

# สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	2
1. ความเป็นมาและความสำคัญ	4
2. กรอบคิดในการวิจัย (Research Framework)	4
3. ระเบียบวิธีวิจัย	5
4. สรุปผลวิจัย	6
5. อภิปรายผล	17
6. ข้อเสนอแนะ	22

## บทสรุปผู้บริหาร

รายงานสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary) ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของรายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 รับผิดชอบดำเนินการสำรวจโดยมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษาลำปาง โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) เพื่อสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ของเกษตรกรบนพื้นที่สูง เพื่อสำรวจความคาดหวัง/ความต้องการของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) เพื่อทราบปัญหา ข้อจำกัด ข้อเสนอแนะ และแนวทางการปรับปรุงการบริการของสถาบัน รายงานฉบับนี้แบ่งการนำเสนอออกเป็น 6 ส่วน ประกอบด้วย บทนำ กรอบคิดในการวิจัย ระเบียบวิธีวิจัย สรุปผลวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ในครั้งนี้ได้ดำเนินการตามกรอบที่คณะกรรมการของสถาบันฯ เป็นผู้กำหนด และครบถ้วนทุกกระบวนการโดยคณะผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ และแบ่งการนำเสนอออกเป็น 4 ประเด็น จากผลวิจัยพบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานของ สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) และผู้รับบริการพื้นที่อุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวม ผลประเมินอยู่ในระดับ มากที่สุด ผลการสำรวจความเชื่อมั่นและความคาดหวัง/ความต้องการต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ในภาพรวม ผลประเมินอยู่ในระดับมากที่สุดพื้นที่ที่ได้รับความเชื่อมั่นสูงสุดคือ โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงและพื้นที่โครงการ พบว่าพื้นที่ที่ได้รับคาดหวัง/ความต้องการสูงสุดคือ ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง และจากผลการวิจัยนำไปสู่การอภิปรายผลความสอดคล้องและเปรียบเทียบผลการวิจัยในภาพรวม ซึ่งเป็นการอภิปรายผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) เปรียบเทียบ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 กับผลการวิจัยปี พ.ศ. 2564 พบว่าระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากปี 2564 ในทุกพื้นที่บริการและทุกกลุ่มเป้าหมาย ผลการวิจัยแบ่งตามระดับหมู่บ้าน A B C พบว่าระดับความพึงพอใจของหมู่บ้านระดับ A ลดลงจากปี 2564 ในทุกประเด็น และระดับความพึงพอใจของหมู่บ้านระดับ B เพิ่มขึ้น จากปี 2564 จากสรุปผลวิจัย อภิปรายผลนำเสนอการข้อเสนอแนะในเชิงนโยบายใน 2 มิติควบคู่กันคือ มิติของการพัฒนาองค์กรเพื่อไปสู่ขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย (Smart and High Performance) องค์กรจะต้องมีการกำหนด ยุทธศาสตร์ในการขับเคลื่อนให้ไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม ใน 4 ด้านคือการพัฒนาบุคลากรเชิงยุทธศาสตร์ การพัฒนาระบบและกลไกในการพัฒนางานสู่องค์กรที่สมรรถนะสูงและทันสมัย การสื่อสารองค์กรและสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรเชิงยุทธศาสตร์ การประเมินการผลสัมฤทธิ์ใน การดำเนินงานโดยใช้พื้นที่เป็นฐาน มิติการพัฒนาเชิงพื้นที่เพื่อไปสู่การพัฒนาที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน (Open and Connectedness Government) และยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centric) จากการศึกษา 4 ประเด็นหลักที่ต้องมีการกำหนดยุทธศาสตร์ในการขับเคลื่อนให้ไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม คือการสร้างความรู้ความเข้าใจในบทบาท ภารกิจขององค์กรให้กับพื้นที่ การเชื่อมโยงและ การบูรณาการการ

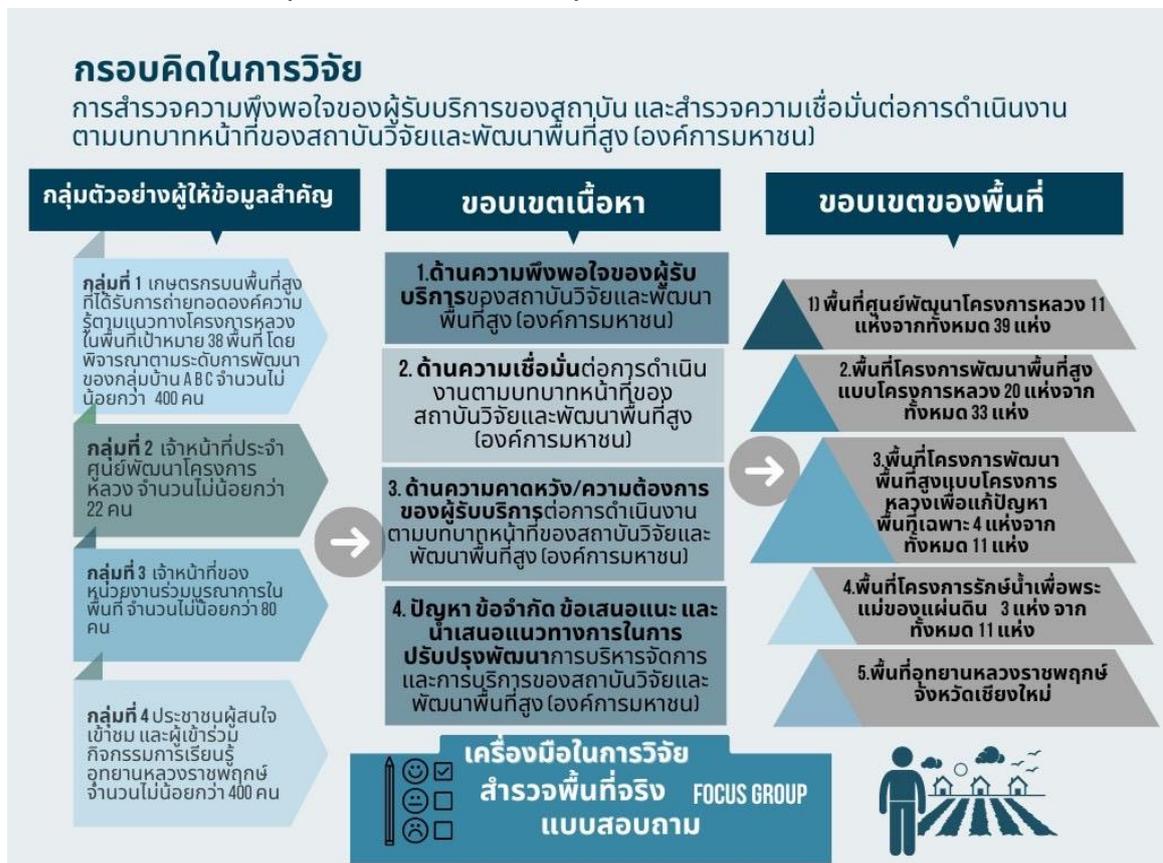
ทำงานเชิงพื้นที่ การจัดการความรู้ชุมชนจากฐานทุนทางสังคมวัฒนธรรม การพัฒนาครอบคลุมทุกมิติ สำหรับพื้นที่อุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่เสนอให้ทำการ พัฒนาต่อยอดกิจกรรมในรูปแบบ Edutainment การพัฒนาเพื่อนำไปสู่การเป็น HUB เชื่อมโยงการท่องเที่ยว รวมทั้งเสนอแนะ การนำนโยบายสู่การปฏิบัติ ทั้งภาพรวมและรายประเด็น เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของสถาบัน รายงานฉบับนี้เป็นบทสรุปสำหรับผู้บริหาร สำหรับรายละเอียดอื่น ๆ คณะผู้วิจัยได้นำเสนอในรายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

ทีมผู้วิจัย  
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษาลำปาง

## 1. ความเป็นมาและความสำคัญ

สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) จัดตั้งขึ้นตามมติคณะรัฐมนตรี โดยได้รับประกาศในพระราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 15 ตุลาคม 2548 ให้จัดตั้งเป็นสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง ในลักษณะองค์การมหาชน เพื่อทำหน้าที่สนับสนุนงานวิจัยและพัฒนามูลนิธิโครงการหลวง และในการพัฒนาพื้นที่สูงของประเทศไทยอย่างยั่งยืน การขยายผลความสำเร็จของโครงการหลวงให้เกิดประโยชน์อย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งเน้นการพัฒนาอาชีพ งานอนุรักษ์ฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและหลากหลายทางชีวภาพ รวมทั้งการอนุรักษ์ สืบทอดและพัฒนาต่อยอดภูมิปัญญาท้องถิ่นบนพื้นที่สูง เพื่อให้คุณภาพการบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนกลุ่มเป้าหมายและสอดคล้องกับกรอบการประเมินผลในด้านการตอบสนองความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์การมหาชน รวมไปถึงเป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีตามกรอบของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) จึงควรมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถาบัน และสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) โดยเน้นวาระแห่งชาติด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ เพื่อนำมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ สร้างความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบัน และเป็นการศึกษาแนวทางในการปรับปรุงการบริการของสถาบันให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของประชาชนต่อไป

## 2. กรอบคิดในการวิจัย (Research Framework)



การวิจัยครั้งนี้วัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) สำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ของเกษตรกรบนพื้นที่สูง และเพื่อทราบปัญหา ข้อจำกัด ข้อเสนอแนะ และนำเสนอแนวทางการในการปรับปรุงพัฒนาการบริหารจัดการและการบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน)

โดยกำหนดกรอบผู้ให้ข้อมูลสำคัญและกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 4 กลุ่มประกอบด้วย กลุ่มที่ 1 กลุ่มเกษตรกรบนพื้นที่สูงที่ได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ตามแนวทางโครงการหลวงในพื้นที่เป้าหมาย 38 พื้นที่ โดยพิจารณาตามระดับการพัฒนาของกลุ่มบ้าน A B C จำนวนไม่น้อยกว่า 400 คน (อ้างอิงจากตารางสำเร็จรูปของ ทาโร ยามาเน่ (Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95) กลุ่มที่ 2 กลุ่มเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์พัฒนาโครงการหลวง จำนวนไม่น้อยกว่า 22 คน กลุ่มที่ 3 เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานร่วมบูรณาการในพื้นที่ จำนวนไม่น้อยกว่า 80 คน กลุ่มที่ 4 ประชาชนผู้สนใจเข้าชม และผู้เข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ อุทยานหลวงราชพฤกษ์ จำนวนไม่น้อยกว่า 400 คน (อ้างอิงจากตารางสำเร็จรูปของ ทาโร ยามาเน่ (Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95) โดยขอบเขตของเนื้อหาประกอบด้วย 3 ส่วนคือ ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ส่วนที่ 2 ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ส่วนที่ 3 ความคาดหวัง/ความต้องการของผู้รับบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ส่วนที่ 4 ปัญหา ข้อจำกัด ข้อเสนอแนะ และนำเสนอแนวทางการในการปรับปรุงพัฒนาการบริหารจัดการและการบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) และใช้เครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลทั้งแบบสอบถามและการสัมภาษณ์กลุ่ม focus group รวมทั้งลงพื้นที่จริงสำรวจเพื่อศึกษาบริบทและกระบวนการดำเนินงาน ครอบคลุมพื้นที่ทั้ง 5 รูปแบบการบริหารจัดการประกอบด้วย 1) พื้นที่ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง 11 แห่งจากทั้งหมด 39 แห่ง 2) พื้นที่โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง 20 แห่งจากทั้งหมด 33 แห่ง 3) พื้นที่โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงเพื่อแก้ปัญหาพื้นที่เฉพาะ 4 แห่งจากทั้งหมด 11 แห่ง 4) พื้นที่โครงการรักษาน้ำเพื่อพระแม่ของแผ่นดิน 3 แห่ง จากทั้งหมด 11 แห่ง รวมพื้นที่ดำเนินการ 38 พื้นที่ 5) พื้นที่อุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่

