

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องเจตคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร ผู้ศึกษานำมา สรุปผล อภิปรายผลและให้ข้อเสนอแนะ ดังนี้

#### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับเจตคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร
2. เพื่อเปรียบเทียบเจตคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร จำแนกตาม ระดับการศึกษา อายุ และหมู่บ้านที่อาศัยอยู่
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร

#### สมมติฐานการวิจัย

1. เจตคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร อยู่ในระดับดี
2. เจตคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร จำแนกตามระดับการศึกษา อายุ และหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ มีความแตกต่างกัน

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย และมาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร จำนวนทั้งสิ้น 6,044 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร จำแนกตามระดับการศึกษา อายุและหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ จำนวน 376 คน

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจรายการ (Check List) เกี่ยวกับ ระดับการศึกษา อายุและหมู่บ้านที่อาศัยอยู่

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ เจตคติของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร รวม 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตอนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้มาทั้งหมด 376 ชุด โดยนำมาจัดหมวดหมู่และบันทึกคะแนนในแต่ละข้อแต่ละคนในแบบรหัส นำไปวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการนำเสนอข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล รวมทั้ง พิสูจน์สมมติฐาน ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป บรรยายคุณสมบัติกลุ่มตัวอย่างของประชาชนในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร ใช้สถิติ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ

2. วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อ 1 เพื่ออธิบายระดับเจตคติของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร ใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อ 2 ทดสอบเปรียบเทียบเจตคติของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร ระหว่างระดับการศึกษาใช้ t-test (Independent) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ส่วนการเปรียบเทียบเจตคติของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย อำเภอนิคมน้ำคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร ระหว่างอายุและหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ ใช้การวิเคราะห์ทางเดียว (One-Way ANOVA) กรณีแตกต่างกันระหว่างค่าเฉลี่ยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จะทำการทดสอบรายคู่โดยใช้ของเชฟเฟ

4. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย ข้อ 3 ประมวลข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการต่อประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย โดยใช้การวิเคราะห์สรุปประเด็นเนื้อหาแล้วแจกแจงความถี่

### สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิจัย เจตคติของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย อำเภอนิคมน้ำคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร ปรากฏผลดังนี้

1. ผลการศึกษาระดับเจตคติของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย อำเภอนิคมน้ำคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร

พบว่า ระดับเจตคติของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย อำเภอนิคมน้ำคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร โดยรวมมีระดับเจตคติอยู่ระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ระดับเจตคติอยู่ในระดับดี 2 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และระดับไม่ดี 1 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยเรียงลำดับเจตคติจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า มีเจตคติอยู่ในระดับดีมาก 5 ข้อ โดยเรียงจากมากไปหาน้อย คือ ขั้นตอนการให้บริการมีความรวดเร็ว มีการจัดลำดับก่อนหลังในการให้บริการ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน อยู่ในระดับดี 5 ข้อ คือ กำหนดขั้นตอนแต่ละงานและผู้รับผิดชอบได้อย่างชัดเจนทำให้ได้รับการบริการถูกต้อง การให้บริการทั่วถึงครบทุกด้าน มีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน มีแบบฟอร์มตัวอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม และมีป้ายชื่อบอกงานบริการแต่ละส่วนที่ชัดเจน

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับไม่ดี เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่ามีเจตคติอยู่ในระดับปานกลาง 3 ข้อ โดยเรียงจากมากไปหาน้อย คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

มีเพียงพอกับงานระดับ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพหุจาสภาพและเป็นกันเอง และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการบริการด้วยความรวดเร็วและเอาใจใส่ อยู่ในระดับ ไม่ดี 7 ข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพ เหมาะสม เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการบริการช่วงพักเที่ยง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้มารับบริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีอัธยาศัยเป็นกันเอง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นต่อผู้มารับบริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ในเรื่องที่ให้บริการเป็นอย่างดี และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า เจตคติอยู่ในระดับดี 7 ข้อ โดยเรียงจากมากไปหาน้อย คือ สถานที่ทำงานสะอาด เป็นระเบียบ สถานที่ทำงานมีที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อราชการ มีห้องสมุดไว้สำหรับผู้มารับบริการ มีห้องน้ำสะอาดเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานมีความทันสมัย ทำให้ได้รับ ความสะดวกและรวดเร็วในการติดต่องาน มีการจัดที่พักรับรองสำหรับผู้มารับบริการอย่างเหมาะสม อยู่ในระดับปานกลาง 3 ข้อ คือ มีน้ำดื่มที่สะอาดบริการสำหรับผู้มารับบริการ สถานที่หน่วยงานมีป้ายบอกชัดเจน เข้าใจง่าย เพื่อสะดวกในการติดต่อ และมีห้องอินเทอร์เน็ตไว้สำหรับผู้มารับบริการ

2. ผลการเปรียบเทียบเจตคติของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร ที่มีระดับการศึกษา อายุและหมู่บ้านที่อาศัยอยู่

2.1 จากการศึกษาค้นคว้าเจตคติของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร ระหว่างระดับการศึกษา ประถมศึกษาและระดับสูงกว่าประถมศึกษา โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05

2.2 จากการเปรียบเทียบเจตคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร ที่มีอายุทั้ง 3 ระดับ คือ อายุไม่เกิน 30 ปี อายุระหว่าง 31 ปี – 45 ปี และอายุตั้งแต่ 46 ปีขึ้นไป มีเจตคติต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย โดยรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05

2.3 จากการเปรียบเทียบเจตคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร ที่มีหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ ได้แก่ หมู่ที่ 4 บ้านดำนมน หมู่ที่ 6 บ้านเดชจำนงค์ หมู่ที่ 7 บ้านคำกั้ง หมู่ที่ 8 บ้าน โนนเกษม

หมู่ที่ 9 บ้านโนนสว่าง หมู่ที่ 10 บ้านภูแฝงม้า หมู่ที่ 11 บ้านสุขสำราญ หมู่ที่ 13 บ้านคำแสนสุข และหมู่ที่ 14 บ้านเหล่าสามัคคี ที่แตกต่างกัน มีเจตคติต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย โดยรวม พบว่า ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และมีระดับเจตคติต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน จำนวน 2 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

3. ผลการศึกษาวิเคราะห์ข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร

3.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ควรมีป้ายบอกงานบริการแต่ละส่วนที่ชัดเจน ระยะเวลาการให้บริการควรมีความเหมาะสม และควรมีแบบฟอร์มชัดเจนและเข้าใจง่าย

3.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ดังนี้ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรให้คำแนะนำตอบข้อซักถาม ได้อย่างชัดเจน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรมีความรู้ในเรื่องที่ให้บริการเป็นอย่างดี และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรบริการช่วงพักเที่ยง

3.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรมีห้องอินเทอร์เน็ตไว้สำหรับผู้มารับบริการ สถานที่หน่วยงานควรมีป้ายบอกชัดเจนเข้าใจง่ายเพื่อสะดวกในการติดต่อ และควรมีน้ำดื่มที่สะอาดบริการสำหรับผู้มารับบริการ

### อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเจตคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร ผู้วิจัยได้นำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ระดับเจตคติของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร

พบว่า ระดับเจตคติของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร โดยรวมมีระดับเจตคติอยู่ระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับดี ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับไม่ดี ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ สอดคล้องกับผลการวิจัยของสุกัญญา มีแก้ว (2554 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าซนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่าระดับการให้บริการ โดยภาพรวมและรายด้าน ความพึงพอใจในการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วรวิมล สิงห์นิล (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา

เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลกองนาง อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลกองนาง โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง จากผลการวิจัยอาจเป็นเพราะว่า ประชาชนมีเจตคติต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย ในด้านที่เป็นวัตถุประสงค์ของภายนอก คือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มากกว่าด้านที่เป็นบุคคลคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งอยู่ในระดับไม่ดี อาจเป็นเพราะว่าด้านอาคารสถานที่ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เมื่อปรับปรุงแก้ไข ก็เกิดประสิทธิภาพขึ้นมา สามารถมองเห็นหรือสัมผัสได้ชัดเจน แต่ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ไม่มีเครื่องมือที่วัดได้ชัดเจนจากภายนอก หรือสัมผัสได้ว่า ไม่อยู่ในระดับที่คงที่สม่ำเสมอ ทำให้ประชาชนผู้มารับบริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย มีความคิดเห็นดังที่กล่าวมาแล้ว

**2. ผลการเปรียบเทียบเจตคติของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร ที่มีระดับการศึกษา อายุและหมู่บ้านที่อาศัยอยู่แตกต่างกัน**

2.1 จากการศึกษาพบว่าเจตคติของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร ระหว่างระดับการศึกษา ประถมศึกษาและระดับสูงกว่าประถมศึกษา โดยรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05

2.2 จากการศึกษาเปรียบเทียบเจตคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร ที่มีอายุทั้ง 3 ระดับ คือ อายุไม่เกิน 30 ปี อายุระหว่าง 31 ปี – 45 ปี และอายุตั้งแต่ 46 ปีขึ้นไป มีเจตคติต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย โดยรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05

2.3 จากการศึกษาเปรียบเทียบเจตคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร ที่มีหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ มีเจตคติต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย โดยรวมพบว่าไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และมีระดับเจตคติต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน จำนวน 2 ด้าน คือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการวิจัยสอดคล้องกับผลงานวิจัยกับปราณี อินทวงศ์ (2550 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษา เปรียบเทียบ จำแนกตามอายุ และระดับการศึกษา ผู้มารับบริการที่มีอายุและระดับการศึกษาที่ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัย กนกวรรณ รักเหล็ก (2553 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการที่ว่าการอำเภอ ไชยา อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการที่ว่าการอำเภอไชยา โดยภาพรวมและราย ด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก การเปรียบเทียบจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่อายุ และ การศึกษาต่างก็มีความพึงพอใจ โดยรวมแตกต่างกัน

จากผลการวิจัยอาจเป็นเพราะว่า องค์การบริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย ได้มุ่งเน้น การให้บริการความสำคัญกับประชาชนเป็นหลัก โดยมีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ดี อย่างสมบูรณ์ ครบถ้วน มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการที่มีความถูกต้อง สร้างทัศนคติและ ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนการให้บริการที่มีความถูกต้อง ชอบธรรม สามารถตรวจสอบได้และมีความเสมอภาค หมายถึง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องกับพิทักษ์ ทรัพย์ทิพย์ (2538 : 33) กล่าวว่า การสร้างประสิทธิภาพผลความพึงพอใจการ ให้บริการแก่ประชาชน มีหลักการและแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐ ที่มีฐานคติที่ว่า ทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคน จะได้รับการปฏิบัติที่ดี อย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการ ให้บริการประชาชน จะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคล ที่ใช้มาตรการให้บริการ เดียวกัน ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2536: 11-14) ได้กล่าวไว้ว่า ข้าราชการจะต้องถือว่า การให้บริการเป็น ภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่าย จะได้รับบริการทุกคน ข้าราชการจะต้องมองผู้มารับบริการว่ามีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกันกับตน มีสิทธิที่จะได้รับรู้ ให้มองเห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

จากการวิจัย เจตคติของประชาชน ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล นิคมคำสร้อย อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะให้องค์การบริหาร ส่วนตำบลนิคมคำสร้อย ควรมีการปรับปรุงดังนี้

1.1 เจตคติของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ควรมีป้ายบอกงานบริการแต่ละส่วนที่ชัดเจน ระยะเวลาการให้บริการควรมีความเหมาะสม และควรมีแบบฟอร์มชัดเจนและเข้าใจง่าย

1.2 เจตคติของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ดังนี้ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรมีความรู้ในเรื่องที่ให้บริการเป็นอย่างดี และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรบริการช่วงพักเที่ยง

1.3 เจตคติของประชาชน ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรมีห้องอินเทอร์เน็ตไว้สำหรับผู้มารับบริการ สถานที่หน่วยงานควรมีป้ายบอกชัดเจนเข้าใจง่ายเพื่อสะดวกในการติดต่อ และควรมีน้ำดื่มที่สะอาดบริการสำหรับผู้มารับบริการ

## 2. ข้อเสนอแนะเพื่อทำการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษา เจตคติของประชาชน ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร ผู้ศึกษาขอเสนอแนะในเรื่องดังต่อไปนี้

2.1 ควรมีการศึกษา เจตคติของประชาชน ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร เพิ่มเติมและต่อเนื่อง

2.2 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบเจตคติของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอื่น ๆ ในอำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร