge in order to be truly applied for community development and group activity promotion.

Procedures of Customer Service: The staff provided clear explanation on the service procedures but they were too complicated and not flexible. It was recommended to revise the procedures to reduce complication and be more flexible. Clarification on each activity should be done every time.

Staff: The staff were found polite but were not be able to respond to questions with precise answers. It was recommended that necessary information should be provided for them to give advice and help solving farmers' problems.

Facilities: There were communication channels, but necessary materials and equipment were found unsuitable for the areas. It was recommended to examine and improve communication media to be suitable for providing services regularly.

4.6.3 Highland Community C

Knowledge: Knowledge provided could be used in community development and group activities. However, it was not suitable for social and cultural way of life development and could not truly be applied in daily life. It was recommended to promote more useful knowledge according to their social and cultural way of life so it could be applied continuously in daily life.

Procedures of Customer Service: The community and the staff planned and operated activities together. The staff provided clear explanation on the service procedures but lack of follow-up. The staff should do a regular follow-up and give advices to help farmers solving their problems.

Staff: The staff were found polite but not enthusiastic, attentive and ready for service. It was recommended to encourage the staff to have more attention, enthusiasm and readiness to providing continuous services and support to farmers.

Facilities: There were communication channels, but facilities and relevant materials were found unsuitable. It was recommended to examine and improve relevant service facilities.

4.7 Client Satisfaction of the Royal Park Rajapruek Customers

4.7.1 Visitors

Procedures of Customer Service: Services were provided in a fair and equal way. However, the procedures were complicated and slow. It was recommended to manage multi-channel ticket distribution especially in a high demand season.

Staff: The staff were found enthusiastic, attentive and ready for service but they lacked adequate and necessary knowledge to respond to questions with precise answers and help solving the visitors' problems. It was recommended to provide regular training on basic information of the Park for the staff.

Facilities: The Royal Park Rajapruek is considered a library of various royal agricultural endeavors and botanical diversification. However, information technology services were not sufficient such as internet services and QR Code system. It was recommended to install internet signal points and QR Code displays especially at popular landmarks such as the Royal Pavilion and Orchid Pavilion so that the visitors could be able to use their mobile phones to search for further information.

4.7.2 Activity Participants

Knowledge: Knowledge disseminated was suitable and inclusive as expected but could not be shared with others. It was recommended to have short and simple explanation in each spot for the participants to easily remember and share with others.

Procedures of Customer Service: Services were provided in a fair and equal way. However, service convenience and timing were not suitable. Each learning base should therefore set time limit clearly and inform the participants to carry out the activities as set.

Staff: The staff were well-dress and polite but lacked readiness, willingness, attention and enthusiasm to providing services.

Facilities: The learning bases and training locations were suitable but audio-visual equipment, necessary materials and relevant document were not proper enough for

learning. A proper amplifier needed to be installed to allow all participants to hear more clearly.

4.8 Confidence on HRDI Operation – The Royal Project Development Centers’ Staff

Good Governance: The HRDI was found responsible, trustworthy and responsive to the community needs. However, client satisfaction survey was not carried out consistently and the survey findings were not disseminated to the clients. It was recommended to have monitoring/evaluation of every activity with the results shown to the clients.

Anti-Corruption Practices: HRDI promoted active participation of the community in anti-corruption practices. However, information and knowledge on corruption prevention was not sufficiently and widely disseminated. It was recommended that disseminating knowledge or training on the prevention of corruption needed to be provided to the clients.

4.9 Confidence on HRDI Operation – Farmers in the Royal Project Development Centers

Good Governance: The HRDI was found responsible, trustworthy and responsive to the community needs. However, clients had less participation in expressing their opinion for problem solving or project improvement. Greater community participation in problem solving and making decision on any issues that may effect on their community was recommended.

Anti-Corruption Practices: HRDI promoted active participation of the community in anti-corruption practices. However, information and knowledge on corruption prevention was not sufficiently and widely disseminated. It was recommended that disseminating knowledge or training on the prevention of corruption needed to be provided to the clients in a larger extent.

4.10 Confidence on HRDI Operation – Farmers in the Highland Development Project Using the Royal Project System

Good Governance: HRDI personnel were friendly, polite and willing to found providing services. However, they should provide services responding to the community needs. Explanation on the benefit of activities/projects and the budget allocation should be clearly communicated.

Anti-Corruption Practices: HRDI promoted active participation of the community in anti-corruption practices. However, not enough information on corruption prevention regulations, policy and measures had passed to the clients in the community. It was recommended that disseminating knowledge on the prevention of corruption needed to be widely provided to the clients.

4.11 Confidence on HRDI Operation – Farmers in the Highland Development Project Using the Royal Project System for Solving Problems in Specific Areas

Good Governance: HRDI personnel were found friendly, polite and willing to found providing services. However, clients had less participation in expressing their opinion for problem solving or project improvement. Greater community participation in problem solving and making decision on any issues that might effect on their community was recommended.

Anti-Corruption Practices: HRDI promoted active participation of the community in anti-corruption practices. However, not enough information on corruption prevention regulations, policy and measures had passed to the clients in the community. It was recommended that disseminating knowledge on the prevention of corruption needed to be widely provided to the clients.

4.12 Confidence on HRDI Operation – Farmers in the Water Conservation Project for the Queen

Good Governance: HRDI used its resources economically and efficiently for the maximum benefit. However, clients had less participation in expressing their opinion for problem solving or project improvement. Greater community participation in problem solving and making decision on any issues that might effect on their community was recommended.

Anti-Corruption Practices: HRDI promoted active participation of the community in anti-corruption practices. However, information and knowledge on corruption prevention was not sufficiently and widely disseminated. It was recommended that disseminating knowledge on the prevention of corruption needed to be provided to the clients in a larger extent.

5. Recommendations

The research team has compiled the following recommendations for the HRDI to use as guidelines to improve the its service quality as follows:

5.1 Recommendations on Providing Services to Highland Farmers

Policy Recommendations

(1) Apply the 5 P's of Marketing (Product, Price, Promotion, Place, People) in farmer development planning responding to farmers' problems and market demands.

(2) Encourage the use of PDCA Cycle

Practical Recommendations

A. Knowledge

(1) Carry out knowledge activities according to the community way of life, social and cultural setting. Lessons learnt from the activities need to be discussed for improvement.

(2) Set knowledge transfer plan suitable for each community development level: Community C focuses on basic knowledge that could be used in daily life, Community B

focuses on agricultural knowledge suitable for each community, Community A focuses on advanced knowledge in cooperatives, marketing, accounting, etc.

(3) Create a unique project by using distinctive attributes of each area to strengthen the community.

B. Procedures of Services

(1) Describe the progress of each activity and inform the results of client satisfaction level survey to client farmers, so that improvements can be made based upon client feedback.

(2) Reduce activity process to be suitable for the number of farmers in each area.

C. Service Personnel

(1) Systemize knowledge residing in both individuals and documents to be accessed by all personnel for their learning and development.

(2) Make follow-up visits to farmers more often to help solving their problems and to mark the attention of the personnel.

D. Facilities

(1) Produce communication media in local languages to be more accessible to farmers

(2) Support adequate materials, equipment and facilities according to the numbers of farmers.

5.2 Recommendations on the Royal Park Rajapruek Services

Policy Recommendations

(1) Carry out Client Satisfaction Survey during high season (November – February) when the visitors enjoy the beauty of trees and flowers in cold weather.

(2) Promote various kinds of activities for all ages in order to disseminate the Royal Duties, botanical knowledge and bio-diversity as well as to increase the number of visitors.

Practical Recommendations

A. Knowledge

(1) Develop each learning station to be more attractive.

B. Process and Procedures

(1) Increase ticketing channels for advanced and group bookings.

C. Personnel

(1) Refresh regular training on basic knowledge to the personnel.

D. Facilities

(1) Install more internet signal points in the park especially at popular landmarks such as the Welcome Garden, the Royal Pavilion and the Orchid Pavilion so that the visitors could be able to access QR codes through their mobile phones.

5.3 Recommendations on HRDI Confidence on Its Roles and Operations

Policy Recommendations

(1) Encourage the personnel to disseminate anti-corruption measures and knowledge on good governance to farmers.

Practical Recommendations

A. Good Governance

(1) Provide more opportunities for clients to participate in making decision for solving problems or performing activities/projects that may affect their community.

(2) Clearly Explain to the farmers on the benefit of activities/projects, responding to community needs and the budget allocation for the activities/projects.

(3) Inform operational assessment results to clients in order to use the findings for operational improvement.

B. Anti-Corruption Practices

(1) Disseminate information and knowledge on the prevention of corruption to clients in a wider extent.