### 3. ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และวิจัยเชิงสำรวจ เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม การสัมภาษณ์กลุ่ม focus group รวมทั้งลงพื้นที่จริงสำรวจเพื่อศึกษาบริบทและกระบวนการดำเนินงาน โดยแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากประชากรเป้าหมาย ผู้รับบริการเป็นแบบสอบถามวัดความพึงพอใจและความเชื่อมั่น โดยใช้เกณฑ์วัดแบบ Linker Scale แบ่งความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ ตามแนวคิดของ พิซิต ฤทธิจรรุญ (2547) และนำข้อมูลดังกล่าวมาประมวลผลโดยใช้โปรแกรมประยุกต์ทางสถิติ SPSS (Statistic Package for Social Science) และใช้การวิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แปลข้อมูลโดยนำเสนอในรูปแบบของตารางและคำบรรยาย โดยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาประมวลผลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยกำหนดคะแนนในแต่ละระดับ ดังนี้

ระดับคะแนน	ระดับความพึงพอใจ/ ความเชื่อมั่น	ร้อยละ
4.21 – 5.00	มีความพึงพอใจ/มีความเชื่อมั่นในระดับมากที่สุด	84.20 - 100
3.41 – 4.20	มีความพึงพอใจ/มีความเชื่อมั่นในระดับมาก	68.20 - 84
2.61 – 3.40	มีความพึงพอใจ/มีความเชื่อมั่นในระดับปานกลาง	52.20 - 68
1.81 – 2.60	มีความพึงพอใจ/มีความเชื่อมั่นในระดับน้อย	36.20 - 52
1.00 – 1.80	มีความพึงพอใจ/มีความเชื่อมั่นในระดับน้อยที่สุด	0 - 36

และนำข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์และสังเคราะห์ร่วมกับข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์เอกสาร การศึกษาภาคสนาม สัมภาษณ์เชิงลึก และจากการประชุมกลุ่ม และแบ่งกรอบการนำเสนอออกเป็น 4 ประเด็น คือ ประเด็นความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) และจุดเด่น ปัญหา อุปสรรคและแนวทางการพัฒนาการให้บริการ ประเด็นความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูงและจุดเด่น สิ่งที่ต้องพัฒนา และข้อเสนอแนะ ประเด็นความคาดหวัง/ความต้องการของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) และประเด็นความพึงพอใจของผู้รับบริการพื้นที่อุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่และจุดเด่น ปัญหา อุปสรรคและแนวทางการพัฒนาการให้บริการ

#### 4. สรุปผลวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ได้สรุปเนื้อหาออกเป็น 4 ประเด็นใหญ่ คือ 1) สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) 2) สรุปผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) 3) สรุปผลการสำรวจความคาดหวัง/ความต้องการของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) 4) สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) พื้นที่อุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีรายละเอียดดังนี้

##### 4.1 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานของ สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน)

4.1.1 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานของ สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ในภาพรวม ผลประเมินอยู่ในระดับ มากที่สุด เมื่อพิจารณาแยกตามพื้นที่โครงการ พบว่าพื้นที่ที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดคือ พื้นที่ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง รองลงมาคือโครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง พิจารณาแยกตามกลุ่มประชากร พบว่าคะแนนความพึงพอใจสูงสุดคือกลุ่มเจ้าหน้าที่ร่วมบูรณาการในพื้นที่ รองลงมาคือกลุ่มเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์พัฒนาโครงการหลวง และพิจารณาแยกตามประเด็นการบริการพบว่า บริการที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พิจารณาแยกตามระดับหมู่บ้าน A B และ C พบว่ากลุ่มที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดคือ กลุ่ม B และรองลงมาคือ A ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดแต่ละประเด็นดังนี้

1) ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดและส่งเสริม ความพึงพอใจของผู้รับบริการ สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดและส่งเสริม เก็บข้อมูลจากกลุ่มเกษตรกรบนพื้นที่สูง พบว่าผลประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด การบริการที่ได้คะแนนความพึงพอใจสูงสุดคือ การสนับสนุนการฝึกอบรม การศึกษาดูงานด้านอาชีพ รองลงมาคือ การส่งเสริมกิจกรรมชุมชนในการสร้างการมีส่วนร่วม ความเข้มแข็งของชุมชน (ผู้นำเกษตรกร กลุ่มเกษตรกร) และการอนุรักษ์วัฒนธรรมประเพณีและความพึงพอใจที่อยู่ในอันดับสุดท้ายของด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดและส่งเสริมคือ การประสานงานและสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ในการพัฒนาชุมชน เช่น ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านสิ่งแวดล้อม การบูรณาการ ฯลฯ เมื่อวิเคราะห์แบ่งกลุ่มตามหมู่บ้านพบว่า หมู่บ้าน B ได้คะแนนระดับความพึงพอใจสูงสุด

2) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ โดยเก็บข้อมูลจาก 3 กลุ่มคือ กลุ่มเกษตรกรบนพื้นที่สูง เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์พัฒนาโครงการหลวง และเจ้าหน้าที่ร่วมบูรณาการ พบว่า ผลประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด การบริการที่ได้คะแนนความพึงพอใจสูงสุดคือ มีการดำเนินงานและติดตามงานอย่างต่อเนื่อง เช่น ติดตามงานในพื้นที่ การประชุมคณะทำงานระดับศูนย์ ฯลฯ รองลงมาคือ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ และความพึงพอใจที่อยู่ในอันดับสุดท้ายคือ การดำเนินงานและกิจกรรม มีความสะดวก รวดเร็ว และมีระยะเวลาที่เหมาะสม และเมื่อวิเคราะห์แยกตามพื้นที่ พบว่าศูนย์พัฒนาโครงการหลวงได้คะแนนระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้วิเคราะห์แบ่งกลุ่มตามหมู่บ้านพบว่า หมู่บ้าน B ได้คะแนนระดับความพึงพอใจสูงสุด

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยเก็บข้อมูลจาก 3 กลุ่มคือ กลุ่มเกษตรกรบนพื้นที่สูง เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์พัฒนาโครงการหลวง เจ้าหน้าที่ร่วมบูรณาการ พบว่าผลประเมินความ พึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด การบริการที่ได้คะแนนความพึงพอใจสูงสุดคือ มีบุคลิกภาพดี พูดจาสุภาพ ใช้ภาษาที่เหมาะสม รองลงมาคือ มีการบริการด้วยรอยยิ้ม เป็นมิตร และอัธยาศัยดี และความพึงพอใจที่อยู่ในอันดับสุดท้ายคือ การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน และเมื่อวิเคราะห์แยกตามพื้นที่ พบว่าพื้นที่โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง ได้คะแนนระดับความพึงพอใจสูงสุด วิเคราะห์แบ่งกลุ่มตามหมู่บ้าน พบว่าหมู่บ้าน B ได้คะแนนระดับความพึงพอใจสูงสุด

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจของผู้รับบริการ สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เก็บข้อมูลจาก 3 กลุ่มคือ กลุ่มเกษตรกรบนพื้นที่สูง เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์พัฒนาโครงการหลวง เจ้าหน้าที่ร่วมบูรณาการ พบว่าผลประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด การบริการที่ได้คะแนนความพึงพอใจสูงสุดคือ มีการเผยแพร่องค์ความรู้ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่เข้าถึงง่าย รองลงมาคือ ช่องทางในการติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่มีความสะดวกและรวดเร็ว อาทิ โทรศัพท์ Line Facebook ฯลฯ และความพึงพอใจที่อยู่ในอันดับสุดท้ายคือ มีวัสดุอุปกรณ์ ที่สนับสนุนการจัดกิจกรรม หรือการเรียนรู้ที่เหมาะสม/ มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบการให้บริการข้อมูลสารสนเทศที่เหมาะสม เมื่อวิเคราะห์แยกตามพื้นที่ พบว่าศูนย์พัฒนาโครงการหลวง และโครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง ได้คะแนนระดับความพึงพอใจสูงสุด วิเคราะห์แบ่งกลุ่มตามหมู่บ้าน พบว่าหมู่บ้าน B ได้คะแนนระดับความพึงพอใจสูงสุด

5) ด้านนโยบายสำคัญในภาวะวิกฤต ความพึงพอใจของผู้รับบริการ สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ด้านนโยบายสำคัญในภาวะวิกฤต โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มเกษตรกรบนพื้นที่สูง พบว่าผลประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด การบริการที่ได้คะแนนความพึงพอใจสูงสุด คือ การให้ความช่วยเหลือแก่เกษตรกรในการพัฒนาแหล่งน้ำขนาดเล็ก เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาภัยแล้งของชุมชน รองลงมาคือ การสนับสนุนชุมชนป้องกันการแพร่ระบาดและบรรเทาผลกระทบจากโควิด-19 และความพึงพอใจที่อยู่ในอันดับสุดท้ายคือ การสร้างการรับรู้ การแจ้งและประชาสัมพันธ์ การระบอบของโรคโควิด-19 เมื่อวิเคราะห์แยกตามพื้นที่พบว่า ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง ได้คะแนนระดับความพึงพอใจสูงสุด วิเคราะห์แบ่งกลุ่มตามหมู่บ้าน พบว่าหมู่บ้าน B ได้คะแนนระดับความพึงพอใจสูงสุด

4.1.2 สรุปผลข้อคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่น ปัญหา อุปสรรคและแนวทางการพัฒนาการให้บริการของของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) จากการสำรวจจากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์กลุ่ม (Focus Group) สรุปได้ดังนี้

**1) จุดเด่นของการให้บริการที่ผู้รับบริการมีความประทับใจ** จากผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้ (1) กลุ่มเกษตรกรบนพื้นที่สูง ด้านบุคลากรมีความรู้ความสามารถมุ่งมั่นในการทำงานและบริการด้วยใจ ด้านการส่งเสริมอาชีพที่ช่วยเหลือชุมชนในหลากหลายรูปแบบ (2) กลุ่มเจ้าหน้าที่โครงการหลวง ด้านบุคลากรมีความรู้ความเข้าใจบริบทของพื้นที่ ด้านการทำงานแบบบูรณาการ (3) กลุ่มเจ้าหน้าที่ร่วมบูรณาการ ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนให้ความรู้และพัฒนาศักยภาพของเกษตรกร และด้านการทำงานแบบบูรณาการ

**2) ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน** จากผลการวิจัยพบปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

**กลุ่มเกษตรกรบนพื้นที่สูง** พบปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานใน 7 ประเด็นได้แก่ (1) กระบวนการบริหารจัดการบุคลากร (2) การรวมกลุ่มและการมีส่วนร่วมของกลุ่ม (3) กระบวนการพัฒนายังไม่ครอบคลุมกลุ่มเยาวชนพื้นที่ (4) ต้นทุนการผลิตทางการเกษตรที่สูงขึ้น (5) ปัญหาแหล่งน้ำ สภาพอากาศ ภัยธรรมชาติและโรคระบาด (6) ปัญหาด้านภาษาและวัฒนธรรม (7) ด้านการจัดสรรงบประมาณไม่เพียงพอต่อความต้องการในการพัฒนาชุมชน

**กลุ่มเจ้าหน้าที่โครงการหลวง** พบปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานใน 4 ประเด็นได้แก่ (1) ด้านกระบวนการบริหารจัดการบุคลากรให้เพียงพอต่อภาระงาน (2) ความหลากหลายและความแตกต่างทางวัฒนธรรม (3) ด้านโครงการพื้นฐาน การคมนาคมและการติดต่อสื่อสาร (4) ปัญหาความเข้าใจต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงาน

**กลุ่มเจ้าหน้าที่ร่วมบูรณาการ** พบปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานใน 3 ประเด็นได้แก่ (1) ปัญหาความหลากหลายและความสอดคล้องของความต้องการในพื้นที่ (2) การบริหารจัดการผลผลิต (3) ปัญหาเกี่ยวกับการทำงานร่วมกับหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ และข้อกฎหมายต่าง ๆ

**3) แนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ** จากผลการวิจัยกลุ่มเป้าหมายได้นำเสนอแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

**กลุ่มเกษตรกรบนพื้นที่สูง** เสนอแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ ได้แก่ (1) การบริหารจัดการบุคลากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (2) ด้านการสนับสนุนและ

การพัฒนาแบบครบวงจร (3) การพัฒนาด้านโครงการพื้นฐาน การสนับสนุนอุปกรณ์ และการติดต่อสื่อสาร และการจัดสรรงบประมาณที่เพียงพอ (4) การจัดหางบประมาณสนับสนุน

กลุ่มเจ้าหน้าที่โครงการหลวง เสนอแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ ได้แก่ (1) การสร้างความเข้าใจต่อบทบาทของ สวพส. และเจ้าหน้าที่ (2) การพัฒนาแนวทางการสร้างอาชีพ

กลุ่มเจ้าหน้าที่รวมบูรณาการ เสนอแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ ได้แก่ การพัฒนาองค์ความรู้และการนำเข้าเทคโนโลยีการผลิต

## 4.2 สรุปผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน)

4.2.1 ผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ในภาพรวม ผลประเมินอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาแยกตามพื้นที่โครงการ พบว่าพื้นที่ที่ได้รับความเชื่อมั่นสูงสุดคือ โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง วิเคราะห์แยกตามกลุ่มประชากร พบว่าคะแนนความเชื่อมั่นสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่รวมบูรณาการ และเมื่อวิเคราะห์แยกตามประเด็นการบริการพบว่า ความเชื่อมั่นที่ได้รับคะแนนสูงสุดคือ ด้านธรรมาภิบาล วิเคราะห์แยกตามระดับหมู่บ้าน A B และ C พบว่ากลุ่มที่ได้ความเชื่อมั่นสูงสุดคือ กลุ่ม B และรองลงมาคือ A ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดแต่ละประเด็นดังนี้

1) **ด้านธรรมาภิบาล** ระดับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ด้านธรรมาภิบาล ได้เก็บข้อมูลจาก 3 กลุ่มคือ กลุ่มเกษตรกรบนพื้นที่สูง และเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์พัฒนาโครงการหลวง เจ้าหน้าที่รวมบูรณาการในพื้นที่พบว่า ผลประเมินความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนความเชื่อมั่นสูงสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูงปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เรียกรับเงิน ไม่รับสินบน รองลงมาคือ ด้านสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูงเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ การจัดทำแผนงาน การจัดกิจกรรมและโครงการต่าง ๆ ฯลฯ และระดับคะแนนความเชื่อมั่นที่อยู่ในอันดับสุดท้ายของด้านธรรมาภิบาลคือ ด้านสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูงดำเนินงานสอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของชุมชน ก่อให้เกิดความคุ้มค่า และเมื่อเมื่อวิเคราะห์แยกตามพื้นที่ พบว่าพื้นที่โครงการรักษาน้ำเพื่อพระแม่ของแผ่นดิน ได้ระดับคะแนนความเชื่อมั่นสูงสุด วิเคราะห์แบ่งกลุ่มตามหมู่บ้าน พบว่าหมู่บ้าน A ได้ระดับคะแนนความเชื่อมั่นสูงสุด

2) **ด้านการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ** ระดับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ด้านการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้เก็บข้อมูลจาก 3 กลุ่มคือ กลุ่มเกษตรกรบนพื้นที่สูง เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์พัฒนาโครงการหลวง เจ้าหน้าที่รวมบูรณาการ พบว่าผลประเมินความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนความเชื่อมั่นสูงสุดคือ มีการส่งเสริมการดำเนินกิจกรรมด้านป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบร่วมกับชุมชน อาทิ การอบรมให้ความรู้เพื่อป้องกันการทุจริต รองลงมาคือ สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูงมีการแจ้งกฎ ระเบียบ นโยบายและมาตรการป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบให้ผู้รับบริการทราบ และระดับคะแนนความเชื่อมั่นที่อยู่ในอันดับสุดท้ายของด้านการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบคือ ประชาชนมีช่องทางการร้องเรียน และได้รับคำชี้แจง หรือการแก้ไขปัญหา กรณีมีการร้องเรียนเกี่ยวกับ

การปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้องเหมาะสมของเจ้าหน้าที่ และเมื่อวิเคราะห์แยกตามพื้นที่ พบว่าศูนย์พัฒนาโครงการหลวง และโครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง ได้ระดับคะแนนความเชื่อมั่นสูงสุด วิเคราะห์แบ่งกลุ่มตามหมู่บ้าน พบว่าหมู่บ้าน A ได้ระดับคะแนนความเชื่อมั่นสูงสุด

**4.2.2 สรุปจุดเด่น สิ่งที่ต้องพัฒนาและข้อเสนอแนะ ความเชื่อมั่นการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) จากการสำรวจจากแบบสอบถาม และการสัมภาษณ์กลุ่ม (Focus Group) สรุปได้ดังนี้**

**1) จุดเด่นของการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่** ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ซึ่งสามารถสรุปได้ 5 ประเด็น คือ การดำเนินงานที่ซื่อสัตย์ โปร่งใส และเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล มีแผนปฏิบัติงานและระบบการติดตามผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เป็นหน่วยงานที่เข้าถึงเข้าใจและให้ความสำคัญกับการพัฒนาที่สอดคล้องกับความต้องการของชุมชน บุคลากรให้ความสำคัญกับกระบวนการมีส่วนร่วม การคำนึงถึงชุมชนเป็นหลัก และการวางแผนและดำเนินงานในการป้องกันการทุจริต

**2) แนวทางพัฒนาของการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่** ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ซึ่งสามารถสรุปได้ 4 ประเด็น คือ การวางแผนด้านงบประมาณและการจัดซื้อ การชี้แจงรายละเอียดด้านงบประมาณ การติดตามผลการดำเนินงานหลังการปฏิบัติงาน และการเปิดเผยงบประมาณแก่เกษตรกร

**3) ข้อเสนอแนะของการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่** ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ซึ่งสามารถสรุปได้ 7 ประเด็น คือ การให้ความรู้ด้านกฎหมายและการป้องกันการทุจริต การเพิ่มงบประมาณในการพัฒนา การจัดตั้งคณะกรรมการชุมชน การเพิ่มช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร การเข้าถึงเกษตรกร การนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการพัฒนาระบบตรวจสอบ และการสื่อสารกับชุมชนและการชี้แจงด้านการดำเนินโครงการ

ตารางที่ 1 : แสดงผลความพึงพอใจของผู้รับบริการและความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ในภาพรวม

ประเด็น	กลุ่มเกษตรกรบนพื้นที่สูง		เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์พัฒนาโครงการหลวง		เจ้าหน้าที่ร่วมบูรณาการ		ภาพรวมความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.
	ความพึงพอใจ	ร้อยละ	ความพึงพอใจ	ร้อยละ	ความพึงพอใจ	ร้อยละ	ความพึงพอใจ	ร้อยละ
สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) แยกตามประเด็นการให้บริการ								
1. ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดและส่งเสริม	4.49	0.670					4.49	0.670
	มากที่สุด	89.80					มากที่สุด	89.80
2. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.48	0.675	4.62	0.493	4.56	0.568	4.55	0.579
	มากที่สุด	89.50	มากที่สุด	92.40	มากที่สุด	91.20	มากที่สุด	91.00
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.70	0.553	4.64	0.499	4.73	0.454	4.69	0.502
	มากที่สุด	93.95	มากที่สุด	92.80	มากที่สุด	94.60	มากที่สุด	93.80
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.43	0.696	4.49	0.535	4.46	0.592	4.46	0.608
	มากที่สุด	88.55	มากที่สุด	89.80	มากที่สุด	89.20	มากที่สุด	89.20
5. ด้านนโยบายสำคัญและการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤติ	4.31	0.773					4.31	0.773
	มากที่สุด	86.28					มากที่สุด	86.20
รวมความพึงพอใจ	4.48	0.673	4.58	0.509	4.58	0.538	4.55	0.573
	มากที่สุด	89.60	มากที่สุด	91.60	มากที่สุด	91.60	มากที่สุด	91.00
สรุปความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน)								
1. ด้านธรรมาภิบาล	4.72	0.491	4.66	0.488	4.74	0.458	4.71	0.479
	มากที่สุด	94.40	มากที่สุด	93.20	มากที่สุด	94.80	มากที่สุด	94.20
2. ด้านการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ	4.35	0.744	4.39	0.592	4.33	0.720	4.36	0.685
	มากที่สุด	87.00	มากที่สุด	87.80	มากที่สุด	86.60	มากที่สุด	87.20
รวมความเชื่อมั่น	4.54	0.617	4.53	0.540	4.54	0.589	4.54	0.582
	มากที่สุด	90.80	มากที่สุด	90.60	มากที่สุด	90.80	มากที่สุด	90.80
ผลรวมความพึงพอใจ ความเชื่อมั่น	4.51	0.645	4.56	0.524	4.56	0.563	4.55	0.578
	มากที่สุด	90.20	มากที่สุด	91.20	มากที่สุด	91.20	มากที่สุด	91.00

ตารางที่ 2 : แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการและความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) กลุ่มเกษตรกรบนพื้นที่สูง จำแนกตามพื้นที่รับผิดชอบ

ประเด็น	ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง		โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง		โครงการพัฒนาพื้นที่สูงเพื่อแก้ไขปัญหเฉพาะ		พื้นที่โครงการรักษน้ำเพื่อพระแม่ของแผ่นดิน		ภาพรวม	
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.
	ความพึงพอใจ	ร้อยละ	ความพึงพอใจ	ร้อยละ	ความพึงพอใจ	ร้อยละ	ความพึงพอใจ	ร้อยละ	ความพึงพอใจ	ร้อยละ
สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) แยกตามประเด็นการให้บริการ										
1. ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับบริการถ่ายทอดและส่งเสริม	4.58	0.613	4.36	0.735	4.53	0.655	4.49	0.678	4.49	0.670
	มากที่สุด	91.60	มากที่สุด	87.20	มากที่สุด	90.60	มากที่สุด	89.80	มากที่สุด	89.80
2. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.52	0.614	4.37	0.703	4.47	0.603	4.54	0.781	4.48	0.675
	มากที่สุด	90.40	มากที่สุด	87.40	มากที่สุด	89.40	มากที่สุด	90.80	มากที่สุด	89.60
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.73	0.512	4.62	0.586	4.68	0.545	4.76	0.569	4.70	0.553
	มากที่สุด	94.60	มากที่สุด	92.40	มากที่สุด	93.60	มากที่สุด	95.20	มากที่สุด	94.00
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.49	0.650	4.39	0.705	4.45	0.626	4.38	0.805	4.43	0.696
	มากที่สุด	89.80	มากที่สุด	87.80	มากที่สุด	89.00	มากที่สุด	87.60	มากที่สุด	88.60
5. ด้านนโยบายสำคัญในภาวะวิกฤต	4.43	0.657	4.30	0.724	4.19	0.919	4.34	0.790	4.31	0.773
	มากที่สุด	88.60	มากที่สุด	86.00	มาก	83.73	มากที่สุด	86.80	มากที่สุด	86.20
รวมความพึงพอใจ	4.55	0.609	4.41	0.691	4.46	0.670	4.50	0.725	4.48	0.673
	มากที่สุด	91.00	มากที่สุด	88.20	มากที่สุด	89.20	มากที่สุด	90.00	มากที่สุด	89.60
สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) แยกตามประเด็นการให้บริการ										
1. ด้านธรรมาภิบาล	4.62	0.561	4.77	0.452	4.70	0.460	4.79	0.491	4.71	0.491
	มากที่สุด	92.40	มากที่สุด	95.40	มากที่สุด	94.00	มากที่สุด	95.80	มากที่สุด	94.20
2. ด้านการป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบ	4.34	0.734	4.52	0.737	4.17	0.762	4.38	0.743	4.36	0.744
	มากที่สุด	86.80	มากที่สุด	90.40	มาก	83.40	มากที่สุด	87.60	มากที่สุด	87.20
รวมความเชื่อมั่น	4.48	0.648	4.65	0.594	4.44	0.611	4.59	0.617	4.54	0.617
	มากที่สุด	89.60	มากที่สุด	93.00	มากที่สุด	88.80	มากที่สุด	91.80	มากที่สุด	90.80
ผลรวมความพึงพอใจ ความเชื่อมั่น	4.52	0.672	4.53	0.714	4.45	0.716	4.55	0.734	4.51	0.709
	มากที่สุด	90.40	มากที่สุด	90.60	มากที่สุด	89.00	มากที่สุด	91.00	มากที่สุด	90.20

