



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายอำนวยการ สำนักปลัดเทศบาล โทร.๐-๕๕๓๖-๐๖๒

ที่ กพ. ๕๒๑๐๑/ วันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

เรียน หัวหน้าสำนักปลัด/ปลัดเทศบาลตำบลพรานกระต่าย

ต้นเรื่อง

ด้วยเทศบาลตำบลพรานกระต่าย ได้เสนอขอความเห็นชอบโครงการ/กิจกรรม ตามมติที่ ๑ ข้อ ๖ (โครงการ/กิจกรรมที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์จังหวัด) จำนวน ๑ โครงการ และโครงการ/กิจกรรม ตามมติที่ ๒ ข้อ ๔ (โครงการ/กิจกรรมดีเด่น) จำนวน ๑ โครงการ เพื่อใช้ในการพิจารณากำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับพนักงานเทศบาลและลูกจ้าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ โดยจัดจ้างมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ เป็นหน่วยงานที่ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย จำนวน ๔ งาน คือ

๑. โครงการ/กิจกรรม “การบริหารจัดการด้านการศึกษสำหรับเด็กก่อนวัยเรียน เพื่อมุ่งสู่ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กอ่อนหวาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔”
๒. โครงการ/กิจกรรม “หนูน้อยรักโลก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔”
๓. โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงาน หรือลดขั้นตอนการทำงาน หรือบริการด้านการจัดการเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และการขออนุญาตทำการโฆษณาโดยใช้เครื่องขยายเสียง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔
๔. งานบริการด้านการเผยแพร่และรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชน ผ่านช่องทางสื่อสารต่างๆ ของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ข้อเท็จจริง

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ ได้ส่งมอบผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เรียบร้อยแล้ว โดยมีผลการประเมินสรุปในแต่ละงานบริการดังนี้

๑. โครงการ/กิจกรรม “การบริหารจัดการด้านการศึกษสำหรับเด็กก่อนวัยเรียน เพื่อมุ่งสู่ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กอ่อนหวาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔” ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๔๐ ระดับคะแนน ๑๐ คะแนน และประชาชนผู้ใช้บริการได้ให้ข้อเสนอแนะว่า เป็นโครงการที่ดีเพราะเด็กบางคนไม่ชอบทานผลไม้
๒. โครงการ/กิจกรรม “หนูน้อยรักโลก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔” ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๐ ระดับคะแนน ๑๐ คะแนน และประชาชนผู้ใช้บริการได้ให้ข้อเสนอแนะ โดยอยากให้หน้าขยะครัวเรือนเข้าร่วมร้านค้าได้มากกว่าเดือนละ ๑ ครั้ง

/ ๓. โครงการ...

๓. โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงาน หรือลดขั้นตอนการทำงาน หรือบริการด้านงาน การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และการขออนุญาตทำการโฆษณาโดยใช้เครื่องขยายเสียง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๘๐ ระดับคะแนน ๑๐ คะแนน และประชาชนผู้ใช้บริการได้ให้ข้อเสนอแนะว่า เป็นโครงการที่ต้อยากให้ทำต่อเนื่อง เพราะลดขั้นตอนแล้ว บริการรวดเร็วดี
๔. งานบริการด้านการเผยแพร่และรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชน ผ่านช่องทางสื่อต่างๆ ของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๘๐ ระดับคะแนน ๑๐ คะแนน และประชาชนผู้ใช้บริการได้ให้ข้อเสนอแนะว่า อยากให้ทำต่อเนื่อง

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการใน ๔ งานข้างต้น พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมมีระดับพึงพอใจ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๐ มีค่าคะแนนเท่ากับ ๑๐ คะแนน ซึ่งจากผลการประเมินคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่ามีระดับความพึงพอใจสูงกว่าร้อยละ ๙๐ ในทุกโครงการ คณะประเมินได้ให้ความเห็นว่าเทศบาลตำบลพรานกระต่าย มีการให้บริการที่ดีจึงควรรักษาคุณภาพการให้บริการไว้ และเพื่อให้การให้บริการมีคุณภาพที่ดีขึ้นมีข้อเสนอที่ค้นพบดังนี้

๑. เทศบาลตำบลพรานกระต่าย ควรมีการประเมินผลต่อเนื่องเพื่อนำผลไปปรับปรุงการบริการงานต่างๆ
 ๒. เทศบาลตำบลพรานกระต่าย ควรมีการประเมินความต้องการจำเป็นของโครงการต่างๆ เพื่อนำผลไปปรับปรุงการบริการงานต่างๆ
- (รายละเอียดตามรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ แนบท้าย)

ข้อพิจารณา

เพื่อให้การประเมินความพึงพอใจที่ได้ดำเนินการเกิดความคุ้มค่า และเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางานบริการของเทศบาลตำบลพรานกระต่ายให้เกิดผลสัมฤทธิ์และมีประสิทธิภาพ เห็นควรแจ้งผลการประเมินให้กับทุกกอง/ฝ่ายรับทราบและนำข้อเสนอแนะของประชาชนไปดำเนินการแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาการปฏิบัติงานต่อไป พร้อมแจ้งงานประชาสัมพันธ์ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ ดำเนินการประชาสัมพันธ์ผลการประเมินความพึงพอใจให้สาธารณชนรับทราบต่อไป

ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาเพื่อจกได้ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง

เรียน นายกเทศมนตรี

เพื่อโปรดทราบ

- ควรดำเนินการ

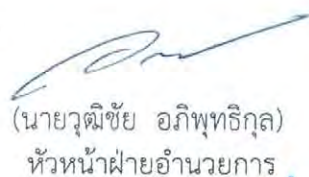
ตาม

(นายวิสันต์ ปันมณี)

รองปลัดเทศบาล รักษาการแทน
ปลัดเทศบาลตำบลพรานกระต่าย



(นายกเทศมนตรี อภิชาติตรกุล)
นายกเทศมนตรีตำบลพรานกระต่าย



(นายวุฒิชัย อภิพุทธิกุล)
หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

นางสาวปาริชาติ อิ่มแดง
หัวหน้าสำนักงานเทศบาล



รายงานผล

การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ
สำนักงานเทศบาลตำบลพวานกระต่าย
อำเภอพวานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร



มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
งบประมาณประจำปี พ.ศ.2564

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการวิจัยการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ประจำปีงบประมาณ 2564 สำเร็จลงได้ด้วยความอนุเคราะห์ช่วยเหลืออย่างดีจากเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร และประชาชนที่ให้ข้อมูลและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการงานด้านต่าง ๆ ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าสารสนเทศที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการวางแผน พัฒนางานในด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

ท้ายนี้คณะทำงานขอขอบคุณนายกเทศมนตรีตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ปลัดเทศบาล สมาชิกสภาเทศบาล หัวหน้าส่วน และเจ้าหน้าที่พนักงาน ตลอดจนประชาชนในเขตพื้นที่ทุกท่าน ที่ได้ให้ข้อมูลและ ความคิดเห็นในการเก็บรวบรวมข้อมูล มา ณ โอกาสนี้

คณะผู้วิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

ตุลาคม 2564

บทสรุปผู้บริหาร

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ประจำปีงบประมาณ 2564 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการและเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะการให้บริการ ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ จากจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ที่รับบริการในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้หลักทฤษฎี Non probability Sampling และใช้การสุ่มอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ซึ่งประมาณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของ Taro Yamane ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 340 คน เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสอบถามความพึงพอใจมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scales) 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.29 มีอายุ 51 ปีขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 45.59 และอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 77.94

ผลการประเมินความพึงพอใจ งานบริการโดยรวม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.00 ($\bar{X} = 4.90$) และจำแนกตามงานบริการดังนี้

1.งานบริการโครงการ “หนูน้อยรักโลก”ฯ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.00 ($\bar{X} = 4.90$) ระดับคะแนน 10

2.งานบริการโครงการบริหารจัดการด้านการศึกษาสำหรับเด็กก่อนวัยเรียน เพื่อมุ่งสู่ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กอ่อนหวานฯ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.40 ($\bar{X} = 4.92$) ระดับคะแนน 10

3.งานบริการโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงานหรือบริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และการขออนุญาตทำโฆษณาโดยใช้เครื่องขยายเสียงฯ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.80 ($\bar{X} = 4.89$) ระดับคะแนน 10

4.งานบริการโครงการเผยแพร่และรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชน ผ่านช่องทางสื่อ
ต่างๆ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.80 ($\bar{X} = 4.89$) ระดับ
คะแนน 10

สารบัญ

บทที่	หน้า
กิตติกรรมประกาศ.....	ก
บทสรุปผู้บริหาร.....	ข
1 บทนำ.....	1
ความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการประเมิน.....	4
ขอบเขตการประเมิน.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
ประโยชน์ของการวิจัย.....	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	6
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ	11
สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานเทศบาลตำบลพรานกระต่าย.....	14
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	42
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	45
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	46
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	46
เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน.....	46
วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล.....	47
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	47
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	48
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	50
ตอนที่ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	51
ตอนที่ 2. ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	53
ตอนที่ 3. ข้อเสนอแนะโครงการต่างๆ	71
5 สรุปผล และข้อเสนอแนะ.....	72
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	72
ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	73

สารบัญ(ต่อ)

บทที่	หน้า
อภิปรายผล.....	73
ข้อเสนอแนะ.....	74
บรรณานุกรม.....	75
ภาคผนวก.....	78
ภาคผนวก ก ภาพประกอบการเก็บข้อมูล.....	79
ภาคผนวก ข แบบสอบถามความพึงพอใจ.....	83

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.1	แสดงจำนวนก้านัน , ผู้ใหญ่บ้าน ของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย.....	18
2.2	แสดงจำนวนชุมชนของเทศบาลตำบลพรานกระต่ายตามสำนักทะเบียนท้องถิ่น..	19
2.3	แสดงจำนวนประชากร ประจำปี พ.ศ. 2561 – 2564.....	21
2.4	แสดงจำนวนประชากร ประจำปี พ.ศ. 2564	21
2.5	แสดงจำนวนนักเรียน ครู ของสถานศึกษาในความรับผิดชอบ.....	22
2.6	แสดงจำนวนบุคลากรในศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลตำบลพรานกระต่าย...	23
2.7	การให้การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพคนชรา คนพิการ ในเขตเทศบาลตำบลพรานกระต่าย พ.ศ. 2564.....	25
2.8	แสดงจำนวนสัตว์โดยประมาณของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย.....	27
2.9	แสดงจำนวนธนาคาร ในเขตเทศบาลตำบลพรานกระต่าย.....	31
2.10	แสดงจำนวนภูมิปัญญาท้องถิ่น ในเขตเทศบาลตำบลพรานกระต่าย.....	35
4.1	จำนวนร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ ของ ผู้รับบริการเทศบาลตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัด กำแพงเพชร.....	51
4.2	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการ “หนูน้อยรักโลก”ฯ ภาพรวม	53
4.3	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการ “หนูน้อยรักโลก”ฯ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการ ให้บริการ.....	54
4.4	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการ “หนูน้อยรักโลก”ฯ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ.....	54
4.5	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการ “หนูน้อยรักโลก”ฯ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก.....	55
4.6	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการ “หนูน้อยรักโลก”ฯ ด้านช่องทางการให้บริการ.....	56

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.7	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการบริหารจัดการด้านการศึกษาศำหรับเด็กก่อนวัยเรียน เพื่อมุ่งสู่ศูนย์ พัฒนาเด็กเล็กอ่อนหวานฯ ภาพรวม	57
4.8	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการบริหาร จัดการด้านการศึกษาศำหรับเด็กก่อนวัยเรียน เพื่อมุ่งสู่ศูนย์ พัฒนาเด็กเล็กอ่อนหวานฯ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ.....	57
4.9	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการบริหาร จัดการด้านการศึกษาศำหรับเด็กก่อนวัยเรียน เพื่อมุ่งสู่ศูนย์ พัฒนาเด็กเล็กอ่อนหวานฯ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ.....	58
4.10	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการบริหาร จัดการด้านการศึกษาศำหรับเด็กก่อนวัยเรียน เพื่อมุ่งสู่ศูนย์ พัฒนาเด็กเล็กอ่อนหวานฯ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก.....	59
4.11	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการบริหาร จัดการด้านการศึกษาศำหรับเด็กก่อนวัยเรียน เพื่อมุ่งสู่ศูนย์ พัฒนาเด็กเล็กอ่อนหวานฯ ด้านช่องทางการให้บริการ.....	60
4.12	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงานหรือบริการ ด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และการขออนุญาตทำโฆษณาโดยใช้ เครื่องขยายเสียงฯ ภาพรวม.....	61
4.13	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงานหรือบริการ ด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และการขออนุญาตทำโฆษณาโดยใช้ เครื่องขยายเสียงฯ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน การ ให้บริการ.....	62
4.14	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงานหรือบริการ ด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และการขออนุญาตทำโฆษณาโดยใช้ เครื่องขยายเสียงฯ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ.....	63

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.15	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงานหรือบริการ ด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และการขออนุญาตทำโฆษณาโดยใช้ เครื่องขยายเสียงฯ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก.....	64
4.16	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงานหรือบริการ ด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และการขออนุญาตทำโฆษณาโดยใช้ เครื่องขยายเสียงฯ ด้านช่องทางการให้บริการ.....	65
4.17	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการเผยแพร่และรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชน ผ่านช่องทางสื่อต่างๆ ภาพรวม	66
4.18	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการเผยแพร่และรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชน ผ่านช่องทางสื่อต่างๆ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ.....	66
4.19	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการเผยแพร่และรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชน ผ่านช่องทางสื่อต่างๆ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ ให้บริการ.....	67
4.20	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการเผยแพร่และรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชน ผ่านช่องทางสื่อต่างๆ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก.....	68
4.21	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการเผยแพร่และรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชน ผ่านช่องทางสื่อต่างๆ ด้านช่องทางการให้บริการ.....	69
4.22	สรุป ความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4 งานบริการของเทศบาลตำบล พรานกระต่าย.....	70

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
2.1	ผลแสดงลำดับความต้องการของมนุษย์ตามแนวคิดของมาสโลว์.....	8
2.2	กรอบแนวคิดของการวิจัย(Conceptual Framework).....	45

บทที่ 1

บทนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ได้ให้ความสำคัญกับการปกครองท้องถิ่นที่ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้นในองค์กรปกครองท้องถิ่นไทยครั้งใหญ่และมีการกระจายอำนาจ(Decentralization) โดยการโอนกิจการบริการสาธารณะบางเรื่องจากรัฐหรือองค์กรปกครองส่วนกลางไปให้ชุมชนซึ่งตั้งอยู่ในท้องถิ่นต่างๆของประเทศ หรือหน่วยงานบางหน่วยงานรับผิดชอบจัดทำอย่างเป็นอิสระจากองค์กรปกครอง (จรัส สุวรรณมาลา.2541 : 1)และประกอบกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (พ.ศ. 2540) มาตรา 78 บัญญัติให้รัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เอง(นันทวัฒน์ บรมานันท์ และคณะ.2541 : 13) ฉะนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่า เทศบาลตำบล เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสำหรับเมืองขนาดเล็ก โดยทั่วไปเทศบาลตำบลมีฐานะเดิมเป็นสุขาภิบาลหรือองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) การจัดตั้งเทศบาลตำบลกระทำโดยประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะท้องถิ่นขึ้นเป็นเทศบาลตำบลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 เทศบาลตำบลมีนายกเทศมนตรีคนหนึ่งทำหน้าที่หัวหน้าฝ่ายบริหารและสภาเทศบาลซึ่งประกอบด้วยสมาชิกจำนวน 12 คนที่ราษฎรในเขตเทศบาลเลือกตั้งมาทำหน้าที่ฝ่ายนิติบัญญัติ นายกเทศมนตรีมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของราษฎรเขตเทศบาล เทศบาลตำบลมีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยและความสะอาด สร้างและบำรุงถนนและท่าเรือ ดับเพลิงและกู้ภัย จัดการศึกษา ให้บริการสาธารณสุข สักมสงเคราะห์ และรักษาวัฒนธรรมอันดีในท้องถิ่น นอกจากนี้ยังอาจจัดให้มีสาธารณูปโภคและสาธารณูปการอื่น ๆ ได้ตามสมควร เทศบาลตำบลโดยทั่วไปมีชื่อตามตำบลที่เทศบาลตั้งอยู่ แต่ก็มีหลายแห่ง (ส่วนใหญ่จะเป็นเทศบาลตำบลที่ได้รับการยกฐานะขึ้นมาจากสุขาภิบาล) ที่ไม่ได้ใช้ชื่อของตำบลหรืออำเภอที่ตั้งเทศบาลเป็นชื่อ เช่น เทศบาลตำบล กม.5 ที่ตั้งอยู่ในตำบลอ่าวน้อย อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ นอกจากนี้ เทศบาลตำบลแห่งหนึ่ง ๆ อาจมีเขตครอบคลุมพื้นที่ตำบลอันเป็นที่ตั้งเทศบาลแห่งนั้นทั้งตำบล หรือครอบคลุมพื้นที่เพียงบางส่วนของตำบล ส่วนพื้นที่ตำบลเดียวกันซึ่งอยู่นอกเขตเทศบาลนั้นจะอยู่ในความดูแลขององค์การบริหารส่วนตำบล (องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับล่างสำหรับพื้นที่ชนบท) หรือบางครั้งเขตเทศบาลยังอาจครอบคลุมไปถึงพื้นที่บางส่วนหรือทั้งหมดของตำบลอื่นที่อยู่ข้างเคียงก็ได้

หากท้องถิ่นที่เป็นเทศบาลตำบลเจริญเติบโตขึ้นจนมีประชากรถึง 10,000 คน และมีรายได้พอควร อาจได้รับการยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลเมือง (องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสำหรับเมืองขนาดกลาง) ซึ่งจะมีอำนาจหน้าที่และความเป็นอิสระมากขึ้น และเขตเทศบาลก็อาจขยายออกไปตามชุมชนเมืองที่ขยายตัวโดยขอบองค์การบริหารส่วนตำบลข้างเคียงที่กลายสภาพจากชนบท

เป็นเมืองเข้ามารวมด้วย แต่ทั้งนี้ต้องเป็นไปตามเจตนารมณ์ของประชาชนที่อยู่ในท้องถิ่นนั้น ๆ การปกครองท้องถิ่นถือเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจ ที่รัฐบาลมอบอำนาจในการบริหารงานตามภารกิจต่างๆ โดยหลักการกระจายอำนาจและให้อิสระแก่ท้องถิ่นเพื่อปกครองตนเอง ได้กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2540 โดยให้ความสำคัญกับการปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งวางหลักการอย่างชัดเจนไว้ในหมวด 9 มาตรา 282-290 ของรัฐธรรมนูญ แสดงเจตนารมณ์ให้มีการกระจายอำนาจให้กับท้องถิ่น โดยเน้นให้ท้องถิ่นมีสิทธิปกครองตนเอง มีอิสระในการกำหนดทิศทางการบริหารท้องถิ่นของตนเอง รวมทั้งมีอิสระในการบริหารงานทั้งทางด้านการบริหารกำลังคน และงบประมาณ ทั้งนี้เน้นให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น และเป็นที่มาของการตราพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

ผลจากรัฐธรรมนูญ แห่งราชอาณาจักรไทยและกฎหมายฉบับดังกล่าว ได้ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ และส่งผลให้บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเปลี่ยนแปลงไป จากเดิม ภายใต้อำนาจของกฎหมายรัฐธรรมนูญกำหนดแบ่งภารกิจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับผิดชอบการจัดบริการสาธารณะระดับชุมชน ส่วนราชการบริหารส่วนกลาง และส่วนส่วนภูมิภาค รับผิดชอบการดำเนินการกิจของรัฐในระดับประเทศ และภูมิภาค โดยให้คำปรึกษาและสนับสนุน กำกับดูแลการปฏิบัติงาน ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพียงเท่าที่จำเป็นซึ่งแตกต่างจากในอดีตที่ผ่านมาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีบทบาทในการจัดบริการสาธารณะไม่กี่ด้าน และส่วนใหญ่ไม่ใช่บทบาทหลักในการพัฒนาท้องถิ่น แต่เป็นแค่การจัดบริการสาธารณะขั้นพื้นฐาน เช่น การจัดเก็บขยะและกำจัดขยะ งานดูแลความสะอาดของถนนและท่อระบายน้ำ ส่วนบทบาทหลักในการพัฒนาท้องถิ่นเป็นหน้าที่ของส่วนราชการระดับภูมิภาค

เมื่อเทศบาลตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร เป็นหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดในการให้บริการงานในด้านต่าง ด้วยภารกิจสำคัญประการหนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นคือ ความรับผิดชอบ (Accountability) ในความคาดหวังและตอบสนอง ความต้องการของประชาชนต่อระบบราชการในเรื่องของคุณภาพการให้บริการ ซึ่งหมายถึง ความรับผิดชอบทางการเมือง (Political Accountability) ด้วยเช่นกันในการมุ่งเน้นการตอบสนองต่อตัวแสดง (Actor) ที่อยู่ภายนอกหน่วยงานของผู้บริหาร ภายใต้อำนาจการบังคับ การเมืองผู้บริหารจะต้องตัดสินใจใช้ดุลยพินิจที่จะต้องตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มและปัจเจกบุคคลที่หลากหลายที่อ้างความชอบธรรม ได้แก่ พลเมือง ฐานคะแนนเสียง ผู้รับบริการผู้เสียภาษี ลูกจ้าง เจ้าหน้าที่ที่มาจากการเลือกตั้ง และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกและแนวคิดที่สำคัญประการ หนึ่งที่เข้ามามีส่วน

สัมพันธ์กับความรับผิดชอบ (Accountability) ของรัฐคือแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM) ที่นำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงองค์การแบบใหม่โดยนำแนวคิดทางการตลาด (Marketing) มาปรับใช้กับการให้บริการของภาครัฐ คือ ประชาชนเปรียบเสมือนลูกค้า (Customer) ผู้มารับบริการจากรัฐ รัฐจำเป็นต้องตอบสนองความคาดหวังและให้บริการลูกค้าด้วยความพึงพอใจและนอกจากความรับผิดชอบ (Accountability) ของรัฐต่อประชาชนแล้ว รัฐยังต้องส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำหนดนโยบาย การตัดสินใจทางการเมือง การวางแผนพัฒนา เศรษฐกิจ สังคม และการเมือง รวมทั้งการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐ ทุกระดับซึ่งการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน ในการติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานของรัฐ

เทศบาลตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ตั้งอยู่เลขที่ 33/3 หมู่ 3 ถนนกำแพงเพชร - สุโขทัย ตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร เทศบาลตำบลพรานกระต่ายอยู่ในเขตพื้นที่ของตำบลพรานกระต่าย และตำบลถ้ำกระต่ายทอง มีพื้นที่ 2.36 ตารางกิโลเมตร มีประชากรรวมทั้งสิ้น 3,699 คนครัวเรือน แยกเป็น ประชากรชาย 4,160 คน ประชากรหญิง 4,510 คน จำนวน รวมทั้งสิ้น 8,จ คน โดยเทศบาลตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ได้เสนอโครงการที่จัดบริการให้กับประชาชน เพื่อรับการประเมินการปฏิบัติงานที่เกิดประสิทธิภาพขององค์กรในการบริหารงานด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งเป็นมิติที่ 2 ด้านการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงได้มี การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของประชาชนที่อาศัยและใช้บริการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวนงานบริการ 4 โครงการ ได้แก่ 1)งานบริการโครงการ “หนูน้อยรักโลก”ฯ 2)งานบริการโครงการบริหารจัดการด้านการศึกษสำหรับเด็กก่อนวัยเรียน เพื่อมุ่งสู่ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กอ่อนหวานฯ 3)งานบริการโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงานหรือบริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และการขออนุญาตทำโฆษณาโดยใช้เครื่องขยายเสียงฯ และ 4)งานบริการโครงการเผยแพร่และรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชน ผ่านช่องทางสื่อต่างๆ ซึ่งในการประเมินก็จะทำให้เกิดประโยชน์กับเทศบาลตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร และเพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานที่เกิดประสิทธิภาพขององค์กรและประชาชนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการประเมิน

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร
2. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

ขอบเขตของการประเมิน

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาความพึงพอใจในครั้งนี้มุ่งศึกษาการให้บริการของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ครอบคลุมขั้นตอนการให้บริการ 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ จำนวน 4 งานบริการ คือ 1)งานบริการโครงการ “หนูน้อยรักโลก”ฯ 2)งานบริการ โครงการบริหารจัดการด้านการศึกษาสำหรับเด็กก่อนวัยเรียน เพื่อมุ่งสู่ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กอ่อนหวานฯ 3)งานบริการ โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงานหรือบริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และการขออนุญาตทำโฆษณาโดยใช้เครื่องขยายเสียงฯ และ 4)งานบริการ โครงการเผยแพร่และรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชน ผ่านช่องทางสื่อต่างๆ

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการประเมิน ได้แก่ประชาชนรับบริการงานบริการทั้ง 4 โครงการที่อาศัยและมีทะเบียนราษฎรอยู่ในเขตเทศบาลตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

กลุ่มตัวอย่าง

ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้หลักทฤษฎี Non probability Sampling และใช้การสุ่มอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ซึ่งประมาณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของ Taro Yamane ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 340 คน จำแนก 1)งานบริการโครงการ “หนูน้อยรักโลก”ฯ จำนวน 100 คน 2)งานบริการ โครงการบริหารจัดการด้านการศึกษาสำหรับเด็กก่อนวัยเรียน เพื่อมุ่งสู่ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กอ่อนหวานฯ จำนวน 40 คน 3)งานบริการโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงานหรือบริการด้านการจัดเก็บภาษี

ที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และการขออนุญาตทำโฆษณาโดยใช้เครื่องขยายเสียงฯ จำนวน 100 คน และ 4)งานบริการ โครงการเผยแพร่และรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชน ผ่านช่องทางสื่อต่างๆ จำนวน 100 คน

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาครั้งนี้ใช้ระยะเวลาในการศึกษารวมระยะเวลาในการศึกษาทั้งสิ้น 5 วัน ตั้งแต่วันที่ 2- 6 ตุลาคม 2564

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจในสิ่งด้านต่าง ๆ ที่ได้รับการตอบสนองความต้องการความรู้สึกที่แสดงออกในทางบวก ครอบคลุมขั้นตอนการให้บริการ 4 ด้าน คือ ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ

2. ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มาใช้บริการจากเทศบาลตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ประกอบด้วยงานบริการ 4 โครงการ ดังนี้ 1)งานบริการ โครงการ “หนูน้อยรักโลก”ฯ 2)งานบริการ โครงการบริหารจัดการด้านการศึกษาสำหรับเด็กก่อนวัยเรียน เพื่อมุ่งสู่ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กอ่อนหวานฯ 3)งานบริการ โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงานหรือบริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และการขออนุญาตทำโฆษณาโดยใช้เครื่องขยายเสียงฯ และ 4)งานบริการ โครงการเผยแพร่และรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชน ผ่านช่องทางสื่อต่างๆ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้รับบริการว่ามีความพึงพอใจกับการให้บริการของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

2. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะจากการให้บริการของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร เพื่อเป็นแนวทาง ในการปรับปรุงแก้ไขต่อไป

3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการสำรวจไปใช้ประกอบการพิจารณาการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ สำหรับข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และลูกจ้างในองค์กรได้อย่างยุติธรรม

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ครั้งนี้ผู้ประเมินได้ศึกษาทฤษฎี หลักการนำเสนอ ดังนี้

1. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ
3. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
5. กรอบแนวคิดการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

Good (1973 : 320) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจหมายถึง สภาพ คุณภาพหรือระดับความพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้น

Vroom (1990 : 90) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจหมายถึง ผลจากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้นและแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจ และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ

Cowell (1986 : 221) กล่าวว่าความพึงพอใจที่มีต่อบริการจะดีขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่างๆ ของแต่ละบุคคลนั้น ดังนั้นในการวัดความพึงพอใจต่อการบริการ อาจทำได้หลายวิธี ดังนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอร้องหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้ตัวเลือกหรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ พนักงานที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีการหนึ่งที่ได้รับทราบถึงระดับความพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ ที่จะช่วยให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามได้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจด้วยวิธีการสัมภาษณ์ นับเป็นวิธีที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพมากอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นวิธีการที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้ โดยสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะมารับบริการ และหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่ชัดเจน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง สรุปได้ว่าการวัดความพึงพอใจต่อการบริการนั้น สามารถตรวจสอบได้โดยวัดหลายวิธีที่นิยม ได้แก่ การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์การสังเกต การทำรายงาน ทั้งนี้จะต้องขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของการวัดด้วย เพื่อเรียนรู้ว่าการให้บริการทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ซึ่งจะนำไปสู่การปรับปรุงโดยการฝึกอบรม การปรับปรุงแก้ไข จึงจะส่งผลให้การวัดผลการให้บริการนั้นมีประสิทธิภาพที่น่าเชื่อถือได้

กิติมา ปรีดีดิลก (2544 : 321) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีองค์ประกอบ และสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ และเขาได้รับการตอบสนองความต้องการของเขาได้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2552 : 455) ได้ให้ความหมายว่า พอใจ หมายถึง สมใจ ชอบใจ เหมาะ และพึงใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

จากความหมายความพึงพอใจดังกล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจในสิ่งด้านต่าง ๆ ที่ได้รับการตอบสนองความต้องการความรู้สึกที่แสดงออกในทางบวก

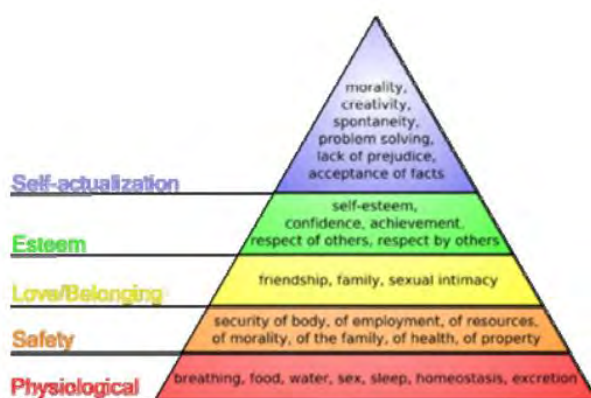
1.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีลำดับความต้องการมาสโลว์ (Maslow Hierarchy of Needs Theory) (Abraham Maslow) ทฤษฎีลำดับความต้องการ (Hierarchy of Needs Theory) เป็นทฤษฎีที่พัฒนาขึ้นโดย อับราฮัม มาสโลว์ (ประสาท อิศรปริดา, 2552 : 310-312 ; อ้างอิงมาจาก Maslow, Abraham, 1970) นักจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัยแบรนดีส์เป็นทฤษฎีที่รู้จักกันมากที่สุดทฤษฎีหนึ่ง ซึ่งระบุว่าบุคคลมีความต้องการเรียงลำดับจากระดับพื้นฐานที่สุดไปยังระดับสูงสุด ครอบคลุมความคิดที่สำคัญของทฤษฎีนี้มีสามประการ คือ

1. บุคคลเป็นสิ่งที่ชีวิตที่มีความต้องการ ความต้องการมีอิทธิพลหรือเป็นเหตุจูงใจต่อพฤติกรรม ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการสนองตอบเท่านั้นที่เป็นเหตุจูงใจ ส่วนความต้องการที่ได้รับการสนองตอบแล้วจะไม่เป็นเหตุจูงใจอีกต่อไป

2. ความต้องการของบุคคลเป็นลำดับชั้นเรียงตามความสำคัญจากความต้องการพื้นฐาน ไปจนถึงความต้องการที่ซับซ้อน

3. เมื่อความต้องการลำดับต่ำได้รับการสนองตอบอย่างดีแล้ว บุคคลจะก้าวไปสู่ความต้องการลำดับที่สูงขึ้นต่อไป มาสโลว์เห็นว่าความต้องการของบุคคลมีห้ากลุ่มจัดแบ่งได้เป็นห้าระดับจากระดับต่ำไปสูงเพื่อความเข้าใจมักจะแสดงลำดับของความต้องการเหล่านี้โดยภาพดังนี้



ภาพที่ 2.1 แสดงลำดับความต้องการของมนุษย์ตามแนวคิดของมาสโลว์

ลำดับที่ 1 ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการลำดับต่ำสุดและเป็นพื้นฐานของชีวิต เป็นแรงผลักดันทางชีวภาพ เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ ที่อยู่อาศัย หากพนักงานมีรายได้จากการปฏิบัติงานเพียงพอ ก็จะดำรงชีวิตอยู่ได้ โดยมีอาหารและที่พักอาศัย เขาก็จะมีกำลังที่จะทำงานต่อไป และการมีสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสม เช่น ความสะอาด ความสว่าง การระบายอากาศที่ดี การบริการสุขภาพ เป็นการสนองความต้องการในลำดับนี้ได้

ลำดับที่ 2 ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) เป็นความต้องการที่จะเกิดขึ้นหลังจากที่ความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองอย่างไม่ขาดแคลนแล้ว หมายถึงความต้องการสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยจากอันตรายทั้งทางกายและจิตใจ ความมั่นคงในงาน ในชีวิต และสุขภาพ การสนองความต้องการนี้ต่อพนักงานทำได้หลายอย่าง เช่น การประกันชีวิตและสุขภาพ ภาวะเบี้ยบ่วงข้อบังคับที่ยุติธรรม การให้มีสภาพแรงงาน ความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

ลำดับที่ 3 ความต้องการทางสังคม (Social Needs) เมื่อมีความปลอดภัยในชีวิต และมั่นคงในการทำงานแล้ว คนเราจะต้องความรัก มิตรภาพ ความใกล้ชิดผูกพัน ต้องการเพื่อน การมีโอกาสนำเข้าสมาคมสังสรรค์กับผู้อื่น ได้รับการยอมรับเป็นสมาชิกในกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งหรือหลายกลุ่ม

ลำดับที่ 4 ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem Needs) เมื่อความต้องการทางสังคมได้รับการตอบสนองแล้ว คนเราจะต้องการสร้างสถานภาพของตัวเองให้สูงเด่น มีความภูมิใจและสร้างการนับถือตนเอง ชื่นชมในความสำเร็จของงานที่ทำ ความรู้สึกมั่นใจในตัวเอง และเกียรติยศ ความต้องการเหล่านี้ได้แก่ยศ ตำแหน่ง ระดับเงินเดือนที่สูง งานที่ทำหาย ได้รับการยกย่องจากผู้อื่น มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงาน โอกาสแห่งความก้าวหน้าในงานอาชีพ เป็นต้น

ลำดับที่ 5 ความต้องการเติมเต็มความสมบูรณ์ให้ชีวิต (Self-actualization Needs) เป็นความต้องการระดับสูงสุด คือต้องการจะเติมเต็มศักยภาพของตนเอง ต้องการความสำเร็จในสิ่งที่ปรารถนาสูงสุดของตัวเอง ความเจริญก้าวหน้า การพัฒนาทักษะความสามารถให้ถึงขีดสุดยอด มีความเป็นอิสระในการตัดสินใจและการคิดสร้างสรรค์สิ่งต่างๆ การก้าวสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นในอาชีพและการทำงาน เป็นต้น

มาสโลว์แบ่งความต้องการเหล่านี้ออกเป็นสองกลุ่ม คือ ความต้องการที่เกิดจากความขาดแคลน (deficiency needs) เป็นความต้องการระดับต่ำ ได้แก่ความต้องการทางกายและความต้องการความปลอดภัย อีกกลุ่มหนึ่งเป็นความต้องการก้าวหน้าและพัฒนาตนเอง (growth needs) ได้แก่ความต้องการทางสังคม เกียรติยศชื่อเสียง และความต้องการเติมเต็มความสมบูรณ์ให้ชีวิต จัดเป็นความต้องการระดับสูง และอธิบายว่า ความต้องการระดับต่ำจะได้รับการสนองตอบจากปัจจัยภายนอกตัวบุคคล ส่วนความต้องการระดับสูงจะได้รับการสนองตอบจากปัจจัยภายในตัวบุคคลเองตามทฤษฎีของมาสโลว์ความต้องการที่รับการตอบสนองอย่างดีแล้วจะไม่สามารถเป็นเงื่อนไขจูงใจบุคคลได้อีกต่อไป แม้ผลวิจัยในเวลาต่อมาไม่สนับสนุนแนวคิดทั้งหมดของมาสโลว์ แต่ทฤษฎีลำดับความต้องการของเขา ก็เป็นทฤษฎีที่เป็นพื้นฐานในการอธิบายองค์ประกอบของแรงจูงใจซึ่งมีการพัฒนาในระยะหลังๆ

ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่า ทฤษฎีของ มาสโลว์ ชี้ให้เห็นว่ามนุษย์มีความต้องการ 5 ประการ เมื่อความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการสิ่งอื่น ๆ ก็จะเกิดขึ้นมาอีก ความต้องการทั้ง 5 ชั้น จะมีความสำคัญกับบุคคลมากขึ้นเพียงใดการตอบสนองตามลำดับขั้นของ Maslow มีข้อสังเกตเกี่ยวกับความต้องการของคนที่มีผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกมาจะประกอบไปด้วย 2 หลักการ คือ

1. หลักการแห่งความขาดตกบกพร่อง (The Deficit Principle) ความขาดตกบกพร่องในชีวิตประจำวันของคนที่ได้รับอยู่เสมอ จะทำให้ความต้องการที่เป็นความพอใจของคนไม่เป็นตัวจูงใจให้เกิดพฤติกรรมในด้านอื่น ๆ อีกต่อไป คนเหล่านี้กลับจะเกิดความพอใจในสภาพที่ตนเป็น อยู่ยอมรับและพอใจความขาดแคลนต่าง ๆ ในชีวิต โดยถือว่าเป็นเรื่องธรรมดา

2. หลักการแห่งความเจริญก้าวหน้า (The Progression Principle) กล่าวคือ ลำดับขั้นของความต้องการทั้ง 5 ระดับ จะเป็นไปตามลำดับที่กำหนดไว้จากระดับต่ำไประดับสูงกว่า และความต้องการของคนในแต่ละระดับจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของระดับที่ต่ำกว่าได้รับการตอบสนองจนเกิดความพึงพอใจแล้วนั้น จะเห็นว่า ความต้องการสิ่งหนึ่งสิ่งใดแล้วไม่ได้รับการตอบสนองความรู้สึขาดแคลนของมนุษย์ทุกคนก็จะเกิดขึ้นและก็ต้องพยายามแสวงหาให้ได้เว้นแต่จะมีอุปสรรคแล้วทำให้เกิดความท้อถอยต่ออุปสรรคนั้น ตัวอย่างเช่น เมื่อคนได้รับการตอบสนองความต้องการอยู่ในระดับหนึ่งแล้วอย่างสมบูรณ์ ก็ต้องการจะได้รับการตอบสนองความต้องการอีกในระดับสูงกว่าแต่มีข้อจำกัดที่เป็นอุปสรรค ไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ หรือไม่สำเร็จตามความต้องการ สิ่งนี้จะทำให้คนเราหยุดแสวงหา ท้อถอย และจะยอมรับสภาพไม่มีการดิ้นรนอีกต่อไปในทิศทางตรงกันข้ามถ้าความต้องการในระดับต่ำกว่าในแต่ละระดับได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ คนก็จะเกิดความต้องการในขั้นต่อไปอีกจนกระทั่งบรรลุถึงความต้องการระดับสูงสุด คือ การได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization) ทฤษฎีความพึงพอใจของ Shelley ซึ่งเป็นทฤษฎีว่าด้วยความรู้สึกลสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทุกชนิดของมนุษย์จะตกอยู่ในกลุ่มความรู้สึกสองแบบนี้ ความรู้สึกทางบวก คือ ความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข เป็นความรู้ที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นอีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและความสุขนี้มีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ (สุรเชษฐ ปิตะวาสนา.2544 : 26-27)

ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่า ระบบความพอใจ โดยความพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ ความพอใจสามารถแสดงออกมาในรูปของความรู้สึกทางบวกแบบต่าง ๆ ได้ และความรู้สึกทางบวกนี้ยังเป็นตัวช่วยให้เกิดความพอใจแก่มนุษย์ สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกหรือสร้างให้เกิดความพอใจมนุษย์ ได้แก่ ทรัพยากร (Resource) หรือสิ่งเร้า (Stimuli) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจจะเป็นการศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นสิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพอใจและความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุด เมื่อมีทรัพยากรอยู่อย่างจำกัด และมีการจัดการทรัพยากรที่มีอย่างถูกต้องเหมาะสมสภาพแวดล้อมทางกาย ภาพก็เป็นทรัพยากรของระบบความพึงพอใจอย่างหนึ่ง ดังนั้น

การออกแบบสภาพแวดล้อม คือ การตัดสินใจว่าควรจัดการทรัพยากรที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มีอยู่อย่างไรให้เกิดความพึงพอใจได้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ

จากการศึกษาค้นคว้างานเอกสารและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าผลการวิจัยและมีผู้วิจัยหลายท่าน ได้ให้ความหมายแนวคิดทฤษฎี ไว้ดังนี้

กรอนรอส (Gronroos). (1990 : 99) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่อาจจับต้องได้ ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการและหรือลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้ เพื่อช่วยผ่อนคลายปัญหาของลูกค้า

คอตเลอร์ (Kotler) . (1990 : 473) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่งซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

บี.เอ็ม. เวอร์มา (B.M. Verma) . (1986 : 1) ได้กล่าวไว้ว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับ การเข้าถึงบริการซึ่ง Penchansky Thomas (เพนเชนสกี โทมัส) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการไว้ดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับการต้องการของการรับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง
3. ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในการนี้จะรวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

พิทยา บวรวัฒนา. (2548 : 22-23) ได้กล่าวไว้ในหนังสือ “รัฐประศาสนศาสตร์ ทฤษฎีและแนวการศึกษา” ว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มากที่สุด คือการให้บริการโดยไม่เห็นแก่ประโยชน์มากที่สุด คือการให้บริการโดยไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัวและประเพณีวัฒนธรรมของสังคม เช่น ช่วยเหลือบริการคนบางคนเป็นพิเศษเพราะรู้จักมักคุ้นเป็นการส่วนตัว กล่าวคือ การให้บริการนั้นจะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบที่วางไว้อย่างเคร่งครัดเพื่อให้การ

กระทำของตนเป็นไปอย่างมีเหตุผลและมีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่ง Weber ได้อธิบายว่าพฤติกรรมข้าราชการในระบบราชการ “ต้องปราศจากอารมณ์และความเกลียดชัง”(sine irate studio – without hatred or passion)

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. (2552) ให้ความหมายบริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ให้ความสะดวกต่าง ๆ ในบริการ มีความหมายถึง กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการนั้น ๆ

วีรพงษ์ เกลิมจิรรัตน์. (2543 : 14-15) ได้ให้ความหมาย คุณภาพการให้บริการไว้ดังนี้ คือความสอดคล้องกันของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ หรือระดับของความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการอื่นทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่เขาได้รับ

สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550 : 66) ได้ให้ความหมาย คุณภาพการให้บริการไว้ดังนี้ เป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (tolerance zone) ผู้รับบริการก็จะมีความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เอง เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ระยะเวลาหนึ่ง

พรณี ชูติวัฒนธาดา. (2557) มีแนวความคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะการให้บริการที่ดีไว้ดังนี้ การบริการ (service) หมายถึง "กระบวนการของการปฏิบัติเพื่อให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวก หรือความสบายอันเป็น การกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดีช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี ให้ความเป็นธรรมและเสมอภาค" การให้บริการจะมีทั้งผู้ให้และผู้รับ ถ้าเป็นการบริการที่ดี ผู้รับจะเกิดความประทับใจหรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าว ถ้านำคำว่า "service" มาแยกตัวอักษรแต่ละตัว และใช้เป็นอักษรขึ้นต้นคำ เราจะพบหัวใจขององค์ประกอบของการบริการที่ดี S Smiling & Sympathy ยิ้มแย้ม เอาใจเขาใส่ใจเรา เห็นใจในความจำเป็นของผู้รับบริการ E Early Response ตอบสนองความประสงค์ของผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว R Respectful แสดงออกถึงการให้เกียรติแก่ผู้รับบริการ V Voluntariness Manner ลักษณะการให้บริการอย่างเต็มใจ I Image Enhancing แสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการขององค์กร C Courtesy ความมีไมตรีจิตในการบริการ E Enthusiasm ความกระตือรือร้นในการบริการ ลักษณะของงานบริการเป็นงานหนักที่จะต้องพบกับคนจำนวนมากและตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้รับบริการอยู่ตลอดเวลา อันส่งผลให้บางครั้งการบริการอาจไม่รวดเร็วทันกับความต้องการของผู้รับบริการทุกคนในเวลาเดียวกันได้

วสิน อิงคพัฒนากุล. (2557) มีแนวความคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะการให้บริการที่ดีไว้ดังนี้ ในการดำรงชีวิตประจำวันของบุคคลทั่วไปนั้น แต่ละคนต้องมีบทบาทหน้าที่ที่แตกต่างกันไป โดยทุกบทบาทหน้าที่ย่อมต้องมีส่วนประสานสัมพันธ์กับบุคคลอื่นทั้งทางตรง และทางอ้อม ในลักษณะแตกต่างกันไป อย่างไรก็ตาม บทบาทหน้าที่ดังกล่าวนี้ สามารถจำแนกได้เป็น 2 รูปแบบ ใหญ่ ๆ คือ การเป็นผู้ให้บริการ และการเป็นผู้รับบริการ ซึ่งทุกคนต้องมีบทบาททั้งสองรูปแบบ พร้อม ๆ กันไป คุณลักษณะขั้นพื้นฐานที่สำคัญของผู้ให้บริการที่ดี ควรประกอบด้วยคุณลักษณะ 7 ประการ ประกอบด้วย M-A-T-C-H-E-S ซึ่งสามารถขยายความได้ ดังนี้

1.ความสามารถในการบริหารจัดการเป็นอย่างดี (Management) ทั้งนี้ เนื่องจากการบริการเกี่ยวข้องโดยตรงกับปัจจัยหลายประการทั้งที่เป็นปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้อง โดยตรง และโดยอ้อม ทั้งที่เป็นปัจจัยสนับสนุน และขัดขวาง ผู้ให้บริการที่ดี ต้องสามารถบริหารจัดการให้สามารถควบคุมการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยดังกล่าวได้ เช่น ปัจจัยเกี่ยวกับระยะเวลา ระยะทาง งบประมาณ

2.ผู้ให้บริการที่ดีต้องเป็นบุคคลที่ทรงภูมิความรู้ (Academic) ในศาสตร์หลายด้าน อย่างแท้จริงเพื่อเป็นพื้นฐานในการให้ความรู้ ให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้อง เหมาะสม โดยมุ่งหวังประโยชน์สูงสุดของการเผยแพร่ความรู้ที่ถูกต้องสำหรับผู้รับบริการ

3.ผู้ให้บริการต้องรักษาเอกลักษณ์ (Unique) ของตนเอง

4.การดูแลรักษา และเอาใจใส่ (Care) เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ และกระจายผลประโยชน์ ที่เกิดขึ้นไปยังกลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่ม

5.ผู้ให้บริการที่ดีควรเป็นบุคคลที่มีสุขภาพพลานามัยดี (Health) ซึ่งครอบคลุมทั้ง สุขภาพร่างกาย และสุขภาพจิตใจ ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพ และคุณภาพในการทำงานโดยตรง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเป็นบุคคลที่มีสุขภาพจิตดีย่อมก่อให้เกิดความประทับใจเมื่อแรกพบ (First Impression) ซึ่งจะส่งผลถึงการให้บริการที่ดี และมีประสิทธิภาพต่อไปได้

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานเทศบาลตำบลพรานกระต่าย

ข้อมูลทั่วไป

ประวัติความเป็นมาของอำเภอพรานกระต่าย

กล่าวกันว่าในปี พ.ศ. 1800 เศษ พระร่วงครองสุโขทัย ทรงมีนโยบายที่จะขยายอาณาเขตให้กว้างขวางและมั่นคง จึงดำริที่จะสร้างเมืองหน้าด่านขึ้นทุกทิศซึ่งได้รับสั่งให้นายพรานผู้ชำนาญเดินป่าออกสำรวจเส้นทางและชัยภูมิที่มีลักษณะดี กลุ่มนายพรานจึงได้กระจายกันออกสำรวจเส้นทางต่าง ๆ จนกระทั่งมาถึงบริเวณแห่งนี้ได้พบกระต่ายป่าขนสีเหลืองเปล่งปลั่งด้วยทองสวยงามมาก นายพรานจึงกราบถวายบังคมทูลขอราชอนุญาตจากพระร่วงเจ้าไปติดตามจับกระต่ายขนสีทองตัวนี้มาถวายเป็นราชบรรณาการถวายแด่พระมเหสีพระร่วง นายพราน จึงกลับไปติดตามกระต่ายป่าตัวสำคัญ ณ บริเวณที่เดิมที่พบกระต่าย ได้ใช้ความพยายามดักจับหลายครั้ง แต่กระต่ายตัวนั้นก็สามารถหลบหนีเข้าไปในถ้ำไปได้ทุกครั้ง ซึ่งถ้ำนี้มีขนาดเล็ก มีโพรง มีบ่อ หลายแห่ง จึงรู้ว่ากระต่ายต้องอยู่ในโพรงนั้นแน่นอน นายพรานเข้าไปไม่ได้ แม้พยายามหาทางเข้าเท่าไรก็ไม่พบ แต่ไม่อาจหยุดหาได้ จึงได้แต่นั่งเฝ้าปากโพรงไว้รอให้กระต่าย ออกจากโพรงแล้วจะจับ แต่รอเท่าไรกระต่าย ก็ไม่โผล่ออกมาให้เห็นอีกเลย นายพรานมีความมุมานะที่จะจับให้ได้ จึงไปชักชวนเพื่อนฝูงนายพรานด้วยกันมาช่วยกันจับแต่ยังไม่ได้ จึงอพยพลูกหลานพี่น้อง และกลุ่มเพื่อนฝูงต่าง ๆ มาสร้างบ้านถาวรขึ้น เพื่อผลที่จะจับกระต่ายขนสีทองให้ได้ เพราะนอกจากจะยังมีความหวังในตัวกระต่ายแล้ว ยังเห็นว่าบริเวณนั้นเป็นที่ลุ่มดี เหมาะสำหรับจะปลูกข้าวเลี้ยงชีพ

มีผู้เล่าว่าประมาณ พ.ศ.2480 นั้นยังมีไหลอยู่ และจอกแหนไหลตามน้ำออกมาด้วย โดยไม่ทราบว่ ต้นน้ำมาจากไหน ส่วนโพรง , เตาถลุงและบ่อเหล็กที่เป็นต้นตำนานของท้องถิ่นนั้นชาวบ้านเรียกว่า “ถ้ำกระต่ายทอง”เรื่อยมา

จารึกหลักที่ 3 (ศิลาจารึกนครชุม) พ.ศ.1900 จารึกนครชุมได้กล่าวถึง เมืองบางพาน ซึ่งเป็นเมืองสำคัญอีกเมืองหนึ่งในสุโขทัย สมเด็จพระมหาธรรมราชาธิราชทรงสันนิษฐานว่า อยู่ในเขตอำเภอพรานกระต่าย ปัจจุบันมีหมู่บ้านชื่อ วังพาน ตำบลเขาคีรีส อำเภอพรานกระต่าย ตัวเมืองมีลักษณะเป็นรูปเกือกกลม มีคูคันดินล้อมรอบ ภายในเมืองและนอกเมืองโดยเฉพาะบริเวณเขานางทอง พบซากโบราณสถาน และ โบราณวัตถุสมัยสุโขทัยจำนวนมาก เรื่องของเมืองบางพานมีการกล่าวถึงในศิลาจารึกหลายครั้ง ในสมัยสุโขทัยสันนิษฐานว่าเป็นเส้นทางคมนาคมระหว่างเมืองกำแพงเพชรกับสุโขทัย จากจารึกหลักที่ 3 พ.ศ.2053 ได้กล่าวถึงเมืองพานว่า มีการซ่อมแซมถนนจากเมืองกำแพงเพชรไปถึงบางพาน อีกตอนหนึ่งกล่าวถึง การซ่อมแซมท่อปุพระยาร่วงที่น้ำนำไป

ทำนาที่บางพาน แสดงว่าเมืองนี้ เป็นแหล่งเกษตรกรรมที่สำคัญ นอกจากนั้นถนนพระร่วงก็ได้ตัดผ่าน เมืองบางพาน ปัจจุบันเมืองบางพานเป็นเมืองร้างแทบไม่มีหลักฐานใดเหลืออยู่เลย

เมื่อมาตั้งรกรากเป็นการถาวรแล้ว ก็แผ้วถางที่ทำมาหากิน จนเป็นทุ่งโล่งขึ้นเรื่อยๆ และสืบเชื้อสายเผ่าพันธุ์มาจนเป็นชุมชนใหญ่ ผู้คนจากถิ่นอื่นที่กระจัดกระจายอยู่รอบๆ บริเวณรู้ข่าวเข้าอพยพมาอยู่ทำมาหากินกัน จนกลายเป็นชุมชนใหญ่ที่หนาแน่นจนที่ทำมาหากินไม่เพียงพอ จนต้องขยายตัวไปแผ้วถางที่ทำกินบริเวณรอบนอกซึ่งไกลออกไป

รัชกาลที่ 6 เมื่อครั้งยังดำรงพระอิสริยยศเป็น สยามมกุฎราชกุมาร ในรัชกาลที่ 5 ได้เสด็จ เมืองพวานกระต่าย เมื่อวันที่ 19 มกราคม 2150 ได้กล่าวถึงเมืองพวานกระต่ายว่า

ถึงบ้านพวานกระต่ายจนเที่ยง ที่บ้านพวานกระต่ายนี้ มีบ้านเรือนหนาแน่น ทุก ๆ บ้านมีรั้วกันเป็นอาณาเขต สังเกต ว่าบ้านช่องดี สะอาดเรียบร้อย เป็นระเบียบ จึงเข้าใจว่าราษฎร ตามแถบนี้ อยู่จะบริบูรณ์ ... สังเกตกิริยามารยาทเรียบร้อย ซึ่งทำให้เข้าใจที่นี่จะเป็นเมืองอย่างโบราณกาล

เมื่อชุมชนขยายตัวกว้างขวางขึ้น ทางราชการจึงยกฐานะหมู่บ้านขึ้นเป็นอำเภอครั้งแรก เมื่อปี 2438 มี “หลวงต่างใจราษฎร์” เป็นนายอำเภอคนแรก

จนกระทั่งปี พ.ศ. 2509 นายธวัชแผ้วความดี นายอำเภอพวานกระต่าย สมัยนั้น ได้ริเริ่มบูรณะถ้ำกระต่ายทองขึ้นมาโดยนำหินมาก่อเป็นรูปถ้ำเข้าแล้วปิดด้วยไม้ไว้

มาในปีพ.ศ. 2529 พ.ต.ท.วุฒิสาร ถายะเดช สวญ.สภอ.พวานกระต่าย ได้ริเริ่มเรื่องราวขึ้นมาใหม่ โดยนำความไปปรึกษากับพระครูวรปัญญาคณ เจ้าคณะอำเภอพวานกระต่าย วัดภูภิราม และพระครูวรศีรศาสนคุณ วัดไตรภูมิ เรื่องการบูรณะถ้ำกระต่ายทองใหม่ เพื่อทำให้เป็นสัญลักษณ์ประจำท้องถิ่น โดยให้ประชาชนเห็นความสำคัญของสถานที่นี้ จะได้ช่วยกันดูแลรักษาทั้งจะเป็นประโยชน์แก่อนุชนรุ่นหลังด้วย

เมื่อเห็นพ้องต้องกันแล้วก็ได้ดำเนินการชักชวนประชาชนพวานกระต่ายให้ร่วมกันจัดทำโดยก่อเจดีย์บรรจุพระพุทธรูปไว้ ปั้นรูปนายพวานไว้ จัดแต่งถ้ำเสียใหม่ด้วยคอนกรีต ตกแต่งบริเวณให้สะอาดตาสมกับเป็นสถานที่ศักดิ์สิทธิ์และสำคัญสำหรับหมู่บ้าน

เมื่อเสร็จเรียบร้อยแล้วก็จัดงานฉลอง ทำบุญเลี้ยงพระ กรวดน้ำอุทิศ ส่วนกุศลให้แก่เจ้าที่เจ้าทางให้นายพวานบรรพบุรุษ ให้กระต่ายทองเป็นต้น พร้อมทั้งมีพิธีพุทธาภิเษกขึ้น เพื่อเป็นสิริมงคลด้วย โดยพิธีทั้งหมดนี้ได้ทำ ณ บริเวณนั้นเองในวันที่ 5 พฤษภาคม พ.ศ. 2529

ทุกวันที่ 5 พฤษภาคมของทุก ๆ ปีจะจัดงานทำบุญบวงสรวงศาลเจ้าพ่อถ้ำกระต่ายทอง โดยมีพิธีทางศาสนา มีมหรสพ การละเล่น ในคืนวันที่ 5 วันที่ 6 เวลาเช้ามีพิธีทำบุญเลี้ยงพระและทานอาหารร่วมกัน เหมือนการทำบุญกลางบ้านของชาวอำเภอพวานกระต่าย เพื่อความเป็นสิริมงคลของพวานกระต่าย และ เพื่อรำลึกถึงบรรพบุรุษ ผู้เป็นต้นตระกูลของพวานกระต่าย

เดิมเทศบาลตำบลพรานกระต่าย เป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบสุขาภิบาล กระทรวงมหาดไทยประกาศจัดตั้งเป็นสุขาภิบาลพรานกระต่าย เมื่อวันที่ 31 สิงหาคม 2498 ได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 72 ตอนที่ 74 เมื่อวันที่ 17 กันยายน 2498 ได้เปิดดำเนินการ โดยใช้ที่ทำการอำเภอพรานกระต่ายเป็นสำนักงาน ต่อมาได้มีการเปลี่ยนแปลงฐานะจากสุขาภิบาลมาเป็นเทศบาล เพื่อให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 โดยได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 116 ตอนที่ 9 ก. เมื่อวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2542 เทศบาลตำบลพรานกระต่าย ได้รับการยกฐานะจากสุขาภิบาลมาเป็นเทศบาล ตามพระราชบัญญัติการเปลี่ยนแปลงฐานะจากสุขาภิบาลมาเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 บัญญัติให้สุขาภิบาลทุกแห่งมีฐานะเป็นเทศบาล ซึ่งมีผลตั้งแต่วันที่ 25 พฤษภาคม 2542

และเมื่อวันที่ 19 กรกฎาคม พ.ศ. 2544 เทศบาลตำบลพรานกระต่ายได้จัดสรรงบประมาณซื้อที่ดินบริเวณที่ดินถนนกำแพงเพชร - สุโขทัย หมู่ที่ 3 ตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร จำนวน 10 ไร่ 2 งาน 92 ตารางวา และเมื่อวันที่ 10 สิงหาคม 2545 เวลา 10.39 น. ได้ทำพิธีวางศิลาฤกษ์ ก่อสร้างอาคารสำนักงาน มีลักษณะเป็นอาคารคอนกรีตเสริมเหล็ก 2 ชั้น ขนาดกว้าง 7 เมตร ยาว 39 เมตร รวมพื้นที่ใช้สอย 707 ตารางเมตร ก่อสร้างเสร็จเมื่อวันที่ 12 มีนาคม 2547

1. ด้านกายภาพ

1.1 ที่ตั้ง

สำนักงานเทศบาลตำบลพรานกระต่าย ตั้งอยู่เลขที่ 33/3 หมู่ 3 ถนนกำแพงเพชร - สุโขทัย ตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร เทศบาลตำบลพรานกระต่ายอยู่ในเขตพื้นที่ของตำบลพรานกระต่าย และตำบลถ้ำกระต่ายทอง

1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

เทศบาลตำบลพรานกระต่าย มีพื้นที่เป็นทุ่งนาสลับบ้านคน ไม่มีแม่น้ำไหลผ่าน สภาพลำคลองเป็นลำคลองเล็กๆ ในฤดูแล้งน้ำในลำคลองจะแห้งขอด

1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

เป็นแบบฝนเมืองร้อนเฉพาะฤดู อากาศเปลี่ยนแปลงไปตามฤดู ซึ่งมี 3 ฤดู ดังนี้ ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่เดือนพฤษภาคม ไปจนถึงเดือนตุลาคม แต่อาจเกิด“ช่วงฝนทิ้ง” ซึ่งอาจนานประมาณ 1 - 3 สัปดาห์ หรือบางปีอาจเกิดขึ้นรุนแรงและมีฝนน้อยนานนับเดือน ในเขตเทศบาลไม่เคยเกิดอุทกภัยรุนแรง แต่จะเกิดขึ้นในลักษณะน้ำหลาก ทำให้น้ำท่วมซึ่งเกิดจากการระบายน้ำไม่ทัน

ฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน ไปจนถึงเดือนกุมภาพันธ์
ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่ปลายเดือนกุมภาพันธ์ถึงเดือนเมษายน

1.4 ลักษณะดิน

เป็นดินที่พบในพื้นที่ลุ่ม ส่วนใหญ่ใช้ทำนา

2. ด้านการเมือง/การปกครอง

2.1 เขตการปกครอง

อาณาเขต

ทิศเหนือ	ตั้งแต่หลักเขตที่ 1 ซึ่งตั้งอยู่ห่างจากกลางทางหลวงหมายเลข 101 ตอน ถนนกำแพงเพชร – สุโขทัย ตรงกิโลเมตรที่ 499.3 ไปทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือ ระยะ 170 เมตร ถือเป็นเส้นตรงตามแนวนานกับศูนย์กลางทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 101 ตอนกำแพงเพชร - สุโขทัย ระยะ 100 เมตร ไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือถึงหลักเขตที่ 2 ติดกับตำบลพรานกระต่าย
ทิศใต้	จากหลักเขตที่ 7 เป็นเส้นตรงไปทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือระยะ 650 เมตร ถึงหลักเขตที่ 7 ถือตามแนวนานกับศูนย์กลางทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 101 ตอนกำแพงเพชร - สุโขทัย ระยะ 100 เมตร ตรงกิโลเมตร 487.4 ตามแนว ริมห้วยโค้งฝั่งเหนือไปทางตะวันออกเฉียงใต้ระยะ 100 เมตร ติดกับตำบลถ้ำกระต่ายทอง
ทิศตะวันออก	จากหลักเขตที่ 3 เป็นเส้นทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ถึงหลักเขตที่ 4 ซึ่งตั้งอยู่ตรงวัดไตรภูมิด้านเหนือติดกับตำบลถ้ำกระต่ายทอง
ทิศตะวันตก	จากหลักเขตที่ 10 ถือตามทางขนานกับศูนย์กลางทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 101 ตอนกำแพงเพชร - สุโขทัย ระยะทาง 100 เมตร ไปทาง ทิศตะวันออกเฉียงใต้ บรรจบหลักเขตที่ 1 ติดกับตำบลพรานกระต่าย
เนื้อที่	มีพื้นที่รับผิดชอบ 2.36 ตารางกิโลเมตร ระยะห่างจากที่ตั้งจังหวัด ประมาณ 25 กิโลเมตร

เทศบาลแบ่งเขตการปกครอง ดังนี้

ตารางที่ 2,1 แสดงจำนวนกำนัน , ผู้ใหญ่บ้าน ของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย

ตำบลพรานกระต่าย			
หมู่ที่ 1	นายนเรศ อิงอาคม	ผู้ใหญ่บ้าน	ชุมชนบ้านเด่นกระบาก
(บางส่วน)			
หมู่ที่ 2	นายยุทธนา วรรณะ	ผู้ใหญ่บ้าน	ชุมชนบ้านพรานกระต่าย 1
(บางส่วน)			
หมู่ที่ 3	นายโผน นพดล	ผู้ใหญ่บ้าน	ชุมชนบ้านเขาแก้ว
(บางส่วน)			
หมู่ที่ 4	นายบุญเหลือ พลาก	ผู้ใหญ่บ้าน	ชุมชนบ้านหัวถนน
(บางส่วน)			
หมู่ที่ 10	นายสุชาติ มะลิพรม	ผู้ใหญ่บ้าน	ชุมชนบ้านบ้านเหนือ
(เต็มหมู่)			
หมู่ที่ 11	นางเกศริน เพ็ชรรักษ์	ผู้ใหญ่บ้าน	ชุมชนบ้านหนองหินเตาปูน
(บางส่วน)			
ตำบลถ้ำกระต่ายทอง			
หมู่ที่ 1	นายสมมาตร ไม้แดง	ผู้ใหญ่บ้าน	ชุมชนบ้านบ่อมะเฟือง
(บางส่วน)			
หมู่ที่ 3	นายมนัส บุญมาเรือง	ผู้ใหญ่บ้าน	ชุมชนบ้านพรานกระต่าย 2
(เต็มหมู่)			
หมู่ที่ 4	นายสมนึก ชุศักดิ์	ผู้ใหญ่บ้าน	ชุมชนบ้านขอนแก่นคำ
(บางส่วน)			
หมู่ที่ 5	นายขวัญยืน เพชรทูล	ผู้ใหญ่บ้าน	ชุมชนบ้านหนองดุก
(บางส่วน)			
หมู่ที่ 6	นายอ็อค มาน้อย	ผู้ใหญ่บ้าน	ชุมชนบ้านถ้ำกระต่ายทอง
(เต็มหมู่)			
หมู่ที่ 7	นายสุพรรณ เกตุพงษ์	ผู้ใหญ่บ้าน	ชุมชนบ้านนาถ้ง
(บางส่วน)			

ตารางที่ 2,1 (ต่อ)

ตำบลถ้ำกระต่ายทอง			
หมู่ที่ 8	นายสำลี ไพโรจน์	ผู้ใหญ่บ้าน	ชุมชนบ้านป่าแดงกลาง
(บางส่วน)			
	นายลำ หอมรีน	ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน	
หมู่ที่ 11	นายทรงศักดิ์ บาระเมศ	ผู้ใหญ่บ้าน	ชุมชนบ้านสามเหลี่ยม
(เต็มหมู่)			
หมู่ที่ 12	นายสมชาย เนื้อไม้	ผู้ใหญ่บ้าน	ชุมชนบ้านวังล่อ
(เต็มหมู่)			
หมู่ที่ 13	นายสวิน รอดกสิกรรม	ผู้ใหญ่บ้าน	ชุมชนบ้านนาถ้ง
(บางส่วน)			

ตารางที่ 2.2 แสดงจำนวนชุมชนของเทศบาลตำบลพวานกระต่ายตามลำดับทะเบียนท้องถิ่น

ชุมชนที่	ชื่อชุมชน	ชื่อประธานชุมชน
1	ชุมชนบ้านเด่นกระบาก	นายปราณี บัวบาน
2	ชุมชนบ้านพวานกระต่าย 1	นายประสงค์ หอมมาลา
3	ชุมชนบ้านเขาแก้ว	นางนงลักษณ์ เปี่ยมทัพ
4	ชุมชนบ้านหัวถนน	นางสาวเสาวลักษณ์ สีทอง
5	ชุมชนบ้านเหนือ	นายเสนอ เงินทอง
6	ชุมชนบ้านป่าไร่	นายสุชาติ มะลิพรม
7	ชุมชนบ้านหนองหินเตาปูน	นายสนอง หนองหลวง
8	ชุมชนบ้านบ่อมะเฟือง	นายมานะ ขอนทอง
9	ชุมชนบ้านพวานกระต่าย 2	นางสาวณัชชา ขอนทอง
10	ชุมชนบ้านขอนแก่นคำ	นายสมนึก รอดเขียว
11	ชุมชนบ้านหนองดุก	นางวาสนา เกตวงษ์
12	ชุมชนบ้านถ้ำกระต่ายทอง	นายอ็อค มาน้อย
13	ชุมชนบ้านนาถ้ง	นายวัชร เกียรติเจริญกุล
14	ชุมชนบ้านป่าแดงกลาง	นายเสมอพงษ์ แผ่ทอง
15	ชุมชนบ้านสามเหลี่ยม	นายสมจิตร สุระเดช
16	ชุมชนบ้านวังล่อ	นายมนตรี อินพหล

2.2 การเลือกตั้ง

เดิมเทศบาลได้แบ่งเขตการเลือกตั้งนายกเทศมนตรีตำบลพรานกระต่าย ทั้งเขตเทศบาลเป็น 1 เขตเลือกตั้ง สมาชิกสภาออกเป็น 2 เขต ดังนี้

1. เขตเลือกตั้งที่ 1 ประกอบด้วย

หมู่ที่ 1 ตำบลถ้ำกระต่ายทอง

หมู่ที่ 3 ตำบลถ้ำกระต่ายทอง

หมู่ที่ 6 ตำบลถ้ำกระต่ายทอง

หมู่ที่ 12 ตำบลถ้ำกระต่ายทอง

หมู่ที่ 1 ตำบลพรานกระต่าย

หมู่ที่ 10 ตำบลพรานกระต่าย

หมู่ที่ 11 ตำบลพรานกระต่าย

2. เขตเลือกตั้งที่ 2 ประกอบด้วย

หมู่ที่ 4 ตำบลถ้ำกระต่ายทอง

หมู่ที่ 5 ตำบลถ้ำกระต่ายทอง

หมู่ที่ 7 ตำบลถ้ำกระต่ายทอง

หมู่ที่ 8 ตำบลถ้ำกระต่ายทอง

หมู่ที่ 11 ตำบลถ้ำกระต่ายทอง

หมู่ที่ 13 ตำบลถ้ำกระต่ายทอง

หมู่ที่ 2 ตำบลพรานกระต่าย

หมู่ที่ 3 ตำบลพรานกระต่าย

หมู่ที่ 4 ตำบลพรานกระต่าย

ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลพรานกระต่าย ส่วนใหญ่ร่วมกิจกรรมทางการเมือง และประชาชนในเขตเทศบาลยังมีส่วนร่วมในการบริหารงาน การช่วยเหลืองานเทศบาล เสนอแนะในกิจกรรมของเทศบาลในการดำเนินงานต่างๆ เช่น การเวทีประชาคมในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล เวทีประชาคมปรับปรุงสวนสุขภาพ เวทีประชาคมจัดทำเทศบัญญัติที่ไม่ใช่งบประมาณรายจ่าย เวทีประชาคมการดำเนินงานของตลาดเทศบาล ฯลฯ

จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง (ข้อมูลเมื่อวันที่ 28 มีนาคม พ.ศ. 2564)

- จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งนายกเทศมนตรี 7,218 คน

- จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาล 7,205 คน

จำนวนผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้ง ครั้งล่าสุด (พ.ศ. 2554)

- จำนวนผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้งนายกเทศมนตรีและสมาชิกสภาท้องถิ่น เมื่อวันที่ 28 มีนาคม 2564 จำนวน 4,835 คน จากผู้มีสิทธิเลือกตั้งทั้งสิ้น 7,218 คน คิดเป็นร้อยละ 66.69

3. ประชากร

ตารางที่ 2.3 แสดงจำนวนประชากร ประจำปี พ.ศ. 2561 – 2564

ปี พ.ศ.	ประชากรชาย	ประชากรหญิง	รวมประชากร	จำนวนครัวเรือน
2561	4,366	4,738	9,104	3,603
2562	4,306	4,619	8,997	3,624
2563	4,266	4,628	8,894	3,625
2564	4,160	4,510	8,670	3,699

(ที่มา : สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลพรานกระต่าย ข้อมูล ณ 30 สิงหาคม พ.ศ. 2564)

ตารางที่ 2.4 แสดงจำนวนประชากร ประจำปี พ.ศ. 2564

ชุมชนที่	ชื่อชุมชน	ประชากร (คน)			จำนวนครัวเรือน
		ชาย	หญิง	รวม	
1	ชุมชนบ้านเด่นกระบาก	320	338	658	299
2	ชุมชนบ้านพรานกระต่าย 1	345	371	716	301
3	ชุมชนบ้านเขาแก้ว	140	167	307	139
4	ชุมชนบ้านหัวถนน	370	380	750	428
5	ชุมชนบ้านเหนือ	330	350	680	297
6	ชุมชนบ้านป่าไร่	322	360	682	279
7	ชุมชนบ้านหนองหินเตาปูน	64	64	128	57
8	ชุมชนบ้านบ่อมะเฟือง	330	380	710	323
9	ชุมชนบ้านพรานกระต่าย 2	236	295	531	300
10	ชุมชนบ้านขนทองคำ	90	108	198	59
11	ชุมชนบ้านหนองคุก	194	230	424	172
12	ชุมชนบ้านถ้ำกระต่ายทอง	278	320	598	218

ตารางที่ 2.4 (ต่อ)

ชุมชนที่	ชื่อชุมชน	ประชากร (คน)			จำนวน ครัวเรือน
		ชาย	หญิง	รวม	
13	ชุมชนบ้านนาถ้ง	192	172	364	114
14	ชุมชนบ้านป่าแดงกลาง	459	443	902	308
15	ชุมชนบ้านสามเหลี่ยม	319	340	659	246
16	ชุมชนบ้านวังล่อ	171	192	363	159
รวมทั้งสิ้น		4,160	4,510	8,670	3,699

(ที่มา : สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลพรานกระต่าย ข้อมูล ณ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2564)

4. สภาพทางสังคม

4.1 การศึกษา

1. สถานศึกษาที่อยู่ในสังกัดเทศบาลตำบลพรานกระต่าย

- ระดับปฐมวัย จำนวน 1 แห่ง
- ระดับอนุบาลถึงประถมศึกษา จำนวน 1 แห่ง

ตารางที่ 2.5 แสดงจำนวนนักเรียน ครู ของสถานศึกษาในความรับผิดชอบ

ลำดับ ที่	ชื่อโรงเรียน	จำนวนนักเรียน (คน)				รวม	จำนวน ครู
		เตรียมความพร้อมปฐมวัย	อ.1	อ.2	อ.2		
1	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาล ตำบลพรานกระต่าย	40	-	-	-	40	4
2	อนุบาลเทศบาลตำบล พรานกระต่าย	-	44	43	49	136	7
รวม		40	44	43	49	176	11

(แหล่งข้อมูลสถานศึกษาในความรับผิดชอบ ณ วันที่ 1 กรกฎาคม 2564)

2. สถานศึกษาที่อยู่ในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ

- ระดับอนุบาลถึงประถมศึกษา จำนวน 4 แห่ง
- ระดับมัธยม จำนวน 1 แห่ง (โรงเรียนขยายโอกาส)

3. สถานศึกษาที่อยู่ในสังกัดเอกชน

- ระดับปฐมวัย จำนวน 2 แห่ง

- ระดับอนุบาลถึงประถมศึกษา จำนวน 2 แห่ง

4. แหล่งความรู้ของชุมชน

1. การจัดเวทีชาวบ้าน/ผู้นำชุมชน
2. การฝึกอบรม/การศึกษาดูงาน ซึ่งหน่วยงานของรัฐ/เอกชน จัดขึ้น
3. การเรียนรู้จากกลุ่มอาชีพ/กลุ่มเครือข่ายอาชีพ
4. เสาตามสาย/หอกระจายข่าวประจำหมู่บ้าน
5. รายการวิทยุ/โทรทัศน์/อินเทอร์เน็ต
6. เอกสาร/สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ที่ทางหน่วยงานของรัฐ/เอกชนส่งให้หมู่บ้าน

4.2 สาธารณสุข

ภาครัฐ

1. ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลตำบลพรานกระต่าย จำนวน 1 แห่ง ตั้งอยู่ชุมชน บ้านหนองดุก หมู่ที่ 5 บริเวณ ถนนเฟื่องภักดี ตำบลถ้ำกระต่ายทอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

ตารางที่ 2.6 แสดงจำนวนบุคลากรในศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลตำบลพรานกระต่าย

ประเภทบุคลากร	จำนวน	อัตราส่วนต่อประชากร	หมายเหตุ
1. แพทย์	-	8,894	-
2. พยาบาลวิชาชีพ	2	8,894	ประจำ
3. เจ้าหน้าที่งานสาธารณสุข	-	8,894	-
4. นักวิชาการสาธารณสุข	1	8,894	ประจำ
5. เจ้าหน้าที่เวชระเบียน	1	8,894	ประจำ

สถานที่ออกกำลังกาย/พักผ่อนหย่อนใจ

1. สนามกีฬา จำนวน 3 แห่ง ได้แก่
 - สนามกีฬาบาสเก็ตบอลเทศบาลตำบลพรานกระต่าย
 - สระว่ายน้ำเทศบาลตำบลพรานกระต่าย
 - สนามกีฬาในโรงเรียนในเขตเทศบาล 3 แห่ง
2. สวนสุขภาพ จำนวน 2 แห่ง
 - ศูนย์แห่งความสุข (Happiness Center)

- ที่ว่าการอำเภอพรานกระต่าย

- สรร้านันทวดี

3. ลานกีฬา จำนวน 13 แห่ง

ภาคเอกชน

1. คลินิก จำนวน 8 แห่ง ได้แก่

- คลินิกนายแพทย์บัลลังก์ อยู่บริเวณหมู่ที่ 10 ถ.พิทักษ์บุญยงค์ ต.พรานกระต่าย อ.พรานกระต่าย จ.กำแพงเพชร

- คลินิกแพทย์หญิงจิรดา อยู่บริเวณหมู่ที่ 3 ถ.พิทักษ์บุญยงค์ ต.ถ้ำกระต่ายทอง อ.พรานกระต่าย จ.กำแพงเพชร

- คลินิกนายแพทย์เพชร อยู่บริเวณหมู่ที่ 1 ถ.พิทักษ์บุญยงค์ ต.ถ้ำกระต่ายทอง อ.พรานกระต่าย จ.กำแพงเพชร

- ศูนย์ทันตกรรม ชัยพรเคลทท์แคร์ อยู่บริเวณหมู่ที่ 10 ถ.พิทักษ์บุญยงค์ ต.พรานกระต่าย อ.พรานกระต่าย จ.กำแพงเพชร

- คลินิกทำฟันบ้านหม้ออาร์ต อยู่บริเวณ ถ.พิทักษ์บุญยงค์ ต.พรานกระต่าย อ.พรานกระต่าย จ.กำแพงเพชร

- เทคนิคการแพทย์สุกัญญา อยู่บริเวณหมู่ที่ 10 ถ.ป่าไร่ ต.พรานกระต่าย อ.พรานกระต่าย จ.กำแพงเพชร

- พรานกระต่าย คลินิก รักษาสัตว์ อยู่บริเวณหมู่ที่ 1 ถ.พิทักษ์บุญยงค์ ต.ถ้ำกระต่ายทอง อ.พรานกระต่าย จ.กำแพงเพชร

- คลินิก ที เอส รักษาสัตว์ อยู่บริเวณหมู่ที่ 2 ถ.พิทักษ์บุญยงค์ ต.พรานกระต่าย อ.พรานกระต่าย จ.กำแพงเพชร

2. สถานพยาบาล จำนวน 7 แห่ง ได้แก่

- สถานพยาบาลอภิชาติ อยู่บริเวณหมู่ที่ 3 ถ.พิทักษ์บุญยงค์ ต.ถ้ำกระต่ายทอง อ.พรานกระต่าย จ.กำแพงเพชร

- สถานพยาบาลบัวหลวง อยู่บริเวณหมู่ที่ 3 ถ.พิทักษ์บุญยงค์ ต.ถ้ำกระต่ายทอง อ.พรานกระต่าย จ.กำแพงเพชร

- สถานพยาบาลจันทร์หอม อยู่บริเวณหมู่ที่ 3 ถ.พิทักษ์บุญยงค์ ต.ถ้ำกระต่ายทอง อ.พรานกระต่าย จ.กำแพงเพชร

- ปรมาภรณ์คลินิก การพยาบาล และการผดุงครรภ์ อยู่บริเวณหมู่ที่ 10 ถ.พิทักษ์บุญยงค์ 5 ต.พรานกระต่าย จ.กำแพงเพชร

- เจน การพยาบาล และการผดุงครรภ์ อยู่บริเวณ หมู่ที่ 10 ถ.กำแพงเพชร - สุโขทัย
อ.พรานกระต่าย จ.กำแพงเพชร
- สถานพยาบาล (ไม่มีชื่อ) อยู่บริเวณหมู่ที่ 12 ถ.บรรจทองสวัสดิ์ ต.พรานกระต่าย
อ.พรานกระต่าย จ.กำแพงเพชร
- สถานพยาบาล (ไม่มีชื่อ) อยู่บริเวณหมู่ที่ 3 ถ.กำแพงเพชร – สุโขทัย ต.พรานกระต่าย
อ.พรานกระต่าย จ.กำแพงเพชร

4.3 การสังคมสงเคราะห์

เทศบาลได้ดำเนินการด้านสังคมสงเคราะห์ ดังนี้

1. ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์
2. รับลงทะเบียนและประสานโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด
3. ประสานการทำบัตรผู้พิการ
4. ตั้งโครงการช่วยเหลือผู้ยากจน ยากไร้ รายได้น้อย และผู้ด้อยโอกาสไว้ที่พึง
5. ตั้งโครงการปรับปรุงซ่อมแซมบ้านผู้ด้อยโอกาสไว้ที่พึง

ตารางที่ 2.7 การให้การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพคนชรา คนพิการ ในเขตเทศบาลตำบลพรานกระต่าย พ.ศ.

2564

ประเภท	จำนวนผู้ได้รับการช่วยเหลือ(ราย)
เงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	1,803
เงินเบี้ยยังชีพคนพิการ	333
เงินเบี้ยยังชีพผู้ติดเชื้อ HIV	5
รวม	2,141

(ข้อมูล ณ 30 กันยายน 2564)

5. ระบบบริการพื้นฐาน

5.1 การคมนาคมขนส่ง

ถนน

1. ถนนในความรับผิดชอบของกรมทางหลวง มีจำนวน 3 สาย สภาพถนนเป็นถนนลาดยาง รวมระยะทาง 4.63 กิโลเมตร

- 1.1.1 สาย 101 ยาว 4.43 กิโลเมตร
- 1.1.2 สายทำไม้ ยาว 0.1 กิโลเมตร

1.1.3 สายลานหอย ยาว 0.1 กิโลเมตร

2. ถนนที่อยู่ในความรับผิดชอบของท้องถิ่น มีจำนวน 129 สาย

- ถนนผิวจราจรคอนกรีตเสริมเหล็ก จำนวน 97 สาย
- ถนนผิวจราจรแอสฟัลต์ติกคอนกรีต (ลาดยาง) จำนวน 21 สาย
- ถนนอื่น ๆ จำนวน 11 สาย

5.2 การไฟฟ้า

- ครั้วเรือนที่มีไฟฟ้าใช้ จำนวน 3,625 ครั้วเรือน
- พื้นที่ที่ได้รับการบริการไฟฟ้า 100%

5.3 ประปา

หน่วยบริการศูนย์ราชการจังหวัดกำแพงเพชร มีพื้นที่ให้บริการในเขตชุมชนของอำเภอพรานกระต่าย จำนวน 3 เทศบาล/อบต. ได้แก่ เทศบาลตำบลพรานกระต่าย เทศบาลตำบลบ้านพราน และอบต.ถ้ำกระต่ายทอง

- ครั้วเรือนที่ใช้บริการน้ำประปา จำนวน 2,882 หลังคาเรือน
- หน่วยงานเจ้าของกิจการประปา คือ สำนักงานประปาส่วนภูมิภาคจังหวัด

กำแพงเพชร

- ปริมาณน้ำประปาที่ผลิตได้ จำนวน 3,360.00 ลบ.ม./วัน
- ปริมาณน้ำประปาที่ต้องการใช้ จำนวน 1,650 ลบ.ม./วัน
- ลุ่มน้ำสำหรับผลิตน้ำประปา คือ แม่น้ำปิง

(ที่มา : การประปาส่วนภูมิภาคจังหวัดกำแพงเพชร ข้อมูล ณ เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2562)

5.4 โทรศัพท์

จำนวนผู้ใช้ในพื้นที่โดยประมาณ

โทรศัพท์ จำนวน 2,112 ราย

อินเทอร์เน็ตใยแก้วนำแสงไฟเบอร์ 511 ราย

ข้อมูล บริษัท ทีโอที จำกัดมหาชน ณ มิถุนายน 2562

5.5 ไปรษณีย์ หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง

1. มีไปรษณีย์ จำนวน 1 แห่ง
2. มีบริการขนส่งด่วนเอกชน 1 แห่ง (Kerry Express)
3. มีท่ารถขนส่ง จำนวน 3 แห่ง ให้บริการทุกวัน

6. ด้านเศรษฐกิจ

6.1 การเกษตร

ตำบลพรานกระต่ายจะเป็นสังคมเกษตร มีวิถีชีวิตแบบชาวนา คือ มีความเรียบง่ายใช้ชีวิตอย่างพอเพียง สภาพเศรษฐกิจประชาชนส่วนใหญ่ประมาณร้อยละ 80 ประกอบอาชีพทำนา แต่จะเป็นการ ทำนานอกพื้นที่ พื้นที่ที่ทำนาจะอยู่ในพื้นที่ตำบลใกล้เคียง ส่วนที่เหลือเป็น อาชีพค้าขาย รับจ้าง เลี้ยงสัตว์ ทำสวน และรับราชการ เมื่อว่างงานจากฤดูกาลทำนาแล้วก็จะว่างงานเนื่องจากสภาพพื้นที่แห้งแล้ง เป็นทุ่งนาสลับบ้านคน จึงไม่สามารถทำอาชีพเสริมเกี่ยวกับการเกษตรได้ทั้งหมด ซึ่งมีบางส่วนไปทำงานนอกหมู่บ้าน เช่น ช่างไม้ ช่างปูน ส่วนในชุมชนที่มีอาชีพเสริมได้แก่ ค้าขายตามตลาด

6.2 การประมง

ในเขตเทศบาลไม่มีการประมง

6.3 การปศุสัตว์

จำนวนสัตว์ในพื้นที่โดยประมาณ

ตารางที่ 2.8 แสดงจำนวนสัตว์โดยประมาณของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย

ตำบล	โค	กระบือ	สุกร	ไก่	สุนัข	แมว
พรานกระต่าย	27	16	92	2,851	589	389
ถ้ากระต่ายทอง	13	182	188	2,842	818	515
รวม	40	198	280	5,693	1,407	904

(ที่มา : กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเทศบาลพรานกระต่าย ข้อมูล ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562)

6.4 การบริการ

สถานบริการ

โรงแรม , รีสอร์ท จำนวน 2 แห่ง

- บ้านสวริゾート
- สบายดีรีสอร์ท

ร้านอาหาร จำนวน 12 แห่ง

- ครีวคุณแมว
- ราวตาล
- พุงกางหมูกระทะ
- กว๊านจ๊อบ้าง

- ไม้ไผ่กรอก OTOP พรานกระต่าย
- กว๊านเดียวยายกี
- กว๊านเดียวป่าสมัย (ร้านชัยสิทธิ์)
- กว๊านเดียวหน้าวัดกุฎีการาม
- กว๊านเดียวคู่ดี
- ส้มตำป้าน้อย
- แสบอุคร
- แสบเสน่ห์

6.5 การท่องเที่ยว

ในเขตเทศบาลได้มีการส่งเสริมการท่องเที่ยวให้เกิดขึ้นในชุมชน การจัดสร้างและพัฒนาพื้นที่สาธารณะ สวนสุขภาพสำหรับให้ประชาชนใช้พักผ่อนหย่อนใจ การจัดงานประเพณีต่าง ๆ เช่น ประเพณีวันสงกรานต์ก่อเจดีย์ทราย ประเพณีลอยกระทง ประเพณีศาลเจ้าพ่อถ้ำกระต่ายทอง ประเพณีแห่เทียนจำนำพรรษา สืบสานงานประเพณีท้องถิ่น

แหล่งท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ ได้แก่

เมืองรอ เมืองโบราณ 1000 ปี

ตั้งอยู่ที่ชุมชนบ้านวังลอ หมู่ที่ 12 ตำบลถ้ำกระต่ายทอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร เมืองรอ เป็นเมืองโบราณพันปี ซึ่งหายไปจากหน้าประวัติศาสตร์ หลายร้อยปี

โดยมีหลักฐานตามพงสาวดารเหนือความว่า

พระมหาพุทธศาครเป็นเชื่อกันมา ได้เสวยราชสมบัติอยู่ริมเกาะหนองโสน ที่วัดเดิมกันมีพระมหาเถรไศยลาองค์หนึ่งเป็นเชื่อกันมาแต่พระรามเทพได้พระบรมธาตุ 650 พระองค์ กับพระศรีมหาโพธิ์สองต้นจากเมืองลังกาได้พาพระมหาศาครไปเมืองสาวัตถี ถวายเอาอย่างวัดเชตวันาราม มาสร้างไว้ต่อเมืองรอ แขวงบางทนนนอกเมืองกำแพงเพชร ชื่อวัดสังฆคณาวาส แล้วเอาพระศรีมหาโพธิ์ใส่อ่างทองคำมาปลูกไว้ริมหนองนาทะเล นอกวัดเสมาปากน้ำแล้วเชิญพระบรมธาตุบรรจุไว้ด้วย 36 พระองค์ จึงให้ชื่อว่าวัดพระศรีมหาโพธิ์ แสดงว่า เรื่องเมืองรอ มีเค้าความจริงอยู่ เมืองรอนี้ น่าจะสร้าง ราวปีพุทธศักราช 1600 มีพระมหากษัตริย์ ที่กล่าวไว้ในพงสาวดารเหนือ คือพระมหาพุทธศาคร ที่นำพระบรมธาตุ และพระศรีมหาโพธิ์ มาประดิษฐานในเมืองรอ ตามข้อความจากพงสาวดารเหนือ พระราชพงสาวดารเหนือได้เรียงลำดับกษัตริย์ในสมัยอยุธยา เริ่มตั้งแต่จุลศักราช 501 ตรงกับพ.ศ. 1682 มีรายพระนามดังต่อไปนี้

1. พระเจ้าปทุมสุริยวงศ์ ปฐมกษัตริย์
2. พระเจ้าอินทราชา โอรสพระเจ้าปทุมสุริยวงศ์

3. พระเจ้าจันทราชา โอรสพระเจ้าปทุมสุริยวงศ์
4. พระร่วง โอรสพระเจ้าจันทราชา
5. พระเจ้าลือ อนุชาพระเจ้าร่วง
6. พระมหาพุทธศากร เชื้อกษัตริย์มาจากที่อื่น
7. พระยาโคตรบอง โอรสพระมหาพุทธศากร
8. พระยาแกรก พระองค์ตั้งราชวงศ์ใหม่
9. พระเจ้าสายน้ำผึ้ง พระองค์ตั้งราชวงศ์ใหม่
10. พระยารัชมกราช โอรสพระเจ้าสายน้ำผึ้ง

วัดที่อาจเชื่อได้ว่าเป็น วัดสังฆคณาวาส ในเมืองร่อ ปัจจุบัน มีชื่อว่า วัดโพธาราม เป็นวัดร้างมีหลักฐานอยู่ไม่กี่แห่ง ที่สำคัญที่วัดโพธาราม มีดินโพชนาดใหญ่ อาจจะเป็นต้นโพที่พระมหาพุทธศากร เจ้าแห่งเมืองบางพาน นำมาประดิษฐานไว้ ณ เมืองร่อ แห่งนี้อาจจะเป็นไปได้สำรวจสายน้ำวังร่อ ซึ่งมีความน่าจะเป็น คูเมืองร่อในอดีต ปัจจุบันได้ถมทำถนนไปกว่าร้อยละ 80 เปิดเป็นแนวคูเมืองให้เห็นเป็นที่น่าสนใจศรัทธา ภายในเขตเมืองร่อ เต็มไปด้วยเตาตุ้งเหล็ก จากคำบอกเล่าของภูมิปัญญา กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ปราชญ์ท้องถิ่น เมื่อมีหลักฐานแน่นอน หลักฐานที่ค้นพบสรุปได้ว่า วังล่อ ในปัจจุบัน คือ เมืองร่อในอดีตหนึ่งพันปีอย่างแน่นอน ข้อมูลจาก อาจารย์สันติ อภัยราช

วัดไตรภูมิ

ตั้งอยู่ที่ชุมชนบ้านถ้ำกระต่ายทอง หมู่ที่ 12 ตำบลถ้ำกระต่ายทอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร สังกัดคณะสงฆ์มหานิกาย วัดไตรภูมิ สมัยก่อน เรียกว่า "วัดใต้" สันนิษฐานกันว่า วัดไตรภูมิน่าจะสร้างขึ้นในสมัยสุโขทัยเป็นราชธานี ไม่ปรากฏปีที่สร้างแน่ชัด แต่จะเป็นปีใดนั้นไม่อาจจะประมาณได้ ที่สันนิษฐานว่า สร้างในสมัยนั้น ก็เพราะมีหลักฐานปรากฏอยู่ คือวิหารที่อยู่ภายในวัด ภายในวิหารนั้น มีพระพุทธรูปโลหะประเภทเนื้อสัมฤทธิ์อยู่องค์หนึ่ง หน้าตักประมาณวาเศษ ประทับอยู่บนฐานชุกชี ซึ่งก่อด้วยศิลาแลง ลักษณะของพระพุทธรูปและฐานชุกชีล้วนเป็นของเก่า ลักษณะเช่นเดียวกับแท่นพระพุทธรูปที่พบเห็นได้ทั่วไปในเมืองเก่าสุโขทัยแล ที่กำแพงเพชร อาคารวิหารนั้นสร้างขึ้นใหม่ เพราะที่หลังคามิปี พ.ศ. ที่สร้างปรากฏเป็นหลักฐาน อยู่ว่าสร้างในปี พ.ศ. 2498 เพราะฉะนั้นจึงสันนิษฐานได้ว่า วัดไตรภูมินี้ เป็นวัดเก่าสมัยสุโขทัย เป็นวัดร้างมาในสมัยหนึ่งอาจจะตั้งแต่ปลายสมัยกรุงสุโขทัยลงมาถึงต้นสมัยกรุงรัตนโกสินทร์ รวมระยะเวลาไม่น้อยกว่า 300 - 400 ปี ราวต้นกรุงรัตนโกสินทร์ประมาณ พ.ศ. 2380 ชาวบ้านจึงได้ช่วยกันบูรณะเสร็จประมาณ พ.ศ. 2387 เจริญรุ่งเรืองขึ้นมาจนถึงปัจจุบัน ได้รับพระราชทานวิสุงคามสีมาในราว พ.ศ. 2390 และมีดินอินจัน อายุ 400 - 500 ปี คู่กับต้นโพธิ์ อายุ 300 - 400 ปี

วัดโพธาราม

วัดโพธาราม (ปัจจุบันเป็นวัดร้าง) สมัยก่อน เรียกว่า "วัดเหนือ" ซึ่งสร้างในสมัยเดียวกันอยู่ด้านทิศเหนือ โดยมีลำคลองกั้นระหว่างกลาง และยังมีวัดร้างอีกแห่งหนึ่งทางทิศตะวันออกของวัดไตรภูมิ ห่างออกไปประมาณ 800 เมตร บริเวณ วัดร้างแห่งนี้เดิมที มีหนองน้ำซึ่งกรุด้วยศิลาแลง มีซากเจดีย์ศิลาแลง และมีต้นมะม่วงใหญ่ๆ ปกคลุมอยู่ ทั้งเป็นเนินดินที่น้ำท่วมไม่ถึง แต่ปัจจุบันกลายเป็นท้องนาไปหมดแล้ว หลักฐานต่างๆ ถูกกลบถูกทำลายไปหมด วัดร้างแห่งนี้ ไม่มีชื่อเรียก แต่ชาวบ้านเรียกว่า "ทุ่งสะปรก" (คงเรียกเพี้ยนมาจากคำว่า "ปรก" ซึ่งเป็นคำเรียกการนั่งสมาธิของพระที่ว่า "นั่งปรก" เพราะสมัยก่อนบริเวณนี้เป็นที่อยู่กรรมฐานของพระ เพิ่งมาหยุดกันเมื่อป่าละเมาะแถวนั้น ถูกบุกรุกทำนากัน

สาเหตุที่ร้างนั้นคงเป็นเพราะชาวบ้านหนีภัยสงคราม หรือถูกกวาดต้อนไปเป็นเชลยที่กรุงศรีอยุธยาสมัยสร้างเมืองใหม่ ๆ วัดโพธาราม และวัดทุ่งสะปรกนั้น ก็คงบูรณะบ้าง แต่คงเกินกำลังมากไป จึงปล่อยให้ร้างอยู่อย่างนั้น โดยชุมชนใช้พื้นที่ดินทางทิศตะวันตก สำหรับสร้างบ้านเมืองมากกว่าทางทิศตะวันออก จึงทำให้ทางทิศตะวันออก เป็นวัดร้างและที่ทำเกษตรกรรมอย่างเดียวเพราะเป็นที่ลุ่ม

แหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ ได้แก่

วัดกุฎีการาม ตั้งอยู่ที่ชุมชนบ้านเหนือ หมู่ที่ 10 ตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร สังกัดคณะสงฆ์มหานิกาย สร้างในสมัยอดีตเจ้าอาวาส พระครูวินิจวัชรคุณ (ก้น) ในครั้งนั้นหลวงพ่อก้นได้จำพรรษาอยู่ที่วัดไตรภูมิ ได้คิดที่จะสร้างวัดเพิ่มขึ้นในเขตบ้านพรานกระต่ายเพื่อรองรับแรงศรัทธาจากประชาชน ตั้งอยู่บนที่ดินตั้งวัดเนื้อที่ 19 ไร่ 2 งาน 48 ตารางวา สร้างเป็นวัดตั้งแต่ พ.ศ. 2476 เดิมเรียกว่า "วัดป่าเรไร" การสร้างวัดได้ริเริ่มดำเนินการตั้งแต่ พ.ศ. 2466 ได้รับพระราชทานวิสุงคามสีมาเมื่อวันที่ 24 ตุลาคม พ.ศ. 2482 ปัจจุบันได้ก่อสร้างเจดีย์เพื่อเป็นที่ประดิษฐานพระบรมสารีริกธาตุ

แหล่งท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติ ได้แก่

สระน่านทวดี ตั้งอยู่ที่ชุมชนบ้านเหนือ หมู่ที่ 10 และหมู่ 11 ตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร เป็นสถานที่สำหรับให้ประชาชนใช้พักผ่อนหย่อนใจ และออกกำลังกาย รวมทั้งจัดกิจกรรมต่าง ๆ เช่น งานลอยกระทง , การแข่งขันเดิน-วิ่ง

แหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตร ได้แก่

สวนแสนเจริญ ตั้งอยู่หมู่ที่ 11 ตำบลถ้ำกระต่ายทอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร โทรศัพท์ 06 - 2928 - 3544 เป็นการทำฟาร์มผลไม้ เพื่อให้เป็นแหล่งอาหารสุขภาพให้แก่ผู้บริโภคนักท่องเที่ยวยังได้มีโอกาสเข้ามาชมขั้นตอนการผลิตเมล็ดจากพื้นที่จริงภายใต้การ

ปลูกในระบบโรงเรือน มีโอกาสได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้กับเกษตรกรผู้ผลิต สามารถที่จะเลือกซื้อผลิตผลสดจากไร่หรือสวนที่ปลอดภัยต่อผู้บริโภค

6.6 การอุตสาหกรรม

ในเขตเทศบาลมีโรงงานอุตสาหกรรมในรูปแบบครัวเรือน เช่น การทำผลิตภัณฑ์หินอ่อน

6.7 การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

1. การเงิน/การธนาคาร

ตารางที่ 2.9 แสดงจำนวนธนาคาร ในเขตเทศบาลตำบลพรานกระต่าย

รายการ	จำนวน (แห่ง)
1.รัฐวิสาหกิจ	
1.1 ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	1
1.2 ธนาคารออมสิน	1
1.3 ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร	1
2.เอกชน	
2.1 ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน)	1
รวม	4

2. สถานบริการน้ำมัน จำนวน 6 แห่ง

1. ปั้มPตั้งอยู่หมู่ที่ 4 ถนนกำแพงเพชร - สุโขทัย ตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร
2. ปั้มปตท. ตั้งอยู่หมู่ที่ 1 ถนนกำแพงเพชร – สุโขทัย ตำบลถ้ำกระต่ายทอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร
3. ปั้มเมธาพันธ์ ปีโตเลียม ตั้งอยู่หมู่ที่ 1 ถนนกำแพงเพชร – สุโขทัย ตำบลถ้ำกระต่ายทอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร
4. ปั้มปตท. ตั้งอยู่หมู่ที่ 1 ถนนพิทักษ์บุญยงค์ ตำบลถ้ำกระต่ายทอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร
5. ปั้มเมธาพันธ์ ปีโตเลียม ตั้งอยู่หมู่ที่ 11 ถนนประเวศไพรวัน ตำบลถ้ำกระต่ายทอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร
6. ปั้มโชคชัย ตั้งอยู่หมู่ที่ 5 ถนนเฟื่องภักดี ตำบลถ้ำกระต่ายทอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

3. ตลาดสด จำนวน 3 แห่ง

- ตลาดเทศบาลตำบลพรานกระต่าย
- ตลาดศรีพิทักษ์
- ตลาดโลตัส

4. ร้านค้าต่าง ๆ จำนวน 343 แห่ง (โดยประมาณ)

5. โรงฆ่าสัตว์ จำนวน 1 แห่ง

6.8 แรงงาน

วัยทำงานส่วนใหญ่ทำงานนอกพื้นที่ ผู้ที่อยู่อาศัยส่วนใหญ่เป็นวัยผู้สูงอายุ

7. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

7.1 การนับถือศาสนา

ประชาชนส่วนใหญ่ในเขตเทศบาลตำบลพรานกระต่ายนับถือศาสนาพุทธ ศาสนาคริสต์และศาสนาอิสลามเป็นส่วนน้อย โดยมีสถาบันและองค์กรทางศาสนา ในพื้นที่มีจำนวน 4 แห่ง ได้แก่

1. วัดไตรภูมิ ตั้งอยู่ที่ชุมชนบ้านถ้ำกระต่ายทอง หมู่ที่ 12 ตำบลถ้ำกระต่ายทอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร สังกัดคณะสงฆ์มหานิกาย
2. วัดกุฎีการาม ตั้งอยู่ที่ชุมชนบ้านเหนือ หมู่ที่ 10 ตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร สังกัดคณะสงฆ์มหานิกาย
3. คริสตจักรเพนเทคอสต์ ตั้งอยู่ที่ชุมชนบ้านสามเหลี่ยม หมู่ที่ 11 ตำบลถ้ำกระต่ายทอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร
4. คริสตจักรพระเยซูพระเจ้าไถ่แห่งแท้ ตั้งอยู่ที่ชุมชนบ้านเขาแก้ว หมู่ที่ 3 ตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

7.2 ประเพณีและงานประจำปี

การทำบุญปีใหม่

เป็นประเพณีการทำบุญตักบาตรข้าวสารอาหารแห้งในวันขึ้นปีใหม่ของชาวอำเภอพรานกระต่ายได้จัดขึ้นเป็นประจำในวันที่ 1 มกราคม ของทุกปี โดยจะนิมนต์พระสงฆ์จากวัดต่างๆ ที่อยู่ภายในอำเภอพรานกระต่าย มาประกอบพิธีกรรมทางศาสนา และรับบริจาคข้าวสารอาหารแห้ง โดยเริ่มตั้งแต่ที่ว่าการอำเภอพรานกระต่ายไปตามถนนประเวศไพรวัน เข้าสู่ถนน

พิทักษ์บุญยงค์ และเข้าสู่ถนนราษฎร์บำรุง ซึ่งจะมีข้าราชการ พ่อค้า แม่ค้า ประชาชน ชาวชน ในเขตเทศบาลตำบลพรานกระต่ายและพื้นที่ใกล้เคียงที่มีจิตศรัทธาเดินทางมาร่วมพิธีทำบุญตักบาตร กันเนื่องแน่นทั้งสองฝั่งถนนตลอดสาย พร้อมทั้งรอกการประพรมน้ำมนต์เพื่อความเป็นสิริมงคลแก่ชีวิต

การจัดงานประเพณีสงกรานต์

วันสงกรานต์ คือวันขึ้นปีใหม่ตามประเพณีไทย เทศกาลสงกรานต์นี้จะตรงกับ วันที่ 12 - 15 เมษายน ของทุกปี ประชาชนจะแสดงความเคารพต่อผู้สูงอายุ และผู้ที่เคารพนับถือ ด้วยการทำพิธีรดน้ำดำหัว เป็นโอกาสที่สมาชิกในครอบครัวจะได้พบกันพร้อมหน้าพร้อมตา ชาวอำเภอพรานกระต่าย ได้ตระหนักถึงความสำคัญของประเพณีดังกล่าว จึงได้ร่วมสืบสานประเพณี สงกรานต์ โดยร่วมกับชุมชนของแต่ละชุมชนในเขตพื้นที่ตำบลพรานกระต่าย และความสมัครสมานสามัคคีภายในชุมชนในอำเภอพรานกระต่าย โดยได้มีการจัดกิจกรรมการประกวดก่อพระเจดีย์ทราย จัดขบวนรดน้ำสงกรานต์ไปรอบตลาดพรานกระต่ายไปยังวัดต่าง ๆ ในอำเภอพรานกระต่าย คือ วัดเขาแก้ว หมู่ที่ 5 ตำบลพรานกระต่าย , วัดกุฎีการาม หมู่ที่ 10 ตำบลพรานกระต่าย , วัดไตรภูมิ หมู่ที่ 6 ตำบลถ้ำกระต่ายทอง เพื่อให้ผู้นุชนรุ่นหลังได้ร่วมกันสืบทอดประเพณีอันดีงามนี้สืบไป

งานประเพณีศาลเจ้าพ่อถ้ำกระต่ายทอง

ตั้งอยู่หมู่ที่ 6 ตำบลถ้ำกระต่ายทอง อำเภอพรานกระต่าย เป็นสถานที่มีความสำคัญ และเป็นเอกลักษณ์ของชาวอำเภอพรานกระต่าย ทุกวันที่ 5 พฤษภาคมของทุก ๆ ปีจะจัดงานทำบุญบวงสรวงศาลเจ้าพ่อถ้ำกระต่ายทอง โดยมีพิธีทางศาสนา มีมหรสพ การละเล่น ในคืนวันที่ 5 วันที่ 6 เวลาเช้ามีพิธีทำบุญเลี้ยงพระและทานอาหารร่วมกัน เหมือนการทำบุญกลางบ้านของชาวอำเภอพรานกระต่าย เพื่อความเป็นสิริมงคลของพรานกระต่าย และเพื่อรำลึกถึงบรรพบุรุษผู้เป็นต้นตระกูลของพรานกระต่าย

งานประเพณีศาลเจ้าพ่อปู่เจ้าก่อง

ตั้งอยู่หมู่ที่ 3 ตำบลถ้ำกระต่ายทอง อำเภอพรานกระต่าย เป็นงานประเพณีของชาวไทยเชื้อสายจีน และผู้ที่นับถือเจ้าพ่อปู่เจ้าก่อง ซึ่งในแต่ละปีประชาชนในท้องถิ่นจะร่วมกันจัดขบวน พร้อมอัญเชิญ สิ่งศักดิ์สิทธิ์ที่นับถือ เช่น เจ้าพ่อปู่เจ้าก่อง มังกรทองฯ แห่ไปบริเวณรอบๆ ในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย เพื่อให้ประชาชนชาวไทยเชื้อสายจีน และประชาชนชาวไทยได้สักการะบูชาสิ่งศักดิ์สิทธิ์ และ ช่วยคุ้มครองปกป้องรักษา ให้การค้าขายร่ำรวยเจริญก้าวหน้าในหน้าที่และการทำงานเป็นต้น โดยได้จัดงานขึ้นเป็นประจำทุกปีสืบเนื่องจนถึงปัจจุบัน

งานประเพณีแห่เทียนจำนำพรรษา

วันเข้าพรรษาเป็นวันสำคัญทางพุทธศาสนาที่สำคัญวันหนึ่งของพุทธศาสนิกชนชาวไทยตามพุทธประวัติกาล “วันเข้าพรรษา” เป็นวันที่สมเด็จพระสัมมาสัมพุทธเจ้าทรงบัญญัติให้พระภิกษุสงฆ์จำพรรษาเป็นเวลา 3 เดือน ในช่วงฤดูฝน เพื่อไม่ให้พระสงฆ์ไปเหยียบย่ำข้าวกล้าของชาวบ้านให้ได้รับความเสียหาย พระภิกษุสงฆ์ จึงอธิษฐานว่าจะพักประจำอยู่ ณ ที่แห่งใดแห่งหนึ่งตลอดระยะเวลาฤดูฝน มีกำหนด 3 เดือน ตามพระธรรมวินัยบัญญัติโดยไม่ไปค้างแรมในที่อื่นเรียกกันโดยทั่วไปว่า “จำพรรษา” จึงพร้อมใจกันนำเทียนสำหรับให้พระภิกษุสงฆ์ได้จุดบูชาตลอด 3 เดือน ประชาชนชาวพุทธศาสนิกชนต่างพากันแสดงออกซึ่ง จิตศรัทธาและ เกิดความเลื่อมใส ห่อหุ้มรวมจิตใจและความสามัคคีของชุมชนท้องถิ่นรวมใจถวายเทียนจำนำพรรษา และกำหนดให้มี “ประเพณีการแห่เทียนจำนำพรรษา” ขึ้น เพื่อเป็นการสืบสานประเพณีทางพระพุทธศาสนาให้ยึดมั่นและธำรงไว้ซึ่งตามหลักธรรมคำสอนทางพระพุทธศาสนาให้คงอยู่สืบไปจนถึงปัจจุบัน

งานประเพณีลอยกระทง

เป็นประเพณีของไทยดั้งเดิมที่มีการปฏิบัติสืบสานกันมาตั้งแต่โบราณกาล ซึ่งตรงกับวันขึ้น 15 ค่ำ เดือน 12 ตามปฏิทินยี่ (เดือน 2) ตามปฏิทินจันทรคติล้านนา มักจะตกอยู่ในราวเดือนพฤศจิกายน ตามปฏิทินสุริยคติ เป็นการสะเดาะเคราะห์และขอขมาต่อพระแม่คงคา ประเพณีลอยกระทงได้สืบทอดกันมาตั้งแต่เมืองสุโขทัยเป็นราชธานี ประเพณีวันลอยกระทงในประเทศไทยได้กำหนดจัดในทุกพื้นที่ทั่วประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งบริเวณที่ติดกับแม่น้ำลำคลองหรือแหล่งน้ำต่าง ๆ ในแต่ละพื้นที่ก็จะมีเอกลักษณ์ที่น่าสนใจแตกต่างกันไป ในอำเภอพรานกระต่ายประชาชนได้ร่วมมือ ร่วมใจผลิตกระทงใหญ่แห่รอบตลาดไปยังสระน้ำนันทวดี มีการประกวดการทำกระทงเล็กของนักเรียน โรงเรียนต่าง ๆ กลางคืนมีการประกวดนางนพมาศ มิมหรสพซึ่งได้มีการจัดเป็นประจำของทุกปี

งานประเพณีก่อเจดีย์ข้าวเปลือก

เป็นประเพณีพื้นบ้านที่นิยมปฏิบัติสืบต่อกันมาตั้งแต่สมัยโบราณวิธคล้ายกับพิธีก่อเจดีย์ทรายในประเพณีสงกรานต์ เป็นประเพณีที่ประชาชนในชุมชนร่วมกันนำข้าวเปลือกที่ได้หลังจากที่เก็บเกี่ยวข้าวแล้วเก็บแยกไว้ในยุ้งฉางเพื่อนำมาทำบุญกองข้าว อีกส่วนนำมาบริโภคนครวเรือน ชาวบ้านจะนำข้าวเปลือกมากองรวมกันเป็นเจดีย์ข้าวเปลือกโดยแยกกองระหว่างข้าวเจ้ากับข้าวเหนียวเพื่อนำไปทำบุญอุทิศบุญกุศลให้แก่บรรพบุรุษของตน ชาวบ้านมีความเชื่อว่าการทำบุญข้าวนี้จะส่งผลให้ผลผลิตในปีต่อไปจะงอกงามดียิ่งขึ้นความอุดมสมบูรณ์อยู่เย็นเป็นสุขมาสู่หมู่บ้านของตน เพื่อเป็นการแสดงความกตัญญูคุณทวดที่ต่อบรรพชนและเป็นการแสดงความเคารพบูชาพระแม่โพสพ ที่ถือว่าเป็นเทพผู้คุ้มครองต้นกล้าในท้องนา แล้วทำพิธีสู่ขวัญข้าวและสู่ขวัญชาวบ้าน

กระจกกบ่าวสาว

กระจกนี้ถือเป็นของสำคัญมาก ใครจะแต่งงานกันต้องมาขี้มกระจกบานนี้ไปแต่งเรือนหอ พอเสร็จงานแล้วนำไปส่งคืนเจ้าของ ถือเป็นธรรมเนียมเช่นนี้มานาน ด้วยล้นเกล้ารัชกาลที่ 6 พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้มีพระราชนิพนธ์ไว้ในหนังสือ “เที่ยวเมืองพระร่วง” ว่าเป็นกระจกกบ่าวสาวตกทอดกันหลายชั่วคน เป็นของนายมากผู้ใหญ่บ้านกรอบทำด้วยไม้สลักกลดลายแปลก มีกระจกบานเล็กอยู่ที่ตอนข้างบนได้ยอดครอบลงมานิดเดียว กระดานทำรูปคล้ายเจดีย์ ยอดสลักเป็นรูปหงส์เห็นว่าเป็นของสำคัญทรงเป็นห่วงว่า จะตกทอดไปอยู่ในมือของชาวต่างชาติ ปัจจุบันประเพณีนี้ได้สูญหายไปนานแล้ว

7.1 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ภูมิปัญญาท้องถิ่น

ตารางที่ 2.10 แสดงจำนวนภูมิปัญญาท้องถิ่น ในเขตเทศบาลตำบลพรานกระต่าย

ลำดับที่	ชื่อ – สกุล	หมู่ที่	ตำบล	ภูมิปัญญาท้องถิ่น
1	นางทองทรัพย์ ขอนทอง	1	พรานกระต่าย	แกะสลักผัก/ผลไม้
2	นางสินวล ขอนทอง	1	ถ้ากระต่ายทอง	นาฏศิลป์/พืชน้ำ/งานประดิษฐ์ใบตอง
3	นายธรรมนุญ ขายอด	5	ถ้ากระต่ายทอง	แกะสลัก/แพงหยวกกล้วย
4	นายระเมียน สายเปลี่ยน	8	ถ้ากระต่ายทอง	แกะสลัก/แพงหยวกกล้วย
5	นางวัฒนา ถาวร	1	พรานกระต่าย	งานประดิษฐ์ใบตอง/ดอกไม้
6	นางประจวบ มะยมหิน	3	พรานกระต่าย	งานประดิษฐ์ใบตอง/ดอกไม้
7	นางเกสร รัชชะพงษ์	4	พรานกระต่าย	งานประดิษฐ์ใบตอง/ดอกไม้
8	นางสวน โพกาศ	10	พรานกระต่าย	งานประดิษฐ์ใบตอง/ดอกไม้
9	นางน้อย มาน้อย	10	พรานกระต่าย	งานประดิษฐ์ใบตอง (บายศรี)
10	นายมานะ ขอนทอง	1	ถ้ากระต่ายทอง	แกะสลักไม้/ช่างไม้
11	นายยอดทอง พันธ์	1	ถ้ากระต่ายทอง	แกะสลัก/ช่างปูน
12	นายมูล กลีบบัว	1	ถ้ากระต่ายทอง	ช่างไม้
13	นายคะนอง บดีรัฐ	3	ถ้ากระต่ายทอง	ช่างไม้/ช่างปูน
14	นายประทีป บัวเขียน	3	ถ้ากระต่ายทอง	ช่างไม้
15	นายชั้น มากบุญชร	3	ถ้ากระต่ายทอง	ช่างไม้
16	นายสมชาย กัลปพฤกษ์	4	ถ้ากระต่ายทอง	ช่างไม้
17	นายประภาส ชูกำลัง	4	ถ้ากระต่ายทอง	ช่างไม้

ตารางที่ 2.10 (ต่อ)

ลำดับที่	ชื่อ – สกุล	หมู่ที่	ตำบล	ภูมิปัญญาท้องถิ่น
18	นายสนิท บาระเมศ	4	ถ้ากระต่ายทอง	ช่างไม้
19	นายวิเชียน จิปาทอง	5	ถ้ากระต่ายทอง	ช่างไม้
20	นายประสิทธิ์ โพธิ์ปลั่ง	5	ถ้ากระต่ายทอง	ช่างไม้
21	นายน้อย ขอนทอง	6	ถ้ากระต่ายทอง	ช่างไม้
22	นายไพโรจน์ จันแดง	6	ถ้ากระต่ายทอง	ช่างไม้
23	นายชะลอ ไม้แดง	6	ถ้ากระต่ายทอง	ช่างไม้
24	นายประหยัด อินสิน	6	ถ้ากระต่ายทอง	ช่างไม้
25	นายชัยยศ พรหมเบิด	6	ถ้ากระต่ายทอง	ช่างไม้
26	นายเสนอ หมีไพรพฤษ	4	พรานกระต่าย	ช่างไม้
27	นายสนิท เงินทอง	4	พรานกระต่าย	ช่างไม้
28	นายเอี่ยม คำทรัพย์	4	พรานกระต่าย	ช่างกลึงไม้
29	นายวันชัย ทองรักษ์	11	ถ้ากระต่ายทอง	ช่างไม้
30	นายอำนาจ ทองรักษ์	11	ถ้ากระต่ายทอง	ช่างไม้
31	นายช่วย ทองเนร	10	พรานกระต่าย	ช่างไม้
32	นายอุดม โมလာลาย	11	พรานกระต่าย	ช่างไม้/ช่างปูน
33	นายทองพัน ขอนทอง	11	พรานกระต่าย	ช่างไม้/ช่างปูน
34	นายมานะ เนียมนิ่ม	5	ถ้ากระต่ายทอง	ช่างตีเหล็ก
35	นายคำภา เพชรทูล	11	ถ้ากระต่ายทอง	ช่างตีเหล็ก
36	นายนนท์ ชุ่มเขียว	11	ถ้ากระต่ายทอง	ช่างตีเหล็ก
37	นายปริญญา อนุสนธิ์	3	ถ้ากระต่ายทอง	แกะสลักหินอ่อน
38	นายธานี กระต่ายทอง	3	ถ้ากระต่ายทอง	แกะสลักหินอ่อน
39	นายดิเรก กัลป์พฤษ	3	ถ้ากระต่ายทอง	แกะสลักหินอ่อน
40	นายวิโรจน์ อนุสนธิ์	4	ถ้ากระต่ายทอง	แกะสลักหินอ่อน
41	นายเสาร์ ขอนทอง	4	ถ้ากระต่ายทอง	แกะสลักหินอ่อน
42	นายพนม ธนพล	4	ถ้ากระต่ายทอง	แกะสลักหินอ่อน
43	นายมน สีพุก	4	ถ้ากระต่ายทอง	แกะสลักหินอ่อน
44	นางเนียง มาน้อย	1	ถ้ากระต่ายทอง	จักสาน
45	นายโคน ไพโรจน์	3	ถ้ากระต่ายทอง	จักสาน

ตารางที่ 2.10 (ต่อ)

ลำดับที่	ชื่อ – สกุล	หมู่ที่	ตำบล	ภูมิปัญญาท้องถิ่น
46	นางประหยัด อินสิน	3	ถ้ากระต่ายทอง	จักสาน
47	นางสมาน เพชรทูล	5	ถ้ากระต่ายทอง	จักสาน
48	นางเล็ก สังค	5	ถ้ากระต่ายทอง	จักสาน
49	นางก้านทอง ชูแผ้ว	5	ถ้ากระต่ายทอง	จักสาน
50	นางสาวคณินกั เกตุวงษ์	5	ถ้ากระต่ายทอง	งานสานพลาสติกเคดูพาท
51	นางจ๊ะ สมปู้	6	ถ้ากระต่ายทอง	จักสาน
52	นางเสวก ปักธงชัย	6	ถ้ากระต่ายทอง	จักสาน
53	นางน้ำค้าง สุรเดช	6	ถ้ากระต่ายทอง	จักสาน
54	นางสาวบังเอิญ ขอนทอง	8	ถ้ากระต่ายทอง	จักสาน
55	นางจันอบ เพชรรัตน์	1	พรานกระต่าย	จักสาน
56	นายดอกกรัก นุ่มเกลี้ยง	10	พรานกระต่าย	จักสาน
57	นางสำรี มะลิพรม	10	พรานกระต่าย	จักสาน
58	นายชะอุม์ ดิบุญ	11	พรานกระต่าย	จักสาน
59	นางรำไพ ขอนทอง	11	พรานกระต่าย	จักสาน
60	นางแสงเดือน โพธิ์ปลั่ง	1	ถ้ากระต่ายทอง	งานถักโคร์เชด
61	นางประนอม พลากร	1	ถ้ากระต่ายทอง	งานถักโคร์เชด
62	นางรัตนา วานิชพงษ์	3	ถ้ากระต่ายทอง	นวดแผนไทย
63	นายประนอม เขตวิทย์	3	ถ้ากระต่ายทอง	นวดแผนไทย/การใช้สมุนไพร
64	นายเนื่อง พลอาษา	5	ถ้ากระต่ายทอง	นวดแผนไทย/การใช้สมุนไพร
65	นางลัษณาลี กษพล	6	ถ้ากระต่ายทอง	นวดแผนไทย/การใช้สมุนไพร
66	นางสาวสนาม กัลปพฤกษ์	10	พรานกระต่าย	นวดแผนไทย/การใช้สมุนไพร
67	นางสาวชยณัฐ มากบุญชร	10	พรานกระต่าย	นวดแผนไทย/การใช้สมุนไพร
68	นางเสนอ บศิริรัฐ	10	พรานกระต่าย	นวดแผนไทย
69	นางแสงเดือน โพธิ์ปลั่ง	1	ถ้ากระต่ายทอง	บายศรีสู่ขวัญ
70	นางสาวมารินทร์ บาระเมศ	7	ถ้ากระต่ายทอง	ทำขวัญนาค
71	นายทองทรัพย์ ขอนทอง	11	ถ้ากระต่ายทอง	ทำขวัญนาค
72	นายสุเทพ อินพหล	12	ถ้ากระต่ายทอง	พิธีกรรมทางศาสนา
73	นายสมโภชน์ กลิ่นจันทร์	1	พรานกระต่าย	บายศรีสู่ขวัญ

ตารางที่ 2.10 (ต่อ)

ลำดับที่	ชื่อ – สกุล	หมู่ที่	ตำบล	ภูมิปัญญาท้องถิ่น
74	นายประสิทธิ์ ถาวร	3	พราณกระต่าย	ทำขวัญงานมงคล
75	นายปลั่ง ไพโรจน์	10	พราณกระต่าย	ทำขวัญนา/พิธีกรรมทางศาสนา
76	นายมา ขอนทอง	1	ถ้ำกระต่ายทอง	ทำพิธียกศาลพระภูมิ
77	นายเรียง หอมมุสิกวิทย์	3	ถ้ำกระต่ายทอง	การสักยันต์
78	นายสมาน กล้าหาญ	4	ถ้ำกระต่ายทอง	ดูลายมือ/ดูดวง
79	นายสมาน สมทบ	8	ถ้ำกระต่ายทอง	ดูดวง
80	นายจรัญ บุญยากร	8	ถ้ำกระต่ายทอง	ดูดวง
81	นายสวัสดิ์ สัจจหาศรม	4	พราณกระต่าย	ภาษาถิ่น/พิธีกรรมทางศาสนา
82	นางสมนึก กัลปพฤกษ์	3	พราณกระต่าย	ทำขนมไทย

ภาษา

ภาษา เป็นแสดงถึงความเป็นอัตลักษณ์ของกลุ่มชนที่ช่วยสืบทอดวัฒนธรรมจากรุ่นสู่รุ่น และช่วยบอกเล่าเรื่องราวความเป็นไปเป็นมาของชุมชน ภาษาแต่ละภาษาย่อมแตกต่างกัน ที่สำเนียงการพูดตลอดจนความหมายของคำศัพท์ เช่นนั้นแล้วจึงทำให้ในแต่ละท้องถิ่นมีภาษาพูด และสำเนียงที่แตกต่างกันไปตามแต่ละท้องถิ่นด้วย ภาษาท้องถิ่นถือเป็นเครื่องมือที่จะช่วยรักษาเรื่องราวของแต่ละกลุ่มชนได้อย่างดีลักษณะของภาษาถิ่นพราณกระต่าย คือคำที่มีเสียงวรรณยุกต์เอก และเสียงเอกจะเปลี่ยนเป็นเสียงจัตวา และมีคำศัพท์ที่แตกต่างไปตามท้องถิ่นอื่น ๆ มีสำเนียงคล้ายกับชาวสุโขทัย แต่มีเสียงเหน่อมากกว่าชาวสุโขทัย สภาพภูมิประเทศไม่มีอิทธิพลต่อภาษาถิ่นพราณกระต่าย เพราะภาษาของคนพราณกระต่าย จะกระจายแบบเครือข่าย อีกทั้งนิสัยคนพราณกระต่ายไม่ค่อยชอบอพยพไปอยู่ที่อื่น สำหรับบริเวณเส้นทางถนนพระร่วง ในช่วงอำเภอพราณกระต่ายจะหนาแน่นมากขึ้นเป็นลำดับในด้านภาษาถิ่น จนถึงเข้าเขตสุโขทัย โดยเฉพาะในเขตอำเภอกิรีมาศจะหนาแน่นในบางหมู่บ้าน แล้วค่อย ๆ กระจายเพี้ยนไปเข้าสำเนียงสุโขทัยมากขึ้นตามลำดับ

คำที่เป็นเสียงสามัญในภาษาไทยกลาง ในภาษาถิ่นจะเป็นเสียงเอก จัตวา เช่น

สี่เหลืง จะออกเสียงเป็น สี่เหลืง

เลือ จะออกเสียงเป็น เลือ

เลือ จะออกเสียงเป็น เลือ

ฟ่อ จะออกเสียงเป็น ฟ่อ

แม่ จะออกเสียงเป็น แม่

7.1 สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

ผลิตภัณฑ์หินอ่อน

เป็นผลิตภัณฑ์ที่มีเอกลักษณ์ท้องถิ่นและมีชื่อเสียงของอำเภอรานกระด้าย ชื่นงานของผลิตภัณฑ์ที่มีความละเอียดอ่อนสวยงามด้วยฝีมือช่างในชุมชนที่มีความชำนาญงาน หินอ่อนพรานกระด้ายเป็นแหล่งหินอ่อนที่มีความโดดเด่นจะมีสีขาวอมชมพู ได้รับการตรวจสอบคุณภาพของหินในวงการอุตสาหกรรม หินอ่อนประเทศอิตาลี ได้รับการยอมรับว่า เป็นหินอ่อนที่คุณภาพเทียบเท่าหินอ่อนของประเทศอิตาลี

มูมไหมบ้านก้อย

เป็นงานถักโครเชต์ งานที่ทำด้วยมือมีผลิตภัณฑ์หลากหลาย อาทิเช่น มาลัยไหมพรม ตุ๊กตา กิ๊บขอป กระเป๋า พวงกุญแจ ของชำร่วย ของที่ระลึก จดทะเบียนโอท็อป เมื่อปี 2558 ได้รับคัดสรรโอท็อป 3 ดาวเมื่อปี 2559 ได้แก่ผลิตภัณฑ์ ตุ๊กตาเด็กไทย มาลัยไหมพรม และตุ๊กตา ราคาสินค้ามีตั้งแต่ 20 - 2,000 บาทมูมไหมบ้านก้อยเป็นมูม

น้ำพริกนายพราน

น้ำพริกนายพรานนี้เริ่มมาจากร้านข้าวแกงแม่ศรีสมร อินเมฆ ซึ่งเป็นที่รู้จักกันดีในอำเภอรานกระด้าย จังหวัดกำแพงเพชร ทำน้ำพริกสูตรที่ถ่ายทอดมาจากรุ่นพ่อเพื่อทำข้าวแกงขายและส่งร้านอาหารอื่นๆ ในอำเภอ ทำขายมานานถึง 50 ปี จนมาถึงรุ่นลูกของแม่ศรีสมรในปัจจุบันก็ยังคงทำน้ำพริกและขายข้าวแกงสืบมา และหลังจากได้รับเลือกให้เป็นผลิตภัณฑ์โอท็อป 4 ดาวของพรานกระด้าย จึงเริ่มขยายความอร่อยนี้ออกนอกจังหวัด โดยไปออกร้านตามงานโอท็อปต่างๆ โดยจำหน่ายในราคา 200 บาท/กิโลกรัม

ตะกร้าสานสุข

เป็นงานสานพลาสติก หลักสูตรเคลือบ งานที่ทำด้วยมือ มีผลิตภัณฑ์หลากหลาย อาทิเช่น ตะกร้า ที่ใส่แก้วน้ำ กระเป๋า ของชำร่วย ของที่ระลึก จดทะเบียนโอท็อป เมื่อปี 2560 ราคาสินค้ามีตั้งแต่ 20 - 699 บาท สร้างรายได้เสริมให้กับแม่บ้าน ตั้งอยู่ที่บ้านเลขที่ 146/1 หมู่ที่ 5 ตำบลถ้ากระด้ายทองอำเภอรานกระด้าย จังหวัดกำแพงเพชร โทรศัพท์ 09 – 4631 - 4035

8. ทรัพยากรธรรมชาติ

8.1 น้ำ

ด้านเกษตรและแหล่งน้ำ ไม่มีพื้นที่ทางเกษตรและแหล่งน้ำ

ลักษณะของแหล่งน้ำ

มีแหล่งน้ำที่ใช้สำหรับ อุปโภค-บริโภค

- ลำคลอง 1 แห่ง (คลองวัว)
- สระน้ำ 2 แห่ง (สระน้ำนันทวดี , สระน้ำในศูนย์ Happiness Center)
- บ่อน้ำตื้น 510 แห่ง
- บ่อบาดาล จำนวน 10 แห่ง

การระบายน้ำ

- บริเวณที่มีน้ำท่วมหลากเข้ามาในพื้นที่ทั้ง 16 ชุมชน
- ระยะเฉลี่ยที่น้ำท่วมขังนานที่สุด 7 วัน ประมาณช่วงเดือน กันยายน ถึง

พฤศจิกายน

- สาเหตุของน้ำท่วมขังเกิดจาก ฝนตกชุกต่อเนื่อง และการรับน้ำจากพื้นที่

ข้างเคียง

- เทศบาลตำบลพรานกระต่ายได้มีการทำความสะอาดราง/ท่อระบายน้ำ ปีละ 50

ครั้งขึ้นไป

- ทางระบายน้ำหลักในเขตเทศบาลตำบลพรานกระต่าย ได้แก่ คลองห้วยไค้ , คลองวังล่อ , คลองทุ่งน้อย , คลองมะม่วงหาวแดง , คลองวัว และแนวท่อส่งน้ำเสีย ถนนราษฎร์พัฒนา , ถนนพิทักษ์บุญยงค์ , ถนนสรรพสิทธิกิจ , ถนนบรรจงทองสวัสดิ์ , ถนนบ่อมะเฟือง , ถนนเฟื่องภักดี และถนนประเวศไพรวัน

- วิธีบำบัดน้ำเสียทำโดย การดำเนินการเอง

8.2 ป่าไม้

ลักษณะของ ไม้และป่าไม้ในเขตเทศบาลไม่มีป่าไม้

8.3 ภูเขา

ในเขตเทศบาลไม่มีภูเขา

8.4 ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในเขตเทศบาลไม่มีทรัพยากรธรรมชาติ

9. การกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล

9.1 เทศบาลตำบลพรานกระต่ายมีการจัดเก็บและกำจัดขยะมูลฝอยเอง

9.2 ปริมาณขยะมูลฝอย จำนวน 6 ตัน/วัน

9.3 รถยนต์บรรทุกขยะมูลฝอย จำนวน 4 คัน

- แบบเปิดข้างเทท้าย จำนวน 2 คัน

- แบบอัดท้าย จำนวน 2 คัน

- 9.4 ถังรองรับขยะมูลฝอย จำนวน 1,000 ใบ
- 9.5 พนักงานเก็บ ขน และกวาดขยะมูลฝอย จำนวน 19 คน
- 9.6 มีที่ดินสำหรับทิ้งขยะมูลฝอย จำนวน 1 แห่ง
- 9.7 มีการจัดตั้งศูนย์วัสดุรีไซเคิล จำนวน 1 แห่ง

การเก็บค่าธรรมเนียม กำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล แบ่งตามประเภท ดังนี้

- 1. หลังกาเรือน 10 บาท/เดือน
- 2. ร้านค้า 10 บาท/เดือน
- 3. โรงงานอุตสาหกรรม 2,000 บาท/เดือน

10. อัตราค่าล้าง (ข้อมูล ณ เดือนสิงหาคม 2564)

- ข้าราชการ/พนักงานส่วนท้องถิ่น รวมทั้งสิ้น จำนวน 36 คน
- ลูกจ้างประจำ รวมทั้งสิ้น จำนวน 2 คน
- พนักงานจ้างตามภารกิจ รวมทั้งสิ้น จำนวน 19 คน
- พนักงานจ้างทั่วไป รวมทั้งสิ้น จำนวน 37 คน

11. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

- 1. รถยนต์ดับเพลิง จำนวน 2 คัน
- 2. รถยนต์บรรทุกน้ำ จำนวน 3 คัน
- 3. เครื่องดับเพลิงชนิดหามห้าม จำนวน 1 เครื่อง
- 4. รถยนต์กู้ชีพพร้อมอุปกรณ์ช่วยชีวิต จำนวน 1 คัน
- 5. อัตราค่าล้างเจ้าหน้าที่ดับเพลิง
 - พนักงานส่วนท้องถิ่น จำนวน 1 คน
 - ลูกจ้างประจำ รวมทั้งสิ้น จำนวน 1 คน
 - ลูกจ้างภารกิจ จำนวน 3 คน
 - พนักงานจ้าง จำนวน 7 คน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สมบัติ ชัยมูล (2550) ได้ศึกษาการประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ดเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการสาธารณะมีคุณภาพมาตรฐานการบริหารจัดการมีความโปร่งใสมีประสิทธิภาพและรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการผลการศึกษาปรากฏดังนี้

1. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ดโดยรวมอยู่ในระดับมากและการให้บริการเป็นรายด้าน 3 ด้านอยู่ในระดับมากคือด้านข้อมูลที่ได้จากการบริการด้านประสานงานการให้บริการและด้านความสะดวกที่รับจากการบริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กร บริหารท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ดโดยรวมและเป็นรายด้านของผู้รับบริการโดยรวม 2 ด้านอยู่ในระดับปานกลางคือด้านบุคลากรให้บริการและด้านคุณภาพของการบริการ

2. ผู้รับบริการที่มีเพศชายมีความพึงพอใจต่อคุณภาพผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการบริหาร ท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ดโดยรวมและรายด้านทุกด้านมากกว่าผู้รับบริการเพศหญิงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจดังกล่าวไม่แตกต่างกัน

จากงานวิจัยดังกล่าวสรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็นส่วนที่สำคัญในการให้บริการเพราะทำให้ทราบว่าองค์กรหน่วยงานนั้นมีคุณภาพเป็นผลย้อนกลับในการให้บริการต่อประชาชนและเป็นผลที่ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนและสามารถนำไปกำหนดและวางแผนในการพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้นได้หรือปรับปรุงให้มีคุณภาพประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองต่อประชาชนผู้มาขอรับบริการอันจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู (2555) การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู ปีงบประมาณ 2555 ครั้งนี้ โดยการเก็บข้อมูลจากประชาชนที่มา ติดต่อราชการ โดยสุ่มแบบง่าย จำนวน 100 คน โดยการศึกษาแบ่งออกเป็น 3 ประเด็นคือข้อมูลทั่วไป ข้อมูลด้านการบริการ ข้อมูลด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และผลจากการให้บริการและนำข้อมูลมาดำเนินการวิเคราะห์ โดยใช้ค่าเฉลี่ยและค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้ กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 62 เพศหญิงร้อยละ 36 ด้านอายุส่วนใหญ่อายุ 21-30 ปี ร้อยละ 40 และ 31-40 ปี ร้อยละ 40 รองลงมาอายุ 51 ปีขึ้นไป ร้อยละ 10 และไม่ต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 6 ส่วนอายุ 41-50 ปี ร้อยละ 4 ในด้านการศึกษาพบว่าต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 66 ปริญญาตรี ร้อยละ 30 และสูงสุดปริญญาโท ร้อยละ 4 ด้านอาชีพพบว่ามีอาชีพทำธุรกิจส่วนตัว ส่วนใหญ่ ร้อยละ 70 รับราชการ ร้อยละ 16 พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 10 และพนักงานของรัฐ ร้อยละ 4

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากร พบว่า เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ,การตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ ,ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่, มีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.76$)

ส่วนประชาชนมีความพึงพอใจระดับพอใช้ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ ความสะอาดและรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า มีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อนมีความชัดเจน มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก และรวดเร็ว และมีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลต่างๆ อย่างชัดเจน มีผู้แสดงความคิดเห็น หรือรับแบบประเมินการบริการ มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการที่แน่นอน โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใช้ ($\bar{X} = 3.35$)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า สถานที่ให้บริการ สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ฯลฯ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใช้ ($\bar{X} = 3.47$)

ในด้านการให้คำแนะนำการ ปรับปรุงการให้บริการ ส่วนให้คำแนะนำในด้านขั้นตอนบริการขอใบอนุญาตประกอบกิจการร้านเกมส์ คาราโอเกะที่รวดเร็ว การให้ข้อมูลข่าวสาร การบริการแก่ประชาชนควรมีช่องทางติดต่อที่หลากหลาย การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานด้านคำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบที่เกี่ยวข้อง และด้านสถานที่ให้บริการประชาชนอย่างทั่วถึง จะเห็นได้ว่าจากภาพรวมในการให้บริการของ สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู ประชาชนผู้ขอรับบริการมีความพึงพอใจโดย ภาพรวมอยู่ในระดับดี

ชนะดา วีระพันธ์ (2555) ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบ้านทอง จังหวัดชลบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบ้านทองจังหวัดชลบุรีและเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบ้านทอง จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ สมรส การศึกษาและอาชีพ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ ผู้ที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า จำนวน 184คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean)และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ส่วนการทดสอบสมมติฐานใช้ค่าสถิติ t - test ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มใช้สถิติ One - way ANOVA และทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัย

พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรสการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

เบญจวรรณ วรรณทวิสุข(2556) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุ้ง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจและเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลแสนตุ้ง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด จำแนกตาม เพศอายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลแสนตุ้ง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด จำนวน 345 คน โดยใช้สูตรของ (Taro Yamane) การวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุ้ง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยแยกเป็นรายด้านได้ดังนี้ ด้านโครงสร้างพื้นฐานระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากเป็นลำดับที่ 1 รองลงมาคือด้านการบริหารจัดการที่ดีของเทศบาล มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ประชาชนที่มีเพศอายุระดับการศึกษาและอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุ้ง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน

ศักดิ์ดา หาญยุทธและวิสัน บุญแซม (2557) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดยม อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และเพื่อนำผลการศึกษาเสนอผู้บริหารเป็นแนวทางในการเสริมสร้างและพัฒนาการให้บริการเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดยม อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยาให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นในด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านวัสดุ อุปกรณ์และเทคโนโลยี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประเภทของการรับเบี้ยยังชีพ

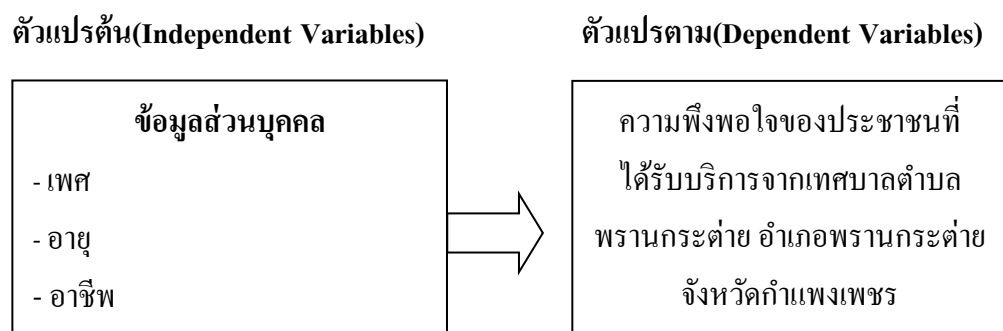
การศึกษาได้ดำเนินการศึกษาเชิงสำรวจ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ที่มารับบริการเบี่ยงชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดคม อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 101 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ที่มารับบริการเบี่ยงชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดคม อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ส่วนมากเป็นเพศชาย มีอายุ 60-69 ปี มีระดับการศึกษา ประถมศึกษาหรือเทียบเท่า มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท และมีประเภทของการรับเบี่ยงชีพผู้สูงอายุ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเบี่ยงชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดคม อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจอันดับที่หนึ่งคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อันดับที่สองคือ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ และอันดับสุดท้ายคือ ด้านวัสดุ อุปกรณ์และเทคโนโลยี ตามลำดับ

จากงานวิจัยดังกล่าว สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นส่วนที่สำคัญในการให้บริการ เพราะทำให้ทราบว่า องค์กร หน่วยงานนั้น มีคุณภาพ เป็นผลย้อนกลับในการให้บริการต่อประชาชน และเป็นผลที่ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชน และสามารถนำไปกำหนดและวางแผนในการพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้นได้หรือปรับปรุงให้มีคุณภาพประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองต่อประชาชนผู้มาขอรับบริการ อันจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

กรอบแนวคิดของการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย อำเภพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework) ประกอบไปด้วยตัวแปรต้น (Independent Variables) ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ดังแผนภาพที่ 2.2



แผนภาพที่ 2.2 กรอบแนวคิดของการวิจัย(Conceptual Framework)

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งมีวิธีการดำเนินการดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนรับบริการงานบริการทั้ง 4 โครงการ ที่อาศัยและมีทะเบียนราษฎรอยู่ในเขตเทศบาลตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

กลุ่มตัวอย่าง

ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้หลักทฤษฎี Non probability Sampling และใช้การสุ่มอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ซึ่งประมาณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของ Taro Yamane ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 340 คน จำแนก 1)งานบริการโครงการ “หนูน้อยรักษ์โลก”ฯ จำนวน 100 คน 2)งานบริการโครงการบริหารจัดการด้านการศึกษาสำหรับเด็กก่อนวัยเรียน เพื่อมุ่งสู่ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กก่อนหวานฯ จำนวน 40 คน 3)งานบริการโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงานหรือบริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และการขออนุญาตทำโฆษณาโดยใช้เครื่องขยายเสียงฯ จำนวน 100 คน และ 4)งานบริการโครงการเผยแพร่และรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชน ผ่านช่องทางสื่อต่างๆ จำนวน 100 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม(Questionnaire) ประมาณค่า 5 ระดับ ได้แบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ในงานบริการ 4 โครงการ ดังนี้ 1)งานบริการโครงการ “หนูน้อยรักษ์โลก” 2)งานบริการโครงการบริหารจัดการด้านการศึกษาศาหรับเด็กก่อนวัยเรียน เพื่อมุ่งสู่ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กอ่อนหวานฯ 3)งานบริการ โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงานหรือบริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และการขออนุญาตทำโฆษณาโดยใช้เครื่องขยายเสียงฯ และ 4)งานบริการโครงการเผยแพร่และรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชน ผ่านช่องทางสื่อต่างๆ เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ (Rating Scale) แบ่งออกเป็น มีความพึงพอใจมากที่สุด มีความพึงพอใจมาก มีความพึงพอใจปานกลาง มีความพึงพอใจน้อย และมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองและให้ผู้ช่วยในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้แก่นักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ผู้ประเมินติดต่อประสานงานกับเทศบาลตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

2. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง พร้อมผู้ช่วยในการเก็บข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

หลังจากทำการแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลครบทั้ง 340 ชุดแล้ว และได้ทำการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามอีกครั้ง

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บรวบรวมข้อมูลได้ดำเนินการดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ใช้การแจกแจงค่าความถี่และคำนวณหาค่าร้อยละ

2. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ที่เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ใช้วิธีหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เป็นรายหัวข้อโดยใช้เกณฑ์ในการแปลความ ตามช่วงคะแนนเฉลี่ย (บุญชม ศรีสะอาด.2545: 103) ดังต่อไปนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.51 - 5.00 แปลความว่า มีความพึงพอใจมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.51 - 4.50 แปลความว่า มีความพึงพอใจมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.51 - 3.50 แปลความว่า มีความพึงพอใจปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.51 - 2.50 แปลความว่า มีความพึงพอใจน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.50 แปลความว่า มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

โดยมีการประเมินผลการให้คะแนนตามเกณฑ์ ดังนี้

ร้อยละความพึงพอใจ	มากกว่าร้อยละ 95	ให้คะแนน 10
ร้อยละความพึงพอใจ	ไม่เกินร้อยละ 95	ให้คะแนน 9
ร้อยละความพึงพอใจ	ไม่เกินร้อยละ 90	ให้คะแนน 8
ร้อยละความพึงพอใจ	ไม่เกินร้อยละ 85	ให้คะแนน 7
ร้อยละความพึงพอใจ	ไม่เกินร้อยละ 80	ให้คะแนน 6
ร้อยละความพึงพอใจ	ไม่เกินร้อยละ 75	ให้คะแนน 5
ร้อยละความพึงพอใจ	ไม่เกินร้อยละ 70	ให้คะแนน 4
ร้อยละความพึงพอใจ	ไม่เกินร้อยละ 65	ให้คะแนน 3
ร้อยละความพึงพอใจ	ไม่เกินร้อยละ 60	ให้คะแนน 2
ร้อยละความพึงพอใจ	ไม่เกินร้อยละ 55	ให้คะแนน 1
ร้อยละความพึงพอใจ	ไม่เกินร้อยละ 50	ให้คะแนน 0

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ (Percentage) ดังสูตรต่อไปนี้

$$P = \frac{f}{N} \times 100$$

เมื่อ P หมายถึง ร้อยละ

f หมายถึง จำนวนคนที่ตอบแบบสอบถาม

N หมายถึง จำนวนประชากรทั้งหมดที่ใช้ในการวิจัย

2. ค่าเฉลี่ย (Mean) ดังสูตรต่อไปนี้

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{N}$$

เมื่อ $\bar{X}$ หมายถึง ค่าเฉลี่ย

$\sum x$ หมายถึง ผลรวมของคะแนนทั้งหมดในกลุ่ม

N หมายถึง จำนวนคะแนนในกลุ่ม

3. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ดังสูตรต่อไปนี้

$$S.D. = \sqrt{\frac{n \sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ S.D. = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\sum x^2$ = ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

$(\sum x)^2$ = ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

n = แทนจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการความพึงพอใจของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ประจำปี 2564 ผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินจากกลุ่มตัวอย่างที่อาศัยและมีทะเบียนราษฎรอยู่ในเขตของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร จำนวน 340 คน โดยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลแยกตามงานบริการดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2. ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยงานบริการ 4 โครงการ ดังนี้

2.1 งานบริการโครงการ “หนูน้อยรักโลก”ฯ

2.2 งานบริการ โครงการบริหารจัดการด้านการศึกษาสำหรับเด็กก่อนวัยเรียน เพื่อมุ่งสู่ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กก่อนหวานฯ

2.3 งานบริการ โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงานหรือบริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และการขออนุญาตทำโฆษณาโดยใช้เครื่องขยายเสียงฯ

2.4 งานบริการ โครงการเผยแพร่และรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชน ผ่านช่องทางสื่อต่างๆ

2.5 สรุป ความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4 งาน บริการของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย

ตอนที่ 3. ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ตารางที่ 4.1 จำนวนร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ ของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

รายการ	งานบริการโครงการ “หนูน้อยรักโลก”ฯ (N=100)		งานบริการโครงการบริหาร จัดการด้านการศึกษา สำหรับเด็กก่อนวัยเรียน เพื่อมุ่งสู่ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อ่อนหวานฯ(N=40)		งานบริการโครงการปรับปรุงกระบวนการ ทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงานหรือ บริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่ง ปลูกสร้าง และการขออนุญาตทำโฆษณา โดยใช้เครื่องขยายเสียงฯ (N=100)		งานบริการโครงการ เผยแพร่และรับรู้ข้อมูล ข่าวสารของประชาชน ผ่านช่องทางสื่อต่างๆฯ (N=100)		รวม (N=340)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ										
-ชาย	40	40.00	10	25.00	45	45.00	40	40.00	135	39.71
-หญิง	60	60.00	30	75.00	55	55.00	60	60.00	205	60.29
รวม	100	100.00	40	100.00	100	100.00	100	100.00	340	100.00
อายุ										
-ต่ำกว่า 20 ปี	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-20-30 ปี	5	5.00	5	12.50	10	10.00	10	10.00	30	8.82
-31-40 ปี	15	15.00	5	12.50	10	10.00	10	10.00	40	11.77
-41-50 ปี	25	25.00	10	25.00	50	50.00	30	30.00	115	33.82
-51 ปีขึ้นไป	55	55.00	20	50.00	30	30.00	50	50.00	155	45.59
รวม	100	100.00	40	100.00	100	100.00	100	100.00	340	100.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

รายการ	งานบริการโครงการ “หนูน้อยรักโลก”ฯ (N=100)		งานบริการโครงการบริหาร จัดการด้านการศึกษา สำหรับเด็กก่อนวัยเรียน เพื่อมุ่งสู่ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อ่อนหวานฯ(N=40)		งานบริการโครงการปรับปรุง กระบวนการทำงานหรือลดขั้นตอน การทำงานหรือบริการด้านการ จัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และการขออนุญาตทำโฆษณาโดยใช้ เครื่องขยายเสียงฯ (N=100)		งานบริการโครงการ เผยแพร่และรับรู้ข้อมูล ข่าวสารของประชาชน ผ่านช่องทางสื่อต่างๆฯ (N=100)		รวม (N=340)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ										
-รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	5	5.00	-	-	-	-	5	5.00	10	2.94
-เกษตรกร	75	75.00	35	87.50	80	90.00	75	75.00	265	77.94
-ค้าขาย	20	20.00	5	12.50	10	10.00	10	10.00	45	13.24
-รับจ้าง	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-อื่นๆ.....	-	-	-	-	10	10.00	10	10.00	20	5.88
รวม	100	100.00	40	100.00	100	100.00	100	100.00	340	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการงานของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.29 มีอายุ 51 ปีขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 45.59 และอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 77.94

ตอนที่ 2. ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

2.1 งานบริการโครงการ “หนูน้อยรักโลก”ฯ

โดยในการประเมินความพึงพอใจงานบริการ โครงการ “หนูน้อยรักโลก”ฯ ในการประเมินครั้งนี้มุ่งประเมินด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการ ดังตารางที่ 4.2 - 4.6

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการ “หนูน้อยรักโลก”ฯ ภาพรวม

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.91	0.54	98.20	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.87	0.40	97.40	มากที่สุด
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.89	0.57	97.80	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.94	0.68	98.80	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.90	0.39	98.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการ “หนูน้อยรักโลก”ฯ ภาพรวม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.00 ($\bar{X} = 4.90$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดย พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.80 ($\bar{X} = 4.94$) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.20 ($\bar{X} = 4.91$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.40 ($\bar{X} = 4.87$)

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการ “หนูน้อยรักโลก”ฯ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
1. การเข้าร่วมโครงการ “หนูน้อยรักโลก”ฯ ไม่ยุ่งยาก	4.91	0.56	98.20	มากที่สุด
2. ระยะเวลาในการดำเนินโครงการ มีความเหมาะสม	4.90	0.67	98.00	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำ โครงการ	4.92	0.74	98.40	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.91	0.54	98.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการ “หนูน้อยรักโลก”ฯ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.20 ($\bar{X} = 4.91$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำ โครงการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 98.40 ($\bar{X} = 4.92$) รองลงมาคือ การเข้าร่วมโครงการ “หนูน้อยรักโลก”ฯ ไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 98.20 ($\bar{X} = 4.91$) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ระยะเวลาในการดำเนินโครงการ มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 98.00 ($\bar{X} = 4.90$)

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการ “หนูน้อยรักโลก”ฯ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.90	0.62	98.00	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.89	0.52	97.80	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ตรงต่อเวลา	4.83	0.57	96.60	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการฝึกอบรม	4.86	0.58	97.20	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.87	0.51	97.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการ “หนูน้อยรักษ์โลก”ฯ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 97.40 ($\bar{X} = 4.87$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 98.00 ($\bar{X} = 4.90$) รองลงมาคือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 97.80 ($\bar{X} = 4.89$) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ตรงต่อเวลา มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.60 ($\bar{X} = 4.83$)

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการ “หนูน้อยรักษ์โลก”ฯ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
1. สถานที่จัดโครงการ “หนูน้อยรักษ์โลก”ฯ มีความเหมาะสม	4.91	0.67	98.20	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกของโครงการ	4.87	0.62	97.40	มากที่สุด
3. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ของโครงการ	4.89	0.68	97.80	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.89	0.57	97.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการ “หนูน้อยรักษ์โลก”ฯ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 97.80 ($\bar{X} = 4.89$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สถานที่จัดโครงการ “หนูน้อยรักษ์โลก”ฯ มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 98.20 ($\bar{X} = 4.91$) รองลงมาคือ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ของโครงการ มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 97.80 ($\bar{X} = 4.89$) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกของโครงการ มีค่าเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ 96.40 ($\bar{X} = 4.87$)

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการ “หนูน้อยรักษ์โลก”ฯ ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
1. การประชาสัมพันธ์โครงการ “หนูน้อยรักษ์โลก”ฯ เป็นไปอย่างทั่วถึง	4.93	0.75	98.60	มากที่สุด
2. ช่องทางการประชาสัมพันธ์โครงการ มีความหลากหลาย	4.94	0.83	98.80	มากที่สุด
3. การประชาสัมพันธ์ของโครงการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.95	0.72	99.00	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.94	0.68	98.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการ “หนูน้อยรักษ์โลก”ฯ ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.80 ($\bar{X} = 4.94$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การประชาสัมพันธ์ของโครงการ มีความชัดเจน เข้าใจง่ายมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 99.00 ($\bar{X} = 4.95$) รองลงมาคือ ช่องทางการประชาสัมพันธ์โครงการ มีความหลากหลาย มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 98.80 ($\bar{X} = 4.94$) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การประชาสัมพันธ์โครงการ “หนูน้อยรักษ์โลก”ฯ เป็นไปอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ 98.60 ($\bar{X} = 4.93$)

2.2 งานบริการโครงการบริหารจัดการด้านการศึกษสำหรับเด็กก่อนวัยเรียน เพื่อมุ่งสู่ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กอ่อนหวานฯ

โดยในการประเมินความพึงพอใจงานบริการโครงการบริหารจัดการด้านการศึกษาสำหรับเด็กก่อนวัยเรียน เพื่อมุ่งสู่ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กอ่อนหวานฯ ในการประเมินครั้งนี้มุ่งประเมินด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการ ดังตารางที่ 4.7 - 4.11

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการบริหารจัดการด้านการศึกษาศำหรับเด็กก่อนวัยเรียน เพื่อมุ่งสู่ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กก่อนหนวนฯ ภาพรวม

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.96	0.68	99.20	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.88	0.61	97.60	มากที่สุด
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.86	0.52	97.20	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.96	0.63	99.20	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.92	0.51	99.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการบริหารจัดการด้านการศึกษาศำหรับเด็กก่อนวัยเรียน เพื่อมุ่งสู่ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กก่อนหนวนฯ ภาพรวม มีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.40 ($\bar{X} = 4.92$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดย พบว่า ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.20 ($\bar{X} = 4.96$) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.60 ($\bar{X} = 4.88$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.20 ($\bar{X} = 4.86$)

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการบริหารจัดการด้านการศึกษาศำหรับเด็กก่อนวัยเรียน เพื่อมุ่งสู่ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กก่อนหนวนฯ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
1. ขั้นตอนของการให้บริการ โครงการบริหารจัดการด้านการศึกษาศำหรับเด็กก่อนวัยเรียน เพื่อมุ่งสู่ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กก่อนหนวนฯ ไม่ยุ่งยาก	4.97	0.70	99.40	มากที่สุด
2. ระยะเวลาในการให้บริการ มีความเหมาะสม	4.95	0.72	99.00	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำ ในการให้บริการ	4.96	0.74	99.20	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.96	0.68	99.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.8 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการบริหารจัดการด้านการศึกษาศาหรับเด็กก่อนวัยเรียน เพื่อมุ่งสู่ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กอ่อนหวานฯ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.20 ($\bar{X} = 4.96$) เมื่อพิจารณาเป็น รายข้อ พบว่า ขั้นตอนของการให้บริการ โครงการบริหารจัดการด้านการศึกษาศาหรับเด็กก่อนวัยเรียน เพื่อมุ่งสู่ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กอ่อนหวานฯ ไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 99.40 ($\bar{X} = 4.97$) รองลงมาคือ ความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำ ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 99.20 ($\bar{X} = 4.96$) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ระยะเวลาในการให้บริการ มีความเหมาะสม มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 99.00 ($\bar{X} = 4.95$)

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการบริหารจัดการด้านการศึกษาศาหรับเด็กก่อนวัยเรียน เพื่อมุ่งสู่ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กอ่อนหวานฯ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.94	0.73	98.80	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.88	0.66	97.60	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ตรงต่อเวลา	4.83	0.63	96.60	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	4.87	0.74	97.40	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.88	0.61	97.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.9 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการบริหารจัดการด้านการศึกษาศาหรับเด็กก่อนวัยเรียน เพื่อมุ่งสู่ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กอ่อนหวานฯ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.60 ($\bar{X} = 4.88$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 98.80 ($\bar{X} = 4.94$) รองลงมาคือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 97.60 ($\bar{X} = 4.88$) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ตรงต่อเวลา มีค่าเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ 96.60 ($\bar{X} = 4.83$)

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการบริหารจัดการด้านการศึกษาศำหรับเด็กก่อนวัยเรียน เพื่อมุ่งสู่ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กอ่อนหวานฯ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
1. สถานที่จัดโครงการบริหารจัดการด้านการศึกษาศำหรับเด็กก่อนวัยเรียน เพื่อมุ่งสู่ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กอ่อนหวานฯมีความเหมาะสม	4.87	0.62	97.40	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	4.85	0.54	97.00	มากที่สุด
3. ความสะอาดของสถานที่	4.86	0.63	97.20	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.86	0.52	97.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.10 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการบริหารจัดการด้านการศึกษาศำหรับเด็กก่อนวัยเรียน เพื่อมุ่งสู่ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กอ่อนหวานฯ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 97.20 ($\bar{X} = 4.86$) เมื่อพิจารณาเป็น รายข้อ พบว่า สถานที่จัดโครงการบริหารจัดการด้านการศึกษาศำหรับเด็กก่อนวัยเรียน เพื่อมุ่งสู่ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กอ่อนหวานฯ มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 97.40 ($\bar{X} = 4.87$) รองลงมาคือ ความสะอาดของสถานที่ มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 97.20 ($\bar{X} = 4.86$) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ 97.00 ($\bar{X} = 4.85$)

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการบริหารจัดการด้านการศึกษาศำหรับเด็กก่อนวัยเรียน เพื่อมุ่งสู่ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กอ่อนหวานฯ ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
1. การประชาสัมพันธ์โครงการบริหารจัดการด้านการศึกษาศำหรับเด็กก่อนวัยเรียน เพื่อมุ่งสู่ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กอ่อนหวานฯ เป็นไปอย่างทั่วถึง	4.97	0.69	99.40	มากที่สุด
2. ช่องทางการประชาสัมพันธ์มีความหลากหลาย	4.95	0.66	99.00	มากที่สุด
3. การประชาสัมพันธ์ของ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.96	0.67	99.20	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.96	0.63	99.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.11 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการบริหารจัดการด้านการศึกษาศำหรับเด็กก่อนวัยเรียน เพื่อมุ่งสู่ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กอ่อนหวานฯ ด้านช่องทางการให้บริการพบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.20 ($\bar{X} = 4.96$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การประชาสัมพันธ์โครงการบริหารจัดการด้านการศึกษาศำหรับเด็กก่อนวัยเรียน เพื่อมุ่งสู่ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กอ่อนหวานฯ เป็นไปอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 99.40 ($\bar{X} = 4.97$) รองลงมาคือ การประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 99.20 ($\bar{X} = 4.96$) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ช่องทางการประชาสัมพันธ์มีความหลากหลาย มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 99.00 ($\bar{X} = 4.95$)

2.3 งานบริการโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงานหรือบริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และการขออนุญาตทำโฆษณาโดยใช้เครื่องขยายเสียงฯ

โดยในการประเมินความพึงพอใจงานบริการโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงานหรือบริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และการขออนุญาตทำโฆษณาโดยใช้เครื่องขยายเสียงฯ ในการประเมินครั้งนี้มุ่งประเมินด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการ ดังตารางที่ 4.12 - 4.16

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงานหรือบริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และการขออนุญาตทำโฆษณาโดยใช้เครื่องขยายเสียงฯ ภาพรวม

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.93	0.55	98.60	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.84	0.58	96.80	มากที่สุด
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.85	0.60	97.00	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.94	0.53	98.80	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.89	0.47	97.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงานหรือบริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และการขออนุญาตทำโฆษณาโดยใช้เครื่องขยายเสียงฯ ภาพรวม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.80 ($\bar{X} = 4.89$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดย พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.80 ($\bar{X} = 4.94$) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.60 ($\bar{X} = 4.93$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$)

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงานหรือบริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และการขออนุญาตทำโฆษณาโดยใช้เครื่องขยายเสียงฯ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน การให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
1. การเข้าร่วมโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงานหรือบริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และการขออนุญาตทำโฆษณาโดยใช้เครื่องขยายเสียงฯ ไม่ยุ่งยาก	4.92	0.56	98.40	มากที่สุด
2. ระยะเวลา มีความเหมาะสม	4.94	0.67	98.80	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำ โครงการ	4.93	0.66	98.60	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.93	0.55	98.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.13 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงานหรือบริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และการขออนุญาตทำโฆษณาโดยใช้เครื่องขยายเสียงฯ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.60 ($\bar{X} = 4.93$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระยะเวลา มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 98.80 ($\bar{X} = 4.94$) รองลงมาคือ ความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำ โครงการมีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 98.60 ($\bar{X} = 4.93$) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การเข้าร่วมโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงานหรือบริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และการขออนุญาตทำโฆษณาโดยใช้เครื่องขยายเสียงฯ ไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 98.40 ($\bar{X} = 4.92$)

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงานหรือบริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และการขออนุญาตทำโฆษณาโดยใช้เครื่องขยายเสียงฯ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.85	0.62	97.00	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.84	0.71	96.80	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ตรงต่อเวลา	4.81	0.64	96.20	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	4.86	0.75	97.20	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.84	0.58	96.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.14 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงานหรือบริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และการขออนุญาตทำโฆษณาโดยใช้เครื่องขยายเสียงฯ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 97.20 ($\bar{X} = 4.86$) รองลงมาคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 97.00 ($\bar{X} = 4.85$) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ตรงต่อเวลา มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.20 ($\bar{X} = 4.81$)

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงานหรือบริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และการขออนุญาตทำโฆษณาโดยใช้เครื่องขยายเสียงฯ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
1. สถานที่จัดโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงานหรือบริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และการขออนุญาตทำโฆษณาโดยใช้เครื่องขยายเสียงฯมีความเหมาะสม	4.88	0.71	97.60	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกของการจัดโครงการ	4.82	0.65	96.40	มากที่สุด
3. ความสะอาดของสถานที่จัดโครงการ	4.85	0.64	97.00	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.85	0.60	97.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.15 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงานหรือบริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และการขออนุญาตทำโฆษณาโดยใช้เครื่องขยายเสียงฯ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.00 ($\bar{X} = 4.85$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สถานที่จัดโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงานหรือบริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และการขออนุญาตทำโฆษณาโดยใช้เครื่องขยายเสียงฯมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 97.60 ($\bar{X} = 4.88$) รองลงมาคือ ความสะอาดของสถานที่จัดโครงการ มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 97.00 ($\bar{X} = 4.85$) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกของการจัดโครงการ มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.40 ($\bar{X} = 4.82$)

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงานหรือบริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และการขออนุญาตทำโฆษณาโดยใช้เครื่องขยายเสียงฯ ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
1. การประชาสัมพันธ์โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงานหรือบริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และการขออนุญาตทำโฆษณาโดยใช้เครื่องขยายเสียงฯเป็นไปอย่างทั่วถึง	4.94	0.63	98.80	มากที่สุด
2. ช่องทางการประชาสัมพันธ์ของโครงการมีความหลากหลาย	4.93	0.71	98.60	มากที่สุด
3. การประชาสัมพันธ์ของโครงการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.95	0.55	99.00	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.94	0.53	98.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.16 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงานหรือบริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และการขออนุญาตทำโฆษณาโดยใช้เครื่องขยายเสียงฯ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.80 ($\bar{X} = 4.94$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การประชาสัมพันธ์ของโครงการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 99.00 ($\bar{X} = 4.95$) รองลงมาคือ การประชาสัมพันธ์โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงานหรือบริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และการขออนุญาตทำโฆษณาโดยใช้เครื่องขยายเสียงฯเป็นไปอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 98.80 ($\bar{X} = 4.94$) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ช่องทางการประชาสัมพันธ์ของโครงการมีความหลากหลาย คิดเป็นร้อยละ 98.60 ($\bar{X} = 4.93$)

2.4 งานบริการโครงการเผยแพร่และรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชน ผ่านช่องทางสื่อต่างๆ

โดยในการประเมินความพึงพอใจงานบริการโครงการเผยแพร่และรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชน ผ่านช่องทางสื่อต่างๆ ในการประเมินครั้งนี้มุ่งประเมินด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการ ดังตารางที่ 4.17 - 4.21

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการเผยแพร่ และรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชน ผ่านช่องทางสื่อต่างๆ ภาพรวม

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละระดับ ความพึงพอใจ	แปลผล
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.92	0.52	98.40	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.89	0.57	97.80	มากที่สุด
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.84	0.54	96.80	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.92	0.53	98.40	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.89	0.49	97.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการเผยแพร่และรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชน ผ่านช่องทางสื่อต่างๆ ภาพรวม มีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.80 ($\bar{X} = 4.89$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดย พบว่า ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.40 ($\bar{X} = 4.92$) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.80 ($\bar{X} = 4.89$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$)

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการเผยแพร่ และรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชน ผ่านช่องทางสื่อต่างๆ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละระดับ ความพึงพอใจ	แปลผล
1. การชี้แจงขั้นตอน วิธีการ ระเบียบ	4.91	0.67	98.20	มากที่สุด
2. ระยะเวลาในการจัดโครงการ มีความเหมาะสม	4.93	0.62	98.60	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำ ในการจัดโครงการ	4.92	0.54	98.40	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.92	0.52	98.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.18 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการเผยแพร่และรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชน ผ่านช่องทางสื่อต่างๆ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.40 ($\bar{X} = 4.92$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระยะเวลาในการจัดโครงการ มีความเหมาะสม มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 98.60 ($\bar{X} = 4.93$) รองลงมาคือ ความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำ ในการจัดโครงการ มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 98.40 ($\bar{X} = 4.92$) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การชี้แจงขั้นตอน วิธีการ ระเบียบ มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 98.20 ($\bar{X} = 4.91$)

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการเผยแพร่และรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชน ผ่านช่องทางสื่อต่างๆ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.91	0.73	98.20	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.85	0.67	97.00	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ตรงต่อเวลา	4.87	0.63	97.40	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	4.93	0.61	98.60	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.89	0.57	97.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.19 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการเผยแพร่และรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชน ผ่านช่องทางสื่อต่างๆ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.80 ($\bar{X} = 4.89$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 98.60 ($\bar{X} = 4.93$) รองลงมาคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 98.20 ($\bar{X} = 4.91$) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ 97.00 ($\bar{X} = 4.85$)

ตารางที่ 4.20 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการเผยแพร่ และรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชน ผ่านช่องทางสื่อต่างๆ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
1. สถานที่จัดโครงการเผยแพร่และรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชน ผ่านช่องทางสื่อต่างๆมีความเหมาะสม	4.82	0.62	96.40	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกของการจัดโครงการ	4.86	0.71	97.20	มากที่สุด
3. ความสะอาดของสถานที่จัดโครงการ	4.84	0.58	96.80	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.84	0.54	96.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.20 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการเผยแพร่และรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชน ผ่านช่องทางสื่อต่างๆ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าโดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกของการจัดโครงการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 97.20 ($\bar{X} = 4.86$) รองลงมาคือ ความสะอาดของสถานที่จัดโครงการเผยแพร่และรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชน ผ่านช่องทางสื่อต่างๆ มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ สถานที่จัดโครงการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ 96.40 ($\bar{X} = 4.82$)

ตารางที่ 4.21 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการเผยแพร่และรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชน ผ่านช่องทางสื่อต่างๆ ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
1. การประชาสัมพันธ์โครงการเผยแพร่และรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชน ผ่านช่องทางสื่อต่างๆ เป็นไปอย่างทั่วถึง	4.91	0.63	98.20	มากที่สุด
2. ช่องทางการประชาสัมพันธ์ของโครงการมีความหลากหลาย	4.92	0.56	98.40	มากที่สุด
3. การประชาสัมพันธ์ของโครงการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.93	0.62	98.60	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.92	0.53	98.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.21 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการเผยแพร่และรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชน ผ่านช่องทางสื่อต่างๆ ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.40 ($\bar{X} = 4.92$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การประชาสัมพันธ์ของโครงการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 98.60 ($\bar{X} = 4.93$) รองลงมาคือ ช่องทางการประชาสัมพันธ์ของโครงการมีความหลากหลาย มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 98.40 ($\bar{X} = 4.92$) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การประชาสัมพันธ์โครงการเผยแพร่และรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชน ผ่านช่องทางสื่อต่างๆ เป็นไปอย่างทั่วถึง มีความหลากหลาย มีค่าเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ 98.20 ($\bar{X} = 4.91$)

2.5 สรุป ความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4 งานบริการของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย

โดยในการประเมินสรุป ความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4 งานบริการของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย ดังตารางที่ 4.22

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะโครงการต่างๆ

จากลงพื้นที่พบว่าผู้ใช้บริการของประชาชนที่อาศัยและใช้บริการกับเทศบาลตำบลพรานกระต่าย ให้ข้อเสนอแนะต่องานบริการโครงการต่าง ๆ สามารถสรุปเป็นประเด็นได้ดังนี้

1. งานบริการโครงการ “หนูน้อยรักโลก”ฯ
 - อยากให้นำขยะครัวเรือนเข้าร่วมรื้อบ้านค้าได้มากกว่าเดือนละครั้ง
2. งานบริการโครงการบริหารจัดการด้านการศึกษาสำหรับเด็กก่อนวัยเรียน เพื่อมุ่งสู่ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กก่อนหวานฯ
 - เป็นโครงการที่ดีเพราะเด็กบางคนไม่ชอบทานผลไม้
3. งานบริการโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงานหรือบริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และการขออนุญาตทำโฆษณาโดยใช้เครื่องขยายเสียงฯ
 - เป็นโครงการที่ดีอยากให้ทำต่อเนื่อง เพราะลดขั้นตอนแล้วบริการรวดเร็วดี
4. งานบริการโครงการเผยแพร่และรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชน ผ่านช่องทางสื่อต่างๆ
 - อยากให้ทำต่อเนื่อง

บทที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

ในการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ครอบคลุมขั้นตอนการให้บริการ 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 4 งานบริการ คือ 1)งานบริการ โครงการ “หนูน้อยรักโลก”ฯ 2)งานบริการ โครงการบริหารจัดการด้านการศึกษาลำหรับเด็กก่อนวัยเรียน เพื่อมุ่งสู่ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กก่อนหวานฯ 3)งานบริการ โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงานหรือบริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และการขออนุญาตทำโฆษณาโดยใช้เครื่องขยายเสียงฯ และ 4)งานบริการ โครงการเผยแพร่และรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชน ผ่านช่องทางสื่อต่างๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลจากการประเมินผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้รับบริการของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร พบว่า

1.งานบริการ โครงการ “หนูน้อยรักโลก”ฯ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.00 มีอายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 55.00 และมีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 75.00

2.งานบริการ โครงการบริหารจัดการด้านการศึกษาลำหรับเด็กก่อนวัยเรียน เพื่อมุ่งสู่ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กก่อนหวานฯ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 75.00 มีอายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 50.00 และมีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 87.50

3.งานบริการ โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงานหรือบริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และการขออนุญาตทำโฆษณาโดยใช้เครื่องขยายเสียงฯ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็น ร้อยละ 55.00 มีอายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.00 และมีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 80.00

4.งานบริการ โครงการเผยแพร่และรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชน ผ่านช่องทางสื่อต่างๆ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.00 อายุ 51 ปีขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 50.00 และมีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 75.00

5.งานบริการโดยรวม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.29 มีอายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 45.59 และมีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 77.94

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลการประเมินความพึงพอใจ งานบริการโดยรวม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.00 ($\bar{X} = 4.90$) เมื่อจำแนกตามงานบริการพบว่า

1.งานบริการ โครงการ “หนูน้อยรักษ์โลก”ฯ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.00 ($\bar{X} = 4.90$) ระดับคะแนน 10

2.งานบริการ โครงการบริหารจัดการด้านการศึกษสำหรับเด็กก่อนวัยเรียน เพื่อมุ่งสู่ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กอ่อนหวานฯ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.40 ($\bar{X} = 4.92$) ระดับคะแนน 10

3.งานบริการ โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงานหรือบริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และการขออนุญาตทำโฆษณาโดยใช้เครื่องขยายเสียงฯ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.80 ($\bar{X} = 4.89$) ระดับคะแนน 10

4.งานบริการ โครงการเผยแพร่และรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชน ผ่านช่องทางสื่อต่างๆ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.80 ($\bar{X} = 4.89$) ระดับคะแนน 10

การอภิปรายผล

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ประจำปีงบประมาณ 2564 ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจงานบริการโดยรวม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.00 ($\bar{X} = 4.90$) ทั้งนี้เป็นเพราะเจ้าหน้าที่ บุคลากรของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร มีความมุ่งมั่นตั้งใจในการปฏิบัติงานบริการตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี สอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญจวรรณ วรรณทวิสุข(2556) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิงจังหวัดตราด ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราดในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และนอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศักดา หาญยุทธและวิสัน บุญแซม (2557) ได้ศึกษาความ

พึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการบริหารส่วนตำบลวัดยม อำเภอบางปะอิน จังหวัด
พระนครศรีอยุธยา พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

ในภาพรวมผลการประเมินของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย
จังหวัดกำแพงเพชร ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด สูงกว่าร้อยละ 90 แสดงว่า
เทศบาลตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร มีการให้บริการที่ดีจึงควร
รักษาคุณภาพการให้บริการไว้และเพื่อให้การให้บริการมีคุณภาพที่ดีขึ้นมีข้อเสนอที่ค้นพบดังนี้

1.เทศบาลตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ควรมีการ
ประเมินต่อเนื่องเพื่อนำผลไปปรับปรุงการบริการงานต่างๆ

2.เทศบาลตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ควรมีการ
ประเมินความต้องการจำเป็นของโครงการต่างๆ เพื่อนำผลไปปรับปรุงการบริการงานต่างๆ

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กิติมา ปรีดีดิถก.(2544). **ทฤษฎีการบริหารองค์การ**. เอกสารประกอบการสอนวิชาการจัดการ
องค์กร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- จรัส สุวรรณมาลา.(2541). **ศักยภาพทางการคลังขององค์การบริหารส่วนตำบล**.กรุงเทพมหานคร :
พิมพ์ที่สุขุมและบุตร.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วน ตำบลบ้านเก่า อำเภอบางแพอง จังหวัดชลบุรี**. ปรศาสตร์ศาสตรมหาบัณฑิต (การ
จัดการ ภาครัฐและภาคเอกชน) วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นันทวัฒน์ บรรณานันท์ และคณะ.(2554). **การปกครองส่วนท้องถิ่นกับการบริหารจัดการ
ทรัพยากรธรรมชาติ**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์วิญญูชน.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). **การวิจัยเบื้องต้น**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- เบญจวรรณ วรรณทวิสุข.(2556). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของ
เทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด**. ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและ
ภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ประสาธ อิศรปริดา. (2552). **สารัตถะจิตวิทยาการศึกษา**. พิมพ์ครั้งที่ 7 โครงการตำรา
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มหาสารคาม : คลังนานาวิทยา.
- พรรณี ชุตินวัฒนา. **การบริการดีเป็นอย่างไร**, <http://sabaisabai.20m.com/sabai-goodservice.html>
(เข้าถึงเมื่อวันที่ 1 กันยายน 2564).
- พิทยา บวรวัฒนา. (2548). **รัฐประศาสนศาสตร์ ทฤษฎีและแนวการศึกษา**(ค.ศ.1887 – ค.ศ. 1970),
พิมพ์ครั้งที่ 12, กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วสิน อิงคพัฒน์กุล. **คุณลักษณะ 7 ประการของผู้ให้บริการที่ดี**, <http://lib.dtc.ac.th/article /tourism/>
(เข้าถึงเมื่อวันที่ 1 กันยายน 2564).
- ราชบัณฑิตยสถาน.(2552). **พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525**. พจนานุกรมฉบับ
ราชบัณฑิตยสถาน. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์
- วีรพงษ์ เกลิมจิรรัตน์.(2543). **คุณภาพในงานบริการ (Quality in Service)**, พิมพ์ครั้งที่ 2.
กรุงเทพมหานคร: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น.

บรรณานุกรม(ต่อ)

- ศักดิ์ หาญยุทธและวิสัน บุญแซม.(2557). ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการ
เบี้ยยังชีพของ องค์การบริหารส่วนตำบลวัดยม อำเภอบางปะอิน จังหวัด
พระนครศรีอยุธยา. รายงานวิจัย.
- สมบัติ ชัยมูล. (2550). การประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด.
การศึกษาค้นคว้าอิสระ รม.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร.(2550)., เกล็ดไม่ลับการตลาดบริการ.พิมพ์ครั้งที่ 2,กรุงเทพมหานคร: ยูนิซี
แอล บุ๊คส์.
- สุรเชษฐ ปิตะวาสนา. (2544). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล
ศรีดอนไฟ. ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหาร. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู ฝ่ายบริหาร.(2555). การประเมินความพึงพอใจต่อการ
ให้บริการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู ปีงบประมาณ 2555.
<http://province.m-culture.go.th/nongbualamphu> (เข้าถึงเมื่อวันที่ 1 กันยายน 2564).
- Good, Carter V. (1973). Dictionary of Education. 3rded . New York : McGraw-Hill.
- Groonroos, C. (1990). **Service Management and Marketing : Managing the Moment of
Truth in Service Competition**, (Lexington : Lexington Books, 1990), p. 99.
- Kotler, Phillip. (1997). **Marketing Management : Analysis planning Implementation and
Control**. 8th edition, Englewood Cliffs, (New Jersey : Prentice – Hall Inc., 1997),
p. 473.
- Suchitra Punyarathbandhu – Bhakdi. (1986). **Delivery of public services in Asian Countries :
Cases in development administration**, (Bangkok : Thammasat University Press,
1986).
- Vroom, V.H. (1990). **Manage people not personnel : Motivation and performance
appraisal**. Boston : Harvard Business School Press.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
ภาพประกอบการเก็บข้อมูล

ภาพประกอบการเก็บข้อมูล



ภาพประกอบโครงการ “หนูน้อยรักโลก”๑



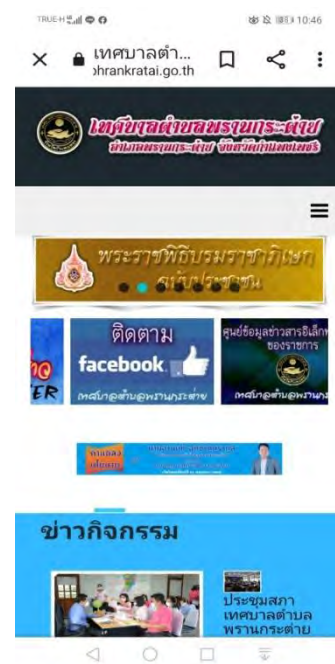
ภาพประกอบโครงการบริหารจัดการด้านการศึกษาระดับเด็กก่อนวัยเรียน เพื่อมุ่งสู่ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กอ่อนหวาน๑



ภาพประกอบโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงานหรือ
บริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และการขออนุญาตทำโฆษณาโดยใช้
เครื่องขยายเสียงฯ



ภาพประกอบโครงการเผยแพร่และรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชน ผ่านช่องทาง
สื่อต่างๆ



ภาคผนวก ข

แบบสอบถามความพึงพอใจ

แบบสอบถามความพึงพอใจ

ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง
2. อายุ ☐ 1. ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 2. 20-30 ปี ☐ 3. 31-40 ปี ☐ 4. 41-50 ปี ☐ 5. 51 ปีขึ้นไป
3. อาชีพ 1. ☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ 2. ☐ เกษตรกร 3. ☐ ค้าขาย
4. ☐ รับจ้างทั่วไป 5. ☐ อื่น ๆ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการ “หนูน้อยรักโลก”

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. การเข้าร่วมโครงการ “หนูน้อยรักโลก” ไม่ยุ่งยาก					
2. ระยะเวลาในการดำเนินโครงการ มีความเหมาะสม					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำ โครงการ					
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ตรงต่อเวลา					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ					
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่จัดโครงการ “หนูน้อยรักโลก” มีความเหมาะสม					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกของโครงการ					
3. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ของโครงการ					

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการ “หนูน้อยรักษ์โลก”ฯ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (4)	น้อยที่สุด (1)
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. การประชาสัมพันธ์โครงการ “หนูน้อยรักษ์โลก”ฯ เป็นไปอย่างทั่วถึง					
2. ช่องทางการประชาสัมพันธ์โครงการ มีความหลากหลาย					
3. การประชาสัมพันธ์ของโครงการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ขอขอบคุณเป็นอย่างสูงในการให้ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจ

ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง
2. อายุ ☐ 1. ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 2. 20-30 ปี ☐ 3. 31-40 ปี ☐ 4. 41-50 ปี ☐ 5. 51 ปีขึ้นไป
3. อาชีพ 1. ☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ 2. ☐ เกษตรกร 3. ☐ ค้าขาย
4. ☐ รับจ้างทั่วไป 5. ☐ อื่น ๆ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการบริหารจัดการด้านการศึกษาสำหรับเด็กก่อนวัยเรียน เพื่อมุ่งสู่ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กอ่อนหวานฯ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (4)	น้อยที่สุด (1)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนของการให้บริการ โครงการบริหารจัดการด้านการศึกษาสำหรับเด็กก่อนวัยเรียน เพื่อมุ่งสู่ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กอ่อนหวานฯ ไม่ยุ่งยาก					
2. ระยะเวลาในการให้บริการ มีความเหมาะสม					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำ ในการให้บริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ตรงต่อเวลา					
4. เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนเพียงพอ					
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่จัดโครงการบริหารจัดการด้านการศึกษาสำหรับเด็กก่อนวัยเรียน เพื่อมุ่งสู่ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กอ่อนหวานฯ มีความเหมาะสม					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก					
3. ความสะอาดของสถานที่					

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการบริหารจัดการด้านการศึกษาลำหรับเด็กก่อนวัยเรียน เพื่อมุ่งสู่ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กอ่อนหวานฯ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (4)	น้อยที่สุด (1)
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. การประชาสัมพันธ์โครงการบริหารจัดการด้านการศึกษาลำหรับเด็กก่อนวัยเรียน เพื่อมุ่งสู่ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กอ่อนหวานฯ เป็นไปอย่างทั่วถึง					
2. ช่องทางการประชาสัมพันธ์มีความหลากหลาย					
3. การประชาสัมพันธ์ของ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณเป็นอย่างสูงในการให้ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจ

ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง
2. อายุ ☐ 1. ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 2. 20-30 ปี ☐ 3. 31-40 ปี ☐ 4. 41-50 ปี ☐ 5. 51 ปีขึ้นไป
3. อาชีพ 1. ☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ 2. ☐ เกษตรกร 3. ☐ ค้าขาย
4. ☐ รับจ้างทั่วไป 5. ☐ อื่น ๆ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงานหรือบริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และการขออนุญาตทำโฆษณาโดยใช้เครื่องขยายเสียงฯ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (4)	น้อยที่สุด (1)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. การเข้าร่วมโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงานหรือบริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และการขออนุญาตทำโฆษณาโดยใช้เครื่องขยายเสียงฯไม่ยุ่งยาก					
2. ระยะเวลา มีความเหมาะสม					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำ โครงการ					
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ตรงต่อเวลา					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ					
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่จัดโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงานหรือบริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และการขออนุญาตทำโฆษณาโดยใช้เครื่องขยายเสียงฯมีความเหมาะสม					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกของการจัดโครงการ					
3. ความสะอาดของสถานที่จัดโครงการ					

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงานหรือบริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และการขออนุญาตทำโฆษณาโดยใช้เครื่องขยายเสียงฯ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (4)	น้อยที่สุด (1)
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. การประชาสัมพันธ์โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงานหรือบริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และการขออนุญาตทำโฆษณาโดยใช้เครื่องขยายเสียงฯเป็นไปอย่างทั่วถึง					
2. ช่องทางการประชาสัมพันธ์ของโครงการมีความหลากหลาย					
3. การประชาสัมพันธ์ของโครงการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณเป็นอย่างสูงในการให้ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจ

ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง
2. อายุ ☐ 1. ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 2. 20-30 ปี ☐ 3. 31-40 ปี ☐ 4. 41-50 ปี ☐ 5. 51 ปีขึ้นไป
3. อาชีพ 1. ☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ 2. ☐ เกษตรกร 3. ☐ ค้าขาย
4. ☐ รับจ้างทั่วไป 5. ☐ อื่น ๆ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการเผยแพร่และรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชน ผ่านช่องทางสื่อต่างๆ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. การชี้แจงขั้นตอน วิธีการ ระเบียบ					
2. ระยะเวลาในการจัดโครงการ มีความเหมาะสม					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำ ขั้นตอน					
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ตรงต่อเวลา					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการฝึกอบรม					
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่จัดโครงการเผยแพร่และรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชนผ่านช่องทางสื่อต่างๆมีความเหมาะสม					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกของการจัดโครงการ					
3. ความสะอาดของสถานที่จัดโครงการ					

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการเผยแพร่และรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชน ผ่านช่องทางสื่อต่างๆ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (4)	น้อยที่สุด (1)
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. การประชาสัมพันธ์โครงการเผยแพร่และรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชน ผ่านช่องทางสื่อต่างๆเป็นไปอย่างทั่วถึง					
2. ช่องทางการประชาสัมพันธ์ของโครงการมีความหลากหลาย					
3. การประชาสัมพันธ์ของโครงการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ขอขอบคุณเป็นอย่างสูงในการให้ข้อมูล