

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การบริหารราชการแผ่นดินตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พุทธศักราช 2534 (แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 5 พุทธศักราช 2545) แบ่งการบริหารราชการแผ่นดิน ออกเป็น 3 ส่วน คือ การบริหารราชการส่วนกลาง การบริหารราชการส่วนภูมิภาค และการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น การจัดระเบียบการบริหารราชการแผ่นดินตามพระราชบัญญัติ ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พุทธศักราช 2534 (แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 5 พุทธศักราช 2545) บัญญัติไว้ว่าการจัดระเบียบการบริหารราชการส่วนกลาง รัฐบาลหรือคณะรัฐมนตรี มีหน้าที่เข้ามาบริหารประเทศและกำหนดนโยบายในการบริหารประเทศ และมีอำนาจและใช้อำนาจ เพื่อบริหารและจัดการให้เป็นไปตามนโยบายที่กำหนดไว้ หน่วยงานซึ่งถือเป็นกลไกของ รัฐบาล ต้องนำนโยบายของรัฐบาลไปปฏิบัติ ได้แก่ สำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง ทบวง กรม หรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น ที่มีฐานะเป็นกรมซึ่งสังกัดหรือไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี หรือกระทรวง การจัดระเบียบบริหารราชการส่วนภูมิภาค ได้แก่ จังหวัด อำเภอ การจัดระเบียบ บริหารราชการส่วนท้องถิ่น ในปัจจุบัน มีอยู่ 2 ระบบ คือ 1) ระบบทั่วไปที่ใช้แก่ท้องถิ่นทั่วไป ซึ่งในปัจจุบันมีอยู่ 3 รูปแบบ คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วน ตำบล และ 2) ระบบพิเศษที่ใช้เฉพาะท้องถิ่นบางแห่งซึ่งในปัจจุบันมีอยู่ 2 รูปแบบ คือ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา (พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พุทธศักราช 2545)

การบริหารการปกครองท้องถิ่นมีวัตถุประสงค์ เพื่อแบ่งเบาภาระของรัฐบาลในด้าน การเงิน บุคลากร ตลอดจนระยะเวลาที่ใช้ดำเนินการให้บริการชุมชน และทำให้เกิดความ ประหยัด เนื่องจากหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ จะมีเงินงบประมาณ สามารถหารายได้ ให้กับท้องถิ่น ทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาลที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นเป็นจำนวน มาก และยังคงตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เพราะความต้องการ ของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกัน การรอรับบริการจากรัฐบาลเพียง ฝ่ายเดียวอาจไม่ตรงกับความต้องการที่แท้จริงของประชาชน อีกทั้งการปกครองท้องถิ่นยังเป็น

สถาบันที่ให้การศึกษารปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน โดยการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ทั้งในบทบาทของฝ่ายบริหาร หรือฝ่ายนิติบัญญัติ (โกวิทย์ พวงงาม. 2547 : 10-11)

องค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นรูปแบบการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง มาจากการกระจายอำนาจจากส่วนกลางให้ประชาชนในท้องถิ่นมีอำนาจในการปกครองตนเอง มีนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนเป็นผู้บริหาร มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดทำหน้าที่เป็นฝ่ายนิติบัญญัติ มีเขตรับผิดชอบ คือ เขตพื้นที่จังหวัด มีความรับผิดชอบตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด มีสภาพเป็นนิติบุคคล และมีความเป็นอิสระในการปกครองตนเอง ภายใต้เงื่อนไขของกฎหมาย ระเบียบ คำสั่งของรัฐบาลกลางตามระบบทฤษฎีการกระจายอำนาจ (Decentralization theory) (อุปกรณ์ ดีเสมอ. 2547 : 1)

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ออกตามความในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2540 ได้บัญญัติอำนาจและหน้าที่ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกประเภทรับผิดชอบการจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนในพื้นที่ รวมถึงการจัดการศึกษาด้วยและพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 เป็นกฎหมายแม่บททางการศึกษาที่ได้บัญญัติไว้ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีสิทธิจัดการศึกษาระดับใดก็ได้ ตามความพร้อมความเหมาะสม และความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ ประกอบกับแผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้กำหนดให้การศึกษาปฐมวัย หรือก่อนประถมศึกษา เป็นหน้าที่ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดทำ โดยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเพื่อเป็นการกระจายโอกาสให้ประชาชนผู้ปกครอง ได้รับการบริการเพื่อเตรียมพร้อมให้แก่เด็กปฐมวัยอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ จึงควรกำหนดแนวทางการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ให้เป็นไปตามนโยบายและวัตถุประสงค์ (กระทรวงมหาดไทย. 2551 : 8)

องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายใต้การบริหารงานของนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนมหนึ่งคน ซึ่งมาจากการเลือกตั้งของประชาชนโดยตรง มีรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดอีกสองคน และเลขานุการห้าคน ซึ่งนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนมแต่งตั้งมาช่วยเหลือในการบริหารองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม มีสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนมทำหน้าที่เป็นฝ่ายนิติบัญญัติ

ประกอบด้วย สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด จำนวน 30 คน ทั้งนี้ มีหน่วยงานปฏิบัติราชการตามนโยบายของนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม จำนวน 1 สำนัก 5 กอง 1 หน่วย คือ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด กองกิจการสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด กองแผนและงบประมาณ กองคลัง กองช่าง กองการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม และหน่วยตรวจสอบภายใน มีข้าราชการประจำที่ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม จำนวน 195 คน จำแนกเป็น ปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม จำนวน 1 คน รองปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม จำนวน 2 คน หัวหน้าส่วนราชการ (ผู้อำนวยการกอง หัวหน้าสำนักและหัวหน้าหน่วยตรวจสอบภายใน) จำนวน 7 คน ข้าราชการตำแหน่งสายบริหาร (หัวหน้าฝ่าย) จำนวน 22 คน ข้าราชการตำแหน่งสายปฏิบัติ จำนวน 163 คน ภารกิจหลัก คือ การให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในท้องถิ่นด้านการพัฒนาสร้างเสริมความเจริญทั้งทางด้านโครงสร้างพื้นฐาน เศรษฐกิจ สังคม และการพัฒนาการเมือง การปกครอง ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อระบบสังคมชนบทโดยตรง (องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม, 2553 : 7) มีอำนาจหน้าที่ ดำเนินการภายในขอบเขตพื้นที่จังหวัดนครพนม ตามมาตรา 45 แห่งพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 รวมทั้งบรรดาอำนาจหน้าที่ใดซึ่งเป็นของราชการส่วนกลางหรือราชการส่วนภูมิภาคอาจมอบให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดปฏิบัติได้ ทั้งนี้ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง นอกจากนี้ยังมีอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ตามมาตรา 17 แห่งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 สอดคล้องกับอำนาจหน้าที่ดังกล่าว (ประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ลงวันที่ 13 สิงหาคม พ.ศ. 2546)

จากอำนาจและหน้าที่ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกประเภทรับผิดชอบการจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนในพื้นที่ที่ได้กำหนดไว้ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 นั้น ผู้วิจัยในฐานะผู้ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม จึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม เพื่อที่จะทำให้การบริการด้านสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม เป็นไปตามความต้องการของประชาชนที่มารับบริการอย่างแท้จริง ซึ่งผลการศึกษานี้จะนำมาเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน รวมถึงข้อเสนอแนะของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนมให้มีประสิทธิภาพและมีความเหมาะสมต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม ตามความคิดเห็นของผู้นำชุมชน จำแนกตามประเภทของตำแหน่งของผู้นำและอำเภอที่อาศัยอยู่
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม

สมมติฐานการวิจัย

1. คุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม อยู่ในระดับปานกลาง
2. คุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม ตามความคิดเห็นของผู้นำชุมชนที่มีประเภทตำแหน่งของผู้นำชุมชนและอำเภอที่อาศัยอยู่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตในการศึกษา ดังนี้

1. ด้านเนื้อหา

การวิจัยคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ครอบคลุมประเด็นต่างๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะ และนำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา จำนวน 6 ด้าน ดังนี้ (องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม, 2553 : 19)

- 1.1 ด้านการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ
- 1.2 ด้านการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน
- 1.3 ด้านการพัฒนาด้านสังคม

- 1.4 ด้านการพัฒนาด้านการเมือง - การบริหาร
- 1.5 ด้านการพัฒนาด้านการศึกษา
- 1.6 ด้านการพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ

2. ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร ได้แก่ ผู้นำชุมชนในเขตจังหวัดนครพนม ประกอบด้วย กำนันผู้ใหญ่บ้าน นายกองตรีปกครองส่วนท้องถิ่นและสมาชิกสภาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 3,567 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้นำชุมชนในเขตจังหวัดนครพนม จำนวน 3,567 คน การหากลุ่มตัวอย่างได้มาโดยวิธีการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของยามานะ (Yamane. 1973 : 727) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 360 คน

3. ด้านพื้นที่

พื้นที่ในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม

4. ด้านระยะเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาระหว่างเดือน ตุลาคม พ.ศ. 2555-ธันวาคม พ.ศ. 2555

5. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้มีตัวแปรที่เกี่ยวข้อง คือ

5.1 ตัวแปรอิสระ (Independent variables) ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้นำชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม จำแนกเป็น

5.1.1 ประเภทตำแหน่งผู้นำชุมชน

5.1.2 อำเภอที่อาศัยอยู่

5.2 ตัวแปรตาม (Dependent variables) ได้แก่ คุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม จำนวน 6 ด้าน ดังนี้

5.2.1 ด้านการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ

5.2.2 ด้านการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน

5.2.3 ด้านการพัฒนาด้านสังคม

5.2.4 ด้านการพัฒนาด้านการเมือง - การบริหาร

5.2.5 ด้านการพัฒนาด้านการศึกษา

5.2.6 ด้านการพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **คุณภาพการให้บริการ (Service quality)** หมายถึง ความสามารถและคุณภาพของการบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งตอบแทนในการบริการตามความต้องการและในรูปแบบที่ต้องการ

2. **การบริการสาธารณะ** หมายถึง กิจการที่อยู่ในการอำนาจหรือในการควบคุมดูแลของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม ได้แก่ การพัฒนาด้านเศรษฐกิจ การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน การพัฒนาด้านสังคม การพัฒนาด้านการเมือง การบริหาร การพัฒนาทางการศึกษา และการพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ รายละเอียดดังนี้

2.1 **การพัฒนาด้านเศรษฐกิจ** หมายถึง สนับสนุนการก่อสร้างโรงงานปุ๋ยอินทรีย์ปุ๋ยชีวภาพ ทุกตำบล จัดตั้งห้องปฏิบัติการผลิตเชื้อจุลินทรีย์ เพื่อใช้ในพืชและสัตว์ ก่อสร้างตลาดชุมชนเพื่อรองรับสินค้า 1 ตำบล 1 ผลิตภัณฑ์ (OTOP) ให้เป็นสากล สนับสนุนการจัดตั้งศูนย์พัฒนาพันธุ์ข้าวทุกตำบล ส่งเสริมและสนับสนุนการปลูกข้าวนาปีและนาปรัง ส่งเสริมและสนับสนุนการทำสวนยางพารา พร้อมการจัดหาตลาดกลางในการจำหน่าย ส่งเสริมและสนับสนุนกลุ่มเกษตรกรปลูกพืชพลังงานทดแทนทั้งปาล์มน้ำมัน และสบู่ดำ การพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการเกษตรและแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภค ส่งเสริมและสนับสนุนกลุ่มอาชีพสำหรับประชาชน พัฒนาแหล่งท่องเที่ยว และจัดทำโครงสร้างพื้นฐานเพื่อส่งเสริมศักยภาพด้านการท่องเที่ยวอย่างทั่วถึง และการสนับสนุนการจัดงานประเพณี โดยร่วมมือกับภาครัฐและองค์กรเอกชน

2.2 **การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน** หมายถึง การก่อสร้างเส้นทางคมนาคมสำหรับเชื่อมต่อระหว่างตำบล การบำรุงรักษาเส้นทางคมนาคมที่เชื่อมต่อระหว่างตำบลภายในเขตจังหวัดนครพนม สนับสนุนการขยายเขตไฟฟ้าสาธารณะให้มีไฟฟ้าใช้อย่างทั่วถึง และการจัดฝึกอบรมให้ความรู้แก่ประชาชนหรือผู้นำชุมชนในการจัดทำผังเมืองรวมของจังหวัดนครพนม

2.3 การพัฒนาด้านสังคม หมายถึง อนุรักษ์ฟื้นฟูศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่นพร้อมสนับสนุนกิจกรรมวันสำคัญทางศาสนาทุกศาสนา ส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมรณรงค์ต่อต้านการแพร่ระบาดของยาเสพติดให้โทษ ส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันการระบาดของโรคติดต่อ ส่งเสริมและสนับสนุนแนวทางการแก้ไขปัญหาความยากจน การจัดการศึกษาและสถานศึกษาให้เป็นแหล่งเรียนรู้รวมถึงส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างทั่วถึงทุกระดับ จัดตั้งโรงเรียนกีฬาจังหวัดนครพนม พร้อมทั้งจัดการสภาพแวดล้อมภายในสถานศึกษาให้ทั่วถึงและส่งเสริมการจัดกิจกรรมด้านสันติภาพและการกีฬา สนับสนุนการจัดหาครุภัณฑ์ทางการแพทย์ให้ทันสมัยและครบถ้วน รวมถึงส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านสาธารณสุข ส่งเสริมสุขภาพอนามัยของเด็ก สตรี คนชรา ผู้พิการและผู้ด้อยโอกาส และการส่งเสริมกิจกรรมการเสริมสร้างสุขภาพภาคประชาชน เพื่อสุขภาพกาย และสุขภาพใจที่ดี

2.4 การพัฒนาด้านการเมืองการบริหาร หมายถึง พัฒนาและปรับปรุงการบริหารงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการ เผยแพร่ความรู้ให้ประชาชนได้เข้าใจในบทบาท อำนาจหน้าที่ และเผยแพร่ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานขององค์กรบริหารส่วนจังหวัด จัดทำแผนและประสานงานกับ หน่วยงานราชการ หน่วยงานเอกชน ตลอดจนผู้นำชุมชนและประชาชนทั่วไปเพื่อประสานความร่วมมือในการพัฒนาท้องถิ่น และการส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและนักการเมืองท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

2.5 การพัฒนาด้านการศึกษา หมายถึง พัฒนาเยาวชนให้เป็นคนเก่ง มีความรู้ คู่คุณธรรม นำภูมิปัญญาท้องถิ่นมาปรับใช้ในการดำรงชีวิต ตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาการศึกษาในทุกระบบ เพื่อให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ตามความถนัด และสร้างโอกาสการเรียนรู้ให้กับทุกคน ส่งเสริมและพัฒนาการศึกษาในทุกระดับ เพื่อสร้างโอกาสให้ผู้เรียนได้เรียนรู้อย่างต่อเนื่องในระดับการศึกษาที่สูงขึ้น และการสนับสนุนและพัฒนาสถานศึกษาให้เป็นศูนย์การเรียนรู้ที่ทันสมัยทั้งเทคโนโลยีและสื่อสารสนเทศ

2.6 การพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ หมายถึง เสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมแก่ประชาชน ปลุกจิตสำนึกให้ประชาชนตระหนักและเข้าใจในการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติอย่างประหยัดและคุ้มค่าป้องกันปัญหาผลกระทบซึ่งเกิดจากการเจริญเติบโตของชุมชนเมืองและการขยายตัวทางเศรษฐกิจส่งเสริมประชาชนให้มีส่วนร่วมในการดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติ

และสิ่งแวดล้อมร่วมกันอย่างจริงจังและเป็นรูปธรรม สนับสนุนกิจกรรมปลูกป่าและปลูกไม้เศรษฐกิจและการบำบัดและฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ตามโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ

3. การให้บริการ หมายถึง การนำเครื่องมือ อุปกรณ์ ไปให้ความช่วยเหลือรวมทั้งการต้อนรับ การพุดจา ทักทาย ให้คำปรึกษาแนะนำตามจุดประสงค์ที่ผู้มาขอรับบริการต้องการ เป็นการบริการทั้งในกองช่างและนอกกองช่างหรือในพื้นที่ปฏิบัติงาน

4. ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกทางด้านความคิด ความรู้สึก ความเข้าใจ ความเชื่อและการตัดสินใจต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด โดยอาศัยความรู้ การรับรู้ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมในขณะนั้นเป็นฐานในผู้วิจัยครั้งนี้ ซึ่งหมายถึงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม

5. ความคาดหวัง (Expectaney) หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือความคิดเห็นด้วยวิจรณ์ญาณเกี่ยวกับความคาดคะเนหรือคาดการณ์ล่วงหน้าถึงสิ่งใดสิ่งหนึ่งว่าควรจะมี ควรจะเป็น ควรจะเกิดขึ้น หรือว่าควรจะเป็นเปลี่ยนแปลงตามความจำเป็น บุคคลรับรู้ความเป็นไปได้ว่าหากมีความพยายามเพิ่มขึ้นจะนำไปสู่ผลงานที่มีคุณภาพหรือดีขึ้น

6. องค์การบริหารส่วนจังหวัด หมายถึง องค์การบริหารส่วนจังหวัด ตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 ในการศึกษาครั้งนี้หมายถึง องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้สามารถนำมาวางแผนและปรับปรุงวิธีการให้บริการที่ดีและมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

2. ผลจากการวิจัยปัญหาและข้อเสนอแนะสามารถนำมากำหนดนโยบาย และมาตรการต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม