

การพัฒนาการเรียนรู้และการปฏิบัติเพื่อการให้บริการแบบจุดเดียว
เบ็ดเสร็จสำหรับบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอ
ชุมแพ จังหวัดขอนแก่น

**THE DEVELOPMENT OF LEARNING AND PRACTICE FOR
ONE STOP SERVICE OF PROVINCIAL ELECTRICITY
AUTHORITY PERSONEL IN CHUMPHAE DISTRICT
KHON KAEN PROVINCE**

วีระพล ภูวนนท์¹, พระครูธรรมมาภิสมัย,ดร.²

WERAPON PHUWANON¹, PRAKHU DHAMMAPISSAMAI,DR.²

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาบุคลากรให้เกิดการเรียนรู้และการปฏิบัติ
ให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง การเรียนรู้ และองค์ความรู้ใหม่
ด้วยกระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม บูรณาการด้วยแนวคิดทางการบริหาร
การศึกษาที่สำคัญ คือ แนวคิดการจัดการศึกษาเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน แนวคิดและลักษณะ
การเรียนรู้สำหรับผู้ใหญ่ และหลักการ แนวคิด ทฤษฎีการพัฒนาบุคลากร มีผู้ร่วมวิจัย 20
คน ในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่นโดยดำเนินการเดือน
พฤษภาคม 2559-มีนาคม พ.ศ. 2560 ผลการวิจัย พบว่า การดำเนินงานบรรลุผลสำเร็จตาม
เกณฑ์คาดหวังที่ผู้วิจัยและผู้ร่วมวิจัยกำหนดไว้ คือ ระดับดี หรือ 3.00 คะแนนขึ้นไป ผู้วิจัย
ผู้ร่วมวิจัย และสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ เกิดการเรียนรู้ว่าการให้บริการ
แบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จโดยการนำเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการดำเนินงานก่อให้เกิด
ประโยชน์ต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการ โดยสามารถลดขั้นตอน ลดระยะเวลาและประหยัด
ค่าใช้จ่าย และความรู้ใหม่ที่เกิดขึ้นเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ ประกอบด้วย 1)
งานบริการลูกค้าและการตลาด ควรมีแผนผังแสดงการให้บริการ มีคู่มือประชาสัมพันธ์

¹นักศึกษาระดับปริญญาเอก สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย

² อาจารย์คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย

¹Ed. D. student in Educational Administration, Mahamakut Buddhist University, Isan Campus

²Advisor, Dr., Educational Administration, Mahamakut Buddhist University, Isan Campus

2) งานการบัญชี ควรมีระบบบัตรคิวอัตโนมัติ ระบบรับจ่ายค่าไฟ บริการชวงพักเที่ยงและออกให้บริการนอกสำนักงาน 3) งานการติดตั้งมิเตอร์ ควรมีโปรแกรมมิเตอร์โลเกเตอร์ระบบ GIS โปรแกรมระบบ Zap และนำเครื่องมือออกมาใช้ในการพัฒนางาน 4) การออกให้บริการนอกสถานที่ หลายๆ แผนกสามารถให้บริการพร้อมกันได้

คำสำคัญ: การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม; การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ; การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ

Abstract

This research aims to develop personnel to learn and practice one-stop services, to cause change, learn and new knowledge with participatory action research. Integration with the significant concepts of educational administration: education management for sustainable development, concepts and characteristics for adult learning, and principles, concepts, and theories of personnel development. There were 20 participants in the Provincial Electricity Authority Office, Chum Phae District, Khon Kaen Province, conducted from May 2016 to March 2017. The results showed that the operation was successful according to the researcher's and participants' expectations determined at a good level or 3.00 points up. Researchers, participants and the Provincial Electricity Authority Office learned that providing one-stop services by bringing modern technology into operation brings benefits to service providers and service recipients, reduce time and save money. And the new knowledge that emerged as a guide for service development consisted of: 1) customer service and marketing. There should be a map showing the service. There is a publicity manual. 2) Accounting tasks should be automated ticketing system. Pay system lunch break service and out of office services. 3) Meter installation work. Put the Meter program GIS, system program Zap, and use hoist tools for job development. 4) Offsite service. Many departments can provide services at the same time.

Keyword: Participatory Action Research; One Stop Service; Provincial Electricity Authority Of Chum Phae District
Keyword : Youth; Herb; local knowledge

บทนำ

“การพัฒนาที่ยั่งยืน” มีบทบาทอย่างมากในกระแสการพัฒนาของสังคมโลก แนวคิดการพัฒนาที่ยั่งยืนถูกนำมาปรับใช้ในกระบวนการวางแผนพัฒนาประเทศ โดยที่การพัฒนาที่ยั่งยืนจำเป็นต้องดำเนินการอย่างเป็นองค์รวมเพื่อสร้างสมดุลให้เกิดขึ้นใน 3 มิติ คือมิติด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มิติด้านเศรษฐกิจ และมิติด้านสังคม (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2546) รัฐบาลไทยมีมติกำหนดให้มีเป้าประสงค์เร่งด่วนที่จะต้องเร่งรัดดำเนินการเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน อาทิ ระบบการผลิตอาหารที่ยั่งยืน ยับยั้งการประมงที่ผิดกฎหมายไร้การรายงานและไร้การควบคุม (IUU) ประสิทธิภาพการใช้พลังงาน การขจัดความยากจน การลดการทุจริตคอร์รัปชัน เป็นต้น (สถุณี อาชวานันทกุล, 2560) ในภาคเอกชนมีหลากหลายหน่วยงานที่มีการพัฒนาอย่างยั่งยืน อาทิ มูลนิธิชัยพัฒนา ที่มีการพัฒนาอย่างยั่งยืนด้านเศรษฐกิจโดยการนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาปรับใช้ในการดำเนินงาน (มูลนิธิชัยพัฒนา, 2559) บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) มีการดำเนินธุรกิจตามแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืนด้วยการสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านการดำเนินงานที่เป็นเลิศ โปร่งใส และมีการพัฒนานวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง (บริษัท ปตท. จำกัด

(มหาชน), 2558) ทำให้เห็นว่าหน่วยงานองค์กรภาครัฐ ภาคเอกชน ต่างให้ความสำคัญกับการพัฒนาแบบยั่งยืน เพื่อให้องค์กรพัฒนาตามเป้าหมายในขณะเดียวกันก็เกิดสมดุลในทุกๆ ด้าน

การพัฒนาประเทศจะมีการพัฒนาที่ยั่งยืนได้ ประชากรในประเทศจะต้องได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพ เพราะการศึกษาที่มีคุณภาพสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีได้โดยทำให้เศรษฐกิจของตนเองและครอบครัวดีขึ้น การจัดการศึกษาเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนเป็นการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้เกิดความรู้ ทักษะ มุมมอง ค่านิยม และการจูงใจให้บุคลากรมีการแสวงหาความรู้ พัฒนาตนเองให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และก่อให้เกิดดุลยภาพระหว่างการปฏิบัติงานและการสร้างความเข้มแข็งในหน่วยงานพร้อมๆ กัน (กาญจนา เรืองศรี, 2558) ซึ่งจากผลการศึกษาทัศนะของ กาญจนา เกรียงสี (2559) วราภรณ์ เชื้ออินทร์ (2555) วินัย วีระวัฒนานนท์ (2553) และ อำไพ หรรณารักษ์ (2550) มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการจัดการศึกษาเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนประกอบด้วย 1) จัดกิจกรรมเสริมให้บุคลากรได้แสวงหาและสะสมความรู้ เครื่องมือ ทักษะทั่วไปที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน รู้จักถาม สังเกต วิเคราะห์ปัญหา และคิดค้นวิธีแก้ไขปัญหาวางอย่างรอบคอบ 2) การฝึกอบรมเกี่ยวกับหัวข้อเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อการส่งเสริมให้เกิดการ

พัฒนาในหน่วยงาน เช่น การพัฒนา ศักยภาพและความชำนาญของบุคคลให้ สามารถประกอบวิชาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพ 3) จัดให้มีการถ่ายทอด ความรู้และส่งเสริมทักษะอย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่องด้วยการใช้เทคโนโลยีที่ เหมาะสม เพื่อให้บุคลากรเกิดการเรียน รู้อย่างต่อเนื่อง และ 4) ส่งเสริมให้ บุคลากรมีการคิดหาวิธี แนวทางในการ ดำเนินกิจกรรมเพื่อส่งเสริมให้เกิดการ ทำงานร่วมกันและพัฒนาระบบการ ทำงานให้เกิดความรวดเร็วและมี ประสิทธิภาพ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ (2558) มีการให้บริการที่มีการ ดำเนินงานหลายขั้นตอน ทำให้เกิดความ ล่าช้า อีกทั้งบุคลากรยังขาดทักษะ ความรู้ ความสามารถทางด้านบริการ องค์ ความรู้ทางด้านวิชาการในการดำเนินงาน บางส่วนยังขาดความรับผิดชอบ ขาด ความตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบ คำหนึ่งแต่สิทธิที่พึงมีพึงได้มากกว่าหน้าที่ที่ พึงปฏิบัติ บางส่วนขาดความเสียสละ ขาดการอุทิศร่างกายแรงใจอย่างจริงจัง เพื่อองค์กร ขาดจิตวิญญาณของความ เป็นเจ้าขององค์กร ขาดการทำงานเป็น ทีม ขาดจิตสำนึกในการให้บริการที่ดี ส่งผลให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ ไม่สามารถสนองความต้องการของ ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ขณะเดียวกัน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอชุมแพได้ตระหนักถึงการพัฒนา

องค์การตามนโยบายของรัฐบาลที่ให้ความ สำคัญกับการให้บริการแก่ ประชาชน ให้ความสำคัญกับการกำหนด กระบวนการและวิธีการในการพัฒนาระบบการให้บริการ การพัฒนาบุคลากร ในสำนักงานเพื่อให้บุคลากรได้รับความรู้ มากขึ้น ให้มีศักยภาพในการทำงานได้ อย่างมีประสิทธิภาพ (พัฒนาคนเพื่อนำไปสู่การพัฒนางาน) โดยการให้บริการ ประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ที่มี เป้าหมายครอบคลุมทั้งความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง เสมอภาค เป็นธรรม ประหยัดต้นทุน ประหยัดเวลา พอใจ ประทับใจ และส่งผลประโยชน์โดยรวม ช่วยลดความสิ้นเปลืองของเวลาและ ทรัพยากรภายในองค์กรได้มากขึ้น อย่าง ที่หน่วยงานเอกชนยึดเป็นหลักปฏิบัติ อีกทั้งเป็นการส่งเสริมภาพลักษณ์ความเป็น องค์กรที่ทันสมัยให้แก่องค์กรนั้น ๆ ตลอดจนประเทศไทยด้วย (สุรียา สงค์ อินทร์, 2556)

จากที่กล่าวมานั้นจึงจำเป็นอย่าง ยิ่งที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอชุมแพ จะต้องมีการพัฒนาให้ บุคลากรให้เกิดการเรียนรู้และการปฏิบัติ ให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ เพื่อ แก้ปัญหาบุคลากร และให้บริการที่ ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ตลอดจนให้สอดคล้องกับสถานการณ์ ปัจจุบันที่มีความเปลี่ยนแปลง อยู่ ตลอดเวลา และให้สอดคล้องกับเกณฑ์ การประเมินผลการปฏิบัติงานซึ่งกำหนด

โดยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีสนใจในการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมเพื่อการพัฒนาการเรียนรู้และการปฏิบัติเพื่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำหรับบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่นโดยอาศัยความร่วมมือจากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องเพื่อหาแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอชุมแพให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการปฏิบัติงานต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อพัฒนาบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ให้เกิดการเรียนรู้และการปฏิบัติให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

2. เพื่อศึกษาการเปลี่ยนแปลงการเรียนรู้ และองค์ความรู้ใหม่ที่เกิดจากกระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม

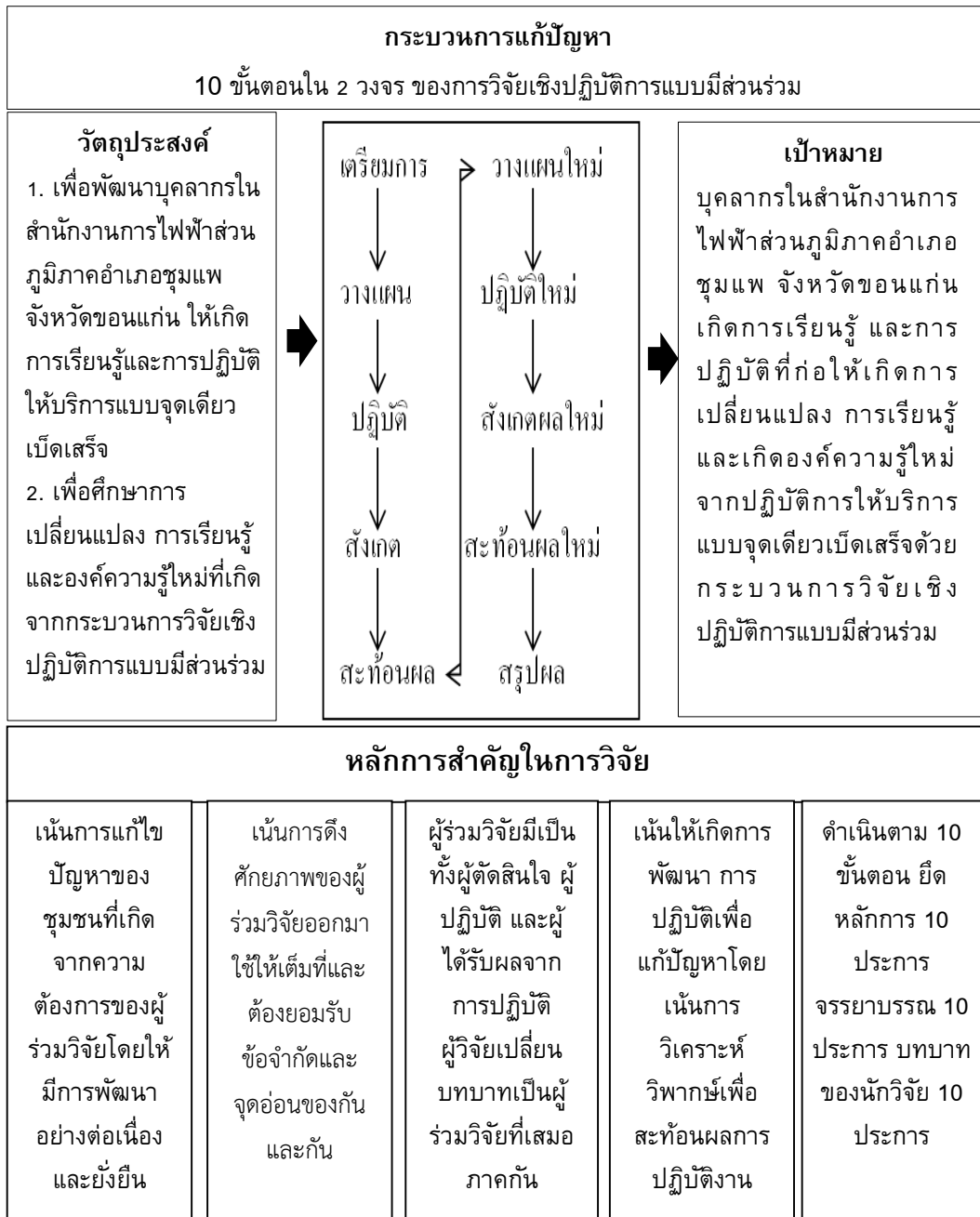
วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory action research: PAR) โดยใช้แนวคิดของวีโรจน์ สารรัตนะ (2558) ที่มีรูปแบบเน้นความเป็นศาสตร์เชิงวิพากษ์ (critical science) นำเสนอผลการวิจัยอิงกับแนวคิดเชิงวิพากษ์ (critical approach)

แสดงหลักฐานประกอบทั้งข้อมูล สถิติ ภาพถ่าย เอกสาร หรืออื่นๆ ถึงสิ่งที่ได้ร่วมกันคิด ร่วมกันปฏิบัติ ร่วมกันสังเกตผล และร่วมกันสะท้อนผล การเปลี่ยนแปลง ทั้งที่สำเร็จและไม่สำเร็จ และประสบการณ์การเรียนรู้ที่เกิดขึ้นทั้งในระดับตัวบุคคล ระดับกลุ่มบุคคล และระดับองค์กร โดยการดำเนินการวิจัยมี 2 วงจร 10 ขั้นตอน ประกอบด้วย 1) การเตรียมการ (preparation) 2) การวางแผน (planning) 3) การปฏิบัติ (acting) 4) การสังเกต (observing) 5) การสะท้อนผล (reflecting) 6) การวางแผนใหม่ (re-planning) 7) การปฏิบัติใหม่ (re-acting) 8) การสังเกตผลใหม่ (re-observing) 9) การสะท้อนผลใหม่ (re-reflecting) 10) การสรุปผล (conclusion) รวมทั้งคำนึงถึงแนวคิดหลัก 5 ประการที่ใช้ในการวิจัย คือ 1) เน้นการแก้ไขปัญหาของหน่วยงานที่เกิดจากความต้องการของผู้ร่วมวิจัย โดยให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน 2) เน้นการดึงศักยภาพของผู้ร่วมวิจัยออกมาใช้ให้เต็มที่และต้องยอมรับข้อจำกัดและจุดอ่อนของกันและกัน 3) ผู้ร่วมวิจัยมีเป็นทั้งผู้ตัดสินใจ ผู้ปฏิบัติ และผู้ได้รับผลจากการปฏิบัติ ผู้วิจัยเปลี่ยนบทบาทเป็นผู้ร่วมวิจัยที่เสมอภาคกัน 4) เน้นให้เกิดการพัฒนา การปฏิบัติเพื่อแก้ปัญหา โดยเน้นการวิเคราะห์วิพากษ์เพื่อสะท้อนผลการทำงาน 5) ดำเนินตาม 10 ขั้นตอน ยึดหลักการ 10 ประการ จรรยาบรรณ 10 ประการ บทบาทของ

นักวิจัย 10 ประการ ดังกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัยในภาพที่ 1 โดยมีพื้นที่ดำเนินการวิจัย คือ สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น มีผู้ร่วมวิจัยเป็นบุคลากรของ

สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น จำนวน 20 คน ดำเนินการระหว่างพฤษภาคม พ.ศ. 2559 จนถึงเดือนมีนาคม พ.ศ.2560



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมที่ใช้ในการวิจัย

สรุปผลการวิจัย

การพัฒนาการเรียนรู้อและการปฏิบัติเพื่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จสำหรับบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ด้วยกระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม บูรณาการด้วยแนวคิดทางการบริหารการศึกษาที่สำคัญคือ แนวคิดการจัดการศึกษาเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน แนวคิดและลักษณะการเรียนรู้สำหรับผู้ใหญ่ และหลักการ แนวคิด ทฤษฎีการพัฒนาบุคลากร ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง การเรียนรู้ และองค์ความรู้ใหม่ ดังนี้

1. การเปลี่ยนแปลง

1.1 การเปลี่ยนแปลงที่คาดหวัง พบว่า ทุกโครงการที่กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติการคือ โครงการพัฒนาการประชาสัมพันธ์และบริการลูกค้านอกสถานที่ โครงการพัฒนาการบริการราชการค่าธรรมเนียมและบริการ และโครงการพัฒนางานบริการงานติดตั้งมิเตอร์ ประสบผลสำเร็จและบรรลุตามเกณฑ์คาดหวังที่ผู้วิจัยและผู้ร่วมวิจัยกำหนดไว้ คือ ระดับดี หรือ คะแนนเฉลี่ยจากผลการประเมิน 3.00 คะแนนขึ้นไป

1.2 การเปลี่ยนแปลงที่ไม่คาดหวัง ในระดับบุคคล พบว่า ผู้วิจัยมีทักษะและเทคนิควิธีการในการพูดโน้มน้าวให้คนอื่นมาร่วมช่วยทำงาน โดยการขอร้องซึ่งทำให้มีความเป็นกันเองกับเพื่อนร่วมงานมากขึ้น มีทักษะและรู้งาน

ของแผนกอื่นๆ มีความสุขกับการทำงาน และทำกิจกรรมร่วมกับพนักงานคนอื่นๆ ในสำนักงาน เนื่องจากได้ติดต่อประสานงานทั้งในทีมผู้ร่วมวิจัยและนอกทีมวิจัยด้วย ในระดับกลุ่มบุคคล พบว่ากลุ่มผู้ร่วมวิจัย สามารถทำงานร่วมกับแผนกอื่นได้อย่างมีความสุข มีการติดต่อประสานงานรวดเร็วและเป็นกันเองมากขึ้น มีการอำนวยความสะดวกให้กันและกัน เกิดความร่วมมือในการทำงาน การสอนงานและถ่ายทอดทักษะต่างๆ ในเรื่องเทคโนโลยีและแนวคิดมีมากยิ่งขึ้นด้วย และลูกค้าสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น มีผลตอบรับที่ดี ในระดับสำนักงาน พบว่า มีการนำเอาโปรแกรมสำเร็จรูปเข้ามาใช้และปรับปรุงระบบการให้บริการ ก่อให้เกิดความรวดเร็วและความสะดวกแก่ลูกค้า รวมทั้งพนักงานเองมีทักษะและความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีต่างๆ มากยิ่งขึ้นในการใช้งานโปรแกรมสำเร็จรูป ทำให้มีการให้บริการลูกค้าได้มากขึ้นและมีเวลาในการทำงานเอกสารอื่นๆ เพิ่มมากขึ้น การทำงานเป็นขั้นเป็นตอน มีการประสานเชื่อมโยงการทำงาน ความสัมพันธ์ในการทำงานทั้งในและระหว่างแผนกมีประสิทธิภาพ เกิดเสียงสะท้อนที่ดีต่อสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ

2. การเรียนรู้

2.1 ระดับบุคคล คือ ผู้วิจัย เกิดการเรียนรู้เกี่ยวกับการให้เกียรติและ

เคารพถึงศักยภาพของเพื่อนร่วมงาน การรับฟังและให้โอกาสผู้อื่นได้แสดงความคิดเห็น การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ควรกระทำเป็นระยะๆ เพื่อให้เกิดความกระตือรือร้นมีการทำงานที่ต่อเนื่องอย่างมีประสิทธิภาพ และการออกแบบการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จสามารถรวมงานหลายๆ แผนกมาไว้ ณ จุดเดียวได้ ซึ่งทำให้มีการบริการที่รวดเร็ว ลดค่าใช้จ่ายและระยะเวลาได้

2.2 ระดับกลุ่มบุคคล คือ ผู้ร่วมวิจัย เกิดการเรียนรู้ว่าการทำงานร่วมกันนั้นไม่ใช่แค่บุคคลหรือหน่วยงานมาทำงานร่วมกัน แต่จำเป็นต้องมีเทคโนโลยีมาช่วยเพื่อก่อให้เกิดการทำงานที่รวดเร็ว แม่นยำ และมีประสิทธิภาพ การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จมีทั้งการนำหลายหน่วยงานมารวมให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน มีทั้งการกระจายอำนาจไปให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งเป็นผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการแทนทั้งหมด มีทั้งการปรับปรุงขั้นตอนเดิมที่มีอยู่เพื่อให้มีประสิทธิภาพของการให้บริการเพิ่มขึ้นหรือให้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้เสร็จทันที ซึ่งหน่วยงานสามารถเลือกให้บริการได้ตามความเหมาะสม และการรู้จักเลือกนำเอาเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมที่เหมาะสมมาใช้ในการทำงานจะช่วยให้งานสำเร็จได้รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2.3 ระดับองค์กร คือ สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ เกิด

การเรียนรู้เกี่ยวกับการพัฒนาทักษะพนักงานทั้งด้านความรู้และทักษะ โดยการจัดอบรม การอบรมเชิงปฏิบัติการ การลงมือปฏิบัติหรือการศึกษาดูงาน เป็นการส่งเสริมให้พนักงานเกิดการพัฒนาตนเอง พัฒนางานและพัฒนาองค์กรจากความรู้และทักษะที่ได้รับ การสนับสนุนให้มีการบริการลูกค้าช่วงพักกลางวัน เป็นการสร้างจิตสำนึกการบริการที่ดีให้แก่พนักงาน และสร้างบริการที่ดีต่อผู้รับบริการ เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพพนักงานและประสิทธิผลของการทำงานที่ดี การส่งเสริมให้พนักงานหรือแต่ละแผนกมีการจัดทำสื่อ นวัตกรรมในการให้บริการ เป็นการพัฒนาศักยภาพพนักงานและพัฒนาประสิทธิภาพของการทำงานที่เกิดประโยชน์ต่อตนเองและองค์กรและยังลดขั้นตอน ลดระยะเวลาในการดำเนินงาน และประหยัดค่าใช้จ่ายทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ นอกจากนี้ยังเกิดการเรียนรู้เกี่ยวกับการจัดทำแผนผังแสดงการให้บริการเป็นวิธีการที่ทำให้ลูกค้าเห็นกิจกรรมในการให้บริการ การจัดทำคู่มือประชาสัมพันธ์ทำให้ลูกค้ามีเอกสารนำไปศึกษาเพิ่มความรู้ความเข้าใจในการขอรับบริการงานต่างๆ ให้ถูกต้องและเกิดความรวดเร็วในการรับบริการ การจัดกิจกรรมออกให้บริการนอกสถานที่ เป็นการอำนวยความสะดวก ให้คำแนะนำและรับทราบความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้โดยตรง การนำเอาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และโปรแกรมสำเร็จรูป

เฉพาะงานมาใช้เป็นการลดระยะเวลาและลดขั้นตอนในการให้บริการ เกิดความสะดวกรวดเร็ว ข้อมูลมีความถูกต้อง มีข้อผิดพลาดในการให้บริการน้อยลง

3. ความรู้ใหม่

เป็นความรู้ใหม่เชิงบูรณาการที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและก่อให้เกิดการเรียนรู้ทั้งในระดับบุคคล กลุ่มบุคคล และองค์กร การข้อสรุปเป็นบทเรียนสำคัญจากผลการวิจัย 4 ประการ ที่จะส่งผลให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และการขยายผลไปยังสถานีไฟฟ้าภูมิภาคแห่งอื่นด้วย คือ 1) งานการบริการลูกค้าและการตลาด ควรมีการจัดทำแผนผังแสดงการให้บริการ การจัดทำคู่มือประชาสัมพันธ์ แผ่นพับต่างๆ แจกเมื่อประชาชนมารับบริการเพื่อนำกลับไปศึกษาต่อที่บ้านจะได้แนะนำคนอื่นได้ด้วย และควรออกให้บริการนอกสำนักงานเพื่อประชาชนไม่ต้องเดินทางมาลำบาก โดยเฉพาะตำบลที่อยู่ไกลจากสำนักงานในการออกแต่ละครั้งสามารถที่จะแจกคู่มือแผ่นพับ รวมทั้งให้คำแนะนำแก่ลูกค้าที่ไม่สะดวกจะเดินทางไปยังสำนักงานการไฟฟ้าอีกด้วย 2) งานการบัญชี ควรติดตั้งระบบบัตรคิวอัตโนมัติ ติดตั้งโปรแกรมระบบรับจ่ายค่าไฟ เปิดบริการช่วงพักกลางวันและออกให้บริการนอกสำนักงานซึ่งจะทำให้มีระบบบัตรคิวอัตโนมัติที่บริการสแกนบาร์โค้ดจากใบแจ้งหนี้ได้โดยข้อมูลลูกค้าจะไปปรากฏที่หน้าจอคอมพิวเตอร์ของพนักงานเมื่อเรียกถึง

คิวลูกค้าคนนั้น และด้วยระบบการรับจ่ายค่าไฟแบบใหม่ทำให้ลูกค้าที่ไม่มีใบแจ้งหนี้ก็สามารถชำระเงินได้เพียงแค่อ้างชื่อ-สกุลหรือหมายเลขบัตรประชาชน การเปิดให้บริการตอนพักกลางวัน ยังทำให้ลูกค้าสามารถมาใช้บริการได้โดยไม่เสียเวลาการทำงาน และการออกให้บริการนอกสำนักงานในการรับบริการชำระค่าธรรมเนียมและบริการต่างๆ เป็นการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า 3) งานการติดตั้งมิเตอร์ ควรติดตั้งโปรแกรมมิเตอร์โลเกเตอร์ (Meter Logeter) และโปรแกรมค้นหาเส้นทางด้วยระบบ GIS ติดตั้งโปรแกรมระบบ Zap (สำรองคลังพัสดุ) และจัดทำเครื่องมือรอก ซึ่งเมื่อมีการยื่นคำร้องขอติดตั้งมิเตอร์ พนักงานสามารถค้นหาเลขมิเตอร์ใกล้เคียงกับจุดที่จะติดตั้งทำให้รู้ปลายทางได้เร็ว เมื่อมีการเดินทางเพื่อไปยังสถานที่ติดตั้งมิเตอร์จะมีระบบ GIS นำทาง ทำให้สะดวกรวดเร็วและไม่หลงทางเพราะข้อมูลเส้นทางจะค่อนข้างเป็นปัจจุบัน และการเดินทางไปติดตั้งพนักงานสามารถเบิกอุปกรณ์ประกอบมิเตอร์จากแผนกมิเตอร์ไปพร้อมด้วย ทำให้สามารถติดตั้งได้ทันทีและมีการรับเงินพร้อมออกใบเสร็จให้ลูกค้าได้ไม่ต้องให้ลูกค้ามาจ่ายเงินที่สำนักงานอีกครั้ง การติดตั้งมิเตอร์ให้ลูกค้ารายใหญ่สามารถใช้เครื่องมือรอกที่ประกอบขึ้นแทนรถเครนไฮดรอลิกได้ซึ่งสามารถใช้ดึงอุปกรณ์ที่มีน้ำหนักประมาณ 150 กิโลกรัมขึ้นไปติดตั้งบนเสาไฟฟ้าได้เหมือนกับรถ

เครนไฮดรอลิก และ 4) การออกให้บริการนอกสถานที่ แต่ละแผนกสามารถที่จะจัดกิจกรรมหรือการบริหารการอย่างใดอย่างหนึ่งไปรวมกันได้ โดยแผนกหนึ่งไปเพื่อแจกจ่ายเอกสาร ให้คำแนะนำ อีกแผนกให้บริการรับคำร้อง เรื่องราวร้องทุกข์

พร้อมจัดทีมให้ความช่วยเหลือเบื้องต้นในกรณีที่อีกแผนกให้บริการรับจ่ายค่าธรรมเนียมต่างๆ ด้วย จะทำให้การออกบริการแต่ละครั้งเกิดประโยชน์สูงสุดต่อทั้งลูกค้าและองค์กร ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 ความรู้ใหม่เชิงบูรณาการจากผลการวิจัย

อภิปรายผลการวิจัย

1) จากผลการวิจัยที่พบว่า ทุกโครงการที่กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติการ ประสบผลสำเร็จและบรรลุตามเกณฑ์คาดหวังที่ผู้วิจัยและผู้ร่วมวิจัยกำหนดไว้ คือ ระดับ ดี หรือ คะแนนเฉลี่ยจากผลการประเมิน 3.00 คะแนนขึ้นไปนั้น เป็นผลเนื่องจากผู้วิจัยและผู้ร่วมวิจัยได้มีการรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน มีการถ่ายทอดความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ของแต่ละคนออกมา มีการวิพากษ์ วิเคราะห์ ร่วมกัน จนนำมาสู่บทสรุปที่เป็นข้อตกลงร่วมกันในการดำเนินงานเพื่อการแก้ไขปัญหา ผู้ร่วมวิจัยได้มีส่วนร่วมในการทำงานทุกขั้นตอน ทุกกิจกรรม ทำให้เกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของงาน และเมื่อเกิดปัญหาขึ้นต่างช่วยเหลือกันในการหาวิธีเพื่อแก้ไขปัญหาาร่วมกันโดยนำหลักการและแนวคิดการทำงานเป็นที่มาประยุกต์ใช้ เป็นไปตามทัศนะของ วิโรจน์ สารรัตนะ (2558) ที่กล่าวว่า ในการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมให้ยึดหลักการ “ตระหนักในศักยภาพ ความเชี่ยวชาญ และการเป็นผู้มีส่วนได้เสียจากภายในชุมชนเอง” “มุ่งการกระทำเพื่อบรรลุผล” “รับฟังข้อคิดเห็นจากผู้ร่วมวิจัย” “วิเคราะห์ วิพากษ์และประเมินตนเอง” และ “การนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน” และตามทัศนะของ อนนท์ ตูลารักษ์ (2554) ที่ว่าการทำงานในสมัยปัจจุบันหรือการบริหารงานแนวใหม่ต้องมีการทำงานเป็นที่มาโดยบุคคลต้องมา

ทำงานร่วมกันอย่างประสานงานกันภายในกลุ่ม ฟังพาอาศัยและกันในการทำงาน

2) จากผลการวิจัยที่พบว่า ทั้งในระดับบุคคล กลุ่มบุคคลและสำนักงานมีการติดต่อประสานงานกันได้อย่างรวดเร็ว มีความเป็นกันเอง และมีการนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงานมากขึ้นนั้น เนื่องจาก ผู้วิจัยและผู้ร่วมวิจัย มีการประชุมพูดคุยกันถึงผลการปฏิบัติงานของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแห่งอื่นที่มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานและเกิดผลดี มีความรวดเร็ว มีความถูกต้องแม่นยำ และเกิดการให้บริการที่สนองต่อความต้องการของประชาชนได้เป็นอย่างดี เป็นการเปลี่ยนแปลงที่สอดคล้องกับนโยบายของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (2553) ที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ โดยเน้นให้ประชาชนได้รับความสะดวกและรวดเร็ว โดยส่งเสริมให้มีการนำเอาเทคโนโลยีนวัตกรรมมาปรับใช้ในการบริหารจัดการองค์กรให้มากขึ้น และเป็นการเปลี่ยนแปลงที่เป็นผลสืบเนื่องจากแนวคิดหลัก 5 ประการที่ใช้ในการวิจัย คือ 1) เน้นการแก้ไขปัญหาของหน่วยงานที่เกิดจากความต้องการของผู้ร่วมวิจัยโดยให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน 2) เน้นการดึงศักยภาพของผู้ร่วมวิจัยออกมาใช้ให้เต็มที่และต้องยอมรับข้อจำกัดและจุดอ่อนของกันและกัน 3) ผู้ร่วมวิจัยเป็น

ทั้งผู้ตัดสินใจ ผู้ปฏิบัติ และผู้ได้รับผลจากการปฏิบัติ ผู้วิจัยเปลี่ยนบทบาทเป็นผู้ร่วมวิจัยที่เสมอภาคกัน 4) เน้นให้เกิดการพัฒนา การปฏิบัติเพื่อแก้ปัญหา โดยเน้นการวิเคราะห์วิพากษ์เพื่อสะท้อนผลการปฏิบัติงานและ 5) ดำเนินตาม 10 ขั้นตอนยึดหลักการ 10 ประการ จรรยาบรรณ 10 ประการ บทบาทของนักวิจัย 10 ประการ ดัง แสดง เป็น กรอบ แนว คิด เชิง กระบวนการที่ใช้ในการวิจัยในภาพที่ 1

3) จากผลการวิจัยที่ผู้วิจัยได้เกิดการเรียนรู้อันควรให้เกียรติและเคารพถึงศักยภาพของเพื่อนร่วมงาน ควรรับฟังและให้โอกาสผู้อื่นได้แสดงความคิดเห็น สร้างแรงจูงใจในการทำงานควรกระทำเป็นระยะๆ เพื่อให้เกิดความกระตือรือร้น และการทำงานที่ต่อเนื่องอย่างมีประสิทธิภาพและการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จทำให้เกิดการบริการที่รวดเร็วและแม่นยำนั้น เป็นไปตามหลักการ “ตระหนักในศักยภาพ ความเชี่ยวชาญ และการเป็นผู้มีส่วนได้เสียจากภายในชุมชนเอง” “มุ่งการกระทำเพื่อบรรลุผล” “รับฟังข้อคิดเห็นจากผู้ร่วมวิจัย” “วิเคราะห์ วิพากษ์และประเมินตนเอง” และ “การนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน” ตามทัศนะเกี่ยวกับการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม ของวิโรจน์ สารรัตนะ (2558) จากผลการวิจัยที่พบว่าผู้ร่วมวิจัยเกิดการเรียนรู้อันเลือกนำเอาเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมที่เหมาะสมมาใช้ในการทำงานจะช่วยให้

งานสำเร็จได้รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และการหาวิธีการเพื่อลดขั้นตอนการทำงานหรือปรับปรุงกระบวนการทำงานให้เหมาะสมอย่างการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จสามารถทำให้งานนั้นสำเร็จและบรรลุวัตถุประสงค์ สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการได้เป็นอย่างดีนั้น เป็นไปตามความเชื่อที่ว่า “แนวคิดใหม่ในการพัฒนานั้น เชื่อว่าในวัฒนธรรมชุมชนนั้น ไม่ว่างเปล่า ในนั้นบรรจุด้วยพลังความสามารถ พลังภูมิปัญญา และพลังสร้างสรรค์ที่จะแก้ปัญหาชุมชน” และ “...ให้โอกาสแก่ชุมชนที่จะเสนอแนวทางการแก้ปัญหานั้นด้วยตนเองอย่างเต็มที่ ... ซึ่งนักพัฒนาจะต้องคอยให้ข้อมูลอยู่เป็นระยะๆ เมื่อเสนอข้อมูลเปรียบเทียบให้ได้อย่างเต็มที่แล้ว ก็ปล่อยให้ชุมชนเป็นผู้ตัดสินใจเลือกเทคโนโลยีที่เห็นว่าเหมาะสมกับตนเองมากที่สุดมาชุดหนึ่ง...” และหลักการ “มุ่งการกระทำเพื่อบรรลุผล” ตามทัศนะของกาญจนา แก้วเทพ (2532 อ้างถึงใน วิโรจน์ สารรัตนะ, 2558) ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (2558) ที่ส่งเสริมให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอมี่การนำเอาเทคโนโลยีและแม่ข่ายที่รองรับความต้องการของระบบคอมพิวเตอร์รวมทั้งซอฟต์แวร์ที่จำเป็นมาใช้ในการบริหารงานตามความพร้อมและศักยภาพของหน่วยงานนั้นๆ โดยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคส่วนกลางพร้อมสนับสนุน

ระบบงานวางแผนออกแบบปฏิบัติการ และบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า รวมทั้ง เชื่อมโยงข้อมูลกับระบบสารสนเทศอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำข้อมูลมาช่วยสนับสนุน การทำงานและใช้เป็นข้อมูลประกอบใน การตัดสินใจของหน่วยงานต่างๆ และ จากผลการวิจัยที่พบว่า สำนักงานการ ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ จังหวัด ขอนแก่น เกิดการเรียนรู้เกี่ยวกับการ พัฒนาทักษะพนักงานทั้งด้านความรู้และ ทักษะในการปฏิบัติ โดยการจัดอบรม การอบรมเชิงปฏิบัติการ การลงมือปฏิบัติ หรือการศึกษาดูงาน เป็นการส่งเสริมให้ พนักงานเกิดการพัฒนาตนเอง พัฒนา งานและพัฒนาองค์กรจากความรู้และ ทักษะที่ได้รับ การสนับสนุนให้มีการ บริการลูกค้าช่วงพักกลางวัน โดยการ ผลัดเปลี่ยนเวรในการให้บริการเป็นการ สร้างจิตสำนึกการบริการที่ดีให้แก่ พนักงานและสร้างความรู้สึที่ดีต่อ ผู้รับบริการ เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพ พนักงานและประสิทธิผลของการทำงานที่ ดี การส่งเสริมให้พนักงานหรือแต่ละ แผนกมีการจัดทำสื่อ นวัตกรรมในการ ให้บริการเป็นการพัฒนาศักยภาพ พนักงานและพัฒนาประสิทธิภาพของการทำงานที่เกิดประโยชน์ต่อตนเองและ องค์กรและการให้บริการแบบจุดเดียว เบ็ดเสร็จมีประโยชน์ในการลดขั้นตอน ลด ระยะเวลาในการดำเนินงาน และประหยัด ค่าใช้จ่ายซึ่งเป็นประโยชน์ต่อผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ นอกจากนี้ยังเกิดการ

เรียนรู้เกี่ยวกับการจัดทำแผนผังแสดง การให้บริการเป็นวิธีการที่ทำให้ลูกค้าเห็น กิจกรรมในการให้บริการ ทำให้ได้รับการ บริการที่รวดเร็ว การจัดทำคู่มือ ประชาสัมพันธ์เป็นวิธีการที่ทำให้ลูกค้าได้ มีเอกสารนำไปศึกษาเพิ่มความรู้ความ เข้าใจในการขอรับบริการงานต่างๆ ให้ ถูกต้องและเกิดความรวดเร็วในการรับ บริการ การจัดกิจกรรมออกให้บริการ นอกสถานที่ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวก ให้ความรู้ให้คำแนะนำ รับทราบ ความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้ โดยตรง การนำเอาเทคโนโลยี คอมพิวเตอร์และโปรแกรมสำเร็จรูป เฉพาะงานมาใช้ให้มากขึ้นเป็นการลด ระยะเวลาในการทำงาน ลดขั้นตอนใน การให้บริการ เกิดความสะดวกรวดเร็ว ข้อมูลมีความถูกต้อง เกิดข้อผิดพลาดใน การให้บริการน้อยลง นั้น เป็นไปตาม หลักการ “มุ่งการเปลี่ยนแปลง” “มุ่งการ กระทำเพื่อบรรลุผล” “เรียนรู้จากการ กระทำ ทั้งที่สำเร็จและไม่สำเร็จ เกิด กระบวนการเรียนรู้ร่วมกันอย่างเป็น ระบบ” และ “นำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน” ตามทัศนะของวิโรจน์ สารรัตน์ (2558) กาญจนา เรืองศรี (2558) ซึ่งสอดคล้อง กับนโยบายของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (2558) ที่ส่งเสริมให้การไฟฟ้าส่วน ภูมิภาคอำเภอการบริหารจัดการ หนึ่งใน นั้นคือข้อมูลจากระบบ GIS ที่มีความ ทันสมัยของข้อมูลและมีความละเอียดสูง

ลดปัญหาการถูกร้องเรียนเรื่องความล่าช้า ในการให้บริการลงได้มากกว่าครึ่ง

4) จากผลการวิจัยที่ก่อให้เกิด ความรู้ใหม่เชิงบูรณาการระหว่างแนวคิด ทางการบริหารการศึกษาที่สำคัญ คือ แนวคิดการจัดการศึกษาเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน แนวคิดและลักษณะการเรียนรู้ สำหรับผู้ใหญ่ และหลักการ แนวคิด ทฤษฎีการพัฒนาบุคลากร ที่เมื่อนำมาใช้ ในบริบทของการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบ มีส่วนร่วม ที่ประกอบด้วยการทำงาน วิจัย 2 วงจร 10 ขั้นตอน และอาศัย หลักการสำคัญ 5 ประการ ทำให้การพัฒนา การเรียนรู้และการปฏิบัติเพื่อการ ให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จสำหรับ บุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วน ภูมิภาค อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ประสบผลสำเร็จ ได้ก่อให้เกิดการ เปลี่ยนแปลงทั้งที่คาดหวังและไม่คาดหวัง และก่อให้เกิดการเรียนรู้ทั้งในระดับบุคคล กลุ่มบุคคล และองค์กร รวมทั้งได้ข้อสรุป เป็นบทเรียนสำคัญจากผลการวิจัย 4 ประการ ที่จะส่งผลให้เกิดการพัฒนาอย่าง ต่อเนื่อง และการขยายผลไปยังสถานี ไฟฟ้าภูมิภาคแห่งอื่นด้วยดังแสดง ภาพประกอบที่ 2 นั้น เป็นความรู้ใหม่ที่ สอดคล้องกับทัศนะของ การไฟฟ้าส่วน ภูมิภาค (2558) ที่มีนโยบายด้านการ บริหารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการที่ เน้นให้ประชาชนได้รับความสะดวกและ รวดเร็ว โดยส่งเสริมให้หน่วยงานในกำกับ นำเอาเทคโนโลยี นวัตกรรม วิธีการ หรือ

ความรู้ใหม่ๆ มาปรับใช้ในองค์กรให้ทัน ต่อความเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ ปัจจุบัน และตอบสนองต่อความต้องการ ของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นพัฒนาการ ให้บริการและเป็นการพัฒนาบุคลากรให้มี ความรู้ ทักษะ และความเชี่ยวชาญในการ ปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะ

1) ในการนำรูปแบบการ ให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จสำหรับ บุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วน ภูมิภาคอำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ไปใช้โดยการใช้กระบวนการวิจัยเชิง ปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม ปัจจัยสำคัญที่ ควรคำนึงถึงคือ ทุกคนจะต้องใช้หลักการ ทำงานร่วมกัน การระดมความคิด การ ยอมรับความคิดเห็นของทุกคนในที่ม วมทั้งผู้บริหารจะต้องเปิดใจยอมรับ ศักยภาพของพนักงานและให้โอกาสใน การพัฒนาตนเอง ในการดำเนินโครงการ และกิจกรรมบางกิจกรรมที่อาจก่อให้เกิด อันตรายหรือการบาดเจ็บ ควรมีการ เตรียมความพร้อมและวางแผนรับมือกับ เหตุฉุกเฉินที่จะเกิดขึ้นด้วย โดยการ อบรมหรือให้ทดลองฝึก ใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ต่างๆ ให้คล่องแคล่วชำนาญ ก่อนที่จะออกปฏิบัติการจริง

2) การพัฒนาการเรียนรู้และการ ปฏิบัติเพื่อการให้บริการแบบจุดเดียว เบ็ดเสร็จสำหรับบุคลากรในสำนักงานการ

ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น โดยการใช้กระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม มีการทำงานร่วมกับบุคคลอื่นที่เข้ามามีส่วนช่วยในการดำเนินกิจกรรมหรือโครงการ ผู้วิจัยควรกระตุ้นหรือรื้อฟื้นในการอำนวยความสะดวกและจัดหาวัสดุ อุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับผู้มีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมหรือโครงการ และควรยึดหลักการการมีส่วนร่วม การระดมสมอง การดึงศักยภาพ ผู้ร่วมวิจัยให้แสดงออกมาให้มากที่สุด เพื่อก่อให้เกิดความรู้สึกร่วมเป็นเจ้าของ กิจกรรมหรือโครงการจะทำให้ประสบความสำเร็จได้เป็นอย่างดี ในกรณีมีงานหรือกิจกรรมที่เกี่ยวกับซอฟต์แวร์และคอมพิวเตอร์ ควรมีการส่งเสริมให้ผู้มี

ความรู้และทักษะด้านนี้เข้ามามีส่วนร่วม เพื่อก่อให้เกิดการดำเนินงานที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

3) ควรส่งเสริมให้บุคลากรนำกระบวนการวิจัยปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมไปใช้ในการทำวิจัยในระดับแผนกหรือหน่วยงานเพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนครอบคลุมทุกงานบริการ รวมทั้งควรส่งเสริมให้บุคลากรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภออื่นๆ เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและมีการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จอย่างทั่วถึง

เอกสารอ้างอิง

- กาญจนา เรืองศรี. (2558). ทศวรรษแห่งการศึกษาเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน. ค้นเมื่อ 15 มีนาคม 2560 จาก goo.gl/u4Q95X
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. (2558). นโยบายการบริหารและพัฒนาของคณะกรรมการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. ค้นเมื่อ 5 ตุลาคม 2559 จาก goo.gl/ctBjIW
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. (2553). Electricity & industry. ค้นเมื่อ 5 มกราคม 2560 จาก goo.gl/wwXj8k
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ. (2558). รายงานผลการดำเนินงานประจำปี พ.ศ. 2558 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น. ขอนแก่น: สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น.
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ. (2558). รายงานผลการประเมินคุณภาพการบริหารจัดการ. ขอนแก่น: สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น
- บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน). (2558). ประกาศ บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) เรื่องนโยบายการบริหารจัดการความยั่งยืนกลุ่ม ปตท.. ค้นเมื่อ 15 มีนาคม 2560 from <http://www.pttplc.com/th/sustainability/Pages/Sustainability.aspx>

- มูลนิธิชัยพัฒนา. (2559). ทำไม เราจึงต้องมีเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน. ค้นเมื่อ 15 มีนาคม 2560 จาก goo.gl/tnhXIE
- วารสารณั เชื้ออินทร์. (2555). แนวคิดการจัดการการศึกษาหลังปริญญาเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน. ค้นเมื่อ 12 ธันวาคม 2559 เข้าถึงได้จาก goo.gl/8Uc1tf
- วินัย วีระวัฒนานนท์. (2553). การศึกษาเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน. ค้นเมื่อ 12 ธันวาคม 2559 เข้าถึงได้จาก goo.gl/XsYtsm
- วิโรจน์ สารรัตน์. (2558). การวิจัยทางการบริหารการศึกษา: แนวคิดและแนวปฏิบัติ. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: ทิพย์วิสุทธิ.
- สถณี อาชวานันทกุล. (2560). เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน” กับการระบุประเด็น(ที่ควร)จะเร่งด่วนสำหรับไทย. ค้นเมื่อ 15 มีนาคม 2560 จาก goo.gl/JQe6KJ
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2546). เอกสารการประชุมประจำปี การพัฒนาที่ยั่งยืน: การพัฒนาที่ยั่งยืนในบริบทไทย. มปท.: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.
- สุรียา สงค์อินทร์. (2556). การจัดพื้นที่สำหรับศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.
- อนนท์ ตุลารักษ์. (2554). การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ. ค้นเมื่อ 6 กรกฎาคม 2558 จาก goo.gl/pLjEGI
- อำไพ หรคุณารักษ์. (2550). ความรู้เพื่อประชาชน ชุด การศึกษาเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน ลำดับที่ 1 คิด..มอง..คาดการณ์..เกี่ยวกับ..“การศึกษาเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนในบริบทไทย”. นนทบุรี: สถาบันสิ่งแวดล้อมไทย.

150 หมู่ 1 ตำบลหนองเขียด
อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ 40290

18 พฤษภาคม 2560

เรื่อง ขอส่งบทความเพื่อตีพิมพ์ในวารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

เรียน บรรณาธิการวารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

สิ่งที่ส่งมาด้วย ต้นฉบับบทความ จำนวน 2 ชุด

ด้วยข้าพเจ้า นายวีระพล ภูวนนท์ นักศึกษาระดับปริญญาเอก สาขาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม วิทยาเขตอีสาน ขอส่งบทความเรื่อง "การพัฒนาการเรียนรู้และการปฏิบัติเพื่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จสำหรับบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์" มาเพื่อขอตีพิมพ์ในวารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ข้าพเจ้าขอรับรองว่าบทความที่ข้าพเจ้าได้ส่งมานี้ไม่เคยตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารใดๆ มาก่อนและไม่อยู่ระหว่างการพิจารณาเพื่อตีพิมพ์ในวารสารใดๆ ทั้งสิ้น ทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อข้าพเจ้าได้ที่ 150 หมู่ 1 ตำบลหนองเขียด อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ 40290 เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ 083-6730378, 084-4760117 อีเมล aong.191@hotmail.com

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ



(นายวีระพล ภูวนนท์)