ตารางที่ 3 : แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการและความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) กลุ่มเกษตรกรบนพื้นที่สูง จำแนกตามระดับหมู่บ้าน A B C

ประเด็นการให้บริการ	หมู่บ้าน A		หมู่บ้าน B		ภาพรวมความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.
	ความพึงพอใจ	ร้อยละ	ความพึงพอใจ	ร้อยละ	ความพึงพอใจ	ร้อยละ
สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) แยกตามประเด็นการให้บริการ						
1. ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดและส่งเสริม	4.30	0.74	4.48	0.71	4.39	0.73
	มากที่สุด	86.00	มากที่สุด	89.60	มากที่สุด	87.80
2. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.31	0.71	4.49	0.69	4.40	0.70
	มากที่สุด	86.20	มากที่สุด	89.80	มากที่สุด	88.00
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.59	0.61	4.71	0.52	4.65	0.56
	มากที่สุด	91.80	มากที่สุด	94.20	มากที่สุด	93.00
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.36	0.69	4.67	0.72	4.52	0.71
	มากที่สุด	87.20	มากที่สุด	93.40	มากที่สุด	90.40
5. ด้านนโยบายสำคัญในภาวะวิกฤต	4.19	0.74	4.32	0.77	4.26	0.75
	มาก	83.80	มากที่สุด	86.40	มากที่สุด	85.20
รวมความพึงพอใจ	4.36	0.70	4.56	0.67	4.46	0.68
	มากที่สุด	87.20	มากที่สุด	91.20	มากที่สุด	89.20
สรุปความเชื่อมั่นของผู้รับบริการสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) แยกตามประเด็นการให้บริการ						
1. ด้านธรรมาภิบาล	4.54	0.62	4.57	0.66	4.56	0.64
	มากที่สุด	90.80	มากที่สุด	91.40	มากที่สุด	91.20
2. ด้านการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ	4.19	0.742	4.32	0.768	4.26	0.755
	มาก	83.80	มากที่สุด	86.40	มากที่สุด	85.20
รวมความเชื่อมั่น	4.37	0.68	4.45	0.71	4.41	0.70
	มากที่สุด	87.40	มากที่สุด	89.00	มากที่สุด	88.20
ผลรวมความพึงพอใจ ความเชื่อมั่น	4.37	0.68	4.45	0.71	4.41	0.70
	มากที่สุด	87.40	มากที่สุด	89.00	มากที่สุด	88.20

#### 4.3 สรุปผลการสำรวจความคาดหวัง/ความต้องการของผู้รับบริการ สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน)

4.3.1 ผลการสำรวจความคาดหวัง/ความต้องการต่อการดำเนินงานของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ในภาพรวม ผลประเมินอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาแยกตามพื้นที่โครงการ พบว่าพื้นที่ที่ได้รับคาดหวัง/ความต้องการสูงสุดคือ ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง วิเคราะห์แยกตามกลุ่มประชากร พบว่าคะแนนคาดหวัง/ความต้องการสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ร่วมบูรณาการ และเมื่อวิเคราะห์แยกตามประเด็นการบริการพบว่า คาดหวัง/ความต้องการที่ได้รับคะแนนสูงสุดคือ ด้านธรรมาภิบาล วิเคราะห์แยกตามระดับหมู่บ้าน A B และ C พบว่ากลุ่มที่ได้คาดหวัง/ความต้องการสูงสุดคือ กลุ่ม B และรองลงมาคือ A ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดแยกตามพื้นที่ ดังนี้

1) **พื้นที่ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง** ผลประเมินคาดหวัง/ความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด หัวข้อย่อยที่ได้คะแนนสูงสุดคือ สวพส. เปิดโอกาสให้เกษตรกร/ประชาชนมีส่วนร่วมในการวางแผนการดำเนินงานพัฒนาชุมชน และคะแนนคาดหวัง/ความต้องการอันดับสุดท้ายพื้นที่ศูนย์พัฒนาโครงการหลวงคือ สวพส. มีการแจ้งข่าวสาร ข้อมูลต่าง ๆ หลากหลายช่องทางอย่างสม่ำเสมอ

2) **พื้นที่โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง** ผลประเมินความคาดหวัง/ความต้องการ อยู่ในระดับมากที่สุด และหัวข้อย่อยที่ได้คะแนนสูงสุดคือ สวพส. เปิดโอกาสให้เกษตรกร/ประชาชนมีส่วนร่วมในการวางแผนการดำเนินงานพัฒนาชุมชน และคะแนนความคาดหวัง/ความต้องการอันดับสุดท้ายพื้นที่โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงคือ สวพส. มีการติดตามผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาอุปสรรคและประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

3) **พื้นที่โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงเพื่อแก้ปัญหาพื้นที่เฉพาะ** ผลประเมินความคาดหวัง/ความต้องการ อยู่ในระดับมากที่สุด และหัวข้อย่อยที่ได้คะแนนสูงสุดคือ สวพส. มีองค์ความรู้และงานวิจัยใหม่สำหรับถ่ายทอดให้เกษตรกรเพื่อแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างต่อเนื่อง และคะแนนความคาดหวัง/ความต้องการ อันดับสุดท้ายพื้นที่โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงเพื่อแก้ปัญหาพื้นที่เฉพาะคือ สวพส. มีการติดตามผลการดำเนินงาน การแก้ไขปัญหาอุปสรรคและประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

4) **พื้นที่โครงการรักษาน้ำเพื่อพระแม่ของแผ่นดิน** ผลประเมินความคาดหวัง/ความต้องการ อยู่ในระดับมากที่สุด และหัวข้อย่อยที่ได้คะแนนสูงสุดคือ สวพส. มีองค์ความรู้และงานวิจัยใหม่สำหรับถ่ายทอดให้เกษตรกรเพื่อแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างต่อเนื่อง และคะแนนความคาดหวัง/ความต้องการ อันดับสุดท้ายในพื้นที่โครงการรักษาน้ำเพื่อพระแม่ของแผ่นดินคือ สวพส. มีการติดตามผลการดำเนินงาน การแก้ไขปัญหาอุปสรรคและประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

4.3.2 สรุปประเด็นความคาดหวัง/ความต้องการต่อการดำเนินงานของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) จากการสำรวจจากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์กลุ่ม (Focus Group) สามารถสรุปประเด็นได้ 7 ประเด็น คือ การพัฒนาต่อยอดและการถ่ายทอดองค์ความรู้ของบุคลากร การถ่ายทอดความรู้และพัฒนาศักยภาพกลุ่มเป้าหมายในการพัฒนา การส่งเสริมความเข้มแข็งและการพัฒนาชุมชนในหลากหลายมิติ การส่งเสริมกระบวนการผลิตการเกษตรทั้งระบบตั้งแต่ต้นน้ำ กลางน้ำ ปลายน้ำ การบูรณาการความร่วมมือในการทำงานกับทุกภาคส่วน การปรับปรุงสาธารณูปโภคพื้นฐานด้านการอุปโภคบริโภคและสนับสนุนอุปกรณ์การเกษตร และการวางแผนรับมือกับปัญหาและวิกฤตในอนาคต

**4.4 สรุปผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ พื้นที่อุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่** ในภาพรวม ผลประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยแบ่งผลการวิเคราะห์ออกเป็น 2 กลุ่มคือ กลุ่มประชาชนผู้สนใจเข้าชม และผู้เข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ อุทยานหลวงราชพฤกษ์ แบ่งการนำเสนอออกเป็น 3 ส่วนคือ

**4.4.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ กลุ่มประชาชนทั่วไปและผู้เข้าชม พื้นที่อุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่** พบว่าผลประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านสภาพแวดล้อมและความปลอดภัย และหัวข้อย่อยที่ได้คะแนนสูงสุดคือ สวนสะอาด ร่มรื่น เหมาะแก่การท่องเที่ยว พักผ่อน และออกกำลังกาย รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และหัวข้อย่อยที่ได้คะแนนสูงสุดคือ การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน มีการบริการด้วยรอยยิ้ม เป็นมิตร และอัธยาศัยดี มีบุคลิกภาพดี พุดจาสุภาพ ใช้ภาษาที่เหมาะสม และความพึงพอใจที่อยู่ในอันดับสุดท้ายคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หัวข้อย่อยคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ช่องทางการรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น โทรศัพท์สายตรง และมีระบบสารสนเทศเพื่อเพิ่มความสะดวกในการให้บริการ อาทิ ให้บริการสัญญาณอินเทอร์เน็ต QR Code บนป้ายพรรณไม้ สรุปผลการวิเคราะห์ในประเด็นการให้บริการในรายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

**1) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ** พบว่าผลประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด การบริการที่ได้คะแนนความพึงพอใจสูงสุดคือ การติดต่อประสานงาน และการขอรับบริการ สะดวกและรวดเร็ว รองลงมาคือ มีกระบวนการแจ้งขั้นตอนให้ผู้ใช้บริการทราบอย่างชัดเจน การให้บริการมีความเสมอภาค เป็นไปตามลำดับ ก่อน-หลัง และความพึงพอใจที่อยู่ในอันดับสุดท้ายคือ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างเป็นระบบ และทั่วถึง

**2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** พบว่าผลประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด การบริการที่ได้คะแนนความพึงพอใจสูงสุดคือ การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน รองลงมาคือ มีบุคลิกภาพดี พุดจาสุภาพ ใช้ภาษาที่เหมาะสม มีการบริการด้วยรอยยิ้ม เป็นมิตรและอัธยาศัยดี และความพึงพอใจที่อยู่ในอันดับสุดท้ายคือ การดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ

**3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่าผลประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด การบริการที่ได้คะแนนความพึงพอใจสูงสุดคือ ลานจอดรถมีความเพียงพอและกว้างขวางสำหรับผู้รับบริการ รองลงมาคือ มีพื้นที่สำหรับใช้ประโยชน์หรือจัดกิจกรรมได้หลากหลาย และความพึงพอใจที่อยู่ในอันดับสุดท้ายคือ ช่องทางการรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น โทรศัพท์สายตรง และมีระบบสารสนเทศเพื่อเพิ่มความสะดวกในการให้บริการ อาทิ ให้บริการสัญญาณอินเทอร์เน็ต QR Code บนป้ายพรรณไม้

**4) ด้านสภาพแวดล้อมและความปลอดภัย** พบว่าผลประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด การบริการที่ได้คะแนนความพึงพอใจสูงสุดคือ สวนสะอาด ร่มรื่น เหมาะแก่การท่องเที่ยว พักผ่อน และออกกำลังกาย รองลงมาคือ การจัดสวนมีความสวยงาม ไม้ดอกไม้ประดับมีความหลากหลาย มีจุดถ่ายรูป และความพึงพอใจที่อยู่ในอันดับสุดท้ายคือ มีสิ่งปลูกสร้างที่เป็นเอกลักษณ์ ดึงดูดความสนใจ

**4.4.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ กลุ่มผู้เข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ พื้นที่อุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่** พบว่าผลประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และหัวข้อย่อยที่ได้คะแนนสูงสุดคือ มีบุคลิกภาพดี พุดจาสุภาพ ใช้ภาษาที่เหมาะสม รองลงมาคือ ด้านสภาพแวดล้อมและความปลอดภัย และหัวข้อย่อยที่ได้คะแนนสูงสุด

คือ การจัดสวนมีความสวยงาม ไม้ดอกไม้ประดับมีความหลากหลาย มีจุดถ่ายรูป และความพึงพอใจที่อยู่ในอันดับสุดท้ายคือ ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม หัวข้อย่อยคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ องค์ความรู้ที่ถ่ายทอดมีเนื้อหาครอบคลุม น่าสนใจ ตรงตามความต้องการ สรุปผลการวิเคราะห์ในประเด็นการให้บริการในรายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

1) **ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดและส่งเสริม** พบว่าผลประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด การบริการที่ได้คะแนนความพึงพอใจสูงสุดคือ รูปแบบการสื่อสารและการนำเสนอองค์ความรู้มีความเหมาะสม รองลงมาคือ การเรียงลำดับเนื้อหาองค์ความรู้ และการถ่ายทอด ง่ายต่อความเข้าใจ และความพึงพอใจที่อยู่ในอันดับสุดท้ายคือ องค์ความรู้ที่ถ่ายทอดมีเนื้อหาครอบคลุม น่าสนใจ ตรงตามความต้องการ

2) **ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ** พบว่าผลประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด การบริการที่ได้คะแนนความพึงพอใจสูงสุดคือ มีการชี้แจงรายละเอียด ขั้นตอนในการร่วมฝึกอบรม/ฐานการเรียนรู้อย่างชัดเจน รองลงมาคือ รูปแบบของกิจกรรมฝึกอบรม/ฐานการเรียนรู้ มีความเหมาะสม และความพึงพอใจที่อยู่ในอันดับสุดท้ายคือ ระยะเวลาในการดำเนินการฝึกอบรม/ฐานการเรียนรู้มีความเหมาะสม

3) **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** พบว่าผลประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด การบริการที่ได้คะแนนความพึงพอใจสูงสุดคือ มีบุคลิกภาพดี พุดจาสุภาพ ใช้ภาษาที่เหมาะสม รองลงมาคือ มีการบริการด้วยรอยยิ้ม เป็นมิตร และอัธยาศัยดี และความพึงพอใจที่อยู่ในอันดับสุดท้ายคือ การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน

4) **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่าผลประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด การบริการที่ได้คะแนนความพึงพอใจสูงสุดคือ ฐานการเรียนรู้/สถานที่ในการฝึกอบรม มีความสะอาด ปลอดภัย สามารถรองรับผู้เข้ารับการเรียนรู้ได้อย่างเหมาะสม รองลงมาคือ ฐานการเรียนรู้/สถานที่ในการฝึกอบรม มีความเหมาะสมต่อกิจกรรมการเรียนรู้ และความพึงพอใจที่อยู่ในอันดับสุดท้ายคือ อุปกรณ์ใสต วัสดุ เอกสารประกอบการเรียนรู้ มีความเหมาะสมกับการฝึกอบรม

5) **ด้านสภาพแวดล้อมและความปลอดภัย** พบว่าผลประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด การบริการที่ได้คะแนนความพึงพอใจสูงสุดคือ การจัดสวนมีความสวยงาม ไม้ดอกไม้ประดับมีความหลากหลาย มีจุดถ่ายรูป รองลงมาคือ สวนสะอาด ร่มรื่น เหมาะแก่การท่องเที่ยว พักผ่อน และออกกำลังกาย และความพึงพอใจที่อยู่ในอันดับสุดท้ายคือ มีสิ่งปลูกสร้างที่เป็นเอกลักษณ์ ดึงดูดความสนใจ

**4.4.3 สรุปผลข้อคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่น ปัญหา อุปสรรคและแนวทางการพัฒนารวมทั้งความคาดหวังและความต้องการการให้บริการอุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่** เป็นการนำเสนอจากการวิเคราะห์จากแบบสอบถามที่มาจาก 2 ส่วนคือ กลุ่มผู้เข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้อุทยานหลวงราชพฤกษ์ และกลุ่มประชาชนผู้เข้าชมอุทยานหลวงราชพฤกษ์ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) **จุดเด่นและสิ่งประทับใจในการบริการ** จากการสังเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ผู้เข้ามาใช้บริการพบว่า สิ่งที่น่าสนใจและเป็นจุดเด่นของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ มีหลายด้าน อาทิ การจัดภูมิทัศน์ (Landscape) ที่มีความโดดเด่นสวยงามที่เหมาะสมลงตัว สถาปัตยกรรมงดงามมีอัตลักษณ์ พื้นที่การเรียนรู้มีความหลากหลายและความสวยงาม การจัดพื้นที่บริการที่พร้อมบริการ สะดวก สะอาดการถ่ายทอดความรู้ของวิทยากร

2) **หลักสูตร จุดเด่นและความประทับใจ** จากการสังเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ผู้เข้ามาใช้บริการพบว่า ผู้เข้าร่วมกิจกรรมเห็นว่าอุทยานหลวงราชพฤกษ์มีจุดเด่นและสิ่งที่น่าสนใจในการจัดกิจกรรมในหลายๆ ด้านดังนี้ ความหลากหลายของหลักสูตร ความรู้ความเชี่ยวชาญวิทยากร ความพร้อมของเครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ ความเหมาะสมของระยะเวลาในการอบรม และความหลากหลายของแหล่งเรียนรู้

3) **สิ่งที่ต้องการพัฒนาและปรับปรุง** จากการสังเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ผู้เข้ามาใช้บริการพบว่า สิ่งที่อุทยานหลวงราชพฤกษ์ต้องพัฒนาและปรับปรุง อาทิ ความพร้อมของระบบการขนส่ง ระบบ Application เพื่อการพัฒนาการบริการในหลากหลายรูปแบบ รูปแบบกิจกรรมที่หลากหลายต่อเนื่อง ระบบป้ายสัญลักษณ์สื่อสารชัดเจน และเพิ่มพื้นที่บริการให้สะดวกและเพียงพอ การจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่ตอบสนองและสอดคล้องชีวิตวิถีใหม่ (New Normal)

4) **ความคาดหวังและความต้องการ** จากการสังเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ผู้เข้ามาใช้บริการพบว่า ผู้เข้ารับบริการมีความคาดหวังและความต้องการให้อุทยานหลวงราชพฤกษ์ปรับปรุงพัฒนาและต่อยอดการดำเนินงานในมิติต่าง ๆ ที่หลากหลาย ประกอบด้วย การบริหารจัดการพื้นที่เพื่อเกิดประโยชน์สูงสุด การพัฒนาเพื่อนำไปสู่การเป็น HUB เชื่อมโยงการท่องเที่ยว พัฒนาต่อยอดกิจกรรมในรูปแบบ Edutainment ขีดกลางความร่วมมือระดับชาติและนานาชาติเพื่อพัฒนามิติต่างๆ ปรับปรุงภูมิทัศน์และพื้นที่การเรียนรู้ที่สอดคล้องกับบริบทการเปลี่ยนแปลง นำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการ การให้ความสำคัญกับพื้นที่และการมีส่วนร่วมของชุมชน และค่าบริการที่เหมาะสมและคุ้มค่า

ตารางที่ 4 : แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ อุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่  
ในภาพรวม

ประเด็น	ประชาชนผู้เข้าชม		ผู้เข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้		ภาพรวมความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.
	ความพึงพอใจ	ร้อยละ	ความพึงพอใจ	ร้อยละ	ความพึงพอใจ	ร้อยละ
ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม			4.41	0.707	4.41	0.707
			มากที่สุด	88.20	มากที่สุด	88.20
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.41	0.689	4.42	0.696	4.42	0.723
	มากที่สุด	88.20	มากที่สุด	88.40	มากที่สุด	88.40
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.59	0.602	4.70	0.553	4.65	0.578
	มากที่สุด	91.80	มากที่สุด	94.00	มากที่สุด	93.00
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.50	0.669	4.56	0.629	4.53	0.649
	มากที่สุด	90.00	มากที่สุด	91.20	มากที่สุด	90.60
ด้านสภาพแวดล้อมและความปลอดภัย	4.62	0.599	4.63	0.626	4.56	0.664
	มากที่สุด	92.40	มากที่สุด	92.60	มากที่สุด	92.60
ภาพรวมทั้ง 5 ด้าน	4.53	0.640	4.54	0.642	4.54	0.641
	มากที่สุด	90.60	มากที่สุด	90.80	มากที่สุด	90.80

## 5. อภิปรายผล

อภิปรายผลในการวิจัยครั้งนี้นำเสนอการอภิปรายผล เพื่อนำไปสู่การนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาการดำเนินงานของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ใน 2 ส่วนดังนี้

**5.1 อภิปรายความสอดคล้องเครื่องมือและยุทธศาสตร์** เป็นการอภิปรายผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการความเชื่อมั่น ความคาดหวังและความต้องการ ต่อการดำเนินงานของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) เพื่อวิเคราะห์ความสอดคล้องของผลที่ได้จาก 2 เครื่องมือคือ จากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ และวิเคราะห์ความสอดคล้องในยุทธศาสตร์การพัฒนา แบ่งออกเป็น 5 ประเด็นดังนี้

**1) ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดและส่งเสริม** พบว่า ผลประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด การบริการที่ได้คะแนนความพึงพอใจสูงสุดคือ การสนับสนุนการฝึกอบรม การศึกษาดูงานด้านอาชีพ รองลงมาคือ การส่งเสริมกิจกรรมชุมชนในการสร้างการมีส่วนร่วม ความเข้มแข็งของชุมชน (ผู้นำเกษตรกร กลุ่มเกษตรกร) และการอนุรักษ์วัฒนธรรมประเพณีและความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับข้อสรุปผลข้อคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการที่ผู้รับบริการมีความประทับใจด้านการส่งเสริมและสนับสนุนให้ความรู้และพัฒนาศักยภาพของเกษตรกร มีกระบวนการถ่ายทอดองค์ความรู้อย่างต่อเนื่องและหลากหลายมิติ ด้านการส่งเสริมอาชีพที่ช่วยเหลือชุมชนในหลากหลายรูปแบบ และสอดคล้องกับแผนปฏิบัติการด้านการพัฒนาพื้นที่สูงอย่างยั่งยืน ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566–2570) ในยุทธศาสตร์ที่ 2 วิจัยและพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมบนพื้นที่สูง อยู่ในอันดับสุดท้ายของด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดและส่งเสริมคือ การประสานงานและสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ในการพัฒนาชุมชน เช่น ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านสิ่งแวดล้อม การบูรณาการ ฯลฯ ซึ่งสอดคล้องกับข้อสรุปผลข้อคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน ที่เกี่ยวกับการทำงานร่วมกับหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ และข้อกฎหมายต่าง ๆ และสอดคล้องกับแผนปฏิบัติการด้านการพัฒนาพื้นที่สูงอย่างยั่งยืน ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566–2570) ในยุทธศาสตร์ที่ 6 สร้างกลไกความร่วมมือ และยกระดับแผนบูรณาการ

**2) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ** พบว่า ผลประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด การบริการที่ได้คะแนนความพึงพอใจสูงสุดคือ มีการดำเนินงานและติดตามงานอย่างต่อเนื่อง เช่น ติดตามงานในพื้นที่ การประชุมคณะทำงานระดับศูนย์ ฯลฯ รองลงมาคือ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับข้อสรุปผลข้อคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการที่ผู้รับบริการมีความประทับใจ ด้านบุคลากรมีความรู้ความสามารถ มุ่งมั่นในการทำงาน และบริการด้วยใจ เจ้าหน้าที่มีความจริงใจในการบริการ อธิบายดี มีบริการที่เป็นมิตร บริการด้วยรอยยิ้ม มีความมุ่งมั่นและทุ่มเทในการทำงาน เข้าถึงง่าย ติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่องทุกมิติ ต่าง ๆ และสอดคล้องกับแผนปฏิบัติการด้านการพัฒนาพื้นที่สูงอย่างยั่งยืน ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566–2570) ยุทธศาสตร์ที่ 7 การบริหารจัดการองค์กรสู่องค์กรดิจิทัล และกลยุทธ์ที่ 3 การพัฒนาและบริหารองค์กรในแผนการวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง ระยะ 8 ปี (พ.ศ. 2563-2570) สำหรับความพึงพอใจที่อยู่ในอันดับสุดท้ายคือ การดำเนินงานและกิจกรรม มีความสะดวก รวดเร็ว และมีระยะเวลาที่เหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับข้อสรุปผลข้อคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน ปัญหาของกระบวนการบริหารจัดการบุคลากร เช่น การสับเปลี่ยนเจ้าหน้าที่บ่อยและขาดความต่อเนื่องของงาน ภาระงานและจำนวนเจ้าหน้าที่ไม่สัมพันธ์กัน ภาระงานของเจ้าหน้าที่ สวพส. ในพื้นที่มีมากเกินไป เมื่อเทียบกับจำนวนเจ้าหน้าที่ของ สวพส. ที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ ส่งผลให้เกิดการดำเนินงานที่ล่าช้าได้ การขาดความรู้เฉพาะ

ทางของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ที่ไม่มีความรู้เฉพาะทาง เช่น ความรู้เกี่ยวกับศัตรูพืช ทำให้ไม่สามารถแก้ไข  
ปัญหาได้อย่างทันท่วงที หรือไม่สามารถถ่ายทอดความรู้ในเชิงปฏิบัติจริงได้ดี

**3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** พบว่าผลประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด การ  
บริการที่ได้คะแนนความพึงพอใจสูงสุดคือ **มีบุคลากรที่ดี พูดจาสุภาพ ใช้ภาษาที่เหมาะสม** รองลงมาคือ  
มีการบริการด้วยรอยยิ้ม เป็นมิตร และอัธยาศัยดี และความพึงพอใจที่อยู่ในอันดับสุดท้ายคือ **การแต่งกาย  
สุภาพเรียบร้อย เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน** ซึ่งสอดคล้องกับข้อสรุปผลข้อคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของ  
การให้บริการที่ผู้รับบริการมีความประทับใจ ด้านบุคลากรมีความรู้ความสามารถ มุ่งมั่นในการทำงานและ  
บริการด้วยใจ เจ้าหน้าที่ที่มีความจริงใจในการบริการ อัธยาศัยดี มีบริการที่เป็นมิตร บริการด้วยรอยยิ้ม มี  
ความมุ่งมั่นและการทุ่มเทในการทำงาน เข้าถึงง่าย ติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่องทุกมิติ มีความ  
กระตือรือร้นในการปฏิบัติงานและมีความรับผิดชอบ เข้าถึงทุกพื้นที่ มีความโปร่งใส รวมทั้งเป็นผู้ที่มี  
ความรู้ความสามารถ มีความเข้าใจในกระบวนการทำงานและบริบท ปัญหา ความต้องการของพื้นที่  
สามารถถ่ายทอดความรู้ ให้คำแนะนำ เป็นที่ปรึกษาเป็นอย่างดี และสอดคล้องกับแผนการวิจัยและพัฒนา  
พื้นที่สูง ระยะ 8 ปี (พ.ศ. 2563 -2570 ) กลยุทธ์ที่ 3 การพัฒนาและบริหารองค์กรในการพัฒนาบุคลากร  
มีความรู้ ทักษะที่หลากหลายมิติ และปรับใช้ระบบดิจิทัล และการบูรณาการการทำงานกับทุกภาคส่วนที่  
เกี่ยวข้อง เพื่อส่งเสริมค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กรสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

**4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่าผลประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด การ  
บริการที่ได้คะแนนความพึงพอใจสูงสุดคือ มีการเผยแพร่องค์ความรู้ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่  
เข้าถึงง่าย รองลงมาคือ ช่องทางในการติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ที่มีความสะดวกและรวดเร็ว อาทิ  
โทรศัพท์ Line Facebook ฯลฯ และความพึงพอใจที่อยู่ในอันดับสุดท้าย คือ มีวัสดุอุปกรณ์ ที่สนับสนุน  
การจัดกิจกรรม หรือการเรียนรู้ที่เหมาะสม/ มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบการให้บริการข้อมูลสารสนเทศที่  
เหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับข้อสรุปผลข้อคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการที่ผู้รับบริการมีความ  
ประทับใจ ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนให้ความรู้และพัฒนาศักยภาพของเกษตรกร มีกระบวนการ  
ถ่ายทอดองค์ความรู้อย่างต่อเนื่องและหลากหลายมิติ ทั้งองค์ความรู้ด้านการส่งเสริมการผลิตการเกษตรทั้ง  
กระบวนการตั้งแต่ผลิตจนถึงการตลาด การพัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชน การอนุรักษ์วัฒนธรรมประเพณีและ  
สิ่งแวดล้อม พัฒนาองค์ความรู้ เทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์ เกษตรกรสามารถประยุกต์ใช้ได้จริง  
สร้างเครือข่ายการเรียนรู้ และความเข้มแข็งของเกษตรกร ผู้นำชุมชน กลุ่มเยาวชนอย่างต่อเนื่อง มีรูปแบบ  
การส่งเสริมในหลากหลายรูปแบบทั้งให้คำปรึกษา แนะนำ อบรมให้ความรู้ ศึกษาดูงาน และสอดคล้องกับ  
แผนการวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง ระยะ 8 ปี (พ.ศ. 2563 -2570) แนวทางเพิ่มประสิทธิภาพบริหารจัดการ  
ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล โดยการพัฒนาแพลตฟอร์มข้อมูลที่เอื้อต่อการบริหารจัดการ และพัฒนาระบบ  
สารสนเทศเชิงกลยุทธ์สนับสนุนการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานรวมทั้งการสร้างความปลอดภัย  
ด้านไซเบอร์และรองรับการเชื่อมโยงภาคีเครือข่าย พัฒนาการให้มีความรู้ มีขีดสมรรถนะสูง มีคุณภาพการ  
บริหารจัดการตามแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐ 4.0 และสอดคล้องกับแผนปฏิบัติการด้านการพัฒนา  
พื้นที่สูงอย่างยั่งยืน ระยะ 5 ปี (พ.ศ.2566 – 2570) ยุทธศาสตร์ที่ 3 พัฒนาระบบการเรียนรู้ ด้วย  
เทคโนโลยีและนวัตกรรมที่ทันสมัย มุ่งพัฒนาระบบการเรียนรู้การพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง  
เพื่อให้กลุ่มบ้านบนพื้นที่สูง และประชาชนทั่วไปสามารถเข้าถึงองค์ความรู้ได้อย่างทั่วถึงและตรงตามความ  
ต้องการ ด้วยระบบการจัดการความรู้ผ่านระบบเครือข่ายและเทคโนโลยีดิจิทัล รวมทั้งการยกระดับ  
อุทยานหลวงราชพฤกษ์ และเสริมสร้างศักยภาพศูนย์การเรียนรู้และกลุ่มบ้านในพื้นที่พัฒนาพื้นที่สูงแบบ

โครงการหลวงให้เป็นแหล่งเรียนรู้ที่ได้มาตรฐาน และเชื่อมโยงเป็นเครือข่ายการจัดการเรียนรู้กับโครงการหลวง

**5) ด้านนโยบายสำคัญในภาวะวิกฤติ** พบว่าผลประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด การบริการที่ได้คะแนนความพึงพอใจสูงสุดคือ การให้ความช่วยเหลือแก่เกษตรกรในการพัฒนาแหล่งน้ำขนาดเล็ก เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาภัยแล้งของชุมชน รองลงมาคือ การสนับสนุนชุมชนป้องกันการแพร่ระบาดและบรรเทาผลกระทบจากโรคโควิด-19 และความพึงพอใจที่อยู่ในอันดับสุดท้ายคือ การสร้างการรับรู้ การแจ้งและประชาสัมพันธ์ การระบอบของโรคโควิด-19 ซึ่งสอดคล้องกับข้อสรุปผลข้อคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการที่ผู้รับบริการมีความประทับใจด้านการส่งเสริมอาชีพที่ช่วยเหลือชุมชนในหลากหลายรูปแบบ สถาบันวิจัยพัฒนาและส่งเสริมอาชีพให้การเกษตรบนพื้นที่สูงอย่างแท้จริง มีองค์การทุกระบวนกรไม่ว่าจะเป็นเรื่องพืช สัตว์ ตลอดจนการบริหารจัดการ สนับสนุนอุปกรณ์เครื่องมือในการประกอบอาชีพ และอื่น ๆ ที่ครบวงจร ตั้งแต่การเริ่มต้นจนปลายทาง ให้เกษตรกรพึ่งพาตนเองได้ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง และยังให้ความช่วยเหลือและบริการแก่ประชาชนในพื้นที่ในหลากหลายรูปแบบ เช่น การช่วยเหลือด้านไฟฟ้า สวพส. ให้บริการประชาชนอย่างสม่ำเสมอโดยการดูแลระบบภายในหมู่บ้าน การดูแลการทำแนวกันไฟ การดูแลชุมชนด้วยตัวเอง, การเพิ่มแหล่งน้ำสะอาดที่ใช้ในการอุปโภคบริโภคในชุมชน การแก้ปัญหาภัยแล้ง ส่งผลให้ชุมชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และสอดคล้องกับแผนปฏิบัติการด้านการพัฒนาพื้นที่สูงอย่างยั่งยืน ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566–2570) ยุทธศาสตร์ที่ 2 วิจัยและพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมบนพื้นที่สูง และยุทธศาสตร์ที่ 5 ส่งเสริมการจัดการที่ดิน และความร่วมมือในการอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

**6) ด้านธรรมาภิบาล** พบว่าผลประเมินความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนความเชื่อมั่นสูงสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูงปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เรียกรับเงิน ไม่รับสินบน รองลงมาคือ ด้านสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูงเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ การจัดทำแผนงาน การจัดกิจกรรมและโครงการต่าง ๆ ฯลฯ และระดับคะแนนความเชื่อมั่นที่อยู่ในอันดับสุดท้ายของด้านธรรมาภิบาลคือ ด้านสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูงดำเนินงานสอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของชุมชน ก่อให้เกิดความคุ้มค่า ซึ่งสอดคล้องกับข้อสรุปผลข้อคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นในการดำเนินงานที่ซื่อสัตย์ โปร่งใส และเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล การดำเนินโครงการ กิจกรรม การให้บริการเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลและการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง โปร่งใส มีการดำเนินกิจกรรมด้วยความโปร่งใสเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล มีการแจ้งงบประมาณในการดำเนินงานต่อผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย เปิดการรับฟังข้อเสนอแนะความคิดเห็นของชุมชนและร่วมแก้ไขปัญหาให้กับชุมชน ตลอดจนการวางแผนการดำเนินงานร่วมกับชุมชน มีการชี้แจงผลการดำเนินงาน งบประมาณ และการทำบัญชีอย่างสม่ำเสมอ และสอดคล้องกับยุทธศาสตร์สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2560-2564) ยุทธศาสตร์การบริหารและพัฒนาองค์กรในการองค์กรที่มีธรรมาภิบาล การพัฒนาคน ระบบงานเชื่อมโยงการดำเนินงานบนฐานความรู้ที่มีประสิทธิภาพ ภายใต้หลักธรรมาภิบาล

**7) ด้านการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ** พบว่าผลประเมินความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนความเชื่อมั่นสูงสุดคือ มีการส่งเสริมการดำเนินกิจกรรมด้านการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบร่วมกับชุมชน อาทิ การอบรมให้ความรู้เพื่อป้องกันการทุจริต รองลงมาคือ สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูงมีการแจ้งกฎ ระเบียบ นโยบายและมาตรการป้องกันการทุจริตประพฤติมิ

ขอให้ผู้รับบริการทราบ และระดับคะแนนความเชื่อมั่นที่อยู่ในอันดับสุดท้ายของด้านการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบคือ ประชาชนมีช่องทางร้องเรียน และได้รับคำชี้แจง หรือการแก้ไขปัญหากรณีมีการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้องเหมาะสมของเจ้าหน้าที่ ซึ่งสอดคล้องกับข้อสรุปผลข้อคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นในการดำเนินงานบุคลากรให้ความสำคัญกับกระบวนการมีส่วนร่วม การคำนึงถึงชุมชนเป็นหลัก เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยไม่เห็นแก่ประโยชน์ของตนเอง เห็นประโยชน์ของส่วนรวมเป็นหลัก และพร้อมแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นเสมอเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ ไม่มีการทุจริต รวมทั้งมีการเปิดโอกาสให้ทุกคนได้แสดงความคิดเห็น และการวางแผนและดำเนินงานในการป้องกันการทุจริต สถาบันมีการวางแผนการดำเนินงาน มีการติดตามผลการดำเนินงาน และมีการส่งเสริมการดำเนินกิจกรรมด้านการป้องกันการทุจริต และสม่ำเสมอ และสอดคล้องกับยุทธศาสตร์สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2560-2564) ยุทธศาสตร์การบริหารและพัฒนาองค์กรในการองค์กรที่มีธรรมาภิบาล การพัฒนาคน ระบบงานเชื่อมโยงการดำเนินงานบนฐานความรู้ที่มีประสิทธิภาพ ภายใต้หลักธรรมาภิบาล การพัฒนาระบบธรรมาภิบาลในองค์กร โดยเน้นการส่งเสริมการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลคุณธรรม และจริยธรรมในการทำงาน และการพัฒนาระบบงานที่เชื่อมโยงอย่างมีประสิทธิภาพ มีคุณภาพและมาตรฐาน โดยมุ่งเน้นการพัฒนาระบบงานในเชิงคุณภาพ ประสิทธิภาพในการทำงานและผลงานที่เกิดขึ้น ทั้งด้านการวางแผนยุทธศาสตร์ การวางแผนพัฒนาบุคลากร การกำหนดแนวทางการปฏิบัติและการติดตามและประเมินผลที่นำไปสู่ผลลัพธ์การดำเนินงานขององค์กร

**8) ความคาดหวัง/ความต้องการของผู้รับบริการ สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน)** พบว่าพื้นที่ที่ได้รับความคาดหวัง/ความต้องการสูงสุดคือ ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง วิเคราะห์แยกตามกลุ่มประชากร พบว่าคะแนนความคาดหวัง/ความต้องการสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ร่วมบูรณาการ และเมื่อวิเคราะห์แยกตามประเด็นการบริการพบว่า คาดหวัง/ความต้องการที่ได้รับคะแนนสูงสุดคือ ด้านธรรมาภิบาล วิเคราะห์แยกตามระดับหมู่บ้าน A B และ C พบว่ากลุ่มที่ได้ความคาดหวัง/ความต้องการสูงสุดคือ กลุ่ม B และรองลงมาคือ A ตามลำดับ ในพื้นที่ศูนย์พัฒนาโครงการหลวงและพื้นที่โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง ความคาดหวัง/ความต้องการต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ในพื้นที่ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง ภาพรวมผลประเมินความคาดหวัง/ความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด หัวข้อย่อยที่ได้คะแนนสูงสุดคือ สวพส. เปิดโอกาสให้เกษตรกร/ประชาชนมีส่วนร่วมในการวางแผนการดำเนินงานพัฒนาชุมชน และคะแนนความคาดหวัง/ความต้องการอันดับสุดท้ายในพื้นที่ศูนย์พัฒนาโครงการหลวงคือ สวพส. มีการแจ้งข่าวสาร ข้อมูลต่าง ๆ หลากหลายช่องทางอย่างสม่ำเสมอ และพื้นที่โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงเพื่อแก้ปัญหาพื้นที่เฉพาะพื้นที่โครงการรักษาน้ำเพื่อพระแม่ของแผ่นดิน และความคาดหวัง/ความต้องการต่อการดำเนินงานของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ในพื้นที่โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงเพื่อแก้ปัญหาพื้นที่เฉพาะ ภาพรวม ผลประเมินความคาดหวัง/ความต้องการ อยู่ในระดับมากที่สุด และหัวข้อย่อยที่ได้คะแนนสูงสุดคือ สวพส. มีองค์ความรู้และงานวิจัยใหม่สำหรับถ่ายทอดให้เกษตรกรเพื่อแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างต่อเนื่อง และคะแนนความคาดหวัง/ความต้องการ อันดับสุดท้ายในพื้นที่โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงเพื่อแก้ปัญหาพื้นที่เฉพาะ คือ สวพส. มีการติดตามผลการดำเนินงาน การแก้ไขปัญหาอุปสรรคและประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับข้อสรุปผลข้อคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังและความต้องการในทุกประเด็นคือ การพัฒนา

ต่อยอดและการถ่ายทอดองค์ความรู้ของบุคลากร ถ่ายทอดความรู้และพัฒนาศักยภาพกลุ่มเป้าหมายในการพัฒนา ส่งเสริมความเข้มแข็งและการพัฒนาชุมชนในหลากหลายมิติ ส่งเสริมกระบวนการผลิต การเกษตรทั้งระบบตั้งแต่ต้นน้ำ กลางน้ำ ปลายน้ำ บูรณาการความร่วมมือในการทำงานกับทุกภาคส่วน ปรับปรุงสาธารณูปโภคพื้นฐานด้านการอุปโภคบริโภคและสนับสนุนอุปกรณ์การเกษตร การวางแผนรับมือกับปัญหาและวิกฤตในอนาคต และสอดคล้องแผนปฏิบัติการด้านการพัฒนาพื้นที่สูงอย่างยั่งยืน ระยะ 5 ปี (พ.ศ.2566–2570) ยุทธศาสตร์ และแผนการวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง ระยะ 8 ปี (พ.ศ. 2563-2570) ในทุกกลยุทธ์และยุทธศาสตร์สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2560-2564) ยุทธศาสตร์เช่นกัน

## 5.2 อภิปรายผลเปรียบเทียบผลการวิจัย ปีงบประมาณ 2565 และ 2564

1) **อภิปรายความสอดคล้องและเปรียบเทียบผลการวิจัยในภาพรวม** เป็นการอภิปรายผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) เปรียบเทียบ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 กับผลการวิจัยปี พ.ศ. 2564 พบว่าระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากปี 2564 ในทุกพื้นที่บริการและทุกกลุ่มเป้าหมายมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่าเจ้าหน้าที่ที่ร่วมบูรณาการมีระดับความพึงพอใจลดลงจากปี 2564 ในพื้นที่บริการของโครงการหลวงและพื้นที่โครงการรักษาน้ำเพื่อพระแม่ของแผ่นดิน

2) **อภิปรายความสอดคล้องและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการ** จากการเปรียบเทียบข้อมูล พบว่าระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากปี 2564 ในทุกประเด็นและทุกพื้นที่บริการ ประเด็นที่ได้ระดับความพึงพอใจจากทุกกลุ่มสูงสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลวิเคราะห์จากความคิดเห็นที่พบว่าผู้ให้ความคิดเห็นมีความประทับใจในการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ในหลายประเด็นทั้งด้านบุคลากรมีความรู้ความสามารถ มุ่งมั่นในการทำงานและบริการด้วยใจ การติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่องทุกมิติ มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานและความรับผิดชอบ มีการส่งเสริมและสนับสนุนให้ความรู้และพัฒนาศักยภาพของเกษตรกร มีกระบวนการถ่ายทอดองค์ความรู้อย่างต่อเนื่องและหลากหลายมิติ มีการส่งเสริมอาชีพที่และช่วยเหลือชุมชนในหลากหลายรูปแบบ รวมทั้งการทำงานแบบบูรณาการ เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมในการดำเนินโครงการต่าง ๆ ในรูปแบบการบูรณาการร่วมกันของแต่ละภาคส่วน เปิดโอกาสและรับฟังข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะจากชุมชนอยู่เสมอ ให้ความสำคัญกับกระบวนการมีส่วนร่วม การตอบสนองต่อความต้องการของชุมชน แต่มีเพียงหนึ่งประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของพื้นที่โครงการรักษาน้ำเพื่อพระแม่ของแผ่นดินที่มีระดับความพึงพอใจลดลง เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่าลดลงในทุกประเด็นซึ่งสอดคล้องกับผลวิเคราะห์จากความคิดเห็นที่พบว่ามีปัญหาในหลายประเด็นที่ต้องแก้ไข

3) **อภิปรายความสอดคล้องและเปรียบเทียบความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงาน** พบว่าระดับความเชื่อมั่นเพิ่มขึ้นจากปี 2564 ในทุกประเด็นและทุกพื้นที่บริการซึ่งสอดคล้องกับผลวิเคราะห์จากความคิดเห็นที่พบว่าผู้ให้ความคิดเห็นมีความประทับใจในการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ในหลายประเด็น ทั้งการดำเนินงานที่ซื่อสัตย์ โปร่งใส และเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล มีแผนปฏิบัติงานและระบบการติดตามผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เป็นหน่วยงานที่เข้าถึง เข้าใจและให้ความสำคัญกับการพัฒนาที่สอดคล้องกับความต้องการของชุมชน บุคลากรให้ความสำคัญกับกระบวนการมีส่วนร่วม การคำนึงถึงชุมชนเป็นหลัก และการวางแผนและดำเนินงานในการป้องกันการทุจริต

## 6. ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย และข้อเสนอแนะการนำนโยบายสู่การปฏิบัติ ดังนี้

**6.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย** ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความเชื่อมั่น ความคาดหวังและความต้องการ ต่อการดำเนินงานของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) พบว่าผลการประเมินดีมากในทุกๆ ด้าน แต่ในมิติของการพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรมีความจำเป็นในการพัฒนาในเชิงระบบทั้งในส่วนขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับคน กระบวนการและผลลัพธ์ และพื้นที่ที่เข้าไปพัฒนาที่จะต้องสร้างความรู้ความเข้าใจ สื่อสารภาพขององค์กร การบูรณาการการทำงานในเชิงพื้นที่รวมทั้งการพัฒนาที่ครอบคลุมในทุกมิติดังนี้

### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย



1) โครงการพัฒนาของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ในการพัฒนาและยกระดับการดำเนินงานจะต้องวางกรอบแนวคิดในการพัฒนาใน 2 มิติควบคู่กันคือ

1.1) มิติของการพัฒนาองค์กรเพื่อไปสู่ขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย (Smart and High Performance) จากการศึกษา 4 ประเด็นหลักที่ต้องมีการกำหนดยุทธศาสตร์ในการขับเคลื่อนให้ไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม คือ การพัฒนาบุคลากรเชิงยุทธศาสตร์ การพัฒนาระบบและกลไกในการพัฒนางานสู่องค์กรที่สมรรถนะสูงและทันสมัย การสื่อสารองค์กรและสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรเชิงยุทธศาสตร์ และการประเมินการผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินงานโดยใช้พื้นที่เป็นฐาน

1.2) มิติการพัฒนาเชิงพื้นที่เพื่อไปสู่การพัฒนาที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน (Open and Connectedness Government) และยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centric) จากการศึกษา 4 ประเด็นหลักที่ต้องมีการกำหนดยุทธศาสตร์ในการขับเคลื่อนให้ไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม คือ การสร้างความรู้ความเข้าใจในบทบาทภารกิจขององค์กรให้กับพื้นที่ การเชื่อมโยงและการบูรณาการการทำงานเชิงพื้นที่ การจัดการความรู้ชุมชนจากฐานทุนทางสังคมวัฒนธรรม และการพัฒนาครอบคลุมทุกมิติ

## 2) พื้นที่อุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ พื้นที่อุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด จุดเด่นคือ การจัดภูมิทัศน์ (Landscape) ที่มีความโดดเด่นสวยงามที่เหมาะสมลงตัว สถาปัตยกรรมงดงามมีอัตลักษณ์ พื้นที่การเรียนรู้มีความหลากหลายและความสวยงาม มีศักยภาพและความพร้อมในการยกระดับให้เป็นศูนย์กลางในการท่องเที่ยวในระดับนานาชาติ ดังนั้นในเชิงนโยบายควรมีแนวทางดังนี้

2.1) พัฒนาต่อยอดกิจกรรมในรูปแบบ Edutainment สร้างแบรนด์และภาพลักษณ์ใหม่ของกิจกรรมในรูปแบบ Edutainment ปรับกระบวนการ รูปแบบกิจกรรมและสื่อการเรียนรู้ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ในรูปแบบใหม่ มีกระบวนการสร้างประสบการณ์เพื่อสร้างภาพลักษณ์ ผ่านการสื่อสารทั้งภายในและภายนอก รวมทั้งแผนการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับทิศทางในการพัฒนาทั้งรูปแบบของการบริการที่หลากหลาย รูปแบบการจัดกิจกรรมที่ตรงตามความต้องการและสอดคล้องกับบริบทการเปลี่ยนแปลง ปรับกระบวนการคิดและวิถีคิดของบุคลากรในการขับเคลื่อนการทำงานที่สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาขององค์กร ซึ่งทั้งหมดอาจนำเสนอออกมาในรูปแบบการจัดทำแผนแม่บททิศทางการพัฒนา อุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่สู่ “Edutainment” ระดับชาติและนานาชาติ

2.2) การพัฒนาเพื่อนำไปสู่การเป็น HUB เชื่อมโยงการท่องเที่ยว ตามที่คณะรัฐมนตรี (ครม.) รับทราบผลการประชุมคณะกรรมการนโยบายการพัฒนาเขตเศรษฐกิจพิเศษ (กพศ.) ครั้งที่ 1/2564 เมื่อวันที่ 21 พฤษภาคม 2564 ซึ่งประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ มีนายรัฐมนตรีเป็นประธาน โดยมีสาระสำคัญ คือ กพศ. ได้มีมติเห็นชอบในหลักการการกำหนดพื้นที่และแนวทางการให้สิทธิประโยชน์เพื่อส่งเสริมการลงทุนในพื้นที่ระเบียงเศรษฐกิจพิเศษ 4 ภาค สำหรับระเบียงเศรษฐกิจภาคเหนือ (Northern Economic Corridor : NEC) เป็นโครงการนำร่องการพัฒนาครอบคลุมพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ เชียงราย ลำปาง และลำพูน โดยมุ่งพัฒนาเป็นฐานเศรษฐกิจสร้างสรรค์ของประเทศ เป็นแหล่งผลิตสินค้าและบริการที่ต่อยอดจากฐานวัฒนธรรมล้านนา ผสมผสานภูมิปัญญาท้องถิ่นร่วมกับนวัตกรรมและเทคโนโลยีสมัยใหม่ เพื่อต่อยอดให้เกิดผลผลิตภัณฑบริการ และส่งเสริมการท่องเที่ยวในพื้นที่ อุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่เป็นหนึ่งในแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงมีศักยภาพและความพร้อมการพัฒนาต่อยอดเชื่อมโยง มีความเป็นไปได้ในการพัฒนาเพื่อนำไปสู่การเป็น HUB เชื่อมโยงการท่องเที่ยว

## 6.2 ข้อเสนอแนะการนำนโยบายสู่การปฏิบัติ

### 1) โครงการพัฒนาของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน)

1.1) **ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดและส่งเสริม** ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด จุดเด่นคือสนับสนุนการฝึกอบรม การศึกษาดูงานด้านอาชีพ แต่มีประเด็นที่ต้องการพัฒนาคือ กระบวนการสนับสนุนและการพัฒนาการแบบครบวงจรและครอบคลุมทุกมิติของการพัฒนา

1.2) **ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ** ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือมีการดำเนินงานและติดตามงานอย่างต่อเนื่อง เช่น ติดตามงานในพื้นที่ การประชุม คณะทำงานระดับศูนย์ ฯลฯ ประเด็นที่ต้องการพัฒนาเพิ่มคือ ประสิทธิภาพในการดำเนินงาน พัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานและกิจกรรมต่าง ๆ ให้มีความสะดวก รวดเร็ว และใช้ระยะเวลาที่เหมาะสม เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน จัดสรรเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับพื้นที่รับผิดชอบ มีการจัดทำแผนการปฏิบัติการที่เกิดจากการมีส่วนร่วมกับผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้แผนที่มีความสอดคล้องและตรงตามความต้องการและบริบทของพื้นที่

1.3) **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการถือเป็นจุดเด่นมากและได้ระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในทุกพื้นที่ ประเด็นที่ต้องพัฒนาด้านความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถามได้ ชี้แจงข้อสงสัยได้ ฯลฯ และการสร้างการรับรู้ สร้างความเข้าใจต่อบทบาทของ สวพส. และเจ้าหน้าที่

1.4) **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ทุกโครงการได้รับความพึงพอใจใกล้เคียงกันและอยู่ในระดับมากที่สุด แต่มีประเด็นที่ตรงกันของพื้นที่เป้าหมายที่จะต้องพิจารณาเพิ่มเติมคือ สถานที่จัดกิจกรรมมีความเหมาะสม สะดวกต่อการรับบริการ/ความเหมาะสมของสถานที่ในการจัดกิจกรรมต่างๆ

1.5) **ด้านนโยบายสำคัญในภาวะวิกฤต** การดำเนินงานด้านการแก้ปัญหาภาวะวิกฤตความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งทุกพื้นที่ได้ให้การช่วยเหลือแก่เกษตรกรในการพัฒนาแหล่งน้ำขนาดเล็ก เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาระยะสั้นของชุมชนอย่างต่อเนื่อง แต่ในประเด็นที่ต้องพิจารณาเพื่อพัฒนาคือ สนับสนุนชุมชนป้องกันการแพร่ระบาดและบรรเทาผลกระทบจากโควิด-19) ในพื้นที่โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงเพื่อแก้ปัญหาพื้นที่เฉพาะซึ่งมีระดับความพึงพอใจน้อยกว่าพื้นที่อื่น

1.6) **ด้านธรรมาภิบาล** ระดับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ได้รับความพึงพอใจระดับสูงมากทุกประเด็นได้ระดับคะแนนเกินร้อยละ 90 โดยเฉพาะด้านเจ้าหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูงปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เรียกรับเงิน ไม่รับสินบน มีระดับคะแนนสูงถึงร้อยละ 96 แต่สิ่งที่ต้องพัฒนาเพิ่มเติมคือ การดำเนินงานที่ต้องสอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของชุมชน เพื่อก่อให้เกิดความคุ้มค่าและเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานร่วมกัน

1.7) **ด้านการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ** การดำเนินงานด้านการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบทุกประเด็นความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะการชี้แจงเรื่องกฎระเบียบ นโยบายและมาตรการป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบให้ผู้รับบริการทราบ แต่มีสิ่งที่ควรพัฒนาเพิ่มเติมคือ การเพิ่มช่องทางการร้องเรียน และได้รับคำชี้แจง หรือการแก้ไขปัญหา กรณีมีการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้องเหมาะสมของเจ้าหน้าที่ให้กับประชาชน

## 2) พื้นที่อุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่

2.1) **ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดและส่งเสริม** สำหรับการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ อุทยานหลวงราชพฤกษ์ ควรมีพัฒนาหลักสูตรเพื่อการเรียนรู้ที่หลากหลาย และองค์ความรู้ที่ถ่ายทอดให้มีเนื้อหาครอบคลุม มีความน่าสนใจ ตอบสนองความต้องการของผู้เข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ โดยใช้กระบวนการสำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการ และการวิเคราะห์ความสอดคล้องกับบริบทของสังคมเพื่อนำเป็นฐานข้อมูลในการพัฒนาหลักสูตร

2.2) **ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พัฒนาและปรับปรุง** เพื่อนำไปสู่การเป็น HUB เชื่อมโยงเส้นทางการท่องเที่ยว ภายในจังหวัดเชียงใหม่ การจัดทำ Package tour การจัดประชุมระดับนานาชาติ (International Conference) เพื่อส่งเสริมการตลาดให้เข้าถึงกลุ่มคนที่หลากหลายทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ การจัดทำแผนการประชาสัมพันธ์และสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร เน้นประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และบทบาทภารกิจขององค์กรอย่างเป็นระบบและทั่วถึง สำหรับกิจกรรมการเรียนรู้ควรมีการปรับกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการในการจัดกิจกรรมที่ตอบสนองและสอดคล้องกับชีวิตวิถีใหม่ (New normal) ด้านระยะเวลาในการดำเนินการฝึกอบรมและฐานการเรียนรู้ มีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ

2.3) **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ จุดเด่นคือ การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน และมีบุคลิกภาพดี พูดจาสุภาพ ใช้ภาษาที่เหมาะสม เน้นและเพิ่มเรื่องการดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ และมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถามได้ ชี้แจงข้อสงสัยได้ ฯลฯ และมีความเข้าใจ และองค์ความรู้ ตอบข้อซักถามได้ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในการจัดกิจกรรมของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ ให้นั้นมีการบริการด้วยรอยยิ้ม เป็นมิตร และอัธยาศัยดีกับผู้เข้าร่วมกิจกรรม

2.4) **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ควรมีการบริหารจัดการเพิ่มระบบขนส่งมวลชน ให้มีความพร้อม ที่เพียงพอตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการ การพัฒนาศักยภาพของพื้นที่อุทยานหลวงราชพฤกษ์ ปรับปรุงพื้นที่ที่เสื่อมโทรม ปรับปรุงป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ การบริหารจัดการร้านค้าภายในอุทยานฯ ให้มีความหลากหลายและเพียงพอ และเพิ่มช่องทางการรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น โทรศัพท์สายตรง QR CODE ฯลฯ รวมถึงการนำระบบ Application เพื่อการพัฒนาการบริการที่หลากหลาย สำหรับการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น อุปกรณ์โสต วัสดุ เอกสารประกอบการเรียนรู้ มีความเหมาะสมกับการฝึกอบรมและการจัดกิจกรรมของอุทยานหลวงราชพฤกษ์

2.5) **ด้านสภาพแวดล้อมและความปลอดภัย** ในภาพรวมควรมีการจัดทำแผนการบริหารจัดการพื้นที่ความปลอดภัย เพิ่มพื้นที่บริการให้สะดวกและเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ การขนส่ง ร้านอาหาร พื้นที่พักผ่อน จัดตกแต่งสิ่งปลูกสร้างที่เป็นเอกลักษณ์ ดึงดูดความสนใจ การปรับภูมิทัศน์และพื้นที่การเรียนรู้ให้สอดคล้องกับบริบทการเปลี่ยนแปลง รวมถึงการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการสวน เช่น ระบบน้ำหยด ระบบ Smart Grow Smart Garden