



บทสรุปผู้บริหาร

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
และความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงาน
ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง
(องค์การมหาชน)
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

โดย ศูนย์วิจัยและพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน
คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
สิงหาคม 2566

บทสรุปผู้บริหาร

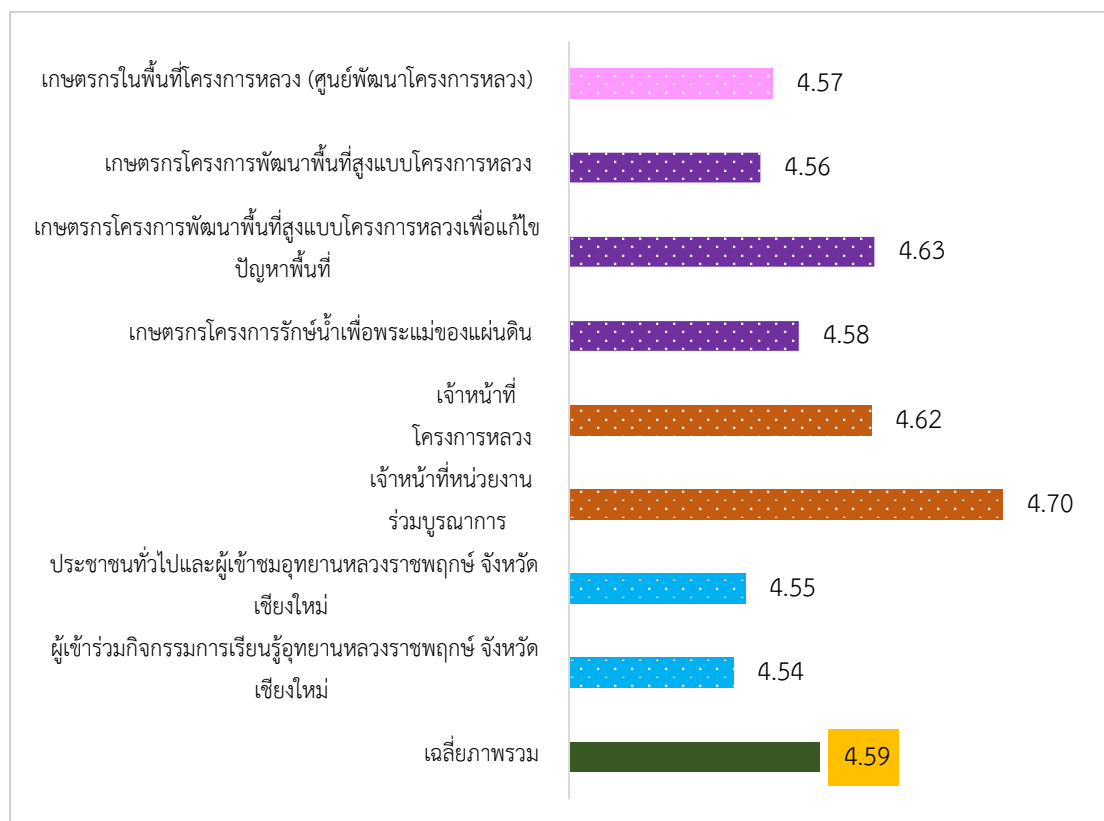
การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 นี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) (2) สำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ของเกษตรกรบนพื้นที่สูง (3) สำรวจความคาดหวัง/ความต้องการของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) และ (4) เพื่อทราบปัญหา ข้อจำกัด ข้อเสนอแนะ และแนวทางการปรับปรุงการบริการของสถาบันให้ดียิ่งขึ้นต่อไป สามารถสรุปผลการศึกษาดังนี้

1. สรุปผลการศึกษา

ผลการศึกษาความพึงพอใจ จากการสำรวจข้อมูลกลุ่มเป้าหมายทั้งสิ้น จำนวน 1,145 ราย พบว่า ภาพรวม สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ได้รับความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด** ค่าเฉลี่ย 4.59 และเมื่อจำแนกรายกลุ่มผู้รับบริการ พบว่า ในทุกกลุ่มมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน ทั้งในกลุ่มเกษตรกร เจ้าหน้าที่ และนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการอุทยานหลวงราชพฤกษ์ ดังนี้ (ภาพที่ 1)

1. เกษตรกรในพื้นที่โครงการหลวง (ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง) กลุ่มตัวอย่าง 122 ราย มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.57
2. เกษตรกรในพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง กลุ่มตัวอย่าง 420 ราย ประกอบด้วย
 - 2.1 เกษตรกรโครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง กลุ่มตัวอย่าง 314 ราย มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.56
 - 2.2 เกษตรกรโครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงเพื่อแก้ไขปัญหาพื้นที่เฉพาะ กลุ่มตัวอย่าง 64 ราย มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.63
 - 2.3 เกษตรกรโครงการรักษาน้ำเพื่อพระแม่ของแผ่นดิน กลุ่มตัวอย่าง 42 ราย มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.58
3. เจ้าหน้าที่โครงการหลวง กลุ่มตัวอย่าง 22 ราย มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.62
4. เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานร่วมบูรณาการในพื้นที่ กลุ่มตัวอย่าง 81 ราย มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.70
5. ผู้เข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้อุทยานหลวงราชพฤกษ์ กลุ่มตัวอย่าง 100 ราย มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.54

6. ประชาชนผู้สนใจเข้าชมอุทยานหลวงราชพฤกษ์ กลุ่มตัวอย่าง 400 ราย มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.55



ภาพที่ 1 ภาพรวมความพึงพอใจ จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการ

สรุปผลการศึกษาจำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการ

1.1 เกษตรกรในพื้นที่โครงการหลวง (ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง)

จากการสำรวจเกษตรกรจำนวน 122 ราย ในพื้นที่ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีสัดส่วนเพศหญิงและชายเท่ากัน เป็นเกษตรกรที่มีอายุอยู่ในช่วง 20-60 ปี มีการศึกษาระดับประถมศึกษา/ต่ำกว่า และมีมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ซึ่งส่วนใหญ่ (ร้อยละ 91.80) เกษตรกรรู้จักเจ้าหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง สำหรับกิจกรรมของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (สวพส.) ใน 1 ปีที่ผ่านมา ที่เกษตรกรได้มีส่วนร่วมนั้น พบว่า มีกิจกรรมที่หลากหลาย โดยเป็นกิจกรรมส่งเสริมการมีงานทำสร้างรายได้ การพัฒนาชุมชน การพัฒนาสิ่งแวดล้อม ที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อชุมชน เช่น กิจกรรมทำแนวกันไฟ จัดและคัดแยกขยะ ปลูกป่า การผลิตทางเกษตรที่ดีและเหมาะสม หรือ Good Agriculture Practices (GAP) ชุมชนเกษตรคาร์บอนต่ำ กิจกรรมเกี่ยวกับ ปุ๋ยยา สารเคมี การทำฝาย ท่อผ้า ปลูกผัก แปรรูปอาหารผลไม้ เป็นต้น

ผลสำรวจความพึงพอใจจากเกษตรกร พบว่า ในภาพรวมเกษตรกรมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เฉลี่ย 4.57 โดยมีความพึงพอใจมากในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม รวมทั้งการเป็นแหล่งเรียนรู้ และด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้ และเมื่อจำแนกเป็นด้านต่างๆ พบว่า มีความพึงพอใจดังนี้

- ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม รวมทั้งการเป็นแหล่งเรียนรู้ เกษตรมีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.58
- ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ เกษตรมีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.52
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เกษตรมีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.77
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เกษตรมีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.52
- ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้ เกษตรมีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.53
- ด้านนโยบายสำคัญและการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤต เกษตรมีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.42

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรระหว่างความพึงพอใจกับปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ด้วยสถิติโคสแควร์ และ Spearman Correlation พบว่า

- เพศที่ต่างกันมีความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่แตกต่างกัน ในเรื่องของการได้รับการถ่ายทอดความรู้/การส่งเสริม องค์ความรู้ช่วยสร้างให้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น การได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการฝึกอบรมการศึกษาดูงานด้านอาชีพ ความเพียงพอของวัสดุ และอุปกรณ์ ในการจัดกิจกรรม ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีประโยชน์ นำไปใช้ได้จริง ที่ระดับนัยสำคัญ 0.1
- อายุที่ต่างกันมีความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.1 ในประเด็นต่างๆ ดังนี้
 - ความถี่ของการได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม องค์ความรู้ตรงกับความต้องการ การนำเนื้อหา องค์ความรู้ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ องค์ความรู้ช่วยสร้างให้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น การได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการฝึกอบรมการศึกษาดูงานด้านอาชีพ การได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการอนุรักษ์ฟื้นฟูสิ่งแวดล้อม
 - การวางแผนการดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการแบบบูรณาการประจำปีร่วมกัน และดำเนินการตามแผนงานที่กำหนดไว้ การจัดกิจกรรม มีความสะดวก รวดเร็ว และมีระยะเวลาที่เหมาะสม มีการติดตามให้คำแนะนำ และสนับสนุนการดำเนินงาน อย่างต่อเนื่อง

- การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามที่ดี
- สถานที่จัดกิจกรรมมีความพร้อม เหมาะสม และสะดวก การเผยแพร่องค์ความรู้ การประชาสัมพันธ์ข้อมูล สามารถเข้าถึงได้ง่าย
- การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทำได้โดยสะดวก
- นโยบายมีความชัดเจน สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง แนวทางในการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤต สามารถนำไปใช้ได้ทันที และการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤตสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว
- ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.1 ในประเด็นต่างๆ ดังนี้
 - ความถี่ของการได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม องค์ความรู้ช่วยสร้างให้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น และการได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการอนุรักษ์ฟื้นฟูสิ่งแวดล้อม
 - ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีประโยชน์ นำไปใช้ได้จริง
 - นโยบายมีความเหมาะสมต่อสถานการณ์ และแนวทางในการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤต สามารถนำไปใช้ได้ทันที

ในด้านความคาดหวังและความต้องการ พบว่า เกษตรกรคาดหวังสูงในการได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้อย่างสม่ำเสมอ มีการติดตามให้คำแนะนำ และสนับสนุนการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง การได้รับคำแนะนำและตอบข้อซักถามที่ดี สามารถเข้าถึงองค์ความรู้ ข้อมูลต่างๆ ได้ง่าย โดยข้อมูลข่าวสารที่ได้รับนั้นมีประโยชน์ สามารถนำไปใช้ได้จริง ซึ่งสอดคล้องกับสิ่งที่เกษตรกรต้องการ คือ การถ่ายทอดเทคโนโลยีต่างๆ ให้กับชุมชน การถ่ายทอดองค์ความรู้ใหม่ๆ ที่มีความเหมาะสมกับชุมชน ต้องการได้รับการส่งเสริม และพัฒนาแหล่งเรียนรู้ในชุมชนของตน การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และวัฒนธรรมของชุมชน การเปิดโอกาสให้เกษตรกรมีส่วนร่วมในการวางแผนการพัฒนาชุมชน (การจัดกิจกรรมส่งเสริมความรู้ให้กับเกษตรกรอย่างสม่ำเสมอ ตามลำดับ

ในส่วนของความเชื่อมั่นของเกษตรกรที่มีต่อการดำเนินงานของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ในระดับมากที่สุด ทั้งในด้านด้านธรรมาภิบาล (เฉลี่ย 4.71) และด้านการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ (เฉลี่ย 4.67) โดยเกษตรกรมองว่า สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) เป็นหน่วยงานที่ส่งเสริมด้านความรู้ พัฒนาให้ชาวบ้านมีความรู้ โดยการอบรมในสิ่งที่เป็นประโยชน์และเข้าใจได้ง่าย เป็นหน่วยงานที่มีองค์ความรู้ที่ทันสมัย และคอยเข้ามาเพื่อช่วยแก้ไขปัญหาให้ชุมชน มีความใส่ใจในปัญหาของชุมชน โดยหน่วยงานมีนโยบายที่ตรงกับความต้องการของชุมชน และส่วนของการบริการนั้น มีจุดเด่นจากการที่เจ้าหน้าที่สามารถเข้าถึงชาวบ้านได้ สามารถปฏิบัติงานร่วมกับชุมชนได้ดี ไม่เลือกปฏิบัติ ให้บริการดี มีความเป็นกันเอง มีความเข้าใจ

ปัญหาที่แท้จริงของชาวบ้าน พุดจาสุภาพ สามารถสื่อสารได้เข้าใจและชัดเจน คอยสนับสนุนชุมชน อธิบายข้อมูลต่างให้ชุมชน รวมถึงการแนะนำอาชีพที่ดีๆ ให้ชุมชน เมื่อชาวบ้านประสบปัญหา ก็เข้ามา ช่วยแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว รวมถึงการรับฟังความคิดเห็นของชาวบ้าน

1.2 เกษตรกรโครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง

จากการสำรวจความคิดเห็นของเกษตรกรโครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง จำนวน 314 ราย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุในช่วง 20-60 ปี เป็นเพศชาย มีการศึกษาระดับประถมศึกษา/ต่ำกว่า โดยมาร้อยละ 98.73 เกษตรกรรู้จักเจ้าหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (สวพส.) โดยสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูงเป็นหน่วยงานที่เข้าไปช่วยเหลือเกษตรกร และมีจุดเด่นในการดำเนินงาน ดังนี้

- เจ้าหน้าที่ให้บริการที่ดี เข้ากับชาวบ้านได้ มีอัธยาศัย ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย รับฟัง ชยัน อุดหนุน เข้าถึงได้ง่าย ให้คำปรึกษาและตอบคำถามรวดเร็ว ประสานงานดี มีความตั้งใจในการพัฒนาชุมชน มีวิสัยทัศน์ที่ดี
- ส่งเสริมเกษตรกรให้มีความรู้ มีการติดตามผลอย่างต่อเนื่อง เนื้อหาความรู้ ชัดเจน เข้าใจง่าย และมีองค์ความรู้ใหม่ๆ
- การช่วยเหลือเกษตรกรแก้ไขปัญหาได้ทันทั่วทั้งที่ ตรงกับปัญหา เข้าใจในปัญหา
- การเป็นต้นแบบในการทำการเกษตรที่ดี ส่งเสริมด้านการเกษตร ด้านอาชีพ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพผลผลิต ทำให้มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ชุมชนมีความเข้มแข็ง
- ทำให้เกิดการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม
- การบูรณาการร่วมกับหน่วยงานอื่นในการอบรมให้ความรู้กับเกษตรกร รวมถึง การประสานงานหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องในการช่วยเหลือเกษตรกร
- การสร้างช่องทางการตลาดในการรับซื้อผลผลิตที่สะดวกและรวดเร็ว

ด้านความพึงพอใจพบว่า เกษตรกรมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เฉลี่ย 4.56 โดยพึงพอใจมากที่สุดในด้าน เจ้าหน้าที่ ซึ่งมีความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ดี อัธยาศัยดี สามารถสื่อสาร ให้เข้าใจได้ง่าย ใช้ภาษาที่เหมาะสม มีการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม และยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ และเมื่อจำแนกเป็นด้านต่างๆ พบว่า

- ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม รวมทั้งการเป็นแหล่งเรียนรู้ เกษตรกรมีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.47
- ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.56
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.78
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.57

- ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้ มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.56
- ด้านนโยบายสำคัญและการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤต มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.46

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรระหว่างความพึงพอใจกับปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ด้วยสถิติไคสแควร์ และ Spearman Correlation พบว่า

- เพศที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่แตกต่างกันได้แก่ ด้านการนำเนื้อหา องค์ความรู้ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ สามารถสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย ใช้ภาษาที่เหมาะสม ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ความเพียงพอของวัสดุ และอุปกรณ์ในการจัดกิจกรรม เนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจน เหมาะสม เข้าใจได้ง่าย มีความหลากหลายของช่องทางในการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และ การแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤตสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.10
- อายุมีความสัมพันธ์ทิศทางบวกกับความพึงพอใจด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม รวมทั้งการเป็นแหล่งเรียนรู้ ได้แก่ ความถี่ของการได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม การนำเนื้อหา องค์ความรู้ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ องค์ความรู้ช่วยสร้างให้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น การมีส่วนร่วม ความเข้มแข็งของชุมชน (ผู้นำเกษตรกร กลุ่มเกษตรกร) การได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการฝึกอบรมการศึกษาดูงาน ด้านอาชีพ การได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการอนุรักษ์ฟื้นฟูสิ่งแวดล้อม และการได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการอนุรักษ์วัฒนธรรมประเพณี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.10
- ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกกับความพึงพอใจในด้านต่างๆ ได้แก่ ความถี่ของการได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม การนำเนื้อหา องค์ความรู้ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ องค์ความรู้ช่วยสร้างให้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น การมีส่วนร่วม ความเข้มแข็งของชุมชน (ผู้นำเกษตรกร กลุ่มเกษตรกร) การได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการอนุรักษ์ฟื้นฟูสิ่งแวดล้อมและการได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการอนุรักษ์วัฒนธรรมประเพณี การวางแผนการดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการแบบบูรณาการประจำปีร่วมกัน และดำเนินการตามแผนงานที่กำหนดไว้ สถานที่จัดกิจกรรมมีความพร้อม เหมาะสม และสะดวก การเผยแพร่องค์ความรู้ การประชาสัมพันธ์ ข้อมูล สามารถเข้าถึงได้ง่าย เนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจน เหมาะสม เข้าใจได้ง่าย และนโยบายมีความชัดเจน สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง ที่ระดับนัยสำคัญ 0.10

ในด้านความคาดหวังและความต้องการ พบว่า เกษตรกรคาดหวังในมากในเรื่ององค์ความรู้ที่สามารถช่วยสร้างให้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ในการดำเนินงานมีการติดตามให้คำแนะนำ และสนับสนุนการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามที่ดี สถานที่จัดกิจกรรมมีความพร้อม เหมาะสม และสะดวก รวมถึงข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีประโยชน์นำไปใช้ได้จริง และแนวทางในการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤต สามารถนำไปใช้ได้ทันที ทั้งนี้ เกษตรกรต้องการให้มีการถ่ายทอดเทคโนโลยี องค์ความรู้ใหม่ที่เหมาะสมกับชุมชนมากที่สุด รองลงมาคือ ต้องการให้ สวพส. ให้คำปรึกษา คำแนะนำ ตอบข้อซักถามและแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว และทันเหตุการณ์ รวมทั้งมีการติดตามผลการดำเนินงาน การแก้ไขปัญหาอุปสรรคและประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

ความเชื่อมั่นของเกษตรกรที่มีต่อการดำเนินงานของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) พบว่า เกษตรกรมีความเชื่อมั่นเฉลี่ย 4.69 มีความเชื่อมั่นด้านธรรมาภิบาล (เฉลี่ย 4.73) สูงกว่าความเชื่อมั่นด้านการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ (เฉลี่ย 4.60)

1.3 เกษตรกรโครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงเพื่อแก้ไขปัญหาพื้นที่เฉพาะ

จากการสำรวจเกษตรกรโครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงเพื่อแก้ไขปัญหาพื้นที่เฉพาะ จำนวน 64 ราย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุในช่วง 20-60 ปี เป็นเพศชาย มีการศึกษาระดับประถมศึกษา/ต่ำกว่า โดยมาร้อยละ 96.88 เกษตรกรรู้จักเจ้าหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (สวพส.) โดยสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูงเป็นหน่วยงานที่เข้าไปช่วยเหลือเกษตรกร และมีจุดเด่นในการดำเนินงาน ดังนี้

- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี มีอัธยาศัยดี เป็นกันเอง เข้าถึงได้ง่าย ตอบคำถามและให้คำแนะนำดี รวดเร็ว ดูแลเกษตรกรดี ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ใส่ใจ และติดตามดูแลอย่างทั่วถึง
- การส่งเสริมด้านการเกษตร และอาชีพ มีการจัดอบรมให้ความรู้
- มีองค์ความรู้ที่ทันสมัยและหลากหลาย
- ทำให้ชาวบ้านมีอาชีพ มีรายได้ มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

ด้านความพึงพอใจพบว่า เกษตรกรมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดเฉลี่ย 4.63 โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสมของเจ้าหน้าที่ การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามที่ดี การมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ รวมทั้งสามารถสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย ใช้ภาษาที่เหมาะสมในการสื่อสาร และเมื่อจำแนกเป็นด้านต่างๆ พบว่า

- ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม รวมทั้งการเป็นแหล่งเรียนรู้ มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.54

- ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.62
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.80
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.66
- ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้ มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.67
- ด้านนโยบายสำคัญและการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤต มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.52

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรระหว่างความพึงพอใจกับปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ด้วยสถิติไคสแควร์ และ Spearman Correlation พบว่า

- เพศที่ต่างกันจะมีความพึงพอใจในด้านต่างๆที่ต่างกันได้แก่ด้าน ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความถูกต้อง ไม่ลำเอียง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.10
- อายุมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความพึงพอใจด้านองค์ความรู้ตรงกับความต้องการ องค์ความรู้ช่วยสร้างให้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น การวางแผนการดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการแบบบูรณาการประจำปีร่วมกัน และดำเนินการตามแผนงานที่กำหนดไว้ มีการติดตามให้คำแนะนำ และสนับสนุนการดำเนินงาน อย่างต่อเนื่อง สามารถสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย ใช้ภาษาที่เหมาะสม การยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในบริการ สถานที่จัดกิจกรรมมีความพร้อม เหมาะสม และสะดวก ความเพียงพอของวัสดุ และอุปกรณ์ ในการจัดกิจกรรม และนโยบายมีความชัดเจน สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.10
- ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกกับความพึงพอใจในด้านวิธีการ ได้รับการถ่ายทอดความรู้/การส่งเสริม ที่ระดับนัยสำคัญ 0.10

ในด้านความคาดหวังและความต้องการ พบว่า เกษตรกรคาดหวังว่าองค์ความรู้ที่ได้รับจะช่วยสร้างให้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น เจ้าหน้าที่มีการติดตามให้คำแนะนำ และสนับสนุนการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง สามารถให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามที่ดี ในการจัดกิจกรรมมีวัสดุ และอุปกรณ์ อย่างเพียงพอ ในการเผยแพร่ข่าวสารข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีประโยชน์ นำไปใช้ได้จริง และการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤตสามารถทำได้อย่างรวดเร็วทั้งนี้ เกษตรกรต้องการให้มีการถ่ายทอดเทคโนโลยี องค์ความรู้ใหม่ที่เหมาะสมกับชุมชนมากที่สุด รองลงมาคือ ต้องการให้มีการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม วัฒนธรรมของชุมชน และมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมความรู้ให้กับเกษตรกรอย่างสม่ำเสมอ

ในส่วนของความเชื่อมั่นของเกษตรกรที่มีต่อการดำเนินงานของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) พบว่า เกษตรกรมีความเชื่อมั่นเฉลี่ย 4.72 โดยมีความเชื่อมั่นด้านธรรมาภิบาลมากกว่าความเชื่อมั่นด้านการป้องกันการทุจริตและประพฤตินิชอบ

1.4 เกษตรกรโครงการรักษน้ำเพื่อพระแม่ของแผ่นดิน

จากการสำรวจเกษตรกรโครงการรักษน้ำเพื่อพระแม่ของแผ่นดิน จำนวน 42 ราย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุในช่วง 41-60 ปี เป็นเพศหญิง มีการศึกษาระดับประถมศึกษา/ต่ำกว่า และเกษตรกรรู้จักเจ้าหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (สวพส.) โดยสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูงเป็นหน่วยงานที่เข้าไปช่วยเหลือเกษตรกร และมีจุดเด่นในการดำเนินงาน ดังนี้

- เจ้าหน้าที่ใส่ใจในการให้บริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย อธิบายดี ตอบคำถามได้รวดเร็ว ใส่ใจในการให้บริการให้คำปรึกษา ไม่ทอดทิ้ง ดูแลเอาใจใส่อย่างทั่วถึง มีการติดตามอย่างสม่ำเสมอ รับฟังปัญหา การติดต่อประสานงานทำได้สะดวก
- การช่วยเหลือและพัฒนาชุมชน ส่งเสริมอาชีพ มีแผนการบริหารที่ดี เข้าใจชุมชน
- การช่วยแก้ปัญหาให้เกษตรกรอย่างรวดเร็วและตรงจุด ทำให้เกษตรกรมีรายได้เพิ่มขึ้น มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ลดปัญหาหนี้สินของเกษตรกร
- การส่งเสริมพันธุ์พืชใหม่ การส่งเสริมให้มีโรงเรียน

ด้านความพึงพอใจพบว่า เกษตรกรมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด เฉลี่ย 4.58 โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านองค์ความรู้ที่ได้รับนั้นช่วยสร้างให้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น รวมถึงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้วยความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ดี อธิบายดี เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย และเหมาะสม ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามที่ดี และนโยบายของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) มีความชัดเจน สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง และเมื่อจำแนกเป็นด้านต่างๆ พบว่า มีความพึงพอใจดังนี้

- ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม รวมทั้งการเป็นแหล่งเรียนรู้ มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.50
- ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.60
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.74
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.52
- ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้ มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.59

- ด้านนโยบายสำคัญและการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤต มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.59

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรระหว่างความพึงพอใจกับปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ด้วยสถิติไคสแควร์ และ Spearman Correlation พบว่า

- เพศที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในด้านต่างๆที่แตกต่างกันได้แก่ด้านมีการติดตามให้คำแนะนำ และสนับสนุนการดำเนินงาน อย่างต่อเนื่อง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.10
- อายุมีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจด้านความถี่ของการได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม การได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการอนุรักษ์ฟื้นฟูสิ่งแวดล้อม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติร้อยละ 0.1 นอกจากนี้ ผลการทดสอบพบว่า อายุมีความสัมพันธ์ทิศทางตรงกันกับความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรม มีความสะดวก รวดเร็ว และมีระยะเวลาที่เหมาะสม การยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในบริการ และความเพียงพอของวัสดุ และอุปกรณ์ ในการจัดกิจกรรมที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติร้อยละ 0.1
- ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์ในทิศทางลบกับความพึงพอใจในด้านต่างๆ ได้แก่ ความถี่ของการได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม และการได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการอนุรักษ์วัฒนธรรมประเพณี ที่ระดับนัยสำคัญ 0.10

ในด้านความคาดหวังและความต้องการ พบว่า เกษตรกรคาดหวังในเรื่ององค์ความรู้ ช่วยสร้างให้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น เจ้าหน้าที่การติดตามให้คำแนะนำ และสนับสนุนการดำเนินงาน อย่างต่อเนื่อง ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามที่ดี การมีความเพียงพอของวัสดุ และอุปกรณ์ ในการจัดกิจกรรม ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีประโยชน์ นำไปใช้ได้จริง และแนวทางในการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤต สามารถนำไปใช้ได้ทันที ทั้งนี้ เกษตรกรต้องการให้มีการถ่ายทอดเทคโนโลยี องค์ความรู้ใหม่ที่ เหมาะสมกับชุมชนมากที่สุด รองลงมาคือ ต้องการให้ สวพส. มีการติดตามผลการดำเนินงาน การแก้ไขปัญหาอุปสรรคและประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการให้ คำปรึกษา คำแนะนำ ตอบข้อซักถามและแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว และทันเหตุการณ์

ในส่วนของความเชื่อมั่นของเกษตรกรที่มีต่อการดำเนินงานของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) พบว่า มีความเชื่อมั่นเฉลี่ย 4.72 โดยมีความเชื่อมั่นด้านธรรมาภิบาล (เฉลี่ย 4.75) มากกว่าความเชื่อมั่นด้านการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ (เฉลี่ย 4.67)

1.5 เจ้าหน้าที่โครงการหลวง และเจ้าหน้าที่หน่วยงานร่วมบูรณาการ

ในการสำรวจเจ้าหน้าที่โครงการหลวง และเจ้าหน้าที่หน่วยงานร่วมบูรณาการ ในปี 2566 จำนวน 103 ราย ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่โครงการหลวง 22 ราย และ เจ้าหน้าที่หน่วยงานร่วมบูรณาการ 81 ราย พบว่า สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง มีจุดเด่น คือ การมีความรู้ทางด้านวิชาการ และนำความรู้นั้นเข้ามาส่งเสริมชุมชนอย่างสม่ำเสมอ สร้างรายได้ให้ชุมชน ทำให้ชาวบ้านมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น มีรายได้เพียงพอ มีการส่งเสริมสนับสนุนการวิจัยและพัฒนาในพื้นที่สูงเพื่อแก้ปัญหาคนจน เป็นแหล่งเผยแพร่องค์ความรู้ โดยมีการสำรวจความต้องการก่อน รับฟังความคิดเห็นในการทำงานร่วมกัน ส่งเสริมชุมชนที่ไม่มีโอกาสได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานอื่นๆ ให้สามารถได้รับองค์ความรู้ สามารถนำมาใช้ในการแก้ไขปัญหาได้ ลดปัญหาการทำไร่เลื่อนลอย ทำให้สิ่งแวดล้อมป่าดีขึ้น ในด้านการทำงาน พบว่า สามารถเข้ากับชุมชนได้ดี ไม่เลือกปฏิบัติ มีการติดต่อประสานงานที่รวดเร็ว ทัวถึง เป็นกันเอง อธิบายดี ใส่ใจและคอยติดตามช่วยเหลือชาวบ้านเป็นอย่างดี ทำงานเป็นทีม มีความตั้งใจในการทำงาน การทำงานที่รวดเร็ว คล่องตัว มีความพร้อมของบุคลากร มีการอำนวยความสะดวกในการทำงานร่วมกันในพื้นที่ การเป็นตัวกลางประสานงานระหว่างหน่วยงานสามารถทำได้ดี มีความสม่ำเสมอในการช่วยเหลือชุมชน รับฟังปัญหาของชุมชน ให้คำแนะนำได้ดีชัดเจน รวมถึงมีการติดตามผล

ผลสำรวจความพึงพอใจ พบว่า เจ้าหน้าที่โครงการหลวง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เฉลี่ย 4.62 โดยพึงพอใจมากที่สุดในด้านความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความเพียงพอของวัสดุ และอุปกรณ์ ในการจัดกิจกรรม การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามที่ดี ความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ดี อธิบายดี แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม เมื่อจำแนกความพึงพอใจออกเป็นด้านต่างๆ พบว่า

- ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.49
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.70
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.68
- ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.59

เจ้าหน้าที่หน่วยงานร่วมบูรณาการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เฉลี่ย 4.70 โดยพึงพอใจมากที่สุดในด้านความกระตือรือร้นในการให้บริการ การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามที่ดี ความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ดี อธิบายดี สามารถสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย และการใช้ภาษาที่เหมาะสม เมื่อจำแนกความพึงพอใจออกเป็นด้านต่างๆ พบว่า

- ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.69
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.81

- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.58
- ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.67

ในด้านความคาดหวังและความต้องการ พบว่า เจ้าหน้าที่โครงการหลวง คาดหวังในเรื่องการวางแผนการดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการแบบบูรณาการประจำปีร่วมกัน และดำเนินการตามแผนงานที่กำหนดไว้ การเผยแพร่องค์ความรู้ การประชาสัมพันธ์ข้อมูล สามารถเข้าถึงได้ง่าย รวมถึงข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีประโยชน์ นำไปใช้ได้จริง โดยเจ้าหน้าที่ต้องการให้มีการส่งเสริมความรู้ให้กับเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอมากที่สุด รองลงมาคือ มีการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการทำงาน เช่น นำแผนที่ดินรายแปลง HRDI MAPs Application เพื่อเป็นเครื่องมือวางแผนการพัฒนาการอนุรักษ์ฟื้นฟู ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมบนพื้นที่สูง สวพส.เป็นตัวกลางในการประสานงานและให้ความร่วมมือในการพัฒนาพื้นที่สูงเพื่อให้เกิดความยั่งยืน มีการติดตามผลการดำเนินงาน การแก้ไขปัญหาอุปสรรคและประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง และมีการบูรณาการทำงานเชิงพื้นที่ร่วมกับหน่วยงานอื่น

เจ้าหน้าที่หน่วยงานร่วมบูรณาการ คาดหวังในเรื่องการวางแผนการดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการแบบบูรณาการประจำปีร่วมกัน และดำเนินการตามแผนงานที่กำหนดไว้ การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามที่ดี การเผยแพร่องค์ความรู้ การประชาสัมพันธ์ข้อมูล สามารถเข้าถึงได้ง่าย เนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจน เหมาะสม เข้าใจได้ง่าย ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ต้องการให้มีการส่งเสริมความรู้ให้กับเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ มากที่สุด รองลงมาคือ ต้องการให้ สวพส. เป็นตัวกลางในการประสานงานและให้ความร่วมมือในการพัฒนาพื้นที่สูงเพื่อให้เกิดความยั่งยืน มีการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการทำงาน มีการอนุรักษ์ฟื้นฟู ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมบนพื้นที่สูง รวมถึงมีการบูรณาการทำงานเชิงพื้นที่ ร่วมกับหน่วยงานอื่น

ในส่วนของความเชื่อมั่น พบว่า เจ้าหน้าที่โครงการหลวง มีความเชื่อมั่นต่อสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) เฉลี่ย 4.72 โดยมีความเชื่อมั่นด้านธรรมาภิบาลใกล้เคียงกับความเชื่อมั่นด้านการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ ส่วนเจ้าหน้าที่หน่วยงานร่วมบูรณาการ มีความเชื่อมั่นต่อสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) เฉลี่ย 4.83 และเชื่อมั่นด้านธรรมาภิบาล (4.86) มากกว่าด้านการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ (4.76)

1.6 ประชาชนทั่วไปและผู้เข้าชมอุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่

ผลสำรวจประชาชนทั่วไปและผู้เข้าชมอุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 400 ราย พบว่า อุทยานหลวงราชพฤกษ์มีเอกลักษณ์ที่สามารถดึงดูดให้นักท่องเที่ยวสนใจและเข้ามาเที่ยว โดยจำแนกออกเป็นด้านๆ ได้ดังนี้

ด้านสถานที่ พบว่า อุทยานหลวงราชพฤกษ์มีสถานที่ซึ่งแสดงสถาปัตยกรรมที่เป็นเอกลักษณ์สวยงาม สะท้อนให้เห็นวัฒนธรรม โดยเฉพาะในส่วนของหอคำหลวง และเรือนไทย 4 ภาค นอกจากนี้ยังมีจุดเด่นในการจัดสวนที่มีความสวยงาม ร่มรื่น บรรยากาศที่ดี สะท้อนความเป็นธรรมชาติ ความสะอาด เป็นระเบียบ ความกว้างขวาง มีจุดชมวิว จุดถ่ายภาพ

ด้านพันธุ์พืชและดอกไม้ พบว่า อุทยานหลวงราชพฤกษ์มีจุดเด่นจากการมีความหลากหลาย และสวยงามของพันธุ์พืชและดอกไม้ โดยเฉพาะในส่วนของ เรือนกล้วยไม้ สวนนานาชาติ เรือนไม้ดอก โดมกุหลาบ

ด้านการให้บริการ พบว่า มีจุดเด่นในการการให้บริการที่ดี รวมถึงการบริการด้านองค์ความรู้ เป็นแหล่งเรียนรู้ให้กับประชาชนทั่วไป

โดยพื้นที่ที่นักท่องเที่ยวสนใจเป็นพิเศษ คือ หอคำหลวง รองลงมาคือ เรือนกล้วยไม้ สวนนานาชาติ โดมกุหลาบ โลกแมลง สวนสมุนไพร สวนต้อนรับ (แนวแกนกลาง) สวนเกษตรทฤษฎีใหม่ สวนพรมบุผา (ลานประดู่แดง) เรือนร่มไม้ ทางเดินลอยฟ้า ตามลำดับ

การเข้ามาท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ร้อยละ 85 มาท่องเที่ยว 1 ครั้งต่อปี และร้อยละ 15 ที่มาท่องเที่ยวมากกว่า 1 ครั้ง มักจะมาท่องเที่ยวพร้อมกับผู้อื่น โดยร้อยละ 97.25 มีความต้องการกลับมาเที่ยวซ้ำ และมากถึงร้อยละ 98.75 จะแนะนำและชักชวนผู้อื่นให้มาท่องเที่ยว

ด้านความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เฉลี่ย 4.55 โดยพึงพอใจมากในด้านลานจอดรถมีความเพียงพอและกว้างขวางสำหรับผู้รับบริการ มีการจัดภูมิทัศน์สวยงามในทุกๆ จุด สถานที่ที่มีความเป็นเอกลักษณ์โดดเด่น ดึงดูดความสนใจ บรรยากาศร่มรื่น เย็นสบายในจุดสำคัญๆ เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในบริการ มีความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ดี อธิบายดี แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม และสถานที่ที่มีความสะอาด เมื่อจำแนกความพึงพอใจออกเป็นด้านต่างๆ พบว่า มีความพึงพอใจมากที่สุดในทุกด้าน ดังนี้

- ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.51
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.59
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.56
- ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.57
- ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้ มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.52

ด้านความคาดหวังและความต้องการ พบว่า ผู้รับบริการคาดหวังในเรื่องการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในบริการ มีความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ดี อธิบายดี ความสะอาดของสถานที่ในบริการอุทยานหลวงราชพฤกษ์ บรรยากาศภายในอุทยานหลวงราชพฤกษ์ที่มีความร่มรื่น เย็นสบายในจุดสำคัญๆ การเผยแพร่องค์ความรู้ การประชาสัมพันธ์ข้อมูล

สามารถเข้าถึงได้ง่าย สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้โดยสะดวก นอกจากนี้ สิ่งที่ผู้รับบริการต้องการมากที่สุดคือ สวนมีพรรณพืชจำนวนมาก และหาดูได้ยากในประเทศ รองลงมาคือ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ถึงขยะ จุดให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม มีการจัดจำหน่ายพรรณพืชที่มีความหลากหลายให้กับประชาชน มีการประชาสัมพันธ์การจัดกิจกรรมต่างๆ ที่หลากหลายช่องทาง มีกิจกรรมสันตนาการที่หลากหลายเหมาะสมกับทุกกลุ่ม เช่น กิจกรรมปลูกต้นไม้ กิจกรรมเกี่ยวข้าว และการใช้ประโยชน์ของพื้นที่อย่างเต็มประสิทธิภาพ

1.7 ผู้เข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้อุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่

ผลของการสำรวจผู้เข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้อุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่ จากการสำรวจข้อมูลจากผู้เข้าร่วมกิจกรรม จำนวน 100 ราย พบว่า อุทยานหลวงราชพฤกษ์มีจุดเด่นที่ทำให้เกิดความประทับใจต่อการเข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ คือ

- มีการเผยแพร่ความรู้ที่หลากหลาย และแปลกใหม่ การบรรยายมีความเข้าใจได้ง่าย โดยเฉพาะการเผยแพร่องค์ความรู้นิทรรศการโครงการหลวง ความรู้ด้านเกษตรทฤษฎีใหม่ และเศรษฐกิจพอเพียง

- สถานที่ให้บริการสวยงาม มีความสะดวก สะอาด เจ้าหน้าที่อภัยาศัยดี โดยในการเข้าร่วมฝึกอบรม/ฐานเรียนรู้/ร่วมกิจกรรม นั้น

1) ด้านพระราชกรณียกิจ โครงการพระราชดำริ และโครงการหลวง ผู้รับบริการส่วนใหญ่เข้าร่วมฝึกอบรม/ฐานเรียนรู้/ร่วมกิจกรรมในเรื่องสวนเกษตรทฤษฎีใหม่มากที่สุด รองลงมาคือการเข้าร่วมในเรื่องของนิทรรศการโครงการหลวง และสวนป่า 3 อย่างประโยชน์ 4 อย่าง

2) ด้านความหลากหลายทางชีวภาพและการเกษตร พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เข้าร่วมฝึกอบรม/ฐานเรียนรู้/ร่วมกิจกรรมในเรื่องเกี่ยวกับกล้วยไม้จำนวนมาก รองลงมาคือ เข้าร่วมกิจกรรมโลกของแมลง และพรรณไม้ในร่ม

3) ด้านศิลปวัฒนธรรม พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เข้าร่วมฝึกอบรม/ฐานเรียนรู้/ร่วมกิจกรรมเพื่อเรียนรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ในหอคำหลวงมากที่สุด รองลงมาคือเรื่องสวนนานาชาติ และ เรือนไทย 4 ภาค

ผลการสำรวจความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เฉลี่ย 4.54 โดยจุดเด่นที่ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด ฐานการเรียนรู้/สถานที่ในการฝึกอบรม ที่มีความเหมาะสมต่อกิจกรรมการเรียนรู้ การยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในบริการ มีความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ดี อภัยาศัยดีของเจ้าหน้าที่ การจัดภูมิทัศน์ที่สวยงาม บรรยากาศร่มรื่น เย็นสบายในจุดสำคัญๆ เมื่อจำแนกออกเป็นด้านต่างๆ พบว่า

- ด้านองค์ความรู้ มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.45

- ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.45
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.64
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.65
- ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.57
- ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้ มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.64

เมื่อพิจารณาถึงความคาดหวังของผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการคาดหวังในเรื่องของเนื้อหาองค์ความรู้ที่ควรเข้าใจง่าย ดึงดูดความสนใจ มีความไม่น่าเบื่อ การมีความสะดวกในเดินทางมายังอุทยานหลวงราชพฤกษ์ เจ้าหน้าที่การให้บริการที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในบริการ มีความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ดี อธิบายดี การมีความเหมาะสมต่อกิจกรรมการเรียนรู้ของฐานการเรียนรู้/สถานที่ในการฝึกอบรม สถานที่ที่มีความเป็นเอกลักษณ์ โดดเด่น ดึงดูดความสนใจ และในการเผยแพร่องค์ความรู้ การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้โดยสะดวก

สำหรับความต้องการ สิ่งที่ผู้รับบริการต้องการมากที่สุดคือ สิ่งอำนวยความสะดวกในการเข้าร่วมกิจกรรม เช่น ห้องน้ำ ถังขยะ จุดให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม รองลงมาคือ การรวบรวมพรรณพืชมากมายและหลากหลาย มีการจำหน่ายพันธุ์พืชที่หลากหลายให้กับนักท่องเที่ยว มีกิจกรรมสวนนาการที่หลากหลายเหมาะสมกับทุกกลุ่ม เช่น กิจกรรมปลูกต้นไม้ กิจกรรมเกี่ยว และมีการเผยแพร่ข้อมูลองค์ความรู้ กิจกรรม ผ่านสื่อต่างๆ อย่างหลากหลาย

2. แนวทางและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

การนำระดับความคาดหวัง ความพึงพอใจ ความต้องการ มาวิเคราะห์เปรียบเทียบกัน เพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ โดยพิจารณาในบริการที่ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูงแต่คะแนนความพึงพอใจไม่อยู่ในระดับมากที่สุด (ต่ำกว่า 4.21 คะแนน¹) สะท้อนให้เห็นว่าผู้รับบริการให้ความสำคัญกับเรื่องดังกล่าว และควรมีการพัฒนาเพื่อให้เกิดความพึงพอใจมากที่สุด บริการที่ผู้รับบริการมีคะแนนความพึงพอใจต่ำกว่า 3.41 คะแนน แม้ว่าจะมีความคาดหวังต่ำ สะท้อนให้เห็นว่าควรพัฒนาบริการให้เป็นที่ประทับใจ ให้ผู้รับบริการได้เห็นความสำคัญของบริการดังกล่าว รวมถึงความต้องการที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่า 4.21 โดยการศึกษาได้จำแนกตาม กลุ่มตัวอย่างดังนี้ (ตารางที่ 1 ถึง ตารางที่ 8)

¹ การแปลความหมายค่าเฉลี่ย 4.21-5.00=มากที่สุด, 3.41-4.20=มาก, 2.61-3.40=ปานกลาง, 1.81-2.60=น้อย, 1.00-1.80=น้อยที่สุด

2.1 ข้อเสนอแนะต่อการทำงานในพื้นที่กลุ่มเกษตรกรในพื้นที่โครงการหลวง (ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง)

1. ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม รวมทั้งการเป็นแหล่งเรียนรู้ ควรให้ความรู้ด้านการตลาดเพื่อให้เกษตรกรสามารถขายผลผลิตได้มากขึ้น การจัดอบรมด้วยองค์ความรู้ใหม่ๆ ทันสมัย ครบวงจร ภายใต้ระยะเวลาที่สามารถทำให้เกษตรกรเข้าใจและดำเนินการต่อเองได้ โดยเฉพาะองค์ความรู้การเกษตรที่เกษตรกรยังไม่สามารถแก้ปัญหาได้ เช่น การปลูกอะโวคาโด สตรอว์เบอร์รี ปัญหาโรคพืช แมลง
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรให้เจ้าหน้าที่เข้ามาติดตามผลและสามารถติดต่อประสานงานได้โดยสะดวก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรวางแผนบริหารจัดการเพื่อเตรียมอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกให้พร้อมต่อการอบรมก่อน
4. ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย ควรแก้ไขปัญหาเรื่องน้ำโดยประสานงานหน่วยงานอื่นเพื่อพัฒนาแหล่งน้ำในชุมชน อนุรักษ์ต้นน้ำ วางแผนการกักเก็บน้ำให้เพียงพอต่อการใช้งาน และแก้ไขปัญหาขยะในชุมชน วิธีกำจัดขยะ การคัดแยกขยะ เพื่อสุขอนามัยที่ดีของชุมชน
5. ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้ ควรมีช่องทางการติดต่อที่สะดวกและรวดเร็ว เพื่อให้ข้อมูลไปถึงชุมชนมีความถูกต้องและชัดเจน

2.2 ข้อเสนอแนะต่อการทำงานในพื้นที่กลุ่มเกษตรกรโครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง

1. ช่วยเกษตรกรเพื่อควบคุมผลผลิตให้มีคุณภาพ แก้ปัญหาในการผลิต ปัญหาแมลง ศัตรูพืช เชื้อรา การบำรุงดิน ปุ๋ย ยา สารชีวภัณฑ์ รวมถึงการให้ความรู้ในการแปรรูปผลไม้ หรือการปลูกพืชหมุนเวียนเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาผลผลิตล้นตลาด ควรพัฒนางานวิจัย เพื่อนำผลที่ได้จากการวิจัยมาช่วยแก้ปัญหาให้เกษตรกร

ในการอบรมควรเป็นการอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อให้เกษตรกรได้ทดลองทำจริงเพื่อให้เกิดความเข้าใจ ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย มีการปฏิบัติจริง มีการประสานงานแจ้งแก่เกษตรกรล่วงหน้า มีเนื้อหาที่เป็นองค์ความรู้ใหม่ๆ เนื้อหาเหมาะสมกับเกษตรกร รวมถึงมีหน่วยงานอื่นที่มีผู้เชี่ยวชาญมาร่วมให้ความรู้กับเกษตรกร ควรให้ความรู้อย่างเข้มข้นกับเกษตรกรรายใหม่ที่ยังไม่มีความเชี่ยวชาญในการเกษตร นอกจากนี้ควรให้ความรู้เกี่ยวกับการจัดการขยะในชุมชน รวมถึงการร่วมมือกับหน่วยงานอื่นเพื่อเข้ามาแก้ไขปัญหาขยะให้ชุมชน ส่วนในด้านการตลาดควรให้ความรู้เกษตรกรด้านการตลาด และการจำหน่ายทางออนไลน์

2. เจ้าหน้าที่ควรบริหารจัดการในการดูแลเกษตรกรอย่างทั่วถึง มีความใส่ใจในการให้บริการ เกษตรกรสามารถติดต่อได้รวดเร็ว ในการเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ควรมีการส่งต่องานมอบหมายงานเพื่อให้ งานมีความต่อเนื่อง หรือควรมีเกษตรกรที่เข้ามาร่วมทำงานกับเจ้าหน้าที่เนื่องจากจะสามารถเข้าถึง เกษตรกรรายอื่นได้ง่ายกว่า ทำให้การดูแลทั่วถึงมากยิ่งขึ้น

3. ควรบริหารจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่อาคาร ให้มีความพร้อม และเพียงพอกับ จำนวนผู้อบรม หาแนวทางในการแก้ปัญหาผลผลิตไม่มีที่เก็บ และรถสำหรับรับส่งผลผลิตเมื่อ เกษตรกรมีปัญหาในการขนส่ง

4. ควรร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาถนนทางเข้าหมู่บ้านรวมถึงการพัฒนาแหล่ง น้ำ การกักเก็บน้ำไว้ใช้ช่วงฤดูร้อน หาแนวทางป้องกันการปนเปื้อนสารเคมี ส่งเสริมให้มีการลดใช้ สารเคมี แนวทางในการบำบัดน้ำเสียจากการแปรรูปกาแฟ เพื่อให้เกษตรกรมีน้ำใช้อย่างเพียงพอและ มีความปลอดภัย ในด้านขยะควรให้ความรู้เกษตรกรในการคัดแยกและกำจัดขยะอย่างถูกวิธี และ เหมาะสมกับชุมชน ในด้านไฟฟ้าควรมีแผนในการทำแนวกันไฟเพื่อป้องกันไฟฟ้า และแจ้งข่าว ภูมิอากาศให้เกษตรกรทราบเพื่อวางแผนเตรียมการรับมือกับภัยธรรมชาติ

5. ควรมีแนวทางในการพัฒนาระบบการสื่อสาร ระบบสัญญาณโทรศัพท์ แก้ปัญหาเสียงตาม สายไม่ชัด ทำการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ชัดเจน ทั่วถึง ล่วงหน้า รวมถึงการพัฒนาระบบ สัญญาณอินเทอร์เน็ต เพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ต่างๆ และผลักดันให้มีการสื่อสารผ่านไลน์กลุ่มมากยิ่งขึ้น

6. ลดขั้นตอนในการที่เกษตรกรเข้าขอความช่วยเหลือ เพื่อให้สามารถช่วยเหลือเกษตรกรได้ ทัน และทำการค้นคว้าวิจัยเพื่อหาหนทางให้สามารถแก้ปัญหาได้จริง

2.3 ข้อเสนอแนะต่อการทำงานในพื้นที่กลุ่มเกษตรกรโครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบ โครงการหลวงเพื่อแก้ไขปัญหาพื้นที่เฉพาะ

1. ในการอบรมให้ความรู้ควรมีล่ามในการแปลภาษา ลดการใช้ศัพท์วิชาการเพื่อให้เกษตรกร เข้าใจได้ง่าย ควรส่งเสริมองค์ความรู้ด้านการผลิต การกำจัดเชื้อรา การป้องกันแมลง การบำรุงดิน การพัฒนาวิจัยเพื่อหาทางป้องกันแมลงและโรคพืช

2. ควรวางแผนการการเข้าไปดูแลเกษตรกรอย่างเหมาะสม สม่ำเสมอ สร้างช่องทางการ ช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาอย่างทันทั่วทั้งที่แม้ว่าเจ้าหน้าที่จะไม่ได้อยู่ในชุมชน หรือการสร้างเกษตรกรที่ มีทักษะความสามารถและผลักดันให้เป็นผู้ที่คอยช่วยแก้ปัญหาในชุมชน

3. ควรเตรียมความพร้อมก่อนจัดการอบรม จัดการสิ่งอำนวยความสะดวกให้เพียงพอ

4. ควรให้ความรู้เกษตรกรในการจัดการขยะ ส่งเสริมการปรับปรุงดินก่อนปลูก พัฒนาพื้นที่ กักเก็บน้ำ ประสานงานร่วมกับหน่วยงานอื่นในการจัดการปัญหาถนน

5. ควรตรวจสอบอุปกรณ์การใช้งานเสี่ยงตามสายอย่างสม่ำเสมอให้พร้อมสำหรับใช้งานในการประชาสัมพันธ์ และสร้างการรับรู้ให้กับเกษตรกร

2.4 ข้อเสนอแนะต่อการทำงานในพื้นที่กลุ่มเกษตรกรโครงการรักษาน้ำเพื่อพระแม่ของแผ่นดิน

1. ควรส่งเสริมการวิจัยเพื่อแก้ปัญหาโรคพืชของชุมชน และในการถ่ายทอดองค์ความรู้ควรใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย และหากมีผู้สูงอายุเข้าร่วมควรปรับแนวทางการถ่ายทอดให้ผู้สูงอายุสามารถเข้าใจได้ง่าย

2. เจ้าหน้าที่ควรแจ้งเกษตรกรให้ทราบถึงบทบาทหน้าที่ของตนเอง ให้เกษตรกรเข้าใจช่วงเวลาที่เขาจะเข้ามาในชุมชน โดยอาจจัดทำเป็นแผนกำหนดการ และควรมีช่องทางในการช่วยเหลือเกษตรกร แม้ว่าเจ้าหน้าที่จะไม่ได้อยู่ในพื้นที่ เช่น ช่องทางการติดต่อผ่านไลน์ หรือโทรศัพท์ หรือการช่วยให้เกษตรกรสามารถเข้าใช้ไลน์ของสถาบันซึ่งมีแหล่งองค์ความรู้และมีผู้เชี่ยวชาญในการตอบปัญหาทางการเกษตร เพื่อให้สามารถช่วยเหลือเกษตรกรได้

3. ควรเตรียมความพร้อมในการจัดกิจกรรม หรือการบูรณาการร่วมกับหน่วยงานอื่นเพื่อให้การจัดกิจกรรมมีอุปกรณ์พร้อมสำหรับเกษตรกร

4. การพัฒนาถนนและแหล่งน้ำนั้น ควรประสานงานไปยังหน่วยงานที่สามารถเข้ามาช่วยเหลือชุมชนได้เพื่อให้ชุมชนได้รับการพัฒนาถนน และมีแหล่งน้ำที่เพียงพอ รวมถึงการร่วมกับชุมชนในการพัฒนาอนุรักษ์แหล่งน้ำของชุมชน และแนวทางการกักเก็บน้ำ นอกจากนี้ ควรมีแผนปฏิบัติงานเพื่อรับมือในช่วงที่เสี่ยงต่อการเกิดไฟป่าประจำปี เพื่อป้องกันไม่ให้มีไฟป่าทำลายพืชผลทางการเกษตร และสร้างจิตสำนึกในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมให้แก่เกษตรกรเพื่อลดการเผาป่าพัฒนาแนวทางในการเกษตรเพื่อไม่ให้มีการเผาป่าในช่วงการเปลี่ยนฤดูการเพาะปลูก

5. ควรหาแนวทางในการพัฒนาระบบสัญญาณโทรศัพท์ การติดต่อประสานงานไปยังผู้ให้บริการเครือข่ายสัญญาณ

2.5 ข้อเสนอแนะต่อการทำงานร่วมกับเจ้าหน้าที่โครงการหลวง และเจ้าหน้าที่หน่วยงานร่วมบูรณาการ

1. ด้านกระบวนการ ควรเพิ่มความสะดวกในการติดต่อประสานงาน การแจ้งข่าวสารต่างๆ ให้ทั่วถึง ไปยังเจ้าหน้าที่ สวพส. ในพื้นที่ และหัวหน้าศูนย์โครงการหลวง พัฒนาปรับปรุงกระบวนการขั้นตอนในการทำงานตติขั้นตอนที่ไม่จำเป็น เพื่อให้การเดินทางเรื่องต่างๆ รวดเร็วมากขึ้น มีการประชุมขับเคลื่อนที่มีแผนและกำหนดการชัดเจน ทำการอบรมร่วมกันอย่างเป็นทางการ เพื่อให้มีข้อตกลงร่วมกัน

ในการทำงาน รวมถึงการให้ผู้ที่มีบทบาทและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการพิจารณาโครงการลงพื้นที่เพื่อพิจารณาปัญหาที่เกิดขึ้น

2. ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ควรมีเจ้าหน้าที่เพิ่มมากขึ้น เพื่อให้มีผู้ที่คอยมาติดตามงานแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น มีการวางแผนการติดตามงานอย่างชัดเจน

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรพัฒนาสื่อในการถ่ายทอดองค์ความรู้ เช่นการทำ วิดีโอ/โปสเตอร์/บอร์ด/แผ่นพับ ติดที่ศูนย์สถานี จัดเตรียมอุปกรณ์ให้พร้อมต่อการจัดอบรมถ่ายทอดองค์ความรู้ วางแผนพัฒนาปรับปรุงสัญญาณโทรศัพท์ และสัญญาณอินเทอร์เน็ต

4. ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้ ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการอธิบายความรู้ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ มากขึ้น รวมทั้งเป็นข้อมูลใหม่ๆ มีการประชาสัมพันธ์ผ่านไลน์ และหนังสือ และนำมาเผยแพร่ให้หน่วยงานอื่นๆ พัฒนาเกษตรกรต้นแบบในพื้นที่ที่มีความพร้อม และมุ่งพัฒนาให้สามารถเป็นต้นแบบที่ดีในชุมชน ให้สามารถถ่ายทอดและสื่อสาร สร้างความเข้าใจที่ถูกต้องในชุมชนได้

2.6 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการประชาชนทั่วไปและผู้เข้าชมอุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่

1. ด้านองค์ความรู้

- ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้นักท่องเที่ยวทราบข้อมูลเกี่ยวกับต้นไม้ต่างๆ จัดสวนให้สวยงามอย่างทั่วถึง มีพันธุ์ไม้ที่หลากหลาย

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- ควรมีเจ้าหน้าที่มากขึ้น คอยแนะนำให้ความรู้ มีการบรรยายเป็นจุดๆ ด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส บุคลิกที่ดี พูดคุยแนะนำด้วยความเต็มใจ

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- ควรเพิ่มจุดทิ้งขยะ ห้องน้ำ และเตรียมความพร้อมของห้องน้ำ เช่น กระดาษชำระ/น้ำยาล้างมือ
- ควรเพิ่มจุดบริการ และอุปกรณ์สำหรับผู้สูงอายุมากขึ้น
- ควรเพิ่มร้านอาหารและเครื่องดื่มให้เพียงพอ
- ควรเพิ่มจำนวนรถรางให้เพียงพอ หรือควรมีรถรางแยกสำหรับกลุ่มทัวร์ ตรวจสอบจักรยานเช่าให้มีสภาพที่ปลอดภัยต่อการใช้งาน มีรถจักรยานปั่นคู่ (ครอบครัว)
- ควรมีรถสาธารณะรองรับผู้โดยสาร

4. ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย

- ควรมีจุดพักร่ม หรือทางเดินร่มให้นักท่องเที่ยว เพิ่มที่จอดรถในร่ม เพิ่มป้ายแสดงแผนที่ ป้ายบอกทาง
 - ควรมีป้ายบอกจุด รปภ. ให้เห็นชัดเจน ดูแลสถานที่ให้สะอาดทั่วถึง ควรมีจุดพักรวมพลเป็นจุดๆ
5. ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้
- ควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้หลากหลายช่องทาง และให้กระจายไปยังประชาชนกลุ่มต่างๆ อย่างทั่วถึง อย่างสม่ำเสมอ
6. ด้านกิจกรรม
- ควรเพิ่มเวลาการเปิดสวนในช่วงเย็น
 - ควรเพิ่มกิจกรรมการผจญภัยและสันทนาการ และมีกิจกรรมที่ดึงดูดนักท่องเที่ยว
 - ควรมีของที่ระลึก ของฝาก ที่เป็นเอกลักษณ์ของสวน และจำหน่ายสินค้าพื้นเมือง

2.7 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการประชาชนผู้เข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้อุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่

1. ด้านองค์ความรู้
 - ควรเพิ่มเวลาในการจัดบรรยายเพื่อให้ได้รับความรู้อย่างละเอียด ควรมีการสอนทำสวนหรือปลูกดอกไม้
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 - ควรทำป้ายบอกทางเพิ่ม เพิ่มจำนวนร้านขายเครื่องดื่มสำหรับบริการผู้เข้าร่วมกิจกรรม จัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องน้ำให้เพียงพอ
4. ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้
 - ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกิจกรรมและเวลาที่จัด อย่างทั่วถึง
5. การจัดกิจกรรมด้านศิลปวัฒนธรรม
 - อยากให้มีกิจกรรมเกี่ยวกับวัฒนธรรมพื้นบ้านของประเทศไทย

ตารางที่ 1 ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความต้องการของเกษตรกรในพื้นที่โครงการหลวง (ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง)

บริการ	อันดับความ คาดหวัง 3 ลำดับแรก	ความพึงพอใจ			ความต้องการ			
		อันดับ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	อันดับ	ความต้องการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม รวมทั้งการเป็นแหล่งเรียนรู้					อันดับ 1	การถ่ายทอดเทคโนโลยี องค์ความรู้ใหม่ที่ เหมาะสมกับชุมชน	4.78	มากที่สุด
ความถี่ของการได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม	1	อันดับ 9	4.43	มากที่สุด	อันดับ 2	ส่งเสริม และพัฒนาแหล่งเรียนรู้ในชุมชน	4.63	มากที่สุด
การนำเนื้อหา องค์ความรู้ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์	2	อันดับ 1	4.70	มากที่สุด	อันดับ 3	การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และวัฒนธรรมของ ชุมชน	4.52	มากที่สุด
องค์ความรู้ช่วยสร้างให้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น	4	อันดับ 8	4.56	มากที่สุด	อันดับ 4	เปิดโอกาสให้เกษตรกรมีส่วนร่วมในการวางแผนการพัฒนาชุมชน	4.33	มากที่สุด
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ					อันดับ 5	จัดกิจกรรมส่งเสริมความรู้ให้กับเกษตรกร อย่างสม่ำเสมอ	4.24	มากที่สุด
มีการติดตามให้คำแนะนำ และสนับสนุนการดำเนินงาน อย่างต่อเนื่อง	1	อันดับ 2	4.51	มากที่สุด	อันดับ 6	สวพส. มีการติดตามผลการดำเนินงาน การ แก้ไขปัญหาอุปสรรคและประเมินผล ความสำเร็จของการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง	4.17	มาก
การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ชัดเจน เข้าใจง่าย	2	อันดับ 1	4.57	มากที่สุด	อันดับ 7	สวพส. ให้คำปรึกษา คำแนะนำ ตอบข้อ ซักถามและแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว และ ทันเหตุการณ์	4.17	มาก
การวางแผนการดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการแบบบูรณาการประจำปีร่วมกัน และ ดำเนินการตามแผนงานที่กำหนดไว้	3	อันดับ 3	4.49	มากที่สุด	อันดับ 8	สวพส. มีการแจ้งข่าวสาร ข้อมูลต่างๆ หลากหลายช่องทางอย่างสม่ำเสมอ และทั่วถึง	3.98	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					อันดับ 9	สวพส. มีช่องทางที่หลากหลายในการรับฟัง ความคิดเห็น	3.85	มาก
การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามที่ดี	1	อันดับ 5	4.70	มากที่สุด				
สามารถสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย ใช้ภาษาที่เหมาะสม	2	อันดับ 4	4.70	มากที่สุด				
ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3	อันดับ 6	4.69	มากที่สุด				
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
การเผยแพร่องค์ความรู้ การประชาสัมพันธ์ข้อมูล สามารถเข้าถึงได้ง่าย	1	อันดับ 3	4.48	มากที่สุด				
สถานที่จัดกิจกรรมมีความพร้อม เหมาะสม และสะดวก	3	อันดับ 2	4.58	มากที่สุด				
ความเพียงพอของวัสดุ และอุปกรณ์ ในการจัดกิจกรรม	3	อันดับ 4	4.39	มากที่สุด				
ช่องทางการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ที่มีความสะดวก รวดเร็ว หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ Line Facebook ฯลฯ	4	อันดับ 1	4.62	มากที่สุด				
ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้								
ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีประโยชน์ นำไปใช้ได้จริง	1	อันดับ 2	4.57	มากที่สุด				

บริการ	อันดับความ คาดหวัง 3 ลำดับแรก	ความพึงพอใจ			ความต้องการ			
		อันดับ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	อันดับ	ความต้องการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
เนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจน เหมาะสม เข้าใจได้ง่าย	3	อันดับ 3	4.54	มากที่สุด				
การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทำได้โดยสะดวก	4	อันดับ 4	4.51	มากที่สุด				
ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความถูกต้อง ไม่ลำเอียง	4	อันดับ 1	4.62	มากที่สุด				
ด้านนโยบายสำคัญและการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤต								
แนวทางในการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤต สามารถนำไปใช้ได้ทันที	1	อันดับ 4	4.34	มากที่สุด				
นโยบายมีความชัดเจน สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง	3	อันดับ 3	4.44	มากที่สุด				
นโยบายมีความเหมาะสมต่อสถานการณ์	4	อันดับ 2	4.50	มากที่สุด				

ตารางที่ 2 ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความต้องการของโครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง

บริการ	อันดับความ คาดหวัง 3 ลำดับแรก	ความพึงพอใจ			ความต้องการ			
		อันดับ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	อันดับ	ความต้องการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม รวมทั้งการเป็นแหล่งเรียนรู้					อันดับ 1	การถ่ายทอดเทคโนโลยี องค์ความรู้ใหม่ที่ เหมาะสมกับชุมชน	4.82	มากที่สุด
องค์ความรู้ช่วยสร้างให้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น	1	อันดับ 4	4.54	มากที่สุด	อันดับ 2	สวพส. ให้คำปรึกษา คำแนะนำ ตอบข้อ ซักถามและแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว และ ทันเหตุการณ์	4.60	มากที่สุด
การนำเนื้อหา องค์ความรู้ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์	2	อันดับ 1	4.63	มากที่สุด				
องค์ความรู้ตรงกับความต้องการ	4	อันดับ 5	4.50	มากที่สุด	อันดับ 3	สวพส. มีการติดตามผลการดำเนินงาน การ แก้ไขปัญหาอุปสรรคและประเมินผล	4.58	มากที่สุด
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ								
มีการติดตามให้คำแนะนำ และสนับสนุนการดำเนินงาน อย่างต่อเนื่อง	1	อันดับ 3	4.54	มากที่สุด	อันดับ 4	ความสำเร็จของการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง จัดกิจกรรมส่งเสริมความรู้ให้กับเกษตรกร อย่างสม่ำเสมอ	4.57	มากที่สุด
การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ชัดเจน เข้าใจง่าย	2	อันดับ 1	4.66	มากที่สุด				
การวางแผนการดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการแบบบูรณาการประจำปีร่วมกัน และ ดำเนินการตามแผนงานที่กำหนดไว้	3	อันดับ 2	4.57	มากที่สุด	อันดับ 5	ส่งเสริม และพัฒนาแหล่งเรียนรู้ในชุมชน	4.56	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					อันดับ 6	เปิดโอกาสให้เกษตรกรมีส่วนร่วมในการวาง แผนการพัฒนาชุมชน	4.55	มากที่สุด
การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามที่ดี	1	อันดับ 5	4.72	มากที่สุด	อันดับ 7	การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และวัฒนธรรมของ ชุมชน	4.49	มากที่สุด
ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	1	อันดับ 6	4.69	มากที่สุด				
การยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในบริการ	4	อันดับ 4	4.78	มากที่สุด	อันดับ 8	สวพส. มีการแจ้งข่าวสาร ข้อมูลต่างๆ หลากหลายช่องทางอย่างสม่ำเสมอ และทั่วถึง	4.20	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					อันดับ 9	สวพส. มีช่องทางที่หลากหลายในการรับฟัง ความคิดเห็น	4.12	มาก
สถานที่จัดกิจกรรมมีความพร้อม เหมาะสม และสะดวก	1	อันดับ 2	4.57	มากที่สุด				
ความเพียงพอของวัสดุ และอุปกรณ์ ในการจัดกิจกรรม	2	อันดับ 4	4.48	มากที่สุด				
การเผยแพร่องค์ความรู้ การประชาสัมพันธ์ข้อมูล สามารถเข้าถึงได้ง่าย	3	อันดับ 3	4.55	มากที่สุด				
ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้								
ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีประโยชน์ นำไปใช้ได้จริง	1	อันดับ 4	4.54	มากที่สุด				
ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความถูกต้อง ไม่ล้าสมัย	2	อันดับ 1	4.62	มากที่สุด				
เนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจน เหมาะสม เข้าใจได้ง่าย	3	อันดับ 2	4.59	มากที่สุด				

บริการ	อันดับความ คาดหวัง 3 ลำดับแรก	ความพึงพอใจ			ความต้องการ			
		อันดับ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	อันดับ	ความต้องการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านนโยบายสำคัญและการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤต								
แนวทางในการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤต สามารถนำไปใช้ได้ทันที	1	อันดับ 4	4.36	มากที่สุด				
การแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤตสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว	2	อันดับ 5	4.32	มากที่สุด				
การอธิบาย ชี้แจง นโยบายสำคัญ มีความเข้าใจง่ายและเข้าถึงผู้รับ	3	อันดับ 1	4.64	มากที่สุด				

ตารางที่ 3 ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความต้องการของเกษตรกรโครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงเพื่อแก้ไขปัญหาพื้นที่เฉพาะ

บริการ	อันดับความ คาดหวัง 3 ลำดับแรก	ความพึงพอใจ			ความต้องการ			
		อันดับ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	อันดับ	ความต้องการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม รวมทั้งการเป็นแหล่งเรียนรู้					อันดับ 1	การถ่ายทอดเทคโนโลยี องค์ความรู้ใหม่ที่ เหมาะสมกับชุมชน	4.97	มากที่สุด
องค์ความรู้ช่วยสร้างให้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น	1	อันดับ 3	4.63	มากที่สุด	อันดับ 2	การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และวัฒนธรรมของ ชุมชน	4.75	มากที่สุด
การนำเนื้อหา องค์ความรู้ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์	2	อันดับ 1	4.69	มากที่สุด				
ความถี่ของการได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม	3	อันดับ 9	4.50	มากที่สุด	อันดับ 3	จัดกิจกรรมส่งเสริมความรู้ให้กับเกษตรกร อย่างสม่ำเสมอ	4.70	มากที่สุด
การได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการฝึกอบรมการศึกษางานด้านอาชีพ	3	อันดับ 8	4.55	มากที่สุด	อันดับ 4	ส่งเสริม และพัฒนาแหล่งเรียนรู้ในชุมชน	4.69	มากที่สุด
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ					อันดับ 5	เปิดโอกาสให้เกษตรกรมีส่วนร่วมในการวางแผนการพัฒนาชุมชน	4.64	มากที่สุด
มีการติดตามให้คำแนะนำ และสนับสนุนการดำเนินงาน อย่างต่อเนื่อง	1	อันดับ 4	4.44	มากที่สุด	อันดับ 6	สวพส. มีการติดตามผลการดำเนินงาน การ แก้ไขปัญหาอุปสรรคและประเมินผล	4.50	มากที่สุด
การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ชัดเจน เข้าใจง่าย	2	อันดับ 1	4.72	มากที่สุด	อันดับ 7	ความสำเร็จของการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง สวพส. ให้คำปรึกษา คำแนะนำ ตอบข้อ ซักถามและแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว และ ทันเหตุการณ์	4.44	มากที่สุด
การวางแผนการดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการแบบบูรณาการประจำปีร่วมกัน และ ดำเนินการตามแผนงานที่กำหนดไว้	3	อันดับ 2	4.70	มากที่สุด	อันดับ 8			
					อันดับ 9			
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					อันดับ 9	สวพส. มีการแจ้งข่าวสาร ข้อมูลต่างๆ หลากหลายช่องทางอย่างสม่ำเสมอ และทั่วถึง สวพส. มีช่องทางที่หลากหลายในการรับฟัง ความคิดเห็น	3.97	มาก
การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามที่ดี	1	อันดับ 2	4.83	มากที่สุด				
ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	2	อันดับ 3	4.81	มากที่สุด				
การยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในบริการ	4	อันดับ 5	4.77	มากที่สุด				
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
ความเพียงพอของวัสดุ และอุปกรณ์ ในการจัดกิจกรรม	1	อันดับ 4	4.59	มากที่สุด				
สถานที่จัดกิจกรรมมีความพร้อม เหมาะสม และสะดวก	2	อันดับ 1	4.75	มากที่สุด				
การเผยแพร่องค์ความรู้ การประชาสัมพันธ์ข้อมูล สามารถเข้าถึงได้ง่าย	1,3	อันดับ 3	4.61	มากที่สุด				
ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้								
ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีประโยชน์ นำไปใช้ได้จริง	1	อันดับ 4	4.63	มากที่สุด				
ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความถูกต้อง ไม่ล้าสมัย	2	อันดับ 3	4.70	มากที่สุด				

บริการ	อันดับความ คาดหวัง 3 ลำดับแรก	ความพึงพอใจ			ความต้องการ			
		อันดับ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	อันดับ	ความต้องการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
เนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจน เหมาะสม เข้าใจได้ง่าย	3	อันดับ 2	4.72	มากที่สุด				
ด้านนโยบายสำคัญและการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤต								
การแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤตสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว	1	อันดับ 5	4.36	มากที่สุด				
นโยบายมีความชัดเจน สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง	3	อันดับ 2	4.59	มากที่สุด				
การอธิบาย ชี้แจง นโยบายสำคัญ มีความเข้าใจง่ายและเข้าถึงผู้รับ	3	อันดับ 1	4.69	มากที่สุด				

ตารางที่ 4 ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความต้องการของเกษตรกรโครงการรักษาน้ำเพื่อพระแม่ของแผ่นดิน

บริการ	ความพึงพอใจ				ความต้องการ			
	อันดับความ คาดหวัง 3 ลำดับแรก	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	อันดับ	ความต้องการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม รวมทั้งการเป็นแหล่งเรียนรู้					อันดับ 1	การถ่ายทอดเทคโนโลยี องค์ความรู้ใหม่ที่ เหมาะสมกับชุมชน สวพส. มีการติดตามผลการดำเนินงาน การ แก้ไขปัญหาอุปสรรคและประเมินผล ความสำเร็จของการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง สวพส. ให้คำปรึกษา คำแนะนำ ตอบข้อ ซักถามและแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว และ ทันเหตุการณ์ เปิดโอกาสให้เกษตรกรมีส่วนร่วมในการวาง แผนการพัฒนาชุมชน จัดกิจกรรมส่งเสริมความรู้ให้กับเกษตรกร อย่างสม่ำเสมอ การอนุรักษ์สิ่งแวดล่อม และวัฒนธรรมของ ชุมชน ส่งเสริม และพัฒนาแหล่งเรียนรู้ในชุมชน สวพส. มีการแจ้งข่าวสาร ข้อมูลต่างๆ หลากหลายช่องทางอย่างสม่ำเสมอ และทั่วถึง สวพส. มีช่องทางที่หลากหลายในการรับฟัง ความคิดเห็น	4.71	มากที่สุด
องค์ความรู้ช่วยสร้างให้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น	1	อันดับ 1	4.79	มากที่สุด				
การนำเนื้อหา องค์ความรู้ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์	2	อันดับ 2	4.74	มากที่สุด				
องค์ความรู้เข้าใจได้ง่าย เนื้อหาชัดเจน	3,4,7	อันดับ 4	4.60	มากที่สุด				
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ								
มีการติดตามให้คำแนะนำ และสนับสนุนการดำเนินงาน อย่างต่อเนื่อง	1	อันดับ 2	4.64	มากที่สุด				
การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ชัดเจน เข้าใจง่าย	2	อันดับ 1	4.71	มากที่สุด				
การวางแผนการดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการแบบบูรณาการประจำปีร่วมกัน และ ดำเนินการตามแผนงานที่กำหนดไว้	3	อันดับ 3	4.55	มากที่สุด				
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ								
การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามที่ดี	1	อันดับ 3	4.76	มากที่สุด				
สามารถสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย ใช้ภาษาที่เหมาะสม	1	อันดับ 6	4.67	มากที่สุด				
ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	2	อันดับ 5	4.69	มากที่สุด				
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
ความเพียงพอของวัสดุ และอุปกรณ์ ในการจัดกิจกรรม	1	อันดับ 4	4.31	มากที่สุด				
สถานที่จัดกิจกรรมมีความพร้อม เหมาะสม และสะดวก	2	อันดับ 3	4.50	มากที่สุด				
การเผยแพร่องค์ความรู้ การประชาสัมพันธ์ข้อมูล สามารถเข้าถึงได้ง่าย	3	อันดับ 1	4.64	มากที่สุด				
ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้								
ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีประโยชน์ นำไปใช้ได้จริง	1	อันดับ 3	4.60	มากที่สุด				
เนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจน เหมาะสม เข้าใจได้ง่าย	2	อันดับ 1	4.64	มากที่สุด				

บริการ	ความพึงพอใจ				ความต้องการ			
	อันดับความ คาดหวัง 3 ลำดับแรก	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	อันดับ	ความต้องการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความถูกต้อง ไม่ลำเอียง	3,4	อันดับ 2	4.64	มากที่สุด				
ด้านนโยบายสำคัญและการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤต								
แนวทางในการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤต สามารถนำไปใช้ได้ทันที	2	อันดับ 4	4.48	มากที่สุด				
การแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤตสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว	2	อันดับ 5	4.40	มากที่สุด				
นโยบายมีความชัดเจน สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง	3	อันดับ 1	4.76	มากที่สุด				
การอธิบาย ชี้แจง นโยบายสำคัญ มีความเข้าใจง่ายและเข้าถึงผู้รับ	3	อันดับ 2	4.67	มากที่สุด				

ตารางที่ 5 ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความต้องการของเจ้าหน้าที่โครงการหลวง

บริการ	อันดับความ คาดหวัง 3 ลำดับแรก	ความพึงพอใจ			ความต้องการ			
		อันดับ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	อันดับ	ความต้องการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ					อันดับ 1	ส่งเสริมความรู้ให้กับเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ	4.91	มากที่สุด
1. การวางแผนการดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการแบบบูรณาการประจำปีร่วมกัน และดำเนินการตาม แผนงานที่กำหนดไว้	1	อันดับ 1	4.64	มากที่สุด	อันดับ 2	นำนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการ ทำงาน เช่น นำแผนที่ดินรายแปลง HRDI MAPs Application เพื่อเป็นเครื่องมือวางแผนการ พัฒนา การอนุรักษ์ฟื้นฟู ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อมบนพื้นที่สูง	4.64	มากที่สุด
2. การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ชัดเจน เข้าใจง่าย	3	อันดับ 3	4.41	มากที่สุด				
3. การจัดกิจกรรม มีความสะดวก รวดเร็ว และมีระยะเวลาที่เหมาะสม	4	อันดับ 4	4.41	มากที่สุด				
4. มีการติดตามให้คำแนะนำ และสนับสนุนการดำเนินงาน อย่างต่อเนื่อง	4	อันดับ 2	4.50	มากที่สุด				
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					อันดับ 3	สวพส.เป็นศูนย์กลางในการประสานงานและให้ ความร่วมมือในการพัฒนาพื้นที่สูงเพื่อให้เกิดความ ยั่งยืน	4.59	มากที่สุด
5. การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามที่ดี	1	อันดับ 5	4.59	มากที่สุด	อันดับ 4	สวพส. มีการติดตามผลการดำเนินงาน การแก้ไข ปัญหาอุปสรรคและประเมินผลความสำเร็จของ การดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง	4.55	มากที่สุด
6. สามารถสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย ใช้ภาษาที่เหมาะสม	2	อันดับ 3	4.73	มากที่สุด				
7. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	2	อันดับ 6	4.50	มากที่สุด				
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					อันดับ 5	มีการบูรณาการทำงานเชิงพื้นที่ ร่วมกับหน่วยงาน อื่น	4.50	มากที่สุด
13. การเผยแพร่องค์ความรู้ การประชาสัมพันธ์ข้อมูล สามารถเข้าถึงได้ง่าย	1	อันดับ 2	4.68	มากที่สุด	อันดับ 6	สวพส. ให้คำปรึกษา คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม และแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว และทันเหตุการณ์	4.45	มากที่สุด
12. ความเพียงพอของวัสดุ และอุปกรณ์ ในการจัดกิจกรรม	2	อันดับ 3	4.64	มากที่สุด	อันดับ 7	มีการติดตามและประเมินผลความสำเร็จของการ ดำเนินงานที่ต่อเนื่อง	4.41	มากที่สุด
11. สถานที่จัดกิจกรรมมีความพร้อม เหมาะสม และสะดวก	3	อันดับ 4	4.59	มากที่สุด				
ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้					อันดับ 8	สวพส. มีการแจ้งข่าวสาร ข้อมูลต่างๆ หลากหลาย ช่องทางอย่างสม่ำเสมอ และทั่วถึง	4.36	มากที่สุด
17. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีประโยชน์ นำไปใช้ได้จริง	1	อันดับ 2	4.64	มากที่สุด	อันดับ 9	สวพส. มีช่องทางที่หลากหลายในการรับฟังความ คิดเห็น	4.18	มาก
18. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความถูกต้อง ไม่ลำสมัย	2	อันดับ 3	4.59	มากที่สุด				
16. เนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจน เหมาะสม เข้าใจได้ง่าย	3	อันดับ 1	4.68	มากที่สุด				

ตารางที่ 6 ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความต้องการของเจ้าหน้าที่หน่วยงานร่วมบูรณาการ

บริการ	อันดับความ คาดหวัง 3 ลำดับแรก	ความพึงพอใจ			ความต้องการ			
		อันดับ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	อันดับ	ความต้องการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ					อันดับ 1	ส่งเสริมความรู้ให้กับเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ	4.73	มากที่สุด
การวางแผนการดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการแบบบูรณาการประจำปี ร่วมกัน และดำเนินการตามแผนงานที่กำหนดไว้	1	อันดับ 4	4.65	มากที่สุด	อันดับ 2	สวพส.เป็นตัวกลางในการประสานงานและให้ความร่วมมือใน การพัฒนาพื้นที่สูงเพื่อให้เกิดความยั่งยืน	4.67	มากที่สุด
การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ชัดเจน เข้าใจง่าย	2	อันดับ 2	4.70	มากที่สุด	อันดับ 3	นำนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการทำงาน เช่น นำแผนที่ดินรายแปลง HRDI MAPs Application เพื่อเป็น เครื่องมือวางแผนการพัฒนา การอนุรักษ์ฟื้นฟู	4.64	มากที่สุด
การจัดกิจกรรม มีความสะดวก รวดเร็ว และมีระยะเวลาที่เหมาะสม	4	อันดับ 3	4.68	มากที่สุด		ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมบนพื้นที่สูง		
มีการติดตามให้คำแนะนำ และสนับสนุนการดำเนินงาน อย่าง ต่อเนื่อง	4	อันดับ 1	4.72	มากที่สุด	อันดับ 4	มีการบูรณาการทำงานเชิงพื้นที่ ร่วมกับหน่วยงานอื่น	4.59	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					อันดับ 5	สวพส. มีการติดตามผลการดำเนินงาน การแก้ไขปัญหา อุปสรรคและประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินงานอย่าง ต่อเนื่อง	4.52	มากที่สุด
การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามที่ดี	1	อันดับ 5	4.74	มากที่สุด				
ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	1	อันดับ 4	4.81	มากที่สุด	อันดับ 6	มีการติดตามและประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินงาน ที่ต่อเนื่อง	4.51	มากที่สุด
สามารถสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย ใช้ภาษาที่เหมาะสม	2	อันดับ 3	4.85	มากที่สุด	อันดับ 7	สวพส. มีการแจ้งข่าวสาร ข้อมูลต่างๆ หลากหลายช่องทาง อย่างสม่ำเสมอ และทั่วถึง	4.40	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					อันดับ 8	สวพส. ให้คำปรึกษา คำแนะนำ ตอบข้อซักถามและแก้ไข ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว และทันเหตุการณ์	4.36	มากที่สุด
การเผยแพร่องค์ความรู้ การประชาสัมพันธ์ข้อมูล สามารถเข้าถึงได้ ง่าย	1	อันดับ 2	4.57	มากที่สุด	อันดับ 9	สวพส. มีช่องทางที่หลากหลายในการรับฟังความคิดเห็น	4.21	มากที่สุด
ความเพียงพอของวัสดุ และอุปกรณ์ ในการจัดกิจกรรม	2	อันดับ 4	4.49	มากที่สุด				
สถานที่จัดกิจกรรมมีความพร้อม เหมาะสม และสะดวก	3	อันดับ 3	4.51	มากที่สุด				
ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้								
ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีประโยชน์ นำไปใช้ได้จริง	1	อันดับ 2	4.75	มากที่สุด				
เนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจน เหมาะสม เข้าใจได้ง่าย	1,2	อันดับ 3	4.67	มากที่สุด				
การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทำได้โดยสะดวก	3	อันดับ 4	4.60	มากที่สุด				

ตารางที่ 7 ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความต้องการของประชาชนทั่วไปและผู้เข้าชมอุทยานหลวงราชพฤกษ์

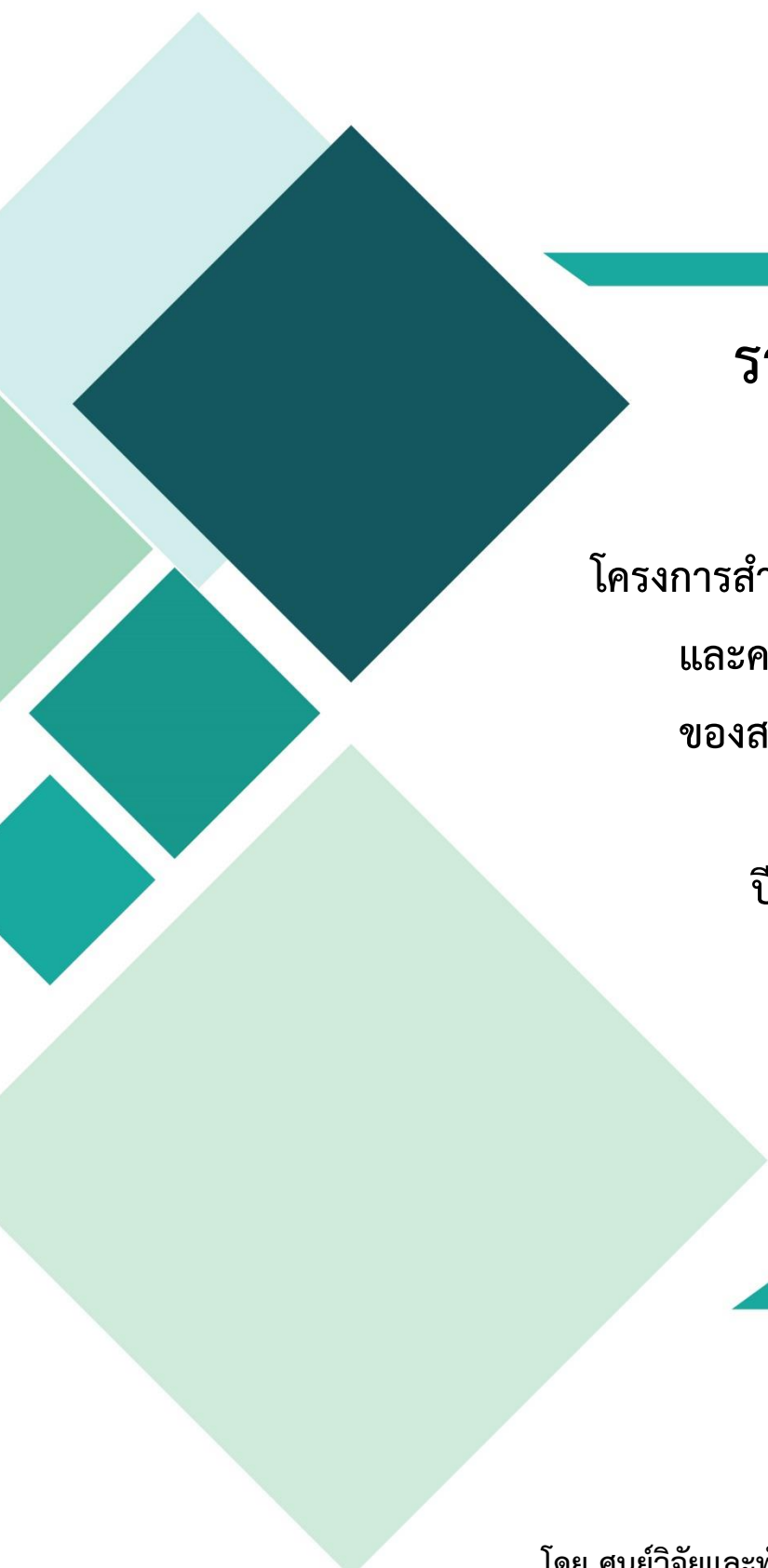
บริการ	อันดับความ คาดหวัง 3 ลำดับแรก	ความพึงพอใจ			ความต้องการ			
		อันดับ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	อันดับ	ความต้องการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (อุทยานหลวงราชพฤกษ์)					อันดับ 1	มีพรรณพืชจำนวนมาก และหาดูได้ยากในประเทศ	2.88	ปานกลาง
ความสะดวกในเดินทางมายังอุทยานหลวงราชพฤกษ์	1	อันดับ 1	4.58	มากที่สุด	อันดับ 2	สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ถึงขยะ จุดให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม	2.87	ปานกลาง
ความสะดวกในการเดินทางสัญจรภายในอุทยานหลวงราชพฤกษ์	2	อันดับ 3	4.53	มากที่สุด	อันดับ 3	การจัดจำหน่ายพรรณพืชที่มีความหลากหลายให้กับประชาชน	2.68	ปานกลาง
การจัดการการให้บริการตามลำดับคิว	3	อันดับ 2	4.53	มากที่สุด	อันดับ 4	มีการประชาสัมพันธ์การจัดกิจกรรมต่างๆ ที่หลากหลายช่องทาง	2.65	ปานกลาง
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					อันดับ 5	มีกิจกรรมสันทนาการที่หลากหลายเหมาะสมกับทุกกลุ่ม เช่น กิจกรรมปลูกต้นไม้ กิจกรรมเกี่ยวข้าว	2.64	ปานกลาง
การยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในบริการ มีความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ดี อธิบายดี	1,3	อันดับ 1	4.64	มากที่สุด	อันดับ 6	มีการใช้ประโยชน์ของพื้นที่อย่างเต็มประสิทธิภาพ	2.64	ปานกลาง
ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	2	อันดับ 4	4.57	มากที่สุด	อันดับ 7	การสืบค้นข้อมูลการจัดกิจกรรมทำได้โดยง่าย	2.63	ปานกลาง
แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม	4,5	อันดับ 2	4.61	มากที่สุด	อันดับ 8	เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีองค์ความรู้สามารถถ่ายทอดให้กับผู้รับบริการได้หลากหลาย	2.59	น้อย
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					อันดับ 9	การประสานงานติดต่อเข้าชม หรือเข้ามาจัดกิจกรรมทำได้โดยง่าย เจ้าหน้าที่ให้บริการดี	2.56	น้อย
ความสะอาดของสถานที่	1,2	อันดับ 2	4.61	มากที่สุด	อันดับ 10	จัดสรรพื้นที่เป็นแหล่งบริการในการออกกำลังกาย ส่งเสริมสุขภาพ กิจกรรมสันทนาการ	2.54	น้อย
ห้องน้ำสะอาด อยู่ในจุดที่พบเห็นได้ง่าย สะดวกในการใช้บริการ	3,4	อันดับ 5	4.56	มากที่สุด	อันดับ 11	อุทยานหลวงราชพฤกษ์ มีช่องทางที่หลากหลายในการรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการ	2.53	น้อย
ความเพียงพอของห้องน้ำ	5	อันดับ 4	4.57	มากที่สุด				
ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย								
บรรยากาศร่มรื่น เย็นสบายในจุดสำคัญๆ	1,2	อันดับ 3	4.64	มากที่สุด				
สถานที่มีความเป็นเอกลักษณ์โดดเด่น ดึงดูดความสนใจ	3	อันดับ 2	4.65	มากที่สุด				
มีป้ายแนะนำกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินชัดเจน และสัญญาณไฟฉุกเฉิน เช่น สัญญาณไฟในห้องน้ำผู้พิการ/ผู้สูงอายุ	4	อันดับ 5	4.52	มากที่สุด				
ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้								
การเผยแพร่องค์ความรู้ การประชาสัมพันธ์ข้อมูล สามารถเข้าถึงได้ง่าย สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้โดยสะดวก	1,2,3	อันดับ 2	4.53	มากที่สุด				

บริการ	อันดับความ คาดหวัง 3 ลำดับแรก	ความพึงพอใจ			ความต้องการ			
		อันดับ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	อันดับ	ความต้องการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
มีความหลากหลายของช่องทางในการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ ช่องทางการติดต่อกับเจ้าหน้าที่มีความสะดวก รวดเร็ว สามารถติดต่อได้หลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ Line Facebook ฯลฯ	2	อันดับ 3	4.50	มากที่สุด	อันดับ 12	มีการจัดฝึกอบรมและฝึกปฏิบัติระยะสั้นให้กับประชาชนกลุ่มผู้สนใจพันธุ์ไม้ และอื่นๆ	2.53	น้อย
เนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจน เหมาะสม เข้าใจได้ง่าย ถูกต้อง ไม่ลำเอียง	3	อันดับ 1	4.54	มากที่สุด				

ตารางที่ 8 ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความต้องการของผู้เข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้อุทยานหลวงราชพฤกษ์

บริการ	อันดับความ คาดหวัง 3 ลำดับแรก	ความพึงพอใจ			ความต้องการ			
		อันดับ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	อันดับ	ความต้องการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านองค์ความรู้					อันดับ 1	มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการเข้าร่วมกิจกรรม เช่น ห้องน้ำ ถังขยะ จุดให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม	3.10	ปานกลาง
1. เนื้อหาองค์ความรู้เข้าใจง่าย ดึงดูดความสนใจ ไม่น่าเบื่อ	1	อันดับ 2	4.52	มากที่สุด	อันดับ 2	รวบรวมพรรณพืชมากมายและหลากหลาย	3.08	ปานกลาง
3. ระยะเวลาและเนื้อหาองค์ความรู้เหมาะสม	2	อันดับ 5	4.40	มากที่สุด		มีการจำหน่ายพันธุ์พืชที่หลากหลายให้กับนักท่องเที่ยว	3.02	ปานกลาง
2. เทคนิค วิธีการถ่ายทอดองค์ความรู้เหมาะสม	3	อันดับ 6	4.38	มากที่สุด		มีกิจกรรมสนทนากาที่ที่หลากหลายเหมาะสมกับทุกกลุ่ม	3.02	ปานกลาง
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (อุทยานหลวงราชพฤกษ์)					อันดับ 4	เช่น กิจกรรมปลูกต้นไม้ กิจกรรมเกี่ยวข้าว		
ความสะดวกในเดินทางมายังอุทยานหลวงราชพฤกษ์	1	อันดับ 3	4.44	มากที่สุด	อันดับ 5	มีการเผยแพร่ข้อมูลองค์ความรู้ กิจกรรม ผ่านสื่อต่างๆ	2.96	ปานกลาง
มีการชี้แจงรายละเอียดขั้นตอนในการเข้าร่วมอบรมอย่างชัดเจน	2,3	อันดับ 5	4.42	มากที่สุด		อย่างหลากหลาย		
ความถูกต้องและครบถ้วนของบริการที่ได้รับ	4,5	อันดับ 4	4.44	มากที่สุด		มีการนำองค์ความรู้ใหม่ๆ มาถ่ายทอดให้กับผู้เข้าร่วม	2.90	ปานกลาง
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					อันดับ 6	กิจกรรมอย่างต่อเนื่อง		
การยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ มีความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ดี	1,3	อันดับ 1	4.67	มากที่สุด	อันดับ 7	มีการพัฒนาเป็นแหล่งให้บริการด้านการส่งเสริมสุขภาพ กิ	2.89	ปานกลาง
เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจและองค์ความรู้ที่สามารถอธิบายให้เข้าใจได้	2	อันดับ 4	4.61	มากที่สุด	อันดับ 8	จรรยาบรรณการสำหรับทุกเพศวัย		
โดยง่าย					อันดับ 8	มีการประชาสัมพันธ์เชิงรุกต่อหน่วยงานต่างๆ เพื่อให้มี	2.88	ปานกลาง
แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม	4	อันดับ 3	4.66	มากที่สุด	อันดับ 9	ความสนใจเข้าร่วมกิจกรรมเพิ่มมากขึ้น		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					อันดับ 9	การจัดกิจกรรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และสุขภาพ	2.85	ปานกลาง
ฐานการเรียนรู้/สถานที่ในการฝึกอบรม มีความเหมาะสมต่อกิจกรรม	1	อันดับ 1	4.68	มากที่สุด	อันดับ 10	มีการพัฒนาเพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้และมีกิจกรรมที่	2.84	ปานกลาง
การเรียนรู้					อันดับ 11	หลากหลายสำหรับทุกช่วงวัย		
ฐานการเรียนรู้/สถานที่ในการฝึกอบรม มีความสะอาด ปลอดภัย	2	อันดับ 2	4.66	มากที่สุด		พัฒนาหลักสูตรการเรียนรู้ร่วมกับสถานศึกษาเพื่อให้เกิด	2.83	ปานกลาง
สามารถรองรับผู้เข้ารับการเรียนรู้ได้อย่างเหมาะสม						กิจกรรมเรียนรู้ที่หลากหลายมากขึ้น และสามารถเข้าร่วม		
อุปกรณ์สื่อ วัสดุ เอกสารประกอบการเรียนรู้ มีความเหมาะสมกับ	3	อันดับ 3	4.61	มากที่สุด		กิจกรรมได้ในระดับชั้นเรียนที่หลากหลาย		
การฝึกอบรม								

บริการ	อันดับความ คาดหวัง 3 ลำดับแรก	ความพึงพอใจ			ความต้องการ			
		อันดับ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	อันดับ	ความต้องการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย					อันดับ 12	พัฒนาหลักสูตรการเรียนรู้ร่วมกับสถาบันระดับอุดมศึกษา ในกลุ่มวิชาชีพเฉพาะทาง เช่น กลุ่มการศึกษาด้าน การเกษตร เพื่อให้นักศึกษาสามารถนำไปใช้ในการทำงาน ได้ต่อไปในอนาคต	2.82	ปานกลาง
บรรยากาศร่มรื่น เย็นสบายในจุดสำคัญๆ	1,2	อันดับ 2	4.67	มากที่สุด				
มีการจัดภูมิทัศน์สวยงามในทุกๆ จุด	3	อันดับ 1	4.67	มากที่สุด				
มีการจัดห้องพยาบาลเบื้องต้นในจุดที่เหมาะสม	5,6	อันดับ 6	4.48	มากที่สุด				
ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้					อันดับ 13	อุทยานหลวงราชพฤกษ์ มีช่องทางที่หลากหลายในการรับ ฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการ	2.82	ปานกลาง
การเผยแพร่องค์ความรู้ การประชาสัมพันธ์ข้อมูล สามารถเข้าถึงได้ ง่าย สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้โดยสะดวก	1	อันดับ 1	4.66	มากที่สุด				
มีความหลากหลายของช่องทางในการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ ช่องทาง การติดต่อกับเจ้าหน้าที่มีความสะดวก รวดเร็ว สามารถติดต่อได้หลาย ช่องทาง เช่น โทรศัพท์ Line Facebook ฯลฯ	2	อันดับ 3	4.62	มากที่สุด				
เนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจน เหมาะสม เข้าใจได้ง่าย ถูกต้อง ไม่ลำเอียง	3	อันดับ 2	4.63	มากที่สุด				



รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
และความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงาน
ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง
(องค์การมหาชน)

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

โดย ศูนย์วิจัยและพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน
คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
สิงหาคม 2566

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ	1-1
1.1 กรอบแนวคิด	1-1
1.2 วัตถุประสงค์	1-2
1.3 เป้าหมายของโครงการ	1-2
1.4 ผลที่คาดว่าจะได้รับ	1-3
1.5 ผลสัมฤทธิ์ของโครงการ	1-3
1.5.1 ผลผลิต (Output)	1-3
1.5.2 ผลลัพธ์ (Outcome)	1-3
1.6 การวัดผลสัมฤทธิ์ของโครงการ	1-3
1.6.1 ตัวชี้วัดผลผลิต	1-3
1.6.2 ตัวชี้วัดผลลัพธ์	1-4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	2-1
2.1 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ	2-1
2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจ (Satisfaction)	2-1
2.1.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	2-3
2.1.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยว	2-6
2.2 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความความภักดี	2-10
2.2.1 ความหมายของความภักดี	2-10
2.2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความภักดี	2-11
2.2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความภักดี	2-15
2.3 แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ	2-18
2.3.1 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	2-18
2.3.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ	2-21
2.4 แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงาน	2-24
2.4.1 ทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factor Theory)	2-24
2.4.2 ทฤษฎีเอ็กซ์และทฤษฎีวาย (Theory X and Theory Y)	2-24
2.4.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงาน	2-27

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
2.5 การศึกษาข้อมูลจากเอกสารรายงานการสำรวจความพึงพอใจของ ผู้รับบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูงที่ผ่านมา	2-30
2.6 การศึกษาข้อมูลบทบาท หน้าที่ และภารกิจของสถาบันวิจัยและพัฒนา พื้นที่สูง (องค์การมหาชน)	2-40
2.6.1 แผนการวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง ระยะ 8 ปี (พ.ศ. 2563 - 2570)	2-40
2.6.2 แผนปฏิบัติการด้านการพัฒนาพื้นที่สูงอย่างยั่งยืน ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566 - 2570)	2-50
2.6.3 นโยบายคณะกรรมการสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง ปี พ.ศ. 2564	2-68
2.6.4 ผลการดำเนินงานของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูงในระยะเวลาที่ผ่านมา (พ.ศ. 2563 - 2564)	2-72
บทที่ 3 วิธีการศึกษา	3-1
3.1 เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินผลสำรวจ	3-2
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูล	3-3
3.2.1 การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา พื้นที่สูง (องค์การมหาชน)	3-3
3.2.2 การสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบัน วิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ของเกษตรกรบนพื้นที่สูง	3-7
3.2.3 การสำรวจความต้องการของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานตามบทบาท หน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน)	3-8
3.2.4 การรวบรวมปัญหา ข้อจำกัด ข้อเสนอแนะ และแนวทางการปรับปรุง การบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป	3-10
3.2.5 การทดสอบไคสแควร์ (Chi-Square Test)	3-11
3.2.6 การทดสอบสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สเปียร์แมน (Spearman's correlation)	3-12
3.2.7 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของ ผู้เข้ารับบริการ	3-13
3.3 ขอบเขตโดยละเอียดของการวิจัย	3-14
3.3.1 พื้นที่การศึกษา	3-14

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.3.2 ประเด็นการสำรวจและกลุ่มสำรวจ	3-15
3.3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างเป้าหมาย	3-16
3.3.4 วิธีการศึกษา	3-17
3.3.5 ระยะเวลาการดำเนินงาน	3-19
3.4 แผนการดำเนินงาน	3-20
3.4.1 กรอบการสำรวจ	3-20
3.4.2 ขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินงาน	3-23
3.4.3 จำนวนกลุ่มตัวอย่างในการเก็บรวบรวมข้อมูล	3-24
3.5 แผนการลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล	3-25
3.6 แผนการดำเนินงาน กรณีเกิดการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (โควิด-19) หรือภัยพิบัติต่างๆ	3-34
3.7 งบประมาณ	3-34
3.8 ผลการสำรวจ	3-36
3.9 ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน ระหว่างการเก็บข้อมูล	3-39
บทที่ 4 ผลสำรวจเกษตรกรในพื้นที่โครงการหลวง (ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง)	
ที่ได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้จากเจ้าหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน)	4-1
4.1 ข้อมูลทั่วไปของเกษตรกร	4-2
4.2 ความพึงพอใจและความคาดหวังของเกษตรกร	4-6
4.2.1 ความพึงพอใจของเกษตรกร	4-6
4.2.2 ความคาดหวังของเกษตรกร	4-22
4.3 ความเชื่อมั่นของเกษตรกร	4-25
4.4 ความต้องการของเกษตรกร	4-27
4.5 จุดเด่นของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง	4-29
4.6 การทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร	4-29
4.6.1 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความพึงพอใจ	4-29
4.6.2 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจ	4-32
4.6.3 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจ	4-35

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4.7 ปัญหา ข้อจำกัด	4-38
4.8 ข้อเสนอแนะต่อแนวทางการปรับปรุงการบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง	4-38
4.9 บทสรุป	4-39
บทที่ 5 ผลสำรวจเกษตรกรในพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงที่ได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ตามแนวทางโครงการหลวง	5-1
5.1 ข้อมูลทั่วไปของเกษตรกร	5-2
5.2 ความพึงพอใจและความคาดหวังของเกษตรกร	5-7
5.2.1 ความพึงพอใจของเกษตรกร	5-7
5.2.2 ความคาดหวังของเกษตรกร	5-45
5.3 ความเชื่อมั่นของเกษตรกร	5-51
5.4 ความต้องการของเกษตรกร	5-66
5.5 จุดเด่นของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง	5-73
5.6 การทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร	5-74
5.6.1 โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง	5-74
5.6.2 โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงเพื่อแก้ไขปัญหาพื้นที่เฉพาะ	5-82
5.6.3 โครงการรักษาน้ำเพื่อพระแม่ของแผ่นดิน	5-88
5.7 ปัญหา ข้อจำกัด	5-95
5.8 ข้อเสนอแนะต่อแนวทางการปรับปรุงการบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง	5-96
5.9 บทสรุป	5-99
บทที่ 6 ผลสำรวจเจ้าหน้าที่โครงการหลวง และเจ้าหน้าที่หน่วยงานร่วมบูรณาการ	6-1
6.1 ข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่	6-1
6.2 ความพึงพอใจและความคาดหวังของเจ้าหน้าที่	6-3
6.2.1 ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่	6-3
6.2.2 ความคาดหวังของเจ้าหน้าที่	6-26
6.3 ความเชื่อมั่นของเจ้าหน้าที่	6-29
6.4 ความต้องการของเจ้าหน้าที่	6-38

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
6.5 จุดเด่นของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง	6-44
6.6 การทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร	6-45
6.6.1 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความพึงพอใจ	6-45
6.6.2 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความพึงพอใจ	6-46
6.6.3 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจ	6-48
6.6.4 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์กับความพึงพอใจ	6-49
6.7 ปัญหา ข้อจำกัด	6-51
6.8 ข้อเสนอแนะต่อแนวทางการปรับปรุงการบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง	6-51
6.9 บทสรุป	6-52
บทที่ 7 ผลสำรวจประชาชนทั่วไปและผู้เข้าชมอุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่	7-1
7.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ	7-1
7.2 พฤติกรรมการท่องเที่ยว	7-4
7.3 ความภักดีของผู้รับบริการ	7-13
7.4 ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับบริการ	7-16
7.4.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	7-16
7.4.2 ความคาดหวังของผู้รับบริการ	7-35
7.5 ความต้องการของผู้รับบริการ	7-37
7.6 จุดเด่นของอุทยานหลวงราชพฤกษ์	7-40
7.7 การทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร	7-40
7.7.1 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง เพศ อายุ ระดับการศึกษากับความพึงพอใจ	7-41
7.7.2 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประเภทของผู้ให้ข้อมูลกับความพึงพอใจ	7-49
7.7.3 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมกิจกรรมท่องเที่ยวกับความพึงพอใจในด้านต่างๆ	7-52
7.8 ปัญหา ข้อจำกัด	7-54

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
7.9 ข้อเสนอแนะต่อแนวทางการปรับปรุงการบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง	7-55
7.10 บทสรุป	7-56
บทที่ 8 ผลสำรวจผู้เข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้อุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่	8-1
8.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ	8-1
8.2 พฤติกรรมการเข้าร่วมฝึกอบรม/ฐานเรียนรู้/ร่วมกิจกรรม	8-3
8.3 ความภาคภูมิใจของผู้รับบริการ	8-11
8.4 ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับบริการ	8-13
8.4.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	8-13
8.4.2 ความคาดหวังของผู้รับบริการ	8-35
8.5 ความพึงพอใจและความคาดหวังต่อกิจกรรมของอุทยานหลวงราชพฤกษ์	8-39
8.5.1 ความพึงพอใจต่อกิจกรรมของอุทยานหลวงราชพฤกษ์	8-39
8.5.2 ความคาดหวังต่อกิจกรรมของอุทยานหลวงราชพฤกษ์	8-41
8.6 ความต้องการของผู้รับบริการ	8-42
8.7 จุดเด่นของอุทยานหลวงราชพฤกษ์	8-44
8.8 การทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร	8-45
8.8.1 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความพึงพอใจในด้านต่างๆ	8-45
8.8.2 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจในด้านต่างๆ	8-47
8.8.3 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจในด้านต่างๆ	8-50
8.8.4 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพการทำงานกับความพึงพอใจในด้านต่างๆ	8-53
8.8.5 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างถิ่นที่อยู่กับความพึงพอใจในด้านต่างๆ	8-55
8.9 ปัญหา ข้อจำกัด	8-57
8.10 ข้อเสนอแนะต่อแนวทางการปรับปรุงการบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง	8-58
8.11 บทสรุป	8-58

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 9 ข้อเสนอแนะด้านนโยบาย	9-1
9.1 สรุปผลการศึกษา	9-1
9.1.1 สรุปผลการศึกษาจากการสำรวจข้อมูลเกษตรกรในพื้นที่ โครงการหลวง (ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง)	9-1
9.1.2 สรุปผลการศึกษาจากการสำรวจข้อมูลเกษตรกรโครงการพัฒนา พื้นที่สูงแบบโครงการหลวง	9-3
9.1.3 สรุปผลการศึกษาจากการสำรวจข้อมูลเกษตรกรโครงการพัฒนา พื้นที่สูงแบบโครงการหลวงเพื่อแก้ไขปัญหาพื้นที่เฉพาะ	9-6
9.1.4 สรุปผลการศึกษาจากการสำรวจข้อมูลเกษตรกรโครงการรักษน้ำ เพื่อพระแม่ของแผ่นดิน	9-8
9.1.5 สรุปผลการศึกษาจากการสำรวจข้อมูลเจ้าหน้าที่โครงการหลวง และ เจ้าหน้าที่หน่วยงานร่วมบูรณาการ	9-10
9.1.6 สรุปผลการศึกษาจากการสำรวจข้อมูลประชาชนทั่วไปและผู้เข้าชม อุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่	9-14
9.1.7 สรุปผลการศึกษาจากการสำรวจข้อมูลประชาชนผู้เข้าร่วมกิจกรรม การเรียนรู้อุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่	9-16
9.2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	9-19
อ้างอิง	10-1
ภาคผนวก	11-1
ชุดที่ 1 แบบสำรวจสำหรับเกษตรกรในพื้นที่โครงการหลวง (ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง) ที่ได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้จากเจ้าหน้าที่ของ สวพส.	11-1
ชุดที่ 2 แบบสำรวจสำหรับเกษตรกรในพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง ที่ได้รับการถ่ายทอด องค์ความรู้ตามแนวทางโครงการหลวง	11-7
ชุดที่ 3 แบบสำรวจสำหรับเจ้าหน้าที่โครงการหลวง และเจ้าหน้าที่หน่วยงานร่วมบูรณาการ	11-14
ชุดที่ 4 แบบสำรวจสำหรับประชาชนทั่วไปและผู้เข้าชม อุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่	11-20
ชุดที่ 5 แบบสำรวจสำหรับผู้เข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ อุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่	11-27

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ภาคผนวก ภาพการเก็บรวบรวมข้อมูล	12-1
ภาคผนวก การใช้งานสื่อดิจิทัล (Digital Media)	13-1
ภาคผนวก แนวทางและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงกระบวนการทำงานและการให้บริการ	14-1

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3-1	เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินผลสำรวจ
ตารางที่ 3-2	การแปลผลคะแนน
ตารางที่ 3-3	การสำรวจความพึงพอใจ จำแนกตามกลุ่มสำรวจของเกษตรกร เจ้าหน้าที่ โครงการหลวง และเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานร่วมบูรณาการในพื้นที่
ตารางที่ 3-4	การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้สนใจเข้าชม และผู้เข้าร่วมกิจกรรม การเรียนรู้ อุทยานหลวงราชพฤกษ์
ตารางที่ 3-5	การสำรวจความเชื่อมั่น จำแนกตามกลุ่มสำรวจ
ตารางที่ 3-6	การสำรวจปัญหา ข้อจำกัด ข้อเสนอแนะ จำแนกตามกลุ่มสำรวจ
ตารางที่ 3-7	กลุ่มตัวอย่างในการสำรวจ
ตารางที่ 3-8	ระยะเวลาดำเนินกิจกรรม
ตารางที่ 3-9	ผลการสำรวจ
ตารางที่ 3-10	ผลการสำรวจจำแนกตามพื้นที่
ตารางที่ 4-1	ข้อมูลทั่วไปของเกษตรกร
ตารางที่ 4-2	การรู้จักเจ้าหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (สวพส.) ที่ทำงานกับ โครงการหลวง
ตารางที่ 4-3	กิจกรรมที่เข้าร่วมกับสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (สวพส.) ใน 1 ปีที่ผ่านมา
ตารางที่ 4-4	ความพึงพอใจของเกษตรกรในพื้นที่โครงการหลวง (ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง) ที่ได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้จากเจ้าหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนา พื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ปี 2566
ตารางที่ 4-5	ความพึงพอใจของเกษตรกรในพื้นที่โครงการหลวง (ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง) ที่ได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้จากเจ้าหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนา พื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ปี 2566 จำแนกตามเพศ
ตารางที่ 4-6	ความพึงพอใจของเกษตรกรในพื้นที่โครงการหลวง (ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง) ที่ได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้จากเจ้าหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนา พื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ปี 2566 จำแนกตามอายุ
ตารางที่ 4-7	ความพึงพอใจของเกษตรกรในพื้นที่โครงการหลวง (ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง) ที่ได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้จากเจ้าหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนา พื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ปี 2566 จำแนกตามระดับการศึกษา

สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 4-8	อันดับความคาดหวังของบริการ	4-24
ตารางที่ 4-9	ความเชื่อมั่นของเกษตรกรในพื้นที่โครงการหลวง (ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง) ปี 2566	4-26
ตารางที่ 4-10	ความต้องการของเกษตรกรในพื้นที่โครงการหลวง (ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง) ปี 2566	4-28
ตารางที่ 4-11	ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความพึงพอใจในด้านต่างๆ	4-30
ตารางที่ 4-12	ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจในด้านต่างๆ	4-33
ตารางที่ 4-13	ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจในด้านต่างๆ	4-35
ตารางที่ 5-1	ข้อมูลทั่วไปของเกษตรกร	5-3
ตารางที่ 5-2	การรู้จักเจ้าหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (สวพส.)	5-4
ตารางที่ 5-3	การเข้าร่วมกิจกรรมของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (สวพส.)	5-5
ตารางที่ 5-4	ภาพรวมคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของเกษตรกรในพื้นที่สูง แบบโครงการหลวงที่ได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้จาก เจ้าหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ปี 2566	5-19
ตารางที่ 5-5	ภาพรวมความพึงพอใจของเกษตรกรในพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง ที่ได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้จากเจ้าหน้าที่ของ สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ปี 2566	5-24
ตารางที่ 5-6	ความพึงพอใจของเกษตรกรโครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง ที่ได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้จากเจ้าหน้าที่ของสถาบันวิจัยและ พัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ปี 2566	5-27
ตารางที่ 5-7	ความพึงพอใจของเกษตรกรโครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง เพื่อแก้ไขปัญหาพื้นที่ที่ได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้จากเจ้าหน้าที่ของ สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ปี 2566	5-30
ตารางที่ 5-8	ความพึงพอใจของเกษตรกรโครงการรักษาน้ำเพื่อพระแม่ของแผ่นดิน ที่ได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้จากเจ้าหน้าที่ของสถาบันวิจัยและ พัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ปี 2566	5-33

สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 5-9	ความพึงพอใจของเกษตรกรในพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง ที่ได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้จากเจ้าหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนา พื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ปี 2566 จำแนกตามเพศ	5-36
ตารางที่ 5-10	ความพึงพอใจของเกษตรกรในพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง ที่ได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้จากเจ้าหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนา พื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ปี 2566 จำแนกตามอายุ	5-38
ตารางที่ 5-11	ความพึงพอใจของเกษตรกรในพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง ที่ได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้จากเจ้าหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนา พื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ปี 2566 จำแนกตามระดับการศึกษา	5-41
ตารางที่ 5-12	อันดับความคาดหวังของบริการของเกษตรกรในพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง ที่ได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ตามแนวทางโครงการหลวง ปี 2566	5-48
ตารางที่ 5-13	ภาพรวมความเชื่อมั่นของเกษตรกรในพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง ที่ได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ตามแนวทางโครงการหลวง ปี 2566	5-54
ตารางที่ 5-14	ภาพรวมความเชื่อมั่นของเกษตรกรในพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง ที่ได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ตามแนวทางโครงการหลวง ปี 2566	5-58
ตารางที่ 5-15	ความเชื่อมั่นของเกษตรกรโครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง ที่ได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ตามแนวทางโครงการหลวง ปี 2566	5-60
ตารางที่ 5-16	ความเชื่อมั่นของเกษตรกรโครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง เพื่อแก้ไขปัญหาพื้นที่ ที่ได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ตามแนวทาง โครงการหลวง ปี 2566	5-62
ตารางที่ 5-17	ความเชื่อมั่นของเกษตรกรโครงการรักษาน้ำเพื่อพระแม่ของแผ่นดิน ที่ได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ตามแนวทางโครงการหลวง ปี 2566	5-64
ตารางที่ 5-18	ภาพรวมความต้องการของเกษตรกรในพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง ที่ได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ตามแนวทางโครงการหลวง ปี 2566	5-67
ตารางที่ 5-19	ภาพรวมความต้องการของเกษตรกรในพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง ที่ได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ตามแนวทางโครงการหลวง ปี 2566	5-69
ตารางที่ 5-20	ความต้องการของเกษตรกรโครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง ที่ได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ตามแนวทางโครงการหลวง ปี 2566	5-70

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 5-21	ความต้องการของเกษตรกรโครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง เพื่อแก้ไขปัญหาพื้นที่ ที่ได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ตามแนวทางโครงการหลวง ปี 2566
	5-71
ตารางที่ 5-22	ความต้องการของเกษตรกรโครงการรักษน้ำเพื่อพระแม่ของแผ่นดิน ที่ได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ตามแนวทางโครงการหลวง ปี 2566
	5-72
ตารางที่ 5-23	ความสัมพันธ์ระหว่างอายุ กับความพึงพอใจในด้านต่างๆ
	5-75
ตารางที่ 5-24	ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความพึงพอใจในด้านต่างๆ
	5-77
ตารางที่ 5-25	ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจในด้านต่างๆ
	5-79
ตารางที่ 5-26	ความสัมพันธ์ระหว่างอายุ กับความพึงพอใจในด้านต่างๆ
	5-82
ตารางที่ 5-27	ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความพึงพอใจในด้านต่างๆ
	5-84
ตารางที่ 5-28	ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจในด้านต่างๆ
	5-86
ตารางที่ 5-29	ความสัมพันธ์ระหว่างอายุ กับความพึงพอใจในด้านต่างๆ
	5-89
ตารางที่ 5-30	ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความพึงพอใจในด้านต่างๆ
	5-91
ตารางที่ 5-31	ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจในด้านต่างๆ
	5-93
ตารางที่ 6-1	ข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่
	6-2
ตารางที่ 6-2	ประสบการณ์ของเจ้าหน้าที่
	6-2
ตารางที่ 6-3	ภาพรวมคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่โครงการหลวง และเจ้าหน้าที่หน่วยงานร่วมบูรณาการ ปี 2566
	6-8
ตารางที่ 6-4	ภาพรวมความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่โครงการหลวง และเจ้าหน้าที่หน่วยงานร่วมบูรณาการ ปี 2566
	6-10
ตารางที่ 6-5	ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่โครงการหลวง ปี 2566
	6-12
ตารางที่ 6-6	ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่หน่วยงานร่วมบูรณาการ ปี 2566
	6-14
ตารางที่ 6-7	ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่โครงการหลวง และเจ้าหน้าที่หน่วยงานร่วมบูรณาการ ปี 2566 จำแนกตามเพศ
	6-16
ตารางที่ 6-8	ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่โครงการหลวง และเจ้าหน้าที่หน่วยงานร่วมบูรณาการ ปี 2566 จำแนกตามอายุ
	6-18
ตารางที่ 6-9	ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่โครงการหลวง และเจ้าหน้าที่หน่วยงานร่วมบูรณาการ ปี 2566 จำแนกตามระดับการศึกษา
	6-20

สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 6-10	อันดับความคาดหวังของบริการของเจ้าหน้าที่โครงการหลวง และเจ้าหน้าที่หน่วยงานร่วมบูรณาการ ปี 2566	6-28
ตารางที่ 6-11	ภาพรวมความเชื่อมั่นของเจ้าหน้าที่โครงการหลวง และเจ้าหน้าที่หน่วยงานร่วมบูรณาการ ปี 2566	6-31
ตารางที่ 6-12	ความเชื่อมั่นของเจ้าหน้าที่โครงการหลวง และเจ้าหน้าที่หน่วยงานร่วมบูรณาการ ปี 2566	6-33
ตารางที่ 6-13	ความเชื่อมั่นของเจ้าหน้าที่โครงการหลวง ปี 2566	6-34
ตารางที่ 6-14	ความเชื่อมั่นของเจ้าหน้าที่หน่วยงานร่วมบูรณาการ ปี 2566	6-36
ตารางที่ 6-15	ภาพรวมความต้องการของเจ้าหน้าที่โครงการหลวง และเจ้าหน้าที่หน่วยงานร่วมบูรณาการ ปี 2566	6-39
ตารางที่ 6-16	ความต้องการของเจ้าหน้าที่โครงการหลวง และเจ้าหน้าที่หน่วยงานร่วมบูรณาการ ปี 2566	6-40
ตารางที่ 6-17	ความต้องการของเจ้าหน้าที่โครงการหลวง ปี 2566	6-41
ตารางที่ 6-18	ความต้องการของเจ้าหน้าที่หน่วยงานร่วมบูรณาการ ปี 2566	6-43
ตารางที่ 6-19	ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความพึงพอใจด้านต่างๆ	6-45
ตารางที่ 6-20	ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจด้านต่างๆ	6-47
ตารางที่ 6-21	ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจด้านต่างๆ	6-48
ตารางที่ 6-22	ความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์กับความพึงพอใจด้านต่างๆ	6-50
ตารางที่ 7-1	ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ	7-1
ตารางที่ 7-2	จุดที่ผู้รับบริการเข้าเยี่ยมชมและศึกษาดูงานอุทยานหลวงราชพฤกษ์	7-5
ตารางที่ 7-3	จุดที่สนใจเป็นพิเศษ หรือจุดที่ใช้เวลาเที่ยวชมนานกว่าจุดอื่น	7-6
ตารางที่ 7-4	จำนวนครั้งในการเข้าชม/เข้าร่วมกิจกรรมอุทยานหลวงราชพฤกษ์ ในรอบ 1 ปี	7-9
ตารางที่ 7-5	ช่วงเวลาที่เข้าร่วม	7-9
ตารางที่ 7-6	วัตถุประสงค์ของการเข้ามายังอุทยานหลวงราชพฤกษ์	7-10
ตารางที่ 7-7	ผู้ร่วมกิจกรรมท่องเที่ยว	7-10
ตารางที่ 7-8	ค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว	7-11
ตารางที่ 7-9	การได้รับความรู้หลังจากมาท่องเที่ยว	7-11
ตารางที่ 7-10	การทราบข่าวกิจกรรม	7-12

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 7-11	ประเภทสถานที่ให้บริการ 7-13
ตารางที่ 7-12	การกลับมาเที่ยวซ้ำ 7-13
ตารางที่ 7-13	การแนะนำ ชักชวนผู้อื่นให้มาเที่ยว 7-14
ตารางที่ 7-14	จุดเด่นของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ 7-14
ตารางที่ 7-15	ความพึงพอใจต่อการให้บริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ ปี 2566 7-21
ตารางที่ 7-16	ความพึงพอใจต่อการให้บริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ ปี 2566 จำแนกตามเพศ 7-25
ตารางที่ 7-17	ความพึงพอใจต่อการให้บริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ ปี 2566 จำแนกตามอายุ 7-27
ตารางที่ 7-18	ความพึงพอใจต่อการให้บริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ ปี 2566 จำแนกตามระดับการศึกษา 7-29
ตารางที่ 7-19	ความพึงพอใจต่อการให้บริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ ปี 2566 จำแนกตามสถานภาพการทำงาน 7-31
ตารางที่ 7-20	ความพึงพอใจต่อการให้บริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ ปี 2566 จำแนกตามผู้เข้าร่วมกิจกรรมท่องเที่ยว 7-33
ตารางที่ 7-21	อันดับความคาดหวังของบริการ 7-36
ตารางที่ 7-22	ความต้องการของผู้รับบริการ 7-39
ตารางที่ 7-23	ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความพึงพอใจในด้านต่างๆ 7-41
ตารางที่ 7-24	ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจในด้านต่างๆ 7-45
ตารางที่ 7-25	ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจในด้านต่างๆ 7-47
ตารางที่ 7-26	ความสัมพันธ์อาชีพกับความพึงพอใจในด้านต่างๆ 7-50
ตารางที่ 7-27	ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมกิจกรรมท่องเที่ยวกับความพึงพอใจในด้านต่างๆ 7-52
ตารางที่ 8-1	ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ 8-2
ตารางที่ 8-2	การเข้าร่วมฝึกอบรม/ฐานเรียนรู้/ร่วมกิจกรรม 8-4
ตารางที่ 8-3	องค์ความรู้ที่สนใจเป็นพิเศษ 8-5
ตารางที่ 8-4	ช่วงเวลาเข้าร่วมฝึกอบรม/ฐานการเรียนรู้/ร่วมกิจกรรมของ อุทยานหลวงราชพฤกษ์ 8-7
ตารางที่ 8-5	สาเหตุที่ร่วมฝึกอบรม/ฐานการเรียนรู้/ร่วมกิจกรรมของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ 8-8

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 8-6	การได้รับความรู้จากการเข้าร่วม
ตารางที่ 8-7	การนำองค์ความรู้ที่ได้ไปใช้ประโยชน์
ตารางที่ 8-8	การทราบข่าวกิจกรรม
ตารางที่ 8-9	ประเภทสถานที่ให้บริการ
ตารางที่ 8-10	จุดเด่นของอุทยานหลวงราชพฤกษ์
ตารางที่ 8-11	การกลับมาเที่ยวซ้ำ
ตารางที่ 8-12	การแนะนำ ชักชวนผู้อื่นให้มาเที่ยว
ตารางที่ 8-13	ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการเรียนรู้อุทยานหลวงราชพฤกษ์ ปี 2566
ตารางที่ 8-14	ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการเรียนรู้อุทยานหลวงราชพฤกษ์ ปี 2566 จำแนกตามเพศ
ตารางที่ 8-15	ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการเรียนรู้อุทยานหลวงราชพฤกษ์ ปี 2566 จำแนกตามอายุ
ตารางที่ 8-16	ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการเรียนรู้อุทยานหลวงราชพฤกษ์ ปี 2566 จำแนกตามระดับการศึกษา
ตารางที่ 8-17	ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการเรียนรู้อุทยานหลวงราชพฤกษ์ ปี 2566 จำแนกตามสถานภาพการทำงาน
ตารางที่ 8-18	อันดับความคาดหวังของบริการ
ตารางที่ 8-19	ความพึงพอใจต่อกิจกรรมของอุทยานหลวงราชพฤกษ์
ตารางที่ 8-20	อันดับความคาดหวังของกิจกรรมของอุทยานหลวงราชพฤกษ์
ตารางที่ 8-21	ความต้องการของผู้รับบริการ
ตารางที่ 8-22	ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความพึงพอใจในด้านต่างๆ
ตารางที่ 8-23	ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจในด้านต่างๆ
ตารางที่ 8-24	ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจในด้านต่างๆ
ตารางที่ 8-25	ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพการทำงานกับความพึงพอใจในด้านต่างๆ
ตารางที่ 8-26	ความสัมพันธ์ระหว่างถิ่นที่อยู่กับความพึงพอใจในด้านต่างๆ
ตารางที่ 9-1	ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 9-2	ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความต้องการของเกษตรกรในพื้นที่ โครงการหลวง (ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง)	9-26
ตารางที่ 9-3	ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความต้องการของโครงการพัฒนาพื้นที่ สูงแบบโครงการหลวง	9-28
ตารางที่ 9-4	ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความต้องการของเกษตรกรโครงการพัฒนา พื้นที่สูงแบบโครงการหลวงเพื่อแก้ไขปัญหาพื้นที่เฉพาะ	9-30
ตารางที่ 9-5	ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความต้องการของเกษตรกรโครงการ รักษาน้ำเพื่อพระแม่ของแผ่นดิน	9-32
ตารางที่ 9-6	ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความต้องการของเจ้าหน้าที่โครงการหลวง	9-34
ตารางที่ 9-7	ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความต้องการของเจ้าหน้าที่หน่วยงาน ร่วมบูรณาการ	9-35
ตารางที่ 9-8	ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความต้องการของประชาชนทั่วไปและ ผู้เข้าชมอุทยานหลวงราชพฤกษ์	9-36
ตารางที่ 9-9	ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความต้องการของผู้เข้าร่วมกิจกรรม การเรียนรู้อุทยานหลวงราชพฤกษ์	9-38
ตารางที่ ภ.1	การใช้งานสื่อดิจิทัล	13-1
ตารางที่ ภ.2	ความพึงพอใจในการใช้งานสื่อดิจิทัล	13-3
ตารางที่ ภ.3	สาเหตุที่ไม่ได้ใช้งานสื่อดิจิทัล	13-3

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 3-1 เครื่องมือวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจ (IPA)	3-13
ภาพที่ 3-2 กรอบการสำรวจ	3-21
ภาพที่ 4-1 ภาพรวมความพึงพอใจ	4-8
ภาพที่ 4-2 ความพึงพอใจด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม รวมทั้งการเป็นแหล่งเรียนรู้	4-9
ภาพที่ 4-3 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4-10
ภาพที่ 4-4 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4-10
ภาพที่ 4-5 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4-11
ภาพที่ 4-6 ความพึงพอใจด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้	4-11
ภาพที่ 4-7 ความพึงพอใจด้านนโยบายสำคัญและการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤต	4-12
ภาพที่ 5-1 ภาพรวมความพึงพอใจ	5-12
ภาพที่ 5-2 ความพึงพอใจด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม รวมทั้งการเป็นแหล่งเรียนรู้	5-13
ภาพที่ 5-3 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	5-14
ภาพที่ 5-4 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5-15
ภาพที่ 5-5 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	5-16
ภาพที่ 5-6 ความพึงพอใจด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้	5-17
ภาพที่ 5-7 ความพึงพอใจด้านนโยบายสำคัญและการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤต	5-18
ภาพที่ 6-1 ภาพรวมความพึงพอใจ	6-5
ภาพที่ 6-2 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	6-6
ภาพที่ 6-3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	6-6
ภาพที่ 6-4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	6-7
ภาพที่ 6-5 ความพึงพอใจด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้	6-7
ภาพที่ 7-1 ภาพรวมความพึงพอใจ	7-17
ภาพที่ 7-2 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	7-18
ภาพที่ 7-3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	7-18
ภาพที่ 7-4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	7-19
ภาพที่ 7-5 ความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย	7-20

สารบัญภาพ (ต่อ)

		หน้า
ภาพที่ 7-6	ความพึงพอใจด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้	7-21
ภาพที่ 8-1	ภาพรวมความพึงพอใจ	8-15
ภาพที่ 8-2	ความพึงพอใจด้านองค์ความรู้	8-15
ภาพที่ 8-3	ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	8-16
ภาพที่ 8-4	ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	8-16
ภาพที่ 8-5	ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	8-17
ภาพที่ 8-6	ความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย	8-17
ภาพที่ 8-7	ความพึงพอใจด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้	8-18
ภาพที่ 9-1	ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายสำหรับการพัฒนาเกษตรกรและชุมชน	9-23
ภาพที่ 9-2	ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายสำหรับการพัฒนาบุคลากรและเจ้าหน้าที่	9-24
ภาพที่ 9-3	ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายสำหรับการพัฒนาอุทยานหลวงราชพฤกษ์	9-25
ภาพที่ ภ.1	ศูนย์พัฒนาโครงการหลวงขุนแปะ	12-1
ภาพที่ ภ.2	ศูนย์พัฒนาโครงการหลวงขุนวาง	12-1
ภาพที่ ภ.3	ศูนย์พัฒนาโครงการหลวงทุ่งเริง	12-1
ภาพที่ ภ.4	ศูนย์พัฒนาโครงการหลวงปางค่า	12-2
ภาพที่ ภ.5	ศูนย์พัฒนาโครงการหลวงแม่สาใหม่	12-2
ภาพที่ ภ.6	ศูนย์พัฒนาโครงการหลวงแม่แฮ	12-2
ภาพที่ ภ.7	ศูนย์พัฒนาโครงการหลวงเลอตอ	12-3
ภาพที่ ภ.8	ศูนย์พัฒนาโครงการหลวงสะโงะ	12-3
ภาพที่ ภ.9	ศูนย์พัฒนาโครงการหลวงหนองหอย	12-3
ภาพที่ ภ.10	ศูนย์พัฒนาโครงการหลวงหมอกจ๋าม	12-4
ภาพที่ ภ.11	ศูนย์พัฒนาโครงการหลวงอินทนนท์	12-4
ภาพที่ ภ.12	โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงแม่มะลอ	12-4
ภาพที่ ภ.13	โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงผาแดง	12-5
ภาพที่ ภ.14	โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงป่าแป๋	12-5
ภาพที่ ภ.15	โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงปางแดงใน	12-5
ภาพที่ ภ.16	โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงห้วยเป้า	12-6
ภาพที่ ภ.17	โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงปางหินฝน	12-6

สารบัญภาพ (ต่อ)

	หน้า
ภาพที่ ภ.18	โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงห่อ้งขอด 12-6
ภาพที่ ภ.19	โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงห้วยน้ำขาว 12-7
ภาพที่ ภ.20	โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงวาวี 12-7
ภาพที่ ภ.21	โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงแม่สลอง 12-7
ภาพที่ ภ.22	โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงสะเนี่ยน 12-8
ภาพที่ ภ.23	โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงปางยาง 12-8
ภาพที่ ภ.24	โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงวังไผ่ 12-8
ภาพที่ ภ.25	โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงน้ำแบ่ง 12-9
ภาพที่ ภ.26	โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงน้ำแขวง 12-9
ภาพที่ ภ.27	โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงน้ำเค็ม 12-9
ภาพที่ ภ.28	โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงสบโขง 12-10
ภาพที่ ภ.29	โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงสบเมย 12-10
ภาพที่ ภ.30	โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงแม่สอง 12-10
ภาพที่ ภ.31	โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงพบพระ 12-11
ภาพที่ ภ.32	โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงเพื่อแก้ไขปัญหาพื้นที่เฉพาะ แม่แฮหลวง 12-11
ภาพที่ ภ.33	โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงเพื่อแก้ไขปัญหาพื้นที่เฉพาะ ห้วยฮะ 12-11
ภาพที่ ภ.34	โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงเพื่อแก้ไขปัญหาพื้นที่เฉพาะ ฝัปานเหนือ 12-12
ภาพที่ ภ.35	โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงเพื่อแก้ไขปัญหาพื้นที่เฉพาะ ห้วยโป่งพัฒนา 12-12
ภาพที่ ภ.36	โครงการรักษน้ำเพื่อพระแม่ของแผ่นดิน กลุ่มน้ำภาค 12-12
ภาพที่ ภ.37	โครงการรักษน้ำเพื่อพระแม่ของแผ่นดิน กลุ่มน้ำหมั่น 12-13
ภาพที่ ภ.38	โครงการรักษน้ำเพื่อพระแม่ของแผ่นดิน กลุ่มน้ำแม่สะงา 12-13
ภาพที่ ภ.39	ความพึงพอใจในการใช้งานสื่อดิจิทัล 13-2

บทที่ 1

บทนำ

1.1 กรอบแนวคิด

จากหลักการและเหตุผลที่ถูกล่ามถึงในขอบเขตงานจ้างที่ปรึกษา ความตอนหนึ่งว่า "สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) จัดตั้งขึ้นตามมติคณะรัฐมนตรี โดยได้รับประกาศในพระราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 14 ตุลาคม 2548 ให้จัดตั้งเป็นสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูงในลักษณะองค์การมหาชน เพื่อทำหน้าที่สนับสนุนงานวิจัยและพัฒนามูลนิธิโครงการหลวง และในการพัฒนาพื้นที่สูงของประเทศไทยอย่างยั่งยืน การขยายผลความสำเร็จของโครงการหลวงให้เกิดประโยชน์อย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งเน้นการพัฒนาอาชีพ งานอนุรักษ์พันธุ์ทรัพยากรธรรมชาติและ ความหลากหลายทางชีวภาพ รวมทั้งการอนุรักษ์สืบทอดและพัฒนาต่อยอดภูมิปัญญาท้องถิ่นบนพื้นที่สูง" เพื่อมุ่งหมายให้มีการใช้ประโยชน์ทรัพยากรและบุคลากรให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดจึงจัดตั้งเป็นองค์การมหาชน โดยการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการจึงเป็นแนวทางหนึ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งเพื่อให้การบริหารงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองตามความต้องการของประชาชน เพื่อสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ ดังนั้น สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) จึงต้องดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นประจำทุกปี เพื่อนำผลการสำรวจมาเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาปรับปรุงการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ในภาพรวม รวมไปถึงเป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีตามกรอบของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.)

ดังนั้น เพื่อให้คุณภาพการบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนกลุ่มเป้าหมายและสอดคล้องกับกรอบการประเมินผลในด้านการตอบสนองความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์การมหาชน รวมไปถึงเป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีตามกรอบของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) จึงควรมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถาบัน และสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) โดยเน้นวาระแห่งชาติด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ เพื่อนำมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ สร้างความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบัน และเป็นการศึกษาแนวทางในการปรับปรุงการบริการของสถาบันให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของประชาชนต่อไป

อนึ่ง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ต้องดำเนินการด้วยความโปร่งใสเป็นกลางและปราศจากอคติ ดังนั้น เพื่อความเป็นกลางและน่าเชื่อถือของผลการสำรวจ สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) จึงจำเป็นต้องจ้างหน่วยงานภายนอกดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) เพื่อนำผลการสำรวจมาพัฒนาองค์กรต่อไป"

ด้วยเหตุนี้ จึงเป็นสิ่งที่สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ควรให้ความสำคัญและผลสำรวจจะถูกนำไปใช้เป็นข้อมูลกำหนดทิศทางและกลยุทธ์รองรับการขยายตัวของพันธกิจให้เสริมสร้างความยั่งยืนกับสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ต่อไป

ทีมวิจัยจากศูนย์วิจัยและพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ คาดหวังว่าข้อมูลที่ค้นพบและจัดทำเป็นฐานข้อมูล เมื่อนำมาผ่านกระบวนการวิจัยและวิเคราะห์ทางสถิติ ตามแนวคิดที่จะนำเสนอต่อไป เมื่อนำเสนอผลงานวิจัยอย่างเป็นรูปธรรมต่อสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) และข้อเสนอแนะของงานวิจัยได้รับการตอบสนองสู่ภาคปฏิบัติจริง สุดท้ายผลที่คาดว่าจะได้รับ คือ การสร้างโอกาสที่สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) จะได้รับความชื่นชมจากผู้รับบริการและมีผลประเมินความพึงพอใจสูงขึ้นต่อเนื่องในอนาคต

1.2 วัตถุประสงค์

- (1) เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน)
- (2) เพื่อสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ของเกษตรกรบนพื้นที่สูง
- (3) เพื่อสำรวจความคาดหวัง/ความต้องการของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน)
- (4) เพื่อทราบปัญหา ข้อจำกัด ข้อเสนอแนะ และแนวทางการปรับปรุงการบริการของสถาบันให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

1.3 เป้าหมายของโครงการ

- (1) สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถาบัน
- (2) สำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ของเกษตรกรบนพื้นที่สูง
- (3) สำรวจความคาดหวัง/ความต้องการของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน)

(4) ศึกษาและวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคการดำเนินงาน และแนวทางการปรับปรุงการให้บริการ รวมทั้งข้อเสนอแนะสำหรับงานบริการของสถาบัน

1.4 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

- (1) ได้รับทราบผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถาบัน
- (2) ได้รับทราบผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ของเกษตรกรบนพื้นที่สูง
- (3) ได้รับทราบปัญหา ข้อจำกัดของการดำเนินการให้บริการ และแนวทางการปรับปรุงการบริการของสถาบัน
- (4) ได้รับทราบผลการสำรวจความคาดหวัง/ความต้องการของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน)
- (5) หน่วยงานภายในของสถาบันนำข้อมูลจากการสำรวจ ไปปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงาน

1.5 ผลสัมฤทธิ์ของโครงการ

1.5.1 ผลผลิต (Output)

ข้อมูลผลการสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวัง/ความต้องการของผู้รับบริการ และความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงาน ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 และพร้อมทั้งปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะ และแนวทางการปรับปรุงการให้บริการ

1.5.2 ผลลัพธ์ (Outcome)

สถาบันมีการให้บริการแก่ผู้รับบริการที่ดีขึ้น จากการนำแนวทางการปรับปรุงงานบริการของสถาบันมาปรับใช้ โดยมุ่งเน้นให้การบริการตรงตามความต้องการของประชาชนมากขึ้น ทำให้เกิดความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ของเกษตรกรบนพื้นที่สูงดีขึ้น

1.6 การวัดผลสัมฤทธิ์ของโครงการ

1.6.1 ตัวชี้วัดผลผลิต

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวัง/ความต้องการของผู้รับบริการของผู้รับบริการและความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การ

มหาชน) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 พร้อมทั้งปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะ และแนวทางการปรับปรุง การให้บริการ จำนวน 1 ฉบับ

1.6.2 ตัวชี้วัดผลลัพธ์

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) อยู่ในระดับที่ดีขึ้น รวมไปถึงมีข้อร้องเรียนหรือ ข้อควรปรับปรุงจากผู้รับบริการลดลงในปีต่อๆ ไป

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ เพื่อนำมาสนับสนุนการวิจัยโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ 2566 นี้ ได้ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความความภาคภูมิใจ
3. แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ
4. แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงาน

2.1 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจ (Satisfaction)

ความพึงพอใจ มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจ ไว้หลายความหมาย ซึ่งสรุปใจความได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ แสดงถึงการรัก ชอบใจ และพึงใจ เป็นทัศนคติทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายโดยถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมาก โดยมีรายละเอียดการให้ความหมายของความพึงพอใจของบุคคลต่างๆ ดังนี้

สมบัติ บารมี (2551)¹ กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกเป็นสุขที่เกิดจากทัศนคติทางด้านบวกที่มีต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นทั้งจากภายในและภายนอกของปัจเจกบุคคล

วิมลสิทธิ์ หรยางกูร (2549)² กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็น การให้ค่าความรู้สึกของคนที่มีสัมผัสกับโลกทัศน์เกี่ยวกับการจัดการสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการจัดการจัดสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกดี เลว พอใจ ไม่พอใจ สนใจ ไม่สนใจ

¹ สมบัติ บารมี. (2551). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท มหพันธ์ไฟเบอร์ซีเมนต์ จำกัด (มหาชน). รายงานการวิจัยคณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

² วิมลสิทธิ์ หรยางกูร. (2549). พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สมิต สัมภูกร (2543)³ ความพึงพอใจของลูกค้า หมายถึง ภาวะความรู้สึกต่อสินค้าและบริการ ที่ลูกค้าต้องการและคาดหวังตลอดอายุการใช้งานของสินค้า หรือตลอดเวลาที่ใช้บริการ ถ้าเป็นไปตามความหวังหรือมากกว่าจะมีผลทำให้มีการซื้อสินค้าหรือใช้บริการอีก รวมทั้งมีการภักดีต่อสินค้า

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542)⁴ ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า พึงพอใจ หมายถึง รัก ชอบใจ และคำว่า พึงใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

เทพพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ (2540)⁵ กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นภาวะของความพึงใจหรือภาวะที่มีอารมณ์ในทางบวกที่เกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินประสบการณ์ของคนๆ หนึ่ง สิ่งที่เขาได้ไประหว่างการเสนอให้ กับสิ่งที่ได้รับ จะเป็นรากฐานของการพอใจและไม่พอใจ

สมยศ นาวิการ (2533)⁶ ให้ความเห็นว่าความพึงพอใจในงาน คือ ความรู้สึกที่ดีโดยส่วนรวม ของคนที่มีต่องาน เมื่อบุคคลกล่าวว่าคนมีความพอใจในงานสูง โดยทั่วไปหมายความว่า บุคคลชอบและให้คุณค่ากับงานสูง และมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ทำนั่นเอง

กิตติมา ปรีดีลภ (2529)⁷ กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบ หรือพอใจ ที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆเมื่อได้รับการตอบสนอง

ดิเรก ฤกษ์หรรษา (2528)⁸ กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นความรู้สึกหรือทศนคติที่ดีต่องานที่ทำของบุคคลที่มีต่องานในทางบวก ความสุขของบุคคลอันเกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลเป็นที่พึงพอใจ ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกดีหรือร่าเริง มีความสุข ความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและมีกำลังใจ มีความผูกพันกับหน่วยงาน มีความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงานที่ทำ และสิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานส่งผลต่อถึงความก้าวหน้าและความสำเร็จขององค์การอีกด้วย

เชลลีย์ (Shelly, 1975)⁹ สรุปทฤษฎีความพึงพอใจไว้ว่า เป็นทฤษฎีว่าด้วยความรู้สึกของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทุกชนิดของมนุษย์จะต้องอยู่ในกลุ่มความรู้สึกทั้งสองแบบนี้ ความรู้สึกทางบวก คือ ความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความรู้สึกนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่

³ สมิต สัมภูกร. (2543). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สายธาร.

⁴ ราชบัณฑิตยสถาน (2542). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน 2542. กรุงเทพมหานคร : นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่น.

⁵ เทพพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ. (2540). พฤติกรรมองค์กร (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

⁶ สมยศ นาวิการ. (2533). การบริหารเพื่อความเป็นเลิศ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : บรรณกิจ.

⁷ กิตติมา ปรีดีลภ. (2529). ทฤษฎีการบริหารองค์กร. กรุงเทพฯ: ธนการพิมพ์.

⁸ ดิเรก ฤกษ์หรรษา. (2528). แนวคิดเกี่ยวกับสิ่งที่จำเป็นที่เพียงพอแก่การดำรงชีวิต. กรุงเทพฯ: สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี.

⁹ Shelly, M. W. (1975). Responding to Social Change. Pennsylvania: Dowden Huntchisa Press. Inc.

สลับซับซ้อน และความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้ง 3 นี้ เรียก ระบบความพึงพอใจ โดยความพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อมีความรู้สึกทางบวก มากกว่าความรู้สึกทางลบ ความพอใจสามารถแสดงออกมาในรูปของความรู้สึกทางบวกแบบต่าง ๆ ได้ และความรู้สึกทางบวกนี้ ยังเป็นตัวช่วยให้เกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้น

เบนจามิน บี โวลแมน (Benjamin, 1973)¹⁰ ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกมีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายความต้องการหรือแรงจูงใจ

คาร์เตอร์ วี กูด (Carter, 1973)¹¹ ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึงคุณภาพ สภาพ หรือระดับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติของบุคคลที่มีต่องาน

วรูม (Vroom, 1964)¹² ได้กล่าวว่า ทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น

มอร์ส (Morse, 1958)¹³ ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของบุคคลให้น้อยลงได้ ถ้าความตึงเครียดมีมากก็จะทำให้เกิดความไม่พอใจ ซึ่งความตึงเครียดนี้ มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ หากมนุษย์มีความต้องการมากก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง แต่ถ้าเมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนองก็จะทำให้เกิด ความพอใจ และในทางกลับกันถ้าความต้องการนั้น ไม่ได้รับการตอบสนองความเครียดและไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

2.1.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีที่ได้รับความนิยมเมื่อกล่าวถึงความพึงพอใจ คือ ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's theory motivation) และทฤษฎีการจูงใจของ فروยด์ (Freud's Theory of Motivation)

2.1.2.1 ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's theory motivation)

อับราฮัม มาสโลว์ (A.H.Maslow, 1954)¹⁴ ค้นหาวิธีที่จะอธิบายว่าทำไมคนจึงถูกผลักดันโดยความต้องการบางอย่าง ณ เวลานั้น ทำไมคนหนึ่งจึงทุ่มเทเวลาและพลังงานอย่างมากเพื่อให้ได้มาซึ่งความปลอดภัยของตนเองแต่อีกคนหนึ่งกลับทำสิ่งเหล่านั้น เพื่อให้ได้รับการยกย่อง

¹⁰ Wolman, Benjamin B. (1973). Dictionary of Behavioral Science. New York: Von Nostrand Reinhold.

¹¹ Good, Cartar V. (1973). Dictionary of Education. New York: McGraw-Hill Book

¹² Vroom, V. H. (1964). Work and motivation. New York: John Wiley & Sons.

¹³ Morse, Philip McCord. (1958). Queues, inventories, and maintenance: the analysis of operational system with variable demand and supply: Wiley.

¹⁴ Maslow, Abraham M. (1954). Motivation and Personality. New York : Harper and Row.

นับถือจากผู้อื่น มาสโลว์ กล่าวว่าบุคคลจะมีลำดับขั้นของความต้องการ (hierarchy of needs) ที่สามารถเรียงลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้คือ

1.1 ความต้องการทางกาย (physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของการดำรงชีวิต ประกอบด้วย อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค และความต้องการทางเพศ ความต้องการทางร่างกายมีความจำเป็นในการดำรงชีวิตของมนุษย์ที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ มนุษย์จึงพยายามกระทำ เพื่อตอบสนองความต้องการในแรงขับนี้ ถ้าความต้องการทางร่างกายได้รับการบำบัดหรือตอบสนองแล้ว ความต้องการนี้ก็จะมียธิพลต่อมนุษย์น้อยลงหรือหมดไป ความต้องการในระดับที่สูงก็จะเข้ามาแทนที่

1.2 ความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคง (safety and security needs) เป็นความต้องการที่เหนือกว่าความต้องการเพื่อความอยู่รอด เป็นความต้องการในด้านความปลอดภัยจากอันตรายทั้งทางร่างกายและความปลอดภัยมั่นคงในอาชีพการงานด้วย ตัวอย่างเช่น ต้องการมีอาชีพที่มั่นคง ต้องการมีสุขภาพที่ดี ปลอดภัยหรือเป็นการหลีกเลี่ยงความกลัว เช่น กลัวการสูญเสีย กลัวความยากลำบาก กลัวอุบัติเหตุ อุบัติภัยต่างๆ ฯลฯ

1.3 ความต้องการทางสังคม (social needs) เป็นการต้องการการยอมรับจากเพื่อน มนุษย์ทั่วไปชอบที่จะอยู่รวมกันเป็นกลุ่มสังสรรค์กันในสังคม ต้องการความรักและการยอมรับจากครอบครัวและสังคม เพราะมนุษย์จัดเป็นสัตว์สังคม (social animal) ไม่อยากอยู่ตามลำพัง อยากมีความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่น จึงต้องปรับพฤติกรรมให้เป็นที่ยอมรับจากสังคมให้มีผู้มาสนใจ รัก เอาใจใส่ และการที่จะได้มาซึ่งความรักและการยอมรับในต้องมี “การให้” และ “การรับ” เช่น จะต้องรู้จักให้ เมื่อมีการให้แล้วก็จะเกิดการได้รับตามมา

1.4 ความต้องการการยกย่อง (esteem needs) เป็นความต้องการการยกย่องส่วนตัว ความนับถือและสถานะทางสังคม เมื่อความต้องการความรักและการเป็นเจ้าของได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการที่จะได้รับการยกย่อง มีความเชื่อมั่นในตนเอง ต้องการให้บุคคลอื่นยอมรับในความสามารถและยกย่องว่าเป็นคนมีเกียรติ มีศักดิ์ศรี มีฐานะทางสังคม ทำให้มีความสุข เกิดความเชื่อมั่นในตนเองและความมั่นคงในสังคม

1.5 ความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิต (self – actualization needs) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล ความต้องการทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ เป็นความปรารถนาที่จะเข้าใจตนเอง รู้ถึงความต้องการที่แท้จริงของตนเอง อาจเป็นความต้องการที่จะทำประโยชน์และดำเนินชีวิตไปตามที่ความต้องการที่คาดหวังไว้ ได้รับความสำเร็จในสิ่งที่เขาทำอยู่ ความต้องการนี้อาจแสดงออกได้หลายวิธี ขึ้นอยู่กับความต้องการของแต่ละคน

ความต้องการของคนเราอาจเกิดขึ้นได้พร้อม ๆ กันหลายขั้นตอน แต่ละบุคคลจะพยายามตอบสนองความต้องการที่สำคัญที่สุดหรือมากที่สุดก่อน เมื่อบุคคลได้สิ่งที่มาบำบัดความต้องการแล้วความจำเป็นในสิ่งนั้นก็จะหมดไป ตัวอย่าง เช่น ผู้ที่อดอยาก (ความต้องการทางกาย) จะไม่สนใจต่องานศิลปะชิ้นล่าสุด (ความต้องการสูงสุด) หรือไม่ต้องการยกย่องจากผู้อื่น หรือไม่ต้องการแม้แต่อากาศที่บริสุทธิ์ (ความปลอดภัย) แต่เมื่อความต้องการแต่ละขั้นได้รับความพึงพอใจแล้วก็จะมีความต้องการในขั้นลำดับต่อไป

2.1.2.2 ทฤษฎีการจูงใจของ فروยด์ (Freud's Theory of Motivation)

ซิกมันด์ فروยด์ (S. M. Freud, 1964)¹⁵ ค้นพบว่าพฤติกรรมของมนุษย์จะถูกควบคุมโดยความคิดพื้นฐาน 3 ระดับ คือ

1. อิด (id) เป็นส่วนที่แสดงพฤติกรรมออกมาตามความต้องการขั้นพื้นฐานที่เป็นจริงของมนุษย์ ที่อยู่ในระดับการขาดการควบคุมจะแสดงเป็นพฤติกรรมออกมาแบบขาดการกลั่นกรอง หรือเรียกว่าเป็นพฤติกรรมแท้จริงของมนุษย์ที่ได้รับมาจากสภาพจิตใจการเลี้ยงดูสังคมหรือสิ่งแวดล้อมที่ได้รับมาตั้งแต่เด็กพฤติกรรมที่เกิดจากอิด (id) อาจจะดีหรือไม่ดีก็ได้ เช่น ความต้องการทางเพศ ความก้าวร้าว ความพอใจ ฯลฯ

2. อีโก้ (ego) เป็นจิตใต้สำนึกที่ได้รับการควบคุมการกลั่นกรองให้แสดงพฤติกรรมที่สังคมเป็นที่ยอมรับในสังคมได้ Ego จะเป็นส่วนที่ควบคุมอิด (id) ให้สามารถยังคิดไตร่ตรองควบคุมพฤติกรรมที่เป็นจิตใต้สำนึกหรือพฤติกรรมที่ขาดการยั้งคิด เป็นการแสดงออกที่ผ่านการควบคุมอารมณ์หรือพฤติกรรมได้ หรือเป็นการแสดงพฤติกรรมออกมาให้เหมาะสมกับกาลเทศะด้วยเหตุผลที่เป็นจริง

3. ซูเปอร์อีโก้ (super ego) เป็นจิตใต้สำนึกที่ผ่านการอบรมสั่งสอนด้านคุณธรรมจริยธรรมความดีงาม ประสบการณ์การเรียนรู้ในสิ่งที่ถูกต้องอย่างมีศีลธรรมและจริยธรรมที่จะส่งผลกระทบให้ผู้กระทำได้รับการยอมรับและการยกย่องจากบุคคลรอบข้างและกลุ่มคนในสังคม สิ่งสำคัญคือ ซูเปอร์อีโก้มีหน้าที่ยับยั้งการกระทำ การแสวงหาความพอใจของบุคคลให้ปฏิบัติตามข้อบังคับของสังคม

ซึ่งแล้วแต่ว่าบุคคลนั้น ๆ จะมีความคิดพื้นฐานในส่วนใดที่มีอิทธิพลมากที่สุด และตั้งสมมุติฐานว่า บุคคลมักไม่รู้ตัวว่าพลังทางจิตวิทยามีส่วนช่วยสร้างให้เกิดพฤติกรรม บุคคลเพิ่มและควบคุมสิ่งเร้าหลายอย่าง สิ่งเร้าเหล่านี้อยู่นอกเหนือการควบคุมอย่างสิ้นเชิง บุคคลจึงมีความฝัน พูดคำที่ไม่ตั้งใจพูด มีอารมณ์อยู่เหนือเหตุผลและมีพฤติกรรมหลอกหลอน หรือเกิดอาการวิตกกังวลอย่างมาก

¹⁵ Freud, S. (1964). Group Psychology and The Analysis of The Ego Sigmund Freud. New York: Bantam Books.

2.1.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยว

เพียงใจ คงพันธ์ และ ภัทรารรณ วังบุญคง (2564)¹⁶ ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวเขาขุนย้งจังหวัดนครศรีธรรมราช โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวเขาขุนย้งและเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวเขาขุนย้ง จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ และรายได้ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยว จำนวน 384 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และการวิเคราะห์แบบ ANOVA ใช้ F-test (One-way ANOVA) ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ดูจำแนกตามเพศและอาชีพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวถูกจำแนกตามอายุ สถานภาพ และรายได้ แตกต่างกันด้านบริการและความปลอดภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในแหล่งท่องเที่ยว และด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวแตกต่างกัน ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของ นิลาวัลย์ อินทคง, สุพัตรา ศรีสุวรรณ และ สุรินทร์ นิยมามกุล (2562)¹⁷ ที่พบว่า ข้อมูลส่วนบุคคล เช่น อายุ สถานภาพ และรายได้ ส่งผลต่อความแตกต่างของความพึงพอใจ ซึ่งการศึกษาของ อินทคง, สุพัตรา ศรีสุวรรณ และ สุรินทร์ นิยมามกุล ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตรตำบลวังอ่าง อำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อศึกษาปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ปัจจัยด้านการท่องเที่ยว การเปิดรับข้อมูลข่าวสารของนักท่องเที่ยวที่มาแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตร ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตร และเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวตามปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ปัจจัยด้านการท่องเที่ยว และการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นักท่องเที่ยวจำนวน 331 ราย สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่า t – test การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวและการเปรียบเทียบรายคู่ (LSD) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ วัตถุประสงค์ของการมาท่องเที่ยว ลักษณะการเดินทาง ยานพาหนะที่ใช้ในการเดินทาง และการเปิดรับข่าวสารจากสื่อบุคคลที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตรโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ รายได้ต่อเดือน และรายจ่ายต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตรโดยรวม

¹⁶ เพียงใจ คงพันธ์ และ ภัทรารรณ วังบุญคง. (2564). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวเขาขุนย้ง จังหวัดนครศรีธรรมราช. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, 12(1), 15-29.

¹⁷ นิลาวัลย์ อินทคง, สุพัตรา ศรีสุวรรณ และ สุรินทร์ นิยมามกุล. (2562). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตรตำบลวังอ่าง อำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช. วารสาร มจร มนุษยศาสตร์ปริทรรศน์, 5(2), 83-92.

แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ และสำหรับการศึกษาของ **ราศรี สวอินทร์ (2559)¹⁸** ได้สะท้อนให้เห็นว่าการให้ความต้อนรับอย่างมีน้ำใจ และความปลอดภัยในการท่องเที่ยวมีบทบาทต่อความพึงพอใจ ซึ่งในการศึกษาของราศรี สวอินทร์ ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ในอำเภอเบตง จังหวัดยะลา เพื่อศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาท่องเที่ยวเชิงนิเวศ และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว จากกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทย จำนวน 300 คน สถิติที่ใช้ในการวิจัยคือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เคยมาเที่ยวมากกว่า 5 ครั้ง มีความพึงพอใจโดยภาพรวมต่อการท่องเที่ยวในระดับมาก ด้านการบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก เรื่องที่อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ สถานที่พัก ด้านการประชาสัมพันธ์มีความพึงพอใจในระดับมาก ในเรื่องการมีเจ้าหน้าที่คอยให้ข้อมูลตามสถานที่ท่องเที่ยว มีการให้ข้อมูลความรู้ด้านการท่องเที่ยวที่เหมาะสม และมีเอกสารแจ้งรายละเอียดข้อมูลสถานที่หรือป้ายบอกทางแหล่งท่องเที่ยวที่ชัดเจน ส่วนด้านความปลอดภัย กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมาก คือ ในเรื่องความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน ความปลอดภัยบริเวณแหล่งท่องเที่ยว และด้านความร่วมมือของประชาชนในท้องถิ่นมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เรื่องที่อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ การให้ความต้อนรับอย่างมีน้ำใจ และการขายสินค้าพื้นเมืองหรือสินค้า OTOP โดยในด้านมนุษยสัมพันธ์ และความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว พบว่ามีผลการศึกษาเช่นเดียวกับการศึกษาของ **สุขุมารณ์ ชันธีศรี และ พีรชัย กุลชัย (2549)¹⁹** ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลและความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวเชิงเกษตรของนักท่องเที่ยว เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยว ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ในการท่องเที่ยวเชิงเกษตร ลักษณะทางเศรษฐกิจด้านรายได้ รายจ่ายในการท่องเที่ยวเชิงเกษตรกับความพึงพอใจ ศึกษาจากนักท่องเที่ยว จำนวน 525 คน และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพรรณนาและสถิติวิเคราะห์ทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation Coefficient) ผลการทดสอบหาความสัมพันธ์ พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการท่องเที่ยวเชิงเกษตรมากที่สุด คือ ความต้องการที่จะมาเที่ยวในวันหยุด ลำดับที่สองคือ ต้องการความปลอดภัยในการท่องเที่ยว และสำหรับความพึงพอใจที่มีต่อการท่องเที่ยวในดานต่าง ๆ พบว่า มีความพึงพอใจด้านการให้บริการและมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่มากที่สุด สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ในการท่องเที่ยว พบว่า รายได้มีความสัมพันธ์ในทางตรงกันข้ามกับความพึงพอใจด้าน

¹⁸ ราศรี สวอินทร์. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ในอำเภอเบตง จังหวัดยะลา. รายงานการวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา.

¹⁹ สุขุมารณ์ ชันธีศรี และ พีรชัย กุลชัย. (2549). ปัจจัยที่มีอิทธิพลและความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวเชิงเกษตรของนักท่องเที่ยว. เรื่องเต็มการประชุมทางวิชาการของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ครั้งที่ 44 สาขาศึกษาศาสตร์ สาขาสังคมศาสตร์ สาขาส่งเสริมและนิเทศศาสตร์เกษตร สาขามนุษยศาสตร์ สาขาเกษตรศาสตร์. การประชุมทางวิชาการของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ครั้งที่ 44. (หน้า 455-462). สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.

ข่าวสาร สิ่งอำนวยความสะดวก การให้บริการและความรู้ที่ได้รับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ จากความพึงพอใจซึ่งส่งผลให้เกิดการมาเที่ยวซ้ำนั้น ได้มี **รมภักต์ ฤกษ์วีระวัฒนา (2562)²⁰** ที่ศึกษา พฤติกรรมและปัจจัยที่ส่งผลต่อการกลับมาเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ดอนหอยหลอด จังหวัดสมุทรสงคราม เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดของ นักท่องเที่ยวที่มาเยี่ยมชม ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการมาเที่ยวซ้ำ โดยการเก็บข้อมูลจำนวน 400 คน และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย การวิเคราะห์ถดถอยโลจิสติกส์ (Logistic Regression) ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านส่งเสริมการตลาด และความพึงพอใจรวมส่วนประสมการตลาด อยู่ในระดับปานกลาง มีการใช้จ่ายใช้สอยระหว่างท่องเที่ยวเป็นจำนวนเงิน 500-1,000 บาท โดยมากนักท่องเที่ยว เดินทางมาในช่วงวันหยุดเทศกาล และร่วมเดินทางมากับเพื่อนและครอบครัว นักท่องเที่ยวส่วนมาก มาทำกิจกรรมการถวายเป็นความเคารพศรัทธาหลวงชุมพรเขตอุดมศักดิ์ ซื้ออาหารทะเลสด ซื้อหอย หลอดแห้ง ปลาหนึ่ง ส่วนผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า คะแนนความพึงพอใจส่วนประสมตลาด การเดินทางพักผ่อน การซื้อของที่ระลึก การซื้อขนมของนักท่องเที่ยวส่งผลต่อการกลับมาเที่ยวซ้ำ ของนักท่องเที่ยว

อรรถวิท ศิลาน้อย (2562)²¹ ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความต้องการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในพระบรมธาตุนาดูน สำหรับการท่องเที่ยวเพื่อคนทั้งมวล จากการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุต่ำกว่า 20 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป ส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท สถานภาพโสด นักท่องเที่ยวมีภูมิลำเนาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เดินทางท่องเที่ยวที่พระบรมธาตุนาดูน 2-3 ครั้ง/ปี มีวัตถุประสงค์เพื่อไหว้พระ/ทำบุญและเดินทางมาพร้อมกับครอบครัว ค่าใช้จ่ายในการเดินทางท่องเที่ยวไม่เกิน 1,500 บาท นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการท่องเที่ยวเพื่อคนทั้งมวลโดยรวมอยู่ในระดับมาก และรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ป้ายและสัญลักษณ์นักท่องเที่ยวที่มีอายุและอาชีพต่างกันมีความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยวเพื่อคนทั้งมวล โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับแนวทางการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการท่องเที่ยวเพื่อคนทั้งมวล หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องปรับปรุงสถานที่ให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกตามมาตรฐานกฎกระทรวงฯ พ.ศ. 2548 และ พ.ศ.2555 และสามารถเข้าถึงสิ่ง

²⁰ รัมภาภัก ฤกษ์วิวัฒนา. (2562). การศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยที่ส่งผลต่อการกลับมาเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติดอนหอยหลอด จังหวัดสมุทรสงคราม. วารสารสังคมวิจัยและพัฒนา, 1(1), 28-54.

²¹ อรรถวิท ศิลาน้อย. (2562). ความต้องการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในพระบรมราชานุสาวรีย์สมเด็จพระเจ้าตากสินมหาราช จังหวัดนนทบุรี. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์, 10(2), 130-143.

อำนวยความสะดวกเหล่านั้นได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ป้ายและสัญลักษณ์ ทางลาด ทางเชื่อมอาคาร ทางข้ามถนน ที่จอดรถ และห้องน้ำ

นนทิตา เพชรภรณ์ (2558)²² ได้ทำการศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัย พบว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่รู้จักเกาะเกร็ดจากวารสารการท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยวเพื่อศึกษาวิถีการดำเนินชีวิตเป็นสถานที่ที่ต้องการเข้ามาเที่ยวมากที่สุด โดยเดินทางมากับครอบครัวหรือญาติ ๆ และมีการจัดสรรค่าใช้จ่ายในการมาท่องเที่ยวระหว่าง 1,001-1,500 บาท ใช้จ่ายเป็นค่าของฝาก/ของที่ระลึก และรับทราบข่าวสารกิจกรรมการท่องเที่ยวผ่านทางอินเทอร์เน็ต ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีเพศ อายุ รายได้ และสถานภาพแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการเข้ามาท่องเที่ยวด้านสถานที่แตกต่างกัน นักท่องเที่ยวที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และสถานภาพแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการเข้ามาท่องเที่ยวด้านการบริการและความปลอดภัย และด้านอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว จำแนกตามพฤติกรรม พบว่า การจัดสรรค่าใช้จ่ายและลักษณะการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการเข้ามาท่องเที่ยวด้านสถานที่และด้านการบริการและความปลอดภัยแตกต่างกัน สถานที่ที่ต้องการท่องเที่ยว การเดินทางเข้ามาท่องเที่ยว การจัดสรรค่าใช้จ่าย และลักษณะการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการเข้ามาท่องเที่ยวด้านการอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน

ภาสกร แก้วเกตุ (2548)²³ ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการจัดกิจกรรมให้ความรู้ทางพฤกษศาสตร์ของสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ โดยทำการศึกษาลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะทางสังคม ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อกิจกรรมการให้บริการความรู้ทางพฤกษศาสตร์ และปัญหาของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการความรู้ทางพฤกษศาสตร์ โดยสอบถามนักท่องเที่ยวชาวไทย จำนวน 120 คน ทำการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม การวัดความพึงพอใจใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการจัดกิจกรรมการให้บริการความรู้ทางพฤกษศาสตร์ ด้านสถานที่จัดกิจกรรม ด้านบุคลากรให้ความรู้ทางพฤกษศาสตร์ และด้านอุปกรณ์สื่อความหมาย ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมการให้บริการความรู้ทางพฤกษศาสตร์มีระดับคะแนนมาก สะท้อนว่าก่อให้เกิดความรู้และประโยชน์ต่อผู้ให้ข้อมูล

²² นนนทิตา เพชรภรณ์. (2558). พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรี. วารสารปัญญาภิวัฒน์, 7(ฉบับพิเศษ), 63-72.

²³ ภาสกร แก้วเกตุ. (2548). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดกิจกรรมการให้ความรู้ทางพฤกษศาสตร์ของสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

ภายหลังจากการได้รับชมการจัดกิจกรรมการให้บริการความรู้ดังกล่าว ซึ่งคุณภาพและบริการเป็น หนทางนำไปสู่การสร้างความรู้สึกรื่นเริงพอใจ ความพึงพอใจในด้านสถานที่จัดกิจกรรมมีความพึงพอใจ มาก ซึ่งสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นองค์ประกอบหนึ่งของทรัพยากรท่องเที่ยวหากนักท่องเที่ยว สามารถเยี่ยมชมได้สะดวกสบาย รวดเร็วและปลอดภัยก็จะส่งผลให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจ และกลับมาเยี่ยมชมใหม่ ความพึงพอใจด้านบุคลากรให้ความรู้ทางพฤกษศาสตร์อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าบุคคลกรที่ให้ความรู้มีความรู้ความสามารถพร้อมที่จะให้บริการแก่นักท่องเที่ยว และความพึงพอใจด้านอุปกรณ์สื่อความหมายมีความพึงพอใจในระดับมาก

Ealine (1984)²⁴ ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อ นันทนาการ และสวนสาธารณะของเอกชนในนิวยอร์ก ประเทศสหรัฐอเมริกา โดยการสำรวจ ประชาชนที่มาท่องเที่ยวจำนวน 980 คน โดยใช้แบบสอบถามเพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจในการ บริการ การนันทนาการและสภาพสวนสาธารณะ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมี ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 68.82 ความพึงพอใจในการจัดโปรแกรมกิจกรรม นันทนาการอยู่ในระดับมากทั้งเพศหญิงและเพศชายใกล้เคียงกัน คิดเป็นร้อยละ 50 ผู้ตอบแบบส่วน ใหญ่ประกอบอาชีพนักธุรกิจ ซึ่งมีความพอใจในระดับมากทั้งด้านสภาพพื้นที่และนันทนาการ รองลงมาคือ ข้าราชการ นักเรียน นักศึกษา

2.2 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความความภักดี

2.2.1 ความหมายของความภักดี

ความจงรักภักดีต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกผูกพัน ยึดมั่นกับองค์กร ด้วยความ เต็มใจและปรารถนาจะเป็นสมาชิกขององค์กรหรืออยู่กับองค์กรนั้นต่อไป รวมถึงการเชื้อฟัง การแสดง ความรักด้วยความเคารพ การซื้อสัตย์การทำตามหน้าที่และให้การสนับสนุนต่อองค์กร โดยความรู้สึก ส่วนบุคคลเป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ และความรู้สึกนั้นจะเปลี่ยนเป็นความผูกพันและ ส่งผลให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร โดยมีรายละเอียดการให้ความหมายของความพึงพอใจของ บุคคลต่างๆ ดังนี้

แมคคาที (McCarthy, 1998)²⁵ ให้ความหมายว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กรเป็น เรื่องที่เกี่ยวกับความผูกพันระหว่างองค์กรและพนักงาน โดยที่ปัจจัยความรู้สึกส่วนบุคคลเป็นส่วนหนึ่ง

²⁴ Ealine, Ruth. (1984). Satisfaction of Tourist in Private Park and Recreation in New York. Dissertation Abstracts International.

²⁵ McCarthy, Dennis G. (1998). "Seven Steps to Guarantee Failure". Word Executive's Digest, Singapore: Times Printers Co., Ltd.

ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจของพนักงาน และความรู้สึกนั้นจะเปลี่ยนเป็นความผูกพันและความผูกพันนั้นก็จะส่งผลให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร

มาร์ช และ แมนนารี (March and Mannari, 1977)²⁶ ให้ความหมายว่า ความภักดีต่อองค์กร เป็นระดับความมากน้อยของความรู้สึกเป็นเจ้าของ หรือความผูกพันที่มีต่อหน่วยงานที่ตนทำงานอยู่ เป็นการยอมรับเป้าหมายหลักขององค์กร รวมทั้งจะต้องมีการประเมินผลทางบวกต่อองค์กร

บุชานัน (Buchanan, 1974)²⁷ ให้ความหมายของ ความจงรักภักดีต่อองค์กร ว่า หมายถึง ความรู้สึกผูกพัน ยึดมั่นกับองค์กร และปรารถนาจะเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นๆ ตลอดไป

เคนเตอร์ (Kanter, 1971)²⁸ ให้ความหมายไว้ว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กร คือ ความเต็มใจของบุคคลที่จะดำรงไว้ซึ่งความเป็นสังคม และมีความผูกพันต่อระบบสังคมที่เป็นสมาชิกอยู่ซึ่งเป็นความสัมพันธ์เชิงแลกเปลี่ยนระหว่างบุคคลกับสังคม

เฮอริชแมน (Hirschman, 1970)²⁹ ให้ความหมายว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กร หมายถึง ความต้องการที่จะอยู่กับองค์กรนั้นต่อไป ถึงแม้ผู้นั้นจะมีความขัดแย้งกับสมาชิกอื่นๆ ภายในองค์กรก็ตาม

จอห์น ลี (John W. Lee, 1967)³⁰ ให้ความหมายของ ความจงรักภักดีต่อองค์กรว่า หมายถึง การเชื่อฟัง การแสดงความรักด้วยความเคารพ การซื้อสัตย์การทำตามหน้าที่และให้การสนับสนุนต่อองค์กร

2.2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความภักดี

2.2.2.1 องค์ประกอบของความภักดี

เฟล็ตเชอร์ (Fletcher, 1993)³¹ กล่าวว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กร มี 3 องค์ประกอบ ด้วยกัน คือ

1. การแสดงประวัติของตนเองต่อองค์กร (an expression of the historical self) เพราะประวัติของตนเองจะเป็นพื้นฐานที่สำคัญของความจงรักภักดีต่อองค์กร

²⁶ March, R., & Mannari, H. (1977). Organizational commitment and turnover: A prediction study. *Administrative Science Quarterly*, 22(3), 58.

²⁷ Buchanan, B. (1974). Building organizational commitment: The socialization of managers in work organizations. *Administrative Science Quarterly*, 35(40), 15–20.

²⁸ Kanter, R. M. (1971). *Commitment and community: Communes and utopia in sociological perspective*. Massachusetts: Harvard University.

²⁹ Hirschman, Albert. (1970). *Exit. Voice and Loyalty*. Cambridge. Massachusetts: Harvard University Press.

³⁰ Lee, John W. (1967). "Loyalty: what is it?" *Motivation and job performance*. U.S.A. McKinsey & Co. Inc

³¹ Fletcher, G.P. (1993). *Loyalty: An essay on the morality of relationships*. New York: Oxford University Press.

เนื่องจากการที่รู้ประวัติของบุคคลจะก่อให้เกิดสัมพันธภาพ มิตรภาพ และศีลธรรมจรรยาโดยไม่ได้บังคับ ผู้ที่จะจงรักภักดีต่อองค์กรจะให้ข้อมูลเกี่ยวกับตนเองแก่องค์กรโดยไม่มีการปิดบัง

2. ความผูกพันที่มีมากกว่าการแสดงออกที่เป็นนิสัย (more than a habit of attachment) ซึ่งเป็นการกระทำทุกอย่างเพื่อองค์กร โดยตระหนักว่างานนั้นเป็นหน้าที่ของตนเอง รับผิดชอบต่อหน้าที่ที่มีความยึดเหนี่ยวผูกพันในองค์กร มีความภักดีต่อสมาชิกทีมและผู้นำ แสดงความเป็นสมาชิกขององค์กร และความเป็นเอกลักษณ์ตามแบบสมาชิกและผู้นำในองค์กรของตน

3. หลีกเลียงความไม่ซื่อตรงต่อองค์กร (avoidance of betrayal) เป็นการแสดงความจริงใจต่อเป้าหมายขององค์กร ไม่กระทำการที่เกิดอันตรายต่อองค์กร มีการต่อสู้และปกป้ององค์กรจากผู้ให้ร้าย แสดงความกตัญญูต่อองค์กร ปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบ พิธีกรรมและวัฒนธรรมขององค์กร มีการอุทิศตน เสียสละทั้งเวลาและทรัพยากรอื่นๆ เพื่อองค์กร และมีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กรอย่างมาก

โดย ฮอย และ รีส์ (Hoy & Rens, 1974)³² กล่าวว่า ความภักดีประกอบด้วย 3 มิติ คือ

1. พฤติกรรมที่แสดงออก (behavioral aspect) หมายถึง การแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งในเรื่องพฤติกรรมนั้น ทศนคติอาจเป็นสาเหตุของการแสดงพฤติกรรม หรือทศนคติอาจเป็นผลของการแสดงพฤติกรรม เมื่อแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่นทุ่มเทความสามารถอย่างเต็มที่เสียสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อให้งานเสร็จ ทำให้เกิดความไม่อยากย้ายไปจากองค์กร หรือความต้องการย้ายตามองค์กรเมื่อองค์กรย้ายไปที่อื่น

2. ความรู้สึก (affective aspect) หมายถึง อารมณ์ความรู้สึกชอบไม่ชอบต่อบุคคลหรือสถานการณ์ เช่น ความรักที่จะทำงานกับองค์กร ความพึงพอใจในองค์กร ความผูกพันกับองค์กร

3. การรับรู้ (cognitive aspect) หมายถึง ค่านิยมความเชื่อที่บุคคลยึดถือต่อบุคคลหรือสถานการณ์ที่มีอิทธิพลต่อสิ่งที่บุคคลรับรู้และกระทำ เช่น ความเชื่อมั่นและไว้วางใจองค์กร ความเชื่อถือในตัวผู้บังคับบัญชาและองค์กร แม้คนอื่นจะมีปฏิกิริยาต่อการตัดสินใจขององค์กร ความรู้สึกว่าองค์กรและผู้บังคับบัญชามีคุณธรรมดีรับผิชอบแทนเมื่อตนเองบกพร่อง เป็นความรู้สึกโดยตรงว่ามีความจงรักภักดีต่อองค์กร

นอกจากนี้ เฮิร์ชแมน (Hirschman, 1970)³³ ได้กล่าวไว้ว่า องค์ประกอบของความจงรักภักดีต่อองค์กร จำแนกได้เป็น 3 องค์ประกอบ คือ

³² Hoy & Rens. (1974). Subordinate Loyalty to Immediate Superior: A Neglected. Concept in the Study of Educational Administration. Sociology of Education.

³³ Hirschman, Albert. (1970). Exit. Voice and Loyalty. Cambridge. Massachusetts: Harvard University Press.

1. พฤติกรรมของผู้จงรักภักดีมีอิทธิพลทำให้การออกจากงานลดน้อยลง
2. เจื่อนไขของผู้จงรักภักดีที่ต้องยึดถือซึ่งหมายถึงการตระหนักว่าการออกจากงานของตนทำให้คุณภาพของผลผลิตจากองค์กรน้อยลง
3. การแสดงออกซึ่งความจงรักภักดี อันได้แก่การที่สมาชิกเต็มใจที่จะอยู่ในองค์การร่วมกัน และสมาชิกรู้สึกว่าคุณค่าตนมีความสำคัญต่อองค์การ ไม่ใช่ข้อเรียกร้องจนเกินความพอดี เจื่อนไขในการกำหนดนโยบายและวิธีการในการดำเนินการตามนโยบาย

2.2.2.2 การสร้างความจงรักภักดี

แอดเลอร์ และแอดเลอร์ (Adler and Adler, 1998)³⁴ กล่าวว่า มี 5 องค์ประกอบที่ช่วยพัฒนาให้สมาชิกเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กรได้อย่างมาก คือ

1. ความมีอำนาจเหนือผู้อื่น (domination) คือการที่สมาชิกทำงานภายใต้การบริหารของผู้นำที่มีความเข้มแข็ง และควบคุมกิจกรรมในชีวิตของตนเองและงานได้ ผู้นำยอมรับสถานะของผู้ใต้บังคับบัญชา และละเว้นพฤติกรรมบางอย่างที่เป็นเรื่องเฉพาะบุคคล เพื่อหล่อหลอมตนเองให้ดำเนินบทบาทสมาชิกขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. การแสดงเอกลักษณ์ (identification) คือการที่สมาชิกองค์กรรับรู้ว่าคุณค่าตนเองมีการแสดงเอกลักษณ์ของตนเองและกลุ่มจะทำให้ได้รับรางวัลตอบแทน เกิดแรงบันดาลใจจากบรรยากาศที่มีการกระตุ้นซึ่งกันและกัน ซึ่งมีบรรยากาศที่สนับสนุนเป็นกันเอง แสดงความซื่อสัตย์ต่อกลุ่ม แสดงตนเป็นแบบอย่างและหล่อหลอมแนวคิดของแต่ละคนให้เข้ากับของกลุ่ม เกิดแรงบันดาลใจทำให้สนใจและอุทิศตนเพื่อองค์กร
3. ความผูกพัน (commitment) คือการที่สมาชิกรับรู้ว่าคุณค่าตนเองได้รับแรงกระตุ้นให้เกิดความจงรักภักดี จากกิจกรรมที่ทำให้เกิดการปฏิบัติงานที่ดีและเห็นความสำคัญ จากการได้เข้าร่วมพิธีปฏิญาณตนว่าจะจงรักภักดีต่อองค์กร และปฏิบัติตามกฎขององค์กร
4. การบูรณาการ (integration) คือการที่สมาชิกในองค์กรรับรู้ว่าคุณค่าตนเองมีความรู้สึกในระดับสูงเกี่ยวกับความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มีสัมพันธภาพ มีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กร มีความสามัคคีภายในหมู่คณะ มีการดำเนินงานร่วมกัน มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีความใกล้ชิดสนิทสนมกัน ไว้วางใจซึ่งกันและกัน เมื่อมีความขัดแย้งจากภายนอก ทีมงานจะรวมตัวกันต่อต้าน
5. กำหนดเป้าหมาย (goal alignment) คือ การที่สมาชิกในองค์กรรับรู้ว่าคุณค่าตนเองมีการยอมรับจุดมุ่งหมายเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร มีความภูมิใจ พึงพอใจในการ

³⁴ Adler, P. A., & Adler, P. (1988). Intense loyalty in Organizations: A case study of college Athletics. Administrative Science Quarterly, 33(3), 401-417.

ปฏิบัติงาน มีความเสียสละทุ่มเทและพยายามในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เพื่อมุ่งสู่เป้าหมายขององค์กรโดยรวม

ในขณะที่ ริชาร์ดเอ็ม (Richard M. Steers, 1977)³⁵ กล่าวว่า องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อระดับความภักดีต่อองค์กร มี 3 กลุ่ม ได้แก่

1. ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน (personal characteristics) ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาของการปฏิบัติงานในองค์กร และระดับตำแหน่งงาน

2. ลักษณะของงาน (job characteristics) ได้แก่ ลักษณะงานที่แตกต่างกัน ความมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน การมีส่วนร่วมในการบริหาร งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น และผลย้อนกลับของงาน

3. ประสบการณ์จากการทำงาน (work experiences) หมายถึงสภาพการทำงานที่พนักงานได้รับ ได้แก่ ความรู้สึกที่ตนมีความสำคัญกับองค์กร ทักษะที่ต่อเนื่องร่วมงานและองค์กร ความเชื่อถือได้ขององค์กร ความพึงพอใจขององค์กร และความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร

โดย เฮิร์ชแมน (Hirschman, 1970)³⁶ ได้แบ่งการแสดงออกถึงความจงรักภักดีต่อองค์กร ออกเป็น 2 ประการ คือ 1. การที่สมาชิกในองค์กรเต็มใจที่จะอยู่ในองค์กรร่วมกัน และต่อต้านการออกจากงานในกรณีที่องค์กรมีผลผลิตลดลง และ 2. สมาชิกในองค์กรรู้สึกที่ตนมีความสำคัญต่อองค์กร

ทั้งนี้ ฟูลเลอร์และบาร์ลิง (Fullagar and Barling, 1989)³⁷ ได้สรุปว่า บุคคลที่มีความจงรักภักดีต่อองค์กรมี 3 ลักษณะ คือ

1. มีทัศนคติเชิงบวกต่อคุณค่าและเป้าหมายขององค์กร
2. มีความภูมิใจในการเป็นสมาชิกขององค์กร
3. ประารถนาที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กรไว้

³⁵ Steers Richard M. (1977). Antecedents and Outcome of Organizational Commitment. Administrative Science quarterly. 22 January.

³⁶ Hirschman, Albert. (1970). Exit. Voice and Loyalty. Cambridge. Massachusetts: Harvard University Press.

³⁷ Fullagar, C., & Barling, J. (1989). A longitudinal test of model of the antecedents and Consequences of union loyalty. Journal of Applied Psychology, 71(2), 213-227.

2.2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความภักดี

อนุวัต สงสม (2561)³⁸ ได้ศึกษาปัจจัยเชิงเหตุของความภักดีทางอิเล็กทรอนิกส์: กรณีศึกษาการซื้อสินค้าจากร้านค้าออนไลน์ของกลุ่มผู้บริโภคเจนเนอร์เรชั่นซี เพื่อพัฒนาแบบจำลองสมการโครงสร้างของกลุ่มตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความภักดีทางอิเล็กทรอนิกส์ของลูกค้า จากกลุ่มตัวอย่าง 500 ราย ทำการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา และตรวจสอบความสอดคล้องด้วยสมการโครงสร้าง ผลการวิจัยพบว่าแบบจำลองสมการโครงสร้างที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ สามารถอธิบายความแปรปรวนของความภักดีทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ร้อยละ 78.24 คือ ปัจจัยด้านความพึงพอใจและความไว้วางใจของลูกค้า มีอิทธิพลทางตรงต่อความภักดีทางอิเล็กทรอนิกส์ ส่วนปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศและการรับรู้คุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ มีอิทธิพลทางอ้อมต่อความภักดีทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีตัวแปรความพึงพอใจและความไว้วางใจของลูกค้าเป็นตัวแปรส่งผ่าน เช่นเดียวกับ จูไรรัตน์ แซ่เตียว และ กิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ (2555)³⁹ ที่พบว่าความพึงพอใจส่งผลต่อความภักดี ซึ่ง จูไรรัตน์ แซ่เตียว และ กิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ (2555) ได้ศึกษาความภักดีต่อองค์กรของพนักงานที่มีต่อธนาคารพาณิชย์ขนาดเล็กในส่วนปฏิบัติการ เพื่อศึกษาความแตกต่างด้านปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความภักดีต่อองค์กร และหาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความภักดี จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน และใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการใช้สถิติเชิงพรรณนา หาค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบน และทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสถิติอนุมาน ผลจากการศึกษาครั้งนี้พบว่า ด้านปัจจัยด้านการศึกษา และอายุงาน มีความแตกต่างกันต่อความภักดีของพนักงาน ด้านปัจจัยความพึงพอใจในการทำงาน พบว่า ทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์กับความภักดีขององค์กร

จากปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีนี้ ยังพบว่าสื่อออนไลน์ ทำให้เห็นว่าอาศัยสื่อออนไลน์ช่วยส่งเสริมการตลาดและส่งผลไปถึงพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อของลูกค้า เช่นเดียวกับงานของ ศิมาภรณ์ สิทธิชัย และ สิญญาธร ขุนอ่อน (2558)⁴⁰ ได้วัดความภักดีของลูกค้าสำหรับธุรกิจโรงแรม โดยการรวบรวม วิเคราะห์และสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเสนอปัจจัยชี้วัดความภักดีที่สอดคล้องกับบริบทในปัจจุบันที่เปลี่ยนแปลงไป จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ใช้วัดมี 2 ปัจจัยคือ พฤติกรรมและทัศนคติที่ชี้วัดความภักดี นอกจากนี้เนื่องจากการขยายตัวในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและเทคโนโลยีในการติดต่อสื่อสาร ความภักดีจึงมีความสำคัญเพราะส่งผลให้ยอดขาย

³⁸ อนุวัต สงสม. (2561). ปัจจัยเชิงเหตุของความภักดีทางอิเล็กทรอนิกส์: กรณีศึกษาการซื้อสินค้าจากร้านค้าออนไลน์ของกลุ่มผู้บริโภคเจนเนอร์เรชั่นซี. วารสารอิเล็กทรอนิกส์ Veridian มหาวิทยาลัยศิลปากร (มนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์และศิลปะ), 11(1), 2515-2529.

³⁹ จูไรรัตน์ แซ่เตียว และ กิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ. (2555). ความภักดีต่อองค์กรของพนักงานที่มีต่อธนาคารพาณิชย์ขนาดเล็กในส่วนปฏิบัติการ. วารสาร การเงิน การลงทุน การตลาด และการบริหารธุรกิจ, 1(4), 134-159.

⁴⁰ ศิมาภรณ์ สิทธิชัย และ สิญญาธร ขุนอ่อน. (2558). การวัดความภักดีของลูกค้าสำหรับธุรกิจโรงแรม. วารสารนันทนาการ, 35(1), 64-74.

เพิ่มขึ้น ธุรกิจเติบโตในระยะยาว การวัดระดับความภักดีของลูกค้าจึงต้องเหมาะสมกับบริบทที่เปลี่ยนแปลงไป โดยยังคงเป็นประเด็นด้านพฤติกรรมและทัศนคติของลูกค้า ตัวชี้วัดที่นักวิจัยนำมาใช้มากที่สุด คือ ด้านพฤติกรรมการบอกต่อในเชิงบวกและความตั้งใจซื้อบริการ แต่ยังไม่ให้ความสำคัญด้านของราคาและการร้องเรียนไม่มากเท่าที่ควร โดยเฉพาะในการร้องเรียนหรือการบอกต่อผ่านสื่อออนไลน์ โดยสื่อออนไลน์ไม่ได้เป็นเพียงเครื่องมือช่วยส่งเสริมการตลาดเท่านั้น แต่ยังส่งผลไปถึงพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อของลูกค้าอีกด้วย ดังนั้น การศึกษาการวัดความภักดีของลูกค้าจึงเป็นประเด็นที่มีประโยชน์ ตลอดจนสามารถนำไปพัฒนาเพื่อสร้างกลยุทธ์การตลาดได้อย่างมีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างตรงเป้าหมาย การศึกษานี้ให้ผลสอดคล้องกับ **มาลินี เกลี้ยงลำ และ บุญสม เกษะประดิษฐ์ (2561)⁴¹** ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท พีแอนด์พี อิเลคทรอนิกส์ เทคโนโลยี จำกัด เพื่อหาความแตกต่างด้านปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน และความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร จากกลุ่มตัวอย่าง 114 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ การวิเคราะห์หาความแตกต่าง T- test การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว F-test (One-way ANOVA) และการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ด้วยวิธี Pearson Correlation ผลวิจัย พบว่า ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน และปัจจัยด้านความพึงพอใจในงานที่ประกอบไปด้วย ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความผูกพันกับเพื่อนร่วมงาน ด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความก้าวหน้าในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน นอกจากนี้ยังพบว่า แนวทางในการสร้างความภักดีควรสร้างประสบการณ์ที่ดี เพราะประสบการณ์ตราสินค้ามีอิทธิพลต่อความไว้วางใจในตราสินค้า และประสบการณ์ตราสินค้ามีอิทธิพลทางอ้อมต่อความภักดีต่อตราสินค้า ดังเช่นงานของ **นลินี จันทระประภาพร และ สวัสดิ์ วรรณรัตน์ (2563)⁴²** ที่ได้ทำการศึกษาสมการโครงสร้างอิทธิพลของประสบการณ์ตราสินค้าและความไว้วางใจในตราสินค้าต่อความภักดีในตราสินค้า: บริษัทตัวแทนอสังหาริมทรัพย์ ในตลาดอสังหาริมทรัพย์มือสองในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล เพื่อศึกษาระดับของประสบการณ์และอิทธิพลของตราสินค้า ความไว้วางใจในตราสินค้า และความภักดีต่อตราสินค้า จากผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนร่วม 420 ตัวอย่าง สถิติที่ใช้คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง ซึ่งพบว่า ประสบการณ์ตราสินค้ามีอิทธิพลต่อความไว้วางใจในตราสินค้า และประสบการณ์ตราสินค้ามีอิทธิพลทางอ้อมต่อความภักดีต่อตราสินค้า

⁴¹ มาลินี เกลี้ยงลำ และ บุญสม เกษะประดิษฐ์. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท พีแอนด์พี อิเลคทรอนิกส์ เทคโนโลยี จำกัด. วารสารวิจัยราชภัฏกรุงเทพฯ, 5(3), 1-8.

⁴² นลินี จันทระประภาพร และ สวัสดิ์ วรรณรัตน์. (2563). สมการโครงสร้างอิทธิพลของประสบการณ์ตราสินค้าและความไว้วางใจในตราสินค้าต่อความภักดีในตราสินค้า: บริษัทตัวแทนอสังหาริมทรัพย์ ในตลาดอสังหาริมทรัพย์มือสองในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล. วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 40(4), 1-15.

นอกจากนี้ยังพบว่า ความไว้วางใจในตราสินค้ามีอิทธิพลต่อความภักดีต่อตราสินค้า ซึ่งการสร้างความภักดีนั้น ควรให้ความสำคัญกับการสร้างความไว้วางใจแก่ผู้ใช้บริการ โดยการสร้างประสบการณ์ตราสินค้า จะช่วยให้ผู้ใช้บริการเกิดความไว้วางใจที่สูงขึ้นและส่งผลให้เกิดความภักดีต่อตราสินค้าที่สูงขึ้นด้วยเช่นกัน ผู้ประกอบการจึงต้องให้ความสำคัญและหาแนวทางในการเพิ่มประสบการณ์ตราสินค้าให้สูงขึ้น เช่น การฝึกอบรมพนักงานให้มีความรู้และความเข้าใจในบริการเป็นอย่างดี มีใจรักในงานบริการ สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นได้ เพื่อให้ผู้บริโภคเกิดประสบการณ์ที่ดี และในด้านความไว้วางใจในตราสินค้า แสดงให้เห็นว่าความไว้วางใจในตราสินค้านั้นมีอิทธิพลทางตรงต่อความภักดีต่อตราสินค้า ดังนั้น ผู้ประกอบการจึงควรดำเนินงานให้เป็นไปตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการเพื่อสร้างความเชื่อมั่น ทำให้ผู้บริโภคเกิดความไว้วางใจในตราสินค้า เพราะความไว้วางใจในตราสินค้านี้เองจะช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใช้บริการ นอกจากนี้กลยุทธ์ทางการตลาดก็มีส่วนสำคัญในการสร้างความภักดี ดังเช่นงานวิจัยของ **สุมาลี จันทะเสน (2557)⁴³** ที่ได้ศึกษาถึงกลยุทธ์ทางการตลาดที่มีผลต่อความภักดีในตราสินค้า เครื่องสำอางที่ซื้อผ่านเคาน์เตอร์ห้างสรรพสินค้า ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริโภค จำนวน 400 คน ทำการวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผลการศึกษาพบว่า กลยุทธ์ทางการตลาดที่มีผลต่อความภักดีในตราสินค้าอยู่ในระดับมาก โดยส่วนประกอบของผลิตภัณฑ์ ด้านกระบวนการ ด้านคุณภาพบริการ ด้านพนักงานด้านราคาและค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ของผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด และการให้ความรู้กับลูกค้า การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ อยู่ในระดับปานกลาง ความภักดีในตราสินค้าด้านการบอกต่อ ด้านความหนักแน่นในสิ่งที่ชอบ ด้านการมีส่วนร่วมในการปกป้อง อยู่ในระดับมาก

Khan, et. al (2021)⁴⁴ ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าในภาคการบริการ โดยมีวัตถุประสงค์ของการศึกษาคือ ศึกษาผลกระทบของความรับผิดชอบทางสังคมเชิงบรรษัท ความพึงพอใจของลูกค้าและความเชื่อใจของลูกค้าที่มีผลต่อความจงรักภักดี โดยเก็บแบบสอบถามจากผู้ใช้บริการบริษัทสื่อสารในประเทศปากีสถาน จำนวน 212 คน การวิเคราะห์ใช้ค่าความถี่ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยและสมการถดถอย ผลการศึกษาพบว่า ความรับผิดชอบทางสังคมเชิงบรรษัท และความจงรักภักดีมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน สะท้อนว่าลูกค้าจะเข้าใช้บริการเพิ่มขึ้นหากบริษัทมีความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ **Lacey, et. al**

⁴³ สุมาลี จันทะเสน. (2557). กลยุทธ์ทางการตลาดที่มีผลต่อความภักดีในตราสินค้า เครื่องสำอางที่ซื้อผ่านเคาน์เตอร์ห้างสรรพสินค้า. วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 2(2), 61-77.

⁴⁴ Khan, M. A., Yasir, M. & Khan, M. A. (2021). Factors Affecting Customer Loyalty in the Services Sector. Journal of Tourism and Services, 22(12), 184-197. doi: 10.29036/jots.v12i22.257

(2015)⁴⁵ ที่ระบุว่าความรับผิดชอบต่อทางสังคมเชิงบริษัทมีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทกับลูกค้า โดยองค์กรที่มีกิจกรรมที่ส่งเสริมความรับผิดชอบต่อทางสังคมเชิงบริษัทจะมีผลเชิงบวกต่อความภักดีของลูกค้า รวมถึงความเชื่อมั่นและแรงจูงใจในการซื้อสินค้า และความพึงพอใจ นอกจากนี้ ผลการศึกษายังพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าและความจงรักภักดีมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน สะท้อนให้เห็นว่าหากผู้บริโภคมีความพึงพอใจในสินค้าจะส่งผลให้ผู้บริโภคกลับมาซื้อสินค้าซ้ำ และเกิดความภักดี ความเชื่อใจของลูกค้าและความจงรักภักดีมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ผลการศึกษาสอดคล้องกับงานของ Sarwari, S. (2017)⁴⁶ ที่ศึกษาความเชื่อใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของโรงแรมห้าดาวในบังกลาเทศ ซึ่งทำการเก็บข้อมูลจากลูกค้าจำนวน 284 คน และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้แบบจำลองเชิงโครงสร้าง ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยทางด้านอารมณ์ และคุณภาพความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับองค์กรมีผลต่อความภักดีต่อลูกค้า

2.3 แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

2.3.1 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

คอตเลอร์ (Kotler, 2000)⁴⁷ ให้ความหมายว่า การบริการ หมายถึง การกระทำหรือความสามารถที่บุคคลคนหนึ่งหรือกลุ่มบุคคลหนึ่งสนองต่ออีกบุคคลหนึ่งหรือหน่วยงานหนึ่ง ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสได้และไม่เป็นผลให้เกิดความเป็นเจ้าของ ผลผลิตของการบริการอาจจะเกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ทางกายภาพ อาจเกี่ยวข้องหรือไม่เกี่ยวข้องกับการผลิตภัณฑ์เป็นกิจกรรมผลประโยชน์ และสามารถสรุปลักษณะงานบริการที่สำคัญได้ 4 ประการ คือ

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (intangibility) คือ บริการไม่สามารถจับต้องได้ ดังนั้น ต้องหาหลักประกันที่แสดงถึงคุณภาพและประโยชน์จากบริการ ได้แก่

1.1 สถานที่ (place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้กับผู้ที่มาใช้บริการ

1.2 บุคคล (people) พนักงานบริการต้องแต่งตัวให้เหมาะสม บุคลิกดี พูดจาดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการจะดีด้วย

1.3 เครื่องมือ (equipment) อุปกรณ์เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ต้องมีประสิทธิภาพให้บริการรวดเร็วและให้ลูกค้าพอใจ

⁴⁵ Lacey, R., Kennett-Hensel, P.A., & Manolis, C. (2015). Is corporate social responsibility a motivator or hygiene factor? Insights into its bivalent nature. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 43(3), 315-332.

⁴⁶ Sarwari, S. (2017). Relationship Marketing Model—The Practice of Relationship between Hoteliers and Loyal Customers of Five Star Hotels in Bangladesh. *Journal of Tourism and Services*, 8(15), 27-44.

⁴⁷ Kotler, P. (2000). *Marketing management: Analyzing consumer marketing and Buyer behavior* (The Millennium). New Jersey: Prentice Hall.

1.4 วัสดุสื่อสาร (communication material) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่างๆจะต้องสอดคล้องกับลักษณะของการบริการที่เสนอขายและลักษณะของลูกค้า

1.5 สัญลักษณ์ (symbols) ชื่อ หรือ เครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการบริการ เพื่อให้ผู้บริโภคเรียกได้ถูกต้อง และสามารถสื่อความหมายได้

1.6 ราคา (price) การกำหนดราคาดังนั้น ควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการที่ชัดเจนและง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นทั้งการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน ผู้ขายแต่ละรายจะมีลักษณะเฉพาะตัวไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

3. ไม่แน่นอน (variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการจะเป็นใครจะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน อย่างไร

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (perishability) บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่นๆ ดังนั้นถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาหรือบริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า

ขณะที่ ซีแฮมล์พาราสุรามานและคณะ (Zeithaml, Parasuraman, and Berry, 1990)⁴⁸ ได้กำหนดเครื่องมือที่จะใช้วัดคุณภาพ SERVQUAL ซึ่งใช้วัดคุณภาพในการให้บริการ (dimension of service quality) ไว้ 10 มิติ คือ

มิติที่ 1 ลักษณะของการบริการ (appearance) หมายถึง สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจับต้องได้ในการให้บริการ

มิติที่ 2 ความไว้วางใจ (reliability) หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่เป็นไปตามคำสัญญาอย่างตรงไปตรงมาและถูกต้อง

มิติที่ 3 ความกระตือรือร้น (responsiveness) หมายถึง การให้บริการที่แสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการอย่างเต็มที่ทันทีทันใด

มิติที่ 4 สมรรถนะ (competence) หมายถึง ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ

มิติที่ 5 ความมีไมตรีจิต (courtesy) หมายถึง มีอัธยาศัยยนอบน้อม มีไมตรีจิต เป็นกันเอง ให้เกียรติผู้อื่น จริงใจ มีน้ำใจ เป็นมิตร

มิติที่ 6 ความน่าเชื่อถือ (credibility) หมายถึง ความสามารถในการด้านการสร้างความเชื่อมั่นด้วยความซื่อตรงและสุจริต

⁴⁸ Zeithaml, Valerie, A., Parasuraman, A. and Berry, Leonard L. (1990). Delivering Quality Service, New York: The Free Press.

มิติที่ 7 ความปลอดภัย (security) หมายถึง สภาพที่บริการปราศจากอันตรายความเสี่ยงหรือปัญหาต่าง ๆ

มิติที่ 8 การเข้าถึงบริการ (access) หมายถึง การติดต่อเข้ารับบริการเป็นไปด้วยความสะดวกไม่ยุ่งยาก

มิติที่ 9 การติดต่อสื่อสาร (communication) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และการสื่อความหมาย

มิติที่ 10 การเข้าใจลูกค้าหรือผู้รับบริการ (understanding of customer) ในการค้นหาและทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ รวมทั้งการให้ความสนใจต่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ

ซึ่งปัจจุบันประกอบด้วยมิติของคุณภาพที่ประเมินโดยผู้รับบริการ 5 มิติ คือ

มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (tangibles) คือ งานบริการควรมีความเป็นรูปธรรมที่สามารถสัมผัสจับต้องได้ มีลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็น เช่น สถานที่เครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ วัสดุและบุคคลในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้านั้น ช่วยให้อลูกค้ารับรู้ว่าพนักงานมีความตั้งใจให้บริการเห็นภาพได้ชัดเจน

มิติที่ 2 ความเชื่อถือได้ (reliability) คือ การให้บริการที่นำเสนอแก่ลูกค้าตรงตามสัญญาที่กำหนดไว้ งานบริการที่มอบให้แก่ลูกค้าทุกครั้งต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และมีความสม่ำเสมอสามารถสร้างความเชื่อถือไว้วางใจงานบริการจากลูกค้า

มิติที่ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า (responsiveness) คือ พนักงานให้บริการลูกค้าด้วยความเต็มใจและความพร้อมที่จะช่วยเหลือ หรือให้บริการลูกค้าทันที ลูกค้าได้รับบริการที่สะดวกและรวดเร็ว

มิติที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (assurance) คือ การสร้างความเชื่อมั่น การบริการจากพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ มีทักษะในการทำงาน ตอบสนองความต้องการของลูกค้า และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือและสร้างความมั่นใจว่าลูกค้าได้รับบริการที่ดี

มิติที่ 5 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (empathy) คือ พนักงานให้บริการด้วยความเอาใจใส่และให้ความสนใจต่อผู้รับบริการ สามารถให้บริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน

2.3.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

ประภาพร สิงห์ทอง และ ทศพร ศรีสุข (2564)⁴⁹ ได้การศึกษาปัจจัยการให้บริการเพื่อพัฒนาคุณภาพสู่ความเป็นเลิศ กรณีศึกษาสำนักงานแรงงานจังหวัดนครสวรรค์ เพื่อศึกษาปัจจัยการให้บริการ ความสัมพันธ์ของปัจจัยการให้บริการต่อคุณภาพการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ จากผู้มาติดต่องาน จำนวน 400 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติหาค่าแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ปัจจัยการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่สำคัญมากที่สุดคือ ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ รองลงมาคือ รู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจ และความเป็นรูปธรรมของการบริการ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยการให้บริการทั้ง 5 ด้าน มีผลต่อคุณภาพการให้บริการที่เป็นเลิศ ด้านที่มีผลมากที่สุดคือ รู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ด้านที่รองลงมาคือ ความเชื่อถือไว้วางใจ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ ซึ่งมีค่าเท่ากับการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และความเป็นรูปธรรมของการบริการ ตามลำดับ สามารถสรุปผลการวิจัยได้ว่า แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการสู่ความเป็นเลิศคือ ผู้ให้บริการควรรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ด้วยจิตบริการ ไม่เลือกปฏิบัติ ทำให้ผู้ใช้บริการเชื่อถือไว้วางใจโดยให้บริการภายในเวลาที่กำหนดไว้ สามารถตอบสนองผู้รับบริการโดยลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการโดยผู้ให้บริการต้องมีความรู้ที่เชื่อถือได้ รวมถึง การอำนวยความสะดวกด้านที่ตั้งสถานบริการ สำหรับคุณภาพการให้บริการซึ่งมีผลสอดคล้องต่อผลการดำเนินงาน นอกจากนี้ **ดารากร ยักกะพันธ์, มন্ত্রী วิจารณ์ และ วรพงศ์ ภูมิบ่อพลับ (2560)**⁵⁰ ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการและผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย เพื่อหาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อมิติคุณภาพบริการด้านการดำเนินงาน ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อมิติคุณภาพบริการด้านเทคนิค และศึกษาปัจจัยตัวแปรคุณภาพการบริการที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงาน โดยรวบรวมข้อมูลจากสาขาของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย 381 แห่ง ผลการศึกษพบว่า ความสัมพันธ์ของคุณภาพบริการกับผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย ประกอบด้วย มิติคุณภาพ การบริการด้านการดำเนินงาน มิติคุณภาพการบริการด้านการเทคนิค คุณภาพการบริการและตัวแปรตามผลการดำเนินงานของธนาคาร ตัวแปรมิติคุณภาพการบริการด้านการดำเนินงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อคุณภาพการให้บริการ และมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อความสัมพันธ์ของคุณภาพบริการกับผลการดำเนินงานของธนาคาร ตัวแปรมิติคุณภาพการบริการด้านการเทคนิคมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อคุณภาพการให้บริการ และมีอิทธิพลทางอ้อมเชิง

⁴⁹ ประภาพร สิงห์ทอง และ ทศพร ศรีสุข. (2564). การศึกษาปัจจัยการให้บริการเพื่อพัฒนาคุณภาพสู่ความเป็นเลิศ กรณีศึกษาสำนักงานแรงงานจังหวัดนครสวรรค์. วารสารวิทยาการจัดการปริทัศน์, 23(1), 159-172.

⁵⁰ ดารากร ยักกะพันธ์, มন্ত্রী วิจารณ์ และ วรพงศ์ ภูมิบ่อพลับ. (2560). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการและผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย. วารสารวิทยาการจัดการ, 4(2), 231-255.

บวกต่อความสัมพันธ์ของคุณภาพบริการกับผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยตัวแปรคุณภาพการบริการมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยตัวแปรมิติคุณภาพการบริการด้านการเทคนิค มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการและผลการดำเนินงานของธนาคารสูงสุด ส่วนมิติคุณภาพการบริการด้านการทำงานมีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการและผลการดำเนินงานของธนาคาร

ในด้านการให้บริการของประชาชน ฮาซันอักกริม ดงนะเต็ง (2021)⁵¹ ศึกษาการให้บริการประชาชนของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสงขลา เพื่อศึกษาสภาพการให้บริการประชาชน ผลการวิจัยพบว่า ด้านกระบวนการให้บริการ สามารถเข้าถึงและตอบสนองความต้องการของประชาชน ระบบการให้บริการชัดเจน ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการทางเว็บไซต์ มีความล่าช้าในการให้บริการ และกระบวนการทำงานซ้ำซ้อน ด้านศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร บุคลากรมีพฤติกรรมการให้บริการเหมาะสม สุภาพ ยิ้มแย้ม กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ มีความรู้และทักษะการให้คำปรึกษาแนะนำและประสานงาน แต่กรณีเป็นการให้บริการตามนโยบายใหม่ของรัฐบาล บุคลากรยังขาดความรู้ความเข้าใจที่ชัดเจน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่นั่งรอไม่เพียงพอ สถานที่ให้บริการคับแคบ บรรยากาศอึดอัด แต่วัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรมีความทันสมัยและเหมาะสม งบประมาณจัดสิ่งอำนวยความสะดวกมีความเหมาะสม การบริหารงบประมาณโปร่งใส มีประสิทธิภาพ ตรวจสอบได้ งานวิจัยนี้เสนอแนะว่าควรมีช่องทางให้ประชาชนตรวจสอบสถานะการทำรายการได้ทางเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชัน เชื่อมโยงข้อมูลให้สามารถบันทึกในคราวเดียวและนำไปใช้ได้เมื่อต้องการ เตรียมพร้อมบุคลากรให้รับมือนโยบายหรือแนวทางใหม่ในการให้บริการประชาชน บริหารบุคลากรให้เพียงพอต่อการให้บริการ ปรับปรุงสถานที่ให้บริการให้เป็นระเบียบคล่องตัวและมีบรรยากาศที่ดีขึ้น นอกจากนี้จากงานของ ศิริ พันธธา (2562)⁵² ได้ค้นพบหลักของการบริการที่ช่วยให้การบริการมีคุณภาพมากขึ้นในยุคของการเปลี่ยนแปลง โดย ศิริ พันธธา (2562) ได้ศึกษาถึง การสร้างความพึงพอใจต่อการให้บริการในยุคของการเปลี่ยนแปลงทางสังคมปัจจุบัน ที่ส่งเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริหารภายในหน่วยงานหรือองค์กร ซึ่งพบว่าหลักของการบริหารเพื่อสร้างคุณภาพ คือ หลักและวิธีการของการให้บริหารจึงมีส่วนสำคัญในการพัฒนาการให้บริหารให้มีคุณภาพ เทคนิคในการให้บริการ คุณลักษณะของการให้บริการที่ดี ความคาดหวังของการรับบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการให้เป็นจุดเด่นต่อการให้บริการกับผู้รับบริการและเป็นการต่อ

⁵¹ ฮาซันอักกริม ดงนะเต็ง. (2021). การให้บริการประชาชนของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสงขลา. วารสารสันติศึกษาปริทรรศน์ มจร, 9(2), 548-561.

⁵² ศิริ พันธธา. (2562). การสร้างความพึงพอใจต่อการให้บริการในยุคของการเปลี่ยนแปลงทางสังคมปัจจุบัน. Journal of Modern Learning Development, 4(2), 32-47.

ยอดการให้บริการที่สร้างเสริมความชำนาญให้กับบุคลากรภายในองค์กรนั้นๆ เช่นเดียวกับการศึกษาของ **ณัฏฐมลกันต์ ไชยวิมลสิริ (2561)**⁵³ ที่ได้ศึกษาถึงการสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนในการให้บริการของภาครัฐ ซึ่งจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการจัดบริการสาธารณะให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชน โดยให้ข้อเสนอแนะว่า 1. ภาครัฐควรมีการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน 2. ภาครัฐควรมีการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา 3. ภาครัฐควรมีการให้บริการอย่างเพียงพอ 4. ภาครัฐควรมีการให้บริการอย่างต่อเนื่องและ 5. ภาครัฐควรมีการให้บริการอย่างก้าวหน้า ทั้งนี้ในด้านปัจจัยต่อการใช้บริการ พบว่ามีหลายปัจจัยที่ทำให้มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการ ดังที่ **ณัฏฐ ภูนาขาว และ ทตมัล แสงสว่าง (2563)**⁵⁴ ซึ่งได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการงานการเงินและบัญชี ในสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดขอนแก่น เพื่อทราบสภาพการให้บริการงานการเงินและบัญชี ศึกษาระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 86 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงส่า โดยหมุนแกนองค์ประกอบแบบหมุนฉากด้วยวิธีแวนแม็กซ์ค่า KMO ซึ่งใช้ในการประเมินความเหมาะสมของข้อมูล มีค่าเท่ากับ 0.811 ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการงานการเงินและบัญชี ประกอบด้วยด้านการปฏิบัติงานและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการ ด้านจุดให้บริการ และด้านการวางแผน เช่นเดียวกับการศึกษาของ **กาญจนา ทวีพันธ์ และ แววมยุรา คำสุข (2558)**⁵⁵ ยังพบว่า มีปัจจัยเชิงบวกที่ทำให้ลูกค้าพึงพอใจในบริการ คือ การรู้จักและเข้าใจลูกค้า การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อลูกค้า และความเป็นรูปธรรมของบริการ จากการศึกษาคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในธุรกิจการท่องเที่ยวแบบพำนักระยะยาวในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในประเทศไทย ที่ได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากนักท่องเที่ยวแบบพำนักระยะยาวชาวต่างชาติ จำนวน 308 คน และใช้การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวสูงสุดคือ การรู้จักและเข้าใจลูกค้า การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อลูกค้า และความเป็นรูปธรรมของบริการ และระดับความสัมพันธ์ของปัจจัยสามารถอธิบายความผันแปรของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวได้ ร้อยละ 48.8

⁵³ ณัฏฐมลกันต์ ไชยวิมลสิริ. (2561). การสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนในการให้บริการของภาครัฐ. วารสารชัยภูมิปริทรรศน์, 1(1).

⁵⁴ ณัฏฐ ภูนาขาว และ ทตมัล แสงสว่าง. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการงานการเงินและบัญชี ในสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดขอนแก่น. วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ, 10(3), 240-253.

⁵⁵ กาญจนา ทวีพันธ์ และ แววมยุรา คำสุข. (2558). คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในธุรกิจการท่องเที่ยวแบบพำนักระยะยาวในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในประเทศไทย. วารสาร ธุรกิจปริทัศน์, 7(2), 151-167.

2.4 แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงาน

2.4.1 ทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factor Theory)

ทฤษฎีสองปัจจัยเป็นทฤษฎีที่ได้มีการพัฒนาโดยเฟรดริก เฮอริซเบิร์ก (Herzberg et al., 1959)⁵⁶ เป็นทฤษฎีที่อธิบายถึงแรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงานของบุคคล ขึ้นอยู่กับปัจจัยสองจำพวก คือ ปัจจัยสร้างแรงจูงใจ (Motivational Factors) และปัจจัยไม่ให้เกิดความไม่พอใจ (Hygiene Factor) โดย

1. **ปัจจัยสร้างแรงจูงใจ (Motivational Factors)** เป็นปัจจัยที่ผูกติดอยู่กับงาน สร้างแรงจูงใจ และทำให้พนักงานมีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น และพนักงานจะมองว่าเป็นรางวัลจากการทำงาน เป็นความต้องการ อาทิเช่น การได้รับการยกย่องเชิดชู ความตระหนักในความสำเร็จของงาน การมีโอกาสเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การมีความรับผิดชอบในงานที่ทำ ได้ทำงานที่ชอบ งานที่ทำความหมายมีความท้าทายมากพอที่จะจูงใจให้พนักงานอยากทำให้สำเร็จ

2. **ปัจจัยไม่ให้เกิดความไม่พอใจ (Hygiene Factor)** เป็นปัจจัยซึ่งรักษาแรงจูงใจที่มีอยู่ในปัจจุบันนั้น ให้คงอยู่เป็นปกติ เป็นการรักษาไม่ให้เกิดความไม่พอใจ แต่หากปัจจัยนี้ลดลงหรือหมดไป พนักงานจะรู้สึกไม่พอใจและเรียกร้อง หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่าเป็นปัจจัยซึ่งหากมีอยู่อย่างเพียงพอหรือสมควรแก่เหตุผล จะทำให้พนักงานยอมรับสภาพที่เป็นอยู่ และอยู่ในความสงบได้ ปัจจัยนี้เป็นตัวหน้าที่รักษาระดับความรู้สึกไม่ให้เกิดความรู้สึกไม่พอใจ อาทิเช่น ค่าจ้าง เงินเดือนที่อยู่ในระดับที่เหมาะสมและมีเหตุผล เท่าเทียม นโยบายการบริหารงานที่มีความยืดหยุ่น เป็นธรรมและชัดเจน มีผลประโยชน์พิเศษอื่น เช่น การประกันสุขภาพ มีสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี มีความปลอดภัย สะอาด ถูกสุขลักษณะ วัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการทำงานควรทันสมัยและมีการบำรุงรักษาที่ดี สมาชิกในองค์กรควรรู้สถานะของบุคคลในองค์กรว่าใครเป็นใคร มีความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน เพื่อนร่วมงาน หัวหน้า และลูกน้อง อย่างเหมาะสมและเป็นที่ยอมรับ ไม่มีข้อขัดแย้ง และมีความมั่นคงในการทำงาน

2.4.2 ทฤษฎีเอ็กซ์และทฤษฎีวาย (Theory X and Theory Y)

แมคเกรเกอร์ (McGregor, 1960)⁵⁷ ได้ชี้ให้เห็นถึงแบบของการบริหาร 2 แบบ ได้แก่ Theory X และ Theory Y ซึ่งทฤษฎี X มีลักษณะเป็นเผด็จการ คือคนประเภทเกียจคร้าน ในการบริหารจึงควรใช้มาตรการบังคับ มีระเบียบกฎเกณฑ์คอยกำกับ มีการควบคุมการทำงานอย่างใกล้ชิด และมีการลงโทษเป็นหลัก ส่วนทฤษฎี Y หรือการมีส่วนร่วม คือคนที่ขยัน ควรมีการกำหนดหน้าที่การ

⁵⁶ Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. (1959). The motivation to work. New York: McGraw-Hill Book.

⁵⁷ McGregor, Douglas. (1960). The Human Side of Enterprise. New York : McGraw-Hill Book Company, Inc

งานที่เหมาะสมท้าทายความสามารถ สร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเชิงบวก และควรเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการบริหารงาน และสามารถแยกแยะแต่ละทฤษฎีในการกระทำของมนุษย์ได้ดังนี้

ข้อสมมติเกี่ยวกับทฤษฎี X

1. มนุษย์ไม่ชอบการทำงาน หลีกเลียงงานถ้าสามารถทำได้
2. จากลักษณะของมนุษย์ที่ไม่ชอบทำงาน ส่วนใหญ่จึงต้องถูกบังคับ ควบคุม สั่งการ และใช้การลงโทษ เพื่อให้ใช้ความพยายามให้เพียงพอ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร
3. มนุษย์โดยเฉลี่ยพอใจกับการถูกบังคับ ต้องการเลี้ยงความรับผิดชอบ มีความทะเยอทะยานน้อย และต้องการความปลอดภัย

ข้อสมมติเกี่ยวกับทฤษฎี Y

1. การทำงานเป็นการตอบสนองความพอใจ ซึ่งความพยายามของมนุษย์ทางกายทางใจต่องานมีมากเท่ากับการเล่น และการพักผ่อน
2. การข่มขู่ด้วยการลงโทษไม่ได้เป็นวิธีการที่ดีที่สุดในการจูงใจให้คนทำงาน บุคคลที่ผูกพันกับการบรรลุถึงความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร จะมีแรงจูงใจด้วยตนเองและควบคุมตนเอง การควบคุมและการบังคับจากภายนอกไม่ใช่วิธีที่จะทำให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ เพราะคนยอมที่จะทำงานด้วยความเป็นตัวของตัวเอง
3. ความผูกพันของบุคคลที่มีต่อเป้าหมายขึ้นอยู่กับรางวัล และผลตอบแทนที่คาดหวังว่าจะได้รับเมื่อเป้าหมายบรรลุถึงความสำเร็จ ซึ่งมนุษย์มีความพอใจที่จะทำงานให้สำเร็จด้วยความตั้งใจ
4. ภายใต้อสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมในการทำงาน เป็นการจูงใจให้บุคคลยอมรับ และแสวงหาความรับผิดชอบ มีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน ซึ่งคนเราไม่เพียงแต่ยอมรับรับผิดชอบเท่านั้น ยังแสวงหาความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นอีกด้วย
5. ความสามารถในการใช้ความคิดจินตนาการ ความเฉลียวฉลาด และความคิดริเริ่มแก้ปัญหาต่างๆ ที่ประสบเป็นสิ่งที่มิอยู่ในทุกคน
6. ในสังคมปัจจุบันมนุษย์แต่ละคนมีโอกาสแสดงความสามารถเพียงส่วนหนึ่งเท่านั้น นั่นคือ ตามทฤษฎี y เชื่อว่ามนุษย์มีความคิดริเริ่ม ความขยัน ความรับผิดชอบ อยากให้มีความร่วมมือ เพียงแต่ผู้บริหารจะพัฒนาคนหรือจูงใจคนเหล่านั้นอย่างถูกต้องได้แค่ไหน เพียงไร วิธีการคือ ต้องจัดหรือสร้างสภาพแวดล้อมให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้สมดังหวัง และองค์กรก็จะได้ตามเป้าหมาย โดยไม่ต้องควบคุมอย่างเข้มงวด แต่ในทางตรงกันข้าม ผู้บังคับบัญชาจะส่งเสริมให้ผู้ใต้บังคับบัญชาควบคุมตัวเอง หากอยากได้รับการยกย่องมีตำแหน่งมีความก้าวหน้า งานจึงเหมือนการเล่นหรือการพักผ่อน ถ้าสภาพแวดล้อมมีความเหมาะสม นั่นก็คือ คนจะสนุกกับงาน มีแรงจูงใจทำงานอย่างเป็นสุข จะทำงานด้วยความกระตือรือร้นหรือทำมากกว่าที่มอบหมาย หรือพยายามเสนอแนะการปรับปรุงงานที่

มีอยู่ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ยอมทุ่มเทเวลาให้อย่างเต็มที่เพื่อจะได้เป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงาน โดยหวังว่าในอนาคตเขาคงจะได้ก้าวหน้าในการทำงาน

นั่นคือ Douglas Mc Gregor แสดงให้เห็นว่าคนมี 2 ประเภท ทำให้เราเห็นถึง ภาพลักษณ์ของคน ว่าแต่ละคนมีทั้งด้านที่ดีและด้านที่ไม่ดี ดังนั้นเราจึงควรคนทั้งสองด้านไม่ควรมอง เพียงด้านใดด้านหนึ่ง เพราะเราจะไม่รู้ว่าคนนั้นเป็นคนดีหรือไม่ดี และการบริหารคนทั้ง 2 ประเภท ต้องใช้วิธีการบริหารแตกต่างกัน ซึ่งการจูงใจให้คนทำงานนั้น ผู้บริหารจะต้องใช้ทฤษฎี Y ต้องมองคน ในแง่ดี เปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาใช้ความสามารถของตนอย่างเต็มที่ การใช้ทฤษฎี Y จูงใจคนได้ มากกว่าการใช้ทฤษฎี X แต่ทั้งนี้ไม่ได้มีความหมายว่าจะละเลยต่อการควบคุมเสียโดยสิ้นเชิง

นอกจากนี้ได้กล่าวถึงสิ่งที่เป็เครื่องชี้ถึงการทำงานเป็นทีม ดังนี้

1. บรรยากาศในทีมที่มีความเป็นแบบกันเอง แบบสบายๆ และไม่ตึงเครียด ทุกคน เข้าร่วมกันและมีความสนใจและไม่แสดงความเบื่อหน่ายในงานให้เห็น
2. มีการอภิปรายหารือกันโดยทุกคนมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง
3. สมาชิกทุกคนมีความเข้าใจและยอมรับในงาน และมีวัตถุประสงค์ของทีมอย่าง ชัดเจน มีการอภิปรายกันอย่างเสรีถึงวัตถุประสงค์ของทีมในบางแง่ จนกว่าจะเป็นวัตถุประสงค์ของทีม ที่สมาชิกทุกคนยอมรับผิดชอบผูกพันอย่างแท้จริง
4. สมาชิกยอมรับกันและกันการอภิปรายจะไม่มีการกระโดดจากข้อคิดหนึ่งไปยังอีก ข้อคิดหนึ่งที่ไม่เกี่ยวข้องกันเลย ทุกคนจะฟังทุกข้อคิดที่สมาชิกเสนอทุกคนจะไม่กลัวถูกกล่าวหาว่าโง่ เมื่อ เสนอความคิดสร้างสรรค์ที่ไม่เข้าท่า
5. ในทีมจะมีการไม่เห็นด้วยตลอดเวลา และกลุ่มก็จะไม่พยายามหลีกเลี่ยงความ ชัดแย้ง หรือไม่พยายามที่จะทำให้ทุกสิ่งทุกอย่างราบรื่น กลุ่มจะหาวิธีแก้ข้อขัดแย้งโดยไม่ใช้อิทธิพล ครอบงำผู้ไม่เห็นด้วย จะไม่มีการก่อกวนโดยคนส่วนน้อยแต่อย่างใด พวกเขาหวังว่าคนอื่นๆ จะฟัง เพื่อที่จะหาวิธีแก้ไขต่อไป แม้บางครั้งจะมีการไม่เห็นด้วยที่ไม่สามารถจะแก้ไขได้ แต่กลุ่มจะมีวิธีที่จะ อยู่ร่วมกับความขัดแย้งนั้นๆ ยอมรับความขัดแย้งเหล่านั้น หรือในบางกรณีที่มีการไม่ลงรอยกันและไม่ อาจจะแก้ไขได้ และการดำเนินการก็จำเป็นจะต้องดำเนินการต่อไป เขาจะดำเนินการต่อไปทันทีแต่ เขาจะระมัดระวัง และตระหนักอยู่เสมอว่าเรื่องนี้จะต้องนำมาพิจารณาอีก
6. การตัดสินใจส่วนใหญ่เป็นการตัดสินใจโดยมีความเห็นพ้องต้องกัน ทุกคนมี ความเห็นด้วยโดยทั่วไป และเต็มใจที่จะปฏิบัติตามการตัดสินใจเหล่านั้น แต่อย่างไรก็ตามมีแนวโน้ม เล็กน้อยที่บุคคลผู้ไม่เห็นด้วยนั้นจะเก็บความไม่เห็นด้วยไว้ในใจโดยไม่แสดงออกมาด้วยความจริงใจ การตัดสินใจโดยวิธีโหวตเสียงกันนั้นจะมีน้อยที่สุด กลุ่มจะไม่ยอมรับเสียงข้างมากอย่างง่าย ๆ นี่ว่าเป็น พื้นฐานการกระทำที่ถูกต้อง

7. การวิพากษ์วิจารณ์จะกระทำกันบ่อย อย่างเปิดเผยตรงไปตรงมา และกระทำด้วยความสบายใจ การวิพากษ์วิจารณ์จะเป็นไปในลักษณะสร้างสรรค์เพื่อแก้ไขในสิ่งที่ผิดและจัดอุปสรรคต่างๆ ที่กลุ่มเผชิญอยู่และจะทำให้งานของกลุ่มมีความก้าวหน้า

8. ทุกคนในกลุ่มเป็นอิสระที่จะแสดงความรู้สึกของตนออกมาได้เท่าๆ กับที่เสนอข้อคิดของตนออกมา ไม่ว่าจะเรื่องปัญหาต่างๆ หรือเรื่องการบริหารงานของกลุ่ม จะมีการเก็บกदन้อยที่สุด และทุกคนในทีมจะรู้สึกดีเช่นเดียวกันว่าคนอื่นในทีมจะรู้สึกอย่างไร ไม่ว่าในเรื่องอะไรที่น่าขึ้นอภิปราย ทุกคนสามารถใช้ความรู้สึกตอบโต้ได้เช่นกัน

9. เมื่อถึงขั้นลงมือทำ ทุกคนจะเข้าใจและยอมรับงานที่ได้รับมอบหมายด้วยความเต็มใจ

10. ผู้นำกลุ่มจะไม่ใช้อิทธิพลเพื่อครอบคลุมนำกลุ่มในทางตรงกันข้ามก็เช่นเดียวกัน กลุ่มจะไม่ยอมตามประธานหรือผู้นำกลุ่มเหมือนกัน การทำงานของกลุ่มที่มีประสิทธิภาพ เราจะได้เห็นได้อย่างชัดเจนว่าในบางครั้งความเป็นผู้นำจะย้ายไปอยู่กับผู้อื่นบ้างในกลุ่ม ไม่ผูกขาดอยู่กับผู้นำที่เป็นทางการเท่านั้น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ สภาพแวดล้อม สมาชิกในทีมต่างคนก็ต่างมีความรู้และความประสบการณ์ต่างกัน ดังนั้น ทุกคนจึงอยู่ในฐานะที่จะเป็นผู้นำได้ในฐานะ “ผู้รู้ดี” กว่าคนในกลุ่ม กลุ่มจะใช้ประโยชน์จากคนให้ได้มากที่สุดโดยวิธีนี้ และทุกคนจะยินดีเต็มใจเข้ารับบทบาทในฐานะผู้นำทันทีในฐานะ “ผู้รู้ดี” จะไม่มีการต่อสู้หักล้างกันเพื่อแสวงหาอำนาจใส่ตน ปัญหาไม่ได้อยู่ที่ว่าใครจะควบคุมแต่อยู่ที่ว่างานจะสำเร็จลุล่วงอย่างไร

11. กลุ่มจะตื่นตัวและรู้ตัวเองในเรื่องการบริหารงานของกลุ่มอยู่ตลอดเวลา บางครั้งกลุ่มจะหยุดงานชั่วคราวเพื่อหันมาสำรวจตรวจดูตัวเองว่า ขณะนี้กลุ่มของตนทำงานดีแล้วแค่ไหนเพียงใด จะมีอะไรบ้างที่จะเป็นอุปสรรคต่อการทำงาน ปัญหาหรืออุปสรรคเหล่านั้นอาจจะเป็นเรื่องงานหรือระเบียบวิธีการทำงาน แต่ไม่ว่าจะเป็นปัญหาอะไรก็ตาม กลุ่มจะนำเอาขึ้นมาอภิปรายจนกว่าจะได้วิธีแก้ปัญหานั้นๆ

2.4.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงาน

พิระพัฒน์ สมศรี และ ธัญนันท์ บุญอยู่ (2564)⁵⁸ ศึกษาถึงแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของกรมชลประทานปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี เพื่อศึกษาถึงแรงจูงใจในการทำงานและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานตามปัจจัยส่วนบุคคล และหาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใน

⁵⁸ พิระพัฒน์ สมศรี และ ธัญนันท์ บุญอยู่. (2564). แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของกรมชลประทานปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น, 18(1), 172-183.

การทำงานและประสิทธิภาพในการทำงาน จากกลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการจำนวน 356 ตัวอย่าง และสถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ การวิเคราะห์ด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง ซึ่งผลการศึกษา พบว่า ระดับของแรงจูงใจในการทำงานมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หน้าที่ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก สำหรับผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และแรงจูงใจในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเช่นกัน สอดคล้องกับ **สยามรัฐ วรรณโคตร, ชาญวิทย์ โอภาสเพ็ญทรา, อติสรณ์ สระบัว และ สุปรีชา นามประเสริฐ (2562)**⁵⁹ ที่พบว่า การศึกษาสูงสุด และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน ส่งผลให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานที่แตกต่างกัน โดย **สยามรัฐ วรรณโคตร, ชาญวิทย์ โอภาสเพ็ญทรา, อติสรณ์ สระบัว และ สุปรีชา นามประเสริฐ (2562)** ได้การศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของคนงานก่อสร้างในเขตอำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อหาปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน เปรียบเทียบลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากคนงาน จำนวน 300 คน สถิติที่ใช้วิเคราะห์ผลข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้วิเคราะห์ ได้แก่ t-test และ F-test โดยผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานระดับมากที่สุด คือ ความรับผิดชอบในหน้าที่ ด้านปัจจัยค้ำจุนมากที่สุด คือ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ส่วนการเปรียบเทียบลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ระดับการศึกษาสูงสุด และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน ส่งผลให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งจากการศึกษานี้มีลักษณะที่สอดคล้องกับการศึกษาของ **ปัญญาพร ฐิติพงศ์ และ ประสพชัย พสุนนท์ (2559)**⁶⁰ ที่พบว่าแรงจูงใจในด้านความรับผิดชอบและด้านการนิเทศงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร โดย **ปัญญาพร ฐิติพงศ์ และ ประสพชัย พสุนนท์ (2559)** ได้ศึกษาแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทก่อสร้าง: กรณีสึกษาบริษัท อินเตอร์ เอ็กซ์เพิร์ท คอนสตรัคชั่น จำกัด เพื่อศึกษาแรงจูงใจ

⁵⁹ สยามรัฐ วรรณโคตร, ชาญวิทย์ โอภาสเพ็ญทรา, อติสรณ์ สระบัว และ สุปรีชา นามประเสริฐ. (2562). การศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของคนงานก่อสร้างในเขตอำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์. วารสารวิชาการเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์, 7(1), 11-20.

⁶⁰ ปัญญาพร ฐิติพงศ์ และ ประสพชัย พสุนนท์. (2559). แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทก่อสร้าง: กรณีสึกษาบริษัท อินเตอร์ เอ็กซ์เพิร์ท คอนสตรัคชั่น จำกัด. วารสาร Verdian E-Journal ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ, 9(3), 1275-1292.

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร และแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 120 คน สถิติที่ใช้วิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) ผลการวิจัย พบว่าความสัมพันธ์ของแรงจูงใจกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนั้น พบว่า แรงจูงใจด้านความรับผิดชอบ และด้านการนิเทศงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยในการศึกษาของ นิตยา ไชยทองศรี, สุธรรม พงษ์สำราญ และ อิงอร ตันพันธ์ (2563)⁶¹ ก็พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน และสำหรับแรงจูงใจในการทำงาน พบว่า มีหลายปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่ง นิตยา ไชยทองศรี, สุธรรม พงษ์สำราญ และ อิงอร ตันพันธ์ (2563) ศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานพนักงานฝ่ายผลิตของบริษัท ชัมมิท โอโต บอดี อินดัสตรี จำกัด เพื่อศึกษาถึงแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามข้อมูลส่วนบุคคล และหาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ใช้สถิติ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย การทดสอบสมมติฐานแบบ t-test, F-test, One-way ANOVA, Pearson Product Moment Correlation และ Multiple Regression Analysis ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานภาพรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก ปัจจัยค่าจูงในการปฏิบัติงานของพนักงาน ภาพรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก ผลการทดสอบสมมติฐานข้อมูลส่วนบุคคล ด้านอายุ และระยะเวลาการปฏิบัติงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน โดยปัจจัยแรงจูงใจมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระดับปานกลางในทิศทางเดียวกัน ปัจจัยจูงใจด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานและปัจจัยค่าจูงด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความมั่นคงในการทำงานและด้านวิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชามีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Uzonna (2013)⁶² ศึกษาผลกระทบของแรงจูงใจในการทำงานที่ผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานใน Credit West Bank Cyprus เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับพนักงาน จำนวน 134 คน โดยพิจารณาปัจจัยที่ไม่ใช่ตัวเงิน ได้แก่ การเป็นที่ยอมรับ การฝึกอบรม ความรับผิดชอบ ความท้าทายในงาน ความมั่นคงในการ และตำแหน่งงานอันตรงเกียรติ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับเงิน ได้แก่ ผลประโยชน์พิเศษหรือผลประโยชน์นอกเหนือจากเงินค่าจ้างที่ลูกจ้างได้รับจากนายจ้าง เงินโบนัส เงินบำนาญ การแบ่งปันกำไร และการจ่ายเงินตามความสามารถ

⁶¹ นิตยา ไชยทองศรี, สุธรรม พงษ์สำราญ และ อิงอร ตันพันธ์. (2563). แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานพนักงานฝ่ายผลิตของบริษัท ชัมมิท โอโต บอดี อินดัสตรี จำกัด. วารสารนาคบุตรปริทรรศน์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช, 12(1), 62-76.

⁶² Uzonna, U. R. (2013). Impact of motivation on employees' performance: A case study of Credit West Bank Cyprus. Journal of Economics and International Finance, 5(5): 199-211. <https://www.academicjournal.org>, Accessed: 07.02.2021.

นอกจากนี้ยังพิจารณาปัจจัยภายนอกได้แก่ รางวัล และแรงจูงใจ กิจกรรมเสริมความสัมพันธ์ของทีม การมีส่วนร่วม และการเพิ่มคุณค่าในงาน วิธีการวิเคราะห์ที่ใช้การวิเคราะห์ความถี่ สถิติเชิงพรรณนา วิธีการจัดลำดับ การทดสอบ one sample T-test และการวิเคราะห์วิธีองค์ประกอบหลัก (Principal Component Analysis: PCA) ผลการศึกษาพบว่า การยอมรับในการทำงานมีผลอย่างมากต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ตามด้วยความท้าทายของงาน ความปลอดภัยในงาน และความรับผิดชอบ นอกจากนี้ยังพบว่า ผลประโยชน์พิเศษ หรือผลประโยชน์นอกเหนือจากเงินค่าจ้างที่ลูกจ้างได้รับจากนายจ้างเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน

Shrestha, R. K. (2021)⁶³ ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานใน Padma Kanya Multiple Campus ในกาฐมาณฑุ ใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลจากการใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึก คือ การวิเคราะห์แก่นสาระ (Thematic Analysis) งานศึกษานี้พิจารณาปัจจัย 2 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยภายใน คือ การยอมรับ การเลื่อนตำแหน่ง ความรับผิดชอบ ความเท่าเทียม การมีส่วนร่วม ความมีอิสรภาพ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสำเร็จในหน้าที่การงานและความเชื่อใจ ปัจจัยภายนอก ได้แก่ ค่าตอบแทนการทำงานล่วงเวลา ความมั่นคงทางอาชีพ ผลประโยชน์พิเศษ และนโยบายและการบริหารงานของบริษัท ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานคือ ความมั่นคงทางการทำงาน และ ค่าตอบแทนการทำงานล่วงเวลา

2.5 การศึกษาข้อมูลจากเอกสารรายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูงที่ผ่านมา

จากการสำรวจในปีที่ผ่านมา ภายใต้ “โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565” ซึ่งได้ดำเนินการโดย มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษาลำปาง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน)
2. สำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ของเกษตรกรบนพื้นที่สูง
3. สำรวจความคาดหวัง/ความต้องการของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน)

⁶³ Shrestha, R. K. (2021). Factors Influencing Employee Motivation: A Case Study of Padma Kanya Multiple Campus in Kathmandu. Tribhuvan University Journal, 36(01), 146–160. <https://doi.org/10.3126/tuj.v36i01.43617>

4. ทราบปัญหา ข้อจำกัด ข้อเสนอแนะ และแนวทางการปรับปรุงการบริการของสถาบันให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

ขอบเขตเนื้อหา ของงานวิจัยได้ทำการสำรวจ 3 กลุ่ม คือ

1. การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน)

1.1 กลุ่มเกษตรกรบนพื้นที่สูง ทำการสำรวจในเรื่อง

- ความพึงพอใจด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม
- ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
- ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ด้านนโยบายสำคัญและการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤต

1.2 กลุ่มเจ้าหน้าที่โครงการหลวง ทำการสำรวจในเรื่อง

- ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
- ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.3 กลุ่มเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานร่วมบูรณาการในพื้นที่ ทำการสำรวจในเรื่อง

- ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
- ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.4 กลุ่มประชาชนผู้ทั่วไปและผู้เข้าชม และผู้เข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ อุทยานหลวงราชพฤกษ์ ทำการสำรวจในเรื่อง

- ความพึงพอใจด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ
- ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
- ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. การสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน)

2.1 กลุ่มเกษตรกรบนพื้นที่สูง ทำการสำรวจในเรื่อง

- ความเชื่อมั่นด้านธรรมาภิบาล
- ความเชื่อมั่นด้านการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ

2.2 กลุ่มเจ้าหน้าที่โครงการหลวง ทำการสำรวจในเรื่อง

- ความเชื่อมั่นด้านธรรมาภิบาล
- ความเชื่อมั่นด้านการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ

3. การสำรวจความคาดหวัง/ความต้องการของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ในทุกกลุ่มเป้าหมายการให้บริการดังนี้

- กลุ่มเกษตรกรบนพื้นที่สูง
- กลุ่มเจ้าหน้าที่โครงการหลวง
- กลุ่มเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานร่วมบูรณาการในพื้นที่
- กลุ่มประชาชนผู้สนใจเข้าชม และผู้เข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ อุทยานหลวงราชพฤกษ์

พื้นที่สำรวจ ประกอบด้วย

1. พื้นที่ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง 11 แห่งจากทั้งหมด 39 แห่ง พื้นที่โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง 20 แห่งจากทั้งหมด 33 แห่ง พื้นที่โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงเพื่อแก้ปัญหาพื้นที่เฉพาะ 4 แห่งจากทั้งหมด 11 แห่ง และพื้นที่โครงการรักษาน้ำเพื่อพระแม่ของแผ่นดิน 3 แห่ง จากทั้งหมด 11 แห่ง รวมพื้นที่ดำเนินการ 38 พื้นที่
2. พื้นที่อุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่

เครื่องมือในการสำรวจ ได้ทำการสำรวจโดยใช้แบบสอบถามซึ่งแบ่ง ออกเป็น 5 ชุด ประกอบด้วย

ชุดที่ 1 แบบสอบถามสำหรับเกษตรกร พื้นที่ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง

ชุดที่ 2 แบบสอบถามสำหรับเกษตรกร พื้นที่โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง พื้นที่โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงเพื่อแก้ปัญหาพื้นที่เฉพาะ และพื้นที่โครงการรักษาน้ำเพื่อพระแม่ของแผ่นดิน

ชุดที่ 3 แบบสอบถามสำหรับเจ้าหน้าที่ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง และหน่วยงานร่วมบูรณาการในพื้นที่โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง พื้นที่โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงเพื่อแก้ปัญหาพื้นที่เฉพาะ และพื้นที่โครงการรักษาน้ำเพื่อพระแม่ของแผ่นดิน

ชุดที่ 4 แบบสอบถามสำหรับประชาชนทั่วไปและผู้เข้าชม อุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่

ชุดที่ 5 แบบสอบถามสำหรับผู้เข้าร่วมฝึกอบรมหลักสูตร/ฐานการเรียนรู้ อุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่

กลุ่มตัวอย่าง

ในการสำรวจจากเกษตรกร เจ้าหน้าที่โครงการหลวง และเจ้าหน้าที่ร่วมบูรณาการ มีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 688 ราย และสำหรับการสำรวจจากผู้รับบริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่ มีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 789 ราย ดังนี้

- เกษตรกรพื้นที่สูง จำนวน 572 ราย
- เจ้าหน้าที่ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง จำนวน 27 ราย
- เจ้าหน้าที่ร่วมบูรณาการ จำนวน 89 ราย
- ประชาชนทั่วไปและผู้เข้าชม อุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 573 ราย
- ผู้เข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ อุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 216 ราย

สรุปผลการสำรวจ

1. สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน)

ผลการศึกษา พบว่า ในภาพรวม ผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.55 ร้อยละ 91.00) โดย

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีคะแนนความพึงพอใจสูงสุด 2 อันดับแรก ได้แก่ อันดับที่ 1 กลุ่มเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์พัฒนาโครงการหลวง และกลุ่มเจ้าหน้าที่ร่วมบูรณาการในพื้นที่ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.56 ร้อยละ 91.20) อันดับที่ 2 กลุ่มเกษตรกรบนพื้นที่สูง ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.51 ร้อยละ 90.20)

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในภาพรวม พบว่า ประเด็นการให้บริการ ที่มีคะแนนความพึงพอใจสูงสุด 2 อันดับแรก ได้แก่ อันดับที่ 1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.69 ร้อยละ 93.80) อันดับที่ 2 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.55 ร้อยละ 91.00) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

2.1 ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดและส่งเสริม พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด การบริการที่ได้คะแนนความพึงพอใจสูงสุด คือ การสนับสนุนการฝึกอบรม การศึกษาดูงานด้านอาชีพ รองลงมาคือ การส่งเสริมกิจกรรมชุมชนในการสร้างการมีส่วนร่วม ความเข้มแข็งของชุมชน (ผู้นำเกษตรกร กลุ่มเกษตรกร) และการอนุรักษ์วัฒนธรรมประเพณี

2.2 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยการบริการที่ได้คะแนนความพึงพอใจสูงสุดคือ มีการ

ดำเนินงานและติดตามงานอย่างต่อเนื่อง รองลงมาคือ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการ

2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด การบริการที่ได้คะแนนความพึงพอใจสูงสุด คือ มีบุคลิกภาพดี พุดจาสุภาพ ใช้ภาษาที่เหมาะสม รองลงมา คือ มีการบริการด้วยรอยยิ้ม เป็นมิตร และอัธยาศัยดี

2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด การบริการที่ได้คะแนนความพึงพอใจสูงสุดคือ มีการเผยแพร่องค์ความรู้ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ที่เข้าถึงง่าย รองลงมาคือ ช่องทางในการติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ที่มีความสะดวกและรวดเร็ว อาทิ โทรศัพท์ Line Facebook ฯลฯ

2.5 ด้านนโยบายสำคัญในภาวะวิกฤต พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด การบริการที่ได้คะแนนความพึงพอใจสูงสุด คือ การให้ความช่วยเหลือแก่เกษตรกรในการพัฒนาแหล่ง น้ำขนาดเล็ก เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาภัยแล้งของชุมชน รองลงมาคือ การสนับสนุนชุมชนป้องกันการแพร่ระบาดและบรรเทาผลกระทบจากโควิด-19

2.6 จุดเด่นของการให้บริการที่ผู้รับบริการมีความประทับใจ สรุปได้ดังนี้

2.6.1 กลุ่มเกษตรกรบนพื้นที่สูง ด้านบุคลากรมีความรู้ความสามารถมุ่งมั่นในการทำงานและบริการด้วยใจ ด้านการส่งเสริมอาชีพที่และช่วยเหลือชุมชนในหลากหลายรูปแบบ

2.6.2 กลุ่มเจ้าหน้าที่โครงการหลวง ด้านบุคลากรมีความรู้ความเข้าใจบริบทของพื้นที่ด้านการทำงานแบบบูรณาการ

2.6.3 กลุ่มเจ้าหน้าที่ร่วมบูรณาการ ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนให้ความรู้และพัฒนาศักยภาพของเกษตรกร และด้านการทำงานแบบบูรณาการ

2. สรุปผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน)

ในภาพรวม ผลประเมินอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.55 ร้อยละ 91.00)

ผลประเมินจำแนกตามกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มที่มีความเชื่อมั่นสูงสุด 2 อันดับแรก ได้แก่ อันดับที่ 1 กลุ่มเจ้าหน้าที่ร่วมบูรณาการมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.60 ร้อยละ 92.00) อันดับที่ 2 กลุ่มเกษตรกรบนพื้นที่สูงมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.54 ร้อยละ 90.80)

ผลประเมินด้านธรรมาภิบาล ภาพรวม พบว่า มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.71 ร้อยละ 94.20) โดยด้านที่มีความเชื่อมั่นสูงสุด 2 อันดับแรก คือ อันดับที่ 1 เจ้าหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูงปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เรียกรับเงิน ไม่รับสินบน

มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.80 ร้อยละ 96.00) อันดับที่ 2 เจ้าหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูงปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.75 ร้อยละ 95.00)

ผลประเมินด้านการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ ภาพรวม พบว่า มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.38 ร้อยละ 87.67) ด้านที่มีความเชื่อมั่นสูงสุด 2 อันดับแรก คือ อันดับที่ 1 สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูงมีการแจ้งกฎ ระเบียบ นโยบายและ มาตรการป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบให้ผู้รับบริการทราบ มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.46 ร้อยละ 89.20) อันดับที่ 2 การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์ อาทิ มาตรการเพื่อส่งเสริมความโปร่งใสและป้องกันการทุจริต กระบวนการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ข้อมูลสถิติการให้บริการ การจัดซื้อจัดจ้าง การจัดการเรื่องร้องเรียน ฯลฯ มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.38 ร้อยละ 87.60)

โดยมีรายละเอียดแต่ละประเด็นดังนี้

1. ด้านธรรมาภิบาล ระดับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) พบว่า มีผลประเมินความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยคะแนนความเชื่อมั่นสูงสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูงปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เรียกรับเงิน ไม่รับสินบน รองลงมาคือ ด้านสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูงเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ การจัดทำแผนงาน การจัดกิจกรรมและโครงการต่าง ๆ ฯลฯ

2. ด้านการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ ระดับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ด้านการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ พบว่า มีผลประเมินความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่มีคะแนนความเชื่อมั่นสูงสุดคือ มีการส่งเสริมการดำเนินกิจกรรมด้านป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบร่วมกับชุมชน อาทิ การอบรมให้ความรู้เพื่อป้องกันการทุจริต รองลงมาคือ สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูงมีการแจ้งกฎ ระเบียบ นโยบายและมาตรการป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบให้ผู้รับบริการทราบ

สำหรับจุดเด่นด้านความเชื่อมั่นการดำเนินงาน สามารถสรุปได้ 5 ประเด็น คือ การดำเนินงานที่ซื่อสัตย์ โปร่งใส และเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล มีแผนปฏิบัติงานและระบบการติดตามผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เป็นหน่วยงานที่เข้าถึง เข้าใจและให้ความสำคัญกับการพัฒนาที่สอดคล้องกับความต้องการของชุมชน บุคลากรให้ความสำคัญกับกระบวนการมีส่วนร่วม การคำนึงถึงชุมชนเป็นหลัก และการวางแผนและดำเนินงานในการป้องกันการทุจริต ซึ่งแนวทางพัฒนาของการดำเนินงานนั้น สามารถสรุปได้ 4 ประเด็น คือ การวางแผนด้านงบประมาณและการจัดซื้อ การชี้แจงรายละเอียด

ด้านงบประมาณ การติดตามผลการดำเนินงานหลังการปฏิบัติงาน และการเปิดแผนงบประมาณแก่
เกษตรกร

3. สรุปผลการสำรวจความคาดหวัง/ความต้องการของผู้รับบริการต่อการดำเนินงาน ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน)

ในภาพรวม ผลประเมินความคาดหวัง/ความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.57
ร้อยละ 91.40) โดยวิเคราะห์จำแนกรายละเอียดได้ดังนี้

1. ผลประเมินความคาดหวัง/ความต้องการ จำแนกตามกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ได้คะแนนสูงสุด 2 อันดับแรก ได้แก่ อันดับที่ 1 กลุ่มเจ้าหน้าที่ร่วมบูรณาการ มีความคาดหวัง/ความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.65 ร้อยละ 93.00) อันดับที่ 2 กลุ่มเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์พัฒนาโครงการหลวง มีความคาดหวัง/ความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.58 ร้อยละ 91.60)

2. ผลประเมินความคาดหวัง/ความต้องการ จำแนกตามประเด็นการให้บริการ พบว่า ประเด็นความคาดหวังและความต้องการสูงสุด 2 อันดับแรก ได้แก่ อันดับที่ 1 สวพส. เป็นตัวกลางในการประสานงานและให้ความร่วมมือในการพัฒนาพื้นที่สูงเพื่อให้เกิดความยั่งยืน มีความคาดหวัง/ความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.73 ร้อยละ 94.60) อันดับที่ 2 สวพส. มีการบูรณาการทำงานเชิงพื้นที่ ส่งเสริมกระบวนการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนทั้งภาครัฐ เอกชน และชุมชนครอบคลุมทุกขั้นตอน มีความคาดหวัง/ความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.69 ร้อยละ 93.80)

โดยมีรายละเอียดแยกตามพื้นที่ ดังนี้

- พื้นที่ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง มีความคาดหวัง/ความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด หัวข้อย่อยที่ได้คะแนนสูงสุดคือ สวพส. เปิดโอกาสให้เกษตรกร/ประชาชนมีส่วนร่วมในการวางแผนการดำเนินงานพัฒนาชุมชน

- พื้นที่โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง มีความคาดหวัง/ความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด และหัวข้อย่อยที่ได้คะแนนสูงสุดคือ สวพส. เปิดโอกาสให้เกษตรกร/ประชาชนมีส่วนร่วมในการวางแผนการดำเนินงานพัฒนาชุมชน

- พื้นที่โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงเพื่อแก้ปัญหาพื้นที่เฉพา มีความคาดหวัง/ความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด และหัวข้อย่อยที่ได้คะแนนสูงสุดคือ สวพส. มีองค์ความรู้และงานวิจัยใหม่สำหรับถ่ายทอดให้เกษตรกรเพื่อแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างต่อเนื่อง

- พื้นที่โครงการรักษาน้ำเพื่อพระแม่ของแผ่นดิน มีความคาดหวัง/ความต้องการในระดับมากที่สุด และหัวข้อย่อยที่ได้คะแนนสูงสุดคือ สวพส. มีองค์ความรู้และงานวิจัยใหม่สำหรับถ่ายทอดให้เกษตรกรเพื่อแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างต่อเนื่อง

สามารถสรุปประเด็นความคาดหวัง/ความต้องการต่อการดำเนินงานของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ได้ 7 ประเด็น คือ 1.การพัฒนาต่อยอดและการถ่ายทอดองค์ความรู้ของบุคลากร 2.การถ่ายทอดความรู้และพัฒนาศักยภาพกลุ่มเป้าหมายในการพัฒนา 3.การส่งเสริมความเข้มแข็งและการพัฒนาชุมชนในหลากหลายมิติ 4.การส่งเสริมกระบวนการผลิต การเกษตรทั้งระบบตั้งแต่ต้นน้ำ กลางน้ำ ปลายน้ำ 5.การบูรณาการความร่วมมือในการทำงานกับทุกภาคส่วน 6.การปรับปรุงสาธารณูปโภคพื้นฐานด้านการอุปโภคบริโภคและสนับสนุนอุปกรณ์การเกษตร และ 7.การวางแผนรับมือกับปัญหาและวิกฤตในอนาคต

4. สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) พื้นที่อุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่

ในภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.53 ร้อยละ 90.60) ผลการวิเคราะห์ กลุ่มประชาชนผู้สนใจเข้าชม และผู้เข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ อุทยานหลวงราชพฤกษ์ มีดังนี้

4.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ กลุ่มประชาชนทั่วไปและผู้เข้าชม

1. ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มประชาชนทั่วไปและผู้เข้าชมอุทยานหลวงราชพฤกษ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.53 ร้อยละ 90.60) โดยมีอันดับคะแนนความพึงพอใจในแต่ละด้านสูงสุด 2 อันดับแรก ได้แก่ อันดับที่ 1 ด้านสภาพแวดล้อมและความปลอดภัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.62 ร้อยละ 92.40) อันดับที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.59 ร้อยละ 91.80) สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ในประเด็นการให้บริการแต่ละด้านของผู้รับบริการ กลุ่มประชาชนทั่วไป ได้ดังนี้

- ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยการบริการที่ได้คะแนนความพึงพอใจสูงสุดคือ รูปแบบการสื่อสารและการนำเสนอ องค์ความรู้มีความเหมาะสม และการเรียงลำดับเนื้อหาองค์ความรู้ และการถ่ายทอด ถ่ายต่อความเข้าใจ

- ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยการบริการที่ได้คะแนนความพึงพอใจสูงสุดคือ การติดต่อประสานงาน และการขอรับบริการ สะดวกและรวดเร็ว และมีการชี้แจง รายละเอียด ขั้นตอนในการร่วมฝึกอบรม/ฐานการเรียนรู้ อย่างชัดเจน

- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด การบริการที่ได้คะแนนความพึงพอใจสูงสุดคือ มีบุคลิกภาพดี พุดจาสุภาพ ใช้ภาษาที่เหมาะสม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ มีการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน

- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด สิ่งที่ได้คะแนนความพึงพอใจสูงสุดคือ ลานจอดรถมีเพียงพอและกว้างขวางสำหรับผู้รับบริการ และสถานที่มีความปลอดภัยในการเข้าชมและสามารถใช้ประโยชน์หรือจัดกิจกรรมได้หลากหลาย

- ด้านสภาพแวดล้อมและความปลอดภัย พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (4.63 ร้อยละ 92.60) สิ่งที่ได้คะแนนความพึงพอใจสูงสุดคือ การจัดสวนมีความสวยงาม ไม้ดอกไม้ประดับมีความหลากหลาย มีจุดถ่ายรูป สวนสะอาด ร่มรื่น เหมาะแก่การท่องเที่ยว พักผ่อน และการออกกำลังกาย

2. ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้เข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ อุทยานหลวงราชพฤกษ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.54 ร้อยละ 90.80) โดยมีอันดับคะแนนความพึงพอใจในแต่ละด้านสูงสุด 2 อันดับแรกได้แก่ อันดับที่ 1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.70 ร้อยละ 94.00) อันดับที่ 2 ด้านสภาพแวดล้อมและความปลอดภัยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.63 ร้อยละ 92.60) โดยสามารถสรุปผลการวิเคราะห์ในประเด็นการให้บริการแต่ละด้านของกลุ่มผู้เข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ ได้ดังนี้

- ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผลประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด การบริการที่ได้คะแนนความพึงพอใจสูงสุดคือ การติดต่อประสานงาน และการขอรับบริการ สะดวกและรวดเร็ว

- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผลประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด การบริการที่ได้คะแนนความพึงพอใจสูงสุดคือ การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน การบริการด้วยรอยยิ้ม เป็นมิตร และอัธยาศัยดี รองลงมาคือ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถามได้ ชี้แจงข้อสงสัยได้ ฯลฯ / มีความเข้าใจและองค์ความรู้

- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผลประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด การบริการที่ได้คะแนนความพึงพอใจสูงสุดคือ ลานจอดรถมีความเพียงพอและกว้างขวางสำหรับผู้รับบริการ รองลงมาคือ มีพื้นที่สำหรับใช้ประโยชน์หรือจัดกิจกรรมได้หลากหลาย

- ด้านสภาพแวดล้อมและความปลอดภัย พบว่า ผลประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด การบริการที่ได้คะแนนความพึงพอใจสูงสุดคือ สวนสะอาด ร่มรื่น เหมาะแก่การท่องเที่ยว พักผ่อน และออกกำลังกาย รองลงมาคือ การจัดสวนมีความสวยงาม ไม้ดอกไม้ประดับมีความหลากหลาย มีจุดถ่ายรูป

4.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ กลุ่มผู้เข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้

ผลสำรวจพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และหัวข้อย่อยที่ได้คะแนนสูงสุดคือ มีบุคลิกภาพดี พูดจาสุภาพ ใช้ภาษาที่เหมาะสม รองลงมาคือ ด้านสภาพแวดล้อมและความปลอดภัย และหัวข้อย่อยที่ได้คะแนนสูงสุดคือ การจัดสวนมีความสวยงาม ไม้ดอกไม้ประดับมีความหลากหลาย มีจุดถ่ายรูป ผลการวิเคราะห์การให้บริการแต่ละด้านมีดังนี้

- ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดและส่งเสริม พบว่าผลประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด การบริการที่ได้คะแนนความพึงพอใจสูงสุดคือ รูปแบบการสื่อสารและการนำเสนอองค์ความรู้มีความเหมาะสม รองลงมาคือ การเรียงลำดับเนื้อหาองค์ความรู้ และการถ่ายทอด ง่ายต่อความเข้าใจ

- ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผลประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด การบริการที่ได้คะแนนความพึงพอใจสูงสุดคือ มีการชี้แจงรายละเอียด ขั้นตอนในการร่วมฝึกอบรม/ฐานการเรียนรู้อย่างชัดเจน รองลงมาคือ รูปแบบของกิจกรรมฝึกอบรม/ฐานการเรียนรู้มีความเหมาะสม

- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผลประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด การบริการที่ได้คะแนนความพึงพอใจสูงสุดคือ มีบุคลิกภาพดี พูดจาสุภาพ ใช้ภาษาที่เหมาะสม รองลงมาคือ มีการบริการด้วยรอยยิ้ม เป็นมิตร และอัธยาศัยดี

- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผลประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด การบริการที่ได้คะแนนความพึงพอใจสูงสุดคือ ฐานการเรียนรู้/สถานที่ในการฝึกอบรม มีความสะอาด ปลอดภัย สามารถรองรับผู้เข้ารับการเรียนรู้ได้อย่างเหมาะสม รองลงมาคือ ฐานการเรียนรู้/สถานที่ในการฝึกอบรม มีความเหมาะสมต่อกิจกรรมการเรียนรู้

- ด้านสภาพแวดล้อมและความปลอดภัย พบว่า ผลประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด การบริการที่ได้คะแนนความพึงพอใจสูงสุดคือ การจัดสวนมีความสวยงาม ไม้ดอกไม้ประดับมีความหลากหลาย มีจุดถ่ายรูป รองลงมาคือ สวนสะอาด ร่มรื่น เหมาะแก่การท่องเที่ยวพักผ่อน และออกกำลังกาย

4.3 สรุปผลข้อคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่น ปัญหา อุปสรรคและแนวทางการพัฒนา รวมทั้งความคาดหวังและความต้องการ การให้บริการอุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่

จากการวิเคราะห์ในแต่ละด้านของการให้บริการ พบว่า

- จุดเด่นและสิ่งประทับใจในการบริการ สิ่งที่ประทับใจและเป็นจุดเด่นของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ มีหลายด้าน อาทิ การจัดภูมิทัศน์ (Landscape) ที่มีความโดดเด่นสวยงามที่

เหมาะสมลงตัว สถาปัตยกรรมงดงามมีอัตลักษณ์ พื้นที่การเรียนรู้มีความหลากหลายและความสวยงาม การจัดพื้นที่บริการที่พร้อมบริการ สะดวก สะอาดการถ่ายทอดความรู้ของวิทยาการ

- หลักสูตร จุดเด่นและความประทับใจ ผู้เข้าร่วมกิจกรรมเห็นว่าอุทยานหลวงราชพฤกษ์มีจุดเด่นและสิ่งที่ประทับใจในการจัดกิจกรรมในหลายๆ ด้านดังนี้ ความหลากหลายของหลักสูตร ความรู้ความเชี่ยวชาญวิทยาการ ความพร้อมของเครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ ความเหมาะสมของระยะเวลาในการอบรม และความหลากหลายของแหล่งเรียนรู้

- สิ่งที่ต้องการพัฒนาและปรับปรุง สิ่งที่อุทยานหลวงราชพฤกษ์ต้องพัฒนาและปรับปรุง อาทิ ความพร้อมของระบบการขนส่ง ระบบ Application เพื่อการพัฒนาการบริการในหลากหลายรูปแบบ รูปแบบกิจกรรมที่หลากหลายต่อเนื่อง ระบบป้ายสัญลักษณ์สื่อสารชัดเจน และเพิ่มพื้นที่บริการให้สะดวกและเพียงพอ การจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่ตอบสนองและสอดคล้องชีวิตวิถีใหม่ (New Normal)

- ความคาดหวังและความต้องการ ผู้เข้ารับบริการมีความคาดหวังและความต้องการให้อุทยานหลวงราชพฤกษ์ปรับปรุงพัฒนาและต่อยอดการดำเนินงานในมิติต่าง ๆ ที่หลากหลาย ประกอบด้วย การบริหารจัดการพื้นที่เพื่อเกิดประโยชน์สูงสุด การพัฒนาเพื่อนำไปสู่การเป็น HUB เชื่อมโยงการท่องเที่ยว พัฒนาต่อยอดกิจกรรมในรูปแบบ Edutainment ขอตกลงความร่วมมือระดับชาติและนานาชาติเพื่อพัฒนามิติต่างๆ ปรับปรุงภูมิทัศน์และพื้นที่การเรียนรู้ที่สอดคล้องกับบริบทการเปลี่ยนแปลง นำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการ การให้ความสำคัญกับพื้นที่และการมีส่วนร่วมของชุมชน และค่าบริการที่เหมาะสมและคุ้มค่า

2.6 การศึกษาข้อมูลบทบาท หน้าที่ และภาระกิจของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน)

ในส่วนนี้จะเป็นการศึกษาทบทวนถึงบทบาท หน้าที่ และภาระกิจของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ในช่วงของแผนการวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง ระยะ 8 ปี (พ.ศ. 2563 - 2570) และแผนปฏิบัติการด้านการพัฒนาพื้นที่สูงอย่างยั่งยืน ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566 - 2570) เพื่อให้ทราบถึงนโยบาย ทิศทางการทำงานของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.6.1 แผนการวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง ระยะ 8 ปี (พ.ศ. 2563 - 2570)

สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูงได้จัดทำแผนการวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง ระยะ 8 ปี (พ.ศ. 2563 - 2570) ขึ้น เพื่อให้การดำเนินงานของสถาบันบรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งสถาบันสนองพระราชดำริส พระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราชบรมนาถบพิตร และพระปฐมบรมราชโองการพระบาทสมเด็จพระปรเมนทรรามาธิบดีศรีสิน

กรมหลวงชินวราลงกรณ พระวรชีรเกล้าเจ้าอยู่หัวในการสืบสาน รักษา และต่อยอด และครองแผ่นดินโดยธรรม เพื่อประโยชน์สุขแห่งอาณาราษฎรตลอดไป และสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บทที่เกี่ยวข้อง เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน รวมทั้งแผนพัฒนาระดับพื้นที่และชุมชนเป้าหมาย

ทั้งนี้แผนฯ ได้มีมติเห็นชอบในหลักการจากคณะกรรมการสถาบัน เพื่อนำไปใช้ในการดำเนินงาน เมื่อวันที่ 25 ตุลาคม 2562 โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ปรัชญาองค์กร “สืบสาน รักษาต่อยอด โครงการหลวงสืบไป”

2. วิสัยทัศน์ “ชุมชนบนพื้นที่สูงมีความอยู่ดีมีสุข ด้วยการวิจัยและพัฒนา สืบสาน รักษาต่อยอดงานโครงการหลวงตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง”

3. พันธกิจ

(1) ส่งเสริม สนับสนุนการวิจัยและพัฒนางานโครงการหลวง ในการสร้างองค์ความรู้และนวัตกรรมใหม่เพื่อให้โครงการหลวงเป็นต้นแบบและแหล่งเรียนรู้การพัฒนาพื้นที่สูงอย่างยั่งยืน และเสริมสร้างเครือข่ายความร่วมมือและแลกเปลี่ยนการวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูงทั้งในและต่างประเทศเพื่อเป็นศูนย์กลางการวิจัย พัฒนา และการเรียนรู้ศาสตร์พระราชาและการพัฒนาพื้นที่สูง

(2) การขยายผลความสำเร็จงานโครงการหลวง โดยการพัฒนาและยกระดับชุมชนบนพื้นที่สูงที่อยู่ห่างไกล ทุกกันดารตามแนวทางโครงการหลวง เพื่อให้ชุมชนมีความอยู่ดีมีสุข มีความเข้มแข็ง และมีความยั่งยืนของสิ่งแวดล้อมบนพื้นที่สูงเป็นชุมชนต้นแบบและแหล่งเรียนรู้ด้านการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง สำหรับชุมชนอื่น ๆ ต่อไป

(3) พัฒนาอุทยานหลวงราชพฤกษ์เป็นแหล่งเผยแพร่และเรียนรู้ทางการเกษตร พระราชกรณียกิจ ศาสตร์พระราชางานโครงการหลวง การวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง ความหลากหลายทางชีวภาพ วัฒนธรรม และการให้บริการสังคม

(4) พัฒนาสถาบันให้เป็นองค์กรสมรรถนะสูง ทันสมัย ด้วยการพัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อรองรับการบริหารจัดการขององค์กรให้มีประสิทธิภาพสูง และรองรับการเป็นเครือข่ายของสังคมการเรียนรู้บนพื้นที่สูง ตลอดจนปรับโครงสร้างองค์กรและพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีสมรรถนะและใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมเพื่อให้บรรลุพันธกิจด้วยหลักธรรมาภิบาล

4. เป้าหมาย

การดำเนินงานของสถาบัน มุ่งสืบสาน รักษา ต่อยอดโครงการหลวง ด้วยการวิจัยเพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่สำหรับการสนับสนุนโครงการหลวงและการพัฒนาพื้นที่สูง ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม และดำเนินงานขยายผลโครงการหลวงไปพัฒนาพื้นที่สูงต่าง ๆ ให้ชุมชนอยู่ดีมีสุขอย่างสมดุลและยั่งยืน โดยใช้องค์ความรู้ ผลงานวิจัย และวิธีการปฏิบัติงานแบบโครงการหลวง ซึ่ง

ยึดการพัฒนาแบบองค์รวมบนฐานความรู้ที่สอดคล้องกับภูมิสังคม ยึดหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง การสร้างความเข้มแข็งของคนและชุมชน การบูรณาการระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ภายใต้การบริหารจัดการที่มีสมรรถนะ มาตรฐาน และธรรมาภิบาล ดังนั้นเป้าหมายของแผนการวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง คือ

(1) การเป็นศูนย์กลางการวิจัย พัฒนา และการเรียนรู้ศาสตร์พระราชาและการพัฒนาพื้นที่สูง ในการเป็นแหล่งวิจัยรวบรวม แหล่งเรียนรู้ และเผยแพร่องค์ความรู้งานวิจัยในการสนับสนุนงานโครงการหลวงและชุมชนบนพื้นที่สูงอื่น และเป็นภาคีเครือข่ายการวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูงทั้งในระดับชาติและนานาชาติ

(2) ชุมชนเป้าหมายเป็นแหล่งเรียนรู้การพัฒนาพื้นที่สูงอย่างยั่งยืน มีความอยู่ดีมีสุข มีรายได้ที่พอเพียงต่อการดำรงชีวิต สังคมมีความเข้มแข็ง สามัคคี และรักษาวัฒนธรรมของท้องถิ่น รวมทั้งสามารถอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมได้อย่างยั่งยืน

(3) สถาบันเป็นองค์กรสมรรถนะสูง ทันสมัย มีคุณภาพด้านการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย และบุคลากรที่มีสมรรถนะสูงในการพัฒนาและรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต

5. ตัวชี้วัด

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	
	ระยะที่ 1 (พ.ศ. 2563-2565)	ระยะที่ 2 (พ.ศ. 2566-2570)
1. ผลงานวิจัยและพัฒนา นวัตกรรม พันธุ์พืชและสัตว์ หรือองค์ความรู้ใหม่ที่นำไปใช้ประโยชน์ในพื้นที่โครงการหลวงหรือยกระดับการพัฒนาหมู่บ้าน	ร้อยละ 40 ของจำนวน โครงการวิจัย	ร้อยละ 45 ของจำนวน โครงการวิจัย
2. กลุ่มบ้านเป้าหมายได้รับยกระดับการพัฒนาแบบองค์รวม เพื่อให้มีความอยู่ดีมีสุข มีความเข้มแข็ง และความยั่งยืนของสิ่งแวดล้อม	550 กลุ่มบ้าน	616 กลุ่มบ้าน
3. สถาบันได้รับมาตรฐานการเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูง	เข้าสู่ระบบมาตรฐาน ระดับประเทศ	เข้าสู่มาตรฐาน ระดับนานาชาติ

6. แผนที่ยุทธศาสตร์ (Strategy Map)

แผนที่ยุทธศาสตร์ของแผนการวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง ระยะ ๘ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๓-๒๕๗๐) (Strategy Map of Highland Research and Development Plan)



ภาพรวมเป้าหมาย กลยุทธ์ เป้าประสงค์ จำนวนแผนงานและโครงการหลัก

เป้าหมายที่ ๑

การเป็นศูนย์กลางการวิจัย พัฒนา และการเรียนรู้ศาสตร์ พระราชาและการพัฒนาพื้นที่สูง ในการเป็นแหล่งวิจัย รวบรวม แหล่งเรียนรู้และเผยแพร่องค์ความรู้งานวิจัยในการ สนับสนุนงานโครงการหลวงและชุมชนบนพื้นที่สูงอื่น และเป็น ภาควิชาการวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูงทั้งในระดับชาติและ นานาชาติ

เป้าหมายที่ ๒

ชุมชนเป้าหมายเป็นแหล่งเรียนรู้การพัฒนาพื้นที่สูงอย่าง ยั่งยืน มีความอยู่ดีมีสุข มีรายได้ที่พอเพียงต่อการดำรงชีวิต สังคมมีความเข้มแข็ง สามัคคี และรักษาวัฒนธรรมของท้องถิ่น รวมทั้งสามารถอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อมได้อย่างยั่งยืน

เป้าหมายที่ ๓

สถาบันเป็นองค์กรสมรรถนะสูง ทันสมัย มีคุณภาพด้าน การบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล มีระบบเทคโนโลยี สารสนเทศที่ทันสมัย และบุคลากรที่มีสมรรถนะสูงในการ พัฒนางานและรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต

กลยุทธ์ที่ ๑

สนับสนุนการวิจัยและการเรียนรู้งานโครงการหลวง

กลยุทธ์ที่ ๒

การขยายผลสำเร็จงานโครงการหลวง เพื่อยกระดับการพัฒนาชุมชนบนพื้นที่สูง

กลยุทธ์ที่ ๓

การพัฒนาและบริหารองค์กร

เป้าประสงค์

๑. สร้างผลงานวิจัยและพัฒนา นวัตกรรม พันธุ์พืชและสัตว์ หรือองค์ความรู้ใหม่ ที่เป็นประโยชน์ต่อโครงการหลวงและ การพัฒนาพื้นที่สูง (เศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม) และ การนำไปใช้ประโยชน์ในพื้นที่โครงการหลวงและพื้นที่สูง อย่างกว้างขวาง
๒. พัฒนาระบบข้อมูล บัณฑิตพื้นฐาน แหล่งเรียนรู้ และเครือข่าย เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานวิจัย พัฒนา และเรียนรู้ และ เป็นศูนย์กลางของการวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูงทั้งในระดับ ประเทศและนานาชาติ
๓. พัฒนาอุทยานหลวงราชพฤกษ์เป็นแหล่งเรียนรู้ศาสตร์ พระราชา งานโครงการหลวง การพัฒนาพื้นที่สูง และ ความหลากหลายทางชีวภาพ

๔ แผนงาน ๑๒ โครงการหลัก

เป้าประสงค์

๑. ยกระดับการพัฒนาของกลุ่มบ้านในพื้นที่โครงการพัฒนา พื้นที่สูงแบบโครงการหลวง เพื่อให้มีความเข้มแข็งและ อยู่ดีมีสุข และความยั่งยืนของสิ่งแวดล้อม
๒. พัฒนาอาชีพบนฐานความรู้ที่เหมาะสมกับภูมิสังคมและ เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
๓. พัฒนาชุมชนต้นแบบด้านการเกษตรบนพื้นที่สูงที่เป็นมิตร กับสิ่งแวดล้อม

๖ แผนงาน ๓๑ โครงการหลัก

เป้าประสงค์

๑. บุคลากรมีความรู้ ทักษะที่หลากหลายมิติ และปรับใช้ ระบบดิจิทัลและการบูรณาการการทำงานกับทุกภาคส่วน ที่เกี่ยวข้อง เพื่อส่งเสริมค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร สู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้
๒. งานวิจัยและพัฒนามนุษย์ในพื้นที่สูงของสถาบัน ขับเคลื่อนด้วย ข้อมูลและเทคโนโลยีดิจิทัลที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ตลอดจนการเข้าถึงและการใช้ประโยชน์อย่างทั่วถึง และ เป็นศูนย์กลางข้อมูลและสารสนเทศบนพื้นที่สูง
๓. ยกระดับสมรรถนะองค์กรตามมาตรฐานการบริหาร จัดการ เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการด้วยเทคโนโลยี ดิจิทัล

๓ แผนงาน ๘ โครงการหลัก

7. กลยุทธ์ของแผนการวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง

กลยุทธ์ที่ 1 สนับสนุนการวิจัยและการเรียนรู้งานโครงการหลวง

1) เป้าประสงค์

(1) สร้างผลงานวิจัยและพัฒนา นวัตกรรมพันธุ์พืชและสัตว์ หรือองค์ความรู้ใหม่ที่เป็นประโยชน์ต่อโครงการหลวงและการพัฒนาพื้นที่สูง (เศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม) และนำไปใช้ประโยชน์ในพื้นที่โครงการหลวงและพื้นที่สูงอย่างกว้างขวาง

(2) พัฒนาศูนย์ข้อมูลองค์ความรู้ปัจจัยพื้นฐาน แหล่งเรียนรู้และเครือข่าย เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานวิจัย พัฒนาและเรียนรู้ศาสตร์พระราชา งานโครงการหลวง การพัฒนาพื้นที่สูงและความหลากหลายทางชีวภาพ และเพื่อสนับสนุนการเป็นศูนย์กลางการวิจัย พัฒนา และการเรียนรู้ศาสตร์พระราชาและการพัฒนาพื้นที่สูงทั้งในระดับประเทศและนานาชาติ

(3) พัฒนาอุทยานหลวงราชพฤกษ์เป็นแหล่งเรียนรู้ศาสตร์พระราชา งานโครงการหลวง การพัฒนาพื้นที่สูงและความหลากหลายทางชีวภาพ

2) ตัวชี้วัด

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	
	ระยะที่ 1 (พ.ศ. 2563-2565)	ระยะที่ 2 (พ.ศ. 2566-2570)
1. ผลงานวิจัยหรือนวัตกรรมที่ได้จากการวิจัยและพัฒนาพันธุ์พืชและสัตว์/ผลิตภัณฑ์ใหม่ ที่ตรงตามเป้าหมายของโครงการหลวง หรือขึ้นทะเบียนพันธุ์พืช/จดทรัพย์สินทางปัญญา	ไม่น้อยกว่า 10 รายการ/ปี	ไม่น้อยกว่า 10 รายการ/ปี
2. มีฐานข้อมูลองค์ความรู้การวิจัยและพัฒนา ศาสตร์พระราชา และความหลากหลายทางชีวภาพที่มีมาตรฐานและเชื่อมโยงกับภาคีเครือข่าย	1 ฐานข้อมูล	ฐานข้อมูลองค์ความรู้ที่มีมาตรฐานและเชื่อมโยงกับภาคีเครือข่าย
3. เครือข่ายความร่วมมือด้านการวิจัย พัฒนา และเรียนรู้เพื่อการพัฒนาพื้นที่สูง	ไม่น้อยกว่า 9 เครือข่าย	ไม่น้อยกว่า 10 เครือข่าย
4. สัดส่วนผู้รับการเรียนรู้ศาสตร์พระราชา งานโครงการหลวง การพัฒนาพื้นที่สูงและความหลากหลายทางชีวภาพของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ที่เพิ่มขึ้น	ร้อยละ 5 ต่อปี	ร้อยละ 10 ต่อปี

3) แนวทางการดำเนินงาน

(1) สร้างองค์ความรู้และนวัตกรรมใหม่โดยมุ่งงานวิจัยที่แก้ไขปัญหาคุณภาพทางการผลิตและการตลาดของพันธุ์พืชและสัตว์ที่สำคัญ การเชื่อมโยงของทรัพยากรป่าไม้ ดิน และน้ำ เป็นต้น และงานวิจัยที่รองรับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ เช่น การพัฒนาพันธุ์พืชและสัตว์ใหม่ และการพัฒนาเทคโนโลยีการปลูกพืชและเลี้ยงสัตว์แบบประณีตและแม่นยำ และสนับสนุนและส่งเสริมการเผยแพร่และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลงานวิจัย องค์ความรู้ และผลสำเร็จการพัฒนาพื้นที่สูงอย่างยั่งยืนแบบโครงการหลวงไปสู่การใช้ประโยชน์อย่างกว้างขวาง รวมทั้งสร้างเครือข่ายความร่วมมือ การเผยแพร่งานโครงการหลวง งานวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูงและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางวิชาการทั้งในระดับประเทศและนานาชาติ

(2) พัฒนารฐานข้อมูล ปักจัยพื้นฐาน แหล่งเรียนรู้ และเครือข่าย เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานวิจัย พัฒนา เรียนรู้ศาสตร์พระราชา งานโครงการหลวง การพัฒนาพื้นที่สูงและความหลากหลายทางชีวภาพ และเพื่อสนับสนุนการเป็นศูนย์กลางของการวิจัยและพัฒนาด้านการเกษตรและความหลากหลายทางชีวภาพบนพื้นที่สูงทั้งในระดับประเทศและนานาชาติ

(3) พัฒนาอุทยานหลวงราชพฤกษ์เป็นแหล่งเรียนรู้พระราชกรณียกิจสถาบันพระมหากษัตริย์ องค์ความรู้ด้านการเกษตรและความหลากหลายทางชีวภาพ กิจกรรมสร้างสรรค์เพื่อบริการสังคมด้วยระบบบริหารจัดการและการบริการที่ได้มาตรฐานสากล

กลยุทธ์ที่ 2 การขยายผลสำเร็จงานโครงการหลวงเพื่อยกระดับการพัฒนาชุมชนบนพื้นที่สูง

1) เป้าประสงค์

(1) ยกระดับการพัฒนาของกลุ่มบ้านในพื้นที่โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง เพื่อให้มีความเข้มแข็งและอยู่ดีมีสุขและความยั่งยืนของสิ่งแวดล้อม

(2) พัฒนาอาชีพบนฐานความรู้ที่เหมาะสมกับภูมิสังคมและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

(3) พัฒนาชุมชนต้นแบบด้านการเกษตรบนพื้นที่สูงที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

2) ตัวชี้วัด

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	
	ระยะที่ 1 (พ.ศ. 2563-2565)	ระยะที่ 2 (พ.ศ. 2566-2570)
1. กลุ่มบ้านเป้าหมายที่เกษตรกรได้รับการพัฒนาอาชีพที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	ร้อยละ 40	ร้อยละ 50
2. ครัวเรือนเป้าหมายมีรายได้เฉลี่ยสูงกว่า 78,000 บาท/ครัวเรือน/ปี (ปัจจุบันมีร้อยละ 66.52 ของครัวเรือนเป้าหมาย)	ร้อยละ 70	ร้อยละ 75
3. กลุ่มบ้านเป้าหมายที่มีสถาบันเกษตรกรในการขับเคลื่อนการพัฒนาและการจัดการด้านการตลาด	ร้อยละ 40	ร้อยละ 50
4. กลุ่มบ้านเป้าหมายที่มีความเข้มแข็งในการจัดการด้านอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมด้วยกระบวนการมีส่วนร่วม	ร้อยละ 50	ร้อยละ 80
5. ชุมชนต้นแบบและแหล่งเรียนรู้การพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง	88 ชุมชน	132 ชุมชน

3) แนวทางการดำเนินงาน

(1) พัฒนาและส่งเสริมอาชีพทั้งในและนอกภาคเกษตรแก่เกษตรกรให้มีรายได้เพียงพอต่อการดำรงชีพ มีความมั่นคงด้านการประกอบอาชีพของเกษตรกร โดยใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างสมดุลและคุ้มค่า ด้วยระบบการเกษตรปลอดภัยที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและมีตลาดรองรับ โดยการปลูกพืช เลี้ยงสัตว์ และประกอบอาชีพที่เหมาะสมกับภูมิสังคมที่มีความหลากหลายของพื้นที่สูง เน้นการยกระดับการผลิตสู่ระบบเกษตรแบบประณีตและแม่นยำสูง ด้วยการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรม รวมทั้งมีระบบการจัดการหลังการเก็บเกี่ยวและการตลาดที่ดี และมาตรฐานอาหารปลอดภัย เพื่อให้ได้ผลิตผลหรือสินค้าที่คุณภาพสูง ตรงตามความต้องการของตลาด และลดความเสี่ยงจากภัยพิบัติหรือการแปรปรวนของสภาพแวดล้อมรวมทั้งการสร้างมูลค่าเพิ่มจากภูมิปัญญาและความหลากหลายทางชีวภาพ

(2) เสริมสร้างความเข้มแข็งของคนและชุมชนในการพึ่งตนเองและบริหารจัดการตนเองและขับเคลื่อนการพัฒนาด้วยการพัฒนาศักยภาพของผู้นำชุมชน ผู้นำเกษตรกร และสถาบันเกษตรกร โดยการใช้หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงและแผนชุมชน เป็นกลไกในการขับเคลื่อนการพัฒนาชุมชนและการดำรงชีวิต พร้อมทั้งการอนุรักษ์ฟื้นฟูวัฒนธรรมและประเพณี

(3) เสริมสร้างศักยภาพของชุมชนให้สามารถอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมได้อย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ ด้วยการใช้แผนที่ใช้

ประโยชน์ที่ดินและแผนที่ดินรายแปลงของเกษตรกร การจัดทำแผนการอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และสนับสนุนชุมชนในการแก้ไขปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม โดยการปรับระบบเกษตรให้ถูกต้องตามหลักวิชาการสอดคล้องกับสภาพภูมิสังคม และการอนุรักษ์ ฟื้นฟู หรือแก้ไขปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมที่สำคัญของแต่ละชุมชน เช่น การเพิ่มพื้นที่ป่า การแก้ไขปัญหามลพิษทางน้ำ หรือปัญหามลภาวะต่าง ๆ เป็นต้น

(4) พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตและการประกอบอาชีพ เช่น แหล่งน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภคและการเกษตร และโครงสร้างพื้นฐานรองรับการจัดการด้านการผลิต การตลาดและการจัดการหลังเก็บเกี่ยว เช่น โรงรวบรวมคัดบรรจุ หรือแปรรูปผลิตภัณฑ์ และห้องปฏิบัติการในการตรวจสอบคุณภาพผลผลิต เป็นต้น

(5) ยกระดับการพัฒนาแบบบูรณาการในพื้นที่โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง และพัฒนากลุ่มบ้านเป้าหมายในพื้นที่โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงเป็นชุมชนตัวอย่างและแหล่งเรียนรู้การพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง

(6) พัฒนาเครือข่ายการเรียนรู้และการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง โดยสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ และเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อถ่ายทอดองค์ความรู้โครงการหลวงไปสู่ชุมชนพื้นที่สูงที่อยู่ห่างไกล

กลยุทธ์ที่ 3 การพัฒนาและบริหารองค์กร

1) เป้าประสงค์

(1) บุคลากรมีความรู้ ทักษะที่หลากหลายมิติ และปรับใช้ระบบดิจิทัลและการบูรณาการการทำงานกับทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง เพื่อส่งเสริมค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กรสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

(2) งานวิจัยและพัฒนาบนพื้นที่สูงของสถาบัน ขับเคลื่อนด้วยข้อมูลและเทคโนโลยีดิจิทัลที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ตลอดจนการเข้าถึงและการใช้ประโยชน์อย่างทั่วถึง และเป็นศูนย์กลางข้อมูลและสารสนเทศบนพื้นที่สูง

(3) ยกระดับสมรรถนะองค์กรตามมาตรฐานการบริหารจัดการ เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

2) ตัวชี้วัด

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	
	ระยะที่ 1 (พ.ศ. 2563-2565)	ระยะที่ 2 (พ.ศ. 2566-2570)
1. บุคลากรเป็น Smart Officer และมีทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล	ร้อยละ 50	ร้อยละ 80
2. ระบบเทคโนโลยีดิจิทัลที่รองรับการบริหารจัดการและขับเคลื่อนการพัฒนาพื้นที่สูง	≥ 3 ระบบ	≥ 5 ระบบ
3. องค์กรผ่านเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA 4.0)	≥ 350 คะแนน	≥ 400 คะแนน

3) แนวทางการดำเนินงาน

(1) พัฒนาบุคลากรและผู้นำชุมชนให้เป็นนักวิจัยและนักพัฒนาที่มีขีดความสามารถสูง โดยมีความรู้ทักษะที่หลากหลาย และความเชี่ยวชาญสอดคล้องกับภารกิจ มีทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการบูรณาการการทำงานกับชุมชนและภาคส่วนที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นรูปธรรม

(2) พัฒนาเกษตรกรผู้นำที่สามารถดำเนินงานวิจัยและพัฒนาที่ช่วยขับเคลื่อนงานของสถาบันในการขยายองค์ความรู้และแหล่งเรียนรู้บนพื้นที่สูง

(3) ปรับปรุงโครงสร้างองค์กรและกระบวนการทำงานเพื่อรองรับพันธกิจใหม่ ให้มีความยืดหยุ่นเหมาะสม ควบคู่ไปกับการเสริมสร้างประสิทธิภาพและปรับปรุงเปลี่ยนแปลงกลไกการวางแผนกำลังคน รูปแบบการจ้างงาน การสรรหา การคัดเลือก การแต่งตั้ง เพื่อเอื้อให้เกิดการหมุนเวียน ถ่ายเทแลกเปลี่ยน และโยกย้ายบุคลากรคุณภาพในหลากหลายระดับระหว่างส่วนงานต่างๆ รวมถึงเน้นการบูรณาการและความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก

(4) บริหารจัดการองค์ความรู้เพื่อรองรับการพัฒนาบุคลากรให้เรียนรู้อย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง และสนับสนุนให้มีระบบการเรียนรู้ดิจิทัลเพื่อการพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้

(5) เพิ่มประสิทธิภาพบริหารจัดการด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล โดยการพัฒนาแพลตฟอร์มข้อมูลที่เอื้อต่อการบริหารจัดการ และพัฒนาระบบสารสนเทศเชิงกลยุทธ์สนับสนุนการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน รวมทั้งการสร้างความมั่นคงปลอดภัยด้านไซเบอร์และรองรับการเชื่อมโยงภาคีเครือข่าย

(6) พัฒนาองค์กรให้มีขีดสมรรถนะสูง มีคุณภาพการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐ 4.0

8. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

(1) ชุมชนเป้าหมายบนพื้นที่สูงมีความอยู่ดีมีสุข มีความเข้มแข็ง มีคุณภาพชีวิต และสิ่งแวดล้อมที่ดี รวมทั้งช่วยลดผลกระทบและแก้ไขปัญหาบนพื้นที่สูง เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้ประเทศด้วยการวิจัยและนวัตกรรม และเป็นแหล่งผลิตและพัฒนาคุณภาพผลผลิตอาหารปลอดภัยให้กับประเทศ และสร้างมูลค่าเพิ่มของสินค้าและผลิตภัณฑ์การเกษตรความหลากหลายทางชีวภาพ และภูมิปัญญาท้องถิ่นของชุมชนบนพื้นที่สูง

(2) สถาบันเป็นศูนย์กลางการวิจัยและพัฒนาบนพื้นที่สูง มีความทันสมัยและขีดสมรรถนะสูง รวมทั้งมีค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กรในการปฏิบัติงานเพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม และเกิดคุณค่ากับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(3) บุคลากรของสถาบันและเกษตรกรผู้นำได้รับการพัฒนาให้เป็นบุคคลที่มีความรู้และทักษะที่หลากหลาย มีความเป็นมืออาชีพ มีคุณธรรมและจิตอาสาในการถือปฏิบัติปฏิบัติงานร่วมกัน และทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ

(4) การดำเนินงานของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูงมีทิศทาง เป้าหมาย และกลยุทธ์ที่ชัดเจน เพื่อนำไปสู่การขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงสู่แผนกลยุทธ์ด้านต่าง ๆ เพื่อให้การปฏิบัติงานของสถาบันบรรลุผลสัมฤทธิ์ สอนองพระราชปณิธานของพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร และสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวมหาวชิราลงกรณบดินทรเทพยวรางกูร

2.6.2 แผนปฏิบัติการด้านการพัฒนาพื้นที่สูงอย่างยั่งยืน ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566 - 2570)

วิสัยทัศน์ คือ “ชุมชนบนพื้นที่สูงมีความอยู่ดีมีสุข ด้วยการวิจัยและพัฒนา สืบสาน รักษา ต่อยอดงานโครงการหลวง ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง”

พันธกิจ

1) ส่งเสริม สนับสนุน การวิจัยและพัฒนางานโครงการหลวง ในการสร้างองค์ความรู้ และนวัตกรรมใหม่เพื่อให้โครงการหลวงเป็นต้นแบบแหล่งการเรียนรู้การพัฒนาพื้นที่สูงอย่างและเสริมสร้างเครือข่ายความร่วมมือและแลกเปลี่ยนการวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูงทั้งในและต่างประเทศ เพื่อเป็นศูนย์กลางการวิจัย พัฒนา และการเรียนรู้ศาสตร์พระราชาและการพัฒนาพื้นที่สูง

2) การขยายผลความสำเร็จงานโครงการหลวง โดยการพัฒนาและยกระดับชุมชนบนพื้นที่สูงที่อยู่ห่างไกล ทุรกันดาร ตามแนวทางโครงการหลวง เพื่อให้ชุมชนมีความอยู่ดีมีสุข มีความเข้มแข็งและมีความยั่งยืนของสิ่งแวดล้อมบนพื้นที่สูง เป็นชุมชนต้นแบบและแหล่งเรียนรู้ด้านการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง สำหรับชุมชนอื่นๆ ต่อไป

3) พัฒนาอุทยานหลวงราชพฤกษ์เป็นแหล่งเผยแพร่และเรียนรู้ทางการเกษตร พระราชกรณียกิจศาสตร์พระราชา งานโครงการหลวง การวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง ความหลากหลายทางชีวภาพวัฒนธรรม และการให้บริการสังคม

4) พัฒนาสถาบันให้เป็นองค์กรสมรรถนะสูง ทันสมัย ด้วยการพัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อรองรับการบริหารจัดการขององค์กรให้มีประสิทธิภาพสูง และรองรับการเป็นเครือข่ายของสังคมการเรียนรู้บนพื้นที่สูง ตลอดจนปรับโครงสร้างองค์กรและพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีสมรรถนะและใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมเพื่อให้บรรลุพันธกิจด้วยหลักธรรมาภิบาล

เป้าหมาย

1) การเป็นศูนย์กลางการวิจัย พัฒนา และการเรียนรู้ศาสตร์พระราชาและการพัฒนาพื้นที่สูง ในการเป็นแหล่งวิจัย รวบรวม แหล่งเรียนรู้ และเผยแพร่องค์ความรู้ในการสนับสนุนงานโครงการหลวงและชุมชนบนพื้นที่สูงอื่น และเป็นภาคีเครือข่ายการวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูงทั้งในระดับชาติและนานาชาติ

2) ชุมชนเป้าหมายเป็นแหล่งเรียนรู้การพัฒนาพื้นที่สูงอย่างยั่งยืน มีความอยู่ดีมีสุข มีรายได้ที่พอเพียงต่อการดำรงชีวิต สังคมมีความเข้มแข็ง สามัคคี และรักษาวัฒนธรรมของท้องถิ่น รวมทั้งสามารถอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมได้อย่างยั่งยืน

3) สถาบันเป็นองค์กรสมรรถนะสูง ทันสมัย มีคุณภาพด้านการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย และบุคลากรที่มีสมรรถนะสูงในการพัฒนา และรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต

ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย

ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน ที่ผ่านมา	ค่าเป้าหมาย				
		ปี 2566	ปี 2567	ปี 2568	ปี 2569	ปี 2570
1. ร้อยละของกลุ่มบ้าน ที่มีผลการประเมิน ระดับการพัฒนา ไม่ต่ำกว่าระดับ B (ร้อยละ)	ร้อยละ 32.70 (201 กลุ่มบ้าน) (A 38 กลุ่มบ้าน) (B 163 กลุ่มบ้าน) (C 323 กลุ่มบ้าน) (D 94 กลุ่มบ้าน)	55 (A : 101 กลุ่มบ้าน) (B : 237 กลุ่มบ้าน) (C : 278 กลุ่มบ้าน)	60 (A : 121 กลุ่มบ้าน) (B : 249 กลุ่มบ้าน) (C : 246 กลุ่มบ้าน)	65 (A : 130 กลุ่มบ้าน) (B : 270 กลุ่มบ้าน) (C : 216 กลุ่มบ้าน)	70 (A : 137 กลุ่มบ้าน) (B : 294 กลุ่มบ้าน) (C : 185 กลุ่มบ้าน)	80 (A : 213 กลุ่มบ้าน) (B : 279 กลุ่มบ้าน) (C : 124 กลุ่มบ้าน)
2. องค์ความรู้และ นวัตกรรมที่นำไปใช้ ประโยชน์ในการ พัฒนาพื้นที่สูง (ร้อยละ)	ร้อยละ 52 (ปี 2563)	60 การนำองค์ความรู้ จากผลงานวิจัยถูก นำไปใช้ประโยชน์ ร้อยละ 60 ของ จำนวนโครงการวิจัย ทั้งหมด ที่ ดำเนินงาน ในปี 2565 (24 โครงการ)	65 การนำองค์ความรู้ จากผลงานวิจัยถูก นำไปใช้ประโยชน์ ร้อยละ 65 ของ จำนวนโครงการวิจัย ทั้งหมด ที่ ดำเนินงาน ในปี 2566	70 การนำองค์ความรู้ จากผลงานวิจัยถูก นำไปใช้ประโยชน์ ร้อยละ 70 ของ จำนวนโครงการวิจัย ทั้งหมด ที่ ดำเนินงาน ในปี 2567	75 การนำองค์ความรู้ จากผลงานวิจัยถูก นำไปใช้ประโยชน์ ร้อยละ 75 ของ จำนวนโครงการวิจัย ทั้งหมด ที่ ดำเนินงาน ในปี 2568	80 การนำองค์ความรู้ จากผลงานวิจัยถูก นำไปใช้ประโยชน์ ร้อยละ 80 ของ จำนวนโครงการวิจัย ทั้งหมด ที่ ดำเนินงาน ในปี 2569

ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน ที่ผ่านมา	ค่าเป้าหมาย				
		ปี 2566	ปี 2567	ปี 2568	ปี 2569	ปี 2570
3. มีชุมชน หน่วยงาน กลุ่มองค์กรทุกภาค ส่วนเข้ามาเรียนรู้ใน อุทยานหลวงราช พฤกษ์เพิ่มขึ้น (ร้อยละ)	ร้อยละ 21.92 (จากจำนวน สัดส่วนผู้เข้ารับ การเรียนรู้ใน อุทยานฯ ปี 2563 เทียบปี 2562)	10 (ร้อยละ 10 จาก จำนวนสัดส่วนผู้เข้า รับการเรียนรู้ใน อุทยานฯ ปี 2566 เทียบ ปี 2565)	10 (ร้อยละ 10 จาก จำนวนสัดส่วนผู้เข้า รับการเรียนรู้ใน อุทยานฯ ปี 2567 เทียบ ปี 2566)	10 (ร้อยละ 10 จาก จำนวนสัดส่วนผู้เข้า รับการเรียนรู้ใน อุทยานฯ ปี 2568 เทียบ ปี 2567)	10 (ร้อยละ 10 จาก จำนวนสัดส่วนผู้เข้า รับการเรียนรู้ใน อุทยานฯ ปี 2569 เทียบ ปี 2568)	10 (ร้อยละ 10 จาก จำนวนสัดส่วนผู้เข้า รับการเรียนรู้ใน อุทยานฯ ปี 2570 เทียบ ปี 2569)
4. สถาบันได้รับ มาตรฐานการเป็น องค์กรที่มีสมรรถนะ สูง	PMQA 4.0 UNSDP	เข้าสู่มาตรฐานระดับนานาชาติ				

**แผนปฏิบัติการสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ระยะ 5 ปี
(พ.ศ. 2566 – 2570)**

แผนปฏิบัติการระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566 – 2570) ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง
(องค์การมหาชน) แบ่งออกเป็น 3 เรื่องตามกลยุทธ์การดำเนินงาน 3 กลยุทธ์ ดังนี้

1. แผนปฏิบัติการสนับสนุนการวิจัยและการเรียนรู้งานโครงการหลวง

ดำเนินงานวิจัยและพัฒนาเพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่ที่สอดคล้องกับเป้าหมายตามแผนยุทธศาสตร์การดำเนินงานของโครงการหลวงและการพัฒนาพื้นที่สูง ในการรองรับการเปลี่ยนแปลงในระยะต่อไป และส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้เพื่อนำงานวิจัยและพัฒนาไปใช้ประโยชน์ในโครงการหลวงและพื้นที่สูงอย่างกว้างขวาง โดยมีการพัฒนาปัจจัยพื้นฐานเพื่อรองรับการวิจัยและพัฒนา การพัฒนาแหล่งเรียนรู้ และการพัฒนาเครือข่ายและฐานองค์ความรู้ด้านการวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูงอย่างยั่งยืน เพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน

1) เป้าประสงค์และผลลัพธ์

เป้าประสงค์	ผลลัพธ์
1. สร้างองค์ความรู้และนวัตกรรมเพื่อสนับสนุนงานโครงการหลวง และยกระดับการพัฒนาพื้นที่สูงทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืนเพื่อให้ชุมชนบนพื้นที่สูงมีความอยู่ดีมีสุข	• องค์ความรู้และนวัตกรรมที่ตรงตามปัญหาและความต้องการของชุมชนและสนับสนุนงานโครงการหลวง • การนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์ในการแก้ปัญหา สร้างโอกาสในการพัฒนาพื้นที่สูง
2. พัฒนาเครือข่ายความร่วมมือศักยภาพนักวิจัยและระบบนิเวศวิจัยเพื่อเป็นศูนย์กลางของเครือข่ายการวิจัยและพัฒนาบนพื้นที่สูง	• ขีดความสามารถและมาตรฐานด้านการวิจัยบนพื้นที่สูงเพิ่มขึ้น • สวพส. เป็นศูนย์กลางของเครือข่ายการวิจัยและพัฒนาบนพื้นที่สูง
3. อุทยานหลวงราชพฤกษ์เป็นแหล่งเรียนรู้ มีชีวิตมาตรฐาน ทันสมัยด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล และเชื่อมโยงการจัดการเรียนรู้กับโครงการหลวง โดยเป็นที่ยอมรับในระดับประเทศและนานาชาติ	• มีแหล่งเรียนรู้ด้านโครงการตามแนวพระราชดำริ และการพัฒนาพื้นที่สูงอย่างยั่งยืนแบบโครงการหลวงด้านความหลากหลายทางชีวภาพ และด้านศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณี ที่เป็นที่ยอมรับในระดับประเทศและนานาชาติ • มีระบบการจัดการเรียนรู้แบบวิถีใหม่ Life Long Learning และการเข้าถึงความรู้ได้ง่ายด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล • กลุ่มเป้าหมายคือประชาชน นักเรียน นักศึกษา และเยาวชน ได้เรียนรู้และสร้างความรักความศรัทธาต่อสถาบันพระมหากษัตริย์ จิตสำนึก รักและหวงแหนทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม และความภูมิใจในศิลปวัฒนธรรม

2) ตัวชี้วัด

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย				
	ปี 2566	ปี 2567	ปี 2568	ปี 2569	ปี 2570
1. องค์ความรู้หรือนวัตกรรมจากงานวิจัยตามแผนแก้ปัญหาสำคัญรายประเด็น	ร้อยละ 60	ร้อยละ 65	ร้อยละ 70	ร้อยละ 75	ร้อยละ 80
2. ผลงานวิจัย หรือนวัตกรรมที่ได้จากการวิจัยและพัฒนาพันธุ์พืช และสัตว์/ผลิตภัณฑ์ใหม่โดยตรงตามเป้าหมายของโครงการหลวงหรือขึ้นทะเบียนพันธุ์พืช/จดทรัพย์สินทางปัญญา	ไม่น้อยกว่า 10 รายการ/ ปี	ไม่น้อยกว่า 10 รายการ/ ปี	ไม่น้อยกว่า 10 รายการ/ ปี	ไม่น้อยกว่า 10 รายการ/ ปี	ไม่น้อยกว่า 10 รายการ/ ปี
3. มีฐานข้อมูลองค์ความรู้การวิจัยและพัฒนาศาสตร์พระราช และความหลากหลายทางชีวภาพ ที่มีมาตรฐานและเชื่อมโยงกับภาคีเครือข่าย	ฐานข้อมูลองค์ความรู้ที่มีมาตรฐานและเชื่อมโยงกับภาคีเครือข่าย				
4. เครือข่ายความร่วมมือด้านการวิจัยพัฒนา และเรียนรู้เพื่อการพัฒนาพื้นที่สูง	ไม่น้อยกว่า 10 เครือข่าย	ไม่น้อยกว่า 10 เครือข่าย	ไม่น้อยกว่า 10 เครือข่าย	ไม่น้อยกว่า 10 เครือข่าย	ไม่น้อยกว่า 10 เครือข่าย
5. สัดส่วนผู้รับการเรียนรู้ศาสตร์พระราชงานโครงการหลวง การพัฒนาพื้นที่สูงและความหลากหลายทางชีวภาพของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ที่เพิ่มขึ้น	ร้อยละ 10 ต่อปี	ร้อยละ 10 ต่อปี	ร้อยละ 10 ต่อปี	ร้อยละ 10 ต่อปี	ร้อยละ 10 ต่อปี
6. ชุมชนและผู้เรียนรู้เข้าถึงองค์ความรู้ตามแนวทางโครงการหลวงผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล	804,000 ราย	814,000 ราย	824,000 ราย	834,000 ราย	844,000 ราย

3) แนวทางการดำเนินงาน

3.1) การวิจัยบนพื้นที่สูง

(1) การวิจัยสนับสนุนงานโครงการหลวงและการดำเนินงานของศูนย์วิจัยชนกาธิเบศรตำริบูรณาการกับโครงการหลวง และงานของศูนย์วิจัยชนกาธิเบศรตำริ

(2) สร้างองค์ความรู้และนวัตกรรมใหม่โดยมุ่งงานวิจัยที่แก้ไขปัญหาคุณภาพทางการผลิตและการตลาดของพันธุ์พืชและสัตว์ที่สำคัญ ภายใต้หลัก BCG economy model ได้แก่ การวิจัยปรับปรุงและพัฒนาพันธุ์พืช-สัตว์ที่มีคุณภาพ ปรับตัวได้บนพื้นที่สูงเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ยกกระต๊อพืชท้องถิ่นให้เป็นพืชเศรษฐกิจใหม่ การวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมเกษตรประณีต เกษตรแม่นยำ (smart farming) และตลาดออนไลน์

(3) การวิจัยการใช้ประโยชน์และฟื้นฟูความหลากหลายทางชีวภาพ และสิ่งแวดล้อมบนพื้นที่สูง โดยเน้นงานวิจัยเพื่อแก้ไข/ลดปัญหาสิ่งแวดล้อม เช่น หมอกควัน ไฟป่า การใช้ประโยชน์ความหลากหลายทางชีวภาพ ยกกระต๊อพืชท้องถิ่นเป็นพืชเศรษฐกิจสร้างมูลค่าจากวัสดุเหลือใช้ทางการเกษตร/การจัดการขยะ (Circular economy) ชุมชนคาร์บอนสุทธิเป็นศูนย์ (Net Zero Carbon) และพลังงานสะอาด/ทดแทนเพื่อการผลิตพืชและสัตว์

(4) การวิจัยเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนบนพื้นที่สูง และงานวิจัยเชิงนโยบายโดยเน้นการวิจัยเพื่อพัฒนาชุมชนและสังคมแห่งการเรียนรู้บนพื้นที่สูง ผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่เหมาะสมกับภูมิสังคมบนพื้นที่สูง เสริมสร้างบทบาทของกลุ่มสตรีและเด็กบนพื้นที่สูง การพัฒนาระบบและเครือข่ายการเรียนรู้ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลของชุมชน และการศึกษากระบวนการสืบทอดภูมิปัญญาท้องถิ่นกลุ่มชาติพันธุ์

(5) การเพิ่มขีดความสามารถด้านการวิจัยบนพื้นที่สูง โดยยกระดับความสามารถของนักวิจัยและเกษตรกรผู้นำ การพัฒนาฐานข้อมูล แหล่งเรียนรู้ และพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อยกระดับมาตรฐานการวิจัย สร้างความร่วมมือด้านการวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูงกับภาคีเครือข่ายภาครัฐและเอกชน ทั้งในประเทศและต่างประเทศ และสร้างกลไกการขับเคลื่อนการดำเนินงานวิจัยไปใช้ประโยชน์อย่างกว้างขวาง

3.2) การพัฒนาอุทยานหลวงราชพฤกษ์เป็นแหล่งเรียนรู้

(1) พัฒนาและปรับปรุงอุทยานหลวงราชพฤกษ์ให้เป็นแหล่งเรียนรู้และมีการจัดการเรียนรู้ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้ 3 ด้าน คือ 1) โครงการพระราชดำริ โครงการหลวงและการพัฒนาพื้นที่สูง 2) ความหลากหลายทางชีวภาพและการเกษตร และ 3) ศิลปะ และวัฒนธรรม

(2) พัฒนาแหล่งเรียนรู้ที่เอื้อต่อการเรียนรู้และมีการจัดการเรียนรู้ที่เป็นที่ยอมรับสอดคล้องกับการเรียนการสอนในสถานศึกษา ความต้องการของกลุ่มลูกค้าและเอื้อต่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต (lifelong learning) เพื่อสร้างความเสมอภาคในการเข้าถึงความรู้ รวมทั้งพัฒนาการจัดการเรียนรู้และส่งเสริมการเรียนรู้เพื่อรองรับการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 และในยุคปกติใหม่ (New normal) (Off line, On line, On Air และ On Hand)

(3) เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการอุทยานหลวงราชพฤกษ์สู่แหล่งเรียนรู้ที่มีมาตรฐานและยั่งยืนตามแนวทาง BCG Model พัฒนาและบริหารจัดการให้อุทยานฯ เป็นแหล่งเสริมสร้างความสัมพันธ์ในครอบครัว ส่งเสริมสุขภาพ และการส่งเสริมการท่องเที่ยวและการสร้างมูลค่าเพิ่ม (Value Added) จากทรัพยากร ผลิตภัณฑ์หรือผลิตภัณฑ์เพื่อสร้างคุณค่าและรายได้

(4) พัฒนาสวน โครงสร้างพื้นฐาน สิ่งอำนวยความสะดวก และสิ่งดึงดูดใหม่ รวมถึงโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อยกระดับมาตรฐานการให้บริการและการจัดการเรียนรู้

(5) การสร้างเครือข่ายการเรียนรู้ความหลากหลายทางชีวภาพ และความร่วมมือด้านอื่นๆ ตามภารกิจ เช่น เชื่อมโยงกับหลักสูตรการเรียนของโรงเรียนเพื่อให้เกิดความยั่งยืนในระยะยาวโดยใช้พื้นที่อุทยานฯ เป็นแหล่งเรียนรู้/ห้องปฏิบัติการในการเรียนรู้

3.3) การสนับสนุนโครงการหลวงเป็นศูนย์เรียนรู้การพัฒนาพื้นที่สูงอย่างยั่งยืน

โดยสนับสนุนการถ่ายทอดเทคโนโลยีและการเรียนรู้การผลิตพืช-สัตว์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม การพัฒนาคุณภาพผลิตผลและสินค้าเกษตรและการจัดการหลังเก็บเกี่ยวภายใต้มาตรฐานอาหารปลอดภัย การรณรงค์เพื่อลดใช้สารเคมีบนพื้นที่สูงและเฝ้าระวังการปนเปื้อนมลพิษในสิ่งแวดล้อม การส่งเสริมการน้อมนำปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงไปสู่การปฏิบัติ การพัฒนาศักยภาพของผู้นำชุมชน ผู้นำเกษตรกร สตรีและเยาวชน และสนับสนุนการบูรณาการเพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาพื้นที่สูง

3.4) งานสนับสนุนงานพัฒนาเครือข่ายการวิจัยและพัฒนากับนานาชาติ

โดยพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือด้านการเรียนรู้ การวิจัย และการพัฒนาพื้นที่สูง ในระดับชาติ และนานาชาติ แลกเปลี่ยนเรียนรู้และเผยแพร่องค์ความรู้และผลสำเร็จของโครงการหลวงในการพัฒนาพื้นที่สูงอย่างยั่งยืน ทั้งในและต่างประเทศ

2. แผนปฏิบัติการขยายผลสำเร็จงานโครงการหลวงเพื่อยกระดับการพัฒนาชุมชนบนพื้นที่สูง

การเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนโดยพัฒนาศักยภาพเกษตรกรผู้นำรุ่นใหม่ พัฒนาอาชีพและการตลาด ส่งเสริมสถาบันเกษตรกร สร้างศักยภาพของชุมชนให้สามารถอนุรักษ์ฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมขยายผลการพัฒนาอย่างมีส่วนร่วมบนฐานองค์ความรู้ โครงการหลวง งานวิจัย และภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อยกระดับชุมชนสู่ชุมชนพึ่งพาตนเอง และเป็นแหล่งเรียนรู้การพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง

1) เป้าประสงค์และผลลัพธ์

เป้าประสงค์	ผลลัพธ์
1. ยกระดับการพัฒนาของกลุ่มบ้านในพื้นที่โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงเพื่อให้เกิดความเข้มแข็งและอยู่ดีมีสุขและความยั่งยืนของสิ่งแวดล้อม	• กลุ่มบ้านเป้าหมายยกระดับเป็นต้นแบบและแหล่งเรียนรู้การพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง • ชุมชนเข้มแข็ง มีผู้นำการเปลี่ยนแปลง สามารถขับเคลื่อนการพัฒนาและการอนุรักษ์ฟื้นฟูวัฒนธรรมและประเพณี
2. พัฒนาอาชีพบนฐานความรู้ที่เหมาะสมกับภูมิสังคมและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม	• เกษตรกรมีรายได้พอเพียง มีความมั่นคงด้านอาชีพ โดยใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างสมดุลและคุ้มค่า ด้วยระบบการเกษตรสร้างมูลค่า เกษตรปลอดภัยและการสร้างมูลค่าเพิ่มจากภูมิปัญญาและความหลากหลายทางชีวภาพ • กลุ่มบ้านเป้าหมายสามารถบริหารจัดการด้านการตลาดได้ด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่ทันสมัยและมีโครงสร้างพื้นฐานด้านโลจิสติกส์ รองรับการจัดการผลิตผลและสินค้า
3. กลุ่มบ้านเป้าหมายในพื้นที่พัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงมีความเข้มแข็งด้านการอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมและความหลากหลายทางชีวภาพ	• กลุ่มบ้านเป้าหมายมีความเข้มแข็งด้านการอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมตามเกณฑ์ที่กำหนด • มีกลไกความร่วมมือและการระดมทุนเพื่อการอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของภาคีเครือข่าย • ปัญหาสำคัญด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ได้รับแก้ไขปัญหาด้วยการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่าย

2) ตัวชี้วัด

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย				
	ปี 2566	ปี 2567	ปี 2568	ปี 2569	ปี 2570
1. ชุมชนต้นแบบและแหล่งเรียนรู้การพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง	97 ชุมชน	105 ชุมชน	113 ชุมชน	122 ชุมชน	132 ชุมชน
2. มีครัวเรือนเกษตรกรที่ประกอบอาชีพในระบบที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	19,000 ครัวเรือน	22,000 ครัวเรือน	25,000 ครัวเรือน	27,000 ครัวเรือน	29,000 ครัวเรือน
3. พื้นที่โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงที่มีความพร้อมและศักยภาพในการจัดการโลจิสติกส์และการตลาดด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่ทันสมัย	20 แห่ง	25 แห่ง	30 แห่ง	35 แห่ง	40 แห่ง
4. กลุ่มบ้านเป้าหมายที่มีความเข้มแข็งในการจัดการด้านอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมด้วยกระบวนการมีส่วนร่วม	ร้อยละ 56	ร้อยละ 62	ร้อยละ 68	ร้อยละ 72	ร้อยละ 80
5. เพิ่มพื้นที่สีเขียวแก่ชุมชนบนพื้นที่สูงโดยกระบวนการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน	12,320 ไร่	24,640 ไร่	36,960 ไร่	49,280 ไร่	61,600 ไร่

3) แนวทางการดำเนินงาน

(1) ขับเคลื่อนการพัฒนาและการกระจายการพัฒนาให้ครอบคลุมพื้นที่เป้าหมาย 3 กลุ่มพื้นที่ โดยยกระดับการพัฒนาพื้นที่ในกลุ่ม 1 และเร่งการกระจายการพัฒนาในพื้นที่กลุ่ม 2 และกลุ่ม 3 ด้วยการมีส่วนร่วมของชุมชน ผู้นำ และหน่วยงานบูรณาการ

(2) สำรวจ จัดทำฐานข้อมูลกลุ่มบ้าน 3 กลุ่มพื้นที่ เตรียมความพร้อมชุมชนและจัดทำแผนที่และระบบความเชื่อมโยงการทำงานในเชิงพื้นที่ เพื่อรองรับการดำเนินงานพัฒนารวมทั้งจัดตั้งสำนักงานสาขาในจังหวัดหรือพื้นที่ที่จำเป็น เพื่อเป็นศูนย์กลางในการประสานงานดำเนินการพัฒนา โดยใช้สำนักงานร่วมกับหน่วยงานปกติในพื้นที่

(3) เสริมสร้างความเข้มแข็งของคนและชุมชนในการพึ่งตนเองและบริหารจัดการตนเองและขับเคลื่อนการพัฒนา ด้วยการพัฒนาศักยภาพของผู้นำชุมชน ผู้นำเกษตรกร และสถาบันเกษตรกร

(4) ยกระดับการผลิตสู่ระบบเกษตรเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ประณีต แม่นยำ สูง และมูลค่าสูง ด้วยการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมตามแนวทาง BCG model และยกระดับการทำเกษตรให้มีคุณภาพและมาตรฐานอาหารปลอดภัย

(5) การพัฒนาระบบโลจิสติกส์และการตลาดของผลิตผลและสินค้าบนพื้นที่สูง ด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่ทันสมัย ด้วยการศึกษาและพัฒนาระบบตลาดและโลจิสติกส์ที่เหมาะสมสำหรับบริบทของพื้นที่สูง การพัฒนาช่องทางตลาดออนไลน์ การบริหารจัดการตลาดและโลจิสติกส์บนพื้นที่สูง พร้อมทั้งพัฒนาศักยภาพของบุคลากรและเกษตรกรในการทำตลาดออนไลน์ และพัฒนาพื้นที่ต้นแบบการบริหารจัดการด้านการตลาดแบบเศรษฐกิจสร้างสรรค์เพื่อสร้างจุดเด่นและโลจิสติกส์ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

(6) เสริมสร้างศักยภาพของชุมชนในการอนุรักษ์ฟื้นฟูและแก้ไขปัญหาที่สำคัญด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นระบบ และยกระดับการอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ตามแนวทาง BCG model ภายใต้ความร่วมมือของทุกภาคส่วน

(7) พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตและการประกอบอาชีพที่สนับสนุนการผลิตทางการเกษตรเพื่อให้ได้คุณภาพมาตรฐานและลดต้นทุนการผลิต และโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อกระจายองค์ความรู้ได้อย่างทั่วถึง สนับสนุนตลาดออนไลน์และโลจิสติกส์บนพื้นที่สูง รวมทั้งเสริมสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชนในการบริหารจัดการและบำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐาน

(8) ยกระดับการพัฒนาแบบบูรณาการและพัฒนาหมู่บ้านเป้าหมายเป็นชุมชนตัวอย่างและแหล่งเรียนรู้การพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง และสร้างกลไกความร่วมมือและการระดมทุนจากทุกภาคส่วนในการแก้ไขปัญหา และพัฒนาเครือข่ายและการบูรณาการความร่วมมือจากทุกภาคส่วนในขับเคลื่อนการพัฒนา

3. แผนปฏิบัติการพัฒนาและบริหารองค์กร

การพัฒนาคุณภาพบริหารจัดการองค์กรให้มีสมรรถนะสูง มีธรรมาภิบาลส่งเสริมความรู้และทักษะของบุคลากรเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง มีระบบการบริหารจัดการข้อมูล ระบบเทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัยเชื่อมโยงกับทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง เพื่อส่งเสริมค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กรแห่งการเรียนรู้และนำสู่การเป็นศูนย์กลางการวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง

1) เป้าประสงค์และผลลัพธ์

เป้าประสงค์	ผลลัพธ์
1. บุคลากรมีความรู้ ทักษะที่หลากหลายมิติ และปรับใช้ระบบดิจิทัล และการบูรณาการการทำงานกับทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง เพื่อส่งเสริมค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กรสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้	• บุคลากรเป็น Smart office และมีทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล • บุคลากรและเกษตรกรมีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล อย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ
2. งานวิจัยและพัฒนาบนพื้นที่สูงของสถาบัน ขั้วเคลื่อนด้วยข้อมูลและเทคโนโลยีดิจิทัลที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ตลอดจนการเข้าถึงและการใช้ประโยชน์อย่างทั่วถึง และเป็นศูนย์กลางข้อมูลและสารสนเทศบนพื้นที่สูง	• ข้อมูลมีมาตรฐานและรูปแบบที่รองรับการใช้ประโยชน์ร่วมกันระหว่างภาคส่วนต่างๆ • มีระบบการให้บริการข้อมูลและแหล่งรวบรวมข้อมูลบนพื้นที่สูง ฐานข้อมูลบนพื้นที่สูงสู่มาตรฐานเพื่อรองรับการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนเครือข่ายข้อมูลบนพื้นที่สูง • บุคลากรนำเทคโนโลยีไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานลดเวลาในการทำงานและสามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง
3. ยกระดับสมรรถนะองค์กร ตามมาตรฐานการบริหารจัดการ เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล	• องค์กรมีขีดสมรรถนะสูง มีคุณภาพการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐ 4.0 และเข้าสู่มาตรฐานระดับนานาชาติ

2) ตัวชี้วัด

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย				
	ปี 2566	ปี 2567	ปี 2568	ปี 2569	ปี 2570
1. บุคลากรของ สวพส. ได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะที่หลากหลายสอดคล้องกับแผนพัฒนาบุคลากร ระยะ 8 ปี	ร้อยละ 50	ร้อยละ 60	ร้อยละ 70	ร้อยละ 80	ร้อยละ 90
2. การพัฒนาความรู้และทักษะด้านดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากร สวพส.	ร้อยละ 50	ร้อยละ 60	ร้อยละ 70	ร้อยละ 80	ร้อยละ 90
3. ระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลของ สวพส. ที่ยกระดับสู่ดิจิทัล (**การปรับระบบต่างๆ จะมีการปรับเปลี่ยนตามแผนฯ EA)	2 ระบบ	4 (+2)	5 (+1)	6 (+1)	7
4. ข้อมูลเชิงพื้นที่เพื่อสนับสนุนการพัฒนาพื้นที่สูงที่มีมาตรฐานการเปิดเผยข้อมูล	2,465 (+435)	2,900 (+435)	3,335 (+435)	3,770 (+435)	4,205 (+435)

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย				
	ปี 2566	ปี 2567	ปี 2568	ปี 2569	ปี 2570
5. องค์กรผ่านเกณฑ์คุณภาพบริหาร จัดการภาครัฐ (PMQA 4.0)	≥ 360 คะแนน	≥ 370 คะแนน	≥ 380 คะแนน	≥ 390 คะแนน	≥ 400 คะแนน

3) แนวทางการดำเนินงาน

3.1) การพัฒนาศักยภาพบุคลากร

(1) พัฒนาบุคลากรและผู้นำชุมชนให้เป็นนักวิจัยและนักพัฒนามีขีดความสามารถสูงมีความรู้ทักษะที่หลากหลาย และมีทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล

(2) พัฒนาบุคลากรภายใน สวพส. บุคลากรหน่วยงานเครือข่ายและเกษตรกรผู้นำให้มีศักยภาพและขีดความสามารถในการปฏิบัติงานและขับเคลื่อนการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการต่างๆ ของ สวพส.

(3) เสริมสร้างขีดความสามารถด้านดิจิทัลแก่บุคลากรและชุมชน ให้พร้อมสู่การเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล และสามารถนำข้อมูลและเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้เพิ่มประสิทธิภาพในการขับเคลื่อนการพัฒนา

(4) ปรับโครงสร้างองค์กร และพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรให้มีความคล่องตัว และขีดความสามารถสูง รองรับบริบทการเปลี่ยนแปลง รวมทั้งพัฒนากระบวนการดำเนินงานใหม่สำหรับพื้นที่ที่มีความเฉพาะ

(5) พัฒนาระบบการจัดการองค์ความรู้ เพื่อสร้างและเก็บรวบรวมองค์ความรู้อย่างเป็นระบบ และนำไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้

(6) พัฒนาหลักสูตรการเรียนรู้ การวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูงทั้งในแบบออฟไลน์และรูปแบบดิจิทัล

(7) การบูรณาการและสร้างเครือข่ายความร่วมมือด้านการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากรกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3.2) การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

(1) ยกระดับ สวพส. เป็นสำนักงานดิจิทัล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการการพัฒนาพื้นที่สูง รองรับการเป็นศูนย์ประสานและศูนย์เครือข่ายข้อมูลเพื่อการพัฒนาพื้นที่สูงกับหน่วยงานอื่น และพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลที่เหมาะสมในการนำเทคโนโลยีมาปฏิบัติงานได้อย่างมั่นคง ปลอดภัย มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพ

(2) พัฒนารฐานข้อมูลเชิงพื้นที่ที่มีความครบถ้วน และครอบคลุมกลุ่มบ้านเป้าหมายมีมาตรฐานและเป็นข้อมูลเปิดที่รองรับการใช้ประโยชน์ร่วมกัน

(3) ขับเคลื่อนและบูรณาการข้อมูลและสารสนเทศบนพื้นที่สูงให้สอดคล้องกับนโยบายและมาตรฐานความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีดิจิทัล

(4) สร้างกลไกการบริหารจัดการข้อมูลเพื่อการพัฒนาบนพื้นที่สูงในระบบดิจิทัล โดยจัดตั้งศูนย์การบริการข้อมูลการพัฒนาเทคโนโลยี และนวัตกรรมบนพื้นที่สูง

(5) การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการขับเคลื่อนการวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง เช่น การผลิตและตลาดบนพื้นที่สูง ระบบการเรียนรู้ และการให้บริการ การพัฒนา Smart Farm บนพื้นที่สูง รวมทั้งการพัฒนาและการใช้เทคโนโลยี IOT ในการควบคุมและติดตามการผลิตและจำหน่ายผลผลิต

(6) พัฒนาระบบการจัดการความรู้บนพื้นที่สูงด้วยระบบเครือข่ายและเทคโนโลยีดิจิทัลโดยพัฒนาระบบการเรียนรู้และคลังความรู้และในรูปแบบดิจิทัล (interactive) บนพื้นที่สูง และเชื่อมโยงองค์ความรู้โครงการหลวง องค์ความรู้การวิจัยและพัฒนาพื้นที่พื้นที่สูง ความหลากหลายทางชีวภาพ และเครือข่ายภายนอก เพื่อให้เกิดสังคมเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

(7) พัฒนาระบบถ่ายทอด การเรียนรู้และเครือข่ายการเรียนรู้บนพื้นที่สูงด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลให้เหมาะสม สอดคล้องกับบริบทภูมิสังคม เพื่อสร้างโอกาสให้ชุมชนเข้าถึงความรู้ได้รวดเร็วและนำไปประยุกต์ใช้ในการดำรงชีพให้เท่าทันการเปลี่ยนแปลง

(8) การบูรณาการและสร้างเครือข่ายความร่วมมือด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารและโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลบนพื้นที่สูง

3.3) พัฒนาการบริหารจัดการองค์กร

(1) พัฒนาองค์กรให้มีขีดสมรรถนะสูง มีคุณภาพการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐ 4.0 และยกระดับการบริหารจัดการและการบริการขององค์กรในรูปแบบดิจิทัล มีความคุ้มค่า โปร่งใส มีประสิทธิภาพ

(2) ขับเคลื่อนแผนสู่การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรม และการจัดหางบประมาณเชิงรุก รวมทั้งขับเคลื่อนการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยงด้านงบประมาณและบริหารเงินสะสม

(3) การสร้างเครือข่ายและการบูรณาการกับหน่วยงานภาครัฐเอกชน และภาคประชาสังคมในขับเคลื่อนการพัฒนาพื้นที่สูง รวมทั้งสร้างกลไกความร่วมมือในการระดมทุนจากภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาชน เพื่อผลักดันการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่สูง

(4) ขับเคลื่อนองค์กรสู่เป้าหมายเชิงผลลัพธ์และการติดตามประเมินผล
สัมฤทธิ์การดำเนินงานของ สวพส. และขับเคลื่อนการดำเนินงานสู่เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน
(SDGs)

**จุดเน้นการดำเนินงานของแผนปฏิบัติการสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง
(องค์การมหาชน) ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566 – 2570)**

ด้านการวิจัย

- 1) การวิจัยสนับสนุนงานโครงการหลวงและการดำเนินงานของศูนย์วิจัย
ชนกาธิเบศรดำริ บูรณาการกับโครงการหลวง และงานของศูนย์วิจัยชนกาธิเบศรดำริ
- 2) สร้างองค์ความรู้และนวัตกรรมใหม่ โดยมุ่งงานวิจัยที่แก้ไขคุณภาพทางการผลิต
และการตลาดของพันธุ์พืชและสัตว์ที่สำคัญ ภายใต้หลัก BCG economy model
- 3) การปรับปรุงและพัฒนาพันธุ์พืช-สัตว์ที่มีคุณภาพ ปรับตัวได้บนพื้นที่สูง เป็นมิตร
ต่อสิ่งแวดล้อมและยกระดับพืชท้องถิ่นให้เป็นพืชเศรษฐกิจใหม่
- 4) การวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมการเกษตรประณีต เกษตรแม่นยำ
(smart farming) และตลาดออนไลน์ รวมทั้งการวิจัยพัฒนาระบบและเครือข่ายการเรียนรู้ด้วย
เทคโนโลยีดิจิทัลของชุมชน
- 5) การวิจัยการใช้ประโยชน์และฟื้นฟูความหลากหลายทางชีวภาพ และสิ่งแวดล้อม
บนพื้นที่สูงโดยเน้นงานวิจัยเพื่อแก้ไข/ลดปัญหาสิ่งแวดล้อม เช่น หมอกควัน ไฟป่า สร้างมูลค่าจาก
วัสดุเหลือใช้ทางการเกษตร/การจัดการขยะ (Circular economy) ชุมชนคาร์บอนสุทธิเป็นศูนย์ (Net
Zero Carbon) และพลังงานสะอาดเพื่อการผลิตพืชและสัตว์
- 6) การวิจัยเพื่อเสริมสร้างกลไกทางสังคมให้ชุมชนสามารถพึ่งพาตนเองภายใต้
ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง การเป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ ศึกษากระบวนการสืบทอดภูมิปัญญา
ท้องถิ่นกลุ่มชาติพันธุ์และสังคมแห่งการเรียนรู้
- 7) การเพิ่มขีดความสามารถด้านการวิจัยบนพื้นที่สูง โดยยกระดับความสามารถ
ของนักวิจัยและเกษตรกรผู้นำ การพัฒนาฐานข้อมูลแหล่งเรียนรู้และพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และสิ่ง
อำนวยความสะดวก เพื่อยกระดับมาตรฐานการวิจัย
- 8) สร้างความร่วมมือด้านการวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูงกับภาคีเครือข่ายภาครัฐและ
เอกชน ทั้งในประเทศและต่างประเทศ
- 9) สร้างกลไกการขับเคลื่อนการดำเนินงานวิจัยไปใช้ประโยชน์อย่างกว้างขวาง

ด้านการพัฒนา

1) ขับเคลื่อนการพัฒนาและการกระจายการพัฒนาให้ครอบคลุมพื้นที่เป้าหมาย 3 กลุ่มพื้นที่ โดยยกระดับการพัฒนาพื้นที่ในกลุ่ม 1 และเร่งการกระจายการพัฒนาในพื้นที่กลุ่ม 2 และกลุ่ม 3 ด้วยการมีส่วนร่วมของชุมชน ผู้นำ และหน่วยงานบูรณาการ

2) สำรวจ จัดทำฐานข้อมูลกลุ่มบ้าน 3 กลุ่มพื้นที่ เตรียมความพร้อมชุมชน และจัดทำแผนที่และระบบความเชื่อมโยงการทำงานในเชิงพื้นที่ เพื่อรองรับการดำเนินงานพัฒนา รวมทั้งจัดตั้งสำนักงานสาขาในจังหวัดหรือพื้นที่ที่จำเป็น เพื่อเป็นศูนย์กลางในการประสานงานดำเนินการพัฒนา โดยใช้สำนักงานร่วมกับหน่วยงานปกติในพื้นที่

3) เสริมสร้างความเข้มแข็งของคนและชุมชนในการพึ่งตนเองและบริหารจัดการตนเองและขับเคลื่อนการพัฒนา ด้วยการพัฒนาศักยภาพของผู้นำชุมชน ผู้นำเกษตรกร และสถาบันเกษตรกร

4) ยกระดับการผลิตสู่ระบบเกษตรเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ประณีต แม่นยำสูง และมูลค่าสูง ด้วยการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรม ตามแนวทาง BCG model และยกระดับการทำเกษตรให้มีคุณภาพและมาตรฐานอาหารปลอดภัย

5) การพัฒนาระบบโลจิสติกส์และการตลาดของผลิตผลและสินค้าบนพื้นที่สูง ด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่ทันสมัย ด้วยการศึกษและพัฒนาาระบบตลาดและโลจิสติกส์ที่เหมาะสมสำหรับบริบทของพื้นที่สูง การพัฒนาช่องทางตลาดออนไลน์ การบริหารจัดการตลาดและโลจิสติกส์บนพื้นที่สูงพร้อมทั้งพัฒนาศักยภาพของบุคลากรและเกษตรกรในทำการตลาดออนไลน์ และพัฒนาพื้นที่ต้นแบบการบริหารจัดการด้านการตลาดแบบเศรษฐกิจสร้างสรรค์เพื่อสร้างจุดเด่น และโลจิสติกส์ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

6) ยกระดับการพัฒนาแบบบูรณาการและพัฒนาหมู่บ้านเป้าหมายเป็นชุมชนตัวอย่างและแหล่งเรียนรู้การพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง

7) เสริมสร้างศักยภาพของชุมชนในการอนุรักษ์ ป่าไม้ และแก้ไขปัญหาที่สำคัญด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นระบบ และยกระดับการอนุรักษ์และป่าไม้ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ตามแนวทาง BCG model ภายใต้ความร่วมมือของทุกภาคส่วน

8) พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตและการประกอบอาชีพที่สนับสนุนการผลิตทางการเกษตรเพื่อให้ได้คุณภาพมาตรฐานและลดต้นทุนการผลิต และโครงข่ายและโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อกระจายองค์ความรู้ได้อย่างทั่วถึง สนับสนุนตลาดออนไลน์ และโลจิสติกส์บนพื้นที่สูง รวมทั้งเสริมสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชนในการบริหารจัดการและบำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐาน

9) สร้างกลไกความร่วมมือและการระดมทุนจากทุกภาคส่วนในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาเครือข่ายและการบูรณาการความร่วมมือจากทุกภาคส่วนในขับเคลื่อนการพัฒนา

ด้านงานอุทยานหลวงราชพฤกษ์

- 1) พัฒนาและปรับปรุงอุทยานหลวงราชพฤกษ์ให้เป็นแหล่งเรียนรู้และมีการจัดการเรียนรู้ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้ำ 3 ด้าน คือ 1) โครงการพระราชดำริ โครงการหลวงและการพัฒนาพื้นที่สูง 2) ความหลากหลายทางชีวภาพและการเกษตร และ 3) ศิลปะและวัฒนธรรม
- 2) พัฒนาแหล่งเรียนรู้ที่เอื้อต่อการเรียนรู้และมีการจัดการเรียนรู้ที่เป็นที่ยอมรับสอดคล้องกับการเรียนการสอนในสถานศึกษา ความต้องการของกลุ่มลูกค้ำ และเอื้อต่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต (lifelong learning) เพื่อสร้างความเสมอภาคในการเข้าถึงความรู้
- 3) พัฒนาการจัดการเรียนรู้และส่งเสริมการเรียนรู้เพื่อรองรับการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 และในยุคปกติใหม่ (New normal) (Off line, On line, On Air และ On Hand)
- 4) พัฒนาและบริหารจัดการให้อุทยานฯ เป็นแหล่งเสริมสร้างความสัมพันธ์ในครอบครัว ส่งเสริมสุขภาพ และการส่งเสริมการท่องเที่ยว
- 5) การสร้างมูลค่าเพิ่ม (Value Added) จากทรัพยากร ผลผลิตหรือผลิตภัณฑ์ เพื่อสร้างคุณค่าและรายได้
- 6) พัฒนาสวน โครงสร้างพื้นฐาน สิ่งอำนวยความสะดวก และสิ่งดึงดูดใหม่ รวมถึงโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อยกระดับมาตรฐานการให้บริการและการจัดการเรียนรู้
- 7) เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการอุทยานหลวงราชพฤกษ์สู่แหล่งเรียนรู้ที่มีมาตรฐานและยั่งยืนตามแนวทาง BCG Model
- 8) การสร้างเครือข่ายการเรียนรู้ ความหลากหลายทางชีวภาพ และความร่วมมือด้านอื่นๆ ตามภารกิจ เช่น เชื่อมโยงกับหลักสูตรการเรียนของโรงเรียนเพื่อให้เกิดความยั่งยืนในระยะยาวโดยใช้พื้นที่อุทยานฯ เป็นแหล่งเรียนรู้/ห้องปฏิบัติการในการเรียนรู้

ด้านการบริหารจัดการ

1) การพัฒนาศักยภาพบุคลากร

- (1) พัฒนาบุคลากรและผู้นำชุมชนให้เป็นนักวิจัยและนักพัฒนามีขีดความสามารถสูง มีความรู้ทักษะที่หลากหลาย และมีทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล
- (2) พัฒนาบุคลากรภายใน สวพส. บุคลากรหน่วยงานเครือข่ายและเกษตรกรผู้นำให้มีศักยภาพและขีดความสามารถในการปฏิบัติงานและขับเคลื่อนการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการต่างๆ ของ สวพส.

(3) เสริมสร้างขีดความสามารถด้านดิจิทัลแก่บุคลากรและชุมชน ให้พร้อมสู่การเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล และสามารถนำข้อมูลและเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้เพิ่มประสิทธิภาพในการขับเคลื่อนการพัฒนา

(4) ปรับโครงสร้างองค์กร และพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรให้มีความคล่องตัว และขีดความสามารถสูง รองรับบริบทการเปลี่ยนแปลง รวมทั้งพัฒนากระบวนการดำเนินงานใหม่สำหรับพื้นที่สูงที่มีความเฉพาะ

(5) พัฒนาระบบการจัดการองค์ความรู้ เพื่อสร้างและเก็บรวบรวมองค์ความรู้อย่างเป็นระบบและนำไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้

(6) พัฒนาหลักสูตรการเรียนรู้การวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูงทั้งในแบบออฟไลน์และรูปแบบดิจิทัล

(7) การบูรณาการและสร้างเครือข่ายความร่วมมือด้านการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากรกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

2) การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

(1) ยกระดับ สวพส. เป็นสำนักงานดิจิทัล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการการพัฒนาพื้นที่สูง รองรับการเป็นศูนย์ประสานและศูนย์เครือข่ายข้อมูลเพื่อการพัฒนาพื้นที่สูงกับหน่วยงานอื่น และพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลที่เหมาะสมในการนำเทคโนโลยีมาปฏิบัติงานได้อย่างมั่นคง ปลอดภัย มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพ

(2) พัฒนฐานข้อมูลเชิงพื้นที่ที่มีความครบถ้วน และครอบคลุมกลุ่มบ้านเป้าหมาย มีมาตรฐานและเป็นข้อมูลเปิด ที่รองรับการใช้ประโยชน์ร่วมกัน

(3) ขับเคลื่อนและบูรณาการข้อมูลและสารสนเทศบนพื้นที่สูงให้สอดคล้องกับนโยบายและมาตรฐานความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีดิจิทัล

(4) สร้างกลไกการบริหารจัดการข้อมูลเพื่อการพัฒนาบนพื้นที่สูงในระบบดิจิทัล โดยจัดตั้งศูนย์บริการข้อมูลการพัฒนาเทคโนโลยี และนวัตกรรมบนพื้นที่สูง

(5) การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการขับเคลื่อนการวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง เช่น การผลิตและตลาดบนพื้นที่สูง ระบบการเรียนรู้ และการให้บริการ การพัฒนา Smart Farm บนพื้นที่สูง รวมทั้งการพัฒนาและการใช้เทคโนโลยี IOT ในการควบคุมและติดตามการผลิตและจำหน่ายผลผลิต

(6) พัฒนาระบบการจัดการความรู้บนพื้นที่สูงด้วยระบบเครือข่ายและเทคโนโลยีดิจิทัล โดยพัฒนาระบบการเรียนรู้และคลังความรู้และในรูปแบบดิจิทัล (interactive) บนพื้นที่สูง และเชื่อมโยงองค์ความรู้โครงการหลวง องค์ความรู้การวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง ความหลากหลายทางชีวภาพ และเครือข่ายภายนอก เพื่อให้เกิดสังคมเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

(7) พัฒนาระบบถ่ายทอด การเรียนรู้และเครือข่ายการเรียนรู้บนพื้นที่สูงด้วย เทคโนโลยีดิจิทัลให้เหมาะสม สอดคล้องกับบริบทภูมิสังคม เพื่อสร้างโอกาสให้ชุมชนเข้าถึงความรู้ได้ รวดเร็วและนำไปประยุกต์ใช้ในการดำรงชีพให้เท่าทันการเปลี่ยนแปลง

(8) การบูรณาการและสร้างเครือข่ายความร่วมมือด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการ สื่อสารและโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลบนพื้นที่สูง

3) พัฒนาการบริหารจัดการองค์กร

(1) พัฒนางค์กรให้มีขีดสมรรถนะสูง มีคุณภาพการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐ 4.0 และยกระดับการบริหารจัดการและการบริการขององค์กรในรูปแบบดิจิทัลมีความคุ้มค่า โปร่งใส มีประสิทธิภาพ

(2) ขับเคลื่อนแผนสู่การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรม และการจัดหางบประมาณเชิงรุก รวมทั้งขับเคลื่อนการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยงด้านงบประมาณและบริหารเงินสะสม

(3) ขับเคลื่อนองค์กรสู่เป้าหมายเชิงผลลัพธ์และการติดตามประเมินผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานของ สวพส. และขับเคลื่อนการดำเนินงานสู่เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs)

(4) การสร้างเครือข่ายและการบูรณาการกับหน่วยงานภาครัฐเอกชนและภาค ประชาสังคมในขับเคลื่อนการพัฒนาพื้นที่สูง รวมทั้งสร้างกลไกความร่วมมือในการระดมทุนจาก ภาครัฐภาคเอกชน ภาคประชาชน เพื่อผลักดันการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่สูง

2.6.3 นโยบายคณะกรรมการสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง ปี พ.ศ. 2564

ด้านการวิจัย

1) การตั้งโจทย์วิจัย/คำถามวิจัยเพื่อแก้ไขปัญหาให้ชุมชน (Demand side) และการ บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ในแผนการวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง

2) การต่อยอดขยายผลงานวิจัยเชิงพาณิชย์ และการเพิ่มช่องทางการหารายได้ เช่น รายได้จากลิขสิทธิ์ผลงานวิจัย ทรัพย์สินทางปัญญา ฯลฯ

3) การนำผลการวิจัยและพัฒนาไปขยายผลในพื้นที่เป้าหมายต่างๆ รวมทั้งควร ส่งเสริมการวิจัยและพัฒนาเรื่องที่มีความโดดเด่น และสามารถขยายผล/เป็นต้นแบบในพื้นที่สูงอื่น ให้ มากขึ้น

4) การปรับลดต้นทุนค่าการผลิต/การปรับลดราคาของชีวภัณฑ์และสร้างแรงจูงใจ ให้แก่เกษตรกรในการใช้สารชีวภัณฑ์เพื่อความปลอดภัยต่อสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อม

5) กัญชง

- การกำหนดแนวทางการควบคุม การจำหน่าย การกำหนดราคาเมล็ดพันธุ์ ส่วนประกอบและผลิตภัณฑ์ของเฮมพ์
- ให้วิเคราะห์ ทบทวน แนวทางการสนับสนุนการส่งเสริมการปลูกกัญชงของ เกษตรกรบนพื้นที่สูงในระยะถัดไปให้เหมาะสมสอดคล้องกับสภาพการณ์ปัจจุบัน
- การพัฒนาหัตถกรรมกัญชงในเรื่องการทอผ้า ร่วมกับมูลนิธิโครงการหลวง และ มูลนิธิส่งเสริมศิลปาชีพฯ
- ควรให้ความสำคัญในการพัฒนาสายพันธุ์ที่เหมาะสมและสามารถปลูกได้ทั้งพื้นที่ สูงและพื้นที่ราบเพื่อให้เป็นอาชีพทางเลือกของเกษตรกรได้กว้างขวางมากขึ้น โดยมีความร่วมมือกับ หน่วยงานภาคีที่เกี่ยวข้อง

ด้านการพัฒนา

- 1) ไม่ขยายพื้นที่การดำเนินงานเพิ่ม แต่ให้มุ่งเน้นเรื่องการยกระดับกลุ่มบ้านต่างๆ ซึ่งปัจจุบันมี 44 พื้นที่ จำนวน 616 กลุ่มบ้าน และเร่งรัดกระจายการพัฒนา
- 2) ให้ความสำคัญกับงานด้านพัฒนา เพื่อให้การช่วยเหลือประชาชนเป็นอันดับแรก
- 3) ทบทวนและกำหนดเกณฑ์การยกระดับพื้นที่ (A B C D) ให้สอดคล้องกับบริบท การดำเนินงานในปัจจุบัน เพื่อให้สามารถขับเคลื่อนงานได้รวดเร็วขึ้น
- 4) กำหนดต้นทุนต่อหน่วยบริการ (Unit Cost) ในการพัฒนาพื้นที่แต่ละระดับ สำหรับกำหนดเป็นกรอบในการขอตั้งงบประมาณหรือขยายกรอบงบประมาณของ สวพส. ต่อไป
- 5) ให้จัดเตรียมฐานข้อมูลหมู่บ้านในพื้นที่โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง ที่จัดทำไว้ทั้ง 4 ด้าน คือ (1) ด้านทรัพยากรธรรมชาติ เช่น แหล่งน้ำ ป่าชุมชน (2) ด้านสังคม เช่น โรงเรียน วัด และ อสม. (3) ด้านอาชีพ เช่น ด้านการเกษตร และ (4) ด้านการบริหารงาน เช่น การมี ส่วนร่วมกับองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น เพื่อเตรียมพร้อมในการจัดทำโครงการรองรับงบประมาณใน การฟื้นฟูช่วยเหลือจากรัฐบาล
- 6) การพัฒนาแหล่งน้ำขนาดเล็กเพื่อสนับสนุนการพัฒนาและส่งเสริมอาชีพ เกษตรกรรมแบบประณีตของ สวพส. ควรกำหนดเป้าหมายการดำเนินงานในภาพรวมให้ชัดเจน และ ควรมีรูปแบบโครงการที่ดำเนินการภายใต้กระบวนการแบบประชารัฐร่วมกับชุมชน เพื่อเป็นต้นแบบ ให้แก่พื้นที่และหน่วยงานอื่นๆ ในการสนับสนุนการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ยิ่งขึ้น

7) การพัฒนาให้เป็นพื้นที่ต้นแบบการจัดเก็บและเชื่อมโยงข้อมูลจากกิจกรรมการดำเนินงานต่างๆ ในรูปแบบดิจิทัล และสามารถประมวลผลแสดงข้อมูลด้วยระบบ Artificial Intelligence (AI)

8) การสำรวจและเก็บข้อมูลพื้นที่ชุมชนโดยใช้อากาศยานไร้คนขับ (โดรน) ทำให้ได้ภาพและข้อมูลที่ช่วยให้ชาวบ้านสามารถเข้าใจภูมิประเทศของชุมชนตนเองได้ชัดเจนขึ้น เป็นประโยชน์ต่อการวางแผนการส่งเสริมการผลิต หรือการพัฒนาในด้านต่างๆ ได้ ดังนั้น สวพส. ควรนำภาพและข้อมูลดังกล่าวมาใช้วางแผนการพัฒนาร่วมกับชุมชนต่อไป

ด้านงานอุทยานหลวงราชพฤกษ์

1) การยกระดับมาตรการการป้องกันโควิด-19

2) การทบทวนผลสำเร็จของการดำเนินงานที่ผ่านมาและเป้าหมายของการดำเนินงานระยะต่อไปโดยมีรูปแบบ (platform) การดำเนินงาน 3 รูปแบบ คือ (1) การเป็นแหล่งรวบรวมความหลากหลายทางชีวภาพ (Biodiversity) (2) การเป็นแหล่งเรียนรู้ฐานโครงการหลวง โครงการพระราชดำริ โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง และวัฒนธรรมในภาคเหนือ จะต้องจัดกลุ่มการเรียนรู้ให้ชัดเจน (3) การเป็นแหล่งดำเนินกิจกรรมครอบครัวและส่งเสริมกิจกรรมด้านสุขภาพ และเป็นห้องเรียนที่มีชีวิตสำหรับการเรียนรู้ของนักเรียน

3) การเชื่อมโยงกับหลักสูตรการเรียนของโรงเรียนเพื่อให้เกิดความยั่งยืนในระยะยาว โดยใช้พื้นที่อุทยานฯ เป็นแหล่งเรียนรู้/ห้องปฏิบัติการในการเรียนรู้

4) การประหยัด/ลดต้นทุนค่าใช้จ่ายการดำเนินงาน เช่น การจัดแสดงพรรณไม้

5) การหาช่องทางการสร้างรายได้และมูลค่าเพิ่มจากทรัพย์สินที่มีอยู่

- จัดกิจกรรมใหม่เพื่อสร้างจุดขายและดึงดูดนักท่องเที่ยว อาทิ กิจกรรมเพื่อส่งเสริมสุขภาพกิจกรรมสำหรับเยาวชนและครอบครัว การสร้างผลิตภัณฑ์ใหม่หรือผลิตภัณฑ์ต้นแบบ (Champion Products) เพื่อนำมาต่อยอดการลงทุนและเพิ่มช่องทางการหารายได้อื่นๆ และควรชะลอโครงการหรือกิจกรรมที่มีการลงทุนสูง

- การจัดจำหน่ายพรรณไม้สวยงามหายาก ชนิดพันธุ์ไม้ต่างประเทศต่างๆ ซึ่งอยู่ในกระแสนิยม

- วางแผนการสร้างมูลค่าเพิ่ม (Value Added) ในพื้นที่ที่เป็นจุดสำคัญต่างๆ เช่น การพัฒนาเรือนร่มไม้ให้มีความหลากหลายโดดเด่นของพรรณไม้ต่างๆ ให้มากขึ้น การวางแผนพัฒนาอุทยานฯ ให้เป็นพื้นที่ส่งเสริมกิจกรรม/สุขภาพของครอบครัว (การพัฒนาเส้นทางวิ่ง สนามบาสเกตบอล ลานกีฬา)

ด้านการบริหารจัดการ

1) การจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงด้านงบประมาณและบริหารเงินสะสม

- พิจารณากำหนดวิธีการในการดำเนินงานเพื่อแก้ไขความเสี่ยง เช่น พิจารณาลดต้นทุนและรายจ่าย การหาแหล่งเงินงบประมาณและแหล่งรายได้อื่น เช่น งบประมาณจากจังหวัด องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น งบประมาณจากการร่วมลงทุน/บูรณาการกับหน่วยงานอื่น และภาคเอกชน เป็นต้น ทั้งนี้ รวมทั้งการพิจารณาชะลองานบางประเภทเพื่อลดภาระค่าใช้จ่าย

- ให้ความสำคัญเกี่ยวกับแผนงาน/โครงการที่ได้มีการจัดทำข้อตกลง/การจัดทำความร่วมมือเพื่อสนับสนุนงานของศูนย์วิจัยชนกาธิเบศรดำริ และงานวิจัยร่วมกับมหาวิทยาลัย สถาบันการศึกษา หน่วยงานต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกประเทศตามแผนปฏิบัติการด้านการวิจัยและพัฒนา โดยเฉพาะแผนงาน/โครงการที่มีความจำเป็นจะต้องมีการผูกพัน/สมทบเงินงบประมาณระยะยาวและมีความต่อเนื่องแผนงาน/โครงการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาพื้นที่สูง ซึ่งจำเป็นที่จะต้องใช้เงินลงทุนในวงเงินจำนวนมาก แผนปฏิบัติการโครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง และแผนอื่นๆ ตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

2) การเงินและบัญชี

- การประเมินมูลค่าทางบัญชีบแสดงฐานะการเงินทรัพย์สินไม่มีตัวตน เช่น องค์ความรู้ งานวิจัยที่ได้ จดลิขสิทธิ์หรือทรัพย์สินทางปัญญา เป็นต้น

- การกำหนดต้นทุนต่อหน่วยบริการ (Unit Cost) ในการพัฒนาพื้นที่แต่ละระดับสำหรับกำหนดเป็นกรอบในการขอตั้งงบประมาณหรือขยายกรอบงบประมาณของ สวพส. ต่อไป

3) การพัฒนาบุคลากร การเตรียมความพร้อมการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงไปสู่องค์กรดิจิทัล

4) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

- ให้ สวพส. เร่งจัดทำสถาปัตยกรรมองค์กร (EA) ให้แล้วเสร็จ เพื่อเป็นกรอบในการจัดทำแผนปฏิบัติการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลฯ

- ความพร้อมของสัญญาณอินเทอร์เน็ตบนพื้นที่สูง

- การพัฒนาฐานข้อมูล (Big Data) บนพื้นที่สูงในรูปแบบของ Platform ต่างๆ โดยแบ่งออกเป็นข้อมูลด้านกายภาพ ด้านการดำรงชีพของประชากรบนพื้นที่สูง และด้านการตลาด เพื่อสามารถนำข้อมูลมาวิเคราะห์และแสดงผลได้อย่างเป็นรูปธรรม ให้ประชาชนสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ และเพื่อเป็นฐานข้อมูลสนับสนุนด้านงานวิจัยของศูนย์วิจัยชนกาธิเบศรดำริ

- การพัฒนาให้เป็นพื้นที่ต้นแบบการจัดเก็บและเชื่อมโยงข้อมูลจากกิจกรรมการดำเนินงานต่างๆ ในรูปแบบดิจิทัล และสามารถประมวลผลแสดงข้อมูลด้วยระบบ Artificial Intelligence (AI)

- ให้ความสำคัญเรื่องการพัฒนา Smart Farm บนพื้นที่สูง รวมทั้งการพัฒนาและ การใช้เทคโนโลยี IOT (Internet of Things) เพื่อการควบคุมกำกับ การติดตามดูแลการเพาะปลูก การเจริญเติบโตของพืช การเก็บเกี่ยวและการขายผลผลิตผ่านระบบออนไลน์ ฯลฯ

2.6.4 ผลการดำเนินงานของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูงในระยะที่ผ่านมา (พ.ศ. 2563 – 2564)

การดำเนินงานของสถาบันมุ่งสืบสาร รักษา ต่อยอดโครงการหลวง ด้วยการวิจัยเพื่อ สร้างองค์ความรู้ใหม่สำหรับการสนับสนุนโครงการหลวงและการพัฒนาพื้นที่สูง ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม และดำเนินงานขยายผลโครงการหลวงไปพัฒนาพื้นที่สูงต่าง ให้ชุมชนอยู่ดีมีสุข อย่างสมดุลและยั่งยืน โดยใช้องค์ความรู้ผลงานวิจัย และวิธีการปฏิบัติงานแบบโครงการหลวง ซึ่งยึด การพัฒนาแบบองค์รวมบนฐานความรู้ที่สอดคล้องกับภูมิสังคม ยึดหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง การสร้างความเข้มแข็งของคนและชุมชน การบูรณาการระหว่างหน่วยงานต่างๆ ภายใต้การบริหาร จัดการที่มีสมรรถนะมาตรฐาน และธรรมาภิบาล สถาบันได้ดำเนินงานภายใต้แผนปฏิบัติการของ สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง ระยะ 3 ปี (พ.ศ. 2563 – 2565) ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 – 2564 มีผลการดำเนินงานภายใต้แผนปฏิบัติการสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง ระยะ 3 ปี (พ.ศ. 2563 – 2565) ดังนี้

การสนับสนุนการวิจัยและการเรียนรู้งานโครงการหลวง

การดำเนินงานด้านการวิจัยได้มีการสร้างองค์ความรู้ใหม่เพื่อต่อยอดโครงการหลวง และตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการของชุมชนในทุกมิติทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และ สิ่งแวดล้อม จำนวน 67 โครงการหลัก 104 โครงการย่อย เพื่อสนับสนุนงานโครงการหลวงและการ ยกระดับการพัฒนาชุมชนบนพื้นที่สูง โดยก่อให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงพันธุ์พืชจำนวน 45 พันธุ์ ได้องค์ความรู้และเทคโนโลยีในการผลิตพืชและสัตว์ จำนวน 27 รายการ ผลงานวิจัยหรือนวัตกรรมที่ ได้จากการวิจัยและพัฒนาพันธุ์พืชและสัตว์/ผลิตภัณฑ์ใหม่ที่ตรงตามเป้าหมายของโครงการหลวง หรือ ขึ้นทะเบียนพันธุ์พืช/จดทรัพย์สินทางปัญญา 30 รายการ และพัฒนาฐานข้อมูลองค์ความรู้การวิจัยบน พื้นที่สูงเพื่อเผยแพร่องค์ความรู้เผยแพร่ฐานข้อมูลรายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์ (e - Research Report) ผ่าน Web Application จำนวน 457 เรื่อง นำเข้าองค์ความรู้จากงานวิจัยในรูปแบบ Infographic คลิปวิดีโอ โปสเตอร์ คู่มือ 14 หมวด 129 เรื่อง เริ่มเผยแพร่ให้กับผู้ใช้ประโยชน์ ผ่าน <https://rsdb.hrdi.or.th/> บนเว็บไซต์ สวพส. รวมทั้งส่งเสริมการขับเคลื่อนผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์ ในพื้นที่โครงการหลวง หรือยกระดับการพัฒนากลุ่มบ้านในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในพื้นที่/ชุมชน เพิ่มความมั่นคงด้านอาหารเพิ่มทางเลือกใหม่ในการประกอบอาชีพด้วยพันธุ์พืชหรือองค์ความรู้ใหม่

ร้อยละ 46.67 ของโครงการวิจัยทั้งหมด ครอบคลุม 56 พื้นที่ เกษตรกร 3,86 ราย โดยสามารถสร้างรายได้ให้เกษตรกร 16,778,980 บาท

ด้านการพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือด้านการวิจัย พัฒนาและเรียนรู้เพื่อการพัฒนาพื้นที่สูงทั้งในระดับประเทศและระดับนานาชาติ จำนวน 20 เครือข่าย เป็นเครือข่ายความร่วมมือกับนานาชาติจำนวน 7 เครือข่าย เช่น โครงการความร่วมมือทางวิชาการกับกระทรวงเกษตรและปศุสัตว์ 2 (ค.ศ. 2020-2024) โครงการความร่วมมือทางวิชาการกับ UNODC สาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมา และสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว และสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์ด้านการเกษตรกวางตุ้ง สาธารณรัฐประชาชนจีน (GDAAS) ด้านงานวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีคาร์บอนต่ำ ความร่วมมือการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการเกษตรกับองค์กรความร่วมมือระหว่างประเทศของเยอรมนี (GIZ) GmbH เครือข่ายด้านแหล่งเรียนรู้กับประเทศอินโดนีเซีย และการแลกเปลี่ยนข้อมูล ถ่ายทอดประสบการณ์และเผยแพร่องค์ความรู้ด้านการประยุกต์ใช้หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงกับการพัฒนาเกษตรพื้นที่สูงอย่างยั่งยืนตามแนวทางโครงการหลวงในระดับนานาชาติร่วมกับกรมความร่วมมือระหว่างประเทศ (Thailand International Cooperation Agency-TICA) เป็นต้น ส่วนเครือข่ายความร่วมมือในประเทศ จำนวน 13 เครือข่าย เช่น บริษัท สยามไบโอไซเอนซ์ จำกัด เพื่อวิจัยและพัฒนาถั่วเหลือง คณะวิศวกรรมศาสตร์กำแพงแสน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ด้านงานวิจัยพัฒนาด้านอนุรักษ์พลังงานและพลังงานทดแทนตามนโยบายของภาครัฐ และสถาบันวิจัยแสงซินโครตรอน (องค์การมหาชน) พัฒนาระบบเครือข่ายเซนเซอร์ไร้สายและการนำไปประยุกต์ใช้ในโรงเรือนสำหรับปลูกพืช เป็นต้น

ด้านการส่งเสริมอุทยานหลวงราชพฤกษ์เป็นแหล่งเรียนรู้ ได้ยกระดับเป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีคุณภาพและส่งเสริมการเรียนรู้ด้านพระราชกรณียกิจสถาบันพระมหากษัตริย์โครงการตามแนวพระราชดำริ การเกษตรและความหลากหลายทางชีวภาพ ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีรวมทั้งการให้บริการสังคม ด้วยการปรับปรุงแหล่งเรียนรู้และเพิ่มความหลากหลายทางชีวภาพ โดยรวบรวมและจัดแสดงพรรณไม้ 17,716 รายการ และได้จัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้แก่ผู้รับบริการทุกช่วงวัย จำนวน 1,531,617 คน โดยมีสัดส่วนผู้รับการเรียนรู้เพิ่มขึ้น ปี 2563 ร้อยละ 35.90 และเพิ่มขึ้นร้อยละ 21.92 ในปี 2564 ด้วยการนำระบบดิจิทัลมายกระดับการเรียนรู้และยังสร้างรายได้แก่เกษตรกรบนพื้นที่สูงด้วยการรับซื้อพรรณไม้เพื่อใช้จัดแสดงในพื้นที่อุทยานหลวงราชพฤกษ์มูลค่ารวม 39.37 ล้านบาท อีกทั้งการยกระดับและพัฒนามาตรฐานการให้บริการต่างๆ เพื่อรองรับการให้บริการที่เป็นมาตรฐาน มีการดำเนินงานที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ใส่ใจต่อสุขภาพ และได้รับความพึงพอใจจากผู้รับบริการ เช่น มาตรฐานรางวัลอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทย (Thailand Tourism Awards) รางวัล Museum Thailand Awards 2021 มาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเพื่อนันทนาการ

มาตรฐาน Thailand Mice Venue Standard (TMVS) มาตรฐานสถานที่จัดงานประเทศไทย และ มาตรฐานสำนักงานสีเขียว (Green Office)

สัดส่วนผู้รับการเรียนรู้ศาสตร์พระราชา งานโครงการหลวง การพัฒนาพื้นที่สูง และความหลากหลายทางชีวภาพ ของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ร้อยละ 56.79 โดยเพิ่มขึ้นจากปี 2563 ร้อยละ 21.92 ให้บริการสังคมและประชาชนด้านการท่องเที่ยวเพื่อเรียนรู้ และเป็นช่องทางตลาดแก่เกษตรกรบนพื้นที่สูงและชุมชนกว่า 16.87 ล้านบาท

การขยายผลสำเร็จงานโครงการหลวงเพื่อยกระดับการพัฒนาชุมชนบนพื้นที่สูง

สวพส. ได้ขยายผลสำเร็จงานโครงการหลวง ไปพัฒนากลุ่มบ้านบนพื้นที่สูง จำนวน 1,530 กลุ่มบ้าน ด้วยการดำเนินงานพัฒนาอย่างสมบูรณ์แบบโครงการหลวง ภายได้ “โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง” จำนวน 44 แห่ง จำนวน 616 กลุ่มบ้าน ในพื้นที่ 8 จังหวัด โดยได้พัฒนาและยกระดับกลุ่มบ้านเป้าหมายบนพื้นที่สูง จำนวน 524 กลุ่มบ้าน ยกระดับการพัฒนาของกลุ่มบ้านเป็นกลุ่มบ้านที่เข้มแข็ง สามารถขับเคลื่อนการพัฒนาได้ (ระดับ A) 38 กลุ่มบ้าน กลุ่มบ้านที่สามารถร่วมขับเคลื่อนการพัฒนา (ระดับ B) 163 กลุ่มบ้าน กลุ่มบ้านที่เริ่มเรียนรู้และขับเคลื่อนการพัฒนา (ระดับ C) 323 กลุ่มบ้าน และกลุ่มบ้านยังรอการเข้าพัฒนา (ระดับ D) 94 กลุ่มบ้าน รวมครัวเรือนเป้าหมายทั้งหมด 72,666 ครัวเรือน

1) การพัฒนาและส่งเสริมอาชีพ ได้ยกระดับชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชน เพื่อแก้ไขปัญหาความยากจน ด้วยการพัฒนาและส่งเสริมอาชีพที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ด้วยการใช้องค์ความรู้และผลงานวิจัยต่างๆ และดำเนินการอย่างครบวงจร ทั้งการผลิต มาตรฐานอาหารปลอดภัยการจัดการหลังการเก็บเกี่ยว และการตลาด โดยมีกลุ่มบ้านที่ได้รับส่งเสริมอาชีพจำนวน 321 กลุ่มบ้าน คิดเป็นร้อยละ 52.11 ของกลุ่มบ้านเป้าหมายจำนวน 616 กลุ่มบ้านสร้างรายได้ให้แก่เกษตรกร จำนวน 8,332 ครัวเรือน รวม 785.50 ล้านบาท คิดเป็นรายได้เฉลี่ย 94,275.61 บาทต่อครัวเรือน ทำให้ครัวเรือนเป้าหมายที่มีรายได้เฉลี่ยสูงกว่า 78,000 บาท/ครัวเรือน/ปี เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 71.69 ทั้งนี้เป็นรายได้จากสินค้าเกษตรที่ได้รับรองมาตรฐานอาหารปลอดภัย 146.37 ล้านบาท ซึ่งเกษตรกรจะได้รับการส่งเสริมการผลิตพืชภายใต้มาตรฐานอาหารปลอดภัย การปฏิบัติทางการเกษตรที่ดี (GAP) มาตรฐานเกษตรอินทรีย์ และมาตรฐาน GMP เพื่อยกระดับคุณภาพผลผลิตทางการเกษตรให้ได้มาตรฐาน มีคุณภาพ เป็นที่ต้องการของตลาดและผู้บริโภค โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 – 2564 มีเกษตรกรของโครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง จำนวน 2,333 ราย ใน 96 ชนิดพืช 41 แห่ง ได้รับการรับรองแหล่งผลิตพืชตามมาตรฐานการปฏิบัติทางการเกษตรที่ดี (GAP) รวมพื้นที่ 17,188.22 ไร่ เกษตรกร จำนวน 161 ราย จากพื้นที่ดำเนินงาน 9 แห่ง ได้รับการรับรองมาตรฐานเกษตรอินทรีย์ (Organic Thailand) 392 ราย รวมพื้นที่ 2,002.25 ไร่

2) การเสริมสร้างความเข้มแข็งของสังคมและชุมชน เสริมสร้างศักยภาพของชุมชนบนพื้นที่สูงให้สามารถพึ่งตนเอง และปรับตัวรองรับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ตามแนวทางโครงการหลวง โดยมีหมู่บ้านที่ได้รับการพัฒนา จำนวน 524 หมู่บ้าน การพัฒนากลุ่มหรือสถาบันเกษตรกรในการขับเคลื่อนการพัฒนาและการจัดการด้านการตลาด จำนวน 98 แห่ง ครอบคลุมชุมชนเป้าหมาย 178 กลุ่มบ้านคิดเป็นร้อยละ 28.90 ของกลุ่มบ้านทั้งหมด 616 กลุ่มบ้าน สมาชิก 3,116 คน เงินทุนดำเนินงานทั้งสิ้น 25,199,125.06 บาท ประกอบด้วย สหกรณ์ 11 แห่ง กลุ่มเตรียมสหกรณ์ 7 แห่ง วิสาหกิจชุมชน 51 แห่ง และกลุ่มพึ่งตนเอง 29 แห่ง สนับสนุนการจัดทำแผนชุมชนและส่งเสริม การขับเคลื่อนแผนชุมชนไปใช้ประโยชน์ จำนวน 366 ชุมชน คิดเป็นร้อยละ 59.42 ของ 616 กลุ่มบ้าน โดยมีชุมชนที่มีความเข้มแข็งในการทำแผนชุมชนและขับเคลื่อนไปสู่การปฏิบัติได้ 29 ชุมชนคิดเป็นร้อยละ 4.70 อีกทั้งได้พัฒนาศักยภาพผู้นำชุมชนบนพื้นที่สูงและสร้างเกษตรกรรุ่นใหม่ เพื่อเป็นผู้นำหลักในการร่วมกันวิเคราะห์ วางแผน และขับเคลื่อนการพัฒนาชุมชนนั้นๆ ให้บรรลุตามเป้าหมายจำนวน 862 ราย ใน 197 กลุ่มบ้าน

3) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนในการอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมบนพื้นที่สูง เพื่อให้มีความอุดมสมบูรณ์และใช้ประโยชน์ได้อย่างยั่งยืน โดยการกำหนดขอบเขตการใช้ประโยชน์ที่ดินและแผนที่รายละเอียดของเกษตรกร อย่างมีส่วนร่วมของชุมชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และใช้เทคโนโลยี GIS ในพื้นที่ 368 กลุ่มบ้าน พื้นที่รวม 1,770,786 ไร่ แบ่งเป็นพื้นที่ป่า 1,060,005 ไร่ พื้นที่ทำกิน 691,018 ไร่ 31,738 ราย 68,229 แปลง และพื้นที่อยู่อาศัย 19,763 ไร่ และส่งเสริมให้เกษตรกรปรับระบบการเกษตรจากพืชที่สร้างผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม เช่น ใช้พื้นที่มาก ใช้สารเคมี และมีการเผา เป็นเกษตรที่ประณีตและสร้างมูลค่าสูงนอกจากนี้ได้สนับสนุนชุมชนให้อนุรักษ์ฟื้นฟูทรัพยากรดิน น้ำ และป่าไม้ โดยมีการป้องกันการบุกรุกและดูแลรักษาป่าจำนวน 1,060,005 ไร่ และกลุ่มบ้านเป้าหมายที่มีความเข้มแข็งในการจัดการด้านอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมด้วยกระบวนการมีส่วนร่วม 368 ชุมชน คิดเป็นร้อยละ 59.42 ของกลุ่มบ้านเป้าหมาย 616 กลุ่มบ้าน

4) การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ได้ร่วมกับหน่วยงานต่างๆ พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตและประกอบอาชีพ เช่น เส้นทางคมนาคมขนส่ง ไฟฟ้า แหล่งน้ำเพื่อการเกษตรและการอุปโภคบริโภค และโรงรวบรวมและคัดคุณภาพผลผลิต ทั้งนี้ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 กลุ่มบ้านเป้าหมายจำนวนมากประสบปัญหาภัยแล้ง สวพส. จึงสนับสนุนการพัฒนาแหล่งน้ำขนาดเล็ก จำนวน 180 แห่ง ในพื้นที่ 85 กลุ่มบ้าน ภายใต้กระบวนการแบบประชารัฐ ที่มีความร่วมมือของชุมชน หน่วยงานต่างๆ รวมทั้งภาคเอกชน (ปี 64 70 ชุมชน 168 แห่ง)

การพัฒนาและบริหารองค์กร

1) ยกระดับองค์กรสู่ธรรมาภิบาลและสมรรถนะสูงได้ พัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนและภาคส่วนอื่นๆ อย่างตรงจุด โปร่งใส มีคุณภาพและมาตรฐาน ตามแนวทางพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0 โดย สวพส. ผ่านการประเมินสถานการณ์เป็นระบบราชการ 4.0 ด้วยตนเอง ที่ 431.15 คะแนน (เป็นระบบราชการ 3.45) ได้รับรางวัลองค์กรโปร่งใส ครั้งที่ 9 (NACC Integrity Awards) จากสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ และมีผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) อยู่ในระดับ A ประจำปี 2563 ที่ระดับคะแนน 89.48 และเพิ่มขึ้นเป็น 94.71 ในปี 2564 และ นอกจากนี้อุทยานหลวงราชพฤกษ์ยังได้รับการรับรองมาตรฐานจากโครงการ Amazing Thailand Safety & Health Administration (SHA) ประเภทนันทนาการและสถานที่ท่องเที่ยว และประเภทโรงแรม-ที่พัก และสถานที่จัดประชุมมาตรฐาน Thailand Mice Venue Standard (TMVS)

2) พัฒนาศักยภาพของบุคลากร ได้จัดทำและขับเคลื่อนการพัฒนาบุคลากรตาม “แผนกลยุทธ์พัฒนาบุคลากรระยะ 8 ปี (พ.ศ. 2563 – 2570)” เพื่อให้มีความรู้และทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานในแต่ละกลยุทธ์ และยังได้พัฒนาศักยภาพของบุคลากร รวมทั้งเกษตรกรผู้นำด้วยการศึกษาเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่จากต่างประเทศ เพื่อนำมาปรับใช้พัฒนาพื้นที่สูง โดยในปี 2564 สวพส. ดำเนินงานตามแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล จำนวน 201 ราย ในรูปแบบ Training และ Non-Training (มอบหมายงาน) พบว่ามีบุคลากรผ่านการประเมิน 70 ราย จากทั้งหมด 75 ราย คิดเป็นร้อยละ 93 นอกจากนี้ยังพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการด้านโครงสร้าง สมรรถนะ และอัตรากำลังโดยคัดเลือกบุคลากรเพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งหัวหน้างาน ระดับ 6 จำนวน 21 กลุ่มงาน และแต่งตั้งบุคลากรให้ดำรงตำแหน่งหัวหน้ากลุ่มงาน ระดับ 6 จำนวน 14 กลุ่มงาน 14 ราย รวมถึงกำหนดตำแหน่งที่มีใช้ลักษณะบริหารและบังคับบัญชา ระดับ 6 จากการคัดเลือกผู้ที่อยู่ในระดับ 5 เพื่อดำรงตำแหน่งหัวหน้างานระดับ 6 โดยกำหนดกระบวนการและวิธีการคัดเลือกที่เหมาะสมด้านการจัดการองค์ความรู้และเผยแพร่ข้อมูล ได้พัฒนากล้องข้อมูลองค์ความรู้เพื่อการพัฒนาพื้นที่สูงโดยศึกษาการจัดการความรู้ของสถาบัน จัดทำแผนการขับเคลื่อนการเป็นศูนย์กลางข้อมูลและองค์ความรู้ การพัฒนาพื้นที่สูง และการพัฒนา LINE Official Account HRDI ของดีพื้นที่สูง (ระยะที่ 2) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลองค์ความรู้ในรูปแบบ Chat Bot สามารถตอบสนองการใช้งานของเจ้าหน้าที่ เกษตรกร และประชาชนผู้สนใจให้ได้รับการบริการองค์ความรู้ออนไลน์ที่สะดวกรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์และนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดรวมถึงสนับสนุนการเผยแพร่ข้อมูลองค์ความรู้และประชาสัมพันธ์ผลงานของ สวพส. และอุทยานหลวงราชพฤกษ์ผ่าน Application Line Official “ของดีพื้นที่สูง” ปัจจุบันมีจำนวนสมาชิกทั้งหมด 3,733 ราย เป็นผู้ลงทะเบียนสมาชิก 828 ราย เผยแพร่

ข้อมูลองค์ความรู้ 497 เรื่อง จัดทำองค์ความรู้และสื่อการเรียนรู้เพื่อการพัฒนาพื้นที่สูง 492 เรื่อง และจัดทำองค์ความรู้สำหรับพัฒนาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ 62 รายการ และองค์ความรู้สำหรับพัฒนาเกษตรกร 112 รายการ

3) พัฒนาระบบการจัดการข้อมูลและเทคโนโลยี เพื่อรองรับการบริหารจัดการและขับเคลื่อนการพัฒนาพื้นที่สูงด้วยระบบดิจิทัล จำนวน 14 ระบบ เช่น ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์เพื่อสนับสนุนการวางแผนการวิจัยและพัฒนาบนพื้นที่สูงครอบคลุม 390 กลุ่มบ้าน เว็บไซต์และแอปพลิเคชันเพื่อการสื่อสารเชิงกลยุทธ์ ปรับปรุงข้อมูลระบบฐานข้อมูลทะเบียนเกษตรกร พัฒนาระบบฐานข้อมูลและจัดเก็บข้อมูลสถาบันเกษตรกรและการผลิตและการตลาด เพื่อพัฒนาระบบการจัดการข้อมูลของพื้นที่ต้นแบบในรูปแบบ Platform ด้านการวางแผนการผลิตและการตลาด ควบคู่กับการพัฒนาระบบการบริหารจัดการด้านการเงินของกลุ่มเกษตรกร เป็นต้น นอกจากนี้ยังได้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตในพื้นที่กลุ่มบ้านเป้าหมาย เพื่อสนับสนุนการพัฒนาและการเรียนรู้บนพื้นที่สูง 3 รูปแบบ คือ ผ่านสายสัญญาณ ADSL และ Fiber Optic 22 แห่ง และผ่านเครือข่ายระบบอินเทอร์เน็ตไร้สาย 7 แห่ง และจัดทำองค์ความรู้และสื่อการเรียนรู้ทั้งสิ้น 554 รายการ

บทที่ 3

วิธีการศึกษา

ในบทนี้จะกล่าวถึงวิธีการในการศึกษาและวิเคราะห์ผลสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่น ความคาดหวัง ความต้องการของผู้รับบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ซึ่งประกอบไปด้วย เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินผลสำรวจทั้งการสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่น ความคาดหวัง ความต้องการ พื้นที่สำรวจ ระยะเวลาที่ใช้ในการสำรวจ และกลุ่มเป้าหมายในการศึกษา ซึ่งจำแนกออกเป็น

1. เกษตรกร

1.1 เกษตรกรในพื้นที่โครงการหลวง (ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง) ที่ได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้จากเจ้าหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน)

1.2 เกษตรกรในพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง ที่ได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ตามแนวทางโครงการหลวง

2. เจ้าหน้าที่โครงการหลวง

3. เจ้าหน้าที่หน่วยงานร่วมบูรณาการ

4. อุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่

4.1 ประชาชนทั่วไปและผู้เข้าชม

4.2 ประชาชนผู้เข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้

โดยมีรายละเอียดของวิธีการศึกษาดังนี้

1. เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินผลสำรวจ

2. เครื่องมือที่ใช้ในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูล

3. ขอบเขตโดยละเอียดของการวิจัย

- พื้นที่การศึกษา
- ประเด็นการสำรวจและกลุ่มสำรวจ
- ประชากรและกลุ่มตัวอย่างเป้าหมาย
- วิธีการศึกษา
- ระยะเวลาการดำเนินงาน

4. แผนการดำเนินงาน

- กรอบการสำรวจ
- ขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินงาน
- จำนวนกลุ่มตัวอย่างในการเก็บรวบรวมข้อมูล

5. แผนการลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล
6. แผนการดำเนินงาน กรณีเกิดการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (โควิด-19) หรือภัยพิบัติต่างๆ
7. งบประมาณ

3.1 เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินผลสำรวจ

เกณฑ์สำหรับใช้ในการสำรวจเพื่อให้ทราบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการในการสำรวจ ความพึงพอใจ ความเชื่อมั่น ความคาดหวัง/ความต้องการ กำหนดให้มีเกณฑ์ประเมิน 5 ระดับ คือ

ตารางที่ 3-1 เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินผลสำรวจ

เกณฑ์	ความพึงพอใจ	ความเชื่อมั่น	ความคาดหวัง/ความต้องการ
5	พึงพอใจมากที่สุด	เชื่อมั่นมากที่สุด	คาดหวัง/ต้องการมากที่สุด
4	พึงพอใจมาก	เชื่อมั่นมาก	คาดหวัง/ต้องการมาก
3	พึงพอใจปานกลาง	เชื่อมั่นปานกลาง	คาดหวัง/ต้องการปานกลาง
2	พึงพอใจน้อย	เชื่อมั่นน้อย	คาดหวัง/ต้องการน้อย
1	พึงพอใจน้อยที่สุด	เชื่อมั่นน้อยที่สุด	คาดหวัง/ต้องการน้อยที่สุด

และจาก สูตรการแปลความกว้างของอันตรภาคชั้น คือ

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.80$$

ความกว้างของแต่ละชั้น = 0.80 จึงมีเกณฑ์การแปลผลสำรวจได้ดังนี้

ตารางที่ 3-2 การแปลผลคะแนน

คะแนน	ความพึงพอใจ	ความเชื่อมั่น	ความคาดหวัง/ความต้องการ
4.21-5.00	พึงพอใจมากที่สุด	เชื่อมั่นมากที่สุด	คาดหวัง/ต้องการมากที่สุด
3.41-4.20	พึงพอใจมาก	เชื่อมั่นมาก	คาดหวัง/ต้องการมาก
2.61-3.40	พึงพอใจปานกลาง	เชื่อมั่นปานกลาง	คาดหวัง/ต้องการปานกลาง
1.81-2.60	พึงพอใจน้อย	เชื่อมั่นน้อย	คาดหวัง/ต้องการน้อย
1.00-1.80	พึงพอใจน้อยที่สุด	เชื่อมั่นน้อยที่สุด	คาดหวัง/ต้องการน้อยที่สุด

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูล

การสำรวจนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการสำรวจ โดยมีรายละเอียดดังนี้

3.2.1 การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน)

ในการสำรวจความพึงพอใจ ใช้ระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ (ตารางที่ 3-1) โดยมีรายละเอียดของการสำรวจ จำแนกตามกลุ่มผู้ถูกสำรวจ คือ 1) กลุ่มเกษตรกรบนพื้นที่สูง 2) กลุ่มเจ้าหน้าที่โครงการหลวง 3) กลุ่มเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานร่วมบูรณาการในพื้นที่ และ 4) กลุ่มประชาชนผู้สนใจเข้าชม และผู้เข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ อุทยานหลวงราชพฤกษ์ ดังนี้

ตารางที่ 3-3 การสำรวจความพึงพอใจ จำแนกตามกลุ่มสำรวจของเกษตรกร เจ้าหน้าที่โครงการหลวง และเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานร่วมบูรณาการในพื้นที่

ความพึงพอใจ	เกษตรกร	เจ้าหน้าที่โครงการหลวง	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานร่วมบูรณาการในพื้นที่
ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม รวมทั้งการเป็นแหล่งเรียนรู้	/		
วิธีการได้รับการถ่ายทอดความรู้/การส่งเสริม	/		
ความถี่ของการได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม	/		
การนำเนื้อหา องค์ความรู้ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์	/		
องค์ความรู้เข้าใจได้ง่าย เนื้อหาชัดเจน	/		
องค์ความรู้ตรงกับความต้องการ	/		
การมีส่วนร่วม ความเข้มแข็งของชุมชน (ผู้นำเกษตรกร กลุ่มเกษตรกร)	/		
องค์ความรู้ช่วยสร้างให้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น	/		
การได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการฝึกอบรมการศึกษาดูงานด้านอาชีพ	/		
การได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการอนุรักษ์พันธุ์พืชพันธุ์สัตว์	/		
การได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการอนุรักษ์วัฒนธรรมประเพณี	/		
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	/	/	/
การวางแผนการดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการแบบบูรณาการประจำปีร่วมกัน และดำเนินการตามแผนงานที่กำหนดไว้	/	/	/
การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ชัดเจน เข้าใจง่าย	/	/	/
การจัดกิจกรรม มีความสะดวก รวดเร็ว และมีระยะเวลาที่เหมาะสม	/	/	/
มีการติดตามให้คำแนะนำ และสนับสนุนการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง	/	/	/

ความพึงพอใจ	เกษตรกร	เจ้าหน้าที่โครงการหลวง	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานร่วมบูรณาการในพื้นที่
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	/	/	/
การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามที่ดี	/	/	/
สามารถสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย ใช้ภาษาที่เหมาะสม	/	/	/
ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	/	/	/
การยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในบริการ	/	/	/
ความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ดี อธิบายดี	/	/	/
แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม	/	/	/
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	/	/	/
สถานที่จัดกิจกรรมมีความพร้อม เหมาะสม และสะดวก	/	/	/
ความเพียงพอของวัสดุ และอุปกรณ์ ในการจัดกิจกรรม	/	/	/
การเผยแพร่องค์ความรู้ การประชาสัมพันธ์ข้อมูล สามารถเข้าถึงได้ง่าย	/	/	/
ช่องทางการติดต่อกับเจ้าหน้าที่มีความสะดวก รวดเร็ว หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ Line Facebook ฯลฯ	/	/	/
ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้	/	/	/
การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทำได้โดยสะดวก	/	/	/
เนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจน เหมาะสม เข้าใจได้ง่าย	/	/	/
ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีประโยชน์ นำไปใช้ได้จริง	/	/	/
ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความถูกต้อง ไม่ลำเอียง	/	/	/
มีความหลากหลายของช่องทางในการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์	/	/	/
ด้านนโยบายสำคัญและการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤต	/		
นโยบายมีความชัดเจน สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง	/		
นโยบายมีความเหมาะสมต่อสถานการณ์	/		
การอธิบาย ชี้แจง นโยบายสำคัญ มีความเข้าใจง่ายและเข้าถึงผู้รับ	/		
แนวทางในการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤต สามารถนำไปใช้ได้ทันที	/		
การแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤตสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว	/		

ตารางที่ 3-4 การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้สนใจเข้าชม และผู้เข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ อุทยานหลวงราชพฤกษ์

ความพึงพอใจ	ประชาชน ผู้สนใจเข้าชม	ผู้เข้าร่วม กิจกรรมการ เรียนรู้
ด้านองค์ความรู้		
เนื้อหาองค์ความรู้เข้าใจง่าย ดึงดูดความสนใจ ไม่น่าเบื่อ		/
เทคนิค วิธีการถ่ายทอดองค์ความรู้เหมาะสม		/
ระยะเวลาและเนื้อหาองค์ความรู้เหมาะสม		/
เป็นแหล่งรวบรวมองค์ความรู้ ที่มีรายละเอียดครบถ้วน		/
มีรายละเอียดองค์ความรู้เผยแพร่ ให้ผู้เข้าชมรับทราบได้โดยง่าย เช่น QR code		/
องค์ความรู้มีความหลากหลาย และเหมาะสมกับผู้รับบริการทุกช่วงวัย		/
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (อุทยานหลวงราชพฤกษ์)		
ความสะดวกในเดินทางมายังอุทยานหลวงราชพฤกษ์	/	/
การจัดการการให้บริการตามลำดับคิว	/	/
ความสะดวกในการเดินทางสัญจรภายในอุทยานหลวงราชพฤกษ์	/	/
การแสดงผลแผนผัง/แจ้งข้อมูลขั้นตอนการบริการ	/	/
ความถูกต้องและครบถ้วนของบริการที่ได้รับ	/	/
มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น	/	/
มีความหลากหลายของอุปกรณ์ในการให้บริการ (รถไฟฟ้าชมวิว รถจักรยาน)	/	/
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
การยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในบริการ มีความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ อ่อนโยน	/	/
ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	/	/
เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจและองค์ความรู้ที่สามารถอธิบายให้เข้าใจได้โดยง่าย	/	/
แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม	/	/
สามารถสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย ใช้ภาษาที่เหมาะสม	/	/
การยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในบริการ มีความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ อ่อนโยน	/	/
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
ลานจอดรถมีความเพียงพอและกว้างขวางสำหรับผู้รับบริการ	/	
ความสะอาดของสถานที่	/	
สถานที่นั่งพักร่มรื่น สะดวกสบาย และเพียงพอ	/	
มีจุดทิ้งขยะบริการอย่างเพียงพอ	/	
การให้บริการรถเข็นสำหรับผู้สูงอายุ ผู้พิการ	/	
การให้บริการรับฝากสิ่งของ และสัตว์เลี้ยง	/	

ความพึงพอใจ	ประชาชน ผู้สนใจเข้าชม	ผู้เข้าร่วม กิจกรรมการ เรียนรู้
ห้องน้ำสะอาด อยู่ในจุดที่พบเห็นได้ง่าย สะดวกในการใช้บริการ	/	
ความเพียงพอของห้องน้ำ	/	
มีระบบสารสนเทศเพื่อเพิ่มความสะดวกในการให้บริการ เช่น สัญญาณ อินเทอร์เน็ต	/	
ฐานการเรียนรู้/สถานที่ในการฝึกอบรม มีความเหมาะสมต่อกิจกรรมการเรียนรู้		/
ฐานการเรียนรู้/สถานที่ในการฝึกอบรม มีความสะอาด ปลอดภัย สามารถ รองรับผู้เข้ารับการเรียนรู้ได้อย่างเหมาะสม		/
อุปกรณ์โสต วัสดุ เอกสารประกอบการเรียนรู้ มีความเหมาะสมกับการฝึกอบรม		/
ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย		
มีการจัดภูมิทัศน์สวยงามในทุกๆ จุด	/	/
บรรยากาศร่มรื่น เย็นสบายในจุดสำคัญๆ	/	/
สถานที่มีความเป็นเอกลักษณ์โดดเด่น ดึงดูดความสนใจ	/	/
มีป้ายแนะนำกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินชัดเจน และสัญญาณไฟฉุกเฉิน เช่น สัญญาณไฟในห้องน้ำผู้พิการ/ผู้สูงอายุ	/	/
มีบุคลากรด้านความปลอดภัยประจำจุดต่างๆ เพียงพอ เช่น รปภ. เจ้าหน้าที่อาชีวอนามัย	/	/
มีการจัดห้องพยาบาลเบื้องต้นในจุดที่เหมาะสม	/	/
สถานที่มีความปลอดภัยต่อการเข้ารับบริการ	/	/
ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้		
การเผยแพร่องค์ความรู้ การประชาสัมพันธ์ข้อมูล สามารถเข้าถึงได้ง่าย สามารถ เข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้โดยสะดวก	/	/
มีความหลากหลายของช่องทางในการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ ช่องทาง การติดต่อกับเจ้าหน้าที่ที่มีความสะดวก รวดเร็ว สามารถติดต่อได้หลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ Line Facebook ฯลฯ	/	/
เนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจน เหมาะสม เข้าใจได้ง่าย ถูกต้อง ไม่ ลำเอียง	/	/

3.2.2 การสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ของเกษตรกรบนพื้นที่สูง

ในการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ของเกษตรกรบนพื้นที่สูง ใช้ระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ (ตารางที่ 3-1) โดยสำรวจในกลุ่มเกษตรกรบนพื้นที่สูง และกลุ่มเจ้าหน้าที่โครงการหลวง ดังรายละเอียดการสำรวจ ตารางที่ 3-5

ตารางที่ 3-5 การสำรวจความเชื่อมั่น จำแนกตามกลุ่มสำรวจ

ความเชื่อมั่น	เกษตรกร	เจ้าหน้าที่โครงการหลวง
ความเชื่อมั่นด้านธรรมาภิบาล	/	/
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามกฎหมาย ระเบียบต่าง ๆ	/	/
เจ้าหน้าที่มีความเป็นธรรม ยุติธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ	/	/
เจ้าหน้าที่ยึดมั่นในความถูกต้อง ดีงาม ไม่เรียกรับเงิน	/	/
เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบ วินัย	/	/
เกษตรกรสามารถให้ข้อมูลความคิดเห็น ร่วมวางแผนและร่วมปฏิบัติกิจกรรมได้	/	/
สวพส. รับฟังความคิดเห็นจากเกษตรกรที่เกี่ยวข้อง	/	/
สวพส. ใส่ใจปัญหาของชุมชน และกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา	/	/
เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ของตนเองที่มีต่อชุมชน	/	/
เจ้าหน้าที่ยอมรับในความคิดเห็นที่ต่างจากความคิดเห็นของตน	/	/
สวพส. มีการบริหารงานโดยใช้ทรัพยากรอย่างเกิดประโยชน์สูงสุด	/	/
ความเชื่อมั่นด้านการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ	/	/
สวพส. ส่งเสริมกิจกรรมด้านป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบร่วมกับชุมชน เช่น จัดอบรมให้ความรู้เพื่อป้องกันการทุจริต	/	/
การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่างๆ เพื่อความโปร่งใส	/	/
สวพส. บริหารงานอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้	/	/
สวพส. มีช่องทางให้สามารถร้องเรียน หรือแจ้งข้อมูลการทุจริต และประพฤติมิชอบ	/	/
สวพส. มีกระบวนการ ในการป้องกันการทุจริต และการดำเนินคดีในการทุจริต มีความรวดเร็ว และเป็นธรรม	/	/

3.2.3 การสำรวจความต้องการของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน)

การสำรวจความต้องการ กำหนดให้ผู้ตอบเรียงลำดับความต้องการ 5 ระดับ (มากที่สุด - น้อยที่สุด) โดยมีรายละเอียดของลักษณะข้อคำถามในแต่ละกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

ความต้องการของเกษตรกร

1. การถ่ายทอดเทคโนโลยี องค์ความรู้ใหม่ที่เหมาะสมกับชุมชน
2. เปิดโอกาสให้เกษตรกรมีส่วนร่วมในการวางแผนการพัฒนาชุมชน
3. ส่งเสริม และพัฒนาแหล่งเรียนรู้ในชุมชน
4. การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และวัฒนธรรมของชุมชน
5. จัดกิจกรรมส่งเสริมความรู้ให้กับเกษตรกรอย่างสม่ำเสมอ
6. สวพส. มีการแจ้งข่าวสาร ข้อมูลต่างๆ หลากหลายช่องทางอย่างสม่ำเสมอ และทั่วถึง
7. สวพส. มีการติดตามผลการดำเนินงาน การแก้ไขปัญหาอุปสรรคและประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง
8. สวพส. มีช่องทางที่หลากหลายในการรับฟังความคิดเห็น
9. สวพส. ให้คำปรึกษา คำแนะนำ ตอบข้อซักถามและแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว และทันเหตุการณ์

ความต้องการของเจ้าหน้าที่โครงการหลวง และเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานร่วมบูรณาการในพื้นที่

1. ส่งเสริมความรู้ให้กับเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ
2. มีการบูรณาการทำงานเชิงพื้นที่ ร่วมกับหน่วยงานอื่น
3. นำนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการทำงาน เช่น นำแผนที่ดินรายแปลง HRDI MAPs Application เพื่อเป็นเครื่องมือวางแผนการพัฒนาการอนุรักษ์ฟื้นฟู ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมบนพื้นที่สูง
4. สวพส. เป็นตัวกลางในการประสานงานและให้ความร่วมมือในการพัฒนาพื้นที่สูงเพื่อให้เกิดความยั่งยืน
5. มีการติดตามและประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง
6. สวพส. มีการแจ้งข่าวสาร ข้อมูลต่างๆ หลากหลายช่องทางอย่างสม่ำเสมอ และทั่วถึง
7. สวพส. มีการติดตามผลการดำเนินงาน การแก้ไขปัญหาอุปสรรคและประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

8. สวพส. มีช่องทางที่หลากหลายในการรับฟังความคิดเห็น
9. สวพส. ให้คำปรึกษา คำแนะนำ ตอบข้อซักถามและแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว และทันเหตุการณ์

ความต้องการของประชาชนผู้สนใจเข้าชม อุทยานหลวงราชพฤกษ์

1. มีการประชาสัมพันธ์การจัดกิจกรรมต่างๆ ที่หลากหลายช่องทาง
2. การสืบค้นข้อมูลการจัดกิจกรรมทำได้โดยง่าย
3. การประสานงานติดต่อเข้าชม หรือเข้ามาจัดกิจกรรมทำได้โดยง่าย เจ้าหน้าที่ให้บริการดี
4. เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มอบคุณค่าความรู้สามารถถ่ายทอดให้กับผู้รับบริการได้หลากหลาย
5. มีพรรณพืชจำนวนมาก และหาดูได้ยากในประเทศ
6. มีการใช้ประโยชน์ของพื้นที่อย่างเต็มประสิทธิภาพ
7. จัดสรรพื้นที่เป็นแหล่งบริการในการออกกำลังกายส่งเสริมสุขภาพ กิจกรรมสันทนาการ
8. มีการจัดฝึกอบรมและฝึกปฏิบัติระยะสั้นให้กับประชาชนกลุ่มผู้สนใจพันธุ์ไม้และอื่นๆ
9. การจัดจำหน่ายพรรณพืชที่มีความหลากหลายให้กับประชาชน
10. อุทยานหลวงราชพฤกษ์ มีช่องทางที่หลากหลายในการรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการ
11. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ถังขยะ จุดให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม
12. มีกิจกรรมสันทนาการที่หลากหลายเหมาะสมกับทุกกลุ่ม เช่น กิจกรรมปลูกต้นไม้ กิจกรรมเกี่ยวข้าว

ความต้องการของผู้เข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ อุทยานหลวงราชพฤกษ์

1. มีการพัฒนาเพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้และมีกิจกรรมที่หลากหลายสำหรับทุกช่วงวัย
2. มีการนำองค์ความรู้ใหม่ๆ มาถ่ายทอดให้กับผู้เข้าร่วมกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง
3. มีการประชาสัมพันธ์เชิงรุกต่อหน่วยงานต่างๆ เพื่อให้มีความสนใจเข้าร่วมกิจกรรมเพิ่มมากขึ้น

4. พัฒนาหลักสูตรการเรียนรู้ร่วมกับสถานศึกษาเพื่อให้เกิดกิจกรรมเรียนรู้ที่หลากหลายมากขึ้น และสามารถเข้าร่วมกิจกรรมได้ในระดับชั้นเรียนที่หลากหลาย
5. พัฒนาหลักสูตรการเรียนรู้ร่วมกับสถาบันระดับอุดมศึกษาในกลุ่มวิชาชีพเฉพาะทาง เช่น กลุ่มการศึกษาด้านการเกษตร เพื่อให้นักศึกษาสามารถนำไปใช้ในการทำงานได้ต่อไปในอนาคต
6. รวบรวมพรรณพืชมากมายและหลากหลาย
7. มีการพัฒนาเป็นแหล่งให้บริการด้านการส่งเสริมสุขภาพ กิจกรรมสันทนาการสำหรับทุกเพศวัย
8. การจัดกิจกรรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และสุขภาพ
9. มีการเผยแพร่ข้อมูลองค์ความรู้ กิจกรรม ผ่านสื่อต่างๆ อย่างหลากหลาย
10. มีการจำหน่ายพันธุ์พืชที่หลากหลายให้กับนักท่องเที่ยว
11. อุทยานหลวงราชพฤกษ์ มีช่องทางที่หลากหลายในการรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการ
12. มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการเข้าร่วมกิจกรรม เช่น ห้องน้ำ ถังขยะ จุดให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม
13. มีกิจกรรมสันทนาการที่หลากหลายเหมาะสมกับทุกกลุ่ม เช่น กิจกรรมปลูกต้นไม้ กิจกรรมเกี่ยวข้าว

3.2.4 การรวบรวมปัญหา ข้อจำกัด ข้อเสนอแนะ และแนวทางการปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

รายละเอียดแบบสอบถาม จะเป็นคำถามปลายเปิดเพื่อรวบรวมปัญหา ข้อจำกัด ข้อเสนอแนะ และแนวทางการปรับปรุงการบริการ โดยจำแนกออกจากรายละเอียดและตามกลุ่มผู้สำรวจ ดังนี้

ตารางที่ 3-6 การสำรวจปัญหา ข้อจำกัด ข้อเสนอแนะ จำแนกตามกลุ่มสำรวจ

ปัญหา ข้อจำกัด ข้อเสนอแนะ	เกษตรกร	เจ้าหน้าที่ โครงการ หลวง	เจ้าหน้าที่ ของ หน่วยงาน ร่วมบูรณา การใน พื้นที่	ประชาชน ผู้สนใจเข้าชม และผู้เข้าร่วม กิจกรรมการ เรียนรู้ อุทยาน หลวงราช พฤกษ์
ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม รวมทั้ง การเป็นแหล่งเรียนรู้	/			
ด้านองค์ความรู้				/
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	/	/	/	
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	/	/	/	/
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	/	/	/	/
ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย				/
ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้	/	/	/	/
ด้านนโยบายสำคัญและการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤต	/			

3.2.5 การทดสอบไคสแควร์ (Chi-Square Test)

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) วิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจรวมและความพึงพอใจในด้านต่างๆ โดยจากข้อมูลที่ได้จะถูกนำมาทดสอบไคสแควร์ (Chi-Squared Test) เพื่อทดสอบสมมติฐานของความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ กับความพึงพอใจ เป็นการทดสอบความเป็นอิสระ เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวแปร โดยค่าสถิติที่ใช้ทดสอบความเป็นอิสระของตัวแปรเพื่อสรุปว่าตัวแปร 2 ตัวแปรมีความสัมพันธ์กันหรือไม่ หรือเพื่อใช้ในการหาความสัมพันธ์ และทดสอบสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 1

H0: เพศ อายุ ระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

H1: เพศ อายุ ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

ผลที่ได้จากการทดสอบสมมติฐานที่ 1 นี้ จะทำให้ทราบว่าลักษณะหรือปัจจัยส่วนบุคคลแบบใดที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในภาพรวมและแต่ละด้าน และควรพัฒนาการให้บริการเพื่อเพิ่มความพึงพอใจในผู้รับบริการคุณลักษณะใด

สมมติฐานที่ 2

H0: ประเภทของผู้ให้ข้อมูล มีระดับความเชื่อมั่นในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

H1: ประเภทของผู้ให้ข้อมูล มีระดับความเชื่อมั่นในแต่ละด้านแตกต่างกัน

ผลที่ได้จากการทดสอบสมมติฐานที่ 2 นี้ จะทำให้ทราบว่าผู้ให้ข้อมูลทั้ง 2 กลุ่ม คือ เกษตรกรบนพื้นที่สูง และเจ้าหน้าที่โครงการหลวง มีความเชื่อมั่นแตกต่างกันหรือไม่ เพื่อเป็นแนวทางในการเสริมสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดกับบุคลากรของหน่วยงาน

3.2.6 การทดสอบสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สเปียร์แมน (Spearman's correlation)

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็นการวัดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวขึ้นไป ซึ่งข้อมูลที่ได้จะถูกวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่อมั่น และความพึงพอใจ ในกลุ่มเกษตรกรบนพื้นที่สูง ด้วยการทดสอบสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สเปียร์แมน ค่าความสัมพันธ์มีค่าอยู่ระหว่าง -1 ถึง 1 ความสัมพันธ์มีค่าบวกหมายความว่าถ้าตัวแปรค่าความเชื่อมั่นเพิ่มขึ้น ค่าความพึงพอใจก็มีแนวโน้มมากขึ้น แต่หากความสัมพันธ์มีค่าเป็นลบ หมายความว่า ถ้าตัวแปรค่าความเชื่อมั่นเพิ่มขึ้น ค่าความพึงพอใจก็มีแนวโน้มลดลง นอกจากนี้หากมีค่าสัมบูรณ์ของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เข้าใกล้ 1 แสดงว่าความเชื่อมั่นและความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง โดยมีเกณฑ์การแปลผลค่าความสัมพันธ์ดังนี้

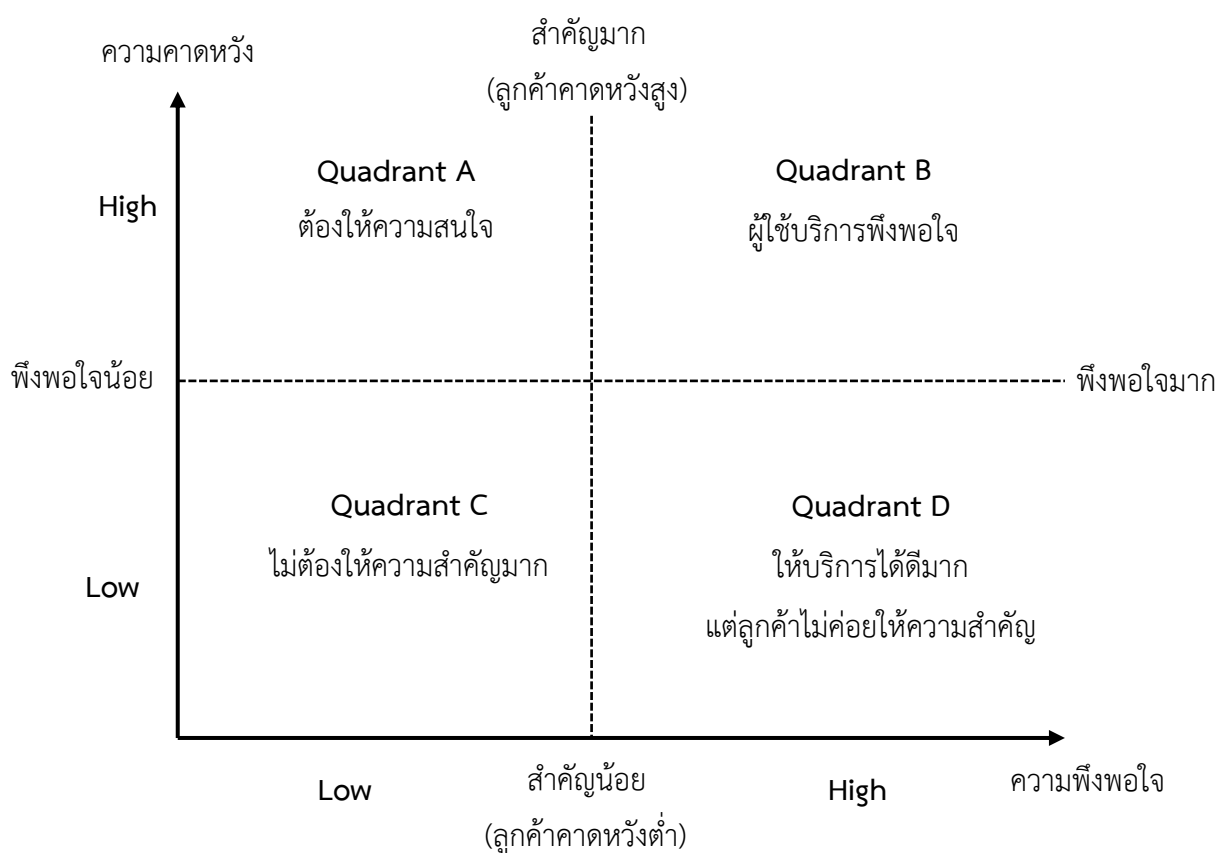
ค่าความสัมพันธ์ 0.00 - 0.19	หมายถึง มีความสัมพันธ์น้อยมาก
ค่าความสัมพันธ์ 0.20 - 0.39	หมายถึง มีความสัมพันธ์น้อย
ค่าความสัมพันธ์ 0.40 - 0.59	หมายถึง มีความสัมพันธ์ปานกลาง
ค่าความสัมพันธ์ 0.60 - 0.79	หมายถึง มีความสัมพันธ์สูง
ค่าความสัมพันธ์ 0.80 - 1.00	หมายถึง มีความสัมพันธ์สูงมาก

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบสเปียร์แมนมีความเหมาะสมกับการศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรที่เป็นมาตรวัดแบบเรียงอันดับ (Ordinal scale) (สุภมาส, 2565)¹ ผลที่ได้จากการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์นี้จะช่วยให้ทราบว่าควรส่งเสริมความเชื่อมั่นในด้านใดเพื่อให้เกิดความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น เช่นหากพบว่าความเชื่อมั่นด้านธรรมาภิบาลมีความสัมพันธ์ในระดับสูงกับด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ดังนั้นผู้ให้บริการต้องสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้เข้ารับบริการในด้านหน่วยงานมีการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ มีการเผยแพร่ข้อปฏิบัติ การบริหารงานสนองต่อความคาดหวังและมีความรับผิดชอบต่อสังคมมากขึ้น เป็นต้น

¹ <https://www.stou.ac.th/offices/ore/info/cae/uploads/pdf/636366560441132172.pdf>

3.2.7 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการ

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการจะใช้การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจ (Importance-performance analysis : IPA) โดยอ้างอิงแนวทางการใช้เครื่องมือของ (Martilla and James (1997)² และ ปรีชญา รัตนันทนาก และ สุพิชา บุณยะวิทยาภรณ์ (2564)) โดยใช้ค่าเฉลี่ยของตัวแปรความพึงพอใจและระดับของค่าความคาดหวังมาวิเคราะห์เปรียบเทียบ ดังภาพที่ 3-1



ที่มา : ปรีชญา รัตนันทนาก และ สุพิชา บุณยะวิทยาภรณ์ (2564)³

ภาพที่ 3-1 เครื่องมือวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจ (IPA)

² Martilla, John .A., & James, John .C. (1977). Importance-performance Analysis. Journal of Marketing, 41(3), 77-79

³ ปรีชญา รัตนันทนาก และ สุพิชา บุณยะวิทยาภรณ์ (2564) การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของลูกค้า เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาปรับปรุงธุรกิจที่พักอาศัยให้เข้าในอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี Dusit Thani College Journal Vol.15 No.1 January - April 2021

เมื่อนำค่าความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านต่างๆ มาเปรียบเทียบกับในแต่ละคุณสมบัติ ผลลัพธ์ที่ได้ตกอยู่ใน Quadrants ไต ๆ จะสามารถอธิบายความหมายได้ 4 ลักษณะ ดังต่อไปนี้

Quadrants A (Concentrate Here) คือ พื้นที่ด้านซ้ายบนของตาราง เป็นพื้นที่ซึ่งควรให้ความสนใจ มีความหมายถึง คุณลักษณะที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญและไม่ได้การตอบสนองอย่างดีเพียงพอ ผู้ให้บริการจำเป็นต้องให้ความสนใจ และเร่งแก้ไขปรับปรุงอย่างเร่งด่วน

Quadrants B (Keep up the good work) คือ พื้นที่ด้านขวาบนของตาราง เป็นพื้นที่ซึ่งทำได้ดีแล้วและควรรักษาเอาไว้ มีหมายถึง ผู้ให้บริการตอบสนองได้เป็นอย่างดีในคุณลักษณะที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญมาก สร้างความพึงพอใจให้ผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการต้องรักษาประสิทธิภาพและคุณภาพให้อยู่ในระดับสูงต่อไป

Quadrants C (Low Priority) คือ พื้นที่ด้านซ้ายล่างของตาราง เป็นพื้นที่ซึ่งมีลำดับความสำคัญต่ำ การบริการที่มีคุณลักษณะที่ไม่สำคัญต่อผู้ใช้บริการ ไม่มีความจำเป็นต้องรีบแก้ไขอย่างเร่งด่วน แต่ควรแก้ไขในลำดับต่อไป

Quadrants D (Possible Over skill) คือ ด้านขวาล่างของตาราง เป็นพื้นที่ซึ่งมีโอกาสล้มเลิก ผู้ให้บริการให้ความสำคัญมากเกินไปจนความจำเป็น ในคุณลักษณะที่มีความสำคัญน้อยต่อการตัดสินใจของผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการสามารถจัดสรรหรือโยกย้ายทรัพยากรส่วนนี้ไปใช้ประโยชน์ส่วนอื่น ๆ แทนได้

3.3 ขอบเขตโดยละเอียดของการวิจัย

3.3.1 พื้นที่การศึกษา

- 1) พื้นที่ศึกษา 38 แห่ง ประกอบด้วย
 - พื้นที่ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง 11 แห่ง
 - พื้นที่โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง 20 แห่ง
 - พื้นที่โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงเพื่อแก้ปัญหาพื้นที่เฉพาะ 4 แห่ง
 - พื้นที่โครงการรักษาน้ำเพื่อพระแม่ของแผ่นดิน 3 แห่ง
- 2) พื้นที่อุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่

3.3.2 ประเด็นการสำรวจและกลุ่มสำรวจ

(1) การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน)

กลุ่มเกษตรกรบนพื้นที่สูง

- 1) ความพึงพอใจด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม รวมทั้งการเป็นแหล่งเรียนรู้
- 2) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
- 3) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 4) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 5) ความพึงพอใจด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้
- 6) ความพึงพอใจด้านนโยบายสำคัญและการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤต

กลุ่มเจ้าหน้าที่โครงการหลวง

- 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 4) ความพึงพอใจด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้

กลุ่มเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานร่วมบูรณาการในพื้นที่

- 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 4) ความพึงพอใจด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้

กลุ่มประชาชนผู้สนใจเข้าชม อุทยานหลวงราชพฤกษ์

- 1) ความพึงพอใจด้านองค์ความรู้
- 2) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
- 3) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 4) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 5) ความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย
- 6) ความพึงพอใจด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้

กลุ่มผู้เข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ อุทยานหลวงราชพฤกษ์

- 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 4) ความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย
- 5) ความพึงพอใจด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้

(2) การสำรวจความคาดหวัง/ความต้องการของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ในทุกกลุ่มเป้าหมายการให้บริการ ดังนี้

- 1) กลุ่มเกษตรกรบนพื้นที่สูง
- 2) กลุ่มเจ้าหน้าที่โครงการหลวง
- 3) กลุ่มเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานร่วมบูรณาการในพื้นที่
- 4) กลุ่มประชาชนผู้สนใจเข้าชม และผู้เข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ อุทยานหลวงราชพฤกษ์

(3) การสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน)

กลุ่มเกษตรกรบนพื้นที่สูง

- 1) ความเชื่อมั่นด้านธรรมาภิบาล
- 2) ความเชื่อมั่นด้านการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ

กลุ่มเจ้าหน้าที่โครงการหลวง

- 1) ความเชื่อมั่นด้านธรรมาภิบาล
- 2) ความเชื่อมั่นด้านการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ

3.3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างเป้าหมาย

1) เกษตรกรบนพื้นที่สูงที่ได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ตามแนวทางโครงการหลวง ในพื้นที่เป้าหมาย 38 พื้นที่ โดยพิจารณาตามระดับการพัฒนาของกลุ่มบ้าน A B C จำนวนไม่น้อยกว่า 438 คน (อ้างอิงจากตารางสำเร็จรูปของ ทาโร ยามาเน่ (Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95)

2) เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์พัฒนาโครงการหลวง จำนวนไม่น้อยกว่า 22 คน

3) เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานร่วมบูรณาการในพื้นที่ จำนวนไม่น้อยกว่า 81 คน

3) ประชาชนผู้สนใจเข้าชม และผู้เข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ อุทยานหลวงราชพฤกษ์ จำนวนไม่น้อยกว่า 400 คน (อ้างอิงจากตารางสำเร็จรูปของ ทาโร ยามาเน่ (Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95) ดังตาราง

ตารางที่ 3-7 กลุ่มตัวอย่างในการสำรวจ

กลุ่มตัวอย่าง	จำนวนสำรวจ (คน)
เกษตรกรบนพื้นที่สูง (ตามระดับการพัฒนาของกลุ่มบ้าน A B C)	438
เจ้าหน้าที่โครงการหลวง	22
เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานร่วมบูรณาการในพื้นที่	81
ประชาชนผู้สนใจเข้าชม และผู้เข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้อุทยานหลวงราชพฤกษ์	400

3.3.4 วิธีการศึกษา

1) กำหนดขอบเขตของการประเมิน และวิธีการประเมิน โดยการทบทวนแนวคิดและทฤษฎีในการประเมินผลที่เหมาะสมกับบริบทของพื้นที่การศึกษา รวมถึงกำหนดตัวชี้วัดที่บ่งประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการพัฒนาตามแผนแต่ละด้าน

2) ประชุมร่วมกับผู้บริหาร สวพส. เพื่อสร้างความเข้าใจในภารกิจและบทบาทหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง

3) การสร้างเครื่องมือในการสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) โดยการกำหนดประเด็นที่จะใช้การสำรวจให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ ปัญหาอุปสรรคในการให้บริการของสถาบัน พร้อมทั้งทดสอบแบบสอบถาม

4) การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมาย และ/หรือการสนทนากลุ่ม (focus group) พร้อมทั้งจัดทำแผนเพื่อรองรับสถานการณ์/สภาวะวิกฤต กรณีไม่สามารถลงพื้นที่เพื่อเก็บข้อมูลได้

5) การวิเคราะห์ข้อมูล แสดงให้เห็นถึงสัมพันธและความสอดคล้องของข้อมูล ทั้งประเด็นความพึงพอใจ ความคาดหวัง/ความต้องการของผู้รับบริการ และความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ปัญหาและอุปสรรค เพื่อสรุปเป็นแนวทางและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

6) จัดประชุมเสนอผลการศึกษา

7) สรุปผลและจัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์ โดยสรุปผลข้อคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่น ปัญหา อุปสรรค และแนวทางการพัฒนาการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) โดยจำแนกตามกลุ่มเป้าหมาย (1) เกษตรกรบนพื้นที่สูง แยกส่วนเกษตรกรในพื้นที่โครงการหลวงและโครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงเพื่อแก้ปัญหาพื้นที่เฉพาะ และโครงการรักษาน้ำเพื่อพระแม่ของแผ่นดิน (2) เจ้าหน้าที่ศูนย์พัฒนาโครงการ

หลวง (3) เจ้าหน้าที่ร่วมบูรณาการในพื้นที่ (4) ประชาชนผู้สนใจเข้าชม และ (5) ผู้เข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ อุทยานหลวงราชพฤกษ์เพื่อให้ผลการศึกษา วิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคการดำเนินงาน และแนวทางการปรับปรุงให้บริการ โดยมีโครงสร้างดังนี้

ผู้รับบริการสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน)

(1) กลุ่มพื้นที่

- พื้นที่ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง
- พื้นที่โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง
- พื้นที่โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงเพื่อแก้ปัญหาพื้นที่เฉพาะ
- พื้นที่ โครงการรักษาน้ำเพื่อพระแม่ของแผ่นดิน

(2) ประเด็นหลัก

- จุดเด่นของการให้บริการที่ผู้รับบริการมีความประทับใจ
- ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน
- แนวทางการปรับปรุงการให้บริการ

(3) กลุ่มเป้าหมาย

- กลุ่มเกษตรกรบนพื้นที่สูง โดยแยกเกษตรกรในพื้นที่โครงการหลวงและโครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงเพื่อแก้ปัญหาพื้นที่เฉพาะ และโครงการรักษาน้ำเพื่อพระแม่ของแผ่นดิน
- กลุ่มเจ้าหน้าที่ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง
- กลุ่มเจ้าหน้าที่ร่วมบูรณาการในพื้นที่

ผู้รับบริการ อุทยานหลวงราชพฤกษ์

(1) ประเด็นหลัก

- จุดเด่นของการให้บริการที่ผู้รับบริการมีความประทับใจ
- ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน
- แนวทางการปรับปรุงการให้บริการ

(2) กลุ่มเป้าหมาย

- กลุ่มประชาชนทั่วไปและผู้เข้าชม
- กลุ่มผู้เข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้

3.3.5 ระยะเวลาการดำเนินงาน

ทีมที่ปรึกษาจะทำงานตามข้อกำหนดนี้ และส่งมอบงานให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาดำเนินงาน 240 วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา

ตารางที่ 3-8 ระยะเวลาดำเนินกิจกรรม

กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินกิจกรรม								
	7	30	60	90	120	150	180	210	240
1. ลงนามในสัญญาส่งแผนการดำเนินงาน	x								
2. จัดทำแบบสอบถาม	x	x							
3. เสนอรายงานการศึกษาเบื้องต้น (Inception Report)		x							
4. เก็บแบบสอบถาม สัมภาษณ์และลงรหัสข้อมูล		x	x	x	x	x			
5. เสนอรายงานความก้าวหน้า (Progress Report)			x						
6. สร้างสรรค์และวิเคราะห์ข้อมูล						x	x	x	
7. เสนอ “ร่าง” รายงานฉบับสมบูรณ์ (Draft Final Report)								x	
8. จัดประชุมเสนอผลการศึกษา								x	
9. เสนอรายงานผลการวิจัยฉบับสมบูรณ์									x

3.4 แผนการดำเนินงาน

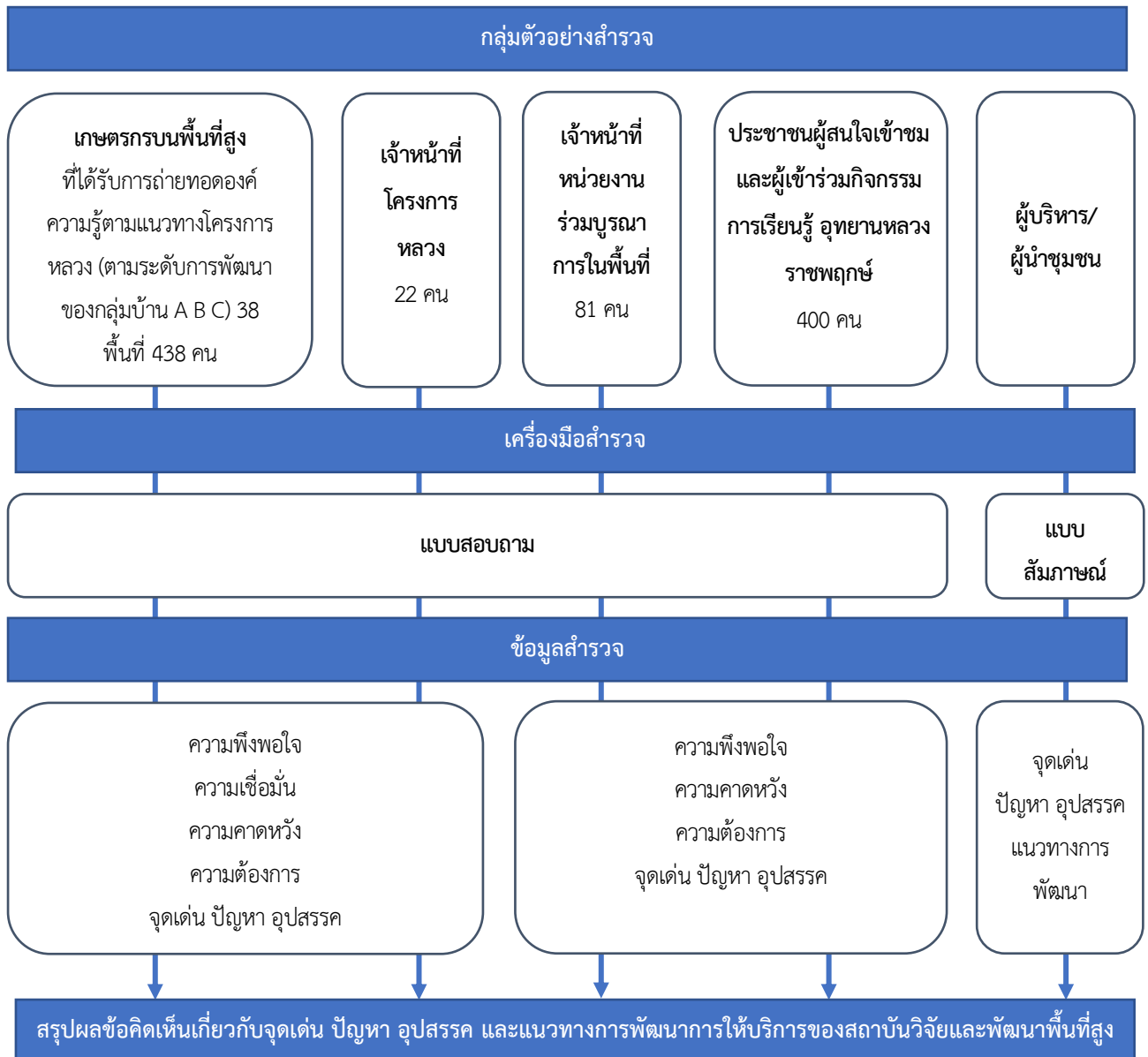
3.4.1 กรอบการสำรวจ

การสำรวจครั้งนี้ มีเป้าหมายไปที่ผู้รับการสำรวจ 5 กลุ่มด้วยกันคือ

- เกษตรกรบนพื้นที่สูงที่ได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ตามแนวทางโครงการหลวง (ตามระดับการพัฒนาของกลุ่มบ้าน A B C) 38 พื้นที่ จำนวน 438 คน
- เจ้าหน้าที่โครงการหลวง จำนวน 22 คน
- เจ้าหน้าที่หน่วยงานร่วมบูรณาการในพื้นที่ จำนวน 81 คน
- ประชาชนผู้สนใจเข้าชม และผู้เข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ อุทยานหลวงราชพฤกษ์ จำนวน 400 คน
- ผู้บริหาร/ผู้นำชุมชน

ทำการสำรวจโดยใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ โดยมีเนื้อหาการสำรวจเกี่ยวกับ ความพึงพอใจ ความเชื่อมั่น ความคาดหวัง ความต้องการ จุดเด่น ปัญหา อุปสรรค รวมถึงแนวทางการพัฒนา

ผลสำรวจนี้จะทำให้สามารถนำไปสร้างแนวทางการพัฒนาการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูงต่อไป โดยมีรายละเอียดดังภาพที่ 3-2



ภาพที่ 3-2 กรอบการสำรวจ

สำหรับเนื้อหาในแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ของแต่ละกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย

แบบสอบถามสำหรับเกษตรกร เนื้อหาประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลของเกษตรกร

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจและความคาดหวังของเกษตรกรต่อการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน)

ตอนที่ 3 ความเชื่อมั่นของเกษตรกรที่มีต่อสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ได้แก่ ความเชื่อมั่นด้านธรรมาภิบาล และความเชื่อมั่นด้านการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ตอนที่ 4 ความต้องการของเกษตรกร เช่น การถ่ายทอดเทคโนโลยี องค์ความรู้ใหม่ที่เหมาะสมกับชุมชน เปิดโอกาสให้เกษตรกรมีส่วนร่วมในการวางแผนการพัฒนาชุมชน ส่งเสริม และพัฒนาแหล่งเรียนรู้ในชุมชน

ตอนที่ 5 ปัญหา ข้อจำกัด ข้อเสนอแนะ

แบบสอบถามสำหรับเจ้าหน้าที่โครงการหลวง และเจ้าหน้าที่หน่วยงานร่วมบูรณาการ

ตอนที่ 1 ข้อมูลของเจ้าหน้าที่

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจและความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ต่อสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน)

ตอนที่ 3 ความเชื่อมั่นของเจ้าหน้าที่ต่อสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ได้แก่ ความเชื่อมั่นด้านธรรมาภิบาล และความเชื่อมั่นด้านการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ตอนที่ 4 ความต้องการของเจ้าหน้าที่ เช่น ส่งเสริมความรู้ให้กับเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ มีการบูรณาการทำงานเชิงพื้นที่ ร่วมกับหน่วยงานอื่น

ตอนที่ 5 ปัญหา ข้อจำกัด ข้อเสนอแนะ

แบบสอบถามสำหรับประชาชนผู้สนใจเข้าชม และผู้เข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ อุทยานหลวงราชพฤกษ์ เนื้อหาประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์

ตอนที่ 3 ความต้องการ เช่น มีการประชาสัมพันธ์การจัดกิจกรรมต่างๆ ที่หลากหลาย ช่องทาง การสืบค้นข้อมูลการจัดกิจกรรมทำได้โดยง่าย

ตอนที่ 4 ปัญหา ข้อจำกัด ข้อเสนอแนะ

แบบสัมภาษณ์สำหรับผู้บริหาร เนื้อหาประกอบด้วย จุดเด่น ปัญหา อุปสรรค แนวทางการพัฒนา

3.4.2 ขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินงาน

รายละเอียด	ระยะเวลา
1. นำเสนอรายละเอียดการดำเนินงานต่อผู้บริหาร	ธ.ค.65
2. ลงนามสัญญา	
3. ประชุมทีมวิจัย เพื่อวางแผนการดำเนินงาน	
4. ประชุมร่วมกับสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) เพื่อคัดเลือกพื้นที่และวางแผนการลงพื้นที่	
5. ส่งแผนการดำเนินงาน	27 ธ.ค.65
6. ประชุมร่วมกับผู้บริหาร/เจ้าหน้าที่สวพส. เพื่อสร้างความเข้าใจในภารกิจและบทบาทหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง	ม.ค.66
7. เก็บแบบสอบถามประชาชนผู้สนใจเข้าชม และผู้เข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ อุทยานหลวงราชพฤกษ์	ธ.ค.65 - มี.ค.66
8. ส่งรายงานการศึกษาเบื้องต้น (Inception Report) จำนวน 5 เล่ม ประกอบด้วย การตรวจเอกสารที่เกี่ยวข้อง วิธีการศึกษาโดยละเอียดพร้อมเอกสารอ้างอิง เครื่องมือในการสำรวจระยะเวลา และสถานที่ดำเนินการ งบประมาณในการดำเนินงาน รวมถึงศึกษาข้อมูลจากเอกสารรายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง ปีที่ผ่านมา พร้อมทั้งดิจิทัลไฟล์ข้อมูลรายงานที่บันทึกด้วยโปรแกรม Microsoft word	19 ม.ค.66
9. ลงพื้นที่เก็บแบบสอบถาม (1) เกษตรกรบนพื้นที่สูง (2) เจ้าหน้าที่โครงการหลวง และ (3) เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานร่วมบูรณาการในพื้นที่	ม.ค.66 – เม.ย.66
10. สัมภาษณ์ผู้บริหาร	ม.ค.66 – เม.ย.66
11. ส่งรายงานความก้าวหน้า (Progress Report) จำนวน 5 เล่ม ประกอบด้วย รายละเอียดเพิ่มเติมจากรายงานการศึกษาเบื้องต้น ความก้าวหน้าของการดำเนินโครงการที่ผ่านมาตามแผนการดำเนินงาน ปัญหา อุปสรรค พร้อมทั้งดิจิทัลไฟล์ข้อมูลรายงานที่บันทึกด้วยโปรแกรม Microsoft word	20 มี.ค.66
12. สังเคราะห์และวิเคราะห์ข้อมูล	เม.ย.66 - มิ.ย.66
13. ส่งร่างรายงานฉบับสมบูรณ์ (Draft Final Report) จำนวน 5 เล่ม ประกอบด้วย รายงานผลการดำเนินงานวิจัยตลอดโครงการ จัดพิมพ์เป็นภาษาไทย และผลการศึกษาตามที่ได้กำหนดไว้ในข้อกำหนดโครงการ รวมทั้งปัญหา อุปสรรคในการดำเนินงาน แนวทางการปรับปรุงการให้บริการ พร้อมทั้งดิจิทัลไฟล์ข้อมูลรายงานที่บันทึกด้วยโปรแกรม Microsoft word	18 ก.ค.66
14. จัดประชุมเสนอผลการศึกษารวมทั้งข้อเสนอแนะสำหรับงานบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน)	ก.ค.66
15. ส่งรายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) ประกอบด้วย (1) เอกสารรายงานผลการวิจัยฉบับสมบูรณ์ ที่ได้ปรับแก้ไขจาก Draft Final Report จัดพิมพ์เป็นภาษาไทย จำนวน 10 เล่ม (2) รายงานบทสรุปผู้บริหาร จัดพิมพ์เป็นภาษาไทย จำนวน 10 เล่ม (3) ดิจิทัลไฟล์รายงานฉบับสมบูรณ์ที่บันทึกด้วยโปรแกรม Microsoft Word และ Adobe Acrobat	ส.ค.66

3.4.3 จำนวนกลุ่มตัวอย่างในการเก็บรวบรวมข้อมูล

พื้นที่			จำนวนกลุ่มตัวอย่าง			
			เกษตรกร ในพื้นที่ โครงการ หลวง	เกษตรกร ในพื้นที่ สูง	เจ้าหน้าที่ โครงการ หลวง	เจ้าหน้าที่ หน่วยงาน ร่วมบูรณา การ
ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง						
1	ขุนแปะ	ศูนย์พัฒนาโครงการหลวงขุนแปะ	3		2	
2	ขุนวาง	ศูนย์พัฒนาโครงการหลวงขุนวาง	3		2	
3	ทุ่งเริง	ศูนย์พัฒนาโครงการหลวงทุ่งเริง	3		2	
4	ปิงค่า	ศูนย์พัฒนาโครงการหลวงปิงค่า	3		2	
5	แม่สาใหม่	ศูนย์พัฒนาโครงการหลวงแม่สาใหม่	3		2	
6	แม่แฮ	ศูนย์พัฒนาโครงการหลวงแม่แฮ	3		2	
7	เลอตอ	ศูนย์พัฒนาโครงการหลวงเลอตอ	3		2	
8	สะโงะ	ศูนย์พัฒนาโครงการหลวงสะโงะ	3		2	
9	หนองหอย	ศูนย์พัฒนาโครงการหลวงหนองหอย	3		2	
10	หมอกจำ่ม	ศูนย์พัฒนาโครงการหลวงหมอกจำ่ม	3		2	
11	อินทนนท์	ศูนย์พัฒนาโครงการหลวงอินทนนท์	3		2	
พัฒนาพื้นที่สูง						
1	แม่มะลอ	โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงแม่มะลอ		15		3
2	ผาแตก	โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงผาแตก		15		3
3	ป่าแป๋	โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงป่าแป๋		15		3
4	ปางแดงใน	โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงปางแดงใน		15		3
5	ห้วยเป้า	โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงห้วยเป้า		15		3
6	ปางหินฝน	โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงปางหินฝน		15		3
7	โหล่งขอด	โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงโหล่งขอด		15		3
8	ห้วยน้ำขาว	โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงห้วยน้ำขาว		15		3
9	วาวี	โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงวาวี		15		3
10	แม่สลอง	โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงแม่สลอง		15		3
11	สะเนียน	โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงสะเนียน		15		3
12	ปางยาง	โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงปางยาง		15		3
13	วังไผ่	โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงวังไผ่		15		3
14	น้ำแปง	โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงน้ำแปง		15		3
15	น้ำแว้ง	โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงน้ำแว้ง		15		3
16	น้ำเค็ม	โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงน้ำเค็ม		15		3
17	สบโขง	โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงสบโขง		15		3
18	สบเมย	โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงสบเมย		15		3
19	แม่สอง	โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงแม่สอง		15		3
20	พบพระ	โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงพบพระ		15		3
พื้นที่เฉพาะ						
1	แม่แฮหลวง	โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงเพื่อแก้ไข ปัญหาพื้นที่เฉพาะแม่แฮหลวง		15		3
2	ห้วยฮะ	โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงเพื่อแก้ไข ปัญหาพื้นที่เฉพาะห้วยฮะ		15		3

พื้นที่			จำนวนกลุ่มตัวอย่าง			
			เกษตรกร ในพื้นที่ โครงการ หลวง	เกษตรกร ในพื้นที่ สูง	เจ้าหน้าที่ โครงการ หลวง	เจ้าหน้าที่ หน่วยงาน ร่วมบูรณา การ
3	ฝัปานเหนือ	โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงเพื่อแก้ไข ปัญหาพื้นที่เฉพาะฝัปานเหนือ		15		3
4	ห้วยโป่งพัฒนา	โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงเพื่อแก้ไข ปัญหาพื้นที่เฉพาะห้วยโป่งพัฒนา		15		3
รักษน้ำ						
1	ลุ่มน้ำภาค (บ้านรัก ชาติ/ บ้านเกิดชาติ/ บ้านนุชเทียน)	โครงการรักษน้ำเพื่อพระแม่ของแผ่นดิน ลุ่มน้ำภาค		15		3
2	ลุ่มน้ำหมั่น (บ้านหมากแข้ง)	โครงการรักษน้ำเพื่อพระแม่ของแผ่นดิน ลุ่มน้ำหมั่น		15		3
3	ลุ่มน้ำแม่สะงา (บ้านนาป่าแบก)	โครงการรักษน้ำเพื่อพระแม่ของแผ่นดิน ลุ่มน้ำแม่สะงา		15		3
		รวม	33	405	22	81
รวมทั้งสิ้น			438		22	81

3.5 แผนการลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล

กลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (คน)	พื้นที่	ช่วงเวลาสำรวจ
เกษตรกรบนพื้นที่สูง (ตามระดับ การพัฒนาของกลุ่มบ้าน A B C)	438	ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง (11 แห่ง)	ม.ค.66 – เม.ย.66
		โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง (20 แห่ง)	
		โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงเพื่อ แก้ปัญหาพื้นที่เฉพาะ (4 แห่ง)	
		โครงการรักษน้ำเพื่อพระแม่ของแผ่นดิน (3 แห่ง)	
เจ้าหน้าที่โครงการหลวง	22		ม.ค.66 – เม.ย.66
เจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน ร่วมบูรณาการในพื้นที่	81		ม.ค.66 – เม.ย.66
ประชาชนผู้สนใจเข้าชม และ ผู้เข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ อุทยานหลวงราชพฤกษ์	400		ธ.ค.65 - มี.ค.66
ผู้บริหาร/ที่ปรึกษา			ม.ค.66 – เม.ย.66

กำหนดการลงพื้นที่

(1) ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง

ลำดับ	ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง	ที่ตั้ง			ระยะเวลาเดินทางจากอำเภอที่ตั้ง (นาท.)	พื้นที่เก็บข้อมูล ศูนย์/บ้าน กิจกรรม	ผู้ประสานงาน	เบอร์โทร	จำนวนตัวอย่าง (ชุด)	วันที่ลงพื้นที่เก็บข้อมูล
		ตำบล	อำเภอ	จังหวัด						
1	ขุนแปะ	บ้านแปะ	จอมทอง	เชียงใหม่	75	ขุนแปะ/บ้านขุนแปะ หัตถกรรม	ว่าที่รต.หญิงณัฐธินิซขา ปินตา สกลพันธ์	095 4506335	-จนท.โครงการหลวง 2 -เกษตรกร 12	30 เม.ย. 66
2	ขุนวาง	แม่วิน	แม่วาง	เชียงใหม่	75	ขุนวาง/บ้านโป่งน้อยใหม่ คาร์บอนต่ำ	น.ส.ทิพย์รัตน์ ใจคำปัน	099 2396528	-จนท.โครงการหลวง 2 -เกษตรกร 12	16 มี.ค. 66
3	ทุ่งเริง	บ้านปง	หางดง	เชียงใหม่	60 (จาก มข.)	ทุ่งเริง/บ้านแม่ขนิลเหนือ วิสาหกิจชุมชน ผู้นำชุมชน	น.ส.ชลทริกา พุทธิวงค์	086 1184607	-จนท.โครงการหลวง 2 -เกษตรกร 12	30 ม.ค. 66
4	ปิงคำ	ผาช้างน้อย	ปง	พะเยา	60	ปิงคำ/บ้านสิบสองพัฒนา กลุ่มหัตถกรรม/บ้านปางพริก คาร์บอนต่ำ	นายลิขิต เตระดา	082 8986580	-จนท.โครงการหลวง 2 -เกษตรกร 12	7 เม.ย. 66
5	แม่สาใหม่	โป่งแยง	แม่ริม	เชียงใหม่	60 (จาก มข.)	แม่สาใหม่/บ้านแม่สาใหม่ หัตถกรรม	น.ส.ศิริพร ชื่นสุวรรณ	083 3240610	-จนท.โครงการหลวง 2 -เกษตรกร 12	31 ม.ค. 66
6	แม่แฮ	แม่นาจร	แม่แจ่ม	เชียงใหม่	120 (จากจอมทอง)	แม่แฮ/บ้านป่าเกี๊ยะน้อย ชุมชนคาร์บอนต่ำ	น.ส.ทิพย์รัตน์ ใจคำปัน	099 2396528	-จนท.โครงการหลวง 2 -เกษตรกร 12	14 มี.ค. 66
7	เลอตอ	แม่ตื่น	แม่ระมาด	ตาก	120	เลอตอ/บ้านห้วยโป่ง กลุ่มเยาวชน	นายกาจพล ปุ่มตะมะ	082 1676334	-จนท.โครงการหลวง 2 -เกษตรกร 12	28 มี.ค. 66
8	สะโงะ	ศรีดอนมูล	เชียงใหม่	เชียงใหม่	30	สะโงะ/บ้านแม่มะ(ห้วยบ้านป่าไม้) คาร์บอนต่ำ	นายลิขิต เตระดา	082 8986580	-จนท.โครงการหลวง 2 -เกษตรกร 12	3 เม.ย. 66
9	หนองหอย	แม่แรม	แม่ริม	เชียงใหม่	60 (จาก มข.)	หนองหอย/บ้านหนองหอยเก่า คาร์บอนต่ำ	น.ส.ศิริพร ชื่นสุวรรณ	083 3240610	-จนท.โครงการหลวง 2 -เกษตรกร 12	1 ก.พ. 66
10	หมอกจำ	ท่าตอน	แม่เมาะ	เชียงใหม่	30	หมอกจำ/บ้านวังไผ่ คาร์บอนต่ำ	นายชัยณรงค์ เตียงศรี	080 6793360	-จนท.โครงการหลวง 2 -เกษตรกร 12	6 ก.พ. 66
11	อินทนนท์	บ้านหลวง	จอมทอง	เชียงใหม่	50	อินทนนท์/บ้านเมืองอ่าง บ้านหนองหล่ม คาร์บอนต่ำ	น.ส.ณัฐธิดา อินตานนท์	086 1978745	-จนท.โครงการหลวง 2 -เกษตรกร 12	17 ก.พ. 66

(2) โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง

ลำดับ	ชื่อโครงการ พัฒนาพื้นที่สูงแบบ โครงการหลวง	ที่ตั้ง			ระยะเวลาเดินทางจาก อำเภอที่ตั้ง (นาท)	พื้นที่เก็บข้อมูล	เจ้าหน้าที่บูรณาการ /ชื่อ/เบอร์โทร	ชื่อ/เบอร์โทร ผู้ประสานงาน	จำนวนตัวอย่าง (ชุด)	วันที่ลงพื้นที่ เก็บข้อมูล
		ตำบล	อำเภอ	จังหวัด						
1	แม่มะลอ	แม่นาจร	แม่แจ่ม	เชียงใหม่	90	แม่มะลอ / บ้าน แม่วาก (บ้าน A)	1.องค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาจร	นายสุวัฒน์ชาติ หนักแน่น 088 2818659	-จนท.หน่วยบูรณาการ 3 -เกษตรกร 12	13 มี.ค. 66
							2.สถานีพัฒนาที่ดินเชียงใหม่	น.ส.อนุสรฯ สมลัก 098 2366145		
							3.สำนักงานเกษตรอำเภอแม่แจ่ม	นายดุสิต บุญเลิศ 098 7467013		
2	ผาแตก	สบเปิง	แม่แตง	เชียงใหม่	50	ผาแตก /เอียก (บ้าน B)	1.องค์การบริหารส่วนตำบลสบเปิง	จรัส อูสา 089 8550223	-จนท.หน่วยบูรณาการ 3 -เกษตรกร 12	10 ก.พ. 66
							2.ปศุสัตว์อำเภอแม่แตง	บุญธรรม โพธิ์อ่อง 081 9932994		
							3.สถานีพัฒนาที่ดินเชียงใหม่	กัญญาภัทร พอสม 084 414936		
3	ป่าแป๋	ป่าแป๋	แม่แตง	เชียงใหม่	60	ป่าแป๋ /ปางมะ กล้วย (บ้าน A)	1.องค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋	นายมงคล อุดธิมา 089 9569130	-จนท.หน่วยบูรณาการ 3 -เกษตรกร 12	9 ก.พ. 66
							2.อุทยานรักษาพันธุ์สัตว์แม่เลา-แม่แตง	นายประจักษ์ บัวแก้ว 087 8440676		
							3.รพ.สต.ป่าแป๋	นายอุดม สิริโรจน์ธรรม 064 3175754		
4	ปางแดงใน	เชียงดาว	เชียงดาว	เชียงใหม่	30	ปางแดงใน/บ้าน ปางแดงใน (บ้าน A)	1.ปศุสัตว์อำเภอเชียงดาว	สฤณี 080 6757103	-จนท.หน่วยบูรณาการ 3 -เกษตรกร 12	8 ก.พ. 66
							2.พัฒนาชุมชนอำเภอเชียงดาว	พิริยา 099 2405444		
							3.เกษตรอำเภอเชียงดาว	ชินโชติ 097 9789149		
5	ห้วยเป้า	ทุ่งข้าวพวง	เชียงดาว	เชียงใหม่	30	ห้วยเป้า / บ้าน ห้วยเป้า (บ้าน A)	1.สำนักงานปศุสัตว์อำเภอเชียงดาว	ปศุสัตว์อำเภอเชียงดาว 080 6757103	-จนท.หน่วยบูรณาการ 3 -เกษตรกร 12	3 ก.พ. 66
							2.เทศบาลตำบลทุ่งข้าวพวง	เลขานายกทุ่งข้าวพวง 086 1944944		
							3.รพ.สต.ทุ่งข้าวพวง	รพ.สต.ทุ่งข้าวพวง 090 3181847		

ลำดับ	ชื่อโครงการ พัฒนาพื้นที่สูงแบบ โครงการหลวง	ที่ตั้ง			ระยะเวลาเดินทางจาก อำเภอที่ตั้ง (นาท)	พื้นที่เก็บข้อมูล	เจ้าหน้าที่บูรณาการ /ชื่อ/เบอร์โทร	ชื่อ/เบอร์โทร ผู้ประสานงาน	จำนวนตัวอย่าง (ชุด)	วันที่ลงพื้นที่ เก็บข้อมูล
		ตำบล	อำเภอ	จังหวัด						
6	ปางหินฝน	ปางหินฝน	แม่แจ่ม	เชียงใหม่	60	ปางหินฝน/ พุยไ้ (บ้าน B)	1.องค์การบริหารส่วนตำบลปางหินฝน	นายอุดมชัย มิตรมหายศ 088 4344513	-จนท.หน่วยบูรณาการ 3 -เกษตรกร 12	15 มี.ค. 66
							2.รพ.สต.ปางหินฝน	นางชัชฎาภรณ์ ไชยนา 095 6974086		
							3.ปศุสัตว์อำเภอแม่แจ่ม	นายสมบัติ เจริญบุญ 065 0753592		
7	โหล่งخอด	โหล่งขอด	พร้าว	เชียงใหม่	75 (จาก แม่ใจ)	โหล่งขอด/แม่สาย นาเลา (บ้าน A)	1.ประมงอำเภอพร้าว	ขวลิต 093 1364895	-จนท.หน่วยบูรณาการ 3 -เกษตรกร 12	2 ก.พ. 66
							2.ปศุสัตว์อำเภอพร้าว	ประพันธ์ 085 7246650		
							3.เกษตรอำเภอเชียงใหม่	สุกัญญา 093 3056019		
8	ห้วยน้ำขาว	เข็กน้อย	เขาค้อ	เพชรบูรณ์	30 (จาก แยกแคมป์สน)	บ้านห้วยน้ำขาว (บ้าน B)	1.สถานีพัฒนาที่ดิน จ.เพชรบูรณ์	091 0699835	-จนท.หน่วยบูรณาการ 3 -เกษตรกร 12	28 ก.พ. 66
							2.ศูนย์พัฒนาราชภัฏฯบนพื้นที่สูง จ.เพชรบูรณ์	091 0245635		
							3.ศูนย์วิจัยเกษตรที่สูงเพชรบูรณ์	081 9725549		
9	วาวี	วาวี	แม่สรวย	เชียงราย	60	ดอยช้างสีชู (บ้าน B)	1.องค์การบริหารส่วนตำบลวาวี	นายสมบุรณ์ กู่แก้วเกษม 088 2905366	-จนท.หน่วยบูรณาการ 3 -เกษตรกร 12	5 เม.ย. 66
							2.กศน.แม่สรวย	น.ส.จารุวรรณ เทพโพธา 093 0504658		
							3.ศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาอาชีพการเกษตร ที่สูงจังหวัดเชียงราย (เกษตรที่สูง)	นายวิวัฒน์ ยาวิชัย 081 9920617		
10	แม่สลอง	แม่สลอง นอก	แม่ฟ้า หลวง	เชียงราย	20 (จาก ต.แม่สลองนอก)	บ้านหล่ายอ้าย (บ้าน A)	1.ผู้แทน อบต.ดอยกลาง	นายนิวัฒน์ คำมา นักวิชาการส่งเสริมและพัฒนา 5 แม่สลอง 081-0234570	-จนท.หน่วยบูรณาการ 3 -เกษตรกร 12	4 เม.ย. 66
							2.ผู้แทนหน่วยจัดการต้นน้ำขุนแมกก			
11	สะเนียน	สะเนียน	เมือง	น่าน	30		1.อบต.สะเนียน	นายสุนทร มีพอ นักวิชาการส่งเสริมและพัฒนา 4 สะเนียน 081 7964653	-จนท.หน่วยบูรณาการ 3 -เกษตรกร 12	2 มี.ค. 66
							2.กศน.อำเภอเมืองน่าน			
							3.พัฒนาชุมชนอำเภอเมืองน่าน			

ลำดับ	ชื่อโครงการ พัฒนาพื้นที่สูงแบบ โครงการหลวง	ที่ตั้ง			ระยะเวลาเดินทางจาก อำเภอที่ตั้ง (นาท.)	พื้นที่เก็บข้อมูล	เจ้าหน้าที่บูรณาการ /ชื่อ/เบอร์โทร	ชื่อ/เบอร์โทร ผู้ประสานงาน	จำนวนตัวอย่าง (ชุด)	วันที่ลงพื้นที่ เก็บข้อมูล
		ตำบล	อำเภอ	จังหวัด						
12	ปางยาง	ภูคา	ปัว	น่าน	40		1.อบต.ภูคา	นายเอกรัตน์ จริยา เจ้าหน้าที่ โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการ หลวงปางยาง 080 1301107	-จนท.หน่วยบูรณาการ 3 -เกษตรกร 12	8 มี.ค. 66
							2.กศน.อำเภอปัว			
							3.อุทยาน			
13	วังไผ่	นาไร่หลวง	สองแคว	น่าน	20		1.อบต.นาไร่หลวง	นายสุเมธ ต๊ะวิไชย นักวิชาการส่งเสริมและพัฒนา 4 วังไผ่ 089 2654675	-จนท.หน่วยบูรณาการ 3 -เกษตรกร 12	7 มี.ค. 66
							2.พัฒนาที่ดิน			
							3.เกษตรอำเภอท่าวังผา			
14	น้ำแปง	ผาทอง	ท่าวังผา	น่าน	40		1.อบต.ผาทอง	นายปิณฑิทร อมรไพร เจ้าหน้าที่ โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการ หลวงน้ำแปง 088 0197929	-จนท.หน่วยบูรณาการ 3 -เกษตรกร 12	3 มี.ค. 66
							2.กศน.อำเภอท่าวังผา			
							3.พัฒนาชุมชนอำเภอท่าวังผา			
15	น้ำแขวง	เมืองลี	นาหมื่น	น่าน	60		1.อบต.เมืองลี	นายธวัชชัย ยะอิน หัวหน้าโครงการ พัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง น้ำแขวง 062 0371207	-จนท.หน่วยบูรณาการ 3 -เกษตรกร 12	9 มี.ค. 66
							2.เกษตรอำเภอนาหมื่น			
							3.กศน.อำเภอนาหมื่น			
16	น้ำเค็ม	ปิงหลวง	นาหมื่น	น่าน	60		1.อบต.ปิงหลวง	นายน้อม เมลิ่ง เจ้าหน้าที่โครงการ พัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง น้ำเค็ม 093 1406786	-จนท.หน่วยบูรณาการ 3 -เกษตรกร 12	10 มี.ค. 66
							2.เกษตรอำเภอนาหมื่น			
							3.พัฒนาชุมชนอำเภอนาหมื่น			
17	สบโขง	สบโขง	อมก๋อย	เชียงใหม่	90	บ้านบุญมะ	1.กรมพัฒนาที่ดิน	นายสุเชาว์ นายหว่าง หน.โครงการ พัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงสบ โขง 095 6768760	-จนท.หน่วยบูรณาการ 3 -เกษตรกร 12	13 ก.พ. 66
							2.อบต.สบโขง			
18	สบเมย	สบเมย	สบเมย	แม่ฮ่องสอน	75	บ้านห้วยไชยงค์	1.กรมพัฒนาที่ดิน	นายพินิจ วันนา นักวิชาการส่งเสริมและพัฒนา 4 091 0679482	-จนท.หน่วยบูรณาการ 3 -เกษตรกร 12	1 พ.ค. 66
							2.อบต.สบเมย			
							3.เกษตรอำเภอ			
							4.สหกรณ์อำเภอสบเมย			

ลำดับ	ชื่อโครงการ พัฒนาพื้นที่สูงแบบ โครงการหลวง	ที่ตั้ง			ระยะเวลาเดินทางจาก อำเภอที่ตั้ง (นาท)	พื้นที่เก็บข้อมูล	เจ้าหน้าที่บูรณาการ /ชื่อ/เบอร์โทร	ชื่อ/เบอร์โทร ผู้ประสานงาน	จำนวนตัวอย่าง (ชุด)	วันที่ลงพื้นที่ เก็บข้อมูล
		ตำบล	อำเภอ	จังหวัด						
19	แม่สลอง	แม่สลอง	ท่าสองยาง	ตาก	160	บ้านแม่ระเมิง	1.พัฒนาที่ดิน	นายบัญชา สุริยะจิตต์ นักวิชาการส่งเสริมและพัฒนา 5 092 3253514	-จนท.หน่วยบูรณาการ 3 -เกษตรกร 12	29 มี.ค. 66
							2.สถานีประมงน้ำจืดจังหวัดตาก			
							3.อบต.แม่สลอง			
20	พบพระ	คีรีราษฎร์	พบพระ	ตาก	60	บ้านแม่ละเมา	1.เกษตรที่สูงจังหวัดตาก	นายเฉลิม สติอนันต์ หน.โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบ โครงการหลวงพบพระ 089 5276096	-จนท.หน่วยบูรณาการ 3 -เกษตรกร 12	27 มี.ค. 66
							2.กรมส่งเสริมสหกรณ์			
							3.กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ			

(3) โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงในพื้นที่เฉพาะ

ลำดับ	พื้นที่	ที่ตั้ง			ระยะเวลาเดินทางจากอำเภอที่ตั้ง (นาท)	เจ้าหน้าที่บูรณาการ /ชื่อ/เบอร์โทร		ชื่อ/เบอร์โทร ผู้ประสานงาน	จำนวนตัวอย่าง	วันที่ลงพื้นที่เก็บข้อมูล
		ตำบล	อำเภอ	จังหวัด						
1	แม่แฮหลวง	ยางเปียง	อมก๋อย	เชียงใหม่	100	บ้านปิตุคี (บ้าน B)	1. นายรุ่งฤทธิ์ คำแสน หัวหน้าหน่วยพัฒนาที่ดินเขต 8 สถานีพัฒนาที่ดินเชียงใหม่ 093 1320274 2.นายปรียัติ สรณะรังสรรค์ ครู ศศช.บ้านปิตุคี 093 3189585 3.นายชัยวัฒน์ มติมหาชน นายก อบต.ยางเปียง 083 8026105	นายพรชัย นุเก นักวิชาการส่งเสริมและพัฒนา 3 084 3700018	-จนท.หน่วยบูรณาการ 3 -เกษตรกร 12	14 ก.พ. 66
2	ห้วยสะ	เมืองปาย	ปาย	แม่ฮ่องสอน	60	บ้านแม่ยะน้อย (บ้าน B)	1. นางสาวประทุมพร ขอดแก้ว นักวิชาการส่งเสริมการเกษตรชำนาญการ สำนักงานเกษตรอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน 093 1595850 2. นางสาวสุจินดา ตั้งแกละ ครูอาสาสมัคร กศน.ปฏิบัติงาน ศศช.บ้านแม่ยะน้อย 082 1874812 3. นางสาวอรทัย กาวิ ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ฮี้ 099 4423444	นายสัญญา เชียงตา หัวหน้าศูนย์ฯ บ้านห้วยสะ 085 7088313	-จนท.หน่วยบูรณาการ 3 -เกษตรกร 12	5 พ.ค. 66
3	ฝิปานเหนือ	นาเกียน	อมก๋อย	เชียงใหม่	130	บ้านฝิปานเหนือ (บ้าน B)	1. นายอนันต์สิทธิ์ โชครุ่งเรืองกิจ เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาเกียน 061 1968945 2. นายนิคม ดีเกว เจ้าหน้าที่ปศุสัตว์อำเภออมก๋อย สำนักงานปศุสัตว์อำเภออมก๋อย 063 8255374 3. นายสุวิทย์ ขวัญโพธิ์กิจ ครู โรงเรียนบ้านฝิปานเหนือ 080 1356784	นายสุรชัย สิทธิโชคเสรี นักวิชาการส่งเสริมและพัฒนา 3 085 7150998	-จนท.หน่วยบูรณาการ 3 -เกษตรกร 12	15 ก.พ. 66
4	ห้วยโป่งพัฒนา	แม่ทะลบ	ไชยปราการ	เชียงใหม่	60	บ้านป่าหนา (บ้าน C)	1. นายเชาว์ ธรรมรังษี ศูนย์พัฒนาราชภูมบนพื้นที่สูงจังหวัดเชียงใหม่ 086 1178279 2. นายพุดพิงษ์ ชุนเงิน สำนักงานปศุสัตว์อำเภอไชยปราการ 053 871434 3. นายวันชัย จันทร์เสนา สำนักงานเกษตรอำเภอไชยปราการ 084 6105152	นายพันชัย กิจรุ่งเรืองดี หัวหน้าศูนย์ฯบ้านห้วยโป่งพัฒนา 097 9560741	-จนท.หน่วยบูรณาการ 3 -เกษตรกร 12	7 ก.พ. 66

(4) โครงการรักษาน้ำเพื่อพระแม่ของแผ่นดิน

พื้นที่	ที่ตั้ง			ระยะเวลาเดินทาง จากอำเภอที่ตั้ง (นาที)	หมู่บ้าน	ผู้ประสาน	จำนวนตัวอย่าง	วันที่ลงพื้นที่เก็บ ข้อมูล
	ตำบล	อำเภอ	จังหวัด					
ลุ่มน้ำภาค (บ้านรักชาติ/ บ้านเทิดชาติ/ บ้านนุชเทียน)	บ่อภาค	ชาติตระการ	พิษณุโลก	60	บ้านรักชาติ เทอดชาติ นุชเทียน	นายวิจิตร มั่นกระโทก 084 1774599	-จนท.หน่วยบูรณาการ 3 -เกษตรกร 12	1 มี.ค. 66
ลุ่มน้ำหมัน (บ้านหมากแข้ง)	กกสะทอน	ด่านซ้าย	เลย	60	บ้านหมากแข้ง ห้วยมุ่น		-จนท.หน่วยบูรณาการ 3 -เกษตรกร 12	27 ก.พ. 66
ลุ่มน้ำแม่สะงา (บ้านนาป่าแปก)	หมอกจำแป่	เมือง	แม่ฮ่องสอน	60	บ้านนาป่าแปก		-จนท.หน่วยบูรณาการ 3 -เกษตรกร 12	3 พ.ค. 66

กำหนดการ

อาทิตย์	จันทร์	อังคาร	พุธ	พฤหัสบดี	ศุกร์	เสาร์
29 ม.ค.66	30 ม.ค.66 โครงการหลวงทุ่งเริง อ.หางดง จ.เชียงใหม่	31 ม.ค.66 โครงการหลวงแม่สาใหม่ อ.แมริม จ.เชียงใหม่	1 ก.พ.66 โครงการหลวงหนองหอย อ.แมริม จ.เชียงใหม่	2 ก.พ.66 ที่สูงโหล่งขอด อ.พร้าว จ.เชียงใหม่	3 ก.พ.66 พื้นที่สูงห้วยเป้า อ.เชียงดาว จ.เชียงใหม่	4 ก.พ.66
5 ก.พ.66	6 ก.พ.66 โครงการหลวงหมอกจำ่ม อ.แม่ฮ่าย จ.เชียงใหม่	7 ก.พ.66 พื้นที่เฉพาะห้วยโป่งพัฒนา อ.ไชยปราการ จ.เชียงใหม่	8 ก.พ.66 พื้นที่สูงปางแดงใน อ.เชียงดาว จ.เชียงใหม่	9 ก.พ.66 พื้นที่สูงป่าแป๋ อ.แม่แตง จ.เชียงใหม่	10 ก.พ.66 พื้นที่สูงผาแตก อ.แม่แตง จ.เชียงใหม่	11 ก.พ.66
12 ก.พ.66	13 ก.พ.66 พื้นที่สูงสบโขง อ.อมก๋อย จ.เชียงใหม่	14 ก.พ.66 พื้นที่เฉพาะแม่แฮหลวง อ.อมก๋อย จ.เชียงใหม่	15 ก.พ.66 พื้นที่เฉพาะฝิปานเหนือ อ.อมก๋อย จ.เชียงใหม่	16 ก.พ.66	17 ก.พ.66 โครงการหลวงอินทนนท์ อ.จอมทอง จ.เชียงใหม่	18 ก.พ.66
19 ก.พ.66	20 ก.พ.66	21 ก.พ.66	22 ก.พ.66	23 ก.พ.66	24 ก.พ.66	25 ก.พ.66
26 ก.พ.66	27 ก.พ.66 รักษน้ำลุ่มน้ำหมัน อ.ด่านซ้าย จ.เลย	28 ก.พ.66 พื้นที่สูงห้วยน้ำขาว อ.เขาค้อ จ.เพชรบูรณ์	1 มี.ค.66 รักษน้ำลุ่มน้ำภาค อ.ชาติตระการ จ. พิษณุโลก	2 มี.ค.66 พื้นที่สูงสะเนียน อ.เมือง จ.น่าน	3 มี.ค.66 พื้นที่สูงน้ำแบ่ง อ.ท่าวังผา จ.น่าน	4 มี.ค.66
5 มี.ค.66	6 มี.ค.66	7 มี.ค.66 พื้นที่สูงวังไผ่ อ.สองแคว จ.น่าน	8 มี.ค.66 พื้นที่สูงปางยาง อ.ปัว จ.น่าน	9 มี.ค.66 พื้นที่สูงน้ำแขวง อ.นาหมื่น จ.น่าน	10 มี.ค.66 พื้นที่สูงน้ำเค็ม อ.นาหมื่น จ.น่าน	11 มี.ค.66
12 มี.ค.66	13 มี.ค.66 พื้นที่สูงแม่มะลอ อ.แม่แจ่ม จ.เชียงใหม่	14 มี.ค.66 โครงการหลวงแม่แฮ อ.แม่แจ่ม จ.เชียงใหม่	15 มี.ค.66 พื้นที่สูงปางหินฝน อ.แม่แจ่ม จ.เชียงใหม่	16 มี.ค.66 โครงการหลวงขุนวาง อ.แม่วาง จ.เชียงใหม่	17 มี.ค.66	18 มี.ค.66
19 มี.ค.66	20 มี.ค.66	21 มี.ค.66	22 มี.ค.66	23 มี.ค.66	24 มี.ค.66	25 มี.ค.66
26 มี.ค.66	27 มี.ค.66 พื้นที่สูงพบพระ อ.พบพระ จ.ตาก	28 มี.ค.66 โครงการหลวงเลอตอ อ.แม่ระมาด จ.ตาก	29 มี.ค.66 พื้นที่สูงแม่สอง อ.ท่าสองยาง จ.ตาก	30 มี.ค.66	31 มี.ค.66	1 เม.ย.66
2 เม.ย.66	3 เม.ย.66 โครงการหลวงสะโงะ อ.เชียงแสน จ.เชียงราย	4 เม.ย.66 พื้นที่สูงแม่สลอง อ.แม่ฟ้าหลวง จ.เชียงราย	5 เม.ย.66 พื้นที่สูงวาวี อ.แม่อาย จ.เชียงราย	6 เม.ย.66	7 เม.ย.66 โครงการหลวงป่งค่า อ.ปง จ.พะเยา	8 เม.ย.66
9 เม.ย.66	10 เม.ย.66	11 เม.ย.66	12 เม.ย.66	13 เม.ย.66	14 เม.ย.66	15 เม.ย.66
16 เม.ย.66	17 เม.ย.66	18 เม.ย.66	19 เม.ย.66	20 เม.ย.66	21 เม.ย.66	22 เม.ย.66
23 เม.ย.66	24 เม.ย.66	25 เม.ย.66	26 เม.ย.66	27 เม.ย.66	28 เม.ย.66	29 เม.ย.66
30 เม.ย.66 โครงการหลวงขุนแปะ อ.จอมทอง จ.เชียงใหม่	1 พ.ค.66 พื้นที่สูงสบเมย อ.สบเมย จ.แม่ฮ่องสอน	2 พ.ค.66	3 พ.ค.66 รักษน้ำลุ่มน้ำแม่สะงา อ.เมือง จ.แม่ฮ่องสอน	4 พ.ค.66	5 พ.ค.66 พื้นที่เฉพาะห้วยฮะ อ.ปาย จ.แม่ฮ่องสอน	6 พ.ค.66

3.6 แผนการดำเนินงาน กรณีเกิดการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (โควิด-19) หรือภัยพิบัติต่างๆ

เมื่อเกิดกรณีการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (โควิด-19) และทำให้ไม่สามารถลงพื้นที่เก็บข้อมูลได้นั้น แผนสำรองในการรวบรวมข้อมูล มี 3 แนวทาง คือ

1. การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์
2. การสำรวจออนไลน์
3. การส่งแบบสำรวจไปให้ที่บ้าน
4. การติดต่อประสานงานให้ผู้ที่อยู่ในพื้นที่ชุมชนทำการเก็บข้อมูล

ทั้งนี้ในการสำรวจแต่ละพื้นที่อาจมีความแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับระยะเวลาและความเหมาะสมของผู้ตอบแบบสำรวจ เพื่อให้ได้ข้อมูลการสำรวจทันภายในเวลาที่กำหนด

3.7 งบประมาณ

โดยมีงบประมาณงานจ้างที่ปรึกษารวมทั้งสิ้น 850,000 บาท (-แปดแสนห้าหมื่นบาทถ้วน-) ประกอบด้วย

ค่าตอบแทนบุคลากร

ลำดับที่	ตำแหน่ง	ค่าตอบแทน (บาท)/เดือน	ระยะเวลาทำงาน (man/month)	รวม (บาท)
1)	หัวหน้าโครงการ	55,088.00	2.5	137,720.00
2)	ผู้เชี่ยวชาญ ด้านสถิติประเมินผล	42,240.00	2.0	84,480.00
3)	ผู้เชี่ยวชาญ ด้านการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ	42,240.00	2.0	84,480.00
รวมค่าตอบแทนบุคลากรหลัก				306,680.00

ค่าใช้จ่ายตรง (Direct Cost) / ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ

รายการ	รายละเอียด	งบประมาณ (บาท)
1) ค่าเดินทาง	1) ค่าเดินทางเก็บข้อมูลบนพื้นที่สูง 38 แห่ง (วันเดินทางไปกลับ 13 ครั้ง เฉลี่ยครั้งละ 4 วัน) = ค่าเช่ารถพร้อมคนขับ (วันละ 1,800 บาท x เดินทาง 13 ครั้ง x 4 วัน) 2) ค่าน้ำมันรถ วันละ 750 บาท x เดินทาง 13 ครั้ง (38 แห่ง) x 4 วัน 3) ค่าเดินทางเก็บข้อมูลในพื้นที่อุทยานหลวงราชพฤกษ์ 15 วัน = ค่า น้ำมันรถวันละ 450 บาท/คน/วัน = 450 x 15 วัน	93,600.00 39,000.00 6,750.00
2) ค่าที่พัก	วันละ 1,000 บาท/คน/คืน = 1,000 x 3 คน x จำนวน 13 ครั้ง x 3 คืน	117,000.00
3) ค่าเบี้ยเลี้ยง	1) เก็บข้อมูลบนพื้นที่สูง ทั้งหมด 38 แห่ง นักวิจัย 3 คน วันละ 350 บาท/ คน/วัน = 350 บาท x 3 คน x 13 ครั้ง x 4 วัน 2) เก็บข้อมูลในพื้นที่อุทยานหลวงราชพฤกษ์ วันละ 350 บาท/คน/วัน = 350 บาท x 3 คน x 15 วัน	54,600.00 15,750.00
4) ค่าจ้างผู้ช่วยนักวิจัย และ เลขานุการโครงการ	1) ผู้ช่วยนักวิจัย 1 คน x 15,000 บาท x 3 เดือน (90 วัน) 2) เลขานุการโครงการ 1 คน x 9,000 บาท x 3 เดือน (90 วัน)	45,000.00 27,000.00
5) ค่าจัดประชุม	จัดประชุมกลุ่มย่อย (15 คน x 100 บาท x 35 พื้นที่)	52,500.00
6) ค่าวัสดุและค่าจัดทำ รายงาน	ค่าจัดพิมพ์รายงานและเข้าเล่ม	7,120.00
7) ค่าธรรมเนียมอุดหนุน มหาวิทยาลัย	ค่าธรรมเนียมอุดหนุนมหาวิทยาลัย (ร้อยละ 10)	85,000.00
รวมค่าใช้จ่ายตรง (บาท)		543,320.00

หมายเหตุ: * ค่าใช้จ่ายสามารถถัวเฉลี่ยได้ทุกรายการ

** มหาวิทยาลัยได้รับการยกเว้นภาษีมูลค่าเพิ่ม

3.8 ผลการสำรวจ

จากกลุ่มตัวอย่างเป้าหมายในการสำรวจที่ได้กำหนดไว้ คือ

1) เกษตรกรบนพื้นที่สูงที่ได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ตามแนวทางโครงการหลวง ในพื้นที่เป้าหมาย 38 พื้นที่ โดยพิจารณาตามระดับการพัฒนาของกลุ่มบ้าน A B C จำนวนไม่น้อยกว่า 438 คน (อ้างอิงจากตารางสำเร็จรูปของ ทาโร ยามาเน่ (Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95)

2) เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์พัฒนาโครงการหลวง จำนวนไม่น้อยกว่า 22 คน

3) เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานร่วมบูรณาการในพื้นที่ จำนวนไม่น้อยกว่า 81 คน

3) ประชาชนผู้สนใจเข้าชม และผู้เข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ อุทยานหลวงราชพฤกษ์ จำนวนไม่น้อยกว่า 400 คน

ได้ดำเนินการสำรวจและมีจำนวนผลการสำรวจดังนี้ (ตารางที่ 3-9 และ 3-10)

ตารางที่ 3-9 ผลการสำรวจ

กลุ่มตัวอย่าง	เป้าหมาย จำนวนสำรวจ (คน)	ผลการ สำรวจ	หมายเหตุ
1. เกษตรกรบนพื้นที่สูง (ตามระดับการพัฒนาของกลุ่มบ้าน A B C)	438	542	
- เกษตรกรในพื้นที่โครงการหลวง (ศูนย์ พัฒนาโครงการหลวง)		122	แบบสำรวจชุดที่ 1
- เกษตรกรในพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง		420	แบบสำรวจชุดที่ 2
2. เจ้าหน้าที่โครงการหลวง	22	22	แบบสำรวจชุดที่ 3
3. เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานร่วมบูรณาการใน พื้นที่	81	81	แบบสำรวจชุดที่ 3
4. ประชาชนผู้สนใจเข้าชม และผู้เข้าร่วม กิจกรรมการเรียนรู้อุทยานหลวงราชพฤกษ์	400	500	
- ผู้เข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้		100	แบบสำรวจชุดที่ 4
- ประชาชนผู้สนใจเข้าชม		400	แบบสำรวจชุดที่ 5

ตารางที่ 3-10 ผลการสำรวจจำแนกตามพื้นที่

พื้นที่			จำนวนกลุ่มตัวอย่างเป้าหมาย				ผลการสำรวจ			
			เกษตรกร ในพื้นที่ โครงการ หลวง	เกษตรกร ใน พื้นที่สูง	เจ้าหน้าที่ โครงการ หลวง	เจ้าหน้าที่ หน่วยงาน ร่วมบูรณา การ	เกษตรกร ในพื้นที่ โครงการ หลวง	เกษตรกร ใน พื้นที่สูง	เจ้าหน้าที่ โครงการ หลวง	เจ้าหน้าที่ หน่วยงาน ร่วมบูรณา การ
ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง										
1	ขุนแปะ	ศูนย์พัฒนาโครงการหลวงขุนแปะ	3	-	2	-	12	-	2	-
2	ขุนวาง	ศูนย์พัฒนาโครงการหลวงขุนวาง	3	-	2	-	12	-	2	-
3	ทุ่งเริง	ศูนย์พัฒนาโครงการหลวงทุ่งเริง	3	-	2	-	12	-	2	-
4	ปิงค่า	ศูนย์พัฒนาโครงการหลวงปิงค่า	3	-	2	-	8	-	2	-
5	แม่สาใหม่	ศูนย์พัฒนาโครงการหลวงแม่สาใหม่	3	-	2	-	9	-	2	-
6	แม่แอ	ศูนย์พัฒนาโครงการหลวงแม่แอ	3	-	2	-	12	-	2	-
7	เลอตอ	ศูนย์พัฒนาโครงการหลวงเลอตอ	3	-	2	-	12	-	2	-
8	สะโงะ	ศูนย์พัฒนาโครงการหลวงสะโงะ	3	-	2	-	12	-	2	-
9	หนองหอย	ศูนย์พัฒนาโครงการหลวงหนองหอย	3	-	2	-	12	-	2	-
10	หมอกจำ่ม	ศูนย์พัฒนาโครงการหลวงหมอกจำ่ม	3	-	2	-	12	-	2	-
11	อินทนนท์	ศูนย์พัฒนาโครงการหลวงอินทนนท์	3	-	2	-	9	-	2	-
พัฒนาพื้นที่สูง										
1	แม่มะลอ	โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบ โครงการหลวงแม่มะลอ	-	15	-	3	-	16	-	3
2	ผาแตก	โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบ โครงการหลวงผาแตก	-	15	-	3	-	16	-	3
3	ป่าแม่	โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบ โครงการหลวงป่าแม่	-	15	-	3	-	15	-	3
4	ปางแดงใน	โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบ โครงการหลวงปางแดงใน	-	15	-	3	-	16	-	3
5	ห้วยเป้า	โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบ โครงการหลวงห้วยเป้า	-	15	-	3	-	16	-	3
6	ปางหินฝน	โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบ โครงการหลวงปางหินฝน	-	15	-	3	-	16	-	3
7	โหล่งขอด	โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบ โครงการหลวงโหล่งขอด	-	15	-	3	-	16	-	3
8	ห้วยน้ำขาว	โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบ โครงการหลวงห้วยน้ำขาว	-	15	-	3	-	17	-	3
9	วาวี	โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบ โครงการหลวงวาวี	-	15	-	3	-	16	-	3
10	แม่สลอง	โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบ โครงการหลวงแม่สลอง	-	15	-	3	-	16	-	3
11	สะเนียน	โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบ โครงการหลวงสะเนียน	-	15	-	3	-	15	-	3
12	ปางยาง	โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบ โครงการหลวงปางยาง	-	15	-	3	-	15	-	3

พื้นที่			จำนวนกลุ่มตัวอย่างเป้าหมาย				ผลการสำรวจ			
			เกษตรกร ในพื้นที่ โครงการ หลวง	เกษตรกร ใน พื้นที่สูง	เจ้าหน้าที่ โครงการ หลวง	เจ้าหน้าที่ หน่วยงาน ร่วมบูรณา การ	เกษตรกร ในพื้นที่ โครงการ หลวง	เกษตรกร ใน พื้นที่สูง	เจ้าหน้าที่ โครงการ หลวง	เจ้าหน้าที่ หน่วยงาน ร่วมบูรณา การ
13	วังไผ่	โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบ โครงการหลวงวังไผ่	-	15	-	3	-	15	-	3
14	น้ำแบ่ง	โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบ โครงการหลวงน้ำแบ่ง	-	15	-	3	-	15	-	3
15	น้ำแหว่ง	โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบ โครงการหลวงน้ำแหว่ง	-	15	-	3	-	16	-	3
16	น้ำเค็ม	โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบ โครงการหลวงน้ำเค็ม	-	15	-	3	-	15	-	3
17	สบโขง	โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบ โครงการหลวงสบโขง	-	15	-	3	-	16	-	3
18	สบเมย	โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบ โครงการหลวงสบเมย	-	15	-	3	-	16	-	3
19	แม่สลอง	โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบ โครงการหลวงแม่สลอง	-	15	-	3	-	16	-	3
20	พพบพระ	โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบ โครงการหลวงพพบพระ	-	15	-	3	-	15	-	3
พื้นที่เฉพาะ										
1	แม่แอหลว	โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบ โครงการหลวงเพื่อแก้ไขปัญหาพื้นที่ เฉพาะแม่แอหลว	-	15	-	3	-	16	-	3
2	ห้วยฮะ	โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบ โครงการหลวงเพื่อแก้ไขปัญหาพื้นที่ เฉพาะห้วยฮะ	-	15	-	3	-	16	-	3
3	ฝิปานเหนือ	โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบ โครงการหลวงเพื่อแก้ไขปัญหาพื้นที่ เฉพาะฝิปานเหนือ	-	15	-	3	-	16	-	3
4	ห้วยโป่งพัฒนา	โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบ โครงการหลวงเพื่อแก้ไขปัญหาพื้นที่ เฉพาะห้วยโป่งพัฒนา	-	15	-	3	-	16	-	3
รักษน้ำ										
1	ลุ่มน้ำภาค (บ้านรัก ชาติ/ บ้านเทิดชาติ/ บ้านนุชเทียน)	โครงการรักษน้ำเพื่อพระแม่ของ แผ่นดิน ลุ่มน้ำภาค	-	15	-	3	-	15	-	3
2	ลุ่มน้ำหมั่น (บ้านหมากแข้ง)	โครงการรักษน้ำเพื่อพระแม่ของ แผ่นดิน ลุ่มน้ำหมั่น	-	15	-	3	-	16	-	3
3	ลุ่มน้ำแม่สะงา (บ้านนาป่าแปก)	โครงการรักษน้ำเพื่อพระแม่ของ แผ่นดิน ลุ่มน้ำแม่สะงา	-	15	-	3	-	11	-	3
		รวม	33	405	22	81	122	420	22	81
รวมทั้งสิ้น			438		22	81	542		22	81

หมายเหตุ : ในการเก็บข้อมูลตัวอย่างในพื้นที่โครงการรักษาน้ำเพื่อพระแม่ของแผ่นดิน กลุ่มน้ำแม่สะงา เก็บได้จำนวน 11 คน ต่ำกว่าแผนที่ตั้งไว้ นั่นคือไม่มีผลกระทบต่อภาพรวม เนื่องจากสามารถเก็บได้มากกว่าเป้าหมายที่วางไว้ (เกษตรกรบนพื้นที่สูง จำนวนไม่น้อยกว่า 405 คน) แนวทางแก้ไข คือ จัดทำแผนสำรองในการจัดเก็บแบบสอบถามของเกษตรกรในพื้นที่กรณีที่มีเกษตรกรมีจำนวนไม่ครบตามเป้าหมาย โดยการเพิ่มจำนวนเก็บในพื้นที่อื่น เพื่อไม่ให้มีผลกระทบต่อการประเมินผล

3.9 ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน ระหว่างการเก็บข้อมูล

ระหว่างเก็บข้อมูล ไม่พบปัญหาและอุปสรรคมากนัก มีเพียงปัญหาทั่วไปซึ่งสามารถพบได้ระหว่างการเก็บแบบสอบถาม และสามารถจัดการแก้ไขได้ คือ

1. เกษตรกรบางรายไม่ว่างในช่วงเวลาดังกล่าว จึงต้องหาเกษตรกรรายอื่นมาแทนได้
2. หน่วยบูรณาการ ส่งลูกจ้างมาตอบแทน ไม่ใช่ผู้ทำงานร่วมกับ สวพส. จึงต้องหากกลุ่มตัวอย่างอื่นแทนเพื่อให้เป็นตัวแทนในการให้ข้อมูลอย่างแท้จริง
3. หน่วยบูรณาการ ไม่พร้อม ไม่สะดวก มีอุปสรรคในการเดินทาง จึงใช้การโทรศัพท์สัมภาษณ์แทน
4. จำนวนเกษตรกรในบางพื้นที่ไม่เพียงพอตามแผนที่ตั้งไว้ แก้ปัญหาโดยการเพิ่มจำนวนเก็บในพื้นที่อื่นแทน

บทที่ 3	1
วิธีการศึกษา	1
3.1 เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินผลสำรวจ	2
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูล	3
3.2.1 การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน)	3
3.2.2 การสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ของเกษตรกรบนพื้นที่สูง	7
3.2.3 การสำรวจความต้องการของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน)	8
3.2.4 การรวบรวมปัญหา ข้อจำกัด ข้อเสนอแนะ และแนวทางการปรับปรุง การบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป	10
3.2.5 การทดสอบไคสแควร์ (Chi-Square Test)	11
3.2.6 การทดสอบสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สเปียร์แมน (Spearman's correlation)	12
3.2.7 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	13
3.3 ขอบเขตโดยละเอียดของการวิจัย	14
3.3.1 พื้นที่การศึกษา	14
3.3.2 ประเด็นการสำรวจและกลุ่มสำรวจ	15
3.3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างเป้าหมาย	16
3.3.4 วิธีการศึกษา	17
3.3.5 ระยะเวลาการดำเนินงาน	19
3.4 แผนการดำเนินงาน	20
3.4.1 กรอบการสำรวจ	20
3.4.2 ขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินงาน	23
3.4.3 จำนวนกลุ่มตัวอย่างในการเก็บรวบรวมข้อมูล	24
3.5 แผนการลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล	25
3.6 แผนการดำเนินงาน กรณีเกิดการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (โควิด-19) หรือภัยพิบัติต่างๆ	34
3.7 งบประมาณ	34
3.8 ผลการสำรวจ	36
จากกลุ่มตัวอย่างเป้าหมายในการสำรวจที่ได้กำหนดไว้ คือ	36
3.9 ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน ระหว่างการเก็บข้อมูล	39
ภาพที่ 3-1 เครื่องมือวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจ (IPA)	13

ตารางที่ 3-1	เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินผลสำรวจ	2
ตารางที่ 3-2	การแปลผลคะแนน.....	2
ตารางที่ 3-3	การสำรวจความพึงพอใจ จำแนกตามกลุ่มสำรวจของเกษตรกร เจ้าหน้าที่โครงการหลวง และ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานร่วมบูรณาการในพื้นที่.....	3
ตารางที่ 3-4	การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้สนใจเข้าชม และผู้เข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ อุทยาน หลวงราชพฤกษ์ 5	
ตารางที่ 3-5	การสำรวจความเชื่อมั่น จำแนกตามกลุ่มสำรวจ	7
ตารางที่ 3-6	การสำรวจปัญหา ข้อจำกัด ข้อเสนอแนะ จำแนกตามกลุ่มสำรวจ	11
ตารางที่ 3-7	กลุ่มตัวอย่างในการสำรวจ	17
ตารางที่ 3-8	ระยะเวลาดำเนินกิจกรรม.....	19
ตารางที่ 3-9	ผลการสำรวจ	36
ตารางที่ 3-10	ผลการสำรวจจำแนกตามพื้นที่	37

บทที่ 4

ผลสำรวจเกษตรกรในพื้นที่โครงการหลวง (ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง) ที่ได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้จากเจ้าหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน)

ในการสำรวจ เกษตรกรในพื้นที่โครงการหลวง (ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง) โดยเป็นเกษตรกรกลุ่มที่ได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ต่างๆ จากเจ้าหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ในปี 2566 นี้ ได้ทำการสำรวจเกษตรกรจำนวน 122 ราย ในพื้นที่ศูนย์พัฒนาโครงการหลวงต่างๆ ดังนี้

- ศูนย์พัฒนาโครงการหลวงแม่สาใหม่ จำนวน 9 ราย
- ศูนย์พัฒนาโครงการหลวงขุนแปะ จำนวน 12 ราย
- ศูนย์พัฒนาโครงการหลวงขุนวาง จำนวน 12 ราย
- ศูนย์พัฒนาโครงการหลวงทุ่งเริง จำนวน 12 ราย
- ศูนย์พัฒนาโครงการหลวงปั่งค่า จำนวน 8 ราย
- ศูนย์พัฒนาโครงการหลวงแม่แฮ จำนวน 12 ราย
- ศูนย์พัฒนาโครงการหลวงเลอตอ จำนวน 12 ราย
- ศูนย์พัฒนาโครงการหลวงสะโงะ จำนวน 12 ราย
- ศูนย์พัฒนาโครงการหลวงหนองหอย จำนวน 12 ราย
- ศูนย์พัฒนาโครงการหลวงหมอกจ๋าม จำนวน 12 ราย
- ศูนย์พัฒนาโครงการหลวงอินทนนท์ จำนวน 9 ราย

โดยผลการศึกษาจะถูกจำแนกรายละเอียด ดังหัวข้อต่อไปนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของเกษตรกร
2. ความพึงพอใจและความคาดหวังของเกษตรกร
3. ความเชื่อมั่นของเกษตรกร
4. ความต้องการของเจ้าหน้าที่
5. จุดเด่นของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง
6. การทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร
7. ปัญหา ข้อจำกัด
8. ข้อเสนอแนะต่อแนวทางการปรับปรุงการบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง
9. บทสรุป

4.1 ข้อมูลทั่วไปของเกษตรกร

ผลการศึกษาพบว่า เกษตรกรในพื้นที่โครงการหลวง (ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง) ที่ได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้จากเจ้าหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ผู้ตอบแบบสำรวจทั้งสิ้น 122 ราย มีสัดส่วนเพศหญิงและชายเท่ากัน เป็นเกษตรกรที่มีอายุอยู่ในช่วง 20-60 ปี มีการศึกษาระดับประถมศึกษา/ต่ำกว่า (ร้อยละ 26.23) และมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. (ร้อยละ 21.31) ดังตารางที่ 4-1

ตารางที่ 4-1 ข้อมูลทั่วไปของเกษตรกร

ข้อมูลทั่วไปของเกษตรกร	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	61	50.00
หญิง	61	50.00
รวม	122	100.00
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	2	1.64
20-40 ปี	51	41.80
41-60 ปี	56	45.90
มากกว่า 60 ปี	13	10.66
รวม	122	100.00
ระดับการศึกษา		
ไม่ได้เข้าโรงเรียน	24	19.67
ประถมศึกษา/ต่ำกว่า	32	26.23
มัธยมศึกษาตอนต้น	17	13.93
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	26	21.31
อนุปริญญา/ปวส.	11	9.02
ปริญญาตรี	12	9.84
รวม	122	100.00

จากการสอบถามว่า เกษตรกรรู้จักเจ้าหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (สวพส.) ที่ทำงานกับโครงการหลวงหรือไม่นั้น พบว่า ส่วนใหญ่ ร้อยละ 91.80 เกษตรกรรู้จักเจ้าหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง ดังตารางที่ 4-2

ตารางที่ 4-2 การรู้จักเจ้าหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (สวพส.) ที่ทำงานกับ
โครงการหลวง

การรู้จักเจ้าหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (สวพส.)	จำนวน	ร้อยละ
ไม่รู้จัก	1	0.82
รู้จัก	112	91.80
ไม่แน่ใจ	9	7.38
รวม	122	100.00

สำหรับกิจกรรมของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (สวพส.) ใน 1 ปีที่ผ่านมา ที่เกษตรกรได้มีส่วนเข้าร่วมนั้น พบว่า มีกิจกรรมที่หลากหลาย จำนวนมาก โดยเป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมการมีงานทำ สร้างรายได้ การพัฒนาชุมชน การพัฒนาสิ่งแวดล้อม ที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อชุมชน ทั้งนี้ กิจกรรมที่ส่วนใหญ่เกษตรกรได้เข้าร่วม คือ กิจกรรมทำแนวกันไฟ จัดและคัดแยกขยะ ปลูกป่า การผลิตทางเกษตรที่ดีและเหมาะสม หรือ Good Agriculture Practices (GAP) ชุมชนเกษตรคาร์บอนต่ำ กิจกรรมเกี่ยวกับปุ๋ยยา สารเคมี การทำฝาย ท่อฝ้า ปลูกผัก แปรรูปอาหารผลไม้ เป็นต้น ดังตารางที่ 4-3

ตารางที่ 4-3 กิจกรรมที่เข้าร่วมกับสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (สวพส.) ใน 1 ปีที่ผ่านมา

กิจกรรมที่เข้าร่วม	จำนวน	ร้อยละ
ทำแนวกันไฟ	43	35.25
จัดและคัดแยกขยะ	41	33.61
ปลูกป่า	39	31.97
การผลิตทางเกษตรที่ดีและเหมาะสม หรือ Good Agriculture Practices (GAP)	38	31.15
ชุมชนเกษตรคาร์บอนต่ำ	36	29.51
ปุ๋ยยา สารเคมี	16	13.11
ทำฝาย	13	10.66
ท่อฝ้า	12	9.84
ปลูกผัก	12	9.84
แปรรูปอาหารผลไม้	11	9.02
ไม้ผล	9	7.38
ดูงานนอกสถานที่	7	5.74

กิจกรรมที่เข้าร่วม	จำนวน	ร้อยละ
พัฒนาหมู่บ้าน	7	5.74
ไม้ดอก	6	4.92
ออกบูธจำหน่ายผลิตภัณฑ์	6	4.92
ทอผ้า เย็บผ้า ย้อมสี	6	4.92
บำรุงดิน	6	4.92
พัฒนาแหล่งน้ำ	5	4.10
ทำปุ๋ยหมัก	5	4.10
ย้อมสีผ้า	5	4.10
ทำเกษตร	5	4.10
กิจกรรมประเพณีพื้นบ้าน	4	3.28
เกษตรอินทรีย์	4	3.28
ไก่	4	3.28
ไม้ดอก ไม้ผล	4	3.28
อบรมเยาวชน	4	3.28
ทำขนม	4	3.28
ปลูกไม้ไผ่	3	2.46
เย็บผ้า	3	2.46
ย้อมสีธรรมชาติ	3	2.46
ส่งเสริมอาชีพเกษตร	3	2.46
ปักผ้า	3	2.46
ความรู้ด้านอาชีพ	2	1.64
ชมพู่	2	1.64
ดอกแก้วฮวย	2	1.64
เดินเส้นฝ้าย	2	1.64
แปรรูปมะเขือเทศ	2	1.64
ผักสวนครัว	2	1.64
อบรมผ้าเขียนเทียน	2	1.64
ออมทรัพย์	2	1.64
ท่องเที่ยว	2	1.64

กิจกรรมที่เข้าร่วม	จำนวน	ร้อยละ
ปลูกฮ่อมสำหรับทำผ้าเขียนเทียน	2	1.64
ปลูกอโวคาโด	2	1.64
พัฒนาชุมชน	2	1.64
ทอผ้า ปักผ้า	2	1.64
กลุ่มวิสาหกิจชุมชน	1	0.82
กาแฟ	1	0.82
ความรู้เกษตรให้เยาวชน	1	0.82
งานผ้าเขียนเทียน	1	0.82
จักสานหัตถกรรม	1	0.82
ทำพวงกุญแจ	1	0.82
ปศุสัตว์	1	0.82
ผักปลอดสารพิษ	1	0.82
เศรษฐกิจพอเพียง	1	0.82
หมูหลุม	1	0.82
หัตถกรรม (ทอผ้า จักสาน)	1	0.82
เห็ดนางฟ้า	1	0.82
เห็ดหอม	1	0.82
แหล่งเรียนรู้วัฒนธรรมไทยลื้อ	1	0.82
อนุรักษ์ป่าไม้	1	0.82
อบรมถ่ายรูป ทำแพคเกจ	1	0.82
โฮมสเตย์	1	0.82
พัฒนาปลูกพืชเศรษฐกิจต่างๆ เช่น พืชพรรณไม้ต่างๆ	1	0.82
ปลูกองุ่น	1	0.82
ปลูกหญ้าแฝก	1	0.82
ตัดแต่งมะม่วง	1	0.82
ทำอาหาร	1	0.82
พัฒนาจิตน้ำ	1	0.82
ส่งเสริมอาชีพทำเห็ด	1	0.82
ออกแบบ	1	0.82

กิจกรรมที่เข้าร่วม	จำนวน	ร้อยละ
อนุรักษ์สิ่งแวดล้อมป่าไม้	1	0.82
อนุรักษ์วัฒนธรรมในชุมชน	1	0.82
จัดป่าชุมชน	1	0.82
แปรรูปผลิตภัณฑ์จากผ้า	1	0.82
ไฟโซลาร์เซลล์	1	0.82

4.2 ความพึงพอใจและความคาดหวังของเกษตรกร

4.2.1 ความพึงพอใจของเกษตรกร

ภาพรวม พบว่า เกษตรกรที่ได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้จากเจ้าหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ปี 2566 มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.57 โดยมีความพึงพอใจมากในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม รวมทั้งการเป็นแหล่งเรียนรู้ และด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้

เมื่อจำแนกความพึงพอใจของเกษตรกรออกเป็น 6 ด้าน คือ 1. ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม รวมทั้งการเป็นแหล่งเรียนรู้ 2. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 5. ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้ 6. ด้านนโยบายสำคัญและการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤต ดังตารางที่ 4-4 และภาพที่ 4-1 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม รวมทั้งการเป็นแหล่งเรียนรู้ พบว่า เกษตรกรมีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.58 โดยในรายละเอียด มีความพึงพอใจมากที่สุดในการที่สามารถนำเนื้อหา องค์ความรู้ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ (ค่าเฉลี่ย 4.70) รองลงมาคือ การได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการอนุรักษ์ฟื้นฟูสิ่งแวดล้อม (ค่าเฉลี่ย 4.70) การมีส่วนร่วม ความเข้มแข็งของชุมชน ทั้งผู้นำเกษตรกร และกลุ่มเกษตรกร (ค่าเฉลี่ย 4.66) องค์ความรู้ที่ได้รับตรงกับความต้องการของเกษตรกร (ค่าเฉลี่ย 4.61) ตารางที่ 4-4 และภาพที่ 4-2

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า เกษตรกรมีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.52 โดยในรายละเอียดนั้น พบว่า เกษตรกรพึงพอใจมากที่สุดในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ชัดเจน เข้าใจง่ายของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.57) และมีการติดตามให้คำแนะนำ และสนับสนุนการดำเนินงาน อย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 4.51) ตารางที่ 4-4 และภาพที่ 4-3

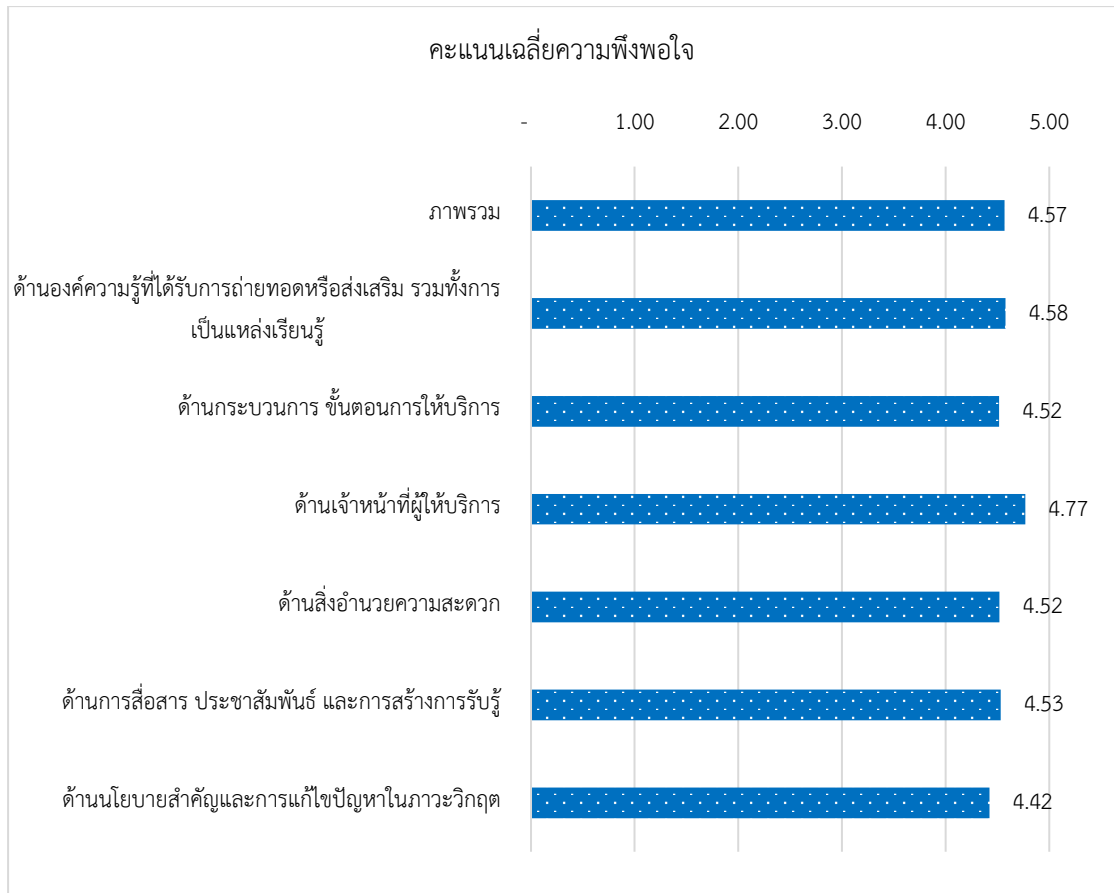
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า เกษตรกรมีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.77 โดยในรายละเอียดนั้น พบว่า เกษตรกรพึงพอใจมากที่สุดในความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ดี อธิบายดีของ

เจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.86) รองลงมาคือ การยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.84) การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.81) ตารางที่ 4-4 และภาพที่ 4-4

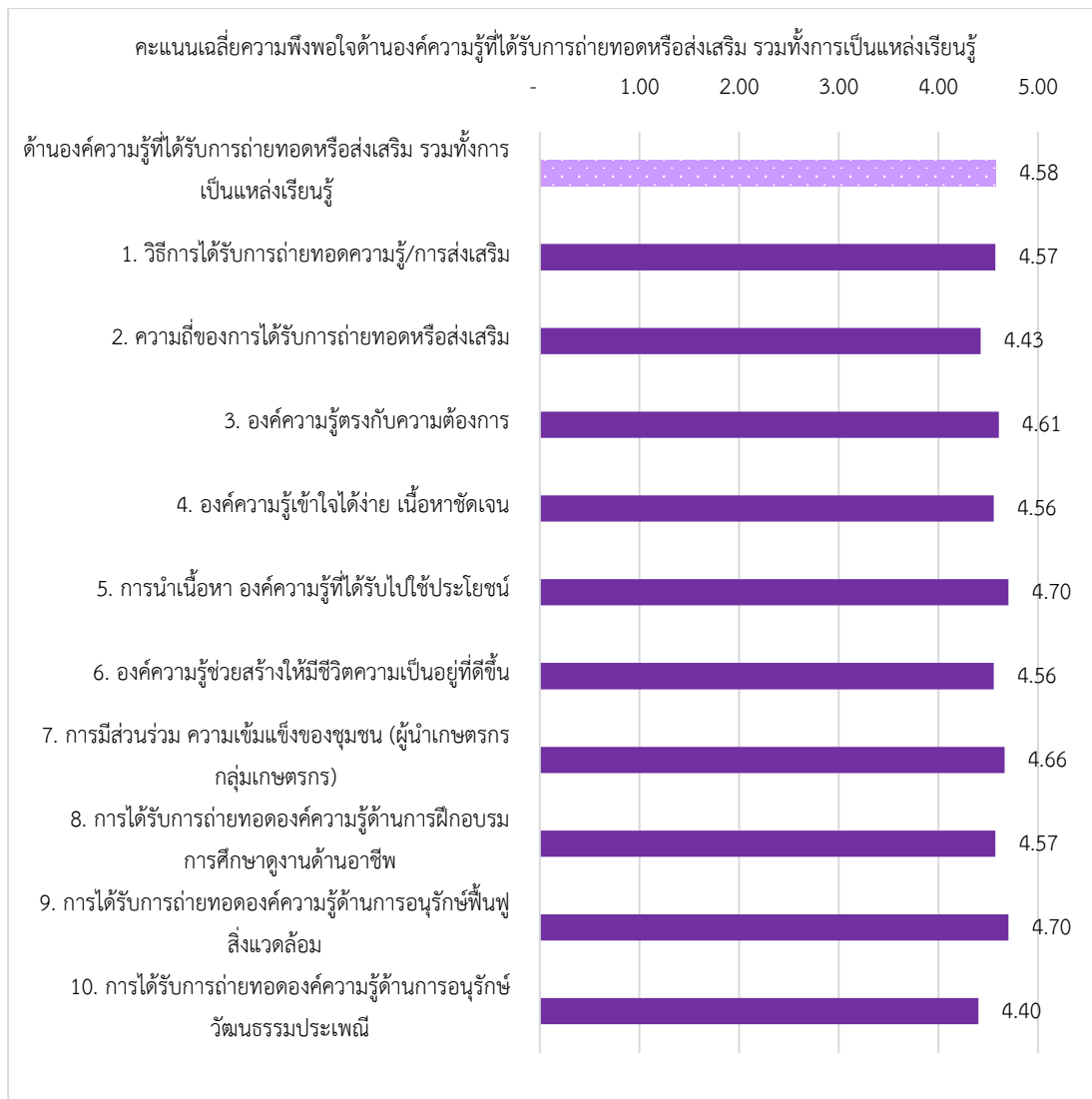
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า เกษตรมีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.52 โดยในรายละเอียดนั้น พบว่า เกษตรกรพึงพอใจมากที่สุดในช่องทางการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ที่มีความสะดวก รวดเร็ว หลากหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ Line Facebook ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 4.62) รองลงมาคือ สถานที่สำหรับจัดกิจกรรมต่างๆ นั้น มีความพร้อม เหมาะสม และสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.58) การเผยแพร่องค์ความรู้ การประชาสัมพันธ์ข้อมูล สามารถเข้าถึงได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.48) ตารางที่ 4-4 และภาพที่ 4-5

ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้ พบว่า เกษตรมีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.53 โดยในรายละเอียดนั้น พบว่า เกษตรกรพึงพอใจมากที่สุดจากการที่ได้รับข้อมูลข่าวสารที่มีความถูกต้อง ไม่ลำเอียง (ค่าเฉลี่ย 4.62) รองลงมาคือข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีประโยชน์นำไปใช้ได้จริง (ค่าเฉลี่ย 4.57) เนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจน เหมาะสม เข้าใจได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.54) ตารางที่ 4-4 และภาพที่ 4-6

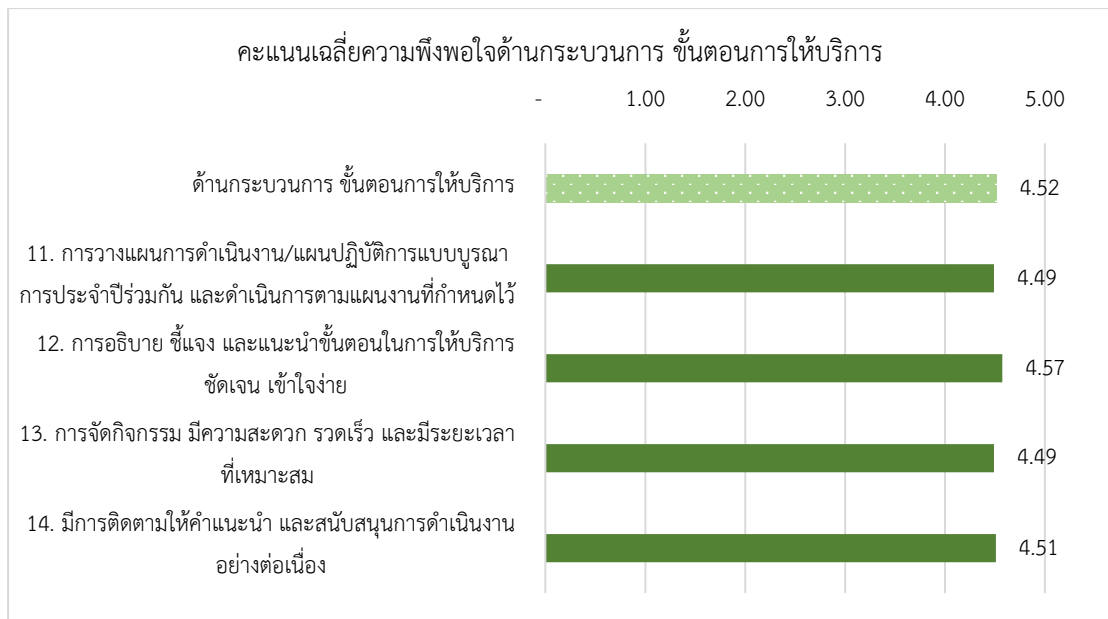
ด้านนโยบายสำคัญและการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤต พบว่า เกษตรมีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.42 โดยในรายละเอียดนั้น พบว่า เกษตรกรพึงพอใจมากที่สุดในการอธิบาย ชี้แจงนโยบายสำคัญ ซึ่งมีความเข้าใจง่ายและสามารถเข้าถึงผู้รับ (ค่าเฉลี่ย 4.57) รองลงมาคือ นโยบายมีความเหมาะสมต่อสถานการณ์ (ค่าเฉลี่ย 4.50) นโยบายมีความชัดเจน สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง (ค่าเฉลี่ย 4.44) ตารางที่ 4-4 และภาพที่ 4-7



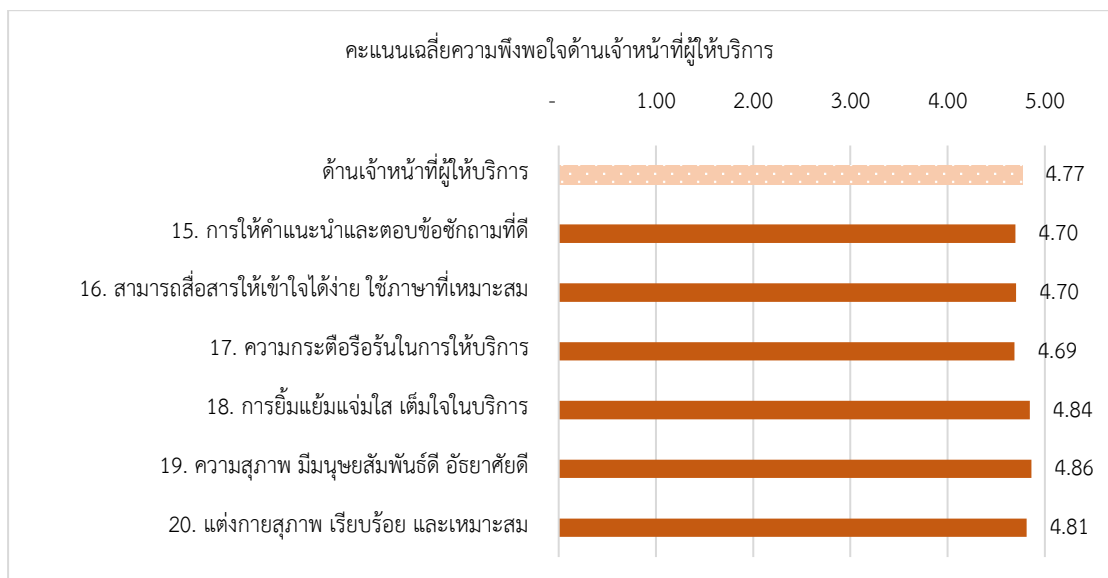
ภาพที่ 4-1 ภาพรวมความพึงพอใจ



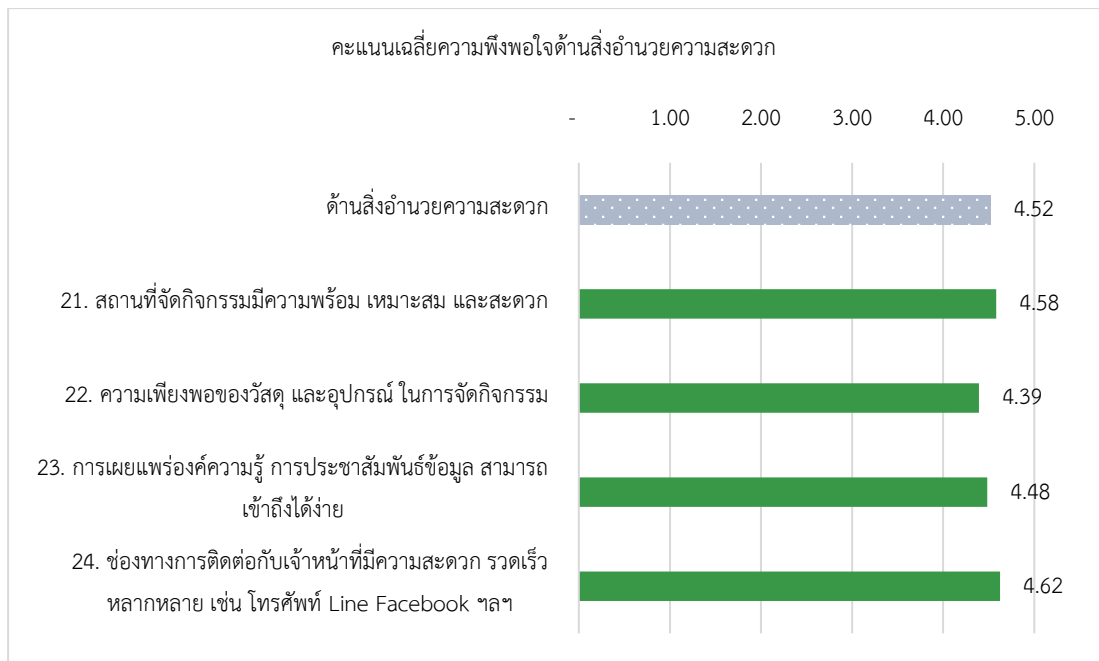
ภาพที่ 4-2 ความพึงพอใจด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม
รวมทั้งการเป็นแหล่งเรียนรู้



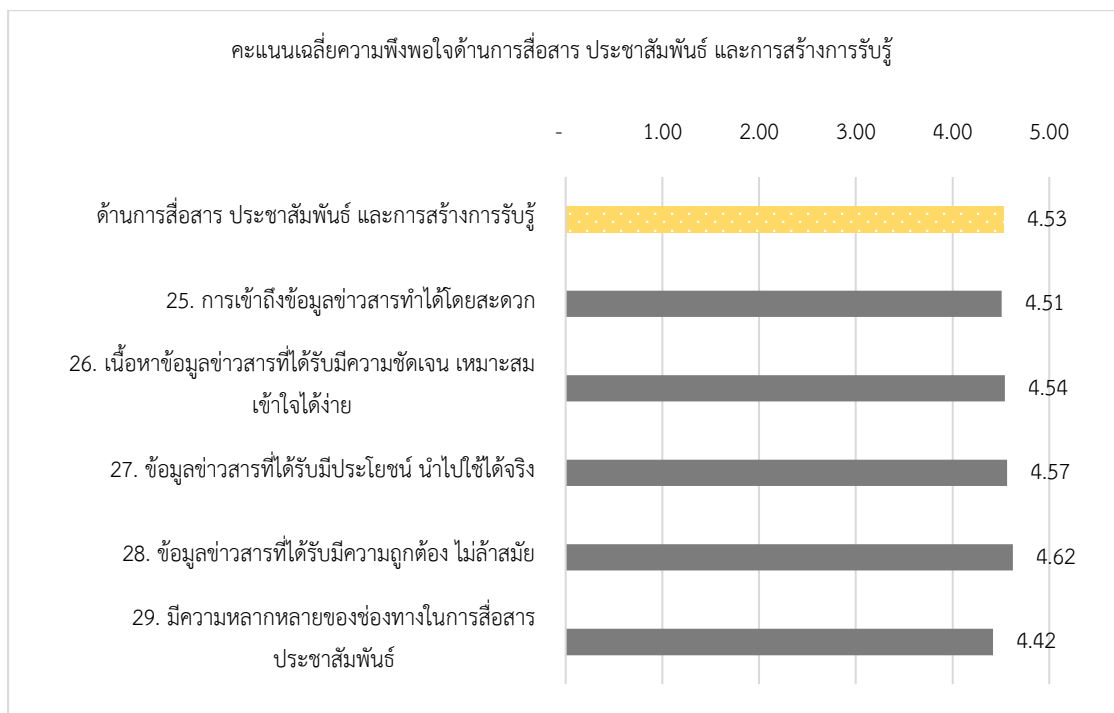
ภาพที่ 4-3 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ



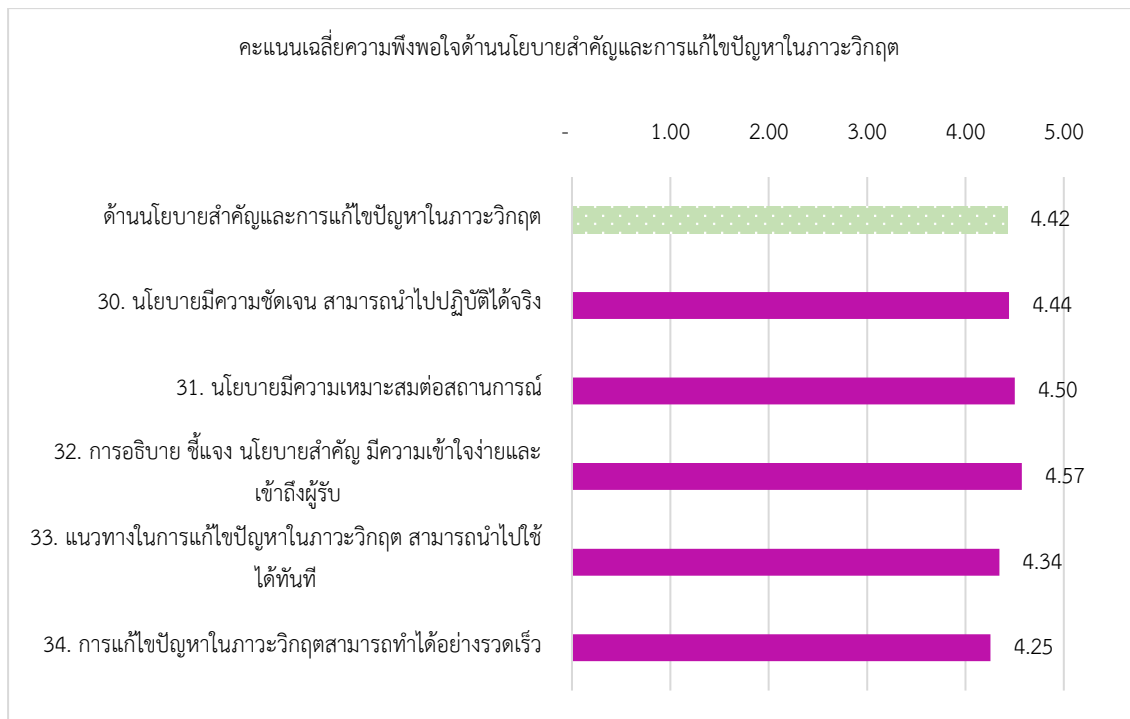
ภาพที่ 4-4 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



ภาพที่ 4-5 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



ภาพที่ 4-6 ความพึงพอใจด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้



ภาพที่ 4-7 ความพึงพอใจด้านนโยบายสำคัญและการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤต

ตารางที่ 4-4 ความพึงพอใจของเกษตรกรในพื้นที่โครงการหลวง (ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง) ที่ได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้จากเจ้าหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ปี 2566

บริการ	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล	ร้อยละความพึงพอใจ 5 ระดับ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ภาพรวม	4.57	มากที่สุด	63.89	29.68	5.76	0.65	0.02
ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม รวมทั้งการเป็นแหล่งเรียนรู้	4.58	มากที่สุด	64.75	29.02	5.41	0.82	-
1. วิธีการได้รับการถ่ายทอดความรู้/การส่งเสริม	4.57	มากที่สุด	61.48	34.43	4.10	-	-
2. ความถี่ของการได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม	4.43	มากที่สุด	54.92	33.61	10.66	0.82	-
3. องค์ความรู้ตรงกับความต้องการ	4.61	มากที่สุด	65.57	30.33	3.28	0.82	-
4. องค์ความรู้เข้าใจได้ง่าย เนื้อหาชัดเจน	4.56	มากที่สุด	60.66	35.25	3.28	0.82	-

บริการ	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล	ร้อยละความพึงพอใจ 5 ระดับ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5. การนำเสนอหา องค์ความรู้ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์	4.70	มากที่สุด	75.41	19.67	4.92	-	-
6. องค์ความรู้ช่วยสร้างให้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น	4.56	มากที่สุด	63.93	27.87	8.20	-	-
7. การมีส่วนร่วม ความเข้มแข็งของชุมชน (ผู้นำเกษตรกร กลุ่มเกษตรกร)	4.66	มากที่สุด	72.13	22.95	4.10	0.82	-
8. การได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการฝึกอบรมการศึกษาดูงานด้านอาชีพ	4.57	มากที่สุด	67.21	24.59	6.56	1.64	-
9. การได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการอนุรักษ์ฟื้นฟูสิ่งแวดล้อม	4.70	มากที่สุด	73.77	22.95	3.28	-	-
10. การได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการอนุรักษ์วัฒนธรรมประเพณี	4.40	มากที่สุด	52.46	38.52	5.74	3.28	-
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.52	มากที่สุด	59.63	33.20	6.35	0.82	-
11. การวางแผนการดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการแบบบูรณาการประจำปีร่วมกัน และดำเนินการตามแผนงานที่กำหนดไว้	4.49	มากที่สุด	60.66	29.51	8.20	1.64	-
12. การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.57	มากที่สุด	60.66	36.07	3.28	-	-
13. การจัดกิจกรรม มีความสะดวก รวดเร็ว และมีระยะเวลาที่เหมาะสม	4.49	มากที่สุด	59.84	30.33	9.02	0.82	-
14. มีการติดตามให้คำแนะนำ และสนับสนุนการดำเนินงาน อย่างต่อเนื่อง	4.51	มากที่สุด	57.38	36.89	4.92	0.82	-
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.77	มากที่สุด	80.33	16.26	3.28	0.14	-
15. การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามที่ดี	4.70	มากที่สุด	74.59	21.31	3.28	0.82	-
16. สามารถสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย ใช้ภาษาที่เหมาะสม	4.70	มากที่สุด	78.69	13.11	8.20	-	-

บริการ	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล	ร้อยละความพึงพอใจ 5 ระดับ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
17. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.69	มากที่สุด	72.13	24.59	3.28	-	-
18. การยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ	4.84	มากที่สุด	86.07	12.30	1.64	-	-
19. ความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ดี อภัยภัยดี	4.86	มากที่สุด	87.70	10.66	1.64	-	-
20. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม	4.81	มากที่สุด	82.79	15.57	1.64	-	-
ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก	4.52	มากที่สุด	60.66	31.15	7.79	0.41	-
21. สถานที่จัดกิจกรรมมีความพร้อม เหมาะสม และสะดวก	4.58	มากที่สุด	64.75	28.69	6.56	-	-
22. ความเพียงพอของวัสดุ และอุปกรณ์ ในการ จัดกิจกรรม	4.39	มากที่สุด	51.64	36.89	10.66	0.82	-
23. การเผยแพร่องค์ความรู้ การประชาสัมพันธ์ ข้อมูล สามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.48	มากที่สุด	55.74	36.89	7.38	-	-
24. ช่องทางการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ที่มีความสะดวก รวดเร็ว หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ Line Facebook ฯลฯ	4.62	มากที่สุด	70.49	22.13	6.56	0.82	-
ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้าง การรับรู้	4.53	มากที่สุด	60.49	32.95	5.90	0.49	0.16
25. การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทำได้โดยสะดวก	4.51	มากที่สุด	58.20	35.25	5.74	0.82	-
26. เนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจน เหมาะสม เข้าใจได้ง่าย	4.54	มากที่สุด	62.30	29.51	8.20	-	-
27. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีประโยชน์ นำไปใช้ได้จริง	4.57	มากที่สุด	60.66	35.25	4.10	-	-
28. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความถูกต้อง ไม่ ล้าสมัย	4.62	มากที่สุด	68.03	27.87	3.28	-	0.82
29. มีความหลากหลายของช่องทางในการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์	4.42	มากที่สุด	53.28	36.89	8.20	1.64	-

บริการ	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล	ร้อยละความพึงพอใจ 5 ระดับ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านนโยบายสำคัญและการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤต	4.42	มากที่สุด	51.80	39.84	7.21	1.15	-
30. นโยบายมีความชัดเจน สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง	4.44	มากที่สุด	53.28	38.52	7.38	0.82	-
31. นโยบายมีความเหมาะสมต่อสถานการณ์	4.50	มากที่สุด	56.56	37.70	4.92	0.82	-
32. การอธิบาย ชี้แจง นโยบายสำคัญ มีความเข้าใจง่ายและเข้าถึงผู้รับ	4.57	มากที่สุด	64.75	28.69	5.74	0.82	-
33. แนวทางในการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤต สามารถนำไปใช้ได้ทันที	4.34	มากที่สุด	44.26	47.54	6.56	1.64	-
34. การแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤตสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว	4.25	มากที่สุด	40.16	46.72	11.48	1.64	-

หมายเหตุ : การแปลความหมายค่าเฉลี่ย 4.21-5.00=มากที่สุด, 3.41-4.20=มาก, 2.61-3.40=ปานกลาง, 1.81-2.60=น้อย, 1.00-1.80=น้อยที่สุด

ความพึงพอใจของเกษตรกรเมื่อจำแนกตามคุณลักษณะของผู้รับบริการตามเพศ อายุ และระดับการศึกษา มีรายละเอียดดังนี้

ความพึงพอใจเมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า เกษตรกรทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันมากนัก โดยเกษตรกรเพศหญิงมีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.60 มากกว่าเกษตรกรเพศชายเล็กน้อย เกษตรกรเพศชายมีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.53 (ตารางที่ 4-5)

ความพึงพอใจเมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า เกษตรกรที่มีอายุมากขึ้นจะมีความพึงพอใจมากขึ้นไปด้วย โดยเกษตรกรที่มีอายุมากกว่า 60 ปี มีความพึงพอใจมากกว่าเกษตรกรช่วงอายุอื่น ด้วยค่าเฉลี่ย 4.76 ส่วนเกษตรกรที่มีอายุช่วง 41-60 ปี มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.59 (ตารางที่ 4.6)

ความพึงพอใจเมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า เกษตรกรที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา/ต่ำกว่า และ อนุปริญญา/ปวส. มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอื่น ด้วยค่าเฉลี่ย 4.68 และ 4.65 ตามลำดับ (ตารางที่ 4-7)

ตารางที่ 4-5 ความพึงพอใจของเกษตรกรในพื้นที่โครงการหลวง (ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง) ที่
ได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้จากเจ้าหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง
(องค์การมหาชน) ปี 2566 จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจ ปี 2566	ค่าเฉลี่ยจำแนกตามเพศ	
	ชาย	หญิง
ภาพรวม	4.53	4.60
ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม รวมทั้งการเป็นแหล่งเรียนรู้	4.53	4.63
1. วิธีการได้รับการถ่ายทอดความรู้/การส่งเสริม	4.46	4.69
2. ความถี่ของการได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม	4.39	4.46
3. องค์ความรู้ตรงกับความต้องการ	4.57	4.64
4. องค์ความรู้เข้าใจได้ง่าย เนื้อหาชัดเจน	4.54	4.57
5. การนำเนื้อหา องค์ความรู้ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์	4.62	4.79
6. องค์ความรู้ช่วยสร้างให้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น	4.52	4.59
7. การมีส่วนร่วม ความเข้มแข็งของชุมชน (ผู้นำเกษตรกร กลุ่มเกษตรกร)	4.62	4.70
8. การได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการฝึกอบรมการศึกษาดูงานด้านอาชีพ	4.41	4.74
9. การได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการอนุรักษ์ฟื้นฟูสิ่งแวดล้อม	4.72	4.69
10. การได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการอนุรักษ์วัฒนธรรมประเพณี	4.41	4.39
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.50	4.54
11. การวางแผนการดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการแบบบูรณาการประจำปีร่วมกัน และดำเนินการตามแผนงานที่กำหนดไว้	4.52	4.46
12. การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.59	4.56
13. การจัดกิจกรรม มีความสะดวก รวดเร็ว และมีระยะเวลาที่เหมาะสม	4.46	4.52
14. มีการติดตามให้คำแนะนำ และสนับสนุนการดำเนินงาน อย่างต่อเนื่อง	4.41	4.61
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.75	4.79
15. การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามที่ดี	4.69	4.70
16. สามารถสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย ใช้ภาษาที่เหมาะสม	4.66	4.75
17. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.69	4.69

ความพึงพอใจ ปี 2566	ค่าเฉลี่ยจำแนกตามเพศ	
	ชาย	หญิง
18. การยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ	4.82	4.87
19. ความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ดี อธิบายดี	4.87	4.85
20. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม	4.77	4.85
ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก	4.44	4.60
21. สถานที่จัดกิจกรรมมีความพร้อม เหมาะสม และสะดวก	4.51	4.66
22. ความเพียงพอของวัสดุ และอุปกรณ์ ในการจัดกิจกรรม	4.21	4.57
23. การเผยแพร่องค์ความรู้ การประชาสัมพันธ์ข้อมูล สามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.43	4.54
24. ช่องทางการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ที่มีความสะดวก รวดเร็ว หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ Line Facebook ฯลฯ	4.62	4.62
ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้	4.53	4.53
25. การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทำได้โดยสะดวก	4.56	4.46
26. เนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจน เหมาะสม เข้าใจได้ง่าย	4.52	4.56
27. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีประโยชน์ นำไปใช้ได้จริง	4.52	4.61
28. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความถูกต้อง ไม่ลำเอียง	4.66	4.59
29. มีความหลากหลายของช่องทางการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์	4.39	4.44
ด้านนโยบายสำคัญและการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤต	4.40	4.45
30. นโยบายมีความชัดเจน สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง	4.41	4.48
31. นโยบายมีความเหมาะสมต่อสถานการณ์	4.51	4.49
32. การอธิบาย ชี้แจง นโยบายสำคัญ มีความเข้าใจง่ายและเข้าถึงผู้รับ	4.59	4.56
33. แนวทางในการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤต สามารถนำไปใช้ได้ทันที	4.26	4.43
34. การแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤตสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว	4.21	4.30

หมายเหตุ : การแปลความหมายค่าเฉลี่ย 4.21-5.00=มากที่สุด, 3.41-4.20=มาก, 2.61-3.40=ปานกลาง, 1.81-2.60=น้อย, 1.00-1.80=น้อยที่สุด

ตารางที่ 4-6 ความพึงพอใจของเกษตรกรในพื้นที่โครงการหลวง (ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง) ที่
ได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้จากเจ้าหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง
(องค์การมหาชน) ปี 2566 จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจ ปี 2566	ค่าเฉลี่ยจำแนกตามอายุ			
	ต่ำกว่า 20 ปี	20-40 ปี	41- 60 ปี	มากกว่า 60 ปี
ภาพรวม	4.19	4.51	4.59	4.76
ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม รวมทั้ง การเป็นแหล่งเรียนรู้	4.15	4.50	4.62	4.77
1. วิธีการได้รับการถ่ายทอดความรู้/การส่งเสริม	4.00	4.51	4.63	4.69
2. ความถี่ของการได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม	4.00	4.37	4.38	4.92
3. องค์ความรู้ตรงกับความต้องการ	3.50	4.55	4.63	4.92
4. องค์ความรู้เข้าใจได้ง่าย เนื้อหาชัดเจน	3.50	4.55	4.59	4.62
5. การนำเนื้อหา องค์ความรู้ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์	4.50	4.63	4.77	4.77
6. องค์ความรู้ช่วยสร้างให้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น	3.50	4.47	4.63	4.77
7. การมีส่วนร่วม ความเข้มแข็งของชุมชน (ผู้นำเกษตรกร กลุ่มเกษตรกร)	4.50	4.61	4.70	4.77
8. การได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการฝึกอบรม การศึกษาดูงานด้านอาชีพ	4.50	4.49	4.59	4.85
9. การได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการอนุรักษ์ฟื้นฟู สิ่งแวดล้อม	4.50	4.55	4.80	4.92
10. การได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการอนุรักษ์ วัฒนธรรมประเพณี	5.00	4.27	4.48	4.46
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.00	4.46	4.53	4.75
11. การวางแผนการดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการแบบบูรณา การประจำปีร่วมกัน และดำเนินการตามแผนงานที่ กำหนดไว้	4.00	4.43	4.48	4.85
12. การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.50	4.49	4.64	4.62

ความพึงพอใจ ปี 2566	ค่าเฉลี่ยจำแนกตามอายุ			
	ต่ำกว่า 20 ปี	20-40 ปี	41- 60 ปี	มากกว่า 60 ปี
13. การจัดกิจกรรม มีความสะดวก รวดเร็ว และมี ระยะเวลาที่เหมาะสม	3.50	4.45	4.52	4.69
14. มีการติดตามให้คำแนะนำ และสนับสนุนการ ดำเนินงาน อย่างต่อเนื่อง	4.00	4.47	4.48	4.85
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.75	4.78	4.71	4.94
15. การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามที่ดี	4.50	4.65	4.70	4.92
16. สามารถสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย ใช้ภาษาที่เหมาะสม	5.00	4.75	4.63	4.85
17. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.50	4.71	4.63	4.92
18. การยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในบริการ	5.00	4.86	4.79	5.00
19. ความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ดี อธิบายดี	4.50	4.90	4.80	5.00
20. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม	5.00	4.84	4.75	4.92
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.00	4.43	4.58	4.67
21. สถานที่จัดกิจกรรมมีความพร้อม เหมาะสม และ สะดวก	4.00	4.45	4.66	4.85
22. ความเพียงพอของวัสดุ และอุปกรณ์ ในการจัด กิจกรรม	3.50	4.37	4.43	4.46
23. การเผยแพร่องค์ความรู้ การประชาสัมพันธ์ข้อมูล สามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.50	4.33	4.57	4.69
24. ช่องทางการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ที่มีความสะดวก รวดเร็ว หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ Line Facebook ฯลฯ	4.00	4.57	4.68	4.69
ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้	4.30	4.48	4.56	4.65
25. การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทำได้โดยสะดวก	4.50	4.41	4.55	4.69
26. เนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจน เหมาะสม เข้าใจได้ง่าย	4.50	4.47	4.55	4.77
27. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีประโยชน์ นำไปใช้ได้จริง	4.00	4.55	4.61	4.54
28. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความถูกต้อง ไม่ลำเอียง	4.00	4.61	4.63	4.77

ความพึงพอใจ ปี 2566	ค่าเฉลี่ยจำแนกตามอายุ			
	ต่ำกว่า 20 ปี	20-40 ปี	41- 60 ปี	มากกว่า 60 ปี
29. มีความหลากหลายของช่องทางในการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์	4.50	4.35	4.46	4.46
ด้านนโยบายสำคัญและการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤต	3.80	4.35	4.44	4.72
30. นโยบายมีความชัดเจน สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง	4.00	4.35	4.46	4.77
31. นโยบายมีความเหมาะสมต่อสถานการณ์	3.50	4.47	4.52	4.69
32. การอธิบาย ชี้แจง นโยบายสำคัญ มีความเข้าใจง่าย และเข้าถึงผู้รับ	4.00	4.55	4.59	4.69
33. แนวทางในการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤต สามารถ นำไปใช้ได้ทันที	4.00	4.22	4.38	4.77
34. การแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤตสามารถทำได้อย่าง รวดเร็ว	3.50	4.18	4.25	4.69

หมายเหตุ : การแปลความหมายค่าเฉลี่ย 4.21-5.00=มากที่สุด, 3.41-4.20=มาก, 2.61-3.40=ปานกลาง,
1.81-2.60=น้อย, 1.00-1.80=น้อยที่สุด

**ตารางที่ 4-7 ความพึงพอใจของเกษตรกรในพื้นที่โครงการหลวง (ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง) ที่
ได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้จากเจ้าหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง
(องค์การมหาชน) ปี 2566 จำแนกตามระดับการศึกษา**

ความพึงพอใจ ปี 2566	ค่าเฉลี่ยจำแนกตามระดับการศึกษา					
	ไม่ได้ เข้า โรงเรียน	ประถม ศึกษา /ต่ำกว่า	มัธยม ศึกษา ตอนต้น	มัธยม ศึกษา ตอนปลาย /ปวช.	อนุปริญญา/ ปวส.	ปริญญา ตรี
ภาพรวม	4.54	4.68	4.51	4.49	4.65	4.50
ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม รวมทั้งการเป็นแหล่งเรียนรู้	4.63	4.64	4.49	4.52	4.64	4.50
1. วิธีการได้รับการถ่ายทอดความรู้/การส่งเสริม	4.67	4.59	4.47	4.58	4.64	4.42
2. ความถี่ของการได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม	4.75	4.34	4.29	4.35	4.55	4.25
3. องค์ความรู้ตรงกับความต้องการ	4.67	4.66	4.35	4.54	4.82	4.67
4. องค์ความรู้เข้าใจได้ง่าย เนื้อหาชัดเจน	4.42	4.72	4.65	4.42	4.64	4.50
5. การนำเนื้อหา องค์ความรู้ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์	4.67	4.78	4.65	4.65	4.73	4.75
6. องค์ความรู้ช่วยสร้างให้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น	4.75	4.69	4.35	4.50	4.45	4.33

ความพึงพอใจ ปี 2566	ค่าเฉลี่ยจำแนกตามระดับการศึกษา					
	ไม่ได้ เข้า โรงเรียน	ประถม ศึกษา /ต่ำกว่า	มัธยม ศึกษา ตอนต้น	มัธยม ศึกษา ตอนปลาย /ปวช.	อนุปริญญา/ ปวส.	ปริญญา ตรี
7. การมีส่วนร่วม ความเข้มแข็งของชุมชน (ผู้นำ เกษตรกร กลุ่มเกษตรกร)	4.54	4.69	4.59	4.73	4.73	4.75
8. การได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการฝึกอบรม การศึกษาดูงานด้านอาชีพ	4.67	4.59	4.53	4.50	4.64	4.50
9. การได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการอนุรักษ์ พันธุ์สิ่งแวดล้อม	4.79	4.84	4.65	4.58	4.82	4.42
10. การได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการอนุรักษ์ วัฒนธรรมประเพณี	4.33	4.53	4.41	4.31	4.36	4.42
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.57	4.59	4.46	4.46	4.61	4.33
11. การวางแผนการดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการแบบ บูรณาการประจำปีร่วมกัน และดำเนินการตาม แผนงานที่กำหนดไว้	4.58	4.53	4.41	4.54	4.55	4.17
12. การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการ ให้บริการ ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.63	4.66	4.47	4.46	4.82	4.42
13. การจัดกิจกรรม มีความสะดวก รวดเร็ว และมี ระยะเวลาที่เหมาะสม	4.63	4.53	4.35	4.42	4.55	4.42
14. มีการติดตามให้คำแนะนำ และสนับสนุนการ ดำเนินงาน อย่างต่อเนื่อง	4.46	4.63	4.59	4.42	4.55	4.33
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.57	4.86	4.73	4.77	4.97	4.78
15. การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามที่ดี	4.46	4.94	4.53	4.62	5.00	4.67
16. สามารถสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย ใช้ภาษาที่เหมาะสม	4.38	4.84	4.53	4.81	4.91	4.83
17. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.50	4.72	4.76	4.65	5.00	4.67
18. การยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ	4.71	4.91	4.82	4.85	5.00	4.83
19. ความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ดี อธิบายดี	4.71	4.94	4.94	4.81	5.00	4.83
20. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม	4.67	4.84	4.76	4.88	4.91	4.83
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.43	4.65	4.41	4.47	4.45	4.69
21. สถานที่จัดกิจกรรมมีความพร้อม เหมาะสม และ สะดวก	4.71	4.63	4.24	4.54	4.36	5.00
22. ความเพียงพอของวัสดุ และอุปกรณ์ ในการจัด กิจกรรม	4.25	4.50	4.41	4.38	4.18	4.58
23. การเผยแพร่องค์ความรู้ การประชาสัมพันธ์ข้อมูล สามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.33	4.66	4.47	4.42	4.45	4.50
24. ช่องทางการติดต่อกับเจ้าหน้าที่มีความสะดวก รวดเร็ว หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ Line Facebook ฯลฯ	4.42	4.81	4.53	4.54	4.82	4.67

ความพึงพอใจ ปี 2566	ค่าเฉลี่ยจำแนกตามระดับการศึกษา					
	ไม่ได้ เข้า โรงเรียน	ประถม ศึกษา /ต่ำกว่า	มัธยม ศึกษา ตอนต้น	มัธยม ศึกษา ตอนปลาย /ปวช.	อนุปริญญา/ ปวส.	ปริญญา ตรี
ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้	4.48	4.72	4.51	4.41	4.53	4.45
25. การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทำได้โดยสะดวก	4.54	4.66	4.35	4.42	4.73	4.25
26. เนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับความชัดเจนเหมาะสม เข้าใจได้ง่าย	4.50	4.72	4.53	4.42	4.55	4.42
27. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีประโยชน์ นำไปใช้ได้จริง	4.71	4.75	4.53	4.31	4.36	4.58
28. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความถูกต้อง ไม่ล้าสมัย	4.54	4.81	4.59	4.54	4.55	4.58
29. มีความหลากหลายของช่องทางในการสื่อสารประชาสัมพันธ์	4.08	4.66	4.53	4.35	4.45	4.42
ด้านนโยบายสำคัญและการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤต	4.46	4.59	4.39	4.23	4.62	4.18
30. นโยบายมีความชัดเจน สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง	4.50	4.56	4.35	4.31	4.73	4.17
31. นโยบายมีความเหมาะสมต่อสถานการณ์	4.54	4.63	4.59	4.42	4.55	4.08
32. การอธิบาย ชี้แจง นโยบายสำคัญ มีความเข้าใจง่ายและเข้าถึงผู้รับ	4.42	4.81	4.65	4.35	4.82	4.42
33. แนวทางในการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤต สามารถนำไปใช้ได้ทันที	4.50	4.53	4.24	4.08	4.55	4.08
34. การแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤตสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว	4.33	4.44	4.12	4.00	4.45	4.17

หมายเหตุ : การแปลความหมายค่าเฉลี่ย 4.21-5.00=มากที่สุด, 3.41-4.20=มาก, 2.61-3.40=ปานกลาง, 1.81-2.60=น้อย, 1.00-1.80=น้อยที่สุด

4.2.2 ความคาดหวังของเกษตรกร

ความคาดหวังของเกษตรกรในพื้นที่โครงการหลวง (ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง) ได้จำแนกออกเป็น 6 ด้าน คือ 1. ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม รวมทั้งการเป็นแหล่งเรียนรู้ 2. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 5. ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้ 6. ด้านนโยบายสำคัญและการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤต (ตารางที่ 4-8) ภาพรวม พบว่า

ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม รวมทั้งการเป็นแหล่งเรียนรู้ พบว่า เกษตรกรมีความคาดหวัง ใน 3 ลำดับแรกคือ ความถี่ของการได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริมเป็นอันดับที่ 1 (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.43) รองลงมาคือ การนำเนื้อหา องค์ความรู้ที่ได้รับไปใช้

ประโยชน์ (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.70) องค์ความรู้ช่วยสร้างให้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ) องค์ความรู้ตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.56)

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า เกษตรกรมีความคาดหวังเรื่องของการติดตามให้คำแนะนำ และสนับสนุนการดำเนินงาน อย่างต่อเนื่อง เป็นอันดับที่ 1 (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.51) อันดับ 2 คือ การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ชัดเจน มีความเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.57) และอันดับ 3 คือ การวางแผนการดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการแบบบูรณาการประจำปีร่วมกัน และดำเนินการตามแผนงานที่กำหนดไว้ (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.49)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามที่ดี เป็นอันดับที่ 1 (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.70) อันดับ 2 คือ สามารถสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย ใช้ภาษาที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.70) อันดับ 3 คือ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.69)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า การเผยแพร่องค์ความรู้ การประชาสัมพันธ์ ข้อมูล สามารถเข้าถึงได้ง่าย เป็นอันดับที่ 1 (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.48) รองลงมาคือ สถานที่จัดกิจกรรมมีความพร้อม เหมาะสม และสะดวก (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.58) และความเพียงพอของวัสดุ และอุปกรณ์ ในการจัดกิจกรรม (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.39)

ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้ พบว่า ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีประโยชน์ นำไปใช้ได้จริง เป็นอันดับที่ 1 (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.57) รองลงมาคือ เนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจน เหมาะสม เข้าใจได้ง่าย (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.54) การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทำได้โดยสะดวก (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.51)

ด้านนโยบายสำคัญและการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤต พบว่า แนวทางในการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤต สามารถนำไปใช้ได้ทันที เป็นอันดับที่ 1 (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.34) รองลงมาคือ นโยบายมีความชัดเจน สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.44) นโยบายมีความเหมาะสมต่อสถานการณ์ (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.50)

ตารางที่ 4-8 อันดับความคาดหวังของบริการ

บริการ	อันดับความคาดหวัง
ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม รวมทั้งการเป็นแหล่งเรียนรู้	
1. วิธีการได้รับการถ่ายทอดความรู้/การส่งเสริม	5,8,9
2. ความถี่ของการได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม	1
3. องค์ความรู้ตรงกับความต้องการ	2,4
4. องค์ความรู้เข้าใจได้ง่าย เนื้อหาชัดเจน	7
5. การนำเนื้อหา องค์ความรู้ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์	2
6. องค์ความรู้ช่วยสร้างให้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น	4
7. การมีส่วนร่วม ความเข้มแข็งของชุมชน (ผู้นำเกษตรกร กลุ่มเกษตรกร)	6
8. การได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการฝึกอบรมการศึกษาดูงานด้านอาชีพ	8,9,10
9. การได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการอนุรักษ์ฟื้นฟูสิ่งแวดล้อม	9
10. การได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการอนุรักษ์วัฒนธรรมประเพณี	10
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	
11. การวางแผนการดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการแบบบูรณาการประจำปีร่วมกัน และดำเนินการตามแผนงานที่กำหนดไว้	3
12. การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ชัดเจน เข้าใจง่าย	2
13. การจัดกิจกรรม มีความสะดวก รวดเร็ว และมีระยะเวลาที่เหมาะสม	4
14. มีการติดตามให้คำแนะนำ และสนับสนุนการดำเนินงาน อย่างต่อเนื่อง	1
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
15. การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามที่ดี	1
16. สามารถสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย ใช้ภาษาที่เหมาะสม	2
17. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3
18. การยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในบริการ	5
19. ความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ดี อ่อนโยน	5
20. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม	6
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
21. สถานที่จัดกิจกรรมมีความพร้อม เหมาะสม และสะดวก	3
22. ความเพียงพอของวัสดุ และอุปกรณ์ ในการจัดกิจกรรม	3
23. การเผยแพร่องค์ความรู้ การประชาสัมพันธ์ข้อมูล สามารถเข้าถึงได้ง่าย	1

บริการ	อันดับความคาดหวัง
24. ช่องทางการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ที่มีความสะดวก รวดเร็ว หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ Line Facebook ฯลฯ	4
ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้	
25. การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทำได้โดยสะดวก	4
26. เนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับความนิยมชัดเจน เหมาะสม เข้าใจได้ง่าย	3
27. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีประโยชน์ นำไปใช้ได้จริง	1
28. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับความนิยมถูกต้อง ไม่ลำเอียง	4
29. มีความหลากหลายของช่องทางการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์	5
ด้านนโยบายสำคัญและการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤต	
30. นโยบายมีความชัดเจน สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง	3
31. นโยบายมีความเหมาะสมต่อสถานการณ์	4
32. การอธิบาย ชี้แจง นโยบายสำคัญ มีความเข้าใจง่ายและเข้าถึงผู้รับ	5
33. แนวทางในการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤต สามารถนำไปใช้ได้ทันที	1
34. การแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤตสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว	5

4.3 ความเชื่อมั่นของเกษตรกร

ผลการศึกษาพบว่า เกษตรกรในพื้นที่โครงการหลวง (ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง) มีความเชื่อมั่นต่อสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) เฉลี่ย 4.69 โดยมีความเชื่อมั่นในด้านต่างๆ ดังนี้ (ตารางที่ 4-9)

ความเชื่อมั่นด้านธรรมาภิบาล พบว่า เกษตรกรมีความเชื่อมั่นเฉลี่ย 4.71 เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า เกษตรกรมีความเชื่อมั่นในด้านที่เจ้าหน้าที่ยึดมั่นในความถูกต้อง ดึงถาม ไม่เรียกรับเงินมากกว่าด้านอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 4.93) รองลงมาคือ เชื่อมั่นว่าเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบ วินัย (ค่าเฉลี่ย 4.80) เชื่อมั่นว่าเกษตรกรสามารถให้ข้อมูลความคิดเห็น ร่วมวางแผน และร่วมปฏิบัติกิจกรรมได้ (ค่าเฉลี่ย 4.75) และ สวพส. รับฟังความคิดเห็นจากเกษตรกรที่เกี่ยวข้อง (ค่าเฉลี่ย 4.70)

ความเชื่อมั่นด้านการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ พบว่า เกษตรกรมีความเชื่อมั่นเฉลี่ย 4.67 เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า เกษตรกรเชื่อมั่นว่า สวพส. บริหารงานอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.72) รองลงมาคือ เชื่อมั่นว่ามีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่างๆ เพื่อความโปร่งใส (ค่าเฉลี่ย 4.71) และ สวพส. ส่งเสริมกิจกรรมด้านป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบร่วมกับชุมชน เช่น จัดอบรมให้ความรู้เพื่อป้องกันการทุจริต (ค่าเฉลี่ย 4.71)

ตารางที่ 4-9 ความเชื่อมั่นของเกษตรกรในพื้นที่โครงการหลวง (ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง) ปี 2566

ความเชื่อมั่น	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล	ร้อยละความเชื่อมั่น 5 ระดับ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ภาพรวม	4.69	มากที่สุด	73.40	23.25	2.81	0.37	0.18
ความเชื่อมั่นด้านธรรมาภิบาล	4.71	มากที่สุด	74.20	23.15	1.91	0.55	0.18
1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามกฎหมาย ระเบียบต่าง ๆ	4.65	มากที่สุด	66.39	31.93	1.68	-	-
2. เจ้าหน้าที่มีความเป็นธรรม ยุติธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ	4.60	มากที่สุด	64.75	32.79	0.82	0.82	0.82
3. เจ้าหน้าที่ยึดมั่นในความถูกต้อง ดึงาม ไม่เรียกรับเงิน	4.93	มากที่สุด	93.39	5.79	0.83	-	-
4. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบ วินัย	4.80	มากที่สุด	81.97	16.39	1.64	-	-
5. เกษตรกรสามารถให้ข้อมูลความคิดเห็น ร่วมวางแผนและร่วมปฏิบัติกิจกรรมได้	4.75	มากที่สุด	77.87	18.85	3.28	-	-
6. สวพส. รับฟังความคิดเห็นจากเกษตรกรที่เกี่ยวข้อง	4.70	มากที่สุด	72.95	24.59	2.46	-	-
7. สวพส. ใส่ใจปัญหาของชุมชน และกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา	4.61	มากที่สุด	65.57	31.97	0.82	1.64	-
8. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ของตนเองที่มีต่อชุมชน	4.66	มากที่สุด	69.67	27.05	2.46	0.82	-
9. เจ้าหน้าที่ยอมรับในความคิดเห็นที่ต่างจากความคิดเห็นของตน	4.66	มากที่สุด	71.31	25.41	2.46	-	0.82
10. สวพส. มีการบริหารงานโดยใช้ทรัพยากรอย่างเกิดประโยชน์สูงสุด	4.65	มากที่สุด	70.49	25.41	2.46	1.64	-

ความเชื่อมั่น	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล	ร้อยละความเชื่อมั่น 5 ระดับ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความเชื่อมั่นด้านการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ	4.67	มากที่สุด	71.77	23.43	4.61	-	0.18
11. สวพส. ส่งเสริมกิจกรรมด้านป้องกันการทุจริต และประพฤติมิชอบร่วมกับชุมชน เช่น จัดอบรมให้ความรู้เพื่อป้องกันการทุจริต	4.71	มากที่สุด	76.15	18.35	5.50	-	-
12. การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่างๆ เพื่อความโปร่งใส	4.71	มากที่สุด	75.44	20.18	4.39	-	-
13. สวพส. บริหารงานอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้	4.72	มากที่สุด	75.23	21.10	3.67	-	-
14. สวพส. มีช่องทางให้สามารถร้องเรียน หรือแจ้งข้อมูลการทุจริต และประพฤติมิชอบ	4.66	มากที่สุด	72.22	23.15	3.70	-	0.93
15. สวพส. มีกระบวนการ ในการป้องกันการทุจริต และการดำเนินคดีในการทุจริต มีความรวดเร็ว และเป็นธรรม	4.53	มากที่สุด	58.82	35.29	5.88	-	-

หมายเหตุ : การแปลความหมายค่าเฉลี่ย 4.21-5.00=มากที่สุด, 3.41-4.20=มาก, 2.61-3.40=ปานกลาง, 1.81-2.60=น้อย, 1.00-1.80=น้อยที่สุด

4.4 ความต้องการของเกษตรกร

ในภาพรวมเกษตรกรมีความต้องการในด้านต่างๆ ในระดับสูงด้วยค่าเฉลี่ย 4.30 โดยสิ่งที่เกษตรกรต้องการมากที่สุดคือ การถ่ายทอดเทคโนโลยีต่างๆ ให้กับชุมชน การถ่ายทอดองค์ความรู้ใหม่ๆ ที่มีความเหมาะสมกับชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.78) ใกล้เคียงกับความต้องการได้รับการส่งเสริมและพัฒนาแหล่งเรียนรู้ในชุมชนของตน (ค่าเฉลี่ย 4.63) การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และวัฒนธรรมของชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.52) การเปิดโอกาสให้เกษตรกรมีส่วนร่วมในการวางแผนการพัฒนาชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.33) การจัดกิจกรรมส่งเสริมความรู้ให้กับเกษตรกรอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.24) ตามลำดับ ดังตารางที่ 4-10

ตารางที่ 4-10 ความต้องการของเกษตรกรในพื้นที่โครงการหลวง (ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง) ปี

2566

ความต้องการ	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล	ร้อยละความต้องการ 5 ระดับ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ภาพรวม	4.30	มากที่สุด	59.88	15.23	22.02	0.41	2.47
1. การถ่ายทอดเทคโนโลยี องค์ความรู้ใหม่ที่ เหมาะสมกับชุมชน	4.78	มากที่สุด	83.33	11.11	5.56	-	-
2. เปิดโอกาสให้เกษตรกรมีส่วนร่วมในการวางแผนการพัฒนาชุมชน	4.33	มากที่สุด	59.26	14.81	25.93	-	-
3. ส่งเสริม และพัฒนาแหล่งเรียนรู้ในชุมชน	4.63	มากที่สุด	72.22	18.52	9.26	-	-
4. การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และวัฒนธรรมของชุมชน	4.52	มากที่สุด	74.07	11.11	11.11	-	3.70
5. จัดกิจกรรมส่งเสริมความรู้ให้กับเกษตรกรอย่างสม่ำเสมอ	4.24	มากที่สุด	59.26	14.81	20.37	1.85	3.70
6. สวพส. มีการแจ้งข่าวสาร ข้อมูลต่างๆ หลากหลายช่องทางอย่างสม่ำเสมอ และ ทั่วถึง	3.98	มาก	44.44	16.67	35.19	-	3.70
7. สวพส. มีการติดตามผลการดำเนินงาน การแก้ไขปัญหาอุปสรรคและประเมินผล ความสำเร็จของการดำเนินงานอย่าง ต่อเนื่อง	4.17	มาก	55.56	14.81	24.07	1.85	3.70
8. สวพส. มีช่องทางที่หลากหลายในการรับฟัง ความคิดเห็น	3.85	มาก	35.19	22.22	38.89	-	3.70
9. สวพส. ให้คำปรึกษา คำแนะนำ ตอบข้อ ซักถามและแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว และทันเหตุการณ์	4.17	มาก	55.56	12.96	27.78	-	3.70

หมายเหตุ : การแปลความหมายค่าเฉลี่ย 4.21-5.00=มากที่สุด, 3.41-4.20=มาก, 2.61-3.40=ปานกลาง,
1.81-2.60=น้อย, 1.00-1.80=น้อยที่สุด

4.5 จุดเด่นของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง

จากการสำรวจพบว่า เกษตรกรมีความคิดเห็นว่าจุดเด่นของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) คือ

ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม รวมทั้งการเป็นแหล่งเรียนรู้ พบว่า จุดเด่น คือ การเป็นหน่วยงานที่ส่งเสริมด้านความรู้ พัฒนาให้ชาวบ้านมีความรู้ โดยการอบรมในสิ่งที่ เป็นประโยชน์และเข้าใจได้ง่าย เป็นหน่วยงานที่มีองค์ความรู้ที่ทันสมัย และคอยเข้ามาเพื่อช่วยแก้ไข ปัญหาให้ชุมชน มีความใส่ใจในปัญหาของชุมชน โดยหน่วยงานมีนโยบายที่ตรงกับความต้องการของ ชุมชน

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า เจ้าหน้าที่สามารถเข้าถึงชาวบ้านได้ สามารถปฏิบัติงาน ร่วมกับชุมชนได้ดี ไม่เลือกปฏิบัติ ให้บริการดี มีความเป็นกันเอง มีความเข้าใจปัญหาที่แท้จริงของ ชาวบ้าน พุดจาสุภาพ สามารถสื่อสารได้เข้าใจและชัดเจน คอยสนับสนุนชุมชน อธิบายข้อมูลต่างให้ ชุมชน รวมถึงการแนะนำอาชีพที่ดีๆ ให้ชุมชน เมื่อชาวบ้านประสบปัญหา ก็เข้ามาช่วยแก้ไขได้อย่าง รวดเร็ว รวมถึงการรับฟังความคิดเห็นของชาวบ้าน

4.6 การทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร

ในส่วนนี้ได้ทำการทดสอบสมมติฐาน 3 สมมติฐาน ในความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับ ปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ด้วยไคสแควร์ และ Spearman Correlation โดยมี ผลการทดสอบดังนี้

1. สมมติฐาน : เพศที่แตกต่างกันไม่มีความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่แตกต่างกัน
 2. สมมติฐาน : อายุที่แตกต่างกันไม่มีความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่แตกต่างกัน
 3. สมมติฐาน : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันไม่มีความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่แตกต่างกัน
- โดยมีผลการทดสอบ ดังนี้

4.6.1 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความพึงพอใจ

จากตารางที่ 4-11 ผลการทดสอบ ไคสแควร์ พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่แตกต่างกัน ในเรื่องของการได้รับการถ่ายทอดความรู้/การส่งเสริม องค์ความรู้ ช่วยสร้างให้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น การได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการฝึกอบรมการศึกษาดูงานด้านอาชีพ ความเพียงพอของวัสดุ และอุปกรณ์ ในการจัดกิจกรรม ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีประโยชน์ นำไปใช้ได้จริง ที่ระดับนัยสำคัญ 0.1 สอดคล้องกับการศึกษาของสุธีรา อัมพาส และปฏิพัทธ์ จันทรรุ่งเรือง (2559)

ตารางที่ 4-11 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความพึงพอใจในด้านต่างๆ

ความพึงพอใจ	χ^2	p-value
ภาพรวม	3.932	0.140
ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม รวมทั้งการเป็นแหล่งเรียนรู้	4.028	0.133
1. วิธีการได้รับการถ่ายทอดความรู้/การส่งเสริม	5.882	0.053*
2. ความถี่ของการได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม	1.851	0.604
3. องค์ความรู้ตรงกับความต้องการ	5.077	0.166
4. องค์ความรู้เข้าใจได้ง่าย เนื้อหาชัดเจน	4.370	0.224
5. การนำเนื้อหา องค์ความรู้ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์	2.862	0.239
6. องค์ความรู้ช่วยสร้างให้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น	5.534	0.063*
7. การมีส่วนร่วม ความเข้มแข็งของชุมชน (ผู้นำเกษตรกร กลุ่มเกษตรกร)	3.125	0.373
8. การได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการฝึกอบรมการศึกษาดูงานด้านอาชีพ	9.024	0.029**
9. การได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการอนุรักษ์ฟื้นฟูสิ่งแวดล้อม	0.187	0.911
10. การได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการอนุรักษ์วัฒนธรรมประเพณี	6.068	0.108
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	1.154	0.562
11. การวางแผนการดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการแบบบูรณาการประจำปีร่วมกัน และดำเนินการตามแผนงานที่กำหนดไว้	2.111	0.550
12. การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ชัดเจน เข้าใจง่าย	1.091	0.580
13. การจัดกิจกรรม มีความสะดวก รวดเร็ว และมีระยะเวลาที่เหมาะสม	2.109	0.550
14. มีการติดตามให้คำแนะนำ และสนับสนุนการดำเนินงาน อย่างต่อเนื่อง	4.203	0.240
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	0.000	1.000
15. การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามที่ดี	2.011	0.570
16. สามารถสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย ใช้ภาษาที่เหมาะสม	1.892	0.388
17. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	1.579	0.454
18. การยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในบริการ	0.686	0.710

ความพึงพอใจ	χ^2	p-value
19. ความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ดี อภัยคดียดี	0.086	0.958
20. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม	1.563	0.458
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	2.646	0.266
21. สถานที่จัดกิจกรรมมีความพร้อม เหมาะสม และสะดวก	3.340	0.188
22. ความเพียงพอของวัสดุ และอุปกรณ์ ในการจัดกิจกรรม	8.295	0.040**
23. การเผยแพร่องค์ความรู้ การประชาสัมพันธ์ข้อมูล สามารถเข้าถึงได้ง่าย	1.196	0.550
24. ช่องทางการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ที่มีความสะดวก รวดเร็ว หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ Line Facebook ฯลฯ	1.537	0.674
ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้	1.571	0.666
25. การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทำได้โดยสะดวก	1.293	0.731
26. เนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจน เหมาะสม เข้าใจได้ง่าย	1.611	0.447
27. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีประโยชน์ นำไปใช้ได้จริง	5.479	0.065*
28. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความถูกต้อง ไม่ลำเอียง	1.0.12	0.798
29. มีความหลากหลายของช่องทางในการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์	0.438	0.932
ด้านนโยบายสำคัญและการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤต	6.549	0.088*
30. นโยบายมีความชัดเจน สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง	3.985	0.263
31. นโยบายมีความเหมาะสมต่อสถานการณ์	4.580	0.205
32. การอธิบาย ชี้แจง นโยบายสำคัญ มีความเข้าใจง่ายและเข้าถึงผู้รับ	3.114	0.347
33. แนวทางในการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤต สามารถนำไปใช้ได้ทันที	2.736	0.434
34. การแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤตสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว	4.773	0.189

หมายเหตุ: *** ระดับนัยสำคัญ 0.01 ** ระดับนัยสำคัญ 0.05 และ *ระดับนัยสำคัญ 0.1

4.6.2 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจ

จากตารางที่ 4-12 ผลการทดสอบ Spearman Correlation พบว่า อายุที่แตกต่างกันไม่มีความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่แตกต่างกันในภาพรวมในทุกด้านยกเว้นด้านนโยบายสำคัญและการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤต ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของชาตรี คำเอกและอุไรวรรณ ไอยสุวรรณ (2019) สูง พบว่า อายุของเกษตรกรที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการเข้าร่วมฝึกอบรมการใช้แอปพลิเคชันบนมือถือ/เว็บไซต์ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการจัดกิจกรรมด้านนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ด้านแอปพลิเคชันบนมือถือ/เว็บไซต์ และในภาพรวมแตกต่าง หากแยกเป็นประเด็นย่อยพบว่า

ในด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม รวมทั้งการเป็นแหล่งเรียนรู้ อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่แตกต่างกันในประเด็น การได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม องค์ความรู้ตรงกับความต้องการ การนำเนื้อหา องค์ความรู้ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ องค์ความรู้ช่วยสร้างให้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น การได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการฝึกอบรม การศึกษาดูงานด้านอาชีพ การได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการอนุรักษ์พันธุ์พืชพันธุ์สัตว์พื้นบ้าน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.1

ในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่แตกต่างกันในประเด็นการวางแผนการดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการแบบบูรณาการประจำปี ร่วมกัน และดำเนินการตามแผนงานที่กำหนดไว้ การจัดกิจกรรม มีความสะดวก รวดเร็ว และมีระยะเวลาที่เหมาะสม มีการติดตามให้คำแนะนำ และสนับสนุนการดำเนินงาน อย่างต่อเนื่อง ที่ระดับนัยสำคัญ 0.1

ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่แตกต่างกันในประเด็นการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามที่ดี ที่ระดับนัยสำคัญ 0.1

ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่แตกต่างกันในประเด็นสถานที่จัดกิจกรรมมีความพร้อม เหมาะสม และสะดวก การเผยแพร่องค์ความรู้ การประชาสัมพันธ์ข้อมูล สามารถเข้าถึงได้ง่าย ที่ระดับนัยสำคัญ 0.1

ในการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้ อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่แตกต่างกันในประเด็น การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทำได้โดยสะดวก ที่ระดับนัยสำคัญ 0.1

ในด้านนโยบายสำคัญและการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤต อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่แตกต่างกันในประเด็นนโยบายมีความชัดเจน สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง แนวทางในการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤต สามารถนำไปใช้ได้ทันที และการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤต สามารถทำได้อย่างรวดเร็ว ที่ระดับนัยสำคัญ 0.1

ตารางที่ 4-12 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจในด้านต่างๆ

ความพึงพอใจ	Spearman Correlation	p-value
ภาพรวม	0.054	0.554
ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม รวมทั้งการเป็นแหล่งเรียนรู้	0.099	0.277
1. วิธีการได้รับการถ่ายทอดความรู้/การส่งเสริม	0.125	0.170
2. ความถี่ของการได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม	0.185	0.041**
3. องค์ความรู้ตรงกับความต้องการ	0.198	0.029**
4. องค์ความรู้เข้าใจได้ง่าย เนื้อหาชัดเจน	0.102	0.263
5. การนำเนื้อหา องค์ความรู้ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์	0.151	0.098*
6. องค์ความรู้ช่วยสร้างให้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น	0.223	0.013**
7. การมีส่วนร่วม ความเข้มแข็งของชุมชน (ผู้นำเกษตรกร กลุ่มเกษตรกร)	0.116	0.202
8. การได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการฝึกอบรมการศึกษาดูงานด้านอาชีพ	0.150	0.099*
9. การได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการอนุรักษ์ฟื้นฟูสิ่งแวดล้อม	0.256	0.004***
10. การได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการอนุรักษ์วัฒนธรรมประเพณี	0.135	0.139
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	0.138	0.130
11. การวางแผนการดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการแบบบูรณาการประจำปีร่วมกัน และดำเนินการตามแผนงานที่กำหนดไว้	0.195	0.032**
12. การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ชัดเจน เข้าใจง่าย	0.132	0.148
13. การจัดกิจกรรม มีความสะดวก รวดเร็ว และมีระยะเวลาที่เหมาะสม	0.168	0.064*
14. มีการติดตามให้คำแนะนำ และสนับสนุนการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง	0.178	0.049**
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	-0.025	0.782
15. การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามที่ดี	0.180	0.047**

ความพึงพอใจ	Spearman Correlation	p-value
16. สามารถสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย ใช้ภาษาที่เหมาะสม	-0.044	0.628
17. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	0.059	0.521
18. การยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในบริการ	0.021	0.819
19. ความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ อธิบายดี	0.033	0.722
20. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม	-0.022	0.808
ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก	0.139	0.128
21. สถานที่จัดกิจกรรมมีความพร้อม เหมาะสม และสะดวก	0.239	0.008***
22. ความเพียงพอของวัสดุ และอุปกรณ์ ในการจัดกิจกรรม	0.062	0.498
23. การเผยแพร่องค์ความรู้ การประชาสัมพันธ์ข้อมูล สามารถเข้าถึงได้ง่าย	0.220	0.015**
24. ช่องทางการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ที่มีความสะดวก รวดเร็ว หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ Line Facebook ฯลฯ	0.112	0.218
ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้	0.132	0.148
25. การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทำได้โดยสะดวก	0.173	0.056*
26. เนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจน เหมาะสม เข้าใจได้ง่าย	0.149	0.102
27. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีประโยชน์ นำไปใช้ได้จริง	0.062	0.501
28. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความถูกต้อง ไม่ล้าสมัย	0.107	0.242
29. มีความหลากหลายของช่องทางในการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์	0.047	0.609
ด้านนโยบายสำคัญและการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤต	0.199	0.028**
30. นโยบายมีความชัดเจน สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง	0.216	0.017**
31. นโยบายมีความเหมาะสมต่อสถานการณ์	0.138	0.128
32. การอธิบาย ชี้แจง นโยบายสำคัญ มีความเข้าใจง่ายและเข้าถึงผู้รับ	0.116	0.202
33. แนวทางในการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤต สามารถนำไปใช้ได้ทันที	0.252	0.005***
34. การแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤตสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว	0.234	0.010**

4.6.3 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจ

จากตารางที่ 4-13 ผลการทดสอบ Spearman Correlation พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันไม่มีความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่แตกต่างกันในภาพรวมในทุกด้าน หากแยกเป็นประเด็นย่อยพบว่า

ในด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม รวมทั้งการเป็นแหล่งเรียนรู้ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่แตกต่างกันในประเด็น ความถี่ของการได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม องค์ความรู้ช่วยสร้างให้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น และการได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการอนุรักษ์ฟื้นฟูสิ่งแวดล้อม ที่ระดับนัยสำคัญ 0.1

ในด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่แตกต่างกันในประเด็น ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีประโยชน์ นำไปใช้ได้จริงที่ระดับนัยสำคัญ 0.1

ในด้านนโยบายสำคัญและการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤต ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่แตกต่างกันในประเด็นนโยบายมีความเหมาะสมต่อสถานการณ์ และแนวทางในการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤต สามารถนำไปใช้ได้ทันที ที่ระดับนัยสำคัญ 0.1

โดยความสัมพันธ์มีเครื่องหมายติดลบ หมายความว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาที่ต่ำกว่ามีความพึงพอใจในประเด็นต่างๆ มากกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาที่สูง ซึ่งอาจเป็นเพราะว่าผู้ที่มีการศึกษาที่สูงมีความรู้ในเรื่องที่ได้รับการถ่ายทอดหรือข้อมูลข่าวสารมากกว่า จึงทำให้ความพอใจเพิ่มขึ้นหรือเปลี่ยนแปลงไปไม่มาก สอดคล้องกับการศึกษาของชัยรัตน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง สิริกร กาญจนสุนทร และ มาตริณี รักขัตตานนท์ชัย (2560)

ตารางที่ 4-13 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจในด้านต่างๆ

ความพึงพอใจ	Spearman Correlation	p-value
ภาพรวม	0.014	0.882
ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม รวมทั้งการเป็นแหล่งเรียนรู้	-0.097	0.287
1. วิธีการได้รับการถ่ายทอดความรู้/การส่งเสริม	-0.090	0.322
2. ความถี่ของการได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม	-0.153	0.092*
3. องค์ความรู้ตรงกับความต้องการ	-0.044	0.633
4. องค์ความรู้เข้าใจได้ง่าย เนื้อหาชัดเจน	-0.045	0.619
5. การนำเนื้อหา องค์ความรู้ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์	-0.019	0.832

ความพึงพอใจ	Spearman Correlation	p-value
6. องค์ความรู้ช่วยสร้างให้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น	-0.232	0.010***
7. การมีส่วนร่วม ความเข้มแข็งของชุมชน (ผู้นำเกษตรกร กลุ่มเกษตรกร)	0.094	0.304
8. การได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการฝึกอบรม การศึกษาดูงานด้านอาชีพ	-0.071	0.436
9. การได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการอนุรักษ์ฟื้นฟู สิ่งแวดล้อม	-0.173	0.057*
10. การได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการอนุรักษ์ วัฒนธรรมประเพณี	-0.048	0.596
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	-0.112	0.218
11. การวางแผนการดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการแบบบูรณา การประจำปีร่วมกัน และดำเนินการตามแผนงานที่ กำหนดไว้	-0.081	0.375
12. การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ชัดเจน เข้าใจง่าย	-0.104	0.256
13. การจัดกิจกรรม มีความสะดวก รวดเร็ว และมี ระยะเวลาที่เหมาะสม	-0.137	0.132
14. มีการติดตามให้คำแนะนำ และสนับสนุนการดำเนินงาน อย่างต่อเนื่อง	-0.093	0.308
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	0.068	0.454
15. การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามที่ดี	0.016	0.865
16. สามารถสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย ใช้ภาษาที่เหมาะสม	0.147	0.106
17. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	0.091	0.319
18. การยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในบริการ	0.068	0.455
19. ความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ อ่อนโยน	0.043	0.637
20. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม	0.107	0.239
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	0.122	0.180
21. สถานที่จัดกิจกรรมมีความพร้อม เหมาะสม และสะดวก	-0.040	0.662
22. ความเพียงพอของวัสดุ และอุปกรณ์ ในการจัดกิจกรรม	0.024	0.790

ความพึงพอใจ	Spearman Correlation	p-value
23. การเผยแพร่องค์ความรู้ การประชาสัมพันธ์ข้อมูล สามารถเข้าถึงได้ง่าย	-0.040	0.659
24. ช่องทางการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ที่มีความสะดวก รวดเร็ว หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ Line Facebook ฯลฯ	0.069	0.451
ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้	-0.120	0.190
25. การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทำได้โดยสะดวก	-0.083	0.361
26. เนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจน เหมาะสม เข้าใจได้ง่าย	-0.110	0.228
27. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีประโยชน์ นำไปใช้ได้จริง	-0.236	0.009***
28. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความถูกต้อง ไม่ลำเอียง	-0.095	0.300
29. มีความหลากหลายของช่องทางในการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์	0.106	0.246
ด้านนโยบายสำคัญและการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤต	-0.107	0.241
30. นโยบายมีความชัดเจน สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง	-0.117	0.200
31. นโยบายมีความเหมาะสมต่อสถานการณ์	-0.182	0.045**
32. การอธิบาย ชี้แจง นโยบายสำคัญ มีความเข้าใจง่ายและ เข้าถึงผู้รับ	-0.036	0.693
33. แนวทางในการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤต สามารถ นำไปใช้ได้ทันที	-0.195	0.031**
34. การแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤตสามารถทำได้อย่าง รวดเร็ว	-0.123	0.176

4.7 ปัญหา ข้อจำกัด

ผลการศึกษาถึงปัญหา ข้อจำกัดต่างๆ พบว่า

1. ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม รวมทั้งการเป็นแหล่งเรียนรู้ พบว่า มีปัญหาองค์ความรู้ด้านการตลาด การเผยแพร่องค์ความรู้ที่ซ้ำ ไม่ครบวงจร และไม่มีองค์ความรู้ใหม่ๆ รวมถึงระยะเวลาการให้ความรู้สั้นเกินไป มีปัญหาองค์ความรู้ในการผลิต เกษตรกรยังคงประสบปัญหาในการปลูกอะโวคาโด สตรอว์เบอร์รี ปัญหาโรคพืช แมลง
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า มีปัญหาในการขาดการติดต่อประสานงานแจ้งการอบรม รวมถึงการติดตามผลงานของเจ้าหน้าที่
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า มีปัญหาขาดแคลนอุปกรณ์การอบรม โต๊ะ เก้าอี้ ไม่เพียงพอ เครื่องฉายโปรเจคเตอร์ไม่ดี สัญญาณโทรศัพท์ไม่ดี
4. ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย พบว่า มีปัญหาขาดแคลนน้ำ และขยะ
5. ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้ พบว่า มีปัญหาในการติดต่อเจ้าหน้าที่ การสื่อสารไม่ชัดเจน

4.8 ข้อเสนอแนะต่อแนวทางการปรับปรุงการบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง

ด้านข้อเสนอแนะจากเกษตรกรต่อการพัฒนาการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง

1. ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม รวมทั้งการเป็นแหล่งเรียนรู้ ควรให้ความรู้ด้านการตลาดเพื่อให้เกษตรกรสามารถขยายผลผลิตได้มากขึ้น การจัดอบรมด้วยองค์ความรู้ใหม่ๆ ทันสมัย ครบวงจร ภายใต้ระยะเวลาที่สามารถทำให้เกษตรกรเข้าใจและดำเนินการต่อเองได้ โดยเฉพาะองค์ความรู้การเกษตรที่เกษตรกรยังไม่สามารถแก้ปัญหาได้ เช่น การปลูกอะโวคาโด สตรอว์เบอร์รี ปัญหาโรคพืช แมลง
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรให้เจ้าหน้าที่เข้ามาติดตามผลและสามารถติดต่อประสานงานได้โดยสะดวก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรวางแผนบริหารจัดการเพื่อเตรียมอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกให้พร้อมต่อการอบรมก่อน
4. ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย ควรแก้ไขปัญหาเรื่องน้ำโดยประสานงานหน่วยงานอื่นเพื่อพัฒนาแหล่งน้ำในชุมชน อนุรักษ์ต้นน้ำ วางแผนการกักเก็บน้ำให้เพียงพอต่อการใช้งาน และแก้ไขปัญหาขยะในชุมชน วิธีกาจัดขยะ การคัดแยกขยะ เพื่อสุขอนามัยที่ดีของชุมชน
5. ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้ ควรมีช่องทางติดต่อที่สะดวกและรวดเร็ว เพื่อให้ข้อมูลไปถึงชุมชนมีความถูกต้องและชัดเจน

4.9 บทสรุป

จากการสำรวจความพึงพอใจของเกษตรกรในพื้นที่โครงการหลวง (ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง) โดยเป็นเกษตรกรกลุ่มที่ได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ต่างๆ จากเจ้าหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ในปี 2566 นี้ ได้ทำการสำรวจเกษตรกรจำนวน 122 ราย ในพื้นที่ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีสัดส่วนเพศหญิงและชายเท่ากัน เป็นเกษตรกรที่มีอายุอยู่ในช่วง 20-60 ปี มีการศึกษาระดับประถมศึกษา/ต่ำกว่า และมีมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ซึ่งส่วนใหญ่ (ร้อยละ 91.80) เกษตรกรรู้จักเจ้าหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง

สำหรับกิจกรรมของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (สวพส.) ใน 1 ปีที่ผ่านมา ที่เกษตรกรได้มีส่วนเข้าร่วมนั้น พบว่า มีกิจกรรมที่หลากหลาย โดยเป็นกิจกรรมส่งเสริมการมีงานทำสร้างรายได้ การพัฒนาชุมชน การพัฒนาสิ่งแวดล้อม ที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อชุมชน เช่น กิจกรรมทำแนวกันไฟ จัดและคัดแยกขยะ ปลูกป่า การผลิตทางเกษตรที่ดีและเหมาะสม หรือ Good Agriculture Practices (GAP) ชุมชนเกษตรคาร์บอนต่ำ กิจกรรมเกี่ยวกับปุยยา สารเคมี การทำฝาย ท่อผ้า ปลูกผัก แปรรูปอาหารผลไม้ เป็นต้น

ด้านความพึงพอใจ พบว่า ในภาพรวมเกษตรกรมีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.57 โดยมีความพึงพอใจมากในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม รวมทั้งการเป็นแหล่งเรียนรู้ และด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้ และเมื่อจำแนกเป็นด้านต่างๆ พบว่า มีความพึงพอใจดังนี้

- ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม รวมทั้งการเป็นแหล่งเรียนรู้ เกษตรกรมีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.58
- ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ เกษตรกรมีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.52
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เกษตรกรมีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.77
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เกษตรกรมีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.52
- ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้ เกษตรกรมีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.53
- ด้านนโยบายสำคัญและการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤต เกษตรกรมีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.42

การศึกษาความคาดหวัง ได้จำแนกออกเป็น 6 ด้าน คือ

ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม รวมทั้งการเป็นแหล่งเรียนรู้ พบว่า เกษตรกรมีความคาดหวัง ในความถี่ของการได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม เป็นอันดับที่ 1 (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.43)

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า เกษตรกรมีความคาดหวังเรื่องของการติดตามให้คำแนะนำ และสนับสนุนการดำเนินงาน อย่างต่อเนื่อง เป็นอันดับที่ 1 (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.51)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามที่ดี เป็นอันดับที่ 1 (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.70)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า การเผยแพร่องค์ความรู้ การประชาสัมพันธ์ข้อมูล สามารถเข้าถึงได้ง่าย เป็นอันดับที่ 1 (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.48)

ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้ พบว่า ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีประโยชน์ นำไปใช้ได้จริง เป็นอันดับที่ 1 (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.57)

ด้านนโยบายสำคัญและการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤต พบว่า แนวทางในการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤต สามารถนำไปใช้ได้ทันที เป็นอันดับที่ 1 (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.34)

สำหรับความเชื่อมั่นของเกษตรกร พบว่า เกษตรกรมีความเชื่อมั่นต่อสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) เฉลี่ย 4.69 โดยมีความเชื่อมั่นในด้านด้านธรรมาภิบาลเฉลี่ย 4.71 เชื่อมั่นด้านการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ เฉลี่ย 4.67

ด้านความต้องการ พบว่า เกษตรกรมีความต้องการในระดับสูงด้วยค่าเฉลี่ย 4.30 โดยสิ่งที่เกษตรกรต้องการมากที่สุดคือ การถ่ายทอดเทคโนโลยีต่างๆ ให้กับชุมชน การถ่ายทอดองค์ความรู้ใหม่ๆ ที่มีความเหมาะสมกับชุมชน ต้องการได้รับการส่งเสริม และพัฒนาแหล่งเรียนรู้ในชุมชนของตนเอง การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และวัฒนธรรมของชุมชน การเปิดโอกาสให้เกษตรกรมีส่วนร่วมในการวางแผนการพัฒนาชุมชน (การจัดกิจกรรมส่งเสริมความรู้ให้กับเกษตรกรอย่างสม่ำเสมอ ตามลำดับ

ในด้านจุดเด่น พบว่า เป็นหน่วยงานที่ส่งเสริมด้านความรู้ พัฒนาให้ชาวบ้านมีความรู้ โดยการอบรมในสิ่งที่ประชาชนสนใจและเข้าใจได้ง่าย เป็นหน่วยงานที่มีองค์ความรู้ที่ทันสมัย และคอยเข้ามาเพื่อช่วยแก้ไขปัญหาให้ชุมชน มีความใส่ใจในปัญหาของชุมชน โดยหน่วยงานมีนโยบายที่ตรงกับความต้องการของชุมชน และส่วนของการบริการนั้น มีจุดเด่นจากการที่เจ้าหน้าที่สามารถเข้าถึงชาวบ้านได้ สามารถปฏิบัติงานร่วมกับชุมชนได้ดี ไม่เลือกปฏิบัติ ให้บริการดี มีความเป็นกันเอง มีความเข้าใจปัญหาที่แท้จริงของชาวบ้าน พุดจาสุภาพ สามารถสื่อสารได้เข้าใจและชัดเจน คอยสนับสนุนชุมชนอธิบายข้อมูลต่างให้ชุมชน รวมถึงการแนะนำอาชีพที่ดีๆ ให้ชุมชน เมื่อชาวบ้านประสบปัญหาเข้ามาช่วยแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว รวมถึงการรับฟังความคิดเห็นของชาวบ้าน

ข้อเสนอแนะจากเกษตรกรต่อการพัฒนาการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง มีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม รวมทั้งการเป็นแหล่งเรียนรู้ ควรให้ความรู้ด้านการตลาดเพื่อให้เกษตรกรสามารถขายผลผลิตได้มากขึ้น การจัดอบรมด้วยองค์ความรู้

ใหม่ๆ ทันสมัย ครบวงจร ภายใต้ระยะเวลาที่สามารถทำให้เกษตรกรเข้าใจและดำเนินการต่อเองได้ โดยเฉพาะองค์ความรู้การเกษตรที่เกษตรกรยังไม่สามารถแก้ปัญหาได้ เช่น การปลูกอะโวคาโด สตรอว์เบอร์รี ปัญหาโรคพืช แมลง

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรให้เจ้าหน้าที่เข้ามาติดตามผลและสามารถติดต่อประสานงานได้โดยสะดวก

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรจัดเตรียมอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกให้พร้อมต่อการอบรม

4. ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้ ควรมีช่องทางการติดต่อที่สะดวกและรวดเร็ว เพื่อให้ข้อมูลไปถึงชุมชนมีความถูกต้องและชัดเจน

บทที่ 5
ผลสำรวจเกษตรกรในพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง
ที่ได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ตามแนวทางโครงการหลวง

ในการสำรวจ เกษตรกรในพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงที่ได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ตามแนวทางโครงการหลวง ในปี 2566 นี้ ได้ทำการสำรวจเกษตรกรจำนวน 420 ราย ซึ่งประกอบด้วย

1. เกษตรกรโครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง จำนวน 314 ราย
 2. เกษตรกรโครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงเพื่อแก้ไขปัญหาพื้นที่เฉพาะ จำนวน 64 ราย
 3. เกษตรกรโครงการรักษาน้ำเพื่อพระแม่ของแผ่นดิน จำนวน 42 ราย
- ในพื้นที่ ดังนี้

เกษตรกรโครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง

- โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงน้ำแขว่ง จำนวน 16 ราย
- โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงน้ำเค็ม จำนวน 15 ราย
- โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงน้ำแบ่ง จำนวน 15 ราย
- โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงปางแดงใน จำนวน 16 ราย
- โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงปางยาง จำนวน 15 ราย
- โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงปางหินฝน จำนวน 16 ราย
- โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงป่าแป๋ จำนวน 15 ราย
- โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงผาแดง จำนวน 16 ราย
- โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงพหุพระ จำนวน 15 ราย
- โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงแม่มะลอ จำนวน 16 ราย
- โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงแม่สลอง จำนวน 16 ราย
- โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงแม่สอง จำนวน 16 ราย
- โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงวังฝั่ จำนวน 15 ราย
- โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงวาวี จำนวน 16 ราย
- โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงสบโขง จำนวน 16 ราย
- โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงสบเมย จำนวน 16 ราย
- โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงสะเนียน จำนวน 15 ราย
- โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงห้วยน้ำขาว จำนวน 17 ราย
- โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงห้วยเป้า จำนวน 16 ราย

- โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงโหล่งขอด จำนวน 16 ราย
- เกษตรกรโครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงเพื่อแก้ไขปัญหาพื้นที่เฉพาะ**
- โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงเพื่อแก้ไขปัญหาพื้นที่เฉพาะฝิปานเหนือ จำนวน 16 ราย
 - โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงเพื่อแก้ไขปัญหาพื้นที่เฉพาะแม่แฮหลวง จำนวน 16 ราย
 - โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงเพื่อแก้ไขปัญหาพื้นที่เฉพาะห้วยโป่งพัฒนา จำนวน 16 ราย
 - โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงเพื่อแก้ไขปัญหาพื้นที่เฉพาะห้วยฮะ จำนวน 16 ราย

โครงการรักษน้ำเพื่อพระแม่ของแผ่นดิน

- โครงการรักษน้ำเพื่อพระแม่ของแผ่นดิน กลุ่มน้ำภาค จำนวน 15 ราย
- โครงการรักษน้ำเพื่อพระแม่ของแผ่นดิน กลุ่มน้ำแม่สะงา จำนวน 11 ราย
- โครงการรักษน้ำเพื่อพระแม่ของแผ่นดิน กลุ่มน้ำหมัน จำนวน 16 ราย

โดยผลการศึกษาจะถูกจำแนกรายละเอียด ดังหัวข้อต่อไปนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของเกษตรกร
2. ความพึงพอใจและความคาดหวังของเกษตรกร
3. ความเชื่อมั่นของเกษตรกร
4. ความต้องการของเกษตรกร
5. จุดเด่นของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง
6. การทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร
7. ปัญหา ข้อจำกัด
8. ข้อเสนอแนะต่อแนวทางการปรับปรุงการบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง
9. บทสรุป

5.1 ข้อมูลทั่วไปของเกษตรกร

ผลการศึกษาพบว่า เกษตรกรในพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุในช่วง 41-60 ปี และ 20-40 ปี (ร้อยละ 49.52 และ 38.81) เป็นเพศชาย (ร้อยละ 60.00) มีการศึกษาระดับประถมศึกษา/ต่ำกว่า และมีมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. (ร้อยละ 35.48 และ 26.67) โดยมากกว่าร้อยละ 98.00 เกษตรกรรู้จักเจ้าหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (สวพส.) ดังตารางที่ 5-1 และ 5-2

ตารางที่ 5-1 ข้อมูลทั่วไปของเกษตรกร

ข้อมูลทั่วไปของเกษตรกร	โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบ โครงการหลวง		โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการ หลวงเพื่อแก้ไขปัญหาพื้นที่เฉพาะ		โครงการรักษน้ำเพื่อพระแม่ ของแผ่นดิน		ภาพรวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ								
ชาย	192	61.15	47	73.44	13	30.95	252	60.00
หญิง	122	38.85	17	26.56	29	69.05	168	40.00
รวม	314	100.00	64	100.00	42	100.00	420	100.00
อายุ								
ต่ำกว่า 20 ปี	1	0.32					1	0.24
20-40 ปี	118	37.58	34	53.13	11	26.19	163	38.81
41-60 ปี	160	50.96	28	43.75	20	47.62	208	49.52
มากกว่า 60 ปี	35	11.15	2	3.13	11	26.19	48	11.43
รวม	314	100.00	64	100.00	42	100.00	420	100.00
ระดับการศึกษา								
ไม่ได้เข้าโรงเรียน	40	12.74	19	29.69	7	16.67	66	15.71
ประถมศึกษา/ต่ำกว่า	109	34.71	24	37.50	16	38.10	149	35.48
มัธยมศึกษาตอนต้น	40	12.74	8	12.50	4	9.52	52	12.38
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	89	28.34	11	17.19	12	28.57	112	26.67

ข้อมูลทั่วไปของเกษตรกร	โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง		โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงเพื่อแก้ไขปัญหาพื้นที่เฉพาะ		โครงการรักษาน้ำเพื่อพระแม่ของแผ่นดิน		ภาพรวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
อนุสัญญา/ปวส.	16	5.10	1	1.56		-	17	4.05
ปริญญาตรี	18	5.73	1	1.56	3	7.14	22	5.24
ปริญญาโท	2	0.64		-		-	2	0.48
รวม	314	100.00	64	100.00	42	100.00	420	100.00

ตารางที่ 5-2 การรู้จักเจ้าหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (สวพส.)

ข้อมูลทั่วไปของเกษตรกร	โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง		โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงเพื่อแก้ไขปัญหาพื้นที่เฉพาะ		โครงการรักษาน้ำเพื่อพระแม่ของแผ่นดิน		ภาพรวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่รู้จัก	1	0.32	-	-	-	-	1	0.24
รู้จัก	310	98.73	62	96.88	42	100.00	414	98.57
ไม่แน่ใจ	3	0.96	2	3.13	-	-	5	1.19
รวม	314	100.00	64	100.00	42	100.00	420	100.00

ตารางที่ 5-3 การเข้าร่วมกิจกรรมของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (สวพส.)

ข้อมูลทั่วไปของเกษตรกร	โครงการพัฒนาพื้นที่สูง แบบโครงการหลวง		โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการ หลวงเพื่อแก้ไขปัญหาพื้นที่เฉพาะ		โครงการรักษน้ำเพื่อ พระแม่ของแผ่นดิน		ภาพรวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ด้านอาชีพ	313	99.68	64	100.00	42	100.00	419	99.76
1. ไม้ดอก	73	23.25	24	37.50	1	2.38	98	23.33
2. ไม้ผล	278	88.54	62	96.88	33	78.57	373	88.81
3. ปศุสัตว์และประมง	180	57.32	44	68.75	23	54.76	247	58.81
4. ผักอินทรีย์	179	57.01	34	53.13	28	66.67	241	57.38
5. ชาและกาแฟ	88	28.03	44	68.75	8	19.05	140	33.33
6. ผักและสมุนไพร	117	37.26	26	40.63	21	50.00	164	39.05
7. หัตถกรรม	54	17.20	12	18.75	4	9.52	70	16.67
8. การท่องเที่ยว	36	11.46	0	-	4	9.52	40	9.52
9. มาตรฐานอาหารปลอดภัย (GAP)	247	78.66	49	76.56	31	73.81	327	77.86
2. ด้านสิ่งแวดล้อม	308	98.09	64	100.00	42	100.00	414	98.57
1. ความหลากหลายทางชีวภาพ	223	71.02	45	70.31	29	69.05	297	70.71
2. การจัดการธาตุอาหาร	264	84.08	57	89.06	35	83.33	356	84.76
2. ปรับปรุงบำรุงดิน	267	85.03	59	92.19	37	88.10	363	86.43
4. ป่าชาวบ้าน	257	81.85	53	82.81	26	61.90	336	80.00

ข้อมูลทั่วไปของเกษตรกร	โครงการพัฒนาพื้นที่สูง แบบโครงการหลวง		โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการ หลวงเพื่อแก้ไขปัญหาพื้นที่เฉพาะ		โครงการรักษาน้ำเพื่อ พระแม่ของแผ่นดิน		ภาพรวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
5. พื้นฟูอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	266	84.71	58	90.63	26	61.90	350	83.33
6. แผนที่ใช้ประโยชน์ที่ดิน	247	78.66	55	85.94	25	59.52	327	77.86
3. ด้านสังคม	309	98.41	64	100.00	38	90.48	411	97.86
1. เยาวชน	76	24.20	6	9.38	5	11.90	87	20.71
2. ชุมชนเข้มแข็ง (การรวมกลุ่ม)	278	88.54	54	84.38	34	80.95	366	87.14
3. แผนชุมชน	296	94.27	63	98.44	36	85.71	395	94.05

5.2 ความพึงพอใจและความคาดหวังของเกษตรกร

5.2.1 ความพึงพอใจของเกษตรกร

ภาพรวม พบว่า เกษตรกรมีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.57 โดยพึงพอใจมากในด้านความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ดี อธิบายดีของเจ้าหน้าที่ มีการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสมสามารถสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย ใช้ภาษาที่เหมาะสม และการยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในบริการ เมื่อจำแนกความพึงพอใจของเกษตรกรออกเป็น 6 ด้าน คือ 1. ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม รวมทั้งการเป็นแหล่งเรียนรู้ 2. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 5. ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้ 6. ด้านนโยบายสำคัญและการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤต (ตารางที่ 5-4 และ 5-5 และภาพที่ 5-1) มีรายละเอียดดังนี้

ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม รวมทั้งการเป็นแหล่งเรียนรู้ พบว่า มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.49 โดยพึงพอใจที่ทำให้สามารถนำเนื้อหา องค์ความรู้ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ได้ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.65) รองลงมาคือ พึงพอใจในการมีส่วนร่วมของชุมชน ความเข้มแข็งของชุมชน (ผู้นำเกษตรกร กลุ่มเกษตรกร) (ค่าเฉลี่ย 4.60) และองค์ความรู้ช่วยทำให้เกษตรกรมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.58) ตารางที่ 5-5 และภาพที่ 5-2

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.58 โดยพึงพอใจในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ที่มีความชัดเจน เข้าใจง่าย มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.67) รองลงมาคือ พึงพอใจในการวางแผนการดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการแบบบูรณาการประจำปีร่วมกัน และดำเนินการตามแผนงานที่กำหนดไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.59) การติดตามให้คำแนะนำ และสนับสนุนการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 4.54) ตารางที่ 5-5 และภาพที่ 5-3

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.78 โดยพึงพอใจในความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ดี อธิบายดี มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.83) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.82) ความสามารถในการสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย ใช้ภาษาที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.80) ตารางที่ 5-5 และภาพที่ 5-4

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.58 โดยพึงพอใจในช่องทางการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ที่มีความสะดวก รวดเร็ว หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ Line Facebook ฯลฯ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.67) สถานที่จัดกิจกรรมมีความพร้อม เหมาะสม และสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.59) มีการเผยแพร่องค์ความรู้ การประชาสัมพันธ์ข้อมูล สามารถเข้าถึงได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.57) ตารางที่ 5-5 และภาพที่ 5-5

ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้ พบว่า มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.58 โดยพึงพอใจในข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความถูกต้อง ไม่ล้าสมัยมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.63)

รองลงมาคือ เนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจน เหมาะสม เข้าใจได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.61) การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทำได้โดยสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.57) ตารางที่ 5-5 และภาพที่ 5-6

ด้านนโยบายสำคัญและการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤต พบว่า มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.48 โดยพึงพอใจในการอธิบาย ชี้แจง นโยบายสำคัญ มีความเข้าใจง่ายและเข้าถึงผู้รับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.65) นโยบายมีความชัดเจน สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง (ค่าเฉลี่ย 4.54) นโยบายมีความเหมาะสมต่อสถานการณ์ (ค่าเฉลี่ย 4.52) ตารางที่ 5-5 และภาพที่ 5-7

เมื่อจำแนกตามประเภทของกลุ่มเกษตรกร คือ 1. เกษตรกรโครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง 2. เกษตรกรโครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงเพื่อแก้ไขปัญหาพื้นที่เฉพาะ และ 3. เกษตรกรโครงการรักษาน้ำเพื่อพระแม่ของแผ่นดิน พบว่า

เกษตรกรโครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง มีความพึงพอใจเฉลี่ย (ค่าเฉลี่ย 4.56) โดยพึงพอใจมากในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ ซึ่งมีความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ดี อธิบายดี สามารถสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย ใช้ภาษาที่เหมาะสม มีการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม และยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในบริการ กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ และด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้ และเมื่อจำแนกเป็นด้านต่างๆ พบว่า (ตารางที่ 5-6)

ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม รวมทั้งการเป็นแหล่งเรียนรู้ เกษตรกรมีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.47 โดยพึงพอใจมากที่สุดจากการที่สามารถนำเนื้อหา องค์ความรู้ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ได้ (ค่าเฉลี่ย 4.63) รองลงมาคือ การมีส่วนร่วม ความเข้มแข็งของชุมชน (ผู้นำเกษตรกร กลุ่มเกษตรกร) (ค่าเฉลี่ย 4.61) และองค์ความรู้เข้าใจได้ง่าย เนื้อหาชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.56)

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.56 โดยพึงพอใจมากที่สุดในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ชัดเจน และสามารถเข้าใจได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.66) เกษตรกรได้ร่วมในการวางแผนการดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการแบบบูรณาการประจำปี และดำเนินการตามแผนงานที่กำหนดไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.57) มีการติดตามให้คำแนะนำ และสนับสนุนการดำเนินงาน อย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 4.54)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.78 โดยพึงพอใจมากที่สุดในความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ดี อธิบายดีของเจ้าหน้าที่ที่เข้ามาให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.85) รองลงมาคือ การใช้ภาษานั้นสามารถสื่อสารให้เกษตรกรเข้าใจได้ง่าย และใช้ภาษาที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.82) การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสมในการลงพื้นที่ชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.82)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.57 โดยพึงพอใจมากที่สุดในด้านช่องทางการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ที่มีความสะดวก รวดเร็ว หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ Line Facebook

ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 4.67) รองลงมาคือ ในการให้ความรู้สถานที่จัดกิจกรรมมีความพร้อม เหมาะสม และ สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.57) การเผยแพร่องค์ความรู้ การประชาสัมพันธ์ข้อมูล สามารถเข้าถึงได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.55)

ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้ มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.56 โดยพึงพอใจมากที่สุดในด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความถูกต้อง ไม่ลำเอียง (ค่าเฉลี่ย 4.62) รองลงมา คือ เนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจน เหมาะสม เข้าใจได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.59) เกษตรกร สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทำได้โดยสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.55)

ด้านนโยบายสำคัญและการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤต มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.46 โดยพึงพอใจมากที่สุดในการอธิบาย ชี้แจง นโยบายสำคัญ มีความเข้าใจง่ายและเข้าถึงผู้รับ (ค่าเฉลี่ย 4.64) รองลงมาคือ นโยบายมีความเหมาะสมต่อสถานการณ์ (ค่าเฉลี่ย 4.51) นโยบายมีความชัดเจน สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง (ค่าเฉลี่ย 4.49)

เกษตรกรโครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงเพื่อแก้ไขปัญหาพื้นที่เฉพาะ มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.63 โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และ เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามที่ดี การมีความกระตือรือร้นในการ ให้บริการ รวมทั้งสามารถสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย ใช้ภาษาที่เหมาะสมในการสื่อสาร และเมื่อจำแนก เป็นด้านต่างๆ พบว่า (ตารางที่ 5-7)

ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม รวมทั้งการเป็นแหล่งเรียนรู้ มีความ พึงพอใจเฉลี่ย 4.54 โดยพึงพอใจมากที่สุดในด้านการนำเนื้อหา องค์ความรู้ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ได้ (ค่าเฉลี่ย 4.69) รองลงมาคือ วิธีการได้รับการถ่ายทอดความรู้/การส่งเสริม (ค่าเฉลี่ย 4.63) และองค์ ความรู้ช่วยสร้างให้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.63)

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.62 โดยพึงพอใจ มากที่สุดในด้านการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ชัดเจน เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.72) รองลงมาคือ การวางแผนการดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการแบบบูรณาการประจำปีร่วมกัน และ ดำเนินการตามแผนงานที่กำหนดไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.70) การจัดกิจกรรม มีความสะดวก รวดเร็ว และมี ระยะเวลาที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.63)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.80 โดยพึงพอใจมากที่สุดในด้าน การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.84) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.83) การมีความกระตือรือร้นในการ ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.81)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.66 โดยพึงพอใจมากที่สุดในด้านสถานที่จัดกิจกรรมมีความพร้อม เหมาะสม และสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.75) รองลงมาคือ ช่องทางการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ที่มีความสะดวก รวดเร็ว หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ Line Facebook ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 4.67) การเผยแพร่องค์ความรู้ การประชาสัมพันธ์ข้อมูล สามารถเข้าถึงได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.61)

ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้ มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.67 โดยพึงพอใจมากที่สุดในด้านการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทำได้โดยสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.72) รองลงมาคือ ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจน เหมาะสม เข้าใจได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.72) ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความถูกต้อง ไม่ล้าสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.70)

ด้านนโยบายสำคัญและการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤต มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.52 โดยพึงพอใจมากที่สุดในด้านการอธิบาย ชี้แจง นโยบายสำคัญ มีความเข้าใจง่ายและเข้าถึงผู้รับ (ค่าเฉลี่ย 4.69) รองลงมาคือ นโยบายมีความชัดเจน สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง (ค่าเฉลี่ย 4.59) นโยบายมีความเหมาะสมต่อสถานการณ์ (ค่าเฉลี่ย 4.53)

เกษตรกรโครงการรักษน้ำเพื่อพระแม่ของแผ่นดิน มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.58 โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านองค์ความรู้ที่ได้รับนั้นช่วยสร้างให้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น รวมถึงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้วยความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ดี อธิบายดี เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามที่ดี และนโยบายของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) มีความชัดเจน สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง และเมื่อจำแนกเป็นด้านต่างๆ พบว่า มีความพึงพอใจดังนี้ (ตารางที่ 5-8)

ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม รวมทั้งการเป็นแหล่งเรียนรู้ มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.50 โดยพึงพอใจมากที่สุดในด้านองค์ความรู้สามารถช่วยสร้างให้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.79) รองลงมาคือ การนำเนื้อหา องค์ความรู้ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ (ค่าเฉลี่ย 4.74) วิธีการได้รับการถ่ายทอดความรู้/การส่งเสริม (ค่าเฉลี่ย 4.60) องค์ความรู้เข้าใจได้ง่าย เนื้อหาชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.60)

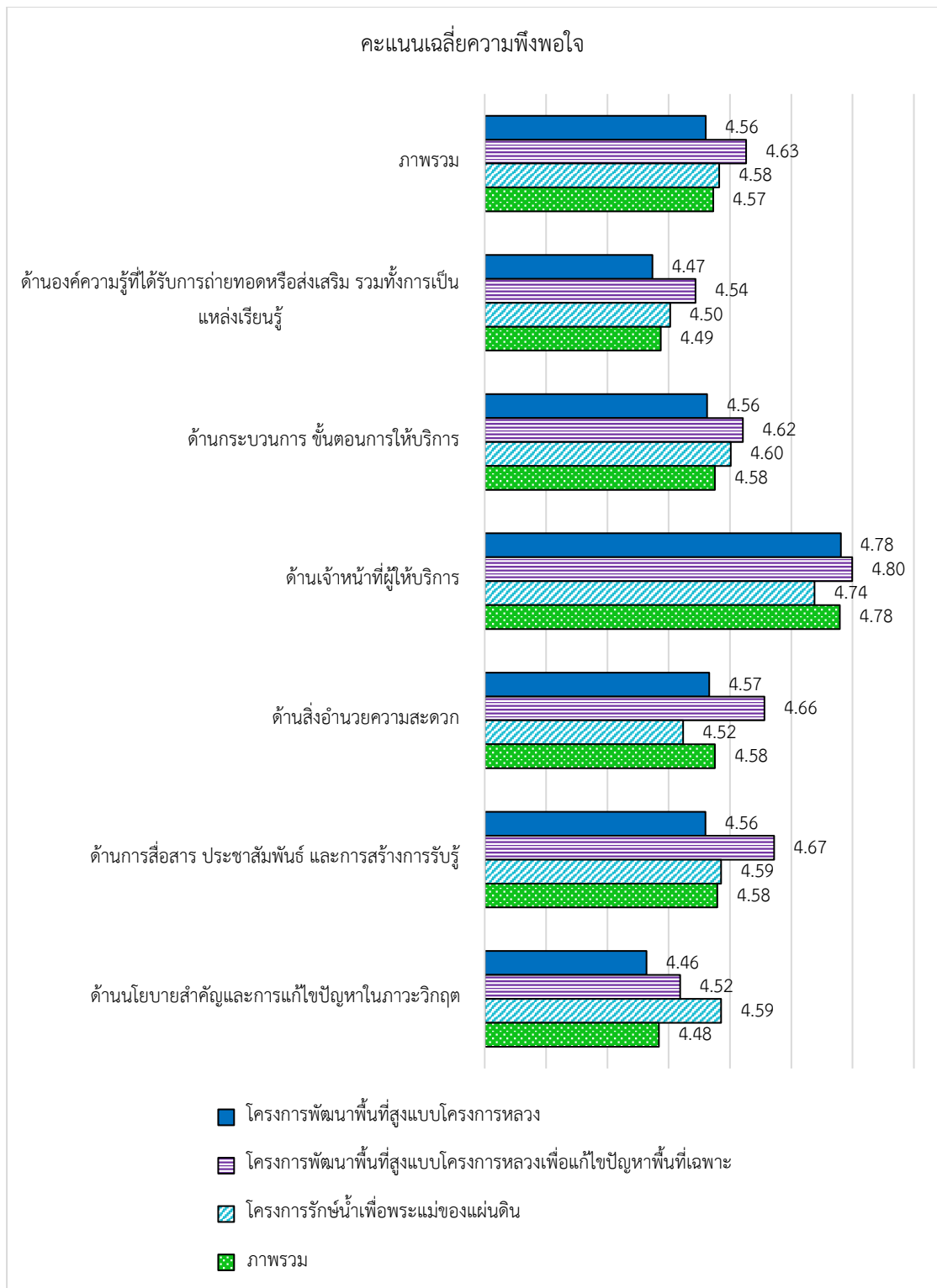
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.60 โดยพึงพอใจมากที่สุดในด้านการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ชัดเจน เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.71) รองลงมาคือ มีการติดตามให้คำแนะนำ และสนับสนุนการดำเนินงาน อย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 4.64) การวางแผนการดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการแบบบูรณาการประจำปีร่วมกัน และดำเนินการตามแผนงานที่กำหนดไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.55)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.74 โดยพึงพอใจมากที่สุดในด้าน ความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ดี อธิยาศัยดี (ค่าเฉลี่ย 4.79) รองลงมาคือ การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.79) การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.76)

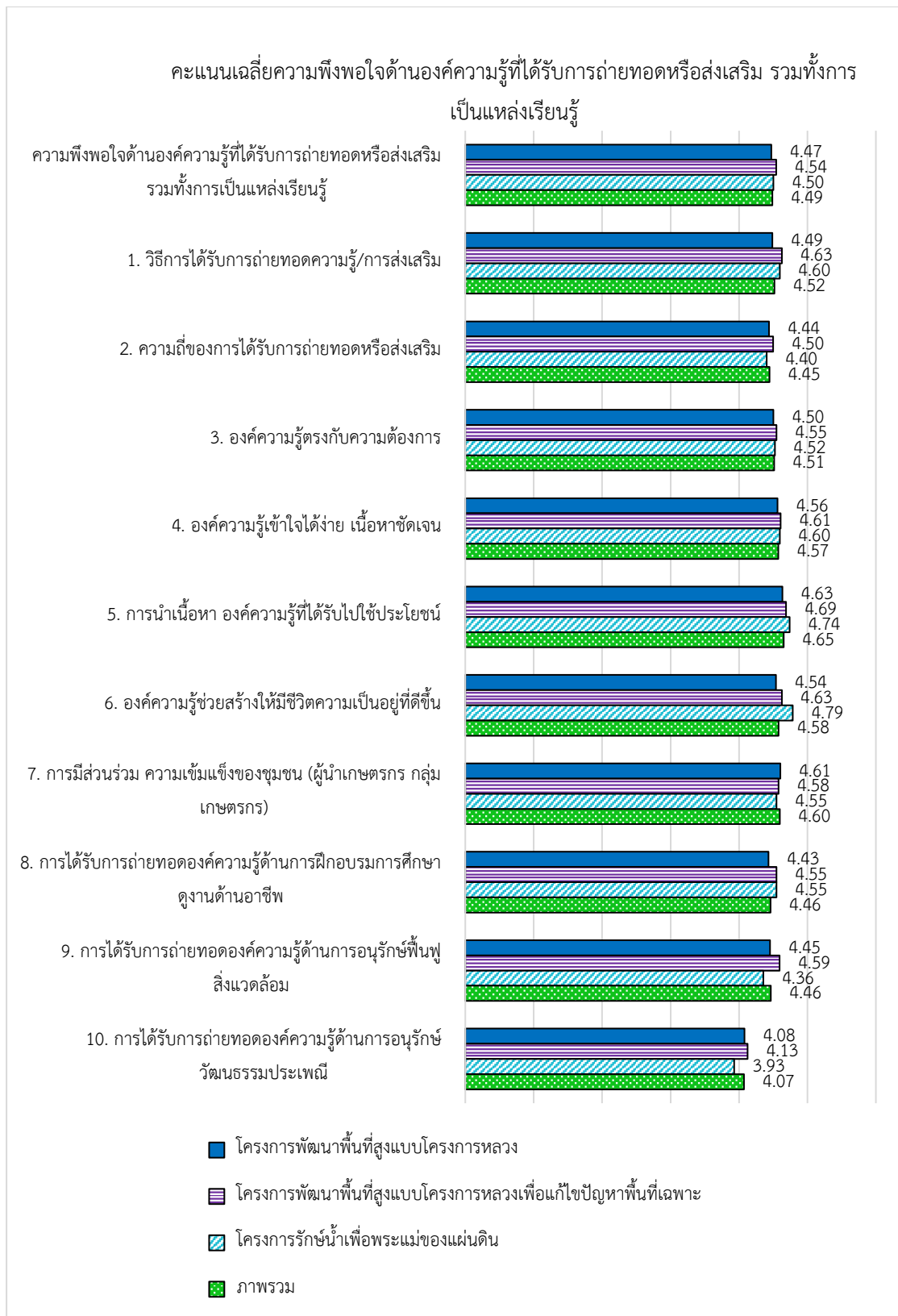
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.52 โดยพึงพอใจมากที่สุดในด้าน เผยแพร่องค์ความรู้ การประชาสัมพันธ์ข้อมูล สามารถเข้าถึงได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.64) รองลงมาคือ ช่องทางการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ที่มีความสะดวก รวดเร็ว หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ Line Facebook ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 4.64) สถานที่จัดกิจกรรมมีความพร้อม เหมาะสม และสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.50)

ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้ มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.59 โดยพึงพอใจมากที่สุดในด้านเนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจน เหมาะสม เข้าใจได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.64) รองลงมาคือ ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความถูกต้อง ไม่ลำเอียง (ค่าเฉลี่ย 4.64) ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีประโยชน์ นำไปใช้ได้จริง (ค่าเฉลี่ย 4.60)

ด้านนโยบายสำคัญและการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤต มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.59 โดยพึงพอใจมากที่สุดในด้านนโยบายมีความชัดเจน สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง (ค่าเฉลี่ย 4.76) รองลงมาคือ การอธิบาย ชี้แจง นโยบายสำคัญ มีความเข้าใจง่ายและเข้าถึงผู้รับ (ค่าเฉลี่ย 4.67) นโยบายมีความเหมาะสมต่อสถานการณ์ (ค่าเฉลี่ย 4.62)

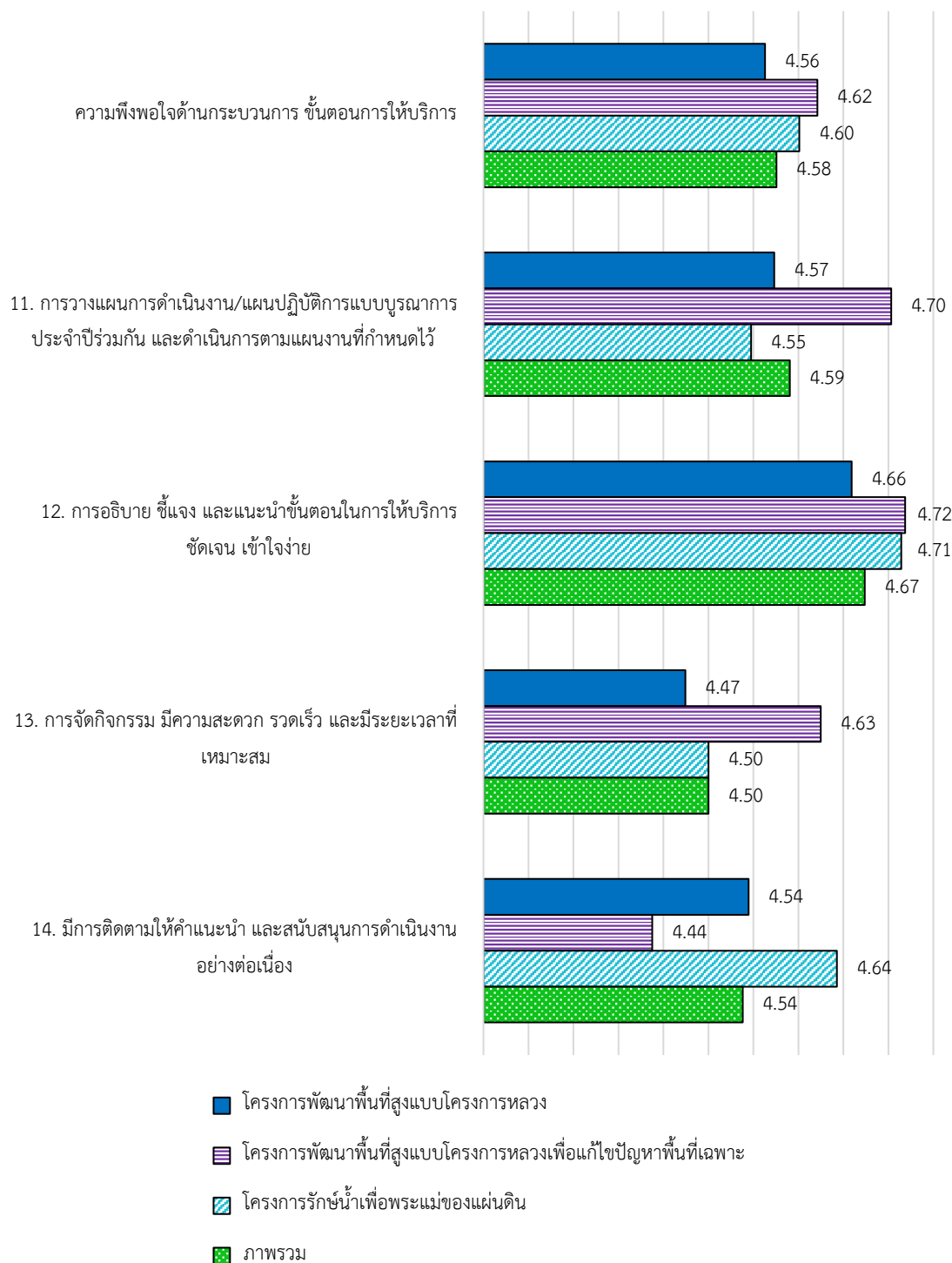


ภาพที่ 5-1 ภาพรวมความพึงพอใจ

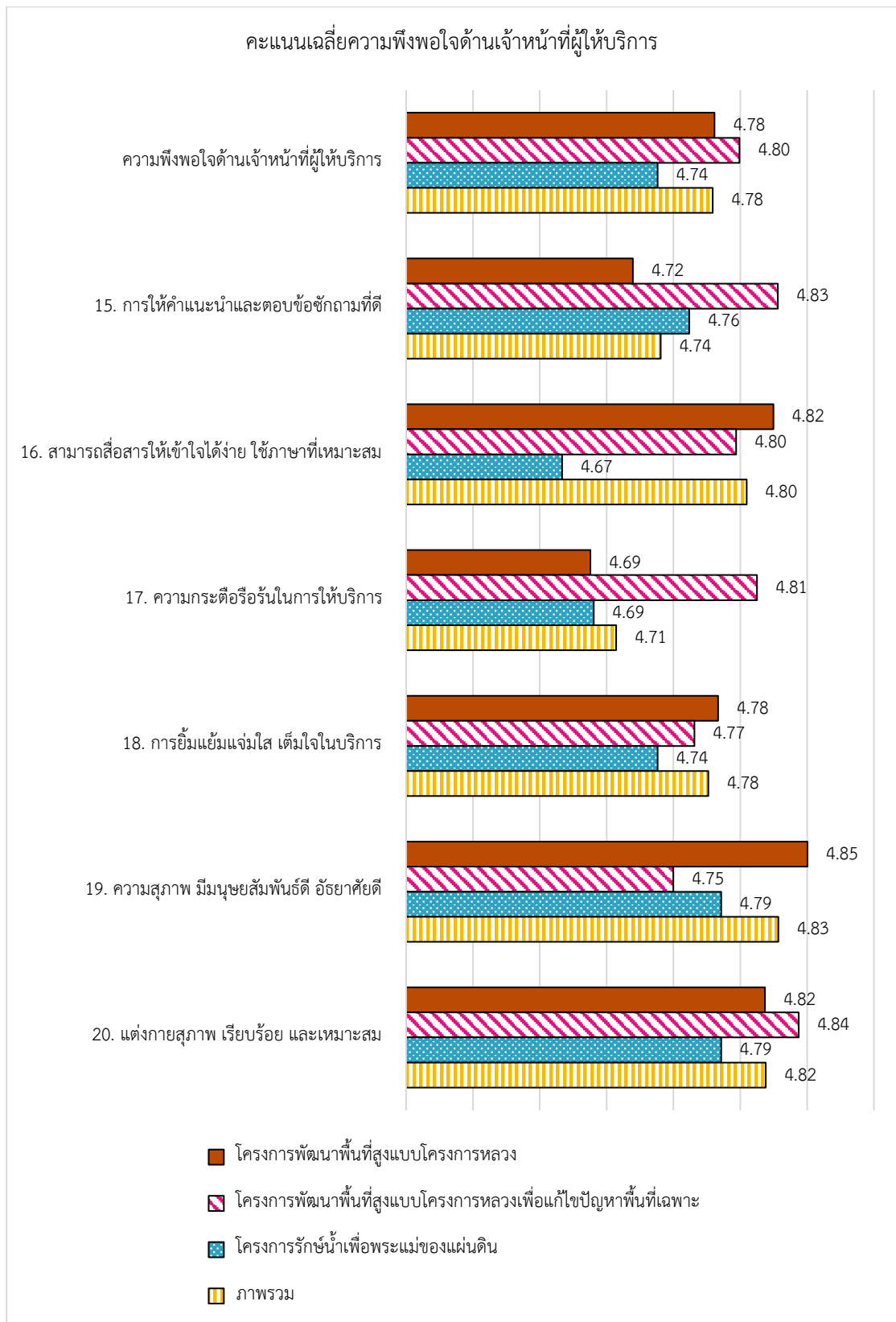


ภาพที่ 5-2 ความพึงพอใจด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม รวมทั้งการเป็นแหล่งเรียนรู้

คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

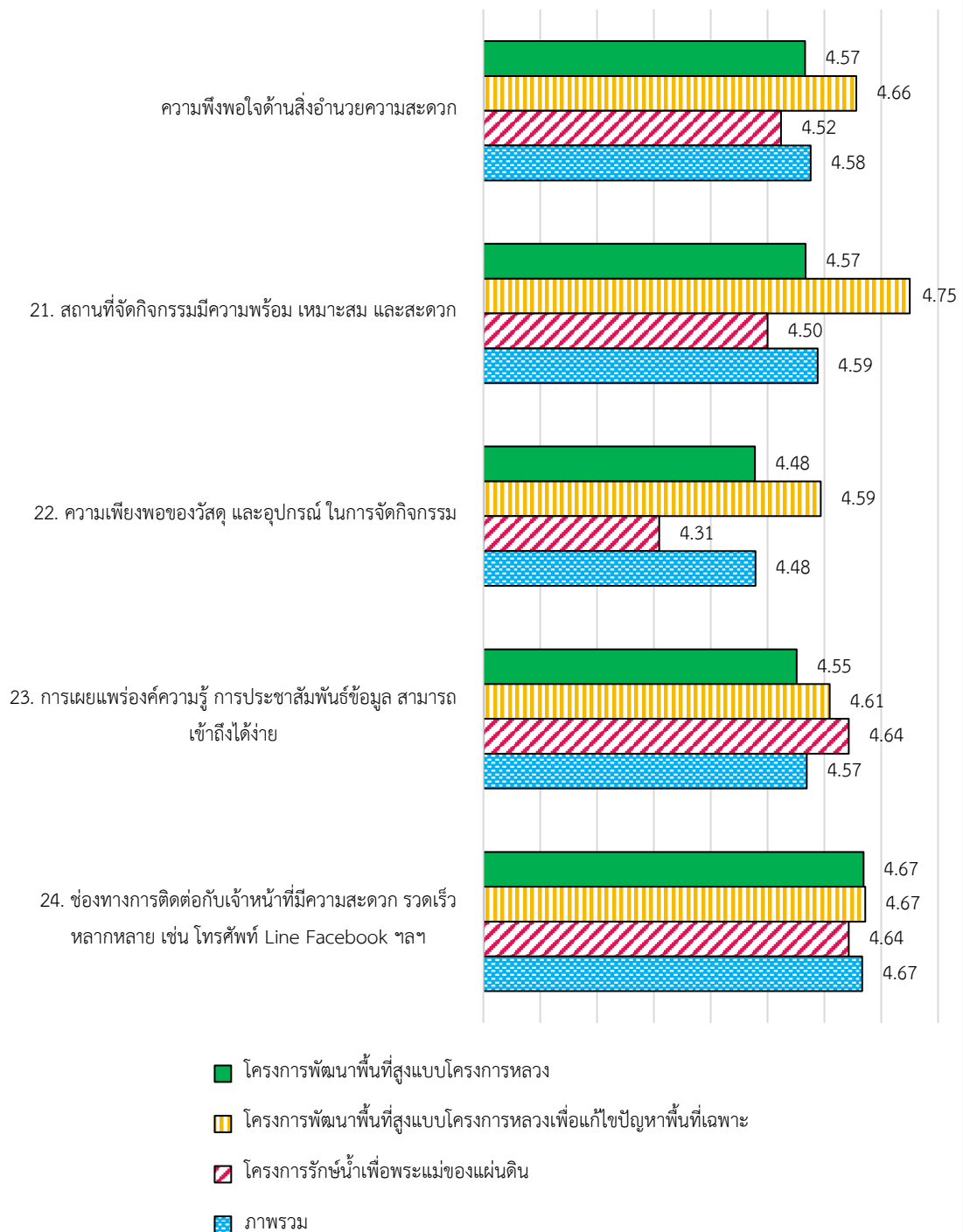


ภาพที่ 5-3 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

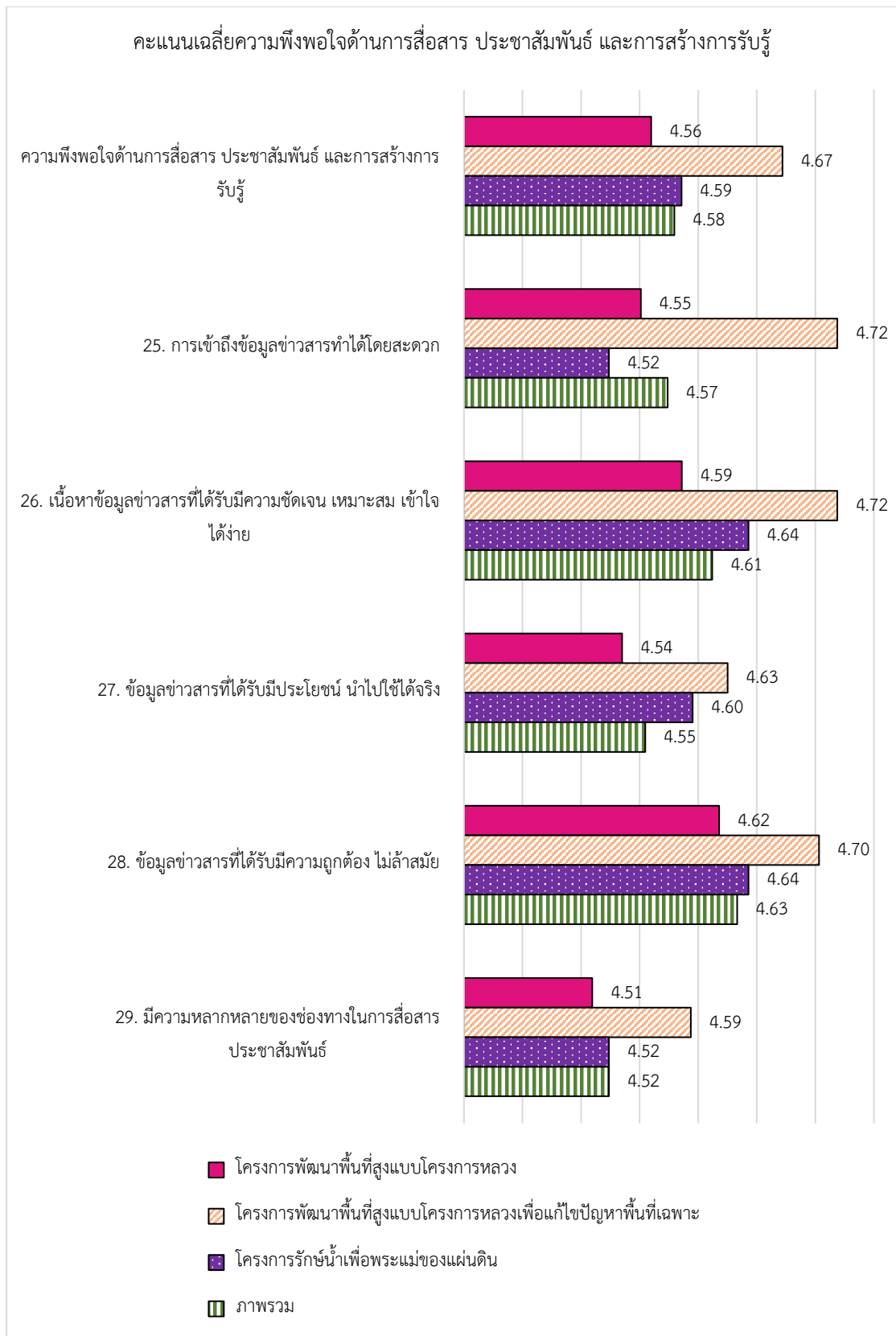


ภาพที่ 5-4 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

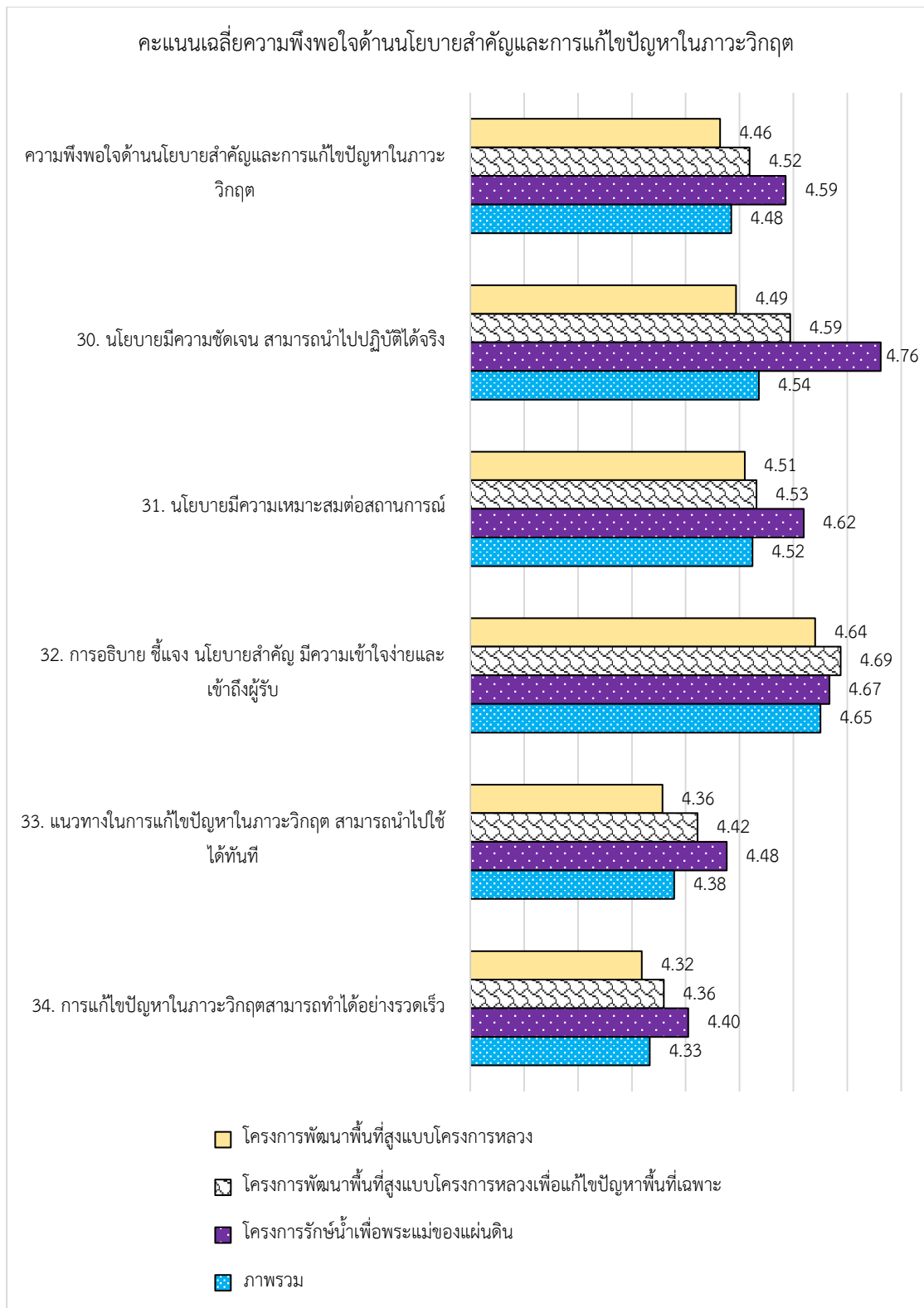
คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



ภาพที่ 5-5 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



ภาพที่ 5-6 ความพึงพอใจด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้



ภาพที่ 5-7 ความพึงพอใจด้านนโยบายสำคัญและการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤต

ตารางที่ 5-4 ภาพรวมคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของเกษตรกรในพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง
ที่ได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้จากเจ้าหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง
(องค์การมหาชน) ปี 2566

บริการ	โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง		โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงเพื่อแก้ไขปัญหาพื้นที่เฉพาะ		โครงการรักษาน้ำเพื่อพระแม่ของแผ่นดิน		ภาพรวม	
	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
ภาพรวม	4.56	มากที่สุด	4.63	มากที่สุด	4.58	มากที่สุด	4.57	มากที่สุด
ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม รวมทั้งการเป็นแหล่งเรียนรู้	4.47	มากที่สุด	4.54	มากที่สุด	4.50	มากที่สุด	4.49	มากที่สุด
1. วิธีการได้รับการถ่ายทอดความรู้/การส่งเสริม	4.49	มากที่สุด	4.63	มากที่สุด	4.60	มากที่สุด	4.52	มากที่สุด
2. ความถี่ของการได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม	4.44	มากที่สุด	4.50	มากที่สุด	4.40	มากที่สุด	4.45	มากที่สุด
3. องค์ความรู้ตรงกับความต้องการ	4.50	มากที่สุด	4.55	มากที่สุด	4.52	มากที่สุด	4.51	มากที่สุด
4. องค์ความรู้เข้าใจได้ง่าย เนื้อหาชัดเจน	4.56	มากที่สุด	4.61	มากที่สุด	4.60	มากที่สุด	4.57	มากที่สุด
5. การนำเนื้อหา องค์ความรู้ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์	4.63	มากที่สุด	4.69	มากที่สุด	4.74	มากที่สุด	4.65	มากที่สุด
6. องค์ความรู้ช่วยสร้างให้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น	4.54	มากที่สุด	4.63	มากที่สุด	4.79	มากที่สุด	4.58	มากที่สุด
7. การมีส่วนร่วม ความเข้มแข็งของชุมชน (ผู้นำเกษตรกร กลุ่มเกษตรกร)	4.61	มากที่สุด	4.58	มากที่สุด	4.55	มากที่สุด	4.60	มากที่สุด
8. การได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการฝึกอบรม การศึกษาดูงานด้านอาชีพ	4.43	มากที่สุด	4.55	มากที่สุด	4.55	มากที่สุด	4.46	มากที่สุด

บริการ	โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง		โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงเพื่อแก้ไขปัญหาพื้นที่เฉพาะ		โครงการรักษาน้ำเพื่อพระแม่ของแผ่นดิน		ภาพรวม	
	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
9. การได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการอนุรักษ์ฟื้นฟูสิ่งแวดล้อม	4.45	มากที่สุด	4.59	มากที่สุด	4.36	มากที่สุด	4.46	มากที่สุด
10. การได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการอนุรักษ์วัฒนธรรมประเพณี	4.08	มาก	4.13	มาก	3.93	มาก	4.07	มาก
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.56	มากที่สุด	4.62	มากที่สุด	4.60	มากที่สุด	4.58	มากที่สุด
11. การวางแผนการดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการแบบบูรณาการประจำปีร่วมกัน และดำเนินการตามแผนงานที่กำหนดไว้	4.57	มากที่สุด	4.70	มากที่สุด	4.55	มากที่สุด	4.59	มากที่สุด
12. การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.66	มากที่สุด	4.72	มากที่สุด	4.71	มากที่สุด	4.67	มากที่สุด
13. การจัดกิจกรรม มีความสะดวก รวดเร็ว และมีระยะเวลาที่เหมาะสม	4.47	มากที่สุด	4.63	มากที่สุด	4.50	มากที่สุด	4.50	มากที่สุด
14. มีการติดตามให้คำแนะนำและสนับสนุนการดำเนินงาน อย่างต่อเนื่อง	4.54	มากที่สุด	4.44	มากที่สุด	4.64	มากที่สุด	4.54	มากที่สุด

บริการ	โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง		โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงเพื่อแก้ไขปัญหาพื้นที่เฉพาะ		โครงการรักษาน้ำเพื่อพระแม่ของแผ่นดิน		ภาพรวม	
	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.78	มากที่สุด	4.80	มากที่สุด	4.74	มากที่สุด	4.78	มากที่สุด
15. การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามที่ดี	4.72	มากที่สุด	4.83	มากที่สุด	4.76	มากที่สุด	4.74	มากที่สุด
16. สามารถสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย ใช้ภาษาที่เหมาะสม	4.82	มากที่สุด	4.80	มากที่สุด	4.67	มากที่สุด	4.80	มากที่สุด
17. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.69	มากที่สุด	4.81	มากที่สุด	4.69	มากที่สุด	4.71	มากที่สุด
18. การยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในบริการ	4.78	มากที่สุด	4.77	มากที่สุด	4.74	มากที่สุด	4.78	มากที่สุด
19. ความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ดี อธิบายดี	4.85	มากที่สุด	4.75	มากที่สุด	4.79	มากที่สุด	4.83	มากที่สุด
20. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อยและเหมาะสม	4.82	มากที่สุด	4.84	มากที่สุด	4.79	มากที่สุด	4.82	มากที่สุด
ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก	4.57	มากที่สุด	4.66	มากที่สุด	4.52	มากที่สุด	4.58	มากที่สุด
21. สถานที่จัดกิจกรรมมีความพร้อม เหมาะสมและสะดวก	4.57	มากที่สุด	4.75	มากที่สุด	4.50	มากที่สุด	4.59	มากที่สุด
22. ความเพียงพอของวัสดุและอุปกรณ์ ในการจัดกิจกรรม	4.48	มากที่สุด	4.59	มากที่สุด	4.31	มากที่สุด	4.48	มากที่สุด
23. การเผยแพร่องค์ความรู้ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลสามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.55	มากที่สุด	4.61	มากที่สุด	4.64	มากที่สุด	4.57	มากที่สุด

บริการ	โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง		โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงเพื่อแก้ไขปัญหาพื้นที่เฉพาะ		โครงการรักษาน้ำเพื่อพระแม่ของแผ่นดิน		ภาพรวม	
	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
24. ช่องทางการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ที่มีความสะดวกรวดเร็ว หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ Line Facebook ฯลฯ	4.67	มากที่สุด	4.67	มากที่สุด	4.64	มากที่สุด	4.67	มากที่สุด
ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการ สร้างการรับรู้	4.56	มากที่สุด	4.67	มากที่สุด	4.59	มากที่สุด	4.58	มากที่สุด
25. การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทำได้โดยสะดวก	4.55	มากที่สุด	4.72	มากที่สุด	4.52	มากที่สุด	4.57	มากที่สุด
26. เนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจนเหมาะสม เข้าใจได้ง่าย	4.59	มากที่สุด	4.72	มากที่สุด	4.64	มากที่สุด	4.61	มากที่สุด
27. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีประโยชน์ นำไปใช้ได้จริง	4.54	มากที่สุด	4.63	มากที่สุด	4.60	มากที่สุด	4.55	มากที่สุด
28. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความถูกต้อง ไม่ลำเอียง	4.62	มากที่สุด	4.70	มากที่สุด	4.64	มากที่สุด	4.63	มากที่สุด
29. มีความหลากหลายของช่องทางในการสื่อสารประชาสัมพันธ์	4.51	มากที่สุด	4.59	มากที่สุด	4.52	มากที่สุด	4.52	มากที่สุด
ด้านนโยบายสำคัญและการ แก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤต	4.46	มากที่สุด	4.52	มากที่สุด	4.59	มากที่สุด	4.48	มากที่สุด
30. นโยบายมีความชัดเจนสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง	4.49	มากที่สุด	4.59	มากที่สุด	4.76	มากที่สุด	4.54	มากที่สุด

บริการ	โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง		โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงเพื่อแก้ไขปัญหาพื้นที่เฉพาะ		โครงการรักษาน้ำเพื่อพระแม่ของแผ่นดิน		ภาพรวม	
	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
31. นโยบายมีความเหมาะสมต่อสถานการณ์	4.51	มากที่สุด	4.53	มากที่สุด	4.62	มากที่สุด	4.52	มากที่สุด
32. การอธิบาย ชี้แจงนโยบายสำคัญ มีความเข้าใจง่ายและเข้าถึงผู้รับ	4.64	มากที่สุด	4.69	มากที่สุด	4.67	มากที่สุด	4.65	มากที่สุด
33. แนวทางในการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤตสามารถนำไปใช้ได้ทันที	4.36	มากที่สุด	4.42	มากที่สุด	4.48	มากที่สุด	4.38	มากที่สุด
34. การแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤตสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว	4.32	มากที่สุด	4.36	มากที่สุด	4.40	มากที่สุด	4.33	มากที่สุด

หมายเหตุ : การแปลความหมายค่าเฉลี่ย 4.21-5.00=มากที่สุด, 3.41-4.20=มาก, 2.61-3.40=ปานกลาง, 1.81-2.60=น้อย, 1.00-1.80=น้อยที่สุด

ตารางที่ 5-5 ภาพรวมความพึงพอใจของเกษตรกรในพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง ที่ได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้จากเจ้าหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ปี 2566

บริการ	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล	ร้อยละความพึงพอใจ 5 ระดับ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ภาพรวม	4.57	มากที่สุด	64.83	28.20	6.41	0.51	0.04
ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริมรวมทั้งการเป็นแหล่งเรียนรู้	4.49	มากที่สุด	59.26	31.12	8.81	0.69	0.12
1. วิธีการได้รับการถ่ายทอดความรู้/การส่งเสริม	4.52	มากที่สุด	57.86	36.19	5.95	-	-
2. ความถี่ของการได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม	4.45	มากที่สุด	55.48	33.57	10.95	-	-
3. องค์ความรู้ตรงกับความต้องการ	4.51	มากที่สุด	62.14	27.62	9.52	0.71	-
4. องค์ความรู้เข้าใจได้ง่าย เนื้อหาชัดเจน	4.57	มากที่สุด	63.33	31.19	5.00	0.48	-
5. การนำเนื้อหา องค์ความรู้ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์	4.65	มากที่สุด	69.05	27.62	2.86	0.48	-
6. องค์ความรู้ช่วยสร้างให้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น	4.58	มากที่สุด	65.00	28.10	6.67	0.24	-
7. การมีส่วนร่วม ความเข้มแข็งของชุมชน (ผู้นำเกษตรกร กลุ่มเกษตรกร)	4.60	มากที่สุด	65.95	27.62	6.43	-	-
8. การได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการฝึกอบรมการศึกษาดูงานด้านอาชีพ	4.46	มากที่สุด	58.57	30.24	9.76	1.43	-
9. การได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการอนุรักษ์ฟื้นฟูสิ่งแวดล้อม	4.46	มากที่สุด	59.05	28.33	12.62	-	-
10. การได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการอนุรักษ์วัฒนธรรมประเพณี	4.07	มาก	36.19	40.71	18.33	3.57	1.19
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.58	มากที่สุด	64.76	28.51	6.31	0.36	0.06

บริการ	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล	ร้อยละความพึงพอใจ 5 ระดับ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
11. การวางแผนการดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการ แบบบูรณาการประจำปีร่วมกัน และ ดำเนินการตามแผนงานที่กำหนดไว้	4.59	มากที่สุด	64.76	30.00	4.76	0.48	-
12. การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการ ให้บริการ ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.67	มากที่สุด	72.86	21.67	5.48	-	-
13. การจัดกิจกรรม มีความสะดวก รวดเร็ว และ มีระยะเวลาที่เหมาะสม	4.50	มากที่สุด	59.05	32.14	8.57	0.24	-
14. มีการติดตามให้คำแนะนำ และสนับสนุนการ ดำเนินงาน อย่างต่อเนื่อง	4.54	มากที่สุด	62.38	30.24	6.43	0.71	0.24
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.78	มากที่สุด	80.67	16.75	2.42	0.16	-
15. การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามที่ดี	4.74	มากที่สุด	77.14	19.76	3.10	-	-
16. สามารถสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย ใช้ภาษาที่ เหมาะสม	4.80	มากที่สุด	82.62	15.48	1.67	0.24	-
17. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.71	มากที่สุด	74.52	21.90	3.33	0.24	-
18. การยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในบริการ	4.78	มากที่สุด	81.43	15.00	3.33	0.24	-
19. ความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ดี อธิบายดี	4.83	มากที่สุด	84.52	13.81	1.67	-	-
20. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม	4.82	มากที่สุด	83.81	14.52	1.43	0.24	-
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.58	มากที่สุด	64.11	29.58	6.07	0.24	-
21. สถานที่จัดกิจกรรมมีความพร้อม เหมาะสม และสะดวก	4.59	มากที่สุด	62.62	33.57	3.81	-	-
22. ความเพียงพอของวัสดุ และอุปกรณ์ ในการ จัดกิจกรรม	4.48	มากที่สุด	57.62	33.10	8.81	0.48	-
23. การเผยแพร่องค์ความรู้ การประชาสัมพันธ์ ข้อมูล สามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.57	มากที่สุด	64.05	29.05	6.67	0.24	-

บริการ	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล	ร้อยละความพึงพอใจ 5 ระดับ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
24. ช่องทางการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ที่มีความสะดวก รวดเร็ว หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ Line Facebook ฯลฯ	4.67	มากที่สุด	72.14	22.62	5.00	0.24	-
ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้	4.58	มากที่สุด	64.05	30.33	5.14	0.48	-
25. การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทำได้โดยสะดวก	4.57	มากที่สุด	63.33	31.19	5.00	0.48	-
26. เนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจนเหมาะสม เข้าใจได้ง่าย	4.61	มากที่สุด	66.67	28.33	4.52	0.48	-
27. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีประโยชน์ นำไปใช้ได้จริง	4.55	มากที่สุด	62.14	31.43	6.19	0.24	-
28. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความถูกต้อง ไม่ลำเอียง	4.63	มากที่สุด	68.10	27.14	4.76	-	-
29. มีความหลากหลายของช่องทางในการสื่อสารประชาสัมพันธ์	4.52	มากที่สุด	60.00	33.57	5.24	1.19	-
ด้านนโยบายสำคัญและการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤต	4.48	มากที่สุด	58.38	32.62	8.05	0.95	-
30. นโยบายมีความชัดเจน สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง	4.54	มากที่สุด	61.67	30.71	7.14	0.48	-
31. นโยบายมีความเหมาะสมต่อสถานการณ์	4.52	มากที่สุด	60.95	31.67	6.19	1.19	-
32. การอธิบาย ชี้แจง นโยบายสำคัญ มีความเข้าใจง่ายและเข้าถึงผู้รับ	4.65	มากที่สุด	70.95	23.57	5.00	0.48	-
33. แนวทางในการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤตสามารถนำไปใช้ได้ทันที	4.38	มากที่สุด	50.24	38.57	10.00	1.19	-
34. การแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤตสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว	4.33	มากที่สุด	48.10	38.57	11.90	1.43	-

หมายเหตุ : การแปลความหมายค่าเฉลี่ย 4.21-5.00=มากที่สุด, 3.41-4.20=มาก, 2.61-3.40=ปานกลาง, 1.81-2.60=น้อย, 1.00-1.80=น้อยที่สุด

ตารางที่ 5-6 ความพึงพอใจของเกษตรกรโครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงที่ได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้จากเจ้าหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ปี 2566

บริการ	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล	ร้อยละความพึงพอใจ 5 ระดับ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ภาพรวม	4.56	มากที่สุด	63.28	29.94	6.33	0.44	0.01
ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริมรวมทั้งการเป็นแหล่งเรียนรู้	4.47	มากที่สุด	57.90	32.29	9.11	0.67	0.03
1. วิธีการได้รับการถ่ายทอดความรู้/การส่งเสริม	4.49	มากที่สุด	54.78	39.17	6.05	-	-
2. ความถี่ของการได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม	4.44	มากที่สุด	55.10	33.76	11.15	-	-
3. องค์ความรู้ตรงกับความต้องการ	4.50	มากที่สุด	60.83	29.30	9.24	0.64	-
4. องค์ความรู้เข้าใจได้ง่าย เนื้อหาชัดเจน	4.56	มากที่สุด	61.78	33.12	4.78	0.32	-
5. การนำเนื้อหา องค์ความรู้ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์	4.63	มากที่สุด	66.88	29.94	2.87	0.32	-
6. องค์ความรู้ช่วยสร้างให้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น	4.54	มากที่สุด	62.10	29.94	7.96	-	-
7. การมีส่วนร่วม ความเข้มแข็งของชุมชน (ผู้นำเกษตรกร กลุ่มเกษตรกร)	4.61	มากที่สุด	67.20	26.11	6.69	-	-
8. การได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการฝึกอบรมการศึกษาดูงานด้านอาชีพ	4.43	มากที่สุด	56.37	31.85	10.19	1.59	-
9. การได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการอนุรักษ์ฟื้นฟูสิ่งแวดล้อม	4.45	มากที่สุด	58.92	27.39	13.69	-	-
10. การได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการอนุรักษ์วัฒนธรรมประเพณี	4.08	มาก	35.03	42.36	18.47	3.82	0.32
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.56	มากที่สุด	62.66	31.05	6.21	0.08	-
11. การวางแผนการดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการแบบบูรณาการประจำปีร่วมกัน และดำเนินการตามแผนงานที่กำหนดไว้	4.57	มากที่สุด	61.78	33.76	4.46	-	-

บริการ	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล	ร้อยละความพึงพอใจ 5 ระดับ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
12. การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.66	มากที่สุด	71.34	23.25	5.41	-	-
13. การจัดกิจกรรม มีความสะดวก รวดเร็ว และมีระยะเวลาที่เหมาะสม	4.47	มากที่สุด	56.37	34.71	8.92	-	-
14. มีการติดตามให้คำแนะนำ และสนับสนุนการดำเนินงาน อย่างต่อเนื่อง	4.54	มากที่สุด	61.15	32.48	6.05	0.32	-
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.78	มากที่สุด	80.04	17.99	1.96	-	-
15. การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามที่ดี	4.72	มากที่สุด	75.16	21.66	3.18	-	-
16. สามารถสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย ใช้ภาษาที่เหมาะสม	4.82	มากที่สุด	83.44	15.61	0.96	-	-
17. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.69	มากที่สุด	72.29	24.20	3.50	-	-
18. การยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในบริการ	4.78	มากที่สุด	81.21	15.92	2.87	-	-
19. ความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ดี อภัยภัยดี	4.85	มากที่สุด	85.35	14.33	0.32	-	-
20. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม	4.82	มากที่สุด	82.80	16.24	0.96	-	-
ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก	4.57	มากที่สุด	62.50	31.85	5.41	0.24	-
21. สถานที่จัดกิจกรรมมีความพร้อม เหมาะสม และสะดวก	4.57	มากที่สุด	60.51	35.67	3.82	-	-
22. ความเพียงพอของวัสดุ และอุปกรณ์ ในการจัดกิจกรรม	4.48	มากที่สุด	56.05	36.31	7.01	0.64	-
23. การเผยแพร่องค์ความรู้ การประชาสัมพันธ์ ข้อมูล สามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.55	มากที่สุด	61.46	32.17	6.37	-	-
24. ช่องทางการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ที่มีความสะดวก รวดเร็ว หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ Line Facebook ฯลฯ	4.67	มากที่สุด	71.97	23.25	4.46	0.32	-

บริการ	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล	ร้อยละความพึงพอใจ 5 ระดับ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้	4.56	มากที่สุด	61.97	32.55	4.97	0.51	-
25. การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทำได้โดยสะดวก	4.55	มากที่สุด	61.46	32.80	5.10	0.64	-
26. เนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจนเหมาะสม เข้าใจได้ง่าย	4.59	มากที่สุด	64.01	31.21	4.14	0.64	-
27. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีประโยชน์ นำไปใช้ได้จริง	4.54	มากที่สุด	60.19	33.44	6.05	0.32	-
28. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความถูกต้อง ไม่ลำเอียง	4.62	มากที่สุด	66.56	28.66	4.78	-	-
29. มีความหลากหลายของช่องทางในการสื่อสารประชาสัมพันธ์	4.51	มากที่สุด	57.64	36.62	4.78	0.96	-
ด้านนโยบายสำคัญและการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤต	4.46	มากที่สุด	56.37	34.52	8.22	0.89	-
30. นโยบายมีความชัดเจน สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง	4.49	มากที่สุด	58.28	33.44	7.64	0.64	-
31. นโยบายมีความเหมาะสมต่อสถานการณ์	4.51	มากที่สุด	59.87	32.48	6.37	1.27	-
32. การอธิบาย ชี้แจง นโยบายสำคัญ มีความเข้าใจง่ายและเข้าถึงผู้รับ	4.64	มากที่สุด	69.43	25.48	4.78	0.32	-
33. แนวทางในการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤตสามารถนำไปใช้ได้ทันที	4.36	มากที่สุด	48.09	40.45	10.51	0.96	-
34. การแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤตสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว	4.32	มากที่สุด	46.18	40.76	11.78	1.27	-

หมายเหตุ : การแปลความหมายค่าเฉลี่ย 4.21-5.00=มากที่สุด, 3.41-4.20=มาก, 2.61-3.40=ปานกลาง, 1.81-2.60=น้อย, 1.00-1.80=น้อยที่สุด

ตารางที่ 5-7 ความพึงพอใจของเกษตรกรโครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงเพื่อแก้ไข
ปัญหาพื้นที่เฉพาะ ที่ได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้จากเจ้าหน้าที่ของสถาบันวิจัย
และพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ปี 2566

บริการ	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล	ร้อยละความพึงพอใจ 5 ระดับ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ภาพรวม	4.63	มากที่สุด	71.55	21.19	5.84	1.19	0.23
ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริมรวมทั้งการเป็นแหล่งเรียนรู้	4.54	มากที่สุด	65.63	25.63	6.88	1.25	0.63
1. วิธีการได้รับการถ่ายทอดความรู้/การส่งเสริม	4.63	มากที่สุด	68.75	25.00	6.25	-	-
2. ความถี่ของการได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม	4.50	มากที่สุด	57.81	34.38	7.81	-	-
3. องค์ความรู้ตรงกับความต้องการ	4.55	มากที่สุด	67.19	21.88	9.38	1.56	-
4. องค์ความรู้เข้าใจได้ง่าย เนื้อหาชัดเจน	4.61	มากที่สุด	71.88	18.75	7.81	1.56	-
5. การนำเนื้อหา องค์ความรู้ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์	4.69	มากที่สุด	75.00	20.31	3.13	1.56	-
6. องค์ความรู้ช่วยสร้างให้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น	4.63	มากที่สุด	67.19	29.69	1.56	1.56	-
7. การมีส่วนร่วม ความเข้มแข็งของชุมชน (ผู้นำเกษตรกร กลุ่มเกษตรกร)	4.58	มากที่สุด	64.06	29.69	6.25	-	-
8. การได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการฝึกอบรมการศึกษาดูงานด้านอาชีพ	4.55	มากที่สุด	67.19	21.88	9.38	1.56	-
9. การได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการอนุรักษ์ฟื้นฟูสิ่งแวดล้อม	4.59	มากที่สุด	64.06	31.25	4.69	-	-
10. การได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการอนุรักษ์วัฒนธรรมประเพณี	4.13	มาก	53.13	23.44	12.50	4.69	6.25
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.62	มากที่สุด	73.44	17.97	6.25	1.95	0.39

บริการ	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล	ร้อยละความพึงพอใจ 5 ระดับ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
11. การวางแผนการดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการ แบบบูรณาการประจำปีร่วมกัน และ ดำเนินการตามแผนงานที่กำหนดไว้	4.70	มากที่สุด	79.69	14.06	3.13	3.13	-
12. การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการ ให้บริการ ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.72	มากที่สุด	78.13	15.63	6.25	-	-
13. การจัดกิจกรรม มีความสะดวก รวดเร็ว และ มีระยะเวลาที่เหมาะสม	4.63	มากที่สุด	73.44	17.19	7.81	1.56	-
14. มีการติดตามให้คำแนะนำ และสนับสนุนการ ดำเนินงาน อย่างต่อเนื่อง	4.44	มากที่สุด	62.50	25.00	7.81	3.13	1.56
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.80	มากที่สุด	85.16	10.68	3.13	1.04	-
15. การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามที่ดี	4.83	มากที่สุด	84.38	14.06	1.56	-	-
16. สามารถสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย ใช้ภาษาที่ เหมาะสม	4.80	มากที่สุด	85.94	9.38	3.13	1.56	-
17. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.81	มากที่สุด	85.94	10.94	1.56	1.56	-
18. การยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในบริการ	4.77	มากที่สุด	84.38	9.38	4.69	1.56	-
19. ความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ดี อธิบายดี	4.75	มากที่สุด	81.25	12.50	6.25	-	-
20. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม	4.84	มากที่สุด	89.06	7.81	1.56	1.56	-
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.66	มากที่สุด	72.27	21.48	5.86	0.39	-
21. สถานที่จัดกิจกรรมมีความพร้อม เหมาะสม และสะดวก	4.75	มากที่สุด	78.13	18.75	3.13	-	-
22. ความเพียงพอของวัสดุ และอุปกรณ์ ในการ จัดกิจกรรม	4.59	มากที่สุด	67.19	25.00	7.81	-	-
23. การเผยแพร่องค์ความรู้ การประชาสัมพันธ์ ข้อมูล สามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.61	มากที่สุด	68.75	25.00	4.69	1.56	-

บริการ	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล	ร้อยละความพึงพอใจ 5 ระดับ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
24. ช่องทางการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ที่มีความสะดวก รวดเร็ว หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ Line Facebook ฯลฯ	4.67	มากที่สุด	75.00	17.19	7.81	-	-
ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้าง การรับรู้	4.67	มากที่สุด	73.44	20.94	5.00	0.63	-
25. การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทำได้โดยสะดวก	4.72	มากที่สุด	73.44	25.00	1.56	-	-
26. เนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจน เหมาะสม เข้าใจได้ง่าย	4.72	มากที่สุด	75.00	21.88	3.13	-	-
27. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีประโยชน์ นำไปใช้ได้จริง	4.63	มากที่สุด	70.31	21.88	7.81	-	-
28. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความถูกต้อง ไม่ ล้าสมัย	4.70	มากที่สุด	75.00	20.31	4.69	-	-
29. มีความหลากหลายของช่องทางในการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์	4.59	มากที่สุด	73.44	15.63	7.81	3.13	-
ด้านนโยบายสำคัญและการแก้ไขปัญหาในภาวะ วิกฤต	4.52	มากที่สุด	63.13	27.50	7.50	1.88	-
30. นโยบายมีความชัดเจน สามารถนำไปปฏิบัติ ได้จริง	4.59	มากที่สุด	65.63	28.13	6.25	-	-
31. นโยบายมีความเหมาะสมต่อสถานการณ์	4.53	มากที่สุด	60.94	32.81	4.69	1.56	-
32. การอธิบาย ชี้แจง นโยบายสำคัญ มีความ เข้าใจง่ายและเข้าถึงผู้รับ	4.69	มากที่สุด	76.56	17.19	4.69	1.56	-
33. แนวทางในการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤต สามารถนำไปใช้ได้ทันที	4.42	มากที่สุด	56.25	32.81	7.81	3.13	-
34. การแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤตสามารถทำได้ อย่างรวดเร็ว	4.36	มากที่สุด	56.25	26.56	14.06	3.13	-

หมายเหตุ : การแปลความหมายค่าเฉลี่ย 4.21-5.00=มากที่สุด, 3.41-4.20=มาก, 2.61-3.40=ปานกลาง, 1.81-2.60=น้อย, 1.00-1.80=น้อยที่สุด

ตารางที่ 5-8 ความพึงพอใจของเกษตรกรโครงการรักษาน้ำเพื่อพระแม่ของแผ่นดินที่ได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้จากเจ้าหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ปี 2566

บริการ	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล	ร้อยละความพึงพอใจ 5 ระดับ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ภาพรวม	4.58	มากที่สุด	66.18	25.91	7.91	-	-
ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริมรวมทั้งการเป็นแหล่งเรียนรู้	4.50	มากที่สุด	59.76	30.71	9.52	-	-
1. วิธีการได้รับการถ่ายทอดความรู้/การส่งเสริม	4.60	มากที่สุด	64.29	30.95	4.76	-	-
2. ความถี่ของการได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม	4.40	มากที่สุด	54.76	30.95	14.29	-	-
3. องค์ความรู้ตรงกับความต้องการ	4.52	มากที่สุด	64.29	23.81	11.90	-	-
4. องค์ความรู้เข้าใจได้ง่าย เนื้อหาชัดเจน	4.60	มากที่สุด	61.90	35.71	2.38	-	-
5. การนำเนื้อหา องค์ความรู้ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์	4.74	มากที่สุด	76.19	21.43	2.38	-	-
6. องค์ความรู้ช่วยสร้างให้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น	4.79	มากที่สุด	83.33	11.90	4.76	-	-
7. การมีส่วนร่วม ความเข้มแข็งของชุมชน (ผู้นำเกษตรกร กลุ่มเกษตรกร)	4.55	มากที่สุด	59.52	35.71	4.76	-	-
8. การได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการฝึกอบรมการศึกษาดูงานด้านอาชีพ	4.55	มากที่สุด	61.90	30.95	7.14	-	-
9. การได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการอนุรักษ์ฟื้นฟูสิ่งแวดล้อม	4.36	มากที่สุด	52.38	30.95	16.67	-	-
10. การได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการอนุรักษ์วัฒนธรรมประเพณี	3.93	มาก	19.05	54.76	26.19	-	-
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.60	มากที่สุด	67.26	25.60	7.14	-	-

บริการ	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล	ร้อยละความพึงพอใจ 5 ระดับ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
11. การวางแผนการดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการ แบบบูรณาการประจำปีร่วมกัน และ ดำเนินการตามแผนงานที่กำหนดไว้	4.55	มากที่สุด	64.29	26.19	9.52	-	-
12. การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการ ให้บริการ ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.71	มากที่สุด	76.19	19.05	4.76	-	-
13. การจัดกิจกรรม มีความสะดวก รวดเร็ว และ มีระยะเวลาที่เหมาะสม	4.50	มากที่สุด	57.14	35.71	7.14	-	-
14. มีการติดตามให้คำแนะนำ และสนับสนุนการ ดำเนินงาน อย่างต่อเนื่อง	4.64	มากที่สุด	71.43	21.43	7.14	-	-
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.74	มากที่สุด	78.57	16.67	4.76	-	-
15. การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามที่ดี	4.76	มากที่สุด	80.95	14.29	4.76	-	-
16. สามารถสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย ใช้ภาษาที่ เหมาะสม	4.67	มากที่สุด	71.43	23.81	4.76	-	-
17. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.69	มากที่สุด	73.81	21.43	4.76	-	-
18. การยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในบริการ	4.74	มากที่สุด	78.57	16.67	4.76	-	-
19. ความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ดี อธิบายดี	4.79	มากที่สุด	83.33	11.90	4.76	-	-
20. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม	4.79	มากที่สุด	83.33	11.90	4.76	-	-
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.52	มากที่สุด	63.69	25.00	11.31	-	-
21. สถานที่จัดกิจกรรมมีความพร้อม เหมาะสม และสะดวก	4.50	มากที่สุด	54.76	40.48	4.76	-	-
22. ความเพียงพอของวัสดุ และอุปกรณ์ ในการ จัดกิจกรรม	4.31	มากที่สุด	54.76	21.43	23.81	-	-
23. การเผยแพร่องค์ความรู้ การประชาสัมพันธ์ ข้อมูล สามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.64	มากที่สุด	76.19	11.90	11.90	-	-

บริการ	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล	ร้อยละความพึงพอใจ 5 ระดับ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
24. ช่องทางการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ที่มีความสะดวก รวดเร็ว หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ Line Facebook ฯลฯ	4.64	มากที่สุด	69.05	26.19	4.76	-	-
ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้	4.59	มากที่สุด	65.24	28.10	6.67	-	-
25. การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทำได้โดยสะดวก	4.52	มากที่สุด	61.90	28.57	9.52	-	-
26. เนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจน เหมาะสม เข้าใจได้ง่าย	4.64	มากที่สุด	73.81	16.67	9.52	-	-
27. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีประโยชน์ นำไปใช้ได้จริง	4.60	มากที่สุด	64.29	30.95	4.76	-	-
28. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความถูกต้อง ไม่ลำเอียง	4.64	มากที่สุด	69.05	26.19	4.76	-	-
29. มีความหลากหลายของช่องทางในการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์	4.52	มากที่สุด	57.14	38.10	4.76	-	-
ด้านนโยบายสำคัญและการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤต	4.59	มากที่สุด	66.19	26.19	7.62	-	-
30. นโยบายมีความชัดเจน สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง	4.76	มากที่สุด	80.95	14.29	4.76	-	-
31. นโยบายมีความเหมาะสมต่อสถานการณ์	4.62	มากที่สุด	69.05	23.81	7.14	-	-
32. การอธิบาย ชี้แจง นโยบายสำคัญ มีความเข้าใจง่ายและเข้าถึงผู้รับ	4.67	มากที่สุด	73.81	19.05	7.14	-	-
33. แนวทางในการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤต สามารถนำไปใช้ได้ทันที	4.48	มากที่สุด	57.14	33.33	9.52	-	-
34. การแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤตสามารถทำได้ อย่างรวดเร็ว	4.40	มากที่สุด	50.00	40.48	9.52	-	-

หมายเหตุ : การแปลความหมายค่าเฉลี่ย 4.21-5.00=มากที่สุด, 3.41-4.20=มาก, 2.61-3.40=ปานกลาง, 1.81-2.60=น้อย, 1.00-1.80=น้อยที่สุด

ตารางที่ 5-9 ความพึงพอใจของเกษตรกรในพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง ที่ได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้จากเจ้าหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ปี 2566 จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจ ปี 2566	โครงการพัฒนาพื้นที่สูง แบบโครงการหลวง		โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการ หลวงเพื่อแก้ไขปัญหาพื้นที่เฉพาะ		โครงการรักษาน้ำเพื่อ พระแม่ของแผ่นดิน		ภาพรวม	
	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
ภาพรวม	4.57	4.55	4.67	4.52	4.56	4.59	4.59	4.55
ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม รวมทั้งการเป็นแหล่งเรียนรู้	4.48	4.46	4.57	4.47	4.52	4.50	4.50	4.46
1. วิธีการได้รับการถ่ายทอดความรู้/การส่งเสริม	4.49	4.48	4.64	4.59	4.62	4.59	4.52	4.51
2. ความถี่ของการได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม	4.40	4.50	4.55	4.35	4.54	4.34	4.44	4.46
3. องค์ความรู้ตรงกับความต้องการ	4.49	4.52	4.55	4.53	4.46	4.55	4.50	4.52
4. องค์ความรู้เข้าใจได้ง่าย เนื้อหาชัดเจน	4.55	4.59	4.66	4.47	4.54	4.62	4.57	4.58
5. การนำเนื้อหา องค์ความรู้ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์	4.71	4.52	4.74	4.53	4.85	4.69	4.72	4.55
6. องค์ความรู้ช่วยสร้างให้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น	4.57	4.49	4.68	4.47	4.69	4.83	4.60	4.55
7. การมีส่วนร่วม ความเข้มแข็งของชุมชน (ผู้นำเกษตรกร กลุ่มเกษตรกร)	4.63	4.57	4.60	4.53	4.54	4.55	4.62	4.57
8. การได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการฝึกอบรมการศึกษาดูงานด้านอาชีพ	4.45	4.39	4.55	4.53	4.54	4.55	4.48	4.43
9. การได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการอนุรักษ์ฟื้นฟูสิ่งแวดล้อม	4.49	4.39	4.62	4.53	4.54	4.28	4.52	4.39
10. การได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการอนุรักษ์วัฒนธรรมประเพณี	4.06	4.11	4.11	4.18	3.85	3.97	4.06	4.09
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.56	4.57	4.68	4.47	4.60	4.60	4.58	4.56
11. การวางแผนการดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการแบบบูรณาการประจำปีร่วมกัน และดำเนินการตามแผนงานที่กำหนดไว้	4.57	4.58	4.72	4.65	4.54	4.55	4.60	4.58
12. การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.64	4.69	4.77	4.59	4.77	4.69	4.67	4.68
13. การจัดกิจกรรม มีความสะดวก รวดเร็ว และมีระยะเวลาที่เหมาะสม	4.48	4.46	4.70	4.41	4.38	4.55	4.52	4.47
14. มีการติดตามให้คำแนะนำ และสนับสนุนการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง	4.55	4.54	4.51	4.24	4.69	4.62	4.55	4.52
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.79	4.77	4.82	4.74	4.69	4.76	4.79	4.76
15. การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามที่ดี	4.71	4.73	4.85	4.76	4.69	4.79	4.74	4.74

ความพึงพอใจ ปี 2566	โครงการพัฒนาพื้นที่สูง แบบโครงการหลวง		โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการ หลวงเพื่อแก้ไขปัญหาพื้นที่เฉพาะ		โครงการรักษาน้ำเพื่อ พระแม่ของแผ่นดิน		ภาพรวม	
	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
16. สามารถสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย ใช้ภาษาที่เหมาะสม	4.82	4.83	4.81	4.76	4.69	4.66	4.81	4.79
17. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.74	4.60	4.83	4.76	4.62	4.72	4.75	4.64
18. การยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในบริการ	4.79	4.77	4.79	4.71	4.62	4.79	4.78	4.77
19. ความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ อธิบายดี	4.86	4.84	4.79	4.65	4.77	4.79	4.84	4.81
20. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม	4.81	4.83	4.87	4.76	4.77	4.79	4.82	4.82
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.54	4.60	4.70	4.54	4.40	4.58	4.57	4.59
21. สถานที่จัดกิจกรรมมีความพร้อม เหมาะสม และสะดวก	4.55	4.59	4.79	4.65	4.31	4.59	4.58	4.60
22. ความเพียงพอของวัสดุ และอุปกรณ์ ในการจัดกิจกรรม	4.41	4.58	4.66	4.41	4.00	4.45	4.44	4.54
23. การเผยแพร่องค์ความรู้ การประชาสัมพันธ์ข้อมูล สามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.52	4.60	4.66	4.47	4.54	4.69	4.55	4.60
24. ช่องทางการติดต่อกับเจ้าหน้าที่มีความสะดวก รวดเร็ว หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ Line Facebook ฯลฯ	4.69	4.63	4.68	4.65	4.77	4.59	4.69	4.63
ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้	4.57	4.55	4.74	4.49	4.65	4.56	4.60	4.55
25. การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทำได้โดยสะดวก	4.57	4.52	4.79	4.53	4.62	4.48	4.61	4.52
26. เนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจน เหมาะสม เข้าใจได้ง่าย	4.55	4.65	4.77	4.59	4.69	4.62	4.60	4.64
27. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีประโยชน์ นำไปใช้ได้จริง	4.58	4.47	4.68	4.47	4.69	4.55	4.60	4.48
28. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความถูกต้อง ไม่ลำเอียง	4.63	4.60	4.81	4.41	4.69	4.62	4.67	4.58
29. มีความหลากหลายของช่องทางในการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์	4.51	4.51	4.64	4.47	4.54	4.52	4.54	4.51
ด้านนโยบายสำคัญและการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤต	4.49	4.42	4.56	4.40	4.51	4.62	4.51	4.45
30. นโยบายมีความชัดเจน สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง	4.52	4.45	4.66	4.41	4.62	4.83	4.55	4.51
31. นโยบายมีความเหมาะสมต่อสถานการณ์	4.54	4.47	4.55	4.47	4.38	4.72	4.53	4.51
32. การอธิบาย ชี้แจง นโยบายสำคัญ มีความเข้าใจง่ายและเข้าถึงผู้รับ	4.63	4.66	4.74	4.53	4.54	4.72	4.65	4.65
33. แนวทางในการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤต สามารถนำไปใช้ได้ทันที	4.41	4.27	4.45	4.35	4.54	4.45	4.42	4.31
34. การแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤตสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว	4.36	4.25	4.40	4.24	4.46	4.38	4.38	4.27

ตารางที่ 5-10 ความพึงพอใจของเกษตรกรในพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง ที่ได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้จากเจ้าหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ปี 2566 จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจ ปี 2566	โครงการพัฒนาพื้นที่สูง แบบโครงการหลวง				โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบ โครงการหลวงเพื่อแก้ไข ปัญหาพื้นที่เฉพาะ			โครงการรักษาน้ำเพื่อพระแม่ ของแผ่นดิน			ภาพรวม			
	ต่ำกว่า 20 ปี	20-40 ปี	41-60 ปี	มากกว่า 60 ปี	20-40 ปี	41-60 ปี	มากกว่า 60 ปี	20-40 ปี	41-60 ปี	มากกว่า 60 ปี	ต่ำกว่า 20 ปี	20-40 ปี	41-60 ปี	มากกว่า 60 ปี
ภาพรวม	5.00	4.49	4.60	4.61	4.54	4.74	4.47	4.58	4.68	4.41	5.00	4.51	4.62	4.56
ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม รวมทั้งการเป็นแหล่งเรียนรู้	5.00	4.37	4.52	4.60	4.45	4.68	4.30	4.37	4.60	4.45	5.00	4.39	4.55	4.55
1. วิธีการได้รับการถ่ายทอดความรู้/การส่งเสริม	5.00	4.42	4.51	4.57	4.50	4.75	5.00	4.45	4.75	4.45	5.00	4.44	4.57	4.56
2. ความถี่ของการได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม	5.00	4.31	4.52	4.51	4.35	4.68	4.50	4.00	4.45	4.73	5.00	4.29	4.53	4.56
3. องค์ความรู้ตรงกับความต้องการ	5.00	4.42	4.54	4.60	4.38	4.79	4.00	4.55	4.70	4.18	5.00	4.42	4.59	4.48
4. องค์ความรู้เข้าใจได้ง่าย เนื้อหาชัดเจน	5.00	4.53	4.58	4.57	4.50	4.82	3.50	4.64	4.70	4.36	5.00	4.53	4.63	4.48
5. การนำเนื้อหา องค์ความรู้ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์	5.00	4.57	4.66	4.71	4.59	4.86	4.00	4.91	4.70	4.64	5.00	4.60	4.69	4.67
6. องค์ความรู้ช่วยสร้างให้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น	5.00	4.45	4.58	4.69	4.50	4.75	5.00	4.82	4.85	4.64	5.00	4.48	4.63	4.69
7. การมีส่วนร่วม ความเข้มแข็งของชุมชน (ผู้นำเกษตรกร กลุ่มเกษตรกร)	5.00	4.49	4.64	4.80	4.56	4.64	4.00	4.27	4.70	4.55	5.00	4.49	4.65	4.71
8. การได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการฝึกอบรมการศึกษาดูงานด้านอาชีพ	5.00	4.31	4.47	4.63	4.47	4.61	5.00	4.45	4.70	4.36	5.00	4.36	4.51	4.58
9. การได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการอนุรักษ์พันธุ์พืชสิ่งแวดล้อม	5.00	4.36	4.48	4.63	4.50	4.71	4.50	3.91	4.50	4.55	5.00	4.36	4.51	4.60
10. การได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการอนุรักษ์วัฒนธรรมประเพณี	5.00	3.87	4.19	4.26	4.15	4.14	3.50	3.73	3.95	4.09	5.00	3.92	4.16	4.19
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	5.00	4.52	4.56	4.69	4.50	4.77	4.63	4.75	4.65	4.36	5.00	4.53	4.60	4.61
11. การวางแผนการดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการแบบบูรณาการประจำปีร่วมกัน และดำเนินการตามแผนงานที่กำหนดไว้	5.00	4.51	4.57	4.80	4.59	4.82	5.00	4.73	4.60	4.27	5.00	4.54	4.61	4.69
12. การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ชัดเจน เข้าใจง่าย	5.00	4.62	4.66	4.77	4.62	4.86	4.50	4.73	4.80	4.55	5.00	4.63	4.70	4.71

ความพึงพอใจ ปี 2566	โครงการพัฒนาพื้นที่สูง แบบโครงการหลวง				โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบ โครงการหลวงเพื่อแก้ไข ปัญหาพื้นที่เฉพาะ			โครงการรักษาน้ำเพื่อพระแม่ ของแผ่นดิน			ภาพรวม			
	ต่ำกว่า 20 ปี	20-40 ปี	41-60 ปี	มากกว่า 60 ปี	20-40 ปี	41-60 ปี	มากกว่า 60 ปี	20-40 ปี	41-60 ปี	มากกว่า 60 ปี	ต่ำกว่า 20 ปี	20-40 ปี	41-60 ปี	มากกว่า 60 ปี
13. การจัดกิจกรรม มีความสะดวก รวดเร็ว และมีระยะเวลาที่เหมาะสม	5.00	4.45	4.48	4.54	4.56	4.75	4.00	4.82	4.50	4.18	5.00	4.50	4.51	4.44
14. มีการติดตามให้คำแนะนำ และสนับสนุนการดำเนินงาน อย่างต่อเนื่อง	5.00	4.52	4.54	4.63	4.24	4.64	5.00	4.73	4.70	4.45	5.00	4.47	4.57	4.60
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5.00	4.73	4.82	4.77	4.74	4.90	4.42	4.80	4.85	4.47	5.00	4.74	4.83	4.68
15. การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามที่ดี	5.00	4.65	4.81	4.54	4.79	4.89	4.50	4.82	4.90	4.45	5.00	4.69	4.83	4.52
16. สามารถสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย ใช้ภาษาที่เหมาะสม	5.00	4.76	4.86	4.89	4.71	5.00	3.50	4.73	4.70	4.55	5.00	4.75	4.86	4.75
17. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	5.00	4.68	4.70	4.66	4.79	4.86	4.50	4.64	4.90	4.36	5.00	4.70	4.74	4.58
18. การยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในบริการ	5.00	4.73	4.83	4.77	4.65	4.89	5.00	4.82	4.90	4.36	5.00	4.72	4.84	4.69
19. ความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ดี อธิบายดี	5.00	4.81	4.88	4.89	4.65	4.89	4.50	4.91	4.85	4.55	5.00	4.78	4.88	4.79
20. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม	5.00	4.77	4.84	4.86	4.82	4.89	4.50	4.91	4.85	4.55	5.00	4.79	4.85	4.77
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	5.00	4.49	4.61	4.61	4.55	4.78	4.75	4.61	4.64	4.23	5.00	4.51	4.64	4.53
21. สถานที่จัดกิจกรรมมีความพร้อม เหมาะสม และสะดวก	5.00	4.45	4.62	4.71	4.65	4.86	5.00	4.45	4.70	4.18	5.00	4.49	4.66	4.60
22. ความเพียงพอของวัสดุ และอุปกรณ์ในการจัดกิจกรรม	5.00	4.36	4.57	4.46	4.44	4.75	5.00	4.55	4.50	3.73	5.00	4.39	4.59	4.31
23. การเผยแพร่องค์ความรู้ การประชาสัมพันธ์ข้อมูล สามารถเข้าถึงได้ง่าย	5.00	4.48	4.58	4.66	4.50	4.75	4.50	4.64	4.75	4.45	5.00	4.50	4.62	4.60
24. ช่องทางการติดต่อกับเจ้าหน้าที่มีความสะดวก รวดเร็ว หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ Line Facebook ฯลฯ	5.00	4.65	4.69	4.60	4.62	4.75	4.50	4.82	4.60	4.55	5.00	4.66	4.69	4.58
ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้	5.00	4.49	4.61	4.58	4.63	4.73	4.60	4.64	4.63	4.45	5.00	4.53	4.62	4.55
25. การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทำได้โดยสะดวก	5.00	4.43	4.63	4.57	4.68	4.75	5.00	4.55	4.55	4.45	5.00	4.49	4.64	4.56
26. เนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับความนิยมชัดเจน เหมาะสม เข้าใจได้ง่าย	5.00	4.51	4.65	4.54	4.68	4.79	4.50	4.64	4.75	4.45	5.00	4.55	4.68	4.52
27. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีประโยชน์ นำไปใช้ได้จริง	5.00	4.46	4.56	4.66	4.62	4.68	4.00	4.82	4.55	4.45	5.00	4.52	4.58	4.58
28. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความถูกต้อง ไม่ลำเอียง	5.00	4.57	4.64	4.69	4.62	4.79	5.00	4.73	4.70	4.45	5.00	4.59	4.66	4.65

ความพึงพอใจ ปี 2566	โครงการพัฒนาพื้นที่สูง แบบโครงการหลวง				โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบ โครงการหลวงเพื่อแก้ไข ปัญหาพื้นที่เฉพาะ			โครงการรักษาน้ำเพื่อพระแม่ ของแผ่นดิน			ภาพรวม			
	ต่ำกว่า 20 ปี	20-40 ปี	41-60 ปี	มากกว่า 60 ปี	20-40 ปี	41-60 ปี	มากกว่า 60 ปี	20-40 ปี	41-60 ปี	มากกว่า 60 ปี	ต่ำกว่า 20 ปี	20-40 ปี	41-60 ปี	มากกว่า 60 ปี
29. มีความหลากหลายของช่องทางในการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์	5.00	4.47	4.54	4.46	4.56	4.64	4.50	4.45	4.60	4.45	5.00	4.49	4.56	4.46
ด้านนโยบายสำคัญและการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤต	5.00	4.43	4.50	4.39	4.45	4.61	4.40	4.51	4.72	4.42	5.00	4.44	4.54	4.40
30. นโยบายมีความชัดเจน สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง	5.00	4.46	4.55	4.34	4.47	4.79	4.00	4.73	4.90	4.55	5.00	4.48	4.62	4.38
31. นโยบายมีความเหมาะสมต่อสถานการณ์	5.00	4.53	4.51	4.40	4.56	4.46	5.00	4.64	4.80	4.27	5.00	4.55	4.53	4.40
32. การอธิบาย ชี้แจง นโยบายสำคัญ มีความเข้าใจง่ายและเข้าถึงผู้รับ	5.00	4.61	4.68	4.54	4.59	4.86	4.00	4.45	4.85	4.55	5.00	4.60	4.72	4.52
33. แนวทางในการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤต สามารถนำไปใช้ได้ทันที	5.00	4.31	4.39	4.34	4.35	4.50	4.50	4.45	4.55	4.36	5.00	4.33	4.42	4.35
34. การแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤตสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว	5.00	4.25	4.37	4.31	4.29	4.43	4.50	4.27	4.50	4.36	5.00	4.26	4.39	4.33

ตารางที่ 5-11 ความพึงพอใจของเกษตรกรในพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง ที่ได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้จากเจ้าหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ปี 2566 จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจ ปี 2566	โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง							โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง เพื่อแก้ไขปัญหาพื้นที่เฉพาะ						โครงการรักษาน้ำเพื่อพระแม่ของแผ่นดิน						ภาพรวม						
	ไม่ได้เข้า โรงเรียน	ประถม ศึกษา /ต่ำกว่า	มัธยม ศึกษา ตอนต้น	มัธยม ศึกษา ตอน ปลาย /ปวช.	อนุ ปริญญา /ปวส.	ปริญญา ตรี	ปริญญา โท	ไม่ได้เข้า โรงเรียน	ประถม ศึกษา/ ต่ำกว่า	มัธยม ศึกษา ตอนต้น	มัธยม ศึกษา ตอน ปลาย/ ปวช.	อนุ ปริญญา /ปวส.	ปริญญา ตรี	ไม่ได้เข้า โรงเรียน	ประถม ศึกษา /ต่ำกว่า	มัธยม ศึกษา ตอนต้น	มัธยม ศึกษา ตอน ปลาย/ ปวช.	ปริญญา ตรี	ไม่ได้เข้า โรงเรียน	ประถม ศึกษา/ ต่ำกว่า	มัธยม ศึกษา ตอนต้น	มัธยม ศึกษา ตอน ปลาย/ ปวช.	อนุ ปริญญา /ปวส.	ปริญญา ตรี	ปริญญา โท	
ภาพรวม	4.54	4.62	4.50	4.56	4.40	4.46	4.75	4.57	4.61	4.72	4.74	4.79	4.06	4.54	4.68	4.57	4.47	4.62	4.55	4.63	4.54	4.57	4.43	4.46	4.75	
ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม รวมทั้งการเป็นแหล่งเรียนรู้	4.58	4.54	4.42	4.44	4.21	4.34	4.70	4.47	4.53	4.69	4.66	4.60	3.60	4.54	4.63	4.43	4.41	4.20	4.54	4.55	4.46	4.46	4.23	4.29	4.70	
1. วิธีการได้รับการถ่ายทอดความรู้/การส่งเสริม	4.45	4.55	4.40	4.51	4.25	4.44	5.00	4.63	4.46	4.75	4.91	5.00	4.00	4.71	4.63	4.25	4.67	4.33	4.53	4.54	4.44	4.56	4.29	4.41	5.00	
2. ความถี่ของการได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม	4.63	4.55	4.35	4.36	4.00	4.28	5.00	4.37	4.54	4.75	4.64	4.00	3.00	4.57	4.63	5.00	4.17	3.00	4.55	4.56	4.46	4.37	4.00	4.05	5.00	
3. องค์ความรู้ตรงกับความต้องการ	4.33	4.60	4.48	4.56	4.31	4.28	4.50	4.42	4.54	4.88	4.55	5.00	4.00	4.71	4.44	4.50	4.67	4.00	4.39	4.57	4.54	4.57	4.35	4.23	4.50	
4. องค์ความรู้เข้าใจได้ง่าย เนื้อหาชัดเจน	4.53	4.61	4.55	4.58	4.50	4.33	5.00	4.53	4.63	4.75	4.64	5.00	4.00	4.71	4.69	4.25	4.42	5.00	4.55	4.62	4.56	4.57	4.53	4.41	5.00	
5. การนำเนื้อหา องค์ความรู้ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์	4.70	4.73	4.58	4.58	4.31	4.50	5.00	4.53	4.79	4.75	4.73	5.00	4.00	4.57	4.88	4.50	4.67	5.00	4.64	4.76	4.60	4.61	4.35	4.55	5.00	
6. องค์ความรู้ช่วยสร้างให้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น	4.75	4.57	4.40	4.55	4.25	4.44	4.50	4.68	4.63	4.75	4.55	4.00	4.00	4.86	4.75	5.00	4.83	4.33	4.74	4.60	4.50	4.58	4.24	4.41	4.50	
7. การมีส่วนร่วม ความเข้มแข็งของชุมชน (ผู้นำเกษตรกร กลุ่มเกษตรกร)	4.78	4.67	4.50	4.48	4.63	4.61	5.00	4.53	4.46	4.88	4.73	5.00	4.00	4.29	4.69	4.50	4.42	5.00	4.65	4.64	4.56	4.50	4.65	4.64	5.00	
8. การได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการฝึกอบรมการศึกษาดูงานด้านอาชีพ	4.60	4.41	4.45	4.43	4.31	4.22	4.50	4.58	4.50	4.63	4.73	4.00	3.00	4.71	4.63	4.50	4.50	4.00	4.61	4.45	4.48	4.46	4.29	4.14	4.50	
9. การได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการอนุรักษ์พันธุ์สิ่งแวดล้อม	4.70	4.48	4.40	4.40	4.13	4.44	4.00	4.53	4.71	4.63	4.64	4.00	3.00	4.00	4.75	4.25	4.25	3.67	4.58	4.54	4.42	4.41	4.12	4.27	4.00	

ความพึงพอใจ ปี 2566	โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง							โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง เพื่อแก้ไขปัญหาพื้นที่เฉพาะ						โครงการรักษาน้ำเพื่อพระแม่ของแผ่นดิน					ภาพรวม						
	ไม่ได้เข้า โรงเรียน	ประถม ศึกษา /ต่ำกว่า	มัธยม ศึกษา ตอนต้น	มัธยม ศึกษา ตอน ปลาย /ปวช.	อนุ ปริญญา /ปวส.	ปริญญา ตรี	ปริญญา โท	ไม่ได้เข้า โรงเรียน	ประถม ศึกษา/ ต่ำกว่า	มัธยม ศึกษา ตอนต้น	มัธยม ศึกษา ตอน ปลาย/ ปวช.	อนุ ปริญญา /ปวส.	ปริญญา ตรี	ไม่ได้เข้า โรงเรียน	ประถม ศึกษา /ต่ำกว่า	มัธยม ศึกษา ตอนต้น	มัธยม ศึกษา ตอน ปลาย/ ปวช.	ปริญญา ตรี	ไม่ได้เข้า โรงเรียน	ประถม ศึกษา/ ต่ำกว่า	มัธยม ศึกษา ตอนต้น	มัธยม ศึกษา ตอน ปลาย/ ปวช.	อนุ ปริญญา /ปวส.	ปริญญา ตรี	ปริญญา โท
10. การได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้าน การอนุรักษ์วัฒนธรรมประเพณี	4.33	4.23	4.05	3.96	3.38	3.89	4.50	3.95	4.08	4.13	4.55	5.00	3.00	4.29	4.25	3.50	3.50	3.67	4.21	4.21	4.02	3.96	3.47	3.82	4.50
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.46	4.66	4.44	4.56	4.50	4.51	4.63	4.63	4.54	4.72	4.77	5.00	3.50	4.57	4.64	4.56	4.48	5.00	4.52	4.64	4.49	4.58	4.53	4.53	4.63
11. การวางแผนการดำเนินงาน/แผนปฏิบัติ การแบบบูรณาการประจำปีร่วมกัน และดำเนินการตามแผนงานที่กำหนดไว้	4.50	4.74	4.40	4.52	4.63	4.33	4.50	4.68	4.58	4.88	4.91	5.00	4.00	4.57	4.56	4.75	4.33	5.00	4.56	4.70	4.50	4.54	4.65	4.41	4.50
12. การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอน ในการให้บริการ ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.45	4.74	4.50	4.69	4.69	4.78	5.00	4.79	4.79	4.63	4.64	5.00	3.00	4.71	4.81	4.50	4.58	5.00	4.58	4.76	4.52	4.67	4.71	4.73	5.00
13. การจัดกิจกรรม มีความสะดวก รวดเร็ว และมีระยะเวลาที่เหมาะสม	4.38	4.52	4.43	4.52	4.38	4.39	4.50	4.58	4.54	4.75	4.82	5.00	4.00	4.29	4.44	4.50	4.58	5.00	4.42	4.52	4.48	4.55	4.41	4.45	4.50
14. มีการติดตามให้คำแนะนำ และ สนับสนุนการดำเนินงาน อย่างต่อเนื่อง	4.53	4.63	4.43	4.54	4.31	4.56	4.50	4.47	4.25	4.63	4.73	5.00	3.00	4.71	4.75	4.50	4.42	5.00	4.53	4.58	4.46	4.54	4.35	4.55	4.50
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.73	4.81	4.69	4.81	4.78	4.83	4.83	4.71	4.77	4.92	4.92	5.00	4.67	4.62	4.78	4.92	4.63	5.00	4.71	4.80	4.74	4.80	4.79	4.85	4.83
15. การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามที่ดี	4.68	4.78	4.50	4.78	4.69	4.72	4.50	4.74	4.88	4.75	4.91	5.00	5.00	4.57	4.81	5.00	4.67	5.00	4.68	4.80	4.58	4.78	4.71	4.77	4.50
16. สามารถสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย ใช้ภาษา ที่เหมาะสม	4.78	4.84	4.78	4.83	4.81	4.89	5.00	4.74	4.75	5.00	4.91	5.00	4.00	4.43	4.81	4.75	4.50	5.00	4.73	4.83	4.81	4.80	4.82	4.86	5.00
17. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.58	4.71	4.65	4.72	4.69	4.78	4.50	4.68	4.88	4.88	4.91	5.00	4.00	4.71	4.69	4.75	4.58	5.00	4.62	4.73	4.69	4.72	4.71	4.77	4.50
18. การยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ	4.70	4.83	4.63	4.80	4.81	4.94	5.00	4.68	4.67	5.00	4.91	5.00	5.00	4.57	4.75	5.00	4.67	5.00	4.68	4.79	4.71	4.79	4.82	4.95	5.00
19. ความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ อ่อนโยน ดี	4.80	4.86	4.78	4.88	4.88	4.89	5.00	4.63	4.67	5.00	4.91	5.00	5.00	4.71	4.81	5.00	4.67	5.00	4.74	4.83	4.83	4.86	4.88	4.91	5.00
20. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม	4.83	4.82	4.80	4.83	4.81	4.78	5.00	4.79	4.79	4.88	5.00	5.00	5.00	4.71	4.81	5.00	4.67	5.00	4.80	4.81	4.83	4.83	4.82	4.82	5.00
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.57	4.60	4.56	4.59	4.41	4.39	4.63	4.59	4.64	4.78	4.75	4.50	4.50	4.54	4.55	4.63	4.44	4.58	4.57	4.60	4.60	4.59	4.41	4.42	4.63

ความพึงพอใจ ปี 2566	โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง							โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง เพื่อแก้ไขปัญหาพื้นที่เฉพาะ						โครงการรักษาน้ำเพื่อพระแม่ของแผ่นดิน					ภาพรวม						
	ไม่ได้เข้า โรงเรียน	ประถม ศึกษา /ต่ำกว่า	มัธยม ศึกษา ตอนต้น	มัธยม ศึกษา ตอน ปลาย /ปวช.	อนุ ปริญญา /ปวส.	ปริญญา ตรี	ปริญญา โท	ไม่ได้เข้า โรงเรียน	ประถม ศึกษา/ ต่ำกว่า	มัธยม ศึกษา ตอนต้น	มัธยม ศึกษา ปลาย/ ปวช.	อนุ ปริญญา /ปวส.	ปริญญา ตรี	ไม่ได้เข้า โรงเรียน	ประถม ศึกษา /ต่ำกว่า	มัธยม ศึกษา ตอนต้น	มัธยม ศึกษา ตอน ปลาย/ ปวช.	ปริญญา ตรี	ไม่ได้เข้า โรงเรียน	ประถม ศึกษา/ ต่ำกว่า	มัธยม ศึกษา ตอนต้น	มัธยม ศึกษา ตอน ปลาย/ ปวช.	อนุ ปริญญา /ปวส.	ปริญญา ตรี	ปริญญา โท
21. สถานที่จัดกิจกรรมมีความพร้อม เหมาะสม และสะดวก	4.60	4.62	4.58	4.53	4.44	4.44	4.50	4.74	4.75	4.88	4.73	4.00	5.00	4.57	4.50	4.50	4.42	4.67	4.64	4.63	4.62	4.54	4.41	4.50	4.50
22. ความเพียงพอของวัสดุ และอุปกรณ์ ใน การจัดกิจกรรม	4.48	4.46	4.60	4.54	4.31	4.17	4.50	4.58	4.58	4.75	4.64	4.00	4.00	4.43	4.19	4.50	4.33	4.33	4.50	4.45	4.62	4.53	4.29	4.18	4.50
23. การเผยแพร่องค์ความรู้ การ ประชาสัมพันธ์ข้อมูล สามารถเข้าถึงได้ ง่าย	4.58	4.62	4.45	4.62	4.19	4.28	4.50	4.47	4.63	4.75	4.73	5.00	4.00	4.57	4.75	5.00	4.50	4.33	4.55	4.64	4.54	4.62	4.24	4.27	4.50
24. ช่องทางการติดต่อกับเจ้าหน้าที่มีความ สะดวก รวดเร็ว หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ Line Facebook ฯลฯ	4.63	4.69	4.60	4.69	4.69	4.67	5.00	4.58	4.58	4.75	4.91	5.00	5.00	4.57	4.75	4.50	4.50	5.00	4.61	4.68	4.62	4.69	4.71	4.73	5.00
ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการ สร้างการรับรู้	4.49	4.66	4.44	4.59	4.35	4.40	4.80	4.62	4.70	4.60	4.75	4.80	4.60	4.40	4.73	4.65	4.47	4.67	4.52	4.67	4.48	4.59	4.38	4.45	4.80
25. การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทำได้ โดยสะดวก	4.48	4.63	4.40	4.60	4.38	4.50	4.50	4.79	4.71	4.75	4.73	4.00	4.00	4.43	4.75	4.25	4.33	4.67	4.56	4.66	4.44	4.58	4.35	4.50	4.50
26. เนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจได้ง่าย	4.45	4.71	4.53	4.58	4.50	4.33	5.00	4.63	4.71	4.88	4.82	5.00	4.00	4.71	4.75	5.00	4.33	4.67	4.53	4.71	4.62	4.58	4.53	4.36	5.00
27. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีประโยชน์ นำไปใช้ได้จริง	4.45	4.67	4.43	4.57	4.19	4.22	5.00	4.53	4.67	4.50	4.73	5.00	5.00	4.29	4.63	4.75	4.58	5.00	4.45	4.66	4.46	4.59	4.24	4.36	5.00
28. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความถูกต้อง ไม่ ล้าสมัย	4.65	4.71	4.45	4.62	4.31	4.61	5.00	4.68	4.75	4.50	4.73	5.00	5.00	4.29	4.75	4.50	4.67	5.00	4.62	4.72	4.46	4.63	4.35	4.68	5.00
29. มีความหลากหลายของช่องทางในการ สื่อสาร ประชาสัมพันธ์	4.43	4.56	4.40	4.60	4.38	4.33	4.50	4.47	4.67	4.38	4.73	5.00	5.00	4.29	4.75	4.75	4.42	4.00	4.42	4.60	4.42	4.59	4.41	4.32	4.50

ความพึงพอใจ ปี 2566	โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง							โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง เพื่อแก้ไขปัญหาด้านที่เฉพาะ						โครงการรักษาน้ำเพื่อพระแม่ของแผ่นดิน						ภาพรวม						
	ไม่ได้เข้า โรงเรียน	ประถม ศึกษา /ต่ำกว่า	มัธยม ศึกษา ตอนต้น	มัธยม ศึกษา ตอน ปลาย /ปวช.	อนุ ปริญญา /ปวส.	ปริญญา ตรี	ปริญญา โท	ไม่ได้เข้า โรงเรียน	ประถม ศึกษา/ ต่ำกว่า	มัธยม ศึกษา ตอนต้น	มัธยม ศึกษา ตอน ปลาย/ ปวช.	อนุ ปริญญา /ปวส.	ปริญญา ตรี	ไม่ได้เข้า โรงเรียน	ประถม ศึกษา /ต่ำกว่า	มัธยม ศึกษา ตอนต้น	มัธยม ศึกษา ตอน ปลาย/ ปวช.	ปริญญา ตรี	ไม่ได้เข้า โรงเรียน	ประถม ศึกษา/ ต่ำกว่า	มัธยม ศึกษา ตอนต้น	มัธยม ศึกษา ตอน ปลาย/ ปวช.	อนุ ปริญญา /ปวส.	ปริญญา ตรี	ปริญญา โท	
ด้านนโยบายสำคัญและการแก้ไขปัญหาใน ภาวะวิกฤต	4.37	4.53	4.49	4.46	4.31	4.31	4.90	4.44	4.49	4.63	4.65	5.00	3.80	4.54	4.75	4.35	4.45	4.67	4.41	4.55	4.50	4.48	4.35	4.34	4.90	
30. นโยบายมีความชัดเจน สามารถนำไป ปฏิบัติได้จริง	4.48	4.58	4.50	4.44	4.50	4.28	4.50	4.58	4.58	4.63	4.64	5.00	4.00	4.71	4.88	4.50	4.67	5.00	4.53	4.61	4.52	4.48	4.53	4.36	4.50	
31. นโยบายมีความเหมาะสมต่อ สถานการณ์	4.40	4.59	4.50	4.53	4.25	4.39	5.00	4.53	4.50	4.50	4.64	5.00	4.00	4.71	4.63	4.50	4.50	5.00	4.47	4.58	4.50	4.54	4.29	4.45	5.00	
32. การอธิบาย ชี้แจง นโยบายสำคัญ มี ความเข้าใจง่ายและเข้าถึงผู้รับ	4.53	4.72	4.65	4.64	4.50	4.44	5.00	4.53	4.71	4.88	4.82	5.00	4.00	4.71	4.75	4.50	4.50	5.00	4.55	4.72	4.67	4.64	4.53	4.50	5.00	
33. แนวทางในการแก้ไขปัญหาด้านภาวะ วิกฤต สามารถนำไปใช้ได้ทันที	4.20	4.39	4.45	4.39	4.19	4.22	5.00	4.26	4.38	4.63	4.64	5.00	4.00	4.29	4.81	4.25	4.25	4.33	4.23	4.43	4.46	4.40	4.24	4.23	5.00	
34. การแก้ไขปัญหาด้านภาวะวิกฤตสามารถ ทำได้อย่างรวดเร็ว	4.23	4.39	4.35	4.30	4.13	4.22	5.00	4.32	4.29	4.50	4.55	5.00	3.00	4.29	4.69	4.00	4.33	4.00	4.26	4.40	4.35	4.33	4.18	4.14	5.00	

5.2.2 ความคาดหวังของเกษตรกร

ความคาดหวังของเกษตรกรในพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง ได้จำแนกออกเป็น 6 ด้าน คือ 1. ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม รวมทั้งการเป็นแหล่งเรียนรู้ 2. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 5. ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้ 6. ด้านนโยบายสำคัญและการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤต (ตารางที่ 5-12) ภาพรวม พบว่า

ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม รวมทั้งการเป็นแหล่งเรียนรู้ เกษตรกรคาดหวังในเรื่ององค์ความรู้ช่วยสร้างให้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น เป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.58) รองลงมาคือ คาดหวังในเรื่องการนำเนื้อหา องค์ความรู้ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.65) เป็นลำดับที่สอง

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ เกษตรกรคาดหวังในเรื่อง การติดตามให้คำแนะนำ และสนับสนุนการดำเนินงาน อย่างต่อเนื่องเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.54) รองลงมาคือ คาดหวังในเรื่องการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ชัดเจน เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.67) เป็นลำดับที่สอง

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เกษตรกรคาดหวังในเรื่องการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามที่ดี เป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.74) รองลงมาคือ คาดหวังในเรื่องความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.71) เป็นลำดับที่สอง

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เกษตรกรคาดหวังในเรื่องสถานที่จัดกิจกรรมมีความพร้อม เหมาะสม และสะดวก (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.59) และความเพียงพอของวัสดุ และอุปกรณ์ในการจัดกิจกรรม (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.48) มากกว่าเรื่องอื่นๆ

ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้ เกษตรกรคาดหวังในเรื่องข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีประโยชน์ นำไปใช้ได้จริง เป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.55) รองลงมาคือ คาดหวังในเรื่องข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความถูกต้อง ไม่ลำเอียง (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.63) เป็นลำดับที่สอง

ด้านนโยบายสำคัญและการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤต เกษตรกรคาดหวังในเรื่องแนวทางในการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤต สามารถนำไปใช้ได้ทันที เป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.38) รองลงมาคือ คาดหวังในเรื่องการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤตสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.33) เป็นลำดับที่สอง

เมื่อจำแนกตามประเภทของเกษตรกร พบว่า (ตารางที่ 5-12)

เกษตรกรโครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง

ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม รวมทั้งการเป็นแหล่งเรียนรู้ เกษตรกรคาดหวังในเรื่ององค์ความรู้ช่วยสร้างให้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น เป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.54) รองลงมาคือ คาดหวังในเรื่อง การนำเนื้อหา องค์ความรู้ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.63) เป็นลำดับที่สอง

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ เกษตรกรคาดหวังในเรื่องการติดตามให้คำแนะนำ และสนับสนุนการดำเนินงาน อย่างต่อเนื่อง เป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.54) รองลงมาคือ คาดหวังในเรื่องการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ชัดเจน เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.66) เป็นลำดับที่สอง

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เกษตรกรคาดหวังในเรื่องการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามที่ดี (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.72) และความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.69) เป็นลำดับแรก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เกษตรกรคาดหวังในเรื่องสถานที่จัดกิจกรรมมีความพร้อม เหมาะสม และสะดวก เป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.57) รองลงมาคือ คาดหวังในเรื่อง ความเพียงพอของวัสดุ และอุปกรณ์ ในการจัดกิจกรรม (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.48) เป็นลำดับที่สอง

ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้ เกษตรกรคาดหวังในเรื่องข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีประโยชน์ นำไปใช้ได้จริง เป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.54) รองลงมาคือ คาดหวังในเรื่องข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความถูกต้อง ไม่ลำเอียง (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.62) เป็นลำดับที่สอง

ด้านนโยบายสำคัญและการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤต เกษตรกรคาดหวังในเรื่องแนวทางในการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤต สามารถนำไปใช้ได้ทันที เป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.36) รองลงมาคือ คาดหวังในเรื่องการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤตสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.32) เป็นลำดับที่สอง

เกษตรกรโครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงเพื่อแก้ไขปัญหาพื้นที่เฉพาะ

ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม รวมทั้งการเป็นแหล่งเรียนรู้ เกษตรกรคาดหวังในเรื่ององค์ความรู้ช่วยสร้างให้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น เป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.63) รองลงมาคือ คาดหวังในเรื่องการนำเนื้อหา องค์ความรู้ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.69) เป็นลำดับที่สอง

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ เกษตรกรคาดหวังในเรื่องการติดตามให้คำแนะนำ และสนับสนุนการดำเนินงาน อย่างต่อเนื่อง เป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.44) รองลงมาคือ คาดหวังในเรื่องการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ชัดเจน เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.72) เป็นลำดับที่สอง

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เกษตรกรคาดหวังในเรื่องการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามที่ดี เป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.83) รองลงมาคือ คาดหวังในเรื่องความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.81) เป็นลำดับที่สอง

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เกษตรกรคาดหวังในเรื่องความเพียงพอของวัสดุ และอุปกรณ์ ในการจัดกิจกรรม เป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.59) รองลงมาคือ คาดหวังในเรื่องสถานที่จัดกิจกรรมมีความพร้อม เหมาะสม และสะดวก (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.75) เป็นลำดับที่สอง

ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้ เกษตรกรคาดหวังในเรื่องข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีประโยชน์ นำไปใช้ได้จริง เป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.63) รองลงมาคือ คาดหวังในเรื่องข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความถูกต้อง ไม่ลำเอียง (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.70) เป็นลำดับที่สอง

ด้านนโยบายสำคัญและการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤต เกษตรกรคาดหวังในเรื่องการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤตสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว เป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.36)

เกษตรกรโครงการรักษาน้ำเพื่อพระแม่ของแผ่นดิน

ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม รวมทั้งการเป็นแหล่งเรียนรู้ เกษตรกรคาดหวังในเรื่ององค์ความรู้ช่วยสร้างให้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น เป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.79) รองลงมาคือ คาดหวังในเรื่องการนำเนื้อหา องค์ความรู้ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.74) เป็นลำดับที่สอง

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ เกษตรกรคาดหวังในเรื่องการติดตามให้คำแนะนำ และสนับสนุนการดำเนินงาน อย่างต่อเนื่อง เป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.64) รองลงมาคือ คาดหวังในเรื่องการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ชัดเจน เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.71) เป็นลำดับที่สอง

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เกษตรกรคาดหวังในเรื่องการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามที่ดี (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.71) และสามารถสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย ใช้ภาษาที่เหมาะสม เป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.67) รองลงมาคือ คาดหวังในเรื่องความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.69) เป็นลำดับที่สอง

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เกษตรกรคาดหวังในเรื่องความเพียงพอของวัสดุ และอุปกรณ์ ในการจัดกิจกรรม เป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.31) รองลงมาคือ คาดหวังในเรื่องสถานที่จัดกิจกรรมมีความพร้อม เหมาะสม และสะดวก (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.50) เป็นลำดับที่สอง

ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้ เกษตรกรคาดหวังในเรื่องข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีประโยชน์ นำไปใช้ได้จริง เป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.60) รองลงมาคือ คาดหวังในเรื่องเนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจน เหมาะสม เข้าใจได้ง่าย (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.64) เป็นลำดับที่สอง

ด้านนโยบายสำคัญและการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤต เกษตรกรคาดหวังมากที่สุดในเรื่อง แนวทางในการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤต สามารถนำไปใช้ได้ทันที (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.48) และการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤตสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.40)

ตารางที่ 5-12 อันดับความคาดหวังของบริการของเกษตรกรในพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง ที่ได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ตามแนวทางโครงการหลวง ปี 2566

บริการ	อันดับความคาดหวังของเกษตรกร			
	โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง	โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงเพื่อแก้ไขปัญหาพื้นที่เฉพาะ	โครงการรักษน้ำเพื่อพระแม่ของแผ่นดิน	ภาพรวม
ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม รวมทั้งการเป็นแหล่งเรียนรู้				
1. วิธีการได้รับการถ่ายทอดความรู้/การส่งเสริม	8	10	6	8
2. ความถี่ของการได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม	6	3	7	6
3. องค์ความรู้ตรงกับความต้องการ	4	6	5	4
4. องค์ความรู้เข้าใจได้ง่าย เนื้อหาชัดเจน	6	7	3,4,7	6
5. การนำเนื้อหา องค์ความรู้ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์	2	2	2	2

บริการ	อันดับความคาดหวังของเกษตรกร			
	โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง	โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงเพื่อแก้ไขปัญหาพื้นที่เฉพาะ	โครงการรักษาน้ำเพื่อพระแม่ของแผ่นดิน	ภาพรวม
6. องค์ความรู้ช่วยสร้างให้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น	1	1	1	1
7. การมีส่วนร่วม ความเข้มแข็งของชุมชน (ผู้นำเกษตรกร กลุ่มเกษตรกร)	5	7	5	5
8. การได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการฝึกอบรมการศึกษาดูงานด้านอาชีพ	8	3	10	8,9
9. การได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการอนุรักษ์ฟื้นฟูสิ่งแวดล้อม	9	9	9	9
10. การได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการอนุรักษ์วัฒนธรรมประเพณี	10	10	10	10
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ				
11. การวางแผนการดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการแบบบูรณาการประจำปีร่วมกัน และดำเนินการตามแผนงานที่กำหนดไว้	3	3	3	3
12. การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ชัดเจน เข้าใจง่าย	2	2	2	2
13. การจัดกิจกรรม มีความสะดวก รวดเร็ว และมีระยะเวลาที่เหมาะสม	4	4	4	4
14. มีการติดตามให้คำแนะนำ และสนับสนุนการดำเนินงาน อย่างต่อเนื่อง	1	1	1	1
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
15. การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามที่ดี	1	1	1	1
16. สามารถสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย ใช้ภาษาที่เหมาะสม	5	5	1	5
17. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	1	2	2	2

บริการ	อันดับความคาดหวังของเกษตรกร			
	โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง	โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงเพื่อแก้ไขปัญหาพื้นที่เฉพาะ	โครงการรักษาน้ำเพื่อพระแม่ของแผ่นดิน	ภาพรวม
18. การยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในบริการ	4	4	3	4
19. ความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ดี อธิบายดี	5	5	5	5
20. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม	6	6	6	6
ด้านสิ่งแวดล้อมและความสะดวก				
21. สถานที่จัดกิจกรรมมีความพร้อมเหมาะสม และสะดวก	1	2	2	2
22. ความเพียงพอของวัสดุ และอุปกรณ์ ในการจัดกิจกรรม	2	1	1	2
23. การเผยแพร่องค์ความรู้ การประชาสัมพันธ์ข้อมูล สามารถเข้าถึงได้ง่าย	3	1,3	3	3
24. ช่องทางการติดต่อกับเจ้าหน้าที่มีความสะดวก รวดเร็ว หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ Line Facebook ฯลฯ	4	4	4	4
ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้				
25. การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทำได้โดยสะดวก	4	4	4	4
26. เนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจนเหมาะสม เข้าใจได้ง่าย	3	3	2	3
27. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีประโยชน์ นำไปใช้ได้จริง	1	1	1	1
28. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความถูกต้อง ไม่ล้าสมัย	2	2	3,4	2
29. มีความหลากหลายของช่องทางในการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์	5	5	5	5

บริการ	อันดับความคาดหวังของเกษตรกร			
	โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง	โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงเพื่อแก้ไขปัญหาพื้นที่เฉพาะ	โครงการรักษาน้ำเพื่อพระแม่ของแผ่นดิน	ภาพรวม
ด้านนโยบายสำคัญและการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤต				
30. นโยบายมีความชัดเจน สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง	5	3	3	5
31. นโยบายมีความเหมาะสมต่อสถานการณ์	4	4	4	4
32. การอธิบาย ชี้แจง นโยบายสำคัญ มีความเข้าใจง่ายและเข้าถึงผู้รับ	3	3	3	3
33. แนวทางในการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤต สามารถนำไปใช้ได้ทันที	1	4	2	1
34. การแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤตสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว	2	1	2	2

5.3 ความเชื่อมั่นของเกษตรกร

ในภาพรวมเกษตรกรในพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง มีความเชื่อมั่นต่อสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) เฉลี่ย 4.70 โดยมีความเชื่อมั่นในด้านด้านธรรมาภิบาลมากกว่าการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ ดังนี้ (ตารางที่ 5-13 และ 5-14)

ความเชื่อมั่นด้านธรรมาภิบาล พบว่า เกษตรกรมีความเชื่อมั่นเฉลี่ย 4.74 โดยเชื่อมั่นสูงที่สุดในด้านที่เจ้าหน้าที่ยึดมั่นในความถูกต้อง ดิงาม ไม่เรียกรับเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.86) รองลงมาคือ เชื่อมั่นว่าเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบ วินัย (ค่าเฉลี่ย 4.80) เชื่อมั่นใน สวพส. ว่ามีการรับฟังความคิดเห็นจากเกษตรกรที่เกี่ยวข้อง (ค่าเฉลี่ย 4.78) เชื่อมั่นว่าเกษตรกรสามารถให้ข้อมูลความคิดเห็น ร่วมวางแผนและร่วมปฏิบัติกิจกรรมได้ (ค่าเฉลี่ย 4.76)

ความเชื่อมั่นด้านการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ พบว่า เกษตรกรมีความเชื่อมั่นเฉลี่ย 4.62 โดยเชื่อมั่นสูงที่สุดในด้านการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่างๆ เพื่อความโปร่งใส (ค่าเฉลี่ย 4.69) รองลงมาคือ เชื่อมั่นว่า สวพส. ส่งเสริมกิจกรรมด้านป้องกันการทุจริตและประพฤติมิ

ขอปร่วมกับชุมชน เช่น จัดอบรมให้ความรู้เพื่อป้องกันการทุจริต (ค่าเฉลี่ย 4.62) และการมีช่องทางให้สามารถร้องเรียน หรือแจ้งข้อมูลการทุจริต และประพฤติมิชอบ (ค่าเฉลี่ย 4.61)

เมื่อจำแนกตามประเภทของเกษตรกร พบว่า

เกษตรกรโครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง มีความเชื่อมั่นเฉลี่ย 4.69 โดยมีความเชื่อมั่นด้านธรรมาภิบาลมากกว่าความเชื่อมั่นด้านการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ ดังนี้ (ตารางที่ 5-15)

ความเชื่อมั่นด้านธรรมาภิบาล พบว่า เกษตรกรมีความเชื่อมั่นเฉลี่ย 4.73 โดยมีความเชื่อมั่นสูงในด้าน เจ้าหน้าที่ยึดมั่นในความถูกต้อง ดิงาม ไม่เรียกรับเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.85) รองลงมาคือ เชื่อมั่นว่าเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบ วินัย (ค่าเฉลี่ย 4.82) และเชื่อมั่นว่า สวพส. รับฟังความคิดเห็นจากเกษตรกรที่เกี่ยวข้อง (ค่าเฉลี่ย 4.79)

ความเชื่อมั่นด้านการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ พบว่า เกษตรกรมีความเชื่อมั่นเฉลี่ย 4.60 โดยมีความเชื่อมั่นสูงในด้าน การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่างๆ เพื่อความโปร่งใส (ค่าเฉลี่ย 4.71) รองลงมาคือ เชื่อมั่นว่า สวพส. บริหารงานอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้ (ค่าเฉลี่ย 4.61) และเชื่อมั่นว่า สวพส. มีช่องทางให้สามารถร้องเรียน หรือแจ้งข้อมูลการทุจริต และประพฤติมิชอบ (ค่าเฉลี่ย 4.59)

เกษตรกรโครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงเพื่อแก้ไขปัญหาพื้นที่เฉพาะ มีความเชื่อมั่นเฉลี่ย 4.72 โดยมีความเชื่อมั่นด้านธรรมาภิบาลมากกว่าความเชื่อมั่นด้านการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ ดังนี้ (ตารางที่ 5-16)

ความเชื่อมั่นด้านธรรมาภิบาล พบว่า เกษตรกรมีความเชื่อมั่นเฉลี่ย 4.75 โดยมีความเชื่อมั่นสูงในด้านเจ้าหน้าที่ยึดมั่นในความถูกต้อง ดิงาม ไม่เรียกรับเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.86) รองลงมาคือ เชื่อมั่นว่าเจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ของตนเอง ที่มีต่อชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.83) และเชื่อมั่นว่าเกษตรกรสามารถให้ข้อมูลความคิดเห็น ร่วมวางแผนและร่วมปฏิบัติกิจกรรมได้ (ค่าเฉลี่ย 4.78)

ความเชื่อมั่นด้านการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ พบว่า เกษตรกรมีความเชื่อมั่นเฉลี่ย 4.67 โดยมีความเชื่อมั่นสูงในด้าน สวพส. ส่งเสริมกิจกรรมด้านป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบปร่วมกับชุมชน เช่น จัดอบรมให้ความรู้เพื่อป้องกันการทุจริต (ค่าเฉลี่ย 4.80) รองลงมาคือ เชื่อมั่นว่า สวพส. มีช่องทางให้สามารถร้องเรียน หรือแจ้งข้อมูลการทุจริต และประพฤติมิชอบ (ค่าเฉลี่ย 4.73) และ สวพส. มีกระบวนการในการป้องกันการทุจริต และการดำเนินคดีในการทุจริต มีความรวดเร็ว และเป็นธรรม (ค่าเฉลี่ย 4.67)

เกษตรกรโครงการรักษน้ำเพื่อพระแม่ของแผ่นดิน มีความเชื่อมั่นเฉลี่ย 4.72 โดยมีความเชื่อมั่นด้านธรรมาภิบาลมากกว่าความเชื่อมั่นด้านการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ ดังนี้ (ตารางที่ 5-17)

ความเชื่อมั่นด้านธรรมาภิบาล พบว่า เกษตรกรมีความเชื่อมั่นเฉลี่ย 4.75 โดยมีความเชื่อมั่นสูงในด้านเจ้าหน้าที่ยึดมั่นในความถูกต้อง ดิงาม ไม่เรียกรับเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.88) รองลงมาคือ เชื่อมั่นว่า สวพส. รับฟังความคิดเห็นจากเกษตรกรที่เกี่ยวข้อง (ค่าเฉลี่ย 4.86) และเชื่อมั่นว่า สวพส. ใส่ใจปัญหาของชุมชน และกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา (ค่าเฉลี่ย 4.83)

ความเชื่อมั่นด้านการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ พบว่า เกษตรกรมีความเชื่อมั่นเฉลี่ย 4.67 โดยมีความเชื่อมั่นสูงในด้าน สวพส. ส่งเสริมกิจกรรมด้านป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบร่วมกับชุมชน เช่น จัดอบรมให้ความรู้เพื่อป้องกันการทุจริต (ค่าเฉลี่ย 4.83) รองลงมาคือ เชื่อมั่นว่าการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่างๆ เพื่อความโปร่งใส (ค่าเฉลี่ย 4.67) และเชื่อมั่นว่า สวพส. บริหารงานอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้ (ค่าเฉลี่ย 4.67)

ตารางที่ 5-13 ภาพรวมความเชื่อมั่นของเกษตรกรในพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง ที่ได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ตามแนวทางโครงการหลวง ปี 2566

ความเชื่อมั่น	เกษตรกร							
	โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง		โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงเพื่อแก้ไขปัญหพื้นที่เฉพาะ		โครงการรักษน้ำเพื่อพระแม่ของแผ่นดิน		ภาพรวม	
	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
ภาพรวม	4.69	มากที่สุด	4.72	มากที่สุด	4.72	มากที่สุด	4.70	มากที่สุด
ความเชื่อมั่นด้านธรรมาภิบาล	4.73	มากที่สุด	4.75	มากที่สุด	4.75	มากที่สุด	4.74	มากที่สุด
1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามกฎหมาย ระเบียบต่าง ๆ	4.62	มากที่สุด	4.70	มากที่สุด	4.64	มากที่สุด	4.63	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่มีความเป็นธรรม ยุติธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ	4.65	มากที่สุด	4.73	มากที่สุด	4.60	มากที่สุด	4.65	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ยึดมั่นในความถูกต้อง ดีงาม ไม่เรียกรับเงิน	4.85	มากที่สุด	4.86	มากที่สุด	4.88	มากที่สุด	4.86	มากที่สุด

ความเชื่อมั่น	เกษตรกร							
	โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง		โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงเพื่อแก้ไขปัญหาพื้นที่เฉพาะ		โครงการรักษน้ำเพื่อพระแม่ของแผ่นดิน		ภาพรวม	
	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
4. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบ วินัย	4.82	มากที่สุด	4.75	มากที่สุด	4.76	มากที่สุด	4.80	มากที่สุด
5. เกษตรกรสามารถให้ข้อมูลความคิดเห็น ร่วมวางแผนและร่วมปฏิบัติกิจกรรมได้	4.76	มากที่สุด	4.78	มากที่สุด	4.71	มากที่สุด	4.76	มากที่สุด
6. สวพส. รับฟังความคิดเห็นจากเกษตรกรที่เกี่ยวข้อง	4.79	มากที่สุด	4.70	มากที่สุด	4.86	มากที่สุด	4.78	มากที่สุด
7. สวพส. ใส่ใจปัญหาของชุมชน และกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา	4.69	มากที่สุด	4.70	มากที่สุด	4.83	มากที่สุด	4.71	มากที่สุด
8. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ของตนเอง ที่มีต่อชุมชน	4.73	มากที่สุด	4.83	มากที่สุด	4.67	มากที่สุด	4.74	มากที่สุด
9. เจ้าหน้าที่ยอมรับในความคิดเห็นที่ต่างจากความคิดเห็นของตน	4.68	มากที่สุด	4.66	มากที่สุด	4.67	มากที่สุด	4.67	มากที่สุด

ความเชื่อมั่น	เกษตรกร							
	โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง		โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงเพื่อแก้ไข้ปัญหาพื้นที่เฉพาะ		โครงการรักษน้ำเพื่อพระแม่ของแผ่นดิน		ภาพรวม	
	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
10. สวพส. มีการบริหารงานโดยการใช้ทรัพยากรอย่างเกิดประโยชน์สูงสุด	4.63	มากที่สุด	4.77	มากที่สุด	4.79	มากที่สุด	4.66	มากที่สุด
ความเชื่อมั่นด้านการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ	4.60	มากที่สุด	4.67	มากที่สุด	4.67	มากที่สุด	4.62	มากที่สุด
11. สวพส. ส่งเสริมกิจกรรมด้านป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบร่วมกับชุมชน เช่น จัดอบรมให้ความรู้เพื่อป้องกันการทุจริต	4.56	มากที่สุด	4.80	มากที่สุด	4.83	มากที่สุด	4.62	มากที่สุด
12. การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่างๆ เพื่อความโปร่งใส	4.71	มากที่สุด	4.64	มากที่สุด	4.67	มากที่สุด	4.69	มากที่สุด
13. สวพส. บริหารงานอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้	4.61	มากที่สุด	4.51	มากที่สุด	4.67	มากที่สุด	4.60	มากที่สุด
14. สวพส. มีช่องทางให้สามารถร้องเรียน หรือแจ้งข้อมูลการทุจริต และประพฤติมิชอบ	4.59	มากที่สุด	4.73	มากที่สุด	4.63	มากที่สุด	4.61	มากที่สุด

ความเชื่อมั่น	เกษตรกร							
	โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง		โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงเพื่อแก้ไข้ปัญหาพื้นที่เฉพาะ		โครงการรักษน้ำเพื่อพระแม่ของแผ่นดิน		ภาพรวม	
	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
15. สวพส. มีกระบวนการในการป้องกันการทุจริต และการดำเนินคดีในการทุจริต มีความรวดเร็ว และเป็นธรรม	4.54	มากที่สุด	4.67	มากที่สุด	4.55	มากที่สุด	4.56	มากที่สุด

หมายเหตุ : การแปลความหมายค่าเฉลี่ย 4.21-5.00=มากที่สุด, 3.41-4.20=มาก, 2.61-3.40=ปานกลาง, 1.81-2.60=น้อย, 1.00-1.80=น้อยที่สุด

ตารางที่ 5-14 ภาพรวมความเชื่อมั่นของเกษตรกรในพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง ที่ได้รับการ
ถ่ายทอดองค์ความรู้ตามแนวทางโครงการหลวง ปี 2566

ความเชื่อมั่น	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล	ร้อยละความเชื่อมั่น 5 ระดับ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ภาพรวม	4.70	มากที่สุด	73.85	22.21	3.77	0.16	0.02
ความเชื่อมั่นด้านธรรมาภิบาล	4.74	มากที่สุด	77.12	19.75	2.89	0.24	-
1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามกฎหมาย ระเบียบต่าง ๆ	4.63	มากที่สุด	66.90	29.52	3.57	-	-
2. เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นธรรม ยุติธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ	4.65	มากที่สุด	71.19	23.81	4.29	0.71	-
3. เจ้าหน้าที่ยึดมั่นในความถูกต้อง ดีงาม ไม่เรียกรับเงิน	4.86	มากที่สุด	87.35	10.98	1.67	-	-
4. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบ วินัย	4.80	มากที่สุด	82.86	14.76	1.90	0.48	-
5. เกษตรกรสามารถให้ข้อมูลความคิดเห็น ร่วมวางแผนและร่วมปฏิบัติกิจกรรมได้	4.76	มากที่สุด	80.71	15.24	3.57	0.48	-
6. สวพส. รับฟังความคิดเห็นจากเกษตรกรที่เกี่ยวข้อง	4.78	มากที่สุด	80.38	17.46	2.15	-	-
7. สวพส. ใส่ใจปัญหาของชุมชน และกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา	4.71	มากที่สุด	74.29	22.14	3.57	-	-
8. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ของตนเอง ที่มีต่อชุมชน	4.74	มากที่สุด	77.14	20.00	2.38	0.48	-
9. เจ้าหน้าที่ยอมรับในความคิดเห็นที่ต่างจากความคิดเห็นของตน	4.67	มากที่สุด	70.24	26.90	2.86	-	-
10. สวพส. มีการบริหารงานโดยใช้ทรัพยากรอย่างเกิดประโยชน์สูงสุด	4.66	มากที่สุด	70.00	26.43	3.57	-	-

ความเชื่อมั่น	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล	ร้อยละความเชื่อมั่น 5 ระดับ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความเชื่อมั่นด้านการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ	4.62	มากที่สุด	67.62	26.89	5.44	-	0.05
11. สวพส. ส่งเสริมกิจกรรมด้านป้องกันการทุจริต และประพฤติมิชอบร่วมกับชุมชน เช่น จัดอบรมให้ความรู้เพื่อป้องกันการทุจริต	4.62	มากที่สุด	69.05	24.81	5.88	-	0.26
12. การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่างๆ เพื่อความโปร่งใส	4.69	มากที่สุด	73.61	22.28	4.12	-	-
13. สวพส. บริหารงานอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้	4.60	มากที่สุด	65.08	30.15	4.77	-	-
14. สวพส. มีช่องทางให้สามารถร้องเรียน หรือแจ้งข้อมูลการทุจริต และประพฤติมิชอบ	4.61	มากที่สุด	67.09	27.14	5.78	-	-
15. สวพส. มีกระบวนการในการป้องกันการทุจริต และการดำเนินคดีในการทุจริต มีความรวดเร็ว และเป็นธรรม	4.56	มากที่สุด	62.95	30.31	6.74	-	-

หมายเหตุ : การแปลความหมายค่าเฉลี่ย 4.21-5.00=มากที่สุด, 3.41-4.20=มาก, 2.61-3.40=ปานกลาง, 1.81-2.60=น้อย, 1.00-1.80=น้อยที่สุด

ตารางที่ 5-15 ความเชื่อมั่นของเกษตรกรโครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง ที่ได้รับการ
ถ่ายทอดองค์ความรู้ตามแนวทางโครงการหลวง ปี 2566

ความเชื่อมั่น	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล	ร้อยละความเชื่อมั่น 5 ระดับ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ภาพรวม	4.69	มากที่สุด	72.76	23.41	3.77	0.07	-
ความเชื่อมั่นด้านธรรมาภิบาล	4.73	มากที่สุด	76.23	20.90	2.76	0.11	-
1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามกฎหมาย ระเบียบต่าง ๆ	4.62	มากที่สุด	64.97	31.85	3.18	-	-
2. เจ้าหน้าที่มีความเป็นธรรม ยุติธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ	4.65	มากที่สุด	69.11	26.75	3.82	0.32	-
3. เจ้าหน้าที่ยึดมั่นในความถูกต้อง ดีงาม ไม่เรียกรับเงิน	4.85	มากที่สุด	86.90	11.50	1.60	-	-
4. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบ วินัย	4.82	มากที่สุด	83.12	15.29	1.59	-	-
5. เกษตรกรสามารถให้ข้อมูลความคิดเห็น ร่วมวางแผนและร่วมปฏิบัติกิจกรรมได้	4.76	มากที่สุด	80.57	15.92	2.87	0.64	-
6. สวพส. รับฟังความคิดเห็นจากเกษตรกรที่เกี่ยวข้อง	4.79	มากที่สุด	81.09	16.67	2.24	-	-
7. สวพส. ใส่ใจปัญหาของชุมชน และกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา	4.69	มากที่สุด	72.93	23.25	3.82	-	-
8. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ของตนเอง ที่มีต่อชุมชน	4.73	มากที่สุด	75.48	21.97	2.55	-	-
9. เจ้าหน้าที่ยอมรับในความคิดเห็นที่ต่างจากความคิดเห็นของตน	4.68	มากที่สุด	70.06	27.71	2.23	-	-
10. สวพส. มีการบริหารงานโดยใช้ทรัพยากรอย่างเกิดประโยชน์สูงสุด	4.63	มากที่สุด	66.88	28.98	4.14	-	-

ความเชื่อมั่น	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล	ร้อยละความเชื่อมั่น 5 ระดับ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความเชื่อมั่นด้านการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ	4.60	มากที่สุด	66.13	28.19	5.68	-	-
11. สวพส. ส่งเสริมกิจกรรมด้านป้องกันการทุจริต และประพฤติมิชอบร่วมกับชุมชน เช่น จัดอบรมให้ความรู้เพื่อป้องกันการทุจริต	4.56	มากที่สุด	63.73	28.81	7.46	-	-
12. การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่างๆ เพื่อความโปร่งใส	4.71	มากที่สุด	74.92	21.17	3.91	-	-
13. สวพส. บริหารงานอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้	4.61	มากที่สุด	65.76	29.83	4.41	-	-
14. สวพส. มีช่องทางให้สามารถร้องเรียน หรือแจ้งข้อมูลการทุจริต และประพฤติมิชอบ	4.59	มากที่สุด	65.20	28.38	6.42	-	-
15. สวพส. มีกระบวนการในการป้องกันการทุจริต และการดำเนินคดีในการทุจริต มีความรวดเร็ว และเป็นธรรม	4.54	มากที่สุด	60.49	33.22	6.29	-	-

หมายเหตุ : การแปลความหมายค่าเฉลี่ย 4.21-5.00=มากที่สุด, 3.41-4.20=มาก, 2.61-3.40=ปานกลาง, 1.81-2.60=น้อย, 1.00-1.80=น้อยที่สุด

ตารางที่ 5-16 ความเชื่อมั่นของเกษตรกรโครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงเพื่อแก้ไข
ปัญหาพื้นที่เฉพาะ ที่ได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ตามแนวทางโครงการหลวง
ปี 2566

ความเชื่อมั่น	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล	ร้อยละความเชื่อมั่น 5 ระดับ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ภาพรวม	4.72	มากที่สุด	77.82	16.95	5.12	-	0.11
ความเชื่อมั่นด้านธรรมาภิบาล	4.75	มากที่สุด	80.03	15.28	4.69	-	-
1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามกฎหมาย ระเบียบต่าง ๆ	4.70	มากที่สุด	75.00	20.31	4.69	-	-
2. เจ้าหน้าที่มีความเป็นธรรม ยุติธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ	4.73	มากที่สุด	82.81	7.81	9.38	-	-
3. เจ้าหน้าที่ยึดมั่นในความถูกต้อง ดีงาม ไม่เรียกรับเงิน	4.86	มากที่สุด	89.06	7.81	3.13	-	-
4. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบ วินัย	4.75	มากที่สุด	79.69	15.63	4.69	-	-
5. เกษตรกรสามารถให้ข้อมูลความคิดเห็น ร่วมวางแผนและร่วมปฏิบัติกิจกรรมได้	4.78	มากที่สุด	84.38	9.38	6.25	-	-
6. สวพส. รับฟังความคิดเห็นจากเกษตรกรที่เกี่ยวข้อง	4.70	มากที่สุด	73.44	23.44	3.13	-	-
7. สวพส. ใส่ใจปัญหาของชุมชน และกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา	4.70	มากที่สุด	75.00	20.31	4.69	-	-
8. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ของตนเอง ที่มีต่อชุมชน	4.83	มากที่สุด	85.94	10.94	3.13	-	-
9. เจ้าหน้าที่ยอมรับในความคิดเห็นที่ต่างจากความคิดเห็นของตน	4.66	มากที่สุด	70.31	25.00	4.69	-	-
10. สวพส. มีการบริหารงานโดยใช้ทรัพยากรอย่างเกิดประโยชน์สูงสุด	4.77	มากที่สุด	79.69	17.19	3.13	-	-

ความเชื่อมั่น	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล	ร้อยละความเชื่อมั่น 5 ระดับ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความเชื่อมั่นด้านการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ	4.67	มากที่สุด	73.60	20.13	5.94	-	0.33
11. สวพส. ส่งเสริมกิจกรรมด้านป้องกันการทุจริต และประพฤติมิชอบร่วมกับชุมชน เช่น จัดอบรมให้ความรู้เพื่อป้องกันการทุจริต	4.80	มากที่สุด	87.50	8.93	1.79	-	1.79
12. การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่างๆ เพื่อความโปร่งใส	4.64	มากที่สุด	71.88	20.31	7.81	-	-
13. สวพส. บริหารงานอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้	4.51	มากที่สุด	60.66	29.51	9.84	-	-
14. สวพส. มีช่องทางให้สามารถร้องเรียน หรือแจ้งข้อมูลการทุจริต และประพฤติมิชอบ	4.73	มากที่สุด	77.42	17.74	4.84	-	-
15. สวพส. มีกระบวนการในการป้องกันการทุจริต และการดำเนินคดีในการทุจริต มีความรวดเร็ว และเป็นธรรม	4.67	มากที่สุด	71.67	23.33	5.00	-	-

หมายเหตุ : การแปลความหมายค่าเฉลี่ย 4.21-5.00=มากที่สุด, 3.41-4.20=มาก, 2.61-3.40=ปานกลาง, 1.81-2.60=น้อย, 1.00-1.80=น้อยที่สุด

ตารางที่ 5-17 ความเชื่อมั่นของเกษตรกรโครงการรักษาน้ำเพื่อพระแม่ของแผ่นดิน ที่ได้รับการ
ถ่ายทอดองค์ความรู้ตามแนวทางโครงการหลวง ปี 2566

ความเชื่อมั่น	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล	ร้อยละความเชื่อมั่น 5 ระดับ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ภาพรวม	4.72	มากที่สุด	75.95	21.31	1.72	1.03	-
ความเชื่อมั่นด้านธรรมาภิบาล	4.75	มากที่สุด	79.37	17.99	1.06	1.59	-
1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามกฎหมาย ระเบียบต่าง ๆ	4.64	มากที่สุด	69.05	26.19	4.76	-	-
2. เจ้าหน้าที่มีความเป็นธรรม ยุติธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ	4.60	มากที่สุด	69.05	26.19	-	4.76	-
3. เจ้าหน้าที่ยึดมั่นในความถูกต้อง ดีงาม ไม่เรียกรับเงิน	4.88	มากที่สุด	88.10	11.90	-	-	-
4. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบ วินัย	4.76	มากที่สุด	85.71	9.52	-	4.76	-
5. เกษตรกรสามารถให้ข้อมูลความคิดเห็น ร่วมวางแผนและร่วมปฏิบัติกิจกรรมได้	4.71	มากที่สุด	76.19	19.05	4.76	-	-
6. สวพส. รับฟังความคิดเห็นจากเกษตรกรที่เกี่ยวข้อง	4.86	มากที่สุด	85.71	14.29	-	-	-
7. สวพส. ใส่ใจปัญหาของชุมชน และกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา	4.83	มากที่สุด	83.33	16.67	-	-	-
8. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ของตนเอง ที่มีต่อชุมชน	4.67	มากที่สุด	76.19	19.05	-	4.76	-
9. เจ้าหน้าที่ยอมรับในความคิดเห็นที่ต่างจากความคิดเห็นของตน	4.67	มากที่สุด	71.43	23.81	4.76	-	-
10. สวพส. มีการบริหารงานโดยใช้ทรัพยากรอย่างเกิดประโยชน์สูงสุด	4.79	มากที่สุด	78.57	21.43	-	-	-

ความเชื่อมั่น	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล	ร้อยละความเชื่อมั่น 5 ระดับ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความเชื่อมั่นด้านการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ	4.67	มากที่สุด	69.61	27.45	2.94	-	-
11. สวพส. ส่งเสริมกิจกรรมด้านป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบร่วมกับชุมชน เช่น จัดอบรมให้ความรู้เพื่อป้องกันการทุจริต	4.83	มากที่สุด	82.50	17.50	-	-	-
12. การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่างๆ เพื่อความโปร่งใส	4.67	มากที่สุด	66.67	33.33	-	-	-
13. สวพส. บริหารงานอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้	4.67	มากที่สุด	66.67	33.33	-	-	-
14. สวพส. มีช่องทางให้สามารถร้องเรียน หรือแจ้งข้อมูลการทุจริต และประพฤติมิชอบ	4.63	มากที่สุด	65.00	32.50	2.50	-	-
15. สวพส. มีกระบวนการในการป้องกันการทุจริต และการดำเนินคดีในการทุจริต มีความรวดเร็ว และเป็นธรรม	4.55	มากที่สุด	67.50	20.00	12.50	-	-

หมายเหตุ : การแปลความหมายค่าเฉลี่ย 4.21-5.00=มากที่สุด, 3.41-4.20=มาก, 2.61-3.40=ปานกลาง, 1.81-2.60=น้อย, 1.00-1.80=น้อยที่สุด

5.4 ความต้องการของเกษตรกร

ภาพรวมเกษตรกรมีความต้องการเฉลี่ย 4.51 โดยต้องการให้มีการถ่ายทอดเทคโนโลยี องค์ความรู้ใหม่ที่เหมาะสมกับชุมชนมากที่สุด (เฉลี่ย 4.83) รองลงมาคือ ต้องการให้เปิดโอกาสให้เกษตรกรมีส่วนร่วมในการวางแผนการพัฒนาชุมชน (เฉลี่ย 4.57) และต้องการได้รับการส่งเสริมและพัฒนาแหล่งเรียนรู้ในชุมชน (เฉลี่ย 4.57) (ตารางที่ 5-18 และ 5-19)

เมื่อจำแนกตามประเภทของเกษตรกร พบว่า

เกษตรกรโครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง มีความต้องการเฉลี่ย 4.50 โดยต้องการให้มีการถ่ายทอดเทคโนโลยี องค์ความรู้ใหม่ที่เหมาะสมกับชุมชนมากที่สุด (เฉลี่ย 4.82) รองลงมาคือ ต้องการให้ สวพส. ให้คำปรึกษา คำแนะนำ ตอบข้อซักถามและแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว และทันเหตุการณ์ (เฉลี่ย 4.60) และต้องการให้ สวพส. มีการติดตามผลการดำเนินงาน การแก้ไขปัญหาอุปสรรคและประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง (เฉลี่ย 4.58) (ตารางที่ 5-20)

เกษตรกรโครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงเพื่อแก้ไขปัญหาพื้นที่เฉพาะ มีความต้องการ เฉลี่ย 4.52 โดยต้องการให้มีการถ่ายทอดเทคโนโลยี องค์ความรู้ใหม่ที่เหมาะสมกับชุมชนมากที่สุด (เฉลี่ย 4.97) รองลงมาคือ ต้องการให้มีการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และวัฒนธรรมของชุมชน (เฉลี่ย 4.75) และมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมความรู้ให้กับเกษตรกรอย่างสม่ำเสมอ (เฉลี่ย 4.70) (ตารางที่ 5-20)

เกษตรกรโครงการรักษาน้ำเพื่อพระแม่ของแผ่นดิน มีความต้องการเฉลี่ย 4.55 โดยต้องการให้มีการถ่ายทอดเทคโนโลยี องค์ความรู้ใหม่ที่เหมาะสมกับชุมชนมากที่สุด (เฉลี่ย 4.71) รองลงมาคือ ต้องการให้ สวพส. มีการติดตามผลการดำเนินงาน การแก้ไขปัญหาอุปสรรคและประเมินผล ความสำเร็จของการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง (เฉลี่ย 4.69) และต้องการให้ สวพส. ให้คำปรึกษา คำแนะนำ ตอบข้อซักถามและแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว และทันเหตุการณ์ (เฉลี่ย 4.64) (ตารางที่ 5-21)

ตารางที่ 5-18 ภาพรวมความต้องการของเกษตรกรในพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง ที่ได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ตามแนวทางโครงการหลวง ปี 2566

ความต้องการ	เกษตรกร							
	โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง		โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงเพื่อแก้ไขปัญหพื้นที่เฉพาะ		โครงการรักษน้ำเพื่อพระแม่ของแผ่นดิน		ภาพรวม	
	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
ภาพรวม	4.50	มากที่สุด	4.52	มากที่สุด	4.55	มากที่สุด	4.51	มากที่สุด
1. การถ่ายทอดเทคโนโลยี องค์ความรู้ใหม่ที่เหมาะสมกับชุมชน	4.82	มากที่สุด	4.97	มากที่สุด	4.71	มากที่สุด	4.83	มากที่สุด
2. เปิดโอกาสให้เกษตรกรมีส่วนร่วมในการวางแผนการพัฒนาชุมชน	4.55	มากที่สุด	4.64	มากที่สุด	4.62	มากที่สุด	4.57	มากที่สุด
3. ส่งเสริม และพัฒนาแหล่งเรียนรู้ในชุมชน	4.56	มากที่สุด	4.69	มากที่สุด	4.45	มากที่สุด	4.57	มากที่สุด
4. การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และวัฒนธรรมของชุมชน	4.49	มากที่สุด	4.75	มากที่สุด	4.57	มากที่สุด	4.54	มากที่สุด
5. จัดกิจกรรมส่งเสริมความรู้ให้กับเกษตรกรอย่างสม่ำเสมอ	4.57	มากที่สุด	4.70	มากที่สุด	4.60	มากที่สุด	4.59	มากที่สุด
6. สวพส. มีการแจ้งข่าวสาร ข้อมูลต่างๆ หลากหลายช่องทางอย่างสม่ำเสมอและทั่วถึง	4.20	มาก	3.98	มากที่สุด	4.38	มากที่สุด	4.19	มาก
7. สวพส. มีการติดตามผลการดำเนินงาน การแก้ไขปัญหาอุปสรรคและประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง	4.58	มากที่สุด	4.50	มากที่สุด	4.69	มากที่สุด	4.58	มากที่สุด
8. สวพส. มีช่องทางที่หลากหลายในการรับฟังความคิดเห็น	4.12	มาก	3.97	มาก	4.26	มากที่สุด	4.11	มาก

ความต้องการ	เกษตรกร							
	โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง		โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงเพื่อแก้ไขปัญหาพื้นที่เฉพาะ		โครงการรักษาน้ำเพื่อพระแม่ของแผ่นดิน		ภาพรวม	
	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
9. สวพส. ให้คำปรึกษา คำแนะนำ ตอบข้อซักถามและแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว และทันเหตุการณ์	4.60	มากที่สุด	4.44	มากที่สุด	4.64	มากที่สุด	4.58	มากที่สุด

หมายเหตุ : การแปลความหมายค่าเฉลี่ย 4.21-5.00=มากที่สุด, 3.41-4.20=มาก, 2.61-3.40=ปานกลาง, 1.81-2.60=น้อย, 1.00-1.80=น้อยที่สุด

ตารางที่ 5-19 ภาพรวมความต้องการของเกษตรกรในพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง ที่ได้รับการ
ถ่ายทอดองค์ความรู้ตามแนวทางโครงการหลวง ปี 2566

ความต้องการ	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล	ร้อยละความต้องการ 5 ระดับ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ภาพรวม	4.51	มากที่สุด	60.29	30.32	9.18	0.19	0.03
1. การถ่ายทอดเทคโนโลยี องค์ความรู้ใหม่ที่ เหมาะสมกับชุมชน	4.83	มากที่สุด	84.29	14.29	1.43	-	-
2. เปิดโอกาสให้เกษตรกรมีส่วนร่วมในการวางแผนการพัฒนาชุมชน	4.57	มากที่สุด	65.95	25.71	8.10	0.24	-
3. ส่งเสริม และพัฒนาแหล่งเรียนรู้ในชุมชน	4.57	มากที่สุด	63.33	30.24	6.43	-	-
4. การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และวัฒนธรรมของชุมชน	4.54	มากที่สุด	63.33	27.38	9.05	-	0.24
5. จัดกิจกรรมส่งเสริมความรู้ให้กับเกษตรกรอย่างสม่ำเสมอ	4.59	มากที่สุด	66.90	25.95	6.67	0.48	-
6. สวพส. มีการแจ้งข่าวสาร ข้อมูลต่างๆ หลากหลายช่องทางอย่างสม่ำเสมอ และทั่วถึง	4.19	มาก	37.14	45.00	17.38	0.48	-
7. สวพส. มีการติดตามผลการดำเนินงาน การ แก้ไขปัญหาอุปสรรคและประเมินผล ความสำเร็จของการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง	4.58	มากที่สุด	64.52	29.29	5.95	0.24	-
8. สวพส. มีช่องทางที่หลากหลายในการรับฟัง ความคิดเห็น	4.11	มาก	32.86	45.95	20.95	0.24	-
9. สวพส. ให้คำปรึกษา คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม และแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว และทัน เหตุการณ์	4.58	มากที่สุด	64.29	29.05	6.67	-	-

หมายเหตุ : การแปลความหมายค่าเฉลี่ย 4.21-5.00=มากที่สุด, 3.41-4.20=มาก, 2.61-3.40=ปานกลาง,
1.81-2.60=น้อย, 1.00-1.80=น้อยที่สุด

ตารางที่ 5-20 ความต้องการของเกษตรกรโครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง ที่ได้รับการ
ถ่ายทอดองค์ความรู้ตามแนวทางโครงการหลวง ปี 2566

ความต้องการ	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล	ร้อยละความต้องการ 5 ระดับ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ภาพรวม	4.50	มากที่สุด	60.33	29.58	9.80	0.25	0.04
1. การถ่ายทอดเทคโนโลยี องค์ความรู้ใหม่ที่ เหมาะสมกับชุมชน	4.82	มากที่สุด	83.44	14.65	1.91	-	-
2. เปิดโอกาสให้เกษตรกรมีส่วนร่วมในการวางแผนการพัฒนาชุมชน	4.55	มากที่สุด	65.61	24.52	9.55	0.32	-
3. ส่งเสริม และพัฒนาแหล่งเรียนรู้ในชุมชน	4.56	มากที่สุด	63.69	28.66	7.64	-	-
4. การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และวัฒนธรรมของชุมชน	4.49	มากที่สุด	60.83	27.71	11.15	-	0.32
5. จัดกิจกรรมส่งเสริมความรู้ให้กับเกษตรกรอย่างสม่ำเสมอ	4.57	มากที่สุด	65.29	27.07	7.01	0.64	-
6. สวพส. มีการแจ้งข่าวสาร ข้อมูลต่างๆ หลากหลายช่องทางอย่างสม่ำเสมอ และทั่วถึง	4.20	มาก	38.22	44.59	16.56	0.64	-
7. สวพส. มีการติดตามผลการดำเนินงาน การ แก้ไขปัญหาอุปสรรคและประเมินผล ความสำเร็จของการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง	4.58	มากที่สุด	65.61	27.39	6.69	0.32	-
8. สวพส. มีช่องทางที่หลากหลายในการรับฟัง ความคิดเห็น	4.12	มาก	34.08	44.59	21.02	0.32	-
9. สวพส. ให้คำปรึกษา คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม และแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว และทัน เหตุการณ์	4.60	มากที่สุด	66.24	27.07	6.69	-	-

หมายเหตุ : การแปลความหมายค่าเฉลี่ย 4.21-5.00=มากที่สุด, 3.41-4.20=มาก, 2.61-3.40=ปานกลาง,
1.81-2.60=น้อย, 1.00-1.80=น้อยที่สุด

ตารางที่ 5-21 ความต้องการของเกษตรกรโครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงเพื่อแก้ไข
ปัญหาพื้นที่เฉพาะ ที่ได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ตามแนวทางโครงการหลวง ปี
2566

ความต้องการ	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล	ร้อยละความต้องการ 5 ระดับ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ภาพรวม	4.52	มากที่สุด	62.67	26.22	11.11	-	-
1. การถ่ายทอดเทคโนโลยี องค์ความรู้ใหม่ที่ เหมาะสมกับชุมชน	4.97	มากที่สุด	96.88	3.13	-	-	-
2. เปิดโอกาสให้เกษตรกรมีส่วนร่วมในการวางแผนการพัฒนาชุมชน	4.64	มากที่สุด	70.31	23.44	6.25	-	-
3. ส่งเสริม และพัฒนาแหล่งเรียนรู้ในชุมชน	4.69	มากที่สุด	70.31	28.13	1.56	-	-
4. การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และวัฒนธรรมของชุมชน	4.75	มากที่สุด	78.13	18.75	3.13	-	-
5. จัดกิจกรรมส่งเสริมความรู้ให้กับเกษตรกรอย่างสม่ำเสมอ	4.70	มากที่สุด	75.00	20.31	4.69	-	-
6. สวพส. มีการแจ้งข่าวสาร ข้อมูลต่างๆ หลากหลายช่องทางอย่างสม่ำเสมอ และทั่วถึง	3.98	มากที่สุด	31.25	35.94	32.81	-	-
7. สวพส. มีการติดตามผลการดำเนินงาน การ แก้ไขปัญหาอุปสรรคและประเมินผล ความสำเร็จของการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง	4.50	มากที่สุด	56.25	37.50	6.25	-	-
8. สวพส. มีช่องทางที่หลากหลายในการรับฟัง ความคิดเห็น	3.97	มาก	31.25	34.38	34.38	-	-
9. สวพส. ให้คำปรึกษา คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม และแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว และทัน เหตุการณ์	4.44	มากที่สุด	54.69	34.38	10.94	-	-

หมายเหตุ : การแปลความหมายค่าเฉลี่ย 4.21-5.00=มากที่สุด, 3.41-4.20=มาก, 2.61-3.40=ปานกลาง,
1.81-2.60=น้อย, 1.00-1.80=น้อยที่สุด

ตารางที่ 5-22 ความต้องการของเกษตรกรโครงการรักษาน้ำเพื่อพระแม่ของแผ่นดิน ที่ได้รับการ
ถ่ายทอดองค์ความรู้ตามแนวทางโครงการหลวง ปี 2566

ความต้องการ	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล	ร้อยละความต้องการ 5 ระดับ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ภาพรวม	4.55	มากที่สุด	56.35	42.06	1.59	-	-
1. การถ่ายทอดเทคโนโลยี องค์ความรู้ใหม่ที่ เหมาะสมกับชุมชน	4.71	มากที่สุด	71.43	28.57	-	-	-
2. เปิดโอกาสให้เกษตรกรมีส่วนร่วมในการวางแผนการพัฒนาชุมชน	4.62	มากที่สุด	61.90	38.10	-	-	-
3. ส่งเสริม และพัฒนาแหล่งเรียนรู้ในชุมชน	4.45	มากที่สุด	50.00	45.24	4.76	-	-
4. การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และวัฒนธรรมของชุมชน	4.57	มากที่สุด	59.52	38.10	2.38	-	-
5. จัดกิจกรรมส่งเสริมความรู้ให้กับเกษตรกรอย่างสม่ำเสมอ	4.60	มากที่สุด	66.67	26.19	7.14	-	-
6. สวพส. มีการแจ้งข่าวสาร ข้อมูลต่างๆ หลากหลายช่องทางอย่างสม่ำเสมอ และทั่วถึง	4.38	มากที่สุด	38.10	61.90	-	-	-
7. สวพส. มีการติดตามผลการดำเนินงาน การ แก้ไขปัญหาอุปสรรคและประเมินผล ความสำเร็จของการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง	4.69	มากที่สุด	69.05	30.95	-	-	-
8. สวพส. มีช่องทางที่หลากหลายในการรับฟัง ความคิดเห็น	4.26	มากที่สุด	26.19	73.81	-	-	-
9. สวพส. ให้คำปรึกษา คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม และแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว และทัน เหตุการณ์	4.64	มากที่สุด	64.29	35.71	-	-	-

หมายเหตุ : การแปลความหมายค่าเฉลี่ย 4.21-5.00=มากที่สุด, 3.41-4.20=มาก, 2.61-3.40=ปานกลาง,
1.81-2.60=น้อย, 1.00-1.80=น้อยที่สุด

5.5 จุดเด่นของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง

จากการสอบถามเกษตรกรทั้ง 3 กลุ่ม สามารถสรุปจุดเด่นของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูงได้ดังนี้

เกษตรกรโครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง คิดว่าจุดเด่นของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง คือ

- เจ้าหน้าที่ให้บริการที่ดี สามารถเข้ากับชาวบ้านได้ มีอัธยาศัยดี เป็นกันเอง ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ใส่ใจ รับฟังเกษตรกร มีความขยัน อดทน สามารถเข้าถึงได้ง่าย ให้คำปรึกษาและตอบคำถามรวดเร็ว ประสานงานดี รวดเร็ว มีความตั้งใจในการพัฒนาชุมชน มีวิสัยทัศน์ที่ดี
- การส่งเสริมเกษตรกรให้มีความรู้ ให้คำแนะนำที่ดี คอยให้คำปรึกษาอย่างจริงจัง และมีการติดตามผลอย่างต่อเนื่อง เนื้อหาการอบรมให้ความรู้ชัดเจน เข้าใจง่าย และมีองค์ความรู้ใหม่ๆ
- การช่วยเหลือเกษตรกรแก้ไขปัญหาได้ทันเวลาที่ ตรงกับปัญหา เข้าใจในปัญหาของชุมชน
- การเป็นต้นแบบในการทำการเกษตรที่ดี ส่งเสริมด้านการเกษตร ด้านอาชีพ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของผลผลิต ทำให้เกษตรกรมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น มั่นคง และมีรายได้เพิ่มขึ้น ชุมชนมีความเข้มแข็ง
- ทำให้เกิดการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม
- การบูรณาการร่วมกับหน่วยงานอื่นในการอบรมให้ความรู้กับเกษตรกร รวมถึงการประสานงานหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องในการช่วยเหลือเกษตรกร
- การสร้างช่องทางการตลาดในการรับซื้อผลผลิตที่สะดวกและรวดเร็ว

เกษตรกรโครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงเพื่อแก้ไขปัญหาพื้นที่เฉพาะ คิดว่าจุดเด่นของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง คือ

- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี มีอัธยาศัยดี เป็นกันเอง เข้าถึงได้ง่าย ตอบคำถามและให้คำแนะนำดี รวดเร็ว ดูแลเกษตรกรดี ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ใส่ใจ และติดตามดูแลอย่างทั่วถึง
- การส่งเสริมด้านการเกษตร และอาชีพ มีการจัดอบรมให้ความรู้ แจกต้นกล้า
- มีองค์ความรู้ที่ทันสมัยและหลากหลาย
- ทำให้ชาวบ้านมีอาชีพ มีรายได้ มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

เกษตรกรโครงการรักษน้ำเพื่อพระแม่ของแผ่นดิน คิดว่าจุดเด่นของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง คือ

- เจ้าหน้าที่ใส่ใจในการให้บริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย อธิบายดี ตอบคำถามได้รวดเร็ว ใส่ใจในการให้บริการให้คำปรึกษา ไม่ทอดทิ้ง ดูแลเอาใจใส่อย่างทั่วถึง มีการติดตามอย่างสม่ำเสมอ รับฟังปัญหา การติดต่อประสานงานทำได้สะดวก
- การช่วยเหลือและพัฒนาชุมชน ส่งเสริมอาชีพ มีแผนการบริหารที่ดี เข้าใจชุมชน
- การช่วยแก้ปัญหาให้เกษตรกรอย่างรวดเร็วและตรงจุด ทำให้เกษตรกรมีรายได้เพิ่มขึ้น ความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ลดปัญหาหนี้สินของเกษตรกร
- การส่งเสริมพันธุ์พืชใหม่ การส่งเสริมให้มีโรงเรียน

5.6 การทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร

5.6.1 โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง

สมมติฐานที่ 1

จากตารางที่ 5-23 ผลการทดสอบ Spearman Correlation พบว่า อายุมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความพึงพอใจด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม รวมทั้งการเป็นแหล่งเรียนรู้ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้ หากพิจารณาในหัวข้อย่อย ๆ พบว่า

อายุมีความสัมพันธ์ทิศทางบวกกับความพึงพอใจด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม รวมทั้งการเป็นแหล่งเรียนรู้ ได้แก่ ความถี่ของการได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม การนำเนื้อหา องค์ความรู้ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ องค์ความรู้ช่วยสร้างให้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น การมีส่วนร่วม ความเข้มแข็งของชุมชน (ผู้นำเกษตรกร กลุ่มเกษตรกร) การได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการฝึกอบรมการศึกษาดูงานด้านอาชีพ การได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการอนุรักษ์พันธุ์พืชสิ่งแวดล้อม และ การได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการอนุรักษ์วัฒนธรรมประเพณี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.10

อายุมีความสัมพันธ์ทิศทางบวกกับความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ) ได้แก่ การวางแผนการดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการแบบบูรณาการประจำปีร่วมกัน และ ดำเนินการตามแผนงานที่กำหนดไว้ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.10

อายุมีความสัมพันธ์ทิศทางบวกกับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ สถานที่จัดกิจกรรมมีความพร้อม เหมาะสม และสะดวก ความเพียงพอของวัสดุ และอุปกรณ์ ในการ

จัดกิจกรรม และการเผยแพร่องค์ความรู้ การประชาสัมพันธ์ข้อมูล สามารถเข้าถึงได้ง่าย ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.10

อายุมีความสัมพันธ์ทิศทางบวกกับความพึงพอใจด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้ ได้แก่ การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทำได้โดยสะดวก เนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจน เหมาะสม เข้าใจได้ง่าย และ ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีประโยชน์ นำไปใช้ได้จริงที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.10

ตารางที่ 5-23 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุ กับความพึงพอใจในด้านต่างๆ

ความพึงพอใจ	Spearman Correlation	P-value
ภาพรวม	0.063	0.225
ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม รวมทั้งการเป็นแหล่งเรียนรู้	0.111	0.050**
1. วิธีการได้รับการถ่ายทอดความรู้/การส่งเสริม	0.070	0.217
2. ความถี่ของการได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม	0.126	0.025**
3. องค์ความรู้ตรงกับความต้องการ	0.093	0.101
4. องค์ความรู้เข้าใจได้ง่าย เนื้อหาชัดเจน	0.016	0.776
5. การนำเนื้อหา องค์ความรู้ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์	0.098	0.084*
6. องค์ความรู้ช่วยสร้างให้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น	0.095	0.094*
7. การมีส่วนร่วม ความเข้มแข็งของชุมชน (ผู้นำเกษตรกร กลุ่มเกษตรกร)	0.146	0.009***
8. การได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการฝึกอบรมการศึกษาดูงานด้านอาชีพ	0.136	0.016**
9. การได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการอนุรักษ์พันธุ์สิ่งแวดลอม	0.100	0.078*
10. การได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการอนุรักษ์วัฒนธรรมประเพณี	0.188	0.001***
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	0.097	0.086*
11. การวางแผนการดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการแบบบูรณาการประจำปีร่วมกัน และดำเนินการตามแผนงานที่กำหนดไว้	0.128	0.024**
12. การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ชัดเจนเข้าใจง่าย	0.068	0.231

ความพึงพอใจ	Spearman Correlation	P-value
13. การจัดกิจกรรม มีความสะดวก รวดเร็ว และมีระยะเวลาที่เหมาะสม	0.036	0.528
14. มีการติดตามให้คำแนะนำ และสนับสนุนการดำเนินงาน อย่างต่อเนื่อง	0.050	0.379
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	0.076	0.178
15. การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามที่ดี	0.040	0.484
16. สามารถสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย ใช้ภาษาที่เหมาะสม	0.110	0.050**
17. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	0.006	0.920
18. การยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในบริการ	0.051	0.372
19. ความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ดี อธิบายดี	0.082	0.145
20. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม	0.088	0.120
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	0.133	0.018**
21. สถานที่จัดกิจกรรมมีความพร้อม เหมาะสม และสะดวก	0.168	0.003***
22. ความเพียงพอของวัสดุ และอุปกรณ์ ในการจัดกิจกรรม	0.136	0.016**
23. การเผยแพร่องค์ความรู้ การประชาสัมพันธ์ข้อมูล สามารถเข้าถึงได้ง่าย	0.111	0.049**
24. ช่องทางการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ที่มีความสะดวก รวดเร็ว หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ Line Facebook ฯลฯ	0.044	0.441
ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้	0.132	0.019**
25. การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทำได้โดยสะดวก	0.151	0.007***
26. เนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจน เหมาะสม เข้าใจได้ง่าย	0.097	0.087*
27. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีประโยชน์ นำไปใช้ได้จริง	0.105	0.064*
28. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความถูกต้อง ไม่ล้าสมัย	0.064	0.261
29. มีความหลากหลายของช่องทางในการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์	0.063	0.262
ด้านนโยบายสำคัญและการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤต	0.047	0.403
30. นโยบายมีความชัดเจน สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง	0.021	0.709
31. นโยบายมีความเหมาะสมต่อสถานการณ์	-0.049	0.389
32. การอธิบาย ชี้แจง นโยบายสำคัญ มีความเข้าใจง่ายและเข้าถึงผู้รับ	0.012	0.832
33. แนวทางในการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤต สามารถนำไปใช้ได้ทันที	0.068	0.230

ความพึงพอใจ	Spearman Correlation	P-value
34. การแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤตสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว	0.085	0.133

หมายเหตุ: *** ระดับนัยสำคัญ 0.01 ** ระดับนัยสำคัญ 0.05 และ *ระดับนัยสำคัญ 0.1

สมมติฐานที่ 2

จากตารางที่ 5-24 ผลการทดสอบ Pearson Chi-Square พบว่า เพศที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในด้านต่างๆที่แตกต่างกันได้แก่ด้าน การนำเสนอหา องค์ความรู้ที่ได้รับไปใช้ ประโยชน์ สามารถสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย ใช้ภาษาที่เหมาะสม ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ความเพียงพอของวัสดุ และอุปกรณ์ ในการจัดกิจกรรม เนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจน เหมาะสม เข้าใจได้ง่าย มีความหลากหลายของช่องทางในการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และ การแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤตสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.10

ตารางที่ 5-24 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความพึงพอใจในด้านต่างๆ

ความพึงพอใจ	Pearson Chi-Square	P-value
ภาพรวม	0.171	0.918
ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม รวมทั้งการเป็นแหล่งเรียนรู้	0.532	0.766
1. วิธีการได้รับการถ่ายทอดความรู้/การส่งเสริม	2.419	0.298
2. ความถี่ของการได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม	1.558	0.459
3. องค์ความรู้ตรงกับความต้องการ	0.996	0.802
4. องค์ความรู้เข้าใจได้ง่าย เนื้อหาชัดเจน	3.889	0.274
5. การนำเสนอหา องค์ความรู้ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์	10.770	0.013**
6. องค์ความรู้ช่วยสร้างให้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น	1.310	0.519
7. การมีส่วนร่วม ความเข้มแข็งของชุมชน (ผู้นำเกษตรกร กลุ่มเกษตรกร)	0.758	0.684
8. การได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการฝึกอบรมการศึกษาดูงานด้านอาชีพ	1.059	0.787
9. การได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการอนุรักษ์ฟื้นฟูสิ่งแวดล้อม	2.091	0.352

ความพึงพอใจ	Pearson Chi-Square	P-value
10. การได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการอนุรักษ์วัฒนธรรม ประเพณี	2.329	0.675
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	0.160	0.923
11. การวางแผนการดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการแบบบูรณาการประจำปี ร่วมกัน และดำเนินการตามแผนงานที่กำหนดไว้	0.068	0.967
12. การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ชัดเจน เข้าใจง่าย	0.718	0.698
13. การจัดกิจกรรม มีความสะดวก รวดเร็ว และมีระยะเวลาที่เหมาะสม	0.182	0.913
14. มีการติดตามให้คำแนะนำ และสนับสนุนการดำเนินงาน อย่าง ต่อเนื่อง	1.987	0.575
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	1.974	0.373
15. การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามที่ดี	1.342	0.511
16. สามารถสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย ใช้ภาษาที่เหมาะสม	2.247	0.325
17. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	7.098	0.029**
18. การยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในบริการ	0.744	0.689
19. ความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ดี อ่อนโยน	1.299	0.522
20. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม	2.022	0.364
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	0.321	0.852
21. สถานที่จัดกิจกรรมมีความพร้อม เหมาะสม และสะดวก	0.345	0.841
22. ความเพียงพอของวัสดุ และอุปกรณ์ ในการจัดกิจกรรม	9.549	0.023**
23. การเผยแพร่องค์ความรู้ การประชาสัมพันธ์ข้อมูล สามารถเข้าถึงได้ ง่าย	1.816	0.403
24. ช่องทางการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ที่มีความสะดวก รวดเร็ว หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ Line Facebook ฯลฯ	2.665	0.446
ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้	3.378	0.337
25. การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทำได้โดยสะดวก	3.181	0.365
26. เนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจน เหมาะสม เข้าใจได้ง่าย	7.969	0.047**
27. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีประโยชน์ นำไปใช้ได้จริง	3.223	0.359

ความพึงพอใจ	Pearson Chi-Square	P-value
28. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความถูกต้อง ไม่ลำเอียง	1.159	0.560
29. มีความหลากหลายของช่องทางในการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์	10.225	0.017**
ด้านนโยบายสำคัญและการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤต	2.548	0.467
30. นโยบายมีความชัดเจน สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง	1.487	0.685
31. นโยบายมีความเหมาะสมต่อสถานการณ์	2.764	0.429
32. การอธิบาย ชี้แจง นโยบายสำคัญ มีความเข้าใจง่ายและเข้าถึงผู้รับ	2.544	0.467
33. แนวทางในการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤต สามารถนำไปใช้ได้ทันที	3.252	0.354
34. การแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤตสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว	6.665	0.083*

หมายเหตุ: *** ระดับนัยสำคัญ 0.01 ** ระดับนัยสำคัญ 0.05 และ *ระดับนัยสำคัญ 0.1

สมมติฐานที่ 3

จากตารางที่ 5-25 ผลการทดสอบ Spearman Correlation พบว่า ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกกับความพึงพอใจในด้านต่างๆ ได้แก่ ความถี่ของการได้รับการถ่ายทอด หรือส่งเสริม การนำเสนอหา องค์ความรู้ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ องค์ความรู้ช่วยสร้างให้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น การมีส่วนร่วม ความเข้มแข็งของชุมชน (ผู้นำเกษตรกร กลุ่มเกษตรกร) การได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการอนุรักษ์ฟื้นฟูสิ่งแวดล้อมและการได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการอนุรักษ์วัฒนธรรมประเพณี การวางแผนการดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการแบบบูรณาการประจำปี ร่วมกัน และดำเนินการตามแผนงานที่กำหนดไว้ สถานที่จัดกิจกรรมมีความพร้อม เหมาะสม และสะดวก การเผยแพร่องค์ความรู้ การประชาสัมพันธ์ข้อมูล สามารถเข้าถึงได้ง่าย เนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจน เหมาะสม เข้าใจได้ง่าย และนโยบายมีความชัดเจน สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง ที่ระดับนัยสำคัญ 0.10

ตารางที่ 5-25 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจในด้านต่างๆ

ความพึงพอใจ	Spearman Correlation	P-value
ภาพรวม	-0.042	0.454
ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม รวมทั้งการเป็นแหล่งเรียนรู้	-0.212	0.017**
1. วิธีการได้รับการถ่ายทอดความรู้/การส่งเสริม	-0.034	0.553

ความพึงพอใจ	Spearman Correlation	P-value
2. ความถี่ของการได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม	-0.185	0.001***
3. องค์ความรู้ตรงกับความต้องการ	-0.025	0.661
4. องค์ความรู้เข้าใจได้ง่าย เนื้อหาชัดเจน	-0.034	0.543
5. การนำเสนอ องค์ความรู้ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์	-0.160	0.004***
6. องค์ความรู้ช่วยสร้างให้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น	-0.127	0.025**
7. การมีส่วนร่วม ความเข้มแข็งของชุมชน (ผู้นำเกษตรกร กลุ่มเกษตรกร)	-0.121	0.032**
8. การได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการฝึกอบรมการศึกษาดูงานด้านอาชีพ	-0.078	0.171
9. การได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการอนุรักษ์พันธุ์พืชสิ่งแวดล้อม	-0.151	0.007***
10. การได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการอนุรักษ์วัฒนธรรมประเพณี	-0.212	0.000***
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	0.016	0.778
11. การวางแผนการดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการแบบบูรณาการประจำปีร่วมกัน และดำเนินการตามแผนงานที่กำหนดไว้	-0.117	0.038**
12. การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ชัดเจน เข้าใจง่าย	0.064	0.260
13. การจัดกิจกรรม มีความสะดวก รวดเร็ว และมีระยะเวลาที่เหมาะสม	0.002	0.972
14. มีการติดตามให้คำแนะนำ และสนับสนุนการดำเนินงาน อย่างต่อเนื่อง	-0.085	0.132
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	0.071	0.208
15. การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามที่ดี	-0.026	0.640
16. สามารถสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย ใช้ภาษาที่เหมาะสม	0.014	0.807
17. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	0.044	0.437
18. การยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในบริการ	0.052	0.362
19. ความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ดี อธิบายดี	0.056	0.324
20. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม	-0.009	0.868
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	0.013	0.818

ความพึงพอใจ	Spearman Correlation	P-value
21. สถานที่จัดกิจกรรมมีความพร้อม เหมาะสม และสะดวก	-0.105	0.063*
22. ความเพียงพอของวัสดุ และอุปกรณ์ ในการจัดกิจกรรม	-0.067	0.237
23. การเผยแพร่องค์ความรู้ การประชาสัมพันธ์ข้อมูล สามารถเข้าถึงได้ ง่าย	-0.119	0.035**
24. ช่องทางการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ที่มีความสะดวก รวดเร็ว หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ Line Facebook ฯลฯ	.001	0.997
ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้	-0.083	0.142
25. การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทำได้โดยสะดวก	-0.053	0.348
26. เนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจน เหมาะสม เข้าใจได้ง่าย	-0.102	0.071*
27. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีประโยชน์ นำไปใช้ได้จริง	-0.107	0.059
28. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความถูกต้อง ไม่ลำเอียง	-0.081	0.153
29. มีความหลากหลายของช่องทางในการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์	-0.048	0.394
ด้านนโยบายสำคัญและการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤต	-0.090	0.110
30. นโยบายมีความชัดเจน สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง	-0.108	0.056*
31. นโยบายมีความเหมาะสมต่อสถานการณ์	-0.062	0.276
32. การอธิบาย ชี้แจง นโยบายสำคัญ มีความเข้าใจง่ายและเข้าถึงผู้รับ	-0.055	0.331
33. แนวทางในการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤต สามารถนำไปใช้ได้ทันที	-0.014	0.811
34. การแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤตสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว	-0.047	0.411

หมายเหตุ: *** ระดับนัยสำคัญ 0.01 ** ระดับนัยสำคัญ 0.05 และ *ระดับนัยสำคัญ 0.1

5.6.2 โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงเพื่อแก้ไขปัญหาพื้นที่เฉพาะ

การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง เพศ อายุ ระดับการศึกษากับความพึงพอใจได้กำหนดสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 1

จากตารางที่ 5-26 ผลการทดสอบ Spearman Correlation พบว่า อายุ มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความพึงพอใจด้านองค์ความรู้ตรงกับความต้องการ องค์ความรู้ช่วยสร้างให้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น การวางแผนการดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการแบบ บูรณาการประจำปีร่วมกัน และดำเนินการตามแผนงานที่กำหนดไว้ มีการติดตามให้คำแนะนำ และ สนับสนุนการดำเนินงาน อย่างต่อเนื่อง สามารถสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย ใช้ภาษาที่เหมาะสม การยิ้ม แย้มแจ่มใส เต็มใจในบริการ สถานที่จัดกิจกรรมมีความพร้อม เหมาะสม และสะดวก ความเพียงพอ ของวัสดุ และอุปกรณ์ ในการจัดกิจกรรม และนโยบายมีความชัดเจน สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง ที่ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.10

ตารางที่ 5-26 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุ กับความพึงพอใจในด้านต่างๆ

ความพึงพอใจ	Spearman Correlation	P-value
ภาพรวม	0.189	0.136
ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม รวมทั้งการเป็น แหล่งเรียนรู้	0.157	0.216
1. วิธีการได้รับการถ่ายทอดความรู้/การส่งเสริม	0.199	0.115
2. ความถี่ของการได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม	0.202	0.110
3. องค์ความรู้ตรงกับความต้องการ	0.226	0.072*
4. องค์ความรู้เข้าใจได้ง่าย เนื้อหาชัดเจน	0.114	0.369
5. การนำเสนอหา องค์ความรู้ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์	0.125	0.325
6. องค์ความรู้ช่วยสร้างให้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น	0.256	0.041**
7. การมีส่วนร่วม ความเข้มแข็งของชุมชน (ผู้นำเกษตรกร กลุ่ม เกษตรกร)	0.061	0.634
8. การได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการฝึกอบรมการศึกษาดูงาน ด้านอาชีพ	0.132	0.300
9. การได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการอนุรักษ์พันธุ์พืชสิ่งแวดล้อม	0.129	0.310

ความพึงพอใจ	Spearman Correlation	P-value
10. การได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการอนุรักษ์วัฒนธรรม ประเพณี	-0.041	0.746
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	0.282	0.024**
11. การวางแผนการดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการแบบบูรณาการประจำปี ร่วมกัน และดำเนินการตามแผนงานที่กำหนดไว้	0.240	0.056*
12. การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ชัดเจน เข้าใจง่าย	0.118	0.355
13. การจัดกิจกรรม มีความสะดวก รวดเร็ว และมีระยะเวลาที่เหมาะสม	0.055	0.665
14. มีการติดตามให้คำแนะนำ และสนับสนุนการดำเนินงาน อย่าง ต่อเนื่อง	0.252	0.045**
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	0.121	0.340
15. การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามที่ดี	0.103	0.417
16. สามารถสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย ใช้ภาษาที่เหมาะสม	0.231	0.067*
17. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	0.071	0.578
18. การยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในบริการ	0.232	0.065*
19. ความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ดี อธิบายดี	0.180	0.155
20. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม	-0.008	0.951
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	0.308	0.013**
21. สถานที่จัดกิจกรรมมีความพร้อม เหมาะสม และสะดวก	0.209	0.097*
22. ความเพียงพอของวัสดุ และอุปกรณ์ ในการจัดกิจกรรม	0.271	0.031**
23. การเผยแพร่องค์ความรู้ การประชาสัมพันธ์ข้อมูล สามารถเข้าถึงได้ ง่าย	0.151	0.233
24. ช่องทางการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ที่มีความสะดวก รวดเร็ว หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ Line Facebook ฯลฯ	0.041	0.750
ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้	0.103	0.419
25. การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทำได้โดยสะดวก	0.090	0.478
26. เนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจน เหมาะสม เข้าใจได้ง่าย	0.083	0.513
27. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีประโยชน์ นำไปใช้ได้จริง	-0.019	0.884

ความพึงพอใจ	Spearman Correlation	P-value
28. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความถูกต้อง ไม่ลำเอียง	0.139	0.273
29. มีความหลากหลายของช่องทางในการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์	-0.038	0.767
ด้านนโยบายสำคัญและการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤต	0.120	0.344
30. นโยบายมีความชัดเจน สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง	0.231	0.066*
31. นโยบายมีความเหมาะสมต่อสถานการณ์	0.002	0.987
32. การอธิบาย ชี้แจง นโยบายสำคัญ มีความเข้าใจง่ายและเข้าถึงผู้รับ	0.101	0.425
33. แนวทางในการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤต สามารถนำไปใช้ได้ทันที	0.060	0.638
34. การแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤตสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว	0.057	0.652

หมายเหตุ: *** ระดับนัยสำคัญ 0.01 ** ระดับนัยสำคัญ 0.05 และ *ระดับนัยสำคัญ 0.1

สมมติฐานที่ 2

จากตารางที่ 5-27 ผลการทดสอบ Pearson Chi-Square พบว่า เพศที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในด้านต่างๆที่แตกต่างกันได้แก่ด้าน ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความถูกต้อง ไม่ลำเอียง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.10

ตารางที่ 5-27 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความพึงพอใจในด้านต่างๆ

ความพึงพอใจ	Pearson Chi-Square	P-value
ภาพรวม	3.788	0.285
ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม รวมทั้งการเป็น แหล่งเรียนรู้	3.666	0.300
1. วิธีการได้รับการถ่ายทอดความรู้/การส่งเสริม	1.638	0.441
2. ความถี่ของการได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม	3.127	0.209
3. องค์ความรู้ตรงกับความต้องการ	5.557	0.135
4. องค์ความรู้เข้าใจได้ง่าย เนื้อหาชัดเจน	3.323	0.345
5. การนำเนื้อหา องค์ความรู้ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์	3.469	0.325
6. องค์ความรู้ช่วยสร้างให้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น	3.613	0.306
7. การมีส่วนร่วม ความเข้มแข็งของชุมชน (ผู้นำเกษตรกร กลุ่ม เกษตรกร)	1.424	0.491

ความพึงพอใจ	Pearson Chi-Square	P-value
8. การได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการฝึกอบรมการศึกษาดูงาน ด้านอาชีพ	3.295	0.348
9. การได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการอนุรักษ์พันธุ์พืชสิ่งแวดล้อม	2.917	0.233
10. การได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการอนุรักษ์วัฒนธรรม ประเพณี	1.239	0.872
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	5.419	0.144
11. การวางแผนการดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการแบบบูรณาการประจำปี ร่วมกัน และดำเนินการตามแผนงานที่กำหนดไว้	1.528	0.676
12. การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ชัดเจน เข้าใจง่าย	1.355	0.508
13. การจัดกิจกรรม มีความสะดวก รวดเร็ว และมีระยะเวลาที่ เหมาะสม	5.561	0.135
14. มีการติดตามให้คำแนะนำ และสนับสนุนการดำเนินงาน อย่าง ต่อเนื่อง	6.905	0.141
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	0.774	0.679
15. การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามที่ดี	2.008	0.366
16. สามารถสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย ใช้ภาษาที่เหมาะสม	1.101	0.777
17. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.176	0.365
18. การยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในบริการ	4.002	0.261
19. ความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ดี อธิบายดี	1.202	0.548
20. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม	3.239	0.356
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	1.439	0.487
21. สถานที่จัดกิจกรรมมีความพร้อม เหมาะสม และสะดวก	1.014	0.602
22. ความเพียงพอของวัสดุ และอุปกรณ์ ในการจัดกิจกรรม	3.127	0.209
23. การเผยแพร่องค์ความรู้ การประชาสัมพันธ์ข้อมูล สามารถเข้าถึงได้ ง่าย	2.910	0.406
24. ช่องทางการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ที่มีความสะดวก รวดเร็ว หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ Line Facebook ฯลฯ	0.866	0.649

ความพึงพอใจ	Pearson Chi-Square	P-value
ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้	4.729	0.094*
25. การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทำได้โดยสะดวก	4.419	0.110
26. เนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจน เหมาะสม เข้าใจได้ง่าย	1.491	0.474
27. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีประโยชน์ นำไปใช้ได้จริง	1.499	0.473
28. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความถูกต้อง ไม่ลำเอียง	9.220	0.010***
29. มีความหลากหลายของช่องทางในการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์	1.272	0.736
ด้านนโยบายสำคัญและการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤต	3.347	0.341
30. นโยบายมีความชัดเจน สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง	2.117	0.347
31. นโยบายมีความเหมาะสมต่อสถานการณ์	1.169	0.761
32. การอธิบาย ชี้แจง นโยบายสำคัญ มีความเข้าใจง่ายและเข้าถึงผู้รับ	2.946	0.400
33. แนวทางในการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤต สามารถนำไปใช้ได้ทันที	1.661	0.646
34. การแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤตสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว	0.900	0.825

หมายเหตุ: *** ระดับนัยสำคัญ 0.01 ** ระดับนัยสำคัญ 0.05 และ *ระดับนัยสำคัญ 0.1

สมมติฐานที่ 3

จากตารางที่ 5-28 ผลการทดสอบ Spearman Correlation พบว่า ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกกับความพึงพอใจในด้านวิธีการได้รับการถ่ายทอดความรู้/การส่งเสริม ที่ระดับนัยสำคัญ 0.10

ตารางที่ 5-28 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจในด้านต่างๆ

ความพึงพอใจ	Spearman Correlation	P-value
ภาพรวม	-0.032	0.801
ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม รวมทั้งการเป็น แหล่งเรียนรู้	-0.036	0.778
1. วิธีการได้รับการถ่ายทอดความรู้/การส่งเสริม	0.220	0.080*
2. ความถี่ของการได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม	-0.036	0.776
3. องค์ความรู้ตรงกับความต้องการ	-0.005	0.967
4. องค์ความรู้เข้าใจได้ง่าย เนื้อหาชัดเจน	-0.088	0.488

ความพึงพอใจ	Spearman Correlation	P-value
5. การนำเนื้อหา องค์ความรู้ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์	-0.155	0.220
6. องค์ความรู้ช่วยสร้างให้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น	-0.137	0.282
7. การมีส่วนร่วม ความเข้มแข็งของชุมชน (ผู้นำเกษตรกร กลุ่มเกษตรกร)	0.177	0.163
8. การได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการฝึกอบรมการศึกษาดูงานด้านอาชีพ	-0.037	0.773
9. การได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการอนุรักษ์พันธุ์พืชสิ่งแวดล้อม	-0.177	0.162
10. การได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการอนุรักษ์วัฒนธรรมประเพณี	0.055	0.667
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	-0.023	0.857
11. การวางแผนการดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการแบบบูรณาการประจำปีร่วมกัน และดำเนินการตามแผนงานที่กำหนดไว้	0.113	0.376
12. การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ชัดเจนเข้าใจง่าย	-0.166	0.190
13. การจัดกิจกรรม มีความสะดวก รวดเร็ว และมีระยะเวลาที่เหมาะสม	0.088	0.488
14. มีการติดตามให้คำแนะนำ และสนับสนุนการดำเนินงาน อย่างต่อเนื่อง	0.143	0.259
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	0.082	0.517
15. การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามที่ดี	-0.002	0.989
16. สามารถสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย ใช้ภาษาที่เหมาะสม	0.059	0.642
17. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	-0.085	0.503
18. การยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในบริการ	0.132	0.298
19. ความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ดี อธิบายดี	0.202	0.110
20. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม	0.118	0.354
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	0.120	0.345
21. สถานที่จัดกิจกรรมมีความพร้อม เหมาะสม และสะดวก	-0.006	0.961
22. ความเพียงพอของวัสดุ และอุปกรณ์ ในการจัดกิจกรรม	-0.017	0.893
23. การเผยแพร่องค์ความรู้ การประชาสัมพันธ์ข้อมูล สามารถเข้าถึงได้ง่าย	-0.025	0.847

ความพึงพอใจ	Spearman Correlation	P-value
24. ช่องทางการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ที่มีความสะดวก รวดเร็ว หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ Line Facebook ฯลฯ	0.172	0.175
ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้	0.072	0.573
25. การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทำได้โดยสะดวก	-0.091	0.476
26. เนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจน เหมาะสม เข้าใจได้ง่าย	0.040	0.754
27. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีประโยชน์ นำไปใช้ได้จริง	-0.020	0.878
28. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความถูกต้อง ไม่ลำเอียง	-0.049	0.703
29. มีความหลากหลายของช่องทางในการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์	-0.012	0.925
ด้านนโยบายสำคัญและการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤต	0.113	0.373
30. นโยบายมีความชัดเจน สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง	0.006	0.960
31. นโยบายมีความเหมาะสมต่อสถานการณ์	0.006	0.965
32. การอธิบาย ชี้แจง นโยบายสำคัญ มีความเข้าใจง่ายและเข้าถึงผู้รับ	-0.031	0.807
33. แนวทางในการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤต สามารถนำไปใช้ได้ทันที	0.073	0.568
34. การแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤตสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว	0.068	0.594

5.6.3 โครงการรักษาน้ำเพื่อพระแม่ของแผ่นดิน

สมมติฐานที่ 1

จากตารางที่ 5-29 ผลการทดสอบ Spearman Correlation พบว่า อายุมีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจด้านความถี่ของการได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม การได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการอนุรักษ์พันธุ์สิ่งแวดลอม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ร้อยละ 0.1 นอกจากนี้ ผลการทดสอบพบว่า อายุมีความสัมพันธ์ทิศทางตรงกันกับความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรม มีความสะดวก รวดเร็ว และมีระยะเวลาที่เหมาะสม การยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในบริการ และความเพียงพอของวัสดุ และอุปกรณ์ ในการจัดกิจกรรมที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ร้อยละ 0.1

ตารางที่ 5-29 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุ กับความพึงพอใจในด้านต่างๆ

ความพึงพอใจ	Spearman Correlation	P-value
ภาพรวม	-0.113	0.476
ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม รวมทั้งการเป็นแหล่งเรียนรู้	0.192	0.224
1. วิธีการได้รับการถ่ายทอดความรู้/การส่งเสริม	0.040	0.799
2. ความถี่ของการได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม	0.359	0.020**
3. องค์ความรู้ตรงกับความต้องการ	-0.202	0.201
4. องค์ความรู้เข้าใจได้ง่าย เนื้อหาชัดเจน	-0.157	0.321
5. การนำเนื้อหา องค์ความรู้ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์	-0.169	0.286
6. องค์ความรู้ช่วยสร้างให้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น	-0.168	0.289
7. การมีส่วนร่วม ความเข้มแข็งของชุมชน (ผู้นำเกษตรกร กลุ่มเกษตรกร)	0.189	0.231
8. การได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการฝึกอบรมการศึกษาดูงานด้านอาชีพ	-0.098	0.536
9. การได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการอนุรักษ์ฟื้นฟูสิ่งแวดล้อม	0.299	0.054*
10. การได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการอนุรักษ์วัฒนธรรมประเพณี	0.196	0.214
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	-0.384	0.012**
11. การวางแผนการดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการแบบบูรณาการประจำปีร่วมกัน และดำเนินการตามแผนงานที่กำหนดไว้	-0.194	0.218
12. การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ชัดเจนเข้าใจง่าย	-0.037	0.818
13. การจัดกิจกรรม มีความสะดวก รวดเร็ว และมีระยะเวลาที่เหมาะสม	-0.325	0.036**
14. มีการติดตามให้คำแนะนำ และสนับสนุนการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง	-0.062	0.698
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	-0.205	0.192
15. การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามที่ดี	-0.191	0.226
16. สามารถสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย ใช้ภาษาที่เหมาะสม	-0.041	0.795
17. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	-0.110	0.489

ความพึงพอใจ	Spearman Correlation	P-value
18. การยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในบริการ	-0.262	0.094*
19. ความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ดี อภัยภัยดี	-0.197	0.211
20. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม	-0.197	0.211
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	-0.034	0.830
21. สถานที่จัดกิจกรรมมีความพร้อม เหมาะสม และสะดวก	-0.121	0.447
22. ความเพียงพอของวัสดุ และอุปกรณ์ ในการจัดกิจกรรม	-0.336	0.030**
23. การเผยแพร่องค์ความรู้ การประชาสัมพันธ์ข้อมูล สามารถเข้าถึงได้ ง่าย	-0.036	0.819
24. ช่องทางการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ที่มีความสะดวก รวดเร็ว หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ Line Facebook ฯลฯ	-0.111	0.485
ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้	-0.034	0.830
25. การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทำได้โดยสะดวก	0.044	0.781
26. เนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจน เหมาะสม เข้าใจได้ง่าย	0.009	0.956
27. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีประโยชน์ นำไปใช้ได้จริง	-0.178	0.260
28. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความถูกต้อง ไม่ลำเอียง	-0.111	0.485
29. มีความหลากหลายของช่องทางในการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์	0.069	0.666
ด้านนโยบายสำคัญและการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤต	0.048	0.764
30. นโยบายมีความชัดเจน สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง	-0.032	0.842
31. นโยบายมีความเหมาะสมต่อสถานการณ์	-0.131	0.410
32. การอธิบาย ชี้แจง นโยบายสำคัญ มีความเข้าใจง่ายและเข้าถึงผู้รับ	0.118	0.456
33. แนวทางในการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤต สามารถนำไปใช้ได้ทันที	0.034	0.831
34. การแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤตสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว	0.134	0.396

หมายเหตุ: *** ระดับนัยสำคัญ 0.01 ** ระดับนัยสำคัญ 0.05 และ *ระดับนัยสำคัญ 0.1

สมมติฐานที่ 2

จากตารางที่ 5-30 ผลการทดสอบ Pearson Chi-Square พบว่า เพศที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในด้านต่างๆที่แตกต่างกันได้แก่ด้านมีการติดตามให้คำแนะนำ และสนับสนุนการดำเนินงาน อย่างต่อเนื่อง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.10

ตารางที่ 5-30 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความพึงพอใจในด้านต่างๆ

ความพึงพอใจ	Pearson Chi-Square	P-value
ภาพรวม	0.624	0.732
ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม รวมทั้งการเป็นแหล่งเรียนรู้	0.612	0.736
1. วิธีการได้รับการถ่ายทอดความรู้/การส่งเสริม	1.262	0.532
2. ความถี่ของการได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม	2.210	0.331
3. องค์ความรู้ตรงกับความต้องการ	2.297	0.317
4. องค์ความรู้เข้าใจได้ง่าย เนื้อหาชัดเจน	1.220	0.543
5. การนำเนื้อหา องค์ความรู้ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์	0.945	0.624
6. องค์ความรู้ช่วยสร้างให้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น	0.624	0.732
7. การมีส่วนร่วม ความเข้มแข็งของชุมชน (ผู้นำเกษตรกร กลุ่มเกษตรกร)	0.481	0.786
8. การได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการฝึกอบรมการศึกษาดูงานด้านอาชีพ	0.009	0.996
9. การได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการอนุรักษ์พันธุ์พืชสิ่งแวดล้อม	1.211	0.546
10. การได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการอนุรักษ์วัฒนธรรมประเพณี	0.286	0.867
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	1.188	0.552
11. การวางแผนการดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการแบบบูรณาการประจำปีร่วมกัน และดำเนินการตามแผนงานที่กำหนดไว้	1.590	0.452
12. การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ชัดเจนเข้าใจง่าย	1.789	0.409
13. การจัดกิจกรรม มีความสะดวก รวดเร็ว และมีระยะเวลาที่เหมาะสม	1.955	0.376

ความพึงพอใจ	Pearson Chi-Square	P-value
14. มีการติดตามให้คำแนะนำ และสนับสนุนการดำเนินงาน อย่างต่อเนื่อง	6.283	0.043**
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	0.408	0.815
15. การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามที่ดี	0.393	0.822
16. สามารถสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย ใช้ภาษาที่เหมาะสม	0.980	0.613
17. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	0.417	0.812
18. การยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในบริการ	1.013	0.603
19. ความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ดี อธิบายดี	0.624	0.732
20. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม	0.624	0.732
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	0.365	0.833
21. สถานที่จัดกิจกรรมมีความพร้อม เหมาะสม และสะดวก	2.085	0.353
22. ความเพียงพอของวัสดุ และอุปกรณ์ ในการจัดกิจกรรม	2.635	0.268
23. การเผยแพร่องค์ความรู้ การประชาสัมพันธ์ข้อมูล สามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.217	0.121
24. ช่องทางการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ที่มีความสะดวก รวดเร็ว หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ Line Facebook ฯลฯ	3.460	0.177
ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้	0.365	0.833
25. การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทำได้โดยสะดวก	4.238	0.120
26. เนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจน เหมาะสม เข้าใจได้ง่าย	4.115	0.128
27. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีประโยชน์ นำไปใช้ได้จริง	2.281	0.320
28. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความถูกต้อง ไม่ล้าสมัย	1.348	0.510
29. มีความหลากหลายของช่องทางในการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์	0.668	0.716
ด้านนโยบายสำคัญและการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤต	1.678	0.432
30. นโยบายมีความชัดเจน สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง	1.678	0.432
31. นโยบายมีความเหมาะสมต่อสถานการณ์	2.804	0.246
32. การอธิบาย ชี้แจง นโยบายสำคัญ มีความเข้าใจง่ายและเข้าถึงผู้รับ	1.977	0.372
33. แนวทางในการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤต สามารถนำไปใช้ได้ทันที	2.980	0.225
34. การแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤตสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว	2.589	0.274

หมายเหตุ: *** ระดับนัยสำคัญ 0.01 ** ระดับนัยสำคัญ 0.05 และ *ระดับนัยสำคัญ 0.1

สมมติฐานที่ 3

จากตารางที่ 5-30 ผลการทดสอบ Spearman Correlation พบว่า ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์ในทิศทางลบกับความพึงพอใจในด้านต่างๆ ได้แก่ ความถี่ของการได้รับการถ่ายทอด หรือส่งเสริม และการได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการอนุรักษ์วัฒนธรรมประเพณี ที่ระดับนัยสำคัญ 0.10

ตารางที่ 5-31 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจในด้านต่างๆ

ความพึงพอใจ	Spearman Correlation	P-value
ภาพรวม	-0.075	0.636
ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม รวมทั้งการเป็นแหล่งเรียนรู้	-0.403	0.008***
1. วิธีการได้รับการถ่ายทอดความรู้/การส่งเสริม	-0.143	0.366
2. ความถี่ของการได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม	-0.382	0.013**
3. องค์ความรู้ตรงกับความต้องการ	-0.082	0.605
4. องค์ความรู้เข้าใจได้ง่าย เนื้อหาชัดเจน	-0.142	0.370
5. การนำเนื้อหา องค์ความรู้ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์	0.019	0.907
6. องค์ความรู้ช่วยสร้างให้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น	-0.054	0.733
7. การมีส่วนร่วม ความเข้มแข็งของชุมชน (ผู้นำเกษตรกร กลุ่มเกษตรกร)	0.114	0.474
8. การได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการฝึกอบรมการศึกษาดูงานด้านอาชีพ	-0.202	0.199
9. การได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการอนุรักษ์พันธุ์พืชสิ่งแวดล้อม	-0.159	0.314
10. การได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการอนุรักษ์วัฒนธรรมประเพณี	-0.483	0.001***
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	0.084	0.598
11. การวางแผนการดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการแบบบูรณาการประจำปีร่วมกัน และดำเนินการตามแผนงานที่กำหนดไว้	-0.061	0.700
12. การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ชัดเจน เข้าใจง่าย	-0.149	0.347
13. การจัดกิจกรรม มีความสะดวก รวดเร็ว และมีระยะเวลาที่เหมาะสม	0.217	0.167

ความพึงพอใจ	Spearman Correlation	P-value
14. มีการติดตามให้คำแนะนำ และสนับสนุนการดำเนินงาน อย่างต่อเนื่อง	-0.171	0.279
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	-0.017	0.917
15. การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามที่ดี	0.018	0.908
16. สามารถสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย ใช้ภาษาที่เหมาะสม	-0.019	0.904
17. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	-0.071	0.656
18. การยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในบริการ	0.049	0.759
19. ความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ดี อธิบายดี	-0.075	0.636
20. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม	-0.075	0.636
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	-0.127	0.424
21. สถานที่จัดกิจกรรมมีความพร้อม เหมาะสม และสะดวก	-0.090	0.571
22. ความเพียงพอของวัสดุ และอุปกรณ์ ในการจัดกิจกรรม	0.003	0.986
23. การเผยแพร่องค์ความรู้ การประชาสัมพันธ์ข้อมูล สามารถเข้าถึงได้ง่าย	-0.084	0.598
24. ช่องทางการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ที่มีความสะดวก รวดเร็ว หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ Line Facebook ฯลฯ	-0.081	0.609
ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้	-0.127	0.424
25. การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทำได้โดยสะดวก	-0.124	0.433
26. เนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจน เหมาะสม เข้าใจได้ง่าย	-0.235	0.135
27. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีประโยชน์ นำไปใช้ได้จริง	0.181	0.252
28. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความถูกต้อง ไม่ล้าสมัย	0.166	0.293
29. มีความหลากหลายของช่องทางในการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์	-0.186	0.237
ด้านนโยบายสำคัญและการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤต	-0.177	0.261
30. นโยบายมีความชัดเจน สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง	-0.138	0.384
31. นโยบายมีความเหมาะสมต่อสถานการณ์	-0.117	0.462
32. การอธิบาย ชี้แจง นโยบายสำคัญ มีความเข้าใจง่ายและเข้าถึงผู้รับ	-0.126	0.428
33. แนวทางในการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤต สามารถนำไปใช้ได้ทันที	-0.194	0.217
34. การแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤตสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว	-0.189	0.231

หมายเหตุ: *** ระดับนัยสำคัญ 0.01 ** ระดับนัยสำคัญ 0.05 และ *ระดับนัยสำคัญ 0.1

5.7 ปัญหา ข้อจำกัด

ปัญหาและข้อจำกัดที่เกิดขึ้นได้จำแนกตามประเภทของเกษตรกรทั้ง 3 กลุ่ม ดังนี้

ปัญหาของเกษตรกรโครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง

1. ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม รวมทั้งการเป็นแหล่งเรียนรู้ พบว่าเกษตรกรรายใหม่ๆ จะมีความรู้่น้อยโดยเฉพาะเรื่องอินทรีย์ ในการอบรมอธิบายเร็วเกินไป เกษตรกรไม่เข้าใจภาษาและศัพท์วิชาการ มองไม่เห็นภาพเนื่องจากไม่ได้ปฏิบัติจริง เกษตรกรไม่สามารถสื่อสารให้เจ้าหน้าที่เข้าใจได้ หากเป็นเกษตรกรผู้สูงอายุจะเข้าใจเนื้อหาได้ยากฟังไม่ทันและไม่เข้าใจ จากการสำรวจปัญหาการผลิต พบว่า เกษตรกรมีปัญหาในการผลิต เช่น โอ๊วคาโด กาแฟ มะเขือเทศ เมล่อน พริกชี้หนู มะม่วง ถั่วแดง ปัญหาแมลง เพลี้ย เชื้อรา ทำให้ผลผลิตไม่ดี และมีปัญหาผลผลิตล้นตลาด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ มีภาระงานมาก และลาออกบ่อย ทำให้การติดตามงานไม่ต่อเนื่อง ในการช่วยเหลือเกษตรกรนั้นเจ้าหน้าที่ควรมีการปฏิบัติให้เกษตรกรได้เห็นเพื่อให้เกิดความเข้าใจ และบางครั้งเจ้าหน้าที่ตอบคำถามช้า
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในการอบรมให้ความรู้ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ยังไม่เพียงพอ เช่น สถานที่คับแคบ อาคารทรุดโทรม โต๊ะ เก้าอี้ ในด้านการผลิตพบว่า เกษตรกรไม่มีที่เก็บผลผลิต ไม่มีรถส่งผลิต นอกจากนี้ยังพบปัญหาโรงเรือนชำรุดเสียหายจากภัยธรรมชาติ และเกษตรกรไม่ทราบวิธีการสร้างโรงเรือนที่เหมาะสม
4. ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย พบว่า มีปัญหาการขาดแคลนน้ำเพื่อการเกษตร โดยเฉพาะในฤดูร้อน น้ำปนเปื้อนสารเคมี น้ำเสียจากการแปรรูปกาแฟ มีกลิ่นเหม็น ปัญหาถนนทางเข้าหมู่บ้าน ปัญหาขยะ กลิ่นจากการเผาขยะ ปัญหาไฟฟ้า ปัญหาจากภัยธรรมชาติต่อผลผลิตและการเพาะปลูก ทำให้ต้นไม้กิ่งหัก ผลผลิตเสียหาย
5. ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้ พบว่า ประสบปัญหาจากการประชาสัมพันธ์ ไม่ทราบล่วงหน้า ไม่ตรงเวลา การติดต่อมีความยากลำบาก สัญญาณโทรศัพท์ไม่ชัดเสียงตามสายในชุมชนไม่ชัดเจน
6. ด้านนโยบายสำคัญและการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤต พบว่า ในการขอความช่วยเหลือบางครั้งไม่ประสบผลสำเร็จ ไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ มีลำดับขั้นตอนในการขอความช่วยเหลือ เช่น ในช่วงประสบปัญหาจากพายุ ซึ่งเกษตรกรมีความเดือดร้อนและได้รับการช่วยเหลือช้า

ปัญหาของเกษตรกรโครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงเพื่อแก้ไขปัญหาพื้นที่

เฉพาะ

1. ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม รวมทั้งการเป็นแหล่งเรียนรู้ พบว่า การให้ความรู้ใช้ศัพท์ภาษาวิชาการทำให้ไม่เข้าใจ เกษตรกรยังขาดความรู้ในการผลิต เชื้อรา แผลง ทำให้ไม่ได้ผลผลิตหรือผลผลิตไม่ดี
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า เจ้าหน้าที่มีน้อย มีภาระหน้าที่ต้องดูแลเกษตรกรหลายชุมชนทำให้ดูแลไม่ทั่วถึง
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า โตะ เก้าอี้ ไม่เพียงพอต่อการจัดกิจกรรมในแต่ละครั้ง
4. ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย พบว่า มีปัญหาขยะ ปัญหาน้ำแล้ง ถนนไม่ดี ดินเพาะปลูกไม่ดี
5. ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้ พบว่า มีเพียงปัญหาเสียงตามสายได้ยินไม่ชัดเจน

ปัญหาของเกษตรกรโครงการรักษน้ำเพื่อพระแม่ของแผ่นดิน

1. ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม รวมทั้งการเป็นแหล่งเรียนรู้ พบว่า เกษตรกรบางรายยังคงขาดองค์ความรู้ในการจัดการปัญหาเกี่ยวกับโรคพืช แผลง การทำปุ๋ย การพัฒนาคุณภาพดิน และมีปัญหาด้านภาษาฟังไม่เข้าใจโดยเฉพาะเกษตรกรผู้สูงอายุ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า เจ้าหน้าที่ไม่มีเวลาเข้ามาดูแล
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า มีปัญหาในการจัดกิจกรรมจำนวนโตะ เก้าอี้ไม่เพียงพอ
4. ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย พบว่า มีปัญหาขาดน้ำในช่วงหน้าแล้ง ถนนทางเข้าไม่ดี ปัญหาไฟป่า
5. ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้ พบว่า มีปัญหาสัญญาณโทรศัพท์อ่อน ทำให้การสื่อสารไม่ชัดเจน การสื่อสารจากหน่วยงานไม่ทั่วถึง

5.8 ข้อเสนอแนะต่อแนวทางการปรับปรุงการบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง

เกษตรกรโครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง

1. ช่วยเกษตรกรเพื่อควบคุมผลผลิตให้มีคุณภาพ แก้ปัญหาในการผลิต ปัญหาแผลง ศัตรูพืช เชื้อรา การบำรุงดิน ปุ๋ย ยา สารชีวภัณฑ์ รวมถึงการให้ความรู้ในการแปรรูปผลไม้ หรือการปลูกพืชหมุนเวียนเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาผลผลิตล้นตลาด ควรพัฒนางานวิจัย เพื่อนำผลที่ได้จากการวิจัยมาช่วยแก้ปัญหาให้เกษตรกร

ในการอบรมควรเป็นการอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อให้เกษตรกรได้ทดลองทำจริงเพื่อให้เกิดความเข้าใจ ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย มีการปฏิบัติจริง มีการประสานงานแจ้งแก่เกษตรกรล่วงหน้า มีเนื้อหาที่เป็นองค์ความรู้ใหม่ๆ เนื้อหาเหมาะสมกับเกษตรกร รวมถึงมีหน่วยงานอื่นที่มีผู้เชี่ยวชาญมาร่วมให้ความรู้กับเกษตรกร ควรให้ความรู้อย่างเข้มข้นกับเกษตรกรรายใหม่ที่ยังไม่มีความเชี่ยวชาญในการเกษตร นอกจากนี้ควรให้ความรู้เกี่ยวกับการจัดการขยะในชุมชน รวมถึงการร่วมมือกับหน่วยงานอื่นเพื่อเข้ามาแก้ไขปัญหาขยะให้ชุมชน ส่วนในด้านการตลาดควรให้ความรู้เกษตรกรด้านการตลาด และการจำหน่ายทางออนไลน์

2. เจ้าหน้าที่ควรบริหารจัดการในการดูแลเกษตรกรอย่างทั่วถึง มีความใส่ใจในการให้บริการเกษตรกรสามารถติดต่อได้รวดเร็ว ในการเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ควรมีการส่งต่องานมอบหมายงานเพื่อให้งานมีความต่อเนื่อง หรือควรมีเกษตรกรที่เข้ามาร่วมทำงานกับเจ้าหน้าที่เนื่องจากจะสามารถเข้าถึงเกษตรกรรายอื่นได้ง่ายกว่า ทำให้การดูแลทั่วถึงมากยิ่งขึ้น

3. ควรบริหารจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่อาคาร ให้มีความพร้อม และเพียงพอกับจำนวนผู้อบรม หาแนวทางในการแก้ปัญหาผลผลิตไม่มีที่เก็บ และรถสำหรับรับส่งผลผลิตเมื่อเกษตรกรมีปัญหาในการขนส่ง

4. ควรร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาถนนทางเข้าหมู่บ้านรวมถึงการพัฒนาแหล่งน้ำ การกักเก็บน้ำไว้ใช้ช่วงฤดูร้อน หาแนวทางป้องกันการปนเปื้อนสารเคมี ส่งเสริมให้มีการลดใช้สารเคมี แนวทางในการบำบัดน้ำเสียจากการแปรรูปกาแฟ เพื่อให้เกษตรกรมีน้ำใช้อย่างเพียงพอและมีความปลอดภัย ในด้านขยะควรให้ความรู้เกษตรกรในการคัดแยกและกำจัดขยะอย่างถูกวิธี และเหมาะสมกับชุมชน ในด้านไฟฟ้าควรมีแผนในการทำแนวกันไฟเพื่อป้องกันไฟฟ้า และแจ้งข่าวภูมิอากาศให้เกษตรกรทราบเพื่อวางแผนเตรียมการรับมือกับภัยธรรมชาติ

5. ควรมีแนวทางในการพัฒนาระบบการสื่อสาร ระบบสัญญาณโทรศัพท์ แก้ปัญหาเสียงตามสายไม่ชัด ทำการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ชัดเจน ทั่วถึง ล่วงหน้า รวมถึงการพัฒนาระบบสัญญาณอินเทอร์เน็ต เพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่างๆ และผลักดันให้มีการสื่อสารผ่านไลน์กลุ่มมากยิ่งขึ้น

6. ลดขั้นตอนในการที่เกษตรกรเข้าขอความช่วยเหลือ เพื่อให้สามารถช่วยเหลือเกษตรกรได้ทัน และทำการค้นคว้าวิจัยเพื่อหาหนทางให้สามารถแก้ปัญหาได้จริง

เกษตรกรโครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงเพื่อแก้ไขปัญหาพื้นที่เฉพาะ

1. ในการอบรมให้ความรู้ควรมีล่ามในการแปลภาษา ลดการใช้ศัพท์วิชาการเพื่อให้เกษตรกรเข้าใจได้ง่าย ควรส่งเสริมองค์ความรู้ด้านการผลิต การกำจัดเชื้อรา การป้องกันแมลง การบำรุงดิน การพัฒนาวิจัยเพื่อหาหนทางป้องกันแมลงและโรคพืช

2. ควรวางแผนการการเข้าไปดูแลเกษตรกรอย่างเหมาะสม สม่่าเสมอ สร้างช่องทางการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาอย่างทันท่วงทีแม้ว่าเจ้าหน้าที่จะไม่ได้อยู่ในชุมชน หรือการสร้างเกษตรกรที่มีทักษะความสามารถและผลักดันให้เป็นผู้ที่คอยช่วยแก้ปัญหาในชุมชน
3. ควรเตรียมความพร้อมก่อนจัดการอบรม จัดการสิ่งอำนวยความสะดวกให้เพียงพอ
4. ควรให้ความรู้เกษตรกรในการจัดการขยะ ส่งเสริมการปรับปรุงดินก่อนปลูก พัฒนาพื้นที่กักเก็บน้ำ ประสานงานร่วมกับหน่วยงานอื่นในการจัดการปัญหาดิน
5. ควรตรวจสอบอุปกรณ์การใช้งานเสี่ยงตามสายอย่างสม่ำเสมอให้พร้อมสำหรับใช้งานในการประชาสัมพันธ์ และสร้างการรับรู้ให้กับเกษตรกร

เกษตรกรโครงการรักษน้ำเพื่อพระแม่ของแผ่นดิน

1. ควรส่งเสริมการวิจัยเพื่อแก้ปัญหาโรคพืชของชุมชน และในการถ่ายทอดองค์ความรู้ควรใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย และหากมีผู้สูงอายุเข้าร่วมควรปรับแนวทางการถ่ายทอดให้ผู้สูงอายุสามารถเข้าใจได้ง่าย
2. เจ้าหน้าที่ควรแจ้งเกษตรกรให้ทราบถึงบทบาทหน้าที่ของตนเอง ให้เกษตรกรเข้าใจช่วงเวลาเจ้าหน้าที่จะเข้ามาในชุมชน โดยอาจจัดทำเป็นแผนกำหนดการ และควรมีช่องทางในการช่วยเหลือเกษตรกร แม้ว่าเจ้าหน้าที่จะไม่ได้อยู่ในพื้นที่ เช่น ช่องทางการติดต่อผ่านไลน์ หรือโทรศัพท์ หรือการช่วยให้เกษตรกรสามารถเข้าใช้ไลน์ของสถาบันซึ่งมีแหล่งองค์ความรู้และมีผู้เชี่ยวชาญในการตอบปัญหาทางการเกษตร เพื่อให้สามารถช่วยเหลือเกษตรกรได้
3. ควรเตรียมความพร้อมในการจัดกิจกรรม หรือการบูรณาการร่วมกับหน่วยงานอื่นเพื่อให้การจัดกิจกรรมมีอุปกรณ์พร้อมสำหรับเกษตรกร
4. การพัฒนาถนนและแหล่งน้ำนั้น ควรประสานงานไปยังหน่วยงานที่สามารถเข้ามาช่วยเหลือชุมชนได้เพื่อให้ชุมชนได้รับการพัฒนาถนน และมีแหล่งน้ำที่เพียงพอ รวมถึงการร่วมกับชุมชนในการพัฒนาอนุรักษ์แหล่งน้ำของชุมชน และแนวทางการกักเก็บน้ำ นอกจากนี้ ควรมีแผนปฏิบัติงานเพื่อรับมือในช่วงที่เสี่ยงต่อการเกิดไฟป่าประจำปี เพื่อป้องกันไม่ให้มีไฟป่าทำลายพืชผลทางการเกษตร และสร้างจิตสำนึกในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมให้แก่เกษตรกรเพื่อลดการเผาป่าพัฒนาแนวทางในการเกษตรเพื่อไม่ให้มีการเผาป่าในช่วงการเปลี่ยนฤดูการเพาะปลูก
5. ควรหาแนวทางในการพัฒนาระบบสัญญาณโทรศัพท์ การติดต่อประสานงานไปยังผู้ให้บริการเครือข่ายสัญญาณ

5.9 บทสรุป

จากการสำรวจเกษตรกรในพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงที่ได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ตามแนวทางโครงการหลวง จำนวน 420 ราย ประกอบด้วย

1. เกษตรกรโครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง จำนวน 314 ราย
2. เกษตรกรโครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงเพื่อแก้ไขปัญหาพื้นที่เฉพาะ จำนวน 64 ราย
3. เกษตรกรโครงการรักษาน้ำเพื่อพระแม่ของแผ่นดิน จำนวน 42 ราย

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุในช่วง 41-60 ปี และ 20-40 ปี เป็นเพศชาย มีการศึกษาระดับประถมศึกษา/ต่ำกว่า และมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. โดยมากกว่าร้อยละ 98.00 เกษตรกรรู้จักเจ้าหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (สวพส.)

ผลการศึกษาความพึงพอใจ พบว่า ใน ปี 2566 เกษตรกรมีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.57 โดยพึงพอใจมากในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ เมื่อจำแนกรายด้านพบว่า

- ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม รวมทั้งการเป็นแหล่งเรียนรู้ มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.49
- ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.58
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.78
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.58
- ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้ มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.58
- ด้านนโยบายสำคัญและการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤต มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.48

เมื่อจำแนกตามประเภทของกลุ่มเกษตรกร พบว่า

เกษตรกรโครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง มีความพึงพอใจเฉลี่ย (ค่าเฉลี่ย 4.56) โดยพึงพอใจมากในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ และด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้

เกษตรกรโครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงเพื่อแก้ไขปัญหาพื้นที่เฉพาะ มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.63 โดยพึงพอใจมากในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

เกษตรกรโครงการรักษาน้ำเพื่อพระแม่ของแผ่นดิน มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.58 โดยพึงพอใจมากในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ และด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้

การศึกษาความคาดหวัง ได้จำแนกออกเป็น 6 ด้าน พบว่า

ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม รวมทั้งการเป็นแหล่งเรียนรู้ เกษตรกรคาดหวังในเรื่ององค์ความรู้ช่วยสร้างให้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น เป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.58)

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ เกษตรกรคาดหวังในเรื่อง การติดตามให้คำแนะนำ และสนับสนุนการดำเนินงาน อย่างต่อเนื่องเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.54)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เกษตรกรคาดหวังในเรื่องการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามที่ดี เป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.74)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เกษตรกรคาดหวังในเรื่องสถานที่จัดกิจกรรมมีความพร้อมเหมาะสม และสะดวก (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.59)

ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้ เกษตรกรคาดหวังในเรื่องข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีประโยชน์ นำไปใช้ได้จริง เป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.55)

ด้านนโยบายสำคัญและการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤต เกษตรกรคาดหวังในเรื่องแนวทางในการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤต สามารถนำไปใช้ได้ทันที เป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.38)

ผลการศึกษาความเชื่อมั่น ในภาพรวมเกษตรกรในพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง มีความเชื่อมั่นต่อสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) เฉลี่ย 4.70 โดยมีความเชื่อมั่นในด้านธรรมาภิบาลมากกว่าด้านการป้องกันการทุจริตและประพฤติดมิชอบ

จุดเด่น คือ

- เจ้าหน้าที่ให้บริการที่ดี สามารถเข้ากับชาวบ้านได้ ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ใส่ใจ รับฟัง เกษตรกร มีความขยัน อดทน สามารถเข้าถึงได้ง่าย ให้คำปรึกษาและตอบคำถามรวดเร็ว ประสานงานดี รวดเร็ว มีความตั้งใจในการพัฒนาชุมชน มีวิสัยทัศน์ที่ดี
- การส่งเสริมเกษตรกรให้มีความรู้ ให้คำแนะนำที่ดี คอยให้คำปรึกษาอย่างจริงจัง และมีการติดตามผลอย่างต่อเนื่อง เนื้อหาการอบรมให้ความรู้ชัดเจน เข้าใจง่าย และมีองค์ความรู้ใหม่ๆ
- การช่วยแก้ปัญหาให้เกษตรกรอย่างรวดเร็วและตรงจุด ทำให้เกษตรกรมีรายได้เพิ่มขึ้น ความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ลดปัญหาหนี้สินของเกษตรกร
- การบูรณาการร่วมกับหน่วยงานอื่นในการอบรมให้ความรู้กับเกษตรกร รวมถึงการประสานงานหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องในการช่วยเหลือเกษตรกร

ข้อเสนอแนะ

1. ในการถ่ายทอดองค์ความรู้ ควรประชาสัมพันธ์ให้ทราบและแจ้งล่วงหน้าก่อนการจัดอบรม การถ่ายทอดควรค่อยๆ เป็นไป แก้ปัญหาในการสื่อสารให้เกษตรกรสามารถเข้าใจและตามเนื้อหาการ

อบรมได้ทัน ควรมีการตรวจสอบความเข้าใจของเกษตรกรเพื่อให้การถ่ายทอดตรงกับปัญหาที่เกษตรกรประสบ และสามารถช่วยแก้ปัญหาได้ ควรมีการสับเปลี่ยนนำวิทยากรจากภายนอกเข้ามาถ่ายทอดเพื่อให้เกษตรกรได้รับองค์ความรู้ใหม่ๆ รวมทั้งมีการจัดทำสื่อเป็นภาษาของชุมชนเพื่อถ่ายทอดองค์ความรู้ให้กับชุมชน

2. ควรมีเจ้าหน้าที่คอยติดตามแก้ปัญหา ใส่ใจในการให้บริการ และการพัฒนาตัวแทนเกษตรกรเพื่อให้มาเป็นผู้ช่วยในการประสานงาน ดูแลเกษตรกรในชุมชน ซึ่งจะเป็นผู้ที่เข้าถึงเกษตรกรในชุมชนได้ง่ายและรวดเร็ว

3. ควรมีเจ้าหน้าที่อย่างเพียงพอในการลงพื้นที่ดูแลชุมชน มีเจ้าหน้าที่ๆ มีความเชี่ยวชาญ โดยเฉพาะต่อปัญหาที่เกษตรกรประสบ มีเจ้าหน้าที่ลงมาในชุมชนอย่างต่อเนื่อง ใส่ใจและรับฟังปัญหาของชุมชน มีการทำงานที่รวดเร็ว

4. หากมีงบประมาณอยากให้มีการสนับสนุนสิ่งอำนวยความสะดวกต่อการจัดอบรมถ่ายทอดองค์ความรู้ ทั้งในด้านอาคาร สถานที่ ถนน โตะ แก้ว เป็นต้น

5. ควรส่งเสริมเกษตรกร ชุมชนให้มีการคัดแยกขยะ จัดการขยะ และแก้ปัญหาน้ำเสียในชุมชนอย่างเหมาะสม จัดทำแนวกันไฟป้องกันไฟป่า ประชาสัมพันธ์แจ้งข่าวพยากรณ์อากาศให้คนในชุมชน รวมถึงแนวทางการกักเก็บน้ำ การอนุรักษ์แหล่งต้นน้ำ หรือการพัฒนาแหล่งน้ำ

6. ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้ พบว่า ประสบปัญหาจากการสื่อสารที่ไม่เข้าใจ ไม่ชัดเจน ไม่ทั่วถึง การประชาสัมพันธ์ล่าช้า ไม่ทราบล่วงหน้า ไม่ตรงเวลา การติดต่อมีความยากลำบาก สัญญาณโทรศัพท์ไม่ชัดทำให้สื่อสารไม่เข้าใจ

6. ควรมีแนวทางในการพัฒนาระบบการสื่อสาร ระบบสัญญาณโทรศัพท์ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ชัดเจน ทั่วถึง ล่วงหน้า รวมถึงการพัฒนาระบบสัญญาณอินเทอร์เน็ตเพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานและการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่างๆ

7. ควรมีความรวดเร็วในการเข้ามาช่วยเหลือชุมชน เช่น ในช่วงประสบปัญหาจากพายุน้ำ ซึ่งเกษตรกรมีความเดือดร้อน ลดขั้นตอนในการเข้าขอความช่วยเหลือ และมีนโยบายส่งเสริมเกษตรกรปลูกพืชที่เหมาะสมกับพื้นที่ ติดตามสถานการณ์ปัญหาของเกษตรกรและหาหนทางให้สามารถแก้ปัญหาได้จริง

บทที่ 6

ผลสำรวจเจ้าหน้าที่โครงการหลวง และเจ้าหน้าที่หน่วยงานร่วมบูรณาการ

ในการสำรวจเจ้าหน้าที่โครงการหลวง และเจ้าหน้าที่หน่วยงานร่วมบูรณาการ ในปี 2566 จำนวน 103 ราย ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่โครงการหลวง 22 ราย และ เจ้าหน้าที่หน่วยงานร่วมบูรณาการ 81 ราย

โดยผลการศึกษาจะถูกจำแนกรายละเอียด ดังหัวข้อต่อไปนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่
2. ความพึงพอใจและความคาดหวังของเจ้าหน้าที่
3. ความเชื่อมั่นของเจ้าหน้าที่
4. ความต้องการของเกษตรกร
5. จุดเด่นของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง
6. การทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร
7. ปัญหา ข้อจำกัด
8. ข้อเสนอแนะต่อแนวทางการปรับปรุงการบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง
9. บทสรุป

6.1 ข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่

ผลการศึกษา พบว่า ในภาพรวมของเจ้าหน้าที่โครงการหลวง และเจ้าหน้าที่หน่วยงานร่วมบูรณาการ รวมทั้งสิ้น 81 ราย ส่วนใหญ่เพศชาย (ร้อยละ 66.02) อายุระหว่าง 41-60 ปี และ 20-40 ปี (ร้อยละ 56.31 และ 39.81) และส่วนใหญ่มากกว่าร้อยละ 76 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี รองลงมาคือ สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท (ร้อยละ 9.71) ด้านประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า ส่วนใหญ่มีประสบการณ์มา 4-10 ปี และ 11-20 ปี (ร้อยละ 46.60 และ 29.13) ดังตารางที่ 6-1 และ 6-2

ตารางที่ 6-1 ข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่

ข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่	เจ้าหน้าที่ โครงการหลวง		เจ้าหน้าที่หน่วยงาน ร่วมบูรณาการ		ภาพรวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ						
ชาย	15	68.18	53	65.43	68	66.02
หญิง	5	22.73	28	34.57	33	32.04
เพศทางเลือก	2	9.09	-	-	2	1.94
รวม	22	100.00	81	100.00	103	100.00
อายุ						
20-40 ปี	15	68.18	26	32.10	41	39.81
41-60 ปี	6	27.27	52	64.20	58	56.31
มากกว่า 60 ปี	1	4.55	3	3.70	4	3.88
รวม	22	100.00	81	100.00	103	100.00
ระดับการศึกษา						
ประถมศึกษา/ต่ำกว่า	-	-	1	1.23	1	0.97
มัธยมศึกษาตอนต้น	-	-	3	3.70	3	2.91
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	-	-	4	4.94	4	3.88
อนุปริญญา/ปวส.	1	4.55	5	6.17	6	5.83
ปริญญาตรี	20	90.91	59	72.84	79	76.70
ปริญญาโท	1	4.55	9	11.11	10	9.71
รวม	22	100.00	81	100.00	103	100.00

ตารางที่ 6-2 ประสบการณ์ของเจ้าหน้าที่

ประสบการณ์ของเจ้าหน้าที่	เจ้าหน้าที่ โครงการหลวง		เจ้าหน้าที่หน่วยงาน ร่วมบูรณาการ		ภาพรวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ถึง 1 ปี	-	-	3	3.70	3	2.91
1-3 ปี	4	18.18	17	20.99	21	20.39
4-10 ปี	9	40.91	39	48.15	48	46.60
11-20 ปี	9	40.91	21	25.93	30	29.13
มากกว่า 20 ปี	-	-	1	1.23	1	0.97
รวม	22	100.00	81	100.00	103	100.00

6.2 ความพึงพอใจและความคาดหวังของเจ้าหน้าที่

6.2.1 ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่

การศึกษาความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่โครงการหลวง และเจ้าหน้าที่หน่วยงานร่วมบูรณาการในภาพรวม พบว่าใน ปี 2566 มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.68 โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากกว่าด้านอื่นๆ รองลงมาคือ พึงพอใจในด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

เมื่อจำแนกความพึงพอใจออกเป็น 4 ด้าน คือ 1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4. ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้ ดังตารางที่ 6-3, 6-4 และภาพที่ 6-1 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า มีความพึงพอใจจากเจ้าหน้าที่เฉลี่ย 4.65 โดยพึงพอใจในเรื่องการติดตามให้คำแนะนำและสนับสนุนการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.67) รองลงมาคือในเรื่องการวางแผนการดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการแบบบูรณาการ ประจำปีร่วมกัน และดำเนินการตามแผนงานที่กำหนดไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.65) ดังตารางที่ 6-3, 6-4 และภาพที่ 6-2

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า มีความพึงพอใจจากเจ้าหน้าที่เฉลี่ย 4.79 โดยพึงพอใจในเรื่องการยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.89) รองลงมาคือ ความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ดี อธิบายดี (ค่าเฉลี่ย 4.86) และการสามารถสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย ใช้ภาษาที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.83) ดังตารางที่ 6-3, 6-4 และภาพที่ 6-3

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า มีความพึงพอใจจากเจ้าหน้าที่เฉลี่ย 4.60 โดยพึงพอใจในเรื่องช่องทางการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ที่มีความสะดวก รวดเร็ว หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ Line Facebook ฯลฯ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.77) รองลงมาคือ การเผยแพร่องค์ความรู้ การประชาสัมพันธ์ข้อมูล สามารถเข้าถึงได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.59) ดังตารางที่ 6-3, 6-4 และภาพที่ 6-4

ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้ พบว่า มีความพึงพอใจจากเจ้าหน้าที่เฉลี่ย 4.65 โดยพึงพอใจในเรื่องข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีประโยชน์ นำไปใช้ได้จริงมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.73) รองลงมาคือ ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความถูกต้อง ไม่ล้าสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.73) และเนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจน เหมาะสม เข้าใจได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.67) ดังตารางที่ 6-3, 6-4 และภาพที่ 6-5

เมื่อจำแนกผลการศึกษาตามประเภทของเจ้าหน้าที่ พบว่า

ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่โครงการหลวง มีค่าเฉลี่ย 4.62 โดยพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้ และด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ดังตารางที่ 6-5 และภาพที่ 6-1 เมื่อจำแนกความพึงพอใจออกเป็นด้านต่างๆ มีรายละเอียดดังนี้

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.49 และมีความพึงพอใจในเรื่องการวางแผนการดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการแบบบูรณาการประจำปีร่วมกัน และดำเนินการตามแผนงานที่กำหนดไว้มากที่สุด (ร้อยละ 4.64) รองลงมาคือ มีการติดตามให้คำแนะนำ และสนับสนุนการดำเนินงาน อย่างต่อเนื่อง (ร้อยละ 4.50) ดังตารางที่ 6-5 และภาพที่ 6-2

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.70 และมีความพึงพอใจในเรื่องการยิ้มแย้มแจ่มใส เติ้มใจในบริการมากที่สุด (ร้อยละ 4.91) รองลงมาคือ ความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ดี อธิบายดี (ร้อยละ 4.77) ดังตารางที่ 6-5 และภาพที่ 6-3

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.68 และมีความพึงพอใจในเรื่องช่องทางการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ที่มีความสะดวก รวดเร็ว หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ Line Facebook ฯลฯ มากที่สุด (ร้อยละ 4.82) รองลงมาคือ การเผยแพร่องค์ความรู้ การประชาสัมพันธ์ ข้อมูล สามารถเข้าถึงได้ง่าย (ร้อยละ 4.68) ดังตารางที่ 6-5 และภาพที่ 6-4

ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.59 และมีความพึงพอใจในเรื่องเนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจน เหมาะสม เข้าใจได้ง่ายมากที่สุด (ร้อยละ 4.68) รองลงมาคือ ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีประโยชน์ นำไปใช้ได้จริง (ร้อยละ 4.64) ดังตารางที่ 6-5 และภาพที่ 6-5

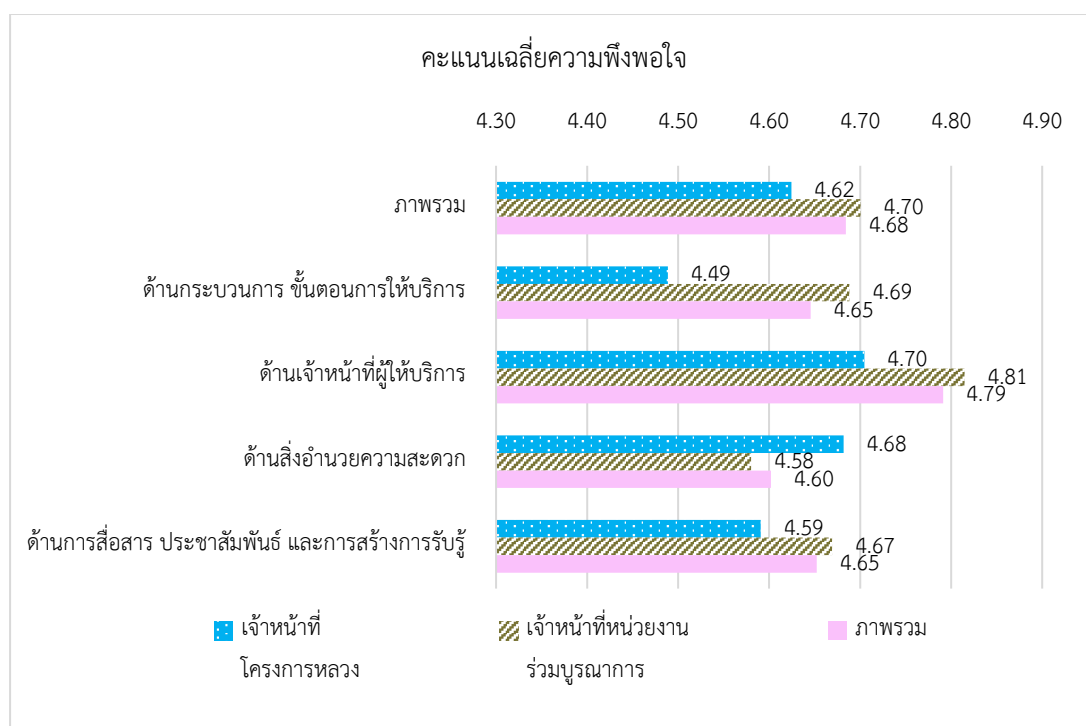
ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่หน่วยงานร่วมบูรณาการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.70 โดยมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ดังตารางที่ 6-6 และภาพที่ 6-1 เมื่อจำแนกความพึงพอใจออกเป็นด้านต่างๆ มีรายละเอียดดังนี้

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.69 โดยมีความพึงพอใจเรื่องการติดตามให้คำแนะนำ และสนับสนุนการดำเนินงาน อย่างต่อเนื่องมากที่สุด (ร้อยละ 4.72) รองลงมาคือ การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ชัดเจน เข้าใจง่าย (ร้อยละ 4.70) ดังตารางที่ 6-6 และภาพที่ 6-2

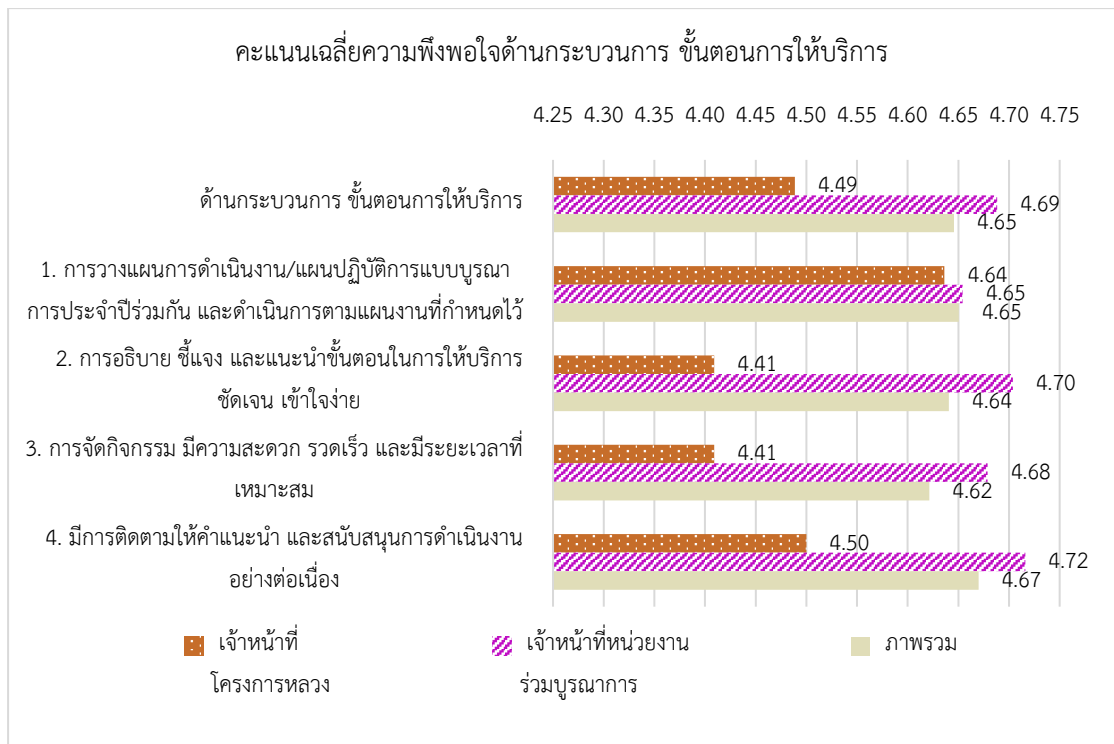
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.81 โดยมีความพึงพอใจเรื่องความยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการมากที่สุด (ร้อยละ 4.89) รองลงมาคือ ความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ดี อธิบายคดีดี (ร้อยละ 4.89) และสามารถสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย ใช้ภาษาที่เหมาะสม (ร้อยละ 4.85) ดังตารางที่ 6-6 และภาพที่ 6-3

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.58 โดยมีความพึงพอใจเรื่องช่องทางการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ที่มีความสะดวก รวดเร็ว หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ Line Facebook ฯลฯ มากที่สุด (ร้อยละ 4.75) รองลงมาคือ การเผยแพร่องค์ความรู้ การประชาสัมพันธ์ ข้อมูล สามารถเข้าถึงได้ง่าย (ร้อยละ 4.57) ดังตารางที่ 6-6 และภาพที่ 6-4

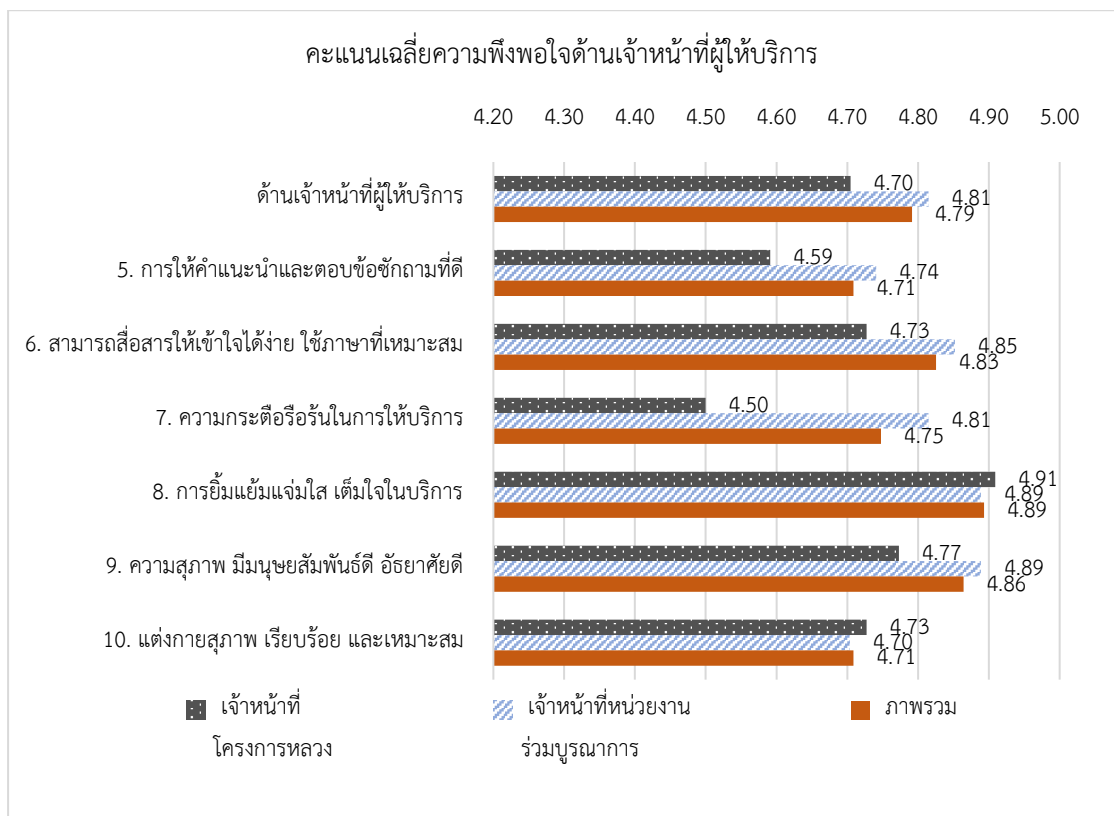
ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.67 โดยมีความพึงพอใจเรื่องข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความถูกต้อง ไม่ล้าสมัยมากที่สุด (ร้อยละ 4.77) รองลงมาคือ ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีประโยชน์ นำไปใช้ได้จริง (ร้อยละ 4.75) และเนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจน เหมาะสม เข้าใจได้ง่าย (ร้อยละ 4.67) ดังตารางที่ 6-6 และภาพที่ 6-5



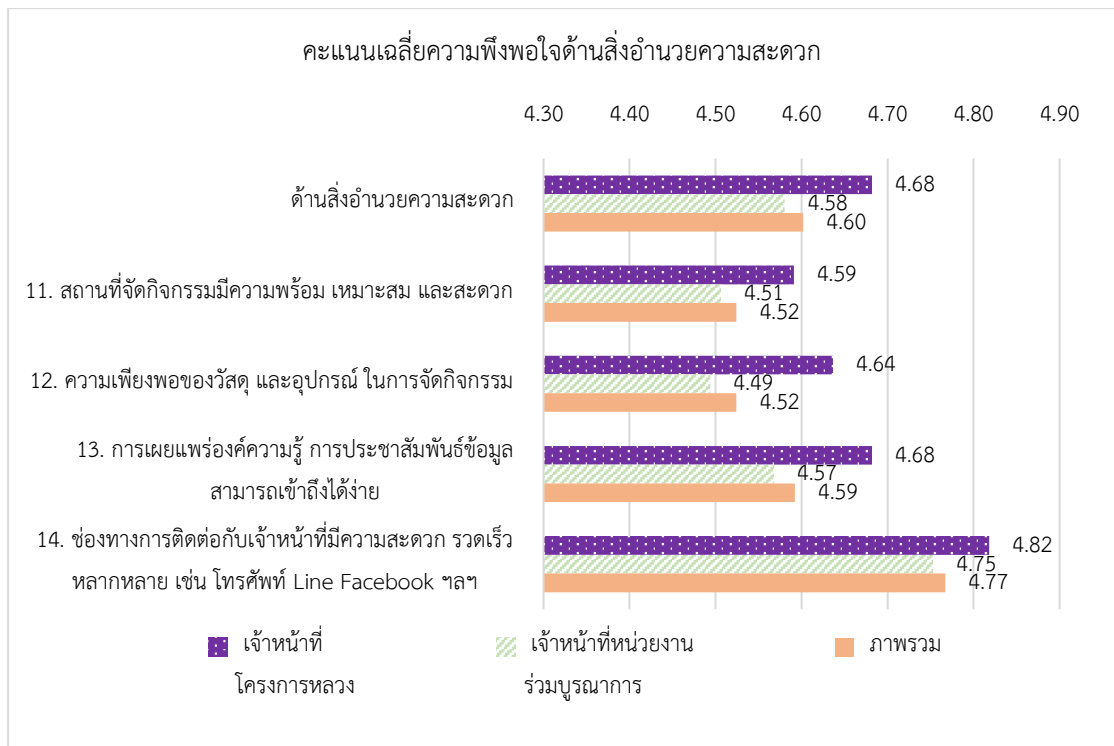
ภาพที่ 6-1 ภาพรวมความพึงพอใจ



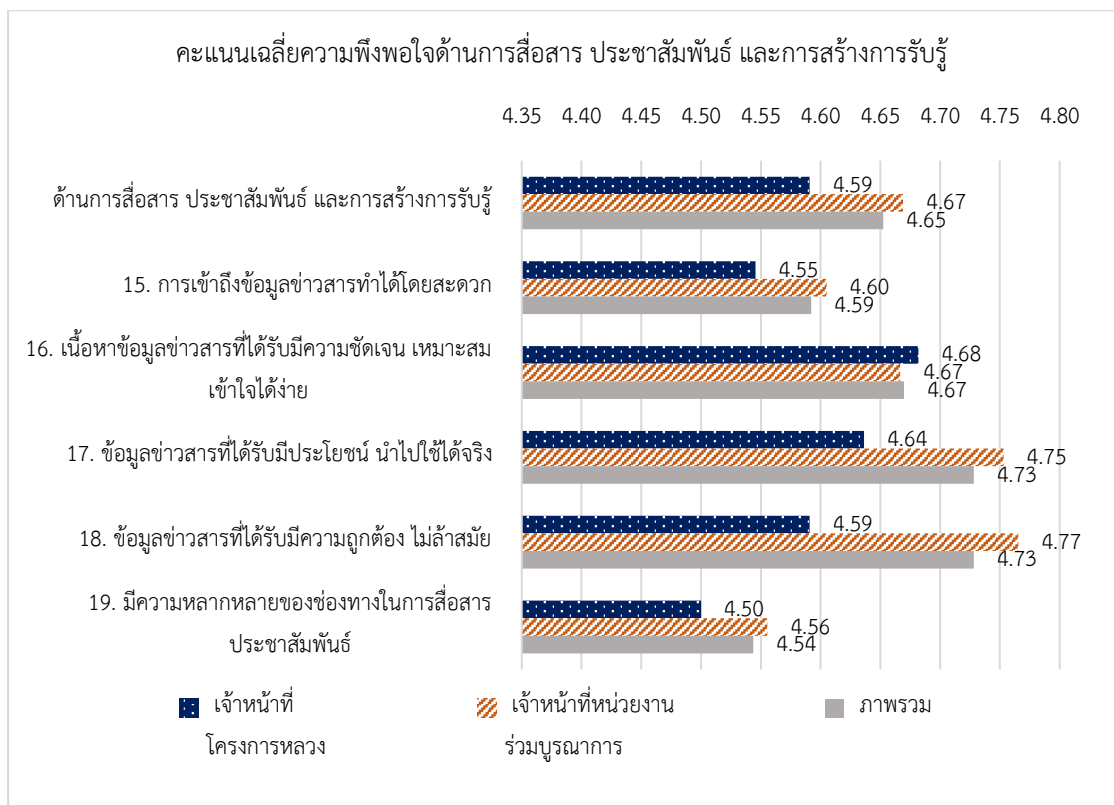
ภาพที่ 6-2 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ



ภาพที่ 6-3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



ภาพที่ 6-4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



ภาพที่ 6-5 ความพึงพอใจด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้

ตารางที่ 6-3 ภาพรวมคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่โครงการหลวง และเจ้าหน้าที่
หน่วยงานร่วมบูรณาการ ปี 2566

บริการ	เจ้าหน้าที่ โครงการหลวง		เจ้าหน้าที่ หน่วยงาน ร่วมบูรณาการ		ภาพรวม	
	คะแนน เฉลี่ย	แปลผล	คะแนน เฉลี่ย	แปลผล	คะแนน เฉลี่ย	แปลผล
ภาพรวม	4.62	มากที่สุด	4.70	มากที่สุด	4.68	มากที่สุด
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.49	มากที่สุด	4.69	มากที่สุด	4.65	มากที่สุด
1. การวางแผนการดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการ แบบบูรณาการประจำปีร่วมกัน และ ดำเนินการตามแผนงานที่กำหนดไว้	4.64	มากที่สุด	4.65	มากที่สุด	4.65	มากที่สุด
2. การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการ ให้บริการ ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.41	มากที่สุด	4.70	มากที่สุด	4.64	มากที่สุด
3. การจัดกิจกรรม มีความสะดวก รวดเร็ว และมี ระยะเวลาที่เหมาะสม	4.41	มากที่สุด	4.68	มากที่สุด	4.62	มากที่สุด
4. มีการติดตามให้คำแนะนำ และสนับสนุนการ ดำเนินงาน อย่างต่อเนื่อง	4.50	มากที่สุด	4.72	มากที่สุด	4.67	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.70	มากที่สุด	4.81	มากที่สุด	4.79	มากที่สุด
5. การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามที่ดี	4.59	มากที่สุด	4.74	มากที่สุด	4.71	มากที่สุด
6. สามารถสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย ใช้ภาษาที่ เหมาะสม	4.73	มากที่สุด	4.85	มากที่สุด	4.83	มากที่สุด
7. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.50	มากที่สุด	4.81	มากที่สุด	4.75	มากที่สุด
8. การยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในบริการ	4.91	มากที่สุด	4.89	มากที่สุด	4.89	มากที่สุด
9. ความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ อธิษาคัยดี	4.77	มากที่สุด	4.89	มากที่สุด	4.86	มากที่สุด
10. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม	4.73	มากที่สุด	4.70	มากที่สุด	4.71	มากที่สุด

บริการ	เจ้าหน้าที่ โครงการหลวง		เจ้าหน้าที่ หน่วยงาน ร่วมบูรณาการ		ภาพรวม	
	คะแนน เฉลี่ย	แปลผล	คะแนน เฉลี่ย	แปลผล	คะแนน เฉลี่ย	แปลผล
ด้านสิ่งแวดล้อมและความสะดวก	4.68	มากที่สุด	4.58	มากที่สุด	4.60	มากที่สุด
11. สถานที่จัดกิจกรรมมีความพร้อม เหมาะสม และสะดวก	4.59	มากที่สุด	4.51	มากที่สุด	4.52	มากที่สุด
12. ความเพียงพอของวัสดุ และอุปกรณ์ ในการ จัดกิจกรรม	4.64	มากที่สุด	4.49	มากที่สุด	4.52	มากที่สุด
13. การเผยแพร่องค์ความรู้ การประชาสัมพันธ์ ข้อมูล สามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.68	มากที่สุด	4.57	มากที่สุด	4.59	มากที่สุด
14. ช่องทางการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ที่มีความสะดวก รวดเร็ว หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ Line Facebook ฯลฯ	4.82	มากที่สุด	4.75	มากที่สุด	4.77	มากที่สุด
ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้าง การรับรู้	4.59	มากที่สุด	4.67	มากที่สุด	4.65	มากที่สุด
15. การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทำได้โดยสะดวก	4.55	มากที่สุด	4.60	มากที่สุด	4.59	มากที่สุด
16. เนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจน เหมาะสม เข้าใจได้ง่าย	4.68	มากที่สุด	4.67	มากที่สุด	4.67	มากที่สุด
17. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีประโยชน์ นำไปใช้ได้ จริง	4.64	มากที่สุด	4.75	มากที่สุด	4.73	มากที่สุด
18. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความถูกต้อง ไม่ ล้าสมัย	4.59	มากที่สุด	4.77	มากที่สุด	4.73	มากที่สุด
19. มีความหลากหลายของช่องทางในการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์	4.50	มากที่สุด	4.56	มากที่สุด	4.54	มากที่สุด

หมายเหตุ : การแปลความหมายค่าเฉลี่ย 4.21-5.00=มากที่สุด, 3.41-4.20=มาก, 2.61-3.40=ปานกลาง, 1.81-2.60=น้อย, 1.00-1.80=น้อยที่สุด

ตารางที่ 6-4 ภาพรวมความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่โครงการหลวง และเจ้าหน้าที่หน่วยงานร่วม
บูรณาการ ปี 2566

บริการ	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล	ร้อยละความพึงพอใจ 5 ระดับ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ภาพรวม	4.68	มากที่สุด	71.18	26.16	2.55	0.10	-
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.65	มากที่สุด	68.20	28.40	3.16	0.24	-
1. การวางแผนการดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการ แบบบูรณาการประจำปีร่วมกัน และ ดำเนินการตามแผนงานที่กำหนดไว้	4.65	มากที่สุด	66.99	31.07	1.94	-	-
2. การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการ ให้บริการ ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.64	มากที่สุด	66.99	30.10	2.91	-	-
3. การจัดกิจกรรม มีความสะดวก รวดเร็ว และมี ระยะเวลาที่เหมาะสม	4.62	มากที่สุด	67.96	27.18	3.88	0.97	-
4. มีการติดตามให้คำแนะนำ และสนับสนุนการ ดำเนินงาน อย่างต่อเนื่อง	4.67	มากที่สุด	70.87	25.24	3.88	-	-
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.79	มากที่สุด	81.72	15.70	2.59	-	-
5. การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามที่ดี	4.71	มากที่สุด	73.79	23.30	2.91	-	-
6. สามารถสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย ใช้ภาษาที่ เหมาะสม	4.83	มากที่สุด	84.47	13.59	1.94	-	-
7. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.75	มากที่สุด	76.70	21.36	1.94	-	-
8. การยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในบริการ	4.89	มากที่สุด	90.29	8.74	0.97	-	-
9. ความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ อภัยคดียดี	4.86	มากที่สุด	89.32	7.77	2.91	-	-
10. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม	4.71	มากที่สุด	75.73	19.42	4.85	-	-

บริการ	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล	ร้อยละความพึงพอใจ 5 ระดับ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก	4.60	มากที่สุด	64.32	31.80	3.64	0.24	-
11. สถานที่จัดกิจกรรมมีความพร้อม เหมาะสม และสะดวก	4.52	มากที่สุด	55.34	41.75	2.91	-	-
12. ความเพียงพอของวัสดุ และอุปกรณ์ ในการ จัดกิจกรรม	4.52	มากที่สุด	60.19	33.01	5.83	0.97	-
13. การเผยแพร่องค์ความรู้ การประชาสัมพันธ์ ข้อมูล สามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.59	มากที่สุด	62.14	34.95	2.91	-	-
14. ช่องทางการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ที่มีความสะดวก รวดเร็ว หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ Line Facebook ฯลฯ	4.77	มากที่สุด	79.61	17.48	2.91	-	-
ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้าง การรับรู้	4.65	มากที่สุด	66.41	32.43	1.17	-	-
15. การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทำได้โดยสะดวก	4.59	มากที่สุด	61.17	36.89	1.94	-	-
16. เนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจน เหมาะสม เข้าใจได้ง่าย	4.67	มากที่สุด	66.99	33.01	-	-	-
17. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีประโยชน์ นำไปใช้ได้ จริง	4.73	มากที่สุด	72.82	27.18	-	-	-
18. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความถูกต้อง ไม่ ล้าสมัย	4.73	มากที่สุด	72.82	27.18	-	-	-
19. มีความหลากหลายของช่องทางในการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์	4.54	มากที่สุด	58.25	37.86	3.88	-	-

หมายเหตุ : การแปลความหมายค่าเฉลี่ย 4.21-5.00=มากที่สุด, 3.41-4.20=มาก, 2.61-3.40=ปานกลาง, 1.81-2.60=น้อย, 1.00-1.80=น้อยที่สุด

ตารางที่ 6-5 ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่โครงการหลวง ปี 2566

บริการ	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล	ร้อยละความพึงพอใจ 5 ระดับ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ภาพรวม	4.62	มากที่สุด	65.55	31.58	2.63	0.24	-
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.49	มากที่สุด	55.68	38.64	4.55	1.14	-
1. การวางแผนการดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการ แบบบูรณาการประจำปีร่วมกัน และ ดำเนินการตามแผนงานที่กำหนดไว้	4.64	มากที่สุด	63.64	36.36	-	-	-
2. การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการ ให้บริการ ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.41	มากที่สุด	45.45	50.00	4.55	-	-
3. การจัดกิจกรรม มีความสะดวก รวดเร็ว และมี ระยะเวลาที่เหมาะสม	4.41	มากที่สุด	59.09	27.27	9.09	4.55	-
4. มีการติดตามให้คำแนะนำ และสนับสนุนการ ดำเนินงาน อย่างต่อเนื่อง	4.50	มากที่สุด	54.55	40.91	4.55	-	-
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.70	มากที่สุด	75.00	20.45	4.55	-	-
5. การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามที่ดี	4.59	มากที่สุด	68.18	22.73	9.09	-	-
6. สามารถสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย ใช้ภาษาที่ เหมาะสม	4.73	มากที่สุด	77.27	18.18	4.55	-	-
7. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.50	มากที่สุด	54.55	40.91	4.55	-	-
8. การยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในบริการ	4.91	มากที่สุด	90.91	9.09	-	-	-
9. ความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ อภัยคดียดี	4.77	มากที่สุด	81.82	13.64	4.55	-	-
10. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม	4.73	มากที่สุด	77.27	18.18	4.55	-	-
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.68	มากที่สุด	69.32	29.55	1.14	-	-
11. สถานที่จัดกิจกรรมมีความพร้อม เหมาะสม และสะดวก	4.59	มากที่สุด	59.09	40.91	-	-	-

บริการ	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล	ร้อยละความพึงพอใจ 5 ระดับ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
12. ความเพียงพอของวัสดุ และอุปกรณ์ ในการจัดกิจกรรม	4.64	มากที่สุด	68.18	27.27	4.55	-	-
13. การเผยแพร่องค์ความรู้ การประชาสัมพันธ์ ข้อมูล สามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.68	มากที่สุด	68.18	31.82	-	-	-
14. ช่องทางการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ที่มีความสะดวก รวดเร็ว หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ Line Facebook ฯลฯ	4.82	มากที่สุด	81.82	18.18	-	-	-
ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้	4.59	มากที่สุด	59.09	40.91	-	-	-
15. การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทำได้โดยสะดวก	4.55	มากที่สุด	54.55	45.45	-	-	-
16. เนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจนเหมาะสม เข้าใจได้ง่าย	4.68	มากที่สุด	68.18	31.82	-	-	-
17. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีประโยชน์ นำไปใช้ได้จริง	4.64	มากที่สุด	63.64	36.36	-	-	-
18. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความถูกต้อง ไม่ล้าสมัย	4.59	มากที่สุด	59.09	40.91	-	-	-
19. มีความหลากหลายของช่องทางในการสื่อสารประชาสัมพันธ์	4.50	มากที่สุด	50.00	50.00	-	-	-

หมายเหตุ : การแปลความหมายค่าเฉลี่ย 4.21-5.00=มากที่สุด, 3.41-4.20=มาก, 2.61-3.40=ปานกลาง, 1.81-2.60=น้อย, 1.00-1.80=น้อยที่สุด

ตารางที่ 6-6 ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่หน่วยงานร่วมบูรณาการ ปี 2566

บริการ	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล	ร้อยละความพึงพอใจ 5 ระดับ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ภาพรวม	4.70	มากที่สุด	72.71	24.69	2.53	0.06	-
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.69	มากที่สุด	71.60	25.62	2.78	-	-
1. การวางแผนการดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการ แบบบูรณาการประจำปีร่วมกัน และ ดำเนินการตามแผนงานที่กำหนดไว้	4.65	มากที่สุด	67.90	29.63	2.47	-	-
2. การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการ ให้บริการ ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.70	มากที่สุด	72.84	24.69	2.47	-	-
3. การจัดกิจกรรม มีความสะดวก รวดเร็ว และมี ระยะเวลาที่เหมาะสม	4.68	มากที่สุด	70.37	27.16	2.47	-	-
4. มีการติดตามให้คำแนะนำ และสนับสนุนการ ดำเนินงาน อย่างต่อเนื่อง	4.72	มากที่สุด	75.31	20.99	3.70	-	-
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	มากที่สุด	83.54	14.40	2.06	-	-
5. การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามที่ดี	4.74	มากที่สุด	75.31	23.46	1.23	-	-
6. สามารถสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย ใช้ภาษาที่ เหมาะสม	4.85	มากที่สุด	86.42	12.35	1.23	-	-
7. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.81	มากที่สุด	82.72	16.05	1.23	-	-
8. การยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในบริการ	4.89	มากที่สุด	90.12	8.64	1.23	-	-
9. ความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ อภัยคดียดี	4.89	มากที่สุด	91.36	6.17	2.47	-	-
10. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม	4.70	มากที่สุด	75.31	19.75	4.94	-	-
ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก	4.58	มากที่สุด	62.96	32.41	4.32	0.31	-
11. สถานที่จัดกิจกรรมมีความพร้อม เหมาะสม และสะดวก	4.51	มากที่สุด	54.32	41.98	3.70	-	-

บริการ	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล	ร้อยละความพึงพอใจ 5 ระดับ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
12. ความเพียงพอของวัสดุ และอุปกรณ์ ในการจัดกิจกรรม	4.49	มากที่สุด	58.02	34.57	6.17	1.23	-
13. การเผยแพร่องค์ความรู้ การประชาสัมพันธ์ ข้อมูล สามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.57	มากที่สุด	60.49	35.80	3.70	-	-
14. ช่องทางการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ที่มีความสะดวก รวดเร็ว หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ Line Facebook ฯลฯ	4.75	มากที่สุด	79.01	17.28	3.70	-	-
ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้	4.67	มากที่สุด	68.40	30.12	1.48	-	-
15. การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทำได้โดยสะดวก	4.60	มากที่สุด	62.96	34.57	2.47	-	-
16. เนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจนเหมาะสม เข้าใจได้ง่าย	4.67	มากที่สุด	66.67	33.33	-	-	-
17. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีประโยชน์ นำไปใช้ได้จริง	4.75	มากที่สุด	75.31	24.69	-	-	-
18. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความถูกต้อง ไม่ล้าสมัย	4.77	มากที่สุด	76.54	23.46	-	-	-
19. มีความหลากหลายของช่องทางในการสื่อสารประชาสัมพันธ์	4.56	มากที่สุด	60.49	34.57	4.94	-	-

หมายเหตุ : การแปลความหมายค่าเฉลี่ย 4.21-5.00=มากที่สุด, 3.41-4.20=มาก, 2.61-3.40=ปานกลาง, 1.81-2.60=น้อย, 1.00-1.80=น้อยที่สุด

ตารางที่ 6-7 ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่โครงการหลวง และเจ้าหน้าที่หน่วยงานร่วมบูรณาการ ปี 2566 จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจ ปี 2566	เจ้าหน้าที่โครงการหลวง			เจ้าหน้าที่หน่วยงานร่วมบูรณาการ			ภาพรวม		
	ชาย	หญิง	เพศทางเลือก	ชาย	หญิง	เพศทางเลือก	ชาย	หญิง	เพศทางเลือก
ภาพรวม	4.69	4.54	4.37	4.75	4.61	-	4.74	4.59	4.37
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.50	4.35	4.75	4.74	4.59	-	4.69	4.55	4.75
1. การวางแผนการดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการแบบบูรณาการประจำปีร่วมกัน และดำเนินการตามแผนงานที่กำหนดไว้	4.60	4.60	5.00	4.72	4.54	-	4.69	4.55	5.00
2. การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.33	4.60	4.50	4.79	4.54	-	4.69	4.55	4.50
3. การจัดกิจกรรม มีความสะดวก รวดเร็ว และมีระยะเวลาที่เหมาะสม	4.47	4.00	5.00	4.68	4.68	-	4.63	4.58	5.00
4. มีการติดตามให้คำแนะนำ และสนับสนุนการดำเนินงาน อย่างต่อเนื่อง	4.60	4.20	4.50	4.77	4.61	-	4.74	4.55	4.50
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.77	4.73	4.17	4.86	4.73	-	4.84	4.73	4.17
5. การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามที่ดี	4.67	4.60	4.00	4.77	4.68	-	4.75	4.67	4.00
6. สามารถสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย ใช้ภาษาที่เหมาะสม	4.87	4.60	4.00	4.89	4.79	-	4.88	4.76	4.00
7. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.53	4.40	4.50	4.85	4.75	-	4.78	4.70	4.50
8. การยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในบริการ	4.93	5.00	4.50	4.94	4.79	-	4.94	4.82	4.50
9. ความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ดี อธิบายดี	4.80	5.00	4.00	4.91	4.86	-	4.88	4.88	4.00
10. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม	4.80	4.80	4.00	4.79	4.54	-	4.79	4.58	4.00
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.78	4.45	4.50	4.63	4.48	-	4.67	4.48	4.50
11. สถานที่จัดกิจกรรมมีความพร้อม เหมาะสม และสะดวก	4.67	4.40	4.50	4.55	4.43	-	4.57	4.42	4.50
12. ความเพียงพอของวัสดุ และอุปกรณ์ ในการจัดกิจกรรม	4.80	4.20	4.50	4.55	4.39	-	4.60	4.36	4.50
13. การเผยแพร่องค์ความรู้ การประชาสัมพันธ์ข้อมูล สามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.73	4.60	4.50	4.64	4.43	-	4.66	4.45	4.50

ความพึงพอใจ ปี 2566	เจ้าหน้าที่โครงการหลวง			เจ้าหน้าที่หน่วยงานร่วมบูรณาการ			ภาพรวม		
	ชาย	หญิง	เพศทางเลือก	ชาย	หญิง	เพศทางเลือก	ชาย	หญิง	เพศทางเลือก
14. ช่องทางการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ที่มีความสะดวก รวดเร็ว หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ Line Facebook ฯลฯ	4.93	4.60	4.50	4.79	4.68	-	4.82	4.67	4.50
ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้	4.67	4.52	4.20	4.72	4.56	-	4.71	4.56	4.20
15. การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทำได้โดยสะดวก	4.67	4.40	4.00	4.62	4.57	-	4.63	4.55	4.00
16. เนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจน เหมาะสม เข้าใจได้ง่าย	4.73	4.60	4.50	4.72	4.57	-	4.72	4.58	4.50
17. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีประโยชน์ นำไปใช้ได้จริง	4.67	4.60	4.50	4.77	4.71	-	4.75	4.70	4.50
18. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความถูกต้อง ไม่ลำเอียง	4.67	4.60	4.00	4.87	4.57	-	4.82	4.58	4.00
19. มีความหลากหลายของช่องทางในการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์	4.60	4.40	4.00	4.64	4.39	-	4.63	4.39	4.00

ตารางที่ 6-8 ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่โครงการหลวง และเจ้าหน้าที่หน่วยงานร่วมบูรณาการ ปี 2566 จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจ ปี 2566	เจ้าหน้าที่โครงการหลวง			เจ้าหน้าที่หน่วยงานร่วมบูรณาการ			ภาพรวม		
	20-40 ปี	41-60 ปี	มากกว่า 60 ปี	20-40 ปี	41-60 ปี	มากกว่า 60 ปี	20-40 ปี	41-60 ปี	มากกว่า 60 ปี
ภาพรวม	4.60	4.65	4.84	4.68	4.70	4.88	4.65	4.69	4.87
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.47	4.46	5.00	4.69	4.68	4.83	4.61	4.66	4.88
1. การวางแผนการดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการแบบบูรณาการประจำปีร่วมกัน และดำเนินการตามแผนงานที่กำหนดไว้	4.67	4.50	5.00	4.62	4.65	5.00	4.63	4.64	5.00
2. การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.40	4.33	5.00	4.69	4.71	4.67	4.59	4.67	4.75
3. การจัดกิจกรรม มีความสะดวก รวดเร็ว และมีระยะเวลาที่เหมาะสม	4.40	4.33	5.00	4.73	4.65	4.67	4.61	4.62	4.75
4. มีการติดตามให้คำแนะนำ และสนับสนุนการดำเนินงาน อย่างต่อเนื่อง	4.40	4.67	5.00	4.73	4.69	5.00	4.61	4.69	5.00
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.71	4.64	5.00	4.85	4.79	4.89	4.80	4.78	4.92
5. การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามที่ดี	4.60	4.50	5.00	4.85	4.69	4.67	4.76	4.67	4.75
6. สามารถสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย ใช้ภาษาที่เหมาะสม	4.73	4.67	5.00	4.81	4.87	5.00	4.78	4.84	5.00
7. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.47	4.50	5.00	4.88	4.77	5.00	4.73	4.74	5.00
8. การยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในบริการ	4.93	4.83	5.00	4.92	4.87	5.00	4.93	4.86	5.00
9. ความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ดี อ่อนน้อม	4.80	4.67	5.00	4.96	4.85	5.00	4.90	4.83	5.00
10. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม	4.73	4.67	5.00	4.65	4.73	4.67	4.68	4.72	4.75
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.62	4.79	5.00	4.53	4.59	4.83	4.56	4.61	4.88
11. สถานที่จัดกิจกรรมมีความพร้อม เหมาะสม และสะดวก	4.53	4.67	5.00	4.50	4.48	5.00	4.51	4.50	5.00
12. ความเพียงพอของวัสดุ และอุปกรณ์ ในการจัดกิจกรรม	4.53	4.83	5.00	4.38	4.52	5.00	4.44	4.55	5.00

ความพึงพอใจ ปี 2566	เจ้าหน้าที่โครงการหลวง			เจ้าหน้าที่หน่วยงานร่วมบูรณาการ			ภาพรวม		
	20-40 ปี	41-60 ปี	มากกว่า 60 ปี	20-40 ปี	41-60 ปี	มากกว่า 60 ปี	20-40 ปี	41-60 ปี	มากกว่า 60 ปี
13. การเผยแพร่องค์ความรู้ การประชาสัมพันธ์ข้อมูล สามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.67	4.67	5.00	4.42	4.63	4.67	4.51	4.64	4.75
14. ช่องทางการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ที่มีความสะดวก รวดเร็ว หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ Line Facebook ฯลฯ	4.73	5.00	5.00	4.81	4.73	4.67	4.78	4.76	4.75
ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้	4.56	4.70	4.40	4.60	4.69	4.93	4.59	4.69	4.80
15. การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทำได้โดยสะดวก	4.53	4.67	4.00	4.58	4.62	4.67	4.56	4.62	4.50
16. เนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจน เหมาะสม เข้าใจได้ง่าย	4.60	4.83	5.00	4.69	4.63	5.00	4.66	4.66	5.00
17. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีประโยชน์ นำไปใช้ได้จริง	4.60	4.67	5.00	4.62	4.81	5.00	4.61	4.79	5.00
18. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความถูกต้อง ไม่ล้าสมัย	4.60	4.67	4.00	4.65	4.81	5.00	4.63	4.79	4.75
19. มีความหลากหลายของช่องทางในการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์	4.47	4.67	4.00	4.46	4.58	5.00	4.46	4.59	4.75

ตารางที่ 6-9 ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่โครงการหลวง และเจ้าหน้าที่หน่วยงานร่วมบูรณาการ ปี 2566 จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจ ปี 2566	เจ้าหน้าที่โครงการหลวง					
	ประถมศึกษา/ ต่ำกว่า	มัธยมศึกษา ตอนต้น	มัธยมศึกษา ตอนปลาย/ปวช.	อนุปริญญา/ ปวส.	ปริญญาตรี	ปริญญาโท
ภาพรวม	-	-	-	4.84	4.61	4.68
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	-	-	-	4.75	4.48	4.50
1. การวางแผนการดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการแบบบูรณาการประจำปีร่วมกัน และดำเนินการตามแผนงานที่กำหนดไว้	-	-	-	5.00	4.60	5.00
2. การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการชัดเจน เข้าใจง่าย	-	-	-	4.00	4.45	4.00
3. การจัดกิจกรรม มีความสะดวก รวดเร็ว และมีระยะเวลาที่เหมาะสม	-	-	-	5.00	4.35	5.00
4. มีการติดตามให้คำแนะนำ และสนับสนุนการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง	-	-	-	5.00	4.50	4.00
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	-	-	-	5.00	4.68	4.83
5. การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามที่ดี	-	-	-	5.00	4.55	5.00
6. สามารถสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย ใช้ภาษาที่เหมาะสม	-	-	-	5.00	4.70	5.00
7. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	-	-	-	5.00	4.45	5.00
8. การยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในบริการ	-	-	-	5.00	4.90	5.00
9. ความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ อ่อนโยน	-	-	-	5.00	4.75	5.00

ความพึงพอใจ ปี 2566	เจ้าหน้าที่โครงการหลวง					
	ประถมศึกษา/ ต่ำกว่า	มัธยมศึกษา ตอนต้น	มัธยมศึกษา ตอนปลาย/ปวช.	อนุปริญญา/ ปวส.	ปริญญาตรี	ปริญญาโท
10. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม	-	-	-	5.00	4.75	4.00
ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก	-	-	-	4.50	4.70	4.50
11. สถานที่จัดกิจกรรมมีความพร้อม เหมาะสม และสะดวก	-	-	-	4.00	4.60	5.00
12. ความเพียงพอของวัสดุ และอุปกรณ์ ในการจัดกิจกรรม	-	-	-	4.00	4.70	4.00
13. การเผยแพร่องค์ความรู้ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลสามารถเข้าถึงได้ง่าย	-	-	-	5.00	4.70	4.00
14. ช่องทางการติดต่อกับเจ้าหน้าที่มีความสะดวก รวดเร็ว หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ Line Facebook ฯลฯ	-	-	-	5.00	4.80	5.00
ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้	-	-	-	5.00	4.56	4.80
15. การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทำได้โดยสะดวก	-	-	-	5.00	4.50	5.00
16. เนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจน เหมาะสม เข้าใจได้ง่าย	-	-	-	5.00	4.65	5.00
17. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีประโยชน์ นำไปใช้ได้จริง	-	-	-	5.00	4.60	5.00
18. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความถูกต้อง ไม่ลำเอียง	-	-	-	5.00	4.60	4.00
19. มีความหลากหลายของช่องทางในการสื่อสารประชาสัมพันธ์	-	-	-	5.00	4.45	5.00

ความพึงพอใจ ปี 2566	เจ้าหน้าที่หน่วยงานร่วมบูรณาการ					
	ประถมศึกษา/ ต่ำกว่า	มัธยมศึกษา ตอนต้น	มัธยมศึกษา ตอนปลาย/ปวช.	อนุปริญญา/ ปวส.	ปริญญาตรี	ปริญญาโท
ภาพรวม	3.58	4.61	4.63	4.37	4.75	4.73
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	3.75	4.50	4.38	4.20	4.76	4.81
1. การวางแผนการดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการแบบบูรณาการประจำปีร่วมกัน และดำเนินการตามแผนงานที่กำหนดไว้	5.00	4.67	4.25	4.20	4.69	4.78
2. การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ชัดเจน เข้าใจง่าย	3.00	4.33	4.50	4.40	4.80	4.67
3. การจัดกิจกรรม มีความสะดวก รวดเร็ว และมีระยะเวลาที่เหมาะสม	4.00	4.33	4.25	4.00	4.76	4.89
4. มีการติดตามให้คำแนะนำ และสนับสนุนการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง	3.00	4.67	4.50	4.20	4.78	4.89
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.17	4.72	4.71	4.53	4.87	4.89
5. การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามที่ดี	3.00	4.67	4.50	4.40	4.78	5.00
6. สามารถสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย ใช้ภาษาที่เหมาะสม	3.00	4.67	5.00	4.60	4.92	4.78
7. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.00	4.67	4.75	4.40	4.88	4.89
8. การยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในบริการ	3.00	5.00	4.75	4.80	4.92	5.00
9. ความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ดี อ่อนน้อม	3.00	5.00	4.75	4.80	4.93	4.89
10. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม	4.00	4.33	4.50	4.20	4.78	4.78

ความพึงพอใจ ปี 2566	เจ้าหน้าที่หน่วยงานร่วมบูรณาการ					
	ประถมศึกษา/ ต่ำกว่า	มัธยมศึกษา ตอนต้น	มัธยมศึกษา ตอนปลาย/ปวช.	อนุปริญญา/ ปวส.	ปริญญาตรี	ปริญญาโท
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.75	4.58	4.63	4.30	4.62	4.56
11. สถานที่จัดกิจกรรมมีความพร้อม เหมาะสม และสะดวก	4.00	4.67	4.50	4.20	4.53	4.56
12. ความเพียงพอของวัสดุ และอุปกรณ์ ในการจัดกิจกรรม	3.00	4.00	5.00	4.00	4.56	4.44
13. การเผยแพร่องค์ความรู้ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลสามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.00	4.67	4.25	4.40	4.63	4.44
14. ช่องทางการติดต่อกับเจ้าหน้าที่มีความสะดวก รวดเร็ว หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ Line Facebook ฯลฯ	4.00	5.00	4.75	4.60	4.76	4.78
ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้	3.80	4.60	4.75	4.36	4.72	4.60
15. การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทำได้โดยสะดวก	4.00	4.33	4.50	4.20	4.68	4.56
16. เนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจน เหมาะสม เข้าใจได้ง่าย	4.00	4.67	4.50	4.40	4.73	4.56
17. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีประโยชน์ นำไปใช้ได้จริง	4.00	4.33	5.00	4.60	4.78	4.78
18. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความถูกต้อง ไม่ลำเอียง	4.00	4.67	4.75	4.40	4.81	4.78
19. มีความหลากหลายของช่องทางในการสื่อสารประชาสัมพันธ์	3.00	5.00	5.00	4.20	4.59	4.33

ความพึงพอใจ ปี 2566	ภาพรวม					
	ประถมศึกษา/ ต่ำกว่า	มัธยมศึกษา ตอนต้น	มัธยมศึกษา ตอนปลาย/ปวช.	อนุปริญญา/ ปวส.	ปริญญาตรี	ปริญญาโท
ภาพรวม	3.58	4.61	4.63	4.45	4.72	4.72
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	3.75	4.50	4.38	4.29	4.69	4.78
1. การวางแผนการดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการแบบบูรณาการประจำปีร่วมกัน และดำเนินการตามแผนงานที่กำหนดไว้	5.00	4.67	4.25	4.33	4.67	4.80
2. การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ชัดเจน เข้าใจง่าย	3.00	4.33	4.50	4.33	4.71	4.60
3. การจัดกิจกรรม มีความสะดวก รวดเร็ว และมีระยะเวลาที่เหมาะสม	4.00	4.33	4.25	4.17	4.66	4.90
4. มีการติดตามให้คำแนะนำ และสนับสนุนการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง	3.00	4.67	4.50	4.33	4.71	4.80
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.17	4.72	4.71	4.61	4.82	4.88
5. การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามที่ดี	3.00	4.67	4.50	4.50	4.72	5.00
6. สามารถสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย ใช้ภาษาที่เหมาะสม	3.00	4.67	5.00	4.67	4.86	4.80
7. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.00	4.67	4.75	4.50	4.77	4.90
8. การยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในบริการ	3.00	5.00	4.75	4.83	4.91	5.00
9. ความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ดี อ่อนโยน	3.00	5.00	4.75	4.83	4.89	4.90
10. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม	4.00	4.33	4.50	4.33	4.77	4.70

ความพึงพอใจ ปี 2566	ภาพรวม					
	ประถมศึกษา/ ต่ำกว่า	มัธยมศึกษา ตอนต้น	มัธยมศึกษา ตอนปลาย/ปวช.	อนุปริญญา/ ปวส.	ปริญญาตรี	ปริญญาโท
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.75	4.58	4.63	4.33	4.64	4.55
11. สถานที่จัดกิจกรรมมีความพร้อม เหมาะสม และสะดวก	4.00	4.67	4.50	4.17	4.54	4.60
12. ความเพียงพอของวัสดุ และอุปกรณ์ ในการจัดกิจกรรม	3.00	4.00	5.00	4.00	4.59	4.40
13. การเผยแพร่องค์ความรู้ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลสามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.00	4.67	4.25	4.50	4.65	4.40
14. ช่องทางการติดต่อกับเจ้าหน้าที่มีความสะดวก รวดเร็ว หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ Line Facebook ฯลฯ	4.00	5.00	4.75	4.67	4.77	4.80
ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้	3.80	4.60	4.75	4.47	4.68	4.62
15. การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทำได้โดยสะดวก	4.00	4.33	4.50	4.33	4.63	4.60
16. เนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจน เหมาะสม เข้าใจได้ง่าย	4.00	4.67	4.50	4.50	4.71	4.60
17. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีประโยชน์ นำไปใช้ได้จริง	4.00	4.33	5.00	4.67	4.73	4.80
18. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความถูกต้อง ไม่ลำเอียง	4.00	4.67	4.75	4.50	4.76	4.70
19. มีความหลากหลายของช่องทางในการสื่อสารประชาสัมพันธ์	3.00	5.00	5.00	4.33	4.56	4.40

6.2.2 ความคาดหวังของเจ้าหน้าที่

ภาพรวม ความคาดหวังของเจ้าหน้าที่โครงการหลวง และเจ้าหน้าที่หน่วยงานร่วมบูรณาการใน เมื่อจำแนกออกเป็น 4 ด้าน คือ 1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4. ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้ พบว่า (ตารางที่ 6-10)

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่คาดหวังในเรื่องการวางแผนการดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการแบบบูรณาการประจำปีร่วมกัน และดำเนินการตามแผนงานที่กำหนดไว้เป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.65) รองลงมาคือ คาดหวังในเรื่องการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ชัดเจน เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.64)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่คาดหวังในเรื่องการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามที่ดี (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.71) และเรื่องความกระตือรือร้นในการให้บริการ สามารถสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย ใช้ภาษาที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.75) เป็นลำดับแรก และคาดหวังในเรื่องการสามารถสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย ใช้ภาษาที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.83) เป็นลำดับที่สอง

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เจ้าหน้าที่คาดหวังในเรื่องการเผยแพร่องค์ความรู้ การประชาสัมพันธ์ข้อมูล สามารถเข้าถึงได้ง่าย (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.59) เป็นลำดับแรก และคาดหวังในเรื่องความเพียงพอของวัสดุ และอุปกรณ์ ในการจัดกิจกรรม (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.52) เป็นลำดับที่สอง

ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้ เจ้าหน้าที่คาดหวังในเรื่องข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีประโยชน์ นำไปใช้ได้จริง (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.73) เป็นลำดับแรก และคาดหวังในเรื่องการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทำได้โดยสะดวก (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.59) เป็นลำดับที่สอง

ความคาดหวังของเจ้าหน้าที่โครงการหลวงในด้านต่างๆ

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่คาดหวังในเรื่องการวางแผนการดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการแบบบูรณาการประจำปีร่วมกัน และดำเนินการตามแผนงานที่กำหนดไว้เป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.64) รองลงมาคือ คาดหวังในเรื่องการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ชัดเจน เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.41)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่คาดหวังในเรื่องการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามที่ดีเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.59) รองลงมาลำดับที่สองคือ การสามารถสื่อสาร

ให้เข้าใจได้ง่าย ใช้ภาษาที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.73) และความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.50)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เจ้าหน้าที่คาดหวังในเรื่องการเผยแพร่องค์ความรู้ การประชาสัมพันธ์ข้อมูล สามารถเข้าถึงได้ง่าย เป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.68) รองลงมาเป็นลำดับที่สองคือ ความเพียงพอของวัสดุ และอุปกรณ์ ในการจัดกิจกรรม (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.64)

ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้ เจ้าหน้าที่คาดหวังในเรื่องข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีประโยชน์ นำไปใช้ได้จริง เป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.64) รองลงมาเป็นลำดับที่สองคือ ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความถูกต้อง ไม่ล้าสมัย (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.59)

ความคาดหวังของเจ้าหน้าที่หน่วยงานร่วมบูรณาการในด้านต่างๆ

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่คาดหวังในเรื่องการวางแผนการดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการแบบบูรณาการประจำปีร่วมกัน และดำเนินการตามแผนงานที่กำหนดไว้ เป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.65) ลำดับที่สองคือ คาดหวังในเรื่องการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ชัดเจน เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.70)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่คาดหวังในเรื่องการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามที่ดี (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.74) และเรื่องความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.81) เป็นลำดับแรก และคาดหวังในเรื่องการสามารถสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย ใช้ภาษาที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.85) เป็นลำดับที่สอง

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เจ้าหน้าที่คาดหวังในเรื่องการเผยแพร่องค์ความรู้ การประชาสัมพันธ์ข้อมูล สามารถเข้าถึงได้ง่าย (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.57) เป็นลำดับแรก และลำดับที่สองคือ ความเพียงพอของวัสดุ และอุปกรณ์ ในการจัดกิจกรรม (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.49) และคาดหวังสถานที่จัดกิจกรรมมีความพร้อม เหมาะสม และสะดวก (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.51) เป็นลำดับที่สาม

ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้ เจ้าหน้าที่คาดหวังในเรื่องเนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจน เหมาะสม เข้าใจได้ง่าย (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.67) และข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีประโยชน์ นำไปใช้ได้จริง (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.75) เป็นลำดับแรก รองลงมาคือ การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทำได้โดยสะดวก (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.60)

ตารางที่ 6-10 อันดับความคาดหวังของบริการของเจ้าหน้าที่โครงการหลวง และเจ้าหน้าที่
หน่วยงานร่วมบูรณาการ ปี 2566

บริการ	อันดับความคาดหวัง		
	เจ้าหน้าที่โครงการหลวง	เจ้าหน้าที่หน่วยงานร่วมบูรณาการ	ภาพรวม
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ			
1. การวางแผนการดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการแบบบูรณาการ ประจำปีร่วมกัน และดำเนินการตามแผนงานที่กำหนดไว้	1	1	1
2. การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ชัดเจน เข้าใจง่าย	3	2	3
3. การจัดกิจกรรม มีความสะดวก รวดเร็ว และมีระยะเวลาที่เหมาะสม	4	4	4
4. มีการติดตามให้คำแนะนำ และสนับสนุนการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง	4	4	4
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
5. การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามที่ดี	1	1	1
6. สามารถสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย ใช้ภาษาที่เหมาะสม	2	2	2
7. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	2	1	1
8. การยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในบริการ	5	4	4
9. ความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ อธิษาคัยดี	4	5	5
10. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม	6	6	6
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
11. สถานที่จัดกิจกรรมมีความพร้อม เหมาะสม และสะดวก	3	3	3
12. ความเพียงพอของวัสดุ และอุปกรณ์ ในการจัดกิจกรรม	2	2	2
13. การเผยแพร่องค์ความรู้ การประชาสัมพันธ์ข้อมูล สามารถเข้าถึงได้ง่าย	1	1	1
14. ช่องทางการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ที่มีความสะดวก รวดเร็ว หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ Line Facebook ฯลฯ	4	4	4
ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้			
15. การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทำได้โดยสะดวก	4	3	2

บริการ	อันดับความคาดหวัง		
	เจ้าหน้าที่ โครงการ หลวง	เจ้าหน้าที่ หน่วยงานร่วม บูรณาการ	ภาพรวม
16. เนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจน เหมาะสม เข้าใจได้ง่าย	3	1,2	3
17. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีประโยชน์ นำไปใช้ได้จริง	1	1	1
18. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความถูกต้อง ไม่ลำเอียง	2	4	4
19. มีความหลากหลายของช่องทางในการสื่อสารประชาสัมพันธ์	5	5	5

6.3 ความเชื่อมั่นของเจ้าหน้าที่

ผลการศึกษาในภาพรวมของเจ้าหน้าที่โครงการหลวง และเจ้าหน้าที่หน่วยงานร่วมบูรณาการ พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความเชื่อมั่นต่อสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) เฉลี่ย 4.81 โดยมีความเชื่อมั่นในด้านด้านธรรมาภิบาลมากกว่าด้านการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ ดังนี้ (ตารางที่ 6-11 และ 6-12)

ความเชื่อมั่นด้านธรรมาภิบาล พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความเชื่อมั่นเฉลี่ย 4.83 เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า มีความเชื่อมั่นว่าเจ้าหน้าที่ยึดมั่นในความถูกต้อง ดึงมา ไม่เรียกรับเงิน มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.90) รองลงมาคือ เชื่อมั่นว่าจะสามารถให้ข้อมูลความคิดเห็น ร่วมวางแผนและร่วมปฏิบัติกิจกรรมได้ (ค่าเฉลี่ย 4.90) และเชื่อมั่นว่า สวพส. ใส่ใจปัญหาของชุมชน มีความกระตือรือร้นในการแก้ปัญหาให้กับชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.85)

ความเชื่อมั่นด้านการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความเชื่อมั่นเฉลี่ย 4.75 เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า มีความเชื่อมั่นในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่างๆ เพื่อความโปร่งใสของ สวพส. มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.81) รองลงมาคือ เชื่อมั่นว่า สวพส. มีกระบวนการในการป้องกันการทุจริต และการดำเนินคดีในการทุจริต มีความรวดเร็ว และเป็นธรรม (ค่าเฉลี่ย 4.75) เชื่อมั่นว่า สวพส. ส่งเสริมกิจกรรมด้านป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบร่วมกับชุมชน เช่น จัดอบรมให้ความรู้เพื่อป้องกันการทุจริต และมีการบริหารงานอย่างโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ (ค่าเฉลี่ย 4.73 เท่ากัน)

เมื่อจำแนกตามประเภทของเจ้าหน้าที่ พบว่า

ผลการศึกษาความเชื่อมั่นของเจ้าหน้าที่โครงการหลวง พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความเชื่อมั่นต่อสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) เฉลี่ย 4.72 โดยมีความเชื่อมั่นด้านธรรมาภิบาลใกล้เคียงกับความเชื่อมั่นด้านการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ ดังนี้ (ตารางที่ 6-13)

ความเชื่อมั่นด้านธรรมาภิบาล พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความเชื่อมั่นเฉลี่ย 4.72 โดยเชื่อมั่นว่าเจ้าหน้าที่มีความยึดมั่นในความถูกต้อง ดีงาม ไม่เรียกรับเงิน มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) รองลงมาคือเชื่อมั่นว่า สวพส. สามารถให้ข้อมูลความคิดเห็น ร่วมวางแผนและร่วมปฏิบัติกิจกรรมได้ รวมถึง สวพส. ใส่ใจปัญหาของชุมชน และกระตือรือร้นในการแก้ปัญหาของชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.82 เท่ากัน)

ความเชื่อมั่นด้านการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความเชื่อมั่นเฉลี่ย 4.71 โดยเชื่อมั่นว่ามีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่างๆ เพื่อความโปร่งใส มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.82) รองลงมาคือ เชื่อมั่นว่า สวพส. บริหารงานอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้ (ค่าเฉลี่ย 4.79) กระบวนการในการป้องกันการทุจริต และการดำเนินคดีในการทุจริต มีความรวดเร็ว และเป็นธรรม และมีการส่งเสริมกิจกรรมด้านป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบร่วมกับชุมชน เช่น จัดอบรมให้ความรู้เพื่อป้องกันการทุจริต (ค่าเฉลี่ย 4.68 เท่ากัน)

ผลการศึกษาความเชื่อมั่นของเจ้าหน้าที่หน่วยงานร่วมบูรณาการ พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความเชื่อมั่นต่อสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) เฉลี่ย 4.83 และเชื่อมั่นด้านธรรมาภิบาลมากกว่าด้านการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ ดังนี้ (ตารางที่ 6-14)

ความเชื่อมั่นด้านธรรมาภิบาล พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความเชื่อมั่นเฉลี่ย 4.86 โดยเชื่อมั่นว่าเจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลความคิดเห็น ร่วมวางแผนและร่วมปฏิบัติกิจกรรมได้ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.93) รองลงมาคือ เชื่อมั่นว่าเจ้าหน้าที่ยึดมั่นในความถูกต้อง ดีงาม ไม่เรียกรับเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.91) เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ของตนเอง (ค่าเฉลี่ย 4.89) รวมถึงเจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์จริงใจ ชยัน อดทน มีระเบียบ วินัย (ค่าเฉลี่ย 4.88)

ความเชื่อมั่นด้านการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความเชื่อมั่นเฉลี่ย 4.76 โดยเชื่อมั่นว่า สวพส. มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่างๆ เพื่อความโปร่งใส มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.81) รองลงมาคือ เชื่อมั่นว่า สวพส. มีกระบวนการในการป้องกันการทุจริต และการดำเนินคดีในการทุจริต มีความรวดเร็ว และเป็นธรรม (ค่าเฉลี่ย 4.77) สวพส. มีช่องทางให้สามารถร้องเรียน หรือแจ้งข้อมูลการทุจริต และประพฤติมิชอบ (ค่าเฉลี่ย 4.75) และเชื่อมั่นว่า สวพส. ส่งเสริมกิจกรรมด้านป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบร่วมกับชุมชน เช่น จัดอบรมให้ความรู้เพื่อป้องกันการทุจริต (ค่าเฉลี่ย 4.74)

ตารางที่ 6-11 ภาพรวมความเชื่อมั่นของเจ้าหน้าที่โครงการหลวง และเจ้าหน้าที่หน่วยงานร่วม
บูรณาการ ปี 2566

ความเชื่อมั่น	เจ้าหน้าที่โครงการหลวง		เจ้าหน้าที่หน่วยงานร่วมบูรณาการ		ภาพรวม	
	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
ภาพรวม	4.72	มากที่สุด	4.83	มากที่สุด	4.81	มากที่สุด
ความเชื่อมั่นด้านธรรมาภิบาล	4.72	มากที่สุด	4.86	มากที่สุด	4.83	มากที่สุด
1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามกฎหมาย ระเบียบต่าง ๆ	4.70	มากที่สุด	4.84	มากที่สุด	4.81	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่มีความเป็นธรรม ยุติธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ	4.68	มากที่สุด	4.80	มากที่สุด	4.78	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ยึดมั่นในความถูกต้อง ดีงาม ไม่เรียกรับเงิน	4.86	มากที่สุด	4.91	มากที่สุด	4.90	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบ วินัย	4.68	มากที่สุด	4.88	มากที่สุด	4.83	มากที่สุด
5. สามารถให้ข้อมูลความคิดเห็น ร่วมวางแผน และร่วมปฏิบัติกิจกรรมได้	4.82	มากที่สุด	4.93	มากที่สุด	4.90	มากที่สุด
6. สวพส. รับฟังความคิดเห็นจากผู้ที่เกี่ยวข้อง	4.77	มากที่สุด	4.84	มากที่สุด	4.83	มากที่สุด
7. สวพส. ใส่ใจปัญหาของชุมชน และกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา	4.82	มากที่สุด	4.86	มากที่สุด	4.85	มากที่สุด
8. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ของตนเอง	4.55	มากที่สุด	4.89	มากที่สุด	4.82	มากที่สุด
9. เจ้าหน้าที่ยอมรับในความคิดเห็นที่ต่างจากความเห็นของตน	4.71	มากที่สุด	4.81	มากที่สุด	4.79	มากที่สุด
10. สวพส. มีการบริหารงานโดยใช้ทรัพยากรอย่างเกิดประโยชน์สูงสุด	4.73	มากที่สุด	4.85	มากที่สุด	4.83	มากที่สุด
11. การรณรงค์ให้ใช้วัสดุอุปกรณ์อย่างคุ้มค่า รักษาทรัพยากรธรรมชาติ	4.64	มากที่สุด	4.83	มากที่สุด	4.79	มากที่สุด

ความเชื่อมั่น	เจ้าหน้าที่ โครงการหลวง		เจ้าหน้าที่ หน่วยงาน ร่วมบูรณาการ		ภาพรวม	
	คะแนน เฉลี่ย	แปลผล	คะแนน เฉลี่ย	แปลผล	คะแนน เฉลี่ย	แปลผล
ความเชื่อมั่นด้านการป้องกันการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ	4.71	มากที่สุด	4.76	มากที่สุด	4.75	มากที่สุด
12. สวพส. ส่งเสริมกิจกรรมด้านป้องกันการทุจริต และประพฤติมิชอบร่วมกับชุมชน เช่น จัด อบรมให้ความรู้เพื่อป้องกันการทุจริต	4.68	มากที่สุด	4.74	มากที่สุด	4.73	มากที่สุด
13. การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่างๆ เพื่อ ความโปร่งใส	4.82	มากที่สุด	4.81	มากที่สุด	4.81	มากที่สุด
14. สวพส. บริหารงานอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้	4.79	มากที่สุด	4.71	มากที่สุด	4.73	มากที่สุด
15. สวพส. มีช่องทางให้สามารถร้องเรียน หรือ แจ้งข้อมูลการทุจริต และประพฤติมิชอบ	4.58	มากที่สุด	4.75	มากที่สุด	4.72	มากที่สุด
16. สวพส. มีกระบวนการ ในการป้องกันการ ทุจริต และการดำเนินคดีในการทุจริต มีความ รวดเร็ว และเป็นธรรม	4.68	มากที่สุด	4.77	มากที่สุด	4.75	มากที่สุด

หมายเหตุ : การแปลความหมายค่าเฉลี่ย 4.21-5.00=มากที่สุด, 3.41-4.20=มาก, 2.61-3.40=ปานกลาง,
1.81-2.60=น้อย, 1.00-1.80=น้อยที่สุด

ตารางที่ 6-12 ความเชื่อมั่นของเจ้าหน้าที่โครงการหลวง และเจ้าหน้าที่หน่วยงานร่วมบูรณาการ
ปี 2566

ความเชื่อมั่น	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล	ร้อยละความเชื่อมั่น 5 ระดับ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ภาพรวม	4.81	มากที่สุด	81.48	17.78	0.62	0.06	0.06
ความเชื่อมั่นด้านธรรมาภิบาล	4.83	มากที่สุด	83.70	15.59	0.71	-	-
1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามกฎหมาย ระเบียบต่าง ๆ	4.81	มากที่สุด	81.00	19.00	-	-	-
2. เจ้าหน้าที่มีความเป็นธรรม ยุติธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ	4.78	มากที่สุด	79.61	18.45	1.94	-	-
3. เจ้าหน้าที่ยึดมั่นในความถูกต้อง ดีงาม ไม่เรียกรับเงิน	4.90	มากที่สุด	90.29	9.71	-	-	-
4. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบ วินัย	4.83	มากที่สุด	84.47	14.56	0.97	-	-
5. สามารถให้ข้อมูลความคิดเห็น ร่วมวางแผน และร่วมปฏิบัติกิจกรรมได้	4.90	มากที่สุด	90.29	9.71	-	-	-
6. สวพส. รับฟังความคิดเห็นจากผู้ที่เกี่ยวข้อง	4.83	มากที่สุด	83.50	15.53	0.97	-	-
7. สวพส. ใส่ใจปัญหาของชุมชน และกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา	4.85	มากที่สุด	85.44	14.56	-	-	-
8. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ของตนเอง	4.82	มากที่สุด	82.52	16.50	0.97	-	-
9. เจ้าหน้าที่ยอมรับในความคิดเห็นที่ต่างจากความคิดเห็นของตน	4.79	มากที่สุด	79.41	20.59	-	-	-
10. สวพส. มีการบริหารงานโดยใช้ทรัพยากรอย่างเกิดประโยชน์สูงสุด	4.83	มากที่สุด	82.52	17.48	-	-	-
11. การรณรงค์ให้ใช้วัสดุอุปกรณ์อย่างคุ้มค่า รักษาทรัพยากรธรรมชาติ	4.79	มากที่สุด	81.55	15.53	2.91	-	-
ความเชื่อมั่นด้านการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ	4.75	มากที่สุด	76.25	22.92	0.42	0.21	0.21

ความเชื่อมั่น	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล	ร้อยละความเชื่อมั่น 5 ระดับ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
12. สวพส. ส่งเสริมกิจกรรมด้านป้องกันการทุจริต และประเพณีมิชอบร่วมกับชุมชน เช่น จัดอบรมให้ความรู้เพื่อป้องกันการทุจริต	4.73	มากที่สุด	72.92	27.08	-	-	-
13. การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่างๆ เพื่อความโปร่งใส	4.81	มากที่สุด	81.19	18.81	-	-	-
14. สวพส. บริหารงานอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้	4.73	มากที่สุด	72.92	27.08	-	-	-
15. สวพส. มีช่องทางให้สามารถร้องเรียน หรือแจ้งข้อมูลการทุจริต และประเพณีมิชอบ	4.72	มากที่สุด	75.79	22.11	1.05	-	1.05
16. สวพส. มีกระบวนการ ในการป้องกันการทุจริต และการดำเนินคดีในการทุจริต มีความรวดเร็ว และเป็นธรรม	4.75	มากที่สุด	78.26	19.57	1.09	1.09	-

หมายเหตุ : การแปลความหมายค่าเฉลี่ย 4.21-5.00=มากที่สุด, 3.41-4.20=มาก, 2.61-3.40=ปานกลาง, 1.81-2.60=น้อย, 1.00-1.80=น้อยที่สุด

ตารางที่ 6-13 ความเชื่อมั่นของเจ้าหน้าที่โครงการหลวง ปี 2566

ความเชื่อมั่น	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล	ร้อยละความเชื่อมั่น 5 ระดับ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ภาพรวม	4.72	มากที่สุด	75.29	22.35	1.76	0.29	0.29
ความเชื่อมั่นด้านธรรมาภิบาล	4.72	มากที่สุด	74.90	22.59	2.51	-	-
1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามกฎหมาย ระเบียบต่าง ๆ	4.70	มากที่สุด	70.00	30.00	-	-	-
2. เจ้าหน้าที่มีความเป็นธรรม ยุติธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ	4.68	มากที่สุด	72.73	22.73	4.55	-	-
3. เจ้าหน้าที่ยึดมั่นในความถูกต้อง ดีงาม ไม่เรียกรับเงิน	4.86	มากที่สุด	86.36	13.64	-	-	-

ความเชื่อมั่น	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล	ร้อยละความเชื่อมั่น 5 ระดับ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์ จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบ วินัย	4.68	มากที่สุด	72.73	22.73	4.55	-	-
5. สามารถให้ข้อมูลความคิดเห็น ร่วมวางแผน และร่วมปฏิบัติกิจกรรมได้	4.82	มากที่สุด	81.82	18.18	-	-	-
6. สวพส. รับฟังความคิดเห็นจากผู้ที่เกี่ยวข้อง	4.77	มากที่สุด	81.82	13.64	4.55	-	-
7. สวพส. ใส่ใจปัญหาของชุมชน และกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา	4.82	มากที่สุด	81.82	18.18	-	-	-
8. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ของตนเอง	4.55	มากที่สุด	59.09	36.36	4.55	-	-
9. เจ้าหน้าที่ยอมรับในความคิดเห็นที่ต่างจากความคิดเห็นของตน	4.71	มากที่สุด	71.43	28.57	-	-	-
10. สวพส. มีการบริหารงานโดยใช้ทรัพยากรอย่างเกิดประโยชน์สูงสุด	4.73	มากที่สุด	72.73	27.27	-	-	-
11. การรณรงค์ให้ใช้วัสดุอุปกรณ์อย่างคุ้มค่า รักษาทรัพยากรธรรมชาติ	4.64	มากที่สุด	72.73	18.18	9.09	-	-
ความเชื่อมั่นด้านการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ	4.71	มากที่สุด	76.24	21.78	-	0.99	0.99
12. สวพส. ส่งเสริมกิจกรรมด้านป้องกันการทุจริต และประพฤติมิชอบร่วมกับชุมชน เช่น จัดอบรมให้ความรู้เพื่อป้องกันการทุจริต	4.68	มากที่สุด	68.18	31.82	-	-	-
13. การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่างๆ เพื่อความโปร่งใส	4.82	มากที่สุด	81.82	18.18	-	-	-
14. สวพส. บริหารงานอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้	4.79	มากที่สุด	78.95	21.05	-	-	-
15. สวพส. มีช่องทางให้สามารถร้องเรียน หรือแจ้งข้อมูลการทุจริต และประพฤติมิชอบ	4.58	มากที่สุด	73.68	21.05	-	-	5.26

ความเชื่อมั่น	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล	ร้อยละความเชื่อมั่น 5 ระดับ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
16. สวพส. มีกระบวนการ ในการป้องกันการทุจริต และการดำเนินคดีในการทุจริต มีความรวดเร็ว และเป็นธรรม	4.68	มากที่สุด	78.95	15.79	-	5.26	-

หมายเหตุ : การแปลความหมายค่าเฉลี่ย 4.21-5.00=มากที่สุด, 3.41-4.20=มาก, 2.61-3.40=ปานกลาง, 1.81-2.60=น้อย, 1.00-1.80=น้อยที่สุด

ตารางที่ 6-14 ความเชื่อมั่นของเจ้าหน้าที่หน่วยงานร่วมบูรณาการ ปี 2566

ความเชื่อมั่น	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล	ร้อยละความเชื่อมั่น 5 ระดับ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ภาพรวม	4.83	มากที่สุด	83.14	16.55	0.32	-	-
ความเชื่อมั่นด้านธรรมาภิบาล	4.86	มากที่สุด	86.07	13.71	0.22	-	-
1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามกฎหมาย ระเบียบต่าง ๆ	4.84	มากที่สุด	83.75	16.25	-	-	-
2. เจ้าหน้าที่มีความเป็นธรรม ยุติธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ	4.80	มากที่สุด	81.48	17.28	1.23	-	-
3. เจ้าหน้าที่ยึดมั่นในความถูกต้อง ดีงาม ไม่เรียกรับเงิน	4.91	มากที่สุด	91.36	8.64	-	-	-
4. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบ วินัย	4.88	มากที่สุด	87.65	12.35	-	-	-
5. สามารถให้ข้อมูลความคิดเห็น ร่วมวางแผน และร่วมปฏิบัติกิจกรรมได้	4.93	มากที่สุด	92.59	7.41	-	-	-
6. สวพส. รับฟังความคิดเห็นจากผู้ที่เกี่ยวข้อง	4.84	มากที่สุด	83.95	16.05	-	-	-
7. สวพส. ใส่ใจปัญหาของชุมชน และกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา	4.86	มากที่สุด	86.42	13.58	-	-	-
8. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ของตนเอง	4.89	มากที่สุด	88.89	11.11	-	-	-

ความเชื่อมั่น	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล	ร้อยละความเชื่อมั่น 5 ระดับ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
9. เจ้าหน้าที่ยอมรับในความคิดเห็นที่ต่างจากความเห็นของตน	4.81	มากที่สุด	81.48	18.52	-	-	-
10. สวพส. มีการบริหารงานโดยใช้ทรัพยากรอย่างเกิดประโยชน์สูงสุด	4.85	มากที่สุด	85.19	14.81	-	-	-
11. การรณรงค์ให้ใช้วัสดุอุปกรณ์อย่างคุ้มค่ารักษาทรัพยากรธรรมชาติ	4.83	มากที่สุด	83.95	14.81	1.23	-	-
ความเชื่อมั่นด้านการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ	4.76	มากที่สุด	76.25	23.22	0.53	-	-
12. สวพส. ส่งเสริมกิจกรรมด้านป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบร่วมกับชุมชน เช่น จัดอบรมให้ความรู้เพื่อป้องกันการทุจริต	4.74	มากที่สุด	74.32	25.68	-	-	-
13. การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่างๆ เพื่อความโปร่งใส	4.81	มากที่สุด	81.01	18.99	-	-	-
14. สวพส. บริหารงานอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้	4.71	มากที่สุด	71.43	28.57	-	-	-
15. สวพส. มีช่องทางให้สามารถร้องเรียน หรือแจ้งข้อมูลการทุจริต และประพฤติมิชอบ	4.75	มากที่สุด	76.32	22.37	1.32	-	-
16. สวพส. มีกระบวนการ ในการป้องกันการทุจริต และการดำเนินคดีในการทุจริต มีความรวดเร็ว และเป็นธรรม	4.77	มากที่สุด	78.08	20.55	1.37	-	-

หมายเหตุ : การแปลความหมายค่าเฉลี่ย 4.21-5.00=มากที่สุด, 3.41-4.20=มาก, 2.61-3.40=ปานกลาง, 1.81-2.60=น้อย, 1.00-1.80=น้อยที่สุด

6.4 ความต้องการของเจ้าหน้าที่

ผลการศึกษา**ความต้องการในภาพรวม**ของเจ้าหน้าที่โครงการหลวง และเจ้าหน้าที่หน่วยงานร่วมบูรณาการ พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความต้องการภาพรวมเฉลี่ย 4.51 โดยด้านที่มีความต้องการมากที่สุดคือ ต้องการให้มีการส่งเสริมความรู้ให้กับเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.77) รองลงมาคือ ให้ สวพส. เป็นตัวกลางในการประสานงานและให้ความร่วมมือในการพัฒนาพื้นที่สูง เพื่อให้เกิดความยั่งยืน (ค่าเฉลี่ย 4.65) การนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการทำงาน เช่น นำแผนที่ดินรายแปลง HRDI MAPs Application เพื่อเป็นเครื่องมือวางแผนการพัฒนา การอนุรักษ์พื้นที่สูง ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมบนพื้นที่สูง (ค่าเฉลี่ย 4.64) มีการบูรณาการทำงานเชิงพื้นที่ร่วมกับหน่วยงานอื่น (ค่าเฉลี่ย 4.57) และ สวพส. มีการติดตามผลการดำเนินงาน การแก้ไขปัญหาอุปสรรคและประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 4.52) ดังตารางที่ 6-15 และ 6-16

เมื่อจำแนกตามประเภทของเจ้าหน้าที่พบว่า

ความต้องการของเจ้าหน้าที่โครงการหลวง พบว่า ภาพรวมมีความต้องการเฉลี่ย 4.51 โดยต้องการให้มีการส่งเสริมความรู้ให้กับเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.91) รองลงมาคือ มีการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการทำงาน เช่น นำแผนที่ดินรายแปลง HRDI MAPs Application เพื่อเป็นเครื่องมือวางแผนการพัฒนา การอนุรักษ์พื้นที่สูง ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมบนพื้นที่สูง (ค่าเฉลี่ย 4.64) สวพส.เป็นตัวกลางในการประสานงานและให้ความร่วมมือในการพัฒนาพื้นที่สูงเพื่อให้เกิดความยั่งยืน (ค่าเฉลี่ย 4.59) สวพส. มีการติดตามผลการดำเนินงาน การแก้ไขปัญหาอุปสรรคและประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 4.55) และมีการบูรณาการทำงานเชิงพื้นที่ร่วมกับหน่วยงานอื่น (ค่าเฉลี่ย 4.50) ดังตาราง 6-17

ความต้องการของเจ้าหน้าที่หน่วยงานร่วมบูรณาการ พบว่า ภาพรวมมีความต้องการเฉลี่ย 4.51 โดยต้องการให้มีการส่งเสริมความรู้ให้กับเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.73) รองลงมาคือ ต้องการให้ สวพส. เป็นตัวกลางในการประสานงานและให้ความร่วมมือในการพัฒนาพื้นที่สูงเพื่อให้เกิดความยั่งยืน (ค่าเฉลี่ย 4.67) ต้องการให้มีการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการทำงาน เช่น นำแผนที่ดินรายแปลง HRDI MAPs Application เพื่อเป็นเครื่องมือวางแผนการพัฒนา การอนุรักษ์พื้นที่สูง ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมบนพื้นที่สูง (ค่าเฉลี่ย 4.64) รวมถึงมีการบูรณาการทำงานเชิงพื้นที่ ร่วมกับหน่วยงานอื่น (ค่าเฉลี่ย 4.59) ดังตาราง 6-18

ตารางที่ 6-15 ภาพรวมความต้องการของเจ้าหน้าที่โครงการหลวง และเจ้าหน้าที่หน่วยงานร่วม
บูรณาการ ปี 2566

ความต้องการ	เจ้าหน้าที่โครงการหลวง		เจ้าหน้าที่หน่วยงานร่วมบูรณาการ		ภาพรวม	
	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
ภาพรวม	4.51	มากที่สุด	4.51	มากที่สุด	4.51	มากที่สุด
1. ส่งเสริมความรู้ให้กับเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ	4.91	มากที่สุด	4.73	มากที่สุด	4.77	มากที่สุด
2. มีการบูรณาการทำงานเชิงพื้นที่ ร่วมกับหน่วยงานอื่น	4.50	มากที่สุด	4.59	มากที่สุด	4.57	มากที่สุด
3. นำนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการทำงาน เช่น นำแผนที่ดินรายแปลง HRDI MAPs Application เพื่อเป็นเครื่องมือวางแผนการพัฒนา การอนุรักษ์ฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมบนพื้นที่สูง	4.64	มากที่สุด	4.64	มากที่สุด	4.64	มากที่สุด
4. สวพส. เป็นตัวกลางในการประสานงานและให้ความร่วมมือในการพัฒนาพื้นที่สูงเพื่อให้เกิดความยั่งยืน	4.59	มากที่สุด	4.67	มากที่สุด	4.65	มากที่สุด
5. มีการติดตามและประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง	4.41	มากที่สุด	4.51	มากที่สุด	4.49	มากที่สุด
6. สวพส. มีการแจ้งข่าวสาร ข้อมูลต่างๆ หลากหลายช่องทางอย่างสม่ำเสมอ และทั่วถึง	4.36	มากที่สุด	4.40	มากที่สุด	4.39	มากที่สุด
7. สวพส. มีการติดตามผลการดำเนินงาน การแก้ไขปัญหาอุปสรรคและประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง	4.55	มากที่สุด	4.52	มากที่สุด	4.52	มากที่สุด
8. สวพส. มีช่องทางที่หลากหลายในการรับฟังความคิดเห็น	4.18	มาก	4.21	มาก	4.20	มาก

ความต้องการ	เจ้าหน้าที่ โครงการหลวง		เจ้าหน้าที่ หน่วยงาน ร่วมบูรณาการ		ภาพรวม	
	คะแนน เฉลี่ย	แปลผล	คะแนน เฉลี่ย	แปลผล	คะแนน เฉลี่ย	แปลผล
9. สวพส. ให้คำปรึกษา คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม และแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว และทันเหตุการณ์	4.45	มากที่สุด	4.36	มากที่สุด	4.38	มากที่สุด

หมายเหตุ : การแปลความหมายค่าเฉลี่ย 4.21-5.00=มากที่สุด, 3.41-4.20=มาก, 2.61-3.40=ปานกลาง, 1.81-2.60=น้อย, 1.00-1.80=น้อยที่สุด

**ตารางที่ 6-16 ความต้องการของเจ้าหน้าที่โครงการหลวง และเจ้าหน้าที่หน่วยงานร่วมบูรณาการ
ปี 2566**

ความต้องการ	คะแนน เฉลี่ย	แปล ผล	ร้อยละความเชื่อมั่น 5 ระดับ				
			มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
ภาพรวม	4.51	มากที่สุด	64.51	24.16	10.25	0.22	0.86
1. ส่งเสริมความรู้ให้กับเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ	4.77	มากที่สุด	81.55	13.59	4.85	-	-
2. มีการบูรณาการทำงานเชิงพื้นที่ ร่วมกับหน่วยงานอื่น	4.57	มากที่สุด	70.87	18.45	8.74	0.97	0.97
3. นำนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการทำงาน เช่น นำแผนที่ดินรายแปลง HRDI MAPs Application เพื่อเป็นเครื่องมือวางแผนการพัฒนา การอนุรักษ์ฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมบนพื้นที่สูง	4.64	มากที่สุด	74.76	14.56	10.68	-	-
4. สวพส. เป็นตัวกลางในการประสานงานและให้ความร่วมมือในการพัฒนาพื้นที่สูงเพื่อให้เกิดความยั่งยืน	4.65	มากที่สุด	72.82	21.36	4.85	-	0.97
5. มีการติดตามและประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินงานที่ต่อเนื่อง	4.49	มากที่สุด	63.11	24.27	11.65	-	0.97

ความต้องการ	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล	ร้อยละความเชื่อมั่น 5 ระดับ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
6. สวพส. มีการแจ้งข่าวสาร ข้อมูลต่างๆ หลากหลายช่องทางอย่างสม่ำเสมอ และทั่วถึง	4.39	มากที่สุด	53.40	33.98	11.65	-	0.97
7. สวพส. มีการติดตามผลการดำเนินงาน การแก้ไขปัญหาอุปสรรคและประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง	4.52	มากที่สุด	66.02	23.30	8.74	0.97	0.97
8. สวพส. มีช่องทางที่หลากหลายในการรับฟังความคิดเห็น	4.20	มาก	40.78	40.78	17.48	-	0.97
9. สวพส. ให้คำปรึกษา คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม และแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว และทันเหตุการณ์	4.38	มากที่สุด	57.28	27.18	13.59	-	1.94

หมายเหตุ : การแปลความหมายค่าเฉลี่ย 4.21-5.00=มากที่สุด, 3.41-4.20=มาก, 2.61-3.40=ปานกลาง, 1.81-2.60=น้อย, 1.00-1.80=น้อยที่สุด

ตารางที่ 6-17 ความต้องการของเจ้าหน้าที่โครงการหลวง ปี 2566

ความต้องการ	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล	ร้อยละความเชื่อมั่น 5 ระดับ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ภาพรวม	4.51	มากที่สุด	66.16	18.69	15.15	-	-
1. ส่งเสริมความรู้ให้กับเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ	4.91	มากที่สุด	90.91	9.09	-	-	-
2. มีการบูรณาการทำงานเชิงพื้นที่ ร่วมกับหน่วยงานอื่น	4.50	มากที่สุด	68.18	13.64	18.18	-	-
3. นำนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการทำงาน เช่น นำแผนที่ดินรายแปลง HRDI MAPs Application เพื่อเป็นเครื่องมือวางแผนการพัฒนา การอนุรักษ์ฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมบนพื้นที่สูง	4.64	มากที่สุด	77.27	9.09	13.64	-	-

ความต้องการ	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล	ร้อยละความเชื่อมั่น 5 ระดับ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4. สวพส. เป็นตัวกลางในการประสานงานและให้ความร่วมมือในการพัฒนาพื้นที่สูงเพื่อให้เกิดความยั่งยืน	4.59	มากที่สุด	68.18	22.73	9.09	-	-
5. มีการติดตามและประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินงานที่ต่อเนื่อง	4.41	มากที่สุด	59.09	22.73	18.18	-	-
6. สวพส. มีการแจ้งข่าวสาร ข้อมูลต่างๆ หลากหลายช่องทางอย่างสม่ำเสมอ และทั่วถึง	4.36	มากที่สุด	54.55	27.27	18.18	-	-
7. สวพส. มีการติดตามผลการดำเนินงาน การแก้ไขปัญหาอุปสรรคและประเมินผล ความสำเร็จของการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง	4.55	มากที่สุด	72.73	9.09	18.18	-	-
8. สวพส. มีช่องทางที่หลากหลายในการรับฟังความคิดเห็น	4.18	มาก	40.91	36.36	22.73	-	-
9. สวพส. ให้คำปรึกษา คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม และแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว และทันเหตุการณ์	4.45	มากที่สุด	63.64	18.18	18.18	-	-

หมายเหตุ : การแปลความหมายค่าเฉลี่ย 4.21-5.00=มากที่สุด, 3.41-4.20=มาก, 2.61-3.40=ปานกลาง, 1.81-2.60=น้อย, 1.00-1.80=น้อยที่สุด

ตารางที่ 6-18 ความต้องการของเจ้าหน้าที่หน่วยงานร่วมบูรณาการ ปี 2566

ความต้องการ	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล	ร้อยละความเชื่อมั่น 5 ระดับ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ภาพรวม	4.51	มากที่สุด	64.06	25.65	8.92	0.27	1.10
1. ส่งเสริมความรู้ให้กับเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ	4.73	มากที่สุด	79.01	14.81	6.17	-	-
2. มีการบูรณาการทำงานเชิงพื้นที่ ร่วมกับหน่วยงานอื่น	4.59	มากที่สุด	71.60	19.75	6.17	1.23	1.23
3. นำนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการทำงาน เช่น นำแผนที่ดินรายแปลง HRDI MAPs Application เพื่อเป็นเครื่องมือวางแผนการพัฒนา การอนุรักษ์พันธุ์พืชหายากธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมบนพื้นที่สูง	4.64	มากที่สุด	74.07	16.05	9.88	-	-
4. สวพส. เป็นตัวกลางในการประสานงานและให้ความร่วมมือในการพัฒนาพื้นที่สูงเพื่อให้เกิดความยั่งยืน	4.67	มากที่สุด	74.07	20.99	3.70	-	1.23
5. มีการติดตามและประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง	4.51	มากที่สุด	64.20	24.69	9.88	-	1.23
6. สวพส. มีการแจ้งข่าวสาร ข้อมูลต่างๆ หลากหลายช่องทางอย่างสม่ำเสมอ และทั่วถึง	4.40	มากที่สุด	53.09	35.80	9.88	-	1.23
7. สวพส. มีการติดตามผลการดำเนินงาน การแก้ไขปัญหาอุปสรรคและประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง	4.52	มากที่สุด	64.20	27.16	6.17	1.23	1.23
8. สวพส. มีช่องทางที่หลากหลายในการรับฟังความคิดเห็น	4.209	มาก	40.74	41.98	16.05	-	1.23
9. สวพส. ให้คำปรึกษา คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม และแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว และทันเหตุการณ์	4.36	มากที่สุด	55.56	29.63	12.35	-	2.47

หมายเหตุ : การแปลความหมายค่าเฉลี่ย 4.21-5.00=มากที่สุด, 3.41-4.20=มาก, 2.61-3.40=ปานกลาง, 1.81-2.60=น้อย, 1.00-1.80=น้อยที่สุด

6.5 จุดเด่นของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง

จากการสำรวจพบว่า ภาพรวมของเจ้าหน้าที่โครงการหลวง และเจ้าหน้าที่หน่วยงานร่วมบูรณาการ ให้ความคิดเห็นว่า สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูงมีจุดเด่น คือ การมีความรู้ทางด้านวิชาการ และนำความรู้นั้นเข้ามาส่งเสริมชุมชนอย่างสม่ำเสมอ สร้างรายได้ให้ชุมชน ทำให้ชาวบ้านมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น มีรายได้เพียงพอ มีการส่งเสริมสนับสนุนการวิจัยและพัฒนาในพื้นที่สูงเพื่อแก้ปัญหาคนจน เป็นแหล่งเผยแพร่องค์ความรู้ โดยมีการสำรวจความต้องการก่อน รับฟังความคิดเห็นในการทำงานร่วมกัน ส่งเสริมชุมชนที่ไม่มีโอกาสได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานอื่นๆ ให้สามารถได้รับองค์ความรู้ สามารถนำมาใช้ในการแก้ไขปัญหาได้ ลดปัญหาการทำอะไรเลือนลอย ทำให้สิ่งแวดล้อมป่าดีขึ้น ในด้านการทำงาน พบว่า สามารถเข้ากับชุมชนได้ดี ไม่เลือกปฏิบัติ มีการติดต่อประสานงานที่รวดเร็วทั่วถึง เป็นกันเอง อธิยาศัยดี ใส่ใจและคอยติดตามช่วยเหลือชาวบ้านเป็นอย่างดี ทำงานเป็นทีม มีความตั้งใจในการทำงาน การทำงานที่รวดเร็ว คล่องตัว มีความพร้อมของบุคลากร มีการอำนวยความสะดวกในการทำงานร่วมกันในพื้นที่ การเป็นตัวกลางประสานงานระหว่างหน่วยงานสามารถทำได้ดี มีความสม่ำเสมอในการช่วยเหลือชุมชน รับฟังปัญหาของชุมชน ให้คำแนะนำได้ดี ชัดเจน รวมถึงมีการติดตามผล

เมื่อจำแนกตามประเภทของเจ้าหน้าที่ พบว่า

เจ้าหน้าที่โครงการหลวง ให้ความคิดเห็นว่า สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูงมีจุดเด่น จากการที่เข้าไปช่วยเหลือชุมชน ดูแลชุมชน ในการพัฒนาอาชีพและรายได้ การส่งเสริมสนับสนุนการวิจัยและพัฒนาในพื้นที่สูงเพื่อแก้ปัญหาคนจน เป็นแหล่งเผยแพร่องค์ความรู้ โดยมีการสำรวจความต้องการก่อน รับฟังความคิดเห็นในการทำงานร่วมกัน ทั้งนี้ในด้านการทำงาน พบว่า สามารถเข้ากับชุมชนได้ดี ไม่เลือกปฏิบัติ มีการประสานงานได้ดี อำนวยความสะดวกตลอดเวลาทำงานบูรณาการร่วมกัน รวมถึงมีการติดตามผล การทำงานที่รวดเร็ว คล่องตัว มีความพร้อมของบุคลากร

เจ้าหน้าที่หน่วยงานร่วมบูรณาการ ให้ความคิดเห็นว่า สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูงมีจุดเด่น คือ การมีความรู้ทางด้านวิชาการ และนำความรู้นั้นเข้ามาส่งเสริมชุมชนอย่างสม่ำเสมอ สร้างรายได้ให้ชุมชน ทำให้ชาวบ้านมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น มีรายได้เพียงพอ ชุมชนมีความเข้มแข็ง โดยเฉพาะกับชุมชนที่ไม่มีโอกาสได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานอื่นๆ ก็สามารถได้รับองค์ความรู้มากขึ้น สามารถนำมาใช้ในการแก้ไขปัญหาได้ ลดปัญหาการทำอะไรเลือนลอย ทำให้สิ่งแวดล้อมป่าดีขึ้น

ในด้านการทำงาน พบว่า มีการติดต่อประสานงานที่รวดเร็วทั่วถึง เป็นกันเอง อธิยาศัยดี ใส่ใจและคอยติดตามช่วยเหลือชาวบ้านเป็นอย่างดี ทำงานเป็นทีม มีความตั้งใจในการทำงาน มีการอำนวยความสะดวกในการทำงานร่วมกันในพื้นที่ การเป็นตัวกลางประสานงานระหว่างหน่วยงานสามารถทำได้ดี มีความสม่ำเสมอในการช่วยเหลือชุมชน รับฟังปัญหาของชุมชน ให้คำแนะนำได้ดี ชัดเจน

6.6 การทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร

การทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรนี้ ได้ทำการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับตัวแปร 4 ตัว คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ ผลการศึกษาแสดงได้ดังนี้

6.6.1 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความพึงพอใจ

จากตารางที่ 6-19 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความพึงพอใจด้านต่างๆ ผลการศึกษาด้วย Chi-squared พบว่า กลุ่มเจ้าหน้าที่โครงการหลวง และเจ้าหน้าที่หน่วยงานร่วมบูรณาการที่มีเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกันในด้านสามารถสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย ใช้ภาษาที่เหมาะสม การเผยแพร่องค์ความรู้ การประชาสัมพันธ์ข้อมูล สามารถเข้าถึงได้ง่าย ช่องทางการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ที่มีความสะดวก รวดเร็ว หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ Line Facebook ฯลฯ ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความถูกต้อง ไม่ล้าสมัย และ มีความหลากหลายของช่องทางในการสื่อสารประชาสัมพันธ์ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.1

ตารางที่ 6-19 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความพึงพอใจด้านต่างๆ

ความพึงพอใจ	Chi-squared	P-value
ความพึงพอใจ	2.617	0.106
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	1.273	0.529
การวางแผนการดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการแบบบูรณาการประจำปีร่วมกัน และดำเนินการตามแผนงานที่กำหนดไว้	1.245	0.537
การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ชัดเจน เข้าใจง่าย	2.495	0.287
การจัดกิจกรรม มีความสะดวก รวดเร็ว และมีระยะเวลาที่เหมาะสม	1.845	0.605
มีการติดตามให้คำแนะนำ และสนับสนุนการดำเนินงาน อย่างต่อเนื่อง	3.714	0.156
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.053	0.132
การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามที่ดี	1.757	0.415
สามารถสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย ใช้ภาษาที่เหมาะสม	4.714	0.095*
ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.972	0.137
การยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในบริการ	4.135	0.127
ความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ดี อธิบายดี	1.720	0.423
แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม	10.214	0.006***

ความพึงพอใจ	Chi-squared	P-value
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	2.495	0.114
สถานที่จัดกิจกรรมมีความพร้อม เหมาะสม และสะดวก	2.078	0.354
ความเพียงพอของวัสดุ และอุปกรณ์ ในการจัดกิจกรรม	5.347	0.148
การเผยแพร่องค์ความรู้ การประชาสัมพันธ์ข้อมูล สามารถเข้าถึงได้ง่าย	6.427	0.040**
ช่องทางการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ที่มีความสะดวก รวดเร็ว หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ Line Facebook ฯลฯ	11.403	0.003***
ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้	2.495	0.114
การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทำได้โดยสะดวก	3.811	0.149
เนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจน เหมาะสม เข้าใจได้ง่าย	2.325	0.127
ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีประโยชน์ นำไปใช้ได้จริง	0.482	0.487
ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความถูกต้อง ไม่ลำเอียง	9.196	0.002***
มีความหลากหลายของช่องทางในการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์	5.294	0.071**

หมายเหตุ: *** ระดับนัยสำคัญ 0.01 ** ระดับนัยสำคัญ 0.05 และ *ระดับนัยสำคัญ 0.1

6.6.2 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความพึงพอใจ

จากตารางที่ 6-20 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจด้านต่างๆ ผลการศึกษาด้วย Spearman Correlation พบว่า อายุมีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกับความเพียงพอของวัสดุ และอุปกรณ์ ในการจัดกิจกรรม ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีประโยชน์ นำไปใช้ได้จริง ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความถูกต้อง ไม่ลำเอียงและ มีความหลากหลายของช่องทางในการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.1 กลุ่มเจ้าหน้าที่โครงการหลวง และเจ้าหน้าที่หน่วยงานร่วมบูรณาการที่มีอายุที่มากขึ้นจะให้ความสนใจในประเด็นความเพียงพอของวัสดุ และอุปกรณ์ ในการจัดกิจกรรม และข้อมูลข่าวสารที่นำไปใช้ได้จริงและมีความถูกต้อง

ตารางที่ 6-20 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจด้านต่างๆ

ความพึงพอใจ	Spearman Correlation	P-value
ความพึงพอใจ	0.064	0.522
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	0.029	0.772
การวางแผนการดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการแบบบูรณาการประจำปี ร่วมกัน และดำเนินการตามแผนงานที่กำหนดไว้	0.079	0.430
การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ชัดเจน เข้าใจง่าย	0.100	0.315
การจัดกิจกรรม มีความสะดวก รวดเร็ว และมีระยะเวลาที่เหมาะสม	-0.021	0.834
มีการติดตามให้คำแนะนำ และสนับสนุนการดำเนินงาน อย่างต่อเนื่อง	0.142	0.153
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	-0.044	0.661
การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามที่ดี	-0.071	0.474
สามารถสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย ใช้ภาษาที่เหมาะสม	0.103	0.299
ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	0.047	0.639
การยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในบริการ	-0.048	0.630
ความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ดี อภัยคดียดี	-0.066	0.511
แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม	0.044	0.662
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	0.013	0.894
สถานที่จัดกิจกรรมมีความพร้อม เหมาะสม และสะดวก	0.082	0.409
ความเพียงพอของวัสดุ และอุปกรณ์ ในการจัดกิจกรรม	0.167	0.092*
การเผยแพร่องค์ความรู้ การประชาสัมพันธ์ข้อมูล สามารถเข้าถึงได้ง่าย	0.138	0.164
ช่องทางการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ที่มีความสะดวก รวดเร็ว หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ Line Facebook ฯลฯ	0.013	0.897
ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้	0.013	0.894
การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทำได้โดยสะดวก	0.056	0.576
เนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจน เหมาะสม เข้าใจได้ง่าย	0.051	0.609
ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีประโยชน์ นำไปใช้ได้จริง	0.231	0.019**
ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความถูกต้อง ไม่ล้าสมัย	0.163	0.100*
มีความหลากหลายของช่องทางในการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์	0.166	0.093*

หมายเหตุ: *** ระดับนัยสำคัญ 0.01 ** ระดับนัยสำคัญ 0.05 และ *ระดับนัยสำคัญ 0.1

6.6.3 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจ

จากตารางที่ 6-21 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจด้านต่างๆ ผลการศึกษาด้วย Spearman Correlation พบว่า ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกับความพึงพอใจในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.1 กลุ่มเจ้าหน้าที่โครงการหลวง และเจ้าหน้าที่หน่วยงานร่วมบูรณาการที่มีระดับการศึกษาที่สูงขึ้นจะให้ความสนใจในประเด็นการวางแผนการดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการแบบบูรณาการประจำปีร่วมกัน และดำเนินการตามแผนงานที่กำหนดไว้ การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ชัดเจน เข้าใจง่าย การจัดกิจกรรม มีความสะดวก รวดเร็ว และมีระยะเวลาที่เหมาะสม มีการติดตามให้คำแนะนำ และสนับสนุนการดำเนินงาน อย่างต่อเนื่อง การให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามที่ดี ความกระตือรือร้นในการให้บริการ การยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ ความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ดี อธิบายดี และแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม

ตารางที่ 6-21 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจด้านต่างๆ

ความพึงพอใจ	Spearman Correlation	P-value
ความพึงพอใจ	0.146	0.141
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	0.288	0.003***
การวางแผนการดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการแบบบูรณาการประจำปีร่วมกัน และดำเนินการตามแผนงานที่กำหนดไว้	0.188	0.057*
การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ชัดเจน เข้าใจง่าย	0.172	0.082*
การจัดกิจกรรม มีความสะดวก รวดเร็ว และมีระยะเวลาที่เหมาะสม	0.327	0.001***
มีการติดตามให้คำแนะนำ และสนับสนุนการดำเนินงาน อย่างต่อเนื่อง	0.186	0.060*
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	0.249	0.011**
การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามที่ดี	0.277	0.005***
สามารถสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย ใช้ภาษาที่เหมาะสม	0.090	0.364
ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	0.202	0.040**
การยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ	0.189	0.056*
ความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ดี อธิบายดี	0.113	0.255

ความพึงพอใจ	Spearman Correlation	P-value
แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม	0.197	0.046**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	0.074	0.455
สถานที่จัดกิจกรรมมีความพร้อม เหมาะสม และสะดวก	0.118	0.234
ความเพียงพอของวัสดุ และอุปกรณ์ ในการจัดกิจกรรม	0.061	0.543
การเผยแพร่องค์ความรู้ การประชาสัมพันธ์ข้อมูล สามารถเข้าถึงได้ง่าย	0.023	0.815
ช่องทางการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ที่มีความสะดวก รวดเร็ว หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ Line Facebook ฯลฯ	0.056	0.571
ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้	0.074	0.455
การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทำได้โดยสะดวก	0.114	0.250
เนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจน เหมาะสม เข้าใจได้ง่าย	0.076	0.448
ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีประโยชน์ นำไปใช้ได้จริง	0.094	0.344
ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความถูกต้อง ไม่ลำเอียง	0.089	0.373
มีความหลากหลายของช่องทางในการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์	-0.072	0.467

หมายเหตุ: *** ระดับนัยสำคัญ 0.01 ** ระดับนัยสำคัญ 0.05 และ *ระดับนัยสำคัญ 0.1

6.6.4 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์กับความพึงพอใจ

จากตารางที่ 6-22 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์กับความพึงพอใจด้านต่างๆ ผลการศึกษาด้วย Spearman Correlation พบว่า ประสบการณ์ไม่มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกับความพึงพอใจในด้านต่างๆที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.10

ตารางที่ 6-22 ความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์กับความพึงพอใจด้านต่างๆ

ความพึงพอใจ	Spearman Correlation	P-value
ความพึงพอใจ	0.078	0.432
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	-0.101	0.308
การวางแผนการดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการแบบบูรณาการประจำปี ร่วมกัน และดำเนินการตามแผนงานที่กำหนดไว้	0.001	0.990
การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ชัดเจน เข้าใจง่าย	-0.154	0.120
การจัดกิจกรรม มีความสะดวก รวดเร็ว และมีระยะเวลาที่เหมาะสม	-0.235	0.017
มีการติดตามให้คำแนะนำ และสนับสนุนการดำเนินงาน อย่างต่อเนื่อง	-0.004	0.965
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	-0.105	0.289
การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามที่ดี	-0.126	0.205
สามารถสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย ใช้ภาษาที่เหมาะสม	-0.070	0.480
ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	-0.108	0.275
การยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในบริการ	-0.025	0.805
ความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ดี อ่อนโยน	-0.067	0.499
แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม	-0.042	0.675
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	-0.006	0.952
สถานที่จัดกิจกรรมมีความพร้อม เหมาะสม และสะดวก	0.069	0.489
ความเพียงพอของวัสดุ และอุปกรณ์ ในการจัดกิจกรรม	0.071	0.476
การเผยแพร่องค์ความรู้ การประชาสัมพันธ์ข้อมูล สามารถเข้าถึงได้ง่าย	0.091	0.362
ช่องทางการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ที่มีความสะดวก รวดเร็ว หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ Line Facebook ฯลฯ	0.050	0.613
ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้	-0.006	0.952
การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทำได้โดยสะดวก	0.007	0.944
เนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจน เหมาะสม เข้าใจได้ง่าย	0.061	0.542
ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีประโยชน์ นำไปใช้ได้จริง	-0.040	0.690
ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความถูกต้อง ไม่ล้าสมัย	-0.013	0.899
มีความหลากหลายของช่องทางในการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์	0.123	0.217

หมายเหตุ: *** ระดับนัยสำคัญ 0.01 ** ระดับนัยสำคัญ 0.05 และ *ระดับนัยสำคัญ 0.1

6.7 ปัญหา ข้อจำกัด

ผลการศึกษาถึงปัญหา ข้อจำกัดในด้านต่างๆ พบว่า

1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่ามีปัญหาการทำงาน การประสานงานล่าช้า เนื่องจากไม่มีสัญญาณโทรศัพท์ ความไม่สะดวกในการเดินทางเพราะอยู่บนพื้นที่สูง การทำงานของเจ้าหน้าที่บางครั้งอาจล่าช้าเนื่องจากมีกระบวนการของหน่วยงานที่ต้องผ่านการขออนุมัติตามขั้นตอน และผ่านการพิจารณาจากผู้มีอำนาจ การสื่อสารอาจจะลำบากเนื่องจากไม่มีหน่วยงานในพื้นที่ และในบางกรณีมีปัญหาจากการสื่อสารการกระจายข้อมูลข่าวสารมายังเจ้าหน้าที่สวพส. ในพื้นที่ไม่ทั่วถึง
2. ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ พบว่า ประสบปัญหาการขาดแคลนเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ที่มีภาระงานมากทำให้ดูแลไม่ทั่วถึงและไม่มีเจ้าหน้าที่ในพื้นที่ประจำ หรือผู้ที่คอยติดตามให้คำปรึกษาได้ตลอด ทำให้การดำเนินงานไม่ต่อเนื่อง
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อุปกรณ์ในการถ่ายทอดองค์ความรู้มีข้อจำกัด เช่น สื่อวัสดุ อุปกรณ์ไม่พร้อม สถานที่คับแคบ เก้าอี้ไม่เพียงพอต่อ สัญญาณโทรศัพท์ และสัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่ดี
4. ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้ พบว่า มีปัญหาจากประชาสัมพันธ์องค์ความรู้ต่างๆ ที่ยังไม่เพียงพอ ล่าช้า การสื่อสารมีความยากลำบากทางด้านภาษา

6.8 ข้อเสนอแนะต่อแนวทางการปรับปรุงการบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง

1. ด้านกระบวนการ ควรเพิ่มความสะดวกในการติดต่อประสานงาน การแจ้งข่าวสารต่างๆ ให้ทั่วถึง ไปยังเจ้าหน้าที่ สวพส. ในพื้นที่ และหัวหน้าศูนย์โครงการหลวง พัฒนาปรับปรุงกระบวนการขั้นตอนในการทำงานตัดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น เพื่อให้การเดินทางเรื่องต่างๆ รวดเร็วมากขึ้น มีการประชุมขับเคลื่อนที่มีแผนและกำหนดการชัดเจน ทำการอบรมร่วมกันอย่างเป็นทางการ เพื่อให้มีข้อตกลงร่วมกันในการทำงาน รวมถึงการให้ผู้ที่มิพบาทและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการพิจารณาโครงการลงพื้นที่เพื่อพิจารณาปัญหาที่เกิดขึ้น
2. ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ควรมีเจ้าหน้าที่เพิ่มมากขึ้น เพื่อให้มีผู้ที่คอยมาติดตามงาน แก้ปัญหาที่เกิดขึ้น มีการวางแผนการติดตามงานอย่างชัดเจน
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรพัฒนาสื่อในการถ่ายทอดองค์ความรู้ เช่นการทำ วิดีโอ/โปสเตอร์/บอร์ด/แผ่นพับ ติดที่ศูนย์สถานี จัดเตรียมอุปกรณ์ให้พร้อมต่อการจัดอบรมถ่ายทอดองค์ความรู้ วางแผนพัฒนาปรับปรุงสัญญาณโทรศัพท์ และสัญญาณอินเทอร์เน็ต
4. ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้ ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการอธิบายความรู้ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ มากขึ้น รวมทั้งเป็นข้อมูลใหม่ๆ มีการประชาสัมพันธ์ผ่านไลน์ และหนังสือ และนำมาเผยแพร่ให้หน่วยงานอื่นๆ พัฒนาเกษตรกรต้นแบบในพื้นที่ที่มีความ

พร้อม และมุ่งพัฒนาให้สามารถเป็นต้นแบบที่ดีในชุมชน ให้สามารถถ่ายทอดและสื่อสาร สร้างความเข้าใจที่ถูกต้องในชุมชนได้

6.9 บทสรุป

ในการสำรวจเจ้าหน้าที่โครงการหลวง และเจ้าหน้าที่หน่วยงานร่วมบูรณาการ ในปี 2566 จำนวน 103 ราย ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่โครงการหลวง 22 ราย และ เจ้าหน้าที่หน่วยงานร่วมบูรณาการ 81 ราย พบว่า ส่วนใหญ่เพศชาย อายุระหว่าง 20-60 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์ในการทำงานมาระยะหนึ่ง (4-20 ปี)

ผลการศึกษาความพึงพอใจ พบว่า ในปี 2566 เจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.68 โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากกว่าด้านอื่นๆ รองลงมาคือ พึงพอใจในด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า

- ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.65
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.79
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.60
- ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้ มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.65

เมื่อจำแนกผลการศึกษาตามประเภทของเจ้าหน้าที่ พบว่า ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่โครงการหลวง มีค่าเฉลี่ย 4.62 โดยพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้ และด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ส่วนความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่หน่วยงานร่วมบูรณาการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.70 โดยมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

การศึกษาความคาดหวัง ได้จำแนกออกเป็น 4 ด้าน คือ 1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4. ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้ พบว่า

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่คาดหวังในเรื่องการวางแผนการดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการแบบบูรณาการประจำปีร่วมกัน และดำเนินการตามแผนงานที่กำหนดไว้เป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.65)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่คาดหวังในเรื่องการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามที่ดี (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.71) และเรื่องความกระตือรือร้นในการให้บริการ สามารถสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย ใช้ภาษาที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.75) เป็นลำดับแรก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เจ้าหน้าที่คาดหวังในเรื่องการเผยแพร่องค์ความรู้ การประชาสัมพันธ์ข้อมูล สามารถเข้าถึงได้ง่าย (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.59) เป็นลำดับแรก

ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้ เจ้าหน้าที่คาดหวังในเรื่องข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีประโยชน์ นำไปใช้ได้จริง (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.73) เป็นลำดับแรก

ผลการศึกษาความเชื่อมั่น ของเจ้าหน้าที่โครงการหลวง และเจ้าหน้าที่หน่วยงานร่วมบูรณาการ พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความเชื่อมั่นต่อสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) เฉลี่ย 4.81 โดยมีความเชื่อมั่นในด้านด้านธรรมาภิบาล (เฉลี่ย 4.83) มากกว่าด้านการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ (เฉลี่ย 4.75)

ด้านความต้องการของเจ้าหน้าที่โครงการหลวง และเจ้าหน้าที่หน่วยงานร่วมบูรณาการ พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความต้องการภาพรวมเฉลี่ย 4.51 โดยด้านที่มีความต้องการมากที่สุดคือ ต้องการให้มีการส่งเสริมความรู้ให้กับเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.77)

จุดเด่นของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง จากการสำรวจพบว่า สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูงมีจุดเด่น คือ การมีความรู้ทางด้านวิชาการ และนำความรู้นั้นเข้ามาส่งเสริมชุมชนอย่างสม่ำเสมอ สร้างรายได้ให้ชุมชน ทำให้ชาวบ้านมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น มีรายได้เพียงพอ มีการส่งเสริมสนับสนุนการวิจัยและพัฒนาในพื้นที่สูงเพื่อแก้ปัญหาคนจน เป็นแหล่งเผยแพร่องค์ความรู้ โดยมีการสำรวจความต้องการก่อน รับฟังความคิดเห็นในการทำงานร่วมกัน ส่งเสริมชุมชนที่ไม่มีโอกาสได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานอื่นๆ ให้สามารถได้รับองค์ความรู้ สามารถนำมาใช้ในการแก้ไขปัญหาได้ ลดปัญหาการทำไร่เลื่อนลอย ทำให้สิ่งแวดล้อมป่าดีขึ้น ในด้านการทำงาน พบว่า สามารถเข้ากับชุมชนได้ดี ไม่เลือกปฏิบัติ มีการติดต่อประสานงานที่รวดเร็วทั่วถึง เป็นกันเอง อธิบายดี ใส่ใจและคอยติดตามช่วยเหลือชาวบ้านเป็นอย่างดี ทำงานเป็นทีม มีความตั้งใจในการทำงาน การทำงานที่รวดเร็ว คล่องตัว มีความพร้อมของบุคลากร มีการอำนวยความสะดวกในการทำงานร่วมกันในพื้นที่ การเป็นตัวกลางประสานงานระหว่างหน่วยงานสามารถทำได้ดี มีความสม่ำเสมอในการช่วยเหลือชุมชน รับฟังปัญหาของชุมชน ให้คำแนะนำได้ดีชัดเจน รวมถึงมีการติดตามผล

โดยมีข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง ดังนี้

1. ด้านกระบวนการ ควรเพิ่มความสะดวกในการติดต่อประสานงาน การแจ้งข่าวสารต่างๆ ให้ทั่วถึง ไปยังเจ้าหน้าที่ สวพส. ในพื้นที่ และหัวหน้าศูนย์โครงการหลวง พัฒนาปรับปรุงกระบวนการขั้นตอนในการทำงานให้การเดินเรื่องต่างๆ รวดเร็วมากขึ้น มีการประชุมขับเคลื่อนที่มีแผนและ

กำหนดการชัดเจน มีข้อตกลงร่วมกันในการทำงาน รวมถึงการให้ผู้ที่มิบทบาทและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการพิจารณาโครงการลงพื้นที่เพื่อพิจารณาปัญหาที่เกิดขึ้น

2. ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ควรมีเจ้าหน้าที่เพิ่มมากขึ้น เพื่อให้มีผู้ที่คอยมาติดตามงานแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น มีการวางแผนการติดตามงานอย่างชัดเจน

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรพัฒนาสื่อในการถ่ายทอดองค์ความรู้ เช่นการทำ วิดีโอ/โปสเตอร์/บอร์ด/แผ่นพับ ติดที่ศูนย์สถานี จัดเตรียมอุปกรณ์ให้พร้อมต่อการจัดอบรมถ่ายทอดองค์ความรู้ วางแผนพัฒนาปรับปรุงสัญญาณโทรศัพท์ และสัญญาณอินเทอร์เน็ต

4. ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้ ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการอธิบายความรู้ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ มากขึ้น รวมทั้งเป็นข้อมูลใหม่ๆ มีการประชาสัมพันธ์ผ่านไลน์ และหนังสือ และนำมาเผยแพร่ให้หน่วยงานอื่นๆ พัฒนาเกษตรกรต้นแบบให้สามารถเป็นต้นแบบที่ดีในชุมชน ให้สามารถถ่ายทอดและสื่อสาร สร้างความเข้าใจที่ถูกต้องในชุมชนได้

บทที่ 7
ผลสำรวจประชาชนทั่วไปและผู้เข้าชม
อุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่

ผลสำรวจประชาชนทั่วไปและผู้เข้าชมอุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่ จากการสำรวจจำนวน 400 ราย ในปี 2566 นี้ ได้ทำการศึกษาในด้านต่างๆ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ
2. พฤติกรรมการท่องเที่ยว
3. ความภักดีของผู้รับบริการ
4. ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับบริการ
5. ความต้องการของผู้รับบริการ
6. จุดเด่นของอุทยานหลวงราชพฤกษ์
7. การทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร
8. ปัญหา ข้อจำกัด
9. ข้อเสนอแนะต่อแนวทางการปรับปรุงการบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง
10. บทสรุป

7.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 60.25) มีอายุในช่วง 41-60 ปี (ร้อยละ 35.50) และต่ำกว่า 20 ปี (ร้อยละ 27.50) ระดับการศึกษาปริญญาตรี (ร้อยละ 31.00) และมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. (ร้อยละ 29.75) เป็นกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา (ร้อยละ 29.50) และเป็นข้าราชการ/ลูกจ้างในองค์กรภาครัฐ/ลูกจ้างในองค์กรรัฐวิสาหกิจ (ร้อยละ 22.25) มีภูมิลำเนาในพื้นที่ภาคเหนือ (ร้อยละ 53.50) โดยเฉพาะในเขตจังหวัดเชียงใหม่ ดังตารางที่ 7-1

ตารางที่ 7-1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	156	39.00
หญิง	241	60.25
เพศทางเลือก	3	0.75
รวม	400	100.00

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	110	27.50
20-40 ปี	94	23.50
41-60 ปี	142	35.50
มากกว่า 60 ปี	54	13.50
รวม	400	100.00
ระดับการศึกษา		
ไม่ได้เข้าโรงเรียน	1	0.25
ประถมศึกษา/ต่ำกว่า	31	7.75
มัธยมศึกษาตอนต้น	45	11.25
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	119	29.75
อนุปริญญา/ปวส.	21	5.25
ปริญญาตรี	124	31.00
ปริญญาโท	58	14.50
สูงกว่าปริญญาโท	1	0.25
รวม	400	100.00
สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน		
นักเรียน/นักศึกษา	118	29.50
ข้าราชการ/ลูกจ้างในองค์กรภาครัฐ/ลูกจ้างในองค์กรรัฐวิสาหกิจ	89	22.25
ลูกจ้าง/รับจ้างทั่วไป	20	5.00
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	61	15.25
พนักงานบริษัท	38	9.50
พ่อบ้านแม่บ้าน	28	7.00
เกษตรกร	6	1.50
เกษียณอายุราชการ/ว่างงาน	40	10.00
รวม	400	100.00
ภูมิภาคที่พักอาศัยในปัจจุบัน		
ภาคเหนือ	214	53.50
เชียงใหม่	78	19.50

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
อำเภอเมือง	14	3.50
อำเภอแมริม	4	1.00
อำเภอสารภี	5	1.25
อำเภอสันทราย	1	0.25
อำเภอสันกำแพง	3	0.75
อำเภอหางดง	10	2.50
อำเภอดอยสะเก็ด	1	0.25
อำเภอสันป่าตอง	5	1.25
อำเภอแม่ออน	1	0.25
อำเภอดอยหล่อ	1	0.25
อำเภอจอมทอง	30	7.50
อำเภอฮอด	2	0.50
อำเภอแม่แจ่ม	1	0.25
ลำปาง	44	11.00
ลำพูน	18	4.50
เชียงใหม่	17	4.25
แม่ฮ่องสอน	17	4.25
พะเยา	10	2.50
พิษณุโลก	10	2.50
กำแพงเพชร	8	2.00
น่าน	6	1.50
นครสวรรค์	2	0.50
พิจิตร	1	0.25
แพร่	1	0.25
สุโขทัย	1	0.25
อุทัยธานี	1	0.25
เชียงใหม่	78	19.50
ลำปาง	44	11.00
ลำพูน	18	4.50

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
เขียงราย	17	4.25
แม่ฮ่องสอน	17	4.25
พะเยา	10	2.50
พิษณุโลก	10	2.50
กำแพงเพชร	8	2.00
น่าน	6	1.50
นครสวรรค์	2	0.50
พิจิตร	1	0.25
แพร่	1	0.25
สุโขทัย	1	0.25
อุทัยธานี	1	0.25
ภาคกลาง	59	14.75
ภาคตะวันออก	45	11.25
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	33	8.25
ภาคตะวันตก	11	2.75
ภาคใต้	33	8.25
ต่างประเทศ	5	1.25
รวม	400	100.00

7.2 พฤติกรรมการท่องเที่ยว

ในช่วง 1 ปีที่ผ่านมา จุดที่ผู้รับบริการให้ความสนใจเข้าเยี่ยมชมและศึกษาดูงานอุทยานหลวงราชพฤกษ์นั้น ส่วนใหญ่คือในพื้นที่ หอคำหลวง (ร้อยละ 84.00) มากที่สุด รองลงมาคือ เรือนกล้วยไม้ (ร้อยละ 72.25) สวนนานาชาติ (ร้อยละ 58.00) โดมกุหลาบ (ร้อยละ 51.25) สวนสมุนไพร (ร้อยละ 46.00) เรือนไทย 4 ภาค (ร้อยละ 44.25) สวนต้อนรับ (แนวแกนกลาง) (ร้อยละ 43.25) เรือนไม้ดอก (ร้อยละ 40.00) ตามลำดับ ดังตารางที่ 7-2

ตารางที่ 7-2 จุดที่ผู้รับบริการเข้าเยี่ยมชมและศึกษาดูงานอุทยานหลวงราชพฤกษ์

จุดที่ผู้รับบริการเข้าเยี่ยมชมและศึกษาดูงานอุทยานหลวงราชพฤกษ์	จำนวน	ร้อยละ
1. สวนต้อนรับ (แนวแกนกลาง)	173	43.25
2. หอคำหลวง	336	84.00
3. เรือนกล้วยไม้	289	72.25
4. โลกแมลง	136	34.00
5. เรือนร่มไม้	153	38.25
6. เรือนพืชทะเลทราย	120	30.00
7. เรือนพืชไร่ดิน	124	31.00
8. โดมกุหลาบ	205	51.25
9. สวนเกษตรทฤษฎีใหม่	143	35.75
10. สวนป่า 3 อย่างประโยชน์ 4 อย่าง	100	25.00
11. สวนสมุนไพร	184	46.00
12. สวนพรมบุปผา (ลานประดู่แดง)	102	25.50
13. สวนนานาชาติ	232	58.00
14. สวนองค์กรหน่วยงานภาคี	84	21.00
15. นิทรรศการ ๘ สถิตในดวงใจไทยตราบนิจนิรันดร์	117	29.25
16. นิทรรศการบัวบาทยาตรา	88	22.00
17. ลานประติมากรรมเทิดพระเกียรติฯ	88	22.00
18. เรือนไทย 4 ภาค	177	44.25
19. ทางเดินลอยฟ้า	145	36.25
20. สนามเด็กเล่น	126	31.50
21. ชุมนพวงโกเมน	92	23.00
22. ชุมนพวงคราม	116	29.00
23. เรือนไม้ดอก	160	40.00
24. นิทรรศการโครงการหลวง	88	22.00

หากพิจารณาจากจุดที่ผู้รับบริการให้ความสนใจเป็นพิเศษ ลำดับ 1 พบว่า ได้แก่ หอคำหลวง (ร้อยละ 43.00) และเรือนกล้วยไม้ (ร้อยละ 22.25) ดังตารางที่ 7-3

ตารางที่ 7-3 จุดที่สนใจเป็นพิเศษ หรือจุดที่ใช้เวลาเยี่ยมชมนานกว่าจุดอื่น

จุดที่สนใจเป็นพิเศษ หรือจุดที่ใช้เวลาเยี่ยมชมนานกว่าจุดอื่น	จำนวน	ร้อยละ
จุดที่สนใจเป็นพิเศษ หรือจุดที่ใช้เวลาเยี่ยมชมนานกว่าจุดอื่น ลำดับที่ 1		
หอคำหลวง	172	43.00
เรือนกล้วยไม้	89	22.25
สวนนานาชาติ	24	6.00
โดมกุหลาบ	20	5.00
โลกแมลง	14	3.50
สวนสมุนไพร	13	3.25
สวนต้อนรับ (แนวแกนกลาง)	11	2.75
สวนเกษตรทฤษฎีใหม่	9	2.25
สวนพรมบุปผา (ลานประตูแดง)	7	1.75
เรือนร่มไม้	6	1.50
ทางเดินลอยฟ้า	6	1.50
เรือนไม้ดอก	4	1.00
ซุ้มพวงคราม	4	1.00
สวนป่า 3 อย่างประโยชน์ 4 อย่าง	4	1.00
เรือนไทย 4 ภาค	4	1.00
นิทรรศการโครงการหลวง	3	0.75
เรือนพืชทะเลทราย	3	0.75
ลานประติมากรรมเทิดพระเกียรติฯ	2	0.50
สนามเด็กเล่น	2	0.50
หอคำหลวงเรือนร่มไม้	1	0.25
เรือนพืชไร่ดิน	1	0.25
นิทรรศการ ๖ สถิตในดวงใจไทยตราบนิจนิรันดร์	1	0.25
จุดที่สนใจเป็นพิเศษ หรือจุดที่ใช้เวลาเยี่ยมชมนานกว่าจุดอื่น ลำดับที่ 2		
หอคำหลวง	69	17.25

จุดที่สนใจเป็นพิเศษ หรือจุดที่ใช้เวลาเยี่ยมชมนานกว่าจุดอื่น	จำนวน	ร้อยละ
เรือนกล้วยไม้	51	12.75
สวนนานาชาติ	38	9.50
โดมกุหลาบ	21	5.25
เรือนไม้ดอก	19	4.75
เรือนไทย 4 ภาค	18	4.50
โลกแมลง	18	4.50
สวนสมุนไพร	18	4.50
สวนเกษตรทฤษฎีใหม่	16	4.00
เรือนร่มไม้	11	2.75
สวนต้อนรับ (แนวแกนกลาง)	11	2.75
สนามเด็กเล่น	11	2.75
ทางเดินลอยฟ้า	8	2.00
สวนพรมบุปผา (ลานประดู่แดง)	7	1.75
เรือนพืชไร่ดิน	5	1.25
นิทรรศการ ๕ สถิตในดวงใจไทยตราบนิจนิรันดร์	4	1.00
เรือนพืชทะเลทราย	4	1.00
ซุ้มพวงคราม	3	0.75
นิทรรศการโครงการหลวง	2	0.50
ลานประติมากรรมเทิดพระเกียรติฯ	1	0.25
นิทรรศการบัวบาทยาตรา	1	0.25
ซุ้มพวงโกเมน	1	0.25
หอคำหลวงเรือนร่มไม้	1	0.25
สวนป่า 3 อย่างประโยชน์ 4 อย่าง	1	0.25
จุดที่สนใจเป็นพิเศษ หรือจุดที่ใช้เวลาเยี่ยมชมนานกว่าจุดอื่น ลำดับที่ 3		
สวนนานาชาติ	30	7.50
เรือนกล้วยไม้	30	7.50
หอคำหลวง	27	6.75
โดมกุหลาบ	21	5.25
เรือนไทย 4 ภาค	16	4.00

จุดที่สนใจเป็นพิเศษ หรือจุดที่ใช้เวลาเยี่ยมชมนานกว่าจุดอื่น	จำนวน	ร้อยละ
เรือนไม้ดอก	12	3.00
สวนเกษตรทฤษฎีใหม่	11	2.75
สวนสมุนไพร	10	2.50
เรือนพืชทะเลทราย	10	2.50
สนามเด็กเล่น	10	2.50
เรือนร่มไม้	8	2.00
ทางเดินลอยฟ้า	8	2.00
โลกแมลง	7	1.75
ลานประติมากรรมเทิดพระเกียรติฯ	5	1.25
เรือนพืชไร่ดิน	5	1.25
ซุ้มพวงคราม	5	1.25
ซุ้มพวงโกเมน	4	1.00
นิทรรศการบัวบาทยาตรา	4	1.00
สวนต้อนรับ (แนวแกนกลาง)	4	1.00
นิทรรศการโครงการหลวง	3	0.75
นิทรรศการ ๘ สถิตินดวงใจไทยตราบนิจนิรันดร์	3	0.75
สวนพรมบุปผา (ลานประตูแดง)	3	0.75
สวนป่า 3 อย่างประโยชน์ 4 อย่าง	2	0.50

จำนวนครั้งในการเข้าชม/เข้าร่วมกิจกรรมอุทยานหลวงราชพฤกษ์ ในรอบ 1 ปี พบว่า ส่วนใหญ่มาเข้าชมเพียงครั้งเดียว (ร้อยละ 85.00) ดังตารางที่ 7-4

ตารางที่ 7-4 จำนวนครั้งในการเข้าชม/เข้าร่วมกิจกรรมอุทยานหลวงราชพฤกษ์ ในรอบ 1 ปี

จำนวนครั้งในการเข้าชม/เข้าร่วมกิจกรรม	จำนวน	ร้อยละ
1 ครั้ง	340	85.00
2 ครั้ง	36	9.00
3 ครั้ง	6	1.50
4 ครั้ง	5	1.25
5 ครั้ง	4	1.00
6 ครั้ง	2	0.50
7 ครั้ง	2	0.50
9 ครั้ง	1	0.25
10 ครั้ง	2	0.50
มากกว่า 10 ครั้ง	2	0.50
รวม	400	100.00

ช่วงเวลาที่เข้าร่วมหรือเข้าท่องเที่ยวในอุทยานหลวงราชพฤกษ์ นั้น ส่วนใหญ่คือ ช่วงวันธรรมดา วันจันทร์ – วันศุกร์ ในเวลา 8.00-12.00 น. (ร้อยละ 52.00) และเวลา 12.01-15.00 น. (ร้อยละ 30.00) ดังตารางที่ 7-5

ตารางที่ 7-5 ช่วงเวลาที่เข้าร่วม

ช่วงเวลาที่เข้าร่วม	จำนวน	ร้อยละ
จันทร์-ศุกร์ 8.00-12.00 น.	208	52.00
จันทร์-ศุกร์ 12.01-15.00 น.	120	30.00
จันทร์-ศุกร์ 15.01-18.00 น.	28	7.00
เสาร์-อาทิตย์ 8.00-12.00 น.	22	5.50
เสาร์-อาทิตย์ 12.01-15.00 น.	10	2.50
เสาร์-อาทิตย์ 15.01-18.00 น.	12	3.00
รวม	400	100.00

โดยวัตถุประสงค์ของการเข้ามาท่องเที่ยวอุทยานหลวงราชพฤกษ์ ส่วนใหญ่ คือ เพื่อมาท่องเที่ยว (ร้อยละ 75.00) รองลงมาคือ ต้องการมาเพื่อเรียนรู้ และมาเพื่อพักผ่อน (ร้อยละ 35.25 และ 27.75) ตามลำดับ ดังตารางที่ 7-6

ตารางที่ 7-6 วัตถุประสงค์ของการเข้ามายังอุทยานหลวงราชพฤกษ์

วัตถุประสงค์ของการเข้ามายังอุทยานหลวงราชพฤกษ์	จำนวน	ร้อยละ
เข้ามาท่องเที่ยว	300	75.00
มาเพื่อเรียนรู้	141	35.25
มาเพื่อพักผ่อน	111	27.75
มาเพื่อทำงาน	16	4.00

ทั้งนี้การเข้ามาท่องเที่ยวอุทยานหลวงราชพฤกษ์ ส่วนใหญ่มาท่องเที่ยวพร้อมกับครอบครัว (ร้อยละ 37.00) รองลงมาคือมาพร้อมกับสถาบันการศึกษา (ร้อยละ 23.50) ดังตารางที่ 7-7

ตารางที่ 7-7 ผู้ร่วมกิจกรรมท่องเที่ยว

ผู้ร่วมกิจกรรมท่องเที่ยว	จำนวน	ร้อยละ
มาคนเดียว	10	2.50
คนรัก	17	4.25
ครอบครัว	148	37.00
สถานที่ทำงาน	63	15.75
กลุ่มเพื่อน	68	17.00
สถาบันการศึกษา	94	23.50
รวม	400	100.00

สำหรับค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการท่องเที่ยวอุทยานหลวงราชพฤกษ์ โดยเฉลี่ย (ต่อการท่องเที่ยว 1 ครั้งต่อคน) พบว่า รวมแล้วมีค่าใช้จ่ายเฉลี่ย 183 บาท โดยค่าใช้จ่ายส่วนใหญ่คือ ค่าซื้อสินค้าในร้านค้า เฉลี่ย 284.13 บาท ค่าเช่ารถกอล์ฟ เฉลี่ย 250.00 บาท ค่าของที่ระลึก เฉลี่ย 247.83 บาท ค่าซื้อสินค้าในตลาดนัดชาวดอย เฉลี่ย 178.93 บาท และค่าอาหาร เฉลี่ย 152.29 บาท ดังตารางที่ 7-8

ตารางที่ 7-8 ค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว

ประเภทรายจ่าย	รวมรายจ่าย (บาท)	ค่าเฉลี่ยต่อคน ต่อครั้ง (บาท)
รวมรายจ่าย	73,375	183
ค่าบัตรเข้าชม	34,490	87
ค่าอาหาร	10,660	152
ค่าเครื่องดื่ม	6,020	68
ค่าของที่ระลึก	5,700	248
ค่าเช่ารถจักรยาน	1,560	74
ค่าเช่ารถกอล์ฟ	500	250
ค่าซื้อสินค้าในร้านค้า	6,535	284
ค่าซื้อสินค้าในตลาดนัดชาวดอย	7,515	179

การได้รับความรู้หลังจากมาท่องเที่ยวอุทยานหลวงราชพฤกษ์ นั้น พบว่า จากการท่องเที่ยว ทำให้ได้รับความรู้เพิ่มมากขึ้น (ร้อยละ 96.25) โดยได้รับความรู้ในระดับมาก และปานกลาง เป็นส่วนใหญ่ (ร้อยละ 44.94 และ 30.65 ตามลำดับ) ดังตารางที่ 7-9

ตารางที่ 7-9 การได้รับความรู้หลังจากมาท่องเที่ยว

การได้รับความรู้หลังจากมาท่องเที่ยว	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ได้รับความรู้เพิ่มขึ้น/ทราบหรือมีความรู้ในด้านนี้อยู่แล้ว	15	3.75
ได้รับความรู้เพิ่มขึ้น	385	96.25
รวม	400	100.00
ระดับความรู้ที่ได้รับเพิ่มขึ้น		
น้อยที่สุด	3	0.78
น้อย	4	1.04
ปานกลาง	118	30.65
มาก	173	44.94
มากที่สุด	87	22.60
รวม	385	100.00

การทราบข่าวกิจกรรมของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ พบว่า ผู้รับบริการทราบข่าวจากทั้งสื่อออฟไลน์ และสื่อออนไลน์ในสัดส่วนใกล้เคียงกัน (ร้อยละ 61.50 และ 61.25) โดยสื่อออฟไลน์ ส่วนใหญ่ผู้รับบริการทราบข่าวจาก การเล่าปากต่อปากบอกต่อกันมา (ร้อยละ 31.75) ป้ายโฆษณาประชาสัมพันธ์ (ร้อยละ 19.50) และจากแผ่นพับ/โบชัวร์ (ร้อยละ 11.00) ส่วนสื่อออนไลน์ส่วนใหญ่ทราบข่าวจาก Facebook (ร้อยละ 48.00) และจาก Website (ร้อยละ 19.75) ดังตารางที่ 7-10

ตารางที่ 7-10 การทราบข่าวกิจกรรม

แหล่งข่าว	จำนวน	ร้อยละ
สื่อออฟไลน์	246	61.50
แผ่นพับ/โบชัวร์	44	11.00
ป้ายโฆษณาประชาสัมพันธ์	78	19.50
บูธประชาสัมพันธ์	25	6.25
หนังสือพิมพ์	5	1.25
ปากต่อปากบอกต่อกันมา	127	31.75
วิทยุ	7	1.75
โทรทัศน์/ทีวีดิจิตอล	35	8.75
สื่อออนไลน์	245	61.25
Website	79	19.75
Facebook	192	48.00
Instagram	19	4.75
YouTube	24	6.00
Twitter	3	0.75
line	8	2.00

ประเภทสถานที่ให้บริการอุทยานหลวงราชพฤกษ์ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่รับรู้ว่ายูทยานหลวงราชพฤกษ์เป็นสถานที่สำหรับมาท่องเที่ยว พักผ่อน (ร้อยละ 81.75) รองมาคือ เป็นแหล่งเรียนรู้ (ร้อยละ 61.25) รวมถึงการเป็นสถานที่สำหรับออกกำลังกาย (ร้อยละ 14.75) ดังตารางที่ 7-11

ตารางที่ 7-11 ประเภทสถานที่ให้บริการ

ประเภท	จำนวน	ร้อยละ
สถานที่ท่องเที่ยวพักผ่อน	327	81.75
เป็นแหล่งเรียนรู้	245	61.25
สถานที่ออกกำลังกาย	59	14.75
เป็นสถานที่จัดกิจกรรม	1	0.25

7.3 ความภักดีของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการที่มาอุทยานหลวงราชพฤกษ์ ส่วนใหญ่มีความต้องการที่จะกลับมาเที่ยวซ้ำอีก (ร้อยละ 97.25) โดยมีเหตุผลว่าเพราะอุทยานหลวงราชพฤกษ์มีบรรยากาศดี ร่มรื่น เป็นสถานที่ๆ มีความน่าสนใจ ทำให้ได้รับความรู้ ได้พักผ่อน ได้ออกกำลังกาย เป็นต้น ดังตารางที่ 7-12

ตารางที่ 7-12 การกลับมาเที่ยวซ้ำ

การกลับมาเที่ยวซ้ำ	จำนวน	ร้อยละ
กลับมา	389	97.25
ไม่กลับมา	11	2.75
รวม	400	100.00
เหตุผลที่กลับมา		
บรรยากาศดี ร่มรื่น	15	3.75
มีความน่าสนใจ	12	3.00
ได้รับความรู้ ต้องการศึกษาศึกษาเรียนรู้เพิ่ม	5	1.25
พักผ่อน	4	1.00
ได้ออกกำลังกาย	3	0.75
สถานที่กว้างขวาง	3	0.75
ได้ปั่นจักรยาน	2	0.50
ประทับใจ	2	0.50
สนุกสนาน	2	0.50
สวนแบบปติมากรรมต่างประเทศ	2	0.50
อากาศดี	2	0.50
ได้ชื่นชมธรรมชาติ	1	0.25

การกลับมาเที่ยวซ้ำ	จำนวน	ร้อยละ
กิจกรรมที่ต้องการเมื่อกลับมาเที่ยวซ้ำ		
ท่องเที่ยวในอุทยานหลวงราชพฤกษ์	386	96.50
ร่วมฝึกอบรม/ฐานการเรียนรู้/ร่วมกิจกรรมของอุทยานหลวงราชพฤกษ์	56	14.00

ผู้รับบริการส่วนใหญ่ที่มาอุทยานหลวงราชพฤกษ์ นอกจากจะมีความต้องการที่จะกลับมาเที่ยวซ้ำอีกแล้วนั้น พบว่า ผู้รับบริการยังมีความต้องการที่จะแนะนำ ชักชวนให้ ผู้อื่นให้มาเที่ยวอุทยานหลวงราชพฤกษ์ ด้วยเช่นกัน (ร้อยละ 98.75) ดังตารางที่ 7-13

ตารางที่ 7-13 การแนะนำ ชักชวนผู้อื่นให้มาเที่ยว

การแนะนำ ชักชวน	จำนวน	ร้อยละ
แนะนำ	395	98.75
ไม่แนะนำ	5	1.25
รวม	400	100.00

จากการสำรวจ จุดเด่นที่ประทับใจในอุทยานหลวงราชพฤกษ์ พบว่า ผู้รับบริการประทับใจ หอค้าหลวง ความสวยงามของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ เรือนกล้วยไม้ ความหลากหลายของพันธุ์พืช และดอกไม้ พันธุ์พืชและดอกไม้ ดังตารางที่ 7-14

ตารางที่ 7-14 จุดเด่นของอุทยานหลวงราชพฤกษ์

จุดเด่น	จำนวน	ร้อยละ
หอค้าหลวง	119	29.75
ความสวยงามของอุทยานหลวงราชพฤกษ์	101	25.25
เรือนกล้วยไม้	33	8.25
ความหลากหลายของพันธุ์พืชและดอกไม้	32	8.00
พันธุ์พืชและดอกไม้	31	7.75
ความสวยงามของดอกไม้และพันธุ์พืช	27	6.75
รมรื่น	25	6.25
สถานที่กว้างขวาง	24	6.00
เป็นแหล่งเรียนรู้	23	5.75
บรรยากาศดี	22	5.50

จุดเด่น	จำนวน	ร้อยละ
สวนนานาชาติ	21	5.25
เรือนไม้ดอก	13	3.25
ความเป็นธรรมชาติ อากาศดี	12	3.00
ความสะอาดและเป็นระเบียบ	11	2.75
การจัดสวน	10	2.50
การให้บริการ	10	2.50
โลกแมลง	9	2.25
เรือนไทย 4 ภาค	8	2.00
จุดชมวิว และถ่ายภาพ	7	1.75
โดมกุหลาบ	7	1.75
การเดินทางสะดวก	4	1.00
ได้เรียนรู้เกี่ยวกับพันธุ์พืช	4	1.00
การบรรยายและการจัดแสดงของสวนต่างๆ	3	0.75
รถราง	3	0.75
สวนเกษตรทฤษฎีใหม่	3	0.75
เอกลักษณ์วัฒนธรรมของเชียงใหม่	3	0.75
ความสงบ	2	0.50
นิทรรศการโครงการหลวง	2	0.50
ปั่นจักรยาน	2	0.50
ลานประติมากรรมเทิดพระเกียรติฯ	2	0.50
สถาปัตยกรรมสวยงาม	2	0.50
สนุกสนาน	2	0.50
สะดวกสบาย	2	0.50
เหมาะกับการพักผ่อน	2	0.50
ซุ้มพวงคราม	1	0.25
ดอกไม้เมืองหนาว	1	0.25
เรือนพืชทะเลทราย	1	0.25
เรือนร่มไม้	1	0.25
ลานจอดรถกว้าง	1	0.25

จุดเด่น	จำนวน	ร้อยละ
สวนต้อนรับ	1	0.25
สวนสมุนไพร	1	0.25
การจัดการบริการ	1	0.25

7.4 ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับบริการ

7.4.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการที่เข้ามาใช้บริการอุทยานหลวงราชพฤกษ์มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.55 โดยมีความพึงพอใจในแต่ละด้านมากกว่า 4.52 จุดเด่นที่ผู้รับบริการพึงพอใจมากคือ ลานจอดรถมีความเพียงพอและกว้างขวางสำหรับผู้รับบริการ มีการจัดภูมิทัศน์สวยงามในทุกๆ จุด สถานที่มีความเป็นเอกลักษณ์โดดเด่น ดึงดูดความสนใจ บรรยากาศร่มรื่น เย็นสบายในจุดสำคัญๆ เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ มีความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ดี อธิบายดี แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม และสถานที่มีความสะอาด

ในการศึกษานี้ได้จำแนกความพึงพอใจออกเป็น 5 ด้าน คือ 1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4. ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย 5. ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้ ซึ่งผลการสำรวจพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ได้รับความพึงพอใจมากกว่าด้านอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 4.59) รองลงมาคือ ในด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.57) และสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.56) ตารางที่ 7-15 และภาพที่ 7-1 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการที่เข้ามาใช้บริการอุทยานหลวงราชพฤกษ์มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.51 โดยพึงพอใจมากที่สุดในด้านความสะดวกในเดินทางมาท่องเที่ยวอุทยานหลวงราชพฤกษ์ (ค่าเฉลี่ย 4.58) รองลงมาคือ ในการจัดการการให้บริการตามลำดับคิว (ค่าเฉลี่ย 4.53) และความสะดวกในการเดินทางสัญจรภายในอุทยานหลวงราชพฤกษ์ (ค่าเฉลี่ย 4.53) ตารางที่ 7-15 และภาพที่ 7-2

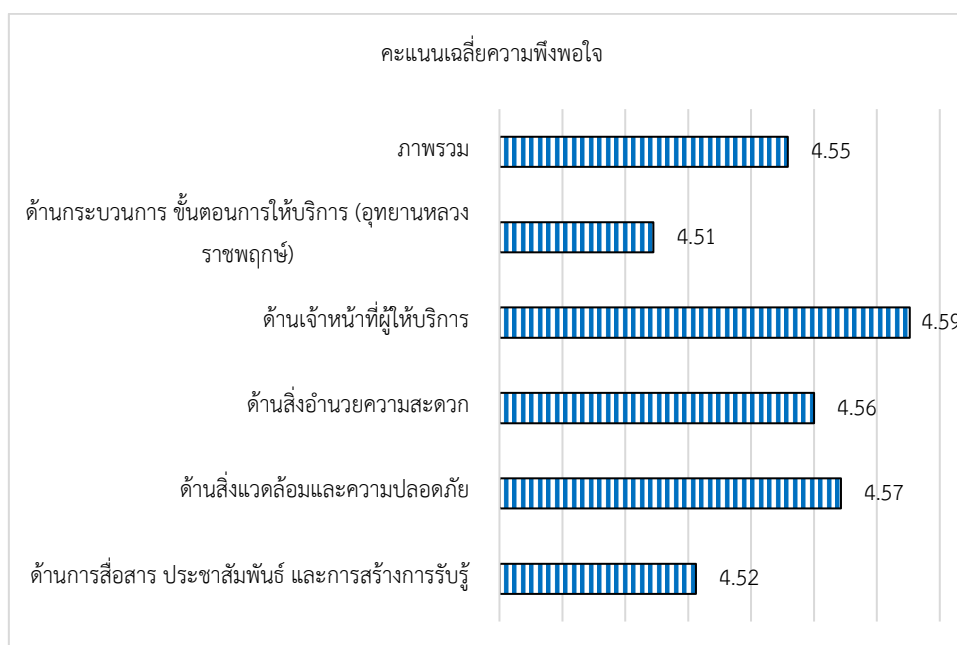
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการที่เข้ามาใช้บริการมีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.59 โดยพึงพอใจมากที่สุดในความยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ มีความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ดี อธิบายดีของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.64) รองลงมาคือ การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.61) และในความสามารถสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย มีการใช้ภาษาที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.59) ตารางที่ 7-15 และภาพที่ 7-3

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการที่เข้ามาใช้บริการมีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.56 โดยพึงพอใจมากที่สุด คือ บริเวณลานจอดรถมีความเพียงพอและกว้างขวางสำหรับ

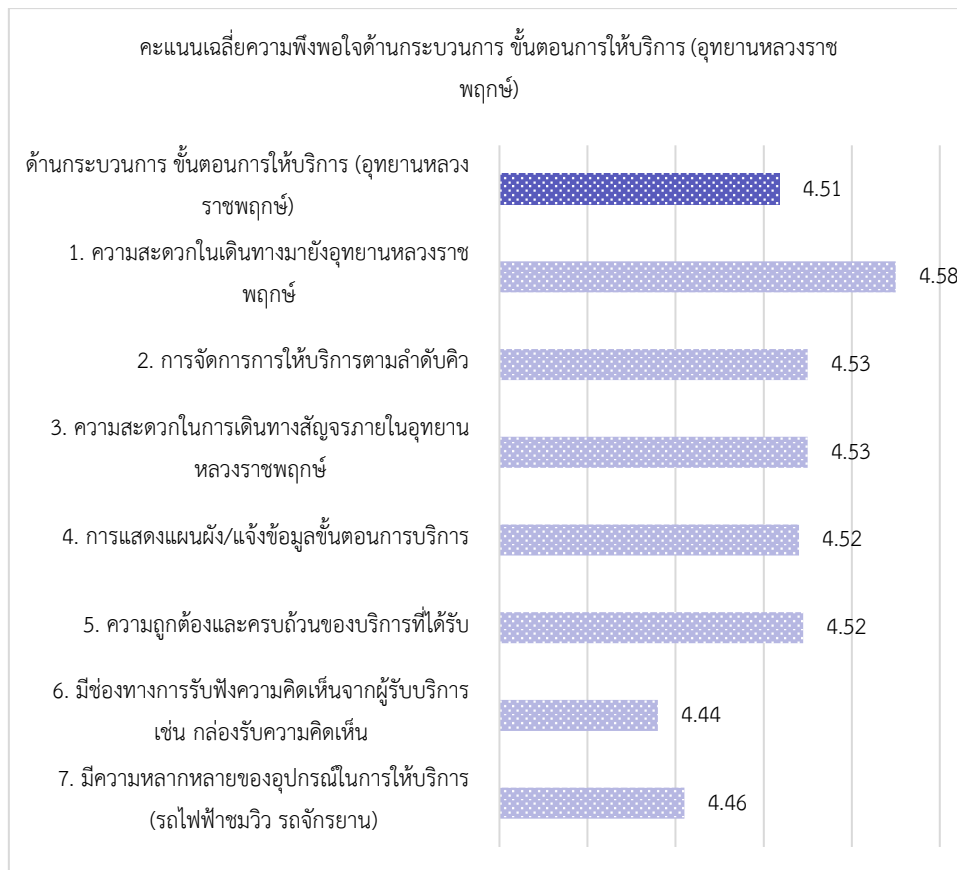
ผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.69) รองลงมาคือ ความสะอาดของสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 4.61) และการมีสถานที่นั่งพักผ่อน สะดวกสบาย และเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.60) ตารางที่ 7-15 และภาพที่ 7-4

ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย พบว่า ผู้รับบริการที่เข้ามาใช้บริการมีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.57 โดยพึงพอใจมากที่สุดในด้านการจัดภูมิทัศน์สวยงามในทุกๆ จุด (ค่าเฉลี่ย 4.65) รองลงมาคือ การพัฒนาให้อุทยานหลวงราชพฤกษ์มีความเป็นเอกลักษณ์โดดเด่น ดึงดูดความสนใจ (ค่าเฉลี่ย 4.65) และการมีบรรยากาศร่มรื่น เย็นสบายในจุดสำคัญๆ (ค่าเฉลี่ย 4.64) ตารางที่ 7-15 และภาพที่ 7-5

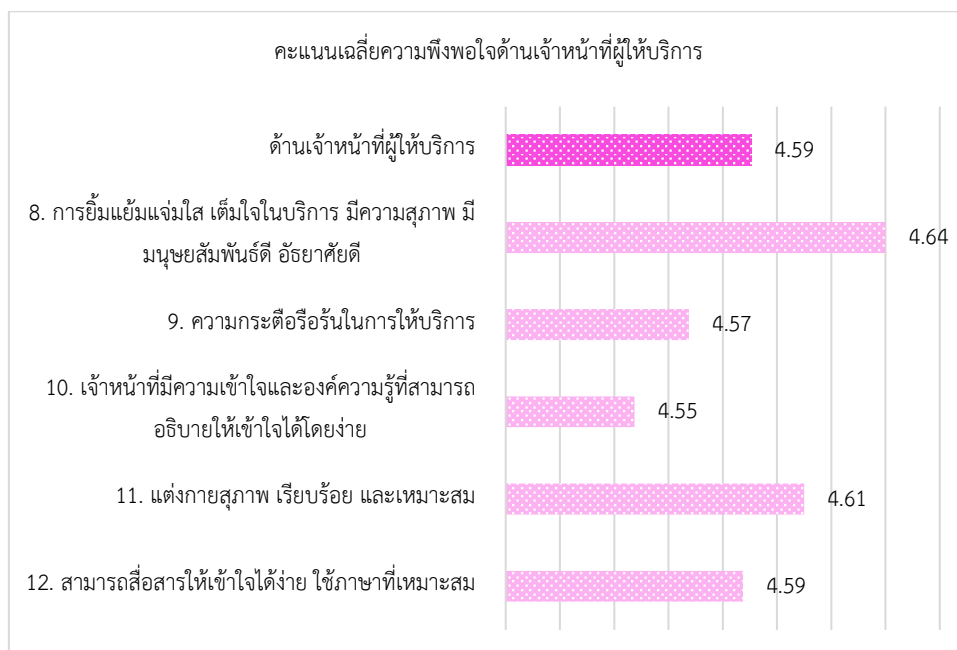
ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้ พบว่า ผู้รับบริการที่เข้ามาใช้บริการมีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.52 โดยพึงพอใจมากที่สุดในด้านเนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจน เหมาะสม เข้าใจได้ง่าย ถูกต้อง ไม่ล้าสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.54) รองลงมาคือ มีการเผยแพร่องค์ความรู้ การประชาสัมพันธ์ข้อมูล สามารถเข้าถึงได้ง่าย สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้โดยสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.53) และมีความหลากหลายของช่องทางในการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ ช่องทางการติดต่อกับเจ้าหน้าที่มีความสะดวก รวดเร็ว สามารถติดต่อได้หลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ Line Facebook ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 4.50) ตารางที่ 7-15 และภาพที่ 7-6



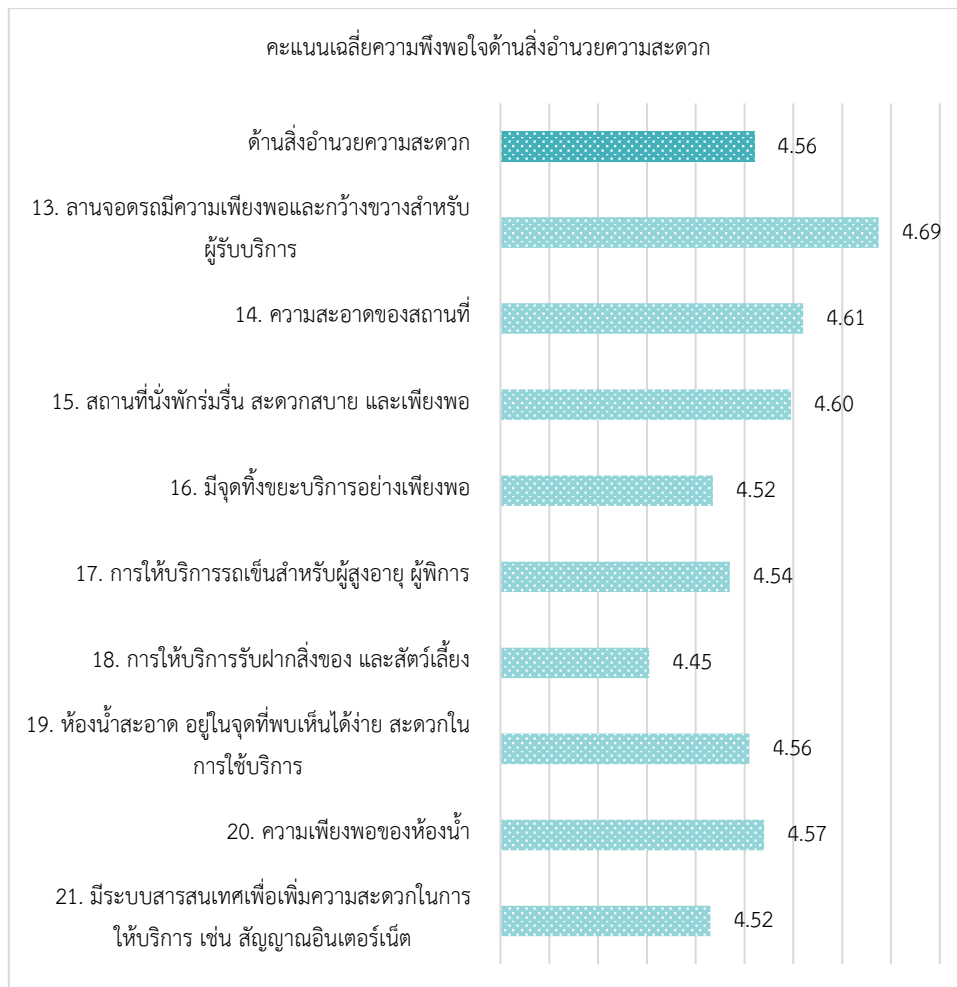
ภาพที่ 7-1 ภาพรวมความพึงพอใจ



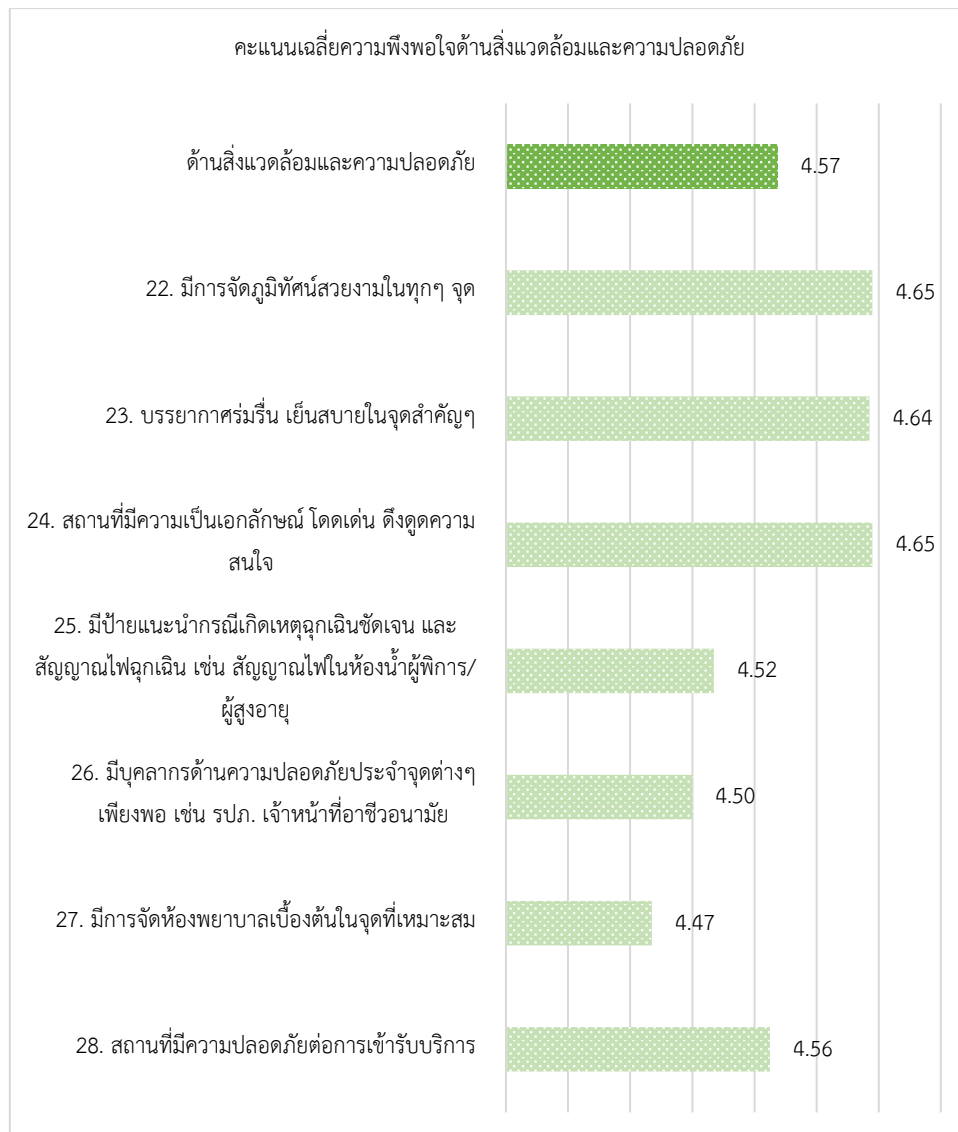
ภาพที่ 7-2 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ



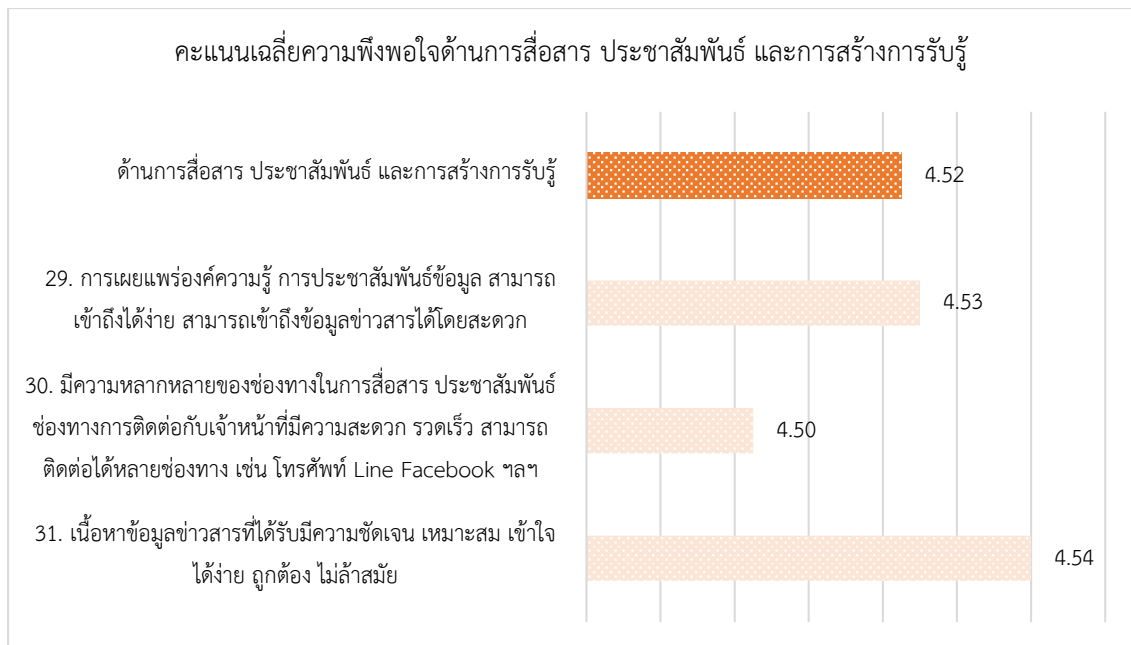
ภาพที่ 7-3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



ภาพที่ 7-4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



ภาพที่ 7-5 ความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย



ภาพที่ 7-6 ความพึงพอใจด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้

ตารางที่ 7-15 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ ปี 2566

บริการ	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล	ร้อยละความพึงพอใจ 5 ระดับ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ภาพรวม	4.55	มากที่สุด	63.79	28.37	7.19	0.51	0.14
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.51	มากที่สุด	59.64	32.46	7.11	0.71	0.07
1. ความสะดวกในเดินทางมายังอุทยานหลวงราชพฤกษ์	4.58	มากที่สุด	63.50	31.50	4.25	0.50	0.25
2. การจัดการการให้บริการตามลำดับคิว	4.53	มากที่สุด	60.50	32.50	6.25	0.50	0.25
3. ความสะดวกในการเดินทางสัญจรภายในอุทยานหลวงราชพฤกษ์	4.53	มากที่สุด	60.25	33.00	5.75	1.00	-
4. การแสดงแผนผัง/แจ้งข้อมูลขั้นตอนการบริการ	4.52	มากที่สุด	59.25	33.75	6.75	0.25	-
5. ความถูกต้องและครบถ้วนของบริการที่ได้รับ	4.52	มากที่สุด	61.00	31.00	7.25	0.75	-
6. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น	4.44	มากที่สุด	56.50	31.75	11.00	0.75	-

บริการ	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล	ร้อยละความพึงพอใจ 5 ระดับ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
7. มีความหลากหลายของอุปกรณ์ในการให้บริการ (รถไฟฟ้าขมิว รถจักรยาน)	4.46	มากที่สุด	56.50	33.75	8.50	1.25	-
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.59	มากที่สุด	65.95	27.30	6.65	0.05	0.05
8. การยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ มีความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ อ่อนโยน	4.64	มากที่สุด	68.00	28.00	4.00	-	-
9. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.57	มากที่สุด	64.50	27.75	7.75	-	-
10. เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจและองค์ความรู้ที่สามารถอธิบายให้เข้าใจได้โดยง่าย	4.55	มากที่สุด	62.75	29.25	8.00	-	-
11. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม	4.61	มากที่สุด	68.25	24.75	6.75	0.25	-
12. สามารถสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย ใช้ภาษาที่เหมาะสม	4.59	มากที่สุด	66.25	26.75	6.75	-	0.25
ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก	4.56	มากที่สุด	64.97	26.75	7.75	0.36	0.17
13. ลานจอดรถมีความเพียงพอและกว้างขวางสำหรับผู้รับบริการ	4.69	มากที่สุด	72.50	23.75	3.75	-	-
14. ความสะอาดของสถานที่	4.61	มากที่สุด	67.50	26.25	6.00	0.25	-
15. สถานที่นั่งพักรมื่น สะดวกสบาย และเพียงพอ	4.60	มากที่สุด	66.75	26.75	6.25	-	0.25
16. มีจุดทิ้งขยะบริการอย่างเพียงพอ	4.52	มากที่สุด	61.50	28.75	9.75	-	-
17. การให้บริการรถเข็นสำหรับผู้สูงอายุ ผู้พิการ	4.54	มากที่สุด	62.25	29.00	8.75	-	-
18. การให้บริการรับฝากสิ่งของ และสัตว์เลี้ยง	4.45	มากที่สุด	59.00	29.25	10.00	1.50	0.25
19. ห้องน้ำสะอาด อยู่ในจุดที่พบเห็นได้ง่าย สะดวกในการใช้บริการ	4.56	มากที่สุด	64.75	27.25	7.00	0.75	0.25
20. ความเพียงพอของห้องน้ำ	4.57	มากที่สุด	66.25	25.50	7.75	-	0.50

บริการ	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล	ร้อยละความพึงพอใจ 5 ระดับ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
21. มีระบบสารสนเทศเพื่อเพิ่มความสะดวกในการให้บริการ เช่น สัญญาณอินเทอร์เน็ต	4.52	มากที่สุด	64.25	24.25	10.50	0.75	0.25
ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย	4.57	มากที่สุด	65.32	27.11	6.89	0.46	0.21
22. มีการจัดภูมิทัศน์สวยงามในทุกๆ จุด	4.65	มากที่สุด	69.75	25.75	4.00	0.25	0.25
23. บรรยากาศร่มรื่น เย็นสบายในจุดสำคัญๆ	4.64	มากที่สุด	70.00	24.25	5.75	-	-
24. สถานที่มีความเป็นเอกลักษณ์โดดเด่น ดึงดูดความสนใจ	4.65	มากที่สุด	69.75	25.25	4.75	0.25	-
25. มีป้ายแนะนำกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินชัดเจน และสัญญาณไฟฉุกเฉิน เช่น สัญญาณไฟในห้องน้ำ ผู้พิการ/ผู้สูงอายุ	4.52	มากที่สุด	60.50	31.25	7.75	0.50	-
26. มีบุคลากรด้านความปลอดภัยประจำจุดต่างๆ เพียงพอ เช่น รปภ. เจ้าหน้าที่อาชีวอนามัย	4.50	มากที่สุด	61.50	28.50	9.00	0.50	0.50
27. มีการจัดห้องพยาบาลเบื้องต้นในจุดที่เหมาะสม	4.47	มากที่สุด	60.50	27.75	10.25	1.00	0.50
28. สถานที่มีความปลอดภัยต่อการเข้ารับบริการ	4.56	มากที่สุด	65.25	27.00	6.75	0.75	0.25
ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้	4.52	มากที่สุด	62.75	28.42	7.33	1.33	0.17
29. การเผยแพร่องค์ความรู้ การประชาสัมพันธ์ ข้อมูล สามารถเข้าถึงได้ง่าย สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้โดยสะดวก	4.53	มากที่สุด	62.50	29.00	7.00	1.50	-
30. มีความหลากหลายของช่องทางในการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ ช่องทางการติดต่อกับเจ้าหน้าที่มีความสะดวก รวดเร็ว สามารถติดต่อได้หลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ Line Facebook ฯลฯ	4.50	มากที่สุด	61.75	29.00	7.50	1.25	0.50

บริการ	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล	ร้อยละความพึงพอใจ 5 ระดับ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
31. เนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจนเหมาะสม เข้าใจได้ง่าย ถูกต้อง ไม่ล้าสมัย	4.54	มากที่สุด	64.00	27.25	7.50	1.25	-

หมายเหตุ : การแปลความหมายค่าเฉลี่ย 4.21-5.00=มากที่สุด, 3.41-4.20=มาก, 2.61-3.40=ปานกลาง, 1.81-2.60=น้อย, 1.00-1.80=น้อยที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เข้ามาใช้บริการอุทยานหลวงราชพฤกษ์เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะของผู้รับบริการตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพการทำงาน พบว่า

ความพึงพอใจเมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า ในภาพรวมแต่ละเพศมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันมากนัก โดยเพศทางเลือกและเพศหญิงมีความพึงพอใจมากกว่า ด้วยค่าเฉลี่ย 4.69 และ 4.56 ตามลำดับ (ตารางที่ 7-16)

ความพึงพอใจเมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุมากกว่า 60 ปี และกลุ่มอายุ 20-40 ปี มีความพึงพอใจมากกว่าผู้รับบริการกลุ่มอายุอื่น ด้วยค่าเฉลี่ย 4.67 และ 4.63 ตามลำดับ (ตารางที่ 7-17)

ความพึงพอใจเมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโทมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอื่น ด้วยค่าเฉลี่ย 4.97 รองลงมาคือ ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา/ต่ำกว่า ค่าเฉลี่ย 4.73 และอนุปริญญา/ปวส. ค่าเฉลี่ย 4.65 ตามลำดับ (ตารางที่ 7-18)

ความพึงพอใจเมื่อจำแนกตามสถานภาพการทำงาน พบว่า กลุ่มลูกจ้าง/รับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพอื่น ค่าเฉลี่ย 4.76 รองลงมาคือกลุ่มผู้เกษียณอายุราชการ/ว่างงาน ค่าเฉลี่ย 4.72 (ตารางที่ 7-19)

ความพึงพอใจเมื่อจำแนกตามผู้เข้าร่วมกิจกรรมท่องเที่ยว พบว่า ผู้รับบริการที่มาท่องเที่ยวกับคนรักมีพึงพอใจมากกว่าผู้รับบริการกลุ่มอื่น ค่าเฉลี่ย 4.65 รองลงมาคือ ผู้รับบริการที่มาท่องเที่ยวพร้อมครอบครัว และมาคนเดียว ค่าเฉลี่ย 4.63 และ 4.59 ตามลำดับ (ตารางที่ 7-20)

ตารางที่ 7-16 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ ปี 2566 จำแนกตาม

เพศ

ความพึงพอใจ ปี 2566	ค่าเฉลี่ยจำแนกตามเพศ		
	ชาย	หญิง	เพศ ทางเลือก
ภาพรวม	4.54	4.56	4.69
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (อุทยานหลวงราชพฤกษ์)	4.52	4.50	4.76
1. ความสะดวกในเดินทางมายังอุทยานหลวงราชพฤกษ์	4.56	4.58	5.00
2. การจัดการการให้บริการตามลำดับคิว	4.50	4.54	4.33
3. ความสะดวกในการเดินทางสัญจรภายในอุทยานหลวงราชพฤกษ์	4.56	4.50	4.67
4. การแสดงแผนผัง/แจ้งข้อมูลขั้นตอนการบริการ	4.59	4.47	5.00
5. ความถูกต้องและครบถ้วนของบริการที่ได้รับ	4.51	4.53	4.67
6. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการ เช่น กล่องรับ ความคิดเห็น	4.44	4.44	4.67
7. มีความหลากหลายของอุปกรณ์ในการให้บริการ (รถไฟฟ้าชมวิ รถจักรยาน)	4.46	4.45	5.00
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.57	4.60	4.73
8. การยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในบริการ มีความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ ดี อธิบายดี	4.62	4.65	4.67
9. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.51	4.61	4.33
10. เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจและองค์ความรู้ที่สามารถอธิบายให้เข้าใจ ได้โดยง่าย	4.54	4.55	4.67
11. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม	4.58	4.62	5.00
12. สามารถสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย ใช้ภาษาที่เหมาะสม	4.57	4.59	5.00
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.56	4.56	4.67
13. ลานจอดรถมีความเพียงพอและกว้างขวางสำหรับผู้รับบริการ	4.68	4.69	5.00
14. ความสะอาดของสถานที่	4.60	4.61	4.67
15. สถานที่นั่งพักผ่อน สะดวกสบาย และเพียงพอ	4.58	4.61	5.00
16. มีจุดทิ้งขยะบริการอย่างเพียงพอ	4.51	4.52	4.33
17. การให้บริการรถเข็นสำหรับผู้สูงอายุ ผู้พิการ	4.53	4.54	4.67

ความพึงพอใจ ปี 2566	ค่าเฉลี่ยจำแนกตามเพศ		
	ชาย	หญิง	เพศ ทางเลือก
18. การให้บริการรับฝากสิ่งของ และสัตว์เลี้ยง	4.49	4.42	4.67
19. ห้องน้ำสะอาด อยู่ในจุดที่พบเห็นได้ง่าย สะดวกในการใช้บริการ	4.53	4.58	4.00
20. ความเพียงพอของห้องน้ำ	4.57	4.56	5.00
21. มีระบบสารสนเทศเพื่อเพิ่มความสะดวกในการให้บริการ เช่น สัญญาณอินเทอร์เน็ต	4.51	4.52	4.67
ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย	4.53	4.59	4.52
22. มีการจัดภูมิทัศน์สวยงามในทุกๆ จุด	4.60	4.67	4.67
23. บรรยากาศร่มรื่น เย็นสบายในจุดสำคัญๆ	4.58	4.68	4.67
24. สถานที่มีความเป็นเอกลักษณ์โดดเด่น ดึงดูดความสนใจ	4.61	4.67	4.67
25. มีป้ายแนะนำกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินชัดเจน และสัญญาณไฟฉุกเฉิน เช่น สัญญาณไฟในห้องน้ำผู้พิการ/ผู้สูงอายุ	4.48	4.54	4.67
26. มีบุคลากรด้านความปลอดภัยประจำจุดต่างๆ เพียงพอ เช่น รปภ. เจ้าหน้าที่อาชีวอนามัย	4.47	4.52	4.33
27. มีการจัดห้องพยาบาลเบื้องต้นในจุดที่เหมาะสม	4.43	4.49	4.33
28. สถานที่มีความปลอดภัยต่อการเข้ารับบริการ	4.53	4.59	4.33
ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้	4.50	4.53	4.89
29. การเผยแพร่องค์ความรู้ การประชาสัมพันธ์ข้อมูล สามารถเข้าถึง ได้ง่าย สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้โดยสะดวก	4.52	4.52	5.00
30. มีความหลากหลายของช่องทางในการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ ช่องทางการติดต่อกับเจ้าหน้าที่มีความสะดวก รวดเร็ว สามารถ ติดต่อได้หลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ Line Facebook ฯลฯ	4.48	4.51	4.67
31. เนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจน เหมาะสม เข้าใจได้ ง่าย ถูกต้อง ไม่ลำเอียง	4.51	4.55	5.00

หมายเหตุ : การแปลความหมายค่าเฉลี่ย 4.21-5.00=มากที่สุด, 3.41-4.20=มาก, 2.61-3.40=ปานกลาง,
1.81-2.60=น้อย, 1.00-1.80=น้อยที่สุด

ตารางที่ 7-17 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ ปี 2566 จำแนกตาม
อายุ

ความพึงพอใจ ปี 2566	ค่าเฉลี่ยจำแนกตามอายุ			
	ต่ำกว่า 20 ปี	20-40 ปี	41-60 ปี	มากกว่า 60 ปี
ภาพรวม	4.48	4.63	4.51	4.67
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (อุทยานหลวงราชพฤกษ์)	4.40	4.57	4.49	4.69
1. ความสะดวกในเดินทางมายังอุทยานหลวงราชพฤกษ์	4.43	4.65	4.60	4.69
2. การจัดการการให้บริการตามลำดับคิว	4.35	4.60	4.54	4.72
3. ความสะดวกในการเดินทางสัญจรภายในอุทยานหลวงราชพฤกษ์	4.48	4.60	4.46	4.65
4. การแสดงแผนผัง/แจ้งข้อมูลขั้นตอนการบริการ	4.45	4.56	4.49	4.69
5. ความถูกต้องและครบถ้วนของบริการที่ได้รับ	4.36	4.62	4.51	4.72
6. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น	4.35	4.45	4.42	4.67
7. มีความหลากหลายของอุปกรณ์ในการให้บริการ (รถไฟฟ้าชมวิว รถจักรยาน)	4.36	4.51	4.39	4.72
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.50	4.67	4.56	4.73
8. การยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในบริการ มีความสุภาพ มี มนุษยสัมพันธ์ดี อธิบายดี	4.61	4.70	4.58	4.76
9. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.45	4.65	4.55	4.72
10. เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจและองค์ความรู้ที่สามารถ อธิบายให้เข้าใจได้โดยง่าย	4.40	4.61	4.56	4.72
11. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม	4.55	4.71	4.55	4.72
12. สามารถสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย ใช้ภาษาที่เหมาะสม	4.50	4.66	4.55	4.74
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.50	4.65	4.52	4.64
13. ลานจอดรถมีความเพียงพอและกว้างขวางสำหรับ ผู้รับบริการ	4.58	4.79	4.68	4.74
14. ความสะอาดของสถานที่	4.55	4.71	4.58	4.65
15. สถานที่นั่งพักผ่อน สดวกสบาย และเพียงพอ	4.55	4.69	4.58	4.57

ความพึงพอใจ ปี 2566	ค่าเฉลี่ยจำแนกตามอายุ			
	ต่ำกว่า 20 ปี	20-40 ปี	41-60 ปี	มากกว่า 60 ปี
16. มีจุดทิ้งขยะบริการอย่างเพียงพอ	4.47	4.59	4.47	4.61
17. การให้บริการรถเข็นสำหรับผู้สูงอายุ ผู้พิการ	4.48	4.62	4.47	4.67
18. การให้บริการรับฝากสิ่งของ และสัตว์เลี้ยง	4.41	4.55	4.37	4.57
19. ห้องน้ำสะอาด อยู่ในจุดที่พบเห็นได้ง่าย สะดวกในการใช้บริการ	4.49	4.64	4.52	4.63
20. ความเพียงพอของห้องน้ำ	4.50	4.67	4.52	4.67
21. มีระบบสารสนเทศเพื่อเพิ่มความสะดวกในการให้บริการ เช่น สัญญาณอินเทอร์เน็ต	4.43	4.64	4.45	4.65
ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย	4.52	4.62	4.53	4.70
22. มีการจัดภูมิทัศน์สวยงามในทุกๆ จุด	4.61	4.67	4.62	4.74
23. บรรยากาศร่มรื่น เย็นสบายในจุดสำคัญๆ	4.58	4.72	4.62	4.69
24. สถานที่มีความเป็นเอกลักษณ์โดดเด่น ดึงดูดความสนใจ	4.63	4.68	4.60	4.74
25. มีป้ายแนะนำกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินชัดเจน และสัญญาณไฟฉุกเฉิน เช่น สัญญาณไฟในห้องน้ำผู้พิการ/ผู้สูงอายุ	4.42	4.61	4.46	4.72
26. มีบุคลากรด้านความปลอดภัยประจำจุดต่างๆ เพียงพอ เช่น รปภ. เจ้าหน้าที่อาชีวอนามัย	4.44	4.56	4.44	4.69
27. มีการจัดห้องพยาบาลเบื้องต้นในจุดที่เหมาะสม	4.45	4.49	4.40	4.65
28. สถานที่มีความปลอดภัยต่อการเข้ารับบริการ	4.49	4.59	4.55	4.70
ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้	4.55	4.66	4.42	4.49
29. การเผยแพร่องค์ความรู้ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลสามารถเข้าถึงได้ง่าย สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้โดยสะดวก	4.58	4.65	4.42	4.48
30. มีความหลากหลายของช่องทางในการสื่อสารประชาสัมพันธ์ ช่องทางการติดต่อกับเจ้าหน้าที่มีความสะดวก รวดเร็ว สามารถติดต่อได้หลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ Line Facebook ฯลฯ	4.48	4.67	4.42	4.48

ความพึงพอใจ ปี 2566	ค่าเฉลี่ยจำแนกตามอายุ			
	ต่ำกว่า 20 ปี	20-40 ปี	41-60 ปี	มากกว่า 60 ปี
31. เนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจน เหมาะสม เข้าใจได้ง่าย ถูกต้อง ไม่ล้าสมัย	4.58	4.66	4.44	4.52

หมายเหตุ : การแปลความหมายค่าเฉลี่ย 4.21-5.00=มากที่สุด, 3.41-4.20=มาก, 2.61-3.40=ปานกลาง, 1.81-2.60=น้อย, 1.00-1.80=น้อยที่สุด

ตารางที่ 7-18 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ ปี 2566 จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจ ปี 2566	ค่าเฉลี่ยจำแนกตามระดับการศึกษา							
	ไม่ได้เข้าโรงเรียน	ประถมศึกษา /ต่ำกว่า	มัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลาย /ปวช.	อนุปริญญา /ปวส.	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	สูงกว่าปริญญาโท
ภาพรวม	4.55	4.73	4.48	4.51	4.65	4.51	4.63	4.97
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (อุทยานหลวงราชพฤกษ์)	4.00	4.65	4.42	4.47	4.56	4.48	4.64	5.00
1. ความสะดวกในเดินทางมายังอุทยานหลวงราชพฤกษ์	4.00	4.52	4.40	4.53	4.57	4.61	4.76	5.00
2. การจัดการการให้บริการตามลำดับคิว	4.00	4.65	4.44	4.48	4.62	4.50	4.64	5.00
3. ความสะดวกในการเดินทางสัญจรภายในอุทยานหลวงราชพฤกษ์	4.00	4.65	4.33	4.52	4.52	4.53	4.60	5.00
4. การแสดงแผนผัง/แจ้งข้อมูลขั้นตอนการบริการ	4.00	4.68	4.42	4.48	4.62	4.47	4.67	5.00
5. ความถูกต้องและครบถ้วนของบริการที่ได้รับ	4.00	4.77	4.42	4.46	4.57	4.47	4.69	5.00
6. มีช่องทางกรรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น	4.00	4.58	4.47	4.40	4.57	4.36	4.53	5.00
7. มีความหลากหลายของอุปกรณ์ในการให้บริการ (รถไฟฟ้าชมวิวยุทธจักรยาน)	4.00	4.68	4.44	4.40	4.48	4.40	4.55	5.00
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5.00	4.87	4.51	4.51	4.74	4.56	4.66	4.80
8. การยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในบริการ มีความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ดี อ่อนโยน	5.00	4.90	4.60	4.59	4.81	4.60	4.67	4.00
9. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	5.00	4.87	4.49	4.47	4.76	4.53	4.66	5.00
10. เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจและองค์ความรู้ที่สามารถอธิบายให้เข้าใจได้โดยง่าย	5.00	4.84	4.38	4.45	4.76	4.54	4.66	5.00
11. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม	5.00	4.87	4.56	4.53	4.71	4.59	4.67	5.00
12. สามารถสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย ใช้ภาษาที่เหมาะสม	5.00	4.87	4.51	4.52	4.67	4.56	4.64	5.00
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	5.00	4.63	4.48	4.52	4.66	4.55	4.62	5.00
13. ลานจอดรถมีความเพียงพอและกว้างขวางสำหรับผู้รับบริการ	5.00	4.68	4.49	4.66	4.76	4.73	4.79	5.00
14. ความสะอาดของสถานที่	5.00	4.65	4.47	4.55	4.62	4.67	4.69	5.00

ความพึงพอใจ ปี 2566	ค่าเฉลี่ยจำแนกตามระดับการศึกษา							
	ไม่ได้เข้า โรงเรียน	ประถม ศึกษา /ต่ำกว่า	มัธยม ศึกษา ตอนต้น	มัธยม ศึกษา ตอน ปลาย /ปวช.	อนุปริญญา /ปวส.	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	สูงกว่า ปริญญาโท
15. สถานที่นั่งพักรมรีน สะดวกสบาย และเพียงพอ	5.00	4.61	4.36	4.59	4.71	4.62	4.69	5.00
16. มีจุดทิ้งขยะบริการอย่างเพียงพอ	5.00	4.68	4.51	4.50	4.67	4.46	4.53	5.00
17. การให้บริการรถเข็นสำหรับผู้สูงอายุ ผู้พิการ	5.00	4.58	4.51	4.48	4.71	4.54	4.55	5.00
18. การให้บริการรับฝากสิ่งของ และสัตว์เลี้ยง	5.00	4.55	4.49	4.41	4.48	4.44	4.47	5.00
19. ห้องน้ำสะอาด อยู่ในจุดที่พบเห็นได้ง่าย สะดวกในการใช้บริการ	5.00	4.68	4.44	4.53	4.62	4.54	4.62	5.00
20. ความเพียงพอของห้องน้ำ	5.00	4.68	4.53	4.54	4.71	4.53	4.62	5.00
21. มีระบบสารสนเทศเพื่อเพิ่มความสะดวกในการให้บริการ เช่น สัญญาณอินเทอร์เน็ต	5.00	4.61	4.56	4.47	4.62	4.44	4.62	5.00
ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย	4.00	4.77	4.49	4.55	4.69	4.50	4.67	5.00
22. มีการจัดภูมิทัศน์สวยงามในทุกๆ จุด	4.00	4.87	4.56	4.62	4.76	4.60	4.71	5.00
23. บรรยากาศร่มรื่น เย็นสบายในจุดสำคัญๆ	4.00	4.81	4.49	4.64	4.71	4.61	4.72	5.00
24. สถานที่มีความเป็นเอกลักษณ์โดดเด่น ดึงดูดความสนใจ	4.00	4.81	4.53	4.65	4.76	4.60	4.71	5.00
25. มีป้ายแนะนำการเกิดเหตุฉุกเฉินชัดเจน และสัญญาณไฟฉุกเฉิน เช่น สัญญาณไฟในห้องน้ำผู้พิการ/ผู้สูงอายุ	4.00	4.74	4.47	4.46	4.71	4.43	4.67	5.00
26. มีบุคลากรด้านความปลอดภัยประจำจุดต่างๆ เพียงพอ เช่น รปภ. เจ้าหน้าที่อาชีวอนามัย	4.00	4.68	4.44	4.50	4.62	4.40	4.64	5.00
27. มีการจัดห้องพยาบาลเบื้องต้นในจุดที่เหมาะสม	4.00	4.65	4.40	4.51	4.57	4.35	4.53	5.00
28. สถานที่มีความปลอดภัยต่อการเข้ารับบริการ	4.00	4.84	4.53	4.50	4.67	4.48	4.69	5.00
ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้	5.00	4.84	4.53	4.50	4.56	4.43	4.55	5.00
29. การเผยแพร่องค์ความรู้ การประชาสัมพันธ์ข้อมูล สามารถเข้าถึงได้ ง่าย สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้โดยสะดวก	5.00	4.84	4.60	4.50	4.52	4.45	4.50	5.00
30. มีความหลากหลายของช่องทางในการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ ช่อง ทางการติดต่อกับเจ้าหน้าที่มีความสะดวก รวดเร็ว สามารถติดต่อ ได้หลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ Line Facebook ฯลฯ	5.00	4.81	4.44	4.50	4.52	4.41	4.57	5.00
31. เนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจน เหมาะสม เข้าใจได้ง่าย ถูกต้อง ไม่ล้าสมัย	5.00	4.87	4.56	4.52	4.62	4.44	4.57	5.00

หมายเหตุ : การแปลความหมายค่าเฉลี่ย 4.21-5.00=มากที่สุด, 3.41-4.20=มาก, 2.61-3.40=ปานกลาง,

1.81-2.60=น้อย, 1.00-1.80=น้อยที่สุด

ตารางที่ 7-19 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ ปี 2566 จำแนกตาม

สถานภาพการทำงาน

ความพึงพอใจ ปี 2566	ค่าเฉลี่ยจำแนกตามสถานภาพการทำงาน							
	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ ลูกจ้างใน องค์กร ภาครัฐ/ ลูกจ้างใน องค์กร รัฐวิสาหกิจ	ลูกจ้าง/ รับจ้าง ทั่วไป	ค้าขาย/ ธุรกิจ ส่วนตัว	พนักงาน บริษัท	พ่อบ้าน แม่บ้าน	เกษตรกร	เกษียณ อายุ ราชการ/ ว่างงาน
ภาพรวม	4.49	4.52	4.76	4.58	4.49	4.56	4.52	4.72
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (อุทยานหลวงราชพฤกษ์)	4.42	4.49	4.74	4.49	4.53	4.52	4.43	4.71
1. ความสะดวกในเดินทางมายังอุทยานหลวง ราชพฤกษ์	4.44	4.62	4.85	4.61	4.58	4.50	4.50	4.75
2. การจัดการการให้บริการตามลำดับคิว	4.38	4.49	4.75	4.57	4.55	4.61	4.50	4.75
3. ความสะดวกในการเดินทางสัญจรภายใน อุทยานหลวงราชพฤกษ์	4.51	4.48	4.70	4.43	4.63	4.46	4.17	4.73
4. การแสดงแผนผัง/แจ้งข้อมูลขั้นตอนการ บริการ	4.46	4.55	4.70	4.52	4.53	4.36	4.33	4.68
5. ความถูกต้องและครบถ้วนของบริการที่ได้รับ	4.39	4.54	4.75	4.54	4.50	4.54	4.50	4.75
6. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นจาก ผู้รับบริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น	4.36	4.35	4.70	4.41	4.45	4.57	4.67	4.65
7. มีความหลากหลายของอุปกรณ์ในการ ให้บริการ (รถไฟฟ้าชมวิว รถจักรยาน)	4.41	4.40	4.70	4.33	4.50	4.57	4.33	4.68
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.51	4.56	4.88	4.61	4.53	4.54	4.57	4.81
8. การยิ้มแย้มแจ่มใส เติ้มใจในบริการ มีความ สุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ดี อธิบายดี	4.63	4.55	4.90	4.64	4.58	4.57	4.67	4.85
9. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.45	4.54	4.90	4.61	4.53	4.54	4.67	4.80
10. เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจและองค์ความรู้ที่ สามารถอธิบายให้เข้าใจได้โดยง่าย	4.42	4.58	4.85	4.57	4.50	4.50	4.33	4.78
11. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม	4.57	4.58	4.90	4.57	4.55	4.54	4.50	4.83
12. สามารถสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย ใช้ภาษาที่ เหมาะสม	4.51	4.56	4.85	4.64	4.47	4.54	4.67	4.80
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.50	4.54	4.72	4.60	4.43	4.61	4.56	4.71
13. ลานจอดรถมีความเพียงพอและกว้างขวาง สำหรับผู้รับบริการ	4.59	4.75	4.95	4.69	4.58	4.64	4.67	4.83
14. ความสะอาดของสถานที่	4.52	4.70	4.70	4.59	4.50	4.61	4.67	4.78
15. สถานที่นั่งพักผ่อน สะดวกสบาย และ เพียงพอ	4.58	4.64	4.60	4.67	4.42	4.43	4.50	4.75

ความพึงพอใจ ปี 2566	ค่าเฉลี่ยจำแนกตามสถานภาพการทำงาน							
	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ ลูกจ้างใน องค์กร ภาครัฐ/ ลูกจ้างใน องค์กร รัฐวิสาหกิจ	ลูกจ้าง/ รับจ้าง ทั่วไป	ค้าขาย/ ธุรกิจ ส่วนตัว	พนักงาน บริษัท	พ่อบ้าน แม่บ้าน	เกษตรกร	เกษียณ อายุ ราชการ/ ว่างงาน
16. มีจุดให้บริการอย่างเพียงพอ	4.49	4.46	4.65	4.57	4.32	4.64	4.50	4.68
17. การให้บริการรถเข็นสำหรับผู้สูงอายุ ผู้ พิการ	4.49	4.47	4.80	4.57	4.39	4.64	4.50	4.68
18. การให้บริการรับฝากสิ่งของ และสัตว์เลี้ยง	4.42	4.36	4.70	4.48	4.34	4.61	4.67	4.58
19. ห้องน้ำสะอาด อยู่ในจุดที่พบเห็นได้ง่าย สะดวกในการใช้บริการ	4.50	4.54	4.60	4.56	4.53	4.64	4.50	4.70
20. ความเพียงพอของห้องน้ำ	4.51	4.53	4.70	4.66	4.42	4.61	4.50	4.78
21. มีระบบสารสนเทศเพื่อเพิ่มความสะดวกใน การให้บริการ เช่น สัญญาณอินเทอร์เน็ต	4.45	4.44	4.80	4.57	4.39	4.68	4.50	4.65
ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย	4.50	4.50	4.74	4.63	4.54	4.59	4.57	4.76
22. มีการจัดภูมิทัศน์สวยงามในทุกๆ จุด	4.58	4.64	4.75	4.69	4.58	4.61	4.67	4.80
23. บรรยากาศร่มรื่น เย็นสบายในจุดสำคัญๆ	4.58	4.63	4.75	4.72	4.63	4.57	4.50	4.75
24. สถานที่มีความเป็นเอกลักษณ์โดดเด่น ดึงดูดความสนใจ	4.60	4.63	4.75	4.70	4.53	4.61	4.50	4.83
25. มีป้ายแนะนำกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินชัดเจน และสัญญาณไฟฉุกเฉิน เช่น สัญญาณไฟใน ห้องน้ำผู้พิการ/ผู้สูงอายุ	4.42	4.45	4.75	4.59	4.50	4.57	4.50	4.73
26. มีบุคลากรด้านความปลอดภัยประจำจุด ต่างๆ เพียงพอ เช่น รปภ. เจ้าหน้าที่อาชีว อนามัย	4.41	4.39	4.70	4.57	4.50	4.54	4.67	4.75
27. มีการจัดห้องพยาบาลเบื้องต้นในจุดที่ เหมาะสม	4.40	4.30	4.70	4.52	4.50	4.61	4.50	4.70
28. สถานที่มีความปลอดภัยต่อการเข้ารับ บริการ	4.47	4.48	4.75	4.62	4.55	4.61	4.67	4.78
ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้าง การรับรู้	4.52	4.49	4.78	4.56	4.42	4.52	4.44	4.51
29. การเผยแพร่องค์ความรู้ การประชาสัมพันธ์ ข้อมูล สามารถเข้าถึงได้ง่าย สามารถเข้าถึง ข้อมูลข่าวสารได้โดยสะดวก	4.56	4.48	4.75	4.57	4.39	4.54	4.33	4.48
30. มีความหลากหลายของช่องทางในการ สื่อสาร ประชาสัมพันธ์ ช่องทางการติดต่อ กับเจ้าหน้าที่มีความสะดวก รวดเร็ว	4.45	4.51	4.80	4.54	4.45	4.50	4.50	4.50

ความพึงพอใจ ปี 2566	ค่าเฉลี่ยจำแนกตามสถานภาพการทำงาน							
	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ ลูกจ้างใน องค์กร ภาครัฐ/ ลูกจ้างใน องค์กร รัฐวิสาหกิจ	ลูกจ้าง/ รับจ้าง ทั่วไป	ค้าขาย/ ธุรกิจ ส่วนตัว	พนักงาน บริษัท	พ่อบ้าน แม่บ้าน	เกษตรกร	เกษียณ อายุ ราชการ/ ว่างงาน
สามารถติดต่อได้หลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ Line Facebook ฯลฯ								
31. เนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจน เหมาะสม เข้าใจได้ง่าย ถูกต้อง ไม่ล้าสมัย	4.55	4.49	4.80	4.57	4.42	4.54	4.50	4.55

หมายเหตุ : การแปลความหมายค่าเฉลี่ย 4.21-5.00=มากที่สุด, 3.41-4.20=มาก, 2.61-3.40=ปานกลาง,
1.81-2.60=น้อย, 1.00-1.80=น้อยที่สุด

**ตารางที่ 7-20 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ ปี 2566 จำแนกตาม
ผู้เข้าร่วมกิจกรรมท่องเที่ยว**

ความพึงพอใจ ปี 2566	ค่าเฉลี่ยจำแนกตามผู้เข้าร่วมกิจกรรมท่องเที่ยว					
	มาคนเดียว	คนรัก	ครอบครัว	สถานที่ ทำงาน	กลุ่ม เพื่อน	สถาบัน การศึกษา
ภาพรวม	4.59	4.65	4.63	4.56	4.43	4.50
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (อุทยานหลวง ราชพฤกษ์)	4.53	4.68	4.54	4.52	4.46	4.45
1. ความสะดวกในเดินทางมายังอุทยานหลวงราชพฤกษ์	4.60	4.76	4.65	4.57	4.47	4.50
2. การจัดการการให้บริการตามลำดับคิว	4.60	4.71	4.55	4.57	4.53	4.41
3. ความสะดวกในการเดินทางสัญจรภายในอุทยานหลวง ราชพฤกษ์	4.60	4.76	4.52	4.49	4.50	4.52
4. การแสดงแผนผัง/แจ้งข้อมูลขั้นตอนการบริการ	4.60	4.59	4.55	4.49	4.47	4.50
5. ความถูกต้องและครบถ้วนของบริการที่ได้รับ	4.60	4.71	4.59	4.56	4.43	4.43
6. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น	4.30	4.53	4.49	4.41	4.44	4.37
7. มีความหลากหลายของอุปกรณ์ในการให้บริการ (รถไฟฟ้าชมวิว รถจักรยาน)	4.40	4.71	4.43	4.57	4.41	4.40
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.58	4.71	4.69	4.57	4.47	4.52
8. การยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในบริการ มีความสุภาพ มี มนุษยสัมพันธ์ อ่อนโยน	4.50	4.76	4.72	4.60	4.54	4.61
9. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.50	4.71	4.69	4.51	4.46	4.48
10. เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจและองค์ความรู้ที่สามารถ อธิบายให้เข้าใจได้โดยง่าย	4.70	4.65	4.64	4.57	4.40	4.46
11. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม	4.60	4.71	4.73	4.59	4.47	4.52

ความพึงพอใจ ปี 2566	ค่าเฉลี่ยจำแนกตามผู้เข้าร่วมกิจกรรมท่องเที่ยว					
	มาคนเดียว	คนรัก	ครอบครัว	สถานที่ทำงาน	กลุ่มเพื่อน	สถาบันการศึกษา
12. สามารถสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย ใช้ภาษาที่เหมาะสม	4.60	4.71	4.66	4.59	4.47	4.53
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.60	4.58	4.66	4.56	4.42	4.49
13. ลานจอดรถมีความเพียงพอและกว้างขวางสำหรับผู้รับบริการ	4.90	4.59	4.78	4.73	4.57	4.59
14. ความสะอาดของสถานที่	4.70	4.71	4.68	4.63	4.51	4.52
15. สถานที่นั่งพักผ่อน สดวกสบาย และเพียงพอ	4.70	4.65	4.66	4.54	4.57	4.53
16. มีจุดทิ้งขยะบริการอย่างเพียงพอ	4.60	4.47	4.62	4.51	4.40	4.45
17. การให้บริการรถเข็นสำหรับผู้สูงอายุ ผู้พิการ	4.40	4.59	4.68	4.54	4.35	4.45
18. การให้บริการรับฝากสิ่งของ และสัตว์เลี้ยง	4.30	4.53	4.58	4.48	4.25	4.38
19. ห้องน้ำสะอาด อยู่ในจุดที่พบเห็นได้ง่าย สะดวกในการใช้บริการ	4.60	4.65	4.63	4.57	4.43	4.50
20. ความเพียงพอของห้องน้ำ	4.70	4.47	4.71	4.54	4.37	4.52
21. มีระบบสารสนเทศเพื่อเพิ่มความสะดวกในการให้บริการ เช่น สัญญาณอินเทอร์เน็ต	4.50	4.59	4.61	4.52	4.35	4.47
ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย	4.64	4.68	4.64	4.58	4.43	4.52
22. มีการจัดภูมิทัศน์สวยงามในทุกๆ จุด	4.80	4.76	4.70	4.65	4.53	4.60
23. บรรยากาศร่มรื่น เย็นสบายในจุดสำคัญๆ	4.80	4.76	4.72	4.62	4.50	4.61
24. สถานที่มีความเป็นเอกลักษณ์โดดเด่น ดึงดูดความสนใจ	4.90	4.76	4.70	4.63	4.49	4.63
25. มีป้ายแนะนำกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินชัดเจน และสัญญาณไฟฉุกเฉิน เช่น สัญญาณไฟในห้องน้ำผู้พิการ/ผู้สูงอายุ	4.60	4.59	4.60	4.56	4.47	4.37
26. มีบุคลากรด้านความปลอดภัยประจำจุดต่างๆ เพียงพอ เช่น รปภ. เจ้าหน้าที่อาชีวอนามัย	4.60	4.65	4.56	4.54	4.34	4.46
27. มีการจัดห้องพยาบาลเบื้องต้นในจุดที่เหมาะสม	4.40	4.59	4.55	4.46	4.32	4.43
28. สถานที่มีความปลอดภัยต่อการเข้ารับบริการ	4.40	4.65	4.66	4.60	4.38	4.52
ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้	4.60	4.57	4.58	4.53	4.34	4.55
29. การเผยแพร่องค์ความรู้ การประชาสัมพันธ์ข้อมูล สามารถเข้าถึงได้ง่าย สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้โดยสะดวก	4.60	4.53	4.57	4.51	4.37	4.57
30. มีความหลากหลายของช่องทางในการสื่อสารประชาสัมพันธ์ ช่องทางการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ที่มีความสะดวก รวดเร็ว สามารถติดต่อได้หลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ Line Facebook ฯลฯ	4.60	4.59	4.57	4.51	4.29	4.51
31. เนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจน เหมาะสม เข้าใจได้ง่าย ถูกต้อง ไม่ลำเอียง	4.60	4.59	4.59	4.57	4.37	4.55

หมายเหตุ : การแปลความหมายค่าเฉลี่ย 4.21-5.00=มากที่สุด, 3.41-4.20=มาก, 2.61-3.40=ปานกลาง, 1.81-2.60=น้อย, 1.00-1.80=น้อยที่สุด

7.4.2 ความคาดหวังของผู้รับบริการ

เมื่อพิจารณาถึงความคาดหวังของผู้รับบริการที่เข้ามาใช้บริการอุทยานหลวงราชพฤกษ์ โดยจำแนกออกเป็น 5 ด้าน คือ 1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4. ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย 5. ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้ (ตารางที่ 7-21) พบว่า

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการที่เข้ามาใช้บริการอุทยานหลวงราชพฤกษ์มีความคาดหวัง ใน 3 ลำดับแรกคือ ความสะดวกในเดินทางมายังอุทยานหลวงราชพฤกษ์ (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.58) เป็นอันดับที่ 1 รองลงมาคือ ความสะดวกในการเดินทางสัญจรภายในอุทยานหลวงราชพฤกษ์ (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.53) และการจัดการการให้บริการตามลำดับคิว (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.53) ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความคาดหวังใน 3 ลำดับแรก คือ การยิ้มแย้ม แจ่มใส เต็มใจในบริการ มีความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ดี อธิบายดี (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.64) เป็นอันดับที่ 1 รองลงมาคือ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.57)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความคาดหวังใน 3 ลำดับแรก คือ ความสะอาดของสถานที่ในบริการอุทยานหลวงราชพฤกษ์ (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.61) เป็นอันดับที่ 1 รองลงมาคือ การมีห้องน้ำสะอาด อยู่ในจุดที่พบเห็นได้ง่าย สะดวกในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.56)

ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย พบว่า ความคาดหวังใน 3 ลำดับแรก คือ บรรยากาศภายในอุทยานหลวงราชพฤกษ์มีความร่มรื่น เย็นสบายในจุดสำคัญๆ (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.64) เป็นอันดับที่ 1 รองลงมาคือ การที่อุทยานหลวงราชพฤกษ์มีความเป็นเอกลักษณ์โดดเด่นดึงดูดความสนใจ (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.65)

ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้ พบว่า ความคาดหวังใน 3 ลำดับแรก คือ การเผยแพร่องค์ความรู้ การประชาสัมพันธ์ข้อมูล สามารถเข้าถึงได้ง่าย สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้โดยสะดวก (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.53) เป็นอันดับที่ 1 รองลงมาคือ มีความหลากหลายของช่องทางในการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ ช่องทางการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ที่มีความสะดวก รวดเร็ว สามารถติดต่อได้หลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ Line Facebook ฯลฯ (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.50) และเนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจน เหมาะสม เข้าใจได้ง่าย ถูกต้อง ไม่ลำเอียง (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.54)

ตารางที่ 7-21 อันดับความคาดหวังของบริการ

บริการ	อันดับความคาดหวัง
ด้านองค์ความรู้	
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (อุทยานหลวงราชพฤกษ์)	
1. ความสะดวกในเดินทางมายังอุทยานหลวงราชพฤกษ์	1
2. การจัดการการให้บริการตามลำดับคิว	3
3. ความสะดวกในการเดินทางสัญจรภายในอุทยานหลวงราชพฤกษ์	2
4. การแสดงแผนผัง/แจ้งข้อมูลขั้นตอนการบริการ	-
5. ความถูกต้องและครบถ้วนของบริการที่ได้รับ	4,5
6. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น	6,7
7. มีความหลากหลายของอุปกรณ์ในการให้บริการ (รถไฟฟ้าชมวิ รถจักรยาน)	-
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
8. การยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในบริการ มีความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ดี อัธยาศัยดี	1,3
9. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	2
10. เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจและองค์ความรู้ที่สามารถอธิบายให้เข้าใจได้โดยง่าย	-
11. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม	4,5
12. สามารถสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย ใช้ภาษาที่เหมาะสม	-
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
13. ลานจอดรถมีความเพียงพอและกว้างขวางสำหรับผู้รับบริการ	9
14. ความสะอาดของสถานที่	1,2
15. สถานที่นั่งพักร่มรื่น สะดวกสบาย และเพียงพอ	-
16. มีจุดทิ้งขยะบริการอย่างเพียงพอ	-
17. การให้บริการรถเข็นสำหรับผู้สูงอายุ ผู้พิการ	7,8
18. การให้บริการรับฝากสิ่งของ และสัตว์เลี้ยง	6
19. ห้องน้ำสะอาด อยู่ในจุดที่พบเห็นได้ง่าย สะดวกในการใช้บริการ	3,4
20. ความเพียงพอของห้องน้ำ	5
21. มีระบบสารสนเทศเพื่อเพิ่มความสะดวกในการให้บริการ เช่น สัญญาณ อินเทอร์เน็ต	9

บริการ	อันดับความคาดหวัง
ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย	
22. มีการจัดภูมิทัศน์สวยงามในทุกๆ จุด	-
23. บรรยากาศร่มรื่น เย็นสบายในจุดสำคัญๆ	1,2
24. สถานที่มีความเป็นเอกลักษณ์โดดเด่น ดึงดูดความสนใจ	3
25. มีป้ายแนะนำกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินชัดเจน และสัญญาณไฟฉุกเฉิน เช่น สัญญาณไฟในห้องน้ำผู้พิการ/ผู้สูงอายุ	4
26. มีบุคลากรด้านความปลอดภัยประจำจุดต่างๆ เพียงพอ เช่น รปภ. เจ้าหน้าที่อาชีวอนามัย	5
27. มีการจัดห้องพยาบาลเบื้องต้นในจุดที่เหมาะสม	6,7
28. สถานที่มีความปลอดภัยต่อการเข้ารับบริการ	-
ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้	
29. การเผยแพร่องค์ความรู้ การประชาสัมพันธ์ข้อมูล สามารถเข้าถึงได้ง่าย สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้โดยสะดวก	1,2,3
30. มีความหลากหลายของช่องทางในการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ ช่องทางการติดต่อกับเจ้าหน้าที่มีความสะดวก รวดเร็ว สามารถติดต่อได้หลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ Line Facebook ฯลฯ	2
31. เนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจน เหมาะสม เข้าใจได้ง่าย ถูกต้อง ไม่ลำเอียง	3

7.5 ความต้องการของผู้รับบริการ

ภาพรวมผู้รับบริการที่เข้ามาใช้บริการอุทยานหลวงราชพฤกษ์ มีความต้องการเฉลี่ยเพียง 2.64 โดยสิ่งที่คุณรับบริการต้องการมากที่สุดคือ สวนมีพรรณพืชจำนวนมาก และหาดูได้ยากในประเทศ (ค่าเฉลี่ยความต้องการ 2.88) มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ถึงขยะ จุดให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม (ค่าเฉลี่ยความต้องการ 2.87) และมีการจัดจำหน่ายพรรณพืชที่มีความหลากหลายให้กับประชาชน (ค่าเฉลี่ยความต้องการ 2.68) มีการประชาสัมพันธ์การจัดกิจกรรมต่างๆ ที่หลากหลาย ช่องทาง (ค่าเฉลี่ยความต้องการ 2.65) มีกิจกรรมสันทนาการที่หลากหลายเหมาะสมกับทุกกลุ่ม เช่น กิจกรรมปลูกต้นไม้ กิจกรรมเกี่ยวข้าว และการใช้ประโยชน์ของพื้นที่อย่างเต็มประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ยความต้องการ 2.64 เท่ากัน) ดังตารางที่ 7-22

โดยมีรายละเอียดของความต้องการแต่ละหัวข้อดังนี้

1. การประชาสัมพันธ์การจัดกิจกรรมต่างๆ ที่หลากหลายช่องทาง พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ต้องการให้เพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้มีความหลากหลายช่องทางมากขึ้น และสามารถเข้าถึงได้ง่าย เข้ารับรู้ข่าวสารได้ง่าย มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์มากขึ้น
2. การสืบค้นข้อมูลการจัดกิจกรรมทำได้โดยง่าย พบว่า ผู้รับบริการต้องการให้มีการเพิ่มช่องทางในการสืบค้นข้อมูล การสืบค้นข้อมูลสามารถทำได้สะดวก มีรายละเอียดข้อมูลชัดเจน
3. การประสานงานติดต่อเข้าชม หรือเข้ามาจัดกิจกรรมทำได้โดยง่าย เจ้าหน้าที่ให้บริการดี พบว่า ผู้รับบริการต้องการให้เพิ่มความสะดวกในการติดต่อประสานงาน มีเจ้าหน้าที่มากขึ้น และมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำ ตอบคำถามได้อย่างชัดเจน ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม
4. การเป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีองค์ความรู้สามารถถ่ายทอดให้กับผู้รับบริการได้หลากหลาย พบว่า ผู้รับบริการต้องการให้มีการอธิบายให้ความรู้เกี่ยวกับต้นไม้ เพิ่มจุดบรรยายให้ความรู้ เป็นแหล่งทัศนศึกษาให้กับเด็กๆ
5. การมีพรรณพืชจำนวนมาก และหาดูได้ยากในประเทศ พบว่า ผู้รับบริการต้องการให้มีพรรณพืชมากขึ้น มีพรรณพืชที่หลากหลายฤดู และหาชมได้ยาก
6. การใช้ประโยชน์ของพื้นที่อย่างเต็มประสิทธิภาพ พบว่า ผู้รับบริการต้องการให้มีการใช้ประโยชน์จากพื้นที่ มีการจัดนิทรรศการบ่อยๆ มีกิจกรรมนันทนาการมากขึ้น
7. การจัดสรรพื้นที่เป็นแหล่งบริการในการออกกำลังกายส่งเสริมสุขภาพ กิจกรรมสันทนาการ พบว่า ผู้รับบริการต้องการให้จัดเป็นสถานที่ออกกำลังกาย มีช่องทางสำหรับวิ่งหรือปั่นจักรยาน
8. การจัดฝึกอบรมและฝึกปฏิบัติระยะสั้นให้กับประชาชนกลุ่มผู้สนใจพันธุ์ไม้ และอื่นๆ พบว่า ผู้รับบริการต้องการให้มีกิจกรรมให้หลากหลายมากขึ้น
9. การจัดจำหน่ายพรรณพืชที่มีความหลากหลายให้กับประชาชน พบว่า ผู้รับบริการต้องการให้มีการจำหน่ายพรรณพืชมากขึ้น มีการจำหน่ายสมุนไพร หรือให้ประชาชนเข้ามาจำหน่ายพรรณพืช
10. อุทยานหลวงราชพฤกษ์ มีช่องทางที่หลากหลายในการรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการต้องการให้เพิ่มช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น
11. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ถึงขยะ จุดให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม พบว่า ผู้รับบริการต้องการให้เพิ่มจุดจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่ม เพิ่มถังขยะ รักษาความสะอาดห้องน้ำ เพิ่มจำนวนห้องน้ำ เนื่องจากห้องน้ำอยู่ไกล เพิ่มจุดนั่งพักในร่ม มีสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องน้ำอย่างเพียงพอ เพิ่มร้านอาหารและเครื่องดื่ม และสร้างความปลอดภัยในการใช้งาน
12. กิจกรรมสันทนาการที่หลากหลายเหมาะสมกับทุกกลุ่ม เช่น กิจกรรมปลูกต้นไม้ กิจกรรมเกี่ยวข้าว พบว่า ผู้รับบริการต้องการให้มีความหลากหลายของกิจกรรม รวมถึงการมีกิจกรรมสำหรับเด็ก

ตารางที่ 7-22 ความต้องการของผู้รับบริการ

ความต้องการ	ความต้องการเฉลี่ย	แปลผล	ความต้องการ 5 ระดับ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ภาพรวม	2.64	ปานกลาง	16.15	11.86	23.07	18.17	30.76
1. มีการประชาสัมพันธ์การจัดกิจกรรมต่างๆ ที่หลากหลายช่องทาง	2.65	ปานกลาง	14.54	13.78	24.81	15.54	31.33
2. การสืบค้นข้อมูลการจัดกิจกรรมทำได้โดยง่าย	2.63	ปานกลาง	14.00	14.00	24.50	16.00	31.50
3. การประสานงานติดต่อเข้าชม หรือเข้ามาจัดกิจกรรมทำได้โดยง่าย เจ้าหน้าที่ให้บริการดี	2.56	น้อย	13.25	14.50	20.00	19.50	32.75
4. เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีองค์ความรู้สามารถถ่ายทอดให้กับผู้รับบริการได้หลากหลาย	2.59	น้อย	15.75	11.00	21.75	19.75	31.75
5. มีพรรณพืชจำนวนมาก และหาดูได้ยากในประเทศ	2.88	ปานกลาง	21.75	12.25	25.00	14.25	26.75
6. มีการใช้ประโยชน์ของพื้นที่อย่างเต็มประสิทธิภาพ	2.64	ปานกลาง	16.25	11.25	22.75	19.25	30.50
7. จัดสรรพื้นที่เป็นแหล่งบริการในการออกกำลังกายส่งเสริมสุขภาพ กิจกรรมสันทนาการ	2.54	น้อย	15.25	10.25	20.00	22.25	32.25
8. มีการจัดฝึกอบรมและฝึกปฏิบัติระยะสั้นให้กับประชาชนกลุ่มผู้สนใจพันธุ์ไม้ และอื่นๆ	2.53	น้อย	14.25	11.00	21.25	20.50	33.00
9. การจัดจำหน่ายพรรณพืชที่มีความหลากหลายให้กับประชาชน	2.68	ปานกลาง	16.25	10.50	27.00	17.50	28.75
10. อุทยานหลวงราชพฤกษ์ มีช่องทางที่หลากหลายในการรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการ	2.53	น้อย	15.25	9.50	21.50	20.75	33.00

ความต้องการ	ความต้องการเฉลี่ย	แปลผล	ความต้องการ 5 ระดับ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
11. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ถึงขยะ จุดให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม	2.87	ปานกลาง	20.75	14.75	22.50	15.00	27.00
12. มีกิจกรรมสันทนาการที่หลากหลายเหมาะสมกับทุกกลุ่ม เช่น กิจกรรมปลูกต้นไม้ กิจกรรมเกี่ยวข้าว	2.64	ปานกลาง	16.50	9.50	25.75	17.75	30.50

หมายเหตุ : การแปลความหมายค่าเฉลี่ย 4.21-5.00=มากที่สุด, 3.41-4.20=มาก, 2.61-3.40=ปานกลาง, 1.81-2.60=น้อย, 1.00-1.80=น้อยที่สุด

7.6 จุดเด่นของอุทยานหลวงราชพฤกษ์

อุทยานหลวงราชพฤกษ์มีจุดเด่นหลายด้านที่ดึงดูดให้นักท่องเที่ยวสนใจและเข้ามาเที่ยว โดยจำแนกออกเป็นด้านๆ ได้ดังนี้

ด้านสถานที่ พบว่า อุทยานหลวงราชพฤกษ์มีสถานที่ซึ่งแสดงสถาปัตยกรรมที่เป็นเอกลักษณ์สวยงาม สะท้อนให้เห็นวัฒนธรรม โดยเฉพาะในส่วนของหอคำหลวง และเรือนไทย 4 ภาค นอกจากนี้ยังมีจุดเด่นในการจัดสวนที่มีความสวยงาม ร่มรื่น บรรยากาศที่ดี สะท้อนความเป็นธรรมชาติ ความสะอาด เป็นระเบียบ ความกว้างขวาง มีจุดชมวิว จุดถ่ายภาพ

ด้านพันธุ์พืชและดอกไม้ พบว่า อุทยานหลวงราชพฤกษ์มีจุดเด่นจากการมีความหลากหลายและสวยงามของพันธุ์พืชและดอกไม้ โดยเฉพาะในส่วนของ เรือนกล้วยไม้ สวนนานาชาติ เรือนไม้ดอกไม้กุหลาบ

ด้านการให้บริการ พบว่า มีจุดเด่นในการการให้บริการที่ดี รวมถึงการบริการด้านองค์ความรู้เป็นแหล่งเรียนรู้ให้กับประชาชนทั่วไป

7.7 การทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร

ในส่วนนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) วิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจรวมและความพึงพอใจในด้านต่างๆ โดยจากข้อมูลที่ได้จะถูกนำมาทดสอบ t-test และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สเปียร์แมน (Spearman's correlation) เพื่อทดสอบสมมติฐานของความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ กับความพึงพอใจ ดังนี้

7.7.1 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง เพศ อายุ ระดับการศึกษากับความพึงพอใจ

การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง เพศ อายุ ระดับการศึกษากับความพึงพอใจได้กำหนดสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 1

H0: เพศ อายุ ระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

H1: เพศ อายุ ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

ผลการทดสอบสมมติฐาน

จากตารางที่ 7-23 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ด้วย t-test พบว่า เพศมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความพึงพอใจในการแสดงแผนผัง/แจ้งข้อมูลขั้นตอนการบริการ และบรรยากาศร่มรื่น เย็นสบายในจุดสำคัญๆ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.10 หมายความว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศที่แตกต่างกันจะให้ความสำคัญกับเรื่องการแสดงแผนผัง/แจ้งข้อมูลขั้นตอนการบริการ และบรรยากาศร่มรื่น เย็นสบายในจุดสำคัญๆ ที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของเพียงใจ คงพันธ์ และ ภัทรววรรณ วังบุญคง (2564)¹ และ นันทิตา เพชรภรณ์ (2558)² ที่พบว่านักท่องเที่ยวที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการเข้ามาท่องเที่ยวด้านอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า เพศที่แตกต่างกันในด้านความคิดเห็นความรู้สึก และความต้องการที่ต่างกัน เพศหญิงอาจมีความต้องการในด้านในด้านความสะดวกสบาย ความร่มรื่น เย็นสบายต่างๆ มากกว่าเพศชายการได้รับการตอบสนองที่เท่ากัน ก็อาจส่งผลต่อระดับความพึงพอใจที่ไม่เท่ากัน

ตารางที่ 7-23 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความพึงพอใจในด้านต่างๆ

ความพึงพอใจ	t-test	p-value
ความพึงพอใจในภาพรวม	-1.056	0.291
ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (อุทยานหลวงราชพฤกษ์)	0.619	0.536
1. ความสะดวกในเดินทางมายังอุทยานหลวงราชพฤกษ์	-0.443	0.658
2. การจัดการการให้บริการตามลำดับคิว	-0.605	0.545

¹ เพียงใจ คงพันธ์ และ ภัทรววรรณ วังบุญคง. (2564). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวเขาสุกัญญา จังหวัดนครราชสีมา. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, 12(1), 15-29.

² นันทิตา เพชรภรณ์. (2558). พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรี. วารสารปัญญาภิวัฒน์, 7(ฉบับพิเศษ), 63-72.

ความพึงพอใจ	t-test	p-value
3. ความสะดวกในการเดินทางสัญจรภายในอุทยานหลวงราชพฤกษ์	0.801	0.424
4. การแสดงแผนผัง/แจ้งข้อมูลขั้นตอนการบริการ	1.767	0.078*
5. ความถูกต้องและครบถ้วนของบริการที่ได้รับ	-0.387	0.699
6. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น	0.051	0.959
7. มีความหลากหลายของอุปกรณ์ในการให้บริการ (รถไฟฟ้าชมวิวยุทธจักรยาน)	0.003	0.998
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	-0.646	0.519
8. การยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในบริการ มีความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ ดี อธิษาศยดี	-0.521	0.602
9. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	-1.382	0.168
10. เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจและองค์ความรู้ที่สามารถอธิบายให้เข้าใจได้โดยง่าย	-0.226	0.821
11. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม	-0.683	0.495
12. สามารถสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย ใช้ภาษาที่เหมาะสม	-0.425	0.671
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	-0.49	0.625
13. ลานจอดรถมีความเพียงพอและกว้างขวางสำหรับผู้รับบริการ	-0.237	0.812
14. ความสะอาดของสถานที่	-0.194	0.846
15. สถานที่นั่งพักร่มรื่น สะดวกสบาย และเพียงพอ	-0.522	0.602
16. มีจุดทิ้งขยะบริการอย่างเพียงพอ	-0.112	0.911
17. การให้บริการรถเข็นสำหรับผู้สูงอายุ ผู้พิการ	-0.072	0.942
18. การให้บริการรับฝากสิ่งของ และสัตว์เลี้ยง	0.871	0.384
19. ห้องน้ำสะอาด อยู่ในจุดที่พบเห็นได้ง่าย สะดวกในการใช้บริการ	-0.689	0.491
20. ความเพียงพอของห้องน้ำ	0.012	0.990
21. มีระบบสารสนเทศเพื่อเพิ่มความสะดวกในการให้บริการ เช่น สัญญาณอินเทอร์เน็ต	-0.187	0.851
ความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย	-0.720	0.472
22. มีการจัดภูมิทัศน์สวยงามในทุกๆ จุด	-1.14	0.255
23. บรรยากาศร่มรื่น เย็นสบายในจุดสำคัญๆ	-1.789	0.074*

ความพึงพอใจ	t-test	p-value
24. สถานที่มีความเป็นเอกลักษณ์โดดเด่น ดึงดูดความสนใจ	-0.988	0.324
25. มีป้ายแนะนำกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินชัดเจน และสัญญาณไฟฉุกเฉิน เช่น สัญญาณไฟในห้องน้ำผู้พิการ/ผู้สูงอายุ	-0.89	0.374
26. มีบุคลากรด้านความปลอดภัยประจำจุดต่างๆ เพียงพอ เช่น รปภ. เจ้าหน้าที่อาชีวอนามัย	-0.567	0.571
27. มีการจัดห้องพยาบาลเบื้องต้นในจุดที่เหมาะสม	-0.801	0.424
28. สถานที่มีความปลอดภัยต่อการเข้ารับบริการ	-0.72	0.472
ความพึงพอใจด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้	-0.046	0.964
29. การเผยแพร่องค์ความรู้ การประชาสัมพันธ์ข้อมูล สามารถเข้าถึงได้ง่าย สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้โดยสะดวก	-0.133	0.894
30. มีความหลากหลายของช่องทางในการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ ช่องทางการติดต่อกับเจ้าหน้าที่มีความสะดวก รวดเร็ว สามารถติดต่อได้หลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ Line Facebook ฯลฯ	-0.474	0.636
31. เนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจน เหมาะสม เข้าใจได้ง่าย ถูกต้อง ไม่ลำเอียง	-0.63	0.529

หมายเหตุ: *** ระดับนัยสำคัญ 0.01 ** ระดับนัยสำคัญ 0.05 และ *ระดับนัยสำคัญ 0.1

จากตารางที่ 7-24 ผลการทดสอบด้วย Spearman Correlation พบว่า อายุมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความพึงพอใจด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้ โดยพบว่าอายุมีความสัมพันธ์ทิศทางลบกับความพึงพอใจในด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้ นั่นคือ ผู้ที่เข้ารับบริการที่มีอายุน้อยจะให้ความสนใจในเรื่องการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้ มากกว่าผู้ที่มีอายุมาก

หากพิจารณาในรายละเอียด พบว่า

อายุมีความสัมพันธ์ทิศทางบวกกับความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ ความสะดวกในเดินทางมายังอุทยานหลวงราชพฤกษ์ การจัดการการให้บริการตามลำดับคิว ความถูกต้องและครบถ้วนของบริการที่ได้รับ และมีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.10 หมายความว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุเพิ่มขึ้นจะให้ความสำคัญกับเรื่องความสะดวกสบายในการเดินทาง และการจัดการการให้บริการที่มีความรวดเร็วและถูกต้อง

อายุมีความสัมพันธ์ทิศทางบวกกับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ที่มีความเข้าใจและองค์ความรู้ที่สามารถอธิบายให้เข้าใจได้โดยง่าย ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.10 หมายความว่าผู้ใช้บริการที่มีอายุเพิ่มขึ้นจะให้ความสำคัญกับเรื่องความกระตือรือร้นของการให้บริการและความรู้ที่สามารถเข้าใจได้โดยง่าย

อายุมีความสัมพันธ์ทิศทางลบกับความพึงพอใจด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้ ได้แก่ การเผยแพร่องค์ความรู้ การประชาสัมพันธ์ข้อมูล สามารถเข้าถึงได้ง่าย สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้โดยสะดวก ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.10 หมายความว่าผู้ที่เข้ารับบริการที่มีอายุน้อยจะให้ความสนใจในเรื่องการเผยแพร่องค์ความรู้ การประชาสัมพันธ์ข้อมูล สามารถเข้าถึงได้ง่าย สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้โดยสะดวกมากกว่าผู้ที่มีอายุมาก

ผลการศึกษาสอดคล้องกับการศึกษาของ เพียงใจ คงพันธ์ และ ภัทราวรรณ วังบุญคง (2564) อรรถวิท ศิลาน้อย (2562)³ ชลิตา เฉลิมรักชาติ (2560)⁴ และนันทิศา เพชรภรณ์ (2558) ที่พบว่า อายุที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในด้านการบริการและความปลอดภัย และด้านอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน ซึ่งอาจเป็นเพราะว่า อายุในแต่ละช่วงวัยมีพฤติกรรมและความต้องการด้านการท่องเที่ยวแตกต่างกัน เช่น วัยอายุ 36-40 ปี เป็นวัยผู้ใหญ่ที่มีความต้องการการท่องเที่ยวด้านเชิงวิชาการ การให้บริการและความรู้ที่สามารถเข้าใจได้โดยง่าย มีความสะดวกสบาย ซึ่งแตกต่างกับวัยรุ่นที่ต้องการท่องเที่ยวเพื่อความสนุกสนานเพลิดเพลินและสนใจในเรื่องการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่สะดวกสบายรวดเร็ว กลุ่มนักท่องเที่ยวที่เป็นวัยรุ่น ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีการใช้เทคโนโลยีเป็นส่วนใหญ่ ต้องการทราบเรื่องอะไรก็มักจะสืบค้นทางอินเทอร์เน็ตจึงมีความต้องการให้มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวให้แพร่หลายทั้งในเว็บไซต์ อินเทอร์เน็ตสำหรับนักท่องเที่ยววัยกลางคนและสูงอายุซึ่งไม่ค่อยได้ใช้สื่ออินเทอร์เน็ตก็อาจจะอยากให้มีการประชาสัมพันธ์ที่ท่องเที่ยวผ่านทางแผ่นพับและสื่อประเภทอื่น ๆ ให้มากขึ้น จึงอาจทำให้ระดับความพึงพอใจในการท่องเที่ยวแตกต่างกัน

³ อรรถวิท ศิลาน้อย. (2562). ความต้องการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในพระบรมธาตุนาครูน สำหรับการท่องเที่ยว เพื่อคนทั้งมวล. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, 10(2), 130-143.

⁴ ชลิตา เฉลิมรักชาติ. (2560). วิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อวัดร่องขุนจังหวัดเชียงราย. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ตารางที่ 7-24 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจในด้านต่างๆ

ความพึงพอใจ	Spearman Correlation	p-value
ความพึงพอใจในภาพรวม	0.025	0.611
ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (อุทยานหลวงราชพฤกษ์)	0.031	0.531
1. ความสะดวกในเดินทางมายังอุทยานหลวงราชพฤกษ์	0.122	0.015**
2. การจัดการการให้บริการตามลำดับคิว	0.126	0.012**
3. ความสะดวกในการเดินทางสัญจรภายในอุทยานหลวงราชพฤกษ์	0.026	0.604
4. การแสดงแผนผัง/แจ้งข้อมูลขั้นตอนการบริการ	0.070	0.164
5. ความถูกต้องและครบถ้วนของบริการที่ได้รับ	0.111	0.027**
6. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการ เช่น กล่องรับ ความคิดเห็น	0.093	0.063*
7. มีความหลากหลายของอุปกรณ์ในการให้บริการ (รถไฟฟ้าชมวิ รถจักรยาน)	0.077	0.122
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	0.028	0.574
8. การยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในบริการ มีความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ ดี อธิบายดี	0.032	0.518
9. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	0.106	0.033**
10. เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจและองค์ความรู้ที่สามารถอธิบายให้เข้าใจ ได้โดยง่าย	0.139	0.005***
11. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม	0.042	0.407
12. สามารถสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย ใช้ภาษาที่เหมาะสม	0.079	0.113
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	0.027	0.595
13. ลานจอดรถมีความเพียงพอและกว้างขวางสำหรับผู้รับบริการ	0.076	0.129
14. ความสะอาดของสถานที่	0.026	0.599
15. สถานที่นั่งพักผ่อน สะดวกสบาย และเพียงพอ	-0.003	0.960
16. มีจุดทิ้งขยะบริการอย่างเพียงพอ	0.031	0.532
17. การให้บริการรถเข็นสำหรับผู้สูงอายุ ผู้พิการ	0.042	0.406
18. การให้บริการรับฝากสิ่งของ และสัตว์เลี้ยง	0.022	0.667

ความพึงพอใจ	Spearman Correlation	p-value
19. ห้องน้ำสะอาด อยู่ในจุดที่พบเห็นได้ง่าย สะดวกในการใช้บริการ	0.037	0.460
20. ความเพียงพอของห้องน้ำ	0.040	0.421
21. มีระบบสารสนเทศเพื่อเพิ่มความสะดวกในการให้บริการ เช่น สัญญาณอินเทอร์เน็ต	0.050	0.321
ความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย	0.069	0.167
22. มีการจัดภูมิทัศน์สวยงามในทุกๆ จุด	0.044	0.381
23. บรรยากาศร่มรื่น เย็นสบายในจุดสำคัญๆ	0.033	0.504
24. สถานที่มีความเป็นเอกลักษณ์โดดเด่น ดึงดูดความสนใจ	0.024	0.633
25. มีป้ายแนะนำการเกิดเหตุฉุกเฉินชัดเจน และสัญญาณไฟฉุกเฉิน เช่น สัญญาณไฟในห้องน้ำผู้พิการ/ผู้สูงอายุ	0.091	0.069
26. มีบุคลากรด้านความปลอดภัยประจำจุดต่างๆ เพียงพอ เช่น รปภ. เจ้าหน้าที่อาชีวอนามัย	0.061	0.224
27. มีการจัดห้องพยาบาลเบื้องต้นในจุดที่เหมาะสม	0.040	0.420
28. สถานที่มีความปลอดภัยต่อการเข้ารับบริการ	0.077	0.125
ความพึงพอใจด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการ รับรู้	-0.139	0.005***
29. การเผยแพร่องค์ความรู้ การประชาสัมพันธ์ข้อมูล สามารถเข้าถึง ได้ง่าย สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้โดยสะดวก	-0.093	0.062*
30. มีความหลากหลายของช่องทางในการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ ช่องทางการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ที่มีความสะดวก รวดเร็ว สามารถ ติดต่อได้หลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ Line Facebook ฯลฯ	-0.041	0.411
31. เนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจน เหมาะสม เข้าใจได้ ง่าย ถูกต้อง ไม่ลำเอียง	-0.077	0.126

หมายเหตุ: *** ระดับนัยสำคัญ 0.01 ** ระดับนัยสำคัญ 0.05 และ *ระดับนัยสำคัญ 0.1

จากตารางที่ 7-25 ผลการทดสอบด้วย Spearman Correlation พบว่า ระดับการศึกษาที่มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกกับความพึงพอใจในเรื่องความสะดวกในเดินทางมายังอุทยานหลวงราชพฤกษ์ ลานจอดรถมีความเพียงพอและกว้างขวางสำหรับผู้รับบริการ สถานที่นั่งพักร่มร้อน สะดวกสบาย และเพียงพอ อย่างไรก็ตามระดับการศึกษาที่มีความสัมพันธ์ในทิศทางลบกับการเผยแพร่องค์ความรู้ การประชาสัมพันธ์ข้อมูล สามารถเข้าถึงได้ง่าย สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้โดยสะดวก และเนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจน เหมาะสม เข้าใจได้ง่าย ถูกต้อง ไม่ลำเอียง ที่ระดับนัยสำคัญ 0.10 หมายความว่าผู้เข้าใช้บริการที่มีระดับการศึกษาที่สูงขึ้นจะมีความพึงพอใจในเรื่องความสะดวกสบายในการเดินทาง ลานจอดรถ ความร่มรื่น และการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารมากกว่า สอดคล้องกับการศึกษาของ นิลาวัลย์ อินทคง, สุพัตรา ศรีสุวรรณ และ สุรินทร์ นิยมางกูร (2562)⁵ ชลิตา เณสิมรักชาติ (2560) และนันทิศา เพชรภรณ์ (2558) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงส่วนใหญ่มีอาชีพที่มั่นคง รายได้สูง มีกำลังทรัพย์เพียงพอ ในการใช้จ่ายกับการท่องเที่ยว และมีความคาดหวังต่อการตอบสนองในด้านการบริการและด้านการอำนวยความสะดวก เมื่อได้รับการตอบสนองไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง จึงส่งผลให้มีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน นอกจากนี้นักท่องเที่ยวกลุ่มที่มีการศึกษาสูง น่าจะได้รับข้อมูลข่าวสารกัน ด้านโฆษณาและประชาสัมพันธ์จากทางโซเชียล ซึ่งมีการเผยแพร่อยู่แล้ว แต่กลุ่มนักท่องเที่ยวที่กำลังศึกษาอยู่อาจเป็นคนที่ย้ายอยู่ในพื้นที่ อาจจะได้รับข้อมูลจากการบอกเล่าต่อ ๆ กันหรือชักชวนกันภายในกลุ่มเพื่อน

ตารางที่ 7-25 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจในด้านต่างๆ

ความพึงพอใจ	Spearman Correlation	p-value
ความพึงพอใจในภาพรวม	-0.057	0.258
ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (อุทยานหลวงราชพฤกษ์)	-0.001	0.981
1. ความสะดวกในเดินทางมายังอุทยานหลวงราชพฤกษ์	0.143	0.004***
2. การจัดการการให้บริการตามลำดับคิว	0.007	0.894
3. ความสะดวกในการเดินทางสัญจรภายในอุทยานหลวงราชพฤกษ์	0.055	0.272
4. การแสดงแผนผัง/แจ้งข้อมูลขั้นตอนการบริการ	0.041	0.414
5. ความถูกต้องและครบถ้วนของบริการที่ได้รับ	0.026	0.609

⁵ นิลาวัลย์ อินทคง, สุพัตรา ศรีสุวรรณ และ สุรินทร์ นิยมางกูร. (2562). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตรตำบลวังอ่าง อำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช. วารสาร มจร มนุษยศาสตร์บริหารศน์, 5(2), 83-92.

ความพึงพอใจ	Spearman Correlation	p-value
6. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการ เช่น กล่องรับ ความคิดเห็น	-0.009	0.852
7. มีความหลากหลายของอุปกรณ์ในการให้บริการ (รถไฟฟ้าชมวิ รถจักรยาน)	-0.020	0.695
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	-0.055	0.272
8. การยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในบริการ มีความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ ดี อธิบายดี	-0.057	0.256
9. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	-0.014	0.782
10. เจ้าหน้าที่ที่มีความเข้าใจและองค์ความรู้ที่สามารถอธิบายให้เข้าใจ ได้โดยง่าย	0.024	0.636
11. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม	-0.031	0.537
12. สามารถสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย ใช้ภาษาที่เหมาะสม	-0.041	0.411
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	-0.010	0.846
13. ลานจอดรถมีความเพียงพอและกว้างขวางสำหรับผู้รับบริการ	0.115	0.021**
14. ความสะอาดของสถานที่	0.074	0.141
15. สถานที่นั่งพักร่มรื่น สะดวกสบาย และเพียงพอ	0.093	0.064*
16. มีจุดทิ้งขยะบริการอย่างเพียงพอ	-0.045	0.368
17. การให้บริการรถเข็นสำหรับผู้สูงอายุ ผู้พิการ	0.021	0.671
18. การให้บริการรับฝากสิ่งของ และสัตว์เลี้ยง	-0.022	0.657
19. ห้องน้ำสะอาด อยู่ในจุดที่พบเห็นได้ง่าย สะดวกในการใช้บริการ	0.037	0.457
20. ความเพียงพอของห้องน้ำ	0.015	0.758
21. มีระบบสารสนเทศเพื่อเพิ่มความสะดวกในการให้บริการ เช่น สัญญาณอินเทอร์เน็ต	-0.015	0.761
ความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย	-0.010	0.836
22. มีการจัดภูมิทัศน์สวยงามในทุกๆ จุด	-0.006	0.903
23. บรรยากาศร่มรื่น เย็นสบายในจุดสำคัญๆ	0.020	0.691
24. สถานที่มีความเป็นเอกลักษณ์โดดเด่น ดึงดูดความสนใจ	-0.004	0.931

ความพึงพอใจ	Spearman Correlation	p-value
25. มีป้ายแนะนำกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินชัดเจน และสัญญาณไฟฉุกเฉิน เช่น สัญญาณไฟในห้องน้ำผู้พิการ/ผู้สูงอายุ	0.019	0.698
26. มีบุคลากรด้านความปลอดภัยประจำจุดต่างๆ เพียงพอ เช่น รปภ. เจ้าหน้าที่อาชีวอนามัย	0.006	0.898
27. มีการจัดห้องพยาบาลเบื้องต้นในจุดที่เหมาะสม	-0.009	0.852
28. สถานที่มีความปลอดภัยต่อการเข้ารับบริการ	-0.010	0.836
ความพึงพอใจด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการ รับรู้	0.115	0.022**
29. การเผยแพร่องค์ความรู้ การประชาสัมพันธ์ข้อมูล สามารถเข้าถึง ได้ง่าย สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้โดยสะดวก	0.105	0.037**
30. มีความหลากหลายของช่องทางในการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ ช่องทางการติดต่อกับเจ้าหน้าที่มีความสะดวก รวดเร็ว สามารถ ติดต่อได้หลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ Line Facebook ฯลฯ	0.049	0.329
31. เนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจน เหมาะสม เข้าใจได้ ง่าย ถูกต้อง ไม่ล้าสมัย	0.091	0.068*

หมายเหตุ: *** ระดับนัยสำคัญ 0.01 ** ระดับนัยสำคัญ 0.05 และ *ระดับนัยสำคัญ 0.1

7.7.2 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประเภทของผู้ให้ข้อมูลกับความพึงพอใจ

การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประเภทของผู้ให้ข้อมูล กับความพึงพอใจได้
กำหนดประเภทของผู้ให้ข้อมูลจากอาชีพ ดังสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 2

H0: ประเภทของผู้ให้ข้อมูล มีระดับความพึงพอใจแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

H1: ประเภทของผู้ให้ข้อมูล มีระดับความพึงพอใจแต่ละด้านแตกต่างกัน

จากตารางที่ 7-26 ผลการทดสอบ t-test พบว่า อาชีพที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์
กับความพึงพอใจในเรื่องที่แตกต่างกันได้แก่ ความสะดวกในเดินทางมายังอุทยานหลวงราชพฤกษ์
การยิ้มแย้มแจ่มใส เติ้มใจในบริการ มีความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ดี อธิบายดี ความกระตือรือร้นใน
การให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจและองค์ความรู้ที่สามารถอธิบายให้เข้าใจได้โดยง่าย ลานจอดรถ
มีความเพียงพอและกว้างขวางสำหรับผู้รับบริการ มีบุคลากรด้านความปลอดภัยประจำจุดต่างๆ

เพียงพอ เช่น รูป. เจ้าหน้าที่อาชีวอนามัย มีการจัดห้องพยาบาลเบื้องต้นในจุดที่เหมาะสม สถานที่มีความปลอดภัยต่อการเข้ารับบริการ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.10 หมายความว่าผู้เข้ารับบริการที่มีอาชีพที่แตกต่างกันจะให้ความสนใจในเรื่องของการให้บริการด้านความสะดวกสบายในการเดินทาง การให้บริการที่ยืดหยุ่น มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และมีการปลอดภัยที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับเพียงใจ คงพันธ์ และ ภัทรวรรณ วังบุญคง (2564) อรรถวิท ศิลาน้อย (2562) และ Ealine (1984) ที่เป็นเช่นนี้ เพราะ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นักศึกษาจึงเป็นกลุ่มที่ต้องการความตื่นเต้นที่เป็นธรรมชาติ โดยนักเรียนนักศึกษาในพื้นที่มาเซลฟี เช็คอิน เพื่อยกระดับสถานที่ท่องเที่ยวให้เป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวาง

ตารางที่ 7-26 ความสัมพันธ์อาชีพกับความพึงพอใจในด้านต่างๆ

ความพึงพอใจ	t-test	p-value
ความพึงพอใจในภาพรวม	0.750	0.687
ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (อุทยานหลวงราชพฤกษ์)	2.580	0.275
1. ความสะดวกในเดินทางมายังอุทยานหลวงราชพฤกษ์	10.195	0.037**
2. การจัดการการให้บริการตามลำดับคิว	12.325	0.015**
3. ความสะดวกในการเดินทางสัญจรภายในอุทยานหลวงราชพฤกษ์	0.372	0.947
4. การแสดงแผนผัง/แจ้งข้อมูลขั้นตอนการบริการ	2.487	0.478
5. ความถูกต้องและครบถ้วนของบริการที่ได้รับ	8.241	0.041
6. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น	3.263	0.353
7. มีความหลากหลายของอุปกรณ์ในการให้บริการ (รถไฟฟ้าชมวิวยุทธจักรยาน)	2.453	0.484
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	0.558	0.756
8. การยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ มีความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ดี อภัยด้วยดี	4.621	0.099*
9. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	5.909	0.052*
10. เจ้าหน้าที่ที่มีความเข้าใจและองค์ความรู้ที่สามารถอธิบายให้เข้าใจได้โดยง่าย	7.405	0.025**
11. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม	2.724	0.436
12. สามารถสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย ใช้ภาษาที่เหมาะสม	4.355	0.226

ความพึงพอใจ	t-test	p-value
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	0.093	0.954
13. ลานจอดรถมีความเพียงพอและกว้างขวางสำหรับผู้รับบริการ	9.528	0.009***
14. ความสะอาดของสถานที่	6.152	0.104
15. สถานที่นั่งพักร่มรื่น สะดวกสบาย และเพียงพอ	0.898	0.826
16. มีจุดทิ้งขยะบริการอย่างเพียงพอ	2.231	0.328
17. การให้บริการรถเข็นสำหรับผู้สูงอายุ ผู้พิการ	1.974	0.373
18. การให้บริการรับฝากสิ่งของ และสัตว์เลี้ยง	3.692	0.449
19. ห้องน้ำสะอาด อยู่ในจุดที่พบเห็นได้ง่าย สะดวกในการใช้บริการ	2.802	0.591
20. ความเพียงพอของห้องน้ำ	5.112	0.164
21. มีระบบสารสนเทศเพื่อเพิ่มความสะดวกในการให้บริการ เช่น สัญญาณอินเทอร์เน็ต	8.607	0.072*
ความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย	8.880	0.064*
22. มีการจัดภูมิทัศน์สวยงามในทุกๆ จุด	5.113	0.276
23. บรรยากาศร่มรื่น เย็นสบายในจุดสำคัญๆ	2.391	0.303
24. สถานที่มีความเป็นเอกลักษณ์โดดเด่น ดึงดูดความสนใจ	2.976	0.395
25. มีป้ายแนะนำกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินชัดเจน และสัญญาณไฟฉุกเฉิน เช่น สัญญาณไฟในห้องน้ำผู้พิการ/ผู้สูงอายุ	4.642	0.200
26. มีบุคลากรด้านความปลอดภัยประจำจุดต่างๆ เพียงพอ เช่น รปภ. เจ้าหน้าที่อาชีวอนามัย	7.980	0.092*
27. มีการจัดห้องพยาบาลเบื้องต้นในจุดที่เหมาะสม	8.290	0.082*
28. สถานที่มีความปลอดภัยต่อการเข้ารับบริการ	8.880	0.064*
ความพึงพอใจด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้	6.776	0.148
29. การเผยแพร่องค์ความรู้ การประชาสัมพันธ์ข้อมูล สามารถเข้าถึงได้ง่าย สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้โดยสะดวก	1.674	0.643
30. มีความหลากหลายของช่องทางในการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ ช่องทางการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ที่มีความสะดวก รวดเร็ว สามารถติดต่อได้หลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ Line Facebook ฯลฯ	4.163	0.384
31. เนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจน เหมาะสม เข้าใจได้ง่าย ถูกต้อง ไม่ลำเอียง	0.488	0.922

หมายเหตุ: *** ระดับนัยสำคัญ 0.01 ** ระดับนัยสำคัญ 0.05 และ *ระดับนัยสำคัญ 0.1

7.7.3 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมกิจกรรมท่องเที่ยวกับความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ

การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมกิจกรรมท่องเที่ยวกับความพึงพอใจได้กำหนดตั้งสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 3

H0: ผู้ร่วมกิจกรรมท่องเที่ยว มีระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

H1: ผู้ร่วมกิจกรรมท่องเที่ยว มีระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านแตกต่างกัน

จากตารางที่ 7-27 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ด้วย chi-squared-test พบว่าบุคคลที่มาด้วย เช่น มาคนเดียว คนรัก ครอบครัว สถานที่ทำงาน กลุ่มเพื่อน สถาบันการศึกษา มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความพึงพอใจในการจัดการการให้บริการตามลำดับคิว สถานที่นั่งพักรมรืน สะดวกสบาย และเพียงพอ การให้บริการรถเข็นสำหรับผู้สูงอายุ ผู้พิการ การให้บริการรับฝากสิ่งของ และสัตว์เลี้ยง และมีระบบสารสนเทศเพื่อเพิ่มความสะดวกในการให้บริการ เช่น สัญญาณอินเทอร์เน็ต ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.10 หมายความว่าผู้ใช้บริการที่มาถึงบุคคลที่แตกต่างกันจะให้ความสำคัญกับเรื่องการจัดการลำดับคิว ความร่มรืน การให้บริการรถเข็น การรับฝากสิ่งของ และสัตว์เลี้ยง และมีระบบสารสนเทศเพื่อเพิ่มความสะดวกในการให้บริการ เช่น สัญญาณอินเทอร์เน็ต เป็นสำคัญ

ตารางที่ 7-27 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมกิจกรรมท่องเที่ยวกับความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ

ความพึงพอใจ	χ^2	p-value
ความพึงพอใจในภาพรวม	9.369	0.497
ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (อุทยานหลวงราชพฤกษ์)	15.128	0.438
1. ความสะดวกในเดินทางมายังอุทยานหลวงราชพฤกษ์	10.758	0.770
2. การจัดการการให้บริการตามลำดับคิว	28.915	0.016**
3. ความสะดวกในการเดินทางสัญจรภายในอุทยานหลวงราชพฤกษ์	11.616	0.708
4. การแสดงแผนผัง/แจ้งข้อมูลขั้นตอนการบริการ	15.996	0.717
5. ความถูกต้องและครบถ้วนของบริการที่ได้รับ	15.635	0.407
6. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น	16.482	0.351

ความพึงพอใจ	χ^2	p-value
7. มีความหลากหลายของอุปกรณ์ในการให้บริการ (รถไฟฟ้าชมวิ รถจักรยาน)	0.003	0.998
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	6.956	0.959
8. การยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในบริการ มีความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ ดี อธิบายดี	9.374	0.978
9. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	22.547	0.312
10. เจ้าหน้าที่ที่มีความเข้าใจและองค์ความรู้ที่สามารถอธิบายให้เข้าใจ ได้โดยง่าย	18.299	0.568
11. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม	16.021	0.381
12. สามารถสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย ใช้ภาษาที่เหมาะสม	14.727	0.471
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	13.581	0.193
13. ลานจอดรถมีความเพียงพอและกว้างขวางสำหรับผู้รับบริการ	7.805	0.931
14. ความสะอาดของสถานที่	15.459	0.116
15. สถานที่นั่งพักผ่อน สะดวกสบาย และเพียงพอ	27.526	0.025**
16. มีจุดทิ้งขยะบริการอย่างเพียงพอ	14.009	0.525
17. การให้บริการรถเข็นสำหรับผู้สูงอายุ ผู้พิการ	34.446	0.023**
18. การให้บริการรับฝากสิ่งของ และสัตว์เลี้ยง	18.274	0.051*
19. ห้องน้ำสะอาด อยู่ในจุดที่พบเห็นได้ง่าย สะดวกในการใช้บริการ	10.204	0.423
20. ความเพียงพอของห้องน้ำ	18.325	0.246
21. มีระบบสารสนเทศเพื่อเพิ่มความสะดวกในการให้บริการ เช่น สัญญาณอินเทอร์เน็ต	17.431	0.065*
ความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย	17.151	0.071*
22. มีการจัดภูมิทัศน์สวยงามในทุกๆ จุด	6.585	0.764
23. บรรยากาศร่มรื่น เย็นสบายในจุดสำคัญๆ	11.395	0.724
24. สถานที่มีความเป็นเอกลักษณ์โดดเด่น ดึงดูดความสนใจ	15.611	0.408
25. มีป้ายแนะนำกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินชัดเจน และสัญญาณไฟฉุกเฉิน เช่น สัญญาณไฟในห้องน้ำผู้พิการ/ผู้สูงอายุ	12.848	0.614
26. มีบุคลากรด้านความปลอดภัยประจำจุดต่างๆ เพียงพอ เช่น รปภ. เจ้าหน้าที่อาชีวอนามัย	11.119	0.670

ความพึงพอใจ	χ^2	p-value
27. มีการจัดห้องพยาบาลเบื้องต้นในจุดที่เหมาะสม	11.335	0.729
28. สถานที่มีความปลอดภัยต่อการเข้ารับบริการ	10.778	0.768
ความพึงพอใจด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้	9.330	0.501
29. การเผยแพร่องค์ความรู้ การประชาสัมพันธ์ข้อมูล สามารถเข้าถึงได้ง่าย สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้โดยสะดวก	18.308	0.247
30. มีความหลากหลายของช่องทางในการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ ช่องทางการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ที่มีความสะดวก รวดเร็ว สามารถติดต่อได้หลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ Line Facebook ฯลฯ	14.097	0.518
31. เนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจน เหมาะสม เข้าใจได้ง่าย ถูกต้อง ไม่ลำเอียง	3.999	0.947

หมายเหตุ: *** ระดับนัยสำคัญ 0.01 ** ระดับนัยสำคัญ 0.05 และ *ระดับนัยสำคัญ 0.1

7.8 ปัญหา ข้อจำกัด

จากการสำรวจข้อมูล พบว่า มีปัญหาและข้อจำกัด จากการให้บริการ ดังนี้

1. ด้านองค์ความรู้ พบว่า ยังมีบางจุดในสวนที่ไม่มีผู้บรรยายให้ความรู้ การไม่แสดงรายละเอียดของต้นไม้ ทำให้ไม่ทราบชื่อของต้นไม้ซึ่งบางต้นไม้เป็นต้นที่แปลกหาดูได้ยาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า เจ้าหน้าที่มีจำนวนไม่เพียงพอ ขาดเจ้าหน้าที่คอยต้อนรับ ขาดเจ้าหน้าที่ผู้ให้ข้อมูล บางครั้งเจ้าหน้าที่อธิบายแล้วยังไม่เข้าใจ การบรรยายของเจ้าหน้าที่รวดเร็วเกินไป การบรรยายกับสถานที่ไม่สัมพันธ์กัน
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ส่วนใหญ่เป็นปัญหาเรื่องการทิ้งขยะ จุดทิ้งขยะอยู่ไกลหาที่ทิ้งได้ยาก ห้องน้ำอยู่ไกลไม่สะอาด จุดบริการและอุปกรณ์สำหรับผู้สูงอายุ ร้านอาหารและเครื่องดื่มมีน้อย บริเวณทางเดินรอบนอกค่อนข้างร้อน รกรางมีจำนวนน้อยและวิ่งไวทำให้ต้องรอนาน จักรยานเช่ามีสภาพเก่าอาจเกิดอุบัติเหตุได้ บริเวณลานจอดรถร้อนทำให้รถตากแดดเป็นเวลานาน มีป้ายแสดงแผนที่ต่างๆ น้อย
4. ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย พบว่า ดอกไม้ไม่หลากหลาย ดูน้อยเกินไป บางจุดจัดดอกไม้ไม่ค่อยสวย ดูเย็บเหมา ไม่มีเจ้าหน้าที่ดูแล บางจุดดูไม่สะอาด ไม่มีการดูแล
5. ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้ พบว่า การสื่อสาร การประชาสัมพันธ์น้อย ไม่ทั่วถึง

7.9 ข้อเสนอแนะต่อแนวทางการปรับปรุงการบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงอุทยานหลวงราชพฤกษ์จากความคิดเห็นของผู้รับบริการ พบว่า

1. ด้านองค์ความรู้
 - ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้นักท่องเที่ยวทราบข้อมูลเกี่ยวกับต้นไม้ต่างๆ จัดสวนให้สวยงามอย่างทั่วถึง มีพันธุ์ไม้ที่หลากหลาย
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - ควรมีเจ้าหน้าที่มากขึ้น คอยแนะนำให้ความรู้ มีการบรรยายเป็นจุดๆ ด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส บุคลิกที่ดี พูดคุยแนะนำด้วยความเต็มใจ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 - ควรเพิ่มจุดทิ้งขยะ ห้องน้ำ และเตรียมความพร้อมของห้องน้ำ เช่น กระดาษชำระ/ น้ำยาล้างมือ
 - ควรเพิ่มจุดบริการ และอุปกรณ์สำหรับผู้สูงอายุมากขึ้น
 - ควรเพิ่มร้านอาหารและเครื่องดื่มให้เพียงพอ
 - ควรเพิ่มจำนวนรถรางให้เพียงพอ หรือควรมีรถรางแยกสำหรับกลุ่มทัวร์ ตรวจสอบจักรยานเช่าให้มีสภาพที่ปลอดภัยต่อการใช้งาน มีรถจักรยานปั่นคู่ (ครอบครัว)
 - ควรมีรถสาธารณะรองรับผู้โดยสาร
4. ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย
 - ควรมีจุดพักร่ม หรือทางเดินร่มให้นักท่องเที่ยว เพิ่มที่จอดรถในร่ม เพิ่มป้ายแสดงแผนที่ ป้ายบอกทาง
 - ควรมีป้ายบอกจุด รปภ. ให้เห็นชัดเจน ดูแลสถานที่ให้สะอาดทั่วถึง ควรมีจุดพักรวมพลเป็นจุดๆ
5. ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้
 - ควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้หลากหลายช่องทาง และให้กระจายไปยังประชาชนกลุ่มต่างๆ อย่างทั่วถึง อย่างสม่ำเสมอ
6. ด้านกิจกรรม
 - ควรเพิ่มเวลาการเปิดสวนในช่วงเย็น
 - ควรเพิ่มกิจกรรมการผจญภัยและสันทนาการ และมีกิจกรรมที่ดึงดูดนักท่องเที่ยว
 - ควรมีของที่ระลึก ของฝาก ที่เป็นเอกลักษณ์ของสวน และจำหน่ายสินค้าพื้นเมือง

7.10 บทสรุป

ผลการสำรวจความพึงพอใจในกลุ่มประชาชนทั่วไปและผู้เข้าชมอุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 400 ราย ในปี 2566 นี้ พบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ที่มีอายุ ในช่วง 41-60 ปี และ 20 ปี เป็นนักท่องเที่ยวกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา และข้าราชการ/ลูกจ้างในองค์กรภาครัฐ/ลูกจ้างในองค์กรรัฐวิสาหกิจ การศึกษาระดับปริญญาตรี และมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตพื้นที่ภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ เป็นส่วนใหญ่

สำหรับพฤติกรรมการท่องเที่ยวคือ พบว่า จุดที่ได้รับความสนใจจากผู้รับบริการนั้นมีหลายแห่งด้วยกัน เช่น หอค้าหลวง เรือนกล้วยไม้ สวนนานาชาติ โดมกุหลาบ สวนสมุนไพร เรือนไทย 4 ภาค สวนต้อนรับ และเรือนไม้ดอก ผู้รับบริการมักจะมาเที่ยวเพียงครั้งเดียวในรอบ 1 ปี ในช่วงเวลา วัน จันทร์-ศุกร์ เวลากลางวัน 8.00-15.00 น. เน้นการมาเพื่อท่องเที่ยวเป็นหลัก และนอกนั้นคือ มาเพื่อเรียนรู้และพักผ่อน ซึ่งมักจะมาท่องเที่ยวพร้อมกับคนในครอบครัว และมีสถาบันการศึกษาพามา ทั้งนี้ ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการมาท่องเที่ยวในแต่ละครั้งนั้น พบว่า มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ย 183 บาทต่อคนต่อวัน มักจะเป็นค่าใช้จ่ายจากการค่าซื้อสินค้าในร้านค้า ค่าเช่ารถกอล์ฟ ค่าของที่ระลึก ค่าซื้อสินค้าในตลาดนัดชาวดอย และค่าอาหาร ซึ่งผู้รับบริการส่วนใหญ่ที่มาเที่ยวนั้น ได้รับความรู้เพิ่มมากขึ้น หลังจากมาเที่ยวอุทยานหลวงราชพฤกษ์

ด้านการประชาสัมพันธ์ข่าวสารของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ พบว่า ผู้รับบริการสามารถรับทราบข่าวสารการจัดกิจกรรมของอุทยานหลวงราชพฤกษ์จากสื่อต่างๆ ทั้งสื่อออฟไลน์ และสื่อออนไลน์ ในสัดส่วนใกล้เคียงกัน โดยสื่อออฟไลน์ นั้นส่วนใหญ่ผู้รับบริการทราบข่าวจาก การเล่าปากต่อปาก บอกต่อกันมา ป้ายโฆษณาประชาสัมพันธ์ และจากแผ่นพับ/โบชัวร์ ส่วนสื่อออนไลน์ส่วนใหญ่ทราบข่าวจาก Facebook และจาก Website เป็นส่วนใหญ่

ด้านความภักดีของผู้รับบริการที่มีต่ออุทยานหลวงราชพฤกษ์ นั้น พบว่า มากกว่าร้อยละ 97 ที่ผู้รับบริการมีความภักดี โดยมีความต้องการที่จะกลับมาเที่ยวซ้ำอีก โดยมีเหตุผลว่า อุทยานหลวงราชพฤกษ์เป็นสถานที่ๆ มีบรรยากาศดี ร่มรื่น มีความน่าสนใจ ทำให้ได้รับความรู้ ได้พักผ่อน และได้ออกกำลังกาย และนอกจากนี้ ผู้รับบริการยังมีความต้องการที่จะแนะนำ ชักชวนให้ผู้อื่นให้มาเที่ยวอุทยานหลวงราชพฤกษ์อีกด้วย

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ นั้น พบว่า ภาพรวม พบว่า นักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการอุทยานหลวงราชพฤกษ์มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.55 โดยมีความพึงพอใจในแต่ละด้านมากกว่า 4.52 จุดเด่นที่ผู้รับบริการพึงพอใจมากคือ จุดเด่นที่ผู้รับบริการพึงพอใจมากคือ ลานจอดรถมีความเพียงพอและกว้างขวางสำหรับผู้รับบริการ มีการจัดภูมิทัศน์สวยงามในทุกๆ จุด สถานที่มีความเป็นเอกลักษณ์โดดเด่น ดึงดูดความสนใจ บรรยากาศร่มรื่น เย็นสบายในจุดสำคัญๆ เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ มีความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ดี

อัยาศัยดี แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม และสถานที่มีความสะอาด และเมื่อจำแนกเป็นด้านต่างๆ พบว่า มีความพึงพอใจดังนี้

- ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (อุทยานหลวงราชพฤกษ์) มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.51
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.59
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.56
- ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยมีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.57
- ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.52

ส่วนด้านความคาดหวังที่ผู้รับบริการคาดหวัง จากการจำแนกออกเป็น 5 ด้าน พบว่า

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการคาดหวังในความสะดวกในเดินทางมายังอุทยานหลวงราชพฤกษ์ เป็นอันดับที่ 1 (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.58)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการคาดหวังในการยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ มีความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ดี อัยาศัยดี เป็นอันดับที่ 1 (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.64)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการคาดหวังในความสะดวกของสถานที่ให้บริการอุทยานหลวงราชพฤกษ์ เป็นอันดับที่ 1 (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.61)

ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย ผู้รับบริการคาดหวังในบรรยากาศภายในอุทยานหลวงราชพฤกษ์มีความร่มรื่น เย็นสบายในจุดสำคัญๆ เป็นอันดับที่ 1 (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.64)

ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้ พบว่า ผู้รับบริการคาดหวังในการเผยแพร่องค์ความรู้ การประชาสัมพันธ์ข้อมูล สามารถเข้าถึงได้ง่าย สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้โดยสะดวก เป็นอันดับที่ 1 (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.53)

นอกจากนี้ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความต้องการสวนให้อุทยานหลวงราชพฤกษ์ มีพรรณพืชจำนวนมาก และหาดูได้ยากในประเทศ (ค่าเฉลี่ยความต้องการ 2.88) มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ถึงขยะ จุดให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม (ค่าเฉลี่ยความต้องการ 2.87) และมีการจัดจำหน่ายพรรณพืชที่มีความหลากหลายให้กับประชาชน (ค่าเฉลี่ยความต้องการ 2.68) มีการประชาสัมพันธ์การจัดกิจกรรมต่างๆ ที่หลากหลายช่องทาง (ค่าเฉลี่ยความต้องการ 2.65) มีกิจกรรมสันทนาการที่หลากหลายเหมาะสมกับทุกกลุ่ม เช่น กิจกรรมปลูกต้นไม้ กิจกรรมเกี่ยวข้าว และการใช้ประโยชน์ของพื้นที่อย่างเต็มประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ยความต้องการ 2.64 เท่ากัน)

จุดเด่น พบว่า มีหลายด้านที่ดึงดูดให้นักท่องเที่ยวสนใจ โดยจำแนกออกเป็นด้านๆ ได้ดังนี้

ด้านสถานที่ พบว่า มีสถานที่ซึ่งแสดงสถาปัตยกรรมที่เป็นเอกลักษณ์สวยงาม สะท้อนให้เห็นวัฒนธรรม มีจุดเด่นในการจัดสวนที่มีความสวยงาม ร่มรื่น บรรยากาศที่ดี สะท้อนความเป็นธรรมชาติ ความสะอาด เป็นระเบียบ ความกว้างขวาง มีจุดชมวิว จุดถ่ายภาพ

ด้านพันธุ์พืชและดอกไม้ พบว่า มีความหลากหลาย และสวยงามของพันธุ์พืชและดอกไม้ โดยเฉพาะในส่วนของ เรือนกล้วยไม้ สวนนานาชาติ เรือนไม้ดอก โดมกุหลาบ

ด้านการให้บริการ พบว่า มีการให้บริการที่ดี รวมถึงการบริการด้านองค์ความรู้ เป็นแหล่งเรียนรู้ให้กับประชาชนทั่วไป

โดยผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงอุทยานหลวงราชพฤกษ์ ดังนี้

1. ด้านองค์ความรู้ ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับต้นไม้ต่างๆ จัดสวนให้สวยงามอย่างทั่วถึง มีพันธุ์ไม้ที่หลากหลาย
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรมีเจ้าหน้าที่มากขึ้น คอยแนะนำให้ความรู้ มีการบรรยายเป็นจุดๆ ด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส บุคลิกที่ดี พูดคุยแนะนำด้วยความเต็มใจ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรเพิ่มจุดทิ้งขยะ ห้องน้ำ และเตรียมความพร้อมของห้องน้ำ เพิ่มจุดบริการ และอุปกรณ์สำหรับผู้สูงอายุ เพิ่มร้านอาหารและเครื่องดื่มให้เพียงพอ เพิ่มจำนวนรถรางให้เพียงพอ หรือควรมีรถรางแยกสำหรับกลุ่มทัวร์ ตรวจสอบจักรยานเช่าให้มีสภาพที่ปลอดภัยต่อการใช้งาน และควรมีรถสาธารณะรองรับผู้โดยสาร
4. ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย ควรมีจุดพักร่ม หรือทางเดินร่มให้นักท่องเที่ยว เพิ่มที่จอดรถในร่ม เพิ่มป้ายแสดงแผนที่ ป้ายบอกทาง มีป้ายบอกจุด รปภ. ให้เห็นชัดเจน ดูแลสถานที่ให้สะอาดทั่วถึง รวมถึงการมีจุดพักรวมพลเป็นจุดๆ
5. ด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์และการสร้างการรับรู้ ควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้หลากหลายช่องทาง และให้กระจายไปยังประชาชนกลุ่มต่างๆ อย่างทั่วถึง อย่างสม่ำเสมอ
6. ด้านกิจกรรม ควรเพิ่มเวลาการเปิดสวนในช่วงเย็น เพิ่มกิจกรรมการผจญภัยและสันทนาการ และมีกิจกรรมที่ดึงดูดนักท่องเที่ยว มีของที่ระลึก ของฝาก ที่เป็นเอกลักษณ์ของสวน และจำหน่ายสินค้าพื้นเมือง

บทที่ 8
ผลสำรวจผู้เข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้
อุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่

ในบทนี้จะกล่าวถึงผลของการสำรวจผู้เข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้อุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่ จากการสำรวจข้อมูลจากผู้เข้าร่วมกิจกรรม จำนวน 100 ราย ในปี 2566 โดยมีรายละเอียดของการสำรวจดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ
2. พฤติกรรมการเข้าร่วมฝึกอบรม/ฐานเรียนรู้/ร่วมกิจกรรม
3. ความภักดีของผู้รับบริการ
4. ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับบริการ
5. ความพึงพอใจและความคาดหวังต่อกิจกรรมของอุทยานหลวงราชพฤกษ์
6. ความต้องการของผู้รับบริการ
7. จุดเด่นของอุทยานหลวงราชพฤกษ์
8. การทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร
9. ปัญหา ข้อจำกัด
10. ข้อเสนอแนะต่อแนวทางการปรับปรุงการบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง
11. บทสรุป

โดยมีรายละเอียดดังนี้

8.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

จากการสำรวจข้อมูล ผู้รับบริการที่เข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้อุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 100 ราย พบว่า ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 65.00) ที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี (ร้อยละ 67.00) กำลังศึกษาอยู่ในระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. (ร้อยละ 48.00) และมัธยมศึกษาตอนต้น (ร้อยละ 24.00) และมีภูมิลำเนาในพื้นที่ภาคเหนือ (ร้อยละ 72.00) โดยเป็นผู้ที่อาศัยอยู่ในจังหวัดตาก (ร้อยละ 21.00) ลำปาง (ร้อยละ 20.00) และสำหรับผู้ที่มาจากพื้นที่ภาคอื่น ส่วนใหญ่คือ มาจากจังหวัดสมุทรปราการ (ร้อยละ 20.00) ดังตารางที่ 8-1

ตารางที่ 8-1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	34	34.00
หญิง	65	65.00
เพศทางเลือก	1	1.00
รวม	100	100.00
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	67	67.00
20-40 ปี	10	10.00
41-60 ปี	15	15.00
มากกว่า 60 ปี	8	8.00
รวม	100	100.00
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา/ต่ำกว่า	15	15.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	24	24.00
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	48	48.00
อนุปริญญา/ปวส.	2	2.00
ปริญญาตรี	9	9.00
ปริญญาโท	2	2.00
รวม	100	100.00
สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน		
นักเรียน/นักศึกษา	70	70.00
ข้าราชการ/ลูกจ้างในองค์กรภาครัฐ/ลูกจ้างในองค์กรรัฐวิสาหกิจ	12	12.00
ลูกจ้าง/รับจ้างทั่วไป	1	1.00
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	4	4.00
พ่อบ้านแม่บ้าน	12	12.00
เกษียณอายุราชการ/ว่างงาน	1	1.00
รวม	100	100.00

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ภูมิภาคที่พักอาศัยในปัจจุบัน		
ภาคเหนือ	72	72.00
ภาคกลาง	20	20.00
ภาคตะวันออก	8	8.00
รวม	100	100.00
จังหวัดที่พักอาศัยในปัจจุบัน		
เชียงใหม่	9	9.00
ลำพูน	16	16.00
ลำปาง	20	20.00
พะเยา	6	6.00
ตาก	21	21.00
สมุทรปราการ	20	20.00
ชลบุรี	8	8.00
รวม	100	100.00
อำเภอในจังหวัดเชียงใหม่ ที่พักอาศัยในปัจจุบัน		
จอมทอง	7	77.78
ฮอด	1	11.11
สันป่าตอง	1	11.11
รวม	9	100.00

8.2 พฤติกรรมการเข้าร่วมฝึกอบรม/ฐานเรียนรู้/ร่วมกิจกรรม

ในการเข้าร่วมฝึกอบรม/ฐานเรียนรู้/ร่วมกิจกรรม นั้น ได้ทำการสำรวจผู้รับบริการถึงการได้เข้าร่วมกิจกรรม 3 ด้าน ด้วยกันคือ 1) ด้านพระราชกรณียกิจ โครงการพระราชดำริ และโครงการหลวง 2) ด้านความหลากหลายทางชีวภาพและการเกษตร และ 3) ด้านศิลปวัฒนธรรม ผลการสำรวจพบว่า

1) ด้านพระราชกรณียกิจ โครงการพระราชดำริ และโครงการหลวง พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เข้าร่วมฝึกอบรม/ฐานเรียนรู้/ร่วมกิจกรรมในเรื่องสวนเกษตรทฤษฎีใหม่มากที่สุด (ร้อยละ 58.00) รองลงมาคือ การเข้าร่วมในเรื่องของนิทรรศการโครงการหลวง (ร้อยละ 51.00) และสวนป่า 3 อย่าง ประโยชน์ 4 อย่าง (ร้อยละ 39.00)

2) ด้านความหลากหลายทางชีวภาพและการเกษตร พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เข้าร่วมฝึกอบรม/ฐานเรียนรู้/ร่วมกิจกรรมในเรื่องเกี่ยวกับกล้วยไม้จำนวนมาก (ร้อยละ 73.00) รองลงมาคือ เข้าร่วมกิจกรรมโลกของแมลง (ร้อยละ 39.00) และพรรณไม้ในร่ม (ร้อยละ 37.00)

3) ด้านศิลปวัฒนธรรม พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เข้าร่วมฝึกอบรม/ฐานเรียนรู้/ร่วมกิจกรรมเพื่อเรียนรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ในหอคำหลวงมากที่สุด (ร้อยละ 72.00) รองลงมาคือเรื่องสวนนานาชาติ (ร้อยละ 53.00) และ เรือนไทย 4 ภาค (ร้อยละ 46.00)

แสดงดังตารางที่ 8-2

ตารางที่ 8-2 การเข้าร่วมฝึกอบรม/ฐานเรียนรู้/ร่วมกิจกรรม

การเข้าร่วมฝึกอบรม/ฐานเรียนรู้/ร่วมกิจกรรม	จำนวน	ร้อยละ
ด้านพระราชกรณียกิจ โครงการพระราชดำริ และโครงการหลวง		
สวนเกษตรทฤษฎีใหม่	58	58.00
สวนป่า 3 อย่างประโยชน์ 4 อย่าง	39	39.00
นิทรรศการโครงการหลวง	51	51.00
นิทรรศการ ๖ ทรงพระเมตตาปวงประชายู่อมเย็น	25	25.00
นิทรรศการบัวบาทยาตรา	25	25.00
นิทรรศการ ๖ สถิตในดวงใจไทยตราบนิจนิรันดร์	22	22.00
นิทรรศการ ๖ คือ ปราชญ์แห่งแผ่นดิน	22	22.00
สวนองค์กรหน่วยงานภาคี	21	21.00
ด้านความหลากหลายทางชีวภาพและการเกษตร		
กล้วยไม้	73	73.00
พรรณไม้ในร่ม	37	37.00
พืชทะเลทราย	30	30.00
พืชไร่ดิน	35	35.00
ไม้กลุ่มสี	33	33.00
พืชสมุนไพร	35	35.00
การเพาะเลี้ยงเนื้อเยื่อพืช	23	23.00
โลกของแมลง	39	39.00
ไม้ดอกไม้ประดับ	35	35.00
การจัดการดินและการใช้ปุ๋ย	23	23.00

การเข้าร่วมฝึกอบรม/ฐานเรียนรู้/ร่วมกิจกรรม	จำนวน	ร้อยละ
ด้านศิลปวัฒนธรรม		
หอค้าหลวง	72	72.00
สวนนานาชาติ	53	53.00
เรือนไทย 4 ภาค	46	46.00

สำหรับองค์ความรู้ที่จัดแสดงในอุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่ นั้น พบว่าองค์ความรู้ที่ได้รับความสนใจมากที่สุด ส่วนใหญ่คือ หอค้าหลวง (ร้อยละ 24.00) สวนนานาชาติ (ร้อยละ 17.00) สวนเกษตรทฤษฎีใหม่ (ร้อยละ 11.00) กล้วยไม้ (ร้อยละ 10.00) ดังตารางที่ 8-3

ตารางที่ 8-3 องค์ความรู้ที่สนใจเป็นพิเศษ

องค์ความรู้ที่สนใจเป็นพิเศษ	จำนวน	ร้อยละ
องค์ความรู้ที่สนใจเป็นพิเศษ ลำดับ 1		
สวนเกษตรทฤษฎีใหม่	11	11.00
สวนป่า 3 อย่างประโยชน์ 4 อย่าง	4	4.00
นิทรรศการโครงการหลวง	3	3.00
นิทรรศการ ๖ สถิตในดวงใจไทยตราบนิจนิรันดร์	1	1.00
สวนองค์กรหน่วยงานภาคี	1	1.00
กล้วยไม้	10	10.00
พรรณไม้ในร่ม	3	3.00
พืชไร่ดิน	2	2.00
พืชสมุนไพร	5	5.00
การเพาะเลี้ยงเนื้อเยื่อพืช	1	1.00
โลกของแมลง	8	8.00
ไม้ดอกไม้ประดับ	1	1.00
หอค้าหลวง	24	24.00
สวนนานาชาติ	17	17.00
เรือนไทย 4 ภาค	9	9.00
รวม	100	100.00

องค์ความรู้ที่สนใจเป็นพิเศษ	จำนวน	ร้อยละ
องค์ความรู้ที่สนใจ ลำดับ 2		
สวนเกษตรทฤษฎีใหม่	6	6.98
สวนป่า 3 อย่างประโยชน์ 4 อย่าง	1	1.16
นิทรรศการโครงการหลวง	2	2.33
นิทรรศการ ๖ ทรงพระเมตตาปวงประชายูรุมเย็น	1	1.16
นิทรรศการบัวบาทยาตรา	1	1.16
นิทรรศการ ๖ คือ ปราชญ์แห่งแผ่นดิน	2	2.33
สวนองค์กรหน่วยงานภาคี	1	1.16
กล้วยไม้	12	13.95
พรรณไม้ในร่ม	5	5.81
พืชทะเลทราย	5	5.81
พืชไร่ดิน	4	4.65
ไม้กลุ่มสี	3	3.49
พืชสมุนไพร	1	1.16
โลกของแมลง	6	6.98
ไม้ดอกไม้ประดับ	4	4.65
หอคำหลวง	17	19.77
สวนนานาชาติ	7	8.14
เรือนไทย 4 ภาค	8	9.30
รวม	86	100.00
องค์ความรู้ที่สนใจ ลำดับ 3		
สวนเกษตรทฤษฎีใหม่	5	8.62
สวนป่า 3 อย่างประโยชน์ 4 อย่าง	2	3.45
นิทรรศการโครงการหลวง	2	3.45
นิทรรศการ ๖ ทรงพระเมตตาปวงประชายูรุมเย็น	2	3.45
นิทรรศการบัวบาทยาตรา	2	3.45
นิทรรศการ ๖ สถิตในดวงใจไทยตราบนิจนิรันดร์	1	1.72
นิทรรศการ ๖ คือ ปราชญ์แห่งแผ่นดิน	1	1.72
กล้วยไม้	10	17.24

องค์ความรู้ที่สนใจเป็นพิเศษ	จำนวน	ร้อยละ
พรรณไม้ในร่ม	3	5.17
พืชทะเลทราย	4	6.90
ไม้กลุ่มสี	1	1.72
พืชสมุนไพร	3	5.17
โลกของแมลง	3	5.17
ไม้ดอกไม้ประดับ	3	5.17
การจัดการดินและการใช้ปุ๋ย	1	1.72
หอคำหลวง	4	6.90
สวนนานาชาติ	3	5.17
เรือนไทย 4 ภาค	8	13.79
รวม	58	100.00

ช่วงเวลาที่ร่วมฝึกอบรม/ฐานการเรียนรู้/ร่วมกิจกรรมของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ ส่วนใหญ่ คือ ช่วงวันธรรมดาวันจันทร์ถึงวันศุกร์ ช่วงเวลา 8.00-12.00 น. (ร้อยละ 63.00) และช่วงเวลา 12.01-15.00 น. (ร้อยละ 35.00) ดังตารางที่ 8-4

ตารางที่ 8-4 ช่วงเวลาที่ร่วมฝึกอบรม/ฐานการเรียนรู้/ร่วมกิจกรรมของอุทยานหลวงราชพฤกษ์

ช่วงเวลาที่เข้าร่วม	จำนวน	ร้อยละ
จันทร์-ศุกร์ 8.00-12.00 น.	63	63.00
จันทร์-ศุกร์ 12.01-15.00 น.	35	35.00
จันทร์-ศุกร์ 15.01-18.00 น.	1	1.00
เสาร์-อาทิตย์ 8.00-12.00 น.	1	1.00
รวม	100	100.00

สาเหตุที่เข้าร่วม ส่วนใหญ่เป็นการเข้าร่วมผ่านสถาบันการศึกษาโดยมีครูหรืออาจารย์เป็นผู้พามาเรียนรู้ (ร้อยละ 73.00) ดังตารางที่ 8-5

ตารางที่ 8-5 สาเหตุที่ร่วมฝึกอบรม/ฐานการเรียนรู้/ร่วมกิจกรรมของอุทยานหลวงราชพฤกษ์

สาเหตุ	จำนวน	ร้อยละ
สถานที่ทำงานพามา	6	6.00
สถาบันการศึกษา (ครู/อาจารย์พามา)	73	73.00
หน่วยงานส่วนท้องถิ่น/ในชุมชนพามา	21	21.00
รวม	100	100.00

ผลจากการร่วมฝึกอบรม/ฐานการเรียนรู้/ร่วมกิจกรรมของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ นั้น พบว่าเกือบทั้งหมดของผู้เข้าร่วมได้รับความรู้เพิ่มขึ้น (ร้อยละ 99.00) โดยในภาพรวมได้รับความรู้เพิ่มขึ้นระดับมากและมากที่สุด (ร้อยละ 50.51 และ 25.28) มีค่าเฉลี่ย 4.07 (จากคะแนนเต็ม 5) ดังตารางที่ 8-6

ตารางที่ 8-6 การได้รับความรู้จากการเข้าร่วม

การได้รับความรู้	จำนวน	ร้อยละ
ได้รับความรู้เพิ่มขึ้น	99	99.00
ไม่ได้รับความรู้เพิ่มขึ้น (ทราบหรือมีความรู้ในด้านนี้อยู่แล้ว)	1	1.00
รวม	100	100.00
กรณีได้รับความรู้เพิ่มขึ้น		
ได้รับความรู้เพิ่มขึ้นมากที่สุด	28	28.28
ได้รับความรู้เพิ่มขึ้นมาก	50	50.51
ได้รับความรู้เพิ่มขึ้นปานกลาง	21	21.21
รวม	99	100.00
เฉลี่ย	4.07	

ด้านการนำองค์ความรู้ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ นั้น พบว่า ส่วนใหญ่จะนำสิ่งที่ได้เรียนรู้ไปใช้ประโยชน์ทางการเรียน (ร้อยละ 53.00) และนำไปใช้ในงานอดิเรกยามว่าง (ร้อยละ 46.00) ดังตารางที่ 8-7

ตารางที่ 8-7 การนำองค์ความรู้ที่ได้ไปใช้ประโยชน์

ประโยชน์	จำนวน	ร้อยละ
นำไปใช้ประโยชน์ด้านการเรียน	53	53.00
นำไปใช้ประโยชน์ด้านการทำงาน/ประกอบอาชีพ	14	14.00
นำไปใช้ประโยชน์ด้านพัฒนาองค์กร/ชุมชน	15	15.00
นำไปใช้ประโยชน์ด้านการสร้างรายได้	14	14.00
นำไปใช้ประโยชน์ในงานอดิเรกยามว่าง	46	46.00

สำหรับการทราบข่าวประชาสัมพันธ์จากอุทยานหลวงราชพฤกษ์ ทั้งจากสื่อออฟไลน์ และสื่อออนไลน์ พบว่า ผู้รับบริการได้รับข่าวจากสื่อทั้ง 2 แหล่งใกล้เคียงกัน (ร้อยละ 65.00 และ 66.00) โดยในสื่อออฟไลน์ ส่วนใหญ่จะรับทราบข่าวสารจากปากต่อปากบอกต่อกันมา (ร้อยละ 35.00) และกรณีสื่อออนไลน์ ส่วนใหญ่ทราบข่าวจาก Facebook (ร้อยละ 50.00) เป็นที่น่าสังเกตว่ายังมีสื่ออื่นๆ ที่ยังเข้าไม่ถึงกลุ่มผู้รับบริการมากนัก เช่น Website Instagram YouTube Twitter และ line ดังตารางที่ 8-8

ตารางที่ 8-8 การทราบข่าวกิจกรรม

แหล่งข่าว	จำนวน	ร้อยละ
สื่อออฟไลน์	65	65.00
แผ่นพับ/โบชัวร์	13	13.00
ป้ายโฆษณาประชาสัมพันธ์	15	15.00
บูธประชาสัมพันธ์	9	9.00
หนังสือพิมพ์	3	3.00
ปากต่อปากบอกต่อกันมา	35	35.00
วิทยุ	3	3.00
โทรทัศน์/ทีวีดิจิตอล	7	7.00
สื่อออนไลน์	66	66.00
Website	21	21.00
Facebook	50	50.00

แหล่งข่าว	จำนวน	ร้อยละ
Instagram	11	11.00
YouTube	12	12.00
Twitter	2	2.00
line	2	2.00

ด้านความเข้าใจของผู้รับบริการถึงประเภทการให้บริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ พบว่าส่วนใหญ่เข้าใจว่าอุทยานหลวงราชพฤกษ์เป็นแหล่งเรียนรู้ (ร้อยละ 77.00) และเป็นสถานที่ท่องเที่ยวพักผ่อน (ร้อยละ 66.00) และมีบางส่วนมองว่าอุทยานหลวงราชพฤกษ์เป็นสถานที่ออกกำลังกาย (ร้อยละ 11.00) ดังตารางที่ 8-9

ตารางที่ 8-9 ประเภทสถานที่ให้บริการ

ประเภท	จำนวน	ร้อยละ
สถานที่ท่องเที่ยวพักผ่อน	66	66.00
เป็นแหล่งเรียนรู้	77	77.00
สถานที่ออกกำลังกาย	11	11.00

นอกจากนี้ จากการมาท่องเที่ยวผู้รับบริการส่วนใหญ่มีมุมมองว่าอุทยานหลวงราชพฤกษ์มีจุดเด่นจากการเป็นสถานที่ๆ มีความสวยงาม (ร้อยละ 32.00) การจัดแสดงของหอคำหลวง (ร้อยละ 27.00) ความเป็นธรรมชาติ อากาศดี (ร้อยละ 10.00) ดังตารางที่ 8-10

ตารางที่ 8-10 จุดเด่นของอุทยานหลวงราชพฤกษ์

จุดเด่น	จำนวน	ร้อยละ
ความสวยงาม	32	32.00
หอคำหลวง	27	27.00
ธรรมชาติ อากาศดี	10	10.00
เรือนไทย 4 ภาค	7	7.00
สวนนานาชาติ	6	6.00
นิทรรศการโครงการหลวง	5	5.00
องค์ความรู้	5	5.00
กล้วยไม้	4	4.00

จุดเด่น	จำนวน	ร้อยละ
การจัดองค์ประกอบของสวน	4	4.00
พืชสมุนไพร	4	4.00
สะดวก สะอาด พนักงานอภัยาคัยดี	4	4.00
พื้นที่กว้างใหญ่	3	3.00
ร่มรื่น ร่มเย็น	3	3.00
สนุก	3	3.00
ได้ปั่นจักรยาน ได้ออกกำลังกาย	3	3.00
เกษตรทฤษฎีใหม่	2	2.00
โลกแมลง	2	2.00
อาหารอร่อย มีคาเฟ่	2	2.00
sky walk	1	1.00
ความหลากหลาย	1	1.00
โดมกุหลาบ	1	1.00
พรรณไม้เยอะ	1	1.00
พืชทะเลทราย	1	1.00
เศรษฐกิจพอเพียง	1	1.00
สนามเด็กเล่น	1	1.00
สวนราชพฤกษ์	1	1.00
การท่องเที่ยว	1	1.00

8.3 ความภักดีของผู้รับบริการ

ความภักดีของผู้รับบริการ ผู้ที่มีความภักดีจะแสดงออกจากพฤติกรรมการกลับมาเที่ยวซ้ำจากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการจะกลับมาเที่ยวซ้ำหรือมีความภักดีจำนวนมาก (ร้อยละ 98.00) โดยเหตุผลที่กลับมาส่วนใหญ่ คือ เพราะต้องการมาชมความสวยงาม มาเพราะได้ความรู้/เป็นแหล่งการเรียนรู้ และเพื่อความสนุก

ทั้งนี้ในการกลับมาเที่ยวซ้ำนั้นส่วนใหญ่มีความต้องการมาเที่ยวในอุทยานหลวงราชพฤกษ์มากที่สุด (ร้อยละ 93.00) ดังตารางที่ 8-11

ตารางที่ 8-11 การกลับมาเที่ยวซ้ำ

การกลับมาเที่ยวซ้ำ	จำนวน	ร้อยละ
กลับมา	98	98.00
ไม่กลับมา	2	2.00
เหตุผลที่กลับมา		
สวยงาม	15	15.00
ได้ความรู้/เป็นแหล่งการเรียนรู้	14	14.00
สนุก	13	13.00
น่าสนใจ	6	6.00
ประทับใจ	5	5.00
ต้องการมาพักผ่อน	2	2.00
ได้ท่องเที่ยว	2	2.00
มาร่วม สวยงาม	2	2.00
ชอบ	1	1.00
ชอบธรรมชาติ	1	1.00
ได้เรียนรู้เรื่องต้นไม้	1	1.00
ทำให้รู้สึกผ่อนคลาย	1	1.00
บรรยากาศดี	1	1.00
พนักงานต้อนรับดี	1	1.00
พื้นที่กว้าง	1	1.00
มีแหล่งท่องเที่ยวสบายตา/สบายใจ	1	1.00
สนใจดอกไม้	1	1.00
อยากกลับมาปั่นจักรยาน	1	1.00
บางสถานที่ยังไม่ได้เข้าไปชม	1	1.00
กิจกรรมที่ต้องการเมื่อกลับมาเที่ยวซ้ำ		
ท่องเที่ยวในอุทยานหลวงราชพฤกษ์	93	93.00
ร่วมฝึกอบรม/ฐานการเรียนรู้/ร่วมกิจกรรมของอุทยานหลวงราชพฤกษ์	26	26.00

ทั้งนี้การแนะนำชักชวนผู้อื่นให้มาเที่ยวที่อุทยานหลวงราชพฤกษ์ ซึ่งเป็นการรักดีในลักษณะของการบอกต่อ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่จะแนะนำ และชักชวนให้ผู้อื่นมาเที่ยว (ร้อยละ 97.00) ดังตารางที่ 8-12

ตารางที่ 8-12 การแนะนำ ชักชวนผู้อื่นให้มาเที่ยว

การแนะนำ ชักชวน	จำนวน	ร้อยละ
แนะนำ	97	97.00
ไม่แนะนำ	3	3.00

8.4 ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับบริการ

8.4.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.54 โดยมีความพึงพอใจในแต่ละด้านไม่แตกต่างกันมากนักด้วยค่าเฉลี่ย 4.45-4.65 โดยจุดเด่นที่ผู้รับบริการพึงพอใจมากคือ ฐานการเรียนรู้/สถานที่ในการฝึกอบรม ที่มีความเหมาะสมต่อกิจกรรมการเรียนรู้ การยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ มีความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ดี อธิบายดีของเจ้าหน้าที่ การจัดภูมิทัศน์ที่สวยงาม บรรยากาศร่มรื่น เย็นสบายในจุดสำคัญๆ

เมื่อจำแนกออกเป็นด้านต่างๆ คือ 1. ด้านองค์ความรู้ 2. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (อุทยานหลวงราชพฤกษ์) 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 5. ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย และ 6. ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้ ผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในสิ่งอำนวยความสะดวกของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.65) รองลงมาคือ การสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้ (ค่าเฉลี่ย 4.64) และพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.64) ดังตารางที่ 8-13 และภาพที่ 8.1 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ด้านองค์ความรู้ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.45 โดยผู้รับบริการพึงพอใจเกี่ยวกับองค์ความรู้ที่มีความหลากหลาย และเหมาะสมกับผู้รับบริการทุกช่วงวัย มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.56) รองลงมาคือ พึงพอใจในเนื้อหาองค์ความรู้เข้าใจง่าย ดึงดูดความสนใจ ไม่น่าเบื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.52) และการเป็นแหล่งรวบรวมองค์ความรู้ที่มีรายละเอียดครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย 4.44) ตารางที่ 8-13 และภาพที่ 8.2

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (อุทยานหลวงราชพฤกษ์) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.45 โดยผู้รับบริการพึงพอใจในความหลากหลายของอุปกรณ์ในการให้บริการ (รถไฟฟ้าชมวิว รถจักรยาน) มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.57) รองลงมาคือ พึงพอใจในกระบวนการและ

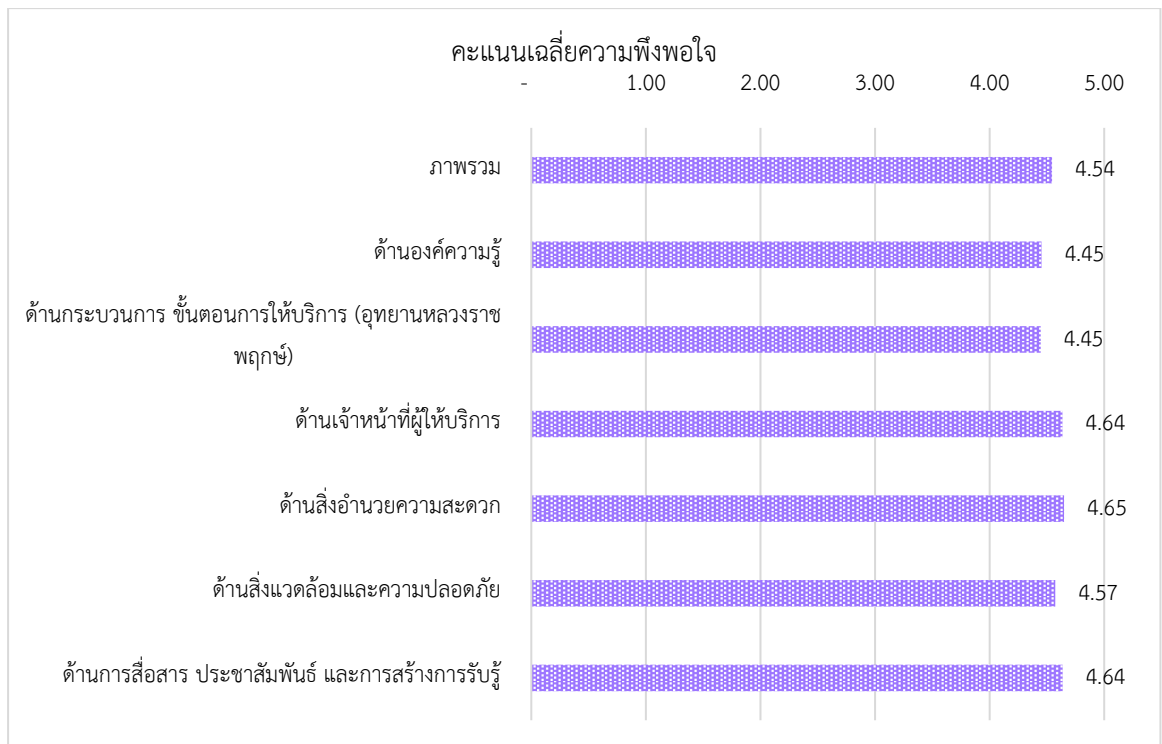
ขั้นตอนในการอบรมอย่างเป็นระบบ (ค่าเฉลี่ย 4.53) และความสะดวกในเดินทางมายังอุทยานหลวงราชพฤกษ์ ความถูกต้องและครบถ้วนของบริการที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย 4.44 เท่ากัน) ตารางที่ 8-13 และภาพที่ 8.3

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.64 โดยผู้รับบริการพึงพอใจในการยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในบริการ มีความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ดี อธิบายดีของเจ้าหน้าที่มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.67) รองลงมาคือ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ และการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.66 เท่ากัน) ตารางที่ 8-13 และภาพที่ 8.4

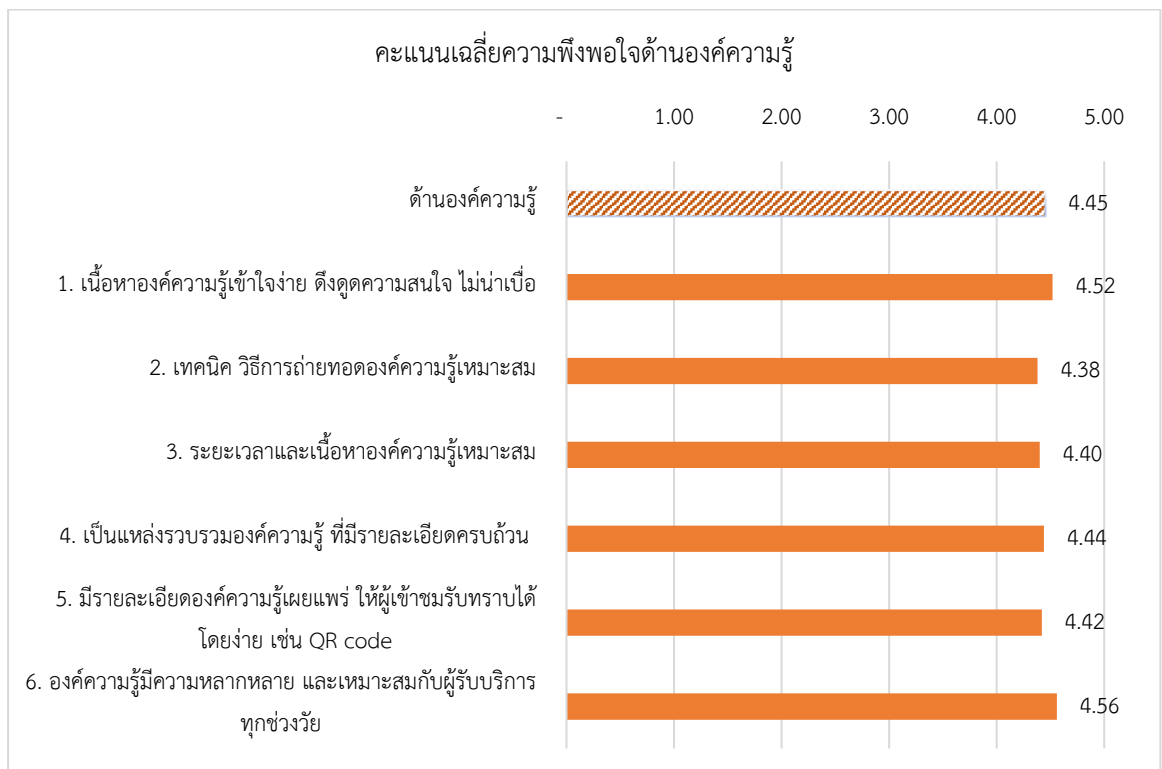
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.65 โดยผู้รับบริการพึงพอใจในฐานการเรียนรู้/สถานที่ในการฝึกอบรม มีความเหมาะสมต่อกิจกรรมการเรียนรู้ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.68) รองลงมาคือ ฐานการเรียนรู้/สถานที่ในการฝึกอบรม มีความสะอาด ปลอดภัย สามารถรองรับผู้เข้ารับการเรียนรู้ได้อย่างเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.66) และ อุปกรณ์โสต วัสดุ เอกสารประกอบการเรียนรู้ มีความเหมาะสมกับการฝึกอบรม (ค่าเฉลี่ย 4.61)

ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.57 โดยผู้รับบริการพึงพอใจในการจัดภูมิทัศน์สวยงามในทุกๆ จุด รวมถึงการมีบรรยากาศร่มรื่น เย็นสบายในจุดสำคัญๆ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.67 เท่ากัน) รองลงมาคือ พึงพอใจในสถานที่ที่มีความเป็นเอกลักษณ์โดดเด่น ดึงดูดความสนใจ (ค่าเฉลี่ย 4.65) และการมีป้ายแนะนำกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินชัดเจน และสัญญาณไฟฉุกเฉิน เช่น สัญญาณไฟในห้องน้ำผู้พิการ/ผู้สูงอายุ (ค่าเฉลี่ย 4.54) ตารางที่ 8-13 และภาพที่ 8.6

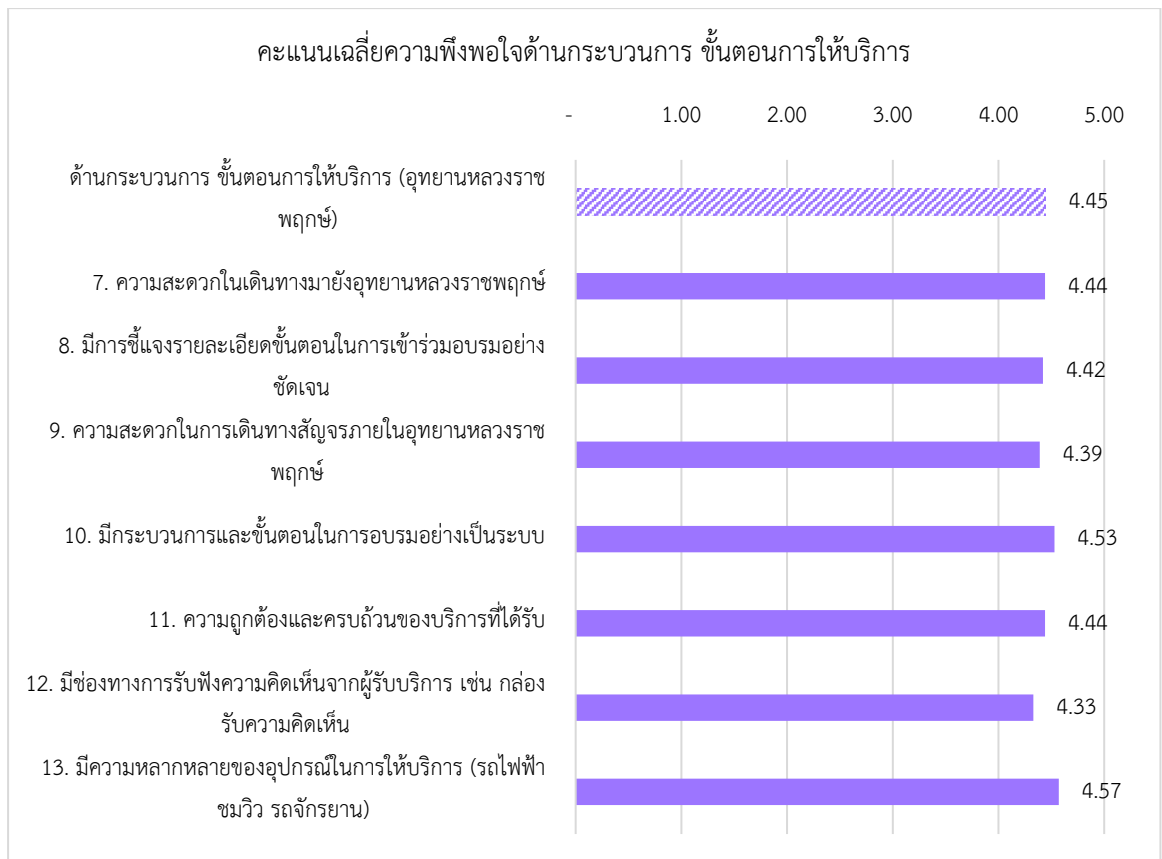
ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.64 โดยผู้รับบริการพึงพอใจในการเผยแพร่องค์ความรู้ การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้โดยสะดวก มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.66) รองลงมาคือ พึงพอใจในเนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจน เหมาะสม เข้าใจได้ง่าย ถูกต้อง ไม่ลำเอียง (ค่าเฉลี่ย 4.63) และมีความหลากหลายของช่องทางในการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ ช่องทาง การติดต่อกับเจ้าหน้าที่มีความสะดวก รวดเร็ว สามารถติดต่อได้หลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ Line Facebook ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 4.62) ตารางที่ 8-13 และภาพที่ 8.7



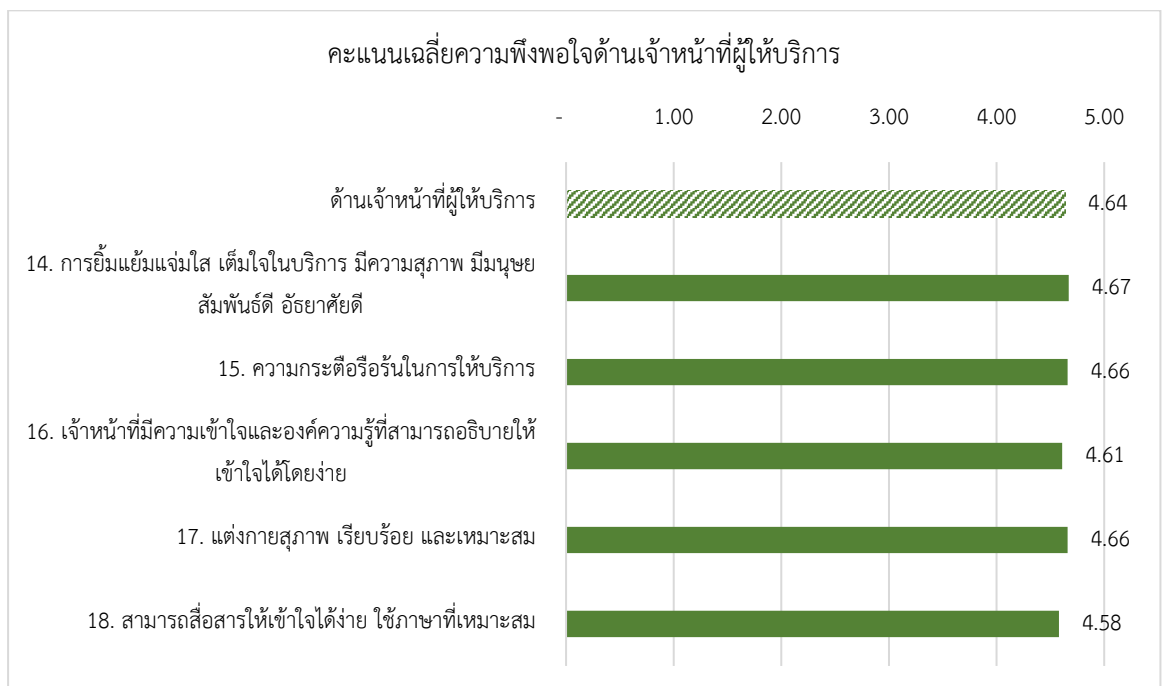
ภาพที่ 8-1 ภาพรวมความพึงพอใจ



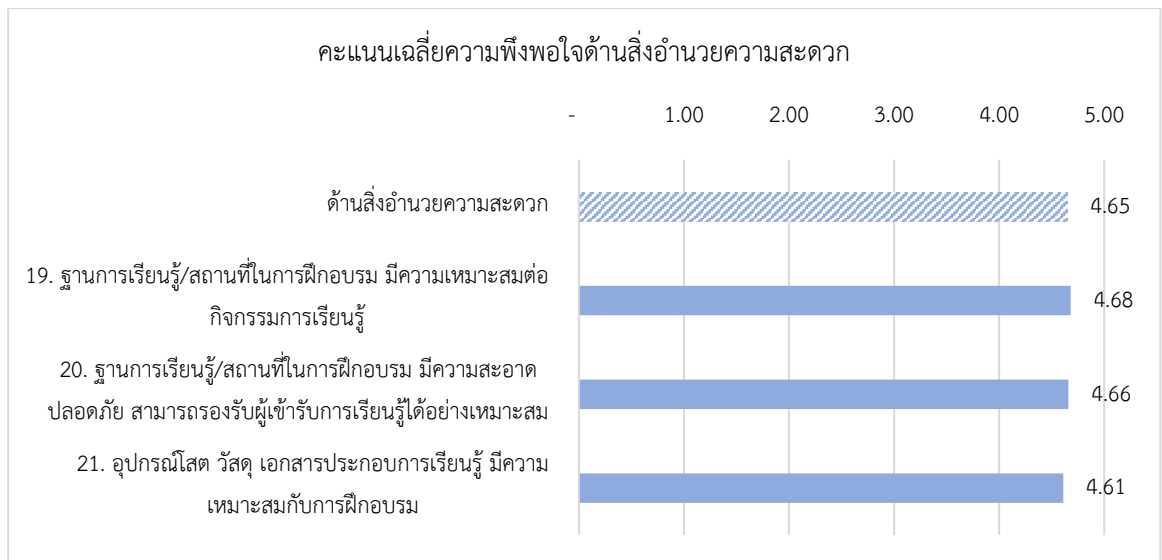
ภาพที่ 8-2 ความพึงพอใจด้านองค์ความรู้



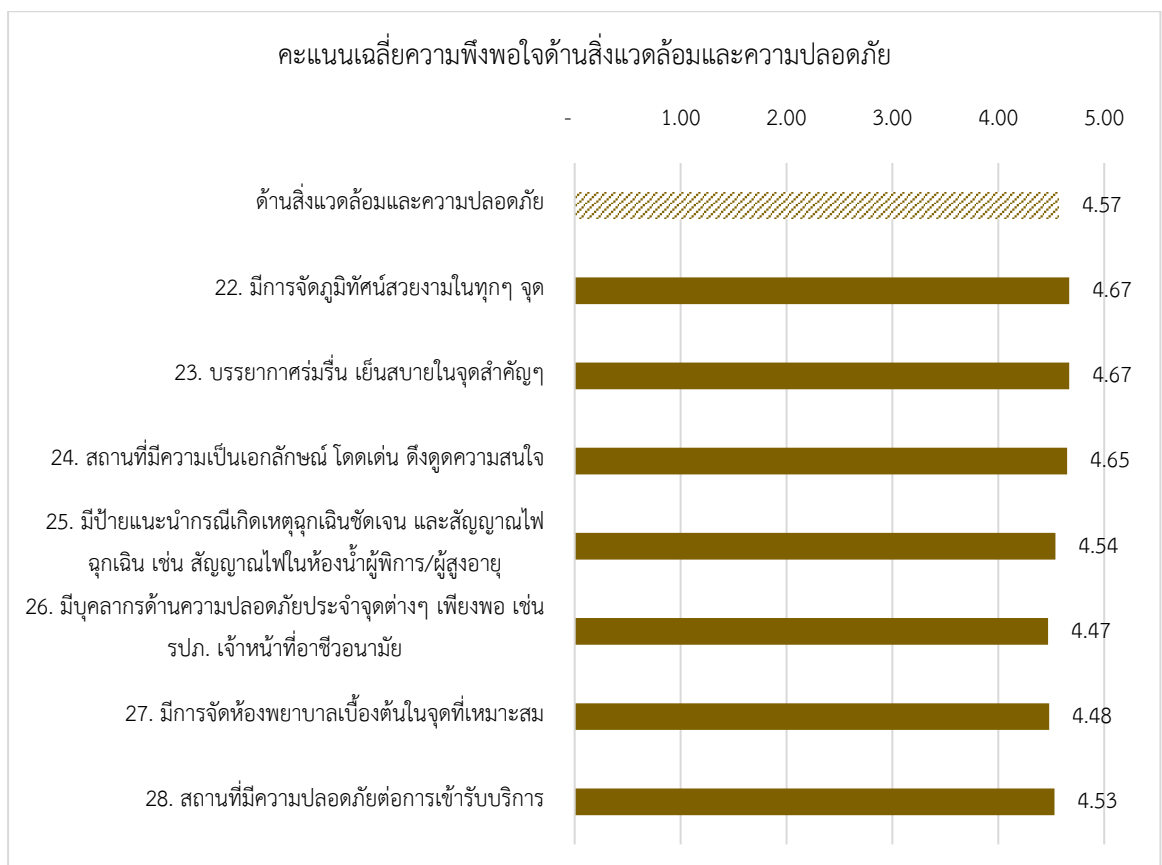
ภาพที่ 8-3 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ



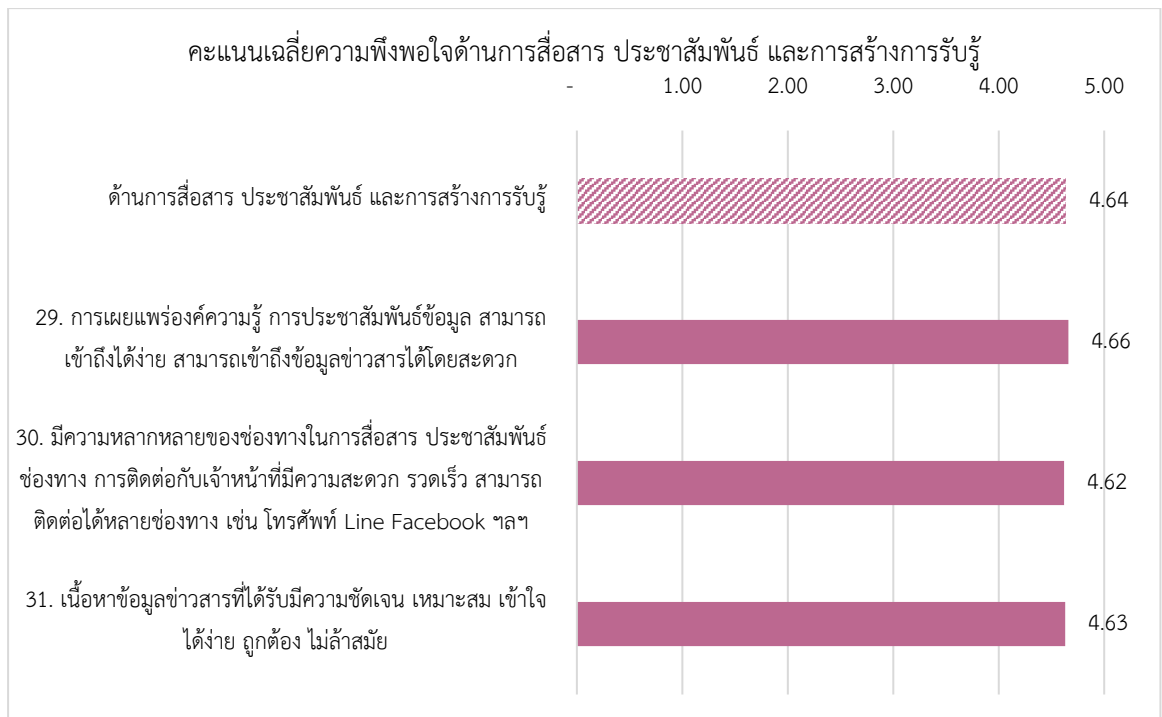
ภาพที่ 8-4 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



ภาพที่ 8-5 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



ภาพที่ 8-6 ความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย



ภาพที่ 8-7 ความพึงพอใจด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้

ตารางที่ 8-13 ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการเรียนรู้อุทยานหลวงราชพฤกษ์ ปี 2566

บริการ	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล	ร้อยละความพึงพอใจ 5 ระดับ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ภาพรวม	4.54	มากที่สุด	65.03	26.52	6.68	1.45	0.32
ด้านองค์ความรู้	4.45	มากที่สุด	59.83	28.83	8.33	2.83	0.17
1. เนื้อหาองค์ความรู้เข้าใจง่าย ดึงดูดความสนใจ ไม่น่าเบื่อ	4.52	มากที่สุด	62.00	30.00	6.00	2.00	-
2. เทคนิค วิธีการถ่ายทอดองค์ความรู้เหมาะสม	4.38	มากที่สุด	56.00	30.00	10.00	4.00	-
3. ระยะเวลาและเนื้อหาองค์ความรู้เหมาะสม	4.40	มากที่สุด	57.00	28.00	13.00	2.00	-
4. เป็นแหล่งรวบรวมองค์ความรู้ ที่มีรายละเอียดครบถ้วน	4.44	มากที่สุด	60.00	27.00	11.00	1.00	1.00

บริการ	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล	ร้อยละความพึงพอใจ 5 ระดับ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5. มีรายละเอียดองค์ความรู้เผยแพร่ให้ผู้เข้าชมรับทราบได้โดยง่าย เช่น QR code	4.42	มากที่สุด	59.00	30.00	5.00	6.00	-
6. องค์ความรู้มีความหลากหลาย และเหมาะสมกับผู้รับบริการทุกช่วงวัย	4.56	มากที่สุด	65.00	28.00	5.00	2.00	-
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (อุทยานหลวงราชพฤกษ์)	4.45	มากที่สุด	58.43	31.43	7.43	1.71	1.00
7. ความสะดวกในเดินทางมายังอุทยานหลวงราชพฤกษ์	4.44	มากที่สุด	56.00	35.00	7.00	1.00	1.00
8. มีการชี้แจงรายละเอียดขั้นตอนในการเข้าร่วมอบรมอย่างชัดเจน	4.42	มากที่สุด	58.00	32.00	6.00	2.00	2.00
9. ความสะดวกในการเดินทางสัญจรภายในอุทยานหลวงราชพฤกษ์	4.39	มากที่สุด	54.00	36.00	7.00	1.00	2.00
10. มีกระบวนการและขั้นตอนในการอบรมอย่างเป็นระบบ	4.53	มากที่สุด	63.00	29.00	7.00	-	1.00
11. ความถูกต้องและครบถ้วนของบริการที่ได้รับ	4.44	มากที่สุด	62.00	25.00	8.00	5.00	-
12. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น	4.33	มากที่สุด	51.00	34.00	12.00	3.00	-
13. มีความหลากหลายของอุปกรณ์ในการให้บริการ (รถไฟฟ้าชมวิว รถจักรยาน)	4.57	มากที่สุด	65.00	29.00	5.00	-	1.00
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.64	มากที่สุด	72.80	19.60	6.20	1.20	0.20
14. การยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในบริการ มีความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ดี อธิบายดี	4.67	มากที่สุด	75.00	18.00	6.00	1.00	-
15. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.66	มากที่สุด	73.00	20.00	7.00	-	-
16. เจ้าหน้าที่ที่มีความเข้าใจและองค์ความรู้ที่สามารถอธิบายให้เข้าใจได้โดยง่าย	4.61	มากที่สุด	70.00	23.00	5.00	2.00	-

บริการ	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล	ร้อยละความพึงพอใจ 5 ระดับ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
17. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม	4.66	มากที่สุด	73.00	21.00	5.00	1.00	-
18. สามารถสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย ใช้ภาษาที่เหมาะสม	4.58	มากที่สุด	73.00	16.00	8.00	2.00	1.00
ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก	4.65	มากที่สุด	71.00	23.67	4.67	0.67	-
19. ฐานการเรียนรู้/สถานที่ในการฝึกอบรม มีความเหมาะสมต่อกิจกรรมการเรียนรู้	4.68	มากที่สุด	73.00	22.00	5.00	-	-
20. ฐานการเรียนรู้/สถานที่ในการฝึกอบรม มีความสะอาด ปลอดภัย สามารถรองรับผู้เข้ารับการเรียนรู้ได้อย่างเหมาะสม	4.66	มากที่สุด	70.00	26.00	4.00	-	-
21. อุปกรณ์วัสดุ เอกสารประกอบการเรียนรู้ มีความเหมาะสมกับการฝึกอบรม	4.61	มากที่สุด	70.00	23.00	5.00	2.00	-
ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย	4.57	มากที่สุด	65.29	27.71	6.14	0.71	0.14
22. มีการจัดภูมิทัศน์สวยงามในทุกๆ จุด	4.67	มากที่สุด	72.00	23.00	5.00	-	-
23. บรรยากาศร่มรื่น เย็นสบายในจุดสำคัญๆ	4.67	มากที่สุด	71.00	25.00	4.00	-	-
24. สถานที่ที่มีความเป็นเอกลักษณ์โดดเด่นดึงดูดความสนใจ	4.65	มากที่สุด	71.00	24.00	4.00	1.00	-
25. มีป้ายแนะนำกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินชัดเจน และสัญญาณไฟฉุกเฉิน เช่น สัญญาณไฟในห้องน้ำผู้พิการ/ผู้สูงอายุ	4.54	มากที่สุด	63.00	30.00	5.00	2.00	-
26. มีบุคลากรด้านความปลอดภัยประจำจุดต่างๆ เพียงพอ เช่น รปภ. เจ้าหน้าที่อาชีวอนามัย	4.47	มากที่สุด	57.00	34.00	8.00	1.00	-
27. มีการจัดห้องพยาบาลเบื้องต้นในจุดที่เหมาะสม	4.48	มากที่สุด	58.00	33.00	8.00	1.00	-

บริการ	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล	ร้อยละความพึงพอใจ 5 ระดับ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
28. สถานที่มีความปลอดภัยต่อการเข้ารับบริการ	4.53	มากที่สุด	65.00	25.00	9.00	-	1.00
ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้	4.64	มากที่สุด	71.33	22.00	5.67	1.00	-
29. การเผยแพร่องค์ความรู้ การประชาสัมพันธ์ข้อมูล สามารถเข้าถึงได้ง่าย สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้โดยสะดวก	4.66	มากที่สุด	73.00	21.00	5.00	1.00	-
30. มีความหลากหลายของช่องทางในการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ ช่องทาง การติดต่อกับเจ้าหน้าที่มีความสะดวก รวดเร็ว สามารถติดต่อได้หลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ Line Facebook ฯลฯ	4.62	มากที่สุด	69.00	25.00	5.00	1.00	-
31. เนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจน เหมาะสม เข้าใจได้ง่าย ถูกต้อง ไม่ลำเอียง	4.63	มากที่สุด	72.00	20.00	7.00	1.00	-

หมายเหตุ : การแปลความหมายค่าเฉลี่ย 4.21-5.00=มากที่สุด, 3.41-4.20=มาก, 2.61-3.40=ปานกลาง, 1.81-2.60=น้อย, 1.00-1.80=น้อยที่สุด

ความพึงพอใจเมื่อจำแนกตามคุณลักษณะของผู้รับบริการตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพการทำงาน พบว่า

ความพึงพอใจเมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า ผู้รับบริการชายมีความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง และเพศทางเลือก (ค่าเฉลี่ย 4.62) (ตารางที่ 4.14)

ความพึงพอใจเมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป จะมีความพึงพอใจมากกว่า ผู้รับบริการที่มีอายุต่ำกว่า โดยผู้รับบริการที่มีอายุมากกว่า 60 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.73 ผู้รับบริการที่มีอายุ 20-40 ปี ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.75 และผู้รับบริการที่มีอายุ 41-60 ปี ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.72 ตามลำดับ (ตารางที่ 4.15)

ความพึงพอใจเมื่อจำแนกตามสถานภาพการทำงาน พบว่า ผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและปริญญาโทมีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า (ค่าเฉลี่ย 4.75 และ 4.71 ตามลำดับ) (ตารางที่ 4.16)

ความพึงพอใจเมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการกลุ่มลูกจ้าง/รับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจเฉลี่ย 5.00 ผู้ที่เกษียณอายุราชการ/ว่างงาน มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.81 มีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มอาชีพอื่น (ตารางที่ 4.17)

ตารางที่ 8-14 ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการเรียนรู้อุทยานหลวงราชพฤกษ์ ปี 2566 จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจ ปี 2566	ค่าเฉลี่ยจำแนกตามเพศ		
	ชาย	หญิง	เพศทางเลือก
ภาพรวม	4.62	4.50	4.58
ด้านองค์ความรู้	4.54	4.41	4.50
1. เนื้อหาองค์ความรู้เข้าใจง่าย ดึงดูดความสนใจ ไม่น่าเบื่อ	4.44	4.55	5.00
2. เทคนิค วิธีการถ่ายทอดองค์ความรู้เหมาะสม	4.44	4.35	4.00
3. ระยะเวลาและเนื้อหาองค์ความรู้เหมาะสม	4.47	4.37	4.00
4. เป็นแหล่งรวบรวมองค์ความรู้ ที่มีรายละเอียดครบถ้วน	4.56	4.37	5.00
5. มีรายละเอียดองค์ความรู้เผยแพร่ ให้ผู้เข้าชมรับทราบได้โดยง่าย เช่น QR code	4.62	4.32	4.00
6. องค์ความรู้มีความหลากหลาย และเหมาะสมกับผู้รับบริการทุกช่วงวัย	4.71	4.48	5.00
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (อุทยานหลวงราชพฤกษ์)	4.52	4.40	4.71
7. ความสะดวกในเดินทางมายังอุทยานหลวงราชพฤกษ์	4.38	4.46	5.00
8. มีการชี้แจงรายละเอียดขั้นตอนในการเข้าร่วมอบรมอย่างชัดเจน	4.53	4.35	5.00
9. ความสะดวกในการเดินทางสัญจรภายในอุทยานหลวงราชพฤกษ์	4.50	4.32	5.00
10. มีกระบวนการและขั้นตอนในการอบรมอย่างเป็นระบบ	4.56	4.52	4.00
11. ความถูกต้องและครบถ้วนของบริการที่ได้รับ	4.62	4.34	5.00
12. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น	4.41	4.29	4.00

ความพึงพอใจ ปี 2566	ค่าเฉลี่ยจำแนกตามเพศ		
	ชาย	หญิง	เพศ ทางเลือก
13. มีความหลากหลายของอุปกรณ์ในการให้บริการ (รถไฟฟ้าชมวิ รถจักรยาน)	4.65	4.52	5.00
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.68	4.62	4.40
14. การยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ มีความสุภาพ มีมนุษย สัมพันธ์ดี อธิบายดี	4.65	4.69	4.00
15. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.76	4.60	5.00
16. เจ้าหน้าที่ที่มีความเข้าใจและองค์ความรู้ที่สามารถอธิบายให้เข้าใจ ได้โดยง่าย	4.65	4.60	4.00
17. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม	4.65	4.68	4.00
18. สามารถสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย ใช้ภาษาที่เหมาะสม	4.71	4.51	5.00
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.71	4.62	4.67
19. ฐานการเรียนรู้/สถานที่ในการฝึกอบรม มีความเหมาะสมต่อ กิจกรรมการเรียนรู้	4.79	4.63	4.00
20. ฐานการเรียนรู้/สถานที่ในการฝึกอบรม มีความสะอาด ปลอดภัย สามารถรองรับผู้เข้ารับการเรียนรู้ได้อย่างเหมาะสม	4.68	4.65	5.00
21. อุปกรณ์สื่อ วัสดุ เอกสารประกอบการเรียนรู้ มีความเหมาะสม กับการฝึกอบรม	4.65	4.58	5.00
ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย	4.66	4.53	4.57
22. มีการจัดภูมิทัศน์สวยงามในทุกๆ จุด	4.71	4.65	5.00
23. บรรยากาศร่มรื่น เย็นสบายในจุดสำคัญๆ	4.76	4.62	5.00
24. สถานที่มีความเป็นเอกลักษณ์โดดเด่น ดึงดูดความสนใจ	4.76	4.60	4.00
25. มีป้ายแนะนำกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินชัดเจน และสัญญาณไฟฉุกเฉิน เช่น สัญญาณไฟในห้องน้ำผู้พิการ/ผู้สูงอายุ	4.71	4.46	4.00
26. มีบุคลากรด้านความปลอดภัยประจำจุดต่างๆ เพียงพอ เช่น รปภ. เจ้าหน้าที่อาชีวอนามัย	4.56	4.43	4.00
27. มีการจัดห้องพยาบาลเบื้องต้นในจุดที่เหมาะสม	4.56	4.43	5.00
28. สถานที่มีความปลอดภัยต่อการเข้ารับบริการ	4.59	4.49	5.00
ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้	4.76	4.57	4.67

ความพึงพอใจ ปี 2566	ค่าเฉลี่ยจำแนกตามเพศ		
	ชาย	หญิง	เพศ ทางเลือก
29. การเผยแพร่องค์ความรู้ การประชาสัมพันธ์ข้อมูล สามารถเข้าถึงได้ง่าย สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้โดยสะดวก	4.79	4.60	4.00
30. มีความหลากหลายของช่องทางในการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ช่องทาง การติดต่อกับเจ้าหน้าที่มีความสะดวก รวดเร็ว สามารถติดต่อได้หลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ Line Facebook ฯลฯ	4.74	4.55	5.00
31. เนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจน เหมาะสม เข้าใจได้ง่าย ถูกต้อง ไม่ลำเอียง	4.76	4.55	5.00

ตารางที่ 8-15 ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการเรียนรู้อุทยานหลวงราชพฤกษ์ ปี 2566 จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจ ปี 2566	ค่าเฉลี่ยจำแนกตามอายุ			
	ต่ำกว่า 20 ปี	20-40 ปี	41-60 ปี	มากกว่า 60 ปี
ภาพรวม	4.45	4.75	4.72	4.73
ด้านองค์ความรู้	4.33	4.68	4.74	4.63
1. เนื้อหาองค์ความรู้เข้าใจง่าย ดึงดูดความสนใจ ไม่น่าเบื่อ	4.43	4.60	4.73	4.75
2. เทคนิค วิธีการถ่ายทอดองค์ความรู้เหมาะสม	4.25	4.60	4.67	4.63
3. ระยะเวลาและเนื้อหาองค์ความรู้เหมาะสม	4.28	4.60	4.73	4.50
4. เป็นแหล่งรวบรวมองค์ความรู้ ที่มีรายละเอียดครบถ้วน	4.27	4.80	4.80	4.75
5. มีรายละเอียดองค์ความรู้เผยแพร่ ให้ผู้เข้าชมรับทราบ ได้โดยง่าย เช่น QR code	4.30	4.70	4.73	4.50
6. องค์ความรู้มีความหลากหลาย และเหมาะสมกับ ผู้รับบริการทุกช่วงวัย	4.46	4.80	4.80	4.63
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (อุทยานหลวงราชพฤกษ์)	4.36	4.60	4.63	4.64
7. ความสะดวกในเดินทางมายังอุทยานหลวงราชพฤกษ์	4.39	4.70	4.53	4.38

ความพึงพอใจ ปี 2566	ค่าเฉลี่ยจำแนกตามอายุ			
	ต่ำกว่า 20 ปี	20-40 ปี	41-60 ปี	มากกว่า 60 ปี
8. มีการชี้แจงรายละเอียดขั้นตอนในการเข้าร่วมอบรมอย่างชัดเจน	4.31	4.50	4.60	4.88
9. ความสะดวกในการเดินทางสัญจรภายในอุทยานหลวงราชพฤกษ์	4.33	4.40	4.67	4.38
10. มีกระบวนการและขั้นตอนในการอบรมอย่างเป็นระบบ	4.43	4.60	4.73	4.88
11. ความถูกต้องและครบถ้วนของบริการที่ได้รับ	4.28	4.60	4.80	4.88
12. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น	4.24	4.60	4.47	4.50
13. มีความหลากหลายของอุปกรณ์ในการให้บริการ (รถไฟฟ้าชมวิว รถจักรยาน)	4.52	4.80	4.60	4.63
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.48	4.88	4.97	5.00
14. การยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในบริการ มีความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ดี อธิบายดี	4.52	4.90	5.00	5.00
15. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.51	4.90	5.00	5.00
16. เจ้าหน้าที่ที่มีความเข้าใจและองค์ความรู้ที่สามารถอธิบายให้เข้าใจได้โดยง่าย	4.43	4.90	5.00	5.00
17. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม	4.54	4.80	4.93	5.00
18. สามารถสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย ใช้ภาษาที่เหมาะสม	4.40	4.90	4.93	5.00
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.54	4.90	4.82	4.92
19. ฐานการเรียนรู้/สถานที่ในการฝึกอบรม มีความเหมาะสมต่อกิจกรรมการเรียนรู้	4.58	4.90	4.87	4.88
20. ฐานการเรียนรู้/สถานที่ในการฝึกอบรม มีความสะอาด ปลอดภัย สามารถรองรับผู้เข้ารับการเรียนรู้ได้อย่างเหมาะสม	4.57	4.90	4.80	4.88
21. อุปกรณ์วัสดุ เอกสารประกอบการเรียนรู้ มีความเหมาะสมกับการฝึกอบรม	4.48	4.90	4.80	5.00

ความพึงพอใจ ปี 2566	ค่าเฉลี่ยจำแนกตามอายุ			
	ต่ำกว่า 20 ปี	20-40 ปี	41-60 ปี	มากกว่า 60 ปี
ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย	4.54	4.70	4.61	4.61
22. มีการจัดภูมิทัศน์สวยงามในทุกๆ จุด	4.63	4.60	4.80	4.88
23. บรรยากาศร่มรื่น เย็นสบายในจุดสำคัญๆ	4.67	4.70	4.67	4.63
24. สถานที่มีความเป็นเอกลักษณ์โดดเด่น ดึงดูดความสนใจ	4.60	4.70	4.87	4.63
25. มีป้ายแนะนำกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินชัดเจน และสัญญาณไฟฉุกเฉิน เช่น สัญญาณไฟในห้องน้ำผู้พิการ/ผู้สูงอายุ	4.52	4.70	4.53	4.50
26. มีบุคลากรด้านความปลอดภัยประจำจุดต่างๆ เพียงพอ เช่น รปภ. เจ้าหน้าที่อาชีวอนามัย	4.43	4.70	4.53	4.38
27. มีการจัดห้องพยาบาลเบื้องต้นในจุดที่เหมาะสม	4.48	4.70	4.40	4.38
28. สถานที่มีความปลอดภัยต่อการเข้ารับบริการ	4.46	4.80	4.47	4.88
ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้	4.57	5.00	4.64	4.75
29. การเผยแพร่องค์ความรู้ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลสามารถเข้าถึงได้ง่าย สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้โดยสะดวก	4.60	5.00	4.67	4.75
30. มีความหลากหลายของช่องทางในการสื่อสารประชาสัมพันธ์ ช่องทาง การติดต่อกับเจ้าหน้าที่มีความสะดวก รวดเร็ว สามารถติดต่อได้หลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ Line Facebook ฯลฯ	4.57	5.00	4.53	4.75
31. เนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจน เหมาะสม เข้าใจได้ง่าย ถูกต้อง ไม่ลำเอียง	4.54	5.00	4.73	4.75

ตารางที่ 8-16 ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการเรียนรู้อุทยานหลวงราชพฤกษ์ ปี 2566 จำแนกตาม
ระดับการศึกษา

ความพึงพอใจ ปี 2566	ค่าเฉลี่ยจำแนกตามระดับการศึกษา					
	ประถม ศึกษา/ ต่ำกว่า	มัธยม ศึกษา ตอนต้น	มัธยม ศึกษา ตอนปลาย /ปวช.	อนุปริญญา /ปวส.	ปริญญา ตรี	ปริญญา โท
ภาพรวม	4.59	4.45	4.53	4.47	4.75	4.71
ด้านองค์ความรู้	4.53	4.33	4.43	4.25	4.69	5.00
1. เนื้อหาองค์ความรู้เข้าใจง่าย ดึงดูดความสนใจ ไม่น่าเบื่อ	4.47	4.58	4.50	4.00	4.56	5.00
2. เทคนิค วิธีการถ่ายทอดองค์ ความรู้เหมาะสม	4.47	4.21	4.38	4.00	4.67	5.00
3. ระยะเวลาและเนื้อหาองค์ ความรู้เหมาะสม	4.47	4.33	4.35	4.00	4.67	5.00
4. เป็นแหล่งรวบรวมองค์ความรู้ ที่มีรายละเอียดครบถ้วน	4.47	4.08	4.52	4.50	4.78	5.00
5. มีรายละเอียดองค์ความรู้ เผยแพร่ ให้ผู้เข้าชมรับทราบได้ โดยง่าย เช่น QR code	4.67	4.21	4.38	4.50	4.67	5.00
6. องค์ความรู้มีความหลากหลาย และเหมาะสมกับผู้รับบริการ ทุกช่วงวัย	4.67	4.58	4.46	4.50	4.78	5.00
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการ ให้บริการ (อุทยานหลวงราช พฤกษ์)	4.43	4.32	4.48	3.64	4.70	5.00
7. ความสะดวกในเดินทางมายัง อุทยานหลวงราชพฤกษ์	4.13	4.58	4.42	4.00	4.67	5.00
8. มีการชี้แจงรายละเอียดขั้นตอน ในการเข้าร่วมอบรมอย่าง ชัดเจน	4.40	4.21	4.50	3.00	4.78	5.00

ความพึงพอใจ ปี 2566	ค่าเฉลี่ยจำแนกตามระดับการศึกษา					
	ประถม ศึกษา/ ต่ำกว่า	มัธยม ศึกษา ตอนต้น	มัธยม ศึกษา ตอนปลาย /ปวช.	อนุปริญญา /ปวส.	ปริญญา ตรี	ปริญญา โท
9. ความสะดวกในการเดินทาง สัญจรภายในอุทยานหลวงราช พฤกษ์	4.40	4.33	4.40	3.00	4.67	5.00
10. มีกระบวนการและขั้นตอนใน การอบรมอย่างเป็นระบบ	4.67	4.42	4.52	3.00	4.89	5.00
11. ความถูกต้องและครบถ้วนของ บริการที่ได้รับ	4.40	4.17	4.54	3.50	4.78	5.00
12. มีช่องทางการรับฟังความ คิดเห็นจากผู้รับบริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น	4.60	3.88	4.42	4.50	4.44	5.00
13. มีความหลากหลายของ อุปกรณ์ในการให้บริการ (รถไฟฟ้าชมวิว รถจักรยาน)	4.40	4.63	4.56	4.50	4.67	5.00
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.71	4.55	4.58	4.50	4.98	5.00
14. การยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจใน บริการ มีความสุภาพ มีมนุษย สัมพันธ์ดี อธิบายดี	4.87	4.63	4.56	4.50	5.00	5.00
15. ความกระตือรือร้นในการ ให้บริการ	4.73	4.46	4.67	4.50	5.00	5.00
16. เจ้าหน้าที่ที่มีความเข้าใจและ องค์ความรู้ที่สามารถอธิบาย ให้เข้าใจได้โดยง่าย	4.60	4.58	4.54	4.50	5.00	5.00
17. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และ เหมาะสม	4.67	4.67	4.60	4.50	4.89	5.00
18. สามารถสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย ใช้ภาษาที่เหมาะสม	4.67	4.42	4.54	4.50	5.00	5.00

ความพึงพอใจ ปี 2566	ค่าเฉลี่ยจำแนกตามระดับการศึกษา					
	ประถม ศึกษา/ ต่ำกว่า	มัธยม ศึกษา ตอนต้น	มัธยม ศึกษา ตอนปลาย /ปวช.	อนุปริญญา /ปวส.	ปริญญา ตรี	ปริญญา โท
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.76	4.51	4.64	5.00	4.74	5.00
19. ฐานการเรียนรู้/สถานที่ในการ ฝึกอบรม มีความเหมาะสมต่อ กิจกรรมการเรียนรู้	4.73	4.63	4.65	5.00	4.78	5.00
20. ฐานการเรียนรู้/สถานที่ในการ ฝึกอบรม มีความสะอาด ปลอดภัย สามารถรองรับผู้เข้า รับการเรียนรู้ได้อย่าง เหมาะสม	4.67	4.58	4.65	5.00	4.78	5.00
21. อุปกรณ์วัสดุ เอกสาร ประกอบการเรียนรู้ มีความ เหมาะสมกับการฝึกอบรม	4.87	4.33	4.63	5.00	4.67	5.00
ด้านสิ่งแวดล้อมและความ ปลอดภัย	4.63	4.53	4.57	5.00	4.60	4.14
22. มีการจัดภูมิทัศน์สวยงามใน ทุกๆ จุด	4.80	4.71	4.63	5.00	4.56	4.50
23. บรรยากาศร่มรื่น เย็นสบายใน จุดสำคัญๆ	4.53	4.75	4.71	5.00	4.56	4.00
24. สถานที่มีความเป็นเอกลักษณ์ โดดเด่น ดึงดูดความสนใจ	4.53	4.75	4.63	5.00	4.67	4.50
25. มีป้ายแนะนำกรณีเกิดเหตุ ฉุกเฉินชัดเจน และสัญญาณ ไฟฉุกเฉิน เช่น สัญญาณไฟใน ห้องน้ำผู้พิการ/ผู้สูงอายุ	4.73	4.38	4.56	5.00	4.56	4.00

ความพึงพอใจ ปี 2566	ค่าเฉลี่ยจำแนกตามระดับการศึกษา					
	ประถม ศึกษา/ ต่ำกว่า	มัธยม ศึกษา ตอนต้น	มัธยม ศึกษา ตอนปลาย /ปวช.	อนุปริญญา /ปวส.	ปริญญา ตรี	ปริญญา โท
26. มีบุคลากรด้านความปลอดภัย ประจำจุดต่างๆ เพียงพอ เช่น รปภ. เจ้าหน้าที่อาชีวอนามัย	4.60	4.38	4.44	5.00	4.67	4.00
27. มีการจัดห้องพยาบาลเบื้องต้น ในจุดที่เหมาะสม	4.47	4.42	4.50	5.00	4.56	4.00
28. สถานที่มีความปลอดภัยต่อ การเข้ารับบริการ	4.73	4.33	4.54	5.00	4.67	4.00
ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้	4.64	4.58	4.60	5.00	5.00	4.00
29. การเผยแพร่องค์ความรู้ การ ประชาสัมพันธ์ข้อมูล สามารถ เข้าถึงได้ง่าย สามารถเข้าถึง ข้อมูลข่าวสารได้โดยสะดวก	4.67	4.63	4.63	5.00	5.00	4.00
30. มีความหลากหลายของ ช่องทางในการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ ช่องทาง การ ติดต่อกับเจ้าหน้าที่มีความ สะดวก รวดเร็ว สามารถ ติดต่อได้หลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ Line Facebook ฯลฯ	4.67	4.54	4.58	5.00	5.00	4.00
31. เนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมี ความชัดเจน เหมาะสม เข้าใจ ได้ง่าย ถูกต้อง ไม่ลำเอียง	4.60	4.58	4.60	5.00	5.00	4.00

ตารางที่ 8-17 ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการเรียนรู้อุทยานหลวงราชพฤกษ์ ปี 2566 จำแนกตาม
สถานภาพการทำงาน

ความพึงพอใจ ปี 2566	ค่าเฉลี่ยจำแนกตามสถานภาพการทำงาน					
	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ ลูกจ้างใน องค์กร ภาครัฐ/ ลูกจ้างใน องค์กร รัฐวิสาหกิจ	ลูกจ้าง/ รับจ้าง ทั่วไป	ค้าขาย /ธุรกิจ ส่วนตัว	พ่อบ้าน แม่บ้าน	เกษียณ อายุ ราชการ/ ว่างงาน
ภาพรวม	4.47	4.69	5.00	4.73	4.72	4.81
ด้านองค์ความรู้	4.35	4.69	5.00	4.92	4.56	5.00
1. เนื้อหาองค์ความรู้เข้าใจง่าย ดึงดูดความสนใจ ไม่น่าเบื่อ	4.44	4.58	5.00	5.00	4.67	5.00
2. เทคนิค วิธีการถ่ายทอดองค์ ความรู้เหมาะสม	4.27	4.67	5.00	5.00	4.42	5.00
3. ระยะเวลาและเนื้อหาองค์ ความรู้เหมาะสม	4.30	4.67	5.00	5.00	4.42	5.00
4. เป็นแหล่งรวบรวมองค์ความรู้ ที่มีรายละเอียดครบถ้วน	4.30	4.75	5.00	5.00	4.67	5.00
5. มีรายละเอียดองค์ความรู้ เผยแพร่ ให้ผู้เข้าชมรับทราบได้ โดยง่าย เช่น QR code	4.31	4.75	5.00	4.75	4.50	5.00
6. องค์ความรู้มีความหลากหลาย และเหมาะสมกับผู้รับบริการ ทุกช่วงวัย	4.49	4.75	5.00	4.75	4.67	5.00
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการ ให้บริการ (อุทยานหลวงราช พฤกษ์)	4.38	4.56	5.00	4.50	4.68	4.29
7. ความสะดวกในเดินทางมายัง อุทยานหลวงราชพฤกษ์	4.40	4.58	5.00	4.25	4.58	4.00

ความพึงพอใจ ปี 2566	ค่าเฉลี่ยจำแนกตามสถานภาพการทำงาน					
	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ ลูกจ้างใน องค์กร ภาครัฐ/ ลูกจ้างใน องค์กร รัฐวิสาหกิจ	ลูกจ้าง/ รับจ้าง ทั่วไป	ค้าขาย /ธุรกิจ ส่วนตัว	พ่อบ้าน แม่บ้าน	เกษียณ อายุ ราชการ/ ว่างงาน
8. มีการชี้แจงรายละเอียดขั้นตอน ในการเข้าร่วมอบรมอย่าง ชัดเจน	4.34	4.42	5.00	4.50	4.75	5.00
9. ความสะดวกในการเดินทาง สู่ศูนย์ภายในอุทยานหลวงราช พฤกษ์	4.34	4.42	5.00	4.50	4.58	4.00
10. มีกระบวนการและขั้นตอนใน การอบรมอย่างเป็นระบบ	4.46	4.58	5.00	4.75	4.83	4.00
11. ความถูกต้องและครบถ้วนของ บริการที่ได้รับ	4.31	4.58	5.00	5.00	4.75	5.00
12. มีช่องทางการรับฟังความ คิดเห็นจากผู้รับบริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น	4.24	4.67	5.00	4.00	4.58	4.00
13. มีความหลากหลายของ อุปกรณ์ในการให้บริการ (รถไฟฟ้าชมวิว รถจักรยาน)	4.54	4.67	5.00	4.50	4.67	4.00
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.50	4.90	5.00	5.00	4.97	5.00
14. การยิ้มแย้มแจ่มใส เติ้มใจใน บริการ มีความสุภาพ มีมนุษย สัมพันธ์ดี อธิบายดี	4.54	4.92	5.00	5.00	5.00	5.00
15. ความกระตือรือร้นในการ ให้บริการ	4.53	4.92	5.00	5.00	5.00	5.00

ความพึงพอใจ ปี 2566	ค่าเฉลี่ยจำแนกตามสถานภาพการทำงาน					
	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ ลูกจ้างใน องค์กร ภาครัฐ/ ลูกจ้างใน องค์กร รัฐวิสาหกิจ	ลูกจ้าง/ รับจ้าง ทั่วไป	ค้าขาย /ธุรกิจ ส่วนตัว	พ่อบ้าน แม่บ้าน	เกษียณ อายุ ราชการ/ ว่างงาน
16. เจ้าหน้าที่ที่มีความเข้าใจและ องค์ความรู้ที่สามารถอธิบาย ให้เข้าใจได้โดยง่าย	4.46	4.92	5.00	5.00	5.00	5.00
17. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และ เหมาะสม	4.56	4.83	5.00	5.00	4.92	5.00
18. สามารถสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย ใช้ภาษาที่เหมาะสม	4.43	4.92	5.00	5.00	4.92	5.00
ด้านสิ่งแวดล้อมและความ	4.56	4.81	5.00	5.00	4.83	5.00
19. ฐานการเรียนรู้/สถานที่ในการ ฝึกอบรม มีความเหมาะสมต่อ กิจกรรมการเรียนรู้	4.60	4.83	5.00	5.00	4.83	5.00
20. ฐานการเรียนรู้/สถานที่ในการ ฝึกอบรม มีความสะอาด ปลอดภัย สามารถรองรับผู้เข้า รับการเรียนรู้ได้อย่าง เหมาะสม	4.59	4.83	5.00	5.00	4.75	5.00
21. อุปกรณ์โสต วัสดุ เอกสาร ประกอบการเรียนรู้ มีความ เหมาะสมกับการฝึกอบรม	4.50	4.75	5.00	5.00	4.92	5.00
ด้านสิ่งแวดล้อมและความ ปลอดภัย	4.55	4.61	5.00	4.50	4.64	5.00
22. มีการจัดภูมิทัศน์สวยงามใน ทุกๆ จุด	4.63	4.58	5.00	5.00	4.83	5.00

ความพึงพอใจ ปี 2566	ค่าเฉลี่ยจำแนกตามสถานภาพการทำงาน					
	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ ลูกจ้างใน องค์กร ภาครัฐ/ ลูกจ้างใน องค์กร รัฐวิสาหกิจ	ลูกจ้าง/ รับจ้าง ทั่วไป	ค้าขาย /ธุรกิจ ส่วนตัว	พ่อบ้าน แม่บ้าน	เกษียณ อายุ ราชการ/ ว่างงาน
23. บรรยากาศร่มรื่น เย็นสบายใน จุดสำคัญๆ	4.69	4.50	5.00	4.75	4.67	5.00
24. สถานที่มีความเป็นเอกลักษณ์ โดดเด่น ดึงดูดความสนใจ	4.61	4.67	5.00	4.75	4.75	5.00
25. มีป้ายแนะนำกรณีเกิดเหตุ ฉุกเฉินชัดเจน และสัญญาณ ไฟฉุกเฉิน เช่น สัญญาณไฟใน ห้องน้ำผู้พิการ/ผู้สูงอายุ	4.53	4.58	5.00	4.25	4.58	5.00
26. มีบุคลากรด้านความปลอดภัย ประจำจุดต่างๆ เพียงพอ เช่น รปภ. เจ้าหน้าที่อาชีวอนามัย	4.43	4.75	5.00	4.25	4.42	5.00
27. มีการจัดห้องพยาบาลเบื้องต้น ในจุดที่เหมาะสม	4.47	4.58	5.00	4.25	4.42	5.00
28. สถานที่มีความปลอดภัยต่อ การเข้ารับบริการ	4.47	4.58	5.00	4.25	4.83	5.00
ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้	4.59	4.75	5.00	4.67	4.78	4.67
29. การเผยแพร่องค์ความรู้ การ ประชาสัมพันธ์ข้อมูล สามารถ เข้าถึงได้ง่าย สามารถเข้าถึง ข้อมูลข่าวสารได้โดยสะดวก	4.61	4.75	5.00	4.75	4.75	5.00

ความพึงพอใจ ปี 2566	ค่าเฉลี่ยจำแนกตามสถานภาพการทำงาน					
	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ ลูกจ้างใน องค์กร ภาครัฐ/ ลูกจ้างใน องค์กร รัฐวิสาหกิจ	ลูกจ้าง/ รับจ้าง ทั่วไป	ค้าขาย /ธุรกิจ ส่วนตัว	พ่อบ้าน แม่บ้าน	เกษียณ อายุ ราชการ/ ว่างงาน
30. มีความหลากหลายของ ช่องทางในการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ ช่องทาง การ ติดต่อกับเจ้าหน้าที่มีความ สะดวก รวดเร็ว สามารถ ติดต่อได้หลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ Line Facebook ฯลฯ	4.59	4.75	5.00	4.50	4.75	4.00
31. เนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมี ความชัดเจน เหมาะสม เข้าใจ ได้ง่าย ถูกต้อง ไม่ลำเอียง	4.56	4.75	5.00	4.75	4.83	5.00

8.4.2 ความคาดหวังของผู้รับบริการ

เมื่อพิจารณาถึงความคาดหวังของผู้รับบริการ หรือคือสิ่งที่ผู้บริการให้ความใส่ใจ สนใจว่าจะได้รับการบริการเมื่อมาเข้าร่วมกิจกรรมของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ นั้น พบว่า (ตารางที่ 8-18)

ด้านองค์ความรู้ ผู้รับบริการคาดหวังในเรื่องของเนื้อหาองค์ความรู้ที่ควรจะเข้าใจ ง่าย ดึงดูดความสนใจ มีความไม่น่าเบื่อ เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.52) สิ่ง que คัดหวัง อันดับที่ 2 คือ เทคนิค วิธีการถ่ายทอดองค์ความรู้มีความเหมาะสม เป็นความคาดหวัง (ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจ 4.38) ส่วนอันดับที่ 3 คือคาดหวังในระยะเวลาและเนื้อหาองค์ความรู้มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.40) ตามลำดับ

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (อุทยานหลวงราชพฤกษ์) ผู้รับบริการมีความคาดหวังในความสะดวกในเดินทางมายังอุทยานหลวงราชพฤกษ์ เป็นอันดับที่ 1 (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.44) รองลงมาคือ คาดหวังในกระบวนการและขั้นตอนในการอบรมอย่างเป็นระบบ เป็นอันดับที่ 2 (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.53)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความคาดหวังในการให้บริการที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในบริการ มีความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ดี อธิบายดี เป็นอันดับที่ 1 (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.67) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความเข้าใจและองค์ความรู้ที่สามารถอธิบายให้เข้าใจได้โดยง่าย เป็นอันดับที่ 2 (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.61)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความคาดหวังในความเหมาะสมต่อกิจกรรมการเรียนรู้ของฐานการเรียนรู้/สถานที่ในการฝึกอบรม เป็นอันดับที่ 1 (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.68) รองลงมาคือ ฐานการเรียนรู้/สถานที่ในการฝึกอบรม มีความสะอาด ปลอดภัย สามารถรองรับผู้เข้ารับการเรียนรู้ได้อย่างเหมาะสม (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.66) คาดหวังเป็นอันดับที่ 2 และคาดหวังในอุปกรณ์โสต วัสดุ เอกสารประกอบการเรียนรู้ มีความเหมาะสมกับการฝึกอบรม เป็นอันดับที่ 3 (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.61)

ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย ผู้รับบริการมีความคาดหวังในสถานที่ที่มีความเป็นเอกลักษณ์ โดดเด่น ดึงดูดความสนใจ เป็นอันดับที่ 1 และ 2 (เท่ากัน) (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.65) รองลงมาคือ คาดหวังในบรรยากาศร่มรื่น เย็นสบายในจุดสำคัญๆ เป็นอันดับที่ 3 (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.67)

ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้ ผู้รับบริการมีความคาดหวังในการเผยแพร่องค์ความรู้ การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้โดยสะดวก เป็นอันดับที่ 1 (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.66) รองลงมาคือ คาดหวังว่ามีความหลากหลายของช่องทางในการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ ช่องทาง การติดต่อกับเจ้าหน้าที่ที่มีความสะดวก รวดเร็ว สามารถติดต่อได้หลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ Line Facebook ฯลฯ เป็นอันดับที่ 2 (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.62) และ เนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจน เหมาะสม เข้าใจได้ง่าย ถูกต้อง ไม่ลำเอียง เป็นอันดับที่ 3 (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.63)

ตารางที่ 8-18 **อันดับความคาดหวังของบริการ**

บริการ	อันดับความคาดหวัง
ด้านองค์ความรู้	
1. เนื้อหาองค์ความรู้เข้าใจง่าย ดึงดูดความสนใจ ไม่น่าเบื่อ	1
2. เทคนิค วิธีการถ่ายทอดองค์ความรู้เหมาะสม	3
3. ระยะเวลาและเนื้อหาองค์ความรู้เหมาะสม	2
4. เป็นแหล่งรวบรวมองค์ความรู้ ที่มีรายละเอียดครบถ้วน	4,5
5. มีรายละเอียดองค์ความรู้เผยแพร่ ให้ผู้เข้าชมรับทราบได้โดยง่าย เช่น QR code	5
6. องค์ความรู้มีความหลากหลาย และเหมาะสมกับผู้รับบริการทุกช่วงวัย	6
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (อุทยานหลวงราชพฤกษ์)	
7. ความสะดวกในเดินทางมายังอุทยานหลวงราชพฤกษ์	1
8. มีการชี้แจงรายละเอียดขั้นตอนในการเข้าร่วมอบรมอย่างชัดเจน	2,3
9. ความสะดวกในการเดินทางสัญจรภายในอุทยานหลวงราชพฤกษ์	-
10. มีกระบวนการและขั้นตอนในการอบรมอย่างเป็นระบบ	5
11. ความถูกต้องและครบถ้วนของบริการที่ได้รับ	4,5
12. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น	6,7
13. มีความหลากหลายของอุปกรณ์ในการให้บริการ (รถไฟฟ้าชมวิว รถจักรยาน)	-
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
14. การยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในบริการ มีความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ดี อธิบายดี	1,3
15. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	-
16. เจ้าหน้าที่ที่มีความเข้าใจและองค์ความรู้ที่สามารถอธิบายให้เข้าใจได้โดยง่าย	2
17. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม	4
18. สามารถสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย ใช้ภาษาที่เหมาะสม	5
ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก	
19. ฐานการเรียนรู้/สถานที่ในการฝึกอบรม มีความเหมาะสมต่อกิจกรรมการเรียนรู้	1

บริการ	อันดับความคาดหวัง
20. ฐานการเรียนรู้/สถานที่ในการฝึกอบรม มีความสะอาด ปลอดภัย สามารถรองรับผู้เข้ารับการเรียนรู้ได้อย่างเหมาะสม	2
21. อุปกรณ์โสต วัสดุ เอกสารประกอบการเรียนรู้ มีความเหมาะสมกับการฝึกอบรม	3
ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย	
22. มีการจัดภูมิทัศน์สวยงามในทุกๆ จุด	3
23. บรรยากาศร่มรื่น เย็นสบายในจุดสำคัญๆ	1,2
24. สถานที่ที่มีความเป็นเอกลักษณ์โดดเด่น ดึงดูดความสนใจ	-
25. มีป้ายแนะนำกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินชัดเจน และสัญญาณไฟฉุกเฉิน เช่น สัญญาณไฟในห้องน้ำผู้พิการ/ผู้สูงอายุ	4
26. มีบุคลากรด้านความปลอดภัยประจำจุดต่างๆ เพียงพอ เช่น รปภ. เจ้าหน้าที่อาชีวอนามัย	-
27. มีการจัดห้องพยาบาลเบื้องต้นในจุดที่เหมาะสม	5,6
28. สถานที่มีความปลอดภัยต่อการเข้ารับบริการ	7
ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้	
29. การเผยแพร่องค์ความรู้ การประชาสัมพันธ์ข้อมูล สามารถเข้าถึงได้ง่าย สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้โดยสะดวก	1
30. มีความหลากหลายของช่องทางในการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ ช่องทางการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ที่มีความสะดวก รวดเร็ว สามารถติดต่อได้หลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ Line Facebook ฯลฯ	2
31. เนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจน เหมาะสม เข้าใจได้ง่าย ถูกต้อง ไม่ลำเอียง	3

8.5 ความพึงพอใจและความคาดหวังต่อกิจกรรมของอุทยานหลวงราชพฤกษ์

8.5.1 ความพึงพอใจต่อกิจกรรมของอุทยานหลวงราชพฤกษ์

ภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ เฉลี่ย 4.66 โดยในกิจกรรมของจุดที่ได้รับความพึงพอใจใน 3 ลำดับแรก คือ หอค้าหลวง มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.86 จุดที่แสดงกล้วยไม้ มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.80 และสวนนานาชาติ มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.77 โดยมีรายละเอียดจำแนกตามกิจกรรมดังนี้ (ตารางที่ 8-19)

ด้านพระราชกรณียกิจ โครงการพระราชดำริ และโครงการหลวง ในภาพรวมมีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.61 โดยในกิจกรรมย่อย พบว่า มีความพึงพอใจมากที่สุดในกิจกรรมสวนเกษตรทฤษฎีใหม่ค่าเฉลี่ย 4.68 รองลงมาคือกิจกรรมนิทรรศการโครงการหลวงค่าเฉลี่ย 4.62 และนิทรรศการ ๘ ทรงพระเมตตาปวงประชาอยู่ร่มเย็นค่าเฉลี่ย 4.61

ด้านความหลากหลายทางชีวภาพและการเกษตร ในภาพรวมมีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.65 โดยในกิจกรรมย่อย พบว่า มีความพึงพอใจมากที่สุดในกิจกรรมเกี่ยวกับกล้วยไม้ ด้วยค่าเฉลี่ย 4.80 รองลงมาคือ ไม้ดอกไม้ประดับค่าเฉลี่ย 4.75 และการจัดการดินและการใช้ปุ๋ยค่าเฉลี่ย 4.73

ด้านศิลปวัฒนธรรม ในภาพรวมมีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.80 โดยในกิจกรรมย่อย พบว่า มีความพึงพอใจมากที่สุดในกิจกรรมของหอค้าหลวง ด้วยค่าเฉลี่ย 4.86 รองลงมาคือ สวนนานาชาติ ค่าเฉลี่ย 4.77 และเรือนไทย 4 ภาค ค่าเฉลี่ย 4.76

ตารางที่ 8-19 ความพึงพอใจต่อกิจกรรมของอุทยานหลวงราชพฤกษ์

กิจกรรมของอุทยานหลวงราชพฤกษ์	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล	ร้อยละความพึงพอใจ 5 ระดับ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ภาพรวม	4.66	มากที่สุด	71.38	23.81	4.05	0.52	0.24
ด้านพระราชกรณียกิจ โครงการพระราชดำริ และโครงการหลวง	4.61	มากที่สุด	66.88	28.00	4.00	1.00	0.13
1. สวนเกษตรทฤษฎีใหม่	4.68	มากที่สุด	72.00	24.00	4.00	-	-
2. สวนป่า 3 อย่างประโยชน์ 4 อย่าง	4.59	มากที่สุด	63.00	35.00	1.00	-	1.00
3. นิทรรศการโครงการหลวง	4.62	มากที่สุด	69.00	26.00	3.00	2.00	-
4. นิทรรศการ ๘ ทรงพระเมตตาปวงประชาอยู่ร่มเย็น	4.61	มากที่สุด	67.00	27.00	6.00	-	-

กิจกรรมของอุทยานหลวงราชพฤกษ์	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล	ร้อยละความพึงพอใจ 5 ระดับ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5. นิทรรศการบัวบาทยาตรา	4.56	มากที่สุด	64.00	30.00	4.00	2.00	-
6. นิทรรศการ ๓ สถิตในดวงใจไทยตราบนิจนิรันดร์	4.57	มากที่สุด	66.00	26.00	7.00	1.00	-
7. นิทรรศการ ๓ คือ ปราชญ์แห่งแผ่นดิน	4.61	มากที่สุด	67.00	28.00	4.00	1.00	-
8. สวนองค์กรหน่วยงานภาคี	4.60	มากที่สุด	67.00	28.00	3.00	2.00	-
ด้านความหลากหลายทางชีวภาพและการเกษตร	4.65	มากที่สุด	71.30	23.60	4.60	0.20	0.30
9. กล้วยไม้	4.80	มากที่สุด	83.00	14.00	3.00	-	-
10. พรรณไม้ในร่ม	4.68	มากที่สุด	74.00	22.00	3.00	-	1.00
11. พืชทะเลทราย	4.62	มากที่สุด	69.00	24.00	7.00	-	-
12. พืชไร่ดิน	4.59	มากที่สุด	66.00	28.00	5.00	1.00	-
13. ไม้กลุ่มสี	4.58	มากที่สุด	67.00	24.00	9.00	-	-
14. พืชสมุนไพร	4.58	มากที่สุด	68.00	24.00	7.00	-	1.00
15. การเพาะเลี้ยงเนื้อเยื่อพืช	4.61	มากที่สุด	66.00	31.00	2.00	-	1.00
16. โลกของแมลง	4.60	มากที่สุด	67.00	27.00	5.00	1.00	-
17. ไม้ดอกไม้ประดับ	4.75	มากที่สุด	78.00	19.00	3.00	-	-
18. การจัดการดินและการใช้ปุ๋ย	4.73	มากที่สุด	75.00	23.00	2.00	-	-
ด้านศิลปวัฒนธรรม	4.80	มากที่สุด	83.67	13.33	2.33	0.33	0.33
19. หอคำหลวง	4.86	มากที่สุด	87.00	12.00	1.00	-	-
20. สวนนานาชาติ	4.77	มากที่สุด	83.00	12.00	4.00	1.00	-

กิจกรรมของอุทยานหลวงราชพฤกษ์	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล	ร้อยละความพึงพอใจ 5 ระดับ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
21. เรือนไทย 4 ภาค	4.76	มากที่สุด	81.00	16.00	2.00	-	1.00

หมายเหตุ : การแปลความหมายค่าเฉลี่ย 4.21-5.00=มากที่สุด, 3.41-4.20=มาก, 2.61-3.40=ปานกลาง, 1.81-2.60=น้อย, 1.00-1.80=น้อยที่สุด

8.5.2 ความคาดหวังต่อกิจกรรมของอุทยานหลวงราชพฤกษ์

ในความคาดหวังของผู้รับบริการต่อกิจกรรมของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ นั้น พบว่า (ตารางที่ 8-20)

ด้านพระราชกรณียกิจ โครงการพระราชดำริ และโครงการหลวง ผู้รับบริการคาดหวังในกิจกรรมของสวนเกษตรทฤษฎีใหม่ เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.68) สิ่งที่คาดหวังอันดับที่ 2 คือ สวนป่า 3 อย่างประโยชน์ 4 อย่าง (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.59) ส่วนอันดับที่ 3 คือ นิทรรศการโครงการหลวง (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.62)

ด้านความหลากหลายทางชีวภาพและการเกษตร ผู้รับบริการคาดหวังในกิจกรรมของกล้วยไม้เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.80) สิ่งที่คาดหวังอันดับที่ 2 คือ พรรณไม้ในร่ม (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.68) ส่วนอันดับที่ 3 คือ พืชทะเลทราย (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.62)

ด้านศิลปวัฒนธรรม ผู้รับบริการคาดหวังในกิจกรรมของหอคำนลวงเป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.86) สิ่งที่คาดหวังอันดับที่ 2 คือ สวนนานาชาติ (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.77) ส่วนอันดับที่ 3 คือ เรือนไทย 4 ภาค (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.76)

ตารางที่ 8-20 อันดับความคาดหวังของกิจกรรมของอุทยานหลวงราชพฤกษ์

กิจกรรมของอุทยานหลวงราชพฤกษ์	อันดับความคาดหวัง
ด้านพระราชกรณียกิจ โครงการพระราชดำริ และโครงการหลวง	
1. สวนเกษตรทฤษฎีใหม่	1
2. สวนป่า 3 อย่างประโยชน์ 4 อย่าง	2
3. นิทรรศการโครงการหลวง	3
4. นิทรรศการ ๓ ทรงพระเมตตาปวงประชาอยู่ร่มเย็น	4
5. นิทรรศการบัวบาทยาตรา	4,5
6. นิทรรศการ ๓ สถิตในดวงใจไทยตราบนิจนิรันดร์	6

กิจกรรมของอุทยานหลวงราชพฤกษ์	อันดับความคาดหวัง
7. นิทรรศการ ๖ คือ ปราชญ์แห่งแผ่นดิน	7
8. สวนองค์กรหน่วยงานภาคี	8
ด้านความหลากหลายทางชีวภาพและการเกษตร	
9. กล้วยไม้	1
10. พรรณไม้ในร่ม	2
11. พืชทะเลทราย	3
12. พืชไร่ดิน	4
13. ไม้กลุ่มสี	5
14. พืชสมุนไพร	8
15. การเพาะเลี้ยงเนื้อเยื่อพืช	7,9
16. โลกของแมลง	-
17. ไม้ดอกไม้ประดับ	6,9
18. การจัดการดินและการใช้ปุ๋ย	10
ด้านศิลปวัฒนธรรม	
19. หอคำหลวง	1
20. สวนนานาชาติ	2
21. เรือนไทย 4 ภาค	3

8.6 ความต้องการของผู้รับบริการ

ภาพรวมผู้รับบริการมีความต้องการเฉลี่ยเพียง 2.92 โดยสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการมากที่สุดคือ สิ่งอำนวยความสะดวกในการเข้าร่วมกิจกรรม เช่น ห้องน้ำ ถึงขยะ จุดให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม (ค่าเฉลี่ยความต้องการ 3.10) รองลงมาคือ การรวบรวมพรรณพืชมากมายและหลากหลาย (ค่าเฉลี่ยความต้องการ 3.08) มีการจำหน่ายพันธุ์พืชที่หลากหลายให้กับนักท่องเที่ยว (ค่าเฉลี่ยความต้องการ 3.02) มีกิจกรรมสันวนนาการที่หลากหลายเหมาะสมกับทุกกลุ่ม เช่น กิจกรรมปลูกต้นไม้ กิจกรรมเกี่ยว (ค่าเฉลี่ยความต้องการ ข้าว 3.02) มีการเผยแพร่ข้อมูลองค์ความรู้ กิจกรรม ผ่านสื่อต่างๆ อย่างหลากหลาย (ค่าเฉลี่ยความต้องการ 2.96) ตามลำดับ ดังตารางที่ 8-21

ตารางที่ 8-21 ความต้องการของผู้รับบริการ

ความต้องการ	ความต้องการเฉลี่ย	แปลผล	ความต้องการ 5 ระดับ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ภาพรวม	2.92	ปานกลาง	20.38	13.31	24.23	22.46	19.62
1. มีการพัฒนาเพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้และมีกิจกรรมที่หลากหลายสำหรับทุกช่วงวัย	2.84	ปานกลาง	21.00	12.00	19.00	26.00	22.00
2. มีการนำองค์ความรู้ใหม่ๆ มาถ่ายทอดให้กับผู้เข้าร่วมกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง	2.90	ปานกลาง	22.00	12.00	19.00	28.00	19.00
3. มีการประชาสัมพันธ์เชิงรุกต่อหน่วยงานต่างๆ เพื่อให้มีความสนใจเข้าร่วมกิจกรรมเพิ่มมากขึ้น	2.88	ปานกลาง	18.00	18.00	20.00	22.00	22.00
4. พัฒนาหลักสูตรการเรียนรู้ร่วมกับสถานศึกษาเพื่อให้เกิดกิจกรรมเรียนรู้ที่หลากหลายมากขึ้น และสามารถเข้าร่วมกิจกรรมได้ในระดับชั้นเรียนที่หลากหลาย	2.83	ปานกลาง	17.00	14.00	23.00	27.00	19.00
5. พัฒนาหลักสูตรการเรียนรู้ร่วมกับสถาบันระดับอุดมศึกษาในกลุ่มวิชาชีพเฉพาะทาง เช่น กลุ่มการศึกษาด้านการเกษตร เพื่อให้นักศึกษาสามารถนำไปใช้ในการทำงานได้ต่อไปในอนาคต	2.82	ปานกลาง	21.00	11.00	22.00	21.00	25.00
6. รวบรวมพรรณพืชมากมายและหลากหลาย	3.08	ปานกลาง	22.00	13.00	32.00	17.00	16.00
7. มีการพัฒนาเป็นแหล่งให้บริการด้านการส่งเสริมสุขภาพ กิจกรรมสันทนาการสำหรับทุกเพศวัย	2.89	ปานกลาง	23.00	10.00	21.00	25.00	21.00
8. การจัดกิจกรรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	2.85	ปานกลาง	18.00	14.00	22.00	27.00	19.00

ความต้องการ	ความ ต้องการ เฉลี่ย	แปล ผล	ความต้องการ 5 ระดับ				
			มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
9. มีการเผยแพร่ข้อมูลองค์ความรู้ กิจกรรม ผ่านสื่อต่างๆ อย่าง หลากหลาย	2.96	ปาน กลาง	21.00	13.00	27.00	19.00	20.00
10. มีการจำหน่ายพันธุ์พืชที่หลากหลาย ให้กับนักท่องเที่ยว	3.02	ปาน กลาง	20.00	14.00	31.00	18.00	17.00
11. อุทยานหลวงราชพฤกษ์ มีช่องทางที่ หลากหลายในการรับฟังความคิดเห็น จากผู้รับบริการ	2.82	ปาน กลาง	19.00	11.00	24.00	25.00	21.00
12. มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการเข้า ร่วมกิจกรรม เช่น ห้องน้ำ ถังขยะ จุด ให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม	3.10	ปาน กลาง	20.00	20.00	26.00	18.00	16.00
13. มีกิจกรรมสันทนาการที่หลากหลาย เหมาะสมกับทุกกลุ่ม เช่น กิจกรรม ปลูกต้นไม้ กิจกรรมเกี่ยวข้าว	3.02	ปาน กลาง	23.00	11.00	29.00	19.00	18.00

หมายเหตุ : การแปลความหมายค่าเฉลี่ย 4.21-5.00=มากที่สุด, 3.41-4.20=มาก, 2.61-3.40=ปานกลาง,
1.81-2.60=น้อย, 1.00-1.80=น้อยที่สุด

8.7 จุดเด่นของอุทยานหลวงราชพฤกษ์

ในด้านจุดเด่นที่ทำให้เกิดความประทับใจต่อการเข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้อุทยานหลวงราชพฤกษ์ คือ

ด้านองค์ความรู้ พบว่ามีจุดเด่นคือมีการเผยแพร่ความรู้ที่หลากหลาย และแปลกใหม่ การบรรยายมีความเข้าใจได้ง่าย โดยเฉพาะการเผยแพร่องค์ความรู้นิตรรศการโครงการหลวง ความรู้ด้านเกษตรทฤษฎีใหม่ และเศรษฐกิจพอเพียง

ด้านการให้บริการ พบว่า สถานที่ให้บริการสวยงาม มีความสะดวก สะอาด เจ้าหน้าที่ อ่อนโยนดี

8.8 การทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร

ในส่วนนี้จะเป็นการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในด้านต่างๆ โดยมีรายละเอียดดังนี้

8.8.1 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความพึงพอใจในด้านต่างๆ

จากตารางที่ 8-22 ผลการทดสอบไคสแควร์ พบว่า เพศที่แตกต่างกันไม่มีความพึงพอใจในด้านต่างๆที่ต่างกัน ยกเว้นด้านความเหมาะสมฐานการเรียนรู้/สถานที่ในการฝึกอบรม มีความเหมาะสมต่อกิจกรรมการเรียนรู้ สอดคล้องกับการศึกษาของ กัลยา ยศคำลือ (2556) ประวุฒิ ทัศนาลีและดวงกมล ปานรศทิพ ธรรมาธิวัฒน์ (2562) และชาตรี คำเอกและอุไรวรรณ ไอยสุวรรณ์ (2019) ที่พบว่าผู้เข้าร่วมอบรมเพศหญิงและเพศชายมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านต่างๆไม่แตกต่างกัน ผลการศึกษาสอดคล้องบางส่วนกับการศึกษาของประวุฒิ ทัศนาลีและดวงกมล ปานรศทิพ ธรรมาธิวัฒน์ (2562) ที่พบว่าเพศไม่มีผลต่อความพึงพอใจในภาพรวม แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าเพศมีผลต่อความพึงพอใจด้านเนื้อหา แต่แตกต่างจากการศึกษาของทีสุธีรา อัมพาล และปฏิพัทธ์ จันทรรุ่งเรือง (2559) ที่พบว่าผู้เข้าร่วมอบรมมีความพึงพอใจในการให้บริการต่อการฝึกอบรมสัมมนาในระดับมาก พบว่าเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการฝึกอบรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่หากพิจารณารายด้านพบว่าในด้านหลักสูตร/เนื้อหาและด้านวิทยากรและวิธีการสอน เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 8-22 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความพึงพอใจในด้านต่างๆ

ความพึงพอใจ	χ^2	p-value
ความพึงพอใจในภาพรวม	1.661	0.798
ความพึงพอใจด้านองค์ความรู้	4.635	0.591
1. เนื้อหาองค์ความรู้เข้าใจง่าย ดึงดูดความสนใจ ไม่น่าเบื่อ	4.738	0.578
2. เทคนิค วิธีการถ่ายทอดองค์ความรู้เหมาะสม	3.480	0.747
3. ระยะเวลาและเนื้อหาองค์ความรู้เหมาะสม	9.274	0.159
4. เป็นแหล่งรวบรวมองค์ความรู้ ที่มีรายละเอียดครบถ้วน	5.248	0.731
5. มีรายละเอียดองค์ความรู้เผยแพร่ ให้ผู้เข้าชมรับทราบได้โดยง่าย เช่น QR code	8.013	0.237
6. องค์ความรู้มีความหลากหลาย และเหมาะสมกับผู้รับบริการทุกช่วงวัย	5.614	0.468
ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (อุทยานหลวงราชพฤกษ์)	2.301	0.890
7. ความสะดวกในเดินทางมายังอุทยานหลวงราชพฤกษ์	3.615	0.890

ความพึงพอใจ	χ^2	p-value
8. มีการชี้แจงรายละเอียดขั้นตอนในการเข้าร่วมอบรมอย่างชัดเจน	3.004	0.934
9. ความสะดวกในการเดินทางสัญจรภายในอุทยานหลวงราชพฤกษ์	2.653	0.954
10. มีกระบวนการและขั้นตอนในการอบรมอย่างเป็นระบบ	3.430	0.753
11. ความถูกต้องและครบถ้วนของบริการที่ได้รับ	3.908	0.689
12. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น	3.227	0.780
13. มีความหลากหลายของอุปกรณ์ในการให้บริการ (รถไฟฟ้าชมวิ รถจักรยาน)	1.605	0.952
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	1.392	0.846
14. การยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในบริการ มีความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ดี อัธยาศัยดี	6.714	0.348
15. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	2.121	0.713
16. เจ้าหน้าที่ที่มีความเข้าใจและองค์ความรู้ที่สามารถอธิบายให้เข้าใจได้ โดยง่าย	6.443	0.375
17. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม	10.626	0.101
18. สามารถสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย ใช้ภาษาที่เหมาะสม	2.937	0.938
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	2.360	0.670
19. ฐานการเรียนรู้/สถานที่ในการฝึกอบรม มีความเหมาะสมต่อกิจกรรม การเรียนรู้	8.213	0.084*
20. ฐานการเรียนรู้/สถานที่ในการฝึกอบรม มีความสะอาด ปลอดภัย สามารถรองรับผู้เข้ารับการเรียนรู้ได้อย่างเหมาะสม	1.622	0.805
21. อุปกรณ์โสต วัสดุ เอกสารประกอบการเรียนรู้ มีความเหมาะสมกับ การฝึกอบรม	1.379	0.967
ความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย	2.135	0.711
22. มีการจัดภูมิทัศน์สวยงามในทุกๆ จุด	0.879	0.928
23. บรรยากาศร่มรื่น เย็นสบายในจุดสำคัญๆ	2.830	0.587
24. สถานที่มีความเป็นเอกลักษณ์โดดเด่น ดึงดูดความสนใจ	6.007	0.422
25. มีป้ายแนะนำการเกิดเหตุฉุกเฉินชัดเจน และสัญญาณไฟฉุกเฉิน เช่น สัญญาณไฟในห้องน้ำผู้พิการ/ผู้สูงอายุ	7.880	0.247

ความพึงพอใจ	χ^2	p-value
26. มีบุคลากรด้านความปลอดภัยประจำจุดต่างๆ เพียงพอ เช่น รปภ. เจ้าหน้าที่อาชีวอนามัย	6.298	0.391
27. มีการจัดห้องพยาบาลเบื้องต้นในจุดที่เหมาะสม	5.068	0.535
28. สถานที่มีความปลอดภัยต่อการเข้ารับบริการ	4.994	0.545
ความพึงพอใจด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้	1.610	0.807
29. การเผยแพร่องค์ความรู้ การประชาสัมพันธ์ข้อมูล สามารถเข้าถึงได้ง่าย สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้โดยสะดวก	6.061	0.416
30. มีความหลากหลายของช่องทางในการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ ช่องทาง การติดต่อกับเจ้าหน้าที่ที่มีความสะดวก รวดเร็ว สามารถ ติดต่อได้หลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ Line Facebook ฯลฯ	7.088	0.313
31. เนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจน เหมาะสม เข้าใจได้ง่าย ถูกต้อง ไม่ลำเอียง	3.682	0.720

หมายเหตุ: *** ระดับนัยสำคัญ 0.01 ** ระดับนัยสำคัญ 0.05 และ *ระดับนัยสำคัญ 0.1

8.8.2 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจในด้านต่างๆ

จากตารางที่ 8-23 ผลการทดสอบ Spearman Correlation พบว่า อายุมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความพึงพอใจในภาพรวม โดยพบว่าอายุมีความสัมพันธ์ทิศทางบวกกับความพึงพอใจในภาพรวมและความพึงพอใจในด้านต่างๆ นั่นคือ ผู้ที่เข้าร่วมอบรมที่มีอายุมากขึ้นจะมีความพึงพอใจในการเข้าร่วมมากกว่าผู้ที่มีอายุน้อย โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้เข้าอบรมที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจด้านองค์ความรู้ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (อุทยานหลวงราชพฤกษ์) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้ที่แตกต่างกัน นอกจากนี้พบว่าอายุไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.10 สอดคล้องกับการศึกษาของชาติรี คำเอกและอุไรวรรณ ไอยสุวรรณ (2019) พบว่า อายุของเกษตรกรที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการเข้าร่วมฝึกอบรมแตกต่างกันทั้งนี้อาจเนื่องจาก บุคคลที่มีอายุแตกต่างกันอาจมีความสนใจในเรื่องที่แตกต่างกันทำให้เมื่อได้รับความรู้ในเรื่องเดียวกันจึงมีความพึงพอใจที่ต่างกัน และจิราภรณ์และวชิรินทร์ (2558) ที่ปัจจัยด้านอายุมีผลต่อความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมฝึกในหลักสูตรยกระดับฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค 4 ราชบุรี และการศึกษาของชัยรัตน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง สิริกร กาญจนสุนทร และมาตริณี รักษัตยานนท์ชัย (2560) พบว่าในภาพรวมผู้เข้าร่วมโครงการที่มีอายุ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดโครงการฝึกอาชีพระยะสั้นแตกต่างกัน

ตารางที่ 8-23 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจในด้านต่างๆ

ความพึงพอใจ	Spearman Correlation	p-value
ความพึงพอใจในภาพรวม	0.311	0.002***
ความพึงพอใจด้านองค์ความรู้	0.251	0.012**
1. เนื้อหาองค์ความรู้เข้าใจง่าย ดึงดูดความสนใจ ไม่น่าเบื่อ	0.202	0.044**
2. เทคนิค วิธีการถ่ายทอดองค์ความรู้เหมาะสม	0.208	0.038**
3. ระยะเวลาและเนื้อหาองค์ความรู้เหมาะสม	0.198	0.048**
4. เป็นแหล่งรวบรวมองค์ความรู้ ที่มีรายละเอียดครบถ้วน	0.278	0.005***
5. มีรายละเอียดองค์ความรู้เผยแพร่ ให้ผู้เข้าชมรับทราบได้โดยง่าย เช่น QR code	0.172	0.086*
6. องค์ความรู้มีความหลากหลาย และเหมาะสมกับผู้รับบริการทุกช่วงวัย	0.163	0.106
ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (อุทยานหลวงราชพฤกษ์)	0.259	0.009***
7. ความสะดวกในเดินทางมายังอุทยานหลวงราชพฤกษ์	0.059	0.562
8. มีการชี้แจงรายละเอียดขั้นตอนในการเข้าร่วมอบรมอย่างชัดเจน	0.208	0.038**
9. ความสะดวกในการเดินทางสัญจรภายในอุทยานหลวงราชพฤกษ์	0.104	0.303
10. มีกระบวนการและขั้นตอนในการอบรมอย่างเป็นระบบ	0.207	0.039**
11. ความถูกต้องและครบถ้วนของบริการที่ได้รับ	0.289	0.004***
12. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น	0.148	0.142
13. มีความหลากหลายของอุปกรณ์ในการให้บริการ (รถไฟฟ้าชมวิวยุทธจักรยาน)	0.069	0.496
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	0.365	0.000***
14. การยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ มีความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ดี อธิบายดี	0.294	0.003***
15. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	0.343	0.000***
16. เจ้าหน้าที่ที่มีความเข้าใจและองค์ความรู้ที่สามารถอธิบายให้เข้าใจได้โดยง่าย	0.348	0.000***
17. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม	0.280	0.005***

ความพึงพอใจ	Spearman Correlation	p-value
18. สามารถสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย ใช้ภาษาที่เหมาะสม	0.291	0.003***
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	0.253	0.011**
19. ฐานการเรียนรู้/สถานที่ในการฝึกอบรม มีความเหมาะสมต่อ กิจกรรมการเรียนรู้	0.214	0.032**
20. ฐานการเรียนรู้/สถานที่ในการฝึกอบรม มีความสะอาด ปลอดภัย สามารถรองรับผู้เข้ารับการเรียนรู้ได้อย่างเหมาะสม	0.198	0.048**
21. อุปกรณ์วัสดุ เอกสารประกอบการเรียนรู้ มีความเหมาะสม กับการฝึกอบรม	0.259	0.967
ความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย	0.045	0.659
22. มีการจัดภูมิทัศน์สวยงามในทุกๆ จุด	0.155	0.124
23. บรรยากาศร่มรื่น เย็นสบายในจุดสำคัญๆ	0.009	0.930
24. สถานที่มีความเป็นเอกลักษณ์โดดเด่น ดึงดูดความสนใจ	0.113	0.261
25. มีป้ายแนะนำกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินชัดเจน และสัญญาณไฟฉุกเฉิน เช่น สัญญาณไฟในห้องน้ำผู้พิการ/ผู้สูงอายุ	0.002	0.983
26. มีบุคลากรด้านความปลอดภัยประจำจุดต่างๆ เพียงพอ เช่น รปภ. เจ้าหน้าที่อาชีวอนามัย	0.009	0.929
27. มีการจัดห้องพยาบาลเบื้องต้นในจุดที่เหมาะสม	-0.037	0.713
28. สถานที่มีความปลอดภัยต่อการเข้ารับบริการ	0.100	0.322
ความพึงพอใจด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการ รับรู้	0.178	0.077*
29. การเผยแพร่องค์ความรู้ การประชาสัมพันธ์ข้อมูล สามารถเข้าถึง ได้ง่าย สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้โดยสะดวก	0.069	0.498
30. มีความหลากหลายของช่องทางในการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ ช่องทาง การติดต่อกับเจ้าหน้าที่ที่มีความสะดวก รวดเร็ว สามารถ ติดต่อได้หลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ Line Facebook ฯลฯ	0.031	0.760
31. เนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจน เหมาะสม เข้าใจได้ ง่าย ถูกต้อง ไม่ลำเอียง	0.131	0.193

หมายเหตุ: *** ระดับนัยสำคัญ 0.01 ** ระดับนัยสำคัญ 0.05 และ *ระดับนัยสำคัญ 0.1

8.8.3 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจในด้านต่างๆ

จากตารางที่ 8-24 ผลการทดสอบ Spearman Correlation พบว่า ระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความพึงพอใจในภาพรวมและความพึงพอใจในด้านต่างๆ ซึ่งอาจเป็นผลมาจากผู้เข้าร่วมอบรมส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นักศึกษา ซึ่งทำให้ไม่มีความแตกต่างเรื่องระดับการศึกษาของผู้เข้าร่วมสอดคล้องกับการศึกษาของชาติรี คำเอกและอุไรวรรณ ไอยสุวรรณ์ (2019) ประวุฒิ ทศมาลีและดวงกมล ปานรศทิพ ธรรมาธิวัฒน์ (2562) และจิราภรณ์ จินตัม และวัชรินทร์ ชาญศิลป์ (2558) อย่างไรก็ตามหากพิจารณารายด้านพบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในเรื่องเป็นแหล่งรวบรวมองค์ความรู้ ที่มีรายละเอียดครบถ้วนที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.1 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะระดับการศึกษาที่แตกต่างกันอาจคาดหวังองค์ความรู้หรือความละเอียดของข้อมูลในระดับที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 8-24 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจในด้านต่างๆ

ความพึงพอใจ	Spearman Correlation	p-value
ความพึงพอใจในภาพรวม	0.038	0.372
ความพึงพอใจด้านองค์ความรู้	0.104	0.303
1. เนื้อหาองค์ความรู้เข้าใจง่าย ดึงดูดความสนใจ ไม่น่าเบื่อ	0.032	0.753
2. เทคนิค วิธีการถ่ายทอดองค์ความรู้เหมาะสม	0.102	0.312
3. ระยะเวลาและเนื้อหาองค์ความรู้เหมาะสม	0.080	0.431
4. เป็นแหล่งรวบรวมองค์ความรู้ ที่มีรายละเอียดครบถ้วน	0.187	0.062*
5. มีรายละเอียดองค์ความรู้เผยแพร่ ให้ผู้เข้าชมรับทราบได้โดยง่าย เช่น QR code	0.060	0.555
6. องค์ความรู้มีความหลากหลาย และเหมาะสมกับผู้รับบริการทุกช่วงวัย	0.034	0.736
ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (อุทยานหลวงราชพฤกษ์)	0.057	0.571
7. ความสะดวกในเดินทางมายังอุทยานหลวงราชพฤกษ์	0.142	0.158
8. มีการชี้แจงรายละเอียดขั้นตอนในการเข้าร่วมอบรมอย่างชัดเจน	0.130	0.196
9. ความสะดวกในการเดินทางสัญจรภายในอุทยานหลวงราชพฤกษ์	0.073	0.470
10. มีกระบวนการและขั้นตอนในการอบรมอย่างเป็นระบบ	0.059	0.560
11. ความถูกต้องและครบถ้วนของบริการที่ได้รับ	0.159	0.115

ความพึงพอใจ	Spearman Correlation	p-value
12. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น	0.100	0.320
13. มีความหลากหลายของอุปกรณ์ในการให้บริการ (รถไฟฟ้าชมวิ รถจักรยาน)	0.102	0.315
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	0.065	0.519
14. การยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ มีความสุภาพ มีมนุษย สัมพันธ์ดี อธิบายดี	0.038	0.708
15. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	0.151	0.134
16. เจ้าหน้าที่ที่มีความเข้าใจและองค์ความรู้ที่สามารถอธิบายให้เข้าใจ ได้โดยง่าย	0.130	0.199
17. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม	0.077	0.447
18. สามารถสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย ใช้ภาษาที่เหมาะสม	0.122	0.227
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	0.012	0.909
19. ฐานการเรียนรู้/สถานที่ในการฝึกอบรม มีความเหมาะสมต่อ กิจกรรมการเรียนรู้	0.062	0.538
20. ฐานการเรียนรู้/สถานที่ในการฝึกอบรม มีความสะอาด ปลอดภัย สามารถรองรับผู้เข้ารับการเรียนรู้ได้อย่างเหมาะสม	0.102	0.312
21. อุปกรณ์วัสดุ เอกสารประกอบการเรียนรู้ มีความเหมาะสม กับการฝึกอบรม	0.040	0.696
ความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย	-0.031	0.757
22. มีการจัดภูมิทัศน์สวยงามในทุกๆ จุด	-0.111	0.271
23. บรรยากาศร่มรื่น เย็นสบายในจุดสำคัญๆ	-0.051	0.612
24. สถานที่ที่มีความเป็นเอกลักษณ์โดดเด่น ดึงดูดความสนใจ	0.017	0.865
25. มีป้ายแนะนำกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินชัดเจน และสัญญาณไฟฉุกเฉิน เช่น สัญญาณไฟในห้องน้ำผู้พิการ/ผู้สูงอายุ	-0.049	0.626
26. มีบุคลากรด้านความปลอดภัยประจำจุดต่างๆ เพียงพอ เช่น รปภ. เจ้าหน้าที่อาชีวอนามัย	0.002	0.984
27. มีการจัดห้องพยาบาลเบื้องต้นในจุดที่เหมาะสม	0.018	0.857
28. สถานที่มีความปลอดภัยต่อการเข้ารับบริการ	-0.014	0.893

ความพึงพอใจ	Spearman Correlation	p-value
ความพึงพอใจด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้	0.049	0.631
29. การเผยแพร่องค์ความรู้ การประชาสัมพันธ์ข้อมูล สามารถเข้าถึงได้ง่าย สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้โดยสะดวก	0.049	0.630
30. มีความหลากหลายของช่องทางในการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ ช่องทาง การติดต่อกับเจ้าหน้าที่ที่มีความสะดวก รวดเร็ว สามารถติดต่อได้หลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ Line Facebook ฯลฯ	0.060	0.551
31. เนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจน เหมาะสม เข้าใจได้ง่าย ถูกต้อง ไม่ลำเอียง	0.075	0.461

หมายเหตุ: *** ระดับนัยสำคัญ 0.01 ** ระดับนัยสำคัญ 0.05 และ *ระดับนัยสำคัญ 0.1

8.8.4 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพการทำงานกับความพึงพอใจในด้านต่างๆ

จากตารางที่ 8-25 ผลการทดสอบ ไคสแควร์ พบว่า สถานภาพการทำงานไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความพึงพอใจในภาพรวมและความพึงพอใจในด้านต่างๆ หรือ สถานภาพการทำงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในด้านต่างๆที่ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของประวุฒิ ทัศนาลีและดวงกมล ปานรศทิพ ธรรมาธิวัฒน์ (2562) ทั้งนี้อาจเพราะว่าหัวข้อที่เข้าร่วมฝึกอบรมอาจเป็นเรื่องใหม่สำหรับผู้ร่วมอบรม หรือไม่จำเป็นต้องใช้ประสบการณ์ทำงานมาเป็นพื้นฐานในการทำกิจกรรม จึงทำให้ผู้เข้าร่วมอบรมที่มีสถานภาพการทำงานที่แตกต่างกันไม่มีความพึงพอใจในด้านต่างๆที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 8-25 ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพการทำงานกับความพึงพอใจในด้านต่างๆ

ความพึงพอใจ	χ^2	p-value
ความพึงพอใจในภาพรวม	10.368	0.409
ความพึงพอใจด้านองค์ความรู้	6.301	0.974
1. เนื้อหาองค์ความรู้เข้าใจง่าย ดึงดูดความสนใจ ไม่น่าเบื่อ	6.081	0.978
2. เทคนิค วิธีการถ่ายทอดองค์ความรู้เหมาะสม	9.145	0.870
3. ระยะเวลาและเนื้อหาองค์ความรู้เหมาะสม	13.849	0.537
4. เป็นแหล่งรวบรวมองค์ความรู้ ที่มีรายละเอียดครบถ้วน	10.186	0.965
5. มีรายละเอียดองค์ความรู้เผยแพร่ ให้ผู้เข้าชมรับทราบได้โดยง่าย เช่น QR code	8.652	0.895
6. องค์ความรู้มีความหลากหลาย และเหมาะสมกับผู้รับบริการทุกช่วงวัย	4.507	0.996
ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (อุทยานหลวงราชพฤกษ์)	14.277	0.505
7. ความสะดวกในเดินทางมายังอุทยานหลวงราชพฤกษ์	8.216	0.990
8. มีการชี้แจงรายละเอียดขั้นตอนในการเข้าร่วมอบรมอย่างชัดเจน	9.561	0.975
9. ความสะดวกในการเดินทางสัญจรภายในอุทยานหลวงราชพฤกษ์	9.965	0.969
10. มีกระบวนการและขั้นตอนในการอบรมอย่างเป็นระบบ	18.558	0.234
11. ความถูกต้องและครบถ้วนของบริการที่ได้รับ	9.581	0.845
12. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น	10.337	0.798

ความพึงพอใจ	χ^2	p-value
13. มีความหลากหลายของอุปกรณ์ในการให้บริการ (รถไฟฟ้าชมวิ รถจักรยาน)	6.617	0.967
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	11.120	0.348
14. การยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในบริการ มีความสุภาพ มีมนุษย สัมพันธ์ดี อภัยภัยดี	11.149	0.742
15. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	12.559	0.249
16. เจ้าหน้าที่ที่มีความเข้าใจและองค์ความรู้ที่สามารถอธิบายให้เข้าใจ ได้โดยง่าย	14.850	0.462
17. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม	7.453	0.944
18. สามารถสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย ใช้ภาษาที่เหมาะสม	9.729	0.973
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	7.094	0.717
19. ฐานการเรียนรู้/สถานที่ในการฝึกอบรม มีความเหมาะสมต่อ กิจกรรมการเรียนรู้	5.491	0.856
20. ฐานการเรียนรู้/สถานที่ในการฝึกอบรม มีความสะอาด ปลอดภัย สามารถรองรับผู้เข้ารับการเรียนรู้ได้อย่างเหมาะสม	5.557	0.851
21. อุปกรณ์สื่อ วัสดุ เอกสารประกอบการเรียนรู้ มีความเหมาะสม กับการฝึกอบรม	8.175	0.917
ความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย	5.653	0.844
22. มีการจัดภูมิทัศน์สวยงามในทุกๆ จุด	6.768	0.747
23. บรรยากาศร่มรื่น เย็นสบายในจุดสำคัญๆ	3.176	0.977
24. สถานที่ที่มีความเป็นเอกลักษณ์โดดเด่น ดึงดูดความสนใจ	3.418	0.999
25. มีป้ายแนะนำกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินชัดเจน และสัญญาณไฟฉุกเฉิน เช่น สัญญาณไฟในห้องน้ำผู้พิการ/ผู้สูงอายุ	6.982	0.958
26. มีบุคลากรด้านความปลอดภัยประจำจุดต่างๆ เพียงพอ เช่น รปภ. เจ้าหน้าที่อาชีวอนามัย	11.003	0.752
27. มีการจัดห้องพยาบาลเบื้องต้นในจุดที่เหมาะสม	7.744	0.934
28. สถานที่มีความปลอดภัยต่อการเข้ารับบริการ	5.150	0.991

ความพึงพอใจ	χ^2	p-value
ความพึงพอใจด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้	4.276	0.934
29. การเผยแพร่องค์ความรู้ การประชาสัมพันธ์ข้อมูล สามารถเข้าถึงได้ง่าย สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้โดยสะดวก	3.711	0.999
30. มีความหลากหลายของช่องทางในการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ ช่องทาง การติดต่อกับเจ้าหน้าที่ที่มีความสะดวก รวดเร็ว สามารถติดต่อได้หลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ Line Facebook ฯลฯ	8.008	0.923
31. เนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจน เหมาะสม เข้าใจได้ง่าย ถูกต้อง ไม่ล้าสมัย	4.465	0.996

หมายเหตุ: *** ระดับนัยสำคัญ 0.01 ** ระดับนัยสำคัญ 0.05 และ *ระดับนัยสำคัญ 0.1

8.8.5 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างถิ่นที่อยู่กับความพึงพอใจในด้านต่างๆ

จากตารางที่ 8-26 ผลการทดสอบด้วย ไคสแควร์ พบว่า ถิ่นที่อยู่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความพึงพอใจในภาพรวมและความพึงพอใจในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (อุทยานหลวงราชพฤกษ์) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หรือ ถิ่นที่อยู่ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในภาพรวมและความพึงพอใจในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (อุทยานหลวงราชพฤกษ์) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของชัยรัตน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง สิริกร กาญจนสุนทร และมาตริณี รัชขตานนท์ชัย (2560) ที่พบว่าผู้ที่ถิ่นอาศัยที่ต่างกันอาจมีประสบการณ์ หรือองค์ความรู้ในเรื่องที่อบรมแตกต่างกันทำให้เกิดความคาดหวังและความพึงพอใจในด้านกระบวนการและการให้บริการที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 8-26 ความสัมพันธ์ระหว่างถิ่นที่อยู่กับความพึงพอใจในด้านต่างๆ

ความพึงพอใจ	χ^2	p-value
ความพึงพอใจในภาพรวม	8.927	0.012**
ความพึงพอใจด้านองค์ความรู้	4.101	0.251
1. เนื้อหาองค์ความรู้เข้าใจง่าย ดึงดูดความสนใจ ไม่น่าเบื่อ	4.794	0.188
2. เทคนิค วิธีการถ่ายทอดองค์ความรู้เหมาะสม	4.478	0.214
3. ระยะเวลาและเนื้อหาองค์ความรู้เหมาะสม	4.246	0.236
4. เป็นแหล่งรวบรวมองค์ความรู้ ที่มีรายละเอียดครบถ้วน	7.738	0.102

ความพึงพอใจ	χ^2	p-value
5. มีรายละเอียดองค์ความรู้เผยแพร่ ให้ผู้เข้าชมรับทราบได้โดยง่าย เช่น QR code	4.854	0.183
6. องค์ความรู้มีความหลากหลาย และเหมาะสมกับผู้รับบริการทุกช่วงวัย	3.446	0.328
ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (อุทยานหลวงราชพฤกษ์)	10.032	0.018**
7. ความสะดวกในเดินทางมายังอุทยานหลวงราชพฤกษ์	1.591	0.810
8. มีการชี้แจงรายละเอียดขั้นตอนในการเข้าร่วมอบรมอย่างชัดเจน	5.396	0.249
9. ความสะดวกในการเดินทางสัญจรภายในอุทยานหลวงราชพฤกษ์	3.917	0.417
10. มีกระบวนการและขั้นตอนในการอบรมอย่างเป็นระบบ	10.459	0.015**
11. ความถูกต้องและครบถ้วนของบริการที่ได้รับ	7.600	0.055*
12. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น	4.222	0.238
13. มีความหลากหลายของอุปกรณ์ในการให้บริการ (รถไฟฟ้าชมวิวยุทธจักรยาน)	2.515	0.473
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	9.586	0.008***
14. การยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในบริการ มีความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ดี อธิบายดี	9.601	0.022**
15. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	10.894	0.004***
16. เจ้าหน้าที่ที่มีความเข้าใจและองค์ความรู้ที่สามารถอธิบายให้เข้าใจได้โดยง่าย	12.985	0.005***
17. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม	5.705	0.127
18. สามารถสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย ใช้ภาษาที่เหมาะสม	8.285	0.082*
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	7.194	0.027**
19. ฐานการเรียนรู้/สถานที่ในการฝึกอบรม มีความเหมาะสมต่อกิจกรรมการเรียนรู้	5.609	0.061*
20. ฐานการเรียนรู้/สถานที่ในการฝึกอบรม มีความสะอาด ปลอดภัย สามารถรองรับผู้เข้ารับการเรียนรู้ได้อย่างเหมาะสม	4.980	0.083*
21. อุปกรณ์สื่อ วัสดุ เอกสารประกอบการเรียนรู้ มีความเหมาะสมกับการฝึกอบรม	9.876	0.020**

ความพึงพอใจ	χ^2	p-value
ความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย	0.412	0.814
22. มีการจัดภูมิทัศน์สวยงามในทุกๆ จุด	2.061	0.357
23. บรรยากาศร่มรื่น เย็นสบายในจุดสำคัญๆ	0.270	0.874
24. สถานที่มีความเป็นเอกลักษณ์ โดดเด่น ดึงดูดความสนใจ	2.284	0.516
25. มีป้ายแนะนำกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินชัดเจน และสัญญาณไฟฉุกเฉิน เช่น สัญญาณไฟในห้องน้ำผู้พิการ/ผู้สูงอายุ	1.172	0.760
26. มีบุคลากรด้านความปลอดภัยประจำจุดต่างๆ เพียงพอ เช่น รปภ. เจ้าหน้าที่อาชีวอนามัย	0.558	0.906
27. มีการจัดห้องพยาบาลเบื้องต้นในจุดที่เหมาะสม	0.516	0.915
28. สถานที่มีความปลอดภัยต่อการเข้ารับบริการ	1.930	0.587
ความพึงพอใจด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้	2.040	0.361
29. การเผยแพร่องค์ความรู้ การประชาสัมพันธ์ข้อมูล สามารถเข้าถึงได้ง่าย สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้โดยสะดวก	0.896	0.826
30. มีความหลากหลายของช่องทางในการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ ช่องทาง การติดต่อกับเจ้าหน้าที่ที่มีความสะดวก รวดเร็ว สามารถติดต่อได้หลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ Line Facebook ฯลฯ	0.581	0.901
31. เนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจน เหมาะสม เข้าใจได้ง่าย ถูกต้อง ไม่ลำเอียง	2.233	0.526

หมายเหตุ: *** ระดับนัยสำคัญ 0.01 ** ระดับนัยสำคัญ 0.05 และ *ระดับนัยสำคัญ 0.1

8.9 ปัญหา ข้อจำกัด

1. ด้านองค์ความรู้ พบว่า ในการบรรยายที่ยังไม่ละเอียดมากพอ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการมีไม่เพียงพอ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ร้านขายเครื่องดื่มไม่เพียงพอ ขาดสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องน้ำ ไม่มีป้ายบอกทาง
4. ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้ พบว่า การประชาสัมพันธ์ที่ไม่เพียงพอ

8.10 ข้อเสนอแนะต่อแนวทางการปรับปรุงการบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง

ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการ พบว่า

1. ด้านองค์ความรู้
 - ควรเพิ่มเวลาในการจัดบรรยายเพื่อให้ได้รับความรู้อย่างละเอียด ควรมีการสอนทำสวนหรือปลูกดอกไม้
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 - ควรทำป้ายบอกทางเพิ่ม เพิ่มจำนวนร้านขายเครื่องดื่มสำหรับบริการผู้เข้าร่วมกิจกรรม จัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องน้ำให้เพียงพอ
4. ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้
 - ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกิจกรรมและช่วงเวลาที่จะจัด อย่างทั่วถึง
5. การจัดกิจกรรมด้านศิลปวัฒนธรรม
 - อยากให้มีกิจกรรมเกี่ยวกับวัฒนธรรมพื้นบ้านของประเทศไทย

8.11 บทสรุป

ผลของการสำรวจผู้เข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้อุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่ จากผู้เข้าร่วมกิจกรรม จำนวน 100 ราย ในปี 2566 พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี กำลังศึกษาอยู่ในระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. และมัธยมศึกษาตอนต้น มีภูมิลำเนาในพื้นที่ภาคเหนือ โดยเป็นผู้ที่อาศัยอยู่ในจังหวัดตาก ลำปาง และสำหรับผู้ที่มาจากพื้นที่ภาคอื่น ส่วนใหญ่คือมาจากจังหวัดสมุทรปราการ

การสำรวจผู้รับบริการในการเข้าร่วมกิจกรรม นั้น ได้จำแนกกิจกรรมออกเป็น 3 ด้าน คือ 1) ด้านพระราชกรณียกิจ โครงการพระราชดำริ และโครงการหลวง 2) ด้านความหลากหลายทางชีวภาพ และการเกษตร และ 3) ด้านศิลปวัฒนธรรม ผลการสำรวจพบว่า

1) ด้านพระราชกรณียกิจ โครงการพระราชดำริ และโครงการหลวง พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เข้าร่วมฝึกอบรม/ฐานเรียนรู้/ร่วมกิจกรรมในเรื่องสวนเกษตรทฤษฎีใหม่มากที่สุด รองลงมาคือการเข้าร่วมในเรื่องของนิทรรศการโครงการหลวง และสวนป่า 3 อย่างประโยชน์ 4 อย่าง

2) ด้านความหลากหลายทางชีวภาพและการเกษตร พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เข้าร่วมฝึกอบรม/ฐานเรียนรู้/ร่วมกิจกรรมในเรื่องเกี่ยวกับกล้วยไม้จำนวนมาก รองลงมาคือ เข้าร่วมกิจกรรมโลกของแมลง และพรรณไม้ในร่ม

3) ด้านศิลปวัฒนธรรม พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เข้าร่วมฝึกอบรม/ฐานเรียนรู้/ร่วมกิจกรรม เพื่อเรียนรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ในหอคำหลวงมากที่สุด รองลงมาคือเรื่องสวนนานาชาติ และเรือนไทย 4 ภาค

สำหรับองค์ความรู้ที่จัดแสดงในอุทยานหลวงราชพฤกษ์ นั้น พบว่า องค์ความรู้ที่ได้รับความสนใจมากที่สุด ส่วนใหญ่คือ หอคำหลวง สวนนานาชาติ สวนเกษตรทฤษฎีใหม่ และองค์ความรู้เกี่ยวกับกล้วยไม้

ด้านช่วงเวลาที่ได้รับบริการเข้ารับการอบรมส่วนใหญ่จะเป็นช่วงวันธรรมดา วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ช่วงเวลา 8.00-15.00 น. เป็นการเข้าร่วมโดยผ่านสถาบันการศึกษา มีครูหรืออาจารย์เป็นผู้พามาเรียนรู้ ผลจากการร่วมพบว่า ร้อยละ 99.00 ของผู้เข้าร่วมได้รับความรู้เพิ่มขึ้น และส่วนใหญ่จะนำสิ่งที่ได้เรียนรู้ไปใช้ประโยชน์ทางการเรียน และนำไปใช้ในงานอดิเรกยามว่าง

ด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า ผู้รับบริการทราบข่าวประชาสัมพันธ์จากอุทยานหลวงราชพฤกษ์ ทั้งจากสื่อออฟไลน์ และสื่อออนไลน์ใกล้เคียงกัน โดยในสื่อออฟไลน์ ส่วนใหญ่จะรับทราบข่าวสารจากปากต่อปากบอกต่อกันมา และกรณีสื่อออนไลน์ ส่วนใหญ่ทราบข่าวจาก Facebook เป็นที่น่าสังเกตว่ายังมีสื่ออื่นๆ ที่ยังเข้าไม่ถึงกลุ่มผู้รับบริการมากนัก เช่น Website Instagram YouTube Twitter และ line

ด้านความภักดีของผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความต้องการที่จะกลับมาเที่ยวซ้ำหรือมีความภักดีจำนวนมากถึงร้อยละ 98.00 โดยเหตุผลส่วนใหญ่ คือ เพราะต้องการมาชมความสวยงามของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ เป็นแหล่งที่ทำให้ได้ความรู้ และมีความสนุกสนาน และนอกจากนี้ จะชักชวนให้ผู้อื่นมาเที่ยวอีกด้วย

ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.54 โดยมีความพึงพอใจในแต่ละด้านไม่แตกต่างกันมากนักด้วยค่าเฉลี่ย 4.45-4.65 โดยจุดเด่นที่ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด คือ ฐานการเรียนรู้/สถานที่ในการฝึกอบรม ที่มีความเหมาะสมต่อกิจกรรมการเรียนรู้ การยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ มีความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ดี อรรถาธิบายของเจ้าหน้าที่ การจัดภูมิทัศน์ที่สวยงามบรรยากาศร่มรื่น เย็นสบายในจุดสำคัญๆ เมื่อจำแนกออกเป็นด้านต่างๆ พบว่า มีความพึงพอใจดังนี้

- ด้านองค์ความรู้ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.45
- ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (อุทยานหลวงราชพฤกษ์) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.45
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.64
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.65
- ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.57

- ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.64

ความคาดหวังของผู้รับบริการ พบว่า

- ด้านองค์ความรู้ ผู้รับบริการคาดหวังในเรื่องของเนื้อหาองค์ความรู้ที่ควรเข้าใจง่าย ดึงดูดความสนใจ มีความไม่น่าเบื่อ เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.52)
- ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (อุทยานหลวงราชพฤกษ์) ผู้รับบริการมีความคาดหวังในความสะดวกในเดินทางมายังอุทยานหลวงราชพฤกษ์ เป็นอันดับที่ 1 (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.44)
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการความคาดหวังในการให้บริการที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในบริการ มีความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ดี อธิบายดี เป็นอันดับที่ 1 (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.67)
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการความคาดหวังในความเหมาะสมต่อกิจกรรมการเรียนรู้ของฐานการเรียนรู้/สถานที่ในการฝึกอบรม เป็นอันดับที่ 1 (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.68)
- ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย ผู้รับบริการความคาดหวังในสถานที่ที่มีความเป็นเอกลักษณ์ โดดเด่น ดึงดูดความสนใจ เป็นอันดับที่ 1 และ 2 (เท่ากัน) (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.65)
- ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้ ผู้รับบริการความคาดหวังในการเผยแพร่องค์ความรู้ การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้โดยสะดวก เป็นอันดับที่ 1 (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.66)

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมของอุทยานหลวงราชพฤกษ์เฉลี่ย 4.66 โดยในกิจกรรมของจุดที่ได้รับความพึงพอใจใน 3 ลำดับแรก คือ หอคำนหลวง จุดแสดงกล้วยไม้ และสวนนานาชาติ โดยมีรายละเอียดจำแนกตามกิจกรรมดังนี้

ความคาดหวังต่อกิจกรรมของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ ในแต่ละด้าน พบว่า

- ด้านพระราชกรณียกิจ โครงการพระราชดำริ และโครงการหลวง ผู้รับบริการคาดหวังในกิจกรรมของสวนเกษตรทฤษฎีใหม่ เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.68)
- ด้านความหลากหลายทางชีวภาพและการเกษตร ผู้รับบริการคาดหวังในกิจกรรมของกล้วยไม้เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.80)

- ด้านศิลปวัฒนธรรม ผู้รับบริการคาดหวังในกิจกรรมของหอคำหลวงเป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.86)

ในด้านความต้องการของผู้รับบริการ พบว่า ภาพรวมผู้รับบริการมีความต้องการเฉลี่ยเพียง 2.92 โดยสิ่งที่คุณรับบริการต้องการมากที่สุดคือ สิ่งอำนวยความสะดวกในการเข้าร่วมกิจกรรม เช่น ห้องน้ำ ถึงขยะ จุดให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม รองลงมาคือ การรวบรวมพรรณพืชมากมายและหลากหลาย มีการจำหน่ายพันธุ์พืชที่หลากหลายให้กับนักท่องเที่ยว มีกิจกรรมสันตนาการที่หลากหลายเหมาะสมกับทุกกลุ่ม เช่น กิจกรรมปลูกต้นไม้ กิจกรรมเกี่ยวข้าว มีการเผยแพร่ข้อมูลองค์ความรู้ กิจกรรม ผ่านสื่อต่างๆ อย่างหลากหลาย

ในด้านจุดเด่นที่ทำให้เกิดความประทับใจต่อการเข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้อุทยานหลวงราชพฤกษ์ คือ

ด้านองค์ความรู้ มีจุดเด่นจากการเผยแพร่ความรู้ที่หลากหลาย และแปลกใหม่ การบรรยายมีความเข้าใจได้ง่าย โดยเฉพาะการเผยแพร่องค์ความรู้นิทรรศการโครงการหลวง ความรู้ด้านเกษตรทฤษฎีใหม่ และเศรษฐกิจพอเพียง

ด้านการให้บริการ พบว่า สถานที่ให้บริการสวยงาม มีความสะดวก สะอาด เจ้าหน้าที่ อธิบายดี

ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการ พบว่า

1. ด้านองค์ความรู้
 - ควรเพิ่มเวลาในการจัดบรรยายเพื่อให้ได้รับความรู้อย่างละเอียด ควรมีการสอนทำสวนหรือปลูกดอกไม้
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 - ควรทำป้ายบอกทางเพิ่ม เพิ่มจำนวนร้านขายเครื่องดื่มสำหรับบริการผู้เข้าร่วมกิจกรรม จัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องน้ำให้เพียงพอ
4. ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้
 - ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกิจกรรมและช่วงเวลาที่จัด อย่างทั่วถึง
5. การจัดกิจกรรมด้านศิลปวัฒนธรรม
 - อยากให้มีกิจกรรมเกี่ยวกับวัฒนธรรมพื้นบ้านของประเทศไทย

บทที่ 9

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากข้อมูลเว็บไซต์ <https://www.hrdi.or.th/> (ก.ย. 2566) ข้อมูล ณ 30 กันยายน 2566 สวพส. มีเกษตรกรที่ได้รับการพัฒนาและถ่ายทอดองค์ความรู้ตามแนวทางโครงการหลวง 84,422 ราย สร้างรายได้ของเกษตรกรจากการถ่ายทอดองค์ความรู้และพัฒนาอาชีพที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม 476,586,702 บาท ให้องค์ความรู้พื้นที่สูง (HKM) จาก 8 หมวดหมู่ขององค์ความรู้ 620 รายการ และมีเป้าหมายการยกระดับการพัฒนากลุ่มพื้นที่ 1 กลุ่มบ้านแบบโครงการหลวงโดยสมบูรณ์ 616 กลุ่มบ้าน แบ่งเป็น กลุ่มบ้านพัฒนาระดับ A=101 กลุ่มบ้านพัฒนาระดับ B=235 กลุ่มบ้าน และกลุ่มบ้านพัฒนาระดับ C=280 กลุ่มบ้าน

จากผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่าง ในปี 2566 (กลุ่มเกษตรกร สวพส. กลุ่มเกษตรกรโครงการหลวง เจ้าหน้าที่โครงการหลวง เจ้าหน้าที่หน่วยงานบูรณาการ ประชาชนและผู้เข้าชมอุทยานหลวงราชพฤกษ์ และผู้เข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้อุทยานหลวงราชพฤกษ์) และสัมภาษณ์ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง (ผู้ว่า/รองผู้ว่าราชการจังหวัด ผู้บริหาร สวพส.) เมื่อนำผลการศึกษา ปัญหา อุปสรรคมาวิเคราะห์ และได้ข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงการให้บริการของสถาบันเพื่อมาปรับใช้ โดยมุ่งเน้นให้การบริการตรงตามความต้องการของผู้รับบริการมากขึ้น เกิดความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ดีขึ้น โดยพิจารณาแยกตามแนวนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ สวพส. ตามประกาศคณะกรรมการสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง ณ วันที่ 23 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2566 ได้ข้อสรุปดังนี้

9.1 สรุปผลการศึกษา

9.1.1 สรุปผลการศึกษาจากการสำรวจข้อมูลเกษตรกรในพื้นที่โครงการหลวง (ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง)

จากการสำรวจเกษตรกรจำนวน 122 ราย ในพื้นที่ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง พบว่าสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ได้เข้าไปดำเนินการพัฒนาเกษตรกร ในหลายๆ ด้าน โดยใน 1 ปีที่ผ่านมาเกษตรกรได้มีส่วนร่วมกิจกรรมที่หลากหลาย เป็นกิจกรรมส่งเสริมและพัฒนาอาชีพสร้างรายได้ การพัฒนาชุมชน การพัฒนาสิ่งแวดล้อม ที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อชุมชนบนพื้นที่สูง

ผลสำรวจความพึงพอใจจากเกษตรกร พบว่า ในภาพรวมเกษตรกรมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เฉลี่ย 4.57 โดยมีความพึงพอใจมากในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เกษตรกรมีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.77 เนื่องจากเจ้าหน้าที่มีความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ดี อธิบายดีของเจ้าหน้าที่ การยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม เกษตรกรมีความพึง

พอใจเฉลี่ย 4.58 โดยเกษตรกรสามารถนำเนื้อหา องค์ความรู้ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ การได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการอนุรักษ์ฟื้นฟูสิ่งแวดล้อม รวมทั้งการเป็นแหล่งเรียนรู้ และด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้ เกษตรกรมีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.53 โดยเกษตรกรพึงพอใจมากที่สุดจากการที่ได้รับข้อมูลข่าวสารที่มีความถูกต้อง ไม่ลำเอียง ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีประโยชน์นำไปใช้ได้จริง

ในด้านความคาดหวังและความต้องการ พบว่า เกษตรกรคาดหวังสูงในการได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้อย่างสม่ำเสมอ มีการติดตามให้คำแนะนำ และสนับสนุนการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง การได้รับคำแนะนำและตอบข้อซักถามที่ดี สามารถเข้าถึงองค์ความรู้ ข้อมูลต่างๆ ได้ง่าย โดยข้อมูลข่าวสารที่ได้รับนั้นมีประโยชน์ สามารถนำไปใช้ได้จริง ซึ่งสอดคล้องกับสิ่งที่เกษตรกรต้องการ คือ การถ่ายทอดเทคโนโลยีต่างๆ ให้กับชุมชน การถ่ายทอดองค์ความรู้ใหม่ๆ ที่มีความเหมาะสมกับชุมชน ต้องการได้รับการส่งเสริม และพัฒนาแหล่งเรียนรู้ในชุมชนของตน การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และวัฒนธรรมของชุมชน การเปิดโอกาสให้เกษตรกรมีส่วนร่วมในการวางแผนการพัฒนาชุมชน การจัดกิจกรรมส่งเสริมความรู้ให้กับเกษตรกรอย่างสม่ำเสมอ ตามลำดับ

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผลการสำรวจความต้องการของเกษตรกรในพื้นที่โครงการหลวง ร่วมกับผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจ พบว่า

- เกษตรกรในพื้นที่โครงการหลวง มีความต้องการลำดับที่ 1 เรื่องการถ่ายทอดเทคโนโลยี องค์ความรู้ใหม่ที่เหมาะสมกับชุมชน ลำดับที่ 2 เรื่องการส่งเสริมและพัฒนาแหล่งเรียนรู้ในชุมชน และลำดับที่ 3 เรื่องการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และวัฒนธรรมของชุมชน ซึ่งสอดคล้องกับความคาดหวังของเกษตรกรในการนำเนื้อหา องค์ความรู้ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ และองค์ความรู้ช่วยสร้างให้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น โดยเกษตรกรมีความพึงพอใจ เฉลี่ย 4.70 และ 4.56 ตามลำดับ ซึ่งหมายถึงองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริมเป็นไปตามความต้องการและคาดหวังของเกษตรกร และตอบเป้าหมายขององค์กรที่ช่วยเหลือชุมชนบนพื้นที่สูงของประเทศให้มีความอยู่ดีมีสุข

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผลการสำรวจความคาดหวังและความต้องการของเกษตรกรในพื้นที่โครงการหลวง ร่วมกับผลการสำรวจความพึงพอใจ เพื่อหาแนวทางการปรับปรุงการให้บริการ พบว่า

- แนวทางในการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤต สามารถนำไปใช้ได้ทันที เกษตรกรมีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.34 และเกษตรกรมีความต้องการ ให้สวพส. ให้คำปรึกษา คำแนะนำ ตอบข้อซักถามและแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว และทันเหตุการณ์

- ความถี่ของการได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม เกษตรกรมีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.43 สอดคล้องกับความต้องการของเกษตรกรในเรื่องการจัดกิจกรรมส่งเสริมความรู้ให้กับเกษตรกรอย่างสม่ำเสมอ และเรื่องการติดตามผลการดำเนินงาน การแก้ไขปัญหาอุปสรรคและประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง
- การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทำได้โดยสะดวก เกษตรกรมีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.51 สวพส. มีการแจ้งข่าวสาร ข้อมูลต่างๆ หลากหลายช่องทางอย่างสม่ำเสมอ และทั่วถึง และสวพส. มีช่องทางที่หลากหลายในการรับฟังความคิดเห็น

ในส่วนของความเชื่อมั่นของเกษตรกรที่มีต่อการดำเนินงานของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ในระดับมากที่สุด ทั้งในด้านด้านธรรมาภิบาล (เฉลี่ย 4.69) และด้านการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ (เฉลี่ย 4.67) โดยเกษตรกรมองว่า สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) เป็นหน่วยงานที่ส่งเสริมด้านความรู้ พัฒนาให้ชาวบ้านมีความรู้ โดยการอบรมในสิ่งที่เป็นประโยชน์และเข้าใจได้ง่าย เป็นหน่วยงานที่มีองค์ความรู้ที่ทันสมัย และคอยเข้ามาเพื่อช่วยแก้ไขปัญหาให้ชุมชน มีความใส่ใจในปัญหาของชุมชน โดยหน่วยงานมีนโยบายที่ตรงกับความต้องการของชุมชน และส่วนของการบริการนั้น มีจุดเด่นจากการที่เจ้าหน้าที่สามารถเข้าถึงชาวบ้านได้ สามารถปฏิบัติงานร่วมกับชุมชนได้ดี ไม่เลือกปฏิบัติ ให้บริการดี มีความเป็นกันเอง มีความเข้าใจปัญหาที่แท้จริงของชาวบ้าน พุดจาสุภาพ สามารถสื่อสารได้เข้าใจและชัดเจน คอยสนับสนุนชุมชน อธิบายข้อมูลต่างให้ชุมชน รวมถึงการแนะนำอาชีพที่ดีๆ ให้ชุมชน เมื่อชาวบ้านประสบปัญหา ก็เข้ามาช่วยแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว รวมถึงการรับฟังความคิดเห็นของชาวบ้าน

9.1.2 สรุปผลการศึกษาจากการสำรวจข้อมูลเกษตรกร โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง

จากการสำรวจความคิดเห็นของเกษตรกรในพื้นที่โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง จำนวน 314 ราย พบว่า สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูงเป็นหน่วยงานที่เข้าไปช่วยเหลือเกษตรกร และมีจุดเด่นในการดำเนินงาน ดังนี้

- เจ้าหน้าที่ให้บริการที่ดี เข้ากับชาวบ้านได้ มีอัธยาศัย ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย รับฟัง ขยัน อดทน เข้าถึงได้ง่าย ให้คำปรึกษาและตอบคำถามรวดเร็ว ประสานงานดี มีความตั้งใจในการพัฒนาชุมชน มีวิสัยทัศน์ที่ดี
- ส่งเสริมเกษตรกรให้มีความรู้ มีการติดตามผลอย่างต่อเนื่อง เนื้อหาความรู้ ชัดเจน เข้าใจง่าย และมีองค์ความรู้ใหม่ๆ
- การช่วยเหลือเกษตรกรแก้ไขปัญหาได้ทันทั่วถึง ตรงกับปัญหา เข้าใจในปัญหา

- การเป็นต้นแบบในการทำการเกษตรที่ดี ส่งเสริมด้านการเกษตร ด้านอาชีพ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพผลผลิต ทำให้มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ชุมชนมีความเข้มแข็ง
- ทำให้เกิดการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม
- การบูรณาการร่วมกับหน่วยงานอื่นในการอบรมให้ความรู้กับเกษตรกร รวมถึงการประสานงานหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องในการช่วยเหลือเกษตรกร
- การสร้างช่องทางการตลาดในการรับซื้อผลผลิตที่สะดวกและรวดเร็ว

ด้านความพึงพอใจพบว่า เกษตรกรมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เฉลี่ย 4.56 (ตารางที่ 9-1) โดยพึงพอใจมากที่สุดในด้านเจ้าหน้าที่ ซึ่งมีความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ดี อธิบายดี สามารถสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย ใช้ภาษาที่เหมาะสม มีการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม และยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในบริการ และเมื่อจำแนกเป็นด้านต่างๆ พบว่า

- ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม รวมทั้งการเป็นแหล่งเรียนรู้ เกษตรกรมีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.47
- ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.56
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.78
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.57
- ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้ มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.56
- ด้านนโยบายสำคัญและการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤต มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.46

ในด้านความคาดหวังและความต้องการ พบว่า เกษตรกรคาดหวังมากในเรื่ององค์ความรู้ที่สามารถช่วยสร้างให้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ในการดำเนินงานมีการติดตามให้คำแนะนำ และสนับสนุนการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามที่ดี สถานที่จัดกิจกรรมมีความพร้อม เหมาะสม และสะดวก รวมถึงข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีประโยชน์นำไปใช้ได้จริง และแนวทางในการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤต สามารถนำไปใช้ได้ทันที ทั้งนี้ เกษตรกรต้องการให้มีการถ่ายทอดเทคโนโลยี องค์ความรู้ใหม่ที่เหมาะสมกับชุมชนมากที่สุด รองลงมาคือ ต้องการให้ สวพส. ให้คำปรึกษา คำแนะนำ ตอบข้อซักถามและแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว และทันเหตุการณ์ รวมทั้งมีการติดตามผลการดำเนินงาน การแก้ไขปัญหาอุปสรรคและประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผลการสำรวจความต้องการของเกษตรกรในพื้นที่โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงโครงการหลวง ร่วมกับผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจ พบว่า

- เกษตรกรในพื้นที่โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง มีความต้องการอันดับที่ 1 เรื่องการถ่ายทอดเทคโนโลยี องค์ความรู้ใหม่ที่เหมาะสมกับชุมชน ซึ่งสวพส. มีการวิจัยและพัฒนาองค์ความรู้ใหม่ ที่เหมาะสมกับชุมชนบนพื้นที่สูง และสะท้อนมาในผลการสำรวจความคาดหวังของเกษตรกรในการนำเนื้อหาองค์ความรู้ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ และองค์ความรู้ช่วยสร้างให้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น โดยเกษตรกรมีความพึงพอใจ เฉลี่ย 4.63 และ 4.54 ตามลำดับ
- ทั้งนี้ เกษตรกรมีความต้องการอันดับที่ 3 เรื่อง การติดตามผลการดำเนินงาน การแก้ไขปัญหาอุปสรรคและประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง และอันดับที่ 4 การจัดกิจกรรมส่งเสริมความรู้ให้กับเกษตรกรอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งสอดคล้องกับผลสำรวจความคาดหวังของเกษตรกร ให้สวพส. มีการติดตามให้คำแนะนำ และสนับสนุนการดำเนินงาน อย่างต่อเนื่อง โดยเกษตรกรมีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.54 ซึ่งหมายถึง เจ้าหน้าที่ของสวพส. ในโครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง มีการทำงานใกล้ชิดกับเกษตรกร มีการติดตาม แก้ไขปัญหาอย่างต่อเนื่อง

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผลการสำรวจความคาดหวังและความต้องการของเกษตรกรในพื้นที่โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง ร่วมกับผลการสำรวจความพึงพอใจ เพื่อหาแนวทางการปรับปรุงการให้บริการ พบว่า

- การแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤตสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว เกษตรกรมีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.32 และแนวทางในการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤต สามารถนำไปใช้ได้ทันที เกษตรกรมีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.36 สอดคล้องกับความต้องการของเกษตรกรที่ต้องการให้ สวพส. ให้คำปรึกษา คำแนะนำ ตอบข้อซักถามและแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว และทันเหตุการณ์
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เกษตรกรมีความคาดหวัง เรื่องสถานที่จัดกิจกรรมมีความพร้อม เหมาะสม และสะดวก และความเพียงพอของวัสดุ และอุปกรณ์ ในการจัดกิจกรรม โดยผลการสำรวจความพึงพอใจของเกษตรกร เฉลี่ย 4.57 และ 4.48 ตามลำดับ ซึ่งหมายถึง เกษตรกรมีความคาดหวังที่จะมีวัสดุและอุปกรณ์ในการจัดกิจกรรมที่รองรับการเรียนรู้ และฝึกปฏิบัติมากยิ่งขึ้น

ในส่วนของความเชื่อมั่นของเกษตรกรที่มีต่อการดำเนินงานของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) พบว่า เกษตรกรมีความเชื่อมั่นเฉลี่ย 4.66 โดยมีความเชื่อมั่นด้านธรรมาภิบาลใกล้เคียงกับความเชื่อมั่นด้านการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ

9.1.3 สรุปผลการศึกษาจากการสำรวจข้อมูลเกษตรกรโครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงเพื่อแก้ไขปัญหาพื้นที่เฉพาะ

จากการสำรวจเกษตรกรโครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงเพื่อแก้ไขปัญหาพื้นที่เฉพาะ จำนวน 64 ราย พบว่า สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) เป็นหน่วยงานที่เข้าไปช่วยเหลือเกษตรกร และมีจุดเด่นในการดำเนินงาน ดังนี้

- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี มีอัธยาศัยดี เป็นกันเอง เข้าถึงได้ง่าย ตอบคำถามและให้คำแนะนำดี รวดเร็ว ดูแลเกษตรกรดี ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ใส่ใจ และติดตามดูแลอย่างทั่วถึง
- การส่งเสริมด้านการเกษตร และอาชีพ มีการจัดอบรมให้ความรู้
- มีองค์ความรู้ที่ทันสมัยและหลากหลาย
- ทำให้ชาวบ้านมีอาชีพ มีรายได้ มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

ด้านความพึงพอใจพบว่า เกษตรกรมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดเฉลี่ย 4.63 (ตารางที่ 9-1) โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสมของเจ้าหน้าที่ การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามที่ดี การมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ รวมทั้งสามารถสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย ใช้ภาษาที่เหมาะสมในการสื่อสาร และเมื่อจำแนกเป็นด้านต่างๆ พบว่า

- ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม รวมทั้งการเป็นแหล่งเรียนรู้ มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.54
- ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.62
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.80
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.66
- ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้ มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.67
- ด้านนโยบายสำคัญและการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤต มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.52

ในด้านความคาดหวังและความต้องการ พบว่า เกษตรกรคาดหวังว่าองค์ความรู้ที่ได้รับจะช่วยสร้างให้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น เจ้าหน้าที่มีการติดตามให้คำแนะนำ และสนับสนุนการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง สามารถให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามที่ดี ในการจัดกิจกรรมมีวัสดุ และอุปกรณ์ อย่างเพียงพอ ในการเผยแพร่ข่าวสารข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีประโยชน์ นำไปใช้ได้จริง และการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤตสามารถทำได้อย่างรวดเร็วทั้งนี้ เกษตรกรต้องการให้มีการถ่ายทอด

เทคโนโลยี องค์ความรู้ใหม่ที่เหมาะสมกับชุมชนมากที่สุด รองลงมาคือ ต้องการให้มีการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม วัฒนธรรมของชุมชน และมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมความรู้ให้กับเกษตรกรอย่างสม่ำเสมอ

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผลการสำรวจความต้องการของเกษตรกรในพื้นที่โครงการหลวงเพื่อแก้ปัญหาพื้นที่เฉพาะ ร่วมกับผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจ พบว่า

- เกษตรกรในพื้นที่โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงเพื่อแก้ปัญหาพื้นที่เฉพาะ มีความต้องการอันดับที่ 1 เรื่องการถ่ายทอดเทคโนโลยี องค์ความรู้ใหม่ที่เหมาะสมกับชุมชน อันดับ 2 การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และวัฒนธรรมของชุมชน ซึ่งสวพส. มีการวิจัยและพัฒนาองค์ความรู้ใหม่ ที่เหมาะสมกับชุมชนบนพื้นที่สูง ทั้งมิติเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม และสะท้อนมาในผลการสำรวจความคาดหวังของเกษตรกร ในส่วนของ (1) องค์ความรู้ช่วยสร้างให้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น (2) การนำเนื้อหา องค์ความรู้ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ โดยเกษตรกรมีความพึงพอใจ เฉลี่ย 4.63 และ 4.69 ตามลำดับ

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผลการสำรวจความคาดหวังและความต้องการของเกษตรกรในพื้นที่โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงเพื่อแก้ไขพื้นที่เฉพาะ ร่วมกับผลการสำรวจความพึงพอใจ เพื่อหาแนวทางการปรับปรุงการให้บริการ พบว่า

- สวพส. มีการติดตามให้คำแนะนำ และสนับสนุนการดำเนินงาน อย่างต่อเนื่อง เกษตรกรมีความพึงพอใจ เฉลี่ย 4.44 และความถี่ของการได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม เกษตรกรมีความพึงพอใจ เฉลี่ย 4.50 สอดคล้องกับความต้องการของเกษตรกร ที่ต้องการให้สวพส. มีการติดตามผลการดำเนินงาน การแก้ไขปัญหาอุปสรรคและประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง
- การแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤตสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว เกษตรกรมีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.36 สอดคล้องกับความต้องการของเกษตรกรที่ต้องการให้ สวพส. ให้คำปรึกษา คำแนะนำ ตอบข้อซักถามและแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว และทันเหตุการณ์

ในส่วนของความเชื่อมั่นของเกษตรกรที่มีต่อการดำเนินงานของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) พบว่า เกษตรกรมีความเชื่อมั่นเฉลี่ย 4.71 โดยมีความเชื่อมั่นด้านธรรมาภิบาลมากกว่าความเชื่อมั่นด้านการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ

9.1.4 สรุปผลการศึกษาจากการสำรวจข้อมูลเกษตรกรโครงการรักษาน้ำเพื่อพระแม่ของแผ่นดิน

จากการสำรวจเกษตรกรโครงการรักษาน้ำเพื่อพระแม่ของแผ่นดิน จำนวน 42 ราย พบว่า สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) เป็นหน่วยงานที่เข้าไปช่วยเหลือเกษตรกร และมีจุดเด่นในการดำเนินงาน ดังนี้

- เจ้าหน้าที่ใส่ใจในการให้บริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย อธิบายดี ตอบคำถามได้รวดเร็ว ใส่ใจในการให้บริการให้คำปรึกษา ไม่ทอดทิ้ง ดูแลเอาใจใส่อย่างทั่วถึง มีการติดตามอย่างสม่ำเสมอ รับฟังปัญหา การติดต่อประสานงานทำได้สะดวก
- การช่วยเหลือและพัฒนาชุมชน ส่งเสริมอาชีพ มีแผนการบริหารที่ดี เข้าใจชุมชน
- การช่วยแก้ปัญหาให้เกษตรกรอย่างรวดเร็วและตรงจุด ทำให้เกษตรกรมีรายได้เพิ่มขึ้น ความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ลดปัญหาหนี้สินของเกษตรกร
- การส่งเสริมพันธุ์พืชใหม่ การส่งเสริมให้มีโรงเรียน

ด้านความพึงพอใจพบว่า เกษตรกรมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด เฉลี่ย 4.58 (ตารางที่ 9-1) โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านองค์ความรู้ที่ได้รับนั้นช่วยสร้างให้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น รวมถึงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้วยความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ดี อธิบายดี เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามที่ดี และนโยบายของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) มีความชัดเจน สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง และเมื่อจำแนกเป็นด้านต่างๆ พบว่า มีความพึงพอใจดังนี้

- ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม รวมทั้งการเป็นแหล่งเรียนรู้ มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.50
- ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.60
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.74
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.52
- ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้ มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.59
- ด้านนโยบายสำคัญและการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤต มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.59

ในด้านความคาดหวังและความต้องการ พบว่า เกษตรกรคาดหวังในเรื่ององค์ความรู้ ช่วยสร้างให้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น เจ้าหน้าที่การติดตามให้คำแนะนำ และสนับสนุนการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามที่ดี การมีความเพียงพอของวัสดุ และอุปกรณ์ ในการจัดกิจกรรม ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีประโยชน์ นำไปใช้ได้จริง และแนวทางในการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤต สามารถนำไปใช้ได้ทันที ทั้งนี้ เกษตรกรต้องการให้มีการถ่ายทอดเทคโนโลยี องค์ความรู้ใหม่ที่เหมาะสมกับชุมชนมากที่สุด รองลงมาคือ ต้องการให้ สวพส. มีการติดตามผลการดำเนินงาน การแก้ไขปัญหาอุปสรรคและประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการให้คำปรึกษา คำแนะนำ ตอบข้อซักถามและแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว และทันเหตุการณ์

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผลการสำรวจความต้องการของเกษตรกรในพื้นที่โครงการรักษาน้ำเพื่อพระแม่ของแผ่นดิน ร่วมกับผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจ พบว่า

- เกษตรกรในพื้นที่โครงการรักษาน้ำเพื่อพระแม่ของแผ่นดิน มีความต้องการอันดับที่ 1 เรื่องการถ่ายทอดเทคโนโลยี องค์ความรู้ใหม่ที่เหมาะสมกับชุมชน ซึ่งสวพส. มีการวิจัยและพัฒนาองค์ความรู้ใหม่ ที่เหมาะสมกับชุมชนบนพื้นที่สูง และสะท้อนมาในผลการสำรวจความคาดหวังของเกษตรกร ในส่วนของ (1) องค์ความรู้ช่วยสร้างให้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น (2) การนำเนื้อหา องค์ความรู้ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ โดยเกษตรกรมีความพึงพอใจ เฉลี่ย 4.79 และ 4.74 ตามลำดับ
- ความต้องการของเกษตรกร ที่ต้องการให้สวพส. มีการติดตามผลการดำเนินงาน การแก้ไขปัญหาอุปสรรคและประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง (อันดับที่ 2) สอดคล้องกับการสำรวจความคาดหวังของเกษตรกร ที่คาดหวังให้ สวพส. มีการติดตามให้คำแนะนำ และสนับสนุนการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง เกษตรกรมีความพึงพอใจ เฉลี่ย 4.64

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผลการสำรวจความคาดหวังและความต้องการของเกษตรกรในพื้นที่โครงการรักษาน้ำเพื่อพระแม่ของแผ่นดิน ร่วมกับผลการสำรวจความพึงพอใจ เพื่อหาแนวทางการปรับปรุงการให้บริการ พบว่า

- การวางแผนการดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการแบบบูรณาการประจำปีร่วมกัน และดำเนินการตามแผนงานที่กำหนดไว้ เกษตรกรมีความพึงพอใจ เฉลี่ย 4.55 สอดคล้องกับความต้องการของเกษตรกร เรื่องการเปิดโอกาสให้เกษตรกรมีส่วนร่วมในการวางแผนการพัฒนาชุมชน
- แนวทางในการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤต สามารถนำไปใช้ได้ทันที และการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤตสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว เกษตรกรมีความพึงพอใจ

เฉลี่ย 4.48 และ 4.40 ตามลำดับ สอดคล้องกับความต้องการของเกษตรกรที่ต้องการให้ สวพส. ให้คำปรึกษา คำแนะนำ ตอบข้อซักถามและแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว และทันเหตุการณ์

ในส่วนของความเชื่อมั่นของเกษตรกรที่มีต่อการดำเนินงานของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) พบว่า มีความเชื่อมั่นเฉลี่ย 4.71 โดยมีความเชื่อมั่นด้านธรรมาภิบาล (เฉลี่ย 4.73) มากกว่าความเชื่อมั่นด้านการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ (เฉลี่ย 4.67)

9.1.5 สรุปผลการศึกษาจากการสำรวจข้อมูลเจ้าหน้าที่โครงการหลวง และเจ้าหน้าที่หน่วยงานร่วมบูรณาการ

ในการสำรวจเจ้าหน้าที่โครงการหลวง และเจ้าหน้าที่หน่วยงานร่วมบูรณาการ ในปี 2566 จำนวน 103 ราย ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่โครงการหลวง 22 ราย และ เจ้าหน้าที่หน่วยงานร่วมบูรณาการ 81 ราย พบว่า สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง มีจุดเด่น คือ การมีความรู้ทางด้านวิชาการ และนำความรู้นั้นเข้ามาส่งเสริมชุมชนอย่างสม่ำเสมอ สร้างรายได้ให้ชุมชน ทำให้ชาวบ้านมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น มีรายได้เพียงพอ มีการส่งเสริมสนับสนุนการวิจัยและพัฒนาในพื้นที่สูงเพื่อแก้ปัญหาคนจน เป็นแหล่งเผยแพร่องค์ความรู้ โดยมีการสำรวจความต้องการก่อน รับฟังความคิดเห็นในการทำงานร่วมกัน ส่งเสริมชุมชนที่ไม่มีโอกาสได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานอื่นๆ ให้สามารถได้รับองค์ความรู้ สามารถนำมาใช้ในการแก้ไขปัญหาได้ ลดปัญหาการทำไร่เลื่อนลอย ทำให้สิ่งแวดล้อมป่าดีขึ้น ในด้านการทำงาน พบว่า สามารถเข้ากับชุมชนได้ดี ไม่เลือกปฏิบัติ มีการติดต่อประสานงานที่รวดเร็วทั่วถึง เป็นกันเอง อธิบายดี ใส่ใจและคอยติดตามช่วยเหลือชาวบ้านเป็นอย่างดี ทำงานเป็นทีม มีความตั้งใจในการทำงาน การทำงานที่รวดเร็ว คล่องตัว มีความพร้อมของบุคลากร มีการอำนวยความสะดวกในการทำงานร่วมกันในพื้นที่ การเป็นตัวกลางประสานงานระหว่างหน่วยงานสามารถทำได้ดี มีความสม่ำเสมอในการช่วยเหลือชุมชน รับฟังปัญหาของชุมชน ให้คำแนะนำได้ดีชัดเจน รวมถึงมีการติดตามผล

ผลสำรวจความพึงพอใจ พบว่า เจ้าหน้าที่โครงการหลวง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เฉลี่ย 4.62 (ตารางที่ 9-1) โดยพึงพอใจมากที่สุดในด้านความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความเพียงพอของวัสดุ และอุปกรณ์ ในการจัดกิจกรรม การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามที่ดี ความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม เมื่อจำแนกความพึงพอใจออกเป็นด้านต่างๆ พบว่า

- ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.49
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.70
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.68

- ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.59

เจ้าหน้าที่หน่วยงานร่วมบูรณาการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เฉลี่ย 4.70 โดยพึงพอใจมากที่สุดในด้านความกระตือรือร้นในการให้บริการ การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามที่ดี ความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ดี อธิบายดี สามารถสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย และการใช้ภาษาที่เหมาะสม เมื่อจำแนกความพึงพอใจออกเป็นด้านต่างๆ พบว่า

- ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.69
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.81
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.58
- ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.67

ในด้านความคาดหวังและความต้องการ พบว่า เจ้าหน้าที่โครงการหลวง คาดหวังในเรื่องการวางแผนการดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการแบบบูรณาการประจำปีร่วมกัน และดำเนินการตามแผนงานที่กำหนดไว้ การเผยแพร่องค์ความรู้ การประชาสัมพันธ์ข้อมูล สามารถเข้าถึงได้ง่าย รวมถึงข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีประโยชน์ นำไปใช้ได้จริง โดยเจ้าหน้าที่ต้องการให้มีการส่งเสริมความรู้ให้กับเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอมากที่สุด รองลงมาคือ มีการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการทำงาน เช่น นำแผนที่ดินรายแปลง HRDI MAPs Application เพื่อเป็นเครื่องมือวางแผนการพัฒนาการอนุรักษ์ฟื้นฟู ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมบนพื้นที่สูง สวพส.เป็นตัวกลางในการประสานงานและให้ความร่วมมือในการพัฒนาพื้นที่สูงเพื่อให้เกิดความยั่งยืน มีการติดตามผลการดำเนินงาน การแก้ไขปัญหาอุปสรรคและประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง และมีการบูรณาการทำงานเชิงพื้นที่ร่วมกับหน่วยงานอื่น

เจ้าหน้าที่หน่วยงานร่วมบูรณาการ คาดหวังในเรื่องการวางแผนการดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการแบบบูรณาการประจำปีร่วมกัน และดำเนินการตามแผนงานที่กำหนดไว้ การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามที่ดี การเผยแพร่องค์ความรู้ การประชาสัมพันธ์ข้อมูล สามารถเข้าถึงได้ง่าย เนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจน เหมาะสม เข้าใจได้ง่าย ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ต้องการให้มีการส่งเสริมความรู้ให้กับเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ มากที่สุด รองลงมาคือ ต้องการให้ สวพส. เป็นตัวกลางในการประสานงานและให้ความร่วมมือในการพัฒนาพื้นที่สูงเพื่อให้เกิดความยั่งยืน มีการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการทำงาน มีการอนุรักษ์ฟื้นฟู ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมบนพื้นที่สูง รวมถึงมีการบูรณาการทำงานเชิงพื้นที่ ร่วมกับหน่วยงานอื่น

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผลการสำรวจความต้องการของเจ้าหน้าที่โครงการหลวง ร่วมกับผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจ พบว่า

- เจ้าหน้าที่โครงการหลวง มีความต้องการอันดับที่ 1 เรื่องส่งเสริมความรู้ให้กับเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ และสะท้อนมาในผลการสำรวจความคาดหวังของเจ้าหน้าที่โครงการหลวง ที่พบว่า จากการส่งเสริมให้ความรู้อย่างสม่ำเสมอนี้ทำให้ (1) เกิดการนำข้อมูลข่าวสาร (ความรู้) ไปใช้ประโยชน์ได้จริง และ (2) ข้อมูลข่าวสาร (ความรู้) ที่ได้รับมีความถูกต้อง ไม่ล้าสมัย โดยเจ้าหน้าที่โครงการหลวง มีความพึงพอใจ เฉลี่ย 4.64 และ 4.59 ตามลำดับ
- เจ้าหน้าที่โครงการหลวง มีความต้องการอันดับที่ 3 เรื่อง การติดตามผลการดำเนินงาน การแก้ไขปัญหาอุปสรรคและประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง และสะท้อนมาในผลการสำรวจความคาดหวัง ในเรื่องการติดตามให้คำแนะนำ และสนับสนุนการดำเนินงาน อย่างต่อเนื่อง โดยเจ้าหน้าที่โครงการหลวงมีความพึงพอใจ เฉลี่ย 4.50

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผลการสำรวจความคาดหวังและความต้องการของเจ้าหน้าที่โครงการหลวง ร่วมกับผลการสำรวจความพึงพอใจ เพื่อหาแนวทางการปรับปรุงการให้บริการ พบว่า

- การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ชัดเจน เข้าใจง่าย รวมถึงการจัดกิจกรรม มีความสะดวก รวดเร็ว และมีระยะเวลาที่เหมาะสม เจ้าหน้าที่โครงการหลวงมีความพึงพอใจ เฉลี่ย 4.41 สอดคล้องกับความต้องการของเจ้าหน้าที่โครงการหลวง เรื่องการให้คำปรึกษา คำแนะนำ ตอบข้อซักถามและแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว และทันเหตุการณ์

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผลการสำรวจความต้องการของเจ้าหน้าที่หน่วยงานร่วมบูรณาการ ร่วมกับผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจ พบว่า

- เจ้าหน้าที่หน่วยงานร่วมบูรณาการ มีความต้องการอันดับที่ 1 เรื่องส่งเสริมความรู้ให้กับเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ และสะท้อนมาในผลการสำรวจความคาดหวังของเจ้าหน้าที่หน่วยงานร่วมบูรณาการ ที่พบว่า จากการส่งเสริมให้ความรู้อย่างสม่ำเสมอนี้ทำให้ (1) เกิดการนำข้อมูลข่าวสาร (ความรู้) ไปใช้ประโยชน์ได้จริง และ (2) ข้อมูลข่าวสาร (ความรู้) ที่ได้รับมีความชัดเจนเหมาะสม เข้าใจได้ง่าย โดยเจ้าหน้าที่หน่วยงานร่วมบูรณาการมีความพึงพอใจ เฉลี่ย 4.75 และ 4.67 ตามลำดับ
- เจ้าหน้าที่หน่วยงานร่วมบูรณาการ มีความต้องการอันดับที่ 2 เรื่อง สวพส.เป็นตัวกลางในการประสานงานและให้ความร่วมมือในการพัฒนาพื้นที่สูงเพื่อให้เกิด

ความยั่งยืน และสะท้อนมาในผลการสำรวจความคาดหวังของเจ้าหน้าที่หน่วยงานร่วมบูรณาการ ที่พบว่า การวางแผนการดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการแบบบูรณาการประจำปีร่วมกัน และดำเนินการตามแผนงานที่กำหนดไว้ โดยเจ้าหน้าที่หน่วยงานร่วมบูรณาการมีความพึงพอใจ เฉลี่ย 4.65

- การติดตามให้คำแนะนำ และสนับสนุนการดำเนินงาน อย่างต่อเนื่อง เจ้าหน้าที่หน่วยงานร่วมบูรณาการมีความพึงพอใจ เฉลี่ย 4.72 สอดคล้องกับความต้องการของเจ้าหน้าที่หน่วยงานร่วมบูรณาการ เรื่องการติดตามผลการดำเนินงาน การแก้ไขปัญหาอุปสรรคและประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผลการสำรวจความคาดหวังและความต้องการของเจ้าหน้าที่หน่วยงานร่วมบูรณาการ ร่วมกับผลการสำรวจความพึงพอใจ เพื่อหาแนวทางการปรับปรุงการให้บริการ พบว่า

- การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทำได้โดยสะดวก และการเผยแพร่องค์ความรู้ การประชาสัมพันธ์ข้อมูล สามารถเข้าถึงได้ง่าย ความพึงพอใจ เฉลี่ย 4.60 และ 4.57 สอดคล้องกับความต้องการของเจ้าหน้าที่หน่วยงานร่วมบูรณาการ เรื่องการแจ้งข่าวสาร ข้อมูลต่างๆ หลากหลายช่องทางอย่างสม่ำเสมอ และทั่วถึง
- ความเพียงพอของวัสดุ และอุปกรณ์ ในการจัดกิจกรรม รวมถึง สถานที่จัดกิจกรรมมีความพร้อม เหมาะสม และสะดวก เจ้าหน้าที่หน่วยงานร่วมบูรณาการมีความพึงพอใจ เฉลี่ย 4.49 และ 4.51 ตามลำดับ

ในส่วนของความเชื่อมั่น พบว่า เจ้าหน้าที่โครงการหลวง มีความเชื่อมั่นต่อสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) เฉลี่ย 4.72 โดยมีความเชื่อมั่นด้านธรรมาภิบาลใกล้เคียงกับความเชื่อมั่นด้านการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ ส่วนเจ้าหน้าที่หน่วยงานร่วมบูรณาการ มีความเชื่อมั่นต่อสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) เฉลี่ย 4.83 และเชื่อมั่นด้านธรรมาภิบาล (4.86) มากกว่าด้านการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ (4.76)

9.1.6 สรุปผลการศึกษาจากการสำรวจข้อมูลประชาชนทั่วไปและผู้เข้าชมอุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่

ผลสำรวจประชาชนทั่วไปและผู้เข้าชมอุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 400 ราย พบว่า อุทยานหลวงราชพฤกษ์มีเอกลักษณ์ที่สามารถดึงดูดให้นักท่องเที่ยวสนใจและเข้ามาเที่ยว โดยจำแนกออกเป็นด้านๆ ได้ดังนี้

ด้านสถานที่ พบว่า อุทยานหลวงราชพฤกษ์มีสถานที่ซึ่งแสดงสถาปัตยกรรมที่เป็นเอกลักษณ์สวยงาม สะท้อนให้เห็นวัฒนธรรม โดยเฉพาะในส่วนของหอคำหลวง และเรือนไทย 4 ภาค นอกจากนี้ยังมีจุดเด่นในการจัดสวนที่มีความสวยงาม ร่มรื่น บรรยากาศที่ดี สะท้อนความเป็นธรรมชาติ ความสะอาด เป็นระเบียบ ความกว้างขวาง มีจุดชมวิว จุดถ่ายภาพ

ด้านพันธุ์พืชและดอกไม้ พบว่า อุทยานหลวงราชพฤกษ์มีจุดเด่นจากการมีความหลากหลาย และสวยงามของพันธุ์พืชและดอกไม้ โดยเฉพาะในส่วนของ เรือนกล้วยไม้ สวนนานาชาติ เรือนไม้ดอก โคมกุหลาบ

ด้านการให้บริการ พบว่า มีจุดเด่นในการให้บริการที่ดี รวมถึงการบริการด้านองค์ความรู้ เป็นแหล่งเรียนรู้ให้กับประชาชนทั่วไป

โดยพื้นที่ที่นักท่องเที่ยวสนใจเป็นพิเศษ คือ หอคำหลวง รองลงมาคือ เรือนกล้วยไม้ สวนนานาชาติ โคมกุหลาบ โลกแมลง สวนสมุนไพร สวนต้อนรับ (แนวแกนกลาง) สวนเกษตรทฤษฎีใหม่ สวนพรมบุผา (ลานประดู่แดง) เรือนร่มไม้ ทางเดินลอยฟ้า ตามลำดับ

การเข้ามาท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ร้อยละ 85 มาท่องเที่ยว 1 ครั้งต่อปี และร้อยละ 15 ที่มาท่องเที่ยวมากกว่า 1 ครั้ง มักจะมาท่องเที่ยวพร้อมกับผู้อื่น โดยร้อยละ 97.25 มีความต้องการกลับมาเที่ยวซ้ำ และมากถึงร้อยละ 98.75 จะแนะนำและชักชวนผู้อื่นให้มาท่องเที่ยว

ด้านความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เฉลี่ย 4.55 (ตารางที่ 9-1) โดยพึงพอใจมากในด้านลานจอดรถมีความเพียงพอและกว้างขวางสำหรับผู้รับบริการ มีการจัดภูมิทัศน์สวยงามในทุกๆ จุด สถานที่ที่มีความเป็นเอกลักษณ์โดดเด่น ดึงดูดความสนใจ บรรยากาศร่มรื่น เย็นสบายในจุดสำคัญๆ เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ มีความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ดี อธิบายดี แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม และสถานที่ที่มีความสะอาด เมื่อจำแนกความพึงพอใจออกเป็นด้านต่างๆ พบว่า มีความพึงพอใจมากที่สุดในทุกด้าน ดังนี้

- ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.51
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.59
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.56
- ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.57

- ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้ มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.52

ด้านความคาดหวังและความต้องการ พบว่า ผู้รับบริการคาดหวังในเรื่องการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในบริการ มีความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ดี อธิบายดี ความสะอาดของสถานที่ในบริการอุทยานหลวงราชพฤกษ์ บรรยากาศภายในอุทยานหลวงราชพฤกษ์ที่มีความร่มรื่น เย็นสบายในจุดสำคัญๆ การเผยแพร่องค์ความรู้ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลสามารถเข้าถึงได้ง่าย สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้โดยสะดวก นอกจากนี้ สิ่งที่ผู้รับบริการต้องการมากที่สุดคือ สวนมีพรรณพืชจำนวนมาก และหาดูได้ยากในประเทศ รองลงมาคือ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ถึงขยะ จุดให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม มีการจัดจำหน่ายพรรณพืชที่มีความหลากหลายให้กับประชาชน มีการประชาสัมพันธ์การจัดกิจกรรมต่างๆ ที่หลากหลายช่องทาง มีกิจกรรมสันทนาการที่หลากหลายเหมาะสมกับทุกกลุ่ม เช่น กิจกรรมปลูกต้นไม้ กิจกรรมเกี่ยวข้าว และการใช้ประโยชน์ของพื้นที่อย่างเต็มประสิทธิภาพ

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผลการสำรวจความต้องการของประชาชนทั่วไปและผู้เข้าชมอุทยานหลวงราชพฤกษ์ ร่วมกับผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจ พบว่า

- ผู้รับบริการประชาชนทั่วไป มีความต้องการอันดับที่ 1 เรื่องมีพรรณพืชจำนวนมาก และหาดูได้ยากในประเทศ และสะท้อนมาในผลการสำรวจความคาดหวังของผู้รับบริการ ที่พบว่า สถานที่ที่มีความเป็นเอกลักษณ์โดดเด่น ดึงดูดความสนใจ โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจ เฉลี่ย 4.65
- ผู้รับบริการ มีความต้องการอันดับที่ 2 เรื่องสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ถึงขยะ จุดให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม และสะท้อนมาในผลการสำรวจความคาดหวังของผู้รับบริการ ที่พบว่า (1) ความเพียงพอของห้องน้ำ และ (2) ห้องน้ำสะอาด อยู่ในจุดที่พบเห็นได้ง่าย สะดวกในการใช้บริการ โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจ เฉลี่ย 4.57 และ 4.56 ตามลำดับ
- ผู้รับบริการ มีความต้องการอันดับที่ 9 การประสานงานติดต่อเข้าชม หรือเข้ามาจัดกิจกรรมทำได้โดยง่าย เจ้าหน้าที่ให้บริการดี สะท้อนมาในผลการสำรวจความคาดหวังของผู้รับบริการ ที่พบว่า การยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในบริการ มีความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ดี อธิบายดี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ เฉลี่ย 4.64

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผลการสำรวจความคาดหวังและความต้องการของประชาชนทั่วไปและผู้เข้าชมอุทยานหลวงราชพฤกษ์ ร่วมกับผลการสำรวจความพึงพอใจ เพื่อหาแนวทางการปรับปรุงการให้บริการ พบว่า

- ความหลากหลายของช่องทางในการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ ช่องทางการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ที่มีความสะดวก รวดเร็ว สามารถติดต่อได้หลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ Line Facebook ฯลฯ มีความพึงพอใจ เฉลี่ย 4.50 สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ เรื่อง (1) มีการประชาสัมพันธ์การจัดกิจกรรมต่างๆ ที่หลากหลายช่องทาง (2) การสืบค้นข้อมูลการจัดกิจกรรมทำได้โดยง่าย (3) การประสานงานติดต่อเข้าชม หรือเข้ามาจัดกิจกรรมทำได้โดยง่าย เจ้าหน้าที่ให้บริการดี และ (4) อุทยานหลวงราชพฤกษ์ มีช่องทางที่หลากหลายในการรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการมีการจัดฝึกอบรมและฝึกปฏิบัติระยะสั้นให้กับประชาชนกลุ่มผู้สนใจพันธุ์ไม้ และอื่นๆ

9.1.7 สรุปผลการศึกษาจากการสำรวจข้อมูลประชาชนผู้เข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้อุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่

ผลของการสำรวจผู้เข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้อุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่ จากการสำรวจข้อมูลจากผู้เข้าร่วมกิจกรรม จำนวน 100 ราย พบว่า อุทยานหลวงราชพฤกษ์มีจุดเด่นที่ทำให้เกิดความประทับใจต่อการเข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ คือ

- มีการเผยแพร่ความรู้ที่หลากหลาย และแปลกใหม่ การบรรยายมีความเข้าใจได้ง่าย โดยเฉพาะการเผยแพร่องค์ความรู้นิทรรศการโครงการหลวง ความรู้ด้านเกษตรทฤษฎีใหม่ และเศรษฐกิจพอเพียง
 - สถานที่ให้บริการสวยงาม มีความสะดวก สะอาด เจ้าหน้าที่อภัยาศัยดี
- โดยในการเข้าร่วมฝึกอบรม/ ฐานเรียนรู้/ ร่วมกิจกรรม นั้น ประกอบด้วย
- 1) ด้านพระราชกรณียกิจ โครงการพระราชดำริ และโครงการหลวง ผู้รับบริการส่วนใหญ่เข้าร่วมฝึกอบรม/ ฐานเรียนรู้/ ร่วมกิจกรรมในเรื่องสวนเกษตรทฤษฎีใหม่มากที่สุด รองลงมาคือการเข้าร่วมในเรื่องของนิทรรศการโครงการหลวง และสวนป่า 3 อย่างประโยชน์ 4 อย่าง
 - 2) ด้านความหลากหลายทางชีวภาพและการเกษตร พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เข้าร่วมฝึกอบรม/ ฐานเรียนรู้/ ร่วมกิจกรรมในเรื่องเกี่ยวกับกล้วยไม้จำนวนมาก รองลงมาคือ เข้าร่วมกิจกรรมโลกของแมลง และพรรณไม้ในร่ม
 - 3) ด้านศิลปวัฒนธรรม พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เข้าร่วมฝึกอบรม/ ฐานเรียนรู้/ ร่วมกิจกรรมเพื่อเรียนรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ในหอคำหลวงมากที่สุด รองลงมาคือเรื่องสวนนานาชาติ และ เรือนไทย 4 ภาค

ผลการสำรวจความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เฉลี่ย 4.54 (ตารางที่ 9-1) โดยจุดเด่นที่ผู้รับบริการพึงพอใจมากคือ ฐานการเรียนรู้/ สถานที่ในการฝึกอบรม ที่มีความเหมาะสมต่อกิจกรรมการเรียนรู้ การยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ มีความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ดี อธิบายดีของเจ้าหน้าที่ การจัดภูมิทัศน์ที่สวยงาม บรรยากาศร่มรื่น เย็นสบายในจุดสำคัญๆ เมื่อจำแนกออกเป็นด้านต่างๆ พบว่า

- ด้านองค์ความรู้ มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.45
- ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.45
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.64
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.65
- ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.57
- ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้ มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.64

เมื่อพิจารณาถึงความคาดหวังของผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการคาดหวังในเรื่องของเนื้อหาองค์ความรู้ที่ควรเข้าใจง่าย ดึงดูดความสนใจ มีความไม่น่าเบื่อ การมีความสะดวกในเดินทางมายังอุทยานหลวงราชพฤกษ์ เจ้าหน้าที่การให้บริการที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ มีความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ดี อธิบายดี การมีความเหมาะสมต่อกิจกรรมการเรียนรู้ของฐานการเรียนรู้/ สถานที่ในการฝึกอบรม สถานที่ที่มีความเป็นเอกลักษณ์โดดเด่น ดึงดูดความสนใจ และในการเผยแพร่องค์ความรู้ การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้โดยสะดวก

สำหรับความต้องการ สิ่งที่ผู้รับบริการต้องการมากที่สุดคือ สิ่งอำนวยความสะดวกในการเข้าร่วมกิจกรรม เช่น ห้องน้ำ ถังขยะ จุดให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม รองลงมาคือ การรวบรวมพรรณพืชมาขายและหลากหลาย มีการจำหน่ายพันธุ์พืชที่หลากหลายให้กับนักท่องเที่ยว มีกิจกรรมสันตนาการที่หลากหลายเหมาะสมกับทุกกลุ่ม เช่น กิจกรรมปลูกต้นไม้ กิจกรรมเกี่ยว และมีการเผยแพร่ข้อมูลองค์ความรู้ กิจกรรม ผ่านสื่อต่างๆ อย่างหลากหลาย

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผลการสำรวจความต้องการของผู้เข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ร่วมกับผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจ พบว่า

- ผู้รับบริการ มีความต้องการอันดับที่ 1 เรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกในการเข้าร่วมกิจกรรม และสะท้อนมาในผลการสำรวจความคาดหวังของผู้รับบริการ ที่พบว่า (1) ฐานการเรียนรู้/ สถานที่ในการฝึกอบรม มีความสะอาด ปลอดภัย สามารถรองรับผู้เข้ารับการเรียนรู้ได้อย่างเหมาะสม และ (2) อุปกรณ์โสต วัสดุ

เอกสารประกอบการเรียนรู้ มีความเหมาะสมกับการฝึกอบรม โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจ เฉลี่ย 4.66 และ 4.61 ตามลำดับ

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผลการสำรวจความคาดหวังและความต้องการของผู้เข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ ร่วมกับผลการสำรวจความพึงพอใจ เพื่อหาแนวทางการปรับปรุงการให้บริการพบว่า

- เนื้อหาองค์ความรู้เข้าใจง่าย ดึงดูดความสนใจ ไม่น่าเบื่อ มีความพึงพอใจ เฉลี่ย 4.52 เทคนิค วิธีการถ่ายทอดองค์ความรู้เหมาะสม มีความพึงพอใจ เฉลี่ย 4.38 และ ฐานการเรียนรู้/ สถานที่ในการฝึกอบรม มีความเหมาะสมต่อกิจกรรมการเรียนรู้ มีความพึงพอใจ เฉลี่ย 4.68 สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ เรื่องการพัฒนาเพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้และมีกิจกรรมที่หลากหลายสำหรับทุกช่วงวัย

ตารางที่ 9-1 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ผู้รับบริการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล
1. ผู้รับบริการบนพื้นที่สูง	4.61	92.21	มากที่สุด
- เกษตรกรในพื้นที่โครงการหลวง	4.57	91.35	มากที่สุด
- เกษตรกรในพื้นที่โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง	4.56	91.21	มากที่สุด
- เกษตรกรในพื้นที่โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงเพื่อแก้ไขปัญหาพื้นที่เฉพาะ	4.63	92.53	มากที่สุด
- เกษตรกรในพื้นที่โครงการรักษาน้ำเพื่อพระแม่ของแผ่นดิน	4.58	91.65	มากที่สุด
- เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์พัฒนาโครงการหลวง	4.62	92.49	มากที่สุด
- เจ้าหน้าที่หน่วยงานร่วมบูรณาการ	4.70	94.01	มากที่สุด
2. ผู้รับบริการในอุทยานหลวงราชพฤกษ์	4.55	90.97	มากที่สุด
- นักท่องเที่ยวอุทยานหลวงราชพฤกษ์	4.55	91.03	มากที่สุด
- ผู้เข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้อุทยานหลวงราชพฤกษ์	4.54	90.90	มากที่สุด
รวม	4.59	91.90	มากที่สุด

ผู้รับบริการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล
3. ผู้รับบริการในพื้นที่สูง มีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสถาบัน	4.72	94.41	มากที่สุด
- เกษตรกรในพื้นที่โครงการหลวง	4.69	93.75	มากที่สุด
- เกษตรกรในพื้นที่โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง	4.66	93.24	มากที่สุด
- เกษตรกรในพื้นที่โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงเพื่อแก้ไขปัญหาพื้นที่เฉพาะ	4.71	94.26	มากที่สุด
- เกษตรกรในพื้นที่โครงการรักษาน้ำเพื่อพระแม่ของแผ่นดิน	4.71	94.26	มากที่สุด
- เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์พัฒนาโครงการหลวง	4.72	94.41	มากที่สุด
- เจ้าหน้าที่หน่วยงานร่วมบูรณาการ	4.83	96.56	มากที่สุด

9.2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายสำหรับการพัฒนาเกษตรกรและชุมชน

- สวพส. มีศักยภาพสูงเพียงพอที่จะเป็นแหล่งเรียนรู้เชิงเกษตรและสิ่งแวดล้อมสำหรับชุมชน โดยมีรูปแบบและต้นแบบในการพัฒนาที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้กับพื้นที่อื่นๆ
- นำโมเดลเศรษฐกิจ BCG มาร่วมในการพัฒนาชุมชน เพื่อพัฒนาคุณภาพผลผลิต ก่อให้เกิดการอนุรักษ์ ใช้ประโยชน์จากพันธุ์พืช สร้างมูลค่าเพิ่มจากผลผลิตทางการเกษตร ส่งผลดีต่อการพัฒนาของเกษตรกรและชุมชน ช่วยเสริมสร้างรายได้ และสร้างความเข้มแข็งของชุมชนอย่างยั่งยืน
- พัฒนางานวิจัยที่เน้นสร้างองค์ความรู้และนวัตกรรมใหม่ๆ อยู่เสมอ เพื่อช่วยส่งเสริม พัฒนา แก้ปัญหาการเกษตรและสิ่งแวดล้อม ที่ทันต่อสถานการณ์ในปัจจุบัน และสามารถช่วยแก้ปัญหาอย่างเห็นผลได้ชัดเจน รวมถึงการพัฒนานวัตกรรมด้านการผลิต ที่ทำให้ได้ผลผลิตที่มีคุณภาพมากขึ้น เช่น มีความแข็งแรง ต่อโรค ความต้านทานต่อโรคมมากขึ้น มีขนาด ปริมาณของผลผลิต รสชาติที่ตรงกับความต้องการของตลาด และช่วยให้ผลผลิตมีราคาสูงขึ้น การส่งเสริมองค์ความรู้เชิงการบริหารจัดการ ทั้งในด้านการบัญชี การคิดต้นทุน การจ้างแรงงาน โดยพัฒนาให้เกษตรกรสามารถวางแผนการจัดการได้ด้วยตนเอง เพื่อให้เกิดความยั่งยืนในระยะยาว ทั้งนี้อาจมีการพัฒนาเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการบริหารจัดการ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวมากขึ้น

- วางแผนการผลิตอย่างเป็นระบบตั้งแต่การผลิตจนถึงการตลาดให้กับเกษตรกร และนำเทคโนโลยีการผลิตเข้ามาส่งเสริมเกษตรกรมากขึ้น โดยพิจารณาร่วมกับปัจจัยต่างๆ เช่น การวางแผนป้องกันศัตรูพืช โรคพืช การใช้ปุ๋ย ปริมาณการใช้น้ำของแต่ละชนิดพืช เพื่อบริหารจัดการน้ำให้เพียงพอ ให้ความสำคัญกับการใช้ประโยชน์พื้นที่ อนุรักษ์ พันธุ์ และแก้ปัญหาสิ่งแวดล้อม ป้องกันมิให้เกิดปัญหาสิ่งแวดล้อมจากการผลิต การเก็บเกี่ยวผลผลิตที่ไม่ก่อให้เกิดมลภาวะ การจัดการขยะ การเตรียมพร้อมรองรับความเสี่ยง ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ เพื่อลดปัญหาที่จะเกิดขึ้นในระหว่างการผลิต โดยเฉพาะกับเกษตรกรที่มีประสบการณ์น้อย วางแผนแนวทางในการจำหน่ายผลผลิตให้กับเกษตรกร ส่งเสริมให้เกษตรกรรู้จักช่องทางจำหน่ายมากขึ้น รวมถึงการจำหน่ายสินค้าระบบออนไลน์ ท้นต่อสถานการณ์และความต้องการของตลาดในปัจจุบัน
- พัฒนารูปแบบการเผยแพร่และการถ่ายทอดองค์ความรู้ที่เหมาะสมกับพื้นฐานของเกษตรกรในชุมชน เพื่อให้เกษตรกรสามารถรับรู้และเข้าใจได้ง่ายตามความเหมาะสมของแต่ละชุมชน รวมถึงมีการติดตามผลการเผยแพร่องค์ความรู้ และติดตามผลในการนำองค์ความรู้ไปใช้ประโยชน์ ให้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง โดยเนื้อหาในการถ่ายทอดมาจากความต้องการ และปัญหาที่เกษตรกรประสบ
- วางแผนพัฒนา ประสานงานหน่วยงานภายนอก เพื่อให้มีระบบเครือข่ายสัญญาณในพื้นที่ และใช้ Social Media ต่างๆ เช่น เว็บไซต์ Line, Facebook เพื่อเผยแพร่ความรู้ แก้ไขปัญหา และลดขั้นตอนการบริหารจัดการ โดยเป็น Social Media ที่น่าสนใจ น่าดึงดูดให้เกษตรกรสามารถใช้งานได้ง่าย มีความรวดเร็ว
- พัฒนาส่งเสริมการเรียนรู้ของเกษตรกร เยาวชนในชุมชน การส่งเสริมการศึกษาให้เยาวชนเพื่อนำกลับมาพัฒนาชุมชนต่อไป โดยเน้นส่งเสริมในด้านการเกษตร และ การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล การใช้ Social Media เพื่อนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อชุมชน
- พัฒนาเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ในชุมชน สร้างเครือข่ายไปยังหน่วยงานที่สามารถพัฒนาชุมชนได้ เพื่อให้เกิดการส่งเสริมและพัฒนาพื้นที่ โดยไม่ให้เกิดความซ้ำซ้อน

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายสำหรับการพัฒนาบุคลากรและเจ้าหน้าที่

1. พัฒนาคณะ

- เสริมสร้างทักษะความสามารถให้กับบุคลากร เจ้าหน้าที่ โดยเฉพาะผู้ที่ทำงานในชุมชน ทั้งในด้านการเกษตร การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และ Social Media ต่างๆ ในการส่งเสริม ช่วยเหลือ และแก้ปัญหาให้กับเกษตรกร
- เสริมสร้าง พัฒนาทักษะ อย่างสม่ำเสมอ ในด้านการให้บริการ การประสานงาน กับเกษตรกรและหน่วยงานอื่น

2. เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์กร

- นำหลักการบริหารองค์กรด้วย Objectives and Key Results (OKR) มาช่วยในการพัฒนาองค์กรเพื่อให้บุคลากร ปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายในทิศทางเดียวกัน
- มีแผนการปฏิบัติงานในการแก้ปัญหา เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว คล่องตัว เมื่อเกษตรกรประสบปัญหา
- สื่อสาร ประชาสัมพันธ์ ภาพลักษณ์องค์กรและสร้างการรับรู้และเข้าใจ บทบาทหน้าที่และภารกิจของ สวพส. ให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมากขึ้น
- มีแผนในการสร้างขวัญและกำลังใจให้บุคลากร เจ้าหน้าที่ รวมถึงการสร้าง ความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายสำหรับการพัฒนาอุทยานหลวงราชพฤกษ์

1. ยกระดับการให้บริการ เพื่อพัฒนาให้อุทยานหลวงราชพฤกษ์เป็นแหล่งเรียนรู้ การจัดการเรียนรู้ เชิงเกษตรที่หลากหลาย โดยเฉพาะเป็นแหล่งเรียนรู้โครงการหลวง พันธุ์พืช สิ่งแวดล้อม ศิลป วัฒนธรรม

- เผยแพร่องค์ความรู้จากการเป็นแหล่งเรียนรู้ ผ่าน Social Media ให้นักท่องเที่ยว เพื่อให้นักท่องเที่ยวสามารถไปศึกษา เรียนรู้เพิ่มเติมได้

2. พัฒนาสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก ต่างๆ ให้มีความสวยงาม พร้อม และเพียงพอต่อ นักท่องเที่ยว เพื่อให้เกิดความประทับใจและเกิดการประชาสัมพันธ์ไปยังผู้อื่นต่อ

- วิจัยและพัฒนาเพื่อหาแนวทางในการเพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยวในช่วงที่มีปริมาณ นักท่องเที่ยวน้อย
- จัดกิจกรรมที่น่าสนใจ อย่างหลากหลาย ต่อนักท่องเที่ยวที่มีความหลากหลาย โดยเฉพาะในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยว เพื่อสร้างรายได้และนำกลับมาพัฒนาสวน และสามารถพัฒนาเป็นสถานที่ออกกำลังกายได้
- นำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกกับนักท่องเที่ยว

- ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่าง ๆ ผ่าน Social Media ที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์, Line, Facebook ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ
- จำหน่ายสินค้า พันธุ์ไม้ ของที่ระลึก ที่สวยงามน่าสนใจ

3. การยกระดับการให้บริการและการบริหารจัดการองค์กร

- เพิ่มอัตรากำลังพลในการดูแลสวนให้สอดคล้องกับปริมาณงาน
- นำโมเดลเศรษฐกิจ BCG มาพัฒนาการบริหารจัดการอุทยานหลวงราชพฤกษ์ ด้วยการขยายพันธุ์พืชที่มีอยู่ นำพันธุ์พืชมาสร้างมูลค่าเพิ่ม รวมถึงการเป็นต้นแบบในการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม
- สร้างเครือข่ายความร่วมมือกับสถาบันการศึกษา มีหลักสูตรการเรียนรู้ที่เป็นมาตรฐานได้รับการยอมรับ และสอดคล้องกับการศึกษาในศตวรรษที่ 21

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายสำหรับการพัฒนาเกษตรกรและชุมชน



ภาพที่ 9-1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายสำหรับการพัฒนาเกษตรกรและชุมชน

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายสำหรับการพัฒนาบุคลากรและเจ้าหน้าที่

พัฒนาคน

- เสริมสร้างทักษะความสามารถให้กับบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ทำงานในชุมชน ทั้งในด้านการเกษตร การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และ Social Media ในการส่งเสริมช่วยเหลือและแก้ปัญหาให้กับเกษตรกร
- เสริมสร้างพัฒนาทักษะ อย่างสม่ำเสมอในด้านการให้บริการ การประสานงานกับเกษตรกรและหน่วยงานอื่น



ภาพที่ 9-2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายสำหรับการพัฒนาบุคลากรและเจ้าหน้าที่

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายสำหรับการพัฒนาอุทยานหลวงราชพฤกษ์

1

ยกระดับการให้บริการ เพื่อพัฒนาให้อุทยานหลวงราชพฤกษ์เป็นแหล่งเรียนรู้ การจัดการเรียนรู้ เชิงเกษตรที่หลากหลาย โดยเฉพาะเป็นแหล่งเรียนรู้โครงการหลวง พันธุ์พืช สิ่งแวดล้อม ศิลป วัฒนธรรม

- เผยแพร่องค์ความรู้จากการเป็นแหล่งเรียนรู้ ผ่าน Social Media ให้นักท่องเที่ยว เพื่อให้นักท่องเที่ยวสามารถไปศึกษา เรียนรู้เพิ่มเติมได้

2

พัฒนาสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก ต่าง ๆ ให้มีความสวยงาม พร้อม และเพียงพอ ต่อนักท่องเที่ยว เพื่อให้เกิดความประทับใจและเกิดการประชาสัมพันธ์ไปยังผู้อื่นต่อ

- วิจัยและพัฒนาเพื่อหาแนวทางในการเพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยวในช่วงที่มีปริมาณ นักท่องเที่ยวน้อย
- จัดกิจกรรมที่น่าสนใจ อย่างหลากหลาย ต่อนักท่องเที่ยวที่มีความหลากหลาย โดยเฉพาะในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยว เพื่อสร้างรายได้และนำกลับมาพัฒนาสวน และสามารถพัฒนาเป็นสถานที่ออกกำลังกายได้
- นำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกกับนักท่องเที่ยว
- ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่าง ๆ ผ่าน Social Media ที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์, Line, Facebook ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ
- จำหน่ายสินค้า พันธุ์ไม้ ของที่ระลึก ที่สวยงามน่าสนใจ

3

การยกระดับการให้บริการและการบริหารจัดการองค์กร

- เพิ่มอัตราค่าสิ่งปลูกสร้างในการดูแลสวนให้สอดคล้องกับปริมาณงาน
- นำโมเดลเศรษฐกิจ BCG มาพัฒนาการบริหารจัดการอุทยานหลวงราชพฤกษ์ ด้วยการขยายพันธุ์พืชที่มีอยู่ นำพันธุ์พืชมาสร้างมูลค่าเพิ่ม รวมถึงการเป็นต้นแบบในการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม
- สร้างเครือข่ายความร่วมมือกับสถาบันการศึกษา มีหลักสูตรการเรียนรู้ที่เป็นมาตรฐาน ได้รับการยอมรับ และสอดคล้องกับการศึกษาในศตวรรษที่ 21

ภาพที่ 9-3 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายสำหรับการพัฒนาอุทยานหลวงราชพฤกษ์

ตารางที่ 9-2 ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความต้องการของเกษตรกรในพื้นที่โครงการหลวง (ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง)

บริการ	อันดับความ คาดหวัง 3 ลำดับแรก	ความพึงพอใจ			ความต้องการ			
		อันดับ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	อันดับ	ความต้องการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม รวมทั้งการเป็นแหล่งเรียนรู้					อันดับ 1	การถ่ายทอดเทคโนโลยี องค์ความรู้ใหม่ที่ เหมาะสมกับชุมชน	4.78	มากที่สุด
ความถี่ของการได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม	1	อันดับ 9	4.43	มากที่สุด	อันดับ 2	ส่งเสริม และพัฒนาแหล่งเรียนรู้ในชุมชน	4.63	มากที่สุด
การนำเนื้อหา องค์ความรู้ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์	2	อันดับ 1	4.70	มากที่สุด	อันดับ 3	การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และวัฒนธรรมของ ชุมชน	4.52	มากที่สุด
องค์ความรู้ช่วยสร้างให้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น	4	อันดับ 8	4.56	มากที่สุด	อันดับ 4	เปิดโอกาสให้เกษตรกรมีส่วนร่วมในการวาง แผนการพัฒนาชุมชน	4.33	มากที่สุด
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ					อันดับ 5	จัดกิจกรรมส่งเสริมความรู้ให้กับเกษตรกร อย่างสม่ำเสมอ	4.24	มากที่สุด
มีการติดตามให้คำแนะนำ และสนับสนุนการดำเนินงาน อย่างต่อเนื่อง	1	อันดับ 2	4.51	มากที่สุด	อันดับ 6	สวพส. มีการติดตามผลการดำเนินงาน การ แก้ไขปัญหาอุปสรรคและประเมินผล ความสำเร็จของการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง	4.17	มาก
การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ชัดเจน เข้าใจง่าย	2	อันดับ 1	4.57	มากที่สุด	อันดับ 7	สวพส. ให้คำปรึกษา คำแนะนำ ตอบข้อ ซักถามและแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว และ ทันเหตุการณ์	4.17	มาก
การวางแผนการดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการแบบบูรณาการประจำปีร่วมกัน และ ดำเนินการตามแผนงานที่กำหนดไว้	3	อันดับ 3	4.49	มากที่สุด	อันดับ 8	สวพส. มีการแจ้งข่าวสาร ข้อมูลต่างๆ หลากหลายช่องทางอย่างสม่ำเสมอ และทั่วถึง	3.98	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					อันดับ 9	สวพส. มีช่องทางที่หลากหลายในการรับฟัง ความคิดเห็น	3.85	มาก
การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามที่ดี	1	อันดับ 5	4.70	มากที่สุด				
สามารถสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย ใช้ภาษาที่เหมาะสม	2	อันดับ 4	4.70	มากที่สุด				
ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3	อันดับ 6	4.69	มากที่สุด				
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
การเผยแพร่องค์ความรู้ การประชาสัมพันธ์ข้อมูล สามารถเข้าถึงได้ง่าย	1	อันดับ 3	4.48	มากที่สุด				
สถานที่จัดกิจกรรมมีความพร้อม เหมาะสม และสะดวก	3	อันดับ 2	4.58	มากที่สุด				
ความเพียงพอของวัสดุ และอุปกรณ์ ในการจัดกิจกรรม	3	อันดับ 4	4.39	มากที่สุด				
ช่องทางการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ที่มีความสะดวก รวดเร็ว หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ Line Facebook ฯลฯ	4	อันดับ 1	4.62	มากที่สุด				
ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้								
ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีประโยชน์ นำไปใช้ได้จริง	1	อันดับ 2	4.57	มากที่สุด				

บริการ	อันดับความ คาดหวัง 3 ลำดับแรก	ความพึงพอใจ			ความต้องการ			
		อันดับ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	อันดับ	ความต้องการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
เนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจน เหมาะสม เข้าใจได้ง่าย	3	อันดับ 3	4.54	มากที่สุด				
การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทำได้โดยสะดวก	4	อันดับ 4	4.51	มากที่สุด				
ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความถูกต้อง ไม่ลำเอียง	4	อันดับ 1	4.62	มากที่สุด				
ด้านนโยบายสำคัญและการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤต								
แนวทางในการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤต สามารถนำไปใช้ได้ทันที	1	อันดับ 4	4.34	มากที่สุด				
นโยบายมีความชัดเจน สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง	3	อันดับ 3	4.44	มากที่สุด				
นโยบายมีความเหมาะสมต่อสถานการณ์	4	อันดับ 2	4.50	มากที่สุด				

ตารางที่ 9-3 ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความต้องการของโครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง

บริการ	อันดับความ คาดหวัง 3 ลำดับแรก	ความพึงพอใจ			ความต้องการ			
		อันดับ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	อันดับ	ความต้องการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม รวมทั้งการเป็นแหล่งเรียนรู้					อันดับ 1	การถ่ายทอดเทคโนโลยี องค์ความรู้ใหม่ที่ เหมาะสมกับชุมชน	4.82	มากที่สุด
องค์ความรู้ช่วยสร้างให้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น	1	อันดับ 4	4.54	มากที่สุด	อันดับ 2	สวพส. ให้คำปรึกษา คำแนะนำ ตอบข้อ ซักถามและแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว และ ทันเหตุการณ์	4.60	มากที่สุด
การนำเนื้อหา องค์ความรู้ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์	2	อันดับ 1	4.63	มากที่สุด				
องค์ความรู้ตรงกับความต้องการ	4	อันดับ 5	4.50	มากที่สุด	อันดับ 3	สวพส. มีการติดตามผลการดำเนินงาน การ แก้ไขปัญหาอุปสรรคและประเมินผล	4.58	มากที่สุด
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ								
มีการติดตามให้คำแนะนำ และสนับสนุนการดำเนินงาน อย่างต่อเนื่อง	1	อันดับ 3	4.54	มากที่สุด	อันดับ 4	ความสำเร็จของการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง จัดกิจกรรมส่งเสริมความรู้ให้กับเกษตรกร อย่างสม่ำเสมอ	4.57	มากที่สุด
การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ชัดเจน เข้าใจง่าย	2	อันดับ 1	4.66	มากที่สุด				
การวางแผนการดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการแบบบูรณาการประจำปีร่วมกัน และ ดำเนินการตามแผนงานที่กำหนดไว้	3	อันดับ 2	4.57	มากที่สุด	อันดับ 5	ส่งเสริม และพัฒนาแหล่งเรียนรู้ในชุมชน	4.56	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					อันดับ 6	เปิดโอกาสให้เกษตรกรมีส่วนร่วมในการวาง แผนการพัฒนาชุมชน	4.55	มากที่สุด
การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามที่ดี	1	อันดับ 5	4.72	มากที่สุด	อันดับ 7	การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และวัฒนธรรมของ ชุมชน	4.49	มากที่สุด
ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	1	อันดับ 6	4.69	มากที่สุด				
การยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในบริการ	4	อันดับ 4	4.78	มากที่สุด	อันดับ 8	สวพส. มีการแจ้งข่าวสาร ข้อมูลต่างๆ หลากหลายช่องทางอย่างสม่ำเสมอ และทั่วถึง	4.20	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					อันดับ 9	สวพส. มีช่องทางที่หลากหลายในการรับฟัง ความคิดเห็น	4.12	มาก
สถานที่จัดกิจกรรมมีความพร้อม เหมาะสม และสะดวก	1	อันดับ 2	4.57	มากที่สุด				
ความเพียงพอของวัสดุ และอุปกรณ์ ในการจัดกิจกรรม	2	อันดับ 4	4.48	มากที่สุด				
การเผยแพร่องค์ความรู้ การประชาสัมพันธ์ข้อมูล สามารถเข้าถึงได้ง่าย	3	อันดับ 3	4.55	มากที่สุด				
ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้								
ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีประโยชน์ นำไปใช้ได้จริง	1	อันดับ 4	4.54	มากที่สุด				
ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความถูกต้อง ไม่ล้าสมัย	2	อันดับ 1	4.62	มากที่สุด				
เนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจน เหมาะสม เข้าใจได้ง่าย	3	อันดับ 2	4.59	มากที่สุด				

บริการ	อันดับความ คาดหวัง 3 ลำดับแรก	ความพึงพอใจ			ความต้องการ			
		อันดับ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	อันดับ	ความต้องการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านนโยบายสำคัญและการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤต								
แนวทางในการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤต สามารถนำไปใช้ได้ทันที	1	อันดับ 4	4.36	มากที่สุด				
การแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤตสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว	2	อันดับ 5	4.32	มากที่สุด				
การอธิบาย ชี้แจง นโยบายสำคัญ มีความเข้าใจง่ายและเข้าถึงผู้รับ	3	อันดับ 1	4.64	มากที่สุด				

ตารางที่ 9-4 ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความต้องการของเกษตรกรโครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงเพื่อแก้ไขปัญหาพื้นที่เฉพาะ

บริการ	อันดับความ คาดหวัง 3 ลำดับแรก	ความพึงพอใจ			ความต้องการ			
		อันดับ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	อันดับ	ความต้องการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม รวมทั้งการเป็นแหล่งเรียนรู้					อันดับ 1	การถ่ายทอดเทคโนโลยี องค์ความรู้ใหม่ที่ เหมาะสมกับชุมชน	4.97	มากที่สุด
องค์ความรู้ช่วยสร้างให้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น	1	อันดับ 3	4.63	มากที่สุด	อันดับ 2	การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และวัฒนธรรมของ ชุมชน	4.75	มากที่สุด
การนำเนื้อหา องค์ความรู้ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์	2	อันดับ 1	4.69	มากที่สุด				
ความถี่ของการได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม	3	อันดับ 9	4.50	มากที่สุด	อันดับ 3	จัดกิจกรรมส่งเสริมความรู้ให้กับเกษตรกร อย่างสม่ำเสมอ	4.70	มากที่สุด
การได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการฝึกอบรมการศึกษาทางด้านอาชีพ	3	อันดับ 8	4.55	มากที่สุด	อันดับ 4	ส่งเสริม และพัฒนาแหล่งเรียนรู้ในชุมชน	4.69	มากที่สุด
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ					อันดับ 5	เปิดโอกาสให้เกษตรกรมีส่วนร่วมในการวางแผนการพัฒนาชุมชน	4.64	มากที่สุด
มีการติดตามให้คำแนะนำ และสนับสนุนการดำเนินงาน อย่างต่อเนื่อง	1	อันดับ 4	4.44	มากที่สุด	อันดับ 6	สวพส. มีการติดตามผลการดำเนินงาน การ แก้ไขปัญหาอุปสรรคและประเมินผล	4.50	มากที่สุด
การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ชัดเจน เข้าใจง่าย	2	อันดับ 1	4.72	มากที่สุด	อันดับ 7	ความสำเร็จของการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง สวพส. ให้คำปรึกษา คำแนะนำ ตอบข้อ ซักถามและแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว และ ทันเหตุการณ์	4.44	มากที่สุด
การวางแผนการดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการแบบบูรณาการประจำปีร่วมกัน และ ดำเนินการตามแผนงานที่กำหนดไว้	3	อันดับ 2	4.70	มากที่สุด				
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ								
การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามที่ดี	1	อันดับ 2	4.83	มากที่สุด	อันดับ 8	สวพส. มีการแจ้งข่าวสาร ข้อมูลต่างๆ หลากหลายช่องทางอย่างสม่ำเสมอ และทั่วถึง	3.98	มาก
ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	2	อันดับ 3	4.81	มากที่สุด	อันดับ 9	สวพส. มีช่องทางที่หลากหลายในการรับฟัง ความคิดเห็น	3.97	มาก
การยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในบริการ	4	อันดับ 5	4.77	มากที่สุด				
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
ความเพียงพอของวัสดุ และอุปกรณ์ ในการจัดกิจกรรม	1	อันดับ 4	4.59	มากที่สุด				
สถานที่จัดกิจกรรมมีความพร้อม เหมาะสม และสะดวก	2	อันดับ 1	4.75	มากที่สุด				
การเผยแพร่องค์ความรู้ การประชาสัมพันธ์ข้อมูล สามารถเข้าถึงได้ง่าย	1,3	อันดับ 3	4.61	มากที่สุด				
ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้								
ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีประโยชน์ นำไปใช้ได้จริง	1	อันดับ 4	4.63	มากที่สุด				
ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความถูกต้อง ไม่ล้าสมัย	2	อันดับ 3	4.70	มากที่สุด				

บริการ	อันดับความ คาดหวัง 3 ลำดับแรก	ความพึงพอใจ			ความต้องการ			
		อันดับ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	อันดับ	ความต้องการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
เนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจน เหมาะสม เข้าใจได้ง่าย	3	อันดับ 2	4.72	มากที่สุด				
ด้านนโยบายสำคัญและการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤต								
การแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤตสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว	1	อันดับ 5	4.36	มากที่สุด				
นโยบายมีความชัดเจน สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง	3	อันดับ 2	4.59	มากที่สุด				
การอธิบาย ชี้แจง นโยบายสำคัญ มีความเข้าใจง่ายและเข้าถึงผู้รับ	3	อันดับ 1	4.69	มากที่สุด				

ตารางที่ 9-5 ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความต้องการของเกษตรกรโครงการรักษาน้ำเพื่อพระแม่ของแผ่นดิน

บริการ	ความพึงพอใจ				ความต้องการ			
	อันดับความ คาดหวัง 3 ลำดับแรก	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	อันดับ	ความต้องการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม รวมทั้งการเป็นแหล่งเรียนรู้					อันดับ 1	การถ่ายทอดเทคโนโลยี องค์ความรู้ใหม่ที่ เหมาะสมกับชุมชน สวพส. มีการติดตามผลการดำเนินงาน การ แก้ไขปัญหาอุปสรรคและประเมินผล ความสำเร็จของการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง สวพส. ให้คำปรึกษา คำแนะนำ ตอบข้อ ซักถามและแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว และ ทันเหตุการณ์ เปิดโอกาสให้เกษตรกรมีส่วนร่วมในการวางแผนการพัฒนาชุมชน จัดกิจกรรมส่งเสริมความรู้ให้กับเกษตรกร อย่างสม่ำเสมอ การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และวัฒนธรรมของ ชุมชน ส่งเสริม และพัฒนาแหล่งเรียนรู้ในชุมชน สวพส. มีการแจ้งข่าวสาร ข้อมูลต่างๆ หลากหลายช่องทางอย่างสม่ำเสมอ และทั่วถึง สวพส. มีช่องทางที่หลากหลายในการรับฟัง ความคิดเห็น	4.71	มากที่สุด
องค์ความรู้ช่วยสร้างให้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น	1	อันดับ 1	4.79	มากที่สุด				
การนำเนื้อหา องค์ความรู้ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์	2	อันดับ 2	4.74	มากที่สุด	อันดับ 2		4.69	มากที่สุด
องค์ความรู้เข้าใจได้ง่าย เนื้อหาชัดเจน	3,4,7	อันดับ 4	4.60	มากที่สุด				
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ								
มีการติดตามให้คำแนะนำ และสนับสนุนการดำเนินงาน อย่างต่อเนื่อง	1	อันดับ 2	4.64	มากที่สุด	อันดับ 3		4.64	มากที่สุด
การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ชัดเจน เข้าใจง่าย	2	อันดับ 1	4.71	มากที่สุด				
การวางแผนการดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการแบบบูรณาการประจำปีร่วมกัน และดำเนินการตามแผนงานที่กำหนดไว้	3	อันดับ 3	4.55	มากที่สุด	อันดับ 4		4.62	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ								
การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามที่ดี	1	อันดับ 3	4.76	มากที่สุด	อันดับ 5		4.60	มากที่สุด
สามารถสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย ใช้ภาษาที่เหมาะสม	1	อันดับ 6	4.67	มากที่สุด				
ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	2	อันดับ 5	4.69	มากที่สุด	อันดับ 6		4.57	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
ความเพียงพอของวัสดุ และอุปกรณ์ ในการจัดกิจกรรม	1	อันดับ 4	4.31	มากที่สุด	อันดับ 7		4.45	มากที่สุด
สถานที่จัดกิจกรรมมีความพร้อม เหมาะสม และสะดวก	2	อันดับ 3	4.50	มากที่สุด	อันดับ 8		4.38	มากที่สุด
การเผยแพร่องค์ความรู้ การประชาสัมพันธ์ข้อมูล สามารถเข้าถึงได้ง่าย	3	อันดับ 1	4.64	มากที่สุด				
ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้					อันดับ 9		4.26	มากที่สุด
ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีประโยชน์ นำไปใช้ได้จริง	1	อันดับ 3	4.60	มากที่สุด				
เนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจน เหมาะสม เข้าใจได้ง่าย	2	อันดับ 1	4.64	มากที่สุด				

บริการ	ความพึงพอใจ				ความต้องการ			
	อันดับความ คาดหวัง 3 ลำดับแรก	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	อันดับ	ความต้องการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความถูกต้อง ไม่ลำเอียง	3,4	อันดับ 2	4.64	มากที่สุด				
ด้านนโยบายสำคัญและการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤต								
แนวทางในการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤต สามารถนำไปใช้ได้ทันที	2	อันดับ 4	4.48	มากที่สุด				
การแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤตสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว	2	อันดับ 5	4.40	มากที่สุด				
นโยบายมีความชัดเจน สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง	3	อันดับ 1	4.76	มากที่สุด				
การอธิบาย ชี้แจง นโยบายสำคัญ มีความเข้าใจง่ายและเข้าถึงผู้รับ	3	อันดับ 2	4.67	มากที่สุด				

ตารางที่ 9-6 ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความต้องการของเจ้าหน้าที่โครงการหลวง

บริการ	อันดับความ คาดหวัง 3 ลำดับแรก	ความพึงพอใจ			ความต้องการ			
		อันดับ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	อันดับ	ความต้องการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ					อันดับ 1	ส่งเสริมความรู้ให้กับเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ	4.91	มากที่สุด
1. การวางแผนการดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการแบบบูรณาการประจำปีร่วมกัน และดำเนินการตาม แผนงานที่กำหนดไว้	1	อันดับ 1	4.64	มากที่สุด	อันดับ 2	นำนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการ ทำงาน เช่น นำแผนที่ดินรายแปลง HRDI MAPs Application เพื่อเป็นเครื่องมือวางแผนการ พัฒนา การอนุรักษ์ฟื้นฟู ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อมบนพื้นที่สูง	4.64	มากที่สุด
2. การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ชัดเจน เข้าใจง่าย	3	อันดับ 3	4.41	มากที่สุด				
3. การจัดกิจกรรม มีความสะดวก รวดเร็ว และมีระยะเวลาที่เหมาะสม	4	อันดับ 4	4.41	มากที่สุด				
4. มีการติดตามให้คำแนะนำ และสนับสนุนการดำเนินงาน อย่างต่อเนื่อง	4	อันดับ 2	4.50	มากที่สุด				
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					อันดับ 3	สวพส.เป็นศูนย์กลางในการประสานงานและให้ ความร่วมมือในการพัฒนาพื้นที่สูงเพื่อให้เกิดความ ยั่งยืน	4.59	มากที่สุด
5. การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามที่ดี	1	อันดับ 5	4.59	มากที่สุด	อันดับ 4	สวพส. มีการติดตามผลการดำเนินงาน การแก้ไข ปัญหาอุปสรรคและประเมินผลความสำเร็จของ การดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง	4.55	มากที่สุด
6. สามารถสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย ใช้ภาษาที่เหมาะสม	2	อันดับ 3	4.73	มากที่สุด				
7. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	2	อันดับ 6	4.50	มากที่สุด				
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					อันดับ 5	มีการบูรณาการทำงานเชิงพื้นที่ ร่วมกับหน่วยงาน อื่น	4.50	มากที่สุด
13. การเผยแพร่องค์ความรู้ การประชาสัมพันธ์ข้อมูล สามารถเข้าถึงได้ง่าย	1	อันดับ 2	4.68	มากที่สุด	อันดับ 6	สวพส. ให้คำปรึกษา คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม และแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว และทันเหตุการณ์	4.45	มากที่สุด
12. ความเพียงพอของวัสดุ และอุปกรณ์ ในการจัดกิจกรรม	2	อันดับ 3	4.64	มากที่สุด	อันดับ 7	มีการติดตามและประเมินผลความสำเร็จของการ ดำเนินงานที่ต่อเนื่อง	4.41	มากที่สุด
11. สถานที่จัดกิจกรรมมีความพร้อม เหมาะสม และสะดวก	3	อันดับ 4	4.59	มากที่สุด				
ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้					อันดับ 8	สวพส. มีการแจ้งข่าวสาร ข้อมูลต่างๆ หลากหลาย ช่องทางอย่างสม่ำเสมอ และทั่วถึง	4.36	มากที่สุด
17. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีประโยชน์ นำไปใช้ได้จริง	1	อันดับ 2	4.64	มากที่สุด	อันดับ 9	สวพส. มีช่องทางที่หลากหลายในการรับฟังความ คิดเห็น	4.18	มาก
18. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความถูกต้อง ไม่ลำสมัย	2	อันดับ 3	4.59	มากที่สุด				
16. เนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจน เหมาะสม เข้าใจได้ง่าย	3	อันดับ 1	4.68	มากที่สุด				

ตารางที่ 9-7 ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความต้องการของเจ้าหน้าที่หน่วยงานร่วมบูรณาการ

บริการ	อันดับความ คาดหวัง 3 ลำดับแรก	ความพึงพอใจ			ความต้องการ			
		อันดับ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	อันดับ	ความต้องการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ					อันดับ 1	ส่งเสริมความรู้ให้กับเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ	4.73	มากที่สุด
การวางแผนการดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการแบบบูรณาการประจำปี ร่วมกัน และดำเนินการตามแผนงานที่กำหนดไว้	1	อันดับ 4	4.65	มากที่สุด	อันดับ 2	สวพส.เป็นศูนย์กลางในการประสานงานและให้ความร่วมมือใน การพัฒนาพื้นที่สูงเพื่อให้เกิดความยั่งยืน	4.67	มากที่สุด
การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ชัดเจน เข้าใจง่าย	2	อันดับ 2	4.70	มากที่สุด	อันดับ 3	นำนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการทำงาน เช่น นำแผนที่ดินรายแปลง HRDI MAPs Application เพื่อเป็น เครื่องมือวางแผนการพัฒนา การอนุรักษ์ฟื้นฟู	4.64	มากที่สุด
การจัดกิจกรรม มีความสะดวก รวดเร็ว และมีระยะเวลาที่เหมาะสม	4	อันดับ 3	4.68	มากที่สุด		ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมบนพื้นที่สูง		
มีการติดตามให้คำแนะนำ และสนับสนุนการดำเนินงาน อย่าง ต่อเนื่อง	4	อันดับ 1	4.72	มากที่สุด	อันดับ 4	มีการบูรณาการทำงานเชิงพื้นที่ ร่วมกับหน่วยงานอื่น	4.59	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					อันดับ 5	สวพส. มีการติดตามผลการดำเนินงาน การแก้ไขปัญหา อุปสรรคและประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินงานอย่าง ต่อเนื่อง	4.52	มากที่สุด
การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามที่ดี	1	อันดับ 5	4.74	มากที่สุด				
ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	1	อันดับ 4	4.81	มากที่สุด	อันดับ 6	มีการติดตามและประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินงาน ที่ต่อเนื่อง	4.51	มากที่สุด
สามารถสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย ใช้ภาษาที่เหมาะสม	2	อันดับ 3	4.85	มากที่สุด	อันดับ 7	สวพส. มีการแจ้งข่าวสาร ข้อมูลต่างๆ หลากหลายช่องทาง อย่างสม่ำเสมอ และทั่วถึง	4.40	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					อันดับ 8	สวพส. ให้คำปรึกษา คำแนะนำ ตอบข้อซักถามและแก้ไข ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว และทันเหตุการณ์	4.36	มากที่สุด
การเผยแพร่องค์ความรู้ การประชาสัมพันธ์ข้อมูล สามารถเข้าถึงได้ ง่าย	1	อันดับ 2	4.57	มากที่สุด	อันดับ 9	สวพส. มีช่องทางที่หลากหลายในการรับฟังความคิดเห็น	4.21	มากที่สุด
ความเพียงพอของวัสดุ และอุปกรณ์ ในการจัดกิจกรรม	2	อันดับ 4	4.49	มากที่สุด				
สถานที่จัดกิจกรรมมีความพร้อม เหมาะสม และสะดวก	3	อันดับ 3	4.51	มากที่สุด				
ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้								
ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีประโยชน์ นำไปใช้ได้จริง	1	อันดับ 2	4.75	มากที่สุด				
เนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจน เหมาะสม เข้าใจได้ง่าย	1,2	อันดับ 3	4.67	มากที่สุด				
การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทำได้โดยสะดวก	3	อันดับ 4	4.60	มากที่สุด				

ตารางที่ 9-8 ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความต้องการของประชาชนทั่วไปและผู้เข้าชมอุทยานหลวงราชพฤกษ์

บริการ	อันดับความ คาดหวัง 3 ลำดับแรก	ความพึงพอใจ			ความต้องการ			
		อันดับ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	อันดับ	ความต้องการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (อุทยานหลวงราชพฤกษ์)					อันดับ 1	มีพรรณพืชจำนวนมาก และหาดูได้ยากในประเทศ	2.88	ปานกลาง
ความสะดวกในเดินทางมายังอุทยานหลวงราชพฤกษ์	1	อันดับ 1	4.58	มากที่สุด	อันดับ 2	สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ถึงขยะ จุดให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม	2.87	ปานกลาง
ความสะดวกในการเดินทางสัญจรภายในอุทยานหลวงราชพฤกษ์	2	อันดับ 3	4.53	มากที่สุด	อันดับ 3	การจัดจำหน่ายพรรณพืชที่มีความหลากหลายให้กับประชาชน	2.68	ปานกลาง
การจัดการการให้บริการตามลำดับคิว	3	อันดับ 2	4.53	มากที่สุด	อันดับ 4	มีการประชาสัมพันธ์การจัดกิจกรรมต่างๆ ที่หลากหลายช่องทาง	2.65	ปานกลาง
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					อันดับ 5	มีกิจกรรมสันทนาการที่หลากหลายเหมาะสมกับทุกกลุ่ม เช่น กิจกรรมปลูกต้นไม้ กิจกรรมเกี่ยวข้าว	2.64	ปานกลาง
การยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในบริการ มีความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ดี อธิบายดี	1,3	อันดับ 1	4.64	มากที่สุด	อันดับ 6	มีการใช้ประโยชน์ของพื้นที่อย่างเต็มประสิทธิภาพ	2.64	ปานกลาง
ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	2	อันดับ 4	4.57	มากที่สุด	อันดับ 7	การสืบค้นข้อมูลการจัดกิจกรรมทำได้โดยง่าย	2.63	ปานกลาง
แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม	4,5	อันดับ 2	4.61	มากที่สุด	อันดับ 8	เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีองค์ความรู้สามารถถ่ายทอดให้กับผู้รับบริการได้หลากหลาย	2.59	น้อย
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					อันดับ 9	การประสานงานติดต่อเข้าชม หรือเข้ามาจัดกิจกรรมทำได้โดยง่าย เจ้าหน้าที่ให้บริการดี	2.56	น้อย
ความสะอาดของสถานที่	1,2	อันดับ 2	4.61	มากที่สุด	อันดับ 10	จัดสรรพื้นที่เป็นแหล่งบริการในการออกกำลังกาย ส่งเสริมสุขภาพ กิจกรรมสันทนาการ	2.54	น้อย
ห้องน้ำสะอาด อยู่ในจุดที่พบเห็นได้ง่าย สะดวกในการใช้บริการ	3,4	อันดับ 5	4.56	มากที่สุด	อันดับ 11	อุทยานหลวงราชพฤกษ์ มีช่องทางที่หลากหลายในการรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการ	2.53	น้อย
ความเพียงพอของห้องน้ำ	5	อันดับ 4	4.57	มากที่สุด				
ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย								
บรรยากาศร่มรื่น เย็นสบายในจุดสำคัญๆ	1,2	อันดับ 3	4.64	มากที่สุด				
สถานที่มีความเป็นเอกลักษณ์โดดเด่น ดึงดูดความสนใจ	3	อันดับ 2	4.65	มากที่สุด				
มีป้ายแนะนำกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินชัดเจน และสัญญาณไฟฉุกเฉิน เช่น สัญญาณไฟในห้องน้ำผู้พิการ/ผู้สูงอายุ	4	อันดับ 5	4.52	มากที่สุด				
ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้								
การเผยแพร่องค์ความรู้ การประชาสัมพันธ์ข้อมูล สามารถเข้าถึงได้ง่าย สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้โดยสะดวก	1,2,3	อันดับ 2	4.53	มากที่สุด				

บริการ	อันดับความ คาดหวัง 3 ลำดับแรก	ความพึงพอใจ			ความต้องการ			
		อันดับ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	อันดับ	ความต้องการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
มีความหลากหลายของช่องทางในการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ ช่องทางการ ติดต่อกับเจ้าหน้าที่มีความสะดวก รวดเร็ว สามารถติดต่อได้หลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ Line Facebook ฯลฯ	2	อันดับ 3	4.50	มากที่สุด	อันดับ 12	มีการจัดฝึกอบรมและฝึกปฏิบัติระยะสั้นให้กับ ประชาชนกลุ่มผู้สนใจพันธุ์ไม้ และอื่นๆ	2.53	น้อย
เนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจน เหมาะสม เข้าใจได้ง่าย ถูกต้อง ไม่ ล้าสมัย	3	อันดับ 1	4.54	มากที่สุด				

ตารางที่ 9-9 ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความต้องการของผู้เข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้อุทยานหลวงราชพฤกษ์

บริการ	อันดับความ คาดหวัง 3 ลำดับแรก	ความพึงพอใจ			ความต้องการ			
		อันดับ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	อันดับ	ความต้องการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านองค์ความรู้					อันดับ 1	มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการเข้าร่วมกิจกรรม เช่น ห้องน้ำ ถังขยะ จุดให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม	3.10	ปานกลาง
1. เนื้อหาองค์ความรู้เข้าใจง่าย ดึงดูดความสนใจ ไม่น่าเบื่อ	1	อันดับ 2	4.52	มากที่สุด	อันดับ 2	รวบรวมพรรณพืชมากมายและหลากหลาย	3.08	ปานกลาง
3. ระยะเวลาและเนื้อหาองค์ความรู้เหมาะสม	2	อันดับ 5	4.40	มากที่สุด		มีการจำหน่ายพันธุ์พืชที่หลากหลายให้กับนักท่องเที่ยว	3.02	ปานกลาง
2. เทคนิค วิธีการถ่ายทอดองค์ความรู้เหมาะสม	3	อันดับ 6	4.38	มากที่สุด		มีกิจกรรมสันทนการที่หลากหลายเหมาะสมกับทุกกลุ่ม	3.02	ปานกลาง
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (อุทยานหลวงราชพฤกษ์)					อันดับ 4	เช่น กิจกรรมปลูกต้นไม้ กิจกรรมเกี่ยวข้าว		
ความสะดวกในเดินทางมายังอุทยานหลวงราชพฤกษ์	1	อันดับ 3	4.44	มากที่สุด	อันดับ 5	มีการเผยแพร่ข้อมูลองค์ความรู้ กิจกรรม ผ่านสื่อต่างๆ	2.96	ปานกลาง
มีการชี้แจงรายละเอียดขั้นตอนในการเข้าร่วมอบรมอย่างชัดเจน	2,3	อันดับ 5	4.42	มากที่สุด		อย่างหลากหลาย		
ความถูกต้องและครบถ้วนของบริการที่ได้รับ	4,5	อันดับ 4	4.44	มากที่สุด		มีการนำองค์ความรู้ใหม่ๆ มาถ่ายทอดให้กับผู้เข้าร่วม	2.90	ปานกลาง
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					อันดับ 6	กิจกรรมอย่างต่อเนื่อง		
การยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ มีความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ดี	1,3	อันดับ 1	4.67	มากที่สุด	อันดับ 7	มีการพัฒนาเป็นแหล่งให้บริการด้านการส่งเสริมสุขภาพ กิ	2.89	ปานกลาง
เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจและองค์ความรู้ที่สามารถอธิบายให้เข้าใจได้	2	อันดับ 4	4.61	มากที่สุด	อันดับ 8	จรรยาบรรณการสำหรับทุกเพศวัย		
โดยง่าย					อันดับ 8	มีการประชาสัมพันธ์เชิงรุกต่อหน่วยงานต่างๆ เพื่อให้มี	2.88	ปานกลาง
แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม	4	อันดับ 3	4.66	มากที่สุด	อันดับ 9	ความสนใจเข้าร่วมกิจกรรมเพิ่มมากขึ้น		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					อันดับ 9	การจัดกิจกรรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และสุขภาพ	2.85	ปานกลาง
ฐานการเรียนรู้/สถานที่ในการฝึกอบรม มีความเหมาะสมต่อกิจกรรม	1	อันดับ 1	4.68	มากที่สุด	อันดับ 10	มีการพัฒนาเพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้และมีกิจกรรมที่	2.84	ปานกลาง
การเรียนรู้					อันดับ 10	หลากหลายสำหรับทุกช่วงวัย		
ฐานการเรียนรู้/สถานที่ในการฝึกอบรม มีความสะอาด ปลอดภัย	2	อันดับ 2	4.66	มากที่สุด	อันดับ 11	พัฒนาหลักสูตรการเรียนรู้ร่วมกับสถานศึกษาเพื่อให้เกิด	2.83	ปานกลาง
สามารถรองรับผู้เข้ารับการเรียนรู้ได้อย่างเหมาะสม						กิจกรรมเรียนรู้ที่หลากหลายมากขึ้น และสามารถเข้าร่วม		
อุปกรณ์สื่อ วัสดุ เอกสารประกอบการเรียนรู้ มีความเหมาะสมกับ	3	อันดับ 3	4.61	มากที่สุด		กิจกรรมได้ในระดับชั้นเรียนที่หลากหลาย		
การฝึกอบรม								

บริการ	อันดับความ คาดหวัง 3 ลำดับแรก	ความพึงพอใจ			ความต้องการ			
		อันดับ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	อันดับ	ความต้องการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย					อันดับ 12	พัฒนาหลักสูตรการเรียนรู้ร่วมกับสถาบันระดับอุดมศึกษา ในกลุ่มวิชาชีพเฉพาะทาง เช่น กลุ่มการศึกษาด้าน การเกษตร เพื่อให้นักศึกษาสามารถนำไปใช้ในการทำงาน ได้ต่อไปในอนาคต	2.82	ปานกลาง
บรรยากาศร่มรื่น เย็นสบายในจุดสำคัญๆ	1,2	อันดับ 2	4.67	มากที่สุด				
มีการจัดภูมิทัศน์สวยงามในทุกๆ จุด	3	อันดับ 1	4.67	มากที่สุด				
มีการจัดห้องพยาบาลเบื้องต้นในจุดที่เหมาะสม	5,6	อันดับ 6	4.48	มากที่สุด				
ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้					อันดับ 13	อุทยานหลวงราชพฤกษ์ มีช่องทางที่หลากหลายในการรับ ฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการ	2.82	ปานกลาง
การเผยแพร่องค์ความรู้ การประชาสัมพันธ์ข้อมูล สามารถเข้าถึงได้ ง่าย สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้โดยสะดวก	1	อันดับ 1	4.66	มากที่สุด				
มีความหลากหลายของช่องทางในการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ ช่องทาง การติดต่อกับเจ้าหน้าที่มีความสะดวก รวดเร็ว สามารถติดต่อได้หลาย ช่องทาง เช่น โทรศัพท์ Line Facebook ฯลฯ	2	อันดับ 3	4.62	มากที่สุด				
เนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจน เหมาะสม เข้าใจได้ง่าย ถูกต้อง ไม่ลำเอียง	3	อันดับ 2	4.63	มากที่สุด				

อ้างอิง

- กาญจนา ทวีพันธ์ และ แวมมยุรา คำสุข. (2558). คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในธุรกิจการท่องเที่ยวแบบพำนักระยะยาวในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในประเทศไทย. วารสาร ธุรกิจปริทัศน์, 7(2), 151-167.
- กิตติมา ปรีดีลภ. (2529). ทฤษฎีการบริหารองค์การ. กรุงเทพฯ: ธนะการพิมพ์.
- จุไรรัตน์ แซ่เตียว และ กิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ. (2555). ความภักดีต่อองค์กรของพนักงานที่มีต่อธนาคารพาณิชย์ขนาดเล็กในส่วนปฏิบัติการ. วารสาร การเงิน การลงทุน การตลาด และการบริหารธุรกิจ, 1(4), 134-159.
- ณภัทร ภูนาขาว และ ทดมัล แสงสว่าง. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการงานการเงินและบัญชี ในสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดขอนแก่น. วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ, 10(3), 240-253.
- ณัฐมกลกานต์ ไชยวิมลศิริ. (2561). การสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนในการให้บริการของภาครัฐ. วารสารชัยภูมิปริทรรศน์, 1(1).
- ดารากร ยั๊กกะพันธ์, มนตรี วีรยางกูร และ วรพงศ์ ภูมิป้อพลับ. (2560). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการและผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย. วารสาร วิทยาการจัดการ, 4(2), 231-255.
- ดิเรก ฤกษ์ห่วย. (2528). แนวคิดเกี่ยวกับสิ่งที่จำเป็นที่เพียงพอแก่การดำรงชีวิต. กรุงเทพฯ: สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี.
- เทพพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ. (2540). พฤติกรรมองค์การ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- นลินี จันทระประภาพร และ สวัสดิ์ วรรณรัตน์. (2563). สมการโครงสร้างอิทธิพลของประสบการณ์ตราสินค้าและความไว้วางใจในตราสินค้าต่อความภักดีในตราสินค้า: บริษัทตัวแทนอสังหาริมทรัพย์ ในตลาดอสังหาริมทรัพย์มือสองในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล. วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 40(4), 1-15.
- นันทิตา เพชรภรณ์. (2558). พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรี. วารสารปัญญาวิวัฒน์, 7(ฉบับพิเศษ), 63-72.
- นิตยา ไชยทองศรี, สุธรรม พงษ์สำราญ และ อิงอร ตันพันธ์. (2563). แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานพนักงานฝ่ายผลิตของบริษัท ชัมมิท โอโต บอดี อินดัสตรี จำกัด. วารสารนาถบุตรปริทรรศน์มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช, 12(1), 62-76.

- นิลาวัลย์ อินทคง, สุพัตรา ศรีสุวรรณ และ สุรินทร์ นิยมางกูร. (2562). ความพึงพอใจของ
นักท่องเที่ยงที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตรตำบลวังอ่าง อำเภอชะอวด จังหวัด
นครศรีธรรมราช. วารสาร มจร มนุษยศาสตร์ปริทรรศน์, 5(2), 83-92.
- ประภาพร สิงห์ทอง และ ทัดษกร ศรีสุข. (2564). การศึกษาปัจจัยการให้บริการเพื่อพัฒนาคุณภาพสู่
ความเป็นเลิศ กรณีศึกษาสำนักงานแรงงานจังหวัดนครสวรรค์. วารสารวิทยาการจัดการ
ปริทัศน์, 23(1), 159-172.
- ปรีชญา รัตนันทนาก และ สุพิชา บุรณะวิทยากรณ์ (2564) การเปรียบเทียบระดับความคาดหวัง
และระดับความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาปรับปรุงธุรกิจที่พักอาศัยให้
เช่าในอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี Dusit Thani College Journal Vol.15 No.1
January - April 2021
- ปัญญาพร ฐิติพงศ์ และ ประสพชัย พสุนนท์. (2559). แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
ของบุคลากรในบริษัทก่อสร้าง: กรณีศึกษาบริษัท อินเตอร์ เอ็กซ์เพิร์ท คอนสตรัคชั่น จำกัด.
วารสาร Verdian E-Journal ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ,
9(3), 1275-1292.
- พีระพัฒน์ สมศรี และ ธัญนันท์ บุญอยู่. (2564). แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพใน
การทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของกรมชลประทานปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี.
วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น, 18(1), 172-183.
- เพ็ญใจ คงพันธ์ และ ภัทราวรรณ วังบุญคง. (2564). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อ
การท่องเที่ยวเขาตุนย์ จังหวัดนครศรีธรรมราช. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, 12(1), 15-29.
- ภาสกร แก้วเกตุ. (2548). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดกิจกรรมการให้ความรู้ทาง
พฤกษศาสตร์ของสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ อำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่.
การค้นคว้าอิสระ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- มาลินี เกลี้ยงล้ำ และ บุญสม เกษะประดิษฐ์. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของ
พนักงานบริษัท พีแอนด์พี อิเลคทรอนิกส์ เทคโนโลยี จำกัด. วารสารวิจัยราชภัฏกรุงเทพฯ,
5(3), 1-8.
- รัมภาภัก ฤกษ์วีระวัฒนา. (2562). การศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยที่ส่งผลต่อการกลับมาเที่ยวซ้ำของ
นักท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติดอนหอยหลอด จังหวัดสมุทรสงคราม. วารสาร
สังคมวิจัยและพัฒนา, 1(1), 28-54.
- ราชบัณฑิตยสถาน (2542). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน 2542. กรุงเทพมหานคร : นาน
มีบุ๊คส์พับลิเคชั่น.

- ราศรี สวอินทร์. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ในอำเภอเบตง จังหวัดยะลา. รายงานการวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา.
- วิมลสิทธิ์ หรยางกูร. (2549). พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิมาภรณ์ สิทธิชัย และ สัญธร ชุนอ่อน. (2558). การวัดความภักดีของลูกค้าสำหรับธุรกิจโรงแรม. วารสารนักบริหาร, 35(1), 64-74.
- ศิริ พันธทา. (2562). การสร้างความพึงพอใจต่อการให้บริการในยุคของการเปลี่ยนแปลงทางสังคม ปัจจุบัน. Journal of Modern Learning Development, 4(2), 32-47.
- สมบัติ บารมี. (2551). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท มหพันธ์ไฟเบอร์ซีเมนต์ จำกัด (มหาชน). รายงานการวิจัยคณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สมยศ นาวิการ. (2533). การบริหารเพื่อความเป็นเลิศ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : บรรณกิจ.
- สมิต สัจฉกร. (2543). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สายธาร.
- สยามรัฐ วรรณโคตร, ชาญวิทย์ โอภาสเพ็ญทรา, อติสรณ์ สระบัว และ สุปรัชญา นามประเสริฐ. (2562). การศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของคนงานก่อสร้างในเขตอำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์. วารสารวิชาการเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์, 7(1), 11-20.
- สุขุมารณ์ ชันศรี และ พีรชัย กุลชัย. (2549). ปัจจัยที่มีอิทธิพลและความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวเชิงเกษตรของนักท่องเที่ยว. เรื่องเติมการประชุมทางวิชาการของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ครั้งที่ 44 สาขาศึกษาศาสตร์ สาขาสังคมศาสตร์ สาขาส่งเสริมและนิเทศศาสตร์เกษตร สาขามนุษยศาสตร์ สาขาคหกรรมศาสตร์. การประชุมทางวิชาการของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ครั้งที่ 44. (หน้า 455-462). สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- สุมาลี จันทะเสน. (2557). กลยุทธ์ทางการตลาดที่มีผลต่อความภักดีในตราสินค้า เครื่องสำอางที่ซื้อผ่านแคตตาล็อกห้างสรรพสินค้า. วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 2(2), 61-77.
- อนุวัต สงสม. (2561). ปัจจัยเชิงเหตุของความภักดีทางอิเล็กทรอนิกส์: กรณีศึกษาการซื้อสินค้าจากร้านค้าออนไลน์ของกลุ่มผู้บริโภคเจนเนอร์เรชั่นซี. วารสารอิเล็กทรอนิกส์ Veridian มหาวิทยาลัยศิลปากร (มนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์และศิลปะ), 11(1), 2515-2529.
- ฮาซันอักกริม ดงนะเต็ง. (2021). การให้บริการประชาชนของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสงขลา. วารสารสันติศึกษาปริทรรศน์ มจร, 9(2), 548-561.

- Adler, P. A., & Adler, P. (1988). Intense loyalty in Organizations: A case study of college Athletics. *Administrative Science Quarterly*, 33(3), 401-417.
- Buchanan, B. (1974). Building organizational commitment: The socialization of managers in work organizations. *Administrative Science Quarterly*, 35(40), 15-20.
- Ealine, Ruth. (1984). Satisfaction of Tourist in Private Park and Recreation in New York. *Dissertation Abstracts International*.
- Fletcher, G.P. (1993). *Loyalty: An essay on the morality of relationships*. New York: Oxford University Press.
- Freud, S. (1964). *Group Psychology and The Analysis of The Ego* Sigmund Freud. New York: Bantam Books.
- Fullagar, C., & Barling, J. (1989). A longitudinal test of model of the antecedents and Consequences of union loyalty. *Journal of Applied Psychology*, 71(2), 213-227.
- Good, Cartar V. (1973). *Dictionary of Education*. New York: McGraw-Hill Book
- Herzbreg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. (1959). *The motivation to work*. New York: McGraw-Hill Book.
- Hirschman, Albert. (1970). *Exit. Voice and Loyalty*. Cambridge. Massachusetts: Harvard University Press.
- Hirschman, Albert. (1970). *Exit. Voice and Loyalty*. Cambridge. Massachusetts: Harvard University Press.
- Hirschman, Albert. (1970). *Exit. Voice and Loyalty*. Cambridge. Massachusetts: Harvard University Press.
- Hoy & Rees. (1974). Subordinate Loyalty to Immediate Superior: A Neglected. Concept in the Study of Educational Administration. *Sociology of Education*.
- <https://www.stou.ac.th/offices/ore/info/cae/uploads/pdf/636366560441132172.pdf>
- Kanter, R. M. (1971). *Commitment and community: Communes and utopia in sociological perspective*. Massachusetts: Harvard University.
- Khan, M. A., Yasir, M. & Khan, M. A. (2021). Factors Affecting Customer Loyalty in the Services Sector. *Journal of Tourism and Services*, 22(12), 184-197. doi: 10.29036/jots.v12i22.257
- Kotler, P. (2000). *Marketing management: Analyzing consumer marketing and Buyer behavior (The Millennium)*. New Jersey: Prentice Hall.

- Lacey, R., Kennett-Hensel, P.A., & Manolis, C. (2015). Is corporate social responsibility a motivator or hygiene factor? Insights into its bivalent nature. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 43(3), 315-332.
- Lee, John W. (1967). "Loyalty: what is it?" Motivation and job performance. U.S.A. McKinsey & Co. Inc
- March, R., & Mannari, H. (1977). Organizational commitment and turnover: A prediction study. *Administrative Science Quarterly*, 22(3), 58.
- Martilla, John .A., & James, John .C. (1977). Importance-performance Analysis. *Journal of Marketing*, 41(3), 77-79
- Maslow, Abraham M. (1954). *Motivation and Personality*. New York : Harper and Row.
- McCarthy, Dennis G. (1998). "Seven Steps to Guarantee Failure". *Word Executive's Digest*, Singapore: Times Printers Co., Ltd.
- McGregor, Douglas. (1960). *The Human Side of Enterprise*. New York : McGraw–Hill Book Company, Inc
- Morse, Philip McCord. (1958). *Queues, inventories, and maintenance: the analysis of operational system with variable demand and supply*: Wiley.
- Sarwari, S. (2017). Relationship Marketing Model–The Practice of Relationship between Hoteliers and Loyal Customers of Five Star Hotels in Bangladesh. *Journal of Tourism and Services*, 8(15), 27-44.
- Shelly, M. W. (1975). *Responding to Social Change*. Pennsylvania: Dowden Huntchisa Press. Inc.
- Shrestha, R. K. (2021). Factors Influencing Employee Motivation: A Case Study of Padma Kanya Multiple Campus in Kathmandu. *Tribhuvan University Journal*, 36(01), 146–160. <https://doi.org/10.3126/tuj.v36i01.43617>
- Steers Richard M. (1977). Antecedents and Outcome of Organizational Commitment. *Administrative Science quarterly*. 22 January.
- Uzonna, U. R. (2013). Impact of motivation on employees' performance: A case study of Credit West Bank Cyprus. *Journal of Economics and International Finance*, 5(5): 199-211. <https://www.academicjournal.org>, Accessed: 07.02.2021.
- Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*. New York: John Wiley & Sons.

Wolman, Benjamin B. (1973). Dictionary of Behavioral Science. New York: Von Nostrand Reinhold.

Zeithaml, Valerie, A., Parasuraman, A. and Berry, Leonard L. (1990). Delivering Quality Service, New York: The Free Press.

ภาคผนวก

ชุดที่ 1 แบบสำรวจสำหรับ

ชุดที่

เกษตรกรในพื้นที่โครงการหลวง (ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง)

ที่ได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้จากเจ้าหน้าที่ของ สวพส.

ภายใต้ โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงาน

ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

โดย ศูนย์วิจัยและพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

วันที่สำรวจ

ชื่อผู้สำรวจ..... โทร.

สถานที่สำรวจ

หมู่บ้าน

หมู่ที่ ตำบล

อำเภอ จังหวัด

ตอนที่ 1 ข้อมูลของเกษตรกร

1. ชื่อ/นามสกุล..... เบอร์โทรศัพท์

☐ ข้าพเจ้า ยินดีให้ข้อมูล (โดยที่มิวิจัยจะปกปิดข้อมูลส่วนตัวของท่านเป็นความลับ ไม่เปิดเผยข้อมูล)

2. อายุ..... ปี

3. เพศ ☐ 1.ชาย ☐ 2.หญิง ☐ 3. เพศทางเลือก (LGBT)

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

☐ 1. ไม่ได้เข้าโรงเรียน ☐ 2. ประถมศึกษา/ต่ำกว่า ☐ 3. มัธยมศึกษาตอนต้น

☐ 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ☐ 5. อนุปริญญา/ปวส.

☐ 6. ปริญญาตรี ☐ 7. ปริญญาโท ☐ 7. สูงกว่าปริญญาโท

5. ท่านรู้จักเจ้าหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (สวพส.) ที่ทำงานกับโครงการหลวงหรือไม่

☐ 1. ไม่รู้จัก ☐ 2. รู้จัก ☐ 3. ไม่แน่ใจ

6. ใน 1 ปีที่ผ่านมา ท่านเคยเข้าร่วมกิจกรรมของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (สวพส.) ในเรื่องใด

.....
.....
.....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจและความคาดหวัง ของเกษตรกรต่อการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน)

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด โดยมีเกณฑ์ดังนี้

5 = พึงพอใจมากที่สุด	4 = พึงพอใจมาก	3 = พึงพอใจปานกลาง	2 = พึงพอใจน้อย	1 = พึงพอใจน้อยที่สุด
----------------------	----------------	--------------------	-----------------	-----------------------

ลำดับความคาดหวัง ในแต่ละด้าน	รายการ	ความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
เรียงลำดับ 1-10 (1=คาดหวังมากที่สุด)	ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม รวมทั้งการเป็นแหล่งเรียนรู้					
	7. วิธีการได้รับการถ่ายทอดความรู้/การส่งเสริม					
	8. ความถี่ของการได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม					
	9. องค์ความรู้ตรงกับความต้องการ					
	10. องค์ความรู้เข้าใจได้ง่าย เนื้อหาชัดเจน					
	11. การนำเนื้อหา องค์ความรู้ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์					
	12. องค์ความรู้ช่วยสร้างให้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น					
	13. การมีส่วนร่วม ความเข้มแข็งของชุมชน (ผู้นำเกษตรกร กลุ่มเกษตรกร)					
	14. การได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการฝึกอบรมการศึกษาดูงานด้านอาชีพ					
	15. การได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการอนุรักษ์พันธุ์พืชพันธุ์สัตว์					
	16. การได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการอนุรักษ์วัฒนธรรมประเพณี					
เรียงลำดับ 1-4 (1=คาดหวังมากที่สุด)	ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ					
	17. การวางแผนการดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการแบบบูรณาการประจำปีร่วมกัน และดำเนินการตามแผนงานที่กำหนดไว้					
	18. การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ชัดเจนเข้าใจง่าย					
	19. การจัดกิจกรรม มีความสะดวก รวดเร็ว และมีระยะเวลาที่เหมาะสม					
	20. มีการติดตามให้คำแนะนำ และสนับสนุนการดำเนินงาน อย่างต่อเนื่อง					
เรียงลำดับ 1-6 (1=คาดหวังมากที่สุด)	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
	21. การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามที่ดี					
	22. สามารถสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย ใช้ภาษาที่เหมาะสม					
	23. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
	24. การยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ					
	25. ความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ดี อ่อนโยน					
	26. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม					

5 = พึงพอใจมากที่สุด	4 = พึงพอใจมาก	3 = พึงพอใจปานกลาง	2 = พึงพอใจน้อย	1 = พึงพอใจน้อยที่สุด
----------------------	----------------	--------------------	-----------------	-----------------------

ลำดับความคาดหวัง ในแต่ละด้าน	รายการ	ความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
เรียงลำดับ 1-4 (1=คาดหวังมากที่สุด)	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
	27. สถานที่จัดกิจกรรมมีความพร้อม เหมาะสม และสะดวก					
	28. ความเพียงพอของวัสดุ และอุปกรณ์ ในการจัดกิจกรรม					
	29. การเผยแพร่องค์ความรู้ การประชาสัมพันธ์ข้อมูล สามารถเข้าถึงได้ง่าย					
	30. ช่องทางการติดต่อกับเจ้าหน้าที่มีความสะดวก รวดเร็ว หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ Line Facebook ฯลฯ					
เรียงลำดับ 1-5 (1=คาดหวังมากที่สุด)	ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้					
	31. การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทำได้โดยสะดวก					
	32. เนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจน เหมาะสม เข้าใจได้ง่าย					
	33. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีประโยชน์ นำไปใช้ได้จริง					
	34. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความถูกต้อง ไม่ลำเอียง					
	35. มีความหลากหลายของช่องทางในการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์					
เรียงลำดับ 1-5 (1=คาดหวังมากที่สุด)	ด้านนโยบายสำคัญและการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤต					
	36. นโยบายมีความชัดเจน สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง					
	37. นโยบายมีความเหมาะสมต่อสถานการณ์					
	38. การอธิบาย ชี้แจง นโยบายสำคัญ มีความเข้าใจง่ายและเข้าถึงผู้รับ					
	39. แนวทางในการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤต สามารถนำไปใช้ได้ทันที					
	40. การแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤตสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว					

41. ความคาดหวัง ในด้านอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

ตอนที่ 3 ความเชื่อมั่นของเกษตรกรที่มีต่อสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน)

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความเชื่อมั่นของท่านมากที่สุด โดยมีเกณฑ์ดังนี้

5 = เชื่อมั่นมากที่สุด	4 = เชื่อมั่นมาก	3 = เชื่อมั่นปานกลาง	2 = เชื่อมั่นน้อย	1 = เชื่อมั่นน้อยที่สุด
------------------------	------------------	----------------------	-------------------	-------------------------

ความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น					ไม่ ทราบ	เหตุผลที่ตอบ สำหรับผู้ตอบเชื่อมั่น 2 และ 1
	5	4	3	2	1		
ความเชื่อมั่นด้านธรรมาภิบาล							
42. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามกฎหมาย ระเบียบต่าง ๆ							
43. เจ้าหน้าที่มีความเป็นธรรม ยุติธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ							
44. เจ้าหน้าที่ยึดมั่นในความถูกต้อง ดีงาม ไม่เรียกรับเงิน							
45. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบ วินัย							
46. เกษตรกรสามารถให้ข้อมูลความคิดเห็น ร่วมวางแผนและร่วมปฏิบัติกิจกรรมได้							
47. สวพส. รับฟังความคิดเห็นจากเกษตรกรที่เกี่ยวข้อง							
48. สวพส. ใส่ใจปัญหาของชุมชน และกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา							
49. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ของตนเองที่มีต่อชุมชน							
50. เจ้าหน้าที่ยอมรับในความคิดเห็นที่ต่างจากความคิดเห็นของตน							
51. สวพส. มีการบริหารงานโดยใช้ทรัพยากรอย่างเกิดประโยชน์สูงสุด							
ความเชื่อมั่นด้านการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ							
52. สวพส. ส่งเสริมกิจกรรมด้านป้องกันการทุจริต และประพฤติมิชอบร่วมกับชุมชน เช่น จัดอบรมให้ความรู้เพื่อป้องกันการทุจริต							
53. การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่างๆ เพื่อความโปร่งใส							
54. สวพส. บริหารงานอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้							
55. สวพส. มีช่องทางให้สามารถร้องเรียน หรือแจ้งข้อมูลการทุจริต และประพฤติมิชอบ							

5 = เชื่อมั่นมากที่สุด	4 = เชื่อมั่นมาก	3 = เชื่อมั่นปานกลาง	2 = เชื่อมั่นน้อย	1 = เชื่อมั่นน้อยที่สุด
------------------------	------------------	----------------------	-------------------	-------------------------

ความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น					ไม่ทราบ	เหตุผลที่ตอบ สำหรับผู้ตอบเชื่อมั่น 2 และ 1
	5	4	3	2	1		
56. สวพส. มีกระบวนการ ในการป้องกันการทุจริต และการดำเนินคดีในการทุจริต มีความรวดเร็ว และเป็นธรรม							

ตอนที่ 4 ความต้องการของเกษตรกร

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความเชื่อมั่นของท่านมากที่สุด โดยมีเกณฑ์ดังนี้

5 = ต้องการมากที่สุด	4 = ต้องการมาก	3 = ต้องการปานกลาง	2 = ต้องการน้อย	1 = ต้องการน้อยที่สุด
----------------------	----------------	--------------------	-----------------	-----------------------

ความต้องการ	ระดับความต้องการ					รายละเอียดของความต้องการ สำหรับผู้ตอบความต้องการ 5 และ 4
	5	4	3	2	1	
57. การถ่ายทอดเทคโนโลยี องค์ความรู้ใหม่ที่ เหมาะสมกับชุมชน						
58. เปิดโอกาสให้เกษตรกรมีส่วนร่วมในการวางแผน การพัฒนาชุมชน						
59. ส่งเสริม และพัฒนาแหล่งเรียนรู้ในชุมชน						
60. การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และวัฒนธรรมของ ชุมชน						
61. จัดกิจกรรมส่งเสริมความรู้ให้กับเกษตรกรอย่าง สม่ำเสมอ						
62. สวพส. มีการแจ้งข่าวสาร ข้อมูลต่างๆ หลากหลายช่องทางอย่างสม่ำเสมอ และทั่วถึง						
63. สวพส. มีการติดตามผลการดำเนินงาน การแก้ไข ปัญหาอุปสรรคและประเมินผลความสำเร็จของ การดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง						
64. สวพส. มีช่องทางที่หลากหลายในการรับฟังความ คิดเห็น						
65. สวพส. ให้คำปรึกษา คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม และแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว และทัน เหตุการณ์						

66. ความต้องการ ในด้านอื่นๆ โปรดระบุ

.....

.....

.....

ตอนที่ 5 ปัญหา ข้อจำกัด ข้อเสนอแนะ ที่ท่านประสบ

โปรดระบุปัญหา ข้อจำกัด ข้อเสนอแนะ ที่ท่านประสบ

รายละเอียด	ปัญหา และข้อจำกัด	ข้อเสนอแนะ
67. ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม รวมทั้งการเป็นแหล่งเรียนรู้		
68. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ		
69. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
70. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
71. ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย		
72. ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้		
73. ด้านนโยบายสำคัญและการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤต		

74. ปัญหา ข้อจำกัด ข้อเสนอแนะ ด้านอื่นๆ โปรดระบุ

.....

.....

.....

75. จุดเด่นของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (สวพส.)

.....

.....

.....

76. ข้อเสนอแนะต่อแนวทางการปรับปรุงการบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (สวพส.) ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

.....

.....

.....

ชุดที่ 2 แบบสำรวจสำหรับ

เกษตรกรในพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง ที่ได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ตามแนวทาง

โครงการหลวง

ชุดที่

ภายใต้ โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงาน

ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

โดย ศูนย์วิจัยและพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

วันที่สำรวจ

ชื่อผู้สำรวจ..... โทร.

สถานที่สำรวจ

หมู่บ้าน

หมู่ที่ ตำบล

อำเภอ จังหวัด

ส่วนนี้ สำหรับเจ้าหน้าที่เท่านั้น

- ชื่อพื้นที่.....
- ☐ โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง
- ☐ A ☐ B ☐ C
- ☐ โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงเพื่อแก้ปัญหาพื้นที่เฉพาะ
- ☐ A ☐ B ☐ C
- ☐ โครงการรักษาน้ำเพื่อพระแม่ของแผ่นดิน

ตอนที่ 1 ข้อมูลของเกษตรกร

1. ชื่อ/นามสกุล..... เบอร์โทรศัพท์

☐ ข้าพเจ้า ยินดีให้ข้อมูล (โดยที่มิวิจัยจะปกปิดข้อมูลส่วนตัวของท่านเป็นความลับ ไม่เปิดเผยข้อมูล)

2. อายุ..... ปี

3. เพศ ☐ 1.ชาย ☐ 2.หญิง ☐ 3. เพศทางเลือก (LGBT)

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

- ☐ 1. ไม่ได้เข้าโรงเรียน ☐ 2. ประถมศึกษา/ต่ำกว่า ☐ 3. มัธยมศึกษาตอนต้น
- ☐ 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ☐ 5. อนุปริญญา/ปวส.
- ☐ 6. ปริญญาตรี ☐ 7. ปริญญาโท ☐ 7. สูงกว่าปริญญาโท

5. ท่านรู้จักเจ้าหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (สวพส.) หรือไม่

- ☐ 1. ไม่รู้จัก ☐ 2. รู้จัก ☐ 3. ไม่แน่ใจ

6. ใน 1 ปีที่ผ่านมา ท่านเคยเข้าร่วมกิจกรรมของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (สวพส.) ในด้านใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ 1. ด้านอาชีพ เข้าร่วมกิจกรรม

- ☐ 1. ไม้ดอก ☐ 2. ไม้ผล ☐ 3. ปศุสัตว์และประมง
- ☐ 4. ผักอินทรีย์ ☐ 5. ชาและกาแฟ ☐ 6. ผักและสมุนไพร
- ☐ 7. หัตถกรรม ☐ 8. การท่องเที่ยว ☐ 9. มาตรฐานอาหารปลอดภัย (GAP)
- ☐ 10. อื่นๆ โปรดระบุ

- ☐ 2. ด้านสิ่งแวดล้อม เข้าร่วมกิจกรรม
- ☐ 1. ความหลากหลายทางชีวภาพ ☐ 2. การจัดการธาตุอาหาร ☐ 2. ปรับปรุงบำรุงดิน
- ☐ 4. ป่าชาวบ้าน ☐ 5. พื้นพืชน้ำรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- ☐ 6. แผนที่การใช้ประโยชน์ที่ดิน ☐ 7. อื่นๆ โปรดระบุ
- ☐ 3. ด้านสังคม เข้าร่วมกิจกรรม
- ☐ 1. เยาวชน ☐ 2. ชุมชนเข้มแข็ง (การรวมกลุ่ม)
- ☐ 3. แผนชุมชน ☐ 4. อื่นๆ โปรดระบุ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจและความคาดหวัง ของเกษตรกรต่อการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน)

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด โดยมีเกณฑ์ดังนี้

5 = พึงพอใจมากที่สุด	4 = พึงพอใจมาก	3 = พึงพอใจปานกลาง	2 = พึงพอใจน้อย	1 = พึงพอใจน้อยที่สุด
----------------------	----------------	--------------------	-----------------	-----------------------

ลำดับความคาดหวัง ในแต่ละด้าน	รายการ	ความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
เรียงลำดับ 1-10 (1=คาดหวังมากที่สุด)	ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม รวมทั้งการเป็นแหล่งเรียนรู้					
	7. วิธีการได้รับการถ่ายทอดความรู้/การส่งเสริม					
	8. ความถี่ของการได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม					
	9. องค์ความรู้ตรงกับความต้องการ					
	10. องค์ความรู้เข้าใจได้ง่าย เนื้อหาชัดเจน					
	11. การนำเนื้อหา องค์ความรู้ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์					
	12. องค์ความรู้ช่วยสร้างให้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น					
	13. การมีส่วนร่วม ความเข้มแข็งของชุมชน (ผู้นำเกษตรกร กลุ่มเกษตรกร)					
	14. การได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการฝึกอบรมการศึกษาดูงานด้านอาชีพ					
	15. การได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการอนุรักษ์ฟื้นฟูสิ่งแวดล้อม					
	16. การได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการอนุรักษ์วัฒนธรรมประเพณี					
เรียงลำดับ 1-4 (1=คาดหวังมากที่สุด)	ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ					
	17. การวางแผนการดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการแบบบูรณาการประจำปีร่วมกัน และดำเนินการตามแผนงานที่กำหนดไว้					
	18. การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ชัดเจน เข้าใจง่าย					
	19. การจัดกิจกรรม มีความสะดวก รวดเร็ว และมีระยะเวลาที่เหมาะสม					
	20. มีการติดตามให้คำแนะนำ และสนับสนุนการดำเนินงาน อย่างต่อเนื่อง					

5 = พึงพอใจมากที่สุด	4 = พึงพอใจมาก	3 = พึงพอใจปานกลาง	2 = พึงพอใจน้อย	1 = พึงพอใจน้อยที่สุด
----------------------	----------------	--------------------	-----------------	-----------------------

ลำดับความคาดหวัง ในแต่ละด้าน	รายการ	ความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
เรียงลำดับ 1-6 (1=คาดหวังมากที่สุด)	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
	21. การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามที่ดี					
	22. สามารถสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย ใช้ภาษาที่เหมาะสม					
	23. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
	24. การยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ					
	25. ความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ดี อธิบายดี					
	26. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม					
เรียงลำดับ 1-4 (1=คาดหวังมากที่สุด)	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
	27. สถานที่จัดกิจกรรมมีความพร้อม เหมาะสม และสะดวก					
	28. ความเพียงพอของวัสดุ และอุปกรณ์ ในการจัดกิจกรรม					
	29. การเผยแพร่องค์ความรู้ การประชาสัมพันธ์ข้อมูล สามารถเข้าถึงได้ง่าย					
	30. ช่องทางการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ที่มีความสะดวก รวดเร็ว หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ Line Facebook ฯลฯ					
เรียงลำดับ 1-5 (1=คาดหวังมากที่สุด)	ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้					
	31. การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทำได้โดยสะดวก					
	32. เนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจน เหมาะสม เข้าใจได้ง่าย					
	33. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีประโยชน์ นำไปใช้ได้จริง					
	34. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความถูกต้อง ไม่ลำเอียง					
	35. มีความหลากหลายของช่องทางในการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์					
เรียงลำดับ 1-5 (1=คาดหวังมากที่สุด)	ด้านนโยบายสำคัญและการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤต					
	36. นโยบายมีความชัดเจน สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง					
	37. นโยบายมีความเหมาะสมต่อสถานการณ์					
	38. การอธิบาย ชี้แจง นโยบายสำคัญ มีความเข้าใจง่ายและเข้าถึงผู้รับ					
	39. แนวทางในการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤต สามารถนำไปใช้ได้ทันที					
	40. การแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤตสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว					

41. ความคาดหวัง ในด้านอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

ตอนที่ 3 ความเชื่อมั่นของเกษตรกรที่มีต่อสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน)

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความเชื่อมั่นของท่านมากที่สุด โดยมีเกณฑ์ดังนี้

5 = เชื่อมั่นมากที่สุด	4 = เชื่อมั่นมาก	3 = เชื่อมั่นปานกลาง	2 = เชื่อมั่นน้อย	1 = เชื่อมั่นน้อยที่สุด				
ความเชื่อมั่น		ระดับความเชื่อมั่น					ไม่ทราบ	เหตุผลที่ตอบ สำหรับผู้ตอบเชื่อมั่น 2 และ 1
		5	4	3	2	1		
ความเชื่อมั่นด้านธรรมาภิบาล								
42.เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามกฎหมาย ระเบียบต่าง ๆ								
43.เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นธรรม ยุติธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ								
44.เจ้าหน้าที่ยึดมั่นในความถูกต้อง ดีงาม ไม่เรียกรับเงิน								
45.เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบ วินัย								
46.เกษตรกรสามารถให้ข้อมูลความคิดเห็น ร่วมวางแผนและร่วมปฏิบัติกิจกรรมได้								
47.สวพส. รับฟังความคิดเห็นจากเกษตรกรที่เกี่ยวข้อง								
48.สวพส. ใส่ใจปัญหาของชุมชน และกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา								
49.เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ของตนเอง ที่มีต่อชุมชน								
50.เจ้าหน้าที่ยอมรับในความคิดเห็นที่ต่างจากความเห็นของตน								
51.สวพส. มีการบริหารงานโดยการใช้ทรัพยากรอย่างเกิดประโยชน์สูงสุด								

5 = เชื่อมั่นมากที่สุด	4 = เชื่อมั่นมาก	3 = เชื่อมั่นปานกลาง	2 = เชื่อมั่นน้อย	1 = เชื่อมั่นน้อยที่สุด
------------------------	------------------	----------------------	-------------------	-------------------------

ความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น					ไม่ทราบ	เหตุผลที่ตอบ สำหรับผู้ตอบเชื่อมั่น 2 และ 1
	5	4	3	2	1		
ความเชื่อมั่นด้านการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ							
52. สวพส. ส่งเสริมกิจกรรมด้านป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบร่วมกับชุมชน เช่น จัดอบรมให้ความรู้เพื่อป้องกันการทุจริต							
53. การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่างๆ เพื่อความโปร่งใส							
54. สวพส. บริหารงานอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้							
55. สวพส. มีช่องทางให้สามารถร้องเรียน หรือแจ้งข้อมูลการทุจริต และประพฤติมิชอบ							
56. สวพส. มีกระบวนการ ในการป้องกันการทุจริต และการดำเนินคดีในการทุจริต มีความรวดเร็ว และเป็นธรรม							

ตอนที่ 4 ความต้องการของเกษตรกร

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความเชื่อมั่นของท่านมากที่สุด โดยมีเกณฑ์ดังนี้

5 = ต้องการมากที่สุด	4 = ต้องการมาก	3 = ต้องการปานกลาง	2 = ต้องการน้อย	1 = ต้องการน้อยที่สุด
----------------------	----------------	--------------------	-----------------	-----------------------

ความต้องการ	ระดับความต้องการ					รายละเอียดของความต้องการ สำหรับผู้ตอบความต้องการ 5 และ 4
	5	4	3	2	1	
57. การถ่ายทอดเทคโนโลยี องค์ความรู้ใหม่ที่ เหมาะสมกับชุมชน						
58. เปิดโอกาสให้เกษตรกรมีส่วนร่วมในการวางแผนการพัฒนาชุมชน						
59. ส่งเสริม และพัฒนาแหล่งเรียนรู้ในชุมชน						
60. การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และวัฒนธรรมของชุมชน						
61. จัดกิจกรรมส่งเสริมความรู้ให้กับเกษตรกรอย่างสม่ำเสมอ						

5 = ต้องการมากที่สุด	4 = ต้องการมาก	3 = ต้องการปานกลาง	2 = ต้องการน้อย	1 = ต้องการน้อยที่สุด
----------------------	----------------	--------------------	-----------------	-----------------------

ความต้องการ	ระดับ ความต้องการ					รายละเอียดของความต้องการ สำหรับผู้ที่ต้องความต้องการ 5 และ 4
	5	4	3	2	1	
62. สวพส. มีการแจ้งข่าวสาร ข้อมูลต่างๆ หลากหลายช่องทางอย่างสม่ำเสมอ และ ทั่วถึง						
63. สวพส. มีการติดตามผลการดำเนินงาน การ แก้ไขปัญหาอุปสรรคและประเมินผล ความสำเร็จของการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง						
64. สวพส. มีช่องทางที่หลากหลายในการรับฟัง ความคิดเห็น						
65. สวพส. ให้คำปรึกษา คำแนะนำ ตอบข้อ ซักถามและแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว และ ทันเหตุการณ์						

66. ความต้องการ ในด้านอื่นๆ โปรดระบุ

.....

.....

.....

ตอนที่ 5 ปัญหา ข้อจำกัด ข้อเสนอแนะ ที่ท่านประสบ

โปรดระบุปัญหา ข้อจำกัด ข้อเสนอแนะ ที่ท่านประสบ

รายละเอียด	ปัญหา และข้อจำกัด	ข้อเสนอแนะ
67. ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม รวมทั้งการเป็น แหล่งเรียนรู้		
68. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ		
69. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
70. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
71. ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย		

รายละเอียด	ปัญหา และข้อจำกัด	ข้อเสนอแนะ
72. ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้		
73. ด้านนโยบายสำคัญและการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤต		

74. ปัญหา ข้อจำกัด ข้อเสนอแนะ ด้านอื่นๆ โปรดระบุ

.....

.....

.....

75. จุดเด่นของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (สวพส.)

.....

.....

.....

76. ข้อเสนอแนะต่อแนวทางการปรับปรุงการบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (สวพส.) ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

.....

.....

.....

ชุดที่ 3 แบบสำรวจสำหรับ

ชุดที่

เจ้าหน้าที่โครงการหลวง และเจ้าหน้าที่หน่วยงานร่วมบูรณาการ

ภายใต้ โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงาน

ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

โดย ศูนย์วิจัยและพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

วันที่สำรวจ

ชื่อผู้สำรวจ..... โทร.

สถานที่สำรวจ

หมู่บ้าน

หมู่ที่ ตำบล

อำเภอ จังหวัด

ตอนที่ 1 ข้อมูลของเจ้าหน้าที่

1. ชื่อ/นามสกุล..... เบอร์โทรที่ติดต่อ

☐ ข้าพเจ้า ยินดีให้ข้อมูล (โดยที่มหาวิทยาลัยจะปกปิดข้อมูลส่วนตัวของท่านเป็นความลับ ไม่เปิดเผยข้อมูล)

2. อายุ..... ปี

3. เพศ ☐ 1.ชาย ☐ 2.หญิง ☐ 3. เพศทางเลือก (LGBT)

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

- | | | |
|---|---|---|
| ☐ 1. ไม่ได้เข้าโรงเรียน | ☐ 2. ประถมศึกษา/ต่ำกว่า | ☐ 3. มัธยมศึกษาตอนต้น |
| ☐ 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. | | ☐ 5. อนุปริญญา/ปวส. |
| ☐ 6. ปริญญาตรี | ☐ 7. ปริญญาโท | ☐ 8. สูงกว่าปริญญาโท |

5. ประสบการณ์ที่ท่านทำงานร่วมกับสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (สวพส.) ปี

6. หน่วยงานของท่าน

- | | |
|---|--|
| ☐ 1. มูลนิธิโครงการหลวง | ☐ 2. องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น |
| ☐ 3. กรมพัฒนาที่ดิน | ☐ 4. กรมปศุสัตว์ |
| ☐ 5. กรมประมง | ☐ 6. กรมส่งเสริมสหกรณ์ |
| ☐ 7. กรมการข้าว | ☐ 8. กรมป่าไม้ |
| ☐ 9. กรมทรัพยากรน้ำ | ☐ 10. กรมพัฒนาชุมชน |
| ☐ 11. ศูนย์พัฒนาการเรียนรู้ราษฎรบนพื้นที่สูง (กรมพัฒนาและส่งเสริมสวัสดิการ) | |
| ☐ 12. ศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาอาชีพการเกษตร (กรมส่งเสริมการเกษตร) | |
| ☐ 13. หน่วยงานอื่น โปรดระบุ | |

7. ตำแหน่งของท่านในปัจจุบัน

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจและความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ต่อสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน)

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด โดยมีเกณฑ์ดังนี้

5 = พึงพอใจมากที่สุด	4 = พึงพอใจมาก	3 = พึงพอใจปานกลาง	2 = พึงพอใจน้อย	1 = พึงพอใจน้อยที่สุด		
ลำดับความคาดหวัง ในแต่ละด้าน	รายการ	ความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
เรียงลำดับ 1-4 (1=คาดหวังมากที่สุด)	ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ					
	8. การวางแผนการดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการแบบบูรณาการประจำปี ร่วมกัน และดำเนินการตามแผนงานที่กำหนดไว้					
	9. การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ชัดเจน เข้าใจง่าย					
	10. การจัดกิจกรรม มีความสะดวก รวดเร็ว และมีระยะเวลาที่ เหมาะสม					
	11. มีการติดตามให้คำแนะนำ และสนับสนุนการดำเนินงาน อย่าง ต่อเนื่อง					
เรียงลำดับ 1-6 (1=คาดหวังมากที่สุด)	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
	12. การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามที่ดี					
	13. สามารถสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย ใช้ภาษาที่เหมาะสม					
	14. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
	15. การยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในบริการ					
	16. ความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ดี อธิษาคัยดี					
	17. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม					
เรียงลำดับ 1-4 (1=คาดหวังมากที่สุด)	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
	18. สถานที่จัดกิจกรรมมีความพร้อม เหมาะสม และสะดวก					
	19. ความเพียงพอของวัสดุ และอุปกรณ์ ในการจัดกิจกรรม					
	20. การเผยแพร่องค์ความรู้ การประชาสัมพันธ์ข้อมูล สามารถเข้าถึงได้ ง่าย					
	21. ช่องทางการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ที่มีความสะดวก รวดเร็ว หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ Line Facebook ฯลฯ					

5 = พึงพอใจมากที่สุด	4 = พึงพอใจมาก	3 = พึงพอใจปานกลาง	2 = พึงพอใจน้อย	1 = พึงพอใจน้อยที่สุด
----------------------	----------------	--------------------	-----------------	-----------------------

ลำดับความคาดหวัง ในแต่ละด้าน	รายการ	ความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
เรียงลำดับ 1-5 (1=คาดหวังมากที่สุด)	ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้					
	22. การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทำได้โดยสะดวก					
	23. เนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจน เหมาะสม เข้าใจได้ง่าย					
	24. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีประโยชน์ นำไปใช้ได้จริง					
	25. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความถูกต้อง ไม่ลำเอียง					
	26. มีความหลากหลายของช่องทางในการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์					

27. ความคาดหวัง ในด้านอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

ตอนที่ 3 ความเชื่อมั่นของเจ้าหน้าที่ต่อสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน)

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความเชื่อมั่นของท่านมากที่สุด โดยมีเกณฑ์ดังนี้

5 = เชื่อมั่นมากที่สุด	4 = เชื่อมั่นมาก	3 = เชื่อมั่นปานกลาง	2 = เชื่อมั่นน้อย	1 = เชื่อมั่นน้อยที่สุด
------------------------	------------------	----------------------	-------------------	-------------------------

ความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น					ไม่ ทราบ	เหตุผลที่ตอบ สำหรับผู้ที่ตอบเชื่อมั่น 2 และ 1
	5	4	3	2	1		
ความเชื่อมั่นด้านธรรมาภิบาล							
28. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามกฎหมาย ระเบียบต่าง ๆ							
29. เจ้าหน้าที่มีความเป็นธรรม ยุติธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ							
30. เจ้าหน้าที่ยึดมั่นในความถูกต้อง ดีงาม ไม่เรียกรับเงิน							
31. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบ วินัย							
32. สามารถให้ข้อมูลความคิดเห็น ร่วมวางแผน และร่วมปฏิบัติกิจกรรมได้							
33. สวทส. รับฟังความคิดเห็นจากผู้ที่เกี่ยวข้อง							

5 = เชื่อมั่นมากที่สุด	4 = เชื่อมั่นมาก	3 = เชื่อมั่นปานกลาง	2 = เชื่อมั่นน้อย	1 = เชื่อมั่นน้อยที่สุด
------------------------	------------------	----------------------	-------------------	-------------------------

ความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น					ไม่ ทราบ	เหตุผลที่ตอบ สำหรับผู้ตอบเชื่อมั่น 2 และ 1
	5	4	3	2	1		
34. สวพส. ใส่ใจปัญหาของชุมชน และ กระตือรือร้นในการแก้ปัญหา							
35. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ของ ตนเอง							
36. เจ้าหน้าที่ยอมรับในความคิดเห็นที่ต่างจาก ความคิดเห็นของตน							
37. สวพส. มีการบริหารงานโดยการใช้ ทรัพยากรอย่างเกิดประโยชน์สูงสุด							
38. การรณรงค์ให้ใช้วัสดุอุปกรณ์อย่างคุ้มค่า รักษาทรัพยากรธรรมชาติ							
ความเชื่อมั่นด้านการป้องกันการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ							
39. สวพส. ส่งเสริมกิจกรรมด้านป้องกันการ ทุจริตและประพฤติมิชอบร่วมกับชุมชน เช่น จัดอบรมให้ความรู้เพื่อป้องกันการทุจริต							
40. การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่างๆ เพื่อ ความโปร่งใส							
41. สวพส. บริหารงานอย่างโปร่งใส ตรวจสอบ ได้							
42. สวพส. มีช่องทางให้สามารถร้องเรียน หรือ แจ้งข้อมูลการทุจริต และประพฤติมิชอบ							
43. สวพส. มีกระบวนการ ในการป้องกันการ ทุจริต และการดำเนินคดีในการทุจริต มี ความรวดเร็ว และเป็นธรรม							

ตอนที่ 4 ความต้องการของเจ้าหน้าที่

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความเชื่อมั่นของท่านมากที่สุด โดยมีเกณฑ์ดังนี้

5 = ต้องการมากที่สุด	4 = ต้องการมาก	3 = ต้องการปานกลาง	2 = ต้องการน้อย	1 = ต้องการน้อยที่สุด
----------------------	----------------	--------------------	-----------------	-----------------------

ความต้องการ	ระดับความต้องการ					รายละเอียดของความต้องการ สำหรับผู้ตอบความต้องการ 5 และ 4
	5	4	3	2	1	
44. ส่งเสริมความรู้ให้กับเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ						
45. มีการบูรณาการทำงานเชิงพื้นที่ ร่วมกับหน่วยงานอื่น						
46. นำนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการทำงาน เช่น นำแผนที่ดินรายแปลง HRDI MAPs Application เพื่อเป็นเครื่องมือวางแผนการพัฒนา การอนุรักษ์ฟื้นฟู ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมบนพื้นที่สูง						
47. สวพส.เป็นตัวกลางในการประสานงานและให้ความร่วมมือในการพัฒนาพื้นที่สูงเพื่อให้เกิดความยั่งยืน						
48. มีการติดตามและประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง						
49. สวพส. มีการแจ้งข่าวสาร ข้อมูลต่างๆ หลากหลายช่องทางอย่างสม่ำเสมอ และทั่วถึง						
50. สวพส. มีการติดตามผลการดำเนินงาน การแก้ไขปัญหาอุปสรรคและประเมินผล ความสำเร็จของการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง						
51. สวพส. มีช่องทางที่หลากหลายในการรับฟังความคิดเห็น						
52. สวพส. ให้คำปรึกษา คำแนะนำ ตอบข้อซักถามและแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว และทันเหตุการณ์						

53. ความต้องการ ในด้านอื่นๆ โปรดระบุ

.....

.....

.....

ตอนที่ 5 ปัญหา ข้อจำกัด ข้อเสนอแนะ ที่ท่านประสบ

โปรดระบุปัญหา ข้อจำกัด ข้อเสนอแนะ ที่ท่านประสบ

รายละเอียด	ปัญหา และข้อจำกัด	ข้อเสนอแนะ
54. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ		
55. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
56. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
57. ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้		

58. ปัญหา ข้อจำกัด ข้อเสนอแนะ ด้านอื่นๆ โปรดระบุ

.....

.....

.....

59. จุดเด่นของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน)

.....

.....

.....

60. ข้อเสนอแนะต่อแนวทางการปรับปรุงการบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (สวพส.) ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

.....

.....

.....

ชุดที่ 4 แบบสำรวจสำหรับ

ชุดที่

ประชาชนทั่วไปและผู้เข้าชม อุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่

ภายใต้ โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงาน

ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

โดย ศูนย์วิจัยและพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

วันที่สำรวจ

ชื่อผู้สำรวจ..... โทร.

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. ชื่อ/นามสกุล..... เบอร์โทรที่ติดต่อ

☐ ข้าพเจ้า ยินดีให้ข้อมูล (โดยที่มวิจัยจะปกปิดข้อมูลส่วนตัวของท่านเป็นความลับ ไม่เปิดเผยข้อมูล)

2. อายุ..... ปี

3. เพศ ☐ 1.ชาย ☐ 2.หญิง ☐ 3. เพศทางเลือก (LGBT)

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

☐ 1. ไม่ได้เข้าโรงเรียน ☐ 2. ประถมศึกษา/ต่ำกว่า ☐ 3. มัธยมศึกษาตอนต้น

☐ 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ☐ 5. อนุปริญญา/ปวส.

☐ 6. ปริญญาตรี ☐ 7. ปริญญาโท ☐ 8. สูงกว่าปริญญาโท

5. สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน

☐ 1. นักเรียน/นักศึกษา ☐ 2. ข้าราชการ/ลูกจ้างในองค์กรภาครัฐ/ลูกจ้างในองค์กรรัฐวิสาหกิจ

☐ 3. ลูกจ้าง/รับจ้างทั่วไป

☐ 4. ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ☐ 5. พนักงานบริษัท ☐ 6. พ่อบ้านแม่บ้าน

☐ 7. เกษตรกร ☐ 8. เกษียณอายุราชการ/ว่างงาน ☐ 9. อื่นๆ ระบุ

6. ปัจจุบันท่านพักอาศัยอยู่ที่พื้นที่ใด

☐ 1. ภาคเหนือ ☐ 1.1 จังหวัดเชียงใหม่ อำเภอ ☐ 1.2 จังหวัดอื่นๆ โปรดระบุ

☐ 2. ภาคกลาง จังหวัด

☐ 3. ภาคตะวันออก จังหวัด

☐ 4. ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัด

☐ 5. ภาคตะวันตก จังหวัด

☐ 6. ภาคใต้ จังหวัด

☐ 7. ต่างประเทศ ประเทศ

7. ในช่วง 1 ปีที่ผ่านมา ท่านเข้าเยี่ยมชมและศึกษาดูงานอุทยานหลวงราชพฤกษ์ ส่วนใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|--|--|
| ☐ 1. สวนต้อนรับ (แนวแกนกลาง) | ☐ 2. หอค้าหลวง |
| ☐ 3. เรือนกล้วยไม้ | ☐ 4. โลกแมลง |
| ☐ 5. เรือนร่มไม้ | ☐ 6. เรือนพืชทะเลทราย |
| ☐ 7. เรือนพืชไร้ดิน | ☐ 8. โดมกุหลาบ |
| ☐ 9. สวนเกษตรทฤษฎีใหม่ | ☐ 10. สวนป่า 3 อย่างประโยชน์ 4 อย่าง |
| ☐ 11. สวนสมุนไพร | ☐ 12. สวนพรมบุปผา (ลานประดู่แดง) |
| ☐ 13. สวนนานาชาติ | ☐ 14. สวนองค์กรหน่วยงานภาคี |
| ☐ 15. นิทรรศการ 8 สติในดวงใจไทยตราบนิจนิรันดร์ | ☐ 16. นิทรรศการบำบัดยาตรา |
| ☐ 17. ลานประติมากรรมเทิดพระเกียรติฯ | ☐ 18. เรือนไทย 4 ภาค |
| ☐ 19. ทางเดินลอยฟ้า | ☐ 20. สนามเด็กเล่น |
| ☐ 21. ชุมพวงโกเมน | ☐ 22. ชุมพวงคราม |
| ☐ 23. เรือนไม้ดอก | ☐ 24. นิทรรศการโครงการหลวง |
| ☐ 25. อื่นๆ ระบุ..... | |

8. จากข้อ 7 โปรดเรียงลำดับ จุดที่ท่านสนใจเป็นพิเศษ หรือจุดที่ท่านใช้เวลาเยี่ยมชมนานกว่าจุดอื่น

- | | |
|---------------------------------|--------------------|
| จุดที่สนใจเป็นพิเศษ (มากที่สุด) | จุดที่ 1 คือ |
| จุดที่สนใจเป็นพิเศษ รองลงมา | จุดที่ 2 คือ |
| จุดที่สนใจเป็นพิเศษ รองลงมา | จุดที่ 3 คือ |
| จุดที่สนใจเป็นพิเศษ รองลงมา | จุดที่ 4 คือ |
| จุดที่สนใจเป็นพิเศษ รองลงมา | จุดที่ 5 คือ |

9. รอบ 1 ปี ที่ผ่านมาท่านได้เข้าชม/เข้าร่วมกิจกรรมอุทยานหลวงราชพฤกษ์ จำนวน ครั้ง/ปี

10. ช่วงเวลาที่เข้าชม / เข้าร่วมกิจกรรมส่วนใหญ่คือช่วงเวลาใด

- | | |
|---|---|
| ☐ 1. จันทร์-ศุกร์ 8.00-12.00 น. | ☐ 2. จันทร์-ศุกร์ 12.01-15.00 น. |
| ☐ 3. จันทร์-ศุกร์ 15.01-18.00 น. | ☐ 4. เสาร์-อาทิตย์ 8.00-12.00 น. |
| ☐ 5. เสาร์-อาทิตย์ 12.01 - 15.00 น. | ☐ 6. เสาร์-อาทิตย์ 15.01-18.00 น. |

11. วัตถุประสงค์ของการเข้ามายังอุทยานหลวงราชพฤกษ์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | | |
|---|--|---|
| ☐ 1. เข้ามาท่องเที่ยว | ☐ 2. มาเพื่อเรียนรู้ | ☐ 3. มาเพื่อพักผ่อน |
| ☐ 4. มาเพื่อทำงาน | ☐ 5. อื่นๆ ระบุ..... | |

12. ส่วนใหญ่ท่านมาท่องเที่ยวเกี่ยวกับใคร

- | | | |
|--|--------------------------------------|---|
| ☐ 1. มาคนเดียว | ☐ 2. คนรัก | ☐ 3. ครอบครัว |
| ☐ 4. สถานที่ทำงาน | ☐ 5. กลุ่มเพื่อน | ☐ 6. สถาบันการศึกษา |
| ☐ 7. อื่นๆ ระบุ..... | | |

13. ค่าใช้จ่ายที่ท่านใช้ในการท่องเที่ยวโดยเฉลี่ยต่อครั้งต่อคนต่อการท่องเที่ยว 1 ครั้ง

รวมจำนวน บาท ประกอบด้วย

- | | |
|---|---|
| ☐ 1. ค่าบัตรเข้าชม บาท (70หรือ100 บาท) | ☐ 2. ค่าอาหาร จำนวน บาท |
| ☐ 3. ค่าเครื่องดื่ม จำนวน บาท | ☐ 4. ค่าของที่ระลึก จำนวน บาท |
| ☐ 5. ค่าเช่ารถจักรยาน จำนวน บาท (ปกติ 60-100 บาทต่อคันต่อวัน) | |
| ☐ 6. ค่าเช่ารถกอล์ฟ จำนวน บาท | |

- ☐ 7. รถส่วนตัวชมสวน จำนวน บาท (1,000 บาท/ชั่วโมง)
- ☐ 8. ค่ากิจกรรมเรียนรู้ ชื่อกิจกรรม จำนวน บาท
- ☐ 9. ค่าซื้อสินค้าในร้านค้า จำนวน บาท
- ☐ 10. ค่าซื้อสินค้าในตลาดนัดชาวตอย จำนวน บาท
- ☐ 11. อื่นๆ ระบุ..... จำนวน บาท
14. ท่านคิดว่าหลังจากท่องเที่ยวแล้วท่านได้รับความรู้เพิ่มขึ้นหรือไม่อย่างไร
- ☐ 1. ไม่ได้รับความรู้เพิ่มขึ้น/ท่านทราบหรือมีความรู้ในด้านนี้อยู่แล้ว
- ☐ 2. ได้รับความรู้เพิ่มขึ้น ระดับใด
- ☐ 2.1 น้อยที่สุด ☐ 2.2 น้อย ☐ 2.3 ปานกลาง ☐ 2.4 มาก ☐ 2.5 มากที่สุด
15. ท่านทราบข่าวกิจกรรมและอุทยานหลวงราชพฤกษ์ จากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ☐ 1. สื่อออฟไลน์
- โปรดระบุประเภทสื่อ ☐ 1.1 แผ่นพับ/โบชัวร์ ☐ 1.2 ป้ายโฆษณาประชาสัมพันธ์
- ☐ 1.3 บอร์ดประชาสัมพันธ์ ☐ 1.4 หนังสือพิมพ์
- ☐ 1.5 ปากต่อปากบอกต่อกันมา ☐ 1.6 วิทยุ
- ☐ 1.7 โทรทัศน์/ทีวีดิจิตอล ☐ 1.8 อื่นๆ ระบุ.....
- ☐ 2. สื่อออนไลน์
- โปรดระบุประเภทสื่อ ☐ 2.1 Website ☐ 2.2 Facebook
- ☐ 2.3 Instagram ☐ 2.4 YouTube ☐ 2.5 Twitter
- ☐ 2.6 line ☐ 2.7 อื่นๆ ระบุ.....
- ☐ 3. สื่ออื่น ๆ ระบุ.....
16. ท่านคิดว่าอุทยานหลวงราชพฤกษ์ เป็นสถานที่ให้บริการประเภทใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ☐ 1. สถานที่ท่องเที่ยวพักผ่อน ☐ 2. เป็นแหล่งเรียนรู้
- ☐ 3. สถานที่ออกกำลังกาย ☐ 4. อื่น ๆ ระบุ
17. ท่านคิดว่าจะกลับมาเที่ยวซ้ำหรือไม่
- ☐ 1. ไม่กลับมา เพราะ
- ☐ 2. กลับมา เพราะ
18. กรณีที่ท่านสนใจจะกลับมาท่านสนใจเข้าร่วมกิจกรรมใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ☐ 1. ท่องเที่ยวในอุทยานหลวงราชพฤกษ์
- ☐ 2. ร่วมฝึกอบรม/ฐานการเรียนรู้/ร่วมกิจกรรมของอุทยานหลวงราชพฤกษ์
19. ท่านจะแนะนำหรือเชิญชวนผู้อื่นให้มาเที่ยวอุทยานหลวงราชพฤกษ์หรือไม่
- ☐ 1. แนะนำ ☐ 2. ไม่แนะนำ
20. จุดเด่นของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ที่ทำให้ท่านประทับใจ
1.
2.
3.

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจและความคาดหวังของท่านต่อการให้บริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด โดยมีเกณฑ์ดังนี้

5 = พึงพอใจมากที่สุด	4 = พึงพอใจมาก	3 = พึงพอใจปานกลาง	2 = พึงพอใจน้อย	1 = พึงพอใจน้อยที่สุด
----------------------	----------------	--------------------	-----------------	-----------------------

ลำดับความคาดหวัง ในแต่ละด้าน	รายการ	ความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
เรียงลำดับ 1-7 (1=คาดหวังมากที่สุด)	ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (อุทยานหลวงราชพฤกษ์)					
	21. ความสะดวกในเดินทางมายังอุทยานหลวงราชพฤกษ์					
	22. การจัดการการให้บริการตามลำดับคิว					
	23. ความสะดวกในการเดินทางสัญจรภายในอุทยานหลวงราชพฤกษ์					
	24. การแสดงแผนผัง/แจ้งข้อมูลขั้นตอนการบริการ					
	25. ความถูกต้องและครบถ้วนของบริการที่ได้รับ					
	26. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการ เช่น กล่องรับ ความคิดเห็น					
	27. มีความหลากหลายของอุปกรณ์ในการให้บริการ (รถไฟฟ้าชมวิ รถจักรยาน)					
เรียงลำดับ 1-5 (1=คาดหวังมากที่สุด)	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
	28. การยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในบริการ มีความสุภาพ มีมนุษย สัมพันธ์ดี อธิษาคัยดี					
	29. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
	30. เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจและองค์ความรู้ที่สามารถอธิบายให้เข้าใจ ได้โดยง่าย					
	31. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม					
	32. สามารถสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย ใช้ภาษาที่เหมาะสม					
เรียงลำดับ 1-9 (1=คาดหวังมากที่สุด)	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
	33. ลานจอดรถมีความเพียงพอและกว้างขวางสำหรับผู้รับบริการ					
	34. ความสะอาดของสถานที่					
	35. สถานที่นั่งพักผ่อน สดวกสบาย และเพียงพอ					
	36. มีจุดทิ้งขยะบริการอย่างเพียงพอ					
	37. การให้บริการรถเข็นสำหรับผู้สูงอายุ ผู้พิการ					
	38. การให้บริการรับฝากสิ่งของ และสัตว์เลี้ยง					
	39. ห้องน้ำสะอาด อยู่ในจุดที่พบเห็นได้ง่าย สะดวกในการใช้บริการ					

5 = พึงพอใจมากที่สุด	4 = พึงพอใจมาก	3 = พึงพอใจปานกลาง	2 = พึงพอใจน้อย	1 = พึงพอใจน้อยที่สุด
----------------------	----------------	--------------------	-----------------	-----------------------

ลำดับความคาดหวัง ในแต่ละด้าน	รายการ	ความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
	40. ความเพียงพอของห้องน้ำ					
	41. มีระบบสารสนเทศเพื่อเพิ่มความสะดวกในการให้บริการ เช่น สัญญาณอินเทอร์เน็ต					
เรียงลำดับ 1-7 (1=คาดหวังมากที่สุด)	ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย					
	42. มีการจัดภูมิทัศน์สวยงามในทุกๆ จุด					
	43. บรรยากาศร่มรื่น เย็นสบายในจุดสำคัญๆ					
	44. สถานที่มีความเป็นเอกลักษณ์โดดเด่น ดึงดูดความสนใจ					
	45. มีป้ายแนะนำการเกิดเหตุฉุกเฉินชัดเจน และสัญญาณไฟฉุกเฉิน เช่น สัญญาณไฟในห้องน้ำผู้พิการ/ผู้สูงอายุ					
	46. มีบุคลากรด้านความปลอดภัยประจำจุดต่างๆ เพียงพอ เช่น รปภ. เจ้าหน้าที่อาชีวอนามัย					
	47. มีการจัดห้องพยาบาลเบื้องต้นในจุดที่เหมาะสม					
	48. สถานที่มีความปลอดภัยต่อการเข้ารับบริการ					
เรียงลำดับ 1-3 (1=คาดหวังมากที่สุด)	ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้					
	49. การเผยแพร่องค์ความรู้ การประชาสัมพันธ์ข้อมูล สามารถเข้าถึง ได้ง่าย สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้โดยสะดวก					
	50. มีความหลากหลายของช่องทางในการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ ช่องทางการติดต่อกับเจ้าหน้าที่มีความสะดวก รวดเร็ว สามารถ ติดต่อได้หลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ Line Facebook ฯลฯ					
	51. เนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจน เหมาะสม เข้าใจได้ ง่าย ถูกต้อง ไม่ลำเอียง					

52. ความคาดหวัง ในด้านอื่นๆ

.....

.....

.....

ตอนที่ 3 ความต้องการของท่าน

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความเชื่อมั่นของท่านมากที่สุด โดยมีเกณฑ์ดังนี้

5 = ต้องการมากที่สุด	4 = ต้องการมาก	3 = ต้องการปานกลาง	2 = ต้องการน้อย	1 = ต้องการน้อยที่สุด
----------------------	----------------	--------------------	-----------------	-----------------------

ความต้องการ	ระดับความต้องการ					รายละเอียดของความต้องการ สำหรับผู้ตอบสนองความต้องการ 5 และ 4
	5	4	3	2	1	
53. มีการประชาสัมพันธ์การจัดกิจกรรมต่างๆ ที่หลากหลายช่องทาง						
54. การสืบค้นข้อมูลการจัดกิจกรรมทำได้ โดยง่าย						
55. การประสานงานติดต่อเข้าชม หรือเข้ามา จัดกิจกรรมทำได้โดยง่าย เจ้าหน้าที่ ให้บริการดี						
56. เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีองค์ความรู้สามารถ ถ่ายทอดให้กับผู้รับบริการได้หลากหลาย						
57. มีพรรณพืชจำนวนมาก และหาดูได้ยากใน ประเทศ						
58. มีการใช้ประโยชน์ของพื้นที่อย่างเต็ม ประสิทธิภาพ						
59. จัดสรรพื้นที่เป็นแหล่งบริการในการออก กำลังกายส่งเสริมสุขภาพ กิจกรรมสันทนา การ						
60. มีการจัดฝึกอบรมและฝึกปฏิบัติระยะสั้น ให้กับประชาชนกลุ่มผู้สนใจพันธุ์ไม้ และ อื่นๆ						
61. การจัดจำหน่ายพรรณพืชที่มีความ หลากหลายให้กับประชาชน						
62. อุทยานหลวงราชพฤกษ์ มีช่องทางที่ หลากหลายในการรับฟังความคิดเห็นจาก ผู้รับบริการ						
63. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ถังขยะ จุดให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม						
64. มีกิจกรรมสันทนาการที่หลากหลาย เหมาะสมกับทุกกลุ่ม เช่น กิจกรรมปลูก ต้นไม้ กิจกรรมเกี่ยวข้าว						

65. ท่านมีความต้องการให้อุทยานหลวงราชพฤกษ์เป็นอย่างไร

.....

.....

.....

ตอนที่ 4 ปัญหา ข้อจำกัด ข้อเสนอแนะ ที่ท่านประสบ

โปรดระบุปัญหา ข้อจำกัด ข้อเสนอแนะ ที่ท่านประสบ

รายละเอียด	ปัญหา และข้อจำกัด	ข้อเสนอแนะ
66. ด้านองค์ความรู้		
67. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
68. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
69. ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย		
70. ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้าง การรับรู้		

71. ข้อเสนอแนะต่อแนวทางการปรับปรุงการบริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

.....

.....

.....

ชุดที่ 5 แบบสำรวจสำหรับ

ชุดที่

ผู้เข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ อุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่

ภายใต้ โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงาน

ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

โดย ศูนย์วิจัยและพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

วันที่สำรวจ

ชื่อผู้สำรวจ..... โทร.

ชื่อกิจกรรมที่ร่วมฝึกอบรม/ฐานการเรียนรู้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. ชื่อ/นามสกุล..... เบอร์โทรที่ติดต่อ

☐ ข้าพเจ้า ยินดีให้ข้อมูล (โดยที่มิวิจัยจะปกปิดข้อมูลส่วนตัวของท่านเป็นความลับ ไม่เปิดเผยข้อมูล)

2. อายุ..... ปี

3. เพศ ☐ 1.ชาย ☐ 2.หญิง ☐ 3. เพศทางเลือก (LGBT)

4. ระดับการศึกษาสูงสุด/ปัจจุบัน

☐ 1. ไม่ได้เข้าโรงเรียน ☐ 2. ประถมศึกษา/ต่ำกว่า ☐ 3. มัธยมศึกษาตอนต้น

☐ 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ☐ 5. อนุปริญญา/ปวส.

☐ 6. ปริญญาตรี ☐ 7. ปริญญาโท ☐ 8. สูงกว่าปริญญาโท

5. สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน

☐ 1. นักเรียน/นักศึกษา ☐ 2. ข้าราชการ/ลูกจ้างในองค์กรภาครัฐ/ลูกจ้างในองค์กรรัฐวิสาหกิจ

☐ 3. ลูกจ้าง/รับจ้างทั่วไป

☐ 4. ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ☐ 5. พนักงานบริษัท ☐ 6. พ่อบ้านแม่บ้าน

☐ 7. เกษตรกร ☐ 8. เกษียณอายุราชการ/ว่างงาน ☐ 9. อื่นๆ ระบุ

6. ปัจจุบันท่านพักอาศัยอยู่ที่พื้นที่ใด

☐ 1. ภาคเหนือ ☐ 1.1 จังหวัดเชียงใหม่ อำเภอ ☐ 1.2 จังหวัดอื่นๆ โปรดระบุ

☐ 2. ภาคกลาง จังหวัด

☐ 3. ภาคตะวันออก จังหวัด

☐ 4. ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัด

☐ 5. ภาคตะวันตก จังหวัด

☐ 6. ภาคใต้ จังหวัด

☐ 7. ต่างประเทศ ประเทศ

7. ท่านเคยเข้าร่วมฝึกอบรม/ฐานการเรียนรู้/ร่วมกิจกรรมของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ ในด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 1. ด้านพระราชกรณียกิจ โครงการพระราชดำริ และโครงการหลวง
- ☐ 1.1 สวนเกษตรทฤษฎีใหม่ ☐ 1.2 สวนป่า 3 อย่างประโยชน์ 4 อย่าง
- ☐ 1.3 นิทรรศการโครงการหลวง ☐ 1.4 นิทรรศการ ๑ ทรงพระเมตตาปวงประชายูรุมเย็น
- ☐ 1.5 นิทรรศการบัวบาทยาตรา ☐ 1.6 นิทรรศการ ๑ สถิตในดวงใจไทยตราบนิจนิรันดร์
- ☐ 1.7 นิทรรศการ ๑ คือ ปราชญ์แห่งแผ่นดิน ☐ 1.8 สวนองค์กรหน่วยงานภาคี
- ☐ 2. ด้านความหลากหลายทางชีวภาพและการเกษตร
- ☐ 2.1 กล้วยไม้ ☐ 2.2 พรรณไม้ในร่ม ☐ 2.3 พืชทะเลทราย
- ☐ 2.4 พืชไร่ดิน ☐ 2.5 ไม้กลุ่มสี ☐ 2.6 พืชสมุนไพร
- ☐ 2.7 การเพาะเลี้ยงเนื้อเยื่อพืช ☐ 2.8 โลกของแมลง ☐ 2.9 ไม้ดอกไม้ประดับ
- ☐ 2.10 การจัดการดินและการใช้ปุ๋ย
- ☐ 3. ด้านศิลปวัฒนธรรม
- ☐ 3.1 หอค้าหลวง ☐ 3.2 สวนนานาชาติ ☐ 3.3 เรือนไทย 4 ภาค

8. จากองค์ความรู้ ข้อ 7 โปรดเรียงลำดับความสนใจของท่าน

- องค์ความรู้ที่สนใจเป็นพิเศษ (มากที่สุด) ลำดับ 1 คือ
- องค์ความรู้ที่สนใจเป็นพิเศษ รองลงมา ลำดับ 2 คือ
- องค์ความรู้ที่สนใจเป็นพิเศษ รองลงมา ลำดับ 3 คือ
- องค์ความรู้ที่สนใจเป็นพิเศษ รองลงมา ลำดับ 4 คือ
- องค์ความรู้ที่สนใจเป็นพิเศษ รองลงมา ลำดับ 5 คือ

9. องค์ความรู้อื่นๆ นอกจากที่ระบุในข้อ 7 ที่ท่านสนใจเป็นพิเศษ คือ

.....

10. ในช่วง 1 ปี ที่ผ่านมานี้ ท่านเข้าร่วมฝึกอบรม/ฐานการเรียนรู้/ร่วมกิจกรรมของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ จำนวน

..... ครั้ง/ปี

11. ช่วงเวลาที่ร่วมฝึกอบรม/ฐานการเรียนรู้/ร่วมกิจกรรมของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ ส่วนใหญ่คือช่วงเวลาใด

- ☐ 1. จันทร์-ศุกร์ 8.00-12.00 น. ☐ 2. จันทร์-ศุกร์ 12.01-15.00 น. ☐ 3. จันทร์-ศุกร์ 15.01-18.00 น.
- ☐ 4. เสาร์-อาทิตย์ 8.00-12.00 น. ☐ 5. เสาร์-อาทิตย์ 12.01 - 15.00 น. ☐ 6. เสาร์-อาทิตย์ 15.01-18.00 น.

12. ส่วนใหญ่ท่านเข้าร่วมฝึกอบรม/ฐานการเรียนรู้/ร่วมกิจกรรม เพราะเหตุใด

- ☐ 1. เข้าร่วมเพราะความสนใจของตนเอง
- ☐ 1.1 มาคนเดียว ☐ 1.2 คนรัก ☐ 1.3 ครอบครัว
- ☐ 1.4 กลุ่มเพื่อน ☐ 1.5 อื่นๆ ระบุ.....
- ☐ 2. เข้าร่วมเพราะเป็นกิจกรรมของสถานศึกษา/สถานที่ทำงาน/ชุมชน จัดขึ้น
- ☐ 2.1 สถานที่ทำงานพามา ☐ 2.2 สถาบันการศึกษา (ครู/อาจารย์พามา)
- ☐ 2.3 หน่วยงานส่วนท้องถิ่น/ในชุมชนพามา ☐ 2.4 อื่นๆ ระบุ.....

13. ท่านคิดว่าหลังจากเข้าร่วมฝึกอบรม/ฐานการเรียนรู้/ร่วมกิจกรรม แล้วท่านได้รับความรู้เพิ่มขึ้นหรือไม่อย่างไร

- ☐ 1. ไม่ได้ได้รับความรู้เพิ่มขึ้น/ท่านทราบหรือมีความรู้ในด้านนี้อยู่แล้ว
☐ 2. ได้รับความรู้เพิ่มขึ้น ระดับใด
☐ 2.1 น้อยที่สุด ☐ 2.2 น้อย ☐ 2.3 ปานกลาง ☐ 2.4 มาก ☐ 2.5 มากที่สุด

14. ท่านคิดว่าจะนำองค์ความรู้ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ในด้านใดต่อไป (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 1. การเรียน ☐ 2. การทำงาน/ประกอบอาชีพ ☐ 3. พัฒนางค์กร/ชุมชน
☐ 4. สร้างรายได้ ☐ 5. งานอดิเรกยามว่าง ☐ 6. อื่นๆ ระบุ.....

15. ท่านทราบข่าวกิจกรรมและอุทยานหลวงราชพฤกษ์ จากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 1. สื่อออฟไลน์
โปรดระบุประเภทสื่อ ☐ 1.1 แผ่นพับ/โบชัวร์ ☐ 1.2 ป้ายโฆษณาประชาสัมพันธ์
☐ 1.3 บุธประชาสัมพันธ์ ☐ 1.4 หนังสือพิมพ์
☐ 1.5 ปากต่อปากบอกต่อกันมา ☐ 1.6 วิทยู
☐ 1.7 โทรทัศน์/ทีวีดิจิตอล ☐ 1.8 อื่นๆ ระบุ.....
☐ 2. สื่อออนไลน์
โปรดระบุประเภทสื่อ ☐ 2.1 Website ☐ 2.2 Facebook
☐ 2.3 Instagram ☐ 2.4 YouTube
☐ 2.5 Twitter ☐ 2.6 line ☐ 2.7 อื่นๆ ระบุ.....
☐ 3. สื่ออื่น ๆ ระบุ.....

16. ท่านคิดว่าอุทยานหลวงราชพฤกษ์ เป็นสถานที่ให้บริการประเภทใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 1. สถานที่ท่องเที่ยวพักผ่อน ☐ 2. เป็นแหล่งเรียนรู้
☐ 3. สถานที่ออกกำลังกาย ☐ 4. อื่น ๆ ระบุ

17. จากการที่ท่านเข้าร่วมฝึกอบรม/ฐานการเรียนรู้/ร่วมกิจกรรมของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ ท่านสนใจหรือคิดว่าจะกลับมาหรือไม่

- ☐ 1. ไม่กลับมา เพราะ
☐ 2. กลับมา เพราะ

18. กรณีที่ท่านสนใจจะกลับมาท่านสนใจเข้าร่วมกิจกรรมใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 1. ท่องเที่ยวในอุทยานหลวงราชพฤกษ์
☐ 2. ร่วมฝึกอบรม/ฐานการเรียนรู้/ร่วมกิจกรรมของอุทยานหลวงราชพฤกษ์

19. ท่านจะแนะนำหรือเชิญชวนผู้อื่นให้มาร่วมฝึกอบรม/ฐานการเรียนรู้/ร่วมกิจกรรมของอุทยานหลวงราชพฤกษ์หรือไม่

- ☐ 1. แนะนำ ☐ 2. ไม่แนะนำ

20. จุดเด่นของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ที่ทำให้ท่านประทับใจ

1.
2.
3.

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจและความคาดหวังของท่านต่อการให้บริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด โดยมีเกณฑ์ดังนี้

5 = พึงพอใจมากที่สุด	4 = พึงพอใจมาก	3 = พึงพอใจปานกลาง	2 = พึงพอใจน้อย	1 = พึงพอใจน้อยที่สุด
----------------------	----------------	--------------------	-----------------	-----------------------

ลำดับความคาดหวัง ในแต่ละด้าน	รายการ	ความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
เรียงลำดับ 1-6 (1=คาดหวังมากที่สุด)	ด้านองค์ความรู้					
	21. เนื้อหาองค์ความรู้เข้าใจง่าย ดึงดูดความสนใจ ไม่น่าเบื่อ					
	22. เทคนิค วิธีการถ่ายทอดองค์ความรู้เหมาะสม					
	23. ระยะเวลาและเนื้อหาองค์ความรู้เหมาะสม					
	24. เป็นแหล่งรวบรวมองค์ความรู้ ที่มีรายละเอียดครบถ้วน					
	25. มีรายละเอียดองค์ความรู้เผยแพร่ ให้ผู้เข้าชมรับทราบได้โดยง่าย เช่น QR code					
	26. องค์ความรู้มีความหลากหลาย และเหมาะสมกับผู้รับบริการทุกช่วงวัย					
เรียงลำดับ 1-7 (1=คาดหวังมากที่สุด)	ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (อุทยานหลวงราชพฤกษ์)					
	27. ความสะดวกในเดินทางมายังอุทยานหลวงราชพฤกษ์					
	28. มีการชี้แจงรายละเอียดขั้นตอนในการเข้าร่วมอบรมอย่างชัดเจน					
	29. ความสะดวกในการเดินทางสัญจรภายในอุทยานหลวงราชพฤกษ์					
	30. มีกระบวนการและขั้นตอนในการอบรมอย่างเป็นระบบ					
	31. ความถูกต้องและครบถ้วนของบริการที่ได้รับ					
	32. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น					
	33. มีความหลากหลายของอุปกรณ์ในการให้บริการ (รถไฟฟ้าชมวิวยุทธจักรยาน)					
เรียงลำดับ 1-5 (1=คาดหวังมากที่สุด)	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
	34. การยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในบริการ มีความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ดี อธิบายดี					
	35. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
	36. เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจและองค์ความรู้ที่สามารถอธิบายให้เข้าใจได้โดยง่าย					
	37. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม					
	38. สามารถสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย ใช้ภาษาที่เหมาะสม					

5 = พึงพอใจมากที่สุด		4 = พึงพอใจมาก		3 = พึงพอใจปานกลาง		2 = พึงพอใจน้อย		1 = พึงพอใจน้อยที่สุด	
ลำดับความคาดหวัง ในแต่ละด้าน	รายการ	ความพึงพอใจ							
		5	4	3	2	1			
เรียงลำดับ 1-3 (1=คาดหวังมากที่สุด)	ด้านสิ่งแวดล้อมและความสะดวก								
	39. ฐานการเรียนรู้/สถานที่ในการฝึกอบรม มีความเหมาะสมต่อ กิจกรรมการเรียนรู้								
	40. ฐานการเรียนรู้/สถานที่ในการฝึกอบรม มีความสะอาด ปลอดภัย สามารถรองรับผู้เข้ารับการเรียนรู้ได้อย่างเหมาะสม								
	41. อุปกรณ์โสต วัสดุ เอกสารประกอบการเรียนรู้ มีความเหมาะสมกับ การฝึกอบรม								
เรียงลำดับ 1-7 (1=คาดหวังมากที่สุด)	ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย								
	42. มีการจัดภูมิทัศน์สวยงามในทุกๆ จุด								
	43. บรรยากาศร่มรื่น เย็นสบายในจุดสำคัญๆ								
	44. สถานที่มีความเป็นเอกลักษณ์ โดดเด่น ดึงดูดความสนใจ								
	45. มีป้ายแนะนำกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินชัดเจน และสัญญาณไฟฉุกเฉิน เช่น สัญญาณไฟในห้องน้ำผู้พิการ/ผู้สูงอายุ								
	46. มีบุคลากรด้านความปลอดภัยประจำจุดต่างๆ เพียงพอ เช่น รปภ. เจ้าหน้าที่อาชีวอนามัย								
	47. มีการจัดห้องพยาบาลเบื้องต้นในจุดที่เหมาะสม								
	48. สถานที่มีความปลอดภัยต่อการเข้ารับบริการ								
เรียงลำดับ 1-3 (1=คาดหวังมากที่สุด)	ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้								
	49. การเผยแพร่องค์ความรู้ การประชาสัมพันธ์ข้อมูล สามารถเข้าถึงได้ ง่าย สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้โดยสะดวก								
	50. มีความหลากหลายของช่องทางในการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ ช่อง ทางการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ที่มีความสะดวก รวดเร็ว สามารถติดต่อ ได้หลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ Line Facebook ฯลฯ								
	51. เนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจน เหมาะสม เข้าใจได้ง่าย ถูกต้อง ไม่ลำเอียง								

52. ความคาดหวัง ในด้านอื่นๆ

.....

.....

.....

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจและความคาดหวังของท่านต่อกิจกรรมของอุทยานหลวงราชพฤกษ์

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด โดยมีเกณฑ์ดังนี้

5 = พึงพอใจมากที่สุด	4 = พึงพอใจมาก	3 = พึงพอใจปานกลาง	2 = พึงพอใจน้อย	1 = พึงพอใจน้อยที่สุด		
ลำดับความคาดหวัง ในแต่ละด้าน	รายการ	ความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
เรียงลำดับ 1-8 (1=คาดหวังมากที่สุด)	ด้านพระราชกรณียกิจ โครงการพระราชดำริ และโครงการหลวง					
	53. สวนเกษตรทฤษฎีใหม่					
	54. สวนป่า 3 อย่างประโยชน์ 4 อย่าง					
	55. นิทรรศการโครงการหลวง					
	56. นิทรรศการ ๘ ทรงพระเมตตาปวงประชายู่ร่มเย็น					
	57. นิทรรศการบัวบาทยาตรา					
	58. นิทรรศการ ๘ สถิตในดวงใจไทยตราบนิจนิรันดร์					
	59. นิทรรศการ ๘ คือ ปราชญ์แห่งแผ่นดิน					
	60. สวนองค์กรหน่วยงานภาคี					
เรียงลำดับ 1-10 (1=คาดหวังมากที่สุด)	ด้านความหลากหลายทางชีวภาพและการเกษตร					
	61. กล้วยไม้					
	62. พรรณไม้ในร่ม					
	63. พืชทะเลทราย					
	64. พืชไร่ดิน					
	65. ไม้กลุ่มสี					
	66. พืชสมุนไพร					
	67. การเพาะเลี้ยงเนื้อเยื่อพืช					
	68. โลกของแมลง					
	69. ไม้ดอกไม้ประดับ					
	70. การจัดการดินและการใช้ปุ๋ย					

5 = พึงพอใจมากที่สุด	4 = พึงพอใจมาก	3 = พึงพอใจปานกลาง	2 = พึงพอใจน้อย	1 = พึงพอใจน้อยที่สุด
----------------------	----------------	--------------------	-----------------	-----------------------

ลำดับความคาดหวัง ในแต่ละด้าน	รายการ	ความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
เรียงลำดับ 1-3 (1=คาดหวังมากที่สุด)	ด้านศิลปวัฒนธรรม					
	71. หอคำหลวง					
	72. สวนนานาชาติ					
	73. เรือนไทย 4 ภาค					

ตอนที่ 4 ความต้องการของท่าน

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความเชื่อมั่นของท่านมากที่สุด โดยมีเกณฑ์ดังนี้

5 = ต้องการมากที่สุด	4 = ต้องการมาก	3 = ต้องการปานกลาง	2 = ต้องการน้อย	1 = ต้องการน้อยที่สุด
----------------------	----------------	--------------------	-----------------	-----------------------

ความต้องการ	ระดับความต้องการ					รายละเอียดของความต้องการ สำหรับผู้ตอบสนองความต้องการ 5 และ 4
	5	4	3	2	1	
74. มีการพัฒนาเพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้และมีกิจกรรมที่หลากหลายสำหรับทุกช่วงวัย						
75. มีการนำองค์ความรู้ใหม่ๆ มาถ่ายทอดให้กับผู้เข้าร่วมกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง						
76. มีการประชาสัมพันธ์เชิงรุกต่อหน่วยงานต่างๆ เพื่อให้มีความสนใจเข้าร่วมกิจกรรมเพิ่มมากขึ้น						
77. พัฒนาหลักสูตรการเรียนรู้ร่วมกับสถานศึกษาเพื่อให้เกิดกิจกรรมเรียนรู้ที่หลากหลายมากขึ้น และสามารถเข้าร่วมกิจกรรมได้ในระดับชั้นเรียนที่หลากหลาย						
78. พัฒนาหลักสูตรการเรียนรู้ร่วมกับสถาบันระดับอุดมศึกษาในกลุ่มวิชาชีพเฉพาะทาง เช่น กลุ่มการศึกษาด้านการเกษตร เพื่อให้ นักศึกษาสามารถนำไปใช้ในการทำงานได้ต่อไปในอนาคต						
79. รวบรวมพรรณพืชมากมายและหลากหลาย						

5 = ต้องการมากที่สุด	4 = ต้องการมาก	3 = ต้องการปานกลาง	2 = ต้องการน้อย	1 = ต้องการน้อยที่สุด
----------------------	----------------	--------------------	-----------------	-----------------------

ความต้องการ	ระดับความต้องการ					รายละเอียดของความต้องการ สำหรับผู้ตอบสนองความต้องการ 5 และ 4
	5	4	3	2	1	
80. มีการพัฒนาเป็นแหล่งให้บริการด้านการส่งเสริมสุขภาพ กิจกรรมสันทนาการสำหรับทุกเพศวัย						
81. การจัดกิจกรรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ						
82. มีการเผยแพร่ข้อมูลองค์ความรู้ กิจกรรมผ่านสื่อต่างๆ อย่างหลากหลาย						
83. มีการจำหน่ายพันธุ์พืชที่หลากหลายให้กับนักท่องเที่ยว						
84. อุทยานหลวงราชพฤกษ์ มีช่องทางที่หลากหลายในการรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการ						
85. มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการเข้าร่วมกิจกรรม เช่น ห้องน้ำ ถังขยะ จุดให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม						
86. มีกิจกรรมสันทนาการที่หลากหลายเหมาะสมกับทุกกลุ่ม เช่น กิจกรรมปลูกต้นไม้ กิจกรรมเกี่ยวข้าว						

87. ความต้องการ ในด้านอื่นๆ โปรดระบุ

.....

.....

.....

ตอนที่ 5 ปัญหา ข้อจำกัด ข้อเสนอแนะ ที่ท่านประสบ

โปรดระบุปัญหา ข้อจำกัด ข้อเสนอแนะ ที่ท่านประสบ

รายละเอียด	ปัญหา และข้อจำกัด	ข้อเสนอแนะ
88. ด้านองค์ความรู้		
89. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
90. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
91. ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย		
92. ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้		
93. การจัดกิจกรรมด้านพระราชกรณียกิจ โครงการพระราชดำริ และโครงการหลวง		
94. การจัดกิจกรรมด้านความหลากหลายทางชีวภาพและการเกษตร		
95. การจัดกิจกรรมด้านศิลปวัฒนธรรม		

96. ข้อเสนอแนะต่อแนวทางการปรับปรุงการบริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

.....

.....

.....

ภาคผนวก
ภาพการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง



ภาพที่ ภ.1 ศูนย์พัฒนาโครงการหลวงขุนแปะ



ภาพที่ ภ.2 ศูนย์พัฒนาโครงการหลวงขุนวาง



ภาพที่ ภ.3 ศูนย์พัฒนาโครงการหลวงทุ่งเริง



ภาพที่ ภ.4 ศูนย์พัฒนาโครงการหลวงปึงค่า



ภาพที่ ภ.5 ศูนย์พัฒนาโครงการหลวงแม่สาใหม่



ภาพที่ ภ.6 ศูนย์พัฒนาโครงการหลวงแม่แฮ



ภาพที่ ภ.7 ศูนย์พัฒนาโครงการหลวงเลอตอ



ภาพที่ ภ.8 ศูนย์พัฒนาโครงการหลวงสะเเาะ



ภาพที่ ภ.9 ศูนย์พัฒนาโครงการหลวงหนองหอย



ภาพที่ ภ.10 ศูนย์พัฒนาโครงการหลวงหมอกจำ่ม



ภาพที่ ภ.11 ศูนย์พัฒนาโครงการหลวงอินทนนท์

2. โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง



ภาพที่ ภ.12 โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงแม่ะล่อ



ภาพที่ ภ.13 โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงผาแดง



ภาพที่ ภ.14 โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงป่าแป๋



ภาพที่ ภ.15 โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงปางแดงใน



ภาพที่ ภ.16 โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงห้วยเป้า



ภาพที่ ภ.17 โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงปางหินฝน



ภาพที่ ภ.18 โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงโหล่งขอด



ภาพที่ ภ.19 โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงห้วยน้ำขาว



ภาพที่ ภ.20 โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงวาวี



ภาพที่ ภ.21 โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงแม่สลอง



ภาพที่ ภ.22 โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงสะเนียน



ภาพที่ ภ.23 โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงปางยาง



ภาพที่ ภ.24 โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงวังไผ่



ภาพที่ ภ.25 โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงน้ำแบ่ง



ภาพที่ ภ.26 โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงน้ำแหว่ง



ภาพที่ ภ.27 โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงน้ำเค็ม



ภาพที่ ภ.28 โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงสบโขง



ภาพที่ ภ.29 โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงสบเมย



ภาพที่ ภ.30 โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงแม่สลอง

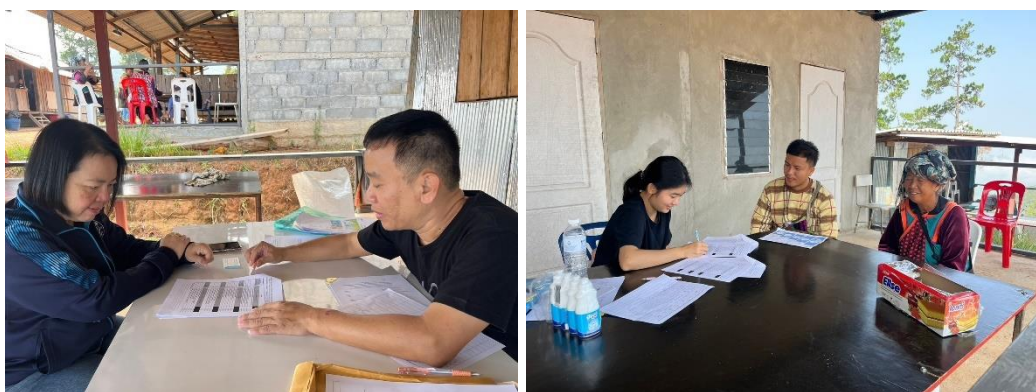


ภาพที่ ภ.31 โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงพบพระ

3. โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงในพื้นที่เฉพาะ



ภาพที่ ภ.32 โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงเพื่อแก้ไขปัญหาพื้นที่เฉพาะแม่แฮหลวง



ภาพที่ ภ.33 โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงเพื่อแก้ไขปัญหาพื้นที่เฉพาะห้วยสะ



ภาพที่ ภ.34 โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงเพื่อแก้ไขปัญหาพื้นที่เฉพาะฝิปานเหนือ



ภาพที่ ภ.35 โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงเพื่อแก้ไขปัญหาพื้นที่เฉพาะ
ห้วยโป่งพัฒนา

4. โครงการรักษน้ำเพื่อพระแม่ของแผ่นดิน



ภาพที่ ภ.36 โครงการรักษน้ำเพื่อพระแม่ของแผ่นดิน กลุ่มน้ำภาค



ภาพที่ ภ.37 โครงการรักษน้ำเพื่อพระแม่ของแผ่นดิน ลุ่มน้ำห่มัน



ภาพที่ ภ.38 โครงการรักษน้ำเพื่อพระแม่ของแผ่นดิน ลุ่มน้ำแม่สะงา

ภาคผนวก

การใช้งานสื่อดิจิทัล (Digital Media)

1. การใช้งานสื่อดิจิทัล (Digital Media)

จากการสำรวจเกษตรกรในพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง 420 ราย ถึงการใช้งานสื่อดิจิทัล (Digital Media) โดยจำแนกประเภทสื่อ ออกเป็น 5 ประเภทคือ

1. โลกออนไลน์พื้นที่สูง
2. โลกเครือข่ายเกษตรกร (HRDI) สำหรับเกษตรกรผู้นำ
3. Facebook ของดีพื้นที่สูง สวพส.
4. เว็บไซต์ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง <https://www.hrdi.or.th>
5. ระบบองค์ความรู้เพื่อการพัฒนาพื้นที่สูง (H-KM) ของสวพส. <https://hkm.hrdi.or.th/>

ผลสำรวจพบว่า มีการเข้าใช้งานระบบองค์ความรู้เพื่อการพัฒนาพื้นที่สูง (H-KM) ของสวพส. ผ่านสื่อ <https://hkm.hrdi.or.th/> มากที่สุด ร้อยละ 93.10 รองลงมาคือ เกษตรกรใช้งานหรือเป็นสมาชิกในเครือข่ายเกษตรกร (HRDI) ร้อยละ 90.00 และ เข้าใช้งาน เว็บไซต์ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง <https://www.hrdi.or.th> ร้อยละ 86.90 ตามลำดับ สังเกตเห็นได้ว่า การเข้าใช้งาน โลกออนไลน์พื้นที่สูง มีสัดส่วนน้อยที่สุด เพียงร้อยละ 79.29 ดังตารางที่ ก.1

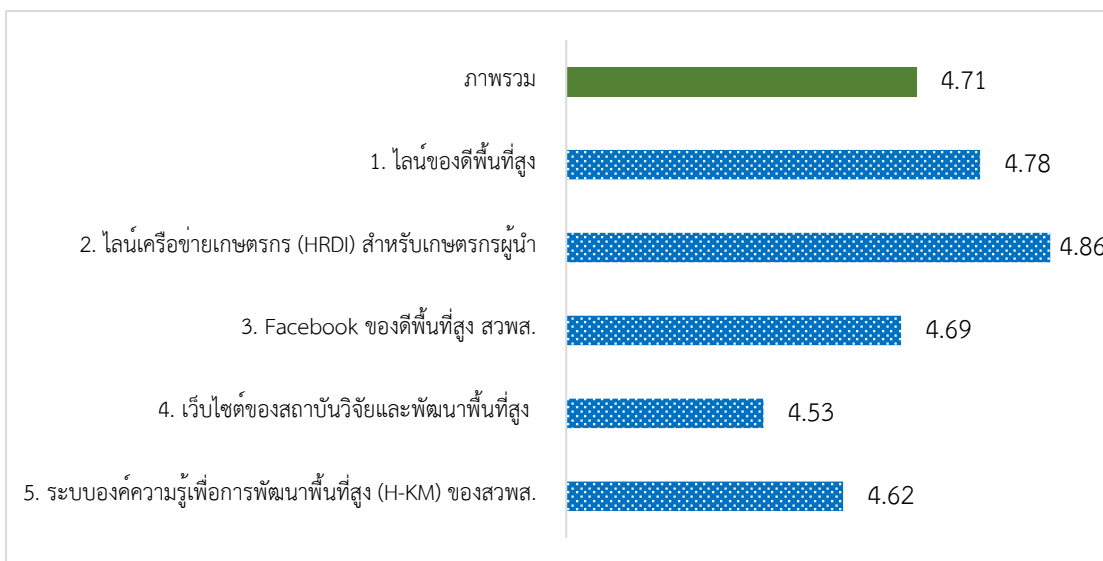
ตารางที่ ก.1 การใช้งานสื่อดิจิทัล

สื่อ	จำนวน	ร้อยละ
1. โลกออนไลน์พื้นที่สูง		
เป็นสมาชิก/ใช้สืบค้นข้อมูล	87	20.71
ไม่ได้เป็นสมาชิก/ใช้สืบค้นข้อมูล	333	79.29
รวม	420	100.00
2. โลกเครือข่ายเกษตรกร (HRDI) สำหรับเกษตรกรผู้นำ		
เป็นสมาชิก/ใช้สืบค้นข้อมูล	42	10.00
ไม่ได้เป็นสมาชิก/ใช้สืบค้นข้อมูล	378	90.00
รวม	420	100.00
3. Facebook ของดีพื้นที่สูง สวพส.		
เป็นสมาชิก/ใช้สืบค้นข้อมูล	66	15.71
ไม่ได้เป็นสมาชิก/ใช้สืบค้นข้อมูล	354	84.29
รวม	420	100.00
4. เว็บไซต์ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง		

สื่อ	จำนวน	ร้อยละ
เป็นสมาชิก/ใช้สืบทินข้อมูล	55	13.10
ไม่ได้เป็นสมาชิก/ใช้สืบทินข้อมูล	365	86.90
รวม	420	100.00
5. ระบบองค์ความรู้เพื่อการพัฒนาพื้นที่สูง (H-KM) ของสวพส.		
เป็นสมาชิก/ใช้สืบทินข้อมูล	29	6.90
ไม่ได้เป็นสมาชิก/ใช้สืบทินข้อมูล	391	93.10
รวม	420	100.00

2. ความพึงพอใจในการใช้งานสื่อดิจิทัล (Digital Media)

เกษตรกรมีความพึงพอใจในการใช้งานสื่อดิจิทัล เฉลี่ย 4.71 โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในสื่อทั้ง 5 ประเภท สำหรับสื่อที่เกษตรกรพึงพอใจในลำดับมากที่สุด คือ ไลน์เครือข่ายเกษตรกร (HRDI) สำหรับเกษตรกรผู้นำ ค่าเฉลี่ย 4.86 รองลงมาคือ ไลน์ของดีพื้นที่สูง ค่าเฉลี่ย 4.78 ดังภาพที่ ภ.39 และตารางที่ ภ.2



ภาพที่ ภ.39 ความพึงพอใจในการใช้งานสื่อดิจิทัล

ตารางที่ ก.2 ความพึงพอใจในการใช้งานสื่อดิจิทัล

สื่อดิจิทัล	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล	ร้อยละความพึงพอใจ 5 ระดับ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ภาพรวม	4.71	มากที่สุด	73.82	23.64	2.18	-	0.36
1. โลกออนไลน์พื้นที่สูง	4.78	มากที่สุด	77.91	22.09	-	-	-
2. โลกออนไลน์พื้นที่สูง (HRDI) สำหรับเกษตรกรผู้นำ	4.86	มากที่สุด	86.05	13.95	-	-	-
3. Facebook ของดีพื้นที่สูง สวพส.	4.69	มากที่สุด	75.00	18.75	6.25	-	-
4. เว็บไซต์ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง	4.53	มากที่สุด	62.26	32.08	3.77	-	1.89
5. ระบบองค์ความรู้เพื่อการพัฒนาพื้นที่สูง (H-KM) ของสวพส.	4.62	มากที่สุด	62.07	37.93	-	-	-

หมายเหตุ : การแปลความหมายค่าเฉลี่ย 4.21-5.00=มากที่สุด, 3.41-4.20=มาก, 2.61-3.40=ปานกลาง, 1.81-2.60=น้อย, 1.00-1.80=น้อยที่สุด

3. สาเหตุที่ไม่ได้ใช้งานสื่อดิจิทัล

สำหรับสาเหตุที่ไม่ได้ใช้งานสื่อ ส่วนใหญ่พบว่า มาจากการที่เกษตรกรไม่เคยเห็นและไม่รู้จัก รวมทั้งเกษตรกรไม่เล่นโซเชียล ไม่ทราบวิธีใช้งาน ไม่ได้ใช้งาน ไม่มีอินเทอร์เน็ต และไม่มีคนแนะนำ แสดงดังตารางที่ ก.3

ตารางที่ ก.3 สาเหตุที่ไม่ได้ใช้งานสื่อดิจิทัล

สาเหตุ	จำนวน	ร้อยละ
1. โลกออนไลน์พื้นที่สูง		
ไม่เคยเห็น/ไม่รู้จัก	144	43.77
ไม่เล่นโซเชียล	81	24.62
ไม่ทราบวิธีใช้งาน	46	13.98
ไม่ได้ใช้งาน	25	7.60
ไม่มีอินเทอร์เน็ต	17	5.17
ไม่มีโทรศัพท์	6	1.82
ไม่มีคนแนะนำ	5	1.52
ไม่เข้าใจภาษา	2	0.61
ไม่สนใจ	2	0.61

สาเหตุ	จำนวน	ร้อยละ
ลง APP LINE ไม่ได้	1	0.30
รวม	329	100.00
2. โน้ตหรือขายเกษตรกร (HRDI) สำหรับเกษตรกรผู้นำ		
ไม่เคยเห็น/ไม่รู้จัก	182	48.79
ไม่เล่นโซเชียล	83	22.25
ไม่ทราบวิธีใช้งาน	39	10.46
ไม่ได้ใช้งาน	35	9.38
ไม่มีอินเทอร์เน็ต	16	4.29
ไม่มีคนแนะนำ	10	2.68
ไม่มีโทรศัพท์	6	1.61
ไม่เข้าใจภาษา	1	0.27
ไม่สนใจ	1	0.27
รวม	373	100.00
3. Facebook ของดีพื้นที่สูง สวพส.		
ไม่เคยเห็น/ไม่รู้จัก	165	46.74
ไม่เล่นโซเชียล	80	22.66
ไม่ทราบวิธีใช้งาน	38	10.76
ไม่ได้ใช้งาน	36	10.20
ไม่มีอินเทอร์เน็ต	19	5.38
ไม่มีคนแนะนำ	6	1.70
ไม่มีโทรศัพท์	6	1.70
ไม่เข้าใจภาษา	2	0.57
ไม่สนใจ	1	0.28
รวม	353	100.00
4. เว็บไซต์ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง		
ไม่เคยเห็น/ไม่รู้จัก	157	43.13
ไม่เล่นโซเชียล	82	22.53
ไม่ได้ใช้งาน	39	10.71
ลง APP LINE ไม่ได้	39	10.71

สาเหตุ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีอินเทอร์เน็ต	17	4.67
ไม่ทราบวิธีใช้งาน	11	3.02
ไม่มีคนแนะนำ	9	2.47
ไม่มีโทรศัพท์	6	1.65
ไม่เข้าใจภาษา	2	0.55
ไม่สนใจ	2	0.55
รวม	364	100.00
5. ระบบองค์ความรู้เพื่อการพัฒนาพื้นที่สูง (H-KM) ของสวพส.		
ไม่เคยเห็น/ไม่รู้จัก	183	47.29
ไม่เล่นโซเชียล	80	20.67
ไม่ทราบวิธีใช้งาน	46	11.89
ไม่ได้ใช้งาน	40	10.34
ไม่มีอินเทอร์เน็ต	19	4.91
ไม่มีคนแนะนำ	8	2.07
ไม่มีโทรศัพท์	6	1.55
ไม่สนใจ	3	0.78
ไม่เข้าใจภาษา	2	0.52
รวม	387	100.00

ภาคผนวก

แนวทางและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงกระบวนการทำงานและการให้บริการ

1. แนวทางและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

การนำระดับความคาดหวัง ความพึงพอใจ ความต้องการ มาวิเคราะห์เปรียบเทียบกัน เพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ โดยพิจารณาในบริการที่ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูงแต่คะแนนความพึงพอใจไม่อยู่ในระดับมากที่สุด (ต่ำกว่า 4.21 คะแนน¹) สะท้อนให้เห็นว่าผู้รับบริการให้ความสำคัญกับเรื่องดังกล่าว และควรมีการพัฒนาเพื่อให้เกิดความพึงพอใจมากที่สุด บริการที่ผู้รับบริการมีคะแนนความพึงพอใจต่ำกว่า 3.41 คะแนน แม้ว่าจะมีความคาดหวังต่ำ สะท้อนให้เห็นว่าควรพัฒนาบริการให้เป็นที่ประทับใจ ให้ผู้รับบริการได้เห็นความสำคัญของบริการดังกล่าว รวมถึงความต้องการที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่า 4.21

1.1 ข้อเสนอแนะต่อการทำงานในพื้นที่กลุ่มเกษตรกรในพื้นที่โครงการหลวง (ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง)

1. ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม รวมทั้งการเป็นแหล่งเรียนรู้ ควรให้ความรู้ด้านการตลาดเพื่อให้เกษตรกรสามารถขายผลผลิตได้มากขึ้น การจัดอบรมด้วยองค์ความรู้ใหม่ๆ ทันสมัย ครบวงจร ภายใต้ระยะเวลาที่สามารถทำให้เกษตรกรเข้าใจและดำเนินการต่อเองได้ โดยเฉพาะองค์ความรู้การเกษตรที่เกษตรกรยังไม่สามารถแก้ปัญหาได้ เช่น การปลูกอะโวคาโด สตอว์เบอร์รี ปัญหาโรคพืช แมลง

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรให้เจ้าหน้าที่เข้ามาติดตามผลและสามารถติดต่อประสานงานได้โดยสะดวก

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรวางแผนบริหารจัดการเพื่อเตรียมอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกให้พร้อมต่อการอบรมก่อน

4. ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย ควรแก้ไขปัญหาเรื่องน้ำโดยประสานงานหน่วยงานอื่นเพื่อพัฒนาแหล่งน้ำในชุมชน อนุรักษ์ต้นน้ำ วางแผนการกักเก็บน้ำให้เพียงพอต่อการใช้งาน และแก้ไขปัญหาขยะในชุมชน วิธีกำจัดขยะ การคัดแยกขยะ เพื่อสุขอนามัยที่ดีของชุมชน

5. ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้ ควรมีช่องทางการติดต่อที่สะดวกและรวดเร็ว เพื่อให้ข้อมูลไปถึงชุมชนมีความถูกต้องและชัดเจน

¹ การแปลความหมายค่าเฉลี่ย 4.21-5.00=มากที่สุด, 3.41-4.20=มาก, 2.61-3.40=ปานกลาง, 1.81-2.60=น้อย, 1.00-1.80=น้อยที่สุด

1.2 ข้อเสนอแนะต่อการทำงานในพื้นที่กลุ่มเกษตรกรโครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการ

หลวง

1. ช่วยเกษตรกรเพื่อควบคุมผลผลิตให้มีคุณภาพ แก้ปัญหาในการผลิต ปัญหาแมลง ศัตรูพืช เชื้อรา การบำรุงดิน ปุ๋ย ยา สารชีวภัณฑ์ รวมถึงการให้ความรู้ในการแปรรูปผลไม้ หรือการปลูกพืช หมุนเวียนเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาผลผลิตล้นตลาด ควรพัฒนางานวิจัย เพื่อนำผลที่ได้จากการวิจัยมาช่วย แก้ปัญหาให้เกษตรกร

ในการอบรมควรเป็นการอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อให้เกษตรกรได้ทดลองทำจริงเพื่อให้เกิดความเข้าใจ ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย มีการปฏิบัติจริง มีการประสานงานแจ้งแก่เกษตรกรล่วงหน้า มีเนื้อหาที่เป็นองค์ความรู้ใหม่ๆ เนื้อหาเหมาะสมกับเกษตรกร รวมถึงมีหน่วยงานอื่นที่มีผู้เชี่ยวชาญ มาร่วมให้ความรู้กับเกษตรกร ควรให้ความรู้อย่างเข้มข้นกับเกษตรกรรายใหม่ที่ยังไม่มีความเชี่ยวชาญ ในการเกษตร นอกจากนี้ควรให้ความรู้เกี่ยวกับการจัดการขยะในชุมชน รวมถึงการร่วมมือกับ หน่วยงานอื่นเพื่อเข้ามาแก้ไขปัญหาขยะให้ชุมชน ส่วนในด้านการตลาดควรให้ความรู้เกษตรกรด้าน การตลาด และการจำหน่ายทางออนไลน์

2. เจ้าหน้าที่ควรบริหารจัดการในการดูแลเกษตรกรอย่างทั่วถึง มีความใส่ใจในการให้บริการ เกษตรกรสามารถติดต่อได้รวดเร็ว ในการเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ควรมีการส่งต่องานมอบหมายงานเพื่อให้ งานมีความต่อเนื่อง หรือควรมีเกษตรกรที่เข้าร่วมทำงานกับเจ้าหน้าที่เนื่องจากจะสามารถเข้าถึง เกษตรกรรายอื่นได้ง่ายกว่า ทำให้การดูแลทั่วถึงมากยิ่งขึ้น

3. ควรบริหารจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่อาคาร ให้มีความพร้อม และเพียงพอ กับ จำนวนผู้อบรม หาแนวทางในการแก้ปัญหาผลผลิตไม่มีที่เก็บ และรถสำหรับรับส่งผลผลิตเมื่อ เกษตรกรมีปัญหาในการขนส่ง

4. ควรร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาถนนทางเข้าหมู่บ้านรวมถึงการพัฒนาแหล่ง น้ำ การกักเก็บน้ำไว้ใช้ช่วงฤดูร้อน หาแนวทางป้องกันการปนเปื้อนสารเคมี ส่งเสริมให้มีการลดใช้ สารเคมี แนวทางในการบำบัดน้ำเสียจากการแปรรูปกาแฟ เพื่อให้เกษตรกรมีน้ำใช้อย่างเพียงพอและ มีความปลอดภัย ในด้านขยะควรให้ความรู้เกษตรกรในการคัดแยกและกำจัดขยะอย่างถูกวิธี และ เหมาะสมกับชุมชน ในด้านไฟฟ้าควรมีแผนในการทำแนวกันไฟเพื่อป้องกันไฟฟ้า และแจ้งข่าว ภูมิภาคให้เกษตรกรทราบเพื่อวางแผนเตรียมการรับมือกับภัยธรรมชาติ

5. ควรมีแนวทางในการพัฒนาระบบการสื่อสาร ระบบสัญญาณโทรศัพท์ แก้ปัญหาเสียงตาม สายไม่ชัด ทำการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ชัดเจน ทั่วถึง ล่วงหน้า รวมถึงการพัฒนาระบบ สัญญาณอินเทอร์เน็ต เพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ต่างๆ และผลักดันให้มีการสื่อสารผ่านไลน์กลุ่มมากยิ่งขึ้น

6. ลดขั้นตอนในการที่เกษตรกรเข้าขอความช่วยเหลือ เพื่อให้สามารถช่วยเหลือเกษตรกรได้ทัน และทำการค้นคว้าวิจัยเพื่อหาหนทางให้สามารถแก้ปัญหาได้จริง

1.3 ข้อเสนอแนะต่อการทำงานในพื้นที่กลุ่มเกษตรกรโครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงเพื่อแก้ไขปัญหาพื้นที่เฉพาะ

1. ในการอบรมให้ความรู้ควรมีล่ามในการแปลภาษา ลดการใช้ศัพท์วิชาการเพื่อให้เกษตรกรเข้าใจได้ง่าย ควรส่งเสริมองค์ความรู้ด้านการผลิต การกำจัดเชื้อรา การป้องกันแมลง การบำรุงดิน การพัฒนาวิจัยเพื่อหาทางป้องกันแมลงและโรคพืช
2. ควรวางแผนการเข้าไปดูแลเกษตรกรอย่างเหมาะสม สม่่าเสมอ สร้างช่องทางการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาอย่างทันทั่วที่แม้ว่าเจ้าหน้าที่จะไม่ได้อยู่ในชุมชน หรือการสร้างเกษตรกรที่มีทักษะความสามารถและผลักดันให้เป็นผู้ที่คอยช่วยแก้ปัญหาในชุมชน
3. ควรเตรียมความพร้อมก่อนจัดการอบรม จัดการสิ่งอำนวยความสะดวกให้เพียงพอ
4. ควรให้ความรู้เกษตรกรในการจัดการขยะ ส่งเสริมการปรับปรุงดินก่อนปลูก พัฒนาพื้นที่กักเก็บน้ำ ประสานงานร่วมกับหน่วยงานอื่นในการจัดการปัญหาดิน
5. ควรตรวจสอบอุปกรณ์การใช้งานเสี่ยงตามสายอย่างสม่ำเสมอให้พร้อมสำหรับใช้งานในการประชาสัมพันธ์ และสร้างการรับรู้ให้กับเกษตรกร

1.4 ข้อเสนอแนะต่อการทำงานในพื้นที่กลุ่มเกษตรกรโครงการรักษน้ำเพื่อพระแม่ของแผ่นดิน

1. ควรส่งเสริมการวิจัยเพื่อแก้ปัญหาโรคพืชของชุมชน และในการถ่ายทอดองค์ความรู้ควรใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย และหากมีผู้สูงอายุเข้าร่วมควรปรับแนวทางการถ่ายทอดให้ผู้สูงอายุสามารถเข้าใจได้ง่าย
2. เจ้าหน้าที่ควรแจ้งเกษตรกรให้ทราบถึงบทบาทหน้าที่ของตนเอง ให้เกษตรกรเข้าใจช่วงเวลาที่เจ้าหน้าที่จะเข้ามาในชุมชน โดยอาจจัดทำเป็นแผนกำหนดการ และควรมีช่องทางในการช่วยเหลือเกษตรกร แม้ว่าเจ้าหน้าที่จะไม่ได้อยู่ในพื้นที่ เช่น ช่องทางการติดต่อผ่านไลน์ หรือโทรศัพท์ หรือการช่วยให้เกษตรกรสามารถเข้าใช้ไลน์ของสถาบันซึ่งมีแหล่งองค์ความรู้และมีผู้เชี่ยวชาญในการตอบปัญหาทางการเกษตร เพื่อให้สามารถช่วยเหลือเกษตรกรได้
3. ควรเตรียมความพร้อมในการจัดกิจกรรม หรือการบูรณาการร่วมกับหน่วยงานอื่นเพื่อให้การจัดกิจกรรมมีอุปกรณ์พร้อมสำหรับเกษตรกร
4. การพัฒนาถนนและแหล่งน้ำนั้น ควรประสานงานไปยังหน่วยงานที่สามารถเข้ามาช่วยเหลือชุมชนได้เพื่อให้ชุมชนได้รับการพัฒนาถนน และมีแหล่งน้ำที่เพียงพอ รวมถึงการร่วมกับชุมชนในการพัฒนาอนุรักษ์แหล่งน้ำของชุมชน และแนวทางการกักเก็บน้ำ นอกจากนี้ ควรมี

แผนปฏิบัติงานเพื่อรับมือในช่วงที่เสี่ยงต่อการเกิดไฟฟ้าประจำทุกปี เพื่อป้องกันไม่ให้มีไฟฟ้าทำลายพืชผลทางการเกษตร และสร้างจิตสำนึกในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมให้แก่เกษตรกรเพื่อลดการเผาป่าพัฒนาแนวทางในการเกษตรเพื่อไม่ให้มีการเผาป่าในช่วงการเปลี่ยนฤดูการเพาะปลูก

5. ควรหาแนวทางในการพัฒนาระบบสัญญาณโทรศัพท์ การติดต่อประสานงานไปยังผู้ให้บริการเครือข่ายสัญญาณ

1.5 ข้อเสนอแนะต่อการทำงานร่วมกับเจ้าหน้าที่โครงการหลวง และเจ้าหน้าที่หน่วยงานร่วมบูรณาการ

1. ด้านกระบวนการ ควรเพิ่มความสะดวกในการติดต่อประสานงาน การแจ้งข่าวสารต่างๆ ให้ทั่วถึง ไปยังเจ้าหน้าที่ สวพส. ในพื้นที่ และหัวหน้าศูนย์โครงการหลวง พัฒนาปรับปรุงกระบวนการขั้นตอนในการทำงานตัดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น เพื่อให้การเดินเรื่องต่างๆ รวดเร็วมากขึ้น มีการประชุมขับเคลื่อนที่มีแผนและกำหนดการชัดเจน ทำการอบรมร่วมกันอย่างเป็นทางการ เพื่อให้มีข้อตกลงร่วมกันในการทำงาน รวมถึงการให้ผู้ที่มิชอบบพทและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการพิจารณาโครงการลงพื้นที่เพื่อพิจารณาปัญหาที่เกิดขึ้น

2. ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ควรมีเจ้าหน้าที่เพิ่มมากขึ้น เพื่อให้มีผู้ที่คอยมาติดตามงานแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น มีการวางแผนการติดตามงานอย่างชัดเจน

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรพัฒนาสื่อในการถ่ายทอดองค์ความรู้ เช่นการทำ วิดีโอ/โปสเตอร์/บอร์ด/แผ่นพับ ติดที่ศูนย์สถานี จัดเตรียมอุปกรณ์ให้พร้อมต่อการจัดอบรมถ่ายทอดองค์ความรู้ วางแผนพัฒนาปรับปรุงสัญญาณโทรศัพท์ และสัญญาณอินเทอร์เน็ต

4. ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้ ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการอธิบายความรู้ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ มากขึ้น รวมทั้งเป็นข้อมูลใหม่ๆ มีการประชาสัมพันธ์ผ่านไลน์ และหนังสือ และนำมาเผยแพร่ให้หน่วยงานอื่นๆ พัฒนาเกษตรกรต้นแบบในพื้นที่ที่มีความพร้อม และมุ่งพัฒนาให้สามารถเป็นต้นแบบที่ดีในชุมชน ให้สามารถถ่ายทอดและสื่อสาร สร้างความเข้าใจที่ถูกต้องในชุมชนได้

1.6 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการประชาชนทั่วไปและผู้เข้าชมอุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่

1. ด้านองค์ความรู้

- ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้นักท่องเที่ยวทราบข้อมูลเกี่ยวกับต้นไม้ต่างๆ จัดสวนให้สวยงามอย่างทั่วถึง มีพันธุ์ไม้ที่หลากหลาย

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - ควรมีเจ้าหน้าที่มากขึ้น คอยแนะนำให้ความรู้ มีการบรรยายเป็นจุดๆ ด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส บุคลิกที่ดี พูดคุยแนะนำด้วยความเต็มใจ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 - ควรเพิ่มจุดทิ้งขยะ ห้องน้ำ และเตรียมความพร้อมของห้องน้ำ เช่น กระดาษชำระ/ น้ำยาล้างมือ
 - ควรเพิ่มจุดบริการ และอุปกรณ์สำหรับผู้สูงอายุมากขึ้น
 - ควรเพิ่มร้านอาหารและเครื่องดื่มให้เพียงพอ
 - ควรเพิ่มจำนวนรถรางให้เพียงพอ หรือควรมีรถรางแยกสำหรับกลุ่มทัวร์ ตรวจสอบจักรยานเช่าให้มีสภาพที่ปลอดภัยต่อการใช้งาน มีรถจักรยานปั่นคู่ (ครอบครัว)
 - ควรมีรถสาธารณะรองรับผู้โดยสาร
4. ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย
 - ควรมีจุดพักร่ม หรือทางเดินร่มให้นักท่องเที่ยว เพิ่มที่จอดรถในร่ม เพิ่มป้ายแสดงแผนที่ ป้ายบอกทาง
 - ควรมีป้ายบอกจุด รปภ. ให้เห็นชัดเจน ดูแลสถานที่ให้สะอาดทั่วถึง ควรมีจุดพักรวมพลเป็นจุดๆ
5. ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้
 - ควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้หลากหลายช่องทาง และให้กระจายไปยังประชาชนกลุ่มต่างๆ อย่างทั่วถึง อย่างสม่ำเสมอ
6. ด้านกิจกรรม
 - ควรเพิ่มเวลาการเปิดสวนในช่วงเย็น
 - ควรเพิ่มกิจกรรมการผจญภัยและสันทนาการ และมีกิจกรรมที่ดึงดูดนักท่องเที่ยว
 - ควรมีของที่ระลึก ของฝาก ที่เป็นเอกลักษณ์ของสวน และจำหน่ายสินค้าพื้นเมือง

1.7 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการประชาชนผู้เข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้อุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่

1. ด้านองค์ความรู้
 - ควรเพิ่มเวลาในการจัดบรรยายเพื่อให้ได้รับความรู้อย่างละเอียด ควรมีการสอนทำสวนหรือปลูกดอกไม้
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- ควรทำป้ายบอกทางเพิ่ม เพิ่มจำนวนร้านขายเครื่องดื่มสำหรับบริการผู้เข้าร่วมกิจกรรม จัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องน้ำให้เพียงพอ

4. ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้

- ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกิจกรรมและช่วงเวลาที่จัด อย่างทั่วถึง

5. การจัดกิจกรรมด้านศิลปวัฒนธรรม

- อยากให้มีกิจกรรมเกี่ยวกับวัฒนธรรมพื้นบ้านของประเทศไทย

2. แนวทางการปรับปรุงการให้บริการเพื่อตอบสนองผู้รับบริการของ สวพส.

สำหรับแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อผู้รับบริการของ สวพส. ได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารของ สวพส. และผู้บริหารจากส่วนราชการระดับจังหวัด สามารถนำข้อมูลมาสรุปผล โดยจำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการได้ดังนี้

2.1 ผู้รับบริการกลุ่มเกษตรกร สวพส. และโครงการหลวง

ตารางที่ 1 แนวทางการปรับปรุงการให้บริการเพื่อตอบสนองผู้รับบริการกลุ่มเกษตรกร สวพส. และโครงการหลวงของ สวพส.

ประเด็นค้นพบ	แนวทางปรับปรุงการให้บริการ
(1) ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม รวมทั้งการเป็นแหล่งเรียนรู้	
ประเด็นที่ต้อง Focus: - ความถี่ และการสื่อสารเพื่อให้ได้รับการถ่ายทอดความรู้/การส่งเสริม - การถ่ายทอดเทคโนโลยีต่างๆ การถ่ายทอดองค์ความรู้ใหม่ๆ ที่มีความเหมาะสมกับชุมชน ข้อค้นพบ: - สวพส. Focus ที่ผู้นำ/แกนนำเกษตรกร ในขณะที่การติดตามให้คำปรึกษาหรือให้องค์ความรู้กับสมาชิกเกษตรกรโครงการหลวงไม่มากพอ - เกษตรกรรายใหม่ๆ จะมีความรู้้น้อย โดยเฉพาะเรื่องอินทรีย์ในการอบรมอธิบาย	- เจ้าหน้าที่ในพื้นที่ควรมีการบริหารจัดการเวลา โดยเพิ่มความถี่/ในการเข้าไปติดตามให้คำปรึกษากับสมาชิกเกษตรกรมากขึ้นและต่อเนื่องเหมาะสมในแต่ละช่วงวงจรของการผลิต - พัฒนา สนง.สวพส. ให้เป็นแหล่ง/ศูนย์เรียนรู้แก่เกษตรกรในชุมชน เป็นแปลงสาธิต แหล่งข้อมูลองค์ความรู้ ให้คำปรึกษา ใกล้เคียงกับที่เกษตรกรต้องการได้รับการส่งเสริม และพัฒนาแหล่งเรียนรู้ในชุมชนของตน มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมความรู้และเรียนรู้ให้กับเกษตรกรอย่างสม่ำเสมอ ในแต่ละช่วงฤดูกาลผลิต - การถ่ายทอดองค์ความรู้ควรค่อยๆ เป็นไป และยกระดับการให้ความรู้ให้ลึกและมากขึ้น

ประเด็นค้นพบ	แนวทางปรับปรุงการให้บริการ
เร็วเกินไป เกษตรกรไม่เข้าใจภาษาและศัพท์วิชาการ มองไม่เห็นภาพเนื่องจากไม่ได้ปฏิบัติจริง เกษตรกรไม่สามารถสื่อสารให้เจ้าหน้าที่เข้าใจได้ หากเป็นเกษตรกรผู้สูงอายุจะเข้าใจเนื้อหาได้ยากฟังไม่ทันและไม่เข้าใจ - เกษตรกรมีปัญหาในการผลิต เช่น อโวคาโด กาแฟ มะเขือเทศ เมล่อน พริกขี้หนู มะม่วง ถั่วแดง ปัญหาแมลง เพลี้ย เชื้อรา ทำให้ผลผลิตไม่ดี และมีปัญหาผลผลิตล้นตลาด - เกษตรกรต้องการพัฒนาศักยภาพความรู้ด้านการตลาดเพื่อให้เกษตรกรสามารถขายผลผลิตได้มากขึ้น	ตามลำดับ แก้ปัญหาในการสื่อสารให้เกษตรกรสามารถเข้าใจและตามเนื้อหาการอบรมได้ทัน ควรมีการตรวจสอบความเข้าใจของเกษตรกร เพื่อให้การถ่ายทอดตรงกับปัญหาที่เกษตรกรประสบ และสามารถช่วยแก้ปัญหาได้ ควรมีการสับเปลี่ยนนำวิทยากรจากภายนอกเข้ามาถ่ายทอดเพื่อให้เกษตรกรได้รับองค์ความรู้ใหม่ๆ รวมทั้งมีการจัดทำสื่อเป็นภาษาของชุมชนเพื่อถ่ายทอดองค์ความรู้ให้กับชุมชน - สวพส. ควรมีกิจกรรมพาสมาชิกเกษตรกรได้ไปศึกษาดูงานที่เกี่ยวกับผลผลิตของแต่ละพื้นที่สูงโดยตรง - สวพส. ควรส่งเสริมให้ความรู้ด้านการตลาดเพื่อให้เกษตรกรสามารถขายผลผลิตได้มากขึ้น การจัดอบรมด้วยองค์ความรู้ใหม่ๆ ทันสมัย ครบวงจร ภายใต้ระยะเวลาที่สามารถทำให้เกษตรกรเข้าใจและดำเนินการต่อเองได้ การให้องค์ความรู้ด้านการตลาดออนไลน์ ควรเป็นการตลาดออนไลน์ในรูปแบบการค้าส่ง และความรู้การเกษตรที่เกษตรกรยังไม่สามารถแก้ปัญหาได้ เช่น การปลูกอะโวคาโด สตรอว์เบอร์รี ปัญหาโรคพืช แมลง - สวพส. ควรให้ความสำคัญกับการวางแผนการผลิตและแผนการตลาดที่มีความสอดคล้องกันให้เกิดความคลาดเคลื่อนน้อยที่สุด พิจารณาถึงช่วงเวลาการได้ผลผลิตของแต่ละพื้นที่ โดยเจ้าหน้าที่ต้องใกล้ชิดและวางแผนร่วมกับเกษตรกร และควรมีแผนตลาดเพิ่มเติมในกรณีผลผลิตล้นตลาด เพื่อรักษาผลประโยชน์ให้กับเกษตรกร และสร้างความเชื่อมั่นแก่เกษตรกรจาก

ประเด็นค้นพบ	แนวทางปรับปรุงการให้บริการ
	การบริหารจัดการผลิตและการตลาดของ สวพส. - สวพส. ควรสนับสนุนการส่งเสริมอาชีพในกลุ่ม โครงการหลวง ด้านหัตถกรรม/แปรรูป การเกษตร โดยมีการทำแผนการดำเนินการ ระยะยาว มากกว่า 1 ปี โดยใช้การตลาดนำการผลิต และพัฒนาศักยภาพครบวงจร ตั้งแต่การส่งเสริมพัฒนาศักยภาพการผลิต การบรรจุภัณฑ์ การบริหารจัดการกลุ่ม และการตลาด และต้องเป็นโครงการที่มีเป้าหมายและตัวชี้วัดชัดเจน
(2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
ประเด็นที่ต้อง Focus: - การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามที่ดี สามารถสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย ใช้ภาษาที่เหมาะสม มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ - เจ้าหน้าที่ สวพส. แต่ละศูนย์ภาระงานมาก - เจ้าหน้าที่ สวพส. ที่ดูแลโครงการหลวง และ โครงการรักษน้ำ ที่ดูแลหลายศูนย์ไม่ได้มีพื้นที่ประจำ ชาวบ้านบางคนไม่รู้จัก ข้อค้นพบ: - เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ มีภาระงานมาก และ ลาออกบ่อย ทำให้การติดตามงานไม่ต่อเนื่อง ใน - การช่วยเหลือเกษตรกร เจ้าหน้าที่ควรมีการปฏิบัติให้เกษตรกรได้เห็นเพื่อให้เกิดความเข้าใจ และบางครั้งเจ้าหน้าที่ตอบคำถามช้า	- ผู้บริหาร สวพส. ต้องดำเนินการผลักดันเรื่อง ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน สวัสดิการ ความมั่นคง ทางการเงิน/การยังชีพ/ประกัน ความปลอดภัย ให้กับพนักงาน/เจ้าหน้าที่จ้างเหมาที่ทำงานในพื้นที่สูงเพื่อเป็นสิ่งจูงใจในการทำงาน - ผู้บริหาร สวพส. ต้องดำเนินการผลักดันเรื่อง การให้ Special Bonus สำหรับเจ้าหน้าที่/สำนักงานที่สร้างผลงานการพัฒนา ผลงานทางวิชาการที่ได้รับการยอมรับจากสังคม/สร้างชื่อเสียงให้กับ สวพส. - สวพส. ต้องจัดอบรม/สัมมนา/กิจกรรมกระตุ้นขวัญกำลังใจ สร้างความผูกพันกับองค์กร เป็นระยะๆ อย่างต่อเนื่อง สร้างวัฒนธรรมการทำงานแบบพี่น้อง/ครอบครัวเดียวกัน ตระหนักถึงเกียรติที่ได้รับจากชุมชน เป็นผู้นำชุมชนที่เป็นตัวอย่างในการนำการปฏิบัติที่ดีและเหมาะสม มาช่วยเหลือชุมชนให้พ้นจากความยากจน

ประเด็นค้นพบ	แนวทางปรับปรุงการให้บริการ
	- สวพส. สนับสนุนให้เจ้าหน้าที่พัฒนาตัวเองต่อเนื่อง เช่น สนับสนุนเข้ารับการฝึกอบรมในเรื่องที่จะเป็นการเพิ่มศักยภาพของตัวเจ้าหน้าที่ในการทำงาน - สวพส. สนับสนุนค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับค่าโทรศัพท์และค่า Internet ให้แต่ละศูนย์ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ใช้ติดต่อประสานงานกับเกษตรกรหรือหน่วยงานต่างๆในพื้นที่ - สวพส. ควรออกกฎ/ระเบียบให้เจ้าหน้าที่ สวพส. ที่ดูแลโครงการหลวง และโครงการรักษ์น้ำ เข้าถึงและทำงานร่วมกับชุมชนโดยตรงมากขึ้น
(3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
ประเด็นที่ต้อง Focus: มีรูปแบบการเผยแพร่องค์ความรู้ การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ที่เกษตรกรสามารถเข้าใจและเข้าถึงได้ง่าย ข้อค้นพบ: - สิ่งสำคัญคือ สิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อให้เข้าใจองค์ความรู้ที่ สวพส. ต้องการให้เกษตรกรนำไปใช้ เช่น เอกสาร สื่อวิดีโอ Power Point นำเสนอใช้ภาษาเข้าใจง่าย และกรณีให้ความรู้เชิงปฏิบัติการต้องมีความพร้อมของวัสดุฝึก - ประเด็นสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น เช่น สถานที่ โต๊ะ เก้าอี้ อุปกรณ์ เกษตรกรมีเข้าใจถึงข้อจำกัดในประเด็นดังกล่าว	- การจัดทำสื่อที่ใช้อำนวยความสะดวกในการเผยแพร่องค์ความรู้ การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ต้องสามารถสื่อสารให้เกษตรกรสามารถเข้าใจและเข้าถึงได้ง่าย เช่น โบชัวร์/Info-Graphic ใช้นำเสนอข้อมูลองค์ความรู้ เป็นลำดับขั้น/แสดงเป็นรูปภาพ ใช้ภาษาของพื้นถิ่น ในพื้นที่ที่ชุมชนยังใช้ระบบออฟไลน์ และการอัดวิดีโอ/เสียง/Power Point ใช้นำเสนอข้อมูลองค์ความรู้ แล้วนำไปโพสต์ในกลุ่ม Line / Facebook ของชุมชน ในพื้นที่ที่ชุมชนใช้ระบบออนไลน์ - เจ้าหน้าที่ สวพส. ควรจัดเตรียมอุปกรณ์และวัสดุฝึก สิ่งอำนวยความสะดวกให้พร้อมในการอบรม มีการทดสอบก่อนนำไปใช้อบรม
(4) ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย	
ประเด็นที่ต้อง Focus: ปัญหาน้ำ ในขณะที่ยังปัญหาต้นกำเนิด PM 2.5 เป็นประเด็น	- สวพส. ควรจัดลำดับมีการตั้งเกณฑ์ความสำคัญในแต่ละพื้นที่ ที่มีปัญหาเรื่องน้ำ และเป็นหน้าที่ของผู้บริหารในการประสานงาน/ผลักดัน

ประเด็นค้นพบ	แนวทางปรับปรุงการให้บริการ
ระดับชาติที่ สวพส. ต้องมีบทบาทสำคัญในการแก้ปัญหา ข้อค้นพบ: มีปัญหาการขาดแคลนน้ำเพื่อการเกษตร โดยเฉพาะในฤดูร้อน น้ำปนเปื้อนสารเคมี น้ำเสียจากการแปรรูปกากแพ มีกลิ่นเหม็น นอกจากนี้ปัญหาลนทางเข้าหมู่บ้าน ปัญหาขยะ กลิ่นจากการเผาขยะ ปัญหาไฟป่า ปัญหาจากภัยธรรมชาติต่อผลผลิต และการเพาะปลูก ทำให้ต้นไม้กิ่งหัก ผลผลิตเสียหาย ยังคงเป็นปัญหาที่รอการแก้ไขเช่นกัน	หน่วยงานบูรณาการที่เกี่ยวข้องเข้ามาแก้ไขปัญหาให้กับชุมชนนั้นๆ - สวพส. ควรให้การสนับสนุนบ่อบำบัดน้ำเสีย ในพื้นที่ที่น้ำปนเปื้อนสารเคมี น้ำเสียจากการทำกิจกรรมการเกษตรสร้างปัญหาให้กับชุมชนตนเองหรือชุมชนในพื้นที่อื่น ให้ครบทุกครัวเรือนที่มีการปล่อยน้ำเสีย มีมาตรการ/กฎ/ระเบียบในการดูแลบ่อน้ำเสียให้ใช้งานได้ และร่วมกับชุมชน หน่วยงานส่วนท้องถิ่นออกกฎ/ระเบียบลงโทษครัวเรือนที่มีการปล่อยน้ำเสีย - สวพส. ควรเป็นหน่วยงานหลักในชุมชนพื้นที่สูง ขับเคลื่อนและประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินกิจกรรม/รณรงค์/สร้างมาตรการ/สร้างแนวทางในการลดต้นเหตุของ PM2.5 และร่วมประชุมให้ข้อมูลแก่หน่วยงานส่วนกลางเพื่อรายงานผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาและรับทราบนโยบายด้านดังกล่าวทุกครั้ง
(5) ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้	
ประเด็นที่ต้อง Focus: การประชาสัมพันธ์การอบรม กระชั้นชิด ไม่ทราบล่วงหน้า ข้อค้นพบ: การประชาสัมพันธ์ ไม่ทราบล่วงหน้า ไม่ตรงเวลา การติดต่อมีความยากลำบาก สัญญาณโทรศัพท์ไม่ชัด เสียงตามสายในชุมชนไม่ชัดเจน	- ควรมีช่องทางการติดต่อที่สะดวกและรวดเร็ว มีการวางแผน เตรียมการติดต่อเป็นระยะๆ และหลากหลายช่องทางที่เหมาะสมกับสภาพพื้นฐานและศักยภาพของแต่ละชุมชน เพื่อให้ข้อมูลที่ไปถึงชุมชนมีความถูกต้องและชัดเจน - ควรนำเทคโนโลยีในลักษณะ 2 way communication เพื่อให้เกิดการโต้ตอบระหว่าง สวพส.กลางและพื้นที่ กับเกษตรกรในพื้นที่ มากยิ่งขึ้น ซึ่งปัจจุบันมีช่องทางที่จะติดต่อสอบถามปัญหาต่างๆ คือ มี Line OA ในดำเนินการให้เกิดผลในการนำไปใช้ ควรมีการ

ประเด็นค้นพบ	แนวทางปรับปรุงการให้บริการ
	สอนเจ้าหน้าที่เข้าใจ และให้เจ้าหน้าที่นำไปสอนเกษตรกรต่อ - สวพส. มี Application: Line และ Facebook “ของดีพื้นที่สูง” ซึ่งผลการตอบรับในกลุ่มผู้ที่ได้เข้าไปใช้ มีความพึงพอใจมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งราคาตลาดของผลผลิตต่างๆ แต่พบว่าในกลุ่มเกษตรกรที่ใช้ระบบออนไลน์ได้ ยังไม่ทราบหรือยังไม่เข้าไปใช้ สวพส. ควรให้เจ้าหน้าที่ในพื้นที่จัดอบรมเชิงปฏิบัติการสอนให้คนในชุมชนที่มีศักยภาพใช้เป็น - เชื่อมองค์ความรู้ต่างๆ ของ สวพส. กับหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับเกษตรกร/ชุมชนบนพื้นที่สูง เพื่อเพิ่มช่องทางในการเผยแพร่องค์ความรู้ให้เกษตรกรเข้าถึงได้อีกหนึ่งช่องทาง - ในการจัดอบรมให้องค์ความรู้ ควรประชาสัมพันธ์ให้ทราบและแจ้งล่วงหน้าก่อนการจัดอบรม อย่างน้อย 3 วัน - การจัดอบรมถ่ายทอดองค์ความรู้ทุกครั้งในพื้นที่ควรมีการบันทึกเสียง/ถ่ายทำเป็นคลิปวิดีโอโพสต์ใน Line กลุ่มเกษตรกร หรือ Facebook ของชุมชน/ของแต่ละพื้นที่ที่ได้ทำขึ้น เพื่อให้เกษตรกรสามารถดูย้อนหลังได้
(6) ด้านนโยบายสำคัญและการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤต	
ประเด็นที่ต้อง Focus: วิธีการหรือการคำปรึกษาในการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤต สามารถนำไปใช้ได้ทันที ข้อค้นพบ: ในการขอความช่วยเหลือบางครั้งไม่ประสบผลสำเร็จ ไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ มีลำดับขั้นตอนในการขอความช่วยเหลือ เช่น ในช่วง	- เมื่อเกิดปัญหาภาวะวิกฤตเกิดขึ้นในพื้นที่ที่ สวพส. เข้าไปดำเนินการ เจ้าหน้าที่ในพื้นที่ควรรีบเข้าไปสอบถาม ให้คำปรึกษา ให้กำลังใจ และรวบรวมข้อมูลความต้องการความช่วยเหลือทันที อาจมีแบบฟอร์มกรอกข้อมูลเพื่อแสดงความต้องการแก้ไขปัญหาวิกฤต และส่งต่อให้ สวพส.กลาง เพื่อดำเนินการช่วยเหลือในส่วนที่

ประเด็นค้นพบ	แนวทางปรับปรุงการให้บริการ
ประสบปัญหาจากพายุ ซึ่งเกษตรกรมีความเดือดร้อนและได้รับการช่วยเหลือช้า	เกี่ยวข้อง และประสานงานความช่วยเหลือไปยังหน่วยงานอื่นที่สามารถช่วยเหลือในปัญหาที่สวพส. ไม่สามารถช่วยเหลือได้ - ในกรณีที่ เป็นภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นสม่ำเสมอ เช่น พายุ ดินถล่ม โรค/แมลงในผลผลิต ควรมีการวางลำดับการดำเนินงานแก้ปัญหาที่ชัดเจน เจ้าหน้าที่ในพื้นที่สามารถนำไปปฏิบัติตามขั้นตอนได้ทันที

2.2 ผู้รับบริการกลุ่มเจ้าหน้าที่โครงการหลวง และหน่วยงานบูรณาการ

ตารางที่ 2 แนวทางการปรับปรุงการให้บริการเพื่อผู้รับบริการกลุ่มเจ้าหน้าที่โครงการหลวง และหน่วยงานบูรณาการของ สวพส.

ประเด็นค้นพบ	แนวทางปรับปรุงการให้บริการ
(1) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	
ประเด็นที่ต้อง Focus: ในการดำเนินการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ควรดำเนินการในช่วงระยะเวลาที่เหมาะสม ข้อค้นพบ: - การทำงานร่วมของเจ้าหน้าที่หน่วยบูรณาการบางครั้งอาจล่าช้าเนื่องจากมีกระบวนการของแต่ละหน่วยงานที่ต้องผ่านการขออนุมัติตามขั้นตอน และผ่านการพิจารณาจากผู้มีอำนาจ - บางพื้นที่การทำงานระหว่างเจ้าหน้าที่ การประสานงานล่าช้าเนื่องจากไม่มีสัญญาณโทรศัพท์ ความไม่สะดวกในการเดินทาง	- ควรมีข้อตกลง(MOU)ชัดเจนระหว่างหน่วยงานที่ทำงานในพื้นที่ สูงทุกหน่วยงาน ในการกำหนดให้มีการประชุมก่อนเริ่มปีงบประมาณ รายงานถึงโครงการ/กิจกรรมที่จะดำเนินการในแต่ละปีงบประมาณ หากเป็นโครงการในลักษณะการฝึกอบรมที่มีการให้องค์ความรู้เหมือนกัน ควรมีการบูรณาการร่วมกัน (งบประมาณ/รูปแบบและกระบวนการ/การแบ่งหน้าที่ดำเนินการ/ช่วงระยะเวลา) เพื่อสร้างประสิทธิภาพของผลจากการฝึกอบรมให้เกิดประโยชน์กับชุมชนมากที่สุด - นำองค์ความรู้ใหม่ที่ สวพส. มีความเชี่ยวชาญหรือที่ได้จากการวิจัยของ สวพส. นำมาขยายผลให้กับหน่วยงานบูรณาการ ส่งเสริมความรู้ให้กับเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดการ

ประเด็นค้นพบ	แนวทางปรับปรุงการให้บริการ
	นำไปใช้แก้ปัญหาลงกับเกษตรกรอย่างกว้างขวาง - สวพส. ควรสนับสนุนการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการทำงาน เช่น Big Data ข้อมูลทั่วไปของเกษตรกรหรือครัวเรือนแต่ละรายในแต่ละชุมชน โดยถือเป็นงานประจำที่เจ้าหน้าที่ทุกหน่วยงานต้องมีการบันทึก เมื่อได้ลงพื้นที่พบปะหรือติดตามผลกับเกษตรกร/ชาวบ้าน ซึ่งจะเป็นการรวบรวมปัญหา(สร้างเกณฑ์ระดับความรุนแรงของปัญหา) และเป็นนวัตกรรมที่สามารถประมวลปัญหา เป็นฐานข้อมูลขนาดใหญ่ของชุมชน ให้ทุกหน่วยงานได้นำไปใช้และให้การส่งเสริมหรือสนับสนุน - สวพส. มีการติดตามผลการดำเนินงาน การแก้ไขปัญหาลงอุปสรรค ให้คำปรึกษา และประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง กรณีเกษตรกรต้องการคำปรึกษา ที่เกี่ยวกับหน่วยงานอื่น เจ้าหน้าที่ สวพส. รีบแจ้งให้หน่วยงานนั้นทันที
(2) ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	
ประเด็นที่ต้อง Focus: การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามที่ดี ความสะดวกหรือร้อนในการให้บริการ ข้อค้นพบ: ประสบปัญหาการขาดแคลนเจ้าหน้าที่เจ้าหน้าที่มีภาระงานมากทำให้ดูแลไม่ทั่วถึงและไม่มีเจ้าหน้าที่ในพื้นที่ประจำ(โครงการหลวง, รัชชาน้ำ) หรือผู้ที่คอยติดตามให้คำปรึกษาได้ตลอด ทำให้การดำเนินงานไม่ต่อเนื่อง	- จากข้อค้นพบเรื่องขาดแคลนเจ้าหน้าที่ ในขณะที่กรอบงบประมาณไม่สามารถเพิ่มอัตราการจ้างงานได้ สวพส. ควรใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วย โดยปัจจุบันที่ใช้กันมากที่สุดคือ การติดต่อผ่าน Line โทรศัพท์ โดยจะมีการแจ้งเรื่องต่างๆ ไว้ใน Line หรือเกษตรกรมีปัญหาด้านโรคพืช หรือด้านอื่นๆ ก็สามารถสอบถามผ่านโทรศัพท์หรือ Line ได้ ปัญหาแต่ละอย่างที่เกิดขึ้นในแต่ละชุมชนส่วนใหญ่จะคล้ายๆกัน โดยเจ้าหน้าที่ประจำพื้นที่ส่วนใหญ่จะสามารถตอบปัญหาได้

ประเด็นค้นพบ	แนวทางปรับปรุงการให้บริการ
	หากเป็นเชิงลึกก็สามารถปรึกษากับ สวพส.กลางได้ - ในการทำงานร่วมกันระหว่างเจ้าหน้าที่ สวพส.กับเจ้าหน้าที่หน่วยงานบูรณาการ โดยเฉพาะการติดตามงานหลังดำเนินโครงการ/กิจกรรม สวพส. ต้องมีการวางแผนการติดตามงานอย่างชัดเจนและแจ้งให้หน่วยงานบูรณาการทราบผลการติดตามผ่านทางนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลที่ได้จัดทำขึ้น
(3) ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้	
ประเด็นที่ต้อง Focus: - ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีประโยชน์ นำไปใช้ได้จริง - การสื่อสารระหว่างหน่วยงานมีความสะดวก หลากหลายช่องทาง รวดเร็ว ข้อค้นพบ: - ข้อมูลองค์ความรู้ต่างๆ ควรตรงกับความต้องการและปัญหาแต่ละพื้นที่ และมีการถ่ายทอดให้เจ้าหน้าที่หน่วยงานบูรณาการที่สามารถนำไปส่งต่อ/เผยแพร่ให้เกษตรกรใช้ได้จริง โดยการสื่อสารร่วมกับหน่วยงานบูรณาการบางหน่วยงานอาจจะลำบากเนื่องจากไม่มีหน่วยงานในพื้นที่ และในบางกรณีมีปัญหาจากการสื่อสารการกระจายข้อมูลข่าวสารมายังเจ้าหน้าที่สวพส. ในพื้นที่ไม่ทั่วถึง	- ช่องทางการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ระหว่างหน่วยงานควรมีความสะดวก รวดเร็ว หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ Line Facebook ฯลฯ และ update ให้ข้อมูลองค์ความรู้ที่ตรงกับความต้องการและปัญหาในแต่ละพื้นที่ ผ่านช่องทางต่างๆ สู่ตัวเจ้าหน้าที่หน่วยงานอื่น ในรูปแบบ แจ้งข่าวเพียงหัวข้อ update หรือทำเป็น Note ในกลุ่ม Line ว่า ณ ปัจจุบัน สวพส. มีองค์ความรู้เรื่องอะไร จะส่งผลให้ช่วยเหลือเกษตรกร/ชุมชนอย่างไรที่ Update บ้าง เพื่อให้เจ้าหน้าที่หน่วยงานอื่นที่สนใจ ขอรายละเอียดเพิ่มเติมได้

2.3 ผู้รับบริการกลุ่มนักท่องเที่ยว และกลุ่มผู้รับการเรียนรู้อุทยานหลวงราชพฤกษ์

ข้อสังเกตจากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร:

- (1) เป็นแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเรียนรู้
- (2) มีบทบาทในการหารายได้
- (3) งบประมาณเพื่อการประชาสัมพันธ์น้อย (ประมาณ 800,000 บาท/ปี)
- (4) ไม่ชัดเจนในกลุ่มลูกค้าเป้าหมายในแต่ละช่วงเวลา
- (5) ความชัดเจนของการนำเสนอโปรแกรมการเยี่ยมชม

2.3.1 กลุ่มนักท่องเที่ยวอุทยานหลวงราชพฤกษ์

ตารางที่ 3 แนวทางการปรับปรุงการให้บริการเพื่อผู้รับบริการกลุ่มนักท่องเที่ยวอุทยานหลวงราชพฤกษ์ของ สวพส.

พฤติกรรมของนักท่องเที่ยว:

นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มาจากคนในภาคเหนือ (คนภาคเหนือ ร้อยละ 53.50 คนเชียงใหม่ ร้อยละ 19.50) พื้นที่อื่น (ร้อยละ 46.50) ระบุว่าอุทยานหลวงฯเป็นแหล่งท่องเที่ยว พักผ่อน แต่ต้องการให้เพิ่มได้รับการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ที่พบในชีวิต จุดที่ได้รับความสนใจมากที่สุด คือ หอค้าหลวง เรือนกล้วยไม้ และสวนนานาชาติ โดยมากับครอบครัว มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ย 183 บาท โดยเป็นค่าใช้จ่ายในรูปแบบของการซื้อสินค้า/ของที่ระลึก/ของกิน(อาหาร/เครื่องดื่ม) นักท่องเที่ยวเกือบทั้งหมดต้องการกลับมาเที่ยวซ้ำ (ร้อยละ 96.50) และแนะนำบอกต่อให้ผู้อื่นมาเที่ยว (ร้อยละ 98.75)

ประเด็นค้นพบ	แนวทางปรับปรุงการให้บริการ
(1) ด้านองค์ความรู้	
ประเด็นที่ต้อง Focus: ข้อมูลองค์ความรู้และวิธีการนำเสนอที่เหมาะสม	- การให้องค์ความรู้หรือการเรียนรู้แก่นักท่องเที่ยว ควรจัดทำเป็นป้ายองค์ความรู้เกี่ยวกับชื่อพืช ประโยชน์ เป็นองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันหรือนำไปใช้ได้
ข้อค้นพบ: บางจุดในส่วนที่ไม่มีผู้บรรยายให้ความรู้ การไม่แสดงรายละเอียดของต้นไม้ ทำให้ไม่ทราบชื่อของต้นไม้ซึ่งบางต้นไม้เป็นต้นที่แปลกหาดู	- จัดพื้นที่ประชาสัมพันธ์โครงการพื้นที่สูง สวพส. และองค์ความรู้ที่น่าสนใจของพื้นที่สูง มาจัดแสดงเพื่อให้นักท่องเที่ยวได้เรียนรู้

ประเด็นค้นพบ	แนวทางปรับปรุงการให้บริการ
ได้ยาก ควรเป็นองค์ความรู้ที่เกี่ยวกับชีวิตประจำวันหรือนำไปใช้ได้	
(2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
ประเด็นที่ต้อง Focus: ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ข้อค้นพบ: เจ้าหน้าที่มีจำนวนไม่เพียงพอ ขาดเจ้าหน้าที่คอยต้อนรับ ขาดเจ้าหน้าที่ผู้ให้ข้อมูล บางครั้งเจ้าหน้าที่อธิบายแล้วยังไม่เข้าใจ การบรรยายของเจ้าหน้าที่รวดเร็วเกินไป ช่วงเวลาการบรรยายกับสถานที่ไม่สัมพันธ์กัน	- เจ้าหน้าที่ในส่วนที่จะต้องให้บริการลูกค้า ต้องสามารถบรรยายแต่ละจุดที่เข้าชมได้ทุกจุดด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส บุคลิกที่ดี พูดคุยแนะนำด้วยความเต็มใจ ซึ่งอุทยานหลวงฯ ต้องมีแนวทางกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่ในกลุ่มนี้มีความกระตือรือร้นในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง การเลือกคนเข้ามาทำงานต้องมีใจรักในงานบริการและความภูมิใจในการได้รับเกียรติในการเป็นผู้ให้องค์ความรู้
(3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
ประเด็นที่ต้อง Focus: ความสะดวกในการเดินทางสัญจรภายในอุทยานหลวงราชพฤกษ์ และจุดบริการต่างๆ ข้อค้นพบ: - ห้องน้ำต้องสะอาด อยู่ในจุดที่พบเห็นได้ง่าย สะดวกในการใช้บริการ - รรรางมีจำนวนน้อยและวิ่งไวทำให้ต้องรอนาน - จักรยานเช่ามีสภาพเก่าอาจเกิดอุบัติเหตุได้ - จุดทิ้งขยะอยู่ไกลหาที่ทิ้งได้ยาก - ร้านอาหารและเครื่องดื่มมีน้อย	Priority สำคัญในการสร้างความพอใจในการเข้ามาเที่ยว โดยอุทยานฯ ต้องสร้างและพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกให้เป็นไปตามมาตรฐานการท่องเที่ยว - ห้องน้ำ: ต้องสะอาดตลอดเวลา ผู้ดูแลห้องน้ำต้องมีตารางการเข้ามาดูแลทำความสะอาดห้องน้ำในทุกๆ 2-3 ชั่วโมง สุขภัณฑ์ต่างๆ ต้องใช้งานได้ทุกสุขภัณฑ์ ห้องน้ำมีการระบายอากาศที่ดี มีป้ายบอกทางไปห้องน้ำให้นักท่องเที่ยวสังเกตง่าย(จุดที่ติดป้าย และสีของป้าย/สัญลักษณ์สะดุดตา) อาจมีกล่องรับบริจาคเพื่อการดูแลห้องน้ำ - รรราง: ต้องกำหนดระยะเวลาการวิ่งของรรรางให้ชัดเจน และแจ้งให้นักท่องเที่ยวทราบ อาจมีการบริหารจัดการการวิ่งของรรราง ตามปริมาณนักท่องเที่ยว เช่น กรณีนักท่องเที่ยวน้อย/มากรรรางจะมีการวิ่งแบบใด ไม่วิ่งไว

ประเด็นค้นพบ	แนวทางปรับปรุงการให้บริการ
	เกินไปหรือการหยุดรอนักท่องเที่ยวในแต่ละจุดจะหยุดรอนานเท่าใด และมี รรรางแยกสำหรับกลุ่มทัวร์ - รถสาธารณะรับผู้โดยสาร หรือมีการอำนวยความสะดวกช่วยเหลือในการใช้ Application เรียกใช้บริการรถรับ-ส่ง (Grab) - รถจักรยานให้เช่า: ตรวจสอบจักรยานเช่าให้มีสภาพที่ปลอดภัยต่อการใช้งาน - จุดทิ้งขยะ: ควรมีเป็นระยะ และมีการจัดเก็บไม่ให้จุดทิ้งขยะเต็มหรือล้น - จุดบริการน้ำดื่มหรือเครื่องดื่ม: ควรตั้งเป็นตู้ให้บริการอัตโนมัติเป็นระยะๆ วางในที่ร่มมีป้ายบอกทางไปจุดบริการ และในพื้นที่ที่ได้รับความนิยมควรมีซุ้มจำหน่ายลักษณะ Coffee Shop จำหน่ายชา กาแฟ ผลิตภัณฑ์จากพื้นที่สูง - บริการอาหาร: เนื่องจากพื้นที่อุทยานหลวงมีบรรยากาศที่ดีสามารถรับประทานอาหารได้ทุกจุด ควรนำระบบส่งอาหาร Delivery ส่งถึงจุดที่นักท่องเที่ยวอยู่ในอุทยานหลวง แต่ต้องเป็นการให้บริการที่มีความรวดเร็ว และสร้างการตระหนักถึงให้นักท่องเที่ยวเมื่อรับประทานแล้ว ต้องทิ้งภาชนะบรรจุในถังขยะที่จัดเตรียมไว้ โดยอาจติดสติ๊กเกอร์ที่กล่องให้ชัดเจนว่า “รับประทานแล้วกรุณาทิ้งในถังขยะ เพื่อบรรยากาศที่สวยงามของอุทยานหลวง” - จุดนั่งพัก: ควรมีจุดนั่งพักเป็นระยะๆ เพื่อตอบโจทย์นักท่องเที่ยวที่ต้องการเดินชมอุทยานหลวง และต้องเป็นจุดที่มีความร่มรื่น - สิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น จุดบริการรถเข็นสำหรับผู้สูงอายุ จุดพักร่ม ป้ายแสดงแผน

ประเด็นค้นพบ	แนวทางปรับปรุงการให้บริการ
	ที่ จุฬารัตน์ฝักสัตว์เลื้อย จัดบริการรักษาพยาบาลเบื้องต้น ควรมีป้ายบอกทางชัดเจน หรือมีการแจ้งประชาสัมพันธ์ให้นักท่องเที่ยวทราบ ณ บริเวณใกล้กับจุดจำหน่ายตัว - พัฒนาลาดนวดชาวดอยให้เป็นศูนย์จำหน่ายของที่ระลึก พันธุ์ไม้ และผลผลิต/ผลิตภัณฑ์บนพื้นที่สูง ที่มีห้องเย็นจัดเก็บรักษาผลิตภัณฑ์
(4) ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้	
ประเด็นที่ต้อง Focus: ความหลากหลายนักท่องเที่ยว ทำให้ต้องการช่องทางในการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ ขอข้อมูล ช่องทางการติดต่อกับเจ้าหน้าที่มีความสะดวก รวดเร็ว สามารถติดต่อได้หลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ Line Facebook ฯลฯ ข้อค้นพบ: - นักท่องเที่ยวมองภาพของอุทยานฯ เป็นแหล่งท่องเที่ยวพักผ่อนหย่อนใจ มีบรรยากาศที่ร่มรื่น ในขณะที่ให้ความสำคัญในเนื้อหาองค์ความรู้ ที่ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจน เหมาะสม เข้าใจได้ง่าย มองภาพออกในชีวิตประจำวัน ถูกต้อง ไม่ลำสมัยเป็นอันดับรอง	- ในแต่ละช่วงเวลา/ปี ควรมีแผนการทำการตลาดที่ชัดเจน เฉพาะ/เจาะกลุ่มลูกค้าที่ต้องการเพื่อให้ง่ายต่อการจัดการอุทยานหลวงฯ เพื่อรองรับลูกค้าแต่ละกลุ่มได้ - ใช้สื่อออนไลน์ หรือ Soft Power เป็นหลักในการทำการตลาดให้เข้าถึงกลุ่มลูกค้า - ควรจัดทำโปรแกรมการท่องเที่ยวร่วมกับวัดดอยคำ เนื่องจาก วัดดอยคำการเดินทางขึ้นไป ถนนค่อนข้างแคบ และมีที่จอดรถน้อย ควรตั้งกฎไม่ให้รถใหญ่ (4 ล้อขึ้นไป) ขึ้นไปจอด ในขณะที่อุทยานหลวงมีพื้นที่จอดรถกว้างขวางรองรับปริมาณรถได้จำนวนมาก ดังนั้น หากสร้างเป็นโปรแกรมการท่องเที่ยวเชื่อมต่อระหว่างอุทยานหลวง+วัดดอยคำ จัดระเบียบการท่องเที่ยวใน 2 แหล่งท่องเที่ยวนี้ โดยให้นักท่องเที่ยวมาจอดรถที่อุทยานหลวง และจัดระเบียบผู้ขายดอกไม้ข้างทางมาจำหน่ายที่บริเวณที่จอดรถ สร้างจุดจำหน่ายตัวเฉพาะโปรแกรมนี้แยกออกมา บริเวณที่จอดรถ ราคาค่าตัวอาจเป็นราคาค่าจอดรถ (20 บาท) + ค่าเยี่ยมชมอุทยานหลวง (100 บาท) + ค่าบริการรับ-ส่งกลับมายังจุดจอดรถ (60 บาท) รวมค่าบริการ 180 บาท

2.3.2 กลุ่มผู้รับการเรียนรู้อุทยานหลวงราชพฤกษ์

ตารางที่ 4 แนวทางการปรับปรุงการให้บริการเพื่อผู้รับบริการกลุ่มผู้รับการเรียนรู้อุทยานหลวงราชพฤกษ์ของ สวพส.

พฤติกรรมของผู้รับการเรียนรู้: ผู้รับการเรียนรู้ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มเด็กและเยาวชนที่สถาบันการศึกษาพามาเรียนรู้ จากภาคเหนือและกลาง (ภาคเหนือ ร้อยละ 72.00 ภาคกลาง ร้อยละ 20.00) โดยมีเป้าหมายนำองค์ความรู้ไปใช้ประโยชน์ด้านการเรียน/การพัฒนาตนเองโดยต้องการให้เพิ่มได้รับการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ที่พบในชีวิต จุดที่ได้รับความสนใจมากที่สุด คือ หอคำนหลวง สวนนานาชาติ เรือนกล้วยไม้ และสวนเกษตรทฤษฎีใหม่ เป็นกลุ่มผู้รับบริการที่ยังไม่มีรายได้กำลังซื้อน้อย ให้ความสนใจสินค้าประเภทของกินเล่น/เครื่องดื่ม/ของที่ระลึก นักท่องเที่ยวเกือบทั้งหมดต้องการกลับมาเที่ยวซ้ำ (ร้อยละ 98.00) และแนะนำบอกต่อให้ผู้อื่นมาเที่ยว (ร้อยละ 97.00)
--

ประเด็นค้นพบ	แนวทางปรับปรุงการให้บริการ
(1) ด้านองค์ความรู้	
ประเด็นที่ต้อง Focus: การให้องค์ความรู้ต้องมีเนื้อหา เทคนิค วิธีการถ่ายทอดองค์ความรู้ และระยะเวลาให้องค์ความรู้เหมาะสม ข้อค้นพบ: - ในการบรรยายที่ยังไม่ละเอียดมากพอ - มีการชี้แจงรายละเอียดขั้นตอนในการเข้าร่วมอบรมให้ชัดเจน	- การให้ความรู้: *สถาบันการศึกษา: รายละเอียดเนื้อหาการให้องค์ความรู้ควรแตกต่างกันตามระดับการศึกษา และสอดคล้องกิจกรรมในเชิงให้ความรู้แบบ PLERN (Play + Learn) *กลุ่มเกษตรกรหรือหน่วยงานทางการเกษตร: มีรายละเอียดเนื้อหาการเรียนรู้เชิงลึก มีการสาธิตและการได้ทดลองปฏิบัติ มีระยะเวลาเพียงพอที่จะเรียนรู้ *หน่วยงานอื่นๆหรือหน่วยงานส่วนท้องถิ่น: มีรายละเอียดเรียนระดับกลาง มีการสาธิต และการได้ทดลองปฏิบัติ มีระยะเวลา 1-3 ชั่วโมง - ก่อนการอบรมควรมีการชี้แจงรายละเอียดขั้นตอนในการเข้าร่วมอบรมให้ชัดเจน

ประเด็นค้นพบ	แนวทางปรับปรุงการให้บริการ
(2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
ประเด็นที่ต้อง Focus: เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจและองค์ความรู้ที่สามารถอธิบายให้เข้าใจได้โดยง่าย ข้อค้นพบ: เจ้าหน้าที่ให้บริการมีไม่เพียงพอ	เจ้าหน้าที่ห้องความรู้ ต้องเข้าใจและเข้าถึงองค์ความรู้ มีความเชี่ยวชาญ มีเทคนิคและมีความสามารถในการถ่ายทอด และสามารถตอบคำถามเชิงลึกจากผู้รับการเรียนรู้ได้
(3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
ประเด็นที่ต้อง Focus: ความสะดวกในการเดินทางสัญจรภายในอุทยานหลวงราชพฤกษ์ และจุดบริการต่างๆ ข้อค้นพบ: - รถรางมีจำนวนน้อยและวิ่งไวทำให้ต้องรอนาน - จักรยานเช่ามีสภาพเก่าอาจเกิดอุบัติเหตุได้ - ร้านขายเครื่องดื่มไม่เพียงพอ - ขาดสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องน้ำ ไม่มีป้ายบอกทาง	- อุปกรณ์ และวัสดุที่ใช้ในการอบรมต้องมีเพียงพอ และสามารถนำไปใช้ได้จริงหรือประยุกต์ใช้ได้ในพื้นที่ของผู้รับการเรียนรู้ - ควรทำป้ายบอกทางเพิ่ม เพิ่มจำนวนตู้ขายเครื่องดื่มอัตโนมัติสำหรับบริการผู้เข้าร่วมกิจกรรม จัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องน้ำให้เพียงพอ - จัดให้มีการจัดให้อาหารว่างและอาหารกลางวันบริการ
(4) ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้	
ประเด็นที่ต้อง Focus: มีความหลากหลายของช่องทางในการสื่อสารประชาสัมพันธ์ ช่องทาง การติดต่อกับเจ้าหน้าที่มีความสะดวก รวดเร็ว สามารถติดต่อได้หลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ Line Facebook ฯลฯ ข้อค้นพบ: การประชาสัมพันธ์เฉพาะกลุ่มลูกค้าเป้าหมายไม่ชัดเจน และไม่เพียงพอ	- เป็นที่น่าสังเกตว่ายังมีสื่ออื่นๆ ที่ยังเข้าไม่ถึงกลุ่มผู้รับบริการมากนัก เช่น Website Instagram YouTube Twitter และ line - ควรดำเนินกิจกรรมทางการตลาด การประชาสัมพันธ์เจาะในกลุ่มสถาบันการศึกษา หน่วยงานด้านการเกษตรที่สามารถพาเกษตรกรในการดูแลมาเรียนรู้ และหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกระบวนการทางการตลาดที่เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ง่ายที่สุดคือ 1. สร้างสื่อคลิปประชาสัมพันธ์แหล่งการเรียนรู้ที่อุทยานหลวงมี ที่สามารถกระตุ้นผู้สนใจอยากเข้ามาเรียนรู้ นำไปโพสต์ไว้ใน Website

ประเด็นค้นพบ	แนวทางปรับปรุงการให้บริการ
	Instagram YouTube Twitter และ line แล้วสร้าง QR Code ที่ Link ยังสื่อที่โพสต์ไว้ 2. จัดทำโบชัวร์แนะนำแหล่งเรียนรู้ที่อุทยานหลวง และนำ QR Code ใส่ในโบชัวร์ เพื่อให้ผู้สนใจเข้าไปดู 3. ส่งหนังสือเวียนประชาสัมพันธ์แนบโบชัวร์ไปยังสถาบันการศึกษา หน่วยงานด้านการเกษตร และหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่น *จากข้อมูลกรมการปกครอง ประเทศไทยมีหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 8,729 หน่วย * จากข้อมูลสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ประเทศไทยมีสถาบันการศึกษาภาครัฐและเอกชน จำนวน 38,010 สถาบัน