



การพัฒนาการเรียนรู้และการปฏิบัติเพื่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ
สำหรับบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น

วีระพล ภูวนนท์

คู่มือนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารการศึกษา
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
เมษายน 2560
(ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย)

การพัฒนาการเรียนรู้และการปฏิบัติเพื่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ
สำหรับบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น

วีระพล ภูวนนท์

คู่มือนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารการศึกษา
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
เมษายน 2560
(ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย)

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

WERAPON PHUWANON

A DISSERTATION SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS

FOR THE DEGREE OF DOCTOR OF EDUCATION

DEPARTMENT OF EDUCATIONAL ADMINISTRATION

FACULTY OF EDUCATION

MAHAMAKUT BUDDHIST UNIVERSITY

APRIL, B.E. 2560 (2017)

(COPYRIGHT OF MAHAMAKUT BUDDHIST UNIVERSITY)

ประกาศคุณูปการ

คุณฐิณีพนธ์เล่มนี้ สำเร็จได้ด้วยความอนุเคราะห์และสนับสนุนอย่างดียิ่งจากท่านพระครู
ธรรมภาณสมัช,ดร. อาจารย์ที่ปรึกษาหลักที่ได้ทุ่มเททั้งแรงกายแรงใจอบรมสั่งสอนและกระตุ้น
เกี่ยวเชิญเพื่อคุณภาพของงานวิจัย ท่านพระครูสุธีจริยวัฒน์,ดร. ท่านรองศาสตราจารย์ ดร.วิโรจน์
สารรัตน์นะ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพศาล สุวรรณน้อย อาจารย์ที่อบรมสั่งสอนให้คำปรึกษาและ
ชี้แนะแนวทางที่เป็นประโยชน์ สนับสนุนส่งเสริมงานวิจัยสำเร็จเรียบร้อยลุล่วงไปด้วยดี ซึ่ง
ผู้วิจัยมีความซาบซึ้งในความกรุณาเป็นอย่างยิ่ง และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงยิ่งไว้ ณ
โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ผู้สอน คณาจารย์ประจำโครงการปริญญาเอกสาขาการ
บริหารการศึกษา ทุกท่านที่ได้อบรมสั่งสอนให้ความรู้ และเสียสละเวลาอันมีค่ายิ่งเพื่อให้
ข้อเสนอแนะในการดำเนินการวิจัย

ขอกราบขอบพระคุณคุณแม่ คุณแม่ ที่ให้การอบรมเลี้ยงดู สั่งสอนด้วยความรัก คอยให้
กำลังใจ ส่งเสริมและสนับสนุนให้เล่าเรียนศึกษา ขอขอบคุณศรัทธาและลูกสาวที่คอยเป็นกำลังใจ
ให้เสมอมาแม้ลำบากก็ยังคอยเคียงข้างอยู่ตลอดเวลา

ขอขอบคุณคณะผู้บริหารทุกท่าน พี่ๆและเพื่อนๆ สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอ
ชุมแพทุกคนที่คอยให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี ตลอดจนญาติ พี่น้อง ทุกคน ที่คอยให้กำลังใจและ
สนับสนุนช่วยเหลือด้วยดีเสมอมาคุณค่าทั้งหมดที่เกิดขึ้นจาก คุณฐิณีพนธ์เล่มนี้ ผู้วิจัยขอน้อมรำลึก
และบูชาพระคุณแก่บุพการีของผู้วิจัยและบูรพาจารย์ ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้และ
วางรากฐานการศึกษาให้กับผู้วิจัย

วิระพล ภูวนนท์

5730440512016: สาขาวิชา:การบริหารการศึกษา; ศษ.ด.(การบริหารการศึกษา)

คำสำคัญ: การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม, การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ,
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ

วิระพล ภูวนนท์: การพัฒนาการเรียนรู้และการปฏิบัติเพื่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำหรับบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น (THE DEVELOPMENT OF LEARNING AND PRACTICE FOR ONE STOP SERVICE OF PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY PERSONEL IN CHUMPHAE DISTRICT, KHONKAEN PROVINCE) คณะกรรมการควบคุมคชฎีนิพนธ์: พระครูธรรมมาภิสมัย, ดร. 247 หน้า ปี พ.ศ. 2560

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาบุคลากรให้เกิดการเรียนรู้และการปฏิบัติให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ และเพื่อศึกษาการเปลี่ยนแปลง การเรียนรู้ และองค์ความรู้ใหม่ที่เกิดจากกระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม บูรณาการด้วยแนวคิดทางการบริหารการศึกษาที่สำคัญคือ แนวคิดการจัดการศึกษาเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน แนวคิดและลักษณะการเรียนรู้สำหรับผู้ใหญ่ และหลักการ แนวคิด การพัฒนาบุคลากร มีผู้ร่วมวิจัย 20 คน ในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น เครื่องมือการวิจัยใช้แบบสัมภาษณ์ แบบติดตามโครงการ แบบประเมินสภาพการดำเนินงาน และแบบประเมินโครงการ สถิติที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ยและร้อยละ ผลการวิจัย พบว่า การดำเนินงานบรรลุผลสำเร็จตามเกณฑ์คาดหวังที่ผู้วิจัยและผู้ร่วมวิจัยกำหนดไว้คือ 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

5730440512016 : DEPARTMENT: EDUCATIONAL ADMINISTRATION; D.Ed.

(EDUCATIONAL ADMINISTRATION)

KEYWORDS : PARTICIPATORY ACTION RESEARCH, ONE STOP SERVICE,

PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY OF CHUMPAE DISTRICT

WERAPON PHUWANON : THE DEVELOPMENT OF LEARNING AND PRACTICE
FOR ONE STOP SERVICE OF PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY PERSONEL
IN CHUMPHAE DISTRICT, KHONKAEN PROVINCE, THESIS ADVISOR: PRAKHU
DHAMMAPISSAMAI, DR., 247 P, 2017

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.

สารบัญ

	หน้า
ประกาศคุณูปการ.....	ก
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ค
สารบัญ.....	ง
สารบัญตาราง.....	ฉ
สารบัญภาพ.....	ช
บทที่	
1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	7
1.3 ขอบเขตของการวิจัย.....	7
1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	8
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	9
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	11
2.1 แนวคิดการศึกษาเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน.....	11
2.2 แนวคิดและลักษณะการเรียนรู้สำหรับผู้ใหญ่.....	19
2.3 หลักการ แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร.....	34
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ.....	47
2.5 แนวคิดการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม.....	61
2.6 บริบทสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ.....	89
2.7 กรอบแนวคิดเพื่อการวิจัย.....	93
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	98
3.1 พื้นที่ที่ดำเนินการวิจัย.....	99
3.2 ผู้ร่วมวิจัย และบทบาทของผู้ร่วมวิจัย.....	99
3.3 ขั้นตอนการวิจัย.....	99
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	104

บทที่	หน้า
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	105
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	105
3.7 การเขียนรายงานการวิจัย.....	106
4 ผลการดำเนินการวิจัย.....	107
วจรที่ 1.....	108
วจรที่ 2.....	173
5 สรุป อภิปรายผลและอภิปรายผล.....	207
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	207
5.2 การอภิปรายผล.....	216
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	223
บรรณานุกรม.....	225
ภาคผนวก	233
ภาคผนวก ก เครื่องมือการวิจัย.....	234
ภาคผนวก ข รายชื่อผู้ร่วมวิจัย.....	243
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	245

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.1	แสดงจำนวนประชากรอำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น.....	90
3.1	แสดงระยะเวลาดำเนินการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมทั้ง 2 วงจร.....	103
4.1	แผนดำเนินงานเพื่อการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม.....	113
4.2	สรุปผลการดำเนินงานของขั้นตอนการเตรียมการ.....	116
4.3	ผลการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ ในภาพรวม.....	124
4.4	สรุปกิจกรรมที่จะดำเนินการพัฒนางานแผนกบริการลูกค้าและการตลาด.....	127
4.5	สรุปกิจกรรมที่จะดำเนินการพัฒนางานแผนกมิเตอร์.....	128
4.6	สรุปกิจกรรมที่จะดำเนินการพัฒนางานแผนกบัญชีการเงินและประมวลผล.....	129
4.7	เปรียบเทียบการให้บริการนอกสถานที่ระหว่างการให้บริการแบบเดิมและการ ให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (แบบใหม่).....	131
4.8	เปรียบเทียบการบริการชำระค่าธรรมเนียมระหว่างการให้บริการแบบเดิมและการ ให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (แบบใหม่).....	132
4.9	เปรียบเทียบการให้บริการงานติดตั้งมิเตอร์ลูกค้ารายย่อยระหว่างการให้บริการ แบบเดิมและการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (แบบใหม่).....	133
4.10	เปรียบเทียบการให้บริการงานติดตั้งมิเตอร์ลูกค้ารายใหญ่ระหว่างการให้บริการ แบบเดิมและการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (แบบใหม่).....	134
4.11	เกณฑ์การประเมินสำหรับวัดสภาพที่คาดหวังจากการแก้ปัญหา.....	136
4.12	ผลสรุปการดำเนินกิจกรรมขั้นตอนการวางแผน.....	144
4.13	เครื่องมือการวิจัยที่ผู้วิจัยและผู้ร่วมวิจัยได้ร่วมกันจัดทำขึ้น.....	146
4.14	การจัดทีมงานโครงการเพื่อนำแผนปฏิบัติการลงสู่การปฏิบัติ.....	147
4.15	ผลการประเมินสภาพการดำเนินงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพก่อนการนำ แผนปฏิบัติการลงสู่การปฏิบัติ.....	149
4.16	ผลการสรุปผลการดำเนินงานขั้นตอนการสังเกต.....	166
4.17	สรุปการสะท้อนผลการปฏิบัติงานโครงการ.....	168
4.18	สรุปผลการสะท้อนผลการดำเนินงานขั้นตอนการสะท้อนผล.....	172
4.19	ผลสรุปในภาพรวมของการนำแผนลงสู่การปฏิบัติ(Acting) ในวงจรที่ 1.....	174

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.20 สรุปผลการวิเคราะห์เพื่อหาทางเลือกที่นำไปใช้ในการแก้ปัญหา.....	175
4.21 การสรุปผลการดำเนินงานของขั้นตอนการวางแผนใหม่.....	177
4.22 ทีมประเมินโครงการ.....	182
4.23 ผลการสรุปผลการดำเนินงานขั้นตอนการสังเกต.....	191
4.24 สรุปผลการนำแผนปฏิบัติการใหม่ลงสู่การปฏิบัติ.....	192
4.25 สรุปผลการดำเนินโครงการเมื่อสิ้นสุดวงจรที่ 2.....	193
4.26 สรุปผลการประเมินสภาพการดำเนินงานหลังการนำแผนปฏิบัติการลงสู่การปฏิบัติ.....	194
4.27 สรุปผลการดำเนินงานขั้นตอนการสะท้อนผล.....	196
4.28 สรุปผลการดำเนินงานขั้นตอนที่ 1-10.....	197
4.29 ผลการดำเนินโครงการตามแผนเพื่อการแก้ปัญหของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ.....	199
4.30 สรุปผลพัฒนาการเรียนรู้และการปฏิบัติเพื่อทำให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จสำหรับบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ.....	201
5.1 สรุปผลการดำเนินงานกิจกรรมขั้นตอนที่ 1-10.....	208
5.2 ผลการเปลี่ยนแปลงในระดับโครงการที่บรรจุในแผนปฏิบัติการ.....	209
5.3 ผลการเปลี่ยนแปลงในระดับแผนกหลังนำแผนสู่การปฏิบัติ.....	211

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 ขอบเขตการวิจัย.....	8
ภาพที่ 2.1 แสดงลักษณะการเรียนรู้ของผู้ใหญ่สรุปตามแนวคิดของนักวิชาการ.....	29
ภาพที่ 2.2 แนวคิดการพัฒนาชุมชนแบบเดิมและแบบใหม่กับการวิจัย เชิงปฏิบัติการสามระดับ.....	75
ภาพที่ 2.3 กรอบแนวคิดการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมตามที่เสนอของ วิโรจน์ สารรัตนะ.....	79
ภาพที่ 2.4 กรอบแนวคิดการวิจัยเชิงเนื้อหา.....	95
ภาพที่ 2.5 กรอบแนวคิดการวิจัยเชิงกระบวนการ.....	97
ภาพที่ 4.1 แสดงขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย.....	107
ภาพที่ 4.2 การนำเสนอเค้าโครงการวิจัย.....	109
ภาพที่ 4.3 กิจกรรมสร้างความเป็นกันเอง.....	110
ภาพที่ 4.4 วิทยากรบรรยายเสริม นายสมมาตย์ ภูมิภาค.....	110
ภาพที่ 4.5 วิทยากรบรรยาย นายวีระพล ภูวนนท์.....	111
ภาพที่ 4.6 การให้ความรู้เบื้องต้นสำหรับการวิจัย.....	112
ภาพที่ 4.7 แผนผังการบริหารสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น	123
ภาพที่ 4.8 ความต้องการพัฒนาของผู้ร่วมวิจัย.....	125
ภาพที่ 4.9 สภาพที่คาดหวังจากการแก้ปัญหา.....	135
ภาพที่ 4.10 การประชุมกำหนดแนวทางปฏิบัติร่วม.....	148
ภาพที่ 4.11 การจัดทำแผนผังการให้บริการ.....	150
ภาพที่ 4.12 การจัดทำคู่มือประชาสัมพันธ์.....	151
ภาพที่ 4.13 ติดตั้งโปรแกรมระบบการจ่ายค่าไฟฟ้า.....	152
ภาพที่ 4.14 การติดตั้งระบบบัตรคิวอัตโนมัติ.....	153
ภาพที่ 4.15 การให้บริการช่วงพักเที่ยง.....	153
ภาพที่ 4.16 การติดตั้งโปรแกรมค้นหาด้วยระบบ GIS.....	154
ภาพที่ 4.17 การติดตั้งโปรแกรมมิเตอร์โลกเตอร์.....	155
ภาพที่ 4.18 การจัดทำระบบสำรองคลังพัสดุ.....	156
ภาพที่ 4.19 การจัดทำเครื่องมือรอก.....	157

สารบัญญภาพ (ต่อ)

	หน้า
ภาพที่ 4.20 กิจกรรมสร้างสัมพันธภาพและสร้างกำลังใจ.....	173
ภาพที่ 4.21 แผนปฏิบัติการของขั้นตอนที่ 6 วงจรที่ 2.....	176
ภาพที่ 4.22 กิจกรรมแจกคู่มือ แผ่นพับและป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการ.....	180
ภาพที่ 4.23 กิจกรรมรับการให้บริการชำระค่าธรรมเนียมและบริการ.....	181
ภาพที่ 4.24 ให้บริการงานมิเตอร์นอกสถานที่.....	182
ภาพที่ 4.25 แนวทางการพัฒนาการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จสำหรับบุคลากร ในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น.....	206
ภาพที่ 5.1 แนวทางการพัฒนาการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จสำหรับบุคลากรในสำนัก งานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น: ความรู้ใหม่จากการปฏิบัติ.....	216

บทที่ 1

บทนำ

“การพัฒนาที่ยั่งยืน” เริ่มเข้ามามีบทบาทอย่างมากในกระแสการพัฒนาของสังคมโลก นับตั้งแต่ประเทศสมาชิกองค์การสหประชาชาติรวมทั้งประเทศไทย ได้ร่วมลงนามในแผนแม่บทของโลกเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนหรือแผนปฏิบัติการ 21 (Agenda 21) อิทธิพลจากแนวคิดการพัฒนายั่งยืนจึงถูกนำมาปรับใช้ในกระบวนการวางแผนพัฒนาประเทศ โดยที่การพัฒนาที่ยั่งยืนจำเป็นต้องดำเนินการอย่างเป็นองค์รวม เพื่อสร้างสมดุลให้เกิดขึ้นใน 3 มิติ ทั้งมิติด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มิติด้านเศรษฐกิจ และมิติด้านสังคม (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2546) และตั้งแต่ปี พ.ศ. 2558 เป็นต้นไป ประเทศจำนวน 193 ประเทศทั่วโลก (วิกิพีเดีย, 2558) ได้ตกลงร่วมกันที่จะปฏิบัติตามประกาศ “เป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืนหรือ SDGs” โดยองค์การสหประชาชาติมีเป้าหมายที่จะให้ธุรกิจเข้ามามีบทบาท เพราะวันนี้อำนาจและทรัพยากรอยู่ที่ธุรกิจ และจากผลสำรวจ SDGs Paving the Way Towards Market Leadership ของ PwC พบว่า พลเมืองและภาคธุรกิจในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้เริ่มต้นตัวกับการมีส่วนร่วมในการบรรลุเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยภาคธุรกิจในภูมิภาคอาเซียนถึง 97% มีแผนจะรับแนวคิดนี้มาปรับใช้ในองค์กรของตนในช่วงระยะเวลา 5 ปีข้างหน้าและ 87% ของประชากรในภูมิภาคอาเซียนเชื่อว่าภาคธุรกิจจำเป็นต้องดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึง SDGs เป็นหลัก นอกจากนี้ 80% ของประชากรยังมีแนวโน้มที่จะบริโภคหรือจ่ายสินค้าและบริการจากบริษัทที่มีการดำเนินธุรกิจตามเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืนดังกล่าวอีกด้วย (Waranya, 2559)

ในปัจจุบันรัฐบาลไทยได้มีมติกำหนดให้มีเป้าประสงค์เร่งด่วนที่จะต้องเร่งรัดดำเนินการเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน อาทิ ระบบการผลิตอาหารที่ยั่งยืน ยับยั้งการประมงที่ผิดกฎหมาย ไร้การรายงานและไร้การควบคุม (IUU) ประสิทธิภาพการใช้พลังงาน การจัดการความยากจน การลดการทุจริตคอร์รัปชัน เป็นต้น (สถฐิ อาชวานันทกุล, 2560) ในภาคเอกชนมีหลากหลายหน่วยงานที่มีการพัฒนาอย่างยั่งยืน อาทิ มูลนิธิชัยพัฒนา ที่มีการพัฒนาอย่างยั่งยืนด้านเศรษฐกิจโดยการนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาปรับใช้ในการดำเนินงาน (มูลนิธิชัยพัฒนา, 2559) บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) มีการดำเนินธุรกิจตามแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืนด้วยการสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านการดำเนินงานที่เป็นเลิศ โปร่งใส และมีการพัฒนานวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง (บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน), 2558) แสดงให้เห็นว่าหน่วยงาน องค์กรภาครัฐ ภาคเอกชน ต่างให้

ความสำคัญกับการพัฒนาแบบยั่งยืนเพื่อให้องค์กรพัฒนาตามเป้าหมายในขณะเดียวกันก็เกิดสมดุลในทุกๆ ด้าน

แนวคิดการพัฒนาที่ยั่งยืนจะต้องเป็นการพัฒนาที่ทำให้เกิดดุลยภาพของมิติทางเศรษฐกิจ สังคม ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เพื่อเสริมสร้างความอยู่ดีมีสุขของประชาชนตลอดไป โดยมีกรอบการดำเนินงาน ได้แก่ การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน การพัฒนาเศรษฐกิจอย่างยั่งยืน และการพัฒนาสังคมเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน โดยการพัฒนาสังคม จำเป็นต้องมีการพัฒนาคนและสังคมให้เชื่อมโยงกับการพัฒนาเศรษฐกิจ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างสมดุล โดย (1) พัฒนาคุณภาพคนไทยให้มีผลิตภาพสูงขึ้น รู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลง มีจิตสำนึก พฤติกรรมและวิถีชีวิตที่ไม่ทำลายทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (2) มีสิทธิและโอกาสที่จะได้รับการจัดสรรทรัพยากรและผลประโยชน์จากการพัฒนา และได้รับการคุ้มครองอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม (3) มีระบบการจัดการทางสังคมที่เสริมสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนของสังคมในกระบวนการพัฒนา และ (4) มีการนำทุนทางสังคมและทุนทางทรัพยากรธรรมชาติที่มีอยู่หลากหลายมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ได้อย่างเหมาะสม (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2546) MFEC Public Company Limited (2558) มีนโยบายด้านการพัฒนาที่ยั่งยืนสำหรับบริษัท โดยยึดมั่นว่าความสำเร็จอย่างยั่งยืนของกิจการไม่เพียงขึ้นอยู่กับความรับผิดชอบต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจ แต่ยังรวมถึงการมีส่วนร่วมพัฒนาชุมชนที่ประกอบธุรกิจ ตลอดจนสังคมโดยรวมและมีแนวทางการปฏิบัติเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนคือ 1) การกำกับดูแลกิจการ ประกอบกิจการด้วยความเป็นธรรม 2) การต่อต้านการทุจริต 3) เคารพสิทธิมนุษยชน รับผิดชอบต่อสังคม 4) มีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพทางการศึกษาของชุมชน และ 5) การจัดทำรายงานแห่งความยั่งยืน นอกจากนี้ กาญจนา เรืองศรี (2558) ได้กล่าวว่า การพัฒนาประเทศจะมีการพัฒนาที่ยั่งยืนได้ ประชากรในประเทศจะต้องได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพ เพราะการศึกษาที่มีคุณภาพสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีได้โดยทำให้เศรษฐกิจของตนเองและครอบครัวดีขึ้น การศึกษาทำให้คนมีความรู้ มีทักษะ มีค่านิยมและมุมมองที่รอบด้านและครอบคลุม จากที่กล่าวมานั้นแต่ละท่านต่างเห็นว่าการพัฒนาที่ยั่งยืนต้องอาศัย “แนวคิดการจัดการศึกษาเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน” ซึ่งจากการที่ผู้วิจัยได้ศึกษาทัศนะของนักวิชาการ เช่น กาญจนา เกรียงสี (2559) วราภรณ์ เชื้ออินทร์ (2555) วินัย วีระวัฒนานนท์ (2553) อำไพ หรคุณารักษ์ (2550) และสำนักงานคณะผู้แทนถาวรไทยประจำยูเนสโก (2549) เห็นได้ว่า การจัดการศึกษาเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนนั้นเป็นการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้เกิดความรู้ ทักษะ มุมมอง ค่านิยม และการจูงใจให้บุคลากรมีการแสวงหาความรู้ พัฒนาตนเองให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และก่อให้เกิดดุลยภาพระหว่างการปฏิบัติงานและการสร้างความเข้มแข็งในหน่วยงานพร้อมๆ กัน และมีแนวทางการจัดการศึกษา

เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนควรประกอบด้วย 1) จัดกิจกรรมเสริมให้บุคลากรได้แสวงหาและสะสมความรู้ เครื่องมือ ทักษะทั่วไปที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน รู้จักถาม สังเกต วิเคราะห์ปัญหา และคิดค้นวิธีแก้ไขปัญหอย่างรอบคอบ 2) การฝึกอบรม เกี่ยวกับหัวข้อเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อการส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาในหน่วยงาน เช่น การพัฒนาศักยภาพและความชำนาญของบุคคลให้สามารถประกอบวิชาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพ 3) จัดให้มีการถ่ายทอดความรู้และส่งเสริมทักษะอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องด้วยการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม เพื่อให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา และ 4) ส่งเสริมให้บุคลากรมีการคิดหาวิธี แนวทางในการดำเนินกิจกรรมเพื่อส่งเสริมให้เกิดการทำงานร่วมกันและพัฒนาระบบการทำงานให้เกิดความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (2558) ได้คำนึงถึงแนวคิดการจัดการศึกษาเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน ดังจะเห็นได้จากกรกำหนดนโยบายการบริหารและพัฒนาของคณะกรรมการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เพื่อให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคระดับอำเภอมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง สามารถที่จะให้บริการประชาชนและหน่วยงานต่างๆ ให้อย่างเต็มที่ โดยมีนโยบายการบริหารและการพัฒนาที่สำคัญ เช่น วางแผนการใช้ประโยชน์จากสินทรัพย์ที่มีอยู่ให้มีประสิทธิภาพ รวมถึงการมุ่งเน้นเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน โดยมีการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยควรมีโครงการ/แผนงาน และมีตัวชี้วัดในการดำเนินงานที่ชัดเจน ให้ความสำคัญกับลูกค้าและลูกค้าสัมพันธ์ โดยแบ่งลูกค้าเป็น 3 กลุ่มหลัก ได้แก่ เมือง ประชาชน และกลุ่มอุตสาหกรรม โดยคำนึงถึงกระแสการเปลี่ยนแปลงของสังคมจากประชากร Generation Y มีการทำงานเชิงรุกเพื่อป้องกันการสูญเสียลูกค้า ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ รวมทั้งตอบสนองนโยบายรัฐบาล เรื่อง Digital Economy รวมถึงควรจัดทำกลยุทธ์รายกลุ่มลูกค้า เน้นการพัฒนาทุนมนุษย์ ทุนทางปัญญา และส่งเสริมการเรียนรู้ การจัดการความรู้อย่างต่อเนื่อง เช่น การจัดตั้งคลังสมองการเรียนรู้ จากคู่สัญญา หรือ Sub Contract การถ่ายทอดองค์ความรู้ ไปสู่บุคลากรรุ่นต่อไป เป็นต้น

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น (2558) เป็นรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงมหาดไทย มีหน้าที่บริการจำหน่ายไฟฟ้าแก่ประชาชนในส่วนภูมิภาค จึงต้องดำเนินการตามนโยบายรัฐบาลที่ต้องการให้รัฐวิสาหกิจต่าง ๆ เพิ่มประสิทธิภาพและศักยภาพในการแข่งขัน เพื่อสร้างความเข้มแข็งให้แก่องค์กร โดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของประชาชนในฐานะผู้ใช้บริการเป็นหลัก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการจัดการศึกษาเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน และสอดคล้องกับเป้าหมายและแนวทางการบริหารงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพที่คาดหวังว่า การบริการลูกค้าต้องมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ด้วยจิตสำนึกของการให้บริการ โดยยึดประชาชนในฐานะผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลางให้มีความพึงพอใจในงานบริการสูงสุด ซึ่งมีผลต่อการรักษาความเชื่อมั่น ภาพลักษณ์ ความศรัทธา และความสัมพันธ์อันดีระหว่างหน่วยงานและผู้ใช้บริการ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ มีภารกิจหลักในการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องไฟฟ้าซึ่งในปัจจุบันประชาชนมีความจำเป็นในการติดต่อเรื่องไฟฟ้ากับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพเป็นจำนวนมาก อาทิ การร้องเรียนเรื่องไฟฟ้า การขอติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้า การขอเพิ่มขนาดเครื่องวัด การขอเปลี่ยนโวลต์การใช้ไฟฟ้า การขอเปลี่ยนประเภทการใช้ไฟฟ้า และการสำรองกระแสไฟฟ้า เป็นต้น ซึ่งที่ผ่านมาการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพต้องผ่านการดำเนินการให้บริการหลายขั้นตอน ทำให้เกิดความล่าช้า อีกทั้งบุคลากรยังขาดทักษะความรู้ความสามารถทางด้านการให้บริการ รวมถึงองค์ความรู้ทางด้านวิชาการและส่งผลให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ ไม่สามารถสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ, 2558) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพจึงได้พัฒนาองค์การตามนโยบายของรัฐบาล โดยให้ความสำคัญกับการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีการกำหนดกระบวนการและวิธีการในการพัฒนาระบบการให้บริการ การพัฒนาบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น เพื่อให้บุคลากรได้รับเนื้อหา ความรู้มากขึ้นให้มีศักยภาพในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (พัฒนาคนเพื่อนำไปสู่การพัฒนางาน) โดยอาศัยรูปแบบการพัฒนาวิชาชีพ ไม่ว่าจะเป็นอยู่ในลักษณะของรูปแบบการฝึกอบรม รูปแบบของการสังเกต การประเมิน รูปแบบของการให้มีส่วนเกี่ยวข้องในกระบวนการพัฒนาหรือปรับปรุงเรื่องใดเรื่องหนึ่ง จำเป็นที่จะต้องอาศัยความรู้ใหม่ๆ เพื่อให้ผู้ที่เข้ามามีส่วนร่วมนั้น เกิดการศึกษาและมีการพัฒนาทักษะเพิ่มเติม อาศัยการบริหารการศึกษา เพื่อส่งเสริมทักษะทางวิชาการ เกิดองค์ความรู้ใหม่ มีการศึกษาหาความรู้ที่เป็นประโยชน์แก่หน่วยงาน องค์กร มีโอกาสในการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ตลอดจนมีการตัดสินใจร่วมกัน จุดหมายเพื่อใช้การศึกษาเป็นตัวกลางในการพัฒนาบุคลากร เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจและสามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างสมบูรณ์ (วิโรจน์ สารรัตนะ, 2556)

การให้บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ มีเป้าหมายครอบคลุมทั้ง ความสะดวกรวดเร็ว ถูกต้อง เสมอภาค เป็นธรรม ทั้งถึง ประหยัดต้นทุน ประหยัดเวลา พอใจ ประทับใจ และส่งผลประโยชน์โดยรวม มีรูปแบบและวิธีการที่ครอบคลุมทั้งการบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จและเครือข่ายเชื่อมโยงการบริการแบบเบ็ดเสร็จ การบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จถูกจัดขึ้นมาเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้ใช้บริการไฟฟ้าในการติดต่อกับทางหน่วยงาน ให้สามารถใช้บริการด้านต่างๆ ของหน่วยงานได้หลายๆ อย่างในคราวเดียวกัน ซึ่งแนวความคิดเรื่องบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จนี้ได้รับความนิยมน้อยกว่าหลายในการปรับปรุงระบบการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนได้มีการดำเนินการกันหลายรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นการลดขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการแล้ว การจัดการบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ซึ่งมีลักษณะรวมหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ในการให้บริการประชาชนมารวมไว้อยู่ในที่เดียวกันเพื่อให้การบริการด้านต่างๆ ซึ่งอาจมีความแตกต่างกันในแง่ประเภทการให้บริการ การที่หน่วยงานได้ดำเนินการลดขั้นตอน ระยะเวลา รวมถึงการปรับปรุงระบบอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในรูปแบบการบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ นอกจากประชาชนผู้ใช้บริการจะได้รับความสะดวกสบายประหยัดเวลาลดขั้นตอนในการติดต่อกับหน่วยงาน แต่ก็มีข้อจำกัดเกี่ยวกับเรื่องจำนวนจุดให้บริการประชาชนและความสิ้นเปลืองในทรัพยากรในการทำงาน สภาพแวดล้อม โดยเฉพาะขั้นตอนการเข้ารับบริการของประชาชนและสถานที่การให้บริการจำเป็นที่จะต้องคำนึงถึงความเหมาะสม โดยเฉพาะในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อให้ได้มาซึ่งความพึงพอใจและประทับใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำหรับการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (วีระชัย ศักดาจิระเจริญและคณะ, 2545) การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพจึงเป็นช่องทางการสื่อสารสมัยใหม่ที่ใช้สื่อสารระหว่างลูกค้าผู้ใช้บริการกับองค์กรภาครัฐในการติดต่อขอรับบริการ ซึ่งจัดตั้งขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยลดขั้นตอนการดำเนินงาน หรือเรียกว่า การรวมขั้นตอนการดำเนินงาน และการให้บริการต่างๆ ของหน่วยงาน ทำให้ขั้นตอนการดำเนินงานกระชับมีประสิทธิภาพมากขึ้น สร้างความสะดวกรวดเร็วในการมาติดต่อหน่วยงาน ทำให้ลูกค้าผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจกลับไป และยังช่วยลดความสิ้นเปลืองของเวลาและทรัพยากรภายในองค์กรได้มากขึ้น อย่างที่หน่วยงานเอกชนยึดเป็นหลักปฏิบัติอีกทั้งเป็น การส่งเสริมภาพลักษณ์ความเป็นองค์กรที่ทันสมัยให้แก่องค์กรนั้นๆ ตลอดจนประเทศไทยด้วย (สุริยา สงค์อินทร์, 2556)

แต่อย่างไรก็ตาม จากสรุปรายงานผลการดำเนินงานประจำปี พ.ศ. 2558 ของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ (2558) พบว่า ในการดำเนินงานการบริหารงานบุคคลนั้น บุคลากรสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพแม้จะมีความรู้ความสามารถ แต่บางส่วนยังขาดความรับผิดชอบ ขาดความตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบ คำนึงแต่สิทธิที่พึงมีพึงได้มากกว่าหน้าที่ความรับผิดชอบที่พึงปฏิบัติ บางส่วนขาดความเสียสละ ขาดการอุทิศแรงกายแรงใจอย่างจริงจังเพื่อองค์กร ขาดจิตวิญญาณของความเป็นเจ้าขององค์กร ขาดการทำงานเป็นทีม ขาดจิตสำนึกในการให้บริการที่ดีส่งผลให้การบริการที่เกิดขึ้นกับประชาชนล่าช้า บางครั้งประชาชนมารับบริการจากเจ้าหน้าที่ตั้งแต่เช้า หรือช่วงพักกลางวันแต่ไม่มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการ บางวันเจ้าหน้าที่บางตำแหน่งกลางงาน คนอื่นก็ไม่สามารถทำงานแทนได้ ทำให้ประชาชนต้องเสียเวลามาติดต่องานในครั้งต่อไปอีก อีกทั้งในแต่ละแผนกต่างคนต่างงานเฉพาะหน้าของตนไม่เอื้ออำนวยต่อกัน ไม่มีการประสานงานกันระหว่างแผนกทำให้การดำเนินงานหรือการให้บริการบางอย่างเกิดความล่าช้าและ

เนื่องจากหน่วยงานยังไม่มีกรนำเอาเทคโนโลยีที่ส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรมาใช้มากนักทำให้การทำงานค่อนข้างล่าช้า ข้อมูลไม่ถูกต้อง ไม่เป็นปัจจุบัน การรายงานผลการดำเนินงานต่างๆ จึงไม่เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในแผนดำเนินการ

จากความคาดหวังที่จะแก้ไขปัญหาการให้บริการที่ล่าช้า พัฒนาการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ ลดขั้นตอนการทำงาน และความคาดหวังที่จะให้เจ้าหน้าที่ของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น สามารถให้บริการผู้มาใช้บริการจนเสร็จในเรื่องที่มาขอรับบริการและสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้มารับบริการ หากมีการนำรูปแบบของการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) มาใช้ในการให้บริการต่อประชาชนจะทำให้การติดต่อรับบริการของประชาชนเป็นไปอย่างเรียบร้อย สะดวก รวดเร็ว มีความถูกต้อง แม่นยำ บรรยากาศในการติดต่อเป็นไปอย่างราบรื่นและการให้บริการเกิดประสิทธิภาพ ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า แนวคิดการจัดการศึกษาเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนตามทัศนะของ อำไพ หรรณารักษ์ (2550) วราภรณ์ เชื้ออินทร์ (2555) ที่เน้นให้มีการพัฒนาคนในเรื่องความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) มุมมอง (Perspectives) และค่านิยม (Values) แนวคิดและลักษณะการเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ตามทัศนะของ รุ่งอรุณ ไสยโสภณ (2555) สุวัฒน์ วัฒนวงศ์ (2551) นันทกา ชัยบาล (2551) ที่ว่า การเรียนรู้ของผู้ใหญ่ต้องตรงกับความต้องการ ความสนใจและสามารถนำไปแก้ไขปัญหาหรือพัฒนางานที่ตนเองปฏิบัติ และไม่ต้องมีการชี้แนะแต่ต้องการการอำนวยความสะดวกเพื่อจัดการเรียนรู้ด้วยตนเอง และหลักการ แนวคิด ทฤษฎีการพัฒนาบุคลากร ตามทัศนะของ ชัชวาล อรวงศ์สุภทัต (2551) พรชัย เจดามาน (2556) ที่ส่งเสริมให้มีการพัฒนาบุคลากรด้วยวิธีการที่หลากหลาย อาทิ การนิเทศงาน การแนะนำ การฝึกอบรม การนำเอาเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ การฝึกอบรมนอกสถานที่ เป็นต้น เพื่อเป็นการขยายโลกทัศน์สำหรับการปฏิบัติงาน (ดังมีรายละเอียดในบทที่ 2) จะสามารถนำมาใช้อย่างบูรณาการ และโดยอาศัยกระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม จะช่วยให้ความคาดหวังดังกล่าวบรรลุผลสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งจะทำให้เป็นปฏิบัติการวิจัยเพื่อให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ที่สำนักงานการไฟฟ้าแห่งอื่นๆ จะสามารถนำไปใช้เป็นต้นแบบในการพัฒนาหน่วยงานของตนเองต่อไปได้ ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์อย่างมากมายต่อประชาชน และต่อการพัฒนาด้านเศรษฐกิจและสังคมของท้องถิ่นและของประเทศได้อย่างยั่งยืน

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

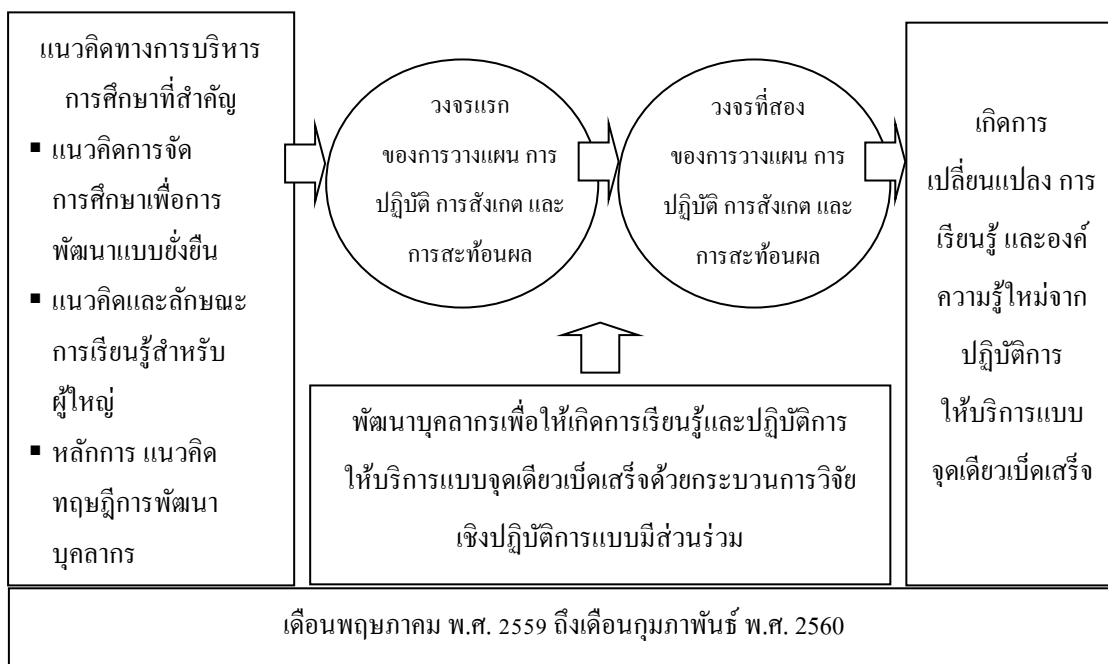
การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ให้เกิดการเรียนรู้และการปฏิบัติให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง การเรียนรู้ และองค์ความรู้ใหม่ด้วยกระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม บูรณาการด้วยแนวคิดทางการบริหารการศึกษาที่สำคัญ คือ แนวคิดการจัดการศึกษาเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน แนวคิดและลักษณะการเรียนรู้สำหรับผู้ใหญ่ และหลักการ แนวคิด ทฤษฎีการพัฒนาบุคลากร

3. ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีขอบเขตของการวิจัยดังนี้

3.1 การวิจัยครั้งนี้ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมที่ วิโรจน์ สารัตนะ (2558) พัฒนาขึ้นเป็นแนวคิดหลัก ประกอบด้วย 2 วงจรของกิจกรรมการเตรียมการ การวางแผน การปฏิบัติ การสังเกต และการสะท้อนผล ระหว่างเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2559 จนถึงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2560 โดยวงจรแรกดำเนินการระหว่างเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2559 เดือนตุลาคม 2559 วงจรที่ 2 ดำเนินการระหว่างเดือนตุลาคม 2559 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ 2560

3.2 การวิจัยนี้มุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ให้เกิดการเรียนรู้และการปฏิบัติให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง การเรียนรู้ และองค์ความรู้ใหม่ด้วยกระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม บูรณาการด้วยแนวคิดทางการบริหารการศึกษาที่สำคัญ คือ แนวคิดการจัดการศึกษาเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน แนวคิดและลักษณะการเรียนรู้สำหรับผู้ใหญ่ และหลักการ แนวคิด ทฤษฎีการพัฒนาบุคลากร ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1.1 ขอบเขตการวิจัย

4. นิยามศัพท์เฉพาะ

การวิจัยในครั้งนี้ผู้ศึกษาได้มีการกำหนดความหมายของคำศัพท์ไว้เฉพาะเพื่อความเข้าใจตรงกัน ดังนี้

4.1 การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) หมายถึง การนำงานที่ให้บริการทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกันมารวมให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกันโดยไม่จำเป็นต้องไปติดต่อส่วนอื่นๆ หลายแห่ง ในลักษณะส่งต่องานระหว่างกันทันทีหรือเสร็จในขั้นตอนหรือเสร็จในจุดให้บริการเดียวเพื่อเป็นการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายของผู้รับบริการ

4.2 พัฒนาการเรียนรู้เพื่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ หมายถึง การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคลากรอันเป็นผลมาจากประสบการณ์ การศึกษา การฝึกฝน และการมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบๆตัว เพื่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จสำหรับบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ให้เป็นไปในทิศทางที่ดีกว่าเดิม

4.3 พัฒนาการปฏิบัติเพื่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ หมายถึง การเปลี่ยนแปลงการดำเนินการภายในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ให้เป็นไปตามแผนดำเนินงานเพื่อให้บุคลากรเกิดความชำนาญในงานที่รับผิดชอบโดยใช้ปัจจัยนำเข้าอันประกอบด้วย คน เงินทุน วัสดุอุปกรณ์ เพื่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จสำหรับ

บุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น โดยแปรรูปออกมาเป็นการบริการที่ดีขึ้นกว่าเดิม

4.4 การจัดการศึกษาเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน หมายถึง การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้เกิดความรู้ ทักษะ มุมมอง ค่านิยม และการจูงใจให้บุคลากรมีการแสวงหาความรู้ พัฒนาตนเองให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และก่อให้เกิดดุลยภาพระหว่างการปฏิบัติงานและการสร้างความเข้มแข็งในหน่วยงานพร้อมๆกัน

4.5 การเรียนรู้สำหรับผู้ใหญ่ หมายถึง การส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของผู้ใหญ่แต่ละคนทั้งด้านทักษะ ความชำนาญในการปฏิบัติงานโดยการเรียนรู้จะสอดคล้องและสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานนั้นได้ โดยเน้นการแนะแนวมากกว่าการชี้แนะ ผู้ใหญ่จึงมีความสนใจหรือกระตือรือร้นในการเรียนรู้

4.6 ลักษณะการเรียนรู้สำหรับผู้ใหญ่ หมายถึง การเรียนรู้ในลักษณะต่างๆ ดังนี้ 1) การจัดกิจกรรมควรรีบหยุดตามสถานการณ์การทำงานของผู้ใหญ่ 2) จัดให้ตรงตามความต้องการและความสนใจเรียนรู้ของผู้ใหญ่ 3) สามารถที่จะนำไปแก้ปัญหาหรือพัฒนางานที่ผู้ใหญ่ทำอยู่ได้ 4) บรรยากาศการเรียนรู้มีการช่วยเหลือกันและกัน และการรับฟังความคิดเห็นในกลุ่มเพื่อน 5) ผู้เรียนได้ใช้ประสบการณ์ที่ตนมีวางแผนและจัดการการเรียนรู้ของตัวเอง 6) วิเคราะห์ประสบการณ์ของผู้ใหญ่และนำส่วนที่เป็นประโยชน์มาจัดการเรียนการสอน 7) ผู้สอนเปลี่ยนบทบาทโดยเข้าไปมีส่วนร่วม (Facilitator) และเป็นผู้อำนวยความสะดวก และ 8) คำนึงความแตกต่างระหว่างบุคคล

4.7 การพัฒนาบุคลากร หมายถึง กระบวนการในการพัฒนาและส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถ ความเข้าใจ มีทักษะในการปฏิบัติงาน มีทัศนคติและพฤติกรรมที่ดี เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและความชำนาญในการทำงานให้ดีขึ้นสำหรับบุคลากรในองค์กร โดยมุ่งให้เกิดความเปลี่ยนแปลงทางพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานตามที่องค์กรต้องการ

5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลการวิจัยครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์ในเชิงวิชาการและเป็นประโยชน์ในการนำไปใช้เพื่อแก้ปัญหาและเพื่อการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ดังนี้

5.1 เชิงวิชาการ

5.1.1 เป็นการวิจัยที่นำเอาหลักการเชิงบูรณาการของแนวคิดทางการบริหาร การศึกษา เช่น แนวคิดการจัดการศึกษาเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน แนวคิดและลักษณะการเรียนรู้สำหรับผู้ใหญ่ และหลักการ แนวคิด ทฤษฎีการพัฒนาบุคลากร มาใช้ในกระบวนการวิจัยที่จะ

ก่อให้เกิดประสบการณ์การเรียนรู้ขึ้น ทั้งในระดับบุคคล ระดับกลุ่มบุคคล และระดับหน่วยงาน เป็น การเรียนรู้จากการปฏิบัติจริง ตามลักษณะการเรียนรู้จากการกระทำ (Learning by doing)

5.1.2 เป็นการวิจัยที่ก่อให้เกิดองค์ความรู้จากบุคคลและผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานการ ให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ โดยใช้แผนปฏิบัติการที่เกิดขึ้นจากการมีส่วนร่วมมาเป็นตัว ดำเนินการ

5.1.3 นักวิจัยหรือผู้บริหาร สามารถเรียนรู้รูปแบบการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วน ร่วมที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีการวิพากษ์วิจารณ์ เพื่อปรับปรุงหรือพัฒนารูปแบบการวิจัยให้มีความ เหมาะสมยิ่งขึ้น

5.1.4 ผู้วิจัยและนักพัฒนา จะได้เรียนรู้จากชุมชน ได้รับประสบการณ์ในการทำงาน ร่วมกับชุมชน อันก่อให้เกิดความเข้าใจในชุมชนได้ดียิ่งขึ้น และเกิดแนวคิดที่จะพัฒนาตนเองอย่าง แท้จริง ประชาชนก็จะเกิดความรู้สึกร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมตัดสินใจในการปฏิบัติการ ในที่สุดก็จะทำให้เขาเหล่านั้นรู้สึกเป็นเจ้าของ (Sense of Belonging) รวมทั้งเป็นเจ้าของกิจกรรม และโครงการที่ดำเนินการด้วย

5.2 ด้านการนำไปใช้

5.2.1 บุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น และผู้เกี่ยวข้องสามารถนำผลการวิจัยไปศึกษาทบทวนและดำเนินการพัฒนาการให้บริการใน สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้อย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดความยั่งยืนต่อไป

5.2.2 นักวิจัย สามารถศึกษารูปแบบการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม ที่ใช้หลัก หลักการเชิงบูรณาการของแนวคิดทางการบริหารการศึกษา เช่น แนวคิดการจัดการศึกษาเพื่อการ พัฒนาที่ยั่งยืน แนวคิดและลักษณะการเรียนรู้สำหรับผู้ใหญ่ และหลักการ แนวคิด ทฤษฎีการพัฒนา บุคลากร ไปประยุกต์เพื่อออกแบบงานวิจัยของตนเองหรือนำเอาหลักการใหม่อื่นๆ มาเป็นตัว สอดแทรกเพื่อการพัฒนาได้

5.2.3 บุคลากรหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแห่งอื่นๆ สามารถนำข้อมูลที่เป็นประโยชน์ไปใช้ในการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาวิธีการดำเนินงานการ สื่อสารและการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตอื่นๆ เพื่อให้เกิดประโยชน์และ เป็นที่พึงพอใจสูงสุดของลูกค้าผู้ใช้บริการ อีกทั้งองค์กรอื่นๆ ยังสามารถนำข้อมูลการศึกษาที่ได้ไป เป็นตัวอย่างในการศึกษาและพัฒนาการให้บริการในลักษณะเดียวกันได้

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในบทนี้จะเป็นการศึกษาเอกสารเพื่อวิเคราะห์หลักการ แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จสำหรับบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้เรียงลำดับการนำเสนอออกเป็น 7 ตอน ดังนี้ คือ

- 1) แนวคิดการศึกษาเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน
- 2) แนวคิดและลักษณะการเรียนรู้สำหรับผู้ใหญ่
- 3) หลักการ แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร
- 4) แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ
- 5) แนวคิดการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม
- 6) บริบทสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ
- 7) กรอบแนวคิดเพื่อการวิจัย

โดยมีรายละเอียดของการนำเสนอในแต่ละตอนดังนี้

2.1 แนวคิดการจัดการศึกษาเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน

การนำเสนอแนวคิดการจัดการศึกษาเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนในที่นี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจที่สามารถนำไปบูรณาการกับแนวคิดและลักษณะการเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ หลักการ แนวคิด และทฤษฎีการพัฒนาบุคลากร ที่จะกล่าวถึงในหัวข้อต่อไป ด้วยกระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม เพื่อให้การบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จสำหรับบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

2.1.1 ความหมายการจัดการศึกษาเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน

อ่าไพ ھرศุณรรักษ์ (2550) กล่าวว่า การจัดการศึกษาเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนมุ่งเน้นพัฒนาศักยภาพของคนในสังคมให้เกิดความรู้ทักษะมุมมองและค่านิยมซึ่งเป็นปัจจัยหลักชั้นนำและจูงใจให้บุคคลแสวงหาและดำเนินชีวิตของตนในแนวทางของการพัฒนาที่ยั่งยืน เนื่องจากสภาวะการดำรงชีวิตของคนในสังคมปัจจุบันมีความซับซ้อนมากขึ้น ความรู้และทักษะที่จำเป็นสำหรับการสร้างตัวและครอบครัวให้อยู่ดีมีสุข ในขณะที่สามารถช่วยเหลือผู้อื่นและสังคมให้อยู่รอดได้ด้วยนั้น จึงครอบคลุมหัวข้อวิชาและประเด็นที่ต้องเรียนรู้มากมายทั้งที่เป็นความรู้และทักษะจำเป็นต่อการใช้

ชีวิตในท้องถิ่นที่ตนอาศัยอยู่และความรู้เกี่ยวกับสถานการณ์โลก ด้วยเหตุนี้กระบวนการเรียนรู้เพื่อนำไปสู่สังคมที่มีการพัฒนาอย่างยั่งยืนจำเป็นต้องมีสาระเนื้อหาที่เหมาะสมและมีความต่อเนื่องตลอดชีวิต (จากครรภ์มารดาถึงวัยชรา) หัวใจสำคัญของ “การพัฒนาที่ยั่งยืน” คือ การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีกว่าสำหรับทุกคน ซึ่งหมายถึง การพัฒนาที่ก่อให้เกิดดุลยภาพระหว่าง การกระตุ้นความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ การสร้างความเข้มแข็งทางสังคม และการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ทั้งนี้ เพื่อความอยู่ดีมีสุขของประชาชนทุกคน ทั้งในยุคปัจจุบันและอนาคต โดยมีพื้นฐานความคิดว่า เศรษฐกิจที่ทำให้เกิดดุลยภาพของการพัฒนาได้นั้น จำเป็นต้องเป็นเศรษฐกิจในสังคมที่มีรากฐานมั่นคง มีความสามารถในการแข่งขัน และสามารถพึ่งตนเองได้ ในขณะเดียวกัน ประชาชนในสังคมสามารถพัฒนาระเบียบวิถีชีวิต ทั้งของตนเองและส่วนรวม ให้ดำรงอยู่ได้ โดยไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม การเปลี่ยนแปลงสู่สภาพเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมที่สมดุลและยั่งยืนคั้งนั้น นโยบายสำคัญในการส่งเสริมแนวคิดของการศึกษาเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนให้คนในสังคม ประกอบด้วย

1. การพัฒนาความรู้ (Knowledge) นอกจากความรู้เบื้องต้นขั้นพื้นฐานที่ใช้สอนในโรงเรียน และความรู้ขั้นสูงเกี่ยวกับศาสตร์แขนงต่างๆ ที่จำเป็นต่อการประกอบอาชีพของบุคคลรวมทั้งช่วยสร้างความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศแล้ว ประชากรของสังคมที่มีพัฒนาอย่างยั่งยืน ยังต้องมีความรอบรู้เกี่ยวกับสถานการณ์และปัญหาด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมโลก ที่มีความเกี่ยวข้องเชื่อมโยงกับท้องถิ่นที่ตนอาศัยอยู่ ตลอดจนประเด็นปัญหาที่อยู่ในความสนใจของชาวโลก เพื่อให้สามารถตัดสินใจและปฏิบัติตนได้อย่างเหมาะสม มีความสอดคล้องกับแนวคิดและแนวทางที่คนส่วนใหญ่ยอมรับ

2. ทักษะ (Skills) นอกจากความรู้เกี่ยวกับสถานการณ์ ปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาระดับโลกดังกล่าวแล้ว เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการพัฒนาที่ยั่งยืน ประชากรของโลกทุกคน ยังต้องได้รับการเสริมทักษะ หรือความชำนาญ ที่จำเป็นต่อการดำรงตนในบริบทของการพัฒนาที่ยั่งยืน ตามเงื่อนไขของสังคมหรือชุมชนที่ตนอยู่ร่วมอาศัยอาทิ ทักษะในการคิดอย่างเป็นระบบ ทักษะในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ทักษะในการวิเคราะห์และวางแผนล่วงหน้า ทักษะในการคิดอย่างมีวิจารณญาณเกี่ยวกับค่านิยม (Values) ทักษะการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลและทักษะการอยู่ร่วมในสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างปลอดภัย

3. มุมมอง (Perspectives) การจัดการศึกษาเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน เน้นการส่งเสริมให้บุคคลสามารถมองได้รอบด้าน ครอบคลุมทั้งที่เป็นประเด็นปัญหาในระดับโลก และความเชื่อมโยงหรือผลกระทบของปัญหาเหล่านั้นในระดับท้องถิ่น ทั้งนี้ เนื่องจากปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในสังคมมนุษย์ มีสาเหตุจากการตัดสินใจและ/หรือการกระทำในอดีต และมีผลต่อเนื่องเป็นประเด็นข้อคิดสำหรับอนาคต คั้งนั้น การเรียนรู้เพื่อให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืน จึงจำเป็นต้องมองให้เข้าใจถึงรากฐาน

ของปัญหา และสามารถมองคาดการณ์ออกไปให้เห็นถึงความเป็นไปในอนาคต ซึ่งอาจมีทางเลือกสำหรับการตัดสินใจหรือแนวทางปฏิบัติได้หลายประการ ขึ้นอยู่กับข้อสมมติฐานหรือความต้องการของแต่ละคนในแต่ละสถานการณ์ ขณะเดียวกัน ต้องมองให้เห็นถึงความเชื่อมโยงของแต่ละปัญหาในระดับโลกด้วย ทั้งนี้ การฝึกให้สามารถมองปัญหาในหลายๆ มุมที่แตกต่างกันออกไป จะช่วยให้บุคคลเข้าใจถึงเหตุและผลของสิ่งที่เกิดขึ้น เกิดความมีส่วนร่วม และสามารถคิดหาแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกับคนอื่นๆ ได้อย่างสร้างสรรค์ ศักยภาพดังกล่าวของคนในสังคมโลกถือเป็นปัจจัยสำคัญสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนมุมมองเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน ได้แก่ ปัญหาสังคมและสิ่งแวดล้อมการมองให้เข้าใจถึงชุมชนที่ตนอาศัยอยู่ รวมถึงมองออกไปให้เข้าใจถึงบริบทที่กว้างไกลออกไปจากชุมชนที่อาศัยอยู่วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ไม่สามารถแก้ไขปัญหาทุกเรื่องได้โดยลำพัง เป็นต้น

4. ค่านิยม (Values) องค์ประกอบที่สำคัญอีกส่วนหนึ่งของการจัดการศึกษาเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน คือ การสร้างความเข้าใจให้ประชากรโลก เกี่ยวกับค่านิยมที่เหมาะสมสำหรับสังคมที่ยั่งยืน เพื่อให้คนได้ตระหนักถึงแนวความคิดหรือพฤติกรรม ที่ตนเลือกใช้เป็นแบบแผนในการใช้ชีวิตประจำวัน และทำความเข้าใจกับความคิดหรือพฤติกรรมที่คนอื่นใช้เป็นแบบแผนในชีวิตประจำวันเช่นกัน โดยผ่านกระบวนการพิจารณา ไตร่ตรอง และวิเคราะห์เป้าหมาย รูปแบบและผลกระทบของความคิดและพฤติกรรม ที่สมาชิกของสังคมยอมรับ และใช้เป็นบรรทัดฐาน ในการกำหนดแบบแผนเชิงพฤติกรรมของตน ขณะเดียวกัน เปิดโอกาสให้คนในสังคมได้ร่วมกันสร้างค่านิยมเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนค่านิยมที่ควรยึดถือ อาทิ การให้ความเคารพและใส่ใจต่อประชาคมแห่งชีวิตความเป็นธรรมทางเศรษฐกิจและสังคมประชาธิปไตย อหิงสา และสันติภาพ เป็นต้น

วารภรณ์ เชื้ออินทร์ (2555) กล่าวว่า การจัดการศึกษาเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน หมายถึง การดำเนินการจัดการศึกษาตามแนวทางจัดการศึกษาเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนอย่างสมดุลทั้งทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมทางศึกษา ให้มีความสามารถในการแข่งขันบนพื้นฐานทรัพยากรและความสามารถของตนเอง มีความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนมีความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับบริบททางสังคมวัฒนธรรมของท้องถิ่นและสากลดังนั้นการจัดการศึกษาเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนในระดับประเทศ จึงมุ่งพัฒนาศักยภาพของคนในสังคมให้เกิดความรู้ ทักษะ มุมมอง และค่านิยม ซึ่งเป็นปัจจัยหลักชี้แนะและจูงใจให้บุคคลแสวงหาและสามารถดำเนินชีวิตในแนวทางการพัฒนาที่ยั่งยืนเนื่องจากสภาวะการดำรงชีวิตของคนในสังคมปัจจุบันที่มีความซับซ้อนมากขึ้น

กาญจนา เกรียงสี (2559) กล่าวว่า การศึกษาเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน (Education for Sustainable Development) คือ กระบวนทัศน์ของการคิดถึงอนาคตที่จะต้องสร้างความสมดุลให้

เกิดขึ้นระหว่างสภาวะการณ์ปัจจุบันกับคุณภาพชีวิตที่จะต้องพัฒนาองค์ประกอบทั้ง 3 ของการพัฒนาที่ยั่งยืนให้เดินไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะต้องอาศัยองค์ประกอบของการศึกษาในการขับเคลื่อนคือ

1. การดำเนินงานของการศึกษา เพื่อให้เกิดความสมดุลขององค์ประกอบของการพัฒนาที่ยั่งยืน การศึกษาจะต้องทำให้สมาชิกในสังคมสามารถรู้หนังสือในระดับสูง ที่เรียกว่าอยู่ในขั้นมีปัญหาในการแก้ปัญหา และสามารถสร้างทักษะในการดำรงชีวิตในลักษณะที่ไม่ก่อให้เกิดการทำลายทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม มีปรัชญาในการดำรงชีวิตในรูปของการมีเศรษฐกิจพอเพียง ซึ่งได้แก่ ความสามารถจัดสรรทรัพยากรให้พอเพียง ได้ตั้งแต่ระดับครอบครัว ที่สามารถมีการพัฒนาให้เกิดวัตถุดิบทางด้านอาหารอย่างพอเพียงได้

2. การตัดสินใจด้านการศึกษา ซึ่งหมายความว่า จะเลือกโอกาสทางการศึกษาอย่างไร ที่จะทำให้ชุมชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น การให้การศึกษาและการวิจัยโดยชุมชนเป็นฐาน จึงเป็นการเลือกการตัดสินใจที่จะนำมาวางแผนสำหรับการดำเนินงาน ให้เป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ประชากรในชุมชนเป็นประชากรที่มีการศึกษา (Education) ไม่ว่าจะเป็นความรู้ที่จะสร้างชุมชนสีเขียว ความชำนาญและทักษะในฝีมือแรงงาน และความร่วมมือร่วมใจในการปกป้องและพิทักษ์ชุมชนให้มีความเป็นอยู่ที่ดี

3. การศึกษาสร้างคุณภาพชีวิต ทั้งนี้ เนื่องจากการพัฒนาที่ยั่งยืน หมายถึง คุณภาพชีวิตที่ได้รับการพัฒนาให้ก้าวหน้า มั่นคง และยั่งยืน การศึกษาจะต้องเน้นถึงความพยายามในการปรับปรุงคุณภาพชีวิต เช่น การศึกษาที่ช่วยยกระดับสถานภาพของเศรษฐกิจโลก ของครอบครัวทำให้รายได้ในครอบครัว ชุมชน และสังคมดีขึ้น ทำให้อัตราการเสียชีวิตของทารกลดลง และมีการวางแผนเพื่อทำให้การศึกษาของคนรุ่นหลังมีการพัฒนาปรับปรุงดีขึ้น ที่เห็นได้จากสภาพที่ดีมีมาตรฐานทางเศรษฐกิจและสังคม

สำนักงานคณะผู้แทนถาวรไทยประจำยูเนสโก (2549) ได้ให้นิยามไว้ว่า การจัดการศึกษาเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนคือ การศึกษาที่นักเรียนจะได้เรียนรู้ทักษะ สมรรถนะ ค่านิยม และสรรพวิทยาการที่ต้องการ เพื่อประกันการพัฒนาที่ยั่งยืน นอกจากนั้นยังต้องเป็นการศึกษาในทุกระดับชั้นในทุกบริบทของสังคม เช่น การศึกษาในครอบครัว โรงเรียน สถานที่ทำงาน และในชุมชน ซึ่งเป็นการศึกษาที่สนับสนุนความรับผิดชอบในสิทธิพลเมืองและส่งเสริมประชาธิปไตย โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนและชุมชนได้ใช้สิทธิและความรับผิดชอบของตนเองอย่างเต็มที่

จากที่ได้ศึกษาแนวคิดของนักวิชาการ สามารถสรุปได้ว่า การศึกษาเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน หมายถึง การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้เกิดความรู้ ทักษะ มุมมอง ค่านิยม และการจูงใจ

ให้บุคลากรมีการแสวงหาความรู้ พัฒนาตนเองให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และก่อให้เกิดดุลยภาพระหว่างการปฏิบัติงานและการสร้างความเข้มแข็งในหน่วยงานพร้อมๆกัน

2.1.2 ความสำคัญและแนวทางของการจัดการศึกษาเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน

อ่ำไพ หรรณารักษ์ (2550) และ วราภรณ์ เชื้ออินทร์ (2555) กล่าวถึงแนวทางการดำเนินงานส่งเสริมการจัดการศึกษาเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนที่สอดคล้องกัน ประกอบด้วย

1. การจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานเป็นกระบวนการเรียนรู้สำหรับคนทุกเพศทุกวัย เพื่อให้มีโอกาสได้แสวงหาและสะสมความรู้ เครื่องมือ และทักษะทั่วไปที่เป็นประโยชน์ต่อการดำรงชีวิต เพื่อปลูกฝังทัศนคติในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง รู้จักถาม สังเกต วิเคราะห์ปัญหา และคิดค้นวิธีแก้ไขปัญหาอย่างรอบคอบ และเพื่อให้ตระหนักว่า ตนเป็นส่วนหนึ่งของสังคม มีความรับผิดชอบต่องานของตนเองและผู้อื่น

2. การปรับระบบการศึกษาให้สอดคล้องกับแนวคิดของการพัฒนาที่ยั่งยืน โดยการกำหนดนโยบายและแผนการศึกษาแห่งชาติ การจัดกระบวนการเรียนการสอนและการบริหาร การศึกษา ตลอดจนการวัดและประเมินผลการศึกษา ให้เกิดการเรียนรู้เกี่ยวกับเนื้อหาสาระอันเป็นองค์ความรู้เฉพาะด้านที่จำเป็นต่อการดำรงชีพ ทักษะในการคิดอย่างเป็นระบบ ภูมิปัญญาจากการใช้เหตุผล และตระหนักถึงคุณค่าความเป็นมนุษย์หรือค่านิยมที่เหมาะสมตลอดจนการใช้ทักษะอย่างเหมาะสมในการเข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งของสังคมที่ตนอาศัยอยู่

3. การเสริมสร้างความเข้าใจและความตระหนักของสาธารณชน สังคมจะเจริญเติบโตอย่างยั่งยืนได้ ต้องประกอบด้วยสมาชิก ที่มีความตระหนักถึงเป้าประสงค์ของการมุ่งสู่ความยั่งยืน รวมทั้งมีความรู้และทักษะที่เอื้อต่อการบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง สังคมที่มีการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ซึ่งประชาชนทุกคนมีหน้าที่สำคัญในการคัดเลือกผู้แทนของตนเพื่อเข้าไปร่วมบริหารจัดการประเทศ ดังนั้น หากคนส่วนใหญ่ในสังคมมีความรู้ความเข้าใจ และตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาที่ยั่งยืน คนเหล่านั้น จะมีส่วนช่วยผลักดันและกระตุ้นให้ผู้แทนของตน ชี้นำนโยบาย กำหนดมาตรการ และวางแผนดำเนินงานบริหารจัดการประเทศ ไปในแนวทางของการพัฒนาที่ยั่งยืนได้

4. การพัฒนาศักยภาพบุคลากรและฝึกรอบรม ในสังคมที่มีการพัฒนาอย่างยั่งยืน ประชากรควรได้รับการศึกษาอย่างเหมาะสมและต่อเนื่องตลอดชีวิต เพื่อเป็นกำลังสำคัญในการสร้างความเจริญและมั่นคงแก่สังคม ดังนั้น ทุกภาคส่วนของสังคม ได้แก่ ภาครัฐ ภาคธุรกิจ อุตสาหกรรม องค์กรพัฒนา องค์กรชุมชน และชุมชนท้องถิ่น จึงควรส่งเสริมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องแก่สมาชิกของตนและส่วนรวม โดยจัดกิจกรรมเสริมศักยภาพบุคคล และการฝึกรอบรม

เกี่ยวกับหัวข้อเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อการส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืน อาทิ การพัฒนา ศักยภาพและความชำนาญของบุคคลให้สามารถประกอบวิชาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพ และการ กระตุ้นให้เกิดสำนึกรับผิดชอบต่อสังคมส่วนรวมและสภาพแวดล้อม ทั้งในระดับท้องถิ่นและระดับ โลก

สำนักงานคณะผู้แทนถาวรไทยประจำยูเนสโก (2549) มีภารกิจตามกรอบการทำงาน ตามเป้าหมายหลักขององค์การยูเนสโก ได้แก่ พัฒนา คุณภาพของการศึกษาขั้นพื้นฐาน กำหนด ทิศทางใหม่ของแผนการศึกษา พัฒนาความเข้าใจและความ ตระหนักของสาธารณชน รวมทั้ง จัดการฝึกอบรมด้วย ทศวรรษของการศึกษาเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนจะสำเร็จลงได้หากทุกฝ่ายร่วมมือ กัน และคำนึงถึงปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จคือ

1. ให้ความสำคัญของการศึกษาด้านสิ่งแวดล้อมควบคู่ไปกับการพัฒนาสังคม และ เศรษฐกิจ อย่างเหมาะสม
2. ดำเนินการตามแผนและกิจกรรมของการศึกษาเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนและส่งเสริม ให้มีการประเมินผลและเผยแพร่ข้อมูล เกี่ยวกับการศึกษาเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนรวมทั้งพยายาม แทรกการศึกษาเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนผสมผสานลงไป ในแผนการศึกษาแห่งชาติ
3. ผลักดันให้สื่อมวลชนถ่ายทอดสารข้อมูลที่มีคุณภาพแก่ประชาชน สื่อมวลชนคือ พันธมิตรที่ทรงพลัง ซึ่งสามารถช่วยสร้างความตื่นตัวให้แก่สังคมได้อย่างดี
4. สร้างเครือข่ายพันธมิตร และผนึกกำลังร่วมกันระหว่างผู้วางแผนแม่บทและผู้ ดำเนินตามแผนทั้ง หลาย ทั้งนี้ ไม่มีสถาบัน หรือองค์กรใด ๆ สามารถบรรลุเป้าหมายของทศวรรษ ของการศึกษาเพื่อ การพัฒนาที่ยั่งยืน ได้โดยลำพัง หากทุกฝ่ายจำเป็นต้องร่วมมือร่วมใจกันทำงาน โดยมีเป้าหมาย เดียวกัน คือ ร่วมกันสร้างและพัฒนาโลกของเราเพื่อชนรุ่นหลังสืบไป

กาญจนา เภารังสี (2559) กล่าวถึงแนวทางในการบริหารจัดการศึกษาเพื่อการพัฒนาที่ ยั่งยืน กระทำได้ ดังนี้

1. การพัฒนาหลักสูตรที่ก่อให้เกิดความยั่งยืนในระดับต่างๆ ของการศึกษา ไม่ว่าจะเป็น การศึกษาขั้นพื้นฐาน การศึกษาระดับอาชีวศึกษา หรือระดับอุดมศึกษาควรจะเป็นการจัด หลักสูตรที่มีเนื้อหาในการเรียนรู้เกี่ยวกับ
 - 1) องค์ประกอบทั้ง 3 ของการพัฒนาที่ยั่งยืน โดยเรียงลำดับความสำคัญและความ ยากง่ายของการศึกษาวิจัย สืบค้นข้อมูลเป็นลำดับขึ้นไป
 - 2) การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมสีเขียวที่ก่อให้เกิดความยั่งยืนที่บรรจุอยู่ใน หลักสูตร ที่สามารถสร้างให้เกิดองค์ความรู้ในทุกระดับได้

3) การเรียนรู้เกี่ยวกับสภาพความหลากหลายแตกต่างของวัฒนธรรมของประชากรโลก เพื่อความเข้าใจอันดีและความร่วมมือในการดำเนินชีวิตโดยปราศจากความขัดแย้ง

2. การพัฒนาผู้สอนและผู้เรียนให้มีสมรรถนะ (Competencies) ในด้านต่างๆ คือ

1) การคิดเชิงวิเคราะห์

2) การวาดภาพอนาคตที่พึงประสงค์

3) การตัดสินใจในการดำรงชีวิตอยู่ร่วมกันกับบุคคลอื่นและด้านสภาพแวดล้อมในลักษณะสมดุล

4) การพัฒนาองค์ความรู้ที่เกี่ยวกับการปรากฏการณ์และการเปลี่ยนแปลงของโลก เพื่อความเข้าใจและคิดหาแนวทางสร้างกิจกรรมหรือบทเรียนในการแก้ไขปรับปรุงให้คุณภาพชีวิตของตนเองและชุมชนและสังคมดีขึ้น เช่น ความรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ (Climate Change) ความหลากหลายทางชีวภาพภัยพิบัติ การจัดการความเสี่ยง ระบบเมือง และวิถีชีวิต ฯลฯ

3. การพัฒนาผู้อยู่ในระบบการศึกษาและขาดโอกาส ให้มีความเสมอภาคและลดความเหลื่อมล้ำทางโอกาส ด้วยการมีการจัดการศึกษาให้ประชากรที่ไม่อยู่ในกลุ่มของการศึกษาในระบบ ได้มีบทเรียน แบบเรียนความรู้ที่ถ่ายทอดอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องด้วยการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม เพื่อสร้างให้สมาชิกของชุมชนและสังคมเป็นประชากรที่มีการศึกษาตลอดชีวิต (Life-Long Education) และมีความยั่งยืนในการรู้จักยืดหยุ่น ปรับตัวให้เกิดความสมดุลในการดำรงชีวิตอยู่ร่วมกับสิ่งแวดล้อมไม่ว่าจะเป็นสิ่งมีชีวิต สิ่งไม่มีชีวิต หรือมนุษย์ด้วยกัน ให้สามารถยืนหยัดอยู่ในโลกอย่างเป็นผู้ที่มีศักดิ์ศรีและมีอัตลักษณ์ของตนเอง

สุริยา เหมตะศิลปะ (มปป.) ได้กล่าวถึงมาตรการทางการศึกษาเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน 4 ประการ ประกอบด้วย

1. การส่งเสริมและการปรับปรุงการศึกษาขั้นพื้นฐาน การเข้าถึงการศึกษาขั้นพื้นฐานยังเป็นปัญหอยู่มากโดยเฉพาะเด็กผู้หญิงและผู้ใหญ่ที่ไม่รู้หนังสือ การเรียนรู้หนังสือและตัวเลขที่มีการสอนกันในปัจจุบันยังไม่ได้ผลเพียงพอที่จะปูพื้นฐานไปสู่สังคมที่ยั่งยืน การศึกษาขั้นพื้นฐานต้องเน้นที่การให้ความรู้ ทักษะ ค่านิยม และทัศนคติที่กระตุ้นและส่งเสริมพลเมืองของประเทศให้ดำเนินวิถีชีวิตที่ยั่งยืนมาใช้

2. การทบทวนการศึกษาที่เป็นอยู่ในทุกระดับ เพื่อให้สอดคล้องกับการพัฒนาที่ยั่งยืน คิดทบทวนการจัดการศึกษากันใหม่ ตั้งแต่ระดับก่อนวัยเรียนจนถึงระดับมหาวิทยาลัยเพื่อที่จะใส่หลักการ ทักษะ ทัศนคติ และค่านิยมที่สัมพันธ์กับความยั่งยืนในแต่ละด้าน เช่น ด้านสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม และด้านเศรษฐกิจ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญต่อสังคมในอนาคตของพวกเขา

3. การพัฒนาความเข้าใจสาธารณะและความตระหนักในความยั่งยืน การพัฒนาความก้าวหน้าไปสู่สังคมที่ยั่งยืนจำเป็นต้องมีประชากรที่ทราบและเข้าใจในเป้าประสงค์ของสังคมที่ยั่งยืนและมีความรู้และทักษะในการที่จะส่งเสริมหรือช่วยเหลือให้เกิดตามจุดประสงค์ดังกล่าว พลเมืองที่มีความรู้ที่มีสิทธิ์ออกเสียงและผู้บริโภคที่มีความรู้ทั้งหลายสามารถช่วยเหลือชุมชนและรัฐบาลบัญญัติมาตรการเพื่อความยั่งยืนเพื่อผลักดันให้เกิดสังคมที่ยั่งยืนมากขึ้น

4. การฝึกอบรม ทุกภาคส่วนของกำลังแรงงานสามารถช่วยเหลือให้เกิดความยั่งยืนในระดับท้องถิ่น ระดับภูมิภาค และระดับชาติ การพัฒนาโครงการฝึกอบรมเฉพาะเพื่อที่จะทำให้แน่ใจได้ว่าทุกภาคส่วนของกำลังแรงงานมีความรู้และทักษะที่จำเป็นที่จะดำเนินงานของพวกเขาได้ด้วยวิธีการที่ยั่งยืน เป็นสิ่งที่สำคัญมากสำหรับการศึกษาเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน

สำหรับการนำแนวคิดการศึกษาเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนไปสู่การปฏิบัตินั้นต้องได้รับการสนับสนุนจากความร่วมมือกันในวงกว้างในทุกระดับและจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน นักการศึกษาและศาสตร์ทางการศึกษามีมุมมองหรือหลักเกณฑ์ที่จะช่วยเหลือในด้านเนื้อหาและวิธีการจัดการเรียนรู้ของการศึกษาเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน ส่วนชุมชนสามารถจะช่วยเหลือหรือสนับสนุนการพัฒนาหลักสูตรการศึกษาเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนได้ในแง่ที่เพื่อให้แน่ใจว่าหลักสูตรนั้นสะท้อนถึงความรู้ ทักษะ ทัศนคติ และสิ่งที่ประชาชนในท้องถิ่นให้ความสำคัญ ผู้นำรัฐบาลควรก้าวเข้ามาปรับนโยบายและระบบของการศึกษาระดับชาติใหม่เพื่อให้สอดคล้องกับการศึกษาเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน และกำหนดเป้าหมายเพื่อให้บรรลุถึงการที่จะทำให้การศึกษาเป็นเครื่องมือและกุญแจสำคัญในการเปลี่ยนแปลงที่สามารถสร้างสรรค์อนาคตที่ยั่งยืนได้จริง และประการสุดท้ายคือเครือข่ายและคู่พันธมิตรต่างๆระหว่างรัฐบาล สถาบัน องค์กร สังคม ภาคเอกชนและสื่อสารมวลชนล้วนสามารถช่วยนำความคิดรวบยอดของการศึกษาเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนนี้แปรเปลี่ยนไปเป็นเป้าประสงค์และการกระทำได้

วินัย วีระวัฒนานนท์ (2553) กล่าวถึงแนวทางการจัดการศึกษาเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนว่าควรดำเนินไปบนหลักการ ดังต่อไปนี้

1. ความคิดที่แตกต่างแต่เป้าหมายเดียวกัน ในปัจจุบันยังคงจะต้องยอมรับในความคิดในการทำงานที่แตกต่างกัน ภายใต้สภาพแวดล้อมทางธรรมชาติ สังคมวัฒนธรรม เศรษฐกิจ การเมือง และการศึกษาที่แตกต่างกัน แต่ทุกคนจำเป็นต้องเข้าใจและยอมรับในการอยู่ร่วมโลกใบเดียวกัน และทุกชีวิตจะต้องพึ่งพาปัจจัยการดำรงชีวิตจากโลกและธรรมชาติในโลกใบนี้เท่านั้น ดังนั้นแม้แต่ละคนจะอยู่ในสังคม วัฒนธรรม เศรษฐกิจ และการเมือง ที่มีอิทธิพลครอบงำวิถีชีวิต รวมทั้งการศึกษาที่ทำให้คนแตกต่างกันในความเป็นมา แต่เพื่อ “เป้าหมายโลกใบเดียวกัน” เป็น

ความจำเป็น การวางนโยบายเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และการเมือง ก็จะต้องมองไปที่เป้าหมาย “โลกใบเดียวกัน” โดยผ่านการศึกษา “เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน”

2. การฟื้นฟู พัฒนาและหยุดทำร้ายสิ่งแวดล้อม นักสิ่งแวดล้อม หรือพวกสิ่งแวดล้อมนิยม (Environmentalism) ได้เตือนภัยจากการทำร้ายสิ่งแวดล้อมของการทำลายป่า และการเกิดสารพิษในสิ่งแวดล้อมมาราว 30 ปีแล้ว จนปัจจุบันทุกคนควรจะได้มองเห็นหายนะจากเรื่องโลกร้อนจึงต้องรีบดำเนินการ ปลูกป่า-ต้นไม้ ในทุกพื้นที่โลก แยกสารพิษไปกำจัดและมีให้เข้าไปมีผลกระทบต่อ ดิน น้ำ และอากาศ รวมทั้งการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และเทคโนโลยี จะต้องมีให้มีผลกระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อมอีกต่อไป

3. การดำรงชีวิตแบบพอเพียง จากปัญหาโลกร้อนที่มีผลกระทบต่อทุกๆ ชีวิตในโลกแล้ว ทุกคนต่างต้องเผชิญกับอุณหภูมิของอากาศที่ร้อนอบอ้าว หิมะที่ละลายกลายเป็นธารน้ำ ความแปรปรวนของดินฟ้าอากาศ พายุที่เข้ามาทำร้ายชีวิตและทรัพย์สิน ไฟป่าที่เกิดถี่ขึ้น ทุกๆ บ้านจะต้องมีเครื่องปรับอากาศ ฯลฯ

จากที่ได้ศึกษามาสามารถสรุป แนวทางในการจัดการศึกษาเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนในกรณีของงานวิจัยในครั้งนี้ ควรประกอบด้วย 1) จัดกิจกรรมเสริมให้บุคลากรได้แสวงหาและสะสมความรู้ เครื่องมือ ทักษะทั่วไปที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน รู้จักถาม สังเกต วิเคราะห์ปัญหา และคิดค้นวิธีแก้ไขปัญหาย่างรอบคอบ 2) การฝึกอบรม เกี่ยวกับหัวข้อเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อการส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาในหน่วยงาน เช่น การพัฒนาศักยภาพและความชำนาญของบุคคลให้สามารถประกอบวิชาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพ 3) จัดให้มีการถ่ายทอดความรู้และส่งเสริมทักษะอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องด้วยการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม เพื่อให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง และ 4) ส่งเสริมให้บุคลากรมีการคิดหาวิธี แนวทางในการดำเนินกิจกรรมเพื่อส่งเสริมให้เกิดการทำงานร่วมกันและพัฒนาระบบการทำงานให้เกิดความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

2.2 แนวคิดและลักษณะการเรียนรู้สำหรับผู้ใหญ่

การนำเสนอแนวคิดและลักษณะการเรียนรู้สำหรับผู้ใหญ่ในที่นี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อสำรวจทัศนคติของนักวิชาการและหน่วยงานทางการศึกษาต่างๆ เพื่อให้เกิดแนวคิดว่า หากจะพัฒนาบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการเรียนรู้ และองค์ความรู้ใหม่ จากปฏิบัติการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จด้วยกระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้ว ควรนำเอาหลักการและแนวคิดการเรียนรู้สำหรับผู้ใหญ่ใดมาใช้ประโยชน์ได้บ้าง ดังต่อไปนี้

2.2.1 แนวคิดการเรียนรู้สำหรับผู้ใหญ่

รุ่งอรุณ ไสยโสภณ (2555) กล่าวถึงธรรมชาติในการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ไว้หลายประการ ดังนี้

1. ผู้ใหญ่ต้องการรู้เหตุผลในการเรียนรู้ ผู้ใหญ่จะเรียนรู้ก็ต่อเมื่อเขาต้องการจะเรียน เนื่องจากผู้ใหญ่รู้ว่าตนเองมีความรับผิดชอบต่อผลของการตัดสินใจของตนเองได้ก่อนการเรียนรู้ ผู้ใหญ่มักต้องการจะรู้ว่าเพราะเหตุใดหรือทำไมเขาจึงจำเป็นที่จะต้องเรียนรู้ เขาจะได้รับประโยชน์อะไร และจะสูญเสียประโยชน์อะไรถ้าไม่ได้เรียน

2. ลักษณะการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ ผู้ใหญ่ต้องการที่จะชี้แนะตนเองมากกว่าจะให้ผู้สอนมาชี้แนะ การสอนควรเป็นแบบแนะแนวมากกว่า ดังนั้น บทบาทของผู้สอนจึงควรจะเป็นการเข้าไปมีส่วนร่วม (Facilitator) มากกว่า

3. บทบาทประสบการณ์ของผู้เรียน ประสบการณ์เป็นสิ่งที่ทำให้ผู้ใหญ่มีความแตกต่างระหว่างบุคคล ดังนั้น การจัดกิจกรรมควรคำนึงถึงด้านความแตกต่างระหว่างบุคคลด้วย ควรใช้เทคนิคฝึกอบรมต่างๆ ที่เน้น การเรียนรู้โดยอาศัยประสบการณ์ (Experiential Techniques) เช่น การอภิปรายกลุ่มกิจกรรมแก้ปัญหา กรณีศึกษา เป็นต้น

4. แนวโน้มในการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ การเรียนรู้จะมุ่งเน้นไปที่ชีวิตประจำวัน หรือเน้นที่งาน หรือการแก้ปัญหาเสียมากกว่า นั่นคือเขาจะสนใจหากช่วยให้การทำงานของเขาดีขึ้น หรือช่วยการแก้ปัญหาในชีวิตประจำวัน การจัดหลักสูตรควรอาศัยสถานการณ์ต่างๆ รอบตัวเขา

5. บรรยากาศในการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ ผู้ใหญ่จะเรียนรู้ได้ดีกว่าในบรรยากาศที่มีการอำนวยความสะดวกต่างๆ ทั้งทางกายภาพ เช่น การจัดแสงสว่าง อุณหภูมิที่พอเหมาะ การจัดที่นั่งที่เอื้อต่อการมีปฏิสัมพันธ์กัน และมีบรรยากาศของการยอมรับในความแตกต่างในทางความคิด และประสบการณ์ที่แตกต่างกันของแต่ละคน มีความเคารพซึ่งกันและกัน มีอิสรภาพในการแสดงออก เป็นกันเอง

อรรถัย ศักดิ์สูง (2552) ได้กล่าวว่า การเรียนรู้ของผู้ใหญ่แตกต่างจากการเรียนรู้ของเด็ก เพราะผู้ใหญ่มีประสบการณ์มากกว่า ดังนั้นการเรียนการสอนต้องยึดหลักให้ตอบสนองต่อธรรมชาติของผู้ใหญ่ นั่นคือต้องรู้ หลักการศึกษาผู้ใหญ่ โดยสามารถสรุปได้ดังนี้

1. มโนทัศน์ของผู้เรียน (Self - Concept) ผู้ใหญ่จะมีลักษณะที่เติบโต ทั้งด้านร่างกายและจิตใจ มีวุฒิภาวะสูง มโนทัศน์ต่อตนเอง จะพัฒนาจากการพึ่งพาผู้อื่นไปเป็นการนำตนเอง เป็นตัวของตัวเอง

2. ประสบการณ์ของผู้เรียน (Experience) ผู้ใหญ่มีวุฒิภาวะมากขึ้น มีประสบการณ์อย่างกว้างขวางที่จะเป็นแหล่งทรัพยากรอันมีค่าของการเรียนรู้ ขณะเดียวกันก็จะมีพื้นฐานเปิดกว้างที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ

3. ความพร้อมที่จะเรียน (Readiness) ผู้ใหญ่มีความพร้อมที่จะเรียน เมื่อรู้สึกว่สิ่งนั้น “จำเป็น” ตอบทบาทและสถานภาพทางสังคมของตน

4. แนวทางการเรียนรู้ (Orientation to Learning) ผู้ใหญ่จะยึดปัญหาเป็นศูนย์กลางในการเรียนรู้ โดยมุ่งนำความรู้ไปใช้ทันที

สวัตน์ วัฒนวงศ์ (2551) กล่าวถึงการเรียนรู้สำหรับผู้ใหญ่สมัยใหม่ (Modern Adult Learning Theory) โดยมีสาระสำคัญหลายประการ ซึ่งประกอบด้วย

1. ความต้องการและความสนใจ (Need and Interests) ผู้ใหญ่จะสามารถเรียนรู้ได้เป็นอย่างดีก็ต่อเมื่อการเรียนรู้นั้นตรงกับความต้องการและความสนใจในประสบการณ์ที่ผ่านมาและจะเกิดความพึงพอใจเพราะฉะนั้นควรจะมีวิธีการเริ่มต้น โน้มน้าวหรือชักจูงอย่างเหมาะสม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้ผู้ใหญ่เกิดการเรียนรู้จะต้องคำนึงถึงสิ่งนี้เป็นลำดับแรกๆ

2. สถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตผู้ใหญ่ (Life Situations) การเรียนรู้ของผู้ใหญ่จะเกิดผลดีก็ต่อเมื่อมีการยึดถือเอาตัวผู้ใหญ่เป็นศูนย์กลางในการเรียนการสอน (Life-Centered) ดังนั้น ควรมีการจัดกิจกรรมหรือเนื้อหาการเรียนที่เหมาะสม เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้ใหญ่จึงควรยึดถือเอาเหตุการณ์หรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับชีวิตผู้ใหญ่เป็นหลักสำคัญ ไม่ใช่ตัวเนื้อหาวิชา

3. การวิเคราะห์ประสบการณ์ (Analysis of Experience) เนื่องจากประสบการณ์ที่สั่งสมในตัวผู้ใหญ่เป็นแหล่งการเรียนรู้ที่มีคุณค่ามากที่สุดสำหรับผู้ใหญ่ วิธีการหลักสำคัญของการศึกษาผู้ใหญ่ จึงควรมีการวิเคราะห์ประสบการณ์ของผู้ใหญ่แต่ละคนอย่างละเอียดว่า มีส่วนไหนหรือเหตุการณ์ใดของประสบการณ์ที่จะนำมาประยุกต์ใช้ในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนได้บ้าง แล้วค่อยหาแนวทางนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์สำหรับการเรียนรู้ต่อไป

4. ผู้ใหญ่ต้องการเป็นผู้นำตนเอง (Self Directing) ความต้องการที่อยู่ในส่วนลึกๆ ของผู้ใหญ่ก็คือ การมีความรู้ที่ต้องการที่จะสามารถนำตนเองได้ ดังนั้นบทบาทของผู้สอน จึงควรอยู่ในกระบวนการสืบหาหรือค้นหาคำตอบร่วมกันกับผู้เรียน (Mutual Inquiry) หรือคอยอำนวยความสะดวก คอยแนะนำมากกว่าการทำหน้าที่ส่งผ่านหรือเป็นสื่อสำหรับความรู้ แล้วทำหน้าที่ประเมินผลว่าเขาคล้อยตามหรือไม่เพียงเท่านั้น

5. ความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual Difference) ซึ่งความแตกต่างระหว่างบุคคลนี้จะมีเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ เมื่อแต่ละบุคคลมีอายุเพิ่มมากขึ้น ดังนั้นในการสอนผู้ใหญ่จะต้องจัดเตรียมการในด้านนี้อย่างดีพอและเหมาะสม เช่น รูปแบบของการเรียนการสอน (Style) ระยะเวลาที่

จะทำการสอน สถานที่ทำการสอนและประการสำคัญอีกประการคือ ความสามารถในการเรียนรู้ในแต่ละขั้นของผู้ใหญ่นั้นจะเป็นไปตามความสามารถของผู้ใหญ่แต่ละคน (Pace of Learning)

นันทกา ชัยบาล (2551) ได้กล่าวถึงหลักการสำคัญในการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ไว้ 6 ประการ ดังนี้ คือ

1. The Learner's Need To Know: ก่อนที่จะเริ่มต้นหรือให้ความร่วมมือในการเรียนรู้ ผู้ใหญ่มักต้องการทราบเหตุผลว่าตนจะเรียนไปเพื่ออะไร สิ่งที่จะเรียนจะเป็นประโยชน์แก่ชีวิตตนอย่างไร

2. The Learner's Self Concept ผู้ใหญ่มักต้องการความอิสระในการควบคุมและรับผิดชอบการเรียนรู้ของตนเองและอาจรู้สึกไม่พึงพอใจ ต่อต้าน และลดความร่วมมือในสิ่งที่ขัดกับความต้องการ

3. The Role Of The Learner's Experience ผู้ใหญ่ล้วนมีประสบการณ์ที่ผ่านการสั่งสมมาช่วงระยะเวลาหนึ่ง และต้องการแบ่งปันความรู้จากประสบการณ์ที่ตนมีกับผู้อื่น และยังต้องการคำชื่นชมหรือคำสนับสนุน ที่แสดงให้เห็นว่าความรู้หรือประสบการณ์ของตนนั้นเป็นสิ่งที่ดีและมีประโยชน์

4. The Learner's Readiness To Learn ผู้ใหญ่พร้อมที่จะเรียนรู้เมื่อนี้อาหาของการเรียนรู้ นั้นเป็นสิ่งที่มีความหมายตรงกับความต้องการของตน และสามารถนำมาแก้ไขปัญหาหรือสนับสนุนการปฏิบัติการหน้าที่ในชีวิตประจำวัน

5. The Learner's Orientation To Learning ทิศทางการเรียนรู้ที่เหมาะสมสำหรับผู้ใหญ่นั้น ควรเริ่มต้นจากปัญหาหรือภาระหน้าที่ในชีวิตจริง หรืออย่างน้อยต้องแสดงให้เห็นว่าสิ่งที่เรียนนั้นสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริงอย่างไร

6. The Learner's Motivation To Learn แรงจูงใจที่มีผลต่อการเรียนรู้ของผู้ใหญ่อาจเป็นแรงจูงใจภายในเพียงอย่างเดียว เช่น เพื่อเพิ่มความพึงพอใจต่อการทำงาน เพิ่มความภูมิใจในตนเอง หรือเพิ่มคุณภาพชีวิต เป็นต้น

นอกจากนี้ นันทกา ชัยบาล ยังได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ ไว้ดังนี้ คือ

1) Structure of Learning Experience เป็นการจัดประสบการณ์การเรียนรู้ควรมีการกำหนดการที่ยืดหยุ่นเพื่อตอบสนองต่อข้อจำกัดในเรื่องของเวลา ควรเน้นการสอนแบบ Face to Face มากกว่าการสอนผ่านสื่อต่างๆ และควรเป็นกิจกรรมที่ผู้เรียน ได้มีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นตัวอย่างเช่น การสัมมนา กลุ่มย่อย หรือการโต้วาที เป็นต้น 2) Learning climate บรรยากาศการเรียนที่มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกันจะส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ ผู้เรียนต้องการเป็นที่ยอมรับและน่าเชื่อถือในสายตาของผู้อื่น ควรเปิดโอกาสให้มีการแบ่งปันและรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมกลุ่ม ซึ่งการระดม

สมองจะช่วยเสริมในจุดนี้ได้มาก นอกจากนั้นแล้ว ผู้สอนควรทราบถึงความคาดหวัง ของผู้เรียน รวมทั้งช่วยปรับแต่งให้เหมาะสมขึ้น 3) Focus Learning การเรียนการสอนควรส่งเสริมให้ผู้เรียนได้ ใช้และวิเคราะห์ประสบการณ์ ที่ตนมี ผู้เรียนควรมี อิสระ ในการวางแผนและจัดการการเรียนรู้ของ ตนเอง ผู้สอนจึงควรเปลี่ยนบทบาทจาก Lecturer หรือ Teacher มาเป็น Facilitator สิ่งสำคัญอีก ประการหนึ่งคือการนำ เสนอประเด็นการเรียนรู้ที่ควรจจะอยู่ในรูปของ “จะทำอย่างไร เมื่อ...” มากกว่าเป็นเรื่องของทฤษฎีล้วนๆ และ 4) Teaching Learning Strategies and Media การจัดการ เรียนการสอนควรเป็นไปในเชิง การแก้ปัญหาและส่งเสริมให้เรียนด้วยกัน โดยเน้นให้ผู้เรียนได้ มี ส่วนร่วมในกระบวนการเรียนรู้ให้มากที่สุด โดยอาจมีส่วนในวิธีการสอนเช่น วิธีบทบาทสมมติ หรือมีส่วนในการประเมิน (Self-Assessment)

ศูนย์การศึกษาอิสระและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี (2552) ได้กล่าวว่าการเรียนรู้ของบุคคลจะเกี่ยวข้องกับปัจจัยที่สำคัญๆต่อไปนี้

1. มีความกระตือรือร้น (Active) ในกระบวนการเรียนรู้มากกว่าการรับฟังเฉยๆ (Passive) นั่นคือ ไม่เพียงการรับฟังคำสอน (บรรยาย) แต่ควรมีส่วนร่วมในกิจกรรม (Activity) ที่จัด ให้กับผู้เรียนด้วยเสมอ

2. เป็นพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงที่ถาวร (Permanent Change) และการเปลี่ยนแปลงนี้ ช่วยให้เกิดสมรรถภาพในการปฏิบัติงานได้ รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงทางด้านทัศนคติและความ สนใจอีกด้วย

นอกจากนี้การเรียนรู้ยังเป็นการได้รับข้อมูลเพิ่มขึ้น การเพิ่มพูนทักษะหรือทัศนคติ จนกระทั่งเปลี่ยนแปลงลักษณะนิสัยเดิมที่ไม่ดี เช่น การเลิกสูบบุหรี่ หรือไม่มีอาการประหม่าเมื่อ ต้องพูดต่อหน้าชุมชน โดยสรุปแล้วการเรียนรู้อาจปรับเปลี่ยน (Modification) ความรู้เดิมๆ ทักษะ เก่าๆ ตลอดจนการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้สอดคล้องกับสถานการณ์ใหม่ๆ ที่สามารถนำไปใช้กับ กิจกรรมการฝึกอบรมต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม

บริษัท วิสด้อม แม็ก เซนเตอร์ จำกัด (2558) กล่าวว่า เหตุผลในการเรียนรู้สำหรับผู้ใหญ่ เนื่องจากผู้ใหญ่ที่เข้าใจตนเองและรู้ว่าตนเองมีความรับผิดชอบต่อผลของการตัดสินใจของตนเอง ได้ก่อนการเรียนรู้ ผู้ใหญ่มักต้องการจะรู้ว่าเพราะเหตุใดหรือทำไมเขาจึงจำเป็นต้องเรียนรู้ เขา จะได้รับประโยชน์อะไร จากการเรียนรู้และจะสูญเสียประโยชน์อะไรบ้างถ้าไม่ได้เรียนรู้สิ่ง เหล่านั้น ผู้ใหญ่จึงมีความพร้อมที่จะเรียนรู้ในสิ่งที่เขาต้องการเรียนรู้และพึงพอใจมากกว่าจะให้ ผู้อื่นมากำหนดให้และมักมีแรงจูงใจในการเรียนรู้จากภายในตนเองมากกว่าแรงจูงใจภายนอก คือ ผู้ใหญ่อยากที่จะเรียนรู้ด้วยตนเองมากกว่าและด้วยการเรียนรู้มีลักษณะเป็นการแนะแนวมากกว่า การสอน ดังนั้นการจัดการเรียนรู้ควรจะเป็นการเข้าไปมีส่วนร่วมกับผู้เรียนในกระบวนการค้นหา

ความจริงหรือที่เรียกว่าผู้อำนวยความสะดวกในการเรียนรู้ (Facilitator) มากกว่าที่จะเป็นผู้ถ่ายทอดความรู้ของตนไปยังผู้เรียน นอกจากนี้บทบาทของผู้อำนวยความสะดวกในการเรียนรู้ควรจะต้องเป็นผู้สร้างบรรยากาศในการเรียนรู้ด้วยการยอมรับฟังและยอมรับในการแสดงออก ทักษะคิดและความรู้สึกนึกคิดเกี่ยวกับเนื้อหาสาระของวิชาที่เรียนของผู้เรียนช่วยให้ผู้เรียนได้เข้าใจถึงจุดมุ่งหมายในการเรียนรู้ของแต่ละคนและของกลุ่มทำหน้าที่จัดหาและจัดการทรัพยากรในการเรียนรู้หรืออาจเป็นแหล่งทรัพยากรเพื่อการเรียนรู้ที่ยืดหยุ่นเสียเอง การจัดกิจกรรมการเรียนรู้สำหรับผู้ใหญ่จึงควรคำนึงถึงทั้งในด้านของความแตกต่างระหว่างบุคคลของผู้ใหญ่ และควรจะอาศัยข้อดีของการมีประสบการณ์ของผู้ใหญ่และทำให้ประสบการณ์นั้นมีคุณค่าโดยการใช้เทคนิคฝึกอบรมต่างๆ ซึ่งเน้นการเรียนรู้โดยอาศัยประสบการณ์ (Experiential Techniques) ทำให้ผู้เรียนได้มีโอกาสผสมผสานความรู้ใหม่กับประสบการณ์เดิมที่มีอยู่ ทำให้การเรียนรู้ที่ได้รับใหม่ที่มีความหมายเพิ่มเติมขึ้นอีก อาทิเช่น วิธีการอภิปรายกลุ่ม กิจกรรมการแก้ปัญหา กรณีศึกษา และเทคนิคการฝึกอบรมโดยอาศัยกระบวนการกลุ่มต่างๆ โดยแนวโน้มในการเรียนรู้ของผู้ใหญ่จะมุ่งไปที่ชีวิตประจำวัน (Life-Centered) หรือเน้นที่งานหรือการแก้ปัญหา (Task-Centered) นั่นคือผู้ใหญ่มักจะยอมรับและสนใจกิจกรรมการเรียนรู้ของเขา หากเขาเชื่อและเห็นว่าการเรียนรู้เหล่านั้น จะช่วยให้เขาทำงานได้ดีขึ้นหรือช่วยแก้ปัญหาในชีวิตประจำวันของเขา ดังนั้นการจัดหลักสูตรหรือกิจกรรมเพื่อการเรียนการสอน ผู้ใหญ่จึงควรจะต้องอาศัยสถานการณ์ต่างๆ รอบตัวของเขาและเป็นการเพิ่มความรู้ความเข้าใจ ทักษะซึ่งมีส่วนช่วยในการแก้ปัญหาในชีวิตจริงของเขา ซึ่งจำเป็นต้องมีบรรยากาศที่มีการอำนวยความสะดวกต่างๆ ทั้งทางกายภาพ เช่น การจัดแสงสว่าง อุณหภูมิที่พอเหมาะ การจัดที่นั่งที่เอื้อต่อการมีปฏิสัมพันธ์กัน และมีบรรยากาศของการยอมรับในความแตกต่างในทางความคิดและประสบการณ์ที่แตกต่างกันของแต่ละคน มีความเคารพซึ่งกันและกัน มีอิสรภาพในการแสดงออกเป็นกันเอง

จากลักษณะและธรรมชาติในการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ดังที่กล่าวไปแล้วข้างต้น สรุปถึงหลักการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ที่สำคัญไว้ ดังนี้ คือ

1. ควรพิจารณาและให้ความสำคัญกับแรงจูงใจในการเรียน (Motivation to Learn) นั่นคือบุคคล จะเรียนรู้ได้ดี ถ้าหากมีความต้องการในการเรียนสิ่งนั้นๆ
2. สภาพแวดล้อมในการเรียนรู้ (Learning Environment) ต้องมีความสะดวกสบายเหมาะสมตลอดจนได้รับความไว้วางใจและการให้เกียรติผู้เรียน (Trust and Respect)
3. ควรคำนึงถึงความต้องการในการเรียนของแต่ละบุคคล และรูปแบบของการเรียนรู้ (Learning Style) ที่มีความหลากหลาย
4. ต้องคำนึงถึง ความรู้เดิมและประสบการณ์ (Experience) อันมีคุณค่า

5. ควรได้พิจารณาถึงการดูแลและให้ความสำคัญกับเนื้อหาและกิจกรรมในการเรียนรู้ (Learning Content and Activities)
6. ให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัญหาที่สอดคล้องกับความจริง (Realistic Problems) และนำ การเรียนรู้ไปใช้ในการแก้ปัญหา
7. ต้องให้การเอาใจใส่กับการมีส่วนร่วมทั้งทางด้านสติปัญญาและทางด้านร่างกายใน การจัดกิจกรรมเรียนรู้
8. ควรให้มีเวลาพอเพียงในการเรียนรู้ โดยเฉพาะการเรียนรู้ข้อมูลใหม่ ๆ การฝึกทักษะ ใหม่ ๆ และการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ
9. ให้โอกาสในการฝึกภาคปฏิบัติจนเกิดผลดีหรือการนำความรู้ไปประยุกต์ได้
10. ให้ผู้เรียนได้แสดงศักยภาพ หรือ สมรรถภาพในการเรียนรู้จนกระทั่งเขาได้แลเห็นถึง ความก้าวหน้าว่าสามารถบรรลุเป้าหมายได้
11. บุคคลจะเชื่อมั่นในความรู้ที่เกิดจากตนเองมากกว่าคนอื่นบอก
12. บุคคลจะยอมรับความคิดและพฤติกรรมใหม่ เมื่อบุคคลนั้นยอมรับว่า เป็นสมาชิก ของสังคมและได้สื่อสารตกลงถึงความคาดหวังและบทบาทใหม่ร่วมกัน

2.2.2 ลักษณะการเรียนรู้สำหรับผู้ใหญ่

ศูนย์การศึกษาอิสระและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี (2552) กล่าวว่า การเรียนรู้สำหรับผู้ใหญ่เป็นกระบวนการที่ต่อเนื่อง (Continuous Process) มีทั้งการกระทำ และตอบสนองร่วมกัน อธิบายได้ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ความต้องการ (Needing or Wanting) ในการเรียนรู้เป็นสิ่งสำคัญมากที่สุดที่ จะต้องทราบว่า บุคคลนั้นต้องการจะเรียนอะไร ต้องการจะประสบความสำเร็จในสิ่งใด ต้องการ ค้นหาคำตอบในเรื่องใด

ขั้นตอนที่ 2 การรวบรวมข้อมูลสารสนเทศ (Information Gathering) สิ่งเหล่านี้บุคคลจะ เก็บรวบรวมตั้งแต่ในโรงเรียน จากวิชาต่างๆ เป็นการเรียนในระบบโรงเรียน และบางส่วนได้รับจาก การเรียนรู้ตามอัธยาศัย หรือ การเรียนรู้อย่างไม่เป็นทางการ โดยจะได้รับจากที่บ้านหรือจากสถานที่ ทำงาน เช่น จากการอ่านหนังสือพิมพ์ ดูโทรทัศน์ เล่นกีฬา ฯลฯ

ขั้นตอนที่ 3 การทดสอบและผลสะท้อน (Testing and Feedback) เป็นการนำข้อมูล สารสนเทศมาประมวลแล้วทดลองเรียนหรือปฏิบัติ เช่น การทดสอบการขับขีรถยนต์ การใช้ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ว่าปฏิบัติงานได้จริง เป็นต้น

ขั้นตอนที่ 4 การประยุกต์และปฏิบัติตอบสนอง (Reflection and Applying) เป็นการประยุกต์ข้อสนเทศที่ได้รับจากสถานการณ์ต่างๆ ซึ่งอาจจะได้ประเมินผลลัพธ์จากการทดสอบหรือผลลัพธ์จากการพยายามค้นหาคำตอบ การประยุกต์ใช้ความรู้จากสิ่งที่เรียนรู้ไปสู่สถานการณ์ใหม่ๆ ถ้าหากทักษะการเรียนรู้ได้นำไปเกี่ยวพันกับการปฏิบัติในทักษะใหม่ๆ และสามารถถ่ายโอนทักษะนั้นๆ ไปสู่การเรียนรู้ใหม่ๆ ใดๆ ก็ตามการประยุกต์การเรียนรู้ที่สำคัญที่สุด คือ การตอบคำถามได้ว่า “ฉันได้เรียนรู้อะไรบ้าง ?” และ “ฉันสามารถนำความรู้นี้ไปใช้ในสถานการณ์อื่นๆ ได้อย่างไร ?”

ขั้นตอนการเรียนรู้ทั้ง 4 ขั้นนี้ อาจมีการซ้ำซ้อนกันได้ แต่โดยทั่วไปแล้วจะเป็นไปอย่างมีขั้นตอน ทั้งนี้ การเรียนรู้ส่วนมากมักเริ่มจากการมีความต้องการและความสนใจในการเรียนรู้ ซึ่งเป็นขั้นตอนแรกที่สำคัญ

บริษัท วิสคอม แม็ก เซนเตอร์ จำกัด (2558) เห็นว่าการเรียนรู้ของผู้ใหญ่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้อย่างสมบูรณ์ ผู้สอนต้องเข้าใจธรรมชาติการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ และยังคงสามารถประยุกต์หลักการต่างๆ เข้ากับปัจจัยต่างๆ ทางการศึกษา เพื่อให้เกิดสภาพที่จะสนับสนุนและเหมาะสมต่อการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ให้มากที่สุด พิจารณาจาก 4 ปัจจัยหลัก ดังนี้

1. Structure of Learning Experience การจัดกิจกรรมควรมีกำหนดการที่ยืดหยุ่น เพื่อตอบสนองต่อข้อจำกัดเรื่องเวลา ควรเน้นการเรียนการสอนแบบ Face-to-Face มากกว่าการสอนผ่านสื่อต่างๆ และควรให้ผู้เรียนได้มีปฏิสัมพันธ์ กับผู้อื่น ตัวอย่าง การสัมมนา กลุ่มย่อย หรือการโต้วาที เป็นต้น

2. Learning Climate บรรยากาศการเรียนที่มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกันจะส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ ผู้เรียนต้องการเป็นที่ยอมรับและน่าเชื่อถือในสายตาของผู้อื่น ควรเปิดโอกาสให้มีการแบ่งปันและรับฟังความคิดเห็นในกลุ่มเพื่อนผู้สอนควรทราบถึงความคาดหวังของผู้เรียน และช่วยปรับแต่งให้เหมาะสมขึ้น

3. Focus of Learning การเรียนควรส่งเสริมให้ผู้เรียน ได้ใช้และวิเคราะห์ประสบการณ์ที่ตนมี ผู้เรียนควรมีอิสระในการวางแผนและจัดการการเรียนรู้ของตนเอง ผู้สอนเป็นแค่คนคอยช่วยเหลือ ประเด็นการเรียนรู้ควรอยู่ในรูปของ “จะอย่างไร เมื่อ.....” มากกว่าเป็นเรื่องของทฤษฎีล้วนๆ

4. Teaching-Learning Strategy and Media การเรียนควรเป็นไปในเชิงการแก้ปัญหา และส่งเสริมให้เรียนด้วยกัน โดยเน้นให้ผู้เรียนได้มีส่วนร่วมในกระบวนการเรียนรู้ให้มากที่สุด โดยอาจมีส่วนร่วมในวิธีการสอน เช่น วิธีบทบาทสมมติ หรือมีส่วนร่วมในการประเมิน (Self-Assessment)

อรรถชัย สักดิ์สูง (2552) ได้ศึกษาวิธีสอนผู้ใหญ่ตามหลักการศึกษายผู้ใหญ่ (Andragogy) ซึ่งเป็นทฤษฎีแอนดราโกยี (Andragogy) ของ มัลคอล์ม โนลส์ จากการศึกษพบว่าขั้นตอนวิธีการสอนผู้ใหญ่ ดังต่อไปนี้

1. มโนทัศน์ของผู้เรียน (Self-Concept) ประกอบด้วยการสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ การวิเคราะห์ความต้องการในการเรียนรู้ การวางแผนร่วมกัน การนำประสบการณ์การเรียนรู้มาใช้ในการเรียนการสอนและการประเมินผลการเรียนรู้

2. ประสบการณ์ของผู้เรียน (Experience) ประกอบด้วยความสำคัญของการนำประสบการณ์มาเป็นเทคนิคในการเรียนการสอนความสำคัญของการนำประสบการณ์ไปปฏิบัติและการเรียนรู้ด้วยตนเองจากประสบการณ์

3. ความพร้อมที่จะเรียน (Readiness) ประกอบด้วยเวลาในการเรียนรู้และการจัดกลุ่มผู้เรียน

4. แนวทางการเรียนรู้ (Orientation to Learning) ประกอบด้วยแนวทางการเรียนรู้ของผู้ใหญ่แนวทางการเรียนรู้ของหลักสูตรและการออกแบบประสบการณ์การเรียนรู้

ธนาการเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (2556) กล่าวว่า ลักษณะธรรมชาติในการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ประกอบด้วย

1. ผู้ใหญ่ต้องการรู้เหตุผลในการเรียนรู้ และผู้ใหญ่จะเรียนรู้ก็ต่อเมื่อมีความต้องการจะเรียนเนื่องจากผู้ใหญ่รู้ว่าคุณเองมีความรับผิดชอบต่อผลของการตัดสินใจของตนเองได้ ก่อนการเรียนรู้ผู้ใหญ่ มักต้องการจะรู้ว่า เพราะเหตุใด หรือทำไมเขาจึงจำเป็นต้องเรียนรู้ เขาจะได้รับประโยชน์อะไร และจะสูญเสียประโยชน์อะไรถ้าไม่ได้เรียน

2. ลักษณะการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ ผู้ใหญ่ต้องการที่จะช่วยชี้นำตนเองมากกว่าจะให้ผู้สอนมาชี้นำ การสอนควรเป็นแบบแนะแนวมากกว่า ดังนั้นบทบาทของผู้สอนควรจะเป็นการเข้าไปมีส่วนร่วม (Facilitator) มากกว่า

3. บทบาทของประสบการณ์ของผู้เรียน ประสบการณ์เป็นสิ่งที่ทำให้ผู้ใหญ่มีความแตกต่างระหว่างบุคคล ดังนั้นการจัดกิจกรรมควรคำนึงถึงด้านความแตกต่างระหว่างบุคคลด้วย ควรใช้เทคนิคฝึกอบรมต่างๆ ที่เน้นการเรียนรู้โดยอาศัยประสบการณ์ (Experiential Techniques) เช่น การอภิปรายกลุ่ม กิจกรรมแก้ปัญหา กรณีศึกษา เป็นต้น

4. แนวโน้มในการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ การเรียนรู้จะมุ่งเน้นไปที่ชีวิตประจำวัน หรือเน้นที่งาน หรือการแก้ปัญหา ผู้ใหญ่จะสนใจหากช่วยให้การทำงานของเขาดีขึ้น หรือช่วยการแก้ปัญหาในชีวิตประจำวัน การจัดหลักสูตรควรอาศัยสถานการณ์ต่างๆ รอบตัวผู้ใหญ่

5. บรรยากาศในการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ ผู้ใหญ่จะเรียนรู้ได้ดีกว่าในบรรยากาศที่มีการอำนวยความสะดวกต่างๆ ทั้งทางกายภาพ เช่น การจัดแสงสว่าง อุณหภูมิที่พอเหมาะ ที่นั่งเอื้อต่อการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น และมีบรรยากาศของการยอมรับในความแตกต่างในทางความคิด และประสบการณ์ที่แตกต่างกันของแต่ละคน มีความเคารพซึ่งกันและกัน มีอิสรภาพในการแสดงออก เป็นกันเอง

จากที่ได้ศึกษาแนวคิดหลายๆ แนวคิดของนักวิชาการ สามารถสรุปได้ว่า การเรียนรู้สำหรับผู้ใหญ่ หมายถึง การส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของผู้ใหญ่แต่ละคนทั้งด้านทักษะ ความชำนาญในการปฏิบัติงาน โดยการเรียนรู้จะสอดคล้องและสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานนั้นได้ โดยเน้นการแนะแนวมากกว่าการชี้แนะเพื่อให้ผู้ใหญ่มีความสนใจหรือกระตือรือร้นในการเรียนรู้

ลักษณะการเรียนรู้สำหรับผู้ใหญ่ หมายถึง การเรียนรู้ในลักษณะต่างๆ ดังนี้ 1) การจัดกิจกรรมควรยืดหยุ่นตามสถานการณ์การทำงานของผู้ใหญ่ 2) จัดให้ตรงตามความต้องการและความสนใจเรียนรู้ของผู้ใหญ่ 3) สามารถที่จะนำไปแก้ปัญหาหรือพัฒนางานที่ผู้ใหญ่ทำอยู่ได้ 4) บรรยากาศการเรียนรู้มีการช่วยเหลือกันและกัน และการรับฟังความคิดเห็นในกลุ่มเพื่อน 5) ผู้เรียนได้ใช้ประสบการณ์ที่ตนมีการวางแผนและจัดการการเรียนรู้ของตัวเอง 6) วิเคราะห์ประสบการณ์ของผู้ใหญ่และนำส่วนที่เป็นประโยชน์มาจัดการเรียนการสอน 7) ผู้สอนเปลี่ยนบทบาทโดยเข้าไปมีส่วนร่วม (Facilitator) และเป็นผู้อำนวยความสะดวก และ 8) คำนึงความแตกต่างระหว่างบุคคล ซึ่งลักษณะการเรียนรู้สำหรับผู้ใหญ่สามารถแสดงให้เห็นได้ดังภาพ



ภาพที่ 2.1 แสดงลักษณะการเรียนรู้ของผู้ใหญ่สรุปตามแนวคิดของนักวิชาการ

2.2.3 การพัฒนาและการปฏิบัติเพื่อการเรียนรู้สำหรับผู้ใหญ่

“การพัฒนาเพื่อการเรียนรู้” และ “การปฏิบัติเพื่อการเรียนรู้” ประกอบด้วยคำสามคำคือ “การพัฒนา” “การเรียนรู้” และ “การปฏิบัติ” ซึ่งมีนักวิชาการได้ให้ความหมายของสามคำนี้ไว้หลากหลาย ดังนี้

im2Market.Com (2558) กล่าวว่า การพัฒนา หมายถึง การเปลี่ยนแปลงที่มีการกระทำให้เกิดขึ้น หรือมีการวางแผนกำหนดทิศทางไว้ล่วงหน้า โดยการเปลี่ยนแปลงนี้ต้องเป็นไปในทิศทางที่ดีขึ้น หรือเปลี่ยนแปลงไปสู่ความเจริญก้าวหน้าการพัฒนาอาจแบ่งออกเป็น 3 ด้านใหญ่ๆ ได้แก่

1.การพัฒนาทางเศรษฐกิจ หมายถึง การพัฒนาทางด้านการผลิต การจำหน่าย การแลกเปลี่ยน การลงทุน

2.การพัฒนาทางสังคม หมายถึง การพัฒนาทางด้านจิตใจ แบบแผน พฤติกรรม รวมทั้งความสัมพันธของคนในสังคม เพื่อแก้ไขปัญหาต่างๆ ในสังคม

3.การพัฒนาทางการเมือง หมายถึง การเปลี่ยนแปลงทางการเมือง สร้างกระบวนการปกครองให้เป็นประชาธิปไตย และประชาชนภายในประเทศมีสิทธิเสรีภาพตามกฎหมาย เป็นต้น

วิรัช นิภาวรรณ (มปป.) การพัฒนา หมายถึง การเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีกว่าเดิม เพื่อให้ประชาชนหรือชุมชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นและมีความเจริญก้าวหน้า โดยการเปลี่ยนแปลงนั้น ได้มีการกำหนดไว้ก่อนและครอบคลุมทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ หรืออาจแบ่งเป็นด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง นอกจากนี้แล้ว การพัฒนาในแง่ที่เป็นกระบวนการ (Process) จะประกอบด้วยหลายขั้นตอน (Stages) ที่มีความสัมพันธ์หรือเชื่อมโยง (Relation or Linkage) และสอดคล้องกัน การพัฒนายังเป็นกระบวนการต่อเนื่อง (Continuing Process) คือ หลังจากดำเนินกิจกรรมพัฒนากิจกรรมหนึ่งผ่านไปแล้ว ก็จะนำไปสู่การเริ่มดำเนินกิจกรรมพัฒนาอีกต่อไปอีก

พระนิมิตร กลิ่นดอกแก้ว (2555) การพัฒนา หมายถึง การชักชวนหรือการกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงโดยการปฏิบัติตามแผนและโครงการอย่างจริงจังและเป็นลำดับขั้นตอนต่อเนื่องกัน ในลักษณะที่เป็นวงจร ไม่มีการสิ้นสุดโดยมุ่งเน้นถึงการนำแผนและโครงการไปดำเนินการอย่างจริงจังและอย่างต่อเนื่อง เพราะถึงจะมีแผนและโครงการแล้วแต่ถ้าหากไม่มีการนำไปปฏิบัติการพัฒนาที่ไม่สามารถเกิดขึ้นได้

Dekdem.Com (2553) กล่าวว่า การพัฒนา (Development) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงทางสังคมที่เป็นผลมาจากสภาพสังคมที่ได้รับการปรับปรุงแล้ว คำว่าการพัฒนาคำเดียว มีความหมายคลุมการพัฒนาทางสังคมทั้งหมดด้วย และคำว่าพัฒนาหมายถึงสภาพสังคมโดยรวมที่ได้รับการปรับเปลี่ยนให้ดีขึ้น นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการได้ให้ความหมายของคำว่า การพัฒนา (Development) อย่างเช่นว่า การพัฒนา หมายถึงการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น ซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงในสิ่งต่างๆ ดังนี้

1. ความแตกต่าง เช่น ปริมาณและคุณภาพของบริการข้อมูลและข่าวสารฐานะทางสังคม บทบาทและอาชีพ
2. การใช้ประโยชน์จากบริการที่มีอยู่ เช่น ครอบครัวยุคใหม่จัดหาเครื่องอำนวยความสะดวกและบริการต่างๆ มาใช้ได้ เนื่องจากครอบครัวมีรายได้สูงขึ้น การกระจายรายได้ของครอบครัว ครอบครัวมีสิ่งของเครื่องใช้ และครอบครัวสามารถใช้บริการต่างๆ เพิ่มขึ้น
3. เทคโนโลยีและความมีประสิทธิภาพ เช่น การใช้เทคโนโลยีระดับสูง และการแพร่กระจายเทคโนโลยีออกสู่สังคมอย่างกว้างขวางมากยิ่งขึ้น
4. ความเชื่อและความไม่เชื่อ เช่น เป้าประสงค์ ความเชื่อพื้นฐาน ค่านิยม โอกาสและการสนับสนุน

5. ทักษะคิด เช่น ระดับความพอใจ ความเป็นเอกภาพ ขวัญและความพึงพอใจ
6. พฤติกรรม เช่น การช่วยตนเอง ความมีประสิทธิภาพ การใช้ทรัพยากรมนุษย์และความคิดริเริ่ม
7. ทรัพยากรและสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ทรัพยากรทางกายภาพ ทรัพยากรมนุษย์ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ
8. โครงสร้าง เช่น แบบแผนการดำเนินชีวิต และแบบแผนขององค์กร
9. ผลต่อเนื้อและแบบแผนรวม เช่น คุณภาพชีวิตและคุณภาพของสิ่งที่มีมนุษย์ผลิตขึ้น ซึ่งทำให้สามารถสรุปได้ว่า การพัฒนา หมายถึง การเปลี่ยนแปลงทางสังคม ไปในทิศทางที่ดีกว่าเดิมเพื่อให้ประชาชนหรือชุมชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นและมีความเจริญก้าวหน้าทั้งด้านวัตถุ ด้านจิตใจ ด้านเศรษฐกิจ สังคม หรือการเมือง

สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร (2558) กล่าวว่า การเรียนรู้ หมายถึง การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอย่างถาวรของบุคคลอันเป็นผลมาจากประสบการณ์ในอดีต ทั้งจากการฝึกฝนและการที่มนุษย์ได้มีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัว และมีปริมาณของความรู้ที่เพิ่มขึ้น โดยการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมดังกล่าวนี้ไม่ได้ เกิดขึ้นจากการกินยา ความเหน็ดเหนื่อย หรือเป็นผลเนื่องมาจากอุบัติเหตุ

วิกิพีเดีย (2559) ให้คำจำกัดความของ การเรียนรู้ หมายถึง การได้รับความรู้ พฤติกรรม ทักษะ คุณค่า หรือความพึงใจ ที่เป็นสิ่งแปลกใหม่หรือปรับปรุงสิ่งที่มีอยู่ และอาจเกี่ยวข้องกับการสังเคราะห์สารสนเทศชนิดต่างๆ ผู้ประมวลทักษะของการเรียนรู้เป็นได้ทั้งมนุษย์ สัตว์ และเครื่องจักรบางชนิด ความก้าวหน้าในการเรียนรู้เมื่อเทียบกับเวลา มีแนวโน้มเป็นเส้นโค้งแห่งการเรียนรู้ (Learning Curve) การเรียนรู้ของมนุษย์อาจเกิดขึ้นจากส่วนหนึ่งของการศึกษา การพัฒนาส่วนบุคคล การเรียนการสอน หรือการฝึกฝน การเรียนรู้อาจมีการยึดเป้าหมายและอาจมีความตั้งใจเป็นตัวช่วย การศึกษาว่าการเรียนรู้เกิดขึ้นได้อย่างไรเป็นส่วนหนึ่งของสาขาวิชาประสาทจิตวิทยา (Neuropsychology) จิตวิทยาการศึกษา (Educational Psychology) ทฤษฎีการเรียนรู้ (Learning theory) และศึกษาศาสตร์ (Pedagogy) การเรียนรู้อาจทำให้เกิดพฤติกรรมการเรียนรู้ (Habituation) หรือการวางเงื่อนไขแบบดั้งเดิม (Classical Conditioning) ซึ่งพบในสัตว์หลายชนิด หรือทำให้เกิดกิจกรรมที่ซับซ้อนมากขึ้นอย่างเช่นการเล่น ซึ่งพบได้เฉพาะในสัตว์ที่มีเชาวน์ปัญญา การเรียนรู้ อาจก่อให้เกิดความตระหนกอย่างมีสำนึกหรือไม่มีสำนึกก็ได้

อานาจ วัตจินดา (2553) กล่าวว่า การเรียนรู้ (Learning) หมายถึง กระบวนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอย่างถาวรอันเนื่องมาจากการฝึกหัดหรือประสบการณ์ ของแต่ละบุคคล ซึ่งอาจเกิดขึ้นได้ทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ โดยการเรียนรู้มีหลายประเภท ซึ่งการ

เรียนรู้ประเภทหนึ่งที่มีความสำคัญและเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคน และองค์กรอย่างมากคือการเรียนรู้จากการปฏิบัติ (Action Learning) ซึ่งเป็นการเรียนรู้ในลักษณะกลุ่มย่อยที่มีการนำปัญหาที่กลุ่มสนใจและมีผลกระทบต่อทั้งกลุ่มและองค์กรมาเข้าสู่กระบวนการแก้ ปัญหาและการพัฒนาแนวทางแก้ปัญหาและนำไปลงมือปฏิบัติการแก้ไขปัญหานั้น โดยลักษณะเฉพาะของการเรียนรู้จากการปฏิบัติ (Action Learning) มีดังนี้

1. เป็นการเรียนรู้จากประสบการณ์จริงในการทำงาน คือการเรียนรู้ที่มีการนำปัญหาในการทำงานมาเป็นโจทย์ในการเรียนรู้ อีกทั้งต้องมีการคิดหาวิธีในการแก้ปัญหาหรือพัฒนางานซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อทั้งผู้เรียนรู้เองและองค์กรด้วย

2. เป็นการเรียนรู้โดยการแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับผู้อื่นคือการเรียนรู้ที่ต้องมีการประชุมระดมสมองเพื่อหาวิธีการที่ดีและ เหมาะสมในการดำเนินการเนื่องจากการเรียนรู้ในลักษณะทีมงานย่อยที่มีสมาชิกจำนวนหนึ่งที่ต้องมีการทำงานร่วมกัน

3. เป็นการเรียนรู้โดยให้ผู้ร่วมงานวิจารณ์และแนะนำคือการเรียนรู้ที่ต้องมีการเสนอแนะและให้ข้อคิดเห็นเมื่อมีการดำเนินการ ปฏิบัติ และอาจมีการปรับปรุงการปฏิบัติเพื่อความสำเร็จของการดำเนินการ

บริษัท วิตคอม แม็กซ์ เซนเตอร์ จำกัด (2558) กล่าวว่า การเรียนรู้ หมายถึง การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลอย่างค่อนข้างถาวร อันเป็นผลมาจากการฝึกฝนหรือการมีประสบการณ์การเรียนรู้แบ่งการเรียนรู้เป็น 6 ระดับดังนี้

1. ความรู้ (Knowledge) เป็นความสามารถในการจดจำแนกประสบการณ์ต่างๆและระลึกเรื่องราวต่างๆออกมาได้ถูกต้องแม่นยำ

2. ความเข้าใจ (Comprehension) เป็นความสามารถบ่งบอกใจความสำคัญของเรื่องราวโดยการแปลความหลัก ตีความได้ สรุปใจความสำคัญได้

3. การนำความรู้ไปประยุกต์ (Application) เป็นความสามารถในการนำหลักการ กฎเกณฑ์และวิธีดำเนินการต่างๆของเรื่องที่รู้มา นำไปใช้แก้ปัญหาในสถานการณ์ใหม่ได้

4. การวิเคราะห์ (Analysis) เป็นความสามารถในการแยกแยะเรื่องราวที่สมบูรณ์ให้กระจายออกเป็นส่วนย่อยๆได้อย่างชัดเจน

5. การสังเคราะห์ (Synthesis) เป็นความสามารถในการผสมผสานส่วนย่อยเข้าเป็นเรื่องราวเดียวกัน โดยปรับปรุงของเก่าให้ดีขึ้นและมีคุณภาพสูงขึ้น

6. การประเมินค่า (Evaluation) เป็นความสามารถในการวินิจฉัยหรือตัดสินกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดลงไป การประเมินเกี่ยวข้องกับการใช้เกณฑ์คือ มาตรฐานในการวัดที่กำหนดไว้

ในกระบวนการเรียนรู้ของเรานั้น จะประกอบด้วยขั้นตอนพื้นฐานที่สำคัญ 3 ขั้นตอนด้วยกัน กล่าวคือ

1. ประสบการณ์ (Experience) ในบุคคลปกติทุกคนจะมีประสบการณ์อยู่ด้วยกันทั้งสิ้น ส่วนใหญ่ที่เป็นที่เข้าใจก็คือ ประสบการณ์สัมผัสทั้งห้า ซึ่งได้แก่ ตา หู จมูก ลิ้น และผิวหนัง ประสบการณ์เหล่านี้จะเป็นเสมือนช่องประตูที่จะให้บุคคลได้รับรู้และตอบสนองต่อสิ่งเร้าต่าง ๆ ถ้าไม่มีประสบการณ์เหล่านี้แล้ว บุคคลจะไม่มีโอกาสรับรู้หรือมีประสบการณ์ใดๆ เลย ซึ่งก็เท่ากับเขาไม่สามารถเรียนรู้สิ่งใดๆ ได้เลย ประสบการณ์ต่างๆ ที่บุคคลได้รับนั้นย่อมจะแตกต่างกัน บางชนิดก็เป็นประสบการณ์ตรง บางชนิดเป็นประสบการณ์ทางอ้อม บางชนิดเป็นประสบการณ์รูปธรรม และบางชนิดเป็นประสบการณ์นามธรรม

2. ความเข้าใจ (Understanding) หลังจากบุคคลได้รับประสบการณ์แล้ว ขั้นต่อไปก็คือตีความหมายเป็นหลักการ (Concept) ในประสบการณ์นั้น กระบวนการนี้เกิดขึ้นในสมองหรือจิตของบุคคลเพราะสมองจะเกิดสัญชาตญาณ (Percept) และมีความทรงจำ (Retain) ขึ้นซึ่งเราเรียกกระบวนการนี้ว่า “ความเข้าใจ” ในการเรียนรู้นั้น บุคคลจะเข้าใจประสบการณ์ที่เขาประสบได้ก็ต่อเมื่อเขาสามารถจัดระเบียบ (Organize) วิเคราะห์ (Analyze) และสังเคราะห์ (Synthesis) ประสบการณ์ต่างๆ จนกระทั่งหาความหมายอันแท้จริงของประสบการณ์นั้นได้

3. ความนึกคิด (Thinking) ความนึกคิดถือว่าเป็นขั้นสุดท้ายของการเรียนรู้ ซึ่งเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นในสมอง โดยการนึกคิดที่มีประสิทธิภาพนั้น ต้องเป็นความนึกคิดที่สามารถจัดระเบียบ (Organize) ประสบการณ์เดิมกับประสบการณ์ใหม่ที่ได้รับให้เข้ากันได้ สามารถที่จะค้นหาความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ทั้งเก่าและใหม่ ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญที่จะทำให้เกิดความสมบูรณ์ของการเรียนรู้อย่างแท้จริง

ซึ่งทำให้สามารถสรุปได้ว่า การเรียนรู้ หมายถึง การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอย่างค่อนข้างถาวรของบุคคลอันเป็นผลมาจากประสบการณ์ การศึกษา การฝึกฝนและการมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัว และมีปริมาณของความรู้ที่เพิ่มขึ้น

ส่วนคำว่า การปฏิบัติ หรือปฏิบัติ หรือปฏิบัติการ เป็นคำที่มีความหมายใกล้เคียงกัน ซึ่งมีนักวิชาการให้ความหมายไว้ ดังนี้ จันทร์เพ็ญ มินคร (มปป.) ให้นิยามของคำว่า การปฏิบัติการ หมายถึง กระบวนการภายในองค์การซึ่งใช้ปัจจัยนำเข้า (คน เงินทุน วัสดุอุปกรณ์) และแปรรูปปัจจัยนำเข้าให้ออกมาเป็นปัจจัยนำออก (สินค้าและบริการ) วิกีพีเดีย (2558) กล่าวว่า ปฏิบัติการ หมายถึง การลงมือกระทำ, การดำเนินการ โดยมีการวางแผนไว้ก่อนล่วงหน้า พจนานุกรมแปลไทยราชบัณฑิตยสถานออนไลน์ (2560) ให้นิยามของคำว่า ปฏิบัติ ว่าหมายถึง ดำเนินการไปตามระเบียบแบบแผน กระทำเพื่อให้เกิดความชำนาญ เช่น ภาคปฏิบัติ ในขณะที่ ฌฐวี อุตกฤษฎ์ (2555)

ได้อธิบายความหมายของ การปฏิบัติ ตามวงจร PDCA ไว้ว่า การปฏิบัติตามแผน หมายถึง การดำเนินการตามแผน อาจประกอบด้วย การมีโครงสร้างรองรับ การดำเนินการ เช่น คณะกรรมการ หรือหน่วยงานของคณะ ซึ่งคณะเราก็มีการจัดตั้งไว้อยู่แล้ว จะต้องมีการดำเนินการ ซึ่งอาจประกอบด้วย 1) มีการกำหนดขั้นตอนหรือวิธีการดำเนินการหรือไม่ 2) มีผู้รับผิดชอบดำเนินการได้ตามกำหนดไว้หรือไม่ 3) มีการประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องมากน้อยเพียงไร 4) สามารถดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนดได้หรือไม่ และ 5) สามารถดำเนินการได้ตามงบประมาณที่กำหนดไว้หรือไม่

ซึ่งทำให้สามารถสรุปได้ว่า การปฏิบัติ หมายถึงการดำเนินการภายในองค์กรให้เป็นไปตามระเบียบแบบแผนเพื่อให้เกิดความชำนาญในงานที่รับผิดชอบ โดยใช้ปัจจัยนำเข้าอันประกอบด้วย คน เงินทุน วัสดุคิบ วัสดุอุปกรณ์ และแปรรูปออกมาเป็นสินค้าหรือบริการ

จากที่ได้ศึกษาแนวคิดหลายๆ แนวคิดของนักวิชาการที่ได้ให้ความหมายหรือนิยามของคำว่า “การพัฒนา” “การเรียนรู้” และ “การปฏิบัติ” ทำให้สามารถสรุปได้ดังนี้

1. การพัฒนาการเรียนรู้ หมายถึง การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลอันเป็นผลมาจากประสบการณ์ การศึกษา การฝึกฝน และการมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบๆ ตัว ซึ่งเป็นไปในทิศทางที่ดีกว่าเดิมเพื่อให้บุคคลหรือชุมชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นและมีความเจริญก้าวหน้าทั้งด้านวัตถุ ด้านจิตใจ ด้านเศรษฐกิจ สังคม หรือการเมือง

2. การพัฒนาการปฏิบัติ หมายถึง การเปลี่ยนแปลงการดำเนินการภายในองค์กรให้เป็นไปตามระเบียบแบบแผนเพื่อให้เกิดความชำนาญในงานที่รับผิดชอบโดยใช้ปัจจัยนำเข้าอันประกอบด้วย คน เงินทุน วัสดุคิบ วัสดุอุปกรณ์ และแปรรูปออกมาเป็นสินค้าหรือบริการที่ดีขึ้นกว่าเดิมหรือมีความเจริญก้าวหน้ามากขึ้น

2.3 หลักการ แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร

2.3.1 ความหมายของการพัฒนาบุคลากร

Hrtothai.Com (2553) ได้กล่าวว่า การพัฒนาบุคลากรคือ การเพิ่มประสิทธิภาพด้านทักษะ ความชำนาญในการทำงาน ตลอดจนปรับเปลี่ยนทัศนคติของบุคลากรทุกระดับให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน การเพิ่มประสิทธิภาพบุคลากรสามารถทำได้ด้วยวิธีการฝึกอบรม ปฐมนิเทศ ส่งไปดูงานต่างประเทศ ร่วมสัมมนาทั้งในและนอกสถานที่ ฯลฯ เพื่อบุคลากรนั้นๆ จะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ และมุ่งไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร

รัฐภา อติสนธิสกุล (2558) การพัฒนาบุคลากรเกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการทุนมนุษย์ (Human Capital Management - HCM) ซึ่งหมายถึง การบริหารจัดการเพื่อสร้างคุณภาพและผลการ

ปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งเป็นการรวมกิจกรรมอย่างกว้างขวาง นับตั้งแต่การกำหนดและสรรหาบุคลากรที่มีความสามารถที่ดีที่สุด (Talent) การรักษามูลค่าบุคลากร การพัฒนาและจูงใจให้บุคลากรแสดงศักยภาพสูงสุดของตนเองได้ ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการทุนมนุษย์จำเป็นต้องมีแนวคิดที่สร้างสรรค์ มีแรงขับ ความกระตือรือร้น และให้ความสำคัญต่อการมุ่งสู่ความสำเร็จที่เป็นเลิศ

วิทยาลัยโปลีเทคนิคและปีโตรเคมี (2556) การพัฒนาบุคลากร หมายถึง การเพิ่มเติมความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ และการปรับเปลี่ยนทัศนคติของบุคลากรให้เข้าไปในทางที่ดีขึ้น เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และทำงานด้วยความสุข

ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต (2551) กล่าวว่า วัตถุประสงค์ของการพัฒนาบุคลากรไม่ว่าจะในภาคเอกชนหรือภาครัฐก็คือ การมุ่งให้เกิดความเปลี่ยนแปลงทางพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานตามที่ต้องการ โดยการที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการทำงานของบุคคลเพื่อให้เป็นไปในทางที่ต้องการได้นั้น เราจำเป็นต้องพัฒนาบุคลากรในด้านต่างๆ อย่างน้อย 3 ด้าน ประกอบด้วย ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และทัศนคติ (Attitude) หรือความเข้าใจ (Understanding) หัวใจสำคัญของการพัฒนาบุคลากรในทุกองค์กร ประกอบด้วย 1) การพัฒนาให้มีความรู้ (Knowledge) เรียนรู้ทำความเข้าใจแล้วจึงนำแนวคิดมาประยุกต์ใช้ การเรียนรู้ จึงไม่ใช่เพียงการรับรู้ที่จำมาโดยไม่เข้าใจ 2) การพัฒนาให้มีความเข้าใจ (Understanding) ต้องทำความเข้าใจข้อมูลต่างๆ ทบทวน วิเคราะห์ให้เห็นจุดต่างๆ เพื่อตอบตัวเองให้ได้ แล้วจึงเชื่อในแนวคิดนั้นๆ พร้อมจะนำไปปฏิบัติได้เสมอ 3) การพัฒนาให้มีความชำนาญ (Skill) เมื่อเรียนรู้และเข้าใจในข้อมูลแล้วต้องมีโอกาสนำความรู้ไปใช้ให้เกิดประสบการณ์ด้วยตัวเอง ฝึกฝนและปฏิบัติบ่อยๆ จนเกิดความชำนาญ เพิ่มพูนสติปัญญาและมีความรอบรู้มากยิ่งขึ้น 4) การพัฒนาให้มีความคิดที่ดี (Attitude) มีความคิดเชิงสร้างสรรค์คนเราอาจมีความคิดทัศนคติที่เหมือนหรือต่างกันก็ได้ หากองค์กรใดต้องการประสบความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพองค์กร ก็จำเป็นต้องปรับเปลี่ยนทัศนคติของบุคลากรด้วยการหาเทคนิคหรือแนวทางใหม่ๆ จัดการความแตกต่างทางความคิดและสร้างวัฒนธรรมหรือมาตรฐานใหม่

พรชัย เจดามาน (2556) ได้กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) หรือ การพัฒนากำลังคน (Manpower Development) หรือการพัฒนาและฝึกอบรมทรัพยากรมนุษย์ (Training & Development) คือ กระบวนการในการพัฒนาและส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถ ความเข้าใจ มีทักษะในการปฏิบัติงาน ตลอดจนมีทัศนคติและพฤติกรรมที่ดี เพื่อให้มีประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีขึ้น ทั้งในปัจจุบันและอนาคต ดังนั้น การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ถือเป็นขั้นตอนที่สำคัญที่สุดขั้นต้นหนึ่งในการบริหาร การพัฒนาทรัพยากร มีผลอย่างมากต่อความสำเร็จขององค์กรสมัยใหม่ ซึ่งมีแนวโน้มในการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีขั้นสูง และมี

แนวโน้มที่จะเป็นองค์กรขนาดใหญ่ การดำเนินการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรของทางปฏิบัติ นั้น ควรจะเริ่มตั้งแต่ เมื่อพนักงานเหล่านั้นเริ่มเข้ามาทำงาน โดยการปฐมนิเทศ (Orientation) และ จะต้องดำเนินการพัฒนาอีกต่อไปเรื่อยๆ ตลอดเวลาที่เขายังคงทำงานอยู่ในองค์กรนั้นๆ

สรุปได้ว่า การพัฒนาบุคลากร หมายถึง กระบวนการในการพัฒนาและส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถ ความเข้าใจ มีทักษะในการปฏิบัติงาน มีทัศนคติและพฤติกรรมที่ดี เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและความชำนาญในการทำงานให้ดีขึ้นสำหรับบุคลากรในองค์กร โดยมุ่งให้เกิดความเปลี่ยนแปลงทางพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานตามที่ต้องการ

2.3.2 ความสำคัญของการพัฒนาบุคลากร

Hrtothai.Com (2553) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของการพัฒนาบุคลากร ไว้ดังนี้

1. ประโยชน์ต่อองค์กร การพัฒนาบุคลากรจะช่วยเพิ่มผลผลิต และลดต้นทุนลง เนื่องจากบุคลากรมีความเชี่ยวชาญในงานที่ทำมากขึ้น ข้อผิดพลาดต่างๆ ก็จะลดลง การพัฒนาบุคลากรจึงเป็นหนทางหนึ่งที่จะช่วยพัฒนาองค์กรให้ก้าวทันกับความเจริญ สามารถแข่งขันกับธุรกิจอื่นได้อย่างเต็มภาคภูมิ

2. ประโยชน์ต่อตัวบุคลากร เมื่อบุคลากรมีประสิทธิภาพการทำงานสูงขึ้น โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานก็จะมากขึ้นด้วย นอกจากนี้ การพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องจะช่วยลดอัตราการลาออกของคนที่ไม่มีฝีมือลง เพราะการพัฒนาบุคลากรจะสร้างความผูกพันระหว่างพนักงานกับองค์กร พนักงานจึงเกิดความทุ่มเท และเอาใจใส่ในการทำงาน เพื่อบรรลุถึงผลสำเร็จขององค์กร

รัฐภา อธิสนธิสกุล (2558) กล่าวว่า การพัฒนาศักยภาพบุคคลจะมุ่งเน้นการพัฒนาจากบุคลากรที่มีความชำนาญและความสามารถเฉพาะด้าน เป็นการพัฒนาเพื่อสร้างทักษะหลากหลาย (Multi-Skilled) โดยผ่านการวิเคราะห์ความรู้ ความสามารถ และคุณลักษณะอย่างเป็นระบบ วิธีการพัฒนาจะใช้เทคโนโลยีมากขึ้น และผู้เรียนจะเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านหลักสูตรต่างๆ ที่จัดทำไว้ รวมทั้งการจัดกิจกรรมบริหารความรู้ (Knowledge Management) ผู้บริหาร หัวหน้างาน และพนักงาน จะมีบทบาทร่วมกันมากขึ้นในการกำหนดเนื้อหาและวิธีการฝึกอบรมที่เหมาะสมกับพนักงานแต่ละคน ผู้บริหารและหัวหน้างานมีบทบาทในการเป็นผู้สอนแนะ (Coaching) พร้อมกับการส่งเสริมให้พนักงานเรียนรู้ด้วยตนเอง

วิทยาลัยปิโตรเลียมและปิโตรเคมี (2556) กล่าวถึงความสำคัญของการพัฒนาบุคลากรไว้ ดังนี้

1. เพื่อให้บุคลากรมีความรู้เพิ่มขึ้นและความชำนาญมากขึ้นในการพัฒนาตนเอง ไปสู่ความก้าวหน้าในวิชาชีพ

2. เพิ่มศักยภาพบุคลากรของวิทยาลัยฯ ให้มีสมรรถนะสูง พร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง และสร้างผลงานที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ

3. มุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรในการทำงานเป็นทีม การเสริมสร้างบรรยากาศที่ดี และวัฒนธรรมในการทำงาน

4. เพื่อให้บุคลากรทุกระดับมีทัศนคติที่ดี ทุ่มเทและเสียสละเพื่อวิทยาลัยฯ ร่วมสร้าง วัฒนธรรมวิทยาลัยฯ ใหม่ที่เน้นความร่วมมือและการแบ่งปันความรู้ซึ่งกันและกัน

5. เพื่อทำให้การปฏิบัติงานของวิทยาลัยฯ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เกิดผลงานที่ สร้างสรรค์และสร้างชื่อเสียงให้แก่วิทยาลัยฯ และมหาวิทยาลัย

ชัชวาล อรวงศ์สุภทัต (2551) กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญต่อ องค์การสรุปได้หลากหลายประการ ได้แก่

1) ช่วยทำให้ระบบและวิธีปฏิบัติงานมีสมรรถภาพดียิ่งขึ้น มีการติดต่อประสานงานดี ยิ่งขึ้น

2) ช่วยทำให้เกิดการประหยัด ลดความสิ้นเปลืองของวัสดุที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

3) ช่วยลดระยะเวลาของการเรียนรู้งานให้น้อยลง

4) ช่วยแบ่งเบาภาระหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้าหน่วยงานต่างๆ ในการตอบ คำถามหรือให้คำแนะนำแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาของตน

5) ช่วยกระตุ้นบุคลากรให้ปฏิบัติงานเพื่อความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

6) ช่วยทำให้บุคคลนั้นๆ มีโอกาสได้รับความรู้ ความคิดใหม่ๆ เป็นคนทันสมัย

7) ทำให้มีนวัตกรรม (Innovation) ต่างๆ เข้ามาใช้ในองค์การอันจะเป็นตัวกระตุ้นการ เปลี่ยนแปลงให้เกิดขึ้นในองค์การ เพื่อให้สามารถปรับตัวได้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของ สภาพแวดล้อมภายนอกที่มีการปรับเปลี่ยนรวดเร็วและรุนแรงเพิ่มมากขึ้นทุกขณะ

8) ก่อให้เกิดการเผยแพร่ นวัตกรรมนั้นๆ ให้เป็นที่เข้าใจและยอมรับไปปฏิบัติในวงกว้าง ขององค์การ

9) กระตุ้นบุคลากรให้เพิ่มความพร้อม ด้านสมรรถนะ ความรู้ ความสามารถ ในการ ปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงขององค์การทั้งในระดับนโยบาย กลยุทธ์ในการ ดำเนินงาน โครงสร้างการจัดองค์การ ระบบการทำงาน การสร้างนวัตกรรม การเผยแพร่ นวัตกรรม และการสร้างความพร้อมในการใช้นวัตกรรมเป็นกุญแจสำคัญของการเพิ่มคุณค่าให้แก่บุคลากรใน องค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคแห่งสังคมฐานความรู้ (Knowledge Based Society) ยุคที่องค์การ ต้องการบริหารจัดการความรู้ (Knowledge Management) การเพิ่มคุณค่าและใช้คุณค่าที่มีอยู่ และ

เพิ่มขึ้นของบุคลากรให้เป็นประโยชน์ต่อการเติบโตขององค์กรเป็นสิ่งจำเป็นยิ่งยวดต่อความสำเร็จขององค์กร การพัฒนาบุคลากรจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อปัจจุบันและอนาคตขององค์กร

นอกจากนี้ ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต (2551) ยังกล่าวอีกว่า แนวคิดพื้นฐานของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลดังกล่าว เป็นไปตามปรัชญาของการพัฒนาบุคคลที่สำคัญคือ 1) บุคคลทุกคนมีศักยภาพของตนเองที่สามารถพัฒนาให้เพิ่มพูนขึ้นได้ทั้งด้านความรู้ ทักษะและทัศนคติ ถ้าหากมีแรงจูงใจที่ดีพอ 2) การพัฒนาศักยภาพของบุคคล ควรดำเนินการโดยยึดหลักสมรรถนะ (Competency Based Development) 3) การพัฒนาทรัพยากรบุคคลจะต้องดำเนินการอย่างเป็นกระบวนการต่อเนื่องเป็นระบบ ตั้งแต่การสรรหา การคัดเลือก ผู้ระบบการพัฒนาขององค์กร 4) วิธีการในการพัฒนาบุคคลมีหลายวิธี จะต้องเลือกใช้ให้เหมาะสมกับลักษณะของบุคคลและภารกิจขององค์กร 5) จัดให้มีระบบการประเมินการพัฒนาความสามารถของบุคคลเป็นระยะๆ เพื่อพัฒนาบุคคลบางกลุ่มให้มีความสามารถเพิ่มขึ้น และในขณะเดียวกันก็สนับสนุนให้ผู้มีความรู้ความสามารถสูงได้ก้าวหน้าไปสู่ตำแหน่งใหม่ที่ต้องใช้ความสามารถสูงขึ้น 6) ระบบข้อมูลบุคคลขององค์กรจะต้องครบถ้วน ถูกต้องและทันสมัยสามารถตรวจสอบความก้าวหน้ารายบุคคลได้ 7) การพัฒนาบุคคลจะต้องทำทุกด้าน คือ สุขภาพอนามัย ความรู้ ความสามารถจิตใจและคุณธรรม ควบคู่กันไป 8) องค์กรต้องคำนึงถึงความมั่นคงและความก้าวหน้าของบุคคลควบคู่ไปกับความก้าวหน้าขององค์กร องค์กรจะอยู่ไม่ได้ถ้าขาดบุคคลที่มีกำลังกาย กำลังใจและสติปัญญาที่ทุ่มเทให้กับองค์กร

พรชัย เจดามาน (2556) กล่าวถึงความสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ว่ามีประโยชน์ที่จะเกิดได้เป็น 3 ลักษณะ คือ

1) ประโยชน์ต่อพนักงานคือเป็นการเพิ่มคุณค่าแก่ตนเอง ช่วยลดและป้องกันอุบัติเหตุหรือการทำงานที่ผิดพลาด ช่วยเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ ทักษะและความสามารถให้สูงขึ้นและทำให้มีโอกาสเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน

2) ประโยชน์ต่อผู้บริหาร คือ ช่วยลดปัญหาต่างๆที่อาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานของพนักงาน ช่วยลดภาวะในการปกครอง ดูแลและควบคุมการปฏิบัติงานของบุคลากรช่วยประหยัดเวลาในการสอนงานแก่พนักงานและทำให้มีเวลาในการบริหารงานตามบทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบ

3) ประโยชน์ขององค์กรหรือหน่วยงานคือ ทำให้ระบบและวิธีการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น มีการติดต่อประสานงานดียิ่งขึ้น ช่วยกระตุ้นบุคลากรให้ปฏิบัติงานเพื่อความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ทำให้เกิดการประหยัดและลดการสิ้นเปลืองในการปฏิบัติงาน (วัสดุ/อุปกรณ์/เวลา) ช่วยแบ่งเบาหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาในการตอบคำถาม/แนะนำ/สอนงานแก่

ผู้ได้บังคับบัญชา และช่วยลดระยะเวลาของการเรียนรู้งานให้น้อยลง ช่วยให้ผู้บุคลากรมีโอกาสได้รับรู้ความคิดใหม่ๆ ทำให้ทันต่อความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีใหม่ๆ

นอกจากนี้พรชัย เจดามาน ยังกล่าวถึงสาเหตุที่ต้องมีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นั้นเพราะ

1) เป็นนโยบายขององค์กร ธุรกิจในปัจจุบันมีความจำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนาทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพ และสามารถที่จะขับเคลื่อนในองค์กรดำเนินกิจการได้อย่างราบรื่น จึงเป็นสาเหตุให้องค์กร จะต้องมีการกำหนดนโยบายเพื่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรให้เป็นบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน ทั้งในปัจจุบันและในอนาคต นอกจากนี้ ปัจจุบันได้มีข้อกำหนดของกฎหมาย ให้ทุกองค์กรถือปฏิบัติและจะต้องมีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรให้เป็นไปตามกฎหมายกำหนดด้วย

2) มีการปรับเปลี่ยนระบบงานหรือวิธีการทำงานถ้าองค์กรจะมีการเปลี่ยนแปลงระบบงานหรือวิธีในการปฏิบัติงาน ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีต่างๆ ที่ใช้ในการประกอบกิจการ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีความเข้าใจในระบบงาน วิธีการปฏิบัติงาน ตลอดจนสามารถใช้เทคโนโลยีต่างๆ ที่เปลี่ยนแปลงได้อย่างถูกต้อง จึงเป็นสาเหตุที่องค์กรต้องมีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขึ้น

3) เพื่อรองรับการขยายงานหรือสร้างงานใหม่ เมื่อการประกอบกิจการมีการเจริญเติบโตและก้าวหน้าขึ้น ก็อาจจะมีการขยายงานหรือสร้างงานใหม่ ดังนั้น เพื่อรองรับการขยายงานในองค์กร หรือรองรับกับงานใหม่ๆ ที่จะเกิดในอนาคตจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กร จะต้องมีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีความพร้อมเพื่อรับรองกับสิ่งต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น

4) เพื่อลดค่าใช้จ่ายจากการสูญเสียที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานการปฏิบัติงานในองค์กร จะต้องมีการใช้วัตถุดิบในการผลิตสินค้าและบริการมีการใช้เครื่องจักรเครื่องมือในการปฏิบัติงาน ซึ่งอาจจะมีผลทำให้เกิดการสูญเสียในเรื่องต่างๆ เกิดขึ้นได้ไม่ว่าจะเป็นค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานเวลาทรัพย์สิน ตลอดจนชีวิตของบุคลากร จึงเป็นสาเหตุเป็นที่ยอมรับว่าองค์กรจะต้องมีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีความรู้ ความเข้าใจ เพื่อให้ความร่วมมือเพื่อให้เกิดการสูญเสียต่างๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานได้

5) เพื่อการแข่งขันกับคู่แข่งทางธุรกิจ ปัจจุบันการประกอบธุรกิจมีการแข่งขันกันมากยิ่งขึ้น ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจใดๆ ก็ตาม จึงเป็นสาเหตุจำเป็นที่องค์กรจะต้องมีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขึ้น เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ มีความสามารถในการแข่งขัน เพื่อให้สามารถขับเคลื่อนธุรกิจให้สถานะการแข่งขันที่เป็น Globalization ได้

6) เพื่อลดปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น ในการประกอบธุรกิจ อาจจะมีปัญหาต่างๆ ขึ้นได้ ไม่ว่าจะเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน ปัญหาที่เกิดขึ้นจากบุคลากร ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการ

บริหาร หรือปัญหาอื่นๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร เพื่อลดปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นเหล่านี้ จึงเป็นสาเหตุ จำเป็นที่องค์กรจะต้องมีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขึ้น

7) เพื่อเตรียมบุคลากรให้พร้อมที่จะปฏิบัติงานในตำแหน่งต่างๆ ในอนาคต ในองค์กร ธุรกิจ จะมีบุคลากรทุกเพศ ทุกวัย ปฏิบัติงานอยู่ร่วมกัน ทุกคนต้องมีความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานของตน ต้องการโอกาสที่ได้รับการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น จึงเป็นสาเหตุที่ จำเป็นที่องค์กรจะต้องมีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขึ้น เพื่อเตรียมบุคลากรให้พร้อมที่จะปฏิบัติงาน ในตำแหน่งต่างๆ ในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สรุปได้ว่า การพัฒนาบุคลากรมีความสำคัญ เนื่องจากการพัฒนาทักษะและเพิ่ม ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ส่งผลให้เกิดประโยชน์ต่อทั้งตัวบุคลากร ต่อผู้บริหารองค์กร และต่อองค์กรที่บุคลากรนั้นปฏิบัติงานอยู่

2.3.3 รูปแบบการพัฒนาบุคลากร

วิทยาลัยปิโตรเลียมและปิโตรเคมี (2556) กล่าวว่าในการพัฒนาบุคลากรมีวิธิดำเนินการ โดยใช้วิธีการพัฒนาผู้ได้บังคับบัญชา ตามแนวคิดของสถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงาน คณะกรรมการข้าราชการพลเรือนใน 5 ด้าน ดังนี้

1. การปฐมนิเทศ เป็นวิธีการอย่างหนึ่งในการพัฒนาบุคลากรในองค์กร ที่เข้ามาทำงาน ใหม่ หรือผู้ที่รับราชการมานานแล้ว แต่เพิ่งย้ายสับเปลี่ยน หรือหมุนเวียนมาปฏิบัติงานหน้าที่ใหม่ ซึ่งเป็นกิจกรรมอย่างหนึ่งซึ่งมีวัตถุประสงค์สำหรับแนะนำชี้แจง ให้ทราบความรู้ต่างๆ ไป กระจ่าง เบียบ สร้างความคุ้นเคยกับผู้ร่วมงานลักษณะโครงสร้างขององค์กร นโยบายขององค์กร เพื่อให้สมาชิกใหม่เข้าใจวัตถุประสงค์ รวมทั้งเรียนรู้สภาพแวดล้อมขององค์กร เพื่อสร้างความ มั่นใจในการปฏิบัติงาน และเป็นประโยชน์ในการทำงานต่อไป

2. การฝึกอบรม เป็นกระบวนการที่มีระเบียบแบบแผนซึ่งมุ่งหมายที่จะพัฒนาบุคลากร ให้มีความรู้ ความชำนาญ เพื่อวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง ที่สามารถนำมาใช้เพื่อเปลี่ยนแปลง การกระทำ หรือพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของบุคคล

3. การส่งเสริมด้านวิชาการ มีวัตถุประสงค์ให้บุคลากร ได้รับความรู้กว้างขวางยิ่งขึ้น และสามารถทำได้หลายรูปแบบ เน้นในเรื่องของการให้ความรู้

4. การส่งไปศึกษาดูงาน เป็นการเพิ่มพูนวุฒิของบุคลากรให้มีความรู้ยิ่งขึ้น การที่ บุคลากรทำงานอยู่ที่ใดนานๆ ความรู้ความสามารถอาจล้าสมัย ไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของ เทคโนโลยีใหม่ๆ จึงต้องส่งบุคลากรไปศึกษาดูงานในหน่วยงานที่มีระบบการทำงานที่ดีและ ทันสมัย

5. การส่งเสริมให้มีการศึกษาต่อ เป็นการพัฒนาบุคลากรอีกวิธีหนึ่ง ที่จะทำให้นักศึกษามีความรู้เพิ่มขึ้น หรืออาจได้รับความรู้ใหม่ ซึ่งอาจทำได้ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ

ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต (2551) กล่าวถึงวิธีการที่จะช่วยให้นักศึกษารในหน่วยงานได้รับการพัฒนาทั้งด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติ มีหลายวิธีและหลายรูปแบบ ซึ่งโดยทั่วไปแล้วการพัฒนาบุคลากรมีแนวทางหลักในการดำเนินการ 3 แนวทาง คือ

1. การให้การศึกษา/เรียนรู้ (Education/Learning) การให้การศึกษาเป็นเครื่องมือและกระบวนการอย่างต่อเนื่องที่จะช่วยให้นักศึกษามีความเจริญงอกงามปรับตัวได้ ดำเนินชีวิตดี และมีความเปลี่ยนแปลงในทางที่พึงประสงค์ ซึ่งอาจเป็นการศึกษาที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติในวิถีชีวิต การทำงาน การศึกษานอกระบบ โรงเรียนและการศึกษาในระบบ โรงเรียน ตลอดจนการศึกษาในระบบ มหาวิทยาลัยทั้งในและต่างประเทศในการพัฒนาบุคลากรขององค์กร การให้การศึกษาอาจทำได้โดย การให้ทุน และ/หรืออนุญาตให้นักศึกษารไปศึกษาต่อในหลักสูตร ระยะสั้น ระยะกลาง และการให้ไปศึกษาระดับปริญญาและหลังปริญญา การให้การศึกษาจึงเป็นการลงทุนที่สำคัญทั้งขององค์กรและตัวบุคลากรเอง

2. การฝึกอบรม (Training) การฝึกอบรมเป็นกระบวนการที่จัดขึ้นเพื่อให้นักศึกษารได้เรียนรู้และเสริมสร้างทักษะ ความ ชำนาญ โดยมีวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งในการยกมาตรฐาน การปฏิบัติงานในหน้าที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบให้ดียิ่งขึ้น อันจะทำให้องค์กรประกอบประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ขณะเดียวกันก็มุ่งหวังให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม และ/หรือทัศนคติในการปฏิบัติงานของบุคคล โดยในการจัดการฝึกอบรมนั้น มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อให้นักศึกษารมีสมรรถนะ ความรู้ ความชำนาญที่จำเป็นต่อความต้องการขององค์กร โดยปกติเป้าหมายของการฝึกอบรมได้แก่

2.1 การเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจนโยบาย แผนงาน วัตถุประสงค์ เป้าหมายขององค์กร ตลอดจนบทบาทและหน้าที่ของบุคลากรในแต่ละระดับ

2.2 การให้ข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติงานที่ดีที่สุด เพื่อแก้ไขปัญหาข้อบกพร่องเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ผ่านมา

2.3 การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการปฏิบัติงานโดยส่วนรวม

2.4 การลดความสิ้นเปลือง ป้องกันอุบัติเหตุ และการสูญเสียในการปฏิบัติงาน

2.5 การพัฒนาระบบงาน ระบบบริหาร และพัฒนาองค์กรโดยส่วนรวม

2.6 การเตรียมความพร้อมของบุคลากร เพื่อรองรับการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ บทบาทภารกิจขององค์กร

2.7 การฝึกฝนบุคลากรให้คุ้นเคยกับเทคโนโลยี/เทคนิค/วิทยาการสมัยใหม่ ที่จะประยุกต์ใช้ให้เกิดความก้าวหน้าขององค์กร

3. การพัฒนาบุคลากร (Employee Development/Staff Development) การพัฒนาการดำเนินการด้วยวิธีการต่างๆ เพื่อเพิ่มและขยายโลกทัศน์สำหรับการปฏิบัติงานและการปฏิบัติตนทั้งในงานและในสังคมส่วนรวมให้แก่บุคลากร ซึ่งรวมถึงการมอบหมายงานพิเศษการสอนงานการให้คำปรึกษา แนะนำ การเป็นพี่เลี้ยง การสับเปลี่ยนหมุนเวียนหน้าที่การทำงาน การจัดการทัศนศึกษาดูงาน การมอบหมายให้ประชุมแทนและการมอบหมายให้เข้าร่วมกิจกรรมสังคมอื่นๆ ซึ่งวิธีการต่างๆ ดังกล่าวหากเลือกให้ผสมผสานกันกับ 2 แนวทางข้างต้น ก็จะช่วยให้ระบบการพัฒนาบุคลากรขององค์กรมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ทั้งนี้ การพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากรสามารถทำได้หลายวิธี ดังนี้

3.1 การนิเทศงาน เป็นการให้คำแนะนำแก่บุคลากรเกี่ยวกับงาน โดยผู้บริหารหรือหัวหน้าหน่วยงานภายในองค์กร เพื่อให้การดำเนินงานได้ผลดียิ่งขึ้น หรือจัดการนิเทศงานเมื่อพบว่าบุคลากรประสบปัญหาในการปฏิบัติงาน

3.2 การให้คำปรึกษาหาความรู้ด้วยตนเอง โดยการให้คำชี้แนะหรือกระตุ้นจากผู้บริหาร เช่น การจัดมุมวิชาการในองค์กร การอ่านตำรา หรือนิตยสารทางวิชาการ การค้นคว้าหรือวิจัย เป็นต้น

3.3 การฝึกอบรม เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงสิ่งใหม่ๆ ควรส่งเสริมให้บุคลากรเข้ารับการอบรม เช่น มีการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงาน โดยการนำเอาเทคโนโลยีใหม่ๆ จำพวกเครื่องใช้อัตโนมัติในสำนักงาน (Office Automation : O.A.) เข้ามาใช้ช่วยประหยัดแรงงานและเวลาในการปฏิบัติงาน

3.4 การสัมมนาทางวิชาการเพื่อเพิ่มพูนความรู้ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ แนวความคิดใหม่ๆ ของบุคลากรที่เข้าสัมมนา

3.5 การให้ไปศึกษาดูงานทั้งภายในและภายนอกประเทศตามความเหมาะสมเพื่อจะให้เกิดแนวคิดในการเปรียบเทียบระหว่างองค์กรของตนกับองค์กรภายนอกอื่น

3.6 การให้ไปศึกษาต่อองค์กรควรส่งเสริมให้บุคลากรไปศึกษาต่อ เพราะการที่บุคลากรมีวุฒิสูงขึ้น ช่วยให้เกิดความมั่นใจในตัวเองจะเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงานมากขึ้น และยังเป็นโอกาสให้บุคลากรนั้นได้ตำแหน่ง หรือเงินเดือนเพิ่มตามความสามารถอีกด้วย

บริษัท ชาญลักษณ์ จำกัด (มหาชน) (2557) กล่าวว่า การพัฒนาบุคลากรทรัพยากรบุคคลถือว่าเป็นสินทรัพย์ที่มีค่าสูงสุดในการดำเนินธุรกิจ ดังนั้นแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรควรเป็นการลงทุนอย่างต่อเนื่องระยะยาว บริษัทฯ ได้ดำเนินการในการพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้อง

กับนโยบายและสภาวะการณ์ ด้วยการพัฒนาความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะของบุคลากร โดยใช้เครื่องมือในการพัฒนาบุคลากร 2 รูปแบบ ได้แก่ การสอนงาน (Coaching) การแบ่งปันความรู้ (Knowledge Sharing) และการมอบหมายโครงการ (Project Assignment) เพื่อให้บุคลากรสามารถนำความรู้มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะการพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพเพื่อส่งมอบสินค้าที่เหนือความคาดหวังให้กับลูกค้า ซึ่งจะสร้างความแข็งแกร่งให้กับองค์กร และรองรับการเติบโตของธุรกิจอย่างยั่งยืน โครงการพัฒนาบุคลากรมีความครอบคลุมในทุกระดับ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. การพัฒนาพนักงานกลุ่มผู้มีความสามารถสูง (High Potential Development) บริษัท ฯ ได้เล็งเห็นความสำคัญต่อการสร้างและเตรียมความพร้อมด้านบุคลากรที่จะมารองรับการขยายตัวทางธุรกิจ โดยได้กำหนดแนวทางในการพัฒนาพนักงานกลุ่มผู้มีความสามารถสูง (High Potential Development) ปัจจุบันโครงการดังกล่าวได้ดำเนินการมาแล้ว ได้มีการกำหนดแผนการพัฒนารายบุคคลที่เหมาะสม (Individual Development Plan :IDP) พนักงานที่ได้รับการคัดเลือกมีโอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาศักยภาพของตนเอง และยังส่งเสริมให้พนักงานมีเวทีที่จะแสดงออกถึงศักยภาพ โดยการมอบหมายโครงการพิเศษที่มีความท้าทาย เช่น “โครงการ TNL ก้าวสู่ปีที่ VX” รวมถึงสนับสนุนทีมงานให้มีความแข็งแกร่งเพื่อร่วมสร้างผลงานให้เป็นที่ยอมรับและสอดคล้องกับทิศทางขององค์กร

2. การพัฒนาพนักงานกลุ่มที่เป็นกำลังสำคัญของหน่วยงาน (Key Person Development) บริษัทฯ มุ่งมั่นพัฒนาและเตรียมความพร้อมในด้านการพัฒนาบุคลากรกลุ่มที่เป็นกำลังสำคัญของหน่วยงาน หรือ Key Person โดยพิจารณาคัดเลือกบุคลากรที่มีคุณสมบัติที่เหมาะสม มีความรู้ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ มีบุคลิกภาพและพฤติกรรมการทำงานด้วยความมุ่งมั่น ตั้งใจ มีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน ด้วยรูปแบบการเรียนรู้พัฒนาที่หลากหลายเช่น การสอนงาน การแบ่งปันความรู้ การมอบหมายโครงการ การฝึกอบรมภายในและภายนอก เป็นต้น และจัดให้มีการประเมินรายบุคคล โดยให้ผู้เกี่ยวข้องเป็นผู้ประเมิน ตลอดจนดำเนินการติดตามผลกับผู้บังคับบัญชา เพื่อให้การพัฒนาบุคลากรกลุ่มที่เป็นกำลังสำคัญเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

3. การฝึกอบรมนอกจากโครงการพัฒนาบุคลากรที่ได้จัดทำแล้ว บริษัทฯ ได้ให้ความสำคัญในการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรทุกระดับตั้งแต่ระดับบริหาร ระดับจัดการ และระดับปฏิบัติการ เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาบุคลากรอย่างสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ เป็นการยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขัน จึงได้จัดการฝึกอบรมให้กับบุคลากรในทุกระดับและให้มีการติดตามและวัดผลในด้านความรู้ที่ได้รับ รวมถึงการถ่ายทอดความรู้ให้กับผู้เกี่ยวข้อง เพื่อให้

บุคลากรได้นำสิ่งที่เรียนรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการทำงาน และปรับปรุงพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4. การพิจารณาให้ทุนการศึกษาแก่พนักงานและบุตรหลานพนักงานบริษัทฯ มีนโยบายส่งเสริมให้บุคลากรมี โอกาสพัฒนาศักยภาพเพิ่มเติมความรู้เกี่ยวกับการทำสินค้าแฟชั่น ความสามารถทางวิชาการเทคโนโลยีที่เหมาะสมสอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจและเอื้อต่อการสร้างความเจริญเติบโตที่ยั่งยืนของธุรกิจจึงมีการพิจารณาให้ทุนการศึกษาหลักสูตรอาภรณ์นิรมิตเพื่อส่งเสริมให้พนักงานและบุตรหลานพนักงานมีทักษะและความเชี่ยวชาญ

พรชัย เจดามาน (2556) กล่าวถึงประเภทการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีการแบ่งประเภทซึ่งสามารถจำแนกได้ ดังต่อไปนี้

1. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในเรื่องทั่วไป (General Human Resource Development) เป็นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในหัวข้อเรื่องต่างๆ ไป ซึ่งสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ ไม่ว่าจะบุคลากรที่เข้ารับการพัฒนาและฝึกอบรมนั้น จะมีตำแหน่งหน้าที่การงานอยู่ในตำแหน่งใด หรืออยู่ในระดับผู้บริหารหรือไม่ ก็สามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการเข้ารับการพัฒนาและฝึกอบรมไปใช้ได้เช่นเดียวกัน เช่น การพัฒนาและฝึกอบรมในหัวข้อเรื่องเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม การพัฒนาและฝึกอบรมในหัวข้อเรื่องเกี่ยวกับการทำงานอย่างไรให้สนุกกับการทำงาน เป็นต้น

2. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เฉพาะเรื่อง (Specific Human Resource Development) เป็นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในหัวข้อเรื่องที่เป็นเรื่องเฉพาะตำแหน่ง เฉพาะหน้าที่ เพื่อให้ นำไปใช้ในการปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่นั้นๆ ผู้ที่มีตำแหน่งหน้าที่การงานไม่เกี่ยวข้องก็ไม่จำเป็นต้องเข้ารับการพัฒนาและฝึกอบรม เช่น การพัฒนาและฝึกอบรมในหัวข้อเรื่องเกี่ยวกับการลงบัญชีระบบภาษีมูลค่าเพิ่ม การพัฒนาและฝึกอบรมในหัวข้อเรื่องเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีในการลงรหัสสินค้า เป็นต้น

ประเภทของการฝึกอบรม มี 4 ประเภทประกอบด้วย

1. การฝึกอบรมก่อนเข้าทำงาน (Pre-Service Training) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะงานในหน้าที่ที่บุคคลนั้นจะต้องปฏิบัติต่อไป

2. การฝึกอบรมปฐมนิเทศ (Induction / Orientation) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อต้อนรับ หรือ แนะนำผู้ที่เพิ่งเข้าทำงานใหม่ให้ทราบ และเข้าใจถึงเรื่องราวต่างๆ โดยทั่วไปเกี่ยวกับองค์การ

3. การฝึกอบรมหลังเข้าทำงาน (In-Service Training) สามารถจำแนกประเภท ได้ดังนี้

3.1 การฝึกอบรมโดยให้ลงมือปฏิบัติงาน (On-the Job Training) เป็นการฝึกอบรมที่มุ่งสอนให้บุคลากรได้เรียนรู้ และเข้าใจถึงวิธีการปฏิบัติงาน โดยการให้ลงมือทำงานจริงๆ ใน

สถานที่ๆ ทำงานจริง การฝึกอบรมแบบนี้มักนิยมใช้กับบุคลากรระดับปฏิบัติการต่างๆ แต่มักไม่นิยมใช้กับบุคลากรระดับผู้บังคับบัญชา หรือผู้บริหาร

3.2 การฝึกอบรมในห้องปฏิบัติการ (Vestibule Training) เป็นการฝึกอบรมที่กระทำในห้องทดลองปฏิบัติการซึ่งจำลองลักษณะให้คล้ายคลึงกับสภาพของสถานที่ทำงานจริง

3.3 การฝึกอบรมนอกสถานที่ เป็นการฝึกอบรมที่จัดขึ้นนอกสถานที่ที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทำงานอยู่เป็นประจำ โดยทั่วไปมักจะเป็นสถานที่ ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับเรื่องที่จะทำการอบรมพัฒนา ทั้งนี้เพื่อต้องการให้ผู้เข้ารับการอบรมได้พบเห็นสภาพการณ์ที่แท้จริงด้วยตนเอง

3.4 การฝึกอบรมก่อนที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่ง (Pre-Promotional Training) เพื่อให้ทราบและเข้าใจถึงลักษณะงานต่างๆ ของตำแหน่งใหม่ให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างถูกต้อง และเกิดผลดีต่อองค์กร

สรุปได้ว่า รูปแบบการพัฒนาบุคลากร สามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี ได้แก่ การปฐมนิเทศ การฝึกอบรม การส่งไปศึกษาดูงาน การฝึกอบรมในห้องปฏิบัติการ และการให้ไปศึกษาต่อ

2.3.4 เทคนิคหรือวิธีการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (การฝึกอบรม)

การจะเลือกใช้วิธีการฝึกอบรมแบบที่เหมาะสมนั้นต้องขึ้นกับปัจจัยหลายๆ ประการ ซึ่งผู้ที่จัดโครงการฝึกอบรมต้องทราบหรือพิจารณาถึงสิ่งต่างๆ เช่น วัตถุประสงค์ของโครงการ ลักษณะ และหัวข้อที่จะฝึกอบรม และตัวบุคคลที่จะเข้ารับการอบรม มีวิธีการที่ใช้กันมากมาย เช่น

1. การบรรยาย (Lecture) วิธีนี้เหมาะที่จะใช้กับการที่มีผู้เข้ารับการอบรมเป็นจำนวนมาก เสียค่าใช้จ่ายต่ำ สามารถควบคุม และกำหนดระยะเวลาเสร็จสิ้นได้แน่นอน แต่มีข้อจำกัดที่มีลักษณะ One Way Communication ไม่เปิดโอกาสให้ผู้ฟังโต้แย้ง หรือแสดงความคิดเห็นตอบโต้ได้มากนัก และค่อนข้างยากที่จะวัดผลได้ว่า ผู้ฟังได้รับความรู้ และความเข้าใจจากการบรรยายมากนัก เพียงใด

2. การประชุมอภิปราย (Conference / Discussion) วัตถุประสงค์ของวิธีนี้ คือเพื่อเปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับการอบรม รู้จักแสดงออกซึ่งความคิดของตนอย่างอิสระ ซึ่งในการอภิปรายถกเถียงประเด็นปัญหาสำคัญใดสำคัญหนึ่งอาจจะเกิดการโต้เถียงเพื่อเอาชนะซึ่งกันและกันได้ และยังคงใช้เวลามาก

3. การศึกษากรณีตัวอย่าง (Case Study) คือ การนำเอาประเด็นเรื่องราว หรือเหตุการณ์อย่างใด อย่างหนึ่งมาให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมศึกษา วิเคราะห์ และอภิปรายแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน

4. การสร้างสถานการณ์จำลอง (Simulation) คือ การอบรมโดยการจำลองสถานการณ์ต่าง ๆ ให้มีลักษณะคล้ายคลึงกับสภาพความเป็นจริงให้มากที่สุด วิธีนี้มีลักษณะคล้ายกับการศึกษากรณีตัวอย่างวิธีนี้ในทางธุรกิจมีชื่อเรียกอีกนัยหนึ่งว่า “In- Basket Method” ข้อดีของวิธีนี้คือ เป็นวิธีการที่เหมาะสมในการฝึกฝนให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม รู้จักวิธีการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นจริง ทำให้แต่ละบุคคลสามารถวัดความสามารถในการแก้ปัญหาของตน และของบุคคลอื่นได้ ส่วนข้อเสีย คือ เสียค่าใช้จ่าย และเวลามาก

5. การแสดงบทบาทสมมติ (Role Playing Training) ผู้ที่เข้ารับการฝึกอบรมแต่ละคนจะได้รับมอบหมายให้แสดงบทบาทอย่างใดอย่างหนึ่งตามที่กำหนดขึ้น วิธีนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาพฤติกรรมของบุคคลในด้านต่างๆ คือ เพื่อฝึกฝนให้รู้จักวิธีการวิเคราะห์ปัญหา หรือประเด็นทางบริหารอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อเรียนรู้วิธีการปรับปรุง และวิธีการปฏิบัติงานของตำแหน่งใด ตำแหน่งหนึ่ง เพื่อสามารถวิจารณ์พฤติกรรมผู้อื่น และสามารถยอมรับการวิจารณ์จากผู้อื่นเพื่อเสริมสร้างความเข้าใจอันดีต่อกันระหว่างเพื่อนร่วมงานเพื่อให้ความคุ้นเคยกับการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าข้อดีคือ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีส่วนร่วมในการฝึกอบรมทำให้ทุกคนมีโอกาสแสดงออก และผู้เข้าอบรมมีโอกาสฝึกฝนความสามารถในการแก้ปัญหาด้วยตนเองข้อบัพรอง คือ เป็นวิธีค่อนข้างยากในทางปฏิบัติ โอกาสที่จะบิดเบือนเป้าหมายมีได้ง่าย และสร้างความลำบากใจแก่ผู้แสดง

6. การสาธิต (Demonstration) คือ จะมีการแสดงให้เห็นของจริง ซึ่งวิธีการเช่นนี้จะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดความเข้าใจง่าย และอย่างรวดเร็ว ดังลักษณะสุภาษิตไทย “สิบปากว่า ไม่เท่าตาเห็น” วิธีนี้ใช้ได้เฉพาะกับบุคคลบางประเภท เช่นช่างฝีมือ หรือผู้ใช้แรงงาน แต่ไม่เหมาะสมกับการพัฒนานักบริหาร

7. การประชุมแบบซินดิเคท (Syndication) วิธีนี้เริ่มต้นขึ้นที่ประเทศอังกฤษ ซึ่งต่อมาได้แพร่หลายไปยังประเทศในเครือจักรภพและประเทศอื่นๆ ข้อดีของวิธีนี้ คือ เปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ได้แลกเปลี่ยนความรู้กัน ทำให้ได้คุ้นเคยกับวิธีการประชุมกลุ่ม เพื่อพิจารณาประเด็นปัญหา และฝึกฝนให้มีความเป็นผู้นำข้อบัพรอง คือ เสียเวลา และค่าใช้จ่ายในการดำเนินการมาก และความสำเร็จขึ้นอยู่กับบุคคลเป็นสำคัญ

8. การระดมสมอง (Brain Storming) เป็นการที่สมาชิกทุกคนได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นอย่างเสรี โดยปราศจากข้อจำกัด กฎเกณฑ์ และความเห็นนั้นจะได้รับการยอมรับฟังจากสมาชิกทุกคน วิธีการนี้นิยมใช้เพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหา โดยผู้ที่เข้าร่วมกิจกรรมเป็นบุคคลที่มีความเชี่ยวชาญและมีประสบการณ์ในเรื่องนั้นๆ โดยตรง

9. การใช้แหล่งเรียนรู้ในชุมชน (Community College Training) เป็นการพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากร โดยใช้สถาบัน วิทยาลัย หรือหน่วยงานของชุมชน เป็นแหล่งฝึกปฏิบัติ เช่น โรงเรียนสารพัดช่าง ปราชญ์ท้องถิ่น เป็นต้น

จากที่กล่าวมาสามารถสรุปได้ว่า การพัฒนาบุคลากรมีหลายแนวทางที่หน่วยงานสามารถเลือกใช้ได้ตามความเหมาะสมกับสภาพความต้องการในการพัฒนา ประกอบด้วย การฝึกอบรม การศึกษาต่อ การสัมมนา และการศึกษาดูงาน ซึ่งไม่ว่าจะเลือกวิธีใดก็มีวัตถุประสงค์เดียวกันคือการส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้ ทักษะ และเจตคติที่ดีในการทำงาน

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

2.4.1 ความหมาย

ลัดดา สุวรรณสุจริต (2544) กล่าวว่า การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) คือ การให้บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว เป็นแนวคิดที่ต้องการอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อให้สามารถรับบริการต่างๆ ได้ ณ ที่แห่งเดียว แทนที่การติดต่อหลายแห่ง ทำให้ได้รับความสะดวกสบาย ประหยัดเวลา และค่าใช้จ่าย ทั้งยังลดภาระค่าใช้จ่ายของหน่วยงาน สามารถใช้ร่วมกันทั้งสถานที่ บุคลากร ตลอดจนเครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ นอกจากนี้ การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ยังอาจหมายถึง การนำงานที่ให้บริการทั้งหมดที่เกี่ยวข้องมารวมให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน ในลักษณะที่ส่งต่องานระหว่างกันทันทีหรือเสร็จในขั้นตอนหรือเสร็จในจุดให้บริการเดียว โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้การให้บริการมีความรวดเร็ว

สุริยา สงค์อินทร์ (2556) กล่าวว่า การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) หมายถึง การนำงานที่ให้บริการทั้งหมดที่เกี่ยวข้อง มารวมให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน ในลักษณะที่ส่งต่องานระหว่างกันทันทีหรือเสร็จในขั้นตอนหรือเสร็จในจุดให้บริการเดียว โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้การให้บริการมีความรวดเร็วขึ้น

ดวงภรณ์ ตรีชัยญา (2547) ให้ความเห็นว่า แนวคิดการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Services) เป็นแนวคิดที่ต้องการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาติดต่อราชการให้สามารถรับบริการจากหน่วยงานราชการต่างๆ ได้ ณ ที่แห่งเดียวโดยไม่จำเป็นต้องไปติดต่อ ณ ส่วนราชการต่างๆ หลายแห่ง ซึ่งจะทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกสบายในการติดต่อราชการกับภาครัฐเป็นการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายของประชาชนและยังเป็นการลดภาระค่าใช้จ่ายของภาครัฐโดยสามารถที่จะให้บริการร่วมกันทั้งในด้านสถานที่ บุคลากร ตลอดจนเครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ

มหาวิทาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2554) ได้ให้คำนิยาม หมายถึงการนำงานบริการทั้งหมดที่เกี่ยวข้องมารวมให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน ในลักษณะที่ส่งต่องานระหว่างกันทันที

หรือเสร็จในขั้นตอนหรือเสร็จในจุดบริการเดียวกัน โดยจุดประสงค์เพื่อให้มีการบริการที่สะดวกและรวดเร็วขึ้น

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ (2553) กล่าวว่า การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) หมายถึง การนำงานที่ให้บริการทั้งหมดที่เกี่ยวข้อง มารวมให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน ในลักษณะที่ส่งต่องานระหว่างกันทันทีหรือเสร็จในขั้นตอนหรือเสร็จในจุดให้บริการเดียว โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้การให้บริการมีความรวดเร็วขึ้น

ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน จังหวัดนครสวรรค์ (2552) ให้คำนิยามของการให้บริการแบบจุดเดียว (One Stop Service) ไว้ว่า หน่วยงานให้บริการประชาชนที่จัดตั้งขึ้นภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงและจังหวัด โดยนำงานบริการที่หลากหลายทั้งที่มีและไม่มี ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน จากหลายส่วนราชการในสังกัดกระทรวงและจังหวัด มาไว้ ณ สถานที่แห่งเดียวกัน หรือเรียกว่า ศูนย์บริการร่วม ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนสามารถดำเนินการได้หลายเรื่องพร้อมกันคราวเดียว ไม่ว่าจะเป็นการติดต่อสอบถาม การขอทราบข้อมูล การขออนุญาต หรือการขออนุมัติในเรื่องใดๆ ที่เกี่ยวข้องแล้วแต่กรณี โดยติดต่อเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์บริการร่วมเพียงแห่งเดียว

สินชัย พัฒนะวิชัย (2551) ให้คำนิยามของการให้บริการแบบจุดเดียว (One Stop Service) ไว้ว่า เป็นการนำงานที่ให้บริการทั้งหมดที่อาจมีความเกี่ยวข้องต่อเนื่องกันหรืออาจไม่มีความเกี่ยวข้องต่อเนื่องกันมารวมให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน จุดใดจุดหนึ่งเพียงแห่งเดียว ในลักษณะที่ส่งต่องานระหว่างกันทันทีหรือเสร็จในขั้นตอนหรือเสร็จในจุดบริการเดียว

เทศบาลตำบลหางว อำเภอบึง จังหวัดเชียงราย (2558) กล่าวว่า ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) คือ จุดบริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการทุกคน โดยผู้ใช้บริการสามารถติดต่อทำธุรกรรมทุกชนิดกับราชการได้เสร็จสิ้นทั้งหมด ภายในจุดบริการเพียงจุดเดียว

อุทัย กนกวุฒิพงศ์ (2547) ให้นิยามของ ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ หมายถึง การนำงานบริการประชาชนจากฝ่ายงานที่ให้บริการประชาชนมารวมไว้ในจุดเดียวกันบริเวณทางเข้าสำนักงานเขต และนำระบบบัตรคิวเข้ามาช่วย เพื่อให้การเข้าใช้บริการในแต่ละเคาน์เตอร์บริการเกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อยและลดความยุ่งยากลงจากแต่เดิม

จากที่ได้ศึกษามาสามารถสรุปได้ว่า การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) หมายถึง การนำงานที่ให้บริการทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกันมารวมให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกันโดยไม่จำเป็นต้องไปติดต่อ ณ ส่วนอื่นๆ หลายแห่ง ในลักษณะส่งต่องานระหว่างกันทันทีหรือเสร็จในขั้นตอนหรือเสร็จในจุดให้บริการเดียวเพื่อเป็นการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายของผู้รับบริการ

2.4.2 ความสำคัญ

วรเดช จันทพร (2544) ได้อธิบายเป้าหมายการบริการประชาชนของศูนย์บริการจุดเดียว เบ็ดเสร็จ ไว้ดังนี้

1. “เป้าหมายความสะดวก การให้บริการของรัฐ” นั้น จะต้องมีความสะดวก ถ้าต้องการจัดระบบของการให้บริการของรัฐที่ไม่สะดวกประชาชนต้องเดินทางมา ต้องเช่ารถมา ทำให้ค่าใช้จ่ายในการเดินทางมากขึ้นเป็นเงาตามตัว ทำอย่างไรจึงจะสะดวก หลักในความสะดวก คือประชาชนพร้อมจะปฏิบัติอยู่แล้ว แต่ประชาชนไม่สะดวก ดังนั้นการปรับปรุงระบบให้บริการต้องเน้นความสะดวกเป็นหลัก เพราะถ้าประชาชนสะดวก ประชาชนก็ยินดีทำตาม
2. “เป้าหมายความรวดเร็วในการให้บริการ” บริการทุกประเภทถ้าไม่สะดวกและรวดเร็ว ปัญหาของเบ็ดเสร็จโดยรายทางก็ตามมา
3. “เป้าหมายความถูกต้อง” เมื่อรวดเร็วแล้วต้องถูกต้องด้วย เช่น งานทะเบียนราษฎรบางเรื่องรวดเร็ว ก็ต้องมีระบบของความถูกต้องตามมา ตรงนี้ถือว่าเป็นเป้าหมายที่สำคัญ
4. “เป้าหมายความเสมอภาค” ต้องให้บริการแก่ประชาชนด้วยความเท่าเทียมกัน ไม่เลือกที่รักมักที่ชัง ทุกคนมีสิทธิได้รับบริการด้วยความเสมอภาคกัน
5. “เป้าหมายความเป็นธรรม” เมื่อมีระบบของความเสมอภาคแล้ว การให้บริการนั้นต้องให้ความเป็นธรรมผู้มารับบริการต้องได้รับบริการพร้อมกันหรือใกล้เคียงกันตามลำดับ คนมาก่อนต้องได้ก่อน คนมาทีหลังต้องได้ทีหลัง ถ้าเป็นเรื่องเดียวกัน ลักษณะเดียวกันตรงนี้เป็นแนวคิดของความเป็นธรรม
6. “เป้าหมายความทั่วถึงเข้าถึงประชาชนส่วนใหญ่” ซึ่งความทั่วถึงที่ไม่สามารถทำได้ เป็นเพราะกำลังคนน้อย พื้นที่มาก ชาวบ้านไปมาหาสู่กับทางราชการลำบาก ราชการไปพบประชาชนลำบาก ทำอย่างไรจึงเกิดความทั่วถึง เกิดความเสมอภาคเป็นธรรมได้
7. “เป้าหมายการประหยัดค่าใช้จ่าย” ลดต้นทุนและประหยัดค่าใช้จ่ายไปพร้อมๆ กันเป็น Package
8. “เป้าหมายการประหยัดเวลา” ประหยัดด้วย 6-7 หน่วยงานไปพร้อมกันและให้บริการที่เดียว ประชาชนอยู่กับที่ สามารถรับบริการเสร็จสิ้นภายในเวลาที่กำหนดไว้
9. “เป้าหมายความพอใจ ประทับใจและมั่นใจ” ประชาชนต้องพอใจ ประทับใจ และมั่นใจในการให้บริการของรัฐ เดิมประชาชนมองภาพภาคราชการไม่คั่น งานบริการล่าช้ากว่าจะตรวจสอบความถูกต้องต่างๆ ทำให้ล่าช้า การให้บริการไม่เสมอภาค มีการเลือกปฏิบัติบริการภาครัฐเสียเวลานานเสียค่าใช้จ่ายมาก ดังนั้นความพอใจ ความประทับใจ ความมั่นใจจึงเป็นสิ่งสำคัญ

10. “เป้าหมายการส่งประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศส่วนรวม” เป้าหมายโดยรวม คือ ผลรวมต่อการพัฒนาประเทศ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2558) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของการให้บริการแบบครบวงจร ณ จุดเดียวต่อสังคม

1. เพิ่มความรวดเร็วในการติดต่อ ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ
2. เพิ่มความสะดวกในการติดต่องานและธุรกิจต่างๆ
3. เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารให้มากขึ้น เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าไปติดต่อใช้บริการได้สะดวก
4. เพิ่มความชัดเจนในการให้บริการ โดยมีรูปแบบการให้บริการที่ครอบคลุมและเบ็ดเสร็จในตัวเอง ณ จุดเดียว ประหยัดเวลา ค่าใช้จ่าย
5. ลดการเลือกปฏิบัติ ได้รับการบริการเหมือนและเท่าเทียมกัน
6. เป็นการบริการที่ตามนโยบายการให้บริการที่ประทับใจของข้าราชการไทย
7. ประหยัดการใช้ทรัพยากรของประเทศ เช่น งบประมาณบุคลากร ทรัพยากรและเวลาของประเทศ
8. มีการให้บริการเคลื่อนที่ เพื่ออำนวยความสะดวกและเข้าถึงผู้รับบริการมากที่สุดตามนโยบายรัฐ

E-Citizen (2558) กล่าวว่า การบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) เป็นแนวคิดที่ต้องการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาติดต่อราชการให้สามารถรับบริการจากหน่วยงานราชการต่างๆ ได้ ณ ที่แห่งเดียว โดยไม่จำเป็นต้องไปติดต่อ ณ ส่วนราชการต่างๆ หลายแห่งซึ่งจะทำให้ประชาชนได้รับ ความสะดวกสบายในการติดต่อราชการกับภาครัฐ เป็นการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายของประชาชนและยังเป็นการลดภาระค่าใช้จ่ายของภาครัฐ โดยสามารถที่จะใช้บริการร่วมกันทั้งในด้านสถานที่ บุคลากร ตลอดจนเครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ นอกจากนั้นยังเป็นการจัดทำสำนักงานบริการเสมือนจริง (Virtual Service Office) ขึ้นเพื่อให้บริการ ประชาชนผ่านทางระบบ Internet ในเรื่องที่สามารถให้บริการได้บางเรื่อง โดยที่ประชาชนสามารถติดต่อขอรับบริการได้ตลอดเวลา (Non Stop Service) และทุกสถานที่โดย ไม่ต้องเดินทางมายังหน่วยงานของรัฐอีกต่อไป หลักการในการดำเนินการตามแนวทาง การบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) และการ ขอรับบริการได้ตลอดเวลา (Non-Stop Service) นั้นจำเป็นต้องอาศัยวิชิบูรณาการระบบการ ทะเบียนของหน่วยเข้าด้วยกันโดยหน่วยงานต่างๆ ที่ให้บริการประชาชน จะต้องจัดทำระบบฐานข้อมูล (Database) การทะเบียนของตัวไว้ในระบบคอมพิวเตอร์ (Computer System) และสามารถเชื่อมระบบข้อมูลของตนเข้ากับข้อมูลของหน่วยงานอื่นๆ ได้ด้วยเลขประจำตัวประชาชน

(People Identification Number: PID) ครรชนีกลางกลุ่มข้อมูลประชาชน (Population Directory Sub-Set: PDSS) และเครือข่ายสื่อสารข้อมูลของรัฐ (Government Secure Intranet : GSI) รัฐบาลจะทำหน้าที่เป็นแกนกลางในการให้บริการประชาชนด้วยการจัดทำระบบการเข้าสู่บริการภาครัฐของสังคมไทย (Thailand Gate Way : TGW) และระบบคลังข้อมูลกลางของรัฐ (Government Data Ware House : GDW) เพื่อเชื่อมต่อระบบข้อมูลและการบริการประชาชนของหน่วยงานต่างๆเข้าด้วยกันทำให้เกิดการบริการในรูปแบบของการบริการหลากหลาย (Multi Application Service) ณ สำนักงานบริการประชาชน (Service Office) โดยประชาชนสามารถใช้บัตรประจำตัวประชาชน (ID Card) เพียงใบเดียวเป็นหลักฐานในการขอรับบริการจากหน่วยงานต่างๆ

สินชัย พัฒนะวิชัย (2551) กล่าวถึงประโยชน์ของการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จสามารถแยกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. ประชาชนได้รับความสะดวกมากขึ้น เมื่อมีศูนย์รวมบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ประชาชนไม่จำเป็นต้องเดินทางไปสถานที่ตั้งของหน่วยงานราชการหลายๆ แห่ง สามารถเข้ารับบริการที่ศูนย์รวมบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวเพียงแห่งเดียวได้รับบริการที่ครบถ้วนตามความต้องการ

2. ประชาชนได้รับการบริการที่รวดเร็วขึ้น ไม่ต้องเสียเวลาเดินทางไปรับบริการที่สถานที่ตั้งของหน่วยงานราชการต่างๆ ก็สามารถได้รับบริการเสร็จสิ้นในระยะเวลาที่รวดเร็วและได้รับบริการครบถ้วนตามความต้องการ

3. ประชาชนประหยัดค่าใช้จ่าย เพราะไม่ต้องเสียค่าเดินทางไปยังหน่วยราชการนั้นๆ อีกทั้งไม่เสียเวลาในการทำงานประจำของตนเองทำให้ไม่สูญเสียรายได้

ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน จังหวัดนครสวรรค์ (2552) กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน ซึ่งนำเอาหลักการการให้บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จมาใช้ว่าเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการยื่นขอรับบริการที่เกี่ยวข้องได้ที่ศูนย์บริการร่วมแห่งใดแห่งหนึ่ง ซึ่งจะช่วยให้ประชาชนประหยัดเวลาในการเดินทางไปติดต่อส่วนราชการ และหน่วยงานหลายๆ แห่ง โดยศูนย์บริการร่วมจะเชื่อมโยงบริการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนของส่วนราชการไว้ในที่เดียว โดยมีเจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการร่วมคอยให้บริการแก่ประชาชน ใน 3 ประเภทดังนี้

1. การให้บริการข้อมูล/ข่าวสาร หมายถึง การรวมงานบริการด้านการให้ข้อมูล/ข่าวสารของส่วนราชการในสังกัดกระทรวง เพื่อให้ข้อมูล/ข่าวสารเบื้องต้น แก่ผู้รับบริการก่อนที่เข้าสู่บริการอื่นๆ ซึ่งจะช่วยนำพาผู้รับบริการให้สามารถเข้าถึงบริการที่ต้องการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว

2. การให้บริการรับเรื่องส่งต่อ หมายถึง การให้บริการรับคำร้องหรือคำขอของประชาชน ในงานบริการของส่วนราชการในสังกัดกระทรวง แต่ไม่สามารถดำเนินการได้แล้วเสร็จในทันที ต้องส่งเรื่องต่อไปยังผู้มีอำนาจพิจารณาของส่วนราชการเจ้าของเรื่อง เพื่อดำเนินการต่อไป การให้บริการประเภทนี้จะช่วยอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการยื่นเรื่องขอรับบริการหลายๆ เรื่องพร้อมกันในคราวเดียว ซึ่งมักจะใช้กับงานบริการที่มีความซับซ้อน และต้องมีขั้นตอนเฉพาะที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จทันที

3. การให้บริการเบ็ดเสร็จ หมายถึงการให้บริการตามคำร้องหรือคำขอของประชาชนในงานบริการของส่วนราชการในสังกัดกระทรวง ที่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จได้ทันที โดยไม่ต้องส่งเรื่องไปยังส่วนราชการเจ้าของเรื่อง

สรุปได้ว่า การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) มีประโยชน์หลายประการ ได้แก่ เพิ่มความรวดเร็วในติดต่อกับงานตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ มีความสะดวกในการติดต่อกับงานและธุรกิจ เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสาร ประหยัดเวลา ค่าใช้จ่ายและทรัพยากรต่างๆ

2.4.3 รูปแบบการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง (2557) ได้อธิบายเกี่ยวกับรูปแบบของการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ มีได้หลายรูปแบบที่สำคัญ คือ

รูปแบบที่ 1 การนำหลายหน่วยงานมารวมให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน เป็นการนำงานหลายขั้นตอนที่ต้องผ่านหลายหน่วยงานมารวมกันไว้ให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน ซึ่งประโยชน์ที่เกิดขึ้น คือ ช่วยลดระยะเวลาของการให้บริการให้น้อยลง กล่าวคือ แทนที่จะมีการส่งต่องานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการให้บริการ ซึ่งจะต้องใช้เวลาในการเดินทางของเอกสารระหว่างหน่วยงานมากก็เป็นการนำเจ้าหน้าที่ของหลายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาทำงานรวมอยู่ที่จุดเดียวกันเพื่อให้การส่งต่องานเป็นไปด้วยความรวดเร็วทันที

รูปแบบที่ 2 กระจายอำนาจมาให้หน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งทำหน้าที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ เป็นการกระจายอำนาจไปให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งเป็นผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการแทนทั้งหมด โดยมีเจ้าหน้าที่เพียงคนเดียวทำหน้าที่ให้บริการเบ็ดเสร็จทั้งหมด ซึ่งรูปแบบนี้จะแตกต่างจากรูปแบบแรก คือ ขณะที่รูปแบบแรกนั้นยังมีเจ้าหน้าที่ของหลายหน่วยงานยังให้บริการตามหน้าที่ที่รับผิดชอบอยู่ เพียงแต่นำเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งหมดมาทำงานให้บริการรวมอยู่ ณ สถานที่เดียวกัน แต่รูปแบบนี้จะมีเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานเดียวที่ทำหน้าที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ทั้งหมด โดยใช้วิธีการให้หน่วยงานอื่นๆ กระจายอำนาจมาให้ เพื่อให้

ประชาชนไม่ต้องติดต่อกับเจ้าหน้าที่หลายคน ตัวอย่างของรูปแบบนี้ เช่น การให้บริการของธนาคาร เป็นต้น

รูปแบบที่ 3 การปรับปรุงและออกแบบใหม่ในการให้บริการ รูปแบบนี้อาจใช้วิธีการปรับลดหรือยุบรวมขั้นตอน (Reprocess) หรือการสร้างใหม่ (Redesign) ด้วยการนำแนวคิดต่อไปนี้มาใช้ ได้แก่ แนวคิดของการปรับปรุงงานให้ง่าย (Work Simplification) ที่ให้ความสำคัญต่อหลักการพื้นฐานที่สำคัญ 4 ประการ ได้แก่ การขจัด (Eliminate) การรวม (Combine) การจัดการใหม่ (Rearrange) และการทำให้ง่ายขึ้น (Simplify) แนวคิดการรีออกแบบ (Reengineering) นำเสนอโดย ไมเคิล แฮมเมอร์ และเจมส์ แชมป์ (Michael Hammer and James Champy) ที่ให้ความสำคัญกับการนำคิดใหม่ขึ้นพื้นฐาน (Fundamental) มีการออกแบบธุรกิจใหม่อย่างใหญ่ (Dramatic) แบบถอนรากถอนโคนหรือปฏิวัติ (Radical) โดยมองครอบคลุมธุรกิจทั้งระบบ (Entire Business System) ให้ความสำคัญต่อตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานที่สำคัญ คือ ต้นทุน คุณภาพ เงินลงทุน การบริการ และความรวดเร็วในการดำเนินงาน ในรูปแบบที่สามนี้จะมีความแตกต่างจากในสองรูปแบบแรก คือ ขณะที่สองรูปแบบแรกยังคงขั้นตอนและวิธีการการให้บริการแบบเดิมไว้ ขณะที่รูปแบบนี้จะเน้นหาทางปรับปรุงขั้นตอนเดิมที่มีอยู่หรือออกแบบใหม่เพื่อให้มีประสิทธิภาพของการให้บริการเพิ่มขึ้น เช่น ตัดลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นออกไปยุบรวมขั้นตอนให้มาเป็นขั้นตอนเดียวกัน การออกแบบขั้นตอนและวิธีการให้บริการแบบใหม่ที่แตกต่างและดีกว่าเดิม

รูปแบบที่ 4 การสามารถให้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้เสร็จทันที การให้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้เสร็จทันที ถือได้ว่าเป็นอีกรูปแบบหนึ่งของการนำแนวคิดการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จหรือ One Stop Service มาใช้เพียงแต่ไม่มีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการที่ประชาชนเผชิญหน้าเห็นโดยตรง แต่ประชาชนผู้รับบริการสามารถติดต่อกับเว็บไซต์ที่หน่วยงานที่ให้บริการได้จัดทำขึ้นมาตามกระบวนการและวิธีการที่กำหนดไว้จนกระทั่งบริการแล้วเสร็จ

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2553) รูปแบบของการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ มีได้หลายรูปแบบที่สำคัญ คือ

รูปแบบที่ 1 การนำหลายหน่วยงานมารวมให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน เป็นการนำงานหลายขั้นตอนที่ต้องผ่านหลายหน่วยงานมารวมกันไว้ให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน ซึ่งประโยชน์ที่เกิดขึ้น คือ ช่วยลดระยะเวลาของการให้บริการให้น้อยลง กล่าวคือ แทนที่จะมีการส่งต่องานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการให้บริการ ซึ่งจะต้องใช้เวลาในการเดินทางของเอกสารระหว่างหน่วยงานมาก ก็เป็นการนำเจ้าหน้าที่ของหลายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาทำงานรวมอยู่ที่จุดเดียวกันเพื่อให้การส่งต่องานเป็นไปด้วยความรวดเร็วทันที

รูปแบบที่ 2 กระจายอำนาจมาให้หน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งทำหน้าที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จเป็นการกระจายอำนาจไปให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งเป็นผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการแทนทั้งหมด โดยมีเจ้าหน้าที่เพียงคนเดียวทำหน้าที่ให้บริการเบ็ดเสร็จทั้งหมด ซึ่งรูปแบบนี้จะแตกต่างจากรูปแบบแรก คือ ขณะที่รูปแบบแรกนั้นยังมีเจ้าหน้าที่ของหลายหน่วยงานยังให้บริการตามหน้าที่ที่รับผิดชอบอยู่ เพียงแต่นำเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งหมดมาทำงานให้บริการรวมอยู่ ณ สถานที่เดียวกัน แต่รูปแบบนี้จะมีเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานเดียวที่ทำหน้าที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ทั้งหมด โดยใช้วิธีการให้หน่วยงานอื่นๆ กระจายอำนาจมาให้ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้อง ติดต่อกับเจ้าหน้าที่หลายคน ตัวอย่างของรูปแบบนี้ เช่น การให้บริการของธนาคาร เป็นต้น

รูปแบบที่ 3 การปรับปรุงและออกแบบใหม่ในการให้บริการรูปแบบนี้อาจใช้วิธีการปรับลดหรือยุบรวมขั้นตอน (Reprocess) หรือการสร้างใหม่ (Redesign) ด้วยการนำแนวคิดต่อไปนี้มาใช้ได้แก่

- แนวคิดของการปรับปรุงงานให้ง่าย (Work Simplification) ที่ให้ความสำคัญต่อหลักการพื้นฐานที่สำคัญ 4 ประการ ได้แก่ การขจัด (Eliminate) การรวม (Combine) การจัดกระทำใหม่ (Rearrange) และการทำให้ง่ายขึ้น (Simplify)

- แนวคิดการรีออกแบบ (Reengineering) นำเสนอโดย ไมเคิล แฮมเมอร์ และ เจมส์ แชมป์ (Michael Hammer and James Champy) ที่ให้ความสำคัญกับการนำคิดใหม่ขึ้นพื้นฐาน (fundamental) มีการออกแบบธุรกิจใหม่อย่างใหญ่ (Dramatic) แบบถอนรากถอนโคนหรือปฏิวัติ (Radical) โดยมองครอบคลุมธุรกิจทั้งระบบ (Entire Business System) ให้ความสำคัญต่อตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานที่สำคัญ คือ ต้นทุน คุณภาพ เงินลงทุน การบริการ และความรวดเร็วในการดำเนินงาน

ในรูปแบบที่สามนี้จะมีความแตกต่างจากในสองรูปแบบแรก คือ ขณะที่สองรูปแบบแรกยังคงขั้นตอนและวิธีการการให้บริการแบบเดิมไว้ ขณะที่รูปแบบนี้จะเน้นหาทางปรับปรุงขั้นตอนเดิมที่มีอยู่หรือออกแบบใหม่เพื่อให้มีประสิทธิภาพของการให้บริการเพิ่มขึ้น เช่น ตัดลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นออกไป ยุบรวมขั้นตอนให้มาเป็นขั้นตอนเดียวกัน การออกแบบขั้นตอนและวิธีการให้บริการแบบใหม่ที่แตกต่างและดีกว่าเดิม

รูปแบบที่ 4 การสามารถให้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้เสร็จทันที การให้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้เสร็จทันที ถือได้ว่าเป็นอีกรูปแบบหนึ่งของการนำแนวคิดการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จหรือ One Stop Service มาใช้ เพียงแต่ไม่มีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการที่ประชาชนเผชิญหน้า

เห็นโดยตรง แต่ประชาชนผู้รับบริการสามารถติดต่อกับเว็บไซต์ที่หน่วยงานที่ให้บริการได้จัดทำ ขึ้นมาตามกระบวนการและวิธีการที่กำหนดไว้จนกระทั่งบริการแล้วเสร็จ

สินชัย พัฒนะวิชัย (2551) กล่าวถึงรูปแบบการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จว่ามีหลาย รูปแบบด้วยกัน ได้แก่

รูปแบบที่ 1 การนำหลายหน่วยงานมารวมให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน ด้วยการนำ งานหลายขั้นตอนที่ต้องผ่านหลายหน่วยงานมารวมกัน ไว้ให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน

รูปแบบที่ 2 กระจายอำนาจมาให้หน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งทำหน้าที่ให้บริการแบบ เบ็ดเสร็จ เป็นการกระจายอำนาจไปให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งเป็นผู้ที่ทำหน้าที่ ให้บริการแทนทั้งหมด เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องติดต่อกับเจ้าหน้าที่หลายคน

รูปแบบที่ 3 การให้บริการผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต ที่สามารถให้ลูกค้าใช้บริการได้ทุก ที่และเสร็จทันทีโดยไม่ต้องเดินทางมาสำนักงานหลัก

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2554) ได้กล่าวถึงรูปแบบของการให้บริการแบบ เบ็ดเสร็จไว้หลายประการ ดังนี้

1. รูปแบบของการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จที่แบ่งตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายเป็น แบบที่ทางราชการจะดำเนินการให้บังเกิดผลในทางปฏิบัติ จัดตามวัตถุประสงค์หรือตามเป้าหมาย ได้ดังนี้

1.1 การจัดบริการบนสำนักงานอย่างถาวร มีการกำหนดอำนาจหน้าที่ความ รับผิดชอบของหน่วยงาน มีกฎหมายและระเบียบข้อบังคับอย่างชัดเจน และประชาชนเลือกรับ บริการได้อย่างสมบูรณ์แบบ ทั้งนี้ทรัพยากรการบริหารต่างๆ จะต้องมีครบถ้วน และเพียงพอแก่การ บริการประชาชน

1.2 การจัดบริการนอกสำนักงาน เป็นการจัดเป็นครั้งคราวตามความจำเป็นหรือ ต้องการของประชาชนและทางราชการนั้นๆ วัตถุประสงค์สำคัญของการจัดบริการนอกสำนักงาน เพื่อสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นบางแห่งเป็นสำคัญ เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นที่ได้รับ บริการอย่างทั่วถึง และเข้าถึงประชาชนที่เป็นเป้าหมายของการให้บริการ โดยตรงมากกว่าให้ ประชาชนไปติดต่อเอง

1.3 การจัดบริการให้ประชาชนตามวัตถุประสงค์เฉพาะของหน่วยงาน อาจเป็นงาน เป็นเอกเทศเฉพาะออกไปจากสำนักงานกลาง เพื่อให้การทางานของเจ้าหน้าที่เกิดความคล่องตัว และเหมาะสมกับสภาพการทำงานแต่จะต้องให้บริการสำเร็จเบ็ดเสร็จในหน่วยงานที่แยกไปด้วย

1.4 การจัดบริการตามประเภทของผู้รับบริการ เพื่อประโยชน์ของผู้บริการได้มีความสะดวกในการติดต่องานไม่สับสนปะปนกันและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานง่ายขึ้นตามความชำนาญงานเฉพาะด้าน

2. รูปแบบการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จที่แบ่งตามเทคนิควิธีการ โดยรูปแบบนี้มี 4 รูปแบบที่สำคัญ คือ

รูปแบบที่ 1 การนำงานจากหลายหน่วยงานมารวมให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน เป็นการนำงานหลายขั้นตอนที่ต้องผ่านหลายหน่วยงานมารวมกันไว้ให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน กล่าวคือ แทนที่จะมีการส่งต่องานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการให้บริการ ซึ่งจะต้องใช้เวลาในการเดินทางของเอกสารระหว่างหน่วยงานมากก็เป็นการนำเจ้าหน้าที่ของหลายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาทำงานรวมอยู่ที่จุดเดียวกันเพื่อให้การส่งต่องานเป็นไปด้วยความรวดเร็วทันที

รูปแบบที่ 2 กระจายอำนาจมาให้หน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งทำหน้าที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จเป็นการกระจายอำนาจไปให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งเป็นผู้ทำหน้าที่ให้บริการแทนทั้งหมด โดยมีเจ้าหน้าที่เพียงคนเดียวทำหน้าที่ให้บริการเบ็ดเสร็จทั้งหมด ซึ่งรูปแบบนี้จะแตกต่างจากรูปแบบแรกคือ ขณะที่รูปแบบแรกนั้นยังมีเจ้าหน้าที่ของหลายหน่วยงานยังให้บริการตามหน้าที่ที่รับผิดชอบอยู่ เพียงแต่นำเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งหมดมาทำงานให้บริการรวมอยู่ ณ สถานที่เดียวกัน แต่รูปแบบนี้จะมีเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานเดียวที่ทำหน้าที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จทั้งหมด โดยใช้วิธีการให้หน่วยงานอื่นๆ กระจายอำนาจมาให้เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องติดต่อกับเจ้าหน้าที่หลายคน ตัวอย่างของรูปแบบนี้ เช่น การให้บริการของธนาคาร เป็นต้น

รูปแบบที่ 3 การปรับปรุงและออกแบบใหม่ในการให้บริการ จะใช้วิธีการปรับลดหรือยุบรวมขั้นตอน (Reprocess) หรือการสร้างใหม่ (Redesign) ด้วยการนำแนวคิดต่อไปนี้มาใช้ได้แก่

- แนวคิดของการปรับปรุงงานให้ง่าย (Work Simplification) ที่ให้ความสำคัญต่อหลักการพื้นฐานที่สำคัญ 4 ประการ ได้แก่ การขจัด (Eliminate) การรวม (Combine) การจัดกระทำใหม่ (Rearrange) และการทำให้ง่ายขึ้น (Simplify)

- แนวคิดการรีออกแบบ (Reengineering) นำเสนอโดย ไมเคิล แฮมเมอร์ และ เจมส์ แชมป์ (Michael Hammer and James Champy) ที่ให้ความสำคัญกับการนำคิดใหม่ขึ้นพื้นฐาน (Fundamental) มีการออกแบบธุรกิจใหม่อย่างใหญ่ (Dramatic) แบบถอนรากถอนโคนหรือปฏิวัติ (Radical) โดยมองครอบคลุมธุรกิจทั้งระบบ (Entire Business System) ให้ความสำคัญต่อตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานที่สำคัญ คือ ต้นทุนคุณภาพ เงินลงทุน การบริการ และความรวดเร็วในการดำเนินงาน

ในรูปแบบที่สามนี้จะมีความแตกต่างจากในสองรูปแบบแรก คือ ขณะที่สองรูปแบบแรกยังคงขั้นตอนและวิธีการให้บริการแบบเดิมไว้ ขณะที่รูปแบบนี้จะเน้นหาทางปรับปรุงขั้นตอนเดิมที่มีอยู่หรือออกแบบใหม่เพื่อให้มีประสิทธิภาพของการให้บริการเพิ่มขึ้น เช่น ตัดลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นออกไป ยุบรวมขั้นตอนให้มาเป็นขั้นตอนเดียวกัน การออกแบบขั้นตอนและวิธีการให้บริการแบบใหม่ที่แตกต่างและดีกว่าเดิม

รูปแบบที่ 4 การสามารถให้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้เสร็จทันทีเป็นอีกรูปแบบหนึ่งของการนำแนวคิดการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จหรือ One Stop Service มาใช้ เพียงแต่ไม่มีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการที่ประชาชนเผชิญหน้าเห็นโดยตรง แต่ประชาชนผู้รับบริการสามารถติดต่อกับเว็บไซต์ที่หน่วยงานที่ให้บริการได้จัดทำขึ้นมาตามกระบวนการและวิธีการที่กำหนดไว้จนกระทั่งบริการแล้วเสร็จ

ยุทธศักดิ์ ฅณาสวัสดิ์ (2552) กล่าวถึงแนวทางที่รัฐมักเลือกใช้ในการพัฒนาการให้บริการ คือ การปรับปรุงคุณภาพในภาครัฐให้อำนวยความสะดวกมากขึ้น ซึ่งได้มีการจำแนกบริการออกเป็นหลายระดับ ดังนี้

ระดับแรก First Stop เป็นเพียงบริการให้ข้อมูลข่าวสาร ณ สถานที่แห่งใดแห่งหนึ่งหรือเว็บไซต์ใดเว็บไซต์หนึ่งเท่านั้น ซึ่งไม่ได้เป็นบริการครบวงจรแบบเบ็ดเสร็จแบบ One Stop แต่อย่างใด เป็นเพียงบริการแบบ First Stop เท่านั้น กล่าวคือ ผู้รับบริการจาก First Stop ต้องไปติดต่อหน่วยราชการ ณ สถานที่อื่นในลักษณะ Second Stop คิดตามมา

ระดับที่สอง Convenience Store เปรียบเสมือนกับร้านสะดวกซื้อ สามารถเลือกรับบริการจากหน่วยราชการใดหน่วยราชการหนึ่ง หรือหลายแห่ง ณ สถานที่แห่งใดแห่งหนึ่ง อย่างสะดวกสบาย ได้รับอนุมัติโดยทันที แต่ส่วนใหญ่จะเป็นบริการในลักษณะง่ายๆ เช่น การต่อทะเบียนรถยนต์ การจดทะเบียนบริษัท ฯลฯ โดยบริการที่ยุ่งยากและสลับซับซ้อน ต้องติดต่อหลายหน่วยราชการเหมือนเดิม

ระดับที่สาม ศูนย์บริการร่วม (One Stop Service Center) บางครั้งเรียกในชื่อว่า One Roof One Stop Shop กล่าวคือ ยังคงเน้นติดต่อรับบริการในลักษณะแบบเผชิญหน้ากัน (Face to Face) แต่จะอำนวยความสะดวกโดยผู้รับบริการเพียงไปติดต่อยังสถานที่เพียงแห่งเดียวเท่านั้น สามารถติดต่อกับหน่วยราชการต่างๆ ได้ทุกด้าน เนื่องจากหน่วยราชการต่างๆ ส่งบุคลากรมาประจำที่ศูนย์บริการร่วม

ระดับที่สี่ เป็นการให้บริการแบบครบวงจรผ่าน One Stop Government Portal ในระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ไม่เน้นการติดต่อรับบริการแบบเผชิญหน้า Face to Face แต่อย่างไร จึงช่วยลดปัญหาความล่าช้าและคอร์รัปชันไปได้มาก โดยหน่วยราชการต่างๆ ไม่มีสถานที่ทำงานในเชิง

กายภาพตั้งอยู่รวมกันแต่อย่างไร ยังแยกการทำงานออกไปหลายแห่งเหมือนเดิม แต่ผู้รับบริการจะติดต่อผ่านเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์เพียงเว็บไซต์ใดเว็บไซต์หนึ่งเท่านั้น

สรุปได้ว่ารูปแบบการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จที่นิยมใช้กันมี 4 รูปแบบ คือ 1) การรวมหน่วยงานมาให้บริการในสถานที่เดียวกัน 2) การกระจายอำนาจให้หน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งมาทำหน้าที่ในการให้บริการในการรับเรื่องแล้วส่งต่อไปยังหน่วยที่มีหน้าที่โดยตรง 3) การปรับปรุงและออกแบบใหม่ในการให้บริการเช่นการปรับลดหรือยุบรวมขั้นตอน (Reprocess) หรือการสร้างใหม่ (Redesign) และ 4) การนำระบบอินเทอร์เน็ตเข้ามาพัฒนาใช้ในการให้บริการ

2.4.4 กรณีตัวอย่างการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)

เพื่อให้สามารถมองเห็นแนวทางในการนำแนวคิดการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ไปใช้ในการบริหารจัดการองค์กรหรือการให้บริการประชาชน จึงขอเสนอกรณีตัวอย่างเทศบาลตำบลหางว อำเภอกิ่ง จังหวัดเชียงราย, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, บริษัท เทสโก้โลตัส ประเทศไทย จำกัด, กรณีของสิงคโปร์และการทางพิเศษแห่งประเทศไทยโดยมีรายละเอียดดังนี้

1) กรณีตัวอย่างของเทศบาลตำบลหางว อำเภอกิ่ง จังหวัดเชียงราย (2558) ได้มีการจัดตั้งศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) เพื่อสนองความต้องการของประชาชนและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการทุกคน โดยผู้ใช้บริการสามารถติดต่อทำธุรกรรมทุกชนิดกับราชการได้เสร็จสิ้นทั้งหมด ภายในจุดบริการเพียงจุดเดียว โดยเปิดให้มีการดำเนินงาน ณ สำนักงานเทศบาลตำบลหางว ชั้น 1 ส่วนงานที่ให้บริการได้แก่ สำนักงานปลัด ให้บริการด้านขึ้นทะเบียนผู้พิการ ขึ้นทะเบียนผู้ป่วยเอดส์ ขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ รับเรื่องราวร้องทุกข์ ขอข้อมูลข่าวสาร ขอใบอนุญาตตาม พ.ร.บ.สาธารณสุข บริการส่งเสริมสุขภาพ ให้บริการวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า และยาคุมกำเนิดสแตว์เลียง กองคลัง ให้บริการด้านชำระค่าภาษีบำรุงท้องที่ ชำระค่าภาษีโรงเรือน ชำระค่าภาษีป้าย ชำระค่าตรวจแบบก่อสร้าง กองช่าง ให้บริการด้านการขอใบอนุญาตก่อสร้างอาคาร คัดแปลงอาคาร หรือรื้อถอนอาคาร การขออนุญาตรับรองสิ่งปลูกสร้าง การขอใบอนุญาตประกอบกิจการน้ำมันเชื้อเพลิง กองการศึกษา ให้บริการด้านการจัดการศึกษาปฐมวัย การจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน การจัดการบริการในด้านอาชีพ การจัดการส่งเสริมการกีฬา นันทนาการ กิจกรรม เด็กและเยาวชน การดำเนินงานด้านศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีต ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น โดยจัดเจ้าหน้าที่คอยให้บริการในการรับคำร้องต่างๆ ณ จุดเดียวโดยประชาชนไม่ต้องแยกไปติดต่อในแต่ละส่วนราชการย่อยๆ

2) กรณีตัวอย่างของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2554) มีการจัดทำโครงการพัฒนาศูนย์บริการแบบครบวงจรเป็นการให้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ หรือศูนย์บริการแบบครบวงจร (One Stop Service) โดยปรับใช้กับการบริการการศึกษาของศูนย์วิทย์พัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ซึ่งนำระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้เป็นตัวหลักในการดำเนินงาน โดยมีการดำเนินงานในระยะทดลองตั้งแต่ปี พ.ศ. 2552 ในปี พ.ศ.2554 จึงเป็นขั้นการพัฒนาการบริการ โดยมีการจัดหาอุปกรณ์ ครุภัณฑ์ และระบบมารองรับการให้บริการและปรับปรุงกระบวนการเดิมที่มีอยู่หรือออกแบบใหม่เพื่อให้มีประสิทธิภาพของการให้บริการเพิ่มขึ้น โดยสามารถใช้ฐานข้อมูลของผู้ใช้บริการและข้อมูลทางการศึกษามาสนับสนุนการให้บริการได้สะดวกรวดเร็ว ในการลงทะเบียนเรียน การปรับผลการเรียน รวมไปถึงการดูข้อมูลของนักศึกษาเองซึ่งใช้รหัสผ่านของนักศึกษาได้ทันทีโดยนักศึกษาไม่ต้องไปติดต่อขอรับบริการ ณ งานทะเบียน

3) กรณีตัวอย่างของบริษัท เทสโก้โลตัส ประเทศไทย จำกัด (2557) ที่มีการนำแนวคิดการบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) มาใช้ในการบริหารจัดการธุรกิจโดยมองเห็นว่าประชาชนซึ่งเป็นผู้รับบริการมีภาระงานประจำที่ต้องทำในวันปกติคือวันจันทร์-ศุกร์ และมีวันหยุดเสาร์-อาทิตย์หรือวันนักขัตฤกษ์ แต่ในการจ่ายค่าธรรมเนียมบริการต่างๆ นั้น อาทิ ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ หรือแม้แต่การส่งสินค้าต่างๆ ล้วนแล้วมีแต่หน่วยงานที่เปิดให้บริการในวันจันทร์-วันศุกร์ที่เป็นวันราชการอีกด้วย ซึ่งทำให้ประชาชนต้องสละเวลางานประจำหรือลาหยุดเพื่อออกไปดำเนินการกับรายการเหล่านี้ ดังนั้นหากเทสโก้โลตัส สามารถที่จะเปิดรับบริการชำระค่าบริการต่างๆ เพียงแค่ถือบัตรเงินสดขึ้นมาและลูกค้าสามารถที่จะมาใช้บริการในวันหยุดหรือหลังเวลางานของลูกค้าซึ่งยังเป็นเวลาที่เทสโก้โลตัสยังเปิดทำการอยู่ โดยลูกค้าสามารถมาซื้อสินค้าด้วยหรือมาจ่ายค่าบริการและสามารถมาในวันหยุดได้ จะทำให้ลูกค้าเกิดความสะดวก รวดเร็วและประทับใจ เทสโก้โลตัส จึงเปิดให้บริการรับชำระบัตรของเทสโก้ โลตัส เพียงลูกค้านำใบเงินสด (ฉบับที่มีบาร์โค้ดหรือคิวอาร์โค้ด ตามมาตรฐานของธนาคารแห่งประเทศไทย) ของหน่วยงานหรือบริษัทที่เป็นพันธมิตรกับเทสโก้ โลตัส มายื่นให้กับพนักงานรับชำระเงินสดเพื่อสแกนบาร์โค้ดหรือคิวอาร์โค้ดและชำระเงินตามจำนวนที่ต้องการเท่านั้น การชำระบัตรของลูกค้าก็สำเร็จเป็นที่เรียบร้อยทั้งสะดวกและรวดเร็วเนื่องจากมีช่องรับชำระเงินจำนวนหลายช่อง โดยมีค่าธรรมเนียมราคาแสนถูกเพียง 7 บาทเท่านั้น และนอกจากนี้บางครั้งยังมีโปรโมชั่นพิเศษสำหรับลูกค้าที่เป็นสมาชิกคลับการ์ด (สมาชิกของเทสโก้ โลตัส) ยังมีสิทธิ์ได้รับแต้มคลับการ์ดเพิ่มขึ้นด้วย และยังสามารถรับบริการรับชำระบัตรได้ที่เทสโก้ โลตัสทุกสาขาทั่วประเทศ และสามารถรับชำระบัตรได้ทุกช่องเงินสด (ชำระได้ไม่เกิน 49,000 บาทต่อรายการ โดยไม่จำกัดจำนวนครั้ง) อาทิ บริการเติมเงินมือถือ

ถือและเกมส์ออนไลน์บริการ ชิมมือถือ บริการจองตั๋ว บริการส่งพัสดุ ถ่ายเอกสาร/ส่งแฟกซ์ จ่ายค่าน้ำ จ่ายค่าไฟฟ้า เป็นต้น

4) กรณีตัวอย่างของสิงคโปร์ ซึ่งยุทธศาสตร์ คณาสวัสดิ์ (2552) ได้ยกตัวอย่างกรณีของสิงคโปร์ว่าเดิมผู้ประกอบการค้าระหว่างประเทศของสิงคโปร์ต้องรอกแบบฟอร์มมากถึง 21 แบบฟอร์ม เพื่อส่งไปยังหน่วยงานต่างๆ มากถึง 23 แห่ง เพื่อแก้ไขปัญหาข้างต้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง คือ กรมศุลกากรของสิงคโปร์ คณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจ (EDB) และหน่วยงานพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสิงคโปร์ (Infocom Development Authority of Singapore - IDA) ได้ร่วมมือกันจัดตั้งระบบใหม่ขึ้น คือ Single Electronic Window for Integrated Workflow หรือ TradeXChange® ครอบคลุมทั้งในด้านศุลกากร หน่วยงานขนส่งทางทะเล ทำเรือ ทำอากาศยาน และหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องภายหลังการใช้ TradeXChange ผู้รับบริการส่งออกนำเข้าสินค้าของสิงคโปร์ กรอกเพียงแบบฟอร์มเดียวเท่านั้น สามารถรับบริการจากหน่วยงานราชการได้ทั้งหมด ทั้งนี้ บริษัท IBM ได้คำนวณว่าระบบ TradeXChange ประสบผลสำเร็จเป็นอย่างมาก ผู้ประกอบการค้าระหว่างประเทศของสิงคโปร์สามารถลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการและเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจคิดเป็นมูลค่าสูงถึง 1,000 ล้านดอลลาร์สหรัฐ/ปี หรือประมาณ 35,000 ล้านบาท/ปีสำหรับประเทศไทยแต่อย่างใด โดยในช่วงรัฐบาลพลเอกเปรม ติณสูลานนท์ ได้มีการจัดตั้งศูนย์บริการเพื่อการลงทุนขึ้น โดยบีโอไอได้รับมอบอำนาจให้ออกใบอนุญาตโรงงาน รวมถึงรับบริการติดต่อกับหน่วยงานราชการต่างๆ เช่น สำนักงานอาหารและยา กรมป่าไม้ การขอใบอนุญาตตั้งโรงงาน ฯลฯ โดยกำหนดเวลาให้บริการอนุมัติอนุญาตภายใน 90 วัน มีผู้มาใช้บริการจำนวนมาก อย่างไรก็ตาม เมื่อมีการเปลี่ยนรัฐบาล ประกอบกับหน่วยงานราชการต่างๆ ได้ปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น จึงได้ยกเลิกบริการของศูนย์บริการเพื่อการลงทุนนอกจากนี้ยังมีการร้องเรียนอย่างมากจากนักลงทุนต่างประเทศว่าไม่สะดวกในการติดต่อขอวีซ่ากับสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองและใบอนุญาตทำงานกับกระทรวงแรงงาน เนื่องจากอยู่ต่างสถานที่กัน มีขั้นตอน กระบวนการขอใบอนุญาต และการอนุมัติที่ใช้เวลานาน นับเป็นอุปสรรคสำคัญประการหนึ่งต่อการลงทุนและการทำงานของชาวต่างชาติในประเทศไทย เพื่อแก้ไขปัญหาข้างต้น จึงก่อตั้งศูนย์บริการวีซ่าและใบอนุญาตทำงานขึ้นตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดตั้งศูนย์บริการวีซ่าและใบอนุญาตทำงาน พ.ศ. 2540 เริ่มเปิดให้บริการตั้งแต่วันที่ 30 มิถุนายน 2540 เป็นต้นมา โดยหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง และกรมการจัดหางาน ได้จัดให้มีข้าราชการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการอนุญาตให้อยู่ต่อในราชอาณาจักรและการออกใบอนุญาตทำงานแก่คนต่างด้าวเข้ามาปฏิบัติงานเพื่อให้บริการแบบเบ็ดเสร็จแบบ One Stop Services ณ สถานที่แห่งเดียวกัน โดยใช้เวลาไม่เกิน 3 ชั่วโมง

5) กรณีตัวอย่างของการทางพิเศษแห่งประเทศไทย (2557) มีการนำรูปแบบการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จโดยใช้ไอซีทีในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้มีความสะดวก รวดเร็ว รวมทั้งมีระบบสารสนเทศที่เพียงพอ ทันสมัยและถูกต้องสำหรับการตัดสินใจ กำหนดนโยบายและแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน การบริหารจัดการและสามารถรองรับนโยบายและเป้าหมาย E-Government จึงกำหนดการให้บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ในหลายงานบริการ ดังนี้

5.1 การเงินซึ่งประกอบด้วยจำหน่ายบัตร Easy Pass และคูปองผ่านทางทุกชนิดเพิ่มเงินสำรองในบัตร Easy Pass / ตั้งค่าบัตรทางด่วน ออกใบกำกับภาษีเมื่อซื้อบัตร Easy Pass และคูปองผ่านทางออกใบกำกับภาษีสำหรับการชำระค่าผ่านทางด้วยเงินสดรับชำระเงินค่าเช่าพื้นที่ในเขตทางพิเศษ ค่าซื้อแบบพัสดุตรวจสอบแนวเวนคืนที่ดินบริการข่าวสารข้อมูลต่างๆ

5.2 ขั้นตอนการให้บริการดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 รับคำแนะนำ กรอกแบบฟอร์ม ตรวจสอบเอกสาร ที่เคาน์เตอร์ติดต่อสอบถาม

ขั้นตอนที่ 2 รับบัตรคิวที่เคาน์เตอร์ติดต่อสอบถามบัตรคิว ประกอบด้วย 2 ส่วน ส่วนที่ 1 เป็นประเภทของบริการ ส่วนที่ 2 เป็นหมายเลขลำดับคิว

ขั้นตอนที่ 3 ติดต่อช่องบริการตามลำดับหมายเลขคิวที่ถูกเรียกการเรียกคิวจะใช้เสียงระบบอัตโนมัติประกาศเรียกหมายเลขคิวและหมายเลข ช่องบริการ ซึ่งจะปรากฏตัวเลขบนแผงแสดงหมายเลขคิวหมายเลขคิวจะเรียงลำดับตามประเภทของช่องบริการที่ติดต่อในแต่ละช่อง

ขั้นตอนที่ 4 รับหลักฐานเอกสาร รับใบเสร็จเมื่อมีการชำระเงิน หรือรับใบนัดเพื่อติดต่อครั้งต่อไป (กรณีขอรับบริการ ซึ่งไม่สามารถดำเนินการให้เสร็จสิ้นในวันเดียว)

2.5 แนวคิดการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action Research: PAR)

2.5.1 ทักษะเกี่ยวกับการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม

เนื่องจากวิธีดำเนินการวิจัยที่จะใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action Research: PAR) ตามทัศนะของวิโรจน์ สารรัตนะ (2558) แต่เพื่อความเข้าใจที่ชัดเจนขึ้น ผู้วิจัยจะขอเสนอเอาผลจากการศึกษาของ ชยานนท์ มนเพียรจันทร์ (2553) เกี่ยวกับทักษะที่มีต่อการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมของนักวิชาการอื่น 6 รายมากว่าถึงก่อนตามลำดับดังนี้โดยสังเขป คือ Seymour-Rolls & Hughes (2000) Mills (2007) Quixley (2008) James, Milenkiewicz & Bucknam (2008) Creswell (2008) McTaggart (2010)

Seymour-Rolls & Hughes (2000) ให้ทัศนะว่า การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม คือ วิธีการสืบสวนสอบสวนร่วมกัน (Collective) โดยมีการสะท้อนผลและมองตัวเองเป็นหลัก (Self-Reflective) เป็นการสืบสวนสอบสวนโดยผู้ที่มีส่วนร่วม (Participants) ในสถานการณ์ทางสังคม นั้นๆ เพื่อที่จะปรับปรุงการปฏิบัติทางสังคมของตนเองให้ดีขึ้น ทั้งในแง่ของความเป็นเหตุเป็นผล (Rationality) และในแง่ของความยุติธรรม (Justice) การวิจัยที่ใช้ PAR เป็นหลักจะประกอบด้วย การวิจัยใน 4 ช่วง คือ การสะท้อนผล (Reflection) การวางแผน (Planning) การปฏิบัติ (Action) และการสังเกต (Observation) โดยในแต่ละช่วงนั้นจะพึ่งพาซึ่งกันและกันในลักษณะของเกลียวสว่าน (Spiral) หรือวงจร (Cycle) ทั้งนี้ PAR แตกต่างจากรูปแบบการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) แบบอื่นๆ อีกด้วย เช่น Technical Action Research และ Practical Action Research ที่ไม่ได้ประกอบไปด้วยหลักการเช่นเดียวกับ PAR โดยหลักการเหล่านี้ประกอบด้วย การมีส่วนร่วม (Participation) ความร่วมมือกัน (Collaborative) การเสริมพลังอำนาจ (Empowerment) ความรู้ (Knowledge) และการเปลี่ยนแปลงทางสังคม (Social Change) จากทัศนะดังกล่าว เห็นได้ว่า วิธีการดำเนินการวิจัยในขั้นตอนแรกจะแตกต่างไปจากแนวคิดของ PAR โดยทั่วไป คือ แทนที่จะเริ่มต้นจากการวางแผน (Planning) แต่กลับเริ่มต้นที่การสะท้อนผล (Reflection) ก่อน เพราะเห็นว่ากลุ่มที่จะเลือกการทำวิจัยแบบ PAR นั้น จะต้องร่วมกันนิยามหัวข้อที่เป็นสิ่งกังวลใจ (Concern) หรือคิดว่าเป็นปัญหา โดยผ่านการสนทนา (Discussion) และการสะท้อนผล (Reflection) ร่วมกันในกลุ่มเสียก่อน โดยการร่วมกันพูดคุยถึงปัญหาที่เกิดขึ้น และยอมรับว่าสิ่งนั้นเป็นปัญหาหรือสิ่งที่กังวลใจร่วมกันแล้วจึงลงมือดำเนินการตามขั้นตอนของ PAR ต่อไป

Mills (2007) ให้ทัศนะว่า การวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) คือ การวิธีการสืบสวนสอบสวนอย่างเป็นระบบ (Systematic Inquiry) ซึ่งกระทำโดยครุณักวิจัย (Teacher Researcher) ผู้บริหารโรงเรียน (Principal) ที่ปรึกษาของโรงเรียน (School Counselors) หรือผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) ในกระบวนการจัดการเรียนการสอน โดยการใช้วิธีการที่กระทำโดยครุณักนั้นเป็นการกระทำที่เกิดจากตัวครุเอง โดยปราศจากการควบคุมหรือบังคับจากบุคคลอื่น ซึ่งมีกระบวนการในการดำเนินการ 4 ขั้นตอน คือ 1) วินิจฉัยประเด็นที่ต้องการเน้น (Identify an Area of Focus) 2) รวบรวมข้อมูล (Collect data) 3) วิเคราะห์และตีความข้อมูลที่ได้ออกมา (Analyze and Interpret data) และ 4) ดำเนินการพัฒนาและวางแผนปฏิบัติ (Develop and Action Plan) ทั้งนี้ ทฤษฎีพื้นฐานของการวิจัยเชิงปฏิบัติการตามทัศนะของ Mills แบ่งออกเป็น 2 ทฤษฎีหลักคือ 1) การวิจัยเชิงปฏิบัติการเชิงวิพากษ์ (Critical Action Research) และ 2) การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบปฏิบัติ (Practical Action Research) โดยที่การวิจัยเชิงปฏิบัติการเชิงวิพากษ์หรือที่รู้จักกันดีในอีกชื่อหนึ่งว่า การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบร่วมมือ (Emancipatory/Participatory Action Research) เป็นการวิจัยที่อิง

กับทฤษฎี Critical Theory ซึ่งมีประเด็นหลัก (Key Concepts) ในการพิจารณา 4 ประการ คือ 1) จะต้องเป็นแบบมีส่วนร่วม (Participatory) และเป็นประชาธิปไตย (Democratic) 2) จะต้องตอบสนองต่อสังคมและเกิดขึ้นภายในบริบทของสังคม 3) ช่วยให้ครู (นักวิจัย) สามารถที่จะตรวจสอบแนวทางต่างๆ ซึ่งแต่ก่อนเคยมองว่าเป็นเรื่องปกติให้สามารถตรวจสอบได้ด้วยรูปแบบใหม่อีกรูปแบบหนึ่งเพื่อที่จะปรับปรุงการกระทำอย่างเป็นมืออาชีพมากขึ้น และ 4) ความรู้ที่ได้จากกระบวนการวิจัยแบบนี้จะช่วยปลดปล่อย (Liberate) นักศึกษา ครู และผู้บริหาร รวมทั้งจะช่วยสร้างเสริมการเรียนรู้ การสอน และการกำหนดนโยบายอีกด้วย

Quixley (2008) ให้ทัศนะว่า การวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) โดยพื้นฐานแล้วก็คือ การวิจัยแบบการมีส่วนร่วม (Participatory Research) ซึ่งผลจากการค้นพบและข้อเสนอแนะใหม่ๆ ที่ได้จากการลงมือปฏิบัติไม่สามารถที่จะใช้บังคับเพื่อให้คนอื่นนำไปปฏิบัติได้ทันที ซึ่งก็หมายความว่าผลที่ออกมาจะต้องได้รับการยอมรับจากผู้ถูกวิจัยทุกคนก่อนที่จะมีการนำไปใช้ปฏิบัติ เพราะฉะนั้นผู้ถูกวิจัยจะต้องมีส่วนร่วมในทุกขั้นตอนของการวิจัยในทุกตารางนิ้ว และจะต้องมีมุมมองว่าการวิจัยในครั้งนี้คืองานวิจัยของเขา เพื่อผลประโยชน์ของพวกเขา และเป็นสิ่งที่เขาสามารถที่จะมีผลกับสิ่งนั้นได้ (by them, for them and of them) รวมทั้งสามารถที่จะปรับปรุงงานวิจัยของพวกเขาให้ดีขึ้นได้อีกด้วย ซึ่งหลักการที่สำคัญของ PAR คือ 1) ส่งเสริมให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสะท้อนผลและหาวิธีการที่จะปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้นโดยเชื่อมโยงการสะท้อนผลและการปฏิบัติอย่างเข้มแข็งแล้วผนวกกันให้แน่นขึ้นในลักษณะที่เป็นเอกสารและเกิดขึ้นในเวทีสาธารณะ 2) ส่งเสริมให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถที่จะมีส่วนร่วมในการวินิจฉัยคำถาม ตอบคำถาม และตัดสินใจเกี่ยวกับการกระทำที่เกิดขึ้น 3) ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการที่จะรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับคำถามของตัวเอง 4) เกิดการทำงานในลักษณะของการร่วมมือ ซึ่งจะช่วยลดขั้นตอนต่างๆ ให้น้อยลงกว่าเดิม และจะทำให้เกิดการแบ่งปันอำนาจกันระหว่างผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมด 5) ส่งเสริมให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความรับผิดชอบในการวิเคราะห์อย่างวิพากษ์ การประเมิน และการบริหารจัดการของตัวเอง 6) สนับสนุนให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและเปิดเผย โดยการทดสอบแนวคิดด้านการกระทำ(ซึ่งอาจจะเกิดความผิดพลาดขึ้นในระหว่างการปฏิบัติงานก็เป็นได้) และ 7) มีความต่อเนื่องจนสามารถทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตอบคำถามหรือปัญหาที่ใหญ่กว่าเดิมได้ ในปฏิบัติการวิจัย Quixley ให้ข้อสังเกตว่า ในระหว่างวงจรของ PAR แต่ละขั้นตอน จะต้องมีการมองย้อนไปข้างหลัง (Look Back) และในขณะเดียวกันก็ต้องมองไปข้างหน้า (Look Forward) ด้วยเสมอเพราะในแต่ละขั้นตอนของ PAR จะมีความสัมพันธ์และเชื่อมโยงกันไปตลอด เช่น ในขั้นตอนการวางแผน (Planning) ก็ต้องย้อนไปดูขั้นสะท้อนผล

(Reflecting) ว่าได้ข้อสรุปอะไรมาบ้างจากการดำเนินงานในขั้นตอนที่ผ่านมา เพื่อที่จะนำเอาข้อสรุปที่ได้จากการสะท้อนผลนั้นมาใช้ประกอบการวางแผนให้ตรงประเด็น และก็ต้องมองไปที่ขั้นปฏิบัติด้วย ว่าเมื่อมีการวางแผนตามข้อมูลที่ได้จากการสะท้อนผลแล้ว จะนำสิ่งที่ได้จากการวางแผนไปปฏิบัติได้อย่างไรจึงจะไม่หลงประเด็นตามแผนที่ได้วางไว้ เป็นต้น

James, Milenkiewicz & Bucknam (2008) ให้ทัศนะว่า การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action Research: PAR) เป็นกระบวนการที่เป็นพลวัตสำหรับใช้ในการพัฒนาบุคคล และการพัฒนาวิชาชีพ โดยที่ PAR นั้นจะเป็นเครื่องมือที่สามารถทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีขึ้นได้ถ้าผู้ที่เกี่ยวข้อง เช่น ผู้บริหาร โรงเรียน ครู และคนในชุมชน ได้ให้ความสนใจและร่วมมือในการปฏิบัติงานเพื่อแก้ปัญหาาร่วมกัน โดยผลลัพธ์ที่ได้จาก PAR ต่อนักศึกษามีดังนี้คือ 1) ผู้ที่นำ PAR ไปปฏิบัติสามารถที่จะคาดหวังว่าจะพัฒนาศักยภาพทางวิชาการของตนได้โดยใช้การสะท้อนผลเชิงวิพากษ์ (Critical Reflection) 2) PAR จะส่งเสริมการให้เกิดความมั่นใจในประเด็นที่กำลังศึกษาอยู่ซึ่งจะมีผลในระยะยาวที่คาดการณ์ได้ว่าจะมีผลดีต่อความพยายามในการปฏิรูปโรงเรียนซึ่งหมายความว่า การกระทำในลักษณะของวงจรซ้ำแล้วซ้ำเล่าจะเกิดการพัฒนาที่ดีขึ้นในที่สุด 3) การศึกษาโดยใช้หลักการของ PAR จะช่วยพัฒนาความชำนาญของคนในระดับท้องถิ่น และ 4) หลักการของ PAR จะช่วยทำให้ผู้ปฏิบัติเกิดแรงจูงใจเพิ่มขึ้นและมีพลังในการทำงานมากยิ่งขึ้น ตั้งแต่ขั้นแรกของการเริ่มต้น โครงการ ตามกระบวนการของ PAR ที่ประกอบด้วย 4 ขั้นตอนคือ (1) การวินิจฉัย (Diagnose) เป็นการวินิจฉัยหาองค์ประกอบหรือสาเหตุของปัญหาที่มีความเกี่ยวข้องกับสภาพเป็นอยู่เดิม (2) การลงมือปฏิบัติ (act) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อยกระดับสภาพความเป็นอยู่เดิมให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นและยกระดับสภาพความเป็นอยู่และปัญหาต่างๆ ให้เป็นไปในทางที่ดีขึ้น (3) การวัดผล (Measure) เป็นขั้นตอนการวัดผลลัพธ์ของการกระทำและพยายามที่จะทำงานเพื่อที่จะให้ผลลัพธ์นั้นเป็นผลดีต่อผู้เรียน (4) การสะท้อนผล (Reflection) เป็นขั้นตอนการสะท้อนผลของกระบวนการดำเนินงานและการระดมสมองเกี่ยวกับสถานการณ์และขั้นตอนที่เพิ่มขึ้นกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) คนอื่นๆ

Creswell (2008) ให้ทัศนะว่า การวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) เป็นการวิจัยที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการออกแบบการปฏิบัติได้มากที่สุดและดีที่สุด โดยที่นักวิจัยที่ปฏิบัติ จะทำการค้นคว้า (Explore) เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะพัฒนาวิธีการแก้ปัญหา (Solution) ของปัญหาแต่ละอย่างนั้นให้ได้ โดยที่การวิจัยเชิงปฏิบัติการนั้นจะมีความคล้ายคลึงกันกับวิธีการวิจัยแบบผสม (Mixed Methods Research) นั้นเพราะการวิจัยเชิงปฏิบัติการจะอาศัยการรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการเชิงปริมาณ หรือใช้วิธีการเชิงคุณภาพ หรืออาจใช้วิธีการทั้งสองวิธีรวมเข้าด้วยกัน แต่อย่างไรก็ตามการวิจัยเชิงปฏิบัติการจะมีความแตกต่างออกไปจากวิธีการ

วิจัยแบบผสม เพราะการวิจัยเชิงปฏิบัติการจะเกิดขึ้นในประเด็นการปฏิบัติ (Practical Issue) ที่เป็นบริบทเฉพาะ (Specific) เพื่อที่จะให้ได้มาซึ่งวิธีการแก้ปัญหาในประเด็นนั้นๆ ดังนั้นการออกแบบการวิจัยเชิงปฏิบัติการจึงเป็นกระบวนการที่เป็นระบบ (Systematic) ซึ่งถูกกระทำโดยครูหรือบุคคลอื่นๆ ในวงการศึกษาก็จะทำการรวบรวมข้อมูลมาใช้ในการพัฒนาวิถีทางของการทำงานภายในบริบททางการศึกษาซึ่งเป็นบริบทเฉพาะตัว รวมทั้งเพื่อที่จะพัฒนาแนวทางการสอนของครูและพัฒนาการเรียนรู้ของผู้เรียน นอกจากนี้ Creswell ยังกล่าวว่าพัฒนาการของการวิจัยเชิงปฏิบัติการที่เห็นได้ชัดเจนจะมีอยู่ 3 ช่วง (Stage) ด้วยกันคือ ช่วงแรกจะเป็นการวินิจฉัยกระบวนการเพื่อที่จะเผชิญหน้ากับประเด็นทางสังคมในบางประเด็น ช่วงที่สองจะเป็นการย้อนมองการปฏิบัติของตนเองและมีความจำเป็นที่จะให้ผู้ปฏิบัติ เช่น ครู ได้เข้ามามีส่วนร่วมเพื่อที่จะให้เขาได้แก้ปัญหของตนเอง และช่วงที่สามเป็นการนำเสนอแนวทางของวิธีการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม ซึ่งเป็นแนวทางที่ทำให้กลุ่มต่างๆ เกิดความรับผิดชอบในการปลดปล่อยตนเอง (Own Emancipatory) และเปลี่ยนแปลงตนเอง (Own Change) ทั้งนี้ Creswell จะใช้คำว่าวิธีการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action Research: PAR) เพื่อที่จะยกย่องและยอมรับในลักษณะที่เป็นธรรมชาติของการมีส่วนร่วม (Collaborative Nature) ในการสืบสวนสอบสวน (Inquiry) ตามแนวทางนี้

Creswell ได้สรุปประเด็นหลักในเรื่องของการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมที่มีความโดดเด่นไว้ 6 ประการคือ (1) เป็นกระบวนการทางสังคม (Social Process) ซึ่งนักวิจัยมีเจตนาที่จะค้นหาถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจเจกบุคคลกับคนอื่นๆ โดยมีจุดประสงค์เพื่อที่จะทำความเข้าใจว่าความสัมพันธ์กันในสังคมนั้นเกิดขึ้นได้อย่างไรและสามารถที่จะมีผลกระทบต่อคนแต่ละคนในสังคมนั้นได้อย่างไร (2) เป็นการสืบสวนสอบสวนที่เน้นการมีส่วนร่วม (Participatory) หมายความว่าแต่ละคนจะเกิดความเข้าใจในสิ่งที่ตนทำแล้วเสนอความรู้และความคิดเห็นไปสู่บุคคลอื่น รวมทั้งผลักดันให้เกิดการกระทำร่วมกัน (3) เป็นการวิจัยที่ใช้หลักของการปฏิบัติ (Practical) และใช้ความร่วมมือ (Collaborative) เพราะการวิจัยจะมีความสมบูรณ์ต้องเกิดจากการกระทำของผู้ที่เกี่ยวข้อง มีการปฏิบัติเพื่อขยายผลไปสู่ชุมชน หรือสร้างความรู้ให้กับองค์กรทางสังคม เพื่อลดความไม่สมเหตุสมผล ความล้มเหลว และความไม่ยุติธรรม ในการปฏิบัติ หรือจากปฏิสัมพันธ์ที่ไม่น่าพึงพอใจ (4) เป็นกระบวนการที่ทำให้เกิดการปลดปล่อย (Emancipatory) นั่นคือในการดำเนินงานจะไม่มีกรอบบังคับ โดยที่ทุกคนจะมีอิสระจากกฎเกณฑ์ที่ไม่มีเหตุผลและโครงสร้างที่ไม่ยุติธรรมซึ่งเป็นข้อจำกัดในการพัฒนาตนเอง (5) เป้าหมายอีกอย่างหนึ่งของ PAR คือเพื่อที่จะช่วยให้แต่ละบุคคลสามารถที่จะปลดปล่อยตนเองออกจากสภาพการที่ถูกบีบบังคับที่มีอยู่ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของสื่อ (Media) ภาษา (Language) กระบวนการทำงาน (Work procedures) และในความสัมพันธ์ระหว่างอำนาจที่มีอยู่ในบริบทของการศึกษา (6) เป็นเรื่องของการทบทวนตนเอง (Recursive/

Reflective/Dialectical) และจะเน้นที่การสร้างเปลี่ยนแปลงในการปฏิบัติ นั้นเพราะลักษณะของการวิจัยปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมจะสามารถเกิดขึ้นซ้ำ ๆ กันได้อีกโดยการพิจารณาผลที่สะท้อนกลับและเหตุผลที่เหมาะสม เพราะเป็นกระบวนการที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อนำการเปลี่ยนแปลงไปสู่การปฏิบัติ

McTaggart (2010) เป็นนักวิชาการที่มีชื่อเสียงท่านหนึ่งที่ได้เสนอสิ่งที่เรียกว่าความเชื่อ 16 ประการของการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (16 Tenets of Participatory Action Research) ที่นักวิจัยควรต้องคำนึงถึงดังนี้คือ 1) เป็นวิธีการ ในการพัฒนาการปฏิบัติของสังคมโดยการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติของสังคมนั้นๆ 2) เกิดขึ้นจากการมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง (Authentic Participation) 3) เป็นความร่วมมือกัน (Collaborative) 4) ทำให้เกิดชุมชนที่สามารถวิเคราะห์ตนเองได้ (Self-critical Communities) 5) เป็นกระบวนการเรียนรู้อย่างเป็นระบบ (Systematic Learning Process) 6) ทำให้คนมีส่วนร่วมในการที่จะคิดค้นทฤษฎีเกี่ยวกับการกระทำของพวกเขาเอง 7) ต้องการให้คนได้ทดสอบการปฏิบัติ (Practices) ทดสอบแนวคิด (Ideas) และข้อสมมติฐาน (Assumptions) ที่เกี่ยวข้องกับสถาบันหรือชุมชนของเขา 8) เกี่ยวข้องกับการจดบันทึกข้อมูล (Keeping Records) 9) ต้องการให้ผู้มีส่วนร่วม (Participants) พยายามมองประสบการณ์ของตนเองอย่างเป็นรูปธรรม (Objectify) 10) เป็นกระบวนการทางการเมืองอย่างหนึ่ง (Political process) 11) ประกอบการวิเคราะห์เชิงวิพากษ์ (Critical analysis) 12) เริ่มต้นจากจุดเล็กๆ (Starts small) 13) เริ่มต้นจากวงจรเล็กๆ (Small Cycles) 14) เริ่มต้นจากการรวมกลุ่มเล็กๆ (Small groups) หลายๆ กลุ่มที่มีปัญหาหรือความต้องการร่วมกัน 15) เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนร่วมได้ร่วมกันสร้างฐานข้อมูลขึ้นมา (Build Record) และ 16) เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนร่วม (Participant) สามารถที่จะแสดงความถูกต้องของการกระทำ (Demonstrate Evidence) ของพวกเขาอย่างเป็นเหตุเป็นผล

McTaggart ให้ทัศนะว่า การวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research: AR) มีความครอบคลุมถึงแนวทางที่หลากหลายของวิธีการในการสืบสวนสอบสวน แต่ในทุกๆ แนวทางจะมีประเด็นหนึ่งที่คล้ายคลึงกันคือจะเป็นแนวทางเพื่อการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติทางสังคม ซึ่งถ้าเรามองในภาพรวมเกี่ยวกับแนวทางของการวิจัยเชิงปฏิบัติการแล้ว เราอาจจะเข้าใจได้อย่างลึกซึ้งกว่าเดิมว่าผลลัพธ์ของการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมแบบวิพากษ์ (Critical Participatory Action Research) ประกอบด้วย 4 ประการคือ (1) เสนอแนวทาง (Provide a Way) ในการตีความเกี่ยวกับการสืบสวนสอบสวนทางสังคมอย่างหลากหลาย (2) แสดงให้เห็นถึงแนวทางที่เราสามารถจะปฏิบัติได้โดยการใช้แนวคิดที่มาจากทฤษฎีเชิงวิพากษ์ (3) แสดงให้เห็นว่าการวิจัยเชิงปฏิบัติการนั้นอาจจะถูกมองว่าเป็นแนวทางปฏิบัติทางสังคมเพื่อที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมทางสังคมได้ (4) ใช้ตัวอย่างจากกรณีศึกษาใหม่ๆ ของการวิจัยเชิงปฏิบัติการเพื่อที่จะยกตัวอย่างว่าจะนำแนวคิดของ

สภาพแวดล้อมสาธารณะมาใช้ในการตรวจสอบการวิจัยเชิงปฏิบัติการในทางปฏิบัติได้อย่างไร และเพื่อที่จะทำให้เราเข้าใจได้ว่าการปฏิบัตินั้นจะอย่างไรจึงจะทำให้เราว่าการเปลี่ยนแปลงในการปฏิบัตินั้นจะเกิดขึ้นอีก จากกระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการมีส่วนร่วม (Participatory Action Research: PAR) ที่เป็นวงจรของการวางแผน (Planning) การลงมือปฏิบัติ (Acting) การสังเกต (Observing) และการสะท้อนผล (Reflecting) และมีการเริ่มต้นวางแผนใหม่ในลักษณะที่เป็นวงจรต่อเนื่อง (Successive Cycle) ของการปรับปรุง โดยการใช้แนวทางที่เป็นระเบียบเพื่อที่จะทำให้พวกเขามีความสอดคล้อง (Coherent) มีความยุติธรรม (Just) มีเหตุผล (Rational) มีความรอบรู้ (Informed) มีความพึงพอใจ (Satisfying) และมีความยั่งยืน (Sustainable) เพิ่มมากขึ้น

2.2.2 กรอบแนวคิดการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมที่ใช้ในการวิจัย

กรอบแนวคิดของการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action Research: PAR) ที่ใช้ในการวิจัยนี้ เป็นกรอบแนวคิดตามทัศนะของ วิโรจน์ สารัตนะ (2558) ที่ได้กล่าวถึงการวิจัยในปัจจุบันว่าจำแนกออกได้เป็น 3 ประเภท คือ 1) การวิจัยเชิงปริมาณ อิงกับปรัชญาปฏิฐานนิยมหรือประจักษ์นิยม (Positivism/Empiricism) เน้นการศึกษาความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลของตัวแปร 2) การวิจัยเชิงคุณภาพ อิงกับปรัชญากำหนดนิยมหรือปรากฏการณ์นิยม (Constructivism/Phenomenologicalism) เน้นการศึกษาเชิงพรรณนาเพื่อทำความเข้าใจในสิ่งที่ปรากฏอยู่และความหมายของสิ่งนั้น 3) การวิจัยเชิงปฏิบัติการ อิงกับทฤษฎีสังคมเชิงวิพากษ์ (Critical Social Theory) และทฤษฎีหลังสมัยใหม่ (Theories of Postmodernism) ที่เชื่อเกี่ยวกับประสบการณ์ที่มีอยู่จริงของมนุษย์ การตั้งศักยภาพของมนุษย์ออกมาใช้ให้เต็มที่ การให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมและความเป็นประชาธิปไตยในการกระทำ และการส่งผลกระทบต่อการศึกษาในทางบวก การมีอำนาจในการตัดสินใจถึงสิ่งที่จะให้มีการเปลี่ยนแปลงและไม่เปลี่ยนแปลง การเชื่อมโยงความรู้ที่มีอยู่ก่อนกับสารสนเทศที่ได้รับใหม่ การเรียนรู้จากประสบการณ์ทั้งที่สำเร็จและไม่สำเร็จ การตั้งคำถามและการแสวงหาคำตอบอย่างเป็นระบบ ตลอดจนใช้วิธีการพรรณนาถึงสิ่งที่กำลังเกิดขึ้น และทำความเข้าใจผลการใช้ตัวสอดแทรกทางการศึกษา

การวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) มีการพัฒนาขึ้นครั้งแรกในปี 1952 โดยนักวิชาการชื่อ Lewin ตามด้วยนักวิชาการคนอื่นๆ อีกหลายท่านในระยะต่อมา เช่น Kolb ในปี 1984 และ Carr and Kemmis ในปี 1986 เป็นต้น ในกรณีของ Carr and Kemmis (1992) ได้จำแนกการวิจัยเชิงปฏิบัติการออกเป็นสามระดับ คือ (1) การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบเทคนิค (Technical Action Research) มีแนวคิดที่สำคัญ คือ ผู้วิจัยทำตัวเป็นผู้เชี่ยวชาญจากภายนอก (Outside Expert) ที่นำแนวคิด แผนงานหรือโครงการที่ตนเองคิดหรือจัดทำขึ้นไปให้ผู้ร่วมวิจัยเป็นผู้ปฏิบัติ (2) การวิจัย

เชิงปฏิบัติการแบบปฏิบัติ (Practical Action Research) มีแนวคิดที่สำคัญ คือ ผู้วิจัยมีส่วนร่วมกับผู้ร่วมวิจัยมากขึ้น ไม่นำเอาแนวคิด แผนงาน หรือ โครงการของตนไปให้ปฏิบัติตามแบบแรก แต่จะทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษา เป็นผู้กระตุ้น ตั้งประเด็น และกำกับให้มีการร่วมกันคิด ปฏิบัติ สังเกตผล และสะท้อนผล (3) การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบอิสระ (Emancipatory Action Research) มีแนวคิดที่สำคัญ คือ ผู้วิจัยมีส่วนร่วมในการวิจัยกับผู้ร่วมวิจัยในลักษณะเป็นความร่วมมือ (collaboration) ที่ต่างมีสถานะที่เท่าเทียมกัน (Equally) ในการร่วมกันคิด ปฏิบัติ สังเกตผล และสะท้อนผล เป็นการวิจัยในความหมายเดียวกับการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action Research) หรือที่เรียกสั้นๆ ว่า พาร์ (PAR) เป็นชื่อที่นักวิชาการส่วนใหญ่นิยมเรียกกันในปัจจุบัน

วิโรจน์ สารรัตนะ (2558) ได้กล่าวว่า มีข้อวิพากษ์เกี่ยวกับการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบเทคนิค (Technical Action Research) ว่าเป็นการวิจัยแบบบนลงล่าง (Top-Down) ที่ผู้ร่วมวิจัยมีลักษณะเป็นผู้ถูกกระทำหรือเป็นผู้ตาม (Passive/Follower) เป็นรูปแบบที่มีความเป็นอำนาจนิยม เปรียบเทียบได้กับการบริหารที่ใช้ทฤษฎี X หรือทฤษฎี Immaturity Organization หรือทฤษฎี System 1 หรือหากเปรียบเทียบกับทฤษฎีภาวะผู้นำ ก็เปรียบเทียบกับการใช้ภาวะผู้นำแบบยึดผู้บริหารเป็นศูนย์กลาง (Boss Centered) แบบกำกับ (Telling) แบบชี้นำ (Directing) แบบควบคุม (Control) หรือแบบมุ่งงาน (Job centered) เป็นต้น มีลักษณะเป็นวิธีการวิจัยจากพวกเขา (On Them) ส่วนใหญ่มีจุดมุ่งหมายเพื่อการทำความเข้าใจ (Understanding) หรือเพื่อหาความรู้ (Knowing) ในปรากฏการณ์ต่างๆ ที่เป็นอยู่ โดยผู้วิจัยมีบทบาทเป็นผู้เชี่ยวชาญ (Expert) ดำเนินการวิจัยกับกลุ่มผู้ถูกวิจัย เมื่อได้รับคำตอบแล้วผู้วิจัยก็จะจากไป ทิ้งให้ปัญหาต่างๆ ยังคงปรากฏอยู่ ชีวิตความเป็นอยู่ของผู้ถูกวิจัยยังคงเป็นเช่นเดิม ไม่ได้รับประโยชน์หรือไม่มีการเปลี่ยนแปลงใดๆ จากการวิจัยนั้น ในทางตรงกันข้าม ผู้วิจัยกลับได้ประโยชน์ เช่น ความก้าวหน้าทางอาชีพ ผลตอบแทน และความมีชื่อเสียง เป็นต้น หากนำไปเปรียบเทียบกับลักษณะการบริหารในหน่วยงานราชการ การวิจัยดังกล่าวจะคล้ายคลึงกับลักษณะการบริหารที่ใ้ช้กันอยู่มากในระยะเวลาที่ผ่านมา โดยเฉพาะในประเด็นที่ผู้บริหารแสดงตนเป็นผู้เชี่ยวชาญหรือเป็นผู้รู้ดี แสดงบทบาทเป็นผู้กำหนดปัญหาหรือความต้องการ ตลอดจนวิธีการในการจัดการ ในลักษณะเป็นอาหารสำเร็จรูปให้ผู้ปฏิบัตินำไปปฏิบัติ ซึ่งผลจากการบริหารเช่นนั้น มีข้อวิพากษ์วิจารณ์กันว่า ก่อให้เกิดสภาพการเลี้ยงไม่โตของผู้ปฏิบัติ ทำให้ขาดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ขาดความกระตือรือร้น และขาดความจริงจังในการปฏิบัติงาน อันเนื่องมาจากที่ต้องคอยรับแต่คำสั่ง หรือต้องฟังพาดความคิดเห็นของผู้ที่อยู่เหนือกว่าอยู่เสมอ ส่งผลให้การบริหารนั้นขาดความยั่งยืน ดังจะเห็นได้จากหลายโครงการต้องยุติลงเมื่อผู้บริหารเปลี่ยนไป

จากข้อวิพากษ์ในทางลบที่มีต่อการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบเทคนิค (Technical Action Research) ทำให้นักวิจัยให้ความสนใจต่อการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory

Action Research) มากขึ้น เพราะเป็นการวิจัยแบบล่างขึ้นบน (Bottom-up) ที่ทั้งผู้วิจัยและผู้ร่วมวิจัยต่างมีความเท่าเทียมกัน ในการแสดงความคิดเห็นและการปฏิบัติ จึงมีความเป็นประชาธิปไตยสูง ต่างฝ่ายต่างแสดงบทบาทในการเป็นผู้กระทำหรือเป็นผู้นำ (Active/Leader) ซึ่งหากนำไปเปรียบเทียบกับการใช้ทฤษฎีเพื่อการบริหาร ก็เปรียบเทียบกับได้กับการใช้ทฤษฎี Y หรือทฤษฎี Maturity Organization หรือทฤษฎี System 4 หรือหากเปรียบเทียบกับทฤษฎีภาวะผู้นำ ก็เปรียบเทียบกับได้กับการใช้ภาวะผู้นำแบบยึดผู้ปฏิบัติเป็นศูนย์กลาง (Practitioner Centered) แบบมีส่วนร่วม (Participating) แบบมอบอำนาจ (Delegating) แบบเป็นเพื่อนร่วมงาน (Colleague) หรือแบบมุ่งคน (Employee Centered) เป็นต้น

การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action Research) ผู้ถูกวิจัยเปลี่ยนบทบาทจากการเป็นผู้ถูกกระทำ (Passive) เป็นผู้กระทำ (Active) หรือผู้ร่วมกระทำ (Participant) หรือเปลี่ยนวิธีการวิจัยจากพวกเขา (On Them) เป็นการวิจัยโดยพวกเขาและเพื่อพวกเขา (By them and for them) กล่าวคือ ผู้ถูกวิจัยจะมีส่วนร่วมในทุกขั้นตอน เป็นทั้งผู้ตัดสินใจ ผู้ปฏิบัติ และผู้ได้รับผลจากการปฏิบัตินั้น นอกจากนั้นบทบาทของผู้วิจัยก็เปลี่ยนไปด้วย จากการเป็นผู้เชี่ยวชาญหรือผู้รู้ดีจากภายนอก (Outside Expert) ก็กลายเป็นผู้ร่วมวิจัยที่มีความเสมอภาคกัน นอกจากนั้นการวิจัยก็ไม่ได้มีจุดมุ่งหมายเพียงเพื่อทำความเข้าใจหรือเพื่อหาความรู้ในปรากฏการณ์ต่างๆ ที่เป็นอยู่เท่านั้น แต่จะต้องมีการปฏิบัติเพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่พึงประสงค์ด้วย และคาดหวังว่าจะเป็นการเปลี่ยนแปลงที่ยั่งยืนอันเนื่องจากความมีพันธะผูกพันในสิ่งที่ทำจากบทบาทการมีส่วนร่วมในทุกขั้นตอนนั้น

ในทางปฏิบัติ การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม เป็นทั้งการทำวิจัย การบริหาร การพัฒนา และการทำงานเพื่อการแก้ปัญหาในเวลาเดียวกัน โดยผู้วิจัยและผู้ร่วมวิจัยจะร่วมกันวิเคราะห์สภาพการณ์ที่ต้องการเปลี่ยนแปลง จากนั้นจึงกำหนดแผนเพื่อการเปลี่ยนแปลงไปสู่สภาพที่พึงประสงค์ มีการกำหนดวัตถุประสงค์และวิธีการเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์นั้น แล้วนำแผนไปสู่การปฏิบัติในช่วงการปฏิบัติงานตามแผน ก็จะมีการติดตามและตรวจสอบผลการดำเนินงานเพื่อการปรับปรุงแก้ไขเป็นระยะๆ และเมื่อสิ้นสุดการดำเนินงานตามแผน ก็มีการประเมินผลสรุปโดยภาพรวม แล้วมีข้อมูลย้อนกลับ จากลักษณะดังกล่าว จึงมีความคล้ายคลึงกับวงจรทั่วไปเกี่ยวกับการบริหาร/การพัฒนา/การทำงานแบบมีส่วนร่วม ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนที่สำคัญจำนวน 4 ขั้นตอน คือ (1) การวางแผนร่วม (Shared Planning) (2) การนำแผนสู่การปฏิบัติร่วม (Shared Acting/Implementing) (3) การติดตามผลร่วม (Shared Observing/Monitoring/Evaluating) (4) การมีข้อมูลย้อนกลับร่วม (Shared Reflecting/Feedback) เพื่อเข้าสู่วงจรการดำเนินงานในขั้นตอนต่างๆ อีก

นอกจากนั้น วิโรจน์ สารัตนะ ยังได้ศึกษาแนวคิดการพัฒนาเทคโนโลยีแบบมีส่วนร่วม (Participatory Technology Development: PTD) เป็นบทความแปลโดย วาทีต จันทสุริยะวงศ์ เรื่อง “ข้อสังเกตบางประการเกี่ยวกับการพัฒนาเทคโนโลยีแบบมีส่วนร่วม” ตีพิมพ์ในวารสารสังคมพัฒนาฉบับที่ 6 หน้า 49-57 และแนวคิดการพัฒนาแนววัฒนธรรมชุมชน พัฒนาขึ้นโดย กาญจนา แก้วเทพ เขียนเป็นบทความชื่อ “การทำงานพัฒนาแนววัฒนธรรมชุมชน: คืออะไรและทำอะไร” ตีพิมพ์ในวารสารสังคมพัฒนา ฉบับที่ 1-2 หน้า 14-35 เพราะเห็นว่า มีหลักการคล้ายคลึงกับการวิจัยเชิงปฏิบัติแบบมีส่วนร่วม น่าจะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาเปรียบเทียบเพื่อนำไปสู่การทำความเข้าใจในแนวคิดการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรมมากขึ้น ดังนี้

กรณีแรก การพัฒนาเทคโนโลยีแบบมีส่วนร่วม (Participatory Technology Development: PTD) เป็นกลยุทธ์การพัฒนาที่เน้นการช่วยเร้าให้เกิดการพัฒนาทางเทคโนโลยีที่มุ่งชักนำให้การพัฒนาและการดัดแปลงเทคโนโลยีเกิดขึ้นในหมู่ประชาชนเอง โดยอาศัยกระบวนการจัดระเบียบชุมชน (อาจเป็นเมืองหรือชนบท) บนพื้นฐานความเชื่อที่ว่า เทคโนโลยีจะต้องมีวิวัฒนาการอันเนื่องมาจากการทดลองและตัดสินใจด้วยตัวของประชาชนเองว่าเทคโนโลยีชนิดใดที่เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของพวกเขาอย่างแท้จริง การพัฒนาเทคโนโลยีแบบมีส่วนร่วมจึงมีจุดมุ่งหมายที่จะยกระดับจิตสำนึกแห่งการวิเคราะห์ห้วงวิจักษ์ของชุมชนต่อเทคนิควิทยาการใดๆ ที่ดำรงอยู่ ว่ามีความเหมาะสมสอดคล้องกับพวกเขาหรือไม่ มีพลังความสามารถที่จะพัฒนาหรือคิดค้นดัดแปลงเทคโนโลยีได้ด้วยตัวเองอย่างไร โดยอาศัยกระบวนการทดลอง 4 ประการ คือ

- 1) พยายามดัดแปลงเทคโนโลยีที่มีอยู่ ซึ่งไม่ค่อยเหมาะสมสอดคล้อง ให้กลายเป็นสิ่งที่เหมาะสมใช้การได้จริง (หรือทำให้กะทัดรัดลง)
- 2) พัทธ์ภัยเทคโนโลยีดั้งเดิมของท้องถิ่น คิดค้นและปรับปรุงให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้น
- 3) ทดสอบเทคโนโลยีที่ได้ชื่อว่ามีเหมาะสมสำหรับที่อื่นๆ มาแล้ว ทั้งนี้จะได้วัดคุณสมบัติประโยชน์ว่ามีความเหมาะสมกับชุมชนหรือไม่
- 4) ใช้การประชุมถกเถียงความรู้ทางด้านเทคนิค ให้การขยายความคิด และเพิ่มพูนจิตสำนึกแห่งการวิเคราะห์ห้วงวิจักษ์

การพัฒนาเทคโนโลยีแบบมีส่วนร่วมจะทำให้ชุมชนพึ่งตนเองได้มากขึ้น ลดการพึ่งพาจากภายนอก ก่อให้เกิดความริเริ่มสร้างสรรค์ที่จะพัฒนาและดัดแปลง ให้เกิดเทคโนโลยีที่เหมาะสมขึ้น โดยอาจจัดแบบที่ไม่เข้าทำทั้งหลายให้หมดไป ซึ่งแบบที่ไม่เข้าทำนั้น บางครั้งก็อาจเป็นเทคโนโลยีดั้งเดิมของชุมชนเองหรือที่นำเข้ามาจากที่อื่น สำหรับกระบวนการพัฒนาเทคโนโลยีแบบมีส่วนร่วมนี้ ประกอบด้วยขั้นตอนหลักๆ 6 ขั้นตอน คือ 1) ขั้นตอนการแจกแจงปัญหาและวิเคราะห์ปัญหา 2) ขั้นตอนการรวบรวมแนวการแก้ปัญหาที่ชุมชนรับรู้หรือคิดได้ทั้งหมดมาจัดวางเปรียบเทียบและแนะนำเทคโนโลยีอื่นๆ ที่พอเป็นไปได้สำหรับการแก้ปัญหามาให้ลองเปรียบเทียบดูด้วย แม้อาจจะไม่ใช้เทคโนโลยีที่มาจากประสบการณ์ของชุมชนเองก็ตาม 3) ขั้นตอนการกระตุ้น

ให้เกิดการทดลองในแนวการแก้ปัญหาที่ชุมชนเลือกสรรเอง 4) ขั้นตอนการอำนวยความสะดวกให้กับกระบวนการทดลอง 5) ขั้นตอนการประเมินผล 6) ขั้นตอนวางแผนใหม่สำหรับการนำเทคโนโลยีไปใช้งานจริงๆ (โดยเริ่มจากขั้นตอนที่ 2 มาตามลำดับ แต่ถ้าการทดลองปรากฏผลออกมาว่าเทคโนโลยีประเภทนั้นๆ ใช้การไม่ได้ ก็ให้กลับไปเริ่มต้นใหม่ที่ขั้นตอนที่ 1 หรือ 2 แล้วแต่กรณี)

การพัฒนาเทคโนโลยีแบบมีส่วนร่วม นักพัฒนา (อาจหมายถึง ครู พัฒนาการ หรืออื่นๆ) จะต้องตระหนักถึงความจำเป็นที่จะต้องผนวกตัวเองเข้าเป็นส่วนหนึ่งของชุมชนที่ตนเองทำงานด้วยอย่างเต็มที่เพื่อทำความคุ้นเคย จนมีฐานะเป็นสมาชิกคนหนึ่ง of ชุมชน จะต้องคอยติดต่อกับชุมชน ไม่ว่าจะเป็นวัฒนธรรม ลักษณะนิสัย ความต้องการ ความใฝ่ฝันทะเยอทะยาน ตลอดจนปัญหาต่างๆ ของชุมชน และรวบรวมข้อมูลต่างๆ ที่จะเกี่ยวพันโดยตรงกับงานที่จะต้องทำให้กับชุมชนนั้น ในแต่ละขั้นตอนนี้ นักพัฒนา มีบทบาทดังนี้ คือ **ขั้นตอนที่ 1** คือ การแจกแจงชี้ปัญหา นักพัฒนาต้องเก็บรวบรวมความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาหลักๆ ที่ชุมชนเผชิญอยู่ เป็นปัญหาที่สามารถนำเทคโนโลยีมาแก้ไขได้ โดยประเด็นปัญหาต่างๆ เหล่านี้ จะถูกนำมาแจกแจงเพื่อเปรียบเทียบกัน หากประเด็นใดที่เห็นว่ามีผลกระทบต่อคนส่วนใหญ่ในชุมชนก็จะถือเป็นประเด็นปัญหาสำคัญ จากนั้นค่อยค้นหาประเด็นปัญหาสำคัญรองลงไป **ขั้นตอนที่ 2** นักพัฒนาต้องพยายามรวบรวมแนวทางการแก้ปัญหาที่เป็นไปได้ทั้งหมดเท่าที่ผู้คนในชุมชนได้สืบทอดหรือรับรู้กันมา ซึ่งอาจได