

# ความสัมพันธ์ระหว่างองค์การแห่งการเรียนรู้กับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการ สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

The Relationship between Learning Organization and the Effectiveness in the Provision of  
Public Service of Pho Thong Sub-district Administrative Organization,  
Sela Phum District, Roi Et Province

พัชรินทร์ ไชยธงรัตน์<sup>1</sup> และ สุรศักดิ์ ชะมารัมย์<sup>2</sup>

<sup>1</sup>สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะนิติรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

<sup>2</sup>สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะนิติรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

<sup>1</sup>Email : Gigpatchay\_PA@hotmail.com ; <sup>2</sup>Email : surasakchamaram@hotmail.com

## บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาาระดับผลสัมฤทธิ์ให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด 2) ศึกษาเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ดจำแนกตามความคิดเห็นของบุคลากรและประชาชน 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์การแห่งการเรียนรู้กับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด และ 4) ศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด มีกลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง จำนวน 32 คน และประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง จำนวน 381 คน รวมจำนวน 413 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุแบบขั้นตอน ซึ่งกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัย พบว่า 1) ระดับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ดโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 2) ผลสัมฤทธิ์การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทองตามความคิดเห็นของบุคลากรและประชาชนมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) องค์การแห่งการเรียนรู้ด้านแบบแผนความคิดอ่านและด้านการทำงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง โดยสามารถทำนายความแปรปรวนได้เพียงร้อยละ 40.30 ( $R^2 = .430$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 และ 4) ข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง คือ จัดทำแบบสอบถามเพื่อให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง และจัดให้มีรถเก็บขยะประจำตำบลเพื่อลดปริมาณขยะลง

**คำสำคัญ:** องค์การแห่งการเรียนรู้, ผลสัมฤทธิ์, การให้บริการสาธารณะ

## Abstract

The purposes of this research were 1) to study the effectiveness in the provision of public service of Pho Thong Sub-district Administrative Organization, Sela Phum District, Roi Et Province, 2) to study the comparison of the effectiveness in the Provision of Public Service of Pho Thong Sub-district Administrative Organization, Sela Phum District, Roi Et Province as classified by the opinions of

the officials and the people, 3) to study the relationship between learning organization and the effectiveness in the provision of public service of Pho Thong Sub-district Administrative Organization, Sela Phum District, Roi Et Province, and 4) to recommend for improvement of the provision of public service of Pho Thong Sub-district Administrative Organization, Sela Phum District, Roi Et Province. There were 413 samples which consisted of 221 officials and 381 people. The research instruments used in this research were questionnaires. Statistical tools employed were frequency, percentage, mean, standard deviation, independent-samples t-test, stepwise multiple regression that was significantly difference at the .05 level and content analysis to analyze qualitative data. The main research findings were as follow; 1) the effectiveness in the provision of public service of Pho Thong Sub-district Administrative Organization was in the highest level, 2) the effectiveness in the Provision of Public Service of Pho Thong Sub-district Administrative Organization as classified by the opinions of the officials and the people was significantly difference at the .05 level, 3) there were two learning organization factors consisted of the Mental Models and the Shared Vision Building affected the effectiveness in the provision of public service of Pho Thong Sub-district Administrative Organization which could totally explain the dependent variables at 40.30 ( $R^2 = .430$ ) with .05 level of statistical significance, and 4) the recommendations for improvement of the provision of public service of Pho Thong Sub-district Administrative Organization included; the organization should provide a questionnaire for public comments about the provision of public service of the organization and provide waste collection vehicles parishes to reduce landfill waste.

**Keywords:** Learning Organization, Effectiveness, the Provision of Public Service

## 1. บทนำ

ประเทศที่ปกครองในระบอบประชาธิปไตยจะให้ความสำคัญกับการปกครองท้องถิ่นเป็นอย่างมาก โดยกำหนดให้มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินงานในกิจการสาธารณะระดับท้องถิ่น ซึ่งการดำเนินการปกครองท้องถิ่นมีองค์ประกอบที่สำคัญหลายประการ เริ่มจากโครงสร้างที่ทำหน้าที่ปกครองท้องถิ่นคือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นองค์กรของประชาชนในท้องถิ่นและได้รับมอบหมายจากประชาชนให้เป็นผู้ดำเนินการบริหารกิจการของท้องถิ่น ประการต่อมาคืออำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นตัวกำหนดภารกิจของท้องถิ่นและเป้าหมายในการปกครองท้องถิ่น จากนั้นจึงเป็นเรื่องของกิจกรรมคือ การบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อันหมายถึง การดำเนินกิจกรรมเพื่อให้ภารกิจของท้องถิ่นสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการ [1]

ภารกิจหรือหน้าที่ความรับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละแห่งย่อมมีความแตกต่างกันไปตามสภาพ ภูมิศาสตร์ สภาพสังคมและวัฒนธรรม

เศรษฐกิจ และการเมือง สำหรับภารกิจที่รัฐบาลถ่ายโอนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดูแลซึ่งเรียกว่า “ภารกิจด้านการให้บริการสาธารณะ” ภารกิจนี้ได้แก่ การให้บริการด้านต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมสวัสดิภาพของประชาชนทั้งในทางกายภาพและจิตใจ และเพื่อให้เกิดความยุติธรรมในสังคม เช่น การให้บริการด้านการศึกษารักษาพยาบาล การคมนาคมขนส่ง การพักผ่อนหย่อนใจ การส่งเสริมการกีฬา การส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม เป็นต้น จึงทำให้เห็นได้ว่า ภารกิจด้านนี้มีขอบเขตความรับผิดชอบที่กว้างมาก

องค์การบริหารส่วนตำบล มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 โดยยกฐานะจากสภาตำบลที่มีรายได้โดยไม่มีเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกันสามปีเฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละหนึ่งแสนห้าหมื่นบาท องค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วย สภาองค์การบริหารส่วนตำบล และนายกองค์การบริหารส่วนตำบล โดยมีอำนาจหน้าที่หรือภารกิจตามพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วน ตำบล พ.ศ.2537 และ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2542) ได้แก่ พัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจสังคม

และวัฒนธรรม จัดให้มีและบำรุงทางน้ำและทางบก การรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็กและเยาวชน ผู้สูงอายุและพิการ คุ้มครอง ดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย เป็นต้น

อย่างไรก็ดี พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 ได้จัดแบ่งกรอบการให้บริการสาธารณะออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น เนื่องจากบริการสาธารณะทั้ง 6 ด้านเป็นบริการสาธารณะขั้นพื้นฐานที่เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล และมีความสำคัญส่งผลกระทบต่อตรงต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน เป็นการตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐาน และเป็นสิ่งที่จะช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในท้องถิ่นให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ถือได้ว่าพนักงานส่วนตำบลเป็นกลไกที่สำคัญในการขับเคลื่อนการให้บริการสาธารณะเกิดผลสัมฤทธิ์ เนื่องจากเป็นผู้ที่นำนโยบายในการบริหารงานจากผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลไปปฏิบัติโดยตั้งอยู่บนระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับต่างๆ เพื่อให้การให้บริการสาธารณะในด้านต่าง ๆ เกิดผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายที่ได้วางไว้ ประชาชนในท้องถิ่นจะได้รับประโยชน์มากขึ้นเพียงใดก็ขึ้นอยู่กับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลด้วย [2]

การจัดทำบริการสาธารณะในด้านต่าง ๆ ให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายที่ได้วางไว้ขององค์การบริหารส่วนตำบลนั้นจะต้องมุ่งพัฒนาหน่วยงานให้เป็นองค์การแห่งการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องเป็นไปตามทิศทางของการบริหารราชการแนวใหม่ส่วนราชการต่างๆจะต้องดำเนินการพัฒนาความรู้แก่บุคลากรของหน่วยงานให้มีความสอดคล้องตามหลักการบริหารราชการตามพระราช

กฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ที่บัญญัติเป็นแนวปฏิบัติชัดเจนไว้ในมาตรา 11 ว่า

“ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่าง ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและเหมาะสมกับสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัดให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติราชการของส่วนราชการให้สอดคล้องกับการบริหารราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามพระราชกฤษฎีกานี้”

แนวทางปฏิบัติตามที่ได้กล่าวมานี้ ถือเป็นภาระหน้าที่ของแต่ละส่วนราชการที่จะต้องเสริมสร้างและพัฒนาองค์กรให้มีลักษณะเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ที่สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน ดังนั้น ถ้าหากองค์การบริหารส่วนตำบลมีการพัฒนาองค์การสู่การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ย่อมจะส่งผลกระทบต่อทำให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างแน่นอน ซึ่งสอดคล้องกับที่อำนาจ ศรีพูนสุข [3] ที่กล่าวไว้ว่า องค์การที่ให้ความสำคัญกับการเรียนรู้ของบุคลากรและมีบุคลากรที่เรียนรู้ตลอดเวลาและเรียนรู้ร่วมกันจะเป็นองค์การที่รู้เท่าทันกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่ไม่อาจคาดเดาได้ และสามารถปรับตัวอยู่รอดและประสบความสำเร็จ มากกว่าองค์การที่ไม่สามารถปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ได้

ด้วยเหตุผลดังกล่าว จึงสนใจที่ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างองค์การแห่งการเรียนรู้กับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยศึกษาการให้บริการสาธารณะตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 ที่กำหนดไว้ 6 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 2) ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต 3) ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย 4) ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว 5) ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และ 6) ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญา

ท้องถิ่น และศึกษาองค์การแห่งการเรียนรู้ตามกรอบแนวคิดของของปีเตอร์ เซ็นเก้ (Peter M. Senge) ใน 5 ด้านคือ 1) ด้านความรู้แห่งตน 2) ด้านแบบแผนความคิดอ่าน 3) ด้านวิสัยทัศน์ร่วมกัน 4) ด้านการเรียนรู้ของทีม และ 5) ด้านการคิดอย่างเป็นระบบ ซึ่งคาดว่าจะก่อให้เกิดประโยชน์คือเป็นแนวทางในการพัฒนาการจัดทำบริการสาธารณะในด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ดให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น และยังเป็นแนวทางในการศึกษาค้นคว้าผู้สนใจที่จะทำการศึกษาเรื่องที่เกี่ยวข้องนี้ต่อไปอีกด้วย

## 2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาระดับผลสัมฤทธิ์ให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

2.2 เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ดจำแนกตามความคิดเห็นของบุคลากรและประชาชน

2.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์การแห่งการเรียนรู้กับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

2.4 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

## 3. วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งมีวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ศึกษาแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ บุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง จำนวน 35 คน และประชาชน จำนวน 8,098 คน ในเขตพื้นที่รับผิดชอบองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง รวม 8,133 คน คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรทาร์โรว์ ยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ค่าความคลาดเคลื่อน .05 ได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากร จำนวน 32 คน และกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชน จำนวน 381 คน รวมจำนวน 413 คน และดำเนินการสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มแบบชั้น

ภูมิ อย่าง เป็น สัด ส่วน น (Proportional Stratified Random Sampling) เพื่อหาสัดส่วนที่เหมาะสมของกลุ่มตัวอย่าง

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เป็นแบบสอบถาม ประกอบด้วย 4 ตอน ดังนี้คือ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป จำนวน 7 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ในการจัดทำบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง 5 ระดับ ตามมาตราวัดแบบลิเคิร์ต (Likert's Scale) ประกอบด้วยมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด จำนวน 29 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์การแห่งการเรียนรู้ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง 5 ระดับ ตามมาตราวัดแบบลิเคิร์ต (Likert's Scale) ประกอบด้วยมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด จำนวน 25 ข้อ

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด (Open-Ended) จำนวน 2 ข้อ

โดยได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 54 ข้อ เท่ากับ 0.96

### 3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

มี 2 ส่วน คือ การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ ขอสื่ออนุญาตให้เก็บข้อมูลจากอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด เพื่อนำส่งนายกององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง/กำนัน/ผู้ใหญ่บ้านในแต่ละหมู่บ้าน เพื่อขอความร่วมมือจากทั้งในส่วนของบุคลากรและประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง จากนั้นเตรียมรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 413 ชุด ทำการตรวจสอบความถูกต้อง และนำแบบสอบถามมาลงรหัสเพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และแปลผลและนำเสนอผลในรูปของค่าสถิติ ส่วนแบบสอบถามแบบปลายเปิดนำมาจัดระเบียบข้อมูลนำไปวิเคราะห์ในรูปแบบการพรรณนาบรรยาย ในส่วนของการเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ ทำการเก็บข้อมูลจากเอกสารต่างๆ ได้แก่ รายงานการวิจัย บทความทางวิชาการ เป็นต้น

### 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

แบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน คือ

3.4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ประกอบด้วย

(1) การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา โดยใช้การแจกแจงค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อพรรณนาเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง และการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ในการจัดทำบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง และข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์การแห่งการเรียนรู้ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง

(2) การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงอนุมาน เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย จำนวน 2 ข้อ ดังนี้

สมมติฐานการวิจัยข้อ 1 “ผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ดตามความคิดเห็นของบุคลากรและประชาชนมีความแตกต่างกัน” โดยใช้สถิติการทดสอบค่าที (t-test)

สมมติฐานการวิจัยข้อ 2 “องค์การแห่งการเรียนรู้กับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ดมีความสัมพันธ์กัน” โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) แบบขั้นตอน (Stepwise)

3.4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ในส่วนของการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพนั้น ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา

#### 4. ผลการวิจัย

4.1 ระดับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ดของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทองโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้านพบว่า ด้านการวางแผนและส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยวมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ได้แก่ ด้านศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการจัดการชุมชน สังคม และรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต และด้านการจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรมนุษย์และสิ่งแวดล้อม ตามลำดับ ในขณะที่ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ดโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้านพบว่า ด้าน

การวางแผนและส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยวมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ ด้านการจัดการชุมชน สังคม และด้านการจัดการชุมชน สังคม และรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรมนุษย์และสิ่งแวดล้อมตามลำดับ

4.2 ผลการเปรียบเทียบการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ดตามความคิดเห็นของบุคลากรและประชาชนมีผลสัมฤทธิ์ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 ด้านคือ ด้านการจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรมนุษย์และสิ่งแวดล้อม โดยกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนมีความเห็นต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ดมีผลสัมฤทธิ์มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากร

4.3 องค์การแห่งการเรียนรู้ด้านแบบแผนความคิดอ่าน และด้านการทำงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์กันกับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ เท่ากับ .327 ( $R = .327$ ) มีค่าอำนาจในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 43 ( $R^2 = .430$ ) ซึ่งนั่นหมายความว่า ปัจจัยทั้ง 2 ปัจจัยคือ ด้านแบบแผนความคิดอ่าน และด้านการทำงานเป็นทีมสามารถอธิบายความแปรปรวนของผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ดได้ร้อยละ 43 มีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์ เท่ากับ .1316 ( $SE_{est} = .1316$ ) ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ เท่ากับ 3.470 ( $a = 3.470$ ) การทดสอบนัยสำคัญของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณมีค่าเท่ากับ 24.55 ( $F = 24.55$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งยอมรับสมมติฐานตามที่กำหนดไว้

4.4 ข้อเสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้างการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ดให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ สรุปผลดังนี้คือ จัดทำแบบสอบถามเพื่อให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทองแล้วนำมาปรับปรุงและพัฒนาหน่วยงานต่อไป ออกประชาคมเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น จัดฝึกอบรมบุคลากรในการให้บริการเพื่อเพิ่มความรู้ จัดให้มีรถเก็บขยะประจำ

ตำบลเพื่อลดปริมาณขยะ เปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานและการบริหารมากยิ่งขึ้น จัดให้มีเสียงตามสายเพื่อประชาชนจะสะดวกต่อการรับรู้ข่าวสารต่าง ๆ มากขึ้น จัดให้มีไฟฟ้าตามแยกต่าง ๆ ภายในตำบลเพื่อลดอุบัติเหตุและอำนวยความสะดวกของประชาชน และจัดสถานที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงาน

## 5. อภิปรายผล

5.1 ระดับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ดของกลุ่มตัวอย่างทั้งที่เป็นบุคลากรและประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทองโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้เป็นเพราะองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง มีการปรับปรุงและพัฒนาการบริการสาธารณะที่สอดคล้องตามความต้องการของประชาชนในพื้นที่อยู่อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติ กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ซึ่งได้จัดแบ่งกรอบการให้บริการสาธารณะออกเป็น 6 ด้าน คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม และด้านศิลปวัฒนธรรมจารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ทำให้การบริการสาธารณะในทุก ๆ ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทองไม่ว่าจะเป็นด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชนสังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และด้านศิลปวัฒนธรรมจารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่นอยู่ในระดับที่บุคลากรและประชาชนในพื้นที่พึงพอใจ จึงทำให้ผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ดมีมากกว่าร้อยละ 70 ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของธัญญารัตน์ เรียนกะศิลป์ [2] ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า ระดับ

ผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสุพรรณบุรีมีมากกว่าร้อยละ 70

5.2 การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ดตามความคิดเห็นของบุคลากรและประชาชนมีผลสัมฤทธิ์ที่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านการจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรมนุษย์และสิ่งแวดล้อม โดยกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทองมีผลสัมฤทธิ์มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากร โดยเฉพาะในเรื่องการส่งเสริมการปลูกป่าเพื่อเก็บรักษาน้ำใต้ดิน การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ และบำรุงรักษาป่าอย่างยั่งยืน การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม โดยมีการบูรณาการของทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง มีการคุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดินสาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลและดูแลดูแลแหล่งน้ำที่มีการปล่อยสารพิษจากการทำการเกษตร

5.3 องค์การแห่งการเรียนรู้ด้านแบบแผนความคิดอ่าน และด้านการทำงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์กันกับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยสามารถทำนายความแปรปรวนได้เพียงร้อยละ 40.30 ( $R^2 = .430$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 สามารถอภิปรายผลของสมการถดถอยดังนี้

5.3.1 ด้านแบบแผนความคิดอ่าน กรณีที่พบความสัมพันธ์ระหว่างด้านแบบแผนความคิดอ่านกับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทองดังกล่าว ทั้งนี้ เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทองมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการทำงานได้อย่างทันการณ์ บุคลากรมีการพิจารณาไตร่ตรองข้อมูลต่างๆอย่างรอบคอบทุกด้านก่อนการตัดสินใจดำเนินการเรื่องใดเรื่องหนึ่งทุกครั้ง สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ประสบผลสำเร็จด้วยตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสกล บุญสิน [4] ที่ได้กล่าวว่แบบแผนความคิดอ่านจะเป็นข้อตกลงเบื้องต้นความเชื่อพื้นฐาน ข้อสรุปหรือภาพลักษณ์ที่ตกผลึกในความคิดอ่านของคนที่มีอิทธิพลต่อความรู้ความเข้าใจต่อสรรพสิ่งในโลก มีผลต่อการประพฤติปฏิบัติต่อค่านิยม เจตคติต่อบุคคล เพื่อเป็นการฝึกให้เกิดความเข้าใจและสามารถแยกแยะสิ่งที่เชื่อกับสิ่งที่ปฏิบัติได้โดยองค์การจำเป็นต้องมีการเปิด

เวทีที่สะท้อนถึงชุมชนนักปฏิบัติให้เกิดขึ้นในองค์กรเพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้คนมีการเรียนรู้ร่วมกัน เช่น การจัดให้มีเครือข่ายแบบไม่เป็นทางการ การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นการพบปะกันตามทางเดิน ซึ่งผลการศึกษาคั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของสนธิ ไสยคล้าย [5] ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องภาวะผู้นำและองค์การแห่งการเรียนรู้ของเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา พบว่า ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ด้านแบบแผนความคิดอ่านอยู่ในระดับมาก

5.3.2 ด้านการทำงานเป็นทีม กรณีที่พบความสัมพันธ์ ระหว่างด้านการทำงานเป็นทีมกับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทองดังกล่าว ทั้งนี้ เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทองมีการจัดระบบการบริหารจัดการที่เปิดโอกาสให้บุคลากรได้ตัดสินใจแก้ปัญหาการปฏิบัติงานร่วมกัน การฝึกอบรมและวิธีการเรียนรู้การทำงานเป็นทีม มีการจัดระบบการบริหารจัดการที่เปิดโอกาสให้บุคลากรได้ตัดสินใจแก้ปัญหาการปฏิบัติงานร่วมกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสกล บุญสิน [4] ที่กล่าวว่า การเรียนรู้ของทีมเป็นสิ่งที่ต้องคำนึงถึงคือจะทำอย่างไรให้ระดับความสามารถของทีมเหนือกว่าระดับความสามารถของบุคคลในทีมโดยการพัฒนาทีมให้มีขีดความสามารถนั้น จำเป็นต้องมีการประสานความสัมพันธ์กันเป็นอย่างดีโดยผ่านการพูดคุย และการอภิปรายของผู้คนในองค์กร เพื่อให้เกิดการปรับทิศทางให้เหมาะสมกับองค์การ นอกจากนี้จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการเพิ่มอำนาจในการตัดสินใจให้แก่บุคคลหรือทีม เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้ ผลการศึกษาคั้งนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของพนานันท์ โกศินานนท์ [6] ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาวิทยาลัยราชพฤกษ์สู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าวิทยาลัยราชพฤกษ์บริหารงานให้เกิดเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ด้านการเรียนรู้เป็นทีมอยู่ในระดับมาก

## 6. ข้อเสนอแนะ

### 6.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

6.1.1 ข้อเสนอแนะด้านผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด มีดังนี้

6.1.1.1 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน หน่วยงานควรจัดให้มีไฟฟ้าและความส่องสว่างตามสถานที่สาธารณะและมีการจัดหาแหล่งน้ำเพื่อความต้องการในการใช้น้ำเพื่อ

การเกษตรของประชาชนอย่างเพียงพอต่อความต้องการประชาชน มีการก่อสร้างรางระบายน้ำเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในช่วงฤดูฝนป้องกันน้ำท่วม

6.1.1.2 ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต หน่วยงานควรมีการจัดการแก้ไขและป้องกันปัญหาเสพติด และป้องกันกลุ่มเสี่ยง และประชาชนทั่วไปไม่ให้เข้าไปเกี่ยวข้องกับยาเสพติด ด้วยการระดมพลังทุกภาคส่วน และการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต สุขอนามัยและสภาพแวดล้อม ผู้สูงอายุ ผู้พิการ เด็ก เยาวชน และผู้ด้อยโอกาส

6.1.1.3 ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และรักษาความสงบเรียบร้อย หน่วยงานควรมีการจัดการให้ความรู้เกี่ยวกับประชาธิปไตยและการมีส่วนร่วมของประชาชนและให้ความสำคัญต่อการรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง

6.1.1.4 ด้านการวางแผนและการส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว หน่วยงานควรมีการจัดบำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร และการส่งเสริมการฝึกอาชีพและประกอบอาชีพให้กับประชาชน

6.1.1.5 ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม หน่วยงานควรมีการจัดการคุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และมีการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและบำรุงรักษาป่าอย่างยั่งยืน การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมโดยมีการบูรณาการของทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง

6.1.1.6 ด้านศิลปะ วัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น หน่วยงานควรมีการจัดให้ความสำคัญกับการศึกษาในระบบ นอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัยและการสืบทอดภูมิปัญญาท้องถิ่น โดยการสำรวจข้อมูลภูมิปัญญาท้องถิ่นทั้งหมด สร้างเป็นองค์ความรู้เผยแพร่ให้แก่คนในท้องถิ่น

6.1.2 ข้อเสนอแนะด้านองค์การแห่งการเรียนรู้ที่มีผลต่อผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด มีดังนี้

6.1.2.1 ด้านแบบแผนความคิดอ่าน หน่วยงานควรส่งเสริมให้บุคลากรมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการทำงาน ตลอดจนแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้ประสบผลสำเร็จด้วยตนเอง นอกจากนี้ควรมีการส่งเสริมให้มีการพิจารณาไตร่ตรองข้อมูลต่างๆ อย่างรอบคอบทุกด้านก่อนการตัดสินใจดำเนินการเรื่องใดเรื่อง

หนึ่งทุกครั้ง ยิ่งไปกว่านั้นก็ควรส่งเสริมให้บุคลากรทุกระดับสามารถปรับเปลี่ยนวิธีคิดให้สอดคล้องเหมาะสมกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้

6.1.2.2 ด้านการทำงานเป็นทีม หน่วยงานควรมีการจัดระบบการบริหารจัดการที่เปิดโอกาสให้บุคลากรได้ตัดสินใจแก้ปัญหาการปฏิบัติงานร่วมกันและการฝึกอบรมและวิธีการเรียนรู้การทำงานเป็นทีมหน่วยงานควรมีการแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็นและยอมรับเหตุผลของกันและกัน รวมทั้งส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือกับบุคลากรของหน่วยงานอื่นในการวิเคราะห์หาวิธีการที่จะทำให้งานบรรลุผลสำเร็จ

## 6.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยวิจัยครั้งต่อไป

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับผู้สนใจที่ทำวิจัยในเรื่องนี้ในครั้งต่อไปให้เกิดประโยชน์ ดังนี้

6.2.1 ควรศึกษารูปแบบหรือวิธีการในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทองแบบเจาะลึกเป็นรายด้าน เพื่อให้ได้วิจัยที่คุณภาพ

6.2.2 ควรศึกษาโดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความสมบูรณ์และครบถ้วนมากยิ่งขึ้น

## 7. เอกสารอ้างอิง

- [1] รสคนธ์ รัตนเสริมพงศ์, “การบริหารท้องถิ่น” ในประมวลสาระชุดวิชาการบริหารภาครัฐ หน่วยที่ 7, บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี, หน้า. 67-68.
- [2] ธัญญารัตน์ เรียนกะศิลป์, “ผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสุพรรณบุรี”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตศึกษา, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2555.
- [3] อำนาจ ศรีพูนสุข, “องค์การแห่งการเรียนรู้และการจัดการความรู้” ในเอกสารการสอนชุดวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หน่วยที่ 13, สาขาวิชาวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี, หน้า. 1-56.

- [4] สกล บุณสิน, “การสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ของธุรกิจให้บริการ กรณีศึกษาบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)”, วารสารบริหารธุรกิจ, ปีที่ 35, ฉบับที่ 113, ม.ค.-มี.ค. 2551, หน้า. 41-66.
- [5] สนธิ ไสยคล้าย, “ภาวะผู้นำและองค์การแห่งการเรียนรู้ของเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา”, วารสารวิทยบริการ, ปีที่ 24, ฉบับที่ 2, เม.ย-มิ.ย. 2556, หน้า. 43-60.
- [6] พณานันท์ โกศินานนท์, “แนวทางการพัฒนาวิทยาลัยราชพฤกษ์สู่องค์กรแห่งการเรียนรู้”, รายงานการวิจัย, วิทยาลัยราชพฤกษ์, 2551.