



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย

จัดทำโดย
ดร.ยุทธศิลป์ ชุมณี
ทิพย์วัลย์ ศรีพรหม

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

สารบัญ

หัวข้อที่	หน้า
1 หลักการและเหตุผล	1
2 วัตถุประสงค์การประเมิน	2
3 ประโยชน์ที่ได้รับ	2
4 ขอบเขตการประเมิน	3
5 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน	3
6 การสร้างเครื่องมือและการหาประสิทธิภาพ	5
7 การเก็บรวบรวมข้อมูล	6
8 การวิเคราะห์ข้อมูล	7
ส่วนที่	
1 ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดเชียงราย โดยภาพรวม	9
2 รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดเชียงราย	10
1. โครงการพัฒนาศักยภาพและให้ความรู้ทักษะด้านการท่องเที่ยว เชิงอนุรักษ์การท่องเที่ยวโดยชุมชน ด้านการบริหารจัดการโฮมสเตย์ใน เขตพื้นที่บ้านปางห้า ตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย และบ้านท่าคันทอง ตำบลบ้านแซว อำเภอเชียงแสน	10
2. โครงการปฏิรูปการเรียนรู้เปลี่ยนที่ห้องเรียน (Thinking School- Based Classroom Reform)	25
3. งานให้บริการศูนย์การเรียนรู้องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย (Discovery Center)	37
4. งานบริการหอประวัติเมืองเชียงราย 750 ปี ขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดเชียงราย	50
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการพัฒนา ศักยภาพและให้ความรู้ทักษะด้านการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ การท่องเที่ยวโดยชุมชน ด้านการบริหารจัดการโฮมสเตย์ ในเขตพื้นที่บ้านปางห้า ตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย และบ้านท่าคันทอง ตำบลบ้านแซว อำเภอเชียงแสน	62
ภาคผนวก ข แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการปฏิรูป การเรียนรู้เปลี่ยนที่ห้องเรียน (Thinking School-Based Classroom Reform)	65

สารบัญ (ต่อ)

ภาคผนวก	หน้า
ภาคผนวก ค แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต้องานให้บริการศูนย์การเรียนรู้องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย (Discovery Center)	69
ภาคผนวก ง แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต้องานการบริการหอประวัติเมืองเชียงราย 750 ปี ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย	72

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
โครงการพัฒนาศักยภาพและให้ความรู้ทักษะด้านการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ การท่องเที่ยวโดยชุมชน ด้านการบริหารจัดการโฮมสเตย์ในเขตพื้นที่บ้านปางห้า ตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย และบ้านท่าช้างทอง ตำบลบ้านแซว อำเภอเชียงแสน	
1	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามอำเภอ 10
2	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามระยะเวลาที่พักอาศัยอยู่ในชุมชน 11
3	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามเพศ 12
4	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามอายุ 13
5	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามระดับการศึกษา 14
6	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามอาชีพ 15
7	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน 16
8	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามเหตุผลในการเข้าร่วมโครงการ 17
9	การสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงการพัฒนาศักยภาพและให้ความรู้ทักษะด้านการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์การท่องเที่ยวโดยชุมชน ด้านการบริหารจัดการโฮมสเตย์ ในเขตพื้นที่บ้านปางห้า ตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย และบ้านท่าช้างทอง ตำบลบ้านแซว อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย ด้านการพัฒนาศักยภาพ 18
10	การสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงการพัฒนาศักยภาพและให้ความรู้ทักษะด้านการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์การท่องเที่ยวโดยชุมชน ด้านการบริหารจัดการโฮมสเตย์ ในเขตพื้นที่บ้านปางห้า ตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย และบ้านท่าช้างทอง ตำบลบ้านแซว อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย ด้านการให้ความรู้และทักษะ 19
11	การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการโครงการพัฒนาศักยภาพและให้ความรู้ทักษะการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ การท่องเที่ยวโดยชุมชน ด้านการบริหารจัดการโฮมสเตย์ในเขตพื้นที่บ้านปางห้า ตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย และบ้านท่าช้างทอง ตำบลบ้านแซว อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย ในภาพรวม 20
12	การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการโครงการพัฒนาศักยภาพและให้ความรู้ทักษะการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ การท่องเที่ยวโดยชุมชนด้านการบริหารจัดการโฮมสเตย์ในเขตพื้นที่บ้านปางห้า ตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย และบ้านท่าช้างทอง ตำบลบ้านแซว อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย จำแนกตามด้านขั้นตอนการให้บริการ 21

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
13 การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการโครงการพัฒนาศักยภาพ และให้ความรู้ทักษะการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ การท่องเที่ยวโดยชุมชน ด้านการบริหารจัดการโฮมสเตย์ในเขตพื้นที่บ้านปางห้า ตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย และบ้านท่าช้างทอง ตำบลบ้านแซว อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย จำแนกตามด้านช่องทางการให้บริการ	22
14 การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการโครงการพัฒนาศักยภาพ และให้ความรู้ทักษะการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ การท่องเที่ยวโดยชุมชน ด้านการบริหารจัดการโฮมสเตย์ในเขตพื้นที่บ้านปางห้า ตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย และบ้านท่าช้างทอง ตำบลบ้านแซว อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย จำแนกตามด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	23
15 การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการโครงการพัฒนาศักยภาพ และให้ความรู้ทักษะการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ การท่องเที่ยวโดยชุมชน ด้านการบริหารจัดการโฮมสเตย์ในเขตพื้นที่บ้านปางห้า ตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย และบ้านท่าช้างทอง ตำบลบ้านแซว อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย จำแนกตามด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	24
 โครงการปฏิรูปการเรียนรู้เปลี่ยนที่ห้องเรียน (Thinking School-Based Classroom Reform)	
16 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามอำเภอ	25
17 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามเพศ	26
18 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามอายุ	27
19 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามสถานะ	28
20 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามระดับการศึกษา	29
21 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามวัตถุประสงค์หลักที่เข้าร่วมโครงการ	30
22 การสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบกระบวนการจัดการโครงการปฏิรูปการเรียนรู้เปลี่ยนที่ห้องเรียน (Thinking School-Based Classroom Reform)	31
23 การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการโครงการปฏิรูปการเรียนรู้เปลี่ยนที่ห้องเรียน (Thinking School-Based Classroom Reform) ในภาพรวม	32
24 การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการโครงการปฏิรูปการเรียนรู้เปลี่ยนที่ห้องเรียน (Thinking School-Based Classroom Reform) จำแนกตามด้านขั้นตอนการให้บริการ	33

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
25 การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการโครงการปฏิรูปการเรียนรู้ เปลี่ยนที่ห้องเรียน (Thinking School-Based Classroom Reform) จำแนกตามด้านช่องทางการให้บริการ	34
26 การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการโครงการปฏิรูปการเรียนรู้ เปลี่ยนที่ห้องเรียน (Thinking School-Based Classroom Reform) จำแนกตามด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	35
27 การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการโครงการปฏิรูปการเรียนรู้ เปลี่ยนที่ห้องเรียน (Thinking School-Based Classroom Reform) จำแนกตามด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	36
 งานให้บริการศูนย์การเรียนรู้องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย (Discovery Center)	
28 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามอำเภอ	37
29 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามจังหวัด	38
30 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามเพศ	39
31 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามอายุ	40
32 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามอาชีพ	41
33 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามแหล่งการรับทราบข้อมูล ของโครงการ	42
34 การสำรวจความพึงพอใจต่อรูปแบบกระบวนการจัดการเรียนรู้เพื่อเป็นศูนย์ การเรียนรู้	43
35 การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการงานให้บริการศูนย์การเรียนรู้ องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย (Discovery Center) ในภาพรวมรายด้าน	45
36 การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการงานให้บริการศูนย์การเรียนรู้ องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย (Discovery Center) จำแนกตามด้านขั้นตอน การให้บริการ	46
37 การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการงานให้บริการศูนย์การเรียนรู้ องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย (Discovery Center) จำแนกตามด้านช่องทาง การให้บริการ	47
38 การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการงานให้บริการศูนย์การเรียนรู้ องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย (Discovery Center) จำแนกตามด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	48

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
39 การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการงานให้บริการศูนย์การเรียนรู้ องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย (Discovery Center) จำแนกตามด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	49
 งานการบริการหอประวัติเมืองเชียงราย 750 ปี ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เชียงราย	
40 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามอำเภอ	50
41 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามเพศ	51
42 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามอายุ	52
43 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามอาชีพ	53
44 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามแหล่งการรับทราบข้อมูล ของโครงการ	54
45 การสำรวจความพึงพอใจต่อการบริการหอประวัติเมืองเชียงราย 750 ปี	55
46 การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการหอประวัติเมืองเชียงราย 750 ปี ในภาพรวมรายด้าน	56
47 การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการหอประวัติเมืองเชียงราย 750 ปี จำแนกตามด้านขั้นตอนการให้บริการ	57
48 การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการหอประวัติเมืองเชียงราย 750 ปี จำแนกตามด้านช่องทางการให้บริการ	58
49 การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการหอประวัติเมืองเชียงราย 750 ปี จำแนกตามด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	59
50 การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการหอประวัติเมืองเชียงราย 750 ปี จำแนกตามด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	60

โครงการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย

หลักการและเหตุผล

การกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่นของประเทศไทยเริ่มมีมาตั้งแต่เมื่อปี พ.ศ. 2475 ในสมัยรัฐบาลนายกรัฐมนตรีพระยามโนปกรณนิติธาดา รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2540 ได้ให้ความสำคัญโดยกำหนดไว้ในหมวด 5 แนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ และหมวด 9 การปกครองส่วนท้องถิ่น ตั้งแต่มาตรา 282 ถึง 290 รวม 9 มาตรา มีสาระโดยสรุปคือ รัฐจะต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการของท้องถิ่นได้เอง พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นและระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปโภค ทั้งโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์การบริหารส่วนจังหวัดขนาดใหญ่โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นนั้น

เป้าหมายสำคัญของการกระจายอำนาจ คือ เป็นการส่งเสริมระบอบประชาธิปไตยที่ยังรากฝังลึกไปถึงระดับท้องถิ่น และการเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผล การให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในท้องถิ่นอย่างเสมอภาค เป็นธรรม สอดคล้องแก่ความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น โดยให้ประชาชนส่วนใหญ่ในท้องถิ่นสามารถเข้าถึงได้และตรวจสอบได้ ข้อดีอันเกิดจากการกระจายอำนาจ ได้แก่ การแก้ไขปัญหาการรวบอำนาจและการควบคุมจากส่วนกลาง ขจัดความล่าช้าของระบบราชการ โดยการลดภาระและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของหน่วยราชการในการบริหารจัดการ และให้บริการแก่ประชาชนและช่วยพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (วาสนา จาตุรัตน์. 2552 : 15-16)

นอกจากนี้การปกครองท้องถิ่นยังเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ซึ่งเป็นหลักการของการกระจายอำนาจ โดยภารกิจของรัฐบาลมีอยู่กว้างขวาง และรัฐบาลไม่สามารถจะดำเนินการสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างทั่วถึงเพราะแต่ละท้องถิ่นย่อมมีปัญหาและความต้องการที่แตกต่างกัน ดังนั้นท้องถิ่นย่อมรู้ถึงปัญหาเข้าใจปัญหาได้ดีกว่าผู้ซึ่งไม่อยู่ในท้องถิ่นนั้น ประชาชนในท้องถิ่นจึงเป็นผู้ที่เหมาะสมที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในท้องถิ่นนั้นมากที่สุด อีกทั้งกิจการบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะท้องถิ่นนั้น ไม่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นอื่น และไม่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อประเทศโดยรวม ดังนั้นจึงควรให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการดังกล่าวเอง อย่างไรก็ตามการปกครองส่วนท้องถิ่นแม้จะมีอำนาจอิสระในการปกครองและแก้ปัญหาของท้องถิ่นด้วยตนเองแต่ก็ยังเป็นส่วนหนึ่งของรัฐ และมีฐานะเป็นนิติบุคคล กล่าวคือ มีสิทธิตามกฎหมายที่จะออกข้อบัญญัติท้องถิ่นและจัดตั้งองค์กรที่จำเป็น เพื่อจัดการเกี่ยวกับกิจกรรมด้วยตนเอง โดยไม่ต้องขอความยินยอมจากหน่วยงานภายนอก เช่น เทศบาลก็ออกเป็นเทศบัญญัติ พ.ร.บ. เทศบาล (ฉบับที่ 5 พ.ศ. 2516 มาตรา 5) สุขาภิบาลตราเป็นข้อบังคับ (พ.ร.บ.สุขาภิบาล พ.ศ. 2495 มาตรา 26) และองค์การบริหารส่วนจังหวัดออกเป็นข้อบัญญัติจังหวัด (พ.ร.บ.องค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 มาตรา 45 (1))

เป็นต้น (ศูนย์ข้อมูลและวิชาการ พรรคชาติพัฒนา. การปกครองส่วนท้องถิ่นไทย. กรุงเทพมหานคร : เจ.เอ.เอส อินเตอร์เนชั่นเนล จำกัด. 2547)

องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย เป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีการดำเนินงานตามนโยบายของรัฐบาล โดยให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่มาอย่างต่อเนื่อง เพื่อแสดงถึงประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย ได้เสนอขอรับการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการซึ่งเกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการพิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การ จากที่กล่าวมาข้างต้นองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย จึงได้ทำการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย เพื่อจะสามารถนำข้อมูลที่ได้มากำหนดเป็นแนวทางในการดำเนินงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม และรวดเร็วในการให้บริการแก่ประชาชน

วัตถุประสงค์การประเมิน

เพื่อประเมินความพึงพอใจในการให้บริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ทำให้ทราบความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย
2. ทำให้ทราบผลการปฏิบัติงานในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย
3. ใช้ประกอบการประเมินการให้ค่าตอบแทนในการปฏิบัติราชการของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย
4. ทำให้ได้รับข้อมูลที่สามารถนำมาปรับปรุงแก้ไขในเรื่องของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย
5. ทำให้ทราบความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานตามโครงการพัฒนาศักยภาพและให้ความรู้ทักษะด้านการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์การท่องเที่ยวโดยชุมชนด้านการบริหารจัดการโฮมสเตย์ในเขตพื้นที่บ้านปางห้า ตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย และบ้านท่าคันโท ตำบลบ้านแซว อำเภอเชียงแสน
6. ทำให้ทราบความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานตามโครงการปฏิรูปการเรียนรู้เปลี่ยนที่ห้องเรียน (Thinking School-Based Classroom Reform)
7. ทำให้ทราบความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานให้บริการศูนย์การเรียนรู้องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย (Discovery Center)
8. ทำให้ทราบความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานการบริการหอประวัติเมืองเชียงราย 750 ปี ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย

ขอบเขตการประเมิน

1. ขอบเขตของเนื้อหา

การประเมินครั้งนี้ มุ่งศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เชียงราย ตามโครงการดังต่อไปนี้

1. โครงการพัฒนาศักยภาพและให้ความรู้ทักษะด้านการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ การท่องเที่ยวโดยชุมชนด้านการบริหารจัดการโฮมสเตย์ในเขตพื้นที่บ้านปางห้า ตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย และบ้านท่าช้างทอง ตำบลบ้านแซว อำเภอเชียงแสน
2. โครงการปฏิรูปการเรียนรู้เปลี่ยนที่ห้องเรียน (Thinking School-Based Classroom Reform)
3. ปฏิบัติงานให้บริการศูนย์การเรียนรู้องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย (Discovery Center)
4. ปฏิบัติงานการบริการหอประวัติเมืองเชียงราย 750 ปี ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย

โดยในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในแต่ละงานอย่างน้อยต้องมีการกำหนดกรอบงานที่จะประเมินประกอบด้วย

1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

2. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในครั้งนี้ ผู้ใช้บริการใน 4 โครงการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย ได้แก่

1. ผู้เข้าร่วมโครงการพัฒนาศักยภาพและให้ความรู้ทักษะด้านการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ การท่องเที่ยวโดยชุมชนด้านการบริหารจัดการโฮมสเตย์ในเขตพื้นที่บ้านปางห้า ตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย และบ้านท่าช้างทอง ตำบลบ้านแซว อำเภอเชียงแสน
2. ผู้เข้าร่วมโครงการปฏิรูปการเรียนรู้เปลี่ยนที่ห้องเรียน (Thinking School-Based Classroom Reform)
3. ผู้มาใช้บริการศูนย์การเรียนรู้องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย (Discovery Center)
4. ผู้มาใช้บริการหอประวัติเมืองเชียงราย 750 ปี ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย

3. กลุ่มเป้าหมาย

การเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้จะใช้กลุ่มเป้าหมายในการให้ข้อมูลที่เป็นผู้เข้ารับบริการหรือเข้าร่วมโครงการ/งานต่างๆ ระหว่างเดือน ตุลาคม 2559 – กันยายน 2560

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้ มี 4 ชุด ประกอบด้วย

ชุดที่ 1 แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการพัฒนาศักยภาพและให้ความรู้ทักษะด้านการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์การท่องเที่ยวโดยชุมชนด้านการบริหารจัดการโฮมสเตย์ในเขตพื้นที่บ้านปางห้า ตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย และบ้านท่าช้างทอง ตำบลบ้านแซว อำเภอเชียงแสน แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 9 ข้อ

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงการพัฒนาศักยภาพและให้ความรู้ทักษะด้านการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ การท่องเที่ยวโดยชุมชน ด้านการบริหารจัดการโฮมสเตย์ในเขตพื้นที่บ้านปางห้า ตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย และบ้านท่าช้างทอง ตำบลบ้านแซว อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

2.1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงการ จำนวน 9 ข้อ

2.2 ความรู้ทักษะด้านการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการโครงการพัฒนาศักยภาพและให้ความรู้ทักษะการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ การท่องเที่ยวโดยชุมชน ด้านการบริหารจัดการโฮมสเตย์ในเขตพื้นที่บ้านปางห้า ตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย และบ้านท่าช้างทอง ตำบลบ้านแซว อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

3.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำนวน 6 ข้อ

3.2 ด้านช่องทางการให้บริการ จำนวน 5 ข้อ

3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน 5 ข้อ

3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 6 ข้อ

ชุดที่ 2 เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการปฏิรูปการเรียนรู้เปลี่ยนที่ห้องเรียน (Thinking School-Based Classroom Reform) แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบกระบวนการจัดการโครงการปฏิรูปการเรียนรู้เปลี่ยนที่ห้องเรียน (Thinking School-Based Classroom Reform) จำนวน 15 ข้อ

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการโครงการปฏิรูปการเรียนรู้เปลี่ยนที่ห้องเรียน (Thinking School-Based Classroom Reform) แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

3.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำนวน 5 ข้อ

3.2 ด้านช่องทางการให้บริการ จำนวน 5 ข้อ

3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน 5 ข้อ

3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 5 ข้อ

ชุดที่ 3 แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต้องงานให้บริการศูนย์การเรียนรู้
องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย (Discovery Center) แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อรูปแบบกระบวนการจัดการเรียนรู้เพื่อเป็นศูนย์การเรียนรู้
จำนวน 11 ข้อ

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการงานให้บริการศูนย์การเรียนรู้
องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย (Discovery Center) แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

3.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำนวน 5 ข้อ

3.2 ด้านช่องทางการให้บริการ จำนวน 5 ข้อ

3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน 6 ข้อ

3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 5 ข้อ

ชุดที่ 4 แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต้องงานการบริการหอประวัติเมือง
เชียงราย 750 ปี ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริการหอประวัติเมืองเชียงราย 750 ปี จำนวน 11 ข้อ

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการการบริการหอประวัติเมืองเชียงราย
750 ปี แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

3.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำนวน 5 ข้อ

3.2 ด้านช่องทางการให้บริการ จำนวน 5 ข้อ

3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน 6 ข้อ

3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 5 ข้อ

การสร้างเครื่องมือและการหาประสิทธิภาพ

ในการประเมินครั้งนี้ได้ออกแบบเครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน โดยใช้แบบสอบถามสำหรับ
ประชาชนที่มาใช้บริการ ซึ่งจากเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินทั้ง 4 โครงการ ได้ดำเนินการ
ในการออกแบบเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินดังต่อไปนี้

1. ทำการศึกษาเอกสารตำราในเรื่องวิธีการสร้างเครื่องมือการวิจัย อันได้แก่ แบบสอบถาม
ที่ใช้สำหรับการสำรวจความพึงพอใจ

2. ศึกษาแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจและขอบเขตเนื้อหาที่กำหนดไว้ เพื่อศึกษา
เป็นประเด็นต่าง ๆ ที่จะนำไปสำรวจ

3. ออกแบบและสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

4. นำเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบ ความเที่ยงตรงของเนื้อหา

5. นำเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ไปทำการปรับปรุงให้ถูกต้อง และเหมาะสมตามคำแนะนำ
ของผู้ทรงคุณวุฒิ

6. นำเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านทำการตรวจพิจารณาข้อคำถามว่ามีความถูกต้อง เหมาะสม สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยหรือไม่ เพื่อนำไปหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือ ซึ่งใช้เกณฑ์ในการพิจารณาดังต่อไปนี้

คะแนน +1 สำหรับข้อคำถามที่มีความเหมาะสม

คะแนน 0 สำหรับข้อคำถามที่ไม่แน่ใจว่ามีความเหมาะสม

คะแนน - 1 สำหรับข้อคำถามที่ไม่มีความเหมาะสม

จากนั้นนำค่าการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญมาหาค่าดัชนีความเหมาะสม โดยใช้เกณฑ์ IOC (Index of Item Objective Congruence) ตามสูตรของโรวินลีย์ และแฮม แบลตัน (กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ. 2545 : 65) เมื่อพิจารณาแล้วนำคะแนนมาหาค่าเฉลี่ย ถ้าได้ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 0.5 คะแนนขึ้นไป สรุปได้ว่าข้อคำถามนั้นมีความเหมาะสม แต่ถ้าได้คะแนนน้อยกว่า 0.5ให้นำข้อคำถามนั้นไปปรับปรุงแก้ไข

จากการประเมินของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่านพบว่า ข้อคำถามที่ใช้ในแบบสอบถามทุกข้อผ่านเกณฑ์ โดยมีค่า IOC ระหว่าง 0.67-1.00 คณะผู้วิจัยจึงได้จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ขึ้นมาเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลการประเมินครั้งนี้ ผู้ประเมินได้ดำเนินการตามลำดับดังนี้

1. สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย ได้ทำการสร้างเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล
2. องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงรายดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. เก็บรวบรวมข้อมูลในพื้นที่ โดยนำแบบสอบถามไปถามไปเก็บกับผู้เข้าร่วมโครงการและผู้รับบริการต่างๆ ตามโครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย
4. องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงรายตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ของข้อมูลที่ได้รับจากกลุ่มเป้าหมาย
5. นำส่งแบบสอบถามให้กับสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
6. สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงรายนำแบบสอบถามมาลงรหัสข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินผลการดำเนินงานครั้งนี้ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ การวิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Deviation)

เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ยยึดตามเกณฑ์ของสุชาติ โสมประยูรและวรรณ โสมประยูร (2546 : 68-69) ที่ได้กล่าวถึงเกณฑ์การแปลว่า เป็นเกณฑ์แปลผลโดยอาศัยหลักตามโอกาสที่ควรจะเป็นการแปลผลโดยพิจารณาจากโอกาสของความเป็นไปได้ที่เท่าเทียมกัน หลักการคือนำเอาคะแนนเฉลี่ยสูงสุดมาลบด้วยคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด แล้วหารด้วยจำนวนระดับที่

ต้องการ ผลลัพธ์ที่ได้จะมีค่าเฉลี่ยเท่ากันหมด ซึ่งมีวิธีคำนวณดังนี้ $\frac{5-1}{5} = \frac{4}{5} = 0.80$ ผู้ประเมิน

กำหนดค่าคะแนนไว้ 5 ระดับ ดังนี้

เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ดังนี้

4.20 – 5.00	พึงพอใจมากที่สุด
3.40 – 4.19	พึงพอใจมาก
2.60 – 3.39	พึงพอใจปานกลาง
1.80 – 2.59	พึงพอใจน้อย
1.00 – 1.79	พอใจน้อยที่สุด

เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น ดังนี้

4.20 – 5.00	เห็นด้วยมากที่สุด
3.40 – 4.19	เห็นด้วยมาก
2.60 – 3.39	เห็นด้วยปานกลาง
1.80 – 2.59	เห็นด้วยน้อย
1.00 – 1.79	เห็นด้วยน้อยที่สุด

การให้คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยใช้เกณฑ์ตามประกาศคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด เรื่อง กำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะ เป็นเงินรางวัลประจำปี สำหรับข้าราชการ ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2558 (ตามเกณฑ์การประเมินในมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ) ดังนี้

ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	เกณฑ์ให้คะแนน
มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10
ไม่เก็ยร้อยละ 95	9
ไม่เก็ยร้อยละ 90	8
ไม่เก็ยร้อยละ 85	7
ไม่เก็ยร้อยละ 80	6
ไม่เก็ยร้อยละ 75	5
ไม่เก็ยร้อยละ 70	4
ไม่เก็ยร้อยละ 65	3
ไม่เก็ยร้อยละ 60	2
ไม่เก็ยร้อยละ 55	1
น้อยกว่าร้อยละ 50	0

**ส่วนที่ 1 ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย โดยภาพรวม**

**ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย
โดยภาพรวมพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ
เมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินได้ระดับคะแนนเท่ากับ 10 คะแนน**

ภาพรวมการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ

โครงการ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน
1. โครงการพัฒนาศักยภาพและให้ความรู้ทักษะด้านการท่องเที่ยว เชิงอนุรักษ์การท่องเที่ยวโดยชุมชน ด้านการบริหารจัดการ โฮมสเตย์ในเขตพื้นที่บ้านปางห้า ตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย และบ้านท่าคันโท ตำบลบ้านแซว อำเภอเชียงแสน	94.80	5.20
2. โครงการปฏิรูปการเรียนรู้เปลี่ยนที่ห้องเรียน (Thinking School-Based Classroom Reform)	93.51	9.13
3. งานให้บริการศูนย์การเรียนรู้องค์การบริหารส่วนจังหวัด เชียงราย (Discovery Center)	97.21	4.08
4. งานการบริการหอประวัติเมืองเชียงราย 750 ปี ขององค์การ บริหารส่วนจังหวัดเชียงราย	95.13	3.79
รวม	95.04	3.76

ส่วนที่ 2 รายงานผลการประเมินของความพึงพอใจในการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย รายการโครงการ

โครงการพัฒนาศักยภาพและให้ความรู้ทักษะด้านการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์
การท่องเที่ยวโดยชุมชน ด้านการบริหารจัดการโฮมสเตย์ในเขตพื้นที่บ้านปางห้า
ตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย และบ้านท่าช้างทอง ตำบลบ้านแซว อำเภอเชียงแสน

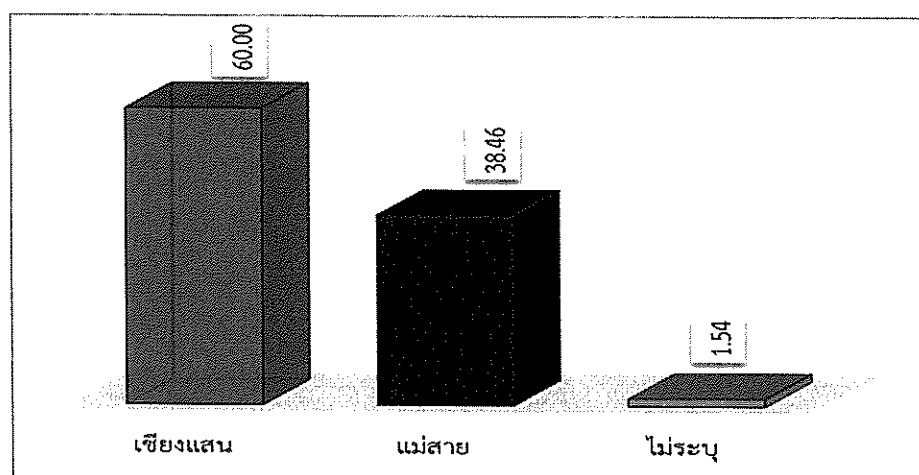
ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสำรวจ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการโครงการพัฒนาศักยภาพและ
ให้ความรู้ทักษะด้านการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์การท่องเที่ยวโดยชุมชน ด้านการบริหารจัดการ
โฮมสเตย์ในเขตพื้นที่บ้านปางห้า ตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย และบ้านท่าช้างทอง ตำบลบ้านแซว
อำเภอเชียงแสน สามารถสรุปเป็นประเด็นสำคัญได้ดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามอำเภอ

อำเภอ	จำนวน	ร้อยละ (%)
เชียงแสน	156	60.00
แม่สาย	100	38.46
ไม่ระบุ	4	1.54
รวม	260	100.00

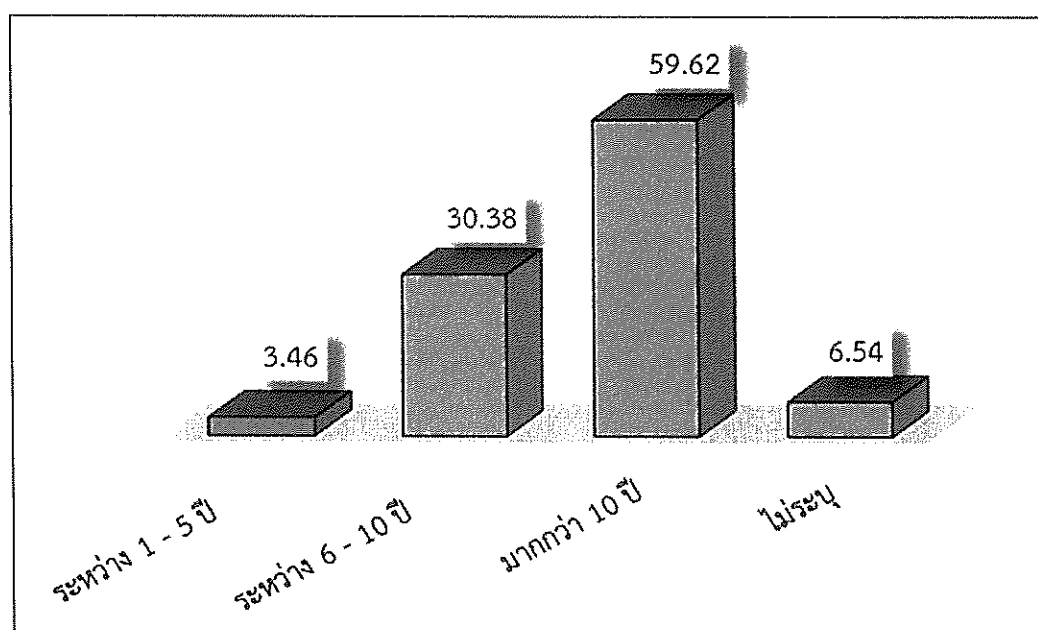
จากตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามอำเภอ พบว่า ผู้ตอบ
แบบสำรวจส่วนใหญ่อาศัยอยู่อำเภอเชียงแสน (ร้อยละ 60.00) รองลงมา คือ อำเภอแม่สาย
(ร้อยละ 38.46) ตามลำดับ



ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามระยะเวลาที่พักอาศัยอยู่ในชุมชน

ระยะเวลาที่พักอยู่ในชุมชน	จำนวน	ร้อยละ (%)
ระหว่าง 1 - 5 ปี	9	3.46
ระหว่าง 6 - 10 ปี	79	30.38
มากกว่า 10 ปี	155	59.62
ไม่ระบุ	17	6.54
รวม	260	100.00

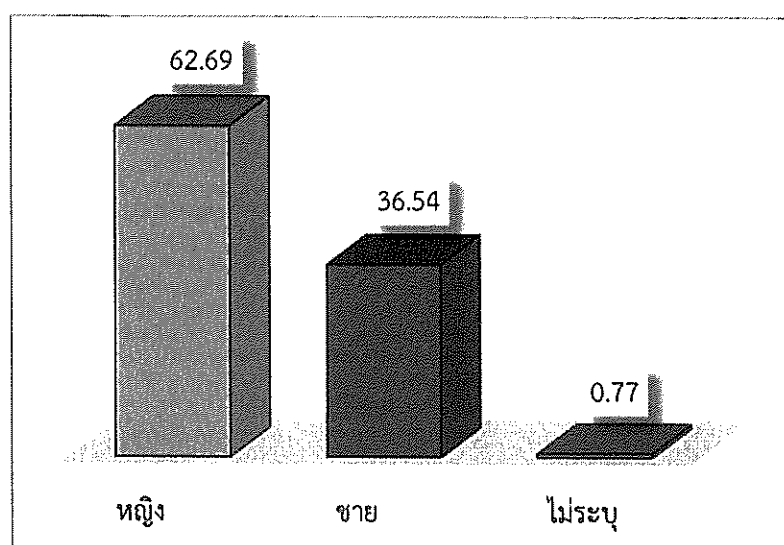
จากตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามระยะเวลาที่พักอาศัยอยู่ในชุมชน พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่พักอาศัยอยู่ในชุมชนมากกว่า 10 ปี (ร้อยละ 59.62) รองลงมา คือ พักอาศัยอยู่ในชุมชนระหว่าง 6 - 10 ปี (ร้อยละ 30.38) และพักอาศัยอยู่ในชุมชนระหว่าง 1 - 5 ปี (ร้อยละ 3.46) ตามลำดับ



ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ (%)
หญิง	163	62.69
ชาย	95	36.54
ไม่ระบุ	2	0.77
รวม	260	100.00

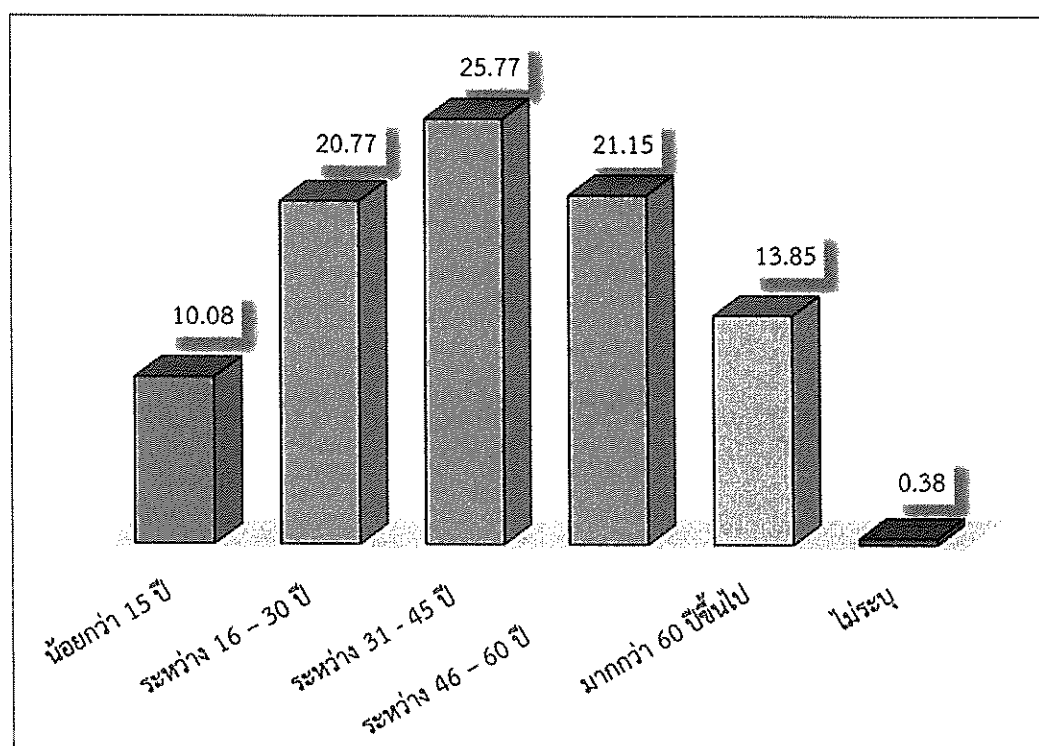
จากตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 62.69) และเป็นเพศชาย (ร้อยละ 36.54)



ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ (%)
น้อยกว่า 16 ปี	47	10.08
ระหว่าง 16 – 30 ปี	54	20.77
ระหว่าง 31 - 45 ปี	67	25.77
ระหว่าง 46 – 60 ปี	55	21.15
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	36	13.85
ไม่ระบุ	1	0.38
รวม	260	100.00

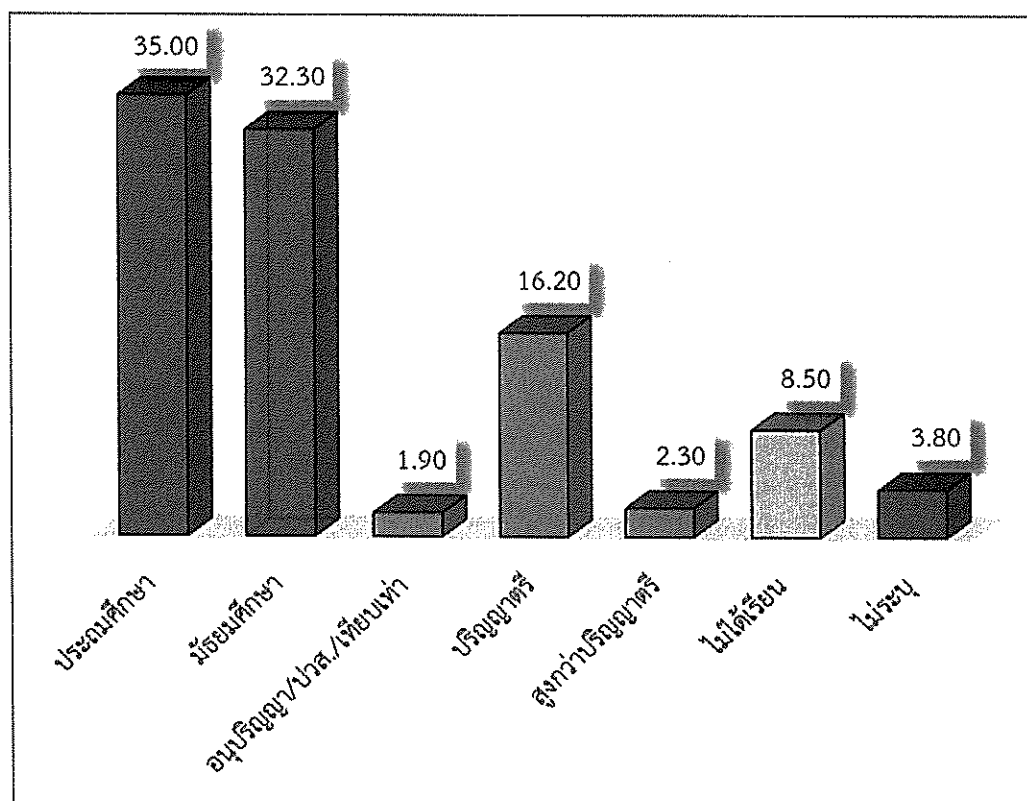
จากตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 - 45 ปี (ร้อยละ 25.77) รองลงมา มีอายุระหว่าง 46 – 60 ปี (ร้อยละ 21.15) และมีอายุระหว่าง 16 – 30 ปี (ร้อยละ 20.77) ตามลำดับ



ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ (%)
ประถมศึกษา	91	35.00
มัธยมศึกษา	84	32.30
อนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า	5	1.90
ปริญญาตรี	42	16.20
สูงกว่าปริญญาตรี	6	2.30
ไม่ได้เรียน	22	8.50
ไม่ระบุ	10	3.80
รวม	260	100.00

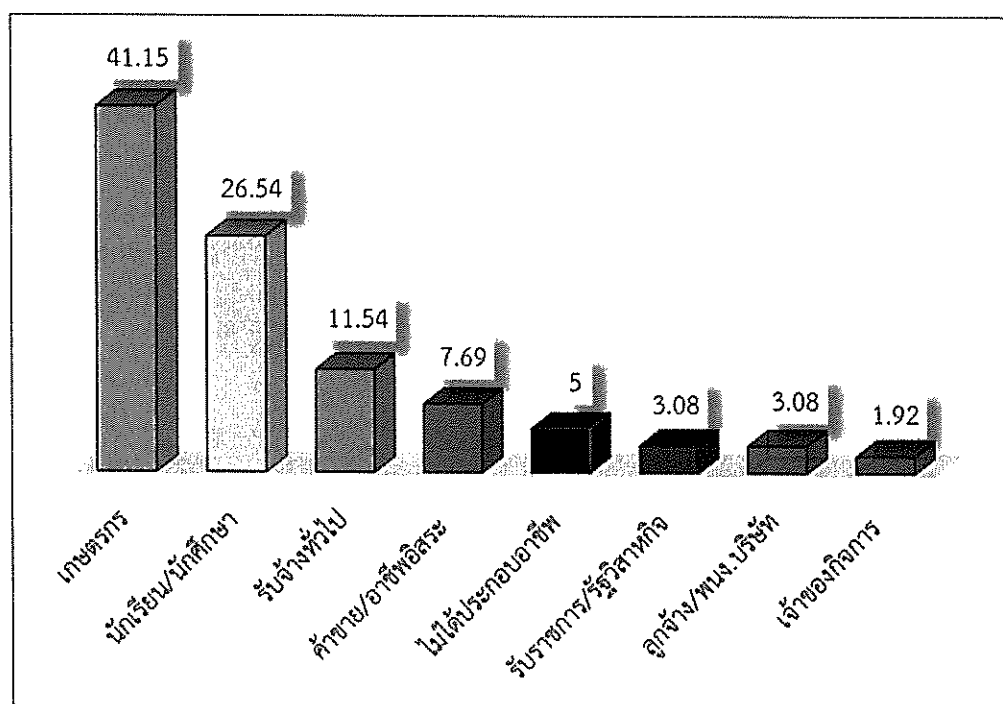
จากตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา (ร้อยละ 35.00) รองลงมา คือ มัธยมศึกษา (ร้อยละ 32.30) และปริญญาตรี (ร้อยละ 16.20) ตามลำดับ



ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ (%)
เกษตรกร	107	41.15
นักเรียน/นักศึกษา	69	26.54
รับจ้างทั่วไป	30	11.54
ค้าขาย/อาชีพอิสระ	20	7.69
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	13	5.00
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	8	3.08
ลูกจ้าง/พนง.บริษัท	8	3.08
เจ้าของกิจการ	5	1.92
รวม	260	100.00

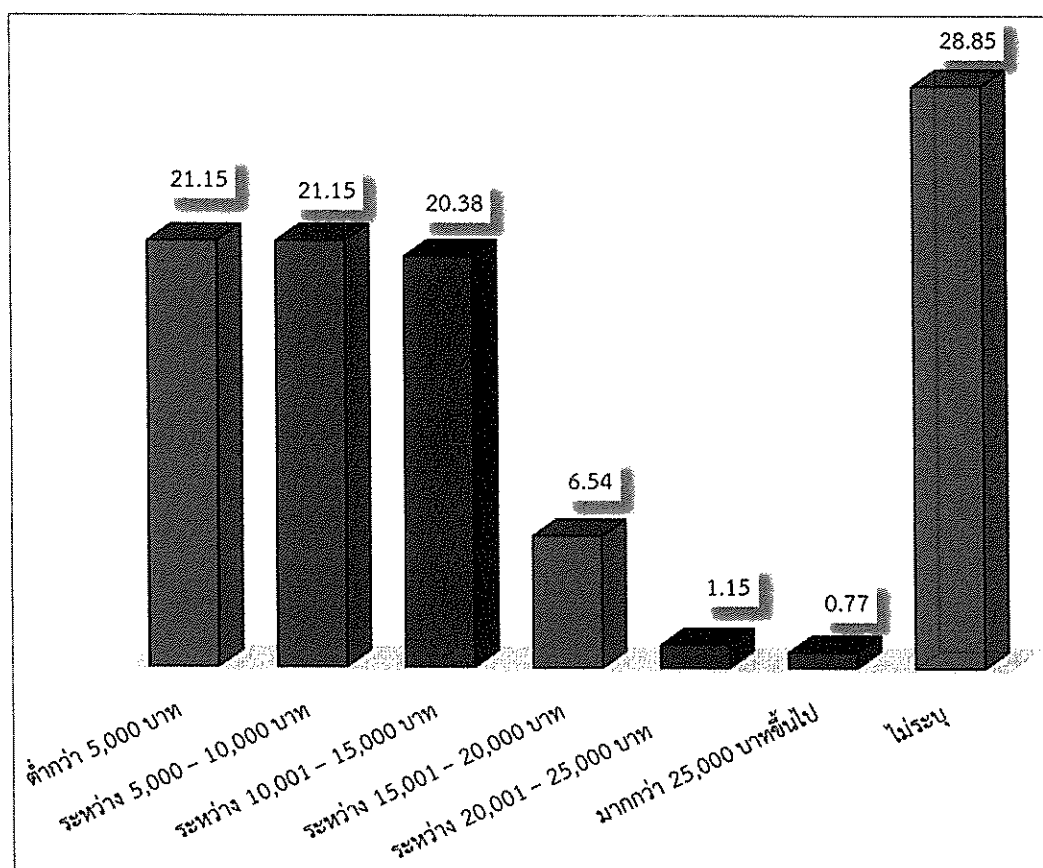
จากตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร (ร้อยละ 41.15) รองลงมา คือ นักเรียน/นักศึกษา (ร้อยละ 26.54) และรับจ้างทั่วไป (ร้อยละ 11.54) ตามลำดับ



ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ (%)
ต่ำกว่า 5,000 บาท	55	21.15
ระหว่าง 5,000 – 10,000 บาท	55	21.15
ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท	53	20.38
ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท	17	6.54
ระหว่าง 20,001 – 25,000 บาท	3	1.15
มากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป	2	0.77
ไม่ระบุ	75	28.85
รวม	260	100.00

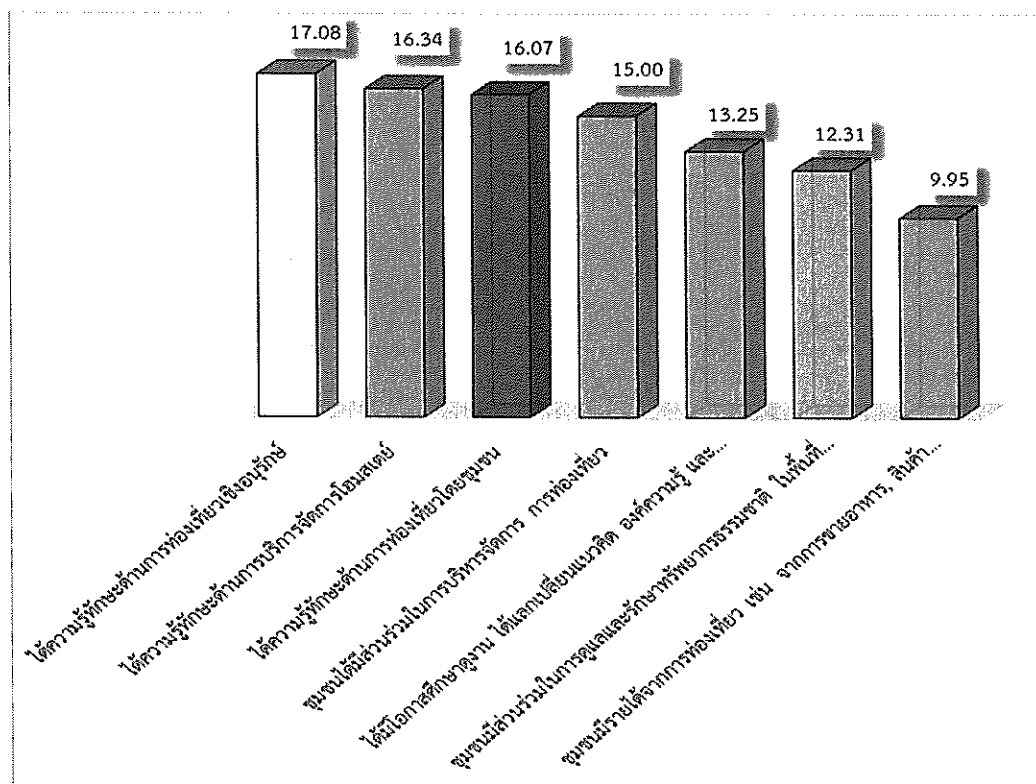
จากตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท และระหว่าง 5,000 – 10,000 บาท (ร้อยละ 21.15) รองลงมาคือ ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท (ร้อยละ 20.38) และระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท (ร้อยละ 6.54) ตามลำดับ



ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามเหตุผลในการเข้าร่วมโครงการ

เหตุผลในการเข้าร่วมโครงการ	จำนวน	ร้อยละ (%)
1. ได้ความรู้ทักษะด้านการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์	254	17.08
2. ได้ความรู้ทักษะด้านการบริการจัดการโฮมสเตย์	243	16.34
3. ได้ความรู้ทักษะด้านการท่องเที่ยวโดยชุมชน	239	16.07
4. ชุมชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ การท่องเที่ยว	223	15.00
5. ได้มีโอกาสศึกษาดูงาน ได้แลกเปลี่ยนแนวคิด องค์ความรู้ และเทคโนโลยีใหม่ๆ	197	13.25
6. ชุมชนมีส่วนร่วมในการดูแลและรักษาทรัพยากรธรรมชาติ ในพื้นที่ท่องเที่ยว	183	12.31
7. ชุมชนมีรายได้จากการท่องเที่ยว เช่น จากการขายอาหาร, สินค้าพื้นเมือง และการนำเที่ยว เป็นต้น	148	9.95
รวม	1,487	100.00

จากตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามเหตุผลในการเข้าร่วมโครงการ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีเหตุผลในการเข้าร่วมโครงการ คือ ได้ความรู้ทักษะด้านการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ (ร้อยละ 17.08) รองลงมา คือ ได้ความรู้ทักษะด้านการบริการจัดการโฮมสเตย์ (ร้อยละ 16.34) ได้ความรู้ทักษะด้านการท่องเที่ยวโดยชุมชน (ร้อยละ 16.07) ตามลำดับ



ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงการพัฒนาศักยภาพและให้ความรู้ทักษะด้านการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์การท่องเที่ยวโดยชุมชน ด้านการบริหารจัดการโฮมสเตย์ในเขตพื้นที่บ้านปางห้า ตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย และบ้านท่าช้างทอง ตำบลบ้านแซว อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย

ตารางที่ 9 การสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงการพัฒนาศักยภาพและให้ความรู้ทักษะด้านการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์การท่องเที่ยวโดยชุมชน ด้านการบริหารจัดการโฮมสเตย์ในเขตพื้นที่บ้านปางห้า ตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย และบ้านท่าช้างทอง ตำบลบ้านแซว อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย ด้านการพัฒนาศักยภาพ

รายการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความคิดเห็น
1. ความหลากหลายของกิจกรรมการท่องเที่ยวที่สามารถจัดขึ้นไม่ส่งผลกระทบต่อแหล่งท่องเที่ยว	4.30	0.70	มากที่สุด
2. มีที่พักในรูปแบบที่หลากหลายให้นักท่องเที่ยวเลือก	4.22	0.69	มากที่สุด
3. มีป้ายบอกทาง ป้ายชื่อความหมายที่เหมาะสม	4.15	0.72	มาก
4. มีการแบ่งเขตพื้นที่ท่องเที่ยวอย่างเหมาะสมกับกิจกรรมการท่องเที่ยว	4.09	0.71	มาก
5. มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว	4.08	0.70	มาก
6. การอนุรักษ์แหล่งท่องเที่ยว เช่น การดูแลรักษา/ทำนุบำรุง/การบูรณะ เพื่อให้เกิดความสมบูรณ์อย่างสม่ำเสมอ	4.23	0.73	มากที่สุด
7. มีการวางแผนการปฏิบัติงานอย่างเป็นขั้นตอน	4.02	0.93	มาก
8. ได้รับความร่วมมือและสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐ/เอกชน ในการอนุรักษ์แหล่งท่องเที่ยว	4.26	0.78	มากที่สุด
9. ชุมชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายวางแผนพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว	4.32	0.76	มากที่สุด
รวม	4.18	0.62	มาก

จากตารางที่ 9 การสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงการพัฒนาศักยภาพและให้ความรู้ทักษะด้านการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์การท่องเที่ยวโดยชุมชน ด้านการบริหารจัดการโฮมสเตย์ในเขตพื้นที่บ้านปางห้า ตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย และบ้านท่าช้างทอง ตำบลบ้านแซว อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย ด้านการพัฒนาศักยภาพ ระดับความคิดเห็นในภาพรวม พบว่า เห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.18) เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ข้อที่เห็นด้วยในระดับสูงสุด ได้แก่ ชุมชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายวางแผนพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว (ค่าเฉลี่ย = 4.32) รองลงมา

คือ ความหลากหลายของกิจกรรมการท่องเที่ยวที่สามารถจัดขึ้นไม่ส่งผลกระทบต่อแหล่งท่องเที่ยว (ค่าเฉลี่ย = 4.30) และได้รับความร่วมมือและสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐ/เอกชน ในการอนุรักษ์แหล่งท่องเที่ยว (ค่าเฉลี่ย = 4.26) ตามลำดับ

ตารางที่ 10 การสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงการพัฒนาศักยภาพและให้ความรู้ทักษะด้านการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์การท่องเที่ยวโดยชุมชน ด้านการบริหารจัดการโฮมสเตย์ในเขตพื้นที่บ้านปางห้า ตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย และบ้านท่าช้างทอง ตำบลบ้านแซว อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย ด้านการให้ความรู้และทักษะ

รายการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความคิดเห็น
1. การนำความรู้ไปประยุกต์ใช้	4.64	0.58	มากที่สุด
2. การได้รับความรู้และทักษะด้านการท่องเที่ยว	4.43	0.70	มากที่สุด
3. ทักษะในการรองรับนักท่องเที่ยวในกลุ่มอาเซียน	3.99	0.90	มาก
4. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ได้รับองค์ความรู้ใหม่	4.01	0.85	มาก
5. ได้รับเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่สามารถนำมาปรับใช้ในชุมชน	4.08	0.87	มาก
6. ได้แนวทางในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวในชุมชน	4.15	0.87	มาก
รวม	4.21	0.66	มากที่สุด

จากตารางที่ 10 การสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงการพัฒนาศักยภาพและให้ความรู้ทักษะด้านการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์การท่องเที่ยวโดยชุมชน ด้านการบริหารจัดการโฮมสเตย์ในเขตพื้นที่บ้านปางห้า ตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย และบ้านท่าช้างทอง ตำบลบ้านแซว อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย ด้านความรู้และทักษะ ระดับความคิดเห็นในภาพรวม พบว่า เห็นด้วยในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.18) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่เห็นด้วยในระดับสูงสุด ได้แก่ การนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ (ค่าเฉลี่ย = 4.64) รองลงมาคือ การได้รับความรู้และทักษะด้านการท่องเที่ยว (ค่าเฉลี่ย = 4.43) และได้แนวทางในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวในชุมชน (ค่าเฉลี่ย = 4.15) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการโครงการพัฒนาศักยภาพและให้ความรู้ทักษะการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ การท่องเที่ยวโดยชุมชน ด้านการบริหารจัดการโฮมสเตย์ในเขตพื้นที่บ้านปางห้า ตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย และบ้านท่าช้างทอง ตำบลบ้านแซว อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย

ตารางที่ 11 การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการโครงการพัฒนาศักยภาพและให้ความรู้ทักษะการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ การท่องเที่ยวโดยชุมชน ด้านการบริหารจัดการโฮมสเตย์ในเขตพื้นที่บ้านปางห้า ตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย และบ้านท่าช้างทอง ตำบลบ้านแซว อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย ในภาพรวม

ด้าน	ระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ (100 คะแนน)	
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)
ขั้นตอนการให้บริการ	94.83	6.33
ช่องทางการให้บริการ	88.49	11.82
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	98.22	3.76
สิ่งอำนวยความสะดวก	97.15	4.40
รวม	94.80	5.20

จากตารางที่ 11 การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการโครงการพัฒนาศักยภาพและให้ความรู้ทักษะการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ การท่องเที่ยวโดยชุมชน ด้านการบริหารจัดการโฮมสเตย์ในเขตพื้นที่บ้านปางห้า ตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย และบ้านท่าช้างทอง ตำบลบ้านแซว อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย ในภาพรวม พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมเท่ากับ 94.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 98.22) รองลงมา ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย = 97.15) และด้านขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 94.83) ตามลำดับ

ตารางที่ 12 การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการโครงการพัฒนาศักยภาพและให้ความรู้ทักษะการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ การท่องเที่ยวโดยชุมชน ด้านการบริหารจัดการโฮมสเตย์ในเขตพื้นที่บ้านปางห้า ตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย และบ้านท่าช้างทอง ตำบลบ้านแซว อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย จำแนกตามด้านขั้นตอนการให้บริการ

รายการ	ระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ (100 คะแนน)	
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)
1. มีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินโครงการ	97.46	7.23
2. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	94.19	6.79
3. ระยะเวลาในการให้บริการในแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวก รวดเร็ว และเหมาะสม	97.15	7.98
4. ขั้นตอนการดำเนินโครงการมีความเหมาะสม การ จัดลำดับขั้นตอนของกิจกรรมชัดเจน	93.42	6.93
5. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	96.23	7.79
6. ความเหมาะสมของระยะเวลาที่จัดกิจกรรมฝึกอบรม	90.54	12.29
รวม	94.83	6.33

จากตารางที่ 12 การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการโครงการพัฒนาศักยภาพและให้ความรู้ทักษะการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ การท่องเที่ยวโดยชุมชน ด้านการบริหารจัดการโฮมสเตย์ในเขตพื้นที่บ้านปางห้า ตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย และบ้านท่าช้างทอง ตำบลบ้านแซว อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย จำแนกตามด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนมากมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 94.83 และเมื่อพิจารณาเป็นรายการ พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินโครงการ (ค่าเฉลี่ย = 97.46) รองลงมา ได้แก่ ระยะเวลาในการให้บริการในแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว และเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย = 97.15) และขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย = 96.23) ตามลำดับ

ตารางที่ 13 การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการโครงการพัฒนาศักยภาพและให้ความรู้ทักษะการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ การท่องเที่ยวโดยชุมชน ด้านการบริหารจัดการโฮมสเตย์ในเขตพื้นที่บ้านปางห้า ตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย และบ้านท่าช้างทอง ตำบลบ้านแซว อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย จำแนกตามด้านช่องทางการให้บริการ

รายการ	ระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ (100 คะแนน)	
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)
1. ประชาชนสามารถติดต่อเข้าร่วมโครงการด้วยตนเอง	90.73	12.76
2. ความเหมาะสมของหน่วยบริการนอกสถานที่	87.23	12.55
3. มีช่องทางการให้บริการด้านอื่นๆ	88.27	14.21
4. มีกล้อง/ตู้ สำหรับแสดงความคิดเห็น	87.38	11.60
5. มีช่องทางการรับเรื่องเพื่อให้บริการที่หลากหลาย	88.85	13.45
รวม	88.49	11.82

จากตารางที่ 13 การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการโครงการพัฒนาศักยภาพและให้ความรู้ทักษะการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ การท่องเที่ยวโดยชุมชน ด้านการบริหารจัดการโฮมสเตย์ในเขตพื้นที่บ้านปางห้า ตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย และบ้านท่าช้างทอง ตำบลบ้านแซว อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย จำแนกตามด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนมากมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 88.49 และเมื่อพิจารณาเป็นรายการ พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ประชาชนสามารถติดต่อเข้าร่วมโครงการด้วยตนเอง (ค่าเฉลี่ย = 90.73) รองลงมา ได้แก่ มีช่องทางการรับเรื่องเพื่อให้บริการที่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย = 88.85) และมีหน่วยบริการนอกสถานที่ (ค่าเฉลี่ย = 91.95) ตามลำดับ

ตารางที่ 14 การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการโครงการพัฒนาศักยภาพและให้
ความรู้ทักษะการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ การท่องเที่ยวโดยชุมชน ด้านการบริหารจัดการ
โฮมสเตย์ในเขตพื้นที่บ้านปางห้า ตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย และบ้านท่าช้างทอง
ตำบลบ้านแซว อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย จำแนกตามด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

รายการ	ระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ (100 คะแนน)	
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่และ กระตือรือร้นในการให้บริการ	99.12	3.88
2. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่าง เหมาะสม	96.65	5.27
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม และอธิบายได้ อย่างชัดเจน	99.00	4.09
4. มีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	97.12	5.32
5. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	99.23	3.54
รวม	98.22	3.76

จากตารางที่ 14 การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการโครงการพัฒนาศักยภาพและให้ความรู้ทักษะการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ การท่องเที่ยวโดยชุมชน ด้านการบริหารจัดการโฮมสเตย์ในเขตพื้นที่บ้านปางห้า ตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย และบ้านท่าช้างทอง ตำบลบ้านแซว อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย จำแนกตามด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนมากมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 98.22 และเมื่อพิจารณาเป็นรายการ พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย = 99.23) รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 99.12) และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม และอธิบายได้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย = 99.00) ตามลำดับ

ตารางที่ 15 การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการโครงการพัฒนาศักยภาพและให้ความรู้ทักษะการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ การท่องเที่ยวโดยชุมชน ด้านการบริหารจัดการโฮมสเตย์ในเขตพื้นที่บ้านปางห้า ตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย และบ้านท่าช้างทอง ตำบลบ้านแซว อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย จำแนกตามด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	ระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ (100 คะแนน)	
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)
1. สถานที่ฝึกอบรมสะอาดและมีความเหมาะสม	99.38	3.78
2. สถานที่ศึกษาดูงานมีความเหมาะสม	97.08	5.62
3. ความพร้อมของอุปกรณ์ในการฝึกอบรม	98.46	4.39
4. จุดบริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้ สะดวก	95.23	6.24
5. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	97.96	5.28
รวม	94.81	6.66

จากตารางที่ 15 การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการโครงการพัฒนาศักยภาพและให้ความรู้ทักษะการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ การท่องเที่ยวโดยชุมชน ด้านการบริหารจัดการโฮมสเตย์ในเขตพื้นที่บ้านปางห้า ตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย และบ้านท่าช้างทอง ตำบลบ้านแซว อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย จำแนกตามด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนมากมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 94.81 และเมื่อพิจารณาเป็นรายการ พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ สถานที่ฝึกอบรมสะอาดและมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย = 99.38) รองลงมา ได้แก่ ความพร้อมของอุปกรณ์ในการฝึกอบรม (ค่าเฉลี่ย = 98.46) และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย = 97.96) ตามลำดับ

โครงการปฏิรูปการเรียนรู้เปลี่ยนที่ห้องเรียน (Thinking School-Based Classroom Reform)

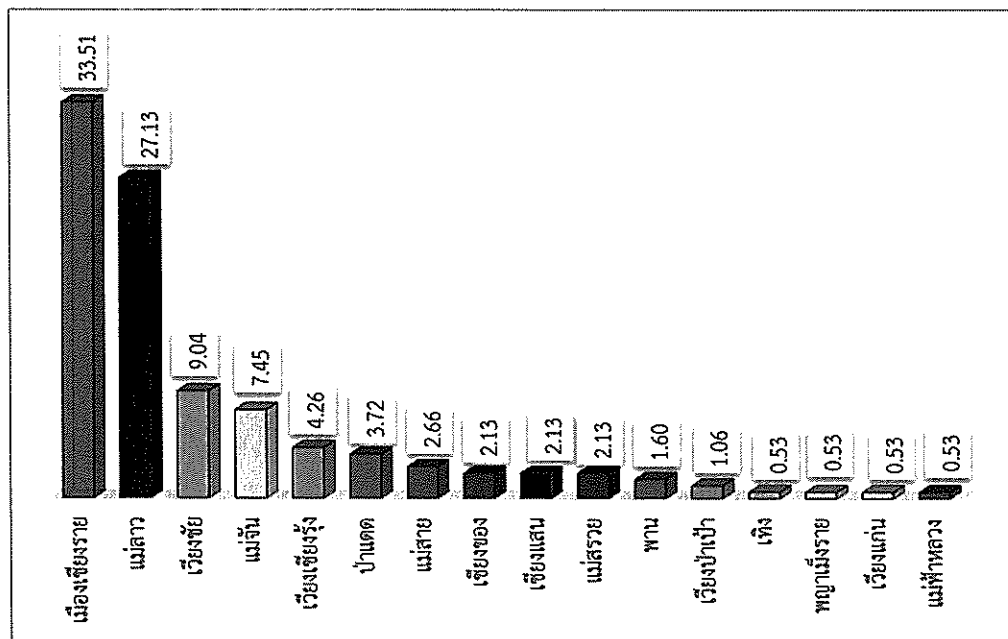
ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสำรวจ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการปฏิรูปการเรียนรู้เปลี่ยนที่ห้องเรียน (Thinking School-Based Classroom Reform) สามารถสรุปเป็นประเด็นสำคัญได้ดังนี้

ตารางที่ 16 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามอำเภอ

อำเภอ	จำนวน	ร้อยละ (%)
เมืองเชียงราย	63	33.51
แม่ลาว	51	27.13
เวียงชัย	17	9.04
แม่จัน	14	7.45
เวียงเชียงรุ้ง	8	4.26
ป่าแดด	7	3.72
แม่สาย	5	2.66
เชียงของ	4	2.13
เชียงแสน	4	2.13
แม่สรวย	4	2.13
พาน	3	1.60
เวียงป่าเป้า	2	1.06
เทิง	1	0.53
พญาเม็งราย	1	0.53
เวียงแก่น	1	0.53
แม่ฟ้าหลวง	1	0.53
รวม	188	100.00

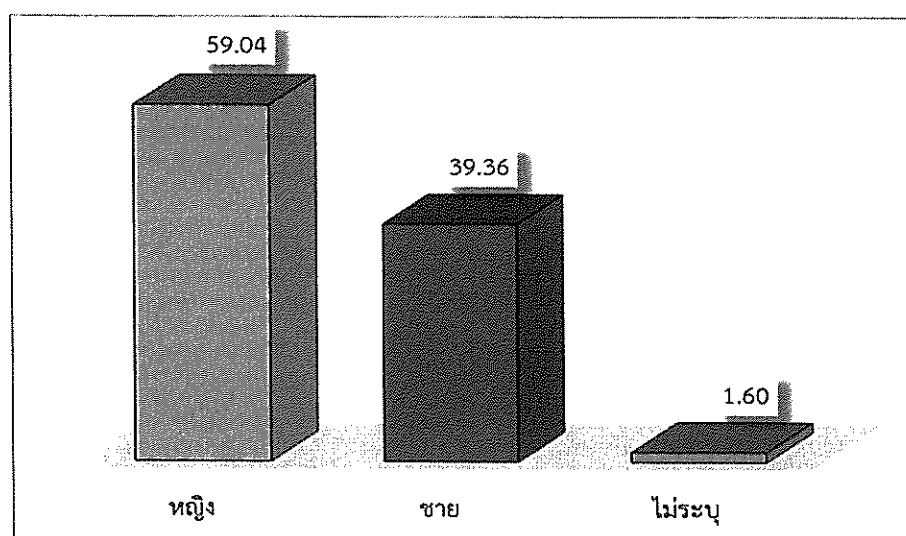
จากตารางที่ 16 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามอำเภอ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่อาศัยอยู่อำเภอเมือง (ร้อยละ 33.51) รองลงมา คือ อำเภอแม่ลาว (ร้อยละ 27.13) และอำเภอเวียงชัย (ร้อยละ 9.04) ตามลำดับ



ตารางที่ 17 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ (%)
หญิง	111	59.04
ชาย	74	39.36
ไม่ระบุ	3	1.60
รวม	188	100.00

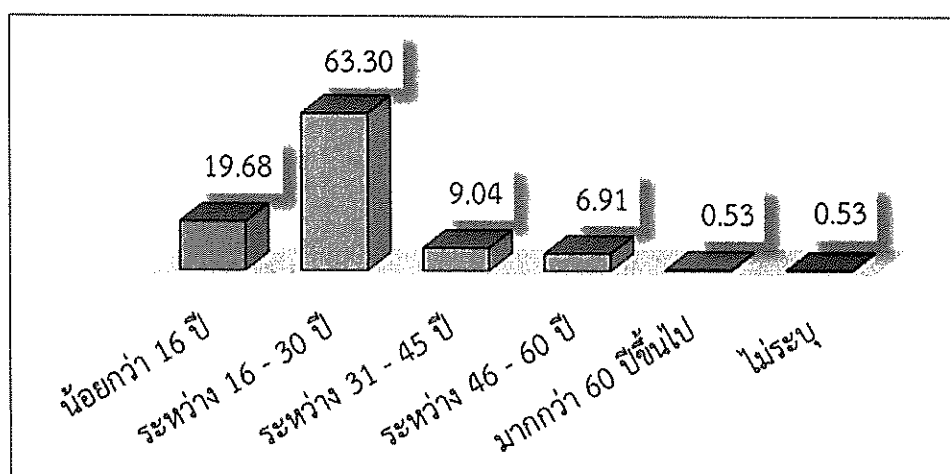
จากตารางที่ 17 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 59.04) และเป็นเพศชาย (ร้อยละ 39.36)



ตารางที่ 18 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ (%)
น้อยกว่า 16 ปี	37	19.68
ระหว่าง 16 - 30 ปี	119	63.30
ระหว่าง 31 - 45 ปี	17	9.04
ระหว่าง 46 - 60 ปี	13	6.91
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	1	0.53
ไม่ระบุ	1	0.53
รวม	188	100.00

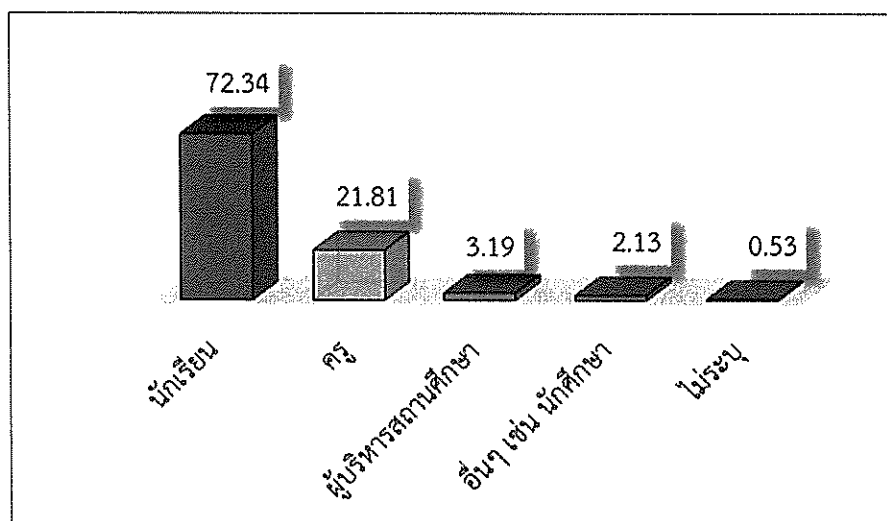
จากตารางที่ 18 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 16 - 30 ปี (ร้อยละ 63.30) รองลงมามีอายุน้อยกว่า 16 ปี (ร้อยละ 19.68) และมีอายุระหว่าง 31 - 45 ปี (ร้อยละ 9.04) ตามลำดับ



ตารางที่ 19 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามสถานะ

สถานะ	จำนวน	ร้อยละ (%)
นักเรียน	136	72.34
ครู	41	21.81
ผู้บริหารสถานศึกษา	6	3.19
อื่นๆ เช่น นักศึกษา	4	2.13
ไม่ระบุ	1	0.53
รวม	188	100.00

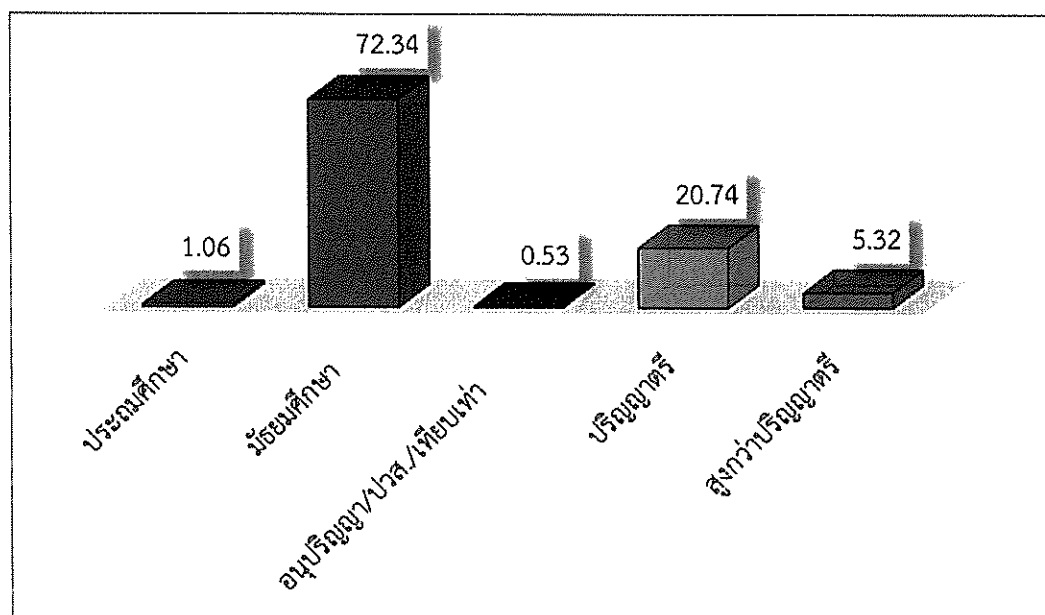
จากตารางที่ 19 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามสถานะผู้ให้ข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นนักเรียน (ร้อยละ 72.34) รองลงมา คือ ครู (ร้อยละ 21.81) และผู้บริหารสถานศึกษา (ร้อยละ 3.19) ตามลำดับ



ตารางที่ 20 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ (%)
ประถมศึกษา	2	1.06
มัธยมศึกษา	136	72.34
อนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า	1	0.53
ปริญญาตรี	39	20.74
สูงกว่าปริญญาตรี	10	5.32
รวม	188	100.00

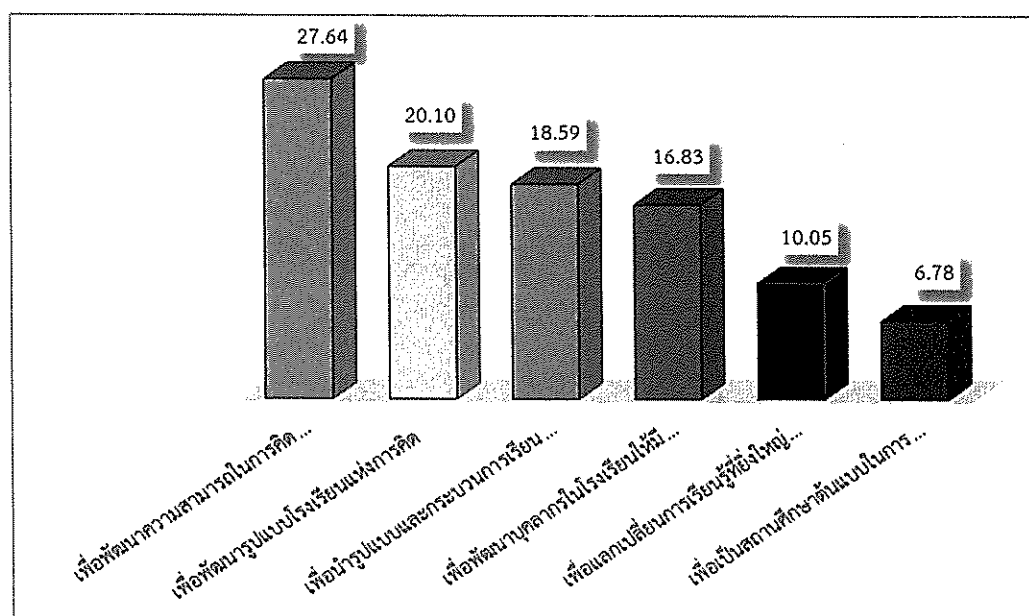
จากตารางที่ 20 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาชั้นมัธยมศึกษา (ร้อยละ 72.34) รองลงมา คือ ระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 20.74) และระดับสูงกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 5.32) ตามลำดับ



ตารางที่ 21 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามวัตถุประสงค์หลักที่เข้าร่วมโครงการ

วัตถุประสงค์หลัก	จำนวน	ร้อยละ (%)
1. เพื่อพัฒนาความสามารถในการคิดของผู้เรียนให้มีทักษะในการคิดอย่างหลากหลาย	110	27.64
2. เพื่อพัฒนารูปแบบโรงเรียนแห่งการคิด	80	20.10
3. เพื่อนำรูปแบบและกระบวนการเรียนการสอนโรงเรียนแห่งการคิดมาจัดการเรียนรู้จริงในโรงเรียน	74	18.59
4. เพื่อพัฒนาบุคลากรในโรงเรียนให้มีความสามารถในการจัดการเรียนรู้ตามรูปแบบโรงเรียนแห่งการคิด	67	16.83
5. เพื่อแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ที่ยิ่งใหญ่ และร่วมปฏิรูปการเรียนรู้เพื่อพัฒนาและยกระดับคุณภาพการศึกษาของประเทศไทยโดย “เปลี่ยนที่ห้องเรียน”	40	10.05
6. เพื่อเป็นสถานศึกษาต้นแบบในการพัฒนาการสอน	27	6.78
รวม	399	100.00

จากตารางที่ 21 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามวัตถุประสงค์หลักที่เข้าร่วมโครงการ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่รับมีวัตถุประสงค์ในการเข้าร่วมโครงการเพื่อพัฒนาความสามารถในการคิดของผู้เรียนให้มีทักษะในการคิดอย่างหลากหลาย (ร้อยละ 27.61) รองลงมา คือ เพื่อพัฒนารูปแบบโรงเรียนแห่งการคิด (ร้อยละ 20.10) และเพื่อนำรูปแบบและกระบวนการเรียนการสอนโรงเรียนแห่งการคิดมาจัดการเรียนรู้จริงในโรงเรียน (ร้อยละ 18.59) ตามลำดับ



ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบกระบวนการจัดการโครงการปฏิรูปการเรียนรู้ เปลี่ยนที่ห้องเรียน (Thinking School-Based Classroom Reform)

ตารางที่ 22 การสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบกระบวนการจัดการโครงการปฏิรูปการเรียนรู้
เปลี่ยนที่ห้องเรียน (Thinking School-Based Classroom Reform)

รายการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความคิดเห็น
1. วิธีจัดกิจกรรมมีเป้าหมายสอดคล้องกับคุณภาพผู้เรียน	3.91	0.83	มาก
2. การจัดกิจกรรมการเรียนรู้เนื้อหาเหมาะสม	3.88	0.83	มาก
3. รูปแบบการจัดกิจกรรมเกิดการคิดและทักษะ กระบวนการคิดจัดกิจกรรมฝึกปฏิบัติในกลุ่ม เพื่อการเรียนรู้	3.92	0.81	มาก
4. เนื้อหาสาระที่ใช้จัดกิจกรรมมีความเหมาะสม	3.95	0.80	มาก
5. เนื้อหาสาระที่ใช้จัดกิจกรรมสามารถนำไป ประยุกต์ใช้ในการจัดการศึกษาได้	3.90	0.87	มาก
6. ได้รับความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการสอน คิดอย่างไรให้สนุก	4.00	0.84	มาก
7. วิธีจัดกิจกรรมเหมาะสมกับเนื้อหาและเวลา	3.91	0.86	มาก
8. การจัดกิจกรรมนำไปสู่การปฏิบัติได้จริง	3.90	0.86	มาก
9. สามารถนำความรู้ความเข้าใจไปใช้ในการจัด การศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.94	0.87	มาก
10. กิจกรรมมีรูปแบบการเรียนการสอนที่ใช้ กระบวนการคิดอย่างเป็นระบบ	3.96	0.86	มาก
11. กิจกรรมมีประสิทธิภาพด้านการจัดการเรียนรู้และ ประสิทธิผลด้านผู้เรียน	3.95	0.86	มาก
12. กิจกรรมมีรูปแบบแผนการสอนคิดที่ชัดเจนเป็น รูปธรรม	3.93	0.87	มาก
13. เครื่องมือการสอนคิดของสถานศึกษาสามารถ นำไปใช้สอนได้จริง	3.97	0.94	มาก
14. ผลการเรียนรู้ทำให้นักเรียนเกิดการเรียนรู้ทักษะ และ คุณลักษณะอันพึงประสงค์	3.89	0.83	มาก
15. โครงการปฏิรูปการเรียนรู้เปลี่ยนที่ห้องเรียนมี กิจกรรมที่หลากหลายเหมาะสมกับผู้เรียนทุกกลุ่ม	3.91	0.99	มาก
รวม	3.93	0.63	มาก

จากตารางที่ 22 การสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบกระบวนการจัดการโครงการปฏิรูปการเรียนรู้เปลี่ยนที่ห้องเรียน (Thinking School-Based Classroom Reform) ระดับความคิดเห็นในภาพรวม พบว่า เห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.93) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่เห็นด้วยในระดับสูงสุด ได้แก่ ได้รับความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการสอนคิดอย่างไรให้สนุก (ค่าเฉลี่ย = 4.00) รองลงมา คือ เครื่องมือการสอนคิดของสถานศึกษาสามารถนำไปใช้สอนได้จริง (ค่าเฉลี่ย = 3.97) และกิจกรรมมีรูปแบบการเรียนการสอนที่ใช้กระบวนการคิดอย่างเป็นระบบ (ค่าเฉลี่ย = 3.96) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการโครงการปฏิรูปการเรียนรู้เปลี่ยนที่ห้องเรียน (Thinking School-Based Classroom Reform)

ตารางที่ 23 การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการโครงการปฏิรูปการเรียนรู้เปลี่ยนที่ห้องเรียน (Thinking School-Based Classroom Reform) ในภาพรวม

ด้าน	ระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ (100 คะแนน)	
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)
ขั้นตอนการให้บริการ	93.32	9.73
ช่องทางการให้บริการ	93.10	9.64
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	93.74	10.04
สิ่งอำนวยความสะดวก	93.86	9.94
รวม	93.51	9.13

จากตารางที่ 23 การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการโครงการปฏิรูปการเรียนรู้เปลี่ยนที่ห้องเรียน (Thinking School-Based Classroom Reform) ในภาพรวม พบว่ามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมเท่ากับ 93.51 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย = 93.86) รองลงมา ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 93.74) และด้านขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 93.32) ตามลำดับ

ตารางที่ 24 การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการโครงการปฏิรูปการเรียนรู้เปลี่ยนที่ห้องเรียน (Thinking School-Based Classroom Reform) จำแนกตามด้านขั้นตอนการให้บริการ

รายการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (100 คะแนน)	
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
1. มีการเตรียมความพร้อมในการจัดการเรียนรู้	94.15	10.89
2. มีการจัดกิจกรรมการเรียนรู้เนื้อหาใหม่	94.04	10.98
3. ระยะเวลาในการให้บริการในแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว และเหมาะสม	93.46	10.61
4. ขั้นตอนการดำเนินโครงการมีความเหมาะสม การจัดลำดับขั้นตอนของกิจกรรมชัดเจน	92.93	10.62
5. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	92.02	11.75
รวม	93.32	9.73

จากตารางที่ 24 การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการโครงการปฏิรูปการเรียนรู้เปลี่ยนที่ห้องเรียน (Thinking School-Based Classroom Reform) จำแนกตามด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนมากมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 93.32 และเมื่อพิจารณาเป็นรายการ พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีการเตรียมความพร้อมในการจัดการเรียนรู้ (ค่าเฉลี่ย = 94.15) รองลงมา ได้แก่ มีการจัดกิจกรรมการเรียนรู้เนื้อหาใหม่ (ค่าเฉลี่ย = 94.04) และระยะเวลาในการให้บริการในแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว และเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย = 93.46) ตามลำดับ

ตารางที่ 25 การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการโครงการปฏิรูปการเรียนรู้เปลี่ยนที่ห้องเรียน (Thinking School-Based Classroom Reform) จำแนกตามด้านช่องทางการให้บริการ

รายการ	ระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ (100 คะแนน)	
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)
1. ผู้เข้าร่วมโครงการสามารถติดต่อเข้าร่วมโครงการด้วยตนเอง	92.77	11.65
2. กระบวนการเรียนรู้มีความเหมาะสม	93.46	10.91
3. ช่องทางการให้บริการอื่นๆ มีความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมลล์ และเว็บไซต์	94.17	10.30
4. มีศูนย์พัฒนาการสอนคิดเพื่อให้ข้อมูลรายละเอียดโครงการ	92.87	10.76
5. มีช่องทางการรับเรื่องเพื่อให้บริการที่หลากหลาย มีความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ	92.23	11.81
รวม	93.10	9.64

จากตารางที่ 25 การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการโครงการปฏิรูปการเรียนรู้เปลี่ยนที่ห้องเรียน (Thinking School-Based Classroom Reform) จำแนกตามด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนมากมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 93.10 และเมื่อพิจารณาเป็นรายการ พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ช่องทางการให้บริการอื่นๆ มีความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมลล์ และเว็บไซต์ (ค่าเฉลี่ย = 94.14) รองลงมา ได้แก่ กระบวนการเรียนรู้มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย = 93.46) และมีศูนย์พัฒนาการสอนคิดเพื่อให้ข้อมูลรายละเอียดโครงการ (ค่าเฉลี่ย = 92.87) ตามลำดับ

ตารางที่ 26 การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการโครงการปฏิรูปการเรียนรู้เปลี่ยนที่ห้องเรียน (Thinking School-Based Classroom Reform) จำแนกตามด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

รายการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (100 คะแนน)	
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อมและเป็นกันเอง	94.04	10.93
2. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	93.94	10.97
3. เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา/ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถามและอธิบายได้อย่างชัดเจน ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	93.99	10.67
4. มีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์	93.07	11.20
5. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ	93.67	11.37
รวม	93.74	10.04

จากตารางที่ 26 การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการโครงการปฏิรูปการเรียนรู้เปลี่ยนที่ห้องเรียน (Thinking School-Based Classroom Reform) จำแนกตามด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนมากมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 93.74 และเมื่อพิจารณาเป็นรายการ พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อมและเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย = 94.04) รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา/ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม และอธิบายได้อย่างชัดเจน ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น (ค่าเฉลี่ย = 93.99) และเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ (ค่าเฉลี่ย = 93.94) ตามลำดับ

ตารางที่ 27 การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการโครงการปฏิรูปการเรียนรู้เปลี่ยนที่ห้องเรียน (Thinking School-Based Classroom Reform) จำแนกตามด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (100 คะแนน)	
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
1. สถานที่สะอาดและมีความเหมาะสม	93.40	11.84
2. ความพร้อมของอุปกรณ์ในการดำเนินโครงการ	94.41	10.66
3. ในภาพรวมผู้รับบริการได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างเหมาะสม	93.46	11.57
4. ในภาพรวมผู้รับบริการได้รับบริการที่มีคุณภาพ	94.52	10.41
5. เทคโนโลยี นวัตกรรมที่นำมาให้บริการมีความเหมาะสม	93.51	11.58
รวม	93.86	9.94

จากตารางที่ 27 การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการโครงการปฏิรูปการเรียนรู้เปลี่ยนที่ห้องเรียน (Thinking School-Based Classroom Reform) จำแนกตามด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนมากมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 93.86 และเมื่อพิจารณาเป็นรายการ พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ในภาพรวมผู้รับบริการได้รับบริการที่มีคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย = 94.52) รองลงมา ได้แก่ ความพร้อมของอุปกรณ์ในการดำเนินโครงการ (ค่าเฉลี่ย = 94.41) และเทคโนโลยี นวัตกรรมที่นำมาให้บริการมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย = 93.51) ตามลำดับ

งานให้บริการศูนย์การเรียนรู้องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย (Discovery Center)

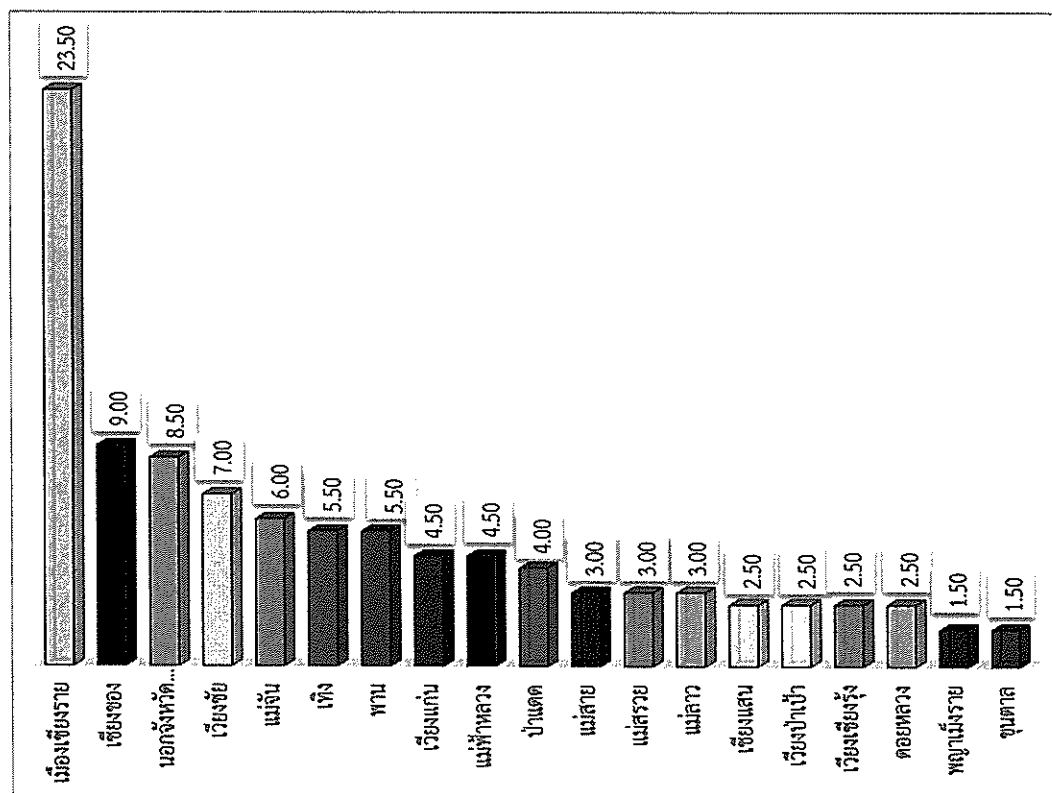
ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสำรวจ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานให้บริการศูนย์การเรียนรู้องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย (Discovery Center) สามารถสรุปเป็นประเด็นสำคัญได้ดังนี้

ตารางที่ 28 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามอำเภอ

ข้อมูลเบื้องต้น	จำนวน	ร้อยละ (%)
เมืองเชียงราย	47	23.50
เชียงของ	18	9.00
นอกจังหวัดเชียงราย	17	8.50
เวียงชัย	14	7.00
แม่จัน	12	6.00
เทิง	11	5.50
พาน	11	5.50
เวียงแก่น	9	4.50
แม่ฟ้าหลวง	9	4.50
ป่าแดด	8	4.00
แม่สาย	6	3.00
แม่สรวย	6	3.00
แม่ลาว	6	3.00
เชียงแสน	5	2.50
เวียงป่าเป้า	5	2.50
เวียงเชียงรุ้ง	5	2.50
ดอยหลวง	5	2.50
พญาเม็งราย	3	1.50
ขุนตาล	3	1.50
รวม	200	100.00

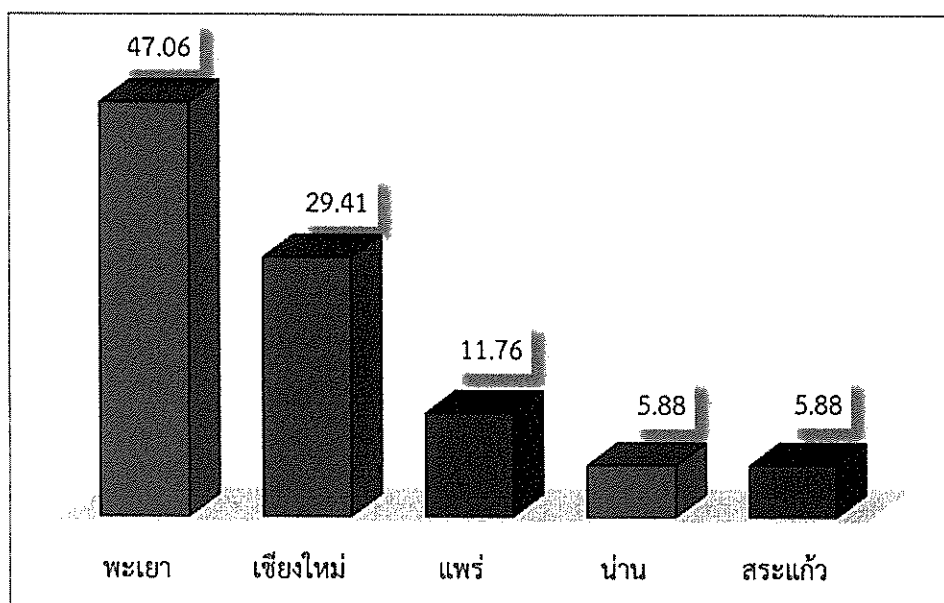
จากตารางที่ 28 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามอำเภอ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่อาศัยอยู่อำเภอเมือง (ร้อยละ 23.50) รองลงมา คือ อำเภอเชียงของ (ร้อยละ 9.00) และอยู่พื้นที่นอกจังหวัดเชียงราย (ร้อยละ 8.50) ตามลำดับ



ตารางที่ 29 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามจังหวัด

จังหวัด	จำนวน	ร้อยละ (%)
พะเยา	8	47.06
เชียงใหม่	5	29.41
แพร่	2	11.76
น่าน	1	5.88
สระแก้ว	1	5.88
รวม	17	100.00

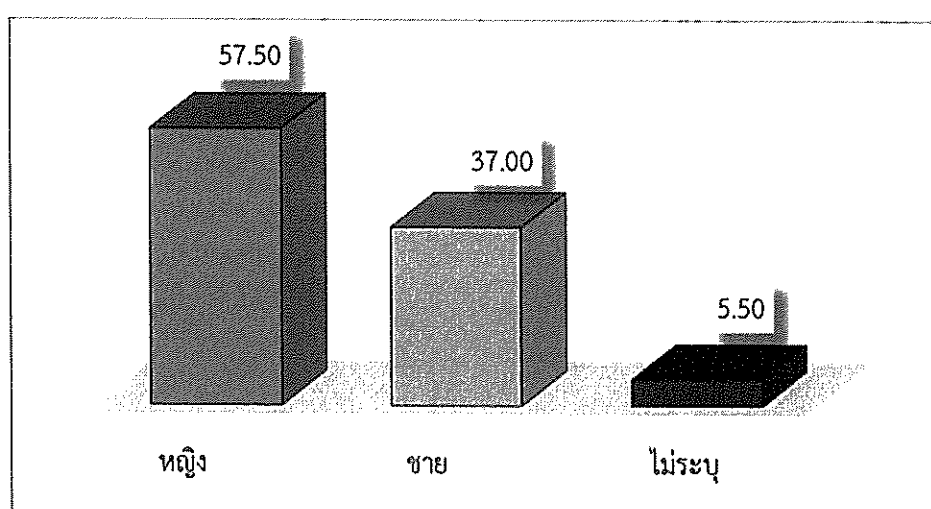
จากตารางที่ 29 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามจังหวัด พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจที่อยู่พื้นที่นอกจังหวัดส่วนใหญ่อาศัยอยู่จังหวัดพะเยา (ร้อยละ 47.06) รองลงมา คือ จังหวัดเชียงใหม่ (ร้อยละ 29.41) และจังหวัดแพร่ (ร้อยละ 11.76) ตามลำดับ



ตารางที่ 30 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ (%)
หญิง	115	57.50
ชาย	74	37.00
ไม่ระบุ	11	5.50
รวม	200	100.00

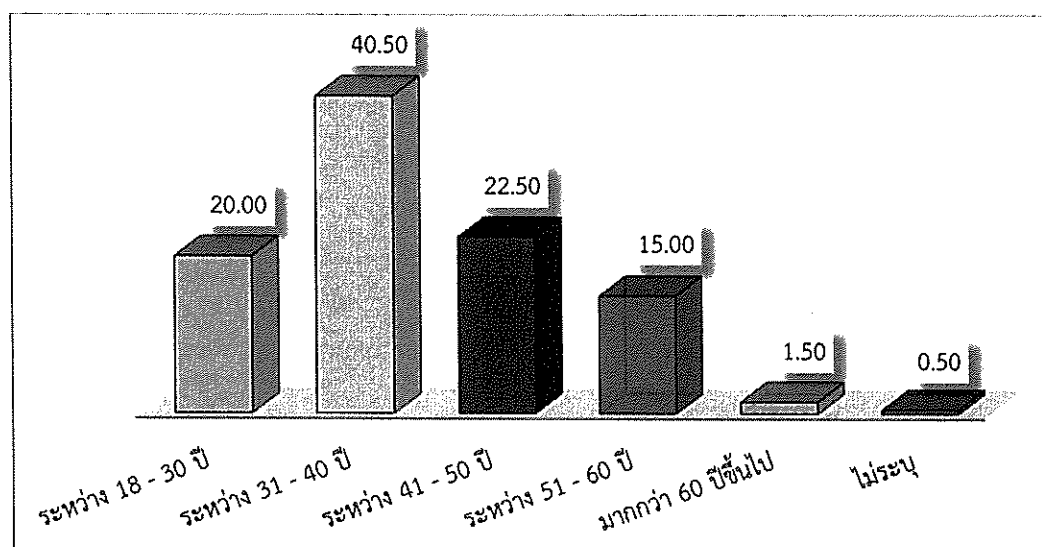
จากตารางที่ 30 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามเพศ พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 57.50) และเป็นเพศชาย (ร้อยละ 37.00)



ตารางที่ 31 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ (%)
ระหว่าง 18 - 30 ปี	40	20.00
ระหว่าง 31 - 40 ปี	81	40.50
ระหว่าง 41 - 50 ปี	45	22.50
ระหว่าง 51 - 60 ปี	30	15.00
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	3	1.50
ไม่ระบุ	1	0.50
รวม	200	100.00

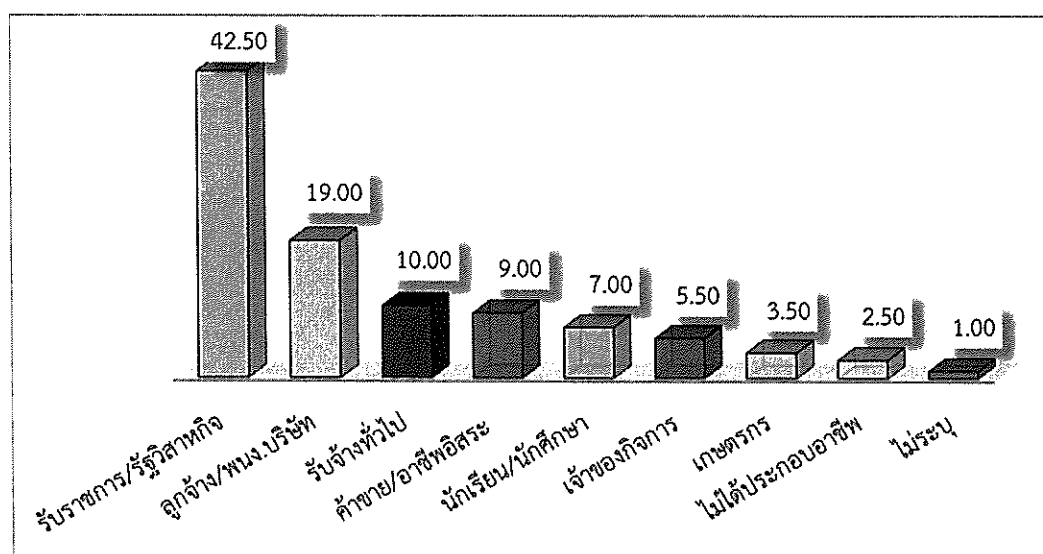
จากตารางที่ 31 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ระหว่าง 31 - 40 ปี (ร้อยละ 40.50) รองลงมา มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี (ร้อยละ 22.50) และมีอายุระหว่าง 18 - 30 ปี (ร้อยละ 20.00) ตามลำดับ



ตารางที่ 32 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ (%)
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	85	42.50
ลูกจ้าง/พนง.บริษัท	38	19.00
รับจ้างทั่วไป	20	10.00
ค้าขาย/อาชีพอิสระ	18	9.00
นักเรียน/นักศึกษา	14	7.00
เจ้าของกิจการ	11	5.50
เกษตรกร	7	3.50
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	5	2.50
ไม่ระบุ	2	1.00
รวม	200	100.00

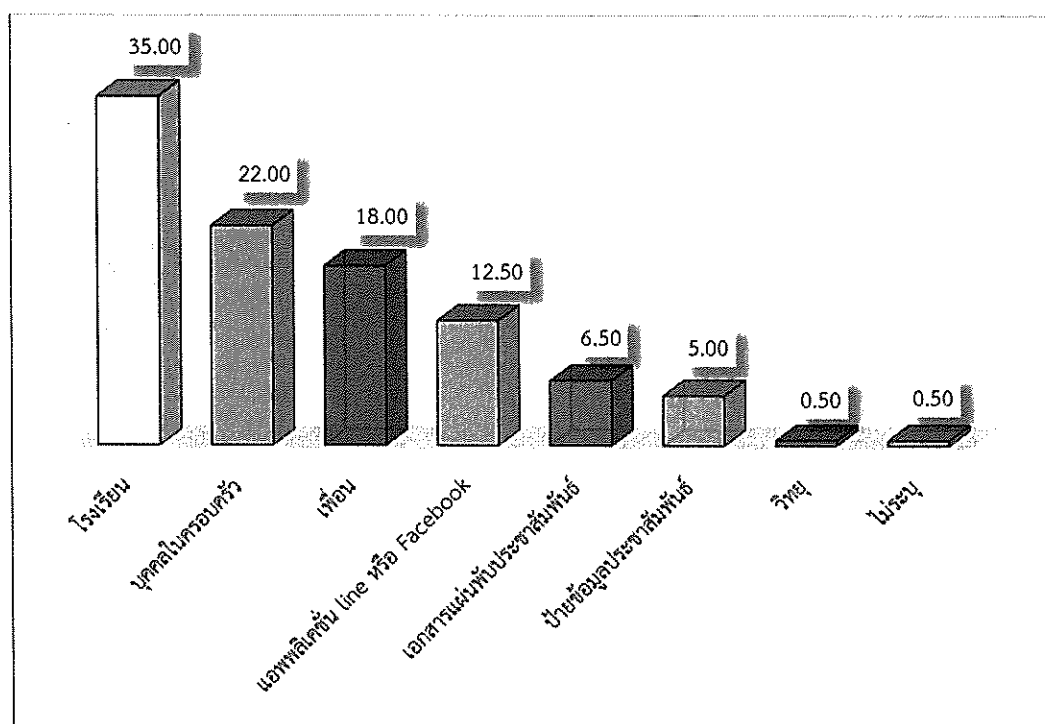
จากตารางที่ 32 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ (ร้อยละ 42.50) รองลงมา คือ ลูกจ้าง/พนง.บริษัท (ร้อยละ 19.00) และรับจ้างทั่วไป (ร้อยละ 10.00) ตามลำดับ



ตารางที่ 33 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามแหล่งการรับทราบข้อมูลของโครงการ

แหล่งการรับทราบข้อมูลของโครงการ	จำนวน	ร้อยละ (%)
โรงเรียน	70	35.00
บุคคลในครอบครัว	44	22.00
เพื่อน	36	18.00
แอปพลิเคชัน line หรือ Facebook	25	12.50
เอกสารแผ่นพับประชาสัมพันธ์	13	6.50
ป้ายข้อมูลประชาสัมพันธ์	10	5.00
วิทยุ	1	0.50
ไม่ระบุ	1	0.50
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 33 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามแหล่งการรับทราบข้อมูลของโครงการ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ รู้จักโครงการจัดตั้งศูนย์การเรียนรู้องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงรายจากที่โรงเรียน (ร้อยละ 35.00) รองลงมา คือ บุคคลในครอบครัว (ร้อยละ 22.00) และเพื่อน (18.00) ตามลำดับ



ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อรูปแบบกระบวนการจัดการเรียนรู้เพื่อเป็นศูนย์การเรียนรู้

ตารางที่ 34 การสำรวจความพึงพอใจต่อรูปแบบกระบวนการจัดการเรียนรู้เพื่อเป็นศูนย์การเรียนรู้

รายการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความพึงพอใจ
1. วิธีจัดกิจกรรมการเรียนรู้ตอบสนองความต้องการ ของผู้ใช้บริการ	4.36	0.68	มากที่สุด
2. สื่อ / วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ มีความเหมาะสม	4.26	0.65	มากที่สุด
3. ระยะเวลาที่ใช้ในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้มีความ เหมาะสม	4.36	0.65	มากที่สุด
4. เนื้อหาสาระที่ใช้จัดกระบวนการเรียนรู้มีความ เหมาะสม	4.28	0.61	มากที่สุด
5. เนื้อหาสาระที่ใช้จัดกระบวนการเรียนรู้สามารถ นำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันได้	4.45	0.60	มากที่สุด
6. กิจกรรมการเรียนรู้ทำให้ได้รับความรู้ ความเข้าใจ และทักษะตามเนื้อหา	4.23	0.62	มากที่สุด
7. วิธีจัดกิจกรรมการเรียนรู้เหมาะสมกับเนื้อหา	4.31	0.64	มากที่สุด
8. การจัดกระบวนการเรียนรู้นำไปสู่การปฏิบัติได้จริง	4.26	0.66	มากที่สุด
9. กิจกรรมสามารถนำความรู้ความเข้าใจและทักษะไป ประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันของตนเองได้ดี	4.38	0.63	มากที่สุด
10. กิจกรรมสามารถนำความรู้ ความเข้าใจและทักษะ ไปเผยแพร่ในครอบครัวได้อย่างเหมาะสม	4.31	0.60	มากที่สุด
11. กิจกรรมสร้างสรรค์ ทักษะ สอดคล้องในการเข้าถึง และการใช้บริการ	4.40	0.60	มากที่สุด
12. กิจกรรมการเรียนรู้ทำให้เยาวชนและประชาชนมี โอกาสในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง	4.29	0.65	มากที่สุด
13. ศูนย์การเรียนรู้สามารถเป็นแหล่งบริการที่ให้ ความรู้ทางวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์และ เทคโนโลยี	4.32	0.69	มากที่สุด
14. ศูนย์การเรียนรู้เป็นพื้นที่กิจกรรมนอกประสงค์ที่ ส่งเสริมการเรียนรู้และสร้างความอบอุ่นแก่ ครอบครัว	4.31	0.67	มากที่สุด
15. ศูนย์การเรียนรู้เป็นแหล่งปลูกฝังและส่งเสริมรัก การอ่าน	4.48	0.59	มากที่สุด

ตารางที่ 34 (ต่อ)

รายการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความพึงพอใจ
16. ศูนย์การเรียนรู้เป็นแหล่งแสวงหาความรู้ทำให้เกิด ทักษะหลากหลาย	4.45	0.64	มากที่สุด
17. ศูนย์การเรียนรู้เป็นแหล่งส่งเสริมสนับสนุนการ เรียนรู้ในทุกระดับอย่างหลากหลาย	4.47	0.63	มากที่สุด
18. ศูนย์การเรียนรู้ช่วยสร้างความอบอุ่นและความ เข้มแข็งแก่สถาบันครอบครัว	4.41	0.63	มากที่สุด
รวม	4.35	0.48	มากที่สุด

จากตารางที่ 34 การสำรวจความพึงพอใจต่อรูปแบบกระบวนการจัดการเรียนรู้เพื่อเป็นศูนย์การเรียนรู้ ระดับความพึงพอใจในภาพรวม พบว่า มีระดับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.35) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความพึงพอใจในระดับสูงสุด ได้แก่ ศูนย์การเรียนรู้เป็นแหล่งปลูกฝังและส่งเสริมรักการอ่าน (ค่าเฉลี่ย 4.48) รองลงมา คือ ศูนย์การเรียนรู้เป็นแหล่งส่งเสริมสนับสนุนการเรียนรู้ในทุกระดับอย่างหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 4.47) และเนื้อหาสาระที่ใช้จัดกระบวนการเรียนรู้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันได้ และศูนย์การเรียนรู้เป็นแหล่งแสวงหาความรู้ทำให้เกิดทักษะหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 4.45) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการงานให้บริการศูนย์การเรียนรู้ องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย (Discovery Center)

ตารางที่ 35 การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการงานให้บริการศูนย์การเรียนรู้
องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย (Discovery Center) ในภาพรวมรายด้าน

ด้าน	ระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ (100 คะแนน)	
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)
ขั้นตอนการให้บริการ	96.64	4.62
ช่องทางการให้บริการ	95.58	6.47
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	98.08	4.01
สิ่งอำนวยความสะดวก	98.36	4.23
รวม	97.21	4.08

จากตารางที่ 35 การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการงานให้บริการศูนย์การเรียนรู้องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย (Discovery Center) พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมเท่ากับ 97.21 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย = 98.36) รองลงมา ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 98.08) และด้านขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 96.64) ตามลำดับ

ตารางที่ 36 การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการงานให้บริการศูนย์การเรียนรู้
องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย (Discovery Center) จำแนกตามด้านขั้นตอน
การให้บริการ

รายการ	ระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ (100 คะแนน)	
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)
1. มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำเกี่ยวกับแหล่งเรียนรู้	94.20	7.66
2. มีการลงทะเบียนที่สะดวกรวดเร็ว	99.25	2.64
3. มีการจัดสถานที่อย่างเหมาะสมต่อการแสดงนิทรรศการ	95.25	6.65
4. มีขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและ ชัดเจน	99.15	3.44
5. การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว	95.35	6.72
รวม	96.64	4.62

จากตารางที่ 36 การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการงานให้บริการศูนย์
การเรียนรู้องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย (Discovery Center) จำแนกตามด้านขั้นตอน
การให้บริการ ในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนมากมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 96.64
และเมื่อพิจารณาเป็นรายการ พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีการลงทะเบียนที่สะดวก
รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย = 99.25) รองลงมา ได้แก่ มีขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและ
ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย = 99.15) และการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย = 95.35)
ตามลำดับ

ตารางที่ 37 การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการงานให้บริการศูนย์การเรียนรู้ องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย (Discovery Center) จำแนกตามด้านช่องทางการให้บริการ

รายการ	ระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ (100 คะแนน)	
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)
1. ประชาชนทั่วไปสามารถติดต่อเข้าร่วมโครงการด้วยตนเอง	95.05	8.21
2. มีหน่วยบริการให้ความรู้นอกสถานที่	96.25	6.98
3. มีช่องทางการให้บริการด้านอื่นๆ	93.60	8.57
4. มีกล่อง/ตู้ สำหรับแสดงความคิดเห็น	98.05	4.98
5. มีช่องทางการรับเรื่องเพื่อให้บริการที่หลากหลาย	94.95	7.83
รวม	95.58	6.47

จากตารางที่ 37 การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการงานให้บริการศูนย์การเรียนรู้ องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย (Discovery Center) จำแนกตามด้านช่องทางการให้บริการ ในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนมากมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 95.58 และเมื่อพิจารณาเป็นรายการ พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีกล่อง/ตู้ สำหรับแสดงความคิดเห็น (ค่าเฉลี่ย = 98.05) รองลงมา ได้แก่ มีหน่วยบริการให้ความรู้นอกสถานที่ (ค่าเฉลี่ย = 96.25) และประชาชนทั่วไปสามารถติดต่อเข้าร่วมโครงการด้วยตนเอง (ค่าเฉลี่ย = 95.05) ตามลำดับ

ตารางที่ 38 การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการงานให้บริการศูนย์การเรียนรู้
องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย (Discovery Center) จำแนกตามด้านเจ้าหน้าที่
ผู้ให้บริการ

รายการ	ระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ (100 คะแนน)	
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	97.60	5.69
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ มีทักษะในการ ให้บริการ	99.55	2.31
3. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่าง เหมาะสม	97.75	5.35
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน และถูกต้อง	97.50	5.91
5. มีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	96.60	6.13
6. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การ วางตัว เรียบร้อย	99.50	2.40
รวม	98.08	4.01

จากตารางที่ 38 การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการงานให้บริการศูนย์
การเรียนรู้องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย (Discovery Center) จำแนกตามด้านเจ้าหน้าที่
ผู้ให้บริการ ในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนมากมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 98.08 และ
เมื่อพิจารณาเป็นรายการ พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ
มีทักษะในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 99.55) รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี
แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย = 99.50) และเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค
ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย = 97.75) ตามลำดับ

ตารางที่ 39 การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานให้บริการศูนย์การเรียนรู้ องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย (Discovery Center) จำแนกตามด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	ระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ (100 คะแนน)	
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)
1. อาคารสถานที่มีความสะอาด และปลอดภัย	97.75	5.80
2. มีการติดป้ายบอกจุดการจัดศูนย์การเรียนรู้	99.30	2.92
3. ภายในพื้นที่จัดศูนย์การเรียนรู้มีแสงสว่างเพียงพอ	97.70	5.56
4. มีความพร้อมอุปกรณ์และเครื่องมือที่ต้องใช้ในศูนย์การเรียนรู้	99.35	2.85
5. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ห้องน้ำ	97.70	5.65
รวม	98.36	4.23

จากตารางที่ 39 การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานให้บริการศูนย์การเรียนรู้ องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย (Discovery Center) จำแนกตามด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนมากมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 98.36 และเมื่อพิจารณาเป็นรายการ พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีความพร้อมอุปกรณ์และเครื่องมือที่ต้องใช้ในศูนย์การเรียนรู้ (ค่าเฉลี่ย = 99.35) รองลงมา ได้แก่ มีการติดป้ายบอกจุดการจัดศูนย์การเรียนรู้ (ค่าเฉลี่ย = 99.30) และอาคารสถานที่มีความสะอาด และปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย = 97.75) ตามลำดับ

งานการบริการหอประวัติเมืองเชียงราย 750 ปี ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย

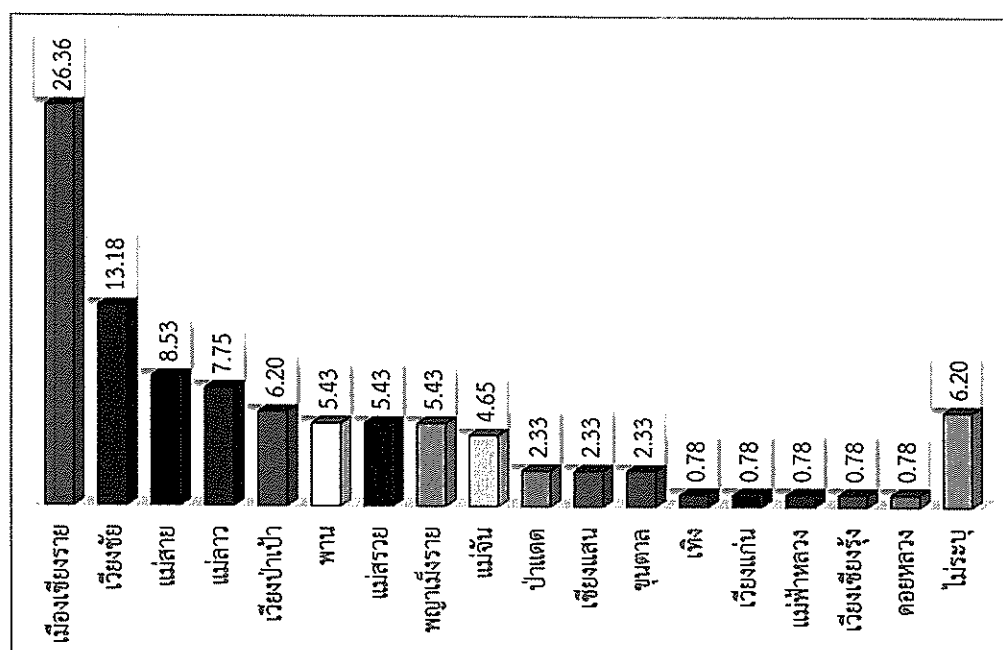
ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสำรวจ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานการบริการหอประวัติเมืองเชียงราย 750 ปี ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย สามารถสรุปเป็นประเด็นสำคัญได้ดังนี้

ตารางที่ 40 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามอำเภอ

ข้อมูลเบื้องต้น	จำนวน	ร้อยละ (%)
เมืองเชียงราย	34	26.36
เวียงชัย	17	13.18
แม่สาย	11	8.53
แม่ลาว	10	7.75
เวียงป่าเป้า	8	6.20
พาน	7	5.43
แม่สรวย	7	5.43
พญาเม็งราย	7	5.43
แม่จัน	6	4.65
ป่าแดด	3	2.33
เชียงแสน	3	2.33
ขุนตาล	3	2.33
เทิง	1	0.78
เวียงแก่น	1	0.78
แม่ฟ้าหลวง	1	0.78
เวียงเชียงรุ้ง	1	0.78
ดอยหลวง	1	0.78
ไม่ระบุ	8	6.20
รวม	129	100.00

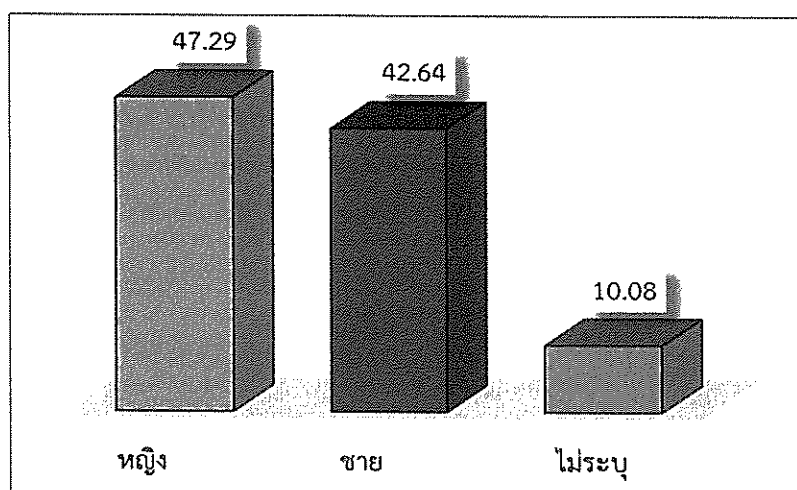
จากตารางที่ 40 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามอำเภอ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่อาศัยอยู่อำเภอเมือง (ร้อยละ 26.36) รองลงมา คือ อำเภอเวียงชัย (ร้อยละ 13.18) และอำเภอแม่สาย (ร้อยละ 8.53) ตามลำดับ



ตารางที่ 41 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ (%)
หญิง	61	47.29
ชาย	55	42.64
ไม่ระบุ	13	10.08
รวม	129	100.00

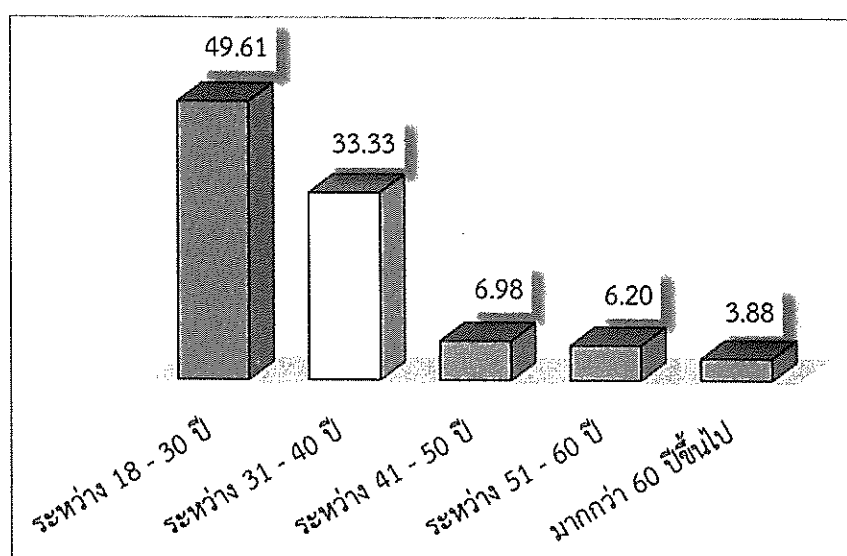
จากตารางที่ 41 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 47.29) และเป็นเพศชาย (ร้อยละ 42.64)



ตารางที่ 42 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ (%)
ระหว่าง 18 - 30 ปี	64	49.61
ระหว่าง 31 - 40 ปี	43	33.33
ระหว่าง 41 - 50 ปี	9	6.98
ระหว่าง 51 - 60 ปี	8	6.20
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	5	3.88
รวม	129	100.00

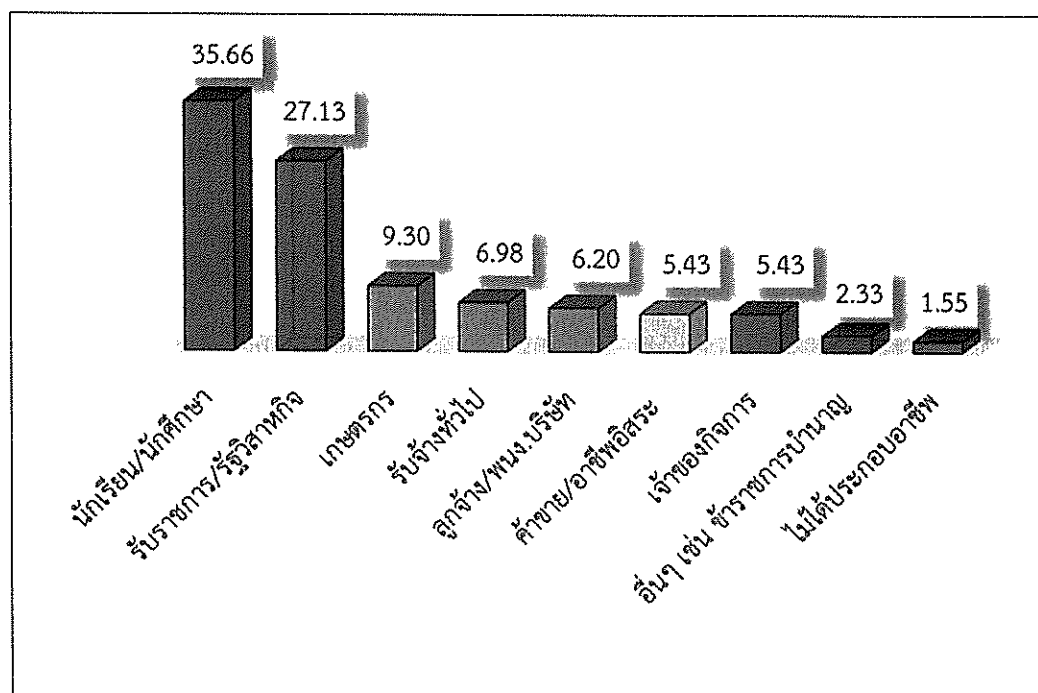
จากตารางที่ 42 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ระหว่าง 18 - 30 ปี (ร้อยละ 49.61) รองลงมา มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี (ร้อยละ 33.33) และมีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี (ร้อยละ 6.98) ตามลำดับ



ตารางที่ 43 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ (%)
นักเรียน/นักศึกษา	46	35.66
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	35	27.13
เกษตรกร	12	9.30
รับจ้างทั่วไป	9	6.98
ลูกจ้าง/พนง.บริษัท	8	6.20
ค้าขาย/อาชีพอิสระ	7	5.43
เจ้าของกิจการ	7	5.43
อื่นๆ เช่น ข้าราชการบำนาญ	3	2.33
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	2	1.55
รวม	129	100.00

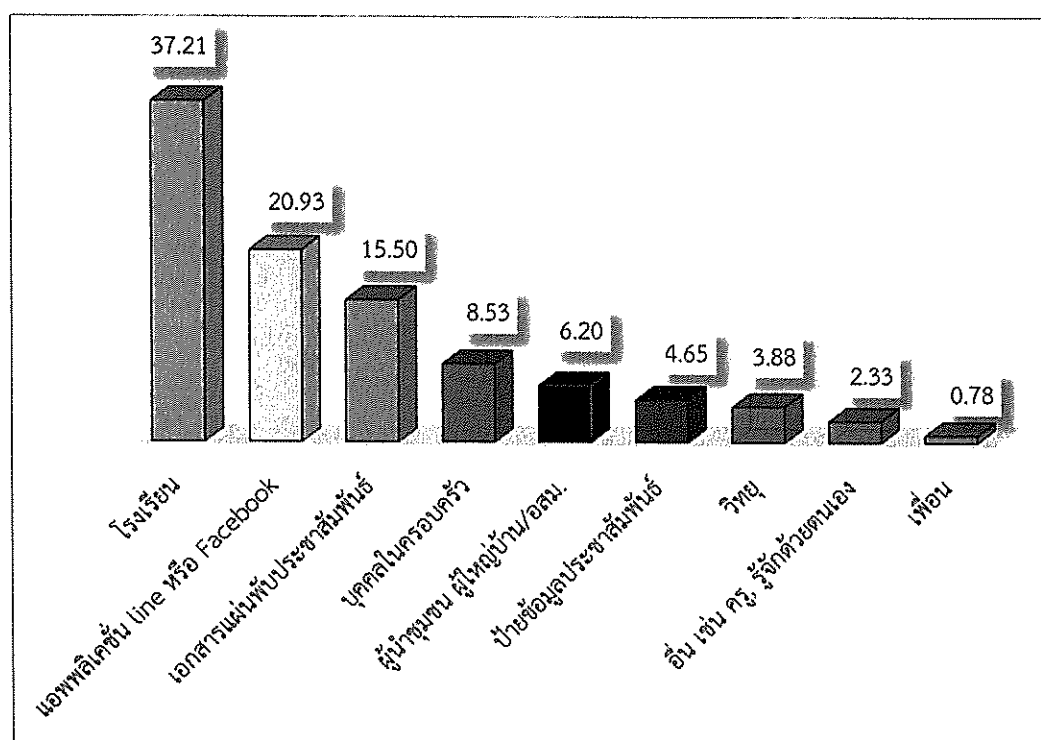
จากตารางที่ 43 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นักศึกษา (ร้อยละ 35.66) รองลงมา คือ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ (ร้อยละ 27.13) และเกษตรกร (ร้อยละ 9.30) ตามลำดับ



ตารางที่ 44 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามแหล่งการรับทราบข้อมูลของโครงการ

แหล่งการรับทราบข้อมูลของโครงการ	จำนวน	ร้อยละ (%)
โรงเรียน	48	37.21
แอปพลิเคชัน line หรือ Facebook	27	20.93
เอกสารแผ่นพับประชาสัมพันธ์	20	15.50
บุคคลในครอบครัว	11	8.53
ผู้นำชุมชน ผู้ใหญ่บ้าน/อสม.	8	6.20
ป้ายข้อมูลประชาสัมพันธ์	6	4.65
วิทยุ	5	3.88
อื่น เช่น ครู, รู้จักด้วยตนเอง	3	2.33
เพื่อน	1	0.78
รวม	129	100.00

จากตารางที่ 44 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามแหล่งการรับทราบข้อมูลของโครงการ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่รู้จักโครงการจัดตั้งหอประวัติเมืองเชียงรายได้จากที่โรงเรียน (ร้อยละ 37.21) รองลงมา คือ แอปพลิเคชัน line หรือ Facebook (ร้อยละ 27) และเอกสารแผ่นพับประชาสัมพันธ์ (15.50) ตามลำดับ



ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริการหอประวัติเมืองเชียงราย 750 ปี

ตารางที่ 45 การสำรวจความพึงพอใจต่อการบริการหอประวัติเมืองเชียงราย 750 ปี

รายการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความพึงพอใจ
1. วิธีการถ่ายทอดประวัติศาสตร์เมืองเชียงราย ตอบสนอง ความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.91	0.61	มาก
2. สื่อ / วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการถ่ายทอด ประวัติศาสตร์เมืองเชียงรายมีความเหมาะสม	3.77	0.68	มาก
3. ระยะเวลาที่ใช้ในการถ่ายทอดประวัติศาสตร์เมือง เชียงราย มีความเหมาะสม	3.93	0.55	มาก
4. เนื้อหาสาระที่ใช้ถ่ายทอดประวัติศาสตร์เมือง เชียงรายมีความเหมาะสม	3.96	0.54	มาก
5. เนื้อหาสาระที่ใช้ถ่ายทอดประวัติศาสตร์เมือง เชียงรายทำให้ ทราบความเป็นมาของบรรพบุรุษ ต้นกำเนิดและชาติพันธุ์ในจังหวัดเชียงรายมากขึ้น	3.91	0.59	มาก
6. ผู้มาใช้บริการได้รับความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับ วัฒนธรรมความเป็นอยู่ วิถีชีวิตของคนเชียงรายใน อดีต	3.93	0.63	มาก
7. วิธีเล่าประวัติความเป็นมาของชาติพันธุ์ในท้องถิ่น ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันรวมถึงแนวโน้มที่จะเป็นไป ในอนาคตมีความชัดเจน	3.88	0.66	มาก
8. การเยี่ยมชมหอประวัติเมืองเชียงรายทำให้รัก ท้องถิ่นมากขึ้น	3.87	0.58	มาก
9. หอประวัติเมืองเชียงราย 750 ปี ทำให้เห็นถึงภูมิ ปัญญาหรือวัฒนธรรมอันทรงคุณค่าของท้องถิ่น	3.95	0.64	มาก
10. ผู้ใช้บริการสามารถนำความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับ เชียงรายไปเผยแพร่ในครอบครัวได้อย่างเหมาะสม	3.90	0.62	มาก
11. หอประวัติเมืองเชียงราย 750 ปี ทำให้เกิดความ ภาคภูมิใจในความเป็นชาวเชียงราย	3.90	0.67	มาก
รวม	3.90	0.48	มาก

จากตารางที่ 45 การสำรวจความพึงพอใจต่อการบริการหอประวัติเมืองเชียงราย 750 ปี ระดับความพึงพอใจในภาพรวม พบว่า มีระดับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.90) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความพึงพอใจในระดับสูงสุด ได้แก่ เนื้อหาสาระที่ใช้

ถ่ายทอดประวัติศาสตร์เมืองเชียงรายได้ความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย = 3.96) รองลงมา คือ หอประวัติเมืองเชียงราย 750 ปี ทำให้เห็นถึงภูมิปัญญาหรือวัฒนธรรมอันทรงคุณค่าของท้องถิ่น (ค่าเฉลี่ย = 3.95) และผู้มาใช้บริการได้รับความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับวัฒนธรรมความเป็นอยู่ วิถีชีวิตของคนเชียงรายในอดีต (ค่าเฉลี่ย = 3.96) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการหอประวัติเมืองเชียงราย 750 ปี

ตารางที่ 46 การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการหอประวัติเมืองเชียงราย 750 ปี ในภาพรวมรายด้าน

ด้าน	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (100 คะแนน)	
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)
ขั้นตอนการให้บริการ	96.82	4.01
ช่องทางการให้บริการ	96.42	4.21
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	97.36	3.59
สิ่งอำนวยความสะดวก	89.49	9.54
รวม	95.13	3.79

จากตารางที่ 46 การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการหอประวัติเมืองเชียงราย 750 ปี พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมเท่ากับ 95.13 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 97.36) รองลงมา ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 96.82) และด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 96.42) ตามลำดับ

ตารางที่ 47 การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการหอประวัติเมืองเชียงราย 750 ปี
จำแนกตามด้านขั้นตอนการให้บริการ

รายการ	ระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ (100 คะแนน)	
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)
1. มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำเกี่ยวกับเมืองเชียงราย	97.60	4.47
2. มีการลงทะเบียนที่สะดวกรวดเร็ว	97.21	5.00
3. มีการจัดสถานที่อย่างเหมาะสมต่อการถ่ายทอด ประวัติศาสตร์เมืองเชียงราย	96.43	4.97
4. มีขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและ ชัดเจน	96.51	4.95
5. การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	96.36	4.99
รวม	96.82	4.01

จากตารางที่ 47 การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการหอประวัติเมืองเชียงราย 750 ปี จำแนกตามด้านขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนมากมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 96.82 และเมื่อพิจารณาเป็นรายการ พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำเกี่ยวกับเมืองเชียงราย (ค่าเฉลี่ย = 97.60) รองลงมา ได้แก่ มีการลงทะเบียนที่สะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย = 97.21) และมีขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและชัดเจน (ค่าเฉลี่ย = 96.51) ตามลำดับ

ตารางที่ 48 การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการหอประวัติเมืองเชียงราย 750 ปี
จำแนกตามด้านช่องทางการให้บริการ

รายการ	ระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ (100 คะแนน)	
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)
1. ประชาชนทั่วไปสามารถติดต่อเข้าร่วมโครงการด้วย ตนเอง	97.98	4.22
2. มีหน่วยบริการให้ความรู้ประวัติเมืองเชียงรายนอก สถานที่	96.20	7.52
3. มีช่องทางการให้บริการด้านอื่นๆ	96.51	5.25
4. มีกล่อง/ตู้ สำหรับแสดงความคิดเห็น	95.97	5.80
5. มีช่องทางการรับเรื่องเพื่อให้บริการที่หลากหลาย	95.43	5.45
รวม	96.42	4.21

จากตารางที่ 48 การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการหอประวัติเมือง
เชียงราย 750 ปี จำแนกตามด้านช่องทางการให้บริการ ในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนมาก
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 96.42 และเมื่อพิจารณาเป็นรายการ พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด
ได้แก่ ประชาชนทั่วไปสามารถติดต่อเข้าร่วมโครงการด้วยตนเอง (ค่าเฉลี่ย = 97.98) รองลงมา ได้แก่
มีช่องทางการให้บริการด้านอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย = 96.51) และมีหน่วยบริการให้ความรู้ประวัติเมือง
เชียงรายนอกสถานที่ (ค่าเฉลี่ย = 96.51) ตามลำดับ

ตารางที่ 49 การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการหอประวัติเมืองเชียงราย 750 ปี จำแนกตามด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

รายการ	ระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ (100 คะแนน)	
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	98.37	3.71
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ มีทักษะในการ ให้บริการ	97.67	4.24
3. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้ เหมาะสม	96.98	4.78
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ชัดเจนและ ถูกต้อง	97.36	4.42
5. มีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	96.28	5.16
6. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	97.52	4.34
รวม	97.36	3.59

จากตารางที่ 49 การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการหอประวัติเมืองเชียงราย 750 ปี จำแนกตามด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนมากมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 97.36 และเมื่อพิจารณาเป็นรายการ พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ (ค่าเฉลี่ย = 98.37) รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ มีทักษะในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 97.67) และเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย = 97.52) ตามลำดับ

ตารางที่ 50 การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการหอประวัติเมืองเชียงราย 750 ปี
จำแนกตามด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	ระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ (100 คะแนน)	
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)
1. อาคารสถานที่ที่มีความสะอาด และปลอดภัย	98.14	4.10
2. มีการติดป้ายบอกจุดการจัดศูนย์การเรียนรู้	88.84	13.56
3. ภายในพื้นที่จัดศูนย์การเรียนรู้มีแสงสว่างเพียงพอ	89.15	10.39
4. มีความพร้อมอุปกรณ์และเครื่องมือที่ต้องใช้ในหอประวัติ เมืองเชียงราย 750 ปี	86.43	13.28
5. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ห้องน้ำ	84.88	12.00
รวม	89.49	9.54

จากตารางที่ 50 การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการหอประวัติเมืองเชียงราย 750 ปี จำแนกตามด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนมากมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 89.49 และเมื่อพิจารณาเป็นรายการ พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ อาคารสถานที่ที่มีความสะอาด และปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย = 98.14) รองลงมา ได้แก่ ภายในพื้นที่จัดศูนย์การเรียนรู้มีแสงสว่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย = 89.15) และมีการติดป้ายบอกจุดการจัดศูนย์การเรียนรู้ (ค่าเฉลี่ย = 89.15) ตามลำดับ

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก



แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการพัฒนา
ศักยภาพและให้ความรู้ทักษะด้านการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์
การท่องเที่ยวโดยชุมชน ด้านการบริหารจัดการโฮมสเตย์ในเขตพื้นที่
บ้านปางห้า ตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย และบ้านท่าช้างทอง
ตำบลบ้านแซว อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย



คำชี้แจง

แบบสำรวจนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการพัฒนาศักยภาพและให้ความรู้ทักษะด้านการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ การท่องเที่ยวโดยชุมชน ด้านการบริหารจัดการโฮมสเตย์ในเขตพื้นที่บ้านปางห้า ตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย และบ้านท่าช้างทอง ตำบลบ้านแซว อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย ให้มีประสิทธิภาพและประชาชนที่มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจต่อไป

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น

1. อำเภอที่พักอาศัยอยู่ ☐ 1. แม่สาย ☐ 2. เชียงแสน
2. ระยะเวลาที่พักอาศัยอยู่ในชุมชน ☐ 1. น้อยกว่า 1 ปี ☐ 2. 1-5 ปี ☐ 3. 6-10 ปี ☐ 4. มากกว่า 10 ปี
3. เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง
4. อายุ ☐ 1. น้อยกว่า 15 ปี ☐ 2. 16 – 30 ปี ☐ 3. 31 - 45 ปี
☐ 4. 46 – 60 ปี ☐ 5. มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป
5. สถานะผู้ให้ข้อมูล ☐ 1. ประชาชนในชุมชน ☐ 2. สมาชิกกลุ่มท่องเที่ยวฯ ☐ 3. สมาชิกกลุ่มโฮมสเตย์
☐ 4. เยาวชน ☐ 5. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)
6. ระดับการศึกษา ☐ 1. ประถมศึกษา ☐ 2. มัธยมศึกษา ☐ 3. อนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า
☐ 4. ปริญญาตรี ☐ 5. สูงกว่าปริญญาตรี ☐ 6. ไม่ได้เรียน
7. อาชีพ ☐ 1. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ 2. ลูกจ้าง/พจน.บริษัท ☐ 3. ค้าขาย/อาชีพอิสระ
☐ 4. รับจ้างทั่วไป ☐ 5. เจ้าของกิจการ ☐ 6. เกษตรกร
☐ 7. นักเรียน/นักศึกษา ☐ 8. ไม่ได้ประกอบอาชีพ ☐ 9. อื่นๆ (โปรดระบุ)
8. รายได้ต่อเดือน ☐ 1. ต่ำกว่า 5,000 บาท ☐ 2. 5,000 – 10,000 บาท
☐ 3. 10,001 – 15,000 บาท ☐ 4. 15,001 – 20,000 บาท
☐ 5. 20,001 – 25,000 บาท ☐ 6. 25,001 บาทขึ้นไป

9. เหตุผลในการเข้าร่วมโครงการพัฒนาศักยภาพและให้ความรู้ทักษะด้านการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ฯ ในครั้งนี้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 1. ได้ความรู้ทักษะด้านการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์
- ☐ 2. ได้ความรู้ทักษะด้านการท่องเที่ยวโดยชุมชน
- ☐ 3. ได้ความรู้ทักษะด้านการบริหารจัดการโฮมสเตย์
- ☐ 4. ชุมชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการการท่องเที่ยว
- ☐ 5. ได้มีโอกาสศึกษาดูงาน ได้แลกเปลี่ยนแนวคิด องค์ความรู้ และเทคโนโลยีใหม่ๆ
- ☐ 6. ชุมชนมีส่วนร่วมในการดูแลและรักษาทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ท่องเที่ยว
- ☐ 7. ชุมชนมีรายได้จากการท่องเที่ยว เช่น จากการขายอาหาร, สินค้าพื้นเมือง และการนำเที่ยว เป็นต้น
- ☐ 8. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงการพัฒนาศักยภาพและให้ความรู้ทักษะด้านการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ การท่องเที่ยวโดยชุมชน ด้านการบริหารจัดการโฮมสเตย์ในเขตพื้นที่บ้านปางห้า ตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย และบ้านท่าช้างทอง ตำบลบ้านแซว อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย

รายการ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
1. ความหลากหลายของกิจกรรมการท่องเที่ยวที่สามารถจัดขึ้นไม่ส่งผลกระทบต่อแหล่งท่องเที่ยว					
2. มีที่พักในรูปแบบที่หลากหลายให้นักท่องเที่ยวเลือก					
3. มีป้ายบอกทาง ป้ายข้อความหมายที่เหมาะสม					
4. มีการแบ่งเขตพื้นที่ท่องเที่ยวอย่างเหมาะสมกับกิจกรรมการท่องเที่ยว					
5. มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว					
6. การอนุรักษ์แหล่งท่องเที่ยว เช่น การดูแลรักษา/ทำนุบำรุง/การบูรณะ เพื่อให้เกิดความสมบูรณ์อย่างสม่ำเสมอ					
7. มีการวางแผนการปฏิบัติงานอย่างเป็นขั้นตอน					
8. ได้รับความร่วมมือและสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐ/เอกชน ในการอนุรักษ์แหล่งท่องเที่ยว					
9. ชุมชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายวางแผนพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว					
ความรู้และทักษะด้านการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ การท่องเที่ยวโดยชุมชน					
1. การนำความรู้ไปประยุกต์ใช้					
2. การได้รับความรู้และทักษะด้านการท่องเที่ยว					
3. ทักษะในการรองรับนักท่องเที่ยวในกลุ่มอาเซียน					
4. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ได้รับองค์ความรู้ใหม่					
5. ได้รับเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่สามารถนำมาปรับใช้ในชุมชน					
6. ได้แนวทางในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวในชุมชน					

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการโครงการพัฒนาศักยภาพและให้ความรู้ทักษะการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ การท่องเที่ยวโดยชุมชน ด้านการบริหารจัดการโฮมสเตย์ในเขตพื้นที่บ้านปางห้า ตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย และบ้านท่าช้างทอง ตำบลบ้านแซว อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย

รายการ	ร้อยละความพึงพอใจ									
	100	90	80	70	60	50	40	30	20	10
ด้านขั้นตอนการให้บริการ										
1. มีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินโครงการ										
2. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง										
3. ระยะเวลาในการให้บริการในแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว และเหมาะสม										
4. ขั้นตอนการดำเนินโครงการมีความเหมาะสม การจัดลำดับขั้นตอนของกิจกรรมชัดเจน										
5. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน										
6. ความเหมาะสมของระยะเวลาที่จัดกิจกรรมฝึกอบรม										
ด้านช่องทางการให้บริการ										
1. ประชาชนสามารถติดต่อเข้าร่วมโครงการด้วยตนเอง										
2. ความเหมาะสมของหน่วยบริการนอกสถานที่										
3. มีช่องทางการให้บริการด้านอื่นๆ										
4. มีกล่อง/ตู้ สำหรับแสดงความคิดเห็น										
5. มีช่องทางการรับเรื่องเพื่อให้บริการที่หลากหลาย										
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ										
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ										
2. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม										
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม และอธิบายได้อย่างชัดเจน										
4. มีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ										
5. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิษาค์ดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย										
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
1. สถานที่ฝึกอบรมสะอาดและมีความเหมาะสม										
2. สถานที่ศึกษาดูงานมีความเหมาะสม										
3. ความพร้อมของอุปกรณ์ในการฝึกอบรม										
4. จุดบริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้ สะดวก										
5. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก										
6. ความทันสมัยของสิ่งอำนวยความสะดวก										

องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย ร่วมกับ สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

ภาคผนวก ข



แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อโครงการปฏิรูปการเรียนรู้เปลี่ยนที่ห้องเรียน
(Thinking School-Based Classroom Reform)

**คำชี้แจง**

แบบสำรวจนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการปฏิรูปการเรียนรู้เปลี่ยนที่ห้องเรียน (Thinking School-Based Classroom Reform) เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย ให้มีประสิทธิภาพและประชาชนที่มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจต่อไป

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น

1. อำเภอที่ท่านอาศัยอยู่ในปัจจุบัน

- | | | | |
|--|-----------------------------------|--|--------------------------------------|
| ☐ 1. เมือง | ☐ 2. เวียงชัย | ☐ 3. เชียงของ | ☐ 4. เทิง |
| ☐ 5. พาน | ☐ 6. ป่าแดด | ☐ 7. แม่จัน | ☐ 8. เชียงแสน |
| ☐ 9. แม่สาย | ☐ 10. แม่สรวย | ☐ 11. เวียงป่าเป้า | ☐ 12. พญาเม็งราย |
| ☐ 13. เวียงแก่น | ☐ 14. ขุนตาล | ☐ 15. แม่ฟ้าหลวง | ☐ 16. แม่ลาว |
| ☐ 17. เวียงเชียงรุ้ง | ☐ 18. ดอยหลวง | | |

2. เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง3. อายุ ☐ 1. น้อยกว่า 15 ปี ☐ 2. 16 – 30 ปี ☐ 3. 31 - 45 ปี
☐ 4. 46 – 60 ปี ☐ 5. มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป

4. สถานะผู้ให้ข้อมูล

- ☐ 1. ผู้บริหารสถานศึกษา ☐ 2. ครู ☐ 3. ผู้ปกครอง ☐ 4. นักเรียน
☐ 5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5. ระดับการศึกษา ☐ 1. ประถมศึกษา ☐ 2. มัธยมศึกษา ☐ 3. อนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า
☐ 4. ปริญญาตรี ☐ 5. สูงกว่าปริญญาตรี ☐ 6. ไม่ได้เรียน

6. วัตถุประสงค์หลักในการร่วมโครงการปฏิรูปการเรียนรู้เปลี่ยนที่ห้องเรียน (Thinking School-Based Classroom Reform) ในครั้งนี้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 1. เพื่อพัฒนารูปแบบโรงเรียนแห่งการคิด
☐ 2. เพื่อพัฒนาบุคลากรในโรงเรียนให้มีความสามารถในการจัดการเรียนรู้ตามรูปแบบโรงเรียนแห่งการคิด
☐ 3. เพื่อนำรูปแบบและกระบวนการเรียนการสอนโรงเรียนแห่งการคิดมาจัดการเรียนรู้จริงในโรงเรียน
☐ 4. เพื่อพัฒนาความสามารถในการคิดของผู้เรียนให้มีทักษะในการคิดอย่างหลากหลาย
☐ 5. เพื่อเป็นสถานศึกษาต้นแบบในการพัฒนาการสอน
☐ 6. เพื่อแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ที่ยิ่งใหญ่ และร่วมปฏิรูปการเรียนรู้เพื่อพัฒนาและยกระดับคุณภาพการศึกษาของประเทศไทยโดย “เปลี่ยนที่ห้องเรียน”
☐ 7. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบกระบวนการจัดการโครงการปฏิรูปการเรียนรู้เปลี่ยนที่
ห้องเรียน (Thinking School-Based Classroom Reform)

รายการ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด
1. วิธีจัดกิจกรรมมีเป้าหมายสอดคล้องกับคุณภาพผู้เรียน					
2. การจัดกิจกรรมการเรียนรู้เนื้อหาเหมาะสม					
3. รูปแบบการจัดกิจกรรมเกิดการคิดและทักษะกระบวนการคิดจัดกิจกรรมฝึกปฏิบัติในกลุ่มเพื่อการเรียนรู้					
4. เนื้อหาสาระที่ใช้จัดกิจกรรมมีความเหมาะสม					
5. เนื้อหาสาระที่ใช้จัดกิจกรรมสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการจัดการศึกษาได้					
6. ได้รับความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการสอนคิดอย่างไรให้สนุก					
7. วิธีจัดกิจกรรมเหมาะสมกับเนื้อหาและเวลา					
8. การจัดกิจกรรมนำไปสู่การปฏิบัติได้จริง					
9. สามารถนำความรู้ความเข้าใจไปใช้ในการจัดการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
10. กิจกรรมมีรูปแบบการเรียนการสอนที่ใช้กระบวนการคิดอย่างเป็นระบบ					
11. กิจกรรมมีประสิทธิภาพด้านการจัดการเรียนรู้และประสิทธิผลด้านผู้เรียน					
12. กิจกรรมมีรูปแบบแผนการสอนคิดที่ชัดเจนเป็นรูปธรรม					
13. เครื่องมือการสอนคิดของสถานศึกษาสามารถนำไปใช้สอนได้จริง					
14. ผลการเรียนรู้ทำให้นักเรียนเกิดการเรียนรู้ทักษะและคุณลักษณะอันพึงประสงค์					
15. โครงการปฏิรูปการเรียนรู้เปลี่ยนที่ห้องเรียนมีกิจกรรมที่หลากหลายเหมาะสมกับผู้เรียนทุกกลุ่ม					

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการโครงการปฏิรูปการเรียนรู้เปลี่ยนที่ห้องเรียน
(Thinking School-Based Classroom Reform)

รายการ	ร้อยละความพึงพอใจ									
	100	90	80	70	60	50	40	30	20	10
ด้านขั้นตอนการให้บริการ										
1. มีการเตรียมความพร้อมในการจัดการเรียนรู้										
2. มีการจัดกิจกรรมการเรียนรู้เนื้อหาใหม่										
3. ระยะเวลาในการให้บริการในแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว และเหมาะสม										
4. ขั้นตอนการดำเนินโครงการมีความเหมาะสม การจัดลำดับ ขั้นตอนของกิจกรรมชัดเจน										
5. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน										
ด้านช่องทางการให้บริการ										
1. ผู้เข้าร่วมโครงการสามารถติดต่อเข้าร่วมโครงการด้วยตนเอง										
2. กระบวนการเรียนรู้มีความเหมาะสม										
3. ช่องทางการให้บริการอื่นๆ มีความสะดวกในการขอรับบริการ ตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมลล์ และเว็บไซต์										
4. มีศูนย์พัฒนาการสื่อนคิดเพื่อให้ข้อมูลรายละเอียดโครงการ										
5. มีช่องทางการรับเรื่องเพื่อให้บริการที่หลากหลายมีความเพียงพอ ของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ										
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ										
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่และ กระตือรือร้นในการให้บริการ ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อมและเป็นกันเอง										
2. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ										
3. เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา/ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม และ อธิบายได้อย่างชัดเจน ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรง ประเด็น										
4. มีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ มีความชัดเจนใน การให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์										
5. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ										

รายการ	ร้อยละความพึงพอใจ									
	100	90	80	70	60	50	40	30	20	10
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
1. สถานที่สะอาดและมีความเหมาะสม										
2. ความพร้อมของอุปกรณ์ในการดำเนินโครงการ										
3. ในภาพรวมผู้รับบริการได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างเหมาะสม										
4. ในภาพรวมผู้รับบริการได้รับบริการที่มีคุณภาพ										
5. เทคโนโลยี นวัตกรรมที่นำมาให้บริการมีความเหมาะสม										

องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย ร่วมกับ สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

ภาคผนวก ค



แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ
งานให้บริการศูนย์การเรียนรู้องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย
(Discovery Center)



คำชี้แจง

แบบสำรวจนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานให้บริการศูนย์การเรียนรู้องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย (Discovery Center) เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ให้มีประสิทธิภาพและประชาชนที่มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจต่อไป

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น

1. ภูมิลำเนา ☐ 1. จังหวัดเชียงราย อาศัยอยู่ในอำเภอ

☐ 1. เมือง	☐ 2. เวียงชัย	☐ 3. เชียงของ
☐ 4. เทิง	☐ 5. พาน	☐ 6. ป่าแดด
☐ 7. แม่จัน	☐ 8. เชียงแสน	☐ 9. แม่สาย
☐ 10. แม่สรวย	☐ 11. เวียงป่าเป้า	☐ 12. พญาเม็งราย
☐ 13. เวียงแก่น	☐ 14. ขุนตาล	☐ 15. แม่ฟ้าหลวง
☐ 16. แม่ลาว	☐ 17. เวียงเชียงรุ้ง	☐ 18. ดอยหลวง
- ☐ 2. นอกจังหวัดเชียงราย อาศัยอยู่จังหวัด.....
2. เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง
3. อายุ ☐ 1. 18 – 30 ปี ☐ 2. 31 - 40 ปี ☐ 3. 41 – 50 ปี
☐ 4. 51 – 60 ปี ☐ 5. มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป
4. อาชีพ ☐ 1. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ 2. ลูกจ้าง/พนักง.บริษัท ☐ 3. ค้าขาย/อาชีพอิสระ
☐ 4. รับจ้างทั่วไป ☐ 5. เจ้าของกิจการ ☐ 6. เกษตรกร
☐ 7. นักเรียน/นักศึกษา ☐ 8. ไม่ได้ประกอบอาชีพ ☐ 9. อื่นๆ (โปรดระบุ)
5. ท่านรู้จักโครงการจัดตั้งศูนย์การเรียนรู้องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงรายจากแหล่งใด

☐ 1. โรงเรียน	☐ 2. บุคคลในครอบครัว
☐ 3. เอกสารแผ่นพับประชาสัมพันธ์	☐ 4. เพื่อน
☐ 5. วิทยู	☐ 6. แอปพลิเคชัน line หรือFacebook
☐ 7. ป้ายข้อมูลประชาสัมพันธ์	☐ 8. ผู้นำชุมชน ผู้ใหญ่บ้าน/อสม.
☐ 9. อื่นๆ (โปรดระบุ)	

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อรูปแบบกระบวนการจัดการเรียนรู้เพื่อเป็นศูนย์การเรียนรู้

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. วิธีจัดกิจกรรมการเรียนรู้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ					
2. สื่อ / วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้มีความเหมาะสม					
3. ระยะเวลาที่ใช้ในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้มีความเหมาะสม					
4. เนื้อหาสาระที่ใช้จัดกระบวนการเรียนรู้มีความเหมาะสม					
5. เนื้อหาสาระที่ใช้จัดกระบวนการเรียนรู้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตรประจำวันได้					
6. กิจกรรมการเรียนรู้ทำให้ได้รับความรู้ ความเข้าใจและทักษะตามเนื้อหา					
7. วิธีจัดกิจกรรมการเรียนรู้เหมาะสมกับเนื้อหา					
8. การจัดกระบวนการเรียนรู้นำไปสู่การปฏิบัติได้จริง					
9. กิจกรรมสามารถนำความรู้ความเข้าใจและทักษะไปประยุกต์ใช้ในชีวิตรประจำวันของตนเองได้ดี					
10. กิจกรรมสามารถนำความรู้ ความเข้าใจและทักษะไปเผยแพร่ในครอบครัวได้อย่างเหมาะสม					
11. กิจกรรมสร้างสรรค์ ทักษะ สอดคล้องในการเข้าถึง และการใช้บริการ					
12. กิจกรรมการเรียนรู้ทำให้เยาวชนและประชาชนมีโอกาสในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง					
13. ศูนย์การเรียนรู้สามารถเป็นแหล่งบริการที่ให้ความรู้ทางวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์และเทคโนโลยี					
14. ศูนย์การเรียนรู้เป็นพื้นที่กิจกรรมนอกประสงค์ที่ส่งเสริมการเรียนรู้และสร้างความอบอุ่นแก่ครอบครัว					
15. ศูนย์การเรียนรู้เป็นแหล่งปลูกฝังและส่งเสริมรักการอ่าน					
16. ศูนย์การเรียนรู้เป็นแหล่งแสวงหาความรู้ทำให้เกิดทักษะหลากหลาย					
17. ศูนย์การเรียนรู้เป็นแหล่งส่งเสริมสนับสนุนการเรียนรู้ในทุกระดับอย่างหลากหลาย					
18. ศูนย์การเรียนรู้ช่วยสร้างความอบอุ่นและความเข้มแข็งแก่สถาบันครอบครัว					

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานให้บริการศูนย์การเรียนรู้องค์การบริหาร
ส่วนจังหวัดเชียงราย (Discovery Center)

รายการ	ร้อยละความพึงพอใจ									
	100	90	80	70	60	50	40	30	20	10
ด้านขั้นตอนการให้บริการ										
1. มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำเกี่ยวกับแหล่งเรียนรู้										
2. มีการลงทะเบียนที่สะดวกรวดเร็ว										
3. มีการจัดสถานที่อย่างเหมาะสมต่อการแสดงนิทรรศการ										
4. มีขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและชัดเจน										
5. การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว										
ด้านช่องทางการให้บริการ										
1. ประชาชนทั่วไปสามารถติดต่อเข้าร่วมโครงการด้วยตนเอง										
2. มีหน่วยบริการให้ความรู้นอกสถานที่										
3. มีช่องทางการให้บริการด้านอื่นๆ										
4. มีกล่อง/ตู้ สำหรับแสดงความคิดเห็น										
5. มีช่องทางการรับเรื่องเพื่อให้บริการที่หลากหลาย										
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ										
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่										
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ มีทักษะในการให้บริการ										
3. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม										
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน และถูกต้อง										
5. มีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ										
6. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย										
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
1. อาคารสถานที่มีความสะอาด และปลอดภัย										
2. มีการติดป้ายบอกจุดการจัดศูนย์การเรียนรู้										
3. ภายในพื้นที่จัดศูนย์การเรียนรู้มีแสงสว่างเพียงพอ										
4. มีความพร้อมอุปกรณ์และเครื่องมือที่ต้องใช้ในศูนย์การเรียนรู้										
5. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ห้องน้ำ										

องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย ร่วมกับ สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

ภาคผนวก ง



แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ
งานบริการหอประวัติเมืองเชียงราย 750 ปี
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย



คำชี้แจง

แบบสำรวจนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการหอประวัติเมืองเชียงราย 750 ปี ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ให้มีประสิทธิภาพและประชาชนที่มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจต่อไป

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น

1. ท่านอาศัยอยู่ในอำเภอ

- | | | | |
|--|-----------------------------------|--|--------------------------------------|
| ☐ 1. เมือง | ☐ 2. เวียงชัย | ☐ 3. เชียงของ | ☐ 4. เทิง |
| ☐ 5. พาน | ☐ 6. ป่าแดด | ☐ 7. แม่จัน | ☐ 8. เชียงแสน |
| ☐ 9. แม่สาย | ☐ 10. แม่สรวย | ☐ 11. เวียงป่าเป้า | ☐ 12. พญาเม็งราย |
| ☐ 13. เวียงแก่น | ☐ 14. ขุนตาล | ☐ 15. แม่ฟ้าหลวง | ☐ 16. แม่ลาว |
| ☐ 17. เวียงเชียงรุ้ง | ☐ 18. ดอยหลวง | | |

2. เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง3. อายุ ☐ 1. 18 – 30 ปี ☐ 2. 31 - 40 ปี ☐ 3. 41 – 50 ปี
☐ 4. 51 – 60 ปี ☐ 5. มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป4. อาชีพ ☐ 1. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ 2. ลูกจ้าง/พนัก.บริษัท ☐ 3. ค้าขาย/อาชีพอิสระ
☐ 4. รับจ้างทั่วไป ☐ 5. เจ้าของกิจการ ☐ 6. เกษตรกร
☐ 7. นักเรียน/นักศึกษา ☐ 8. ไม่ได้ประกอบอาชีพ ☐ 9. อื่น ๆ (โปรดระบุ)

5. ท่านรู้จักโครงการจัดตั้งหอประวัติเมืองเชียงรายขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงรายจากแหล่งใด

- | | |
|---|---|
| ☐ 1. โรงเรียน | ☐ 2. บุคคลในครอบครัว |
| ☐ 3. เอกสารแผ่นพับประชาสัมพันธ์ | ☐ 4. เพื่อน |
| ☐ 5. วิทยู | ☐ 6. แอปพลิเคชัน line หรือ Facebook |
| ☐ 7. ป้ายข้อมูลประชาสัมพันธ์ | ☐ 8. ผู้นำชุมชน ผู้ใหญ่บ้าน/อสม. |
| ☐ 9. อื่น ๆ (โปรดระบุ) | |

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริการหอประวัติเมืองเชียงราย 750 ปี

ให้ท่านพิจารณารายการที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบการจัดการบริการหอประวัติเมืองเชียงราย 750 ปี แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องทางขวามือที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. วิธีการถ่ายทอดประวัติศาสตร์เมืองเชียงรายตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ					
2. สื่อ / วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการถ่ายทอดประวัติศาสตร์เมืองเชียงรายมีความเหมาะสม					
3. ระยะเวลาที่ใช้ในการถ่ายทอดประวัติศาสตร์เมืองเชียงรายมีความเหมาะสม					
4. เนื้อหาสาระที่ใช้ถ่ายทอดประวัติศาสตร์เมืองเชียงรายมีความเหมาะสม					
5. เนื้อหาสาระที่ใช้ถ่ายทอดประวัติศาสตร์เมืองเชียงรายทำให้ทราบความเป็นมาของบรรพบุรุษ ต้นกำเนิดและชาติพันธุ์ในจังหวัดเชียงรายมากขึ้น					
6. ผู้มาใช้บริการได้รับความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับวัฒนธรรมความเป็นอยู่ วิถีชีวิตของคนเชียงรายในอดีต					
7. วิธีเล่าประวัติความเป็นมาของชาติพันธุ์ในท้องถิ่น ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันรวมถึงแนวโน้มที่จะเป็นไปในอนาคตมีความชัดเจน					
8. การเยี่ยมชมหอประวัติเมืองเชียงรายทำให้รักท้องถิ่นมากขึ้น					
9. หอประวัติเมืองเชียงราย 750 ปี ทำให้เห็นถึงภูมิปัญญาหรือวัฒนธรรมอันทรงคุณค่าของท้องถิ่น					
10. ผู้ใช้บริการสามารถนำความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับเชียงรายไปเผยแพร่ในครอบครัวได้อย่างเหมาะสม					
11. หอประวัติเมืองเชียงราย 750 ปี ทำให้เกิดความภาคภูมิใจในความเป็นชาวเชียงราย					

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการหอประวัติเมืองเชียงราย 750 ปี

รายการ	ร้อยละความพึงพอใจ									
	100	90	80	70	60	50	40	30	20	10
ด้านขั้นตอนการให้บริการ										
1. มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำเกี่ยวกับเมืองเชียงราย										
2. มีการลงทะเบียนที่สะดวกรวดเร็ว										
3. มีการจัดสถานที่อย่างเหมาะสมต่อการถ่ายทอดประวัติศาสตร์เมืองเชียงราย										
4. มีขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและชัดเจน										
5. การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว										
ด้านช่องทางการให้บริการ										
1. ประชาชนทั่วไปสามารถติดต่อเข้าร่วมโครงการด้วยตนเอง										
2. มีหน่วยบริการให้ความรู้ประวัติเมืองเชียงรายนอกสถานที่										
3. มีช่องทางการให้บริการด้านอื่น ๆ										
4. มีกล่อง/ตู้ สำหรับแสดงความคิดเห็น										
5. มีช่องทางการรับเรื่องเพื่อให้บริการที่หลากหลาย										
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ										
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่										
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ มีทักษะในการให้บริการ										
3. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้เหมาะสม										
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ชัดเจนและถูกต้อง										
5. มีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ										
6. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย										
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
1. อาคารสถานที่มีความสะอาด และปลอดภัย										
2. มีการติดป้ายบอกจุดการจัดศูนย์การเรียนรู้										
3. ภายในพื้นที่จัดศูนย์การเรียนรู้มีแสงสว่างเพียงพอ										
4. มีความพร้อมอุปกรณ์และเครื่องมือที่ต้องใช้ในหอประวัติเมืองเชียงราย 750 ปี										
5. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ห้องน้ำ										

องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย ร่วมกับ สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย