บทสรุปสำหรับผู้บริหาร
(Executive Summary)

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าลี่ อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี วัตถุประสงค์เฉพาะ คือ 1) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ 4 ด้าน คือ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของ 4 งานบริการ คือ (1) งานบริการที่ 1 ด้านรายได้หรือภาษี (2)งานบริการที่ 2 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (3) งานบริการที่ 3 ด้านสาธารณสุข (4) งานบริการที่ 4 ด้านการศึกษา

ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าลี่ อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.18($\overline{X}$ =4.76, S.D. = .42) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.19 ($\overline{X}$ =4.76, S.D. = .42) และรองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.18 ($\overline{X}$ =4.76, S.D. = .37) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน

เมื่อพิจารณางานบริการ 4 งาน พบว่า ความพึงพอใจในงานบริการที่ 3 ด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.20 ($\overline{X}$ =4.76, S.D. = 0.42) รองลงมาคือ ด้านรายได้หรือภาษี โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.19 ($\overline{X}$ =4.76, S.D. = 0.41) ความพึงพอใจในงานบริการที่ 4 ด้านการศึกษา โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.18 ($\overline{X}$ =4.76, S.D. = 0.42) และ ความพึงพอใจในงานบริการที่ 2 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.16 ($\overline{X}$ =4.76, S.D. = 0.42) ตามลำดับ ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลท่าลี่ อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี มีศักยภาพสูงในการให้บริการที่ดี สามารถตอบสนองความ พึงพอใจและความต้องการของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าลี่ได้เป็นอย่างดี

โดยสรุป องค์การบริหารส่วนตำบลท่าลี่ อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี เป็นองค์กรที่มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้น ควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าลี่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.18