

การพัฒนาการเรียนรู้และการปฏิบัติเพื่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จสำหรับบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น

The Development of Learning and Practice for One Stop Service of Provincial Electricity Authority Personel in Chumphae District Khonkaen Province

วีระพล ภูวนนท์¹, พระครูธรรมมาภิสมัย²

Werapon Phuwanon¹, Prakhu Dhammapissamai²

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาบุคลากรให้เกิดการเรียนรู้และการปฏิบัติให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ และเพื่อศึกษาการเปลี่ยนแปลง การเรียนรู้ และองค์ความรู้ใหม่ที่เกิดจากกระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม บูรณาการด้วยแนวคิดทางการบริหารการศึกษาที่สำคัญคือ แนวคิดการจัดการศึกษาเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน แนวคิดและลักษณะการเรียนรู้สำหรับผู้ใหญ่ และหลักการ แนวคิดพัฒนาบุคลากร มีผู้ร่วมวิจัย 20 คน ในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น เครื่องมือการวิจัยใช้แบบสัมภาษณ์ แบบติดตามโครงการ แบบประเมินสภาพการดำเนินงาน และแบบประเมินโครงการ สถิติที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ยและร้อยละ ผลการวิจัย พบว่า การดำเนินงานบรรลุผลสำเร็จตามเกณฑ์คาดหวังที่ผู้วิจัยและผู้ร่วมวิจัยกำหนดไว้ คือ ระดับดี หรือ 3.00 คะแนนขึ้นไป เกิดการเรียนรู้ร่วมกันว่าการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ โดยการนำเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการดำเนินงานสามารถลดขั้นตอน ลดระยะเวลาและประหยัดค่าใช้จ่าย และความรู้ใหม่ที่เกิดขึ้นเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ ประกอบด้วย 1) งานบริการลูกค้าและการตลาด ควรมีแผนผังแสดงการให้บริการ มีคู่มือประชาสัมพันธ์ 2) งานการบัญชี ควรมีระบบบัตรคิวอัตโนมัติ ระบบรับจ่ายค่าไฟ บริการช่วงพักเที่ยงและออกให้บริการนอกสำนักงาน 3) งานการติดตั้งมิเตอร์ ควรนำโปรแกรมมิเตอร์โลเกเตอร์ ระบบGIS ระบบ Zap และนำเครื่องมือออกมาใช้พัฒนางาน 4) การออกให้บริการนอกสถานที่ สามารถให้หลายแผนกบริการพร้อมกันได้

คำสำคัญ: การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ

¹ นักศึกษาระดับปริญญาเอก สาขาวิชาบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน

² คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน

¹ Ed.D. Candidates in Education Administration, Faculty of Education, Mahamakut Buddhist University (Isan Campus)

² Faculty of Education, Mahamakut Buddhist University (Isan Campus)



Abstract

This research aims to develop personnel in learning and practicing the one-stop services, to study the changes in learning, and to gain new knowledge innovated by integration of sustainable education development, adult learning, and personnel development. This research was conducted between May 2016 to March 2017 by 20 participants at the Provincial Electricity Authority Office, Chumphae District, Khonkaen. The research instruments are interview questionnaires, project plan, operational evaluation, and project evaluation. Mean and Percentage were the statistics used for this research. The research result successfully achieved an expectation of determined by the researcher team at good level or 3.00 points. It yielded collaborative learning amongst participants in applying modern technology to the service operation to provide the one-stop service which brings the benefits to both service providers and service recipients in reducing service time and costs saving. New knowledge gained from this study are the recommendations as follows: (1) Having customer service diagram and manuals publicized for marketing promotion. (2) Having automatic queuing system for electricity payment during lunch break and mobile service provision. (3) Using the meter locator GIS system, Zap system, and hoist tools for meter installation service. (4) Improve concurrent services provided by multi-departments.

Keywords: Participatory action research, one stop service, provincial electricity authority of chumphae district

บทนำ

“การพัฒนาที่ยั่งยืน” มีบทบาทอย่างมากในกระแสการพัฒนาของสังคมโลกโดยถูกนำมาปรับใช้ในกระบวนการวางแผนพัฒนาประเทศโดยที่การพัฒนาที่ยั่งยืนต้องดำเนินการอย่างเป็นองค์รวม เพื่อสร้างสมดุลให้เกิดขึ้นในมิติด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มิติด้านเศรษฐกิจและมิติด้านสังคม (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2546) ปัจจุบันรัฐบาลไทยได้กำหนดเป้าหมายเร่งด่วนที่ต้องเร่งรัดดำเนินการเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน อาทิ ระบบการผลิตอาหารที่ยั่งยืน ยับยั้งการประมงที่ผิดกฎหมายไร้การรายงานและไร้การควบคุม การขจัดความยากจน เป็นต้น (สฤณี

อาชวานันทกุล, 2560) ในภาคเอกชนมีหน่วยงานที่มีการพัฒนาอย่างยั่งยืน อาทิ มูลนิธิชัยพัฒนา มีการพัฒนาอย่างยั่งยืนด้านเศรษฐกิจโดยการนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาปรับใช้ในการดำเนินงาน (มูลนิธิชัยพัฒนา, 2559) บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) มีการดำเนินธุรกิจตามแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืนด้วยการสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านการดำเนินงานที่เป็นเลิศ โปร่งใส และมีการพัฒนานวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง (บริษัท ปตท. จำกัด(มหาชน), 2558) ทำให้เห็นว่าหน่วยงานทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน ต่างให้ความสำคัญกับการพัฒนาแบบยั่งยืนเพื่อให้องค์กรพัฒนาตามเป้าหมายและยังเกิดสมดุลในทุกด้าน



การพัฒนาประเทศจะมีการพัฒนาที่ยั่งยืนได้ ประชากรในประเทศจะต้องได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพเพราะการศึกษาที่มีคุณภาพช่วยพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้เกิดความรู้จักชะ มุมมอง ค่านิยมและจิตใจให้บุคลากรมีการแสวงหาความรู้ พัฒนาตนเองให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดดุลยภาพระหว่างการปฏิบัติงานซึ่งเป็นการสร้างความเข้มแข็งในหน่วยงานพร้อมกัน (กาญจนา เรืองศรี, 2558) ซึ่งจากผลการศึกษาทัศนะของ กาญจนา เจริญชัย (2559) วราภรณ์ เชื้ออินทร์ (2555) วินัย วีระพัฒนานนท์ (2553) มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการจัดการศึกษาเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน ประกอบด้วย 1) จัดกิจกรรมให้บุคลากรได้แสวงหาและสะสมความรู้ ทักษะที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน 2) การฝึกอบรมที่ส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาในหน่วยงาน 3) การถ่ายทอดความรู้และส่งเสริมทักษะด้วยการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม และ 4) ส่งเสริมให้บุคลากรคิดหาวิธีในการดำเนินงานที่ส่งเสริมการทำงานร่วมกันและพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพ โดยหน่วยงานและบุคลากรต้องมีการบริการที่ดี (Service Mind) แก่ประชาชน คือ ต้องมีความรวดเร็วทันเวลา มีความถูกต้องชัดเจน มีการสื่อสารที่ดี มีการพัฒนาเทคโนโลยี สร้างบรรยากาศที่ทำงานให้เหมาะสมและผู้ใช้บริการต้องยิ้มแย้มแจ่มใส (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ, 2556) และจากการศึกษาทัศนะของนักวิชาการ อาทิ รุ่งอรุณ ไสยโสภณ (2555) และเทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2553) พบว่า ผู้ใหญ่ทุกคนจำเป็นต้องมีการเรียนรู้อยู่ตลอดเวลาเพื่อมีความรู้ ทักษะ ความชำนาญและมุมมองสำหรับการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ โดยแนวทางการจัดการเรียนรู้สำหรับผู้ใหญ่นั้นต้องจัดให้ตรงตามงานที่ปฏิบัติ ตามความต้องการ ตามความสนใจ ให้มีการแสดงความคิดเห็น มีความยืดหยุ่นในการทำกิจกรรม สามารถใช้ประสบการณ์ที่ผู้ใหญ่

มีจัดการเรียนรู้เพื่อตนเองและสามารถที่จะนำไปแก้ปัญหาหรือพัฒนางานที่ผู้ใหญ่ทำอยู่ได้

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพมีการให้บริการ อาทิ การควบคุมการจ่ายไฟฟ้า การขยายเขตไฟฟ้า การติดตั้ง-รีร้อยมอเตอร์ไฟฟ้า การอ่านหน่วยมิเตอร์ การจัดเก็บค่าไฟฟ้า ซึ่งปัจจุบันการให้บริการเหล่านี้มีการดำเนินงานหลายขั้นตอน ทำให้เกิดความล่าช้า บุคลากรยังขาดทักษะความรู้ความสามารถด้านการให้บริการ รวมถึงองค์ความรู้ทางด้านวิชาการ บุคลากรบางคนมีความรู้ความสามารถ แต่ขาดความรับผิดชอบ ขาดความตระหนักในหน้าที่ค่านึงแต่สิทธิที่พึงมีพึงได้มากกว่าหน้าที่ความรับผิดชอบที่พึงปฏิบัติ บางส่วนขาดความเสียสละการอุทิศแรงกายแรงใจอย่างจริงจังเพื่อองค์กร ขาดการทำงานเป็นทีมและขาดจิตสำนึกในการให้บริการที่ดีส่งผลให้การบริการที่เกิดขึ้นกับประชาชนล่าช้า ส่งผลให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพไม่สามารถสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ, 2558ก: 2558) แต่ในปัจจุบันหน่วยงานต่าง ๆ ให้ความสำคัญกับการให้บริการประชาชนที่มีประสิทธิภาพจึงต้องมีการพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะ มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และให้มีศักยภาพในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (พัฒนานคนเพื่อนำไปสู่การพัฒนางาน) จึงมีการนำเอารูปแบบการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จมาใช้ โดยให้หน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งทำหน้าที่รับเรื่องแล้วส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ปรับลดขั้นตอนในการทำงาน หรือมีการนำเอาระบบและโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์มาปรับใช้ในการดำเนินงาน (เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์, 2553) เพราะการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จก่อให้เกิดความสะดว รวดเร็ว ถูกต้อง เสมอภาค เป็นธรรม ประหยัดต้นทุน สร้างความพอใจ ช่วยลด



ความสิ้นเปลืองของเวลาและทรัพยากรภายในองค์กรได้ และเป็นการส่งเสริมภาพลักษณ์ความเป็นองค์กรที่ทันสมัยให้แก่องค์กรนั้นๆ ด้วย (สุริยา สงค์อินทร์, 2556)

จากที่กล่าวมานั้นสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพจึงต้องมีการพัฒนาบุคลากรให้เกิดการเรียนรู้และการปฏิบัติให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ เพื่อให้การบริการตอบสนองต่อนโยบายของรัฐบาลและสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันที่มีความเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจในการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมเพื่อการพัฒนาการเรียนรู้และการปฏิบัติเพื่อให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำหรับบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น โดยอาศัยความร่วมมือจากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องเพื่อหาแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการปฏิบัติงานต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

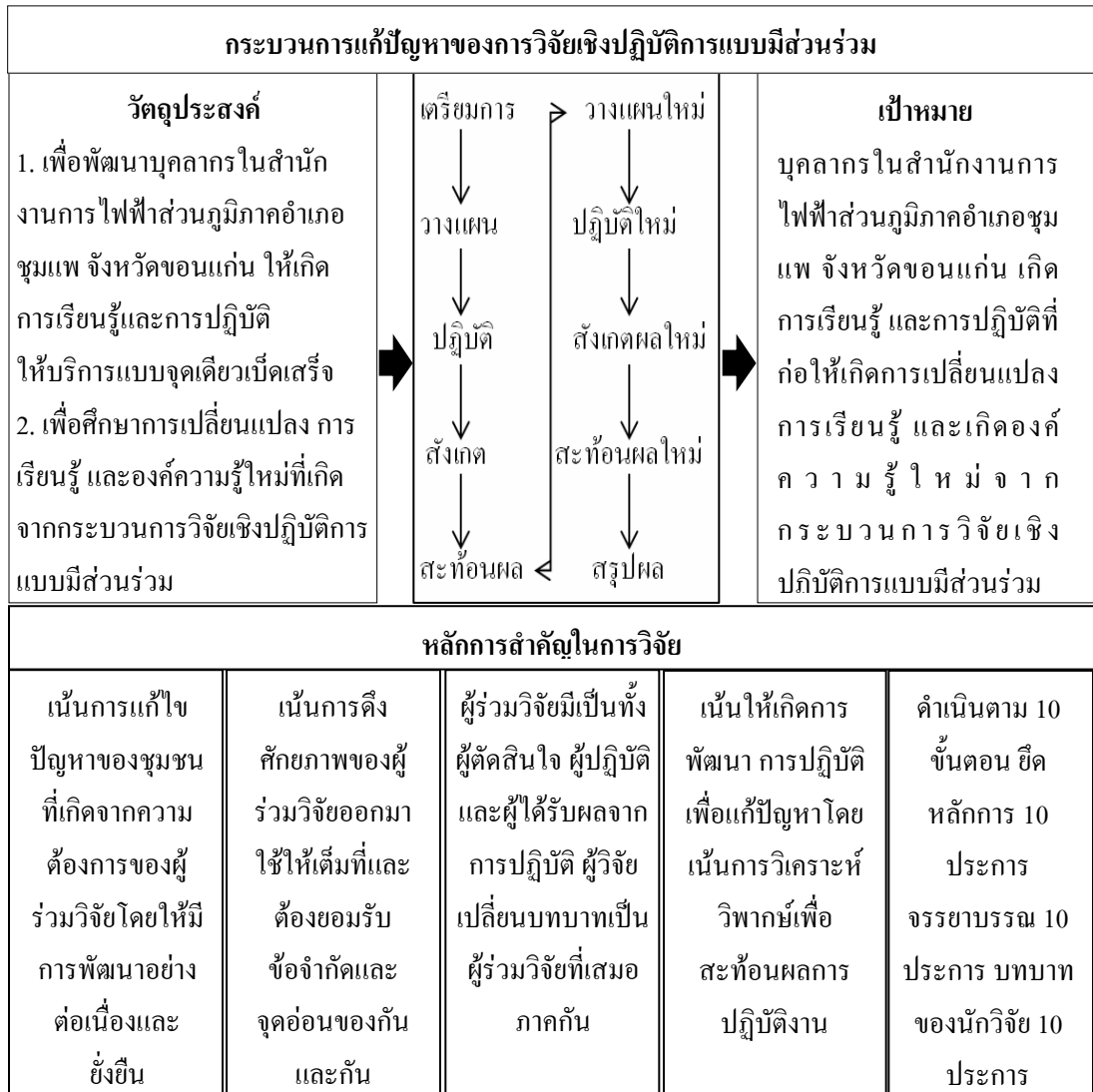
1. เพื่อพัฒนาบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่นให้เกิดการเรียนรู้และการปฏิบัติให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

2. เพื่อศึกษาการเปลี่ยนแปลง การเรียนรู้ และองค์ความรู้ใหม่ที่เกิดจากกระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action Research: PAR) โดยใช้แนวคิดของวิโรจน์ สารรัตน์ (2558) ที่มีรูปแบบเน้นความเป็นศาสตร์เชิงวิพากษ์ (Critical Science) นำเสนอผลการวิจัยอิงกับ

แนวคิดเชิงวิพากษ์ (Critical Approach) แสดงหลักฐานประกอบทั้งข้อมูล สถิติ ภาพถ่าย หรืออื่นๆ ถึงสิ่งที่ได้ร่วมกันคิด ร่วมกันปฏิบัติ ร่วมกันสังเกตผล และร่วมกันสะท้อนผลการเปลี่ยนแปลงและประสบการณ์การเรียนรู้ที่เกิดขึ้น โดยการดำเนินการวิจัยมี 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) โดยคำนึงถึงแนวคิดหลัก 5 ประการที่ใช้ในการวิจัย คือ 1) เน้นการแก้ไขปัญหาของหน่วยงานที่เกิดจากความต้องการของผู้ร่วมวิจัยโดยให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน 2) เน้นการดึงศักยภาพของผู้ร่วมวิจัยออกมาใช้ให้เต็มที่และยอมรับข้อจำกัดและจุดอ่อนของกันและกัน 3) ผู้ร่วมวิจัยมีเป็นทั้งผู้ตัดสินใจ ผู้ปฏิบัติ และผู้ได้รับผลจากการปฏิบัติ ผู้วิจัยเปลี่ยนบทบาทเป็นผู้ร่วมวิจัยที่เสมอภาคกัน 4) เน้นให้เกิดการพัฒนา การปฏิบัติเพื่อแก้ปัญหา โดยเน้นการวิเคราะห์วิพากษ์เพื่อสะท้อนผลการปฏิบัติงาน 5) ดำเนินตาม 10 ขั้นตอน ยึดหลักการ 10 ประการ จรรยาบรรณ 10 ประการ บทบาทของนักวิจัย 10 ประการ ดังกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัยในภาพที่ 1 มีพื้นที่ดำเนินการวิจัย คือ สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น มีผู้ร่วมวิจัยเป็นบุคลากรของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น จำนวน 20 คน ดำเนินการระหว่าง พฤษภาคม พ.ศ. 2559 จนถึงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2560



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. เครื่องมือที่ใช้พัฒนาการเรียนรู้และปฏิบัติ คือ 1) แบบบันทึกการสังเกตโครงการ เป็นแบบเขียนตอบ และ 2) แบบสัมภาษณ์ เป็นคำถามแบบปลายเปิด

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาการเปลี่ยนแปลง การปฏิบัติ คือ 1) แบบประเมินสภาพการดำเนินงาน เป็นแบบมาตรประมาณค่า 5 ระดับ แปลความตามลำดับค่าจากมากหาน้อย ดังนี้ 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3



= ปานกลาง 2 = น้อยและ 1 = น้อยที่สุด และ
2) แบบประเมินโครงการ เป็นแบบเขียนตอบ

โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนั้น เกิดจาก
ผู้วิจัยและผู้ร่วมวิจัยได้ร่วมกันพัฒนาขึ้นตามกรอบ
และคำถามการวิจัยและร่วมกันตรวจสอบก่อน
นำไปใช้ในการดำเนินการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จะนำมาวิเคราะห์ร่วมกันจัด
ทำเป็นหมวดหมู่ แล้วนำผลการวิเคราะห์ข้อมูล
ไปให้บุคลากรในเหตุการณ์ของกิจกรรมได้ช่วย

ตรวจแก้ไขเพื่อปรับปรุงรายงานให้ถูกต้องสมบูรณ์
ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นเชิงปริมาณ วิเคราะห์
โดยโปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อหาค่าร้อยละ และ
ค่าเฉลี่ย

ผลการวิจัย

1. การพัฒนาการเรียนรู้และการปฏิบัติ
เพื่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ มีการ
ดำเนินกิจกรรมร่วมกัน จำนวน 10 ขั้นตอน มีผล
การดำเนินงาน ดังตาราง 1

ตาราง 1 แสดงผลการดำเนินงาน 10 ขั้นตอน

ขั้นตอนที่	ผลการดำเนินงาน
1. การเตรียม การ(preparation)	มีการประชุมร่วมกัน และสามารถร่วมกันจัดทำแผนดำเนินงาน จำนวน 1 ชุดเพื่อใช้เป็น แนวทางในการดำเนินงาน
2. การวางแผน (planning)	มีการจัดประชุมระดมความคิดวิเคราะห์สภาพปัญหาและกำหนดแนวทางในการแก้ปัญหา สรุปได้จำนวน 3 โครงการ คือ โครงการที่ 1 พัฒนาการประชาสัมพันธ์และบริการลูกค้า นอกสถานที่ โครงการที่ 2 พัฒนาการบริการชำระค่าธรรมเนียมและบริการ และโครงการที่ 3 พัฒนางานบริการงานติดตั้งมิเตอร์
3. การปฏิบัติ การ(acting)	ผู้ร่วมวิจัยทุกคนได้ประเมินสภาพการดำเนินงานของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอชุมแพก่อนการนำแผนลงสู่การปฏิบัติ ซึ่งผลภาพรวมทั้ง 3 แผนก อยู่ในระดับพอใช้ และมีการนำโครงการไปสู่การปฏิบัติทั้ง 3 โครงการ
4. การสังเกตผล (observing)	ทีมประเมินโครงการมีการสังเกต บันทึกผลการนำแผนลงสู่การปฏิบัติพร้อมนำเสนอผลการ ประเมินและสรุปผลร่วมกันของผู้ร่วมวิจัย
5. การสรุปผล (reflecting)	โครงการที่ 1 พัฒนาการประชาสัมพันธ์และบริการลูกค้านอกสถานที่ ดำเนินงาน 2 กิจกรรม คือ จัดทำแผนผังแสดงการให้บริการ และคู่มือประชาสัมพันธ์ ไม่ได้ดำเนินงาน 1 กิจกรรมคือ การออกให้บริการนอกสำนักงาน โครงการที่ 2 พัฒนาการบริการชำระ ค่าธรรมเนียมและบริการ ดำเนินงาน 3 กิจกรรม คือ ติดตั้งโปรแกรมระบบรับจ่ายค่าไฟ ระบบบัตรคิวอัตโนมัติ และบริการชงชงพักเที่ยง ไม่ได้ดำเนินงาน 1 กิจกรรม คือ ออกรับ ชำระค่าธรรมเนียมนอกสถานที่
5. การสรุปผล (reflecting)	และโครงการที่ 3 พัฒนางานบริการงานติดตั้งมิเตอร์ มีดำเนินการครบ 4 กิจกรรม คือ ติดตั้งโปรแกรม GIS โปรแกรมมิเตอร์โลกเตอร์ โปรแกรม Zap และการจัดทำเครื่องมื่อ รอก
6. การวางแผนใหม่ (planning)	วิเคราะห์ปัญหาที่ยังไม่ดำเนินการ นำไปสู่การจัดทำแผนปฏิบัติการใหม่ คือ การออกให้ บริการนอกสำนักงาน



ตาราง 1 แสดงผลการดำเนินงาน 10 ขั้นตอน (ต่อ)

ขั้นตอนที่	ผลการดำเนินงาน
7. การปฏิบัติใหม่ (acting)	นำแผนปฏิบัติการใหม่ไปสู่การปฏิบัติ คือ กิจกรรมออกให้บริการนอกสำนักงาน โดยหลายแผนกออกให้บริการพร้อมกัน
8. การสังเกตผลใหม่ (observing)	มีการสังเกต บันทึกผลการนำแผนลงสู่การปฏิบัติ คือกิจกรรมการออกให้บริการนอกสำนักงาน
9. การสะท้อนผล(reflecting)	กิจกรรมออกให้บริการนอกสำนักงาน สำเร็จและการประเมินโครงการ 3 โครงการ โครงการที่ 1 พัฒนาการประชาสัมพันธ์และบริการลูกค้านอกสถานที่ มีระดับผลการดำเนินโครงการอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X}=4.36$) โครงการที่ 2 พัฒนาการบริการชำระค่าธรรมเนียมและบริการ มีระดับผลการดำเนินโครงการอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X}=4.39$) และโครงการที่ 3 พัฒนางานบริการงานติดตั้งมิเตอร์ มีระดับผลการดำเนินโครงการอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X}=4.31$)
10 การสรุปผล (Conclusion)	ประชุมสรุปผลการดำเนินงานร่วมกันเกี่ยวกับ ผลการเปลี่ยนแปลง การเรียนรู้และความรู้ใหม่จากการปฏิบัติ

2. การเปลี่ยนแปลง มี 2 ประเด็น คือ การเปลี่ยนแปลงที่คาดหวัง พบว่า ทุกโครงการที่กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติการ คือ โครงการพัฒนาการประชาสัมพันธ์และบริการลูกค้านอกสถานที่ โครงการพัฒนาการบริการรับชำระค่าธรรมเนียมและบริการ และโครงการพัฒนางานบริการงานติดตั้งมิเตอร์ ประสบผลสำเร็จและบรรลุตามเกณฑ์คาดหวังที่ผู้วิจัยและผู้ร่วมวิจัยกำหนดไว้ คือ ระดับ ดี หรือคะแนนเฉลี่ย 3.00 คะแนนขึ้นไปและการเปลี่ยนแปลงที่ไม่คาดหวังระดับผู้วิจัย พบว่า เกิดทักษะและมีเทคนิควิธีการในการพูดโน้มน้าวให้คนอื่นมาร่วมช่วยทำงานซึ่งทำให้มีความเป็นกันเองกับเพื่อนร่วมงาน ระดับกลุ่มผู้ร่วมวิจัย พบว่า พนักงานมีการติดต่อประสานงานระหว่างแผนกได้รวดเร็วและเป็นที่ปรึกษา มีการอำนวยความสะดวกให้กันและกัน เกิดความร่วมมือในการทำงานมากขึ้น การสอนงานและถ่ายทอดทักษะในเรื่องเทคโนโลยีมากขึ้น ระดับสำนักงาน พบว่า มีการนำเอาโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้และปรับปรุง

ระบบการให้บริการ ซึ่งก่อให้เกิดความรวดเร็ว การอำนวยความสะดวกอย่างมากแก่ลูกค้ารวมทั้งพนักงานเองมีทักษะและความเชี่ยวชาญด้านอุปกรณ์เทคโนโลยีมากยิ่งขึ้น ทำให้มีการให้บริการลูกค้าได้จำนวนมากขึ้น เกิดเสียงสะท้อนที่ดีต่อสำนักงาน

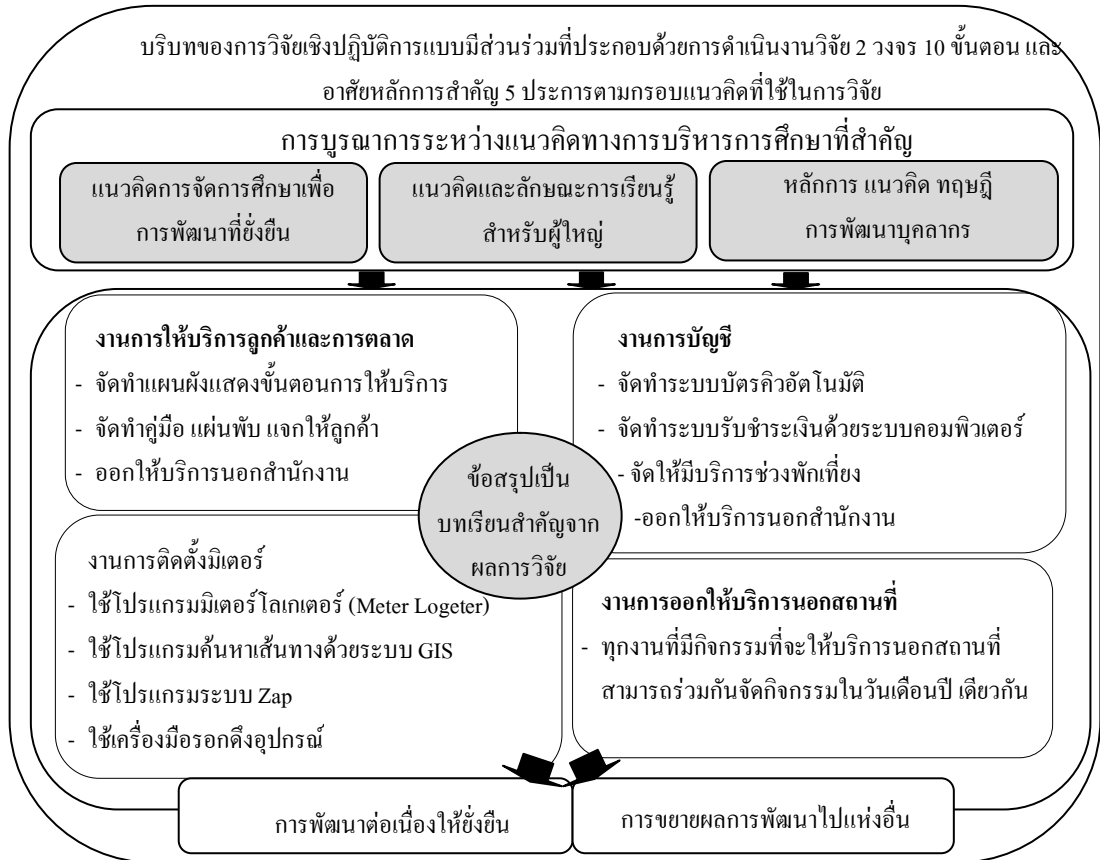
การเรียนรู้ที่เกิดขึ้น ระดับผู้วิจัย เกิดการเรียนรู้เกี่ยวกับการให้เกียรติและเคารพถึงศักยภาพของเพื่อนร่วมงาน การรับฟังและให้โอกาสผู้อื่นได้แสดงความคิดเห็น การสร้างแรงจูงใจในการทำงานเพื่อให้เกิดความกระตือรือร้น มีการทำงานที่ต่อเนื่องอย่างมีประสิทธิภาพ และการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จสามารถทำให้มีการบริการที่รวดเร็ว ลดค่าใช้จ่ายและระยะเวลาได้ ระดับกลุ่มผู้ร่วมวิจัย เกิดการเรียนรู้ว่าการทำงานร่วมกันนั้นควรประกอบด้วยบุคคลและเทคโนโลยีเพราะช่วยให้มีการทำงานที่รวดเร็ว มั่นยำและมีประสิทธิภาพ การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จมีทั้งการนำหลายหน่วยงานมารวมให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน มีการปรับปรุงขึ้น



ตอนเดิมที่มีอยู่หรือออกแบบใหม่หรือให้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้ และการเลือกเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมที่เหมาะสมมาใช้ในการทำงานจะช่วยให้งานสำเร็จได้รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ มีประสิทธิภาพมากขึ้น ระดับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ เกิดการเรียนรู้เกี่ยวกับควมมีการพัฒนาทักษะพนักงานทั้งด้านความรู้และการปฏิบัติ โดยการจัดอบรมหรือฝึกปฏิบัติ ซึ่งเป็นการส่งเสริมให้พนักงานเกิดการพัฒนาตนเอง พัฒนางานและพัฒนาองค์กรจากความรู้และทักษะที่ได้รับ การให้บริการลูกค้าช่วงพักกลางวันเป็นการสร้างจิตสำนึกการบริการที่ดีให้แก่พนักงานและสร้างความรู้สึกที่ดีต่อผู้รับบริการ การส่งเสริมให้พนักงานมีการจัดทำสื่อ นวัตกรรมในการให้บริการเป็นการพัฒนาศักยภาพพนักงานและประสิทธิภาพของการทำงานและการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จช่วยลดขั้นตอน ลดเวลา ลดค่าใช้จ่าย ข้อมูลมีความถูกต้องและเกิดข้อผิดพลาดน้อยลง

ความรู้ใหม่ที่เกิดขึ้น เป็นความรู้ใหม่ที่จะส่งผลให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และการขยายผลไปยังสถานีไฟฟ้าภูมิภาคแห่งอื่นด้วย คือ 1) งานการบริการลูกค้าและการตลาด ควรมีการจัดทำแผนผังแสดงการให้บริการ จัดทำคู่มือประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ ประชาชนสามารถนำกลับไปศึกษาได้ และควรออกให้บริการนอกสำนักงานเพื่อประชาชนไม่ต้องเดินทางมาลำบากซึ่งสามารถแจกคู่มือ แผ่นพับ รวมทั้งให้คำแนะนำแก่ลูกค้าได้ด้วย 2) งานการบัญชี ควรติดตั้งระบบบัตรคิวอัตโนมัติ ติดตั้งโปรแกรมระบบรับจ่ายค่าไฟ เปิดบริการช่วงพักกลางวันและออกให้บริการนอก

สำนักงาน ซึ่งการมีระบบบัตรคิวอัตโนมัติ ทำให้ลูกค้าสามารถจ่ายเงินได้รวดเร็วและด้วยระบบการรับจ่ายค่าไฟแบบใหม่ทำให้ลูกค้าที่ไม่มีใบแจ้งหนี้ก็สามารถชำระเงินได้เพียงแค่อ้างชื่อ-สกุลหรือหมายเลขบัตรประชาชน ในการเปิดให้บริการตอนพักกลางวัน ยังทำให้ลูกค้าที่ทำงานเวลาราชการสามารถมาใช้บริการได้โดยไม่เสียเวลาการทำงานและการออกให้บริการนอกสำนักงานในการรับบริการรับชำระค่าธรรมเนียมและบริการต่าง ๆ เป็นการสร้างความพึงพอใจและยังได้รับข้อมูลย้อนกลับจากลูกค้าได้ 3) งานการติดตั้งมิเตอร์ควรติดตั้งโปรแกรมมิเตอร์โลกเตอร์ (Meter Logeter) และโปรแกรมค้นหาเส้นทางด้วยระบบ GIS ติดตั้งโปรแกรมระบบ Zap (สำรวจคลังพัสดุ) และจัดทำเครื่องมือรอก ซึ่งเมื่อมีการยื่นคำร้องขอติดตั้งมิเตอร์ สามารถค้นหาเลขมิเตอร์ใกล้เคียงกับจุดที่จะติดตั้งทำให้รู้ปลายทางได้เร็วเมื่อเดินทางไปยังสถานที่ติดตั้งมิเตอร์จะมีระบบ GIS นำทาง ทำให้สะดวกรวดเร็วและพนักงานสามารถเบิกอุปกรณ์ประกอบมิเตอร์จากแผนกมิเตอร์ไปพร้อมด้วยทำให้สามารถติดตั้งได้ทันทีในการติดตั้งมิเตอร์ให้ลูกค้ารายใหญ่ ใช้เครื่องมือรอกที่ประกอบขึ้นแทนรถเครนไฮดรอลิกได้ซึ่งสามารถใช้ตั้งอุปกรณ์ที่มีน้ำหนักประมาณ 150 กิโลกรัมขึ้นไปติดตั้งบนเสาไฟฟ้าได้ และ 4) การออกให้บริการนอกสถานที่ แต่ละแผนกสามารถที่จะจัดกิจกรรมหรือการบริการร่วมกันได้ อาทิ การแจกคู่มือ การให้คำแนะนำ บริการรับคำร้อง การรับจ่ายค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ทำให้การออกบริการแต่ละครั้งเกิดประโยชน์สูงสุดต่อทั้งลูกค้าและองค์กร ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 ความรู้ใหม่เชิงบูรณาการจากผลการวิจัย

สรุปผล

1. การพัฒนาการเรียนรู้และการปฏิบัติเพื่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จสำหรับบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น สำเร็จทั้ง 3 โครงการ คือ โครงการที่ 1 พัฒนาการประชาสัมพันธ์และบริการลูกค้านอกสถานที่ มีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X}=4.36$) โครงการที่ 2 พัฒนาการบริการชำระค่าธรรมเนียมและบริการ มีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X}=4.39$) และโครงการที่ 3 พัฒนางาน

บริการงานติดตั้งมิเตอร์ มีผลการดำเนินการอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X}=4.31$)

2. เกิดการเปลี่ยนแปลง คือ ผู้วิจัย ผู้ร่วมวิจัยและสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ มีการนำเอาการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ มาปรับใช้กับการทำงานทำให้เกิดการทำงานร่วมกันอย่างเป็นระบบ มีการประสานงานระหว่างกันมากขึ้น อีกทั้งมีการนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับใช้ในสำนักงาน ทำให้ผลการดำเนินงานมีประสิทธิภาพ ลดค่าใช้จ่าย ลดขั้นตอน ลดเวลาและผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ



อภิปรายผล

1. จากผลการวิจัยที่พบว่า บุคลากรของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น มีทักษะและการบริการที่ดีขึ้น โดยมีผลการดำเนินโครงการทั้ง 3 โครงการ คือ โครงการพัฒนาการประชาสัมพันธ์และบริการลูกค้านอกสถานที่ โครงการที่ 2 พัฒนาการบริการชำระค่าธรรมเนียมนิยมและบริการ และโครงการพัฒนางานบริการงานติดตั้งมิเตอร์ มีระดับผลการดำเนินงานอยู่ในระดับดีมาก เป็นผลเนื่องมาจากผู้วิจัยและผู้ร่วมวิจัยได้มีการถ่ายทอดความรู้ ทักษะ มีการวิเคราะห์ ร่วมกัน จนนำมาสู่บทสรุปที่ข้อตกลงการทำงานร่วมกัน นำไปสู่การแก้ไขปัญหาที่ผู้ร่วมวิจัยได้มีส่วนร่วมในการทำงานทุกขั้นตอน จึงทำให้ทุกโครงการมีผลการพัฒนาอยู่ในระดับดีขึ้นไป สอดคล้องกับ อนนท์ ตูลารักษ์ (2554) ที่ว่าการทำงานในสมัยปัจจุบันหรือการบริหารงานแนวใหม่ต้องมีการทำงานเป็นทีมโดยบุคคลต้องมาทำงานร่วมกันอย่างประสานงานกันภายในกลุ่ม พี่พวาค้ายและกันในการทำงาน

2. จากผลการวิจัยที่พบว่า ทุกโครงการที่กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติการประสบผลสำเร็จและบรรลุตามเกณฑ์คาดหวังที่ผู้วิจัยและผู้ร่วมวิจัย กำหนดไว้ คือ ระดับ ดี หรือ คะแนนเฉลี่ยจากผลการประเมิน 3.00 คะแนนขึ้นไปและผู้วิจัย ผู้ร่วมวิจัยและสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ มีทักษะและเทคนิคในการทำงานร่วมกัน มีการติดต่อประสานงานรวดเร็วและเป็นกันเองมากขึ้น มีการอำนวยความสะดวกให้กันและกัน มีการนำเอาโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ เข้ามาใช้และปรับปรุงระบบการให้บริการ ซึ่งก่อให้เกิดความรวดเร็ว การอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า รวมทั้งพนักงานเองมีทักษะและความเชี่ยวชาญด้านอุปกรณ์เทคโนโลยีมากยิ่งขึ้น ทำให้มีการให้บริการลูกค้าได้จำนวนมากขึ้นเกิดเสียงสะท้อนที่

ดีต่อสำนักงาน เป็นผลเนื่องมาจากผู้วิจัยและผู้ร่วมวิจัยได้มีการรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน มีการถ่ายทอดความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ของแต่ละคนออกมา มีการวิพากษ์ วิเคราะห์ ร่วมกัน จนนำมาสู่บทสรุปที่เป็นข้อตกลงร่วมกันในการดำเนินงานเพื่อการแก้ไขปัญหา ผู้ร่วมวิจัยได้มีส่วนร่วมในการทำงานทุกขั้นตอนทำให้เกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของงาน และเมื่อเกิดปัญหาขึ้นต่างช่วยเหลือกันในการหาวิธีเพื่อแก้ไขปัญหาาร่วมกัน โดยนำหลักการและแนวคิดการทำงานเป็นทีมมาประยุกต์ใช้ เป็นไปตามทัศนะของ วิโรจน์ สารรัตน์ (2558) ที่กล่าวว่า ในกรวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมให้ยึดหลักการ “ตระหนักในศักยภาพ ความเชี่ยวชาญ และการเป็นผู้มีส่วนได้เสียจากภายในชุมชนเอง” “มุ่งการกระทำเพื่อบรรลุผล” “รับฟังข้อคิดเห็นจากผู้ร่วมวิจัย” “วิเคราะห์ วิพากษ์” และ “การนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน” และตามทัศนะของอนนท์ ตูลารักษ์ (2554) ที่ว่าการบริหารงานแนวใหม่ต้องมีการทำงานเป็นทีมโดยบุคคลต้องมาทำงานร่วมกันอย่างประสานงานกันภายในกลุ่ม พี่พวาค้ายและกันในการทำงาน และสอดคล้องกับนโยบายของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2553) ที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพการบริการโดยเน้นให้ประชาชนได้รับความสะดวกและรวดเร็ว โดยส่งเสริมให้มีการนำเอาเทคโนโลยี นวัตกรรมมาปรับใช้ในการบริหารจัดการองค์กรให้มากขึ้น

3. จากผลการวิจัยที่พบว่า เกิดการเรียนรู้เกี่ยวกับการให้เกียรติและเคารพถึงศักยภาพของเพื่อนร่วมงาน การรับฟังและให้โอกาสผู้อื่น ได้แสดงความคิดเห็น การสร้างแรงจูงใจในการทำงานเพื่อให้เกิดความกระตือรือร้นในการทำงานที่ต่อเนืองอย่างมีประสิทธิภาพ และการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จสามารถทำให้มีการบริการที่รวดเร็ว ลดค่าใช้จ่ายและระยะเวลาได้ เป็นไปตาม



หลักการ “ตระหนักในศักยภาพ ความเชี่ยวชาญ และการเป็นผู้มีส่วนได้เสียจากภายในชุมชนเอง” “มุ่งการกระทำเพื่อบรรลุผล” “รับฟังข้อคิดเห็นจากผู้ร่วมวิจัย” “วิเคราะห์ วิพากษ์” และ “การนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน” ตามทัศนะเกี่ยวกับการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม ของวิโรจน์ สารรัตนะ (2558) สำหรับผู้ร่วมวิจัยเกิดการเรียนรู้ว่าการเลือกนำเอาเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมที่เหมาะสมมาใช้ในการทำงานจะช่วยให้งานสำเร็จได้รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ มีประสิทธิภาพ และการหาวิธีการเพื่อลดขั้นตอนการทำงานหรือปรับปรุงกระบวนการทำงานให้เหมาะสมอย่าง การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จสามารถทำให้งานนั้นสำเร็จและบรรลุวัตถุประสงค์ สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2558) ที่ส่งเสริมให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอมีการนำเอาเทคโนโลยีและแม่ข่ายที่รองรับความต้องการของระบบคอมพิวเตอร์รวมทั้งซอฟต์แวร์ที่จำเป็นมาใช้ในการบริหารงานตามความพร้อมและศักยภาพของหน่วยงาน โดยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ส่วนกลางสนับสนุนระบบงาน วางแผนออกแบบปฏิบัติการและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า การเชื่อมโยงข้อมูลกับระบบสารสนเทศอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อนำข้อมูลมาช่วยสนับสนุนการทำงานและใช้ประกอบในการตัดสินใจของหน่วยงานต่าง ๆ

4. จากผลการวิจัยที่พบว่า สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่นเกิดการเรียนรู้เกี่ยวกับการพัฒนาทักษะพนักงานทั้งด้านความรู้และทักษะในการปฏิบัติ โดยการจัดอบรมหรือการอบรมเชิงปฏิบัติการ เป็นการส่งเสริมให้พนักงานเกิดการพัฒนาตนเอง พัฒนางานและพัฒนาองค์กรจากความรู้และทักษะที่ได้รับ การส่งเสริมให้พนักงานหรือแต่ละแผนกมีการจัดทำสื่อ นวัตกรรมในการให้บริการเป็นการพัฒนา

ศักยภาพพนักงานและพัฒนาประสิทธิภาพของการทำงานที่เกิดประโยชน์ต่อตนเองและองค์กร การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จช่วยลดขั้นตอนลดเวลา ลดค่าใช้จ่าย ข้อมูลมีความถูกต้อง มีข้อผิดพลาดน้อยลง ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (2558) ที่ส่งเสริมให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอมีการบริหารจัดการด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยี หนึ่งในนั้นคือข้อมูลจากระบบ GIS ที่มีความทันสมัยของข้อมูลและมีความละเอียดสูง เพื่อลดปัญหาการถูกร้องเรียนเรื่องความล่าช้าในการให้บริการลงได้มากกว่าครึ่ง

5. จากผลการวิจัย พบว่า ก่อให้เกิดความรู้นี้ใหม่ที่จะส่งผลให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และขยายผลไปยังสถานีไฟฟ้าภูมิภาคแห่งอื่น คือ 1) งานการบริการลูกค้าและการตลาด ควรมีการจัดทำแผนผังแสดงการให้บริการ การจัดทำคู่มือประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ และควรออกให้บริการนอกสำนักงาน 2) งานการบัญชี ควรติดตั้งระบบบัตรคิวอัตโนมัติ ระบบรับจ่ายค่าไฟ เปิดบริการช่วงพักกลางวันและออกให้บริการนอกสำนักงาน 3) งานการติดตั้งมิเตอร์ ควรติดตั้งโปรแกรมมิเตอร์โลเกเตอร์ โปรแกรม GIS โปรแกรม Zap และใช้เครื่องมือรอก และ 4) การออกให้บริการนอกสถานที่ ให้หลายแผนกออกให้บริการพร้อมกัน สอดคล้องกับทัศนะของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (2558) ที่มีนโยบายด้านการบริหารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการที่เน้นให้ประชาชนได้รับความสะดวกและรวดเร็ว โดยส่งเสริมให้หน่วยงานในกำกับนำเอาเทคโนโลยี นวัตกรรม หรือวิธีการใหม่ๆ มาปรับใช้ในองค์กรให้ทันต่อความเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นการพัฒนางานบริการและพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ทักษะ และความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานด้วย



ข้อเสนอแนะ

1. ในการนำรูปแบบการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จสำหรับบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ไปปรับใช้ปัจจัยสำคัญที่ควรคำนึงถึงคือ ทุกคนจะต้องใช้หลักการทำงานร่วมกัน การระดมความคิด การยอมรับความคิดเห็นของทุกคนในที่ทีม ผู้บริหารจะต้องเปิดใจยอมรับศักยภาพของพนักงานและให้โอกาสในการพัฒนาตนเอง ในการดำเนินกิจกรรมที่อาจก่อให้เกิดอันตราย ควรมีการวางแผนรับมือกับเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้น โดยควรให้ทดลองฝึกใช้เครื่องมือต่างๆ ให้ชำนาญก่อนที่จะออกปฏิบัติการจริง

2. การพัฒนาการเรียนรู้และการปฏิบัติเพื่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จสำหรับบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ซึ่งมีการทำงานร่วมกับ

บุคคลอื่นที่เข้ามามีส่วนร่วมช่วยในการดำเนินกิจกรรม ผู้วิจัยควรกระตือรือร้นในการอำนวยความสะดวกและจัดหาอุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับผู้มีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมและควรยึดหลักการการมีส่วนร่วม การดึงศักยภาพผู้ร่วมวิจัยให้แสดงออกมาให้มากที่สุดเพื่อก่อให้เกิดความรู้สึกร่วมเป็นเจ้าของ กิจกรรมจะทำให้ประสบผลสำเร็จได้เป็นอย่างดี

3. ควรส่งเสริมให้บุคลากรนำกระบวนการวิจัยปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมไปใช้ในการทำวิจัยในระดับแผนกหรือหน่วยงานเพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนครอบคลุมทุกงานบริการ รวมทั้งควรส่งเสริมให้บุคลากรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภออื่นๆ เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและมีการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จอย่างทั่วถึง

เอกสารอ้างอิง

- กาญจนา เจริญศรี. (2559). *การศึกษากับการพัฒนาที่ยั่งยืน*. ค้นเมื่อ 12 ธันวาคม 2559, จาก http://ar.or.th/ImageData/Magazine/10042/DL_10266.pdf?t=636136021411428134.
- กาญจนา เรืองศรี. (2558). *ทศวรรษแห่งการศึกษาเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน*. ค้นเมื่อ 15 มีนาคม 2560, จาก https://prezi.com/z4cgkomfb65_/presentation/.
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. (2553). *Electricity & industry*. ค้นเมื่อ 5 มกราคม 2560, จาก http://www.technologymedia.co.th/PDF/elect5_53/66_interview.pdf.
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. (2558). *นโยบายการบริหารและพัฒนาของคณะกรรมการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค*. ค้นเมื่อ 5 ตุลาคม 2559, จาก <https://www.pea.co.th/Portals/0/Document/นโยบายองค์กร2560.pdf?ver=2016-08-29-103057-330>.
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ. (2558ก). *รายงานผลการดำเนินงานประจำปี พ.ศ. 2558*. ขอนแก่น: สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น.
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ. (2558ข). *รายงานผลการประเมินคุณภาพการบริหารจัดการ*. ขอนแก่น: สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น.



- เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์. (2553). *การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ*. ค้นเมื่อ 5 กุมภาพันธ์ 2560, จาก <http://www.drmanage.com/index.php?lay=show&ac=article&id=538643951>.
- บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน). (2558). *ประกาศ บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) เรื่อง นโยบายการบริหารจัดการความยั่งยืนกลุ่ม ปตท.* ค้นเมื่อ 15 มีนาคม 2560, จาก <http://www.pttplc.com/th/sustainability/Pages/Sustainability.aspx>.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ. (2556). *หลักการให้บริการที่ดี*. ค้นเมื่อ 15 มีนาคม 2560, จาก <http://wiki.rmutk.ac.th/index.php/หลักการให้บริการที่ดี>.
- มูลนิธิชัยพัฒนา. (2559). *ทำไมเราจึงต้องมีเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน*. ค้นเมื่อ 15 มีนาคม 2560, จาก <http://www.tsdf.or.th/th/article/10157/75>.
- รุ่งอรุณ ไสยโสภณ. (2555). *จิตวิทยาการเรียนรู้ผู้ใหญ่*. ค้นเมื่อ 12 กรกฎาคม 2559, จาก <http://tadsaneemm.blogspot.com/2012/06/3-1-1.html>.
- วารสารณ เชื้ออินทร์. (2555). *แนวคิดการจัดการการศึกษาหลังปริญญาเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน*. ค้นเมื่อ 12 ธันวาคม 2559, จาก http://www.smj.ejnal.com/e-journal/showdetail/showpdf.php?file_pdf=1700_11-Waraporn.pdf&art_id=1700.
- วินัย วีระวัฒนานนท์. (2553). *การศึกษาเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน*. ค้นเมื่อ 12 ธันวาคม 2559, จาก [http://www.aeet.or.th/journal/1%20%20\(1\).pdf](http://www.aeet.or.th/journal/1%20%20(1).pdf).
- วิโรจน์ สารรัตน์ (2558). *การวิจัยทางการบริหารการศึกษา: แนวคิดและแนวปฏิบัติ*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: ทิพย์วิสุทธิ.
- สถณี อาชวานันทกุล. (2560). *เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนกับการระบุประเด็น (ที่ควรจะ) เร่งด่วนสำหรับไทย*. ค้นเมื่อ 15 มีนาคม 2560, จาก <http://thaipublica.org/2017/03/sdginde/>
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2546). *เอกสารการประชุมประจำปี การพัฒนาที่ยั่งยืน: การพัฒนาที่ยั่งยืนในบริบทไทย*. มปท.: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.
- สุรียา สงค์อินทร์. (2556). *การจัดพื้นที่สำหรับศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.
- อนนท์ ตูลารักษ์. (2554). *การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ*. ค้นเมื่อ 6 กรกฎาคม 2558, จาก www.sattahipactivity.com/การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ.htm.