บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายอำนวยการ สำนักปลัดเทศบาล โทร.๐-๕๕๗๖-๑๐๖๒
ที่ กพ ๕๒๑๐๑/ **วันที่** ๒๑ ตุลาคม ๒๕๖๕
เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

เรียน หัวหน้าสำนักปลัด/ปลัดเทศบาลตำบลพรานกระต่าย

ต้นเรื่อง

ด้วยเทศบาลตำบลพรานกระต่าย ได้เสนอขอความเห็นชอบโครงการ/กิจกรรม ตามมิติที่ ๑ ข้อ ๖ (โครงการ/กิจกรรมที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์จังหวัด) จำนวน ๑ โครงการ และโครงการ/กิจกรรม ตามมิติที่ ๒ ข้อ ๔ (โครงการ/กิจกรรมดีเด่น) จำนวน ๑ โครงการ เพื่อใช้ในการพิจารณากำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับพนักงานเทศบาลและลูกจ้าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยจัดจ้างมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ เป็นหน่วยงานที่ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย จำนวน ๔ งาน คือ

๑. โครงการ/กิจกรรม “การบริหารจัดการด้านสุขภาพและการดำเนินงานศูนย์บริการสาธารณสุข เทศบาลตำบลพรานกระต่าย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕”
๒. โครงการ/กิจกรรม “การคัดแยกขยะชุมชน(รีไซเคิล) และการดำเนินงานร้านศูนย์บาท ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕”
๓. โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงาน หรือลดขั้นตอนการทำงาน หรือบริการด้านงานทะเบียนราษฎร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
๔. โครงการเทศบาลพบประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ข้อเท็จจริง

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ ได้ส่งมอบผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ แล้ว โดยมีผลการประเมินสรุปในแต่ละงานบริการดังนี้

๑. โครงการ/กิจกรรม “การบริหารจัดการด้านสุขภาพและการดำเนินงานศูนย์บริการสาธารณสุข เทศบาลตำบลพรานกระต่าย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕” ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๔๐ ระดับคะแนน ๑๐ คะแนน** และประชาชนผู้ใช้บริการได้ให้ข้อเสนอแนะว่า อยากให้เพิ่มหมอและขยายเวลาบริการ
๒. โครงการ/กิจกรรม “การคัดแยกขยะชุมชน(รีไซเคิล) และการดำเนินงานร้านศูนย์บาท ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕” ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐ ระดับคะแนน ๑๐ คะแนน** และประชาชนผู้ใช้บริการได้ให้ข้อเสนอแนะ อยากให้ทำต่อเนื่องเพราะเป็นโครงการที่ดี

/ ๓. โครงการ...

๓. โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงาน หรือลดขั้นตอนการทำงาน หรือบริการด้านงานทะเบียนราษฎร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๐ ระดับคะแนน ๑๐ คะแนน** และประชาชนผู้ใช้บริการได้ให้ข้อเสนอแนะว่า เป็นโครงการที่ดีอยากให้ทำต่อเนื่อง เพราะลดขั้นตอนแล้วบริการรวดเร็วดี

๔. โครงการเทศบาลพบประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ **มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๖๐ ระดับคะแนน ๑๐ คะแนน** และประชาชนผู้ใช้บริการได้ให้ข้อเสนอแนะว่า อยากให้ทำต่อเนื่อง จะได้รู้ปัญหาประชาชน

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการใน ๔ งานข้างต้น พบว่า **ความพึงพอใจโดยรวมมีระดับพึงพอใจ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒๐ 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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาเพื่อจักได้ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(นายวุฒิชัย อภิพุทธิกุล)
หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลพรานกระต่าย
- เพื่อโปรดทราบและพิจารณา
- เห็นควรดำเนินการตามเสนอ

(นางสาวจันทร์รัฐ สุนทรสุข)
ผู้อำนวยการกองคลัง รักษาราชการแทน
ปลัดเทศบาลตำบลพรานกระต่าย

(นายอานนท์ อภิชาติตรากูล)
นายกเทศมนตรีตำบลพรานกระต่าย

รายงานผล
การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ

เทศบาลตำบลพรานกระต่าย
อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
ประจำปี พ.ศ. 2565

กิติกรรมประกาศ

รายงานการวิจัยการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ประจำปีงบประมาณ 2565 สำเร็จลงได้ด้วยความอนุเคราะห์ช่วยเหลืออย่างดีจากเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร และประชาชนที่ให้ข้อมูลและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการงานด้านต่าง ๆ ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าสารสนเทศที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการวางแผน พัฒนางานในด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

ท้ายนี้คณะทำงานขอขอบคุณนายกเทศมนตรีตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ปลัดเทศบาล สมาชิกสภาเทศบาล หัวหน้าส่วน และเจ้าหน้าที่พนักงานตลอดจนประชาชนในเขตพื้นที่ทุกท่าน ที่ได้ให้ข้อมูลและ ความคิดเห็นในการเก็บรวบรวมข้อมูลมา ณ โอกาสนี้

คณะผู้วิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

ตุลาคม 2565

บทสรุปผู้บริหาร

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ประจำปีงบประมาณ 2565 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 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสอบถามความพึงพอใจมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scales) 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 61.25 มีอายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 45.00 และอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 85.00

ผลการประเมินความพึงพอใจ งานการบริการโดยรวม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.20 ($\overline{X}$ = 4.86) และจำแนกตามงานบริการดังนี้

1.งานบริการโครงการบริหารจัดการด้านสุขภาพและการดำเนินงานศูนย์บริการสาธารณสุขฯ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.40 ($\overline{X}$ = 4.87) ระดับคะแนน 10

2.งานบริการโครงการคัดแยกขยะชุมชน(รีไซเคิล)และการดำเนินงานร้านศูนย์บาทฯ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.00 ($\overline{X}$ = 4.85) ระดับคะแนน 10

3.งานบริการโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงานหรือการบริการด้านงานทะเบียนราษฎรฯ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.80 ($\overline{X}$ = 4.84) ระดับคะแนน 10

4.งานบริการโครงการเทศบาลพบประชาชนฯ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.60 ($\overline{X}$ = 4.88) ระดับคะแนน 10

สารบัญ

บทที่		หน้า
	กิตติกรรมประกาศ……..……..……..……	ก
	บทสรุปผู้บริหาร……...……..……	ข
1	**บทนำ**……...……..……	1
	ความสำคัญของปัญหา..……..……..……..……	1
	วัตถุประสงค์ของการประเมิน..……..……..……..……	3
	ขอบเขตการประเมิน……...……..……..……..……	3
	นิยามศัพท์เฉพาะ……..……..……..……	4
	ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ……..……..……..……	5
2	**เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**……	6
	แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ……....	6
	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ ……...……..……...	11
	สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานเทศบาลตำบลพรานกระต่าย……..	13
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง……	42
	กรอบแนวคิดของการวิจัย..……..……..	46
3	**วิธีดำเนินการวิจัย**…….	47
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง…….……...	47
	เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน…….....……...	47
	วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล……..	48
	การวิเคราะห์ข้อมูล……	48
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล……..…..	49
4	**ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**……..	51
	ตอนที่ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม……	52
	ตอนที่ 2. ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม……..……	54
	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	แสดงจำนวนกำนัน, ผู้ใหญ่บ้าน ของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย……	18
2.2	แสดงจำนวนนายกเทศมนตรี/สมาชิกสภาเทศบาลของเทศบาลตำบลพรานกระต่ายตามสำนักทะเบียนท้องถิ่น……..	19
2.3	แสดงจำนวนประชากร ประจำปี พ.ศ. 2561 – 2565……..……	21
2.4	แสดงจำนวนประชากร ประจำปี พ.ศ. 2565……..……	22
2.5	แสดงจำนวนนักเรียน ครู ของสถานศึกษาในความรับผิดชอบ……..……	23
2.6	แสดงจำนวนบุคลากรในศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลตำบลพรานกระต่าย….	24
2.7	การให้การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพคนชรา คนพิการ ในเขตเทศบาลตำบลพรานกระต่าย พ.ศ. 2565 ……...…….	26
2.8	แสดงจำนวนสัตว์โดยประมาณของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย……..	28
2.9	แสดงจำนวนธนาคาร ในเขตเทศบาลตำบลพรานกระต่าย……...…..……	31
2.10	แสดงจำนวนภูมิปัญญาท้องถิ่น ในเขตเทศบาลตำบลพรานกระต่าย…….……	35
4.1	จำนวนร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ ของผู้รับบริการเทศบาลตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร……..	52
4.2	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการบริหารจัดการด้านสุขภาพและการดำเนินงานศูนย์บริการสาธารณสุขฯ ภาพรวม ……..……..	54
4.3	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการบริหารจัดการด้านสุขภาพและการดำเนินงานศูนย์บริการสาธารณสุขฯ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ……...……	55
4.4	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการบริหารจัดการด้านสุขภาพและการดำเนินงานศูนย์บริการสาธารณสุขฯ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ……..……	56
4.5	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการบริหารจัดการด้านสุขภาพและการดำเนินงานศูนย์บริการสาธารณสุขฯ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก……...…..	57

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.6	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการบริหารจัดการด้านสุขภาพและการดำเนินงานศูนย์บริการสาธารณสุขฯ ด้านช่องทางการให้บริการ……..	57
4.7	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการคัดแยกขยะชุมชน(รีไซเคิล)และการดำเนินงานร้านศูนย์บาทฯ ภาพรวม ……..…….……	58
4.8	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการคัดแยกขยะชุมชน(รีไซเคิล)และการดำเนินงานร้านศูนย์บาทฯ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ……	59
4.9	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการคัดแยกขยะชุมชน(รีไซเคิล)และการดำเนินงานร้านศูนย์บาทฯ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ……..……	60
4.10	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการคัดแยกขยะชุมชน(รีไซเคิล)และการดำเนินงานร้านศูนย์บาทฯ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก……..……	61
4.11	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการคัดแยกขยะชุมชน(รีไซเคิล)และการดำเนินงานร้านศูนย์บาทฯ ด้านช่องทางการให้บริการ……..……	62
4.12	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงานหรือการบริการด้านงานทะเบียนราษฎรฯ ภาพรวม……..……...	63
4.13	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงานหรือการบริการด้านงานทะเบียนราษฎรฯ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน การให้บริการ..…	63
4.14	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงานหรือการบริการด้านงานทะเบียนราษฎรฯด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ…….	64

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.15	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงานหรือการบริการด้านงานทะเบียนราษฎรฯ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก……	65
4.16	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงานหรือการบริการด้านงานทะเบียนราษฎรฯ ด้านช่องทางการให้บริการ……..	66
4.17	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการเทศบาลพบประชาชนฯ ภาพรวม ……..……..……	67
4.18	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการเทศบาลพบประชาชนฯ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ……	67
4.19	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการเทศบาลพบประชาชนฯ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ……..…	68
4.20	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการเทศบาลพบประชาชนฯ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก…..	69
4.21	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการเทศบาลพบประชาชนฯ ด้านช่องทางการให้บริการ……	69
4.22	สรุป ความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4 งานบริการของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย……..	70

สารบัญภาพ

ภาพที่ **หน้า**

2.1 แสดงลำดับความต้องการของมนุษย์ตามแนวคิดของมาสโลว์……...…… 8

2.2 กรอบแนวคิดของการวิจัย(Conceptual Framework)…….……..…… 46

บทที่ 1
บทนำ

จากรัฐธรรมนูญ แห่งราชอาณาจักรไทย ได้ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ และส่งผลให้บทบาทขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นเปลี่ยนแปลงไป จากเดิม ภายใต้ขอบเขตของกฎหมายรัฐธรรมนูญกำหนดแบ่งภารกิจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับผิดชอบการจัดบริการสาธารณะระดับชุมชน ส่วนราชการบริหารส่วนกลาง และส่วนภูมิภาครับผิดชอบการดำเนินภารกิจของรัฐในระดับประเทศ และภูมิภาค โดยให้คำปรึกษาและสนับสนุน กำกับดูแลการปฏิบัติงาน ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพียงเท่าที่จำเป็นซึ่งแตกต่างจากในอดีตที่ผ่านมาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีบทบาทในการจัดบริการสาธารณะไม่กี่ด้าน และส่วนใหญ่ไม่ใช่บทบาทหลักในการพัฒนาท้องถิ่นแต่เป็นแค่การจัดบริการสาธารณะขั้นพื้นฐาน เช่น การจัดเก็บขยะและกำจัดขยะ งานดูแลความสะอาดของถนนและท่อระบายน้ำ ส่วนบทบาทหลักในการพัฒนาท้องถิ่นเป็นหน้าที่ของส่วนราชการระดับภูมิภาคจากรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ได้ให้ความสำคัญกับการปกครองท้องถิ่น ที่ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้นในองค์กรปกครองท้องถิ่นไทยครั้งใหญ่และมีการกระจายอำนาจ(Decentalizaton) โดยการโอนกิจการบริการสาธารณะบางเรื่องจากรัฐหรือองค์กรปกครองส่วนกลางไปให้ชุมชนซึ่งตั้งอยู่ในท้องถิ่นต่างๆของประเทศ หรือหน่วยงานบางหน่วยงานรับผิดชอบจัดทำอย่างเป็นอิสระจากองค์กรปกครอง (จรัส สุวรรณมาลา.2541 : 1)และประกอบกับรัฐต้องการกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เอง(นันทวัฒน์ บรมานันท์ และคณะ.2541 : 13) ฉะนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่า **เทศบาลตำบล** เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสำหรับเมืองขนาดเล็กโดยทั่วไปเทศบาลตำบลมีฐานะเดิมเป็นสุขาภิบาลหรือองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) การจัดตั้งเทศบาลตำบลกระทำโดยประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะท้องถิ่นขึ้นเป็นเทศบาลตำบลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 14 เทศบาลตำบล มีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยและความสะอาด สร้างและบำรุงถนนและท่าเรือ ดับเพลิงและกู้ภัย จัดการศึกษา ให้บริการสาธารณสุข สังคมสงเคราะห์ และรักษาวัฒนธรรมอันดีในท้องถิ่น นอกจากนี้ยังอาจจัดให้มีสาธารณูปโภคและสาธารณูปการอื่น ๆ ได้ตามสมควร**เทศบาลตำบล**โดยทั่วไปมีชื่อตามตำบลที่เทศบาลตั้งอยู่ แต่ก็มีหลายแห่ง (ส่วนใหญ่จะเป็นเทศบาลตำบลที่ได้รับการยกฐานะขึ้นมาจากสุขาภิบาล) ที่ไม่ได้ใช้ชื่อของตำบลหรืออำเภอที่ตั้งเทศบาลเป็นชื่อ เช่น เทศบาลตำบลแหลมฉบังที่ตั้งอยู่ในตำบลทุ่งสุขลา นอกจากนี้ เทศบาลตำบลแห่งหนึ่ง ๆ อาจมีเขตครอบคลุมพื้นที่ตำบลอันเป็นที่ตั้งเทศบาลแห่งนั้นทั้งตำบล หรือครอบคลุมพื้นที่เพียงบางส่วนของตำบล ส่วนพื้นที่ตำบลเดียวกันซึ่งอยู่นอกเขตเทศบาลนั้นจะอยู่ในความดูแลขององค์การบริหารส่วนตำบล (องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับ

ล่างสำหรับพื้นที่ชนบท)หรือบางครั้งเขตเทศบาลยังอาจครอบคลุม ไปถึงพื้นที่บางส่วนหรือทั้งหมดของตำบลอื่นที่อยู่ข้างเคียงก็ได้หากท้องถิ่นที่เป็นเทศบาลตำบลเจริญเติบโตขึ้นจนมีประชากรถึง 10,000 คน และมีรายได้พอควร อาจได้รับการยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลเมือง (องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสำหรับเมืองขนาดกลาง) ซึ่งจะมีอำนาจหน้าที่และความเป็นอิสระมากขึ้น และเขตเทศบาลก็อาจขยายออกไปตามชุมชนเมืองที่ขยายตัวโดยยุบองค์การบริหารส่วนตำบลข้างเคียงที่กลายสภาพจากชนบทเป็นเมืองเข้ามารวมด้วย แต่ทั้งนี้ต้องเป็นไปตามเจตนารมณ์ของประชาชนที่อยู่ในท้องที่นั้น ๆ

เมื่อเทศบาลตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร เป็นหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดในการให้บริการงานในด้านต่างด้วยภารกิจสำคัญประการหนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นคือ ความรับผิดชอบ (Accountability) ในความคาดหวังและตอบสนอง ความต้องการของประชาชนต่อระบบราชการในเรื่องของคุณภาพการให้บริการ ซึ่งหมายถึง ความรับผิดชอบทางการเมือง (Political Accountability) ด้วยเช่นกันในการมุ่งเน้นการตอบสนองต่อตัวแสดง (Actor) ที่อยู่ภายนอกหน่วยงานของผู้บริหาร ภายใต้กลไกด้าน การเมืองผู้บริหารจะต้องตัดสินใจใช้ดุลยพินิจที่จะต้องตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มและปัจเจกบุคคลที่หลากหลายที่อ้างความชอบธรรม ได้แก่ พลเมือง ฐานคะแนนเสียง ผู้รับบริการผู้เสียภาษี ลูกค้า เจ้าหน้าที่ที่มาจากการเลือกตั้ง และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกและแนวคิดที่สำคัญประการ หนึ่งที่เข้ามามีส่วนสัมพันธ์กับความรับผิดชอบ (Accountability) ของรัฐคือแนวทางการจัดการภาครัฐแนว ใหม่ (New Public Management : NPM) ที่นำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงองค์การแบบใหม่โดยนำแนวคิดทางการตลาด (Marketing) มาปรับใช้กับการให้บริการของภาครัฐ คือ ประชาชนเปรียบเสมือนลูกค้า (Customer) ผู้มารับบริการจากรัฐ รัฐจำเป็นที่จะต้องตอบสนองความคาดหวังและให้บริการลูกค้าด้วยความพึงพอใจและนอกจากความรับผิดชอบ (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 3,725 ครัวเรือน แยกเป็น ประชากรชาย 4,079

คน ประชากรหญิง 4,465 คน จำนวน รวมทั้งสิ้น 8,544 คนโดยเทศบาลตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ได้เสนอโครงการที่จัดบริการให้กับประชาชน เพื่อรับการประเมินการปฏิบัติงานที่เกิดประสิทธิภาพขององค์กรในการบริหารงานด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งเป็นมิติที่ 2 ด้านการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงได้มี การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของประชาชนที่อาศัยและใช้บริการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวนงานบริการ 4 โครงการ ได้แก่ 1)งานบริการโครงการบริหารจัดการด้านสุขภาพและการดำเนินงานศูนย์บริการสาธารณสุขฯ 2)งานบริการโครงการคัดแยกขยะชุมชน(รีไซเคิล)และการดำเนินงานร้านศูนย์บาทฯ 3)งานบริการโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงานหรือการบริการด้านงานทะเบียนราษฎรฯ และ 4)งานบริการโครงการเทศบาลพบประชาชนฯ 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)งานบริการโครงการบริหารจัดการด้านสุขภาพและการดำเนินงานศูนย์บริการสาธารณสุขฯ 2)งานบริการโครงการคัดแยกขยะชุมชน(รีไซเคิล)และการดำเนินงานร้านศูนย์บาทฯ 3)งานบริการโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงานหรือการบริการด้านงานทะเบียนราษฎรฯ และ 4)งานบริการโครงการเทศบาลพบประชาชนฯ

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการประเมินได้แก่ประชาชนรับบริการงานบริการทั้ง 4 โครงการที่อาศัยและมีทะเบียนราษฎรอยู่ในเขตเทศบาลตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

กลุ่มตัวอย่าง

ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้หลักทฤษฎี Non probability Sampling และใช้การสุ่มอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ซึ่งประมาณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของ Taro Yamane ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน จำแนก 1)งานบริการโครงการบริหารจัดการด้านสุขภาพและการดำเนินงานศูนย์บริการสาธารณสุขฯ จำนวน 100 คน 2)งานบริการโครงการคัดแยกขยะชุมชน(รีไซเคิล)และการดำเนินงานร้านศูนย์บาทฯ จำนวน 100 คน 3)งานบริการโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงานหรือการบริการด้านงานทะเบียนราษฎรฯ จำนวน 100 คน และ 4)งานบริการโครงการเทศบาลพบประชาชนฯ จำนวน 100 คน

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาครั้งนี้ใช้ระยะเวลาในการศึกษารวมระยะเวลาในการศึกษาทั้งสิ้น 5 วัน ตั้งแต่วันที่ 7- 11 ตุลาคม 2565

นิยามศัพท์เฉพาะ

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

2. ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ประกอบด้วยงานบริการ 4 โครงการ ดังนี้ 1)งานบริการโครงการบริหารจัดการด้านสุขภาพและการดำเนินงานศูนย์บริการสาธารณสุขฯ 2)งานบริการโครงการคัดแยกขยะชุมชน(รีไซเคิล)และการดำเนินงานร้านศูนย์บาทฯ 3)งานบริการโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงานหรือการบริการด้านงานทะเบียนราษฎรฯ และ 4)งานบริการโครงการเทศบาลพบประชาชนฯ

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 หลักการนำเสนอดังนี้

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

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

Good (1973 : 320) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจหมายถึง สภาพ คุณภาพหรือระดับความพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่าง ๆและทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้น

Vroom (1990 : 90) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจหมายถึง ผลจากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้นและแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจ และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ

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

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

2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีการหนึ่งที่ได้รับทราบถึงระดับความพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามได้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจด้วยวิธีการสัมภาษณ์ นับเป็นวิธีที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพมากอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นวิธีการที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้ โดยสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะมารับบริการ และหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ การวัดความ พึงพอใจโดยวิธีนี้ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่ชัดเจน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง สรุปได้ว่าการวัดความพึงพอใจต่อการบริการนั้น สามารถตรวจสอบได้โดยวัดหลายวิธีที่นิยม ได้แก่ การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์การสังเกต การทำรายงาน ทั้งนี้จะต้องขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของการวัดด้วย เพื่อเรียนรู้ว่าการให้บริการทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ซึ่งจะไปสู่การปรับปรุงโดยการฝึกอบรม การปรับปรุงแก้ไข จึงจะส่งผลให้การวัดผลการใช้บริการนั้นมีประสิทธิภาพที่น่าเชื่อถือได้

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 อิศรปรีดา. 2552 : 310-312 ; อ้างอิงมาจาก Maslow,Abraham,1970) นักจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัยแบรนดีส์เป็นทฤษฎีที่รู้จักกันมากที่สุดทฤษฎีหนึ่ง ซึ่งระบุว่าบุคคลมีความต้องการเรียงลำดับจากระดับพื้นฐานที่สุดไปยังระดับสูงสุด กรอบความคิดที่สำคัญของทฤษฎีนี้มีสามประการ คือ

1. บุคคลเป็นสิ่งมีชีวิตที่มีความต้องการ ความต้องการมีอิทธิพลหรือเป็นเหตุจูงใจต่อพฤติกรรม ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการสนองตอบเท่านั้นที่เป็นเหตุจูงใจ ส่วนความต้องการที่ได้รับการสนองตอบแล้วจะไม่เป็นเหตุจูงใจอีกต่อไป

2. ความต้องการของบุคคลเป็นลำดับชั้นเรียงตามความสำคัญจากความต้องการพื้นฐาน ไปจนถึงความต้องการที่ซับซ้อน

3. เมื่อความต้องการลำดับต่ำได้รับการสนอบตอบอย่างดีแล้ว บุคคลจะก้าวไปสู่ความต้องการลำดับที่สูงขึ้นต่อไป มาสโลว์เห็นว่าความต้องการของบุคคลมีห้ากลุ่มจัดแบ่งได้เป็นห้าระดับจากระดับต่ำไปสูงเพื่อความเข้าใจมักจะแสดงลำดับของความต้องการเหล่านี้โดยภาพดังนี้

ภาพที่ 2.1 แสดงลำดับความต้องการของมนุษย์ตามแนวคิดของมาสโลว์

ลำดับที่ 1 ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการลำดับต่ำสุดและเป็นพื้นฐานของชีวิต เป็นแรงผลักดันทางชีวภาพ เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ ที่อยู่อาศัย หากพนักงานมีรายได้จากการปฏิบัติงานเพียงพอ ก็จะสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้โดยมีอาหารและที่พักอาศัย เขาจะมีกำลังที่จะทำงานต่อไป และการมีสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสม เช่น ความสะอาด ความสว่าง การระบายอากาศที่ดีการบริการสุขภาพ เป็นการสนองความต้องการในลำดับนี้ได้

ลำดับที่ 2 ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs)เป็นความต้องการที่จะเกิดขึ้นหลังจากที่ความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองอย่างไม่ขาดแคลนแล้ว หมายถึงความต้องการสภาพแวดล้อมที่ปลอดจากอันตรายทั้งทางกายและจิตใจ ความมั่นคงในงาน ในชีวิตและสุขภาพ การสนองความต้องการนี้ต่อพนักงานทำได้หลายอย่าง เช่น การประกันชีวิตและสุขภาพกฎระเบียบข้อบังคับที่ยุติธรรม การให้มีสหภาพแรงงาน ความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

ลำดับที่ 3 ความต้องการทางสังคม (Social Needs) เมื่อมีความปลอดภัยในชีวิตและมั่นคงในการงานแล้ว คนเราจะต้องการความรัก มิตรภาพ ความใกล้ชิดผูกพัน ต้องการเพื่อน การมีโอกาสเข้าสมาคมสังสรรค์กับผู้อื่น ได้รับการยอมรับเป็นสมาชิกในกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งหรือหลายกลุ่ม

ลำดับที่ 4 ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem Needs) เมื่อความต้องการทางสังคมได้รับการตอบสนองแล้ว คนเราจะต้องการสร้างสถานภาพของตัวเองให้สูงเด่น มีความภูมิใจและสร้างการนับถือตนเอง ชื่นชมในความสำเร็จของงานที่ทำ ความรู้สึกมั่นใจในตัวเองและเกียรติยศ ความต้องการเหล่านี้ได้แก่ยศ ตำแหน่ง ระดับเงินเดือนที่สูง งานที่ท้าทาย ได้รับการยกย่องจากผู้อื่น มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงาน โอกาสแห่งความก้าวหน้าในงานอาชีพ เป็นต้น

ลำดับที่ 5 ความต้องการเติมความสมบูรณ์ให้ชีวิต (Self-actualization Needs) เป็นความต้องการระดับสูงสุด คือต้องการจะเติมเต็มศักยภาพของตนเอง ต้องการความสำเร็จในสิ่งที่ปรารถนาสูงสุดของตัวเอง ความเจริญก้าวหน้า การพัฒนาทักษะความสามารถให้ถึงขีดสุดยอด มีความเป็นอิสระในการตัดสินใจและการคิดสร้างสรรค์สิ่งต่างๆ การก้าวสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นในอาชีพและการงานเป็นต้น

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

ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่า ทฤษฎีของ มาสโลว์ ชี้ให้เห็นว่ามนุษย์มีความต้องการ 5 ประการ เมื่อความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการสิ่งอื่น ๆ ก็จะเกิดขึ้นมาอีก ความต้องการทั้ง 5 ขั้น จะมีความสำคัญกับบุคคลมากน้อยเพียงใดการตอบสนองตามลำดับขั้นของ 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 และความต้องการของคนในแต่ละระดับจะเกิดขึ้นได้ดีต่อเมื่อความต้องการของระดับที่ต่ำกว่าได้รับการตอบสนองจนเกิดความพึงพอใจแล้วนั้น จะเห็นว่า ความต้องการสิ่งหนึ่งสิ่งใดแล้วไม่ได้รับการตอบสนองความรู้สึกขาดแคลนของมนุษย์ทุกคนก็จะเกิดขึ้นและก็ต้องพยายามแสวงหามาให้ได้เว้นแต่จะมีอุปสรรคแล้วทำให้เกิดความท้อถอยต่ออุปสรรคนั้น ตัวอย่างเช่น เมื่อคนได้รับการตอบสนองความต้องการอยู่ในระดับหนึ่งแล้วอย่างสมบูรณ์ ก็ต้องการจะได้รับการตอบสนองความต้องการอีกในระดับสูงกว่าแต่มีข้อจำกัดที่เป็นอุปสรรค ไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่หรือไม่สำเร็จตามความต้องการ สิ่งนี้จะทำให้คนเราหยุดแสวงหา ท้อถอย และจะยอมรับสภาพไม่มีการดิ้นรนอีกต่อไปในทิศทางตรงกันข้ามถ้าความต้องการในระดับต่ำกว่าในแต่ละระดับได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ คนก็จะเกิดความต้องการในขั้นต่อไปอีกจนกระทั่งบรรลุถึงความต้องการระดับสูงสุด คือ การได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization) ทฤษฎีความพึงพอใจของ Shelley ซึ่งเป็นทฤษฎีว่าด้วยความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ 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) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจจะเป็นการศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพอใจและความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุด เมื่อมีทรัพยากรอยู่อย่างจำกัด และมีการจัดการทรัพยากรที่มีอย่างถูกต้องเหมาะสมสภาพแวดล้อมทางกาย ภาพก็เป็นทรัพยากรของระบบความพึงพอใจอย่างหนึ่ง ดังนั้น

การออกแบบสภาพแวดล้อม คือ การตัดสิน ใจว่าควรจัดการทรัพยากรที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มีอยู่อย่างไรให้เกิดความพึงพอใจได้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ

จากการศึกษาค้นคว้างานเอกสารและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าผลการวิจัยและมีผู้วิจัยหลายท่าน ได้ให้ความหมายแนวคิดทฤษฎี ไว้ดังนี้

กรอนรอส (Groonroos). (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 การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับการเข้าถึงบริการซึ่ง Penchansky Thomas (เพนเชนสกี้ โทมาส) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการไว้ดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการของการรับบริการ

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 การปฏิบัติรับใช้ ให้ความสะดวกต่าง ๆ ในบริการ มีความหมายถึง กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการนั้น ๆ

วีรพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์. (2543 : 14-15) ได้ให้ความหมาย คุณภาพการให้บริการไว้ดังนี้ คือความสอดคล้องกันของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ หรือระดับของความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการอันทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่เขาได้รับ

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

พรรณี ชุติวัฒนธาดา. (2557) มีแนวความคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะการให้บริการที่ดีไว้ดังนี้ การบริการ (service) หมายถึง "กระบวนการของการปฏิบัติเพื่อให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวก หรือความสบายอันเป็น การกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี ให้ความเป็นธรรมและเสมอภาค" การให้บริการจะมีทั้งผู้ให้และผู้รับ ถ้าเป็นการบริการที่ดี ผู้รับจะเกิดความประทับใจหรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าว ถ้านำคำว่า "service" มาแยกตัวอักษรแต่ละตัว และใช้เป็นอักษรขึ้นต้นคำ เราจะพบหัวใจขององค์ประกอบของการบริการที่ดี S Smiling & Sympathy ยิ้มแย้ม เอาใจเขาใส่ใจเรา เห็นใจในความจำเป็นของผู้รับบริการ E Early Response ตอบสนองความประสงค์ของผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว R Respecful แสดงออกถึงการให้เกียรติแก่ผู้รับบริการ V Voluntariness Manner ลักษณะการให้บริการอย่างเต็มใจ I Image Enhancing แสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการขององค์กร C Courtesy ความมีไมตรีจิตในการบริการ E Enthusiasm ความกระตือรือร้นในการบริการ ลักษณะของงานบริการเป็นงานหนักที่จะต้องพบกับคนจำนวนมากและตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้รับบริการอยู่ตลอดเวลา อันส่งผลให้บางครั้งการบริการอาจไม่รวดเร็วทันกับความ ต้องการของ ผู้รับบริการทุกคนในเวลาเดียวกันได้

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

1.ความสามารถในการบริหารจัดการเป็นอย่างดี (Management) ทั้งนี้เนื่องจากการบริการเกี่ยวข้องโดยตรงกับปัจจัยหลายประการทั้งที่เป็นปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรง และโดยอ้อม ทั้งที่เป็นปัจจัยสนับสนุน และขัดขวาง ผู้ให้บริการที่ดี ต้องสามารถบริหารจัดการให้สามารถควบคุมการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยดังกล่าวได้ เช่น ปัจจัยเกี่ยวกับระยะเวลา ระยะทาง งบประมาณ

2.ผู้ให้บริการที่ดีต้องเป็นบุคคลที่ทรงภูมิความรู้ (Academic) ในศาสตร์หลายด้านอย่างแท้จริงเพื่อเป็นพื้นฐานในการให้ความรู้ ให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้องเหมาะสม โดยมุ่งหวังประโยชน์สูงสุดของการเผยแพร่ความรู้ที่ถูกต้องสำหรับผู้รับบริการ

3.ผู้ให้บริการต้องรักษาเอกลักษณ์ (Unique) ของตนเอง

4.การดูแลรักษา และเอาใจใส่ (Care) เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ และกระจายผลประโยชน์ ที่เกิดขึ้นไปยังกลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่ม

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

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานเทศบาลตำบลพรานกระต่าย

ข้อมูลทั่วไป

ประวัติความเป็นมาของอำเภอพรานกระต่าย

กล่าวกันว่าในปี พ.ศ. 1800 เศษ พระร่วงครองสุโขทัย ทรงมีนโยบายที่จะขยายอาณาเขตให้กว้างขวางและมั่นคง จึงดำริที่จะสร้างเมืองหน้าด่านขึ้นทุกทิศซึ่งได้รับสั่งให้นายพรานผู้ชำนาญเดินป่าออกสำรวจเส้นทางและชัยภูมิที่มีลักษณะดี กลุ่มนายพรานจึงได้กระจายกันออกสำรวจ

เส้นทางต่าง ๆ จนกระทั่งมาถึงบริเวณแห่งนี้ได้พบกระต่ายป่าขนสีเหลืองเปล่งปลั่งด้วยทอง สวยงามมาก นายพรานจึงกราบถวายบังคมทูลขอราชอนุญาตจากพระร่วงเจ้าไปติดตามจับกระต่ายขนสีทองตัวนี้มาถวายเป็นราชบรรณาการถวายแด่พระมเหสีพระร่วง นายพราน จึงกลับไปติดตามกระต่ายป่าตัวสำคัญ ณ บริเวณที่เดิมที่พบกระต่าย ได้ใช้ความพยายามดักจับหลายครั้ง แต่กระต่ายตัวนั้นก็สามารถหลบหนีเข้าไปในถ้ำไปได้ทุกครั้ง ซึ่งหน้าถ้ำมีขนาดเล็ก มีโพรง มีบ่อ หลายแห่ง จึงรู้ว่ากระต่ายต้องอยู่ในโพรงนั้นแน่นอน นายพรานเข้าไปไม่ได้ แม้พยายามหาทางเข้าเท่าไรก็ไม่พบ แต่ไม่อาจขุดหาได้ จึงได้แต่นั่งเฝ้าปากโพรงไว้รอให้กระต่าย ออกจากโพรงแล้วจะจับ แต่รอเท่าไหร่กระต่าย ก็ไม่โผล่ออกมาให้เห็นอีกเลย นายพรานมีความมุมานะที่จะจับให้ได้ จึงไปชักชวนเพื่อนฝูงนายพรานด้วยกันมาช่วยกันจับแต่ยังไม่ได้ จึงอพยพลูกหลานพี่น้อง และกลุ่มเพื่อนฝูงต่าง ๆ มาสร้างบ้านถาวรขึ้น เพื่อผลที่จะจับกระต่ายขนสีทองให้ได้ เพราะนอกจากจะยังมีความหวังในตัวกระต่ายแล้ว ยังเห็นว่าบริเวณนั้นเป็นที่ลุ่มดี เหมาะสำหรับจะปลูกข้าวเลี้ยงชีพ

มีผู้เล่าว่าประมาณ พ.ศ.2480 น้ำยังมีไหลอยู่ และจอกแหนไหลตามน้ำออกมาด้วย โดยไม่ทราบว่า ต้นน้ำมาจากไหน ส่วนโพรง , เตาถลุงและบ่อเหล็กที่เป็นต้นตำนานของท้องที่นั้น ชาวบ้านเรียกว่า “ถ้ำกระต่ายทอง”เรื่อยมา

จารึกหลักที่ 3 (ศิลาจารึกนครชุม) พ.ศ.1900 จารึกนครชุมได้กล่าวถึง เมืองบางพาน ซึ่งเป็นเมืองสำคัญอีกเมืองหนึ่งในสุโขทัย สมเด็จฯกรมพระยาดำรงราชานุภาพทรงสันนิษฐานว่า อยู่ในเขตอำเภอพรานกระต่าย ปัจจุบันมีหมู่บ้านชื่อ วังพาน ตำบลเขาคีริส อำเภอพรานกระต่าย ตัวเมืองมีลักษณะเป็นรูปเกือกกลม มีคูคันดินล้อมรอบ ภายในเมืองและนอกเมืองโดยเฉพาะบริเวณเขานางทอง พบซากโบราณสถาน และโบราณวัตถุสมัยสุโขทัยจำนวนมาก เรื่องของเมืองบางพานมีการกล่าวถึงในศิลาจารึกหลายครั้ง ในสมัยสุโขทัยสันนิษฐานว่าเป็นเส้นทางคมนาคมระหว่างเมืองกำแพงเพชรกับสุโขทัย จากจารึกหลักที่ 3 พ.ศ.2053 ได้กล่าวถึงเมืองพานว่า มีการซ่อมแซมถนนจากเมืองกำแพงเพชรไปถึงบางพาน อีกตอนหนึ่งกล่าวถึง การซ่อมแซมท่อปู่พระยาร่วงที่นำน้ำไปทำนาที่บางพาน แสดงว่าเมืองนี้ เป็นแหล่งเกษตรกรรมที่สำคัญ นอกจากนั้นถนนพระร่วงก็ได้ตัดผ่าน เมืองบางพาน ปัจจุบันเมืองบางพานเป็นเมืองร้างแทบไม่มีหลักฐานใดเหลืออยู่เลย (http://www.thaiheritage.net/nation/oldcity/kamphaengphet2.htm)

เมื่อมาตั้งรกรากเป็นการถาวรแล้ว ก็แผ้วถางที่ทำมาหากิน จนเป็นทุ่งโล่งขึ้นเรื่อยๆ และสืบเชื้อสายเผ่าพันธุ์มาจนเป็นชุมชนใหญ่ ผู้คนจากถิ่นอื่นที่กระจัดกระจายอยู่รอบๆ บริเวณรู้ข่าวเข้าอพยพมาอยู่ทำมากินกัน จนกลายเป็นชุมชนใหญ่ที่หนาแน่นจนที่ทำมาหากินไม่เพียงพอ จนต้องขยายตัวไปแผ้วถางที่ทำกินบริเวณรอบนอกซึ่งไกลออกไป

รัชกาลที่ 6 เมื่อครั้งยังดำรงพระอิสริยยศเป็น สยามมงกุฎราชกุมาร ในรัชกาลที่ 5 ได้เสด็จ เมืองพรานกระต่าย เมื่อวันที่ 19 มกราคม 2150 ได้กล่าวถึงเมืองพรานกระต่ายว่า

ถึงบ้านพรานกระต่ายจวนเที่ยง ที่บ้านพรานกระต่ายนี้ มีบ้านเรือนหนาแน่น ทุก ๆ บ้านมีรั้วกั้นเป็นอาณาเขต สังเกต ว่าบ้านช่องดี สะอาดเรียบร้อย เป็นระเบียบ จึงเข้าใจว่าราษฎร ตามแถบนี้อยู่จะบริบูรณ์ ... สังเกตกิริยามารยาทเรียบร้อย ซึ่งทำให้เข้าใจว่าที่นี่จะเป็นเมืองอย่างโบราณกาล

เมื่อชุมชนขยายตัวกว้างขวางขึ้น ทางราชการจึงยกฐานะหมู่บ้านขึ้นเป็นอำเภอครั้งแรก เมื่อปี 2438 มี “หลวงต่างใจราษฎร์” เป็นนายอำเภอคนแรก

จนกระทั่งปี พ.ศ. 2509 นายธวัช แผ่ความดี นายอำเภอพรานกระต่าย สมัยนั้น ได้ริเริ่มบูรณะถ้ำกระต่ายทองขึ้นมาโดยนำหินมาก่อเป็นรูปถ้ำเข้าแล้วปิดด้วยไม้ไว้

มาในปีพ.ศ. 2529 พ.ต.ท.วุฒิสาร ถายะเดช สวญ.สภอ.พรานกระต่าย ได้รื้อฟื้นเรื่องราวขึ้นมาใหม่ โดยนำความไปปรึกษากับพระครูวชิรปัญญาคุณ เจ้าคณะอำเภอพรานกระต่าย วัดกุฏิการาม และพระครูวชิรศาสนคุณ วัดไตรภูมิ เรื่องการบูรณะถ้ำกระต่ายทองใหม่ เพื่อทำให้เป็นสัญลักษณ์ประจำท้องถิ่น โดยให้ประชาชนเห็นความสำคัญของสถานที่นี้ จะได้ช่วยกันดูแลรักษา ทั้งจะเป็นประโยชน์แก่อนุชนรุ่นหลังด้วย

เมื่อเห็นพ้องต้องกันแล้วก็ได้ดำเนินการชักชวนประชาชนพรานกระต่ายให้ร่วมกันจัดทำ โดยก่อเจดีย์บรรจุพระพุทธรูปไว้ ปั้นรูปนายพรานไว้ จัดแต่งถ้ำเสียใหม่ด้วยคอนกรีต ตกแต่งบริเวณให้สะอาดตาสมกับเป็นสถานที่ศักดิ์สิทธิ์และสำคัญสำหรับหมู่บ้าน

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

ทุกวันที่ 5 พฤษภาคมของทุก ๆ ปีจะจัดงานทำบุญบวงสรวงศาลเจ้าพ่อถ้ำกระต่ายทอง โดยมีพิธีทางศาสนา มีมหรสพ การละเล่น ในคืนวันที่ 5 วันที่ 6 เวลาเช้ามีพิธีทำบุญเลี้ยงพระและทานอาหารร่วมกัน เหมือนการทำบุญกลางบ้านของชาวอำเภอพรานกระต่าย เพื่อความเป็นสิริมงคลของพรานกระต่าย และเพื่อรำลึกถึงบรรพบุรุษ ผู้เป็นต้นตระกูลของพรานกระต่าย

เดิมเทศบาลตำบลพรานกระต่าย เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบสุขาภิบาล กระทรวงมหาดไทยประกาศจัดตั้งเป็นสุขาภิบาลพรานกระต่าย เมื่อวันที่ 31 สิงหาคม 2498 ได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 72 ตอนที่ 74 เมื่อวันที่ 17 กันยายน 2498 ได้เปิดดำเนินการโดยใช้ที่ทำการอำเภอพรานกระต่ายเป็นสำนักงาน ต่อมาได้มีการเปลี่ยนแปลงฐานะจากสุขาภิบาลมาเป็นเทศบาล เพื่อให้เป็นไป ตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย 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 ถือเป็นเส้นตรงตามแนวขนานกับศูนย์กลางทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 101 ตอนกำแพงเพชร - สุโขทัย ระยะ 100 เมตร ไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือถึงหลักเขตที่ 2 ติดกับตำบลพรานกระต่าย

ทิศใต้ จากหลักเขตที่ 7 เป็นเส้นตรงไปทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือระยะ 650 เมตร ถึงหลักเขตที่ 7 ถือตามแนวขนานกับศูนย์กลางทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 10 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 ไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ บรรจบหลักเขตที่ 1 ติดกับตำบลพรานกระต่าย

เนื้อที่ มีพื้นที่รับผิดชอบ 2.36 ตารางกิโลเมตร ระยะห่างจากที่ตั้งจังหวัดประมาณ 25 กิโลเมตร

เทศบาลแบ่งเขตการปกครอง ดังนี้

ตารางที่ 2.1 แสดงจำนวนกำนัน, ผู้ใหญ่บ้าน ของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย

ตำบลพรานกระต่าย			
หมู่ที่ 1	นายนเรศ อึงอาคม	ผู้ใหญ่บ้าน	ชุมชนบ้านเด่นกระบาก
(บางส่วน)			
หมู่ที่ 2	นายยุทธนา วรรณะ	ผู้ใหญ่บ้าน	ชุมชนบ้านพรานกระต่าย 1
(บางส่วน)			
หมู่ที่ 3	นายโผน นพคล	ผู้ใหญ่บ้าน	ชุมชนบ้านเขาแก้ว
(บางส่วน)			
หมู่ที่ 4	นายภัทรนันท์ เศรษฐพันธ์	ผู้ใหญ่บ้าน	ชุมชนบ้านหัวถนน
(บางส่วน)			
หมู่ที่ 10	นายสุชาติ มะลิพรม	ผู้ใหญ่บ้าน	ชุมชนบ้านบ้านเหนือ
(เต็มหมู่)			
หมู่ที่ 11	นางเกศริน เพ็ชรรักษ์	ผู้ใหญ่บ้าน	ชุมชนบ้านหนองหินเตาปูน
(บางส่วน)			
ตำบลถ้ำกระต่ายทอง			
หมู่ที่ 1	นายสมมาศ ไม้แดง	ผู้ใหญ่บ้าน	ชุมชนบ้านบ่อมะเฟือง
(บางส่วน)			
หมู่ที่ 3	นายมนัส บุญมาเรือง	ผู้ใหญ่บ้าน	ชุมชนบ้านพรานกระต่าย 2
(เต็มหมู่)			
หมู่ที่ 4	-	ผู้ใหญ่บ้าน	ชุมชนบ้านขอนทองคำ
(บางส่วน)			
หมู่ที่ 5	นายพจน์ ไพโรจน์	ผู้ใหญ่บ้าน	ชุมชนบ้านหนองดุก
(บางส่วน)			
หมู่ที่ 6	นายอ๊อด มาน้อย	ผู้ใหญ่บ้าน	ชุมชนบ้านถ้ำกระต่ายทอง
(เต็มหมู่)			

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ตำบลถ้ำกระต่ายทอง			
หมู่ที่ 7	นายสุพรรณ เกตุพงษ์	ผู้ใหญ่บ้าน	ชุมชนบ้านนาถัง
(บางส่วน)			
หมู่ที่ 8	นายสำลี ไพโรจน์	ผู้ใหญ่บ้าน	ชุมชนบ้านป่าแดงกลาง
(บางส่วน)			
หมู่ที่ 11	นายทรงศักดิ์ บาระเมศ	ผู้ใหญ่บ้าน	ชุมชนบ้านสามเหลี่ยม
(เต็มหมู่)			
หมู่ที่ 12	นายสุเทพ พลาพล	ผู้ใหญ่บ้าน	ชุมชนบ้านวังลอ
(เต็มหมู่)			
หมู่ที่ 13	นายสมชาย ไกรยงค์	ผู้ใหญ่บ้าน	ชุมชนบ้านนาถัง
(บางส่วน)			

ตารางที่ 2.2 แสดงจำนวนนายกเทศมนตรี/สมาชิกสภาเทศบาลของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย ตามสำนักทะเบียนท้องถิ่น

ลำดับที่	นายกเทศมนตรี/สมาชิกสภาเทศบาล	ตำแหน่งในสภาเทศบาล
1	นายอานนท์ อภิชาติตรากูล	นายกเทศมนตรี
2	นายสิทธิโชค พะโยม	รองนายกเทศมนตรี
3	นายไมตรี บางพาน	รองนายกเทศมนตรี
4	นายภาสวัฒน์ สังคง	เลขานุการ
5	นายมนู สุภาพ	ที่ปรึกษา
6	นายสุริยา ไพโรจน์	ประธานสภา
7	นายยอดทอง พนัส	รองประธาน
8	นายสงัด เมฆี	สมาชิกสภา
9	นายนะโลม โพเทพ	สมาชิกสภา
10	นายอุบลปรีชา สุชัยยะ	สมาชิกสภา
11	นายอภิรัตน์ อำไพวัชรากุล	สมาชิกสภา
12	นายฉลองชัย กระต่ายทอง	สมาชิกสภา

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

ลำดับที่	นายกเทศมนตรี/สมาชิกสภาเทศบาล	ตำแหน่งในสภาเทศบาล
13	นายสัจจา สัจจหทยาศรม	สมาชิกสภา
14	นางผกาวรรณ์ แผ่ทอง	สมาชิกสภา
15	นายบรรจง ชาติสุทธิ	สมาชิกสภา
16	นายบัวลอย แผ่ทอง	สมาชิกสภา
17	นายมนัส ยายอด	สมาชิกสภา

2.2 การเลือกตั้ง

เทศบาลได้แบ่งเขตการเลือกตั้งนายกเทศมนตรีตำบลพรานกระต่าย ทั้งเขตเทศบาล เป็น 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 - 2565

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
2565	4,079	4,465	8,544	3,725

(ที่มา : สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลพรานกระต่าย ข้อมูล ณ 1 กันยายน พ.ศ. 2565)

ตารางที่ 2.4 แสดงจำนวนประชากร ประจำปี พ.ศ. 2565

ชุมชนที่	ชื่อชุมชน	ประชากร (คน)			จำนวนครัวเรือน
		ชาย	หญิง	รวม	
1	ชุมชนบ้านเด่นกระบาก	309	326	635	303
2	ชุมชนบ้านพรานกระต่าย 1	333	361	694	302
3	ชุมชนบ้านเขาแก้ว	135	166	301	139
4	ชุมชนบ้านหัวถนน	361	385	746	427
5	ชุมชนบ้านเหนือ	325	349	674	296
6	ชุมชนบ้านป่าเรไร	312	346	658	282
7	ชุมชนบ้านหนองหินเตาปูน	63	66	129	58
8	ชุมชนบ้านบ่อมะเฟือง	326	373	699	330
9	ชุมชนบ้านพรานกระต่าย 2	232	299	531	301
10	ชุมชนบ้านขอนทองคำ	94	109	203	59
11	ชุมชนบ้านหนองดุก	194	230	424	174
12	ชุมชนบ้านถ้ำกระต่ายทอง	275	315	590	217
13	ชุมชนบ้านนาถัง	192	169	361	114
14	ชุมชนบ้านป่าแดงกลาง	455	444	899	315
15	ชุมชนบ้านสามเหลี่ยม	301	337	638	248
16	ชุมชนบ้านวังลอ	172	190	362	160
รวมทั้งสิ้น		**4,079**	**4,465**	**8,544**	**3,725**

(ที่มา : สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลพรานกระต่าย ข้อมูล ณ 1 กันยายน พ.ศ. 2565)

4. สภาพทางสังคม

4.1 การศึกษา

1. สถานศึกษาที่อยู่ในสังกัดเทศบาลตำบลพรานกระต่าย

- ระดับปฐมวัย จำนวน 1 แห่ง
- ระดับอนุบาลถึงประถมศึกษา จำนวน 1 แห่ง

ตารางที่ 2.5 แสดงจำนวนนักเรียน ครู ของสถานศึกษาในความรับผิดชอบ

ลำดับที่	ชื่อโรงเรียน	จำนวนนักเรียน (คน)				รวม	จำนวนครู
		เตรียมความพร้อมปฐมวัย	อ.1	อ.2	อ.3		
1	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลพรานกระต่าย	27	-	-	-	27	3
2	อนุบาลเทศบาลตำบลพรานกระต่าย	-	40	37	42	119	7
รวม		**27**	**40**	**37**	**42**	**146**	**10**

(แหล่งข้อมูลสถานศึกษาในความรับผิดชอบ ณ วันที่ 1 กันยายน 2565)

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. เสียงตามสาย/หอกระจายข่าวประจำหมู่บ้าน
5. รายการวิทยุ/โทรทัศน์/อินเตอร์เน็ต
6. เอกสาร/สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ที่ทางหน่วยงานของรัฐ/เอกชนส่งให้หมู่บ้าน

4.2 สาธารณสุข

ภาครัฐ

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

โครงสร้างการบริหารงานศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลตำบลพรานกระต่าย

นางสาวนิตินัย บุญอานนท์

พยาบาลวิชาชีพ

หัวหน้าศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลตำบลพรานกระต่าย

ตารางที่ 2.6 แสดงจำนวนบุคลากรในศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลตำบลพรานกระต่าย

ประเภทบุคลากร	จำนวน	อัตราส่วนต่อประชากร	หมายเหตุ
1. แพทย์	-	8,544	-
2. พยาบาลวิชาชีพ	2	8,544	ประจำ
3. เจ้าพนักงานสาธารณสุข	1	8,544	ประจำ
4. นักวิชาการสาธารณสุข	1	8,544	ประจำ
5. เจ้าหน้าที่เวชระเบียน	1	8,544	ประจำ

สถานที่ออกกำลังกาย/พักผ่อนหย่อนใจ

1. สนามกีฬา จำนวน 3 แห่ง ได้แก่
   - สนามกีฬาบาสเก็ตบอลเทศบาลตำบลพรานกระต่าย
   - สระว่ายน้ำเทศบาลตำบลตำบลพรานกระต่าย
   - สนามกีฬาในโรงเรียนในเขตเทศบาล 3 แห่ง
2. สวนสุขภาพ จำนวน 2 แห่ง
   - ศูนย์แห่งความสุข (Happiness Center)
   - ที่ว่าการอำเภอพรานกระต่าย
   - สระน้ำนันทวดี
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
   - คลินิกนายแพทย์พชร อยู่บริเวณหมู่ที่ 1 ถ.พิทักษ์บุญยงค์ ต.ถ้ำกระต่ายทอง

อ.พรานกระต่าย จ.กำแพงเพชร

- ศูนย์ทันตกรรม ชัยพรเดลทัลแคร์ อยู่บริเวณหมู่ที่ 10 ถ.พิทักษ์บุญยงค์ ต.พรานกระต่ายอ.พรานกระต่าย จ.กำแพงเพชร
- คลินิกทำฟันบ้านหมออาร์ต อยู่บริเวณ ถ.พิทักษ์บุญยงค์ ต.พรานกระต่าย อ.พรานกระต่าย จ.กำแพงเพชร
- เทคนิคการแพทย์สุกัญญา อยู่บริเวณหมู่ที่ 10 ถ.ป่าเรไร 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.บรรจงทองสวัสดิ์ 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 และผู้ด้อยโอกาสไร้ที่พึ่ง

5. ตั้งโครงการปรับปรุงซ่อมแซมบ้านผู้ด้อยโอกาสไร้ที่พึ่ง

ตารางที่ 2.7 การให้การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพคนชรา คนพิการ ในเขตเทศบาลตำบลพรานกระต่าย พ.ศ. 2565

ประเภท	จำนวนผู้ได้รับการช่วยเหลือ(ราย)
เงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	1,768
เงินเบี้ยยังชีพคนพิการ	319
เงินเบี้ยยังชีพผู้ติดเชื้อ HIV	6
รวม	**2,093**

(ข้อมูล ณ 1 กันยายน 2565)

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 สายท่าไม้ ยาว 0.1 กิโลเมตร

1.1.3 สายลานหอย ยาว 0.1 กิโลเมตร

2. ถนนที่อยู่ในความรับผิดชอบของท้องถิ่น มีจำนวน 129 สาย

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

5.2 การไฟฟ้า

- ครัวเรือนที่มีไฟฟ้าใช้ จำนวน 3,625 ครัวเรือน
- พื้นที่ที่ได้รับบริการไฟฟ้า 100%

5.3 ประปา

หน่วยบริการศูนย์ราชการจังหวัดกำแพงเพชร มีพื้นที่ให้บริการในเขตชุมชนของอำเภอพรานกระต่าย จำนวน 3 เทศบาล/อบต. ได้แก่ เทศบาลตำบลพรานกระต่าย เทศบาลตำบลบ้านพรานและอบต.ถ้ำกระต่ายทอง

- ครัวเรือนที่ใช้บริการน้ำประปา จำนวน 2,882 หลังคาเรือน
- หน่วยงานเจ้าของกิจการประปา คือ สำนักงานประปาส่วนภูมิภาคจังหวัดกำแพงเพชร
- ปริมาณน้ำประปาที่ผลิตได้ จำนวน 3,360.00 ลบ.ม./วัน
- ปริมาณน้ำประปาที่ต้องการใช้ จำนวน 1,650 ลบ.ม./วัน
- ลุ่มน้ำสำหรับผลิตน้ำประปา คือ แม่น้ำปิง

5.4 โทรศัพท์

จำนวนผู้ใช้ในพื้นที่โดยประมาณ

โทรศัพท์ จำนวน 2,112 ราย

อินเตอร์เน็ตใยแก้วนำแสงไฟเบอร์ 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 มีวิถีชีวิตแบบชาวบ้าน คือ มีความเรียบง่ายใช้ชีวิตอย่างพอเพียง สภาพเศรษฐกิจประชาชนส่วนใหญ่ประมาณร้อยละ 80 ประกอบอาชีพทำนา แต่จะเป็นการ ทำนานอกพื้นที่ พื้นที่ที่ทำนาจะอยู่ในพื้นที่ตำบลใกล้เคียง ส่วนที่เหลือเป็น อาชีพค้าขาย รับจ้าง เลี้ยงสัตว์ ทำสวน และรับราชการ เมื่อว่างงานจากฤดูกาลทำนาแล้วก็จะว่างงาน เนื่องจากสภาพพื้นที่แห้งแล้ง 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
ถ้ำกระต่ายทอง	13	182	188	2,842	818	515
รวม	**40**	**198**	**280**	**5,693**	**1,407**	**904**

6.4 การบริการ

สถานบริการ

โรงแรม , รีสอร์ท จำนวน 2 แห่ง

- บ้านสวยรีสอร์ท
- สบายดีรีสอร์ท

ร้านอาหาร จำนวน 12 แห่ง

- ครัวคุณแมว
- ราวตาล
- พุงกางหมูกระทะ
- ก๋วยจั๊บป้าจง
- ไส้กรอก OTOP พรานกระต่าย
- ก๋วยเตี๋ยวยายกี
- ก๋วยเตี๋ยวป้าสมัย (ร้านชัยสิทธิ์)
- ก๋วยเตี๋ยวหน้าวัดกุฏิการาม
- ก๋วยเตี๋ยวดู๋ดี๋
- ส้มตำป้าน้อย
- แซบอุดร
- แซบเสน่ห์

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

โดยมีหลักฐานตามพงศาวดารเหนือความว่า

พระมหาพุทธสาครเป็นเชื้อมา ได้เสวยราชสมบัติอยู่ริมเกาะหนองโสน ที่วัดเดิมกันมีพระมหาเถรไสยลายองค์หนึ่งเป็นเชื้อมาแต่พระรามเทพได้พระบรมธาตุ 650 พระองค์ กับพระศรีมหาโพธิสองต้นจากเมืองลังกาได้พาพระมหาสาครไปเมืองสาวัตถี ถ่ายเอาอย่างวัดเชตวนาราม มาสร้างไว้ต่อเมืองรอ แขวงบางทานนอกเมืองกำแพงเพ็ชร ชื่อวัดสังฆคณาวาศ แล้วเอาพระศรีมหาโพธิใส่อ่างทองคำมาปลูกไว้ริมหนองนากะเล นอกวัดเสมาปากน้ำแล้วเชิญพระบรมธาตุบรรจุไว้ด้วย 36 พระองค์ จึงให้ชื่อว่าวัดพระศรีมหาโพธิ แสดงว่า เรื่องเมืองรอ มีเค้าความจริงอยู่ เมืองรอนี้น่าจะสร้าง ราวปีพุทธศักราช 1600 มีพระมหากษัตริย์ ที่กล่าวไว้ในพงศาวดารเหนือ คือพระมหาพุทธสาคร ที่นำพระบรมธาตุ และพระศรีมหาโพธิ์ มาประดิษฐานในเมืองรอตามข้อความจากพงศาวดารเหนือ พระราชพงศาวดารเหนือได้เรียงลำดับกษัตริย์ในสมัยอโยธยา เริ่มตั้งแต่จุลศักราช 501 ตรงกับพ.ศ. 1682 มีรายพระนามดังต่อไปนี้

1. พระเจ้าปทุมสุริยวงศ์ ปฐมกษัตริย์
2. พระเจ้าอินทราชา โอรสพระเจ้าปทุมสุริยวงศ์
3. พระเจ้าจันทราชา โอรสพระเจ้าปทุมสุริยงศ์
4. พระร่วง โอรสพระจันทราชา
5. พระเจ้าลือ อนุชาพระเจ้าร่วง
6. พระมหาพุทธสาคร เชื้อกษัตริย์มาจากที่อื่น
7. พระยาโคตรบอง โอรสพระมหาพุทธสาคร
8. พระยาแกรก พระองค์ตั้งราชวงศ์ใหม่
9. พระเจ้าสายน้ำผึ้ง พระองค์ตั้งราชวงศ์ใหม่
10. พระยาธรรมิกราช โอรสพระเจ้าสายน้ำผึ้ง

วัดที่อาจเชื่อได้ว่าคือ วัดสังฆคณาวาศ ในเมืองรอ ปัจจุบัน มีชื่อว่า วัดโพธาราม เป็นวัดร้างมีหลักฐานอยู่ไม่กี่แห่ง ที่สำคัญที่วัดโพธาราม มีต้นโพขนาดใหญ่ อาจจะเป็นต้นโพที่พระมหาพุทธสาคร เจ้าแห่งเมืองบางพาน นำมาประดิษฐานไว้ ณ เมืองรอ แห่งนี้อาจจะเป็นไปได้ สำรวจสายน้ำวังรอ ซึ่งมีความน่าจะเป็น คูเมืองรอในอดีต ปัจจุบันได้ถมทำถนนไปกว่าร้อยละ 80 เปิดเป็นแนวคูเมืองให้เห็นเป็นที่น่าอัศจรรย์ ภายในเขตเมืองรอ เต็มไปด้วยเตาถลุงเหล็ก จากคำบอกเล่าของภูมิปัญญา กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ปราชญ์ท้องถิ่น เมื่อมีหลักฐานแน่นอน หลักฐานที่ค้นพบ

สรุปได้ว่า วังลอ ในปัจจุบัน คือ เมืองรอในอดีตหนึ่งพันปีอย่างแน่นอน ข้อมูลจาก อาจารย์สันติ อภัยราช http://www.sunti-apairach.com/letter/index.php?topic=631.0

วัดไตรภูมิ

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

วัดโพธาราม

วัดโพธาราม (ปัจจุบันเป็นวัดร้าง) สมัยก่อน เรียกว่า "วัดเหนือ" ซึ่งสร้างในสมัยเดียวกันอยู่ด้านทิศเหนือ โดยมีลำคลองกั้นระหว่างกลาง และยังมีวัดร้างอีกแห่งหนึ่งทางทิศตะวันออกของวัดไตรภูมิ ห่างออกไปประมาณ 800 เมตร บริเวณ วัดร้างแห่งนี้เดิมที มีหอน้ำซึ่งกรุด้วยศิลาแลง 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

วัดกุฏิการาม ตั้งอยู่ที่ชุมชนบ้านเหนือ หมู่ที่ 10 ตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร สังกัดคณะสงฆ์มหานิกาย สร้างในสมัยอดีตเจ้าอาวาส พระครูวินิจวชิรคุณ (กัน) ในครั้งนั้นหลวงพ่อกันได้จำพรรษาอยู่ที่วัดไตรภูมิ ได้คิดที่จะสร้างวัดเพิ่มขึ้นในเขตบ้านพรานกระต่าย เพื่อรองรับแรงศรัทธาจากประชาชน 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

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

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	
-	-
รวม	**3**

2. สถานีบริการน้ำมัน จำนวน 6 แห่ง

1. ปั๊มPt ตั้งอยู่หมู่ที่ 4 ถนนกำแพงเพชร - สุโขทัย ตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

2. ปั้มปตท. ตั้งอยู่หมู่ที่ 1 ถนนกำแพงเพชร – สุโขทัย ตำบลถ้ำกระต่ายทอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

3. ปั้มเมธาพันธ์ ปิโตเลียม ตั้งอยู่หมู่ที่ 1 ถนนกำแพงเพชร – สุโขทัย ตำบลถ้ำกระต่ายทอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

4. ปั้มปตท. ตั้งอยู่หมู่ที่ 1 ถนนพิทักษ์บุญยงค์ ตำบลถ้ำกระต่ายทอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

5. ปั้มเมธาพันธ์ ปิโตเลียม ตั้งอยู่หมู่ที่ 11 ถนนประเวสไพรวัน 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. วัดกุฏิการาม ตั้งอยู่ที่ชุมชนบ้านเหนือ หมู่ที่ 10 ตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร สังกัดคณะสงฆ์มหานิกาย

3. คริสตจักรเพนเตคอร์ส ตั้งอยู่ที่ชุมชนบ้านสามเหลี่ยม หมู่ที่ 11 ตำบลถ้ำกระต่ายทอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

4. คริสตจักรพระเยซูพระเจ้าเที่ยงแท้ ตั้งอยู่ที่ชุมชนบ้านเขาแก้ว หมู่ที่ 3 ตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

7.2 ประเพณีและงานประจำปี

การทำบุญปีใหม่

เป็นประเพณีการทำบุญตักบาตรข้าวสารอาหารแห้งในวันขึ้นปีใหม่ของชาวอำเภอพรานกระต่ายได้จัดขึ้นเป็นประจำในวันที่ 1 มกราคม ของทุกปี โดยจะนิมนต์พระสงฆ์จากวัดต่างๆ ที่อยู่ภายในอำเภอพรานกระต่าย มาประกอบพิธีกรรมทางศาสนา และรับบิณฑบาตข้าวสารอาหารแห้ง โดยเริ่มตั้งแต่ที่ว่าการอำเภอพรานกระต่ายไปตามถนนประเวสไพรวัน เข้าสู่ถนนพิทักษ์บุญยงค์ และเข้าสู่ถนนราษฎร์บำรุง ซึ่งจะมีข้าราชการ พ่อค้า แม่ค้า ประชาชน เยาวชน ทั้งในเขตเทศบาลตำบลพรานกระต่ายและพื้นที่ใกล้เคียงที่มี จิตศรัทธาเดินทางมาร่วมพิธีทำบุญตักบาตรกันเนืองแน่นทั้งสองฝั่งถนนตลอดสาย พร้อมทั้งรอการประพรมน้ำมนต์เพื่อความเป็นสิริมงคลแก่ชีวิต

การจัดงานประเพณีสงกรานต์

วันสงกรานต์ คือวันขึ้นปีใหม่ตามประเพณีไทย เทศกาลสงกรานต์นี้จะตรงกับวันที่ 12 - 15 เมษายน ของทุกปี ประชาชนจะแสดงความเคารพต่อผู้สูงอายุ และผู้ที่เคารพนับถือด้วยการทำพิธีรดน้ำดำหัว เป็นโอกาสที่สมาชิกในครอบครัวจะได้พบกันพร้อมหน้าพร้อมตา ชาวอำเภอพรานกระต่าย ได้ตระหนักถึงความสำคัญของประเพณีดังกล่าว จึงได้ร่วมสืบสานประเพณีสงกรานต์ โดยร่วมกับชุมชนของแต่ละชุมชนในเขตพื้นที่ตำบลพรานกระต่าย และความสมัครสมานสามัคคีภายในชุมชนในอำเภอพรานกระต่าย โดยได้มีการจัดกิจกรรมการประกวดก่อพระเจดีย์ทราย จัดขบวนรถแห่นางสงกรานต์ไปรอบตลาดพรานกระต่ายไปยังวัดต่าง ๆ ในอำเภอพรานกระต่าย คือ วัดเขาแก้ว หมู่ที่ 5 ตำบลพรานกระต่าย , วัดกฏิการาม หมู่ที่ 10 ตำบลพรานกระต่าย , วัดไตรภูมิ หมู่ที่ 6 ตำบลถ้ำกระต่ายทอง เพื่อให้อนุชนรุ่นหลังได้ร่วมกันสืบทอดประเพณีอันดีงามนี้สืบไป

งานประเพณีศาลเจ้าพ่อถ้ำกระต่ายทอง

ตั้งอยู่หมู่ที่ 6 ตำบลถ้ำกระต่ายทอง อำเภอพรานกระต่าย เป็นสถานที่มีความสำคัญและเป็นเอกลักษณ์ของชาวอำเภอพรานกระต่าย ทุกวันที่ 5 พฤษภาคมของทุก ๆ ปีจะจัดงานทำบุญบวงสรวงศาลเจ้าพ่อถ้ำกระต่ายทอง โดยมีพิธีทางศาสนา มีมหรสพ การละเล่น ในคืนวันที่ 5 วันที่ 6 เวลาเช้ามีพิธีทำบุญเลี้ยงพระและทานอาหารร่วมกัน เหมือนการทำบุญกลางบ้านของชาวอำเภอพรานกระต่าย เพื่อความเป็นสิริมงคลของพรานกระต่าย และเพื่อรำลึกถึงบรรพบุรุษ ผู้เป็นต้นตระกูลของพรานกระต่าย

งานประเพณีศาลเจ้าพ่อปุงเถ้ากง

ตั้งอยู่หมู่ที่ 3 ตำบลถ้ำกระต่ายทอง อำเภอพรานกระต่าย เป็นงานประเพณีของชาวไทยเชื้อสายจีน และผู้ที่นับถือเจ้าพ่อปุงเถ้ากง ซึ่งในแต่ละปีประชาชนในท้องถิ่นจะร่วมกันจัดขบวน พร้อมอัญเชิญ สิ่งศักดิ์สิทธิ์ที่นับถือ เช่น เจ้าพ่อปุงเถ้ากง มังกรทองฯ แห่ไปบริเวณรอบๆ ในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย เพื่อให้ประชาชนชาวไทยเชื้อสายจีน และประชาชนชาวไทยได้สักการะบูชาสิ่งศักดิ์สิทธิ์ และ ช่วยคุ้มครองปกปักรักษา ให้การค้าขายร่ำรวย เจริญก้าวในหน้าที่และการงานเป็นต้น โดยได้จัดงานขึ้นเป็นประจำทุกปีสืบเนื่องจนถึงปัจจุบัน

งานประเพณีแห่เทียนจำนำพรรษา

วันเข้าพรรษาเป็นวันสำคัญทางพุทธศาสนาที่สำคัญวันหนึ่งของพุทธศาสนิกชนชาวไทย ตามพุทธประวัติกาล “วันเข้าพรรษา” เป็นวันที่สมเด็จพระสัมมาสัมพุทธเจ้าทรงบัญญัติให้พระภิกษุสงฆ์จำพรรษาเป็นเวลา 3 เดือน ในช่วงฤดูฝน เพื่อไม่ให้พระสงฆ์ไปเหยียบย่ำข้าวกล้าของชาวนาให้ได้รับความเสียหาย พระภิกษุสงฆ์ จึงอธิษฐานว่าจะพักประจำอยู่ ณ ที่แห่งใดแห่งหนึ่ง ตลอดระยะเวลาฤดูฝน มีกำหนด 3 เดือน ตามพระธรรมวินัยบัญญัติ โดยไม่ไปค้างแรมในที่อื่น เรียกกันโดยทั่วไปว่า “จำพรรษา” จึงพร้อมใจกันนำเทียนสำหรับให้พระภิกษุสงฆ์ได้จุดบูชาตลอด 3 เดือน ประชาชนชาวพุทธศาสนิกชนต่างพากันแสดงออกซึ่ง จิตศรัทธาและเกิดความเลื่อมใส หล่อหลอมรวมจิตใจและความสามัคคีของชุมชนท้องถิ่นรวมใจถวายเทียนจำนำพรรษา และกำหนดให้มี “ประเพณีการแห่เทียนจำนำพรรษา” ขึ้น เพื่อเป็นการสืบสานประเพณีทางพระพุทธศาสนาให้ยึดมั่นและธำรงไว้ซึ่งตามหลักธรรมคำสอนทางพระพุทธศาสนาให้คงอยู่สืบไปจนถึงปัจจุบัน

งานประเพณีลอยกระทง

เป็นประเพณีของไทยดั้งเดิมที่มีการปฏิบัติสืบสานกันมาตั้งแต่โบราณกาล ซึ่งตรงกับวันขึ้น 15 ค่ำ เดือน 12 ตามปฏิทินยี่ (เดือน 2) ตามปฏิทินจันทรคติล้านนา มักจะตกอยู่ในราวเดือนพฤศจิกายน ตามปฏิทินสุริยคติ เป็นการสะเดาะเคราะห์และขอขมาต่อพระแม่คงคา ประเพณีลอยกระทงได้สืบทอดกันมาตั้งแต่เมืองสุโขทัยเป็นราชธานี ประเพณีวันลอยกระทงในประเทศไทย ได้กำหนดจัดในทุกพื้นที่ทั่วประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งบริเวณที่ติดกับแม่น้ำลำคลองหรือแหล่งน้ำต่าง ๆ ในแต่ละพื้นที่ก็จะมีเอกลักษณ์ที่น่าสนใจแตกต่างกันไปในอำเภอพรานกระต่ายประชาชนได้ร่วมมือ ร่วมใจผลิตกระทงใหญ่แห่รอบตลาดไปยังสระน้ำนันทวดี มีการประกวดการทำกระทงเล็กของนักเรียนโรงเรียนต่าง ๆ กลางคืนมีการประกวดนางนพมาศ มีมหรสพซึ่งได้มีการจัดเป็นประจำของทุกปี

งานประเพณีก่อเจดีย์ข้าวเปลือก

เป็นประเพณีพื้นบ้านที่นิยมปฏิบัติสืบต่อกันมาตั้งแต่สมัยโบราณวิธีคล้ายกับพิธีก่อเจดีย์ทรายในประเพณีสงกรานต์ เป็นประเพณีที่ประชาชนในชุมชนร่วมกันนำข้าวเปลือกที่ได้หลังจากที่เก็บเกี่ยวข้าวแล้วเก็บแยกไว้ในยุ้งฉางเพื่อนำมาทำบุญกองข้าวอีกส่วนนำมาบริโภคในครัวเรือนชาวบ้านจะนำข้าวเปลือกมากองรวมกันเป็นเจดีย์ข้าวเปลือกโดยแยกกองระหว่างข้าวจ้าวกับข้าวเหนียวเพื่อนำไปทำบุญอุทิศบุญกุศลให้แก่บรรพบุรุษของตนชาวบ้านมีความเชื่อว่าการทำบุญข้าวนี้จะส่งผลให้ผลิตผลในปีต่อๆไปจะงอกงามดียิ่งขึ้นความอุดมสมบูรณ์อยู่เย็นเป็นสุขมาสู่หมู่บ้านของตนเพื่อเป็นการแสดงความกตัญญูกตเวทีต่อบรรพชนและเป็นการแสดงความเคารพบูชาพระแม่โพสพที่ถือว่าเป็นเทพผู้คุ้มครองต้นกล้าในท้องนาแล้วทำพิธีสู่ขวัญข้าวและสู่ขวัญชาวนา

7.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ภูมิปัญญาท้องถิ่น

ตารางที่ 2.10 แสดงจำนวนภูมิปัญญาท้องถิ่น ในเขตเทศบาลตำบลพรานกระต่าย

ลำดับที่	ชื่อ – สกุล	หมู่ที่	ตำบล	ภูมิปัญญาท้องถิ่น
1	นางทองทรัพย์ ขอนทอง	1	พรานกระต่าย	แกะสลักผัก/ผลไม้
2	นางสีนวล ขอนทอง	1	ถ้ำกระต่ายทอง	นาฏศิลป์/ฟ้อนรำ/งานประดิษฐ์ใบตอง
3	นายธรรมนูญ ยายอด	5	ถ้ำกระต่ายทอง	แกะสลัก/แทงหยวกกล้วย
4	นายระเมียน สายเปลี่ยน	8	ถ้ำกระต่ายทอง	แกะสลัก/แทงหยวกกล้วย
5	นางวัฒนา ถาวร	1	พรานกระต่าย	งานประดิษฐ์ใบตอง/ดอกไม้
6	นางประจวบ มะยมหิน	3	พรานกระต่าย	งานประดิษฐ์ใบตอง/ดอกไม้
7	นางเกสร ธัชยะพงษ์	4	พรานกระต่าย	งานประดิษฐ์ใบตอง/ดอกไม้
8	นางสวน โพกาศ	10	พรานกระต่าย	งานประดิษฐ์ใบตอง/ดอกไม้
9	นางน้อย มาน้อย	10	พรานกระต่าย	งานประดิษฐ์ใบตอง (บายศรี)
10	นายมานะ ขอนทอง	1	ถ้ำกระต่ายทอง	แกะสลักไม้/ช่างไม้
11	นายยอดทอง พนัส	1	ถ้ำกระต่ายทอง	แกะสลัก/ช่างปูน
12	นายมูล กลีบบัว	1	ถ้ำกระต่ายทอง	ช่างไม้
13	นายคะนอง บดีรัฐ	3	ถ้ำกระต่ายทอง	ช่างไม้/ช่างปูน
14	นายประทีป บัวเผียน	3	ถ้ำกระต่ายทอง	ช่างไม้

ตารางที่ 2.10 (ต่อ)

ลำดับที่	ชื่อ – สกุล	หมู่ที่	ตำบล	ภูมิปัญญาท้องถิ่น
15	นายชั้น มากกุญชร	3	ถ้ำกระต่ายทอง	ช่างไม้
16	นายสมชาย กัลปพฤกษ์	4	ถ้ำกระต่ายทอง	ช่างไม้
17	นายประภาส ชูกำลัง	4	ถ้ำกระต่ายทอง	ช่างไม้
18	นายสนิท บาระเมศ	4	ถ้ำกระต่ายทอง	ช่างไม้
19	นายวิเชียน จิปาทอง	5	ถ้ำกระต่ายทอง	ช่างไม้
20	นายประสิทธิ์ โพธิบัลลังก์	5	ถ้ำกระต่ายทอง	ช่างไม้
21	นายน้อย ขอนทอง	6	ถ้ำกระต่ายทอง	ช่างไม้
22	นายไพโรจน์ จันแดง	6	ถ้ำกระต่ายทอง	ช่างไม้
23	นายชะลอ ไม้แดง	6	ถ้ำกระต่ายทอง	ช่างไม้
24	นายประหยัด อินสิน	6	ถ้ำกระต่ายทอง	ช่างไม้
25	นายชัยยศ พรมเบิด	6	ถ้ำกระต่ายทอง	ช่างไม้
26	นายเสนอ หมีไพรพฤกษ์	4	พรานกระต่าย	ช่างไม้
27	นายสนิท เงินทอง	4	พรานกระต่าย	ช่างไม้
28	นายเอื้อม ดำทรัพย์	4	พรานกระต่าย	ช่างกลึงไม้
29	นายวันชัย ทองรักษ์	11	ถ้ำกระต่ายทอง	ช่างไม้
30	นายอำนวย ทองรักษ์	11	ถ้ำกระต่ายทอง	ช่างไม้
31	นายช่วย ทองเณร	10	พรานกระต่าย	ช่างไม้
32	นายอุดม โมลาลาย	11	พรานกระต่าย	ช่างไม้/ช่างปูน
33	นายทองพัน ขอนทอง	11	พรานกระต่าย	ช่างไม้/ช่างปูน
34	นายมานะ เนียมนิ่ม	5	ถ้ำกระต่ายทอง	ช่างตีเหล็ก
35	นายลำเภา เพชรทูล	11	ถ้ำกระต่ายทอง	ช่างตีเหล็ก
36	นายนนท์ ชุ่มเขียว	11	ถ้ำกระต่ายทอง	ช่างตีเหล็ก
37	นายปริญญา อนุสนธิ์	3	ถ้ำกระต่ายทอง	แกะสลักหินอ่อน
38	นายชำนิ กระต่ายทอง	3	ถ้ำกระต่ายทอง	แกะสลักหินอ่อน
39	นายดิเรก กัลปพฤกษ์	3	ถ้ำกระต่ายทอง	แกะสลักหินอ่อน
40	นายวิโรจน์ อนุสนธิ์	4	ถ้ำกระต่ายทอง	แกะสลักหินอ่อน
41	นายเสาร์ ขอนทอง	4	ถ้ำกระต่ายทอง	แกะสลักหินอ่อน

ตารางที่ 2.10 (ต่อ)

ลำดับที่	ชื่อ – สกุล	หมู่ที่	ตำบล	ภูมิปัญญาท้องถิ่น
42	นายพนม ธนูพล	4	ถ้ำกระต่ายทอง	แกะสลักหินอ่อน
43	นายมน สีพุก	4	ถ้ำกระต่ายทอง	แกะสลักหินอ่อน
44	นางเฉียง มาน้อย	1	ถ้ำกระต่ายทอง	จักสาน
45	นายโคน ไพโรจน์	3	ถ้ำกระต่ายทอง	จักสาน
46	นางประหยัด อินสิน	3	ถ้ำกระต่ายทอง	จักสาน
47	นางสมาน เพชรทูล	5	ถ้ำกระต่ายทอง	จักสาน
48	นางเล็ก สังคง	5	ถ้ำกระต่ายทอง	จักสาน
49	นางก้านตอง ชูแผ้ว	5	ถ้ำกระต่ายทอง	จักสาน
50	นางสาวคัคนางค์ เกตุวงษ์	5	ถ้ำกระต่ายทอง	งานสานพลาสติกเดคูพาท
51	นางจ๊ะ สมปู่	6	ถ้ำกระต่ายทอง	จักสาน
52	นางเสวก ปักธงชัย	6	ถ้ำกระต่ายทอง	จักสาน
53	นางน้ำค้าง สุรเดช	6	ถ้ำกระต่ายทอง	จักสาน
54	นางสาวบังเอิญ ขอนทอง	8	ถ้ำกระต่ายทอง	จักสาน
55	นางจันอบ เพชรรัตน์	1	พรานกระต่าย	จักสาน
56	นายดอกรัก นุ่มเกลี้ยง	10	พรานกระต่าย	จักสาน
57	นางสำรี มะลิพรม	10	พรานกระต่าย	จักสาน
58	นายชะอุ้ม ดีบุญ	11	พรานกระต่าย	จักสาน
59	นางรำไพ ขอนทอง	11	พรานกระต่าย	จักสาน
60	นางแสงเดือน โพธิบัลลังก์	1	ถ้ำกระต่ายทอง	งานถักโคร์เชต์
61	นางประนอม พลากร	1	ถ้ำกระต่ายทอง	งานถักโคร์เชต์
62	นางรัตนา วานิชพงษ์	3	ถ้ำกระต่ายทอง	นวดแผนไทย
63	นายประนอม เขตวิทย์	3	ถ้ำกระต่ายทอง	นวดแผนไทย/การใช้สมุนไพร
64	นายเนื่อง พลอาชา	5	ถ้ำกระต่ายทอง	นวดแผนไทย/การใช้สมุนไพร
65	นางลักษณาลี คชพล	6	ถ้ำกระต่ายทอง	นวดแผนไทย/การใช้สมุนไพร
66	นางสาวสนาม กัลปพฤกษ์	10	พรานกระต่าย	นวดแผนไทย/การใช้สมุนไพร
67	นางสาวชยณัฐ มากกุญชร	10	พรานกระต่าย	นวดแผนไทย/การใช้สมุนไพร
68	นางเสนอ บดีรัฐ	10	พรานกระต่าย	นวดแผนไทย

ตารางที่ 2.10 (ต่อ)

ลำดับที่	ชื่อ – สกุล	หมู่ที่	ตำบล	ภูมิปัญญาท้องถิ่น
69	นางแสงเดือน โพธิบัลลังก์	1	ถ้ำกระต่ายทอง	บายศรีสู่ขวัญ
70	นางสาวมารินทร์ บาระเมศ	7	ถ้ำกระต่ายทอง	ทำขวัญนาค
71	นายทองทรัพย์ ขอนทอง	11	ถ้ำกระต่ายทอง	ทำขวัญนาค
72	นายสุเทพ อินพหล	12	ถ้ำกระต่ายทอง	พิธีกรรมทางศาสนา
73	นายสมโภชน์ กลิ่นจันทน์	1	พรานกระต่าย	บายศรีสู่ขวัญ
74	นายประสิทธิ์ ถาวร	3	พรานกระต่าย	ทำขวัญงานมงคล
75	นายปลั่ง ไพโรจน์	10	พรานกระต่าย	ทำขวัญนาค/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 สัจจหทยาศรม	4	พรานกระต่าย	ภาษาถิ่น/พิธีกรรมทางศาสนา
82	นางสมนึก กัลปพฤกษ์	3	พรานกระต่าย	ทำขนมไทย

ภาษา

ภาษา เป็นแสดงถึงความเป็นอัตลักษณ์ของกลุ่มชนที่ช่วยสืบทอดวัฒนธรรมจากรุ่นสู่รุ่น และช่วยบอกเล่าเรื่องราวความเป็นไปเป็นมาของชุมชน ภาษาแต่ละภาษาย่อมแตกต่างกันที่สำเนียงการพูดตลอดจนความหมายของคำศัพท์ เช่นนั้นแล้วจึงทำให้ในแต่ละท้องถิ่นมีภาษาพูดและสำเนียงที่แตกต่างกันไปตามแต่ละท้องถิ่นด้วย ภาษาท้องถิ่นถือเป็นเครื่องมือที่จะช่วยรักษาเรื่องราวของแต่ละกลุ่มชนได้อย่างดีลักษณะของภาษาถิ่นพรานกระต่าย คือคำที่มีเสียงวรรณยุกต์เอก และเสียงเอกจะเปลี่ยนเป็นเสียงจัตวา และมีคำศัพท์ที่แตกต่างไปตามท้องถิ่นอื่น ๆ มีสำเนียงคล้ายกับชาวสุโขทัย แต่มีเสียงเหน่อมากกว่าชาวสุโขทัย สภาพภูมิประเทศไม่มีอิทธิพลต่อภาษาถิ่นพรานกระต่าย เพราะภาษาของคนพรานกระต่าย จะกระจายแบบเครือญาติ อีกทั้งนิสัยคนพรานกระต่ายไม่ค่อยชอบอพยพไปอยู่ที่อื่น สำหรับบริเวณเส้นทางถนนพระร่วง ในช่วงอำเภอพรานกระต่ายจะหนาแน่นมากขึ้นเป็นลำดับในด้านภาษาถิ่น จนถึงเข้าเขตสุโขทัย โดยเฉพาะในเขตอำเภอคีรีมาศจะหนาแน่นในบางหมู่บ้าน แล้วค่อย ๆ กระจายเพี้ยนไปเข้าสำเนียงสุโขทัยมากขึ้นตามลำดับ

คำที่เป็นเสียงสามัญในภาษาไทยกลาง ในภาษาถิ่นจะเป็นเสียงเอก จัตวา เช่น

สีเหลือง จะออกเสียงเป็น สี่เหลื่อง

เสือ จะออกเสียงเป็น เสื่อ

เสื่อ จะออกเสียงเป็น เสือ

พ่อ จะออกเสียงเป็น พ๋อ

แม่ จะออกเสียงเป็น แม๋

7.4 สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

ผลิตภัณฑ์หินอ่อน

เป็นผลิตภัณฑ์ที่มีเอกลักษณ์ท้องถิ่นและมีชื่อเสียงของอำเภอพรานกระต่าย ชิ้นงานของผลิตภัณฑ์มีความละเอียดอ่อนสวยงามด้วยฝีมือช่างในชุมชนที่มีความชำนาญงาน หินอ่อนพรานกระต่ายเป็นแหล่งหินอ่อนที่มีความโดดเด่นจะมีสีขาวอมชมพู ได้รับการตรวจสอบคุณภาพของหินในวงการอุตสาหกรรม หินอ่อนประเทศอิตาลี ได้รับการยอมรับว่า เป็นหินอ่อนที่คุณภาพเทียบเท่าหินอ่อนของประเทศอิตาลี

มุมไหมบ้านก้อย

เป็นงานถักโคร์เชต์ งานที่ทำด้วยมือมีผลิตภัณฑ์หลากหลาย อาทิเช่น มาลัยไหมพรม ตุ๊กตา กิ๊ปชอป กระเป๋า พวงกุญแจ ของชำร่วย ของที่ระลึก จดทะเบียนโอทอป เมื่อปี 2558 ได้รับคัดสรรโอทอป 3 ดาวเมื่อปี 2559 ได้แก่ผลิตภัณฑ์ ตุ๊กตาเด็กไทย มาลัยไหมพรม และตุ๊กตา ราคาสินค้ามีตั้งแต่ 20 - 2,000 บาทมุมไหมบ้านก้อยเป็นมุมเล็ก ๆที่มีไหมพรมและโครเชท์มุมเล็ก ๆ ที่สร้างรายได้เสริมให้กับแม่บ้านเกษตกร

น้ำพริกนายพราน

น้ำพริกนายพรานนี้เริ่มมาจากร้านข้าวแกงแม่ศรีสมร อินเมฆ ซึ่งเป็นที่รู้จักกันดีในอำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ทำน้ำพริกสูตรที่ถ่ายทอดมาจากรุ่นพ่อเพื่อทำข้าวแกงขาย และส่งร้านอาหารอื่นๆ ในอำเภอ ทำขายมานานถึง 50 ปี จนมาถึงรุ่นลูกของแม่ศรีสมรในปัจจุบัน ก็ยังคงทำน้ำพริกและขายข้าวแกงสืบมา และหลังจากได้รับเลือกให้เป็นผลิตภัณฑ์โอทอป 4 ดาวของพรานกระต่าย จึงเริ่มขยายความอร่อยนี้ออกนอกจังหวัด โดยไปออกร้านตามงานโอทอปต่าง ๆ โดยจำหน่ายในราคา 200 บาท/กิโลกรัม

ตะกร้าสานสุข

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

8. ทรัพยากรธรรมชาติ

8.1 น้ำ

ด้านเกษตรและแหล่งน้ำพื้นที่เทศบาลตำบลพรานกระต่าย 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 และการรับน้ำจากพื้นที่ข้างเคียง
- เทศบาลตำบลพรานกระต่ายได้มีการทำความสะอาดราง/ท่อระบายน้ำ ปีละ 50 ครั้งขึ้นไป
- ทางระบายน้ำหลักในเขตเทศบาลตำบลพรานกระต่าย ได้แก่ คลองห้วยโค้ง , คลองวังลอ , คลองทุ่งน้อย , คลองมะม่วงหัวแดง , คลองวัว และแนวท่อส่งน้ำเสีย ถนนราษฎร์พัฒนา , ถนนพิทักษ์บุญยงค์ , ถนนสรรสิทธิกิจ , ถนนบรรจงทองสวัสดิ์ , ถนนบ่อมะเฟือง , ถนนเฟื่องภักดี และถนนประเวสไพรวัน
- วิธีบำบัดน้ำเสียทำโดย การดำเนินการเอง

8.2 ป่าไม้

ลักษณะของไม้และป่าไม้ในเขตเทศบาลไม่มีป่าไม้

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

- แบบเปิดข้างเททำย 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. หลังคาเรือน 10 บาท/เดือน
2. ร้านค้า 10 บาท/เดือน
3. โรงงานอุตสาหกรรม 2,000 บาท/เดือน

10. อัตรากำลัง (ข้อมูล ณ เดือนสิงหาคม 2565)

- ข้าราชการ/พนักงานส่วนท้องถิ่น รวมทั้งสิ้น จำนวน 36 คน
- ลูกจ้างประจำ รวมทั้งสิ้น จำนวน 2 คน
- พนักงานจ้างตามภารกิจ รวมทั้งสิ้น จำนวน 21 คน
- พนักงานจ้างทั่วไป รวมทั้งสิ้น จำนวน 36 คน

11. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

1. รถยนต์ดับเพลิง จำนวน 2 คัน
2. รถยนต์บรรทุกน้ำ จำนวน 3 คัน
3. เครื่องดับเพลิงชนิดหาบหาม จำนวน 1 เครื่อง

4. รถยนต์กู้ชีพพร้อมอุปกรณ์ช่วยชีวิต จำนวน 1 คัน

5. อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ดับเพลิง

- พนักงานส่วนท้องถิ่น จำนวน 1 คน
- ลูกจ้างภารกิจ จำนวน 2 คน
- พนักงานจ้าง จำนวน 6 คน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู (2555) การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู ปี งบประมาณ 2555 ครั้งนี้ โดยการเก็บข้อมูลจากประชาชนที่มา ติดต่อราชการโดยสุ่มแบบง่าย จำนวน 100 คน โดยการศึกษาแบ่งออกเป็น 3 ประเด็นคือข้อมูล ทั่วไป ข้อมูลด้านการบริการ ข้อมูลด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความ สะดวก 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 ($\overline{X} = 3.76$)

ส่วนประชาชนมีความพึงพอใจระดับพอใช้ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า มีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อนมีความชัดเจน มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก และรวดเร็ว และ มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลต่างๆ อย่างชัดเจน มีตู้แสดงความคิดเห็น หรือรับแบบประเมินการบริการ มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการที่แน่นอน โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใช้ ($\overline{X} = 3.35$)

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

ในด้านการให้คำแนะนำการ ปรับปรุงการให้บริการ ส่วนให้คำแนะนำในด้านขั้นตอนบริการขอใบอนุญาตประกอบกิจการร้านเกมส์ คาราโอเกะที่รวดเร็ว การให้ข้อมูลข่าวสารการบริการแก่ประชาชนควรมีช่องทางติดต่อที่หลากหลาย การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานด้านคำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบที่เกี่ยวข้อง และด้านสถานที่ให้บริการประชาชนอย่างทั่วถึง จะเห็นได้ว่าจากภาพรวมในการให้บริการของ สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู ประชาชนผู้ขอรับการบริการมีความพึงพอใจโดย ภาพรวมอยู่ในระดับดี

ชนะดา วีระพันธ์ (2555) ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทองจังหวัดชลบุรีและเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษาและอาชีพ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ ผู้ที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า จำนวน 184คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean)และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ส่วนการทดสอบสมมติฐานใช้ค่าสถิติ t - test ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มใช้สถิติ One - way ANOVA และทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่าโดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรสการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

เบญจวรรณ วรรณทวีสุข(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

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

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

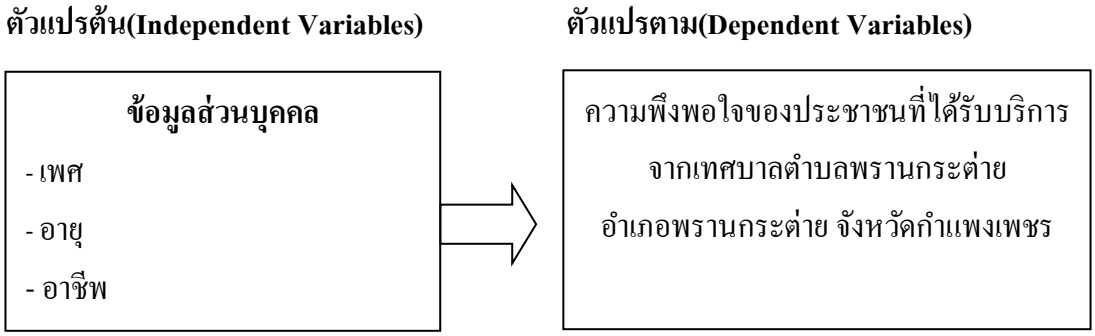
ผลการศึกษาพบว่า ผู้ที่มารับบริการเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดยม อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ส่วนมากเป็นเพศชาย มีอายุ 60-69 ปี มีระดับการศึกษาประถมศึกษาหรือเทียบเท่า มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท และมีประเภทของการรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดยม อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจอันดับที่หนึ่งคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อันดับที่สองคือ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ และอันดับสุดท้ายคือ ด้านวัสดุ อุปกรณ์และเทคโนโลยี ตามลำดับ

อรุณ ไชยนิตย์ (2563)ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลเมืองบางคูรัด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจด้านการขั้นตอน ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในเทศบาลเมืองบางคูรัด 2) ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลเมืองบางคูรัด เป็นวิจัยแบบปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ เครื่องที่ใช้คือ แบบสอบถามและสัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญสัมภาษณ์เชิงลึก ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการและ หัวหน้าหน่วยงานผู้ให้บริการ รวมจำนวน 21 คน และการวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม กลุ่มประชาชนจำนวน 400 คน ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างในการแบ่งชั้นภูมิ ตามหมู่บ้านที่อยู่ของผู้รับบริการ เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสอบ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ใช้ค่าสถิติ ค่าเฉลี่ย (Mean: $\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจการให้บริการในเทศบาลเมืองบางคูรัด โดยภาพรวมอยู่ใน ระดับพึงพอใจมากที่สุด 2) ระดับความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีให้ในเทศบาลเมืองบางคูรัด จำนวน 6 งาน พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด จำแนกตามงานดังนี้ 2.1) งานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสร้างบ้าน มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ($\overline{X}$= 4.79) 2.2) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ($\overline{X}$= 4.84) 2.3) งานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ($\overline{X}$= 4.85), 2.4) งานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ย รวมเท่ากับ ($\overline{X}$= 4.78) 2.5) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ($\overline{X}$= 4.82) และ 2.6) งานกู้ชีพฉุกเฉิน มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ($\overline{X}$= 4.80) และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามงานที่ผู้รับบริการติดต่อบริการจากผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ในการให้บริการต่าง ๆ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$= 4.81)

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

กรอบแนวคิดของการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย 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

ประชากรที่ใช้ในการประเมินได้แก่ประชาชนรับบริการงานบริการทั้ง 4 โครงการที่อาศัยและมีทะเบียนราษฎรอยู่ในเขตเทศบาลตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

กลุ่มตัวอย่าง

ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้หลักทฤษฎี Non probability Sampling และใช้การสุ่มอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ซึ่งประมาณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของ Taro Yamane ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน จำแนก 1)งานบริการโครงการบริหารจัดการด้านสุขภาพและการดำเนินงานศูนย์บริการสาธารณสุขฯ จำนวน 100 คน 2)งานบริการโครงการคัดแยกขยะชุมชน(รีไซเคิล)และการดำเนินงานร้านศูนย์บาทฯ จำนวน 100 คน 3)งานบริการโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงานหรือการบริการด้านงานทะเบียนราษฎรฯ จำนวน 100 คน และ 4)งานบริการโครงการเทศบาลพบประชาชนฯ 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)งานบริการโครงการบริหารจัดการด้านสุขภาพและการดำเนินงานศูนย์บริการสาธารณสุขฯ 2)งานบริการโครงการคัดแยกขยะชุมชน(รีไซเคิล)และการดำเนินงานร้านศูนย์บาทฯ 3)งานบริการโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงานหรือการบริการด้านงานทะเบียนราษฎรฯ และ 4)งานบริการโครงการเทศบาลพบประชาชนฯ เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ (Rating Scale) แบ่งออกเป็น มีความพึงพอใจมากที่สุด มีความพึงพอใจมาก มีความพึงพอใจปานกลาง มีความพึงพอใจน้อย และมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย อำเภอ พรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองและใช้ผู้ช่วยในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้แก่นักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1.ผู้ประเมินติดต่อประสานงานกับเทศบาลตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

2. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง พร้อมผู้ช่วยในการเก็บข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

หลังจากทำการแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลครบทั้ง 400 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 2565 ผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินจากกลุ่มตัวอย่างที่อาศัยและมีทะเบียนราษฎรอยู่ในเขตของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร จำนวน 400 คน โดยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลแยกตามงานบริการดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2. ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยงานบริการ 4 โครงการ ดังนี้

2.1 งานบริการโครงการบริหารจัดการด้านสุขภาพและการดำเนินงานศูนย์บริการสาธารณสุขฯ

2.2 งานบริการโครงการคัดแยกขยะชุมชน(รีไซเคิล) และการดำเนินงานร้านศูนย์บาทฯ

2.3 งานบริการโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงานหรือการบริการด้านงานทะเบียนราษฎรฯ

2.4 งานบริการโครงการเทศบาลพบประชาชนฯ

2.5 สรุป ความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4 งานบริการของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย

ตอนที่ 3. ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ตารางที่ 4.1 จำนวนร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ ของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

รายการ	งานบริการโครงการบริหารจัดการด้านสุขภาพและการดำเนินงานศูนย์บริการสาธารณสุขฯ(N=100)		งานบริการโครงการคัดแยกขยะชุมชน(รีไซเคิล)และการดำเนินงานร้านศูนย์บาทฯ (N=100)		งานบริการโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงานหรือการบริการด้านงานทะเบียนราษฎรฯ (N=100)		งานบริการโครงการเทศบาลพบประชาชนฯ (N=100)		รวม (N=400)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ										
-ชาย	40	40.00	30	30.00	45	45.00	40	40.00	155	38.75
-หญิง	60	60.00	70	70.00	55	55.00	60	60.00	245	61.25
รวม	**100**	**100.00**	**100**	**100.00**	**100**	**100.00**	**100**	**100.00**	**400**	**100.00**
อายุ										
-ต่ำกว่า 20 ปี	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-20-30 ปี	10	10.00	10	10.00	-	-	-	-	20	5.00
-31-40 ปี	10	10.00	20	20.00	30	30.00	20	20.00	80	20.00
-41-50 ปี	30	30.00	30	30.00	30	30.00	30	30.00	120	30.00
-51 ปีขึ้นไป	50	50.00	40	40.00	40	40.00	50	50.00	180	45.00
รวม	**100**	**100.00**	**100**	**100.00**	**100**	**100.00**	**100**	**100.00**	**400**	**100.00**

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

รายการ	งานบริการงานบริการโครงการบริหารจัดการด้านสุขภาพและการดำเนินงานศูนย์บริการสาธารณสุขฯ (N=100)		งานบริการโครงการคัดแยกขยะชุมชน(รีไซเคิล)และการดำเนินงานร้านศูนย์บาทฯ (N=100)		งานบริการโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงานหรือการบริการด้านงานทะเบียนราษฎรฯ (N=100)		งานบริการโครงการเทศบาลพบประชาชนฯ (N=100)		รวม (N=400)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ										
-รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	-	-	10	10.00	-	-	10	10.00	20	5.00
-เกษตรกร	90	90.00	80	80.00	90	90.00	80	80.00	340	85.00
-ค้าขาย	10	10.00	10	10.00	10	10.00	10	10.00	40	10.00
-รับจ้าง	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-อื่นๆ.....	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม	**100**	**100.00**	**100**	**100.00**	**100**	**100.00**	**100**	**100.00**	**400**	**100.00**

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการงานของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 61.25 มีอายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 45.00 และอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 85.00

ตอนที่ 2. ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

2.1 งานบริการโครงการบริหารจัดการด้านสุขภาพและการดำเนินงานศูนย์บริการสาธารณสุขฯ

โดยในการประเมินความพึงพอใจงานบริการโครงการบริหารจัดการด้านสุขภาพและการดำเนินงานศูนย์บริการสาธารณสุขฯ ในการประเมินครั้งนี้มุ่งประเมินด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการ ดังตารางที่ 4.2 - 4.6

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการบริหารจัดการด้านสุขภาพและการดำเนินงานศูนย์บริการสาธารณสุขฯ ภาพรวม

รายการ	$\overline{X}$	S.D.	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.87	0.67	97.40	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.86	0.51	97.20	มากที่สุด
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.89	0.58	97.80	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.86	0.63	97.20	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	**4.87**	**0.49**	**97.40**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการบริหารจัดการด้านสุขภาพและการดำเนินงานศูนย์บริการสาธารณสุขฯ ภาพรวม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.40 ($\overline{X}$ = 4.87) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดย พบว่า ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.80 ($\overline{X}$ = 4.89) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.40 ($\overline{X}$ = 4.87) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.20 ($\overline{X}$ = 4.86)

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการบริหารจัดการด้านสุขภาพและการดำเนินงานศูนย์บริการสาธารณสุขฯ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	$\overline{X}$	S.D.	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
1.การชี้แจงขั้นตอน ระเบียบวิธีการโครงการบริหารจัดการด้านสุขภาพและการดำเนินงานศูนย์บริการสาธารณสุขฯ	4.85	0.77	97.00	มากที่สุด
2. ระยะเวลาในด้านการจัดโครงการ มีความเหมาะสม	4.89	0.72	97.80	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำ ขั้นตอนในโครงการ	4.87	0.94	97.40	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	**4.87**	**0.67**	**97.40**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.3 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการบริหารจัดการด้านสุขภาพและการดำเนินงานศูนย์บริการสาธารณสุขฯ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 97.40 ($\overline{X}$ = 4.87) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระยะเวลาในด้านการจัดโครงการ มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 97.80 ($\overline{X}$ = 4.89) รองลงมาคือ ความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำ ขั้นตอนในโครงการ มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 97.40 ($\overline{X}$ = 4.87) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การชี้แจงขั้นตอน ระเบียบวิธีการโครงการบริหารจัดการด้านสุขภาพและการดำเนินงานศูนย์บริการสาธารณสุขฯ มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 97.00 ($\overline{X}$ = 4.85)

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการบริหารจัดการด้านสุขภาพและการดำเนินงานศูนย์บริการสาธารณสุขฯ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	$\overline{X}$	S.D.	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.84	0.53	96.80	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.89	0.62	97.80	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ตรงต่อเวลา	4.83	0.54	96.60	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	4.86	0.54	97.20	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	**4.86**	**0.51**	**97.20**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.4 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการบริหารจัดการด้านสุขภาพและการดำเนินงานศูนย์บริการสาธารณสุขฯ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 97.20 ($\overline{X}$ = 4.86) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 97.80 ($\overline{X}$ = 4.89) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 97.20 ($\overline{X}$ = 4.86) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ตรงต่อเวลา มีค่าเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ 96.60($\overline{X}$ = 4.83)

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของโครงการบริหารจัดการด้านสุขภาพและการดำเนินงานศูนย์บริการสาธารณสุขฯ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	$\overline{X}$	S.D.	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
1. สถานที่ตั้ง มีความเหมาะสม	4.92	0.69	98.40	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	0.63	96.60	มากที่สุด
3. ความสะอาดของสถานที่	4.90	0.69	98.00	มากที่สุด
4. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารโครงการบริหารจัดการด้านสุขภาพและการดำเนินงานศูนย์บริการสาธารณสุขฯ	4.91	0.89	98.20	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	**4.89**	**0.58**	**97.80**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.5 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการบริหารจัดการด้านสุขภาพและการดำเนินงานศูนย์บริการสาธารณสุขฯ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าโดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.80 ($\overline{X}$ = 4.89) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สถานที่ตั้ง มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 98.40 ($\overline{X}$ = 4.92) รองลงมาคือ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสาร โครงการบริหารจัดการด้านสุขภาพและการดำเนินงานศูนย์บริการสาธารณสุขฯ มีค่าเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ 98.20 ($\overline{X}$ = 4.91) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ 96.60 ($\overline{X}$ = 4.83)

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการบริหารจัดการด้านสุขภาพและการดำเนินงานศูนย์บริการสาธารณสุขฯ ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	$\overline{X}$	S.D.	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
1. การประชาสัมพันธ์โครงการบริหารจัดการด้านสุขภาพและการดำเนินงานศูนย์บริการสาธารณสุขฯ เป็นไปอย่างทั่วถึง	4.82	0.79	96.40	มากที่สุด
2. ช่องทางการประชาสัมพันธ์โครงการ มีความหลากหลาย	4.84	0.86	96.80	มากที่สุด
3. การประชาสัมพันธ์โครงการ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.93	0.69	98.60	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	**4.86**	**0.63**	**97.20**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.6 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการบริหารจัดการด้านสุขภาพและการดำเนินงานศูนย์บริการสาธารณสุขฯ ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ97.20 ($\overline{X}$ = 4.86) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 98.60 ($\overline{X}$ = 4.93) รองลงมาคือ ช่องทางการประชาสัมพันธ์โครงการ มีความหลากหลาย ร้อยละ 96.80 ($\overline{X}$ = 4.84) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การประชาสัมพันธ์โครงการบริหารจัดการด้านสุขภาพและการดำเนินงานศูนย์บริการสาธารณสุขฯ เป็นไปอย่างทั่วถึง คิดเป็นร้อยละ 96.40 ($\overline{X}$ = 4.82)

2.2 งานบริการโครงการคัดแยกขยะชุมชน(รีไซเคิล)และการดำเนินงานร้านศูนย์บาทฯ

โดยในการประเมินความพึงพอใจงานบริการโครงการคัดแยกขยะชุมชน(รีไซเคิล)และการดำเนินงานร้านศูนย์บาทฯ ในการประเมินครั้งนี้มุ่งประเมินด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการ ดังตารางที่ 4.7 - 4.11

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการคัดแยกขยะชุมชน(รีไซเคิล)และการดำเนินงานร้านศูนย์บาทฯ ภาพรวม

รายการ	$\overline{X}$	S.D.	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.85	0.57	97.00	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.88	0.56	97.60	มากที่สุด
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.82	0.59	96.40	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.85	0.53	97.00	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	**4.85**	**0.57**	**97.00**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการคัดแยกขยะชุมชน(รีไซเคิล)และการดำเนินงานร้านศูนย์บาทฯ ภาพรวม มีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 97.00 ($\overline{X}$ = 4.85) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดย พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.60 ($\overline{X}$ = 4.88) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.00($\overline{X}$ = 4.85) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.40 ($\overline{X}$ = 4.82)

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการคัดแยกขยะชุมชน(รีไซเคิล)และการดำเนินงานร้านศูนย์บาทฯ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน การให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	$\overline{X}$	S.D.	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
1. การชี้แจงขั้นตอน ระเบียบวิธีการ โครงการคัดแยกขยะชุมชน(รีไซเคิล)และการดำเนินงานร้านศูนย์บาทฯ	4.84	0.67	96.80	มากที่สุด
2. ระยะเวลาในการจัดโครงการ มีความเหมาะสม	4.90	0.62	98.00	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำ ขั้นตอนโครงการ	4.81	0.64	96.20	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	**4.85**	**0.57**	**97.00**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.8 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการคัดแยกขยะชุมชน(รีไซเคิล)และการดำเนินงานร้านศูนย์บาทฯ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.00 ($\overline{X}$ = 4.85) เมื่อพิจารณาเป็น รายข้อ พบว่า ระยะเวลา ในการจัดโครงการ มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 98.00 ($\overline{X}$ = 4.90) รองลงมาคือ การชี้แจงขั้นตอน ระเบียบวิธีการ โครงการคัดแยกขยะชุมชน(รีไซเคิล)และการดำเนินงานร้านศูนย์บาทฯ มีค่าเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ 96.80 ($\overline{X}$ = 4.84) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำ ขั้นตอนโครงการ มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.20 ($\overline{X}$ = 4.81)

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการคัดแยกขยะชุมชน(รีไซเคิล)และการดำเนินงานร้านศูนย์บาทฯ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	$\overline{X}$	S.D.	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.94	0.63	98.80	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.88	0.62	97.60	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ตรงต่อเวลา	4.83	0.64	96.60	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	4.86	0.64	97.20	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	**4.88**	**0.56**	**97.60**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.9 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการคัดแยกขยะชุมชน (รีไซเคิล)และการดำเนินงานร้านศูนย์บาทฯ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ผู้ให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.60 ($\overline{X}$ = 4.88) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 98.80 ($\overline{X}$ = 4.94) รองลงมาคือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ 97.60 ($\overline{X}$ = 4.88) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นตรงต่อเวลา มีค่าเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ 96.60 ($\overline{X}$ = 4.83)

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการคัดแยกขยะชุมชน(รีไซเคิล)และการดำเนินงานร้านศูนย์บาทฯ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	$\overline{X}$	S.D.	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสม	4.82	0.62	96.40	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	0.64	96.60	มากที่สุด
3. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารโครงการคัดแยกขยะชุมชน(รีไซเคิล)และการดำเนินงานร้านศูนย์บาทฯ	4.81	0.73	96.20	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	**4.82**	**0.59**	**96.40**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.10 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการคัดแยกขยะชุมชน(รีไซเคิล)และการดำเนินงานร้านศูนย์บาทฯด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.40($\overline{X}$ = 4.82) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 96.60 ($\overline{X}$ = 4.83) รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.40 ($\overline{X}$ = 4.82) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสาร โครงการคัดแยกขยะชุมชน(รีไซเคิล)และการดำเนินงานร้านศูนย์บาทฯ มีค่าเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ 96.20 ($\overline{X}$ = 4.81)

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการคัดแยกขยะชุมชน(รีไซเคิล)และการดำเนินงานร้านศูนย์บาทฯ ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	$\overline{X}$	S.D.	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
1. การประชาสัมพันธ์โครงการคัดแยกขยะชุมชน (รีไซเคิล)และการดำเนินงานร้านศูนย์บาทฯ เป็นไปอย่างทั่วถึง	4.92	0.59	98.40	มากที่สุด
2. ช่องทางการประชาสัมพันธ์โครงการ มีความหลากหลาย	4.83	0.76	96.60	มากที่สุด
3. การประชาสัมพันธ์โครงการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.81	0.67	98.20	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	**4.85**	**0.53**	**97.00**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.11 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการคัดแยกขยะชุมชน (รีไซเคิล)และการดำเนินงานร้านศูนย์บาทฯ ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.00 ($\overline{X}$ = 4.85) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การประชาสัมพันธ์โครงการคัดแยกขยะชุมชน(รีไซเคิล)และการดำเนินงานร้านศูนย์บาทฯ เป็นไปอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 98.40 ($\overline{X}$ = 4.92) รองลงมาคือ ช่องทางการประชาสัมพันธ์โครงการ มีความหลากหลาย มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.60 ($\overline{X}$ = 4.83) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การประชาสัมพันธ์โครงการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ 96.20($\overline{X}$ = 4.81)

2.3 งานบริการโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงานหรือการบริการด้านงานทะเบียนราษฎรฯ

โดยในการประเมินความพึงพอใจ งานบริการโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงานหรือการบริการด้านงานทะเบียนราษฎรฯ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการ ดังตารางที่ 4.12 - 4.16

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงานหรือ การบริการด้านงานทะเบียนราษฎรฯ ภาพรวม

รายการ	$\overline{X}$	S.D.	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.83	0.53	96.60	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.86	0.57	97.20	มากที่สุด
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.85	0.58	97.00	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.84	0.54	96.80	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	**4.84**	**0.47**	**96.80**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงานหรือการบริการด้านงานทะเบียนราษฎรฯ ภาพรวม มีค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 96.80 ($\overline{X}$ = 4.84) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดย พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 97.20 ($\overline{X}$ = 4.86) รองลงมาคือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.00($\overline{X}$ = 4.85) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 96.60 ($\overline{X}$ = 4.83)

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงานหรือการบริการด้านงานทะเบียนราษฎรฯ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	$\overline{X}$	S.D.	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
1. การชี้แจงขั้นตอน ระเบียบวิธีการโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงานหรือการบริการด้านงานทะเบียนราษฎรฯ	4.81	0.57	96.20	มากที่สุด
2. ระยะเวลาในการจัดโครงการ มีความเหมาะสม	4.83	0.65	96.60	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำ ขั้นตอนโครงการ	4.85	0.64	97.00	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	**4.83**	**0.53**	**96.60**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.13 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงานหรือการบริการด้านงานทะเบียนราษฎรฯ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า โดยรวม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 96.60 ($\overline{X}$ = 4.83) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำ ขั้นตอนโครงการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 97.00 ($\overline{X}$ = 4.85) รองลงมาคือ ระยะเวลา ในการจัดโครงการ มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.60 ($\overline{X}$ = 4.83) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การชี้แจงขั้นตอน ระเบียบวิธีการโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงานหรือการบริการด้านงานทะเบียนราษฎรฯ มีค่าเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ 96.20 ($\overline{X}$ = 4.81)

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงานหรือการบริการด้านงานทะเบียนราษฎรฯ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	$\overline{X}$	S.D.	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.87	0.63	97.40	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.85	0.61	97.00	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ตรงต่อเวลา	4.83	0.64	96.60	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	4.88	0.65	97.60	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	**4.86**	**0.57**	**97.20**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.14 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงานหรือการบริการด้านงานทะเบียนราษฎรฯ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 97.20 ($\overline{X}$ = 4.86) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 97.60 ($\overline{X}$ = 4.88) รองลงมาคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 97.40 ($\overline{X}$ = 4.87) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ตรงต่อเวลา มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.60 ($\overline{X}$ = 4.83)

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงานหรือการบริการด้านงานทะเบียนราษฎรฯ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	$\overline{X}$	S.D.	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสม	4.90	0.61	98.00	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	4.82	0.65	96.40	มากที่สุด
3. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสาร โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงานหรือการบริการด้านงานทะเบียนราษฎรฯ	4.85	0.61	97.00	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	**4.85**	**0.58**	**97.00**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.15 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงานหรือการบริการด้านงานทะเบียนราษฎรฯ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า โดยรวม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 97.00 ($\overline{X}$ = 4.85) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 98.00 ($\overline{X}$ = 4.90) รองลงมาคือ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสาร โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงานหรือการบริการด้านงานทะเบียนราษฎรฯ มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 97.00 ($\overline{X}$ = 4.85) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.40 ($\overline{X}$ = 4.82)

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงานหรือการบริการด้านงานทะเบียนราษฎรฯ ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	$\overline{X}$	S.D.	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
1. การประชาสัมพันธ์โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงานหรือการบริการด้านงานทะเบียนราษฎรฯเป็นไปอย่างทั่วถึง	4.86	0.59	97.20	มากที่สุด
2. ช่องทางการประชาสัมพันธ์โครงการ มีความหลากหลาย	4.84	0.62	96.80	มากที่สุด
3. การประชาสัมพันธ์โครงการ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.82	0.62	96.40	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	**4.84**	**0.54**	**96.80**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.16 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงานหรือการบริการด้านงานทะเบียนราษฎรฯ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า โดยรวม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.80 ($\overline{X}$ = 4.84) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การประชาสัมพันธ์โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงานหรือการบริการด้านงานทะเบียนราษฎรฯเป็นไปอย่างทั่วถึง ค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ97.20 ($\overline{X}$ = 4.86) รองลงมาคือ ช่องทางการประชาสัมพันธ์โครงการ มีความหลากหลาย มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.80 ($\overline{X}$ = 4.84) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การประชาสัมพันธ์โครงการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ 96.40 ($\overline{X}$ = 4.82)

2.4 งานบริการโครงการเทศบาลพบประชาชนฯ

โดยในการประเมินความพึงพอใจงานบริการโครงการเทศบาลพบประชาชนฯ ในการประเมินครั้งนี้มุ่งประเมินด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกและ ด้านช่องทางการให้บริการ ดังตารางที่ 4.17 - 4.21

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการเทศบาลพบประชาชนฯ ภาพรวม

รายการ	$\overline{X}$	S.D.	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.91	0.48	98.20	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.89	0.49	97.80	มากที่สุด
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.86	0.47	97.20	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.86	0.55	97.20	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	**4.88**	**0.42**	**97.60**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการเทศบาลพบประชาชนฯ ภาพรวม มีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.60 ($\overline{X}$ = 4.88) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดย พบว่า ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.20 ($\overline{X}$ = 4.91) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.80 ($\overline{X}$ = 4.89) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.20 ($\overline{X}$ = 4.86)

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการเทศบาลพบประชาชนฯด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	$\overline{X}$	S.D.	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
1. การชี้แจงขั้นตอนวิธีการ ระเบียบงานบริการโครงการเทศบาลพบประชาชนฯ	4.91	0.57	98.20	มากที่สุด
2. ระยะเวลาในการจัด โครงการ มีความเหมาะสม	4.90	0.52	98.00	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำ ขั้นตอน	4.93	0.54	98.60	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	**4.91**	**0.48**	**98.20**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.18 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการเทศบาลพบประชาชนฯด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.20 ($\overline{X}$ = 4.91) เมื่อพิจารณาเป็น รายข้อ พบว่า ความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำ ขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 98.60 ($\overline{X}$ = 4.93) รองลงมาคือ การชี้แจงขั้นตอนวิธีการ ระเบียบ งานบริการโครงการเทศบาลพบประชาชนฯมีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 98.20 ($\overline{X}$ = 4.91) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ระยะเวลาในการจัดโครงการ มีความเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 98.00 ($\overline{X}$ = 4.90)

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการเทศบาลพบประชาชนฯด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	$\overline{X}$	S.D.	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.91	0.53	98.20	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.85	0.57	97.00	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ตรงต่อเวลา	4.87	0.64	97.40	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	4.94	0.54	98.80	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	**4.89**	**0.49**	**97.80**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.19 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการเทศบาลพบประชาชนฯ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 97.80 ($\overline{X}$ = 4.89) เมื่อพิจารณา เป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 98.80 ($\overline{X}$ = 4.94) รองลงมาคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคิดเป็น ร้อยละ 98.20 ($\overline{X}$ = 4.91) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ 97.00($\overline{X}$ = 4.85)

ตารางที่ 4.20 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการเทศบาลพบประชาชนฯด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	$\overline{X}$	S.D.	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสม	4.85	0.52	97.00	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	4.90	0.57	98.00	มากที่สุด
3. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารงานบริการโครงการเทศบาลพบประชาชนฯ	4.84	0.53	96.40	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	**4.86**	**0.47**	**97.20**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.20 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการเทศบาลพบประชาชนฯ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.20 ($\overline{X}$ = 4.86) เมื่อพิจารณาเป็น รายข้อ พบว่า ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 98.00 ($\overline{X}$ = 4.90) รองลงมาคือ สถานที่ตั้ง มีความเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 97.00 ($\overline{X}$ = 4.85) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารงานบริการ โครงการเทศบาลพบประชาชนฯ มีค่าเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ 96.80 ($\overline{X}$ = 4.84)

ตารางที่ 4.21 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการเทศบาลพบประชาชนฯด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	$\overline{X}$	S.D.	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
1. การประชาสัมพันธ์ งานบริการโครงการเทศบาลพบประชาชนฯเป็นไปอย่างทั่วถึง	4.93	0.69	98.60	มากที่สุด
2. ช่องทางการประชาสัมพันธ์ โครงการ มีความหลากหลาย	4.80	0.66	96.00	มากที่สุด
3. การประชาสัมพันธ์ โครงการ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.85	0.61	97.00	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	**4.86**	**0.55**	**97.20**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.21 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการเทศบาลพบประชาชนฯ ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.20 ($\overline{X}$ = 4.86) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การประชาสัมพันธ์ งานบริการโครงการเทศบาลพบประชาชนฯเป็นไปอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 98.60 ($\overline{X}$ = 4.93) รองลงมาคือ การประชาสัมพันธ์โครงการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 97.00 ($\overline{X}$ = 4.85) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ช่องทางการประชาสัมพันธ์โครงการ มีความหลากหลาย มีค่าเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ 96.00 ($\overline{X}$ = 4.80)

2.5 สรุป ความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4 งานบริการของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย

โดยในการประเมินสรุป ความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4 งานบริการ ดังตารางที่ 4.22

ตารางที่ 4.22 สรุป ความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4 งานบริการของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย

รายการ	ด้านกระบวนการฯ	ด้านเจ้าหน้าที่ฯ	ด้านสถานที่ฯ	ด้านช่องทางการให้บริการ	**รวมเฉลี่ย**	**ร้อยละระดับความพึงพอใจ**	**แปลผล**
1.งานบริการโครงการบริหารจัดการด้านสุขภาพและการดำเนินงานศูนย์บริการสาธารณสุขฯ	4.87	4.86	4.89	4.86	**4.87**	**97.40**	มากที่สุด
2.งานบริการโครงการคัดแยกขยะชุมชน(รีไซเคิล)และการดำเนินงานร้านศูนย์บาทฯ	4.85	4.88	4.82	4.85	**4.85**	**97.00**	มากที่สุด
3.งานบริการโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงานหรือการบริการด้านงานทะเบียนราษฎรฯ	4.83	4.86	4.85	4.84	**4.84**	**96.80**	มากที่สุด
4.งานบริการโครงการเทศบาลพบประชาชนฯ	4.91	4.89	4.86	4.86	**4.88**	**97.60**	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	**4.87**	**4.88**	**4.85**	**4.85**	**4.86**	**97.20**	**มากที่สุด**
ร้อยละระดับความพึงพอใจ	**97.40**	**97.60**	**97.00**	**97.00**	**97.20**	**97.20**	**มากที่สุด**
ระดับคะแนน	**10**	**10**	**10**	**10**	**10**	**10**	

จากตารางที่ 4.22 สรุป ความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4 งานบริการของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.20

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะโครงการต่างๆ

จากลงพื้นที่พบว่าผู้ใช้บริการของประชาชนที่อาศัยและใช้บริการกับเทศบาลตำบลพรานกระต่าย ให้ข้อเสนอแนะต่องานบริการโครงการต่าง ๆ สามารถสรุปเป็นประเด็นได้ดังนี้

1. งานบริการโครงการบริหารจัดการด้านสุขภาพและการดำเนินงานศูนย์บริการสาธารณสุขฯ
   - อยากให้เพิ่มหมอและขยายเวลาบริการ
2. งานบริการโครงการคัดแยกขยะชุมชน(รีไซเคิล)และการดำเนินงานร้านศูนย์บาทฯ
   - อยากให้ทำต่อเนื่องเพราะเป็นโครงการที่ดี
3. งานบริการโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงานหรือการบริการด้านงานทะเบียนราษฎรฯ
   - เป็นโครงการที่ดีอยากให้ทำต่อเนื่อง เพราะลดขั้นตอนแล้วบริการรวดเร็วดี
4. งานบริการโครงการเทศบาลพบประชาชนฯ
   - อยากให้ทำต่อเนื่อง จะได้รู้ปัญหาประชาชน

บทที่ 5
สรุปผลและข้อเสนอแนะ

ในการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ครอบคลุมขั้นตอนการให้บริการ 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 4 งานบริการ คือ 1)งานบริการโครงการบริหารจัดการด้านสุขภาพและการดำเนินงานศูนย์บริการสาธารณสุขฯ 2)งานบริการโครงการคัดแยกขยะชุมชน(รีไซเคิล)และการดำเนินงานร้านศูนย์บาทฯ 3)งานบริการโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงานหรือการบริการด้านงานทะเบียนราษฎรฯ และ 4)งานบริการโครงการเทศบาลพบประชาชนฯ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลจากการประเมินผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้รับบริการของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร พบว่า

1.งานบริการโครงการบริหารจัดการด้านสุขภาพและการดำเนินงานศูนย์บริการสาธารณสุขฯ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.00 มีอายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 50.00 และมีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 90.00

2.งานบริการโครงการคัดแยกขยะชุมชน(รีไซเคิล)และการดำเนินงานร้านศูนย์บาทฯ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 70.00 มีอายุ 51 ปีขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 40.00 และอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 80.00

3.งานบริการโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงานหรือการบริการด้านงานทะเบียนราษฎรฯ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็น ร้อยละ 55.00 มีอายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 40.00 และอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 80.00

4.งานบริการโครงการเทศบาลพบประชาชนฯ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.00 อายุ 51 ปีขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 50.00 และอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อย 90.00

5.งานการบริการโดยรวม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 61.25 มีอายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 45.00 และอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 85.00

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลการประเมินความพึงพอใจ งานการบริการโดยรวม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.20 ($\overline{X}$ = 4.86) เมื่อจำแนกตามงานบริการพบว่า

1.งานบริการโครงการบริหารจัดการด้านสุขภาพและการดำเนินงานศูนย์บริการสาธารณสุขฯ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.40 ($\overline{X}$ = 4.87) ระดับคะแนน 10

2.งานบริการโครงการคัดแยกขยะชุมชน(รีไซเคิล)และการดำเนินงานร้านศูนย์บาทฯ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.00 ($\overline{X}$ = 4.85) ระดับคะแนน 10

3.งานบริการโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงานหรือการบริการด้านงานทะเบียนราษฎรฯ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.80 ($\overline{X}$ = 4.84) ระดับคะแนน 10

4.งานบริการโครงการเทศบาลพบประชาชนฯ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.60 ($\overline{X}$ = 4.88) ระดับคะแนน 10

การอภิปรายผล

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ประจำปีงบประมาณ 2565 ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจงานการบริการโดยรวม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.20 ($\overline{X}$ = 4.86)ทั้งนี้เป็นเพราะเจ้าหน้าที่ บุคลากรของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร มีความมุ่งมั่นตั้งใจในการปฏิบัติงานบริการตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี สอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญจวรรณ วรรณทวีสุข(2556) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุ้ง อำเภอเขาสมิงจังหวัดตราด ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุ้ง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราดในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และนอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศักดา หาญยุทธและวิสัน บุญแซม (2557)ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการบริหารส่วนตำบลวัดยม อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

ในภาพรวมผลการประเมินของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ส่วนใหญ่มีความพึงพออยู่ในระดับมากที่สุด สูงกว่าร้อยละ 90 แสดงว่าเทศบาลตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร มีการให้บริการที่ดีจึงควรรักษาคุณภาพการให้บริการไว้และเพื่อให้การให้บริการมีคุณภาพที่ดีขึ้นมีข้อเสนอที่ค้นพบดังนี้

1.เทศบาลตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ควรมีการประเมินต่อเนื่องเพื่อนำผลไปปรับปรุงการบริการงานต่างๆ

2.เทศบาลตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ควรมีการประเมินความต้องการจำเป็นของโครงการต่างๆ เพื่อนำผลไปปรับปรุงการบริการงานต่างๆ

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

กิติมา ปรีดีดิลก.(2544). **ทฤษฎีการบริหารองค์การ.** เอกสารประกอบการสอนวิชาการจัดการองค์กร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

จรัส สุวรรณมาลา.(2541). **ศักยภาพทางการคลังขององค์การบริหารส่วนตำบล**.กรุงเทพมหานคร : พิมพ์ที่สุขุมและบุตร.

ชนะดา วีระพันธ์. (2555). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี.** ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน) วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพารัฐ.

นันทวัฒน์ บรมานันท์ และคณะ.(2554). **การปกครองส่วนท้องถิ่นกับการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติ**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์วิญญชน.

บุญชม ศรีสะอาด. (2545). **การวิจัยเบื้องต้น.** พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

เบญจวรรณ วรรณทวีสุข.(2556). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุ้ง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด**. ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

ประสาท อิศรปรีดา. (2552). **สารัตถะจิตวิทยาการศึกษา.** พิมพ์ครั้งที่ 7 โครงการตำรา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มหาสารคาม : คลังนานาวิทยา.

พรรณี ชุติวัฒนธาดา. **การบริการดีเป็นอย่างไร**, http://sabaisabai.20m.com/sabai-goodservice.html (เข้าถึงเมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม 2565).

พิทยา บวรวัฒนา. (2548). **รัฐประศาสนศาสตร์ ทฤษฎีและแนวการศึกษา**(ค.ศ.1887 – ค.ศ. 1970), พิมพ์ครั้งที่ 12, กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วศิน อิงคพัฒนากุล. **คุณลักษณะ 7 ประการของผู้ให้บริการที่ดี ,** http://lib.dtc.ac.th/article /tourism/ (เข้าถึงเมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม 2565).

ราชบัณฑิตยสถาน.(2552). **พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525**. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์

วีรพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์.(2543). **คุณภาพในงานบริการ (Quality in Service)** , พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น.

บรรณานุกรม(ต่อ)

ศักดา หาญยุทธและวิสัน บุญแซม.(2557). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเบี้ยยังชีพของ องค์การบริหารส่วนตำบลวัดยม อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.** รายงานวิจัย.

สมวงศ์ พงศ์สถาพร.(2550)., **เคล็ดไม่ลับการตลาดบริการ**.พิมพ์ครั้งที่ 2,กรุงเทพมหานคร: ยูบีซี แอล บุ๊คส์.

สุรเชษฐ ปิตะวาสนา. (2544). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลศรีดอนไผ่**. ภาคนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู ฝ่ายบริหาร.(2555). **การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู ปีงบประมาณ 2555**. http://province.m-culture.go.th/nongbualamphu (เข้าถึงเมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม 2565).

อรุณ ไชยนิตย์. (2563).**การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลเมืองบางคูรัด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี.**มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร. รายงานวิจัย.

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

ภาพประกอบงานบริการโครงการบริหารจัดการด้านสุขภาพและการดำเนินงาน

ศูนย์บริการสาธารณสุขฯ

ภาพประกอบงานบริการโครงการคัดแยกขยะชุมชน(รีไซเคิล)และการดำเนินงานร้าน

ศูนย์บาทฯ

ภาพประกอบงานบริการโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงานหรือการบริการด้านงานทะเบียนราษฎรฯ

ภาพประกอบงานบริการโครงการเทศบาลพบประชาชนฯ

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 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการบริหารจัดการด้านสุขภาพและการดำเนินงานศูนย์บริการสาธารณสุขฯ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (4)	น้อยที่สุด (1)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1.การชี้แจงขั้นตอน ระเบียบวิธีการโครงการบริหารจัดการด้านสุขภาพและการดำเนินงานศูนย์บริการสาธารณสุขฯ					
2. ระยะเวลาในด้านการจัดโครงการ มีความเหมาะสม					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำ ขั้นตอนในโครงการ					
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ตรงต่อเวลา					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ					
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้ง มีความเหมาะสม					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก					
3. ความสะอาดของสถานที่					
4. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารโครงการบริหารจัดการด้านสุขภาพและการดำเนินงานศูนย์บริการสาธารณสุขฯ					

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการบริหารจัดการด้านสุขภาพและการดำเนินงานศูนย์บริการสาธารณสุขฯ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (4)	น้อยที่สุด (1)
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. การประชาสัมพันธ์โครงการบริหารจัดการด้านสุขภาพและการดำเนินงานศูนย์บริการสาธารณสุขฯเป็นไปอย่างทั่วถึง					
2. ช่องทางการประชาสัมพันธ์โครงการ มีความหลากหลาย					
3. การประชาสัมพันธ์โครงการ 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 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการคัดแยกขยะชุมชน(รีไซเคิล)และการดำเนินงานร้านศูนย์บาทฯ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (4)	น้อยที่สุด (1)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. การชี้แจงขั้นตอน ระเบียบวิธีการโครงการคัดแยกขยะชุมชน(รีไซเคิล)และการดำเนินงานร้านศูนย์บาทฯ					
2. ระยะเวลาในการจัดโครงการ มีความเหมาะสม					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำ ขั้นตอนโครงการ					
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ตรงต่อเวลา					
4. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอ					
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสม					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก					
3. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารโครงการคัดแยกขยะชุมชน(รีไซเคิล)และการดำเนินงานร้านศูนย์บาทฯ					

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการคัดแยกขยะชุมชน(รีไซเคิล)และการดำเนินงานร้านศูนย์บาทฯ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (4)	น้อยที่สุด (1)
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. การประชาสัมพันธ์โครงการคัดแยกขยะชุมชน(รีไซเคิล)และการดำเนินงานร้านศูนย์บาทฯ เป็นไปอย่างทั่วถึง					
2. ช่องทางการประชาสัมพันธ์โครงการ มีความหลากหลาย					
3. การประชาสัมพันธ์โครงการ 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 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงานหรือการบริการด้านงานทะเบียนราษฎรฯ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (4)	น้อยที่สุด (1)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. การชี้แจงขั้นตอน ระเบียบวิธีการ โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงานหรือการบริการด้านงานทะเบียนราษฎรฯ					
2. ระยะเวลาในการจัดโครงการ มีความเหมาะสม					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำ ขั้นตอนโครงการ					
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ตรงต่อเวลา					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ					
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสม					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก					
3. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสาร โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงานหรือการบริการด้านงานทะเบียนราษฎรฯ					

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงานหรือการบริการด้านงานทะเบียนราษฎรฯ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (4)	น้อยที่สุด (1)
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. การประชาสัมพันธ์โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงานหรือการบริการด้านงานทะเบียนราษฎรฯเป็นไปอย่างทั่วถึง					
2. ช่องทางการประชาสัมพันธ์โครงการ มีความหลากหลาย					
3. การประชาสัมพันธ์โครงการ 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 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการเทศบาลพบประชาชนฯ

รายการ	**ระดับความพึงพอใจ**				
	มากที่สุด (5)	**มาก (4)**	**ปานกลาง (3)**	**น้อย (4)**	**น้อยที่สุด (1)**
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. การชี้แจงขั้นตอนวิธีการ ระเบียบงานบริการโครงการเทศบาลพบประชาชนฯ					
2. ระยะเวลาในการจัด โครงการ มีความเหมาะสม					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำ ขั้นตอน					
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ตรงต่อเวลา					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการฝึกอบรม					
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสม					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก					
3. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารงานบริการโครงการเทศบาลพบประชาชนฯ					

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการเทศบาลพบประชาชนฯ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (4)	น้อยที่สุด (1)
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. การประชาสัมพันธ์ งานบริการโครงการเทศบาลพบประชาชนฯ เป็นไปอย่างทั่วถึง					
2. ช่องทางการประชาสัมพันธ์ โครงการ มีความหลากหลาย					
3. การประชาสัมพันธ์ โครงการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณเป็นอย่างสูงในการให้ข้อมูล

สำนักงาน
เทศบาลตำบลพรานกระต่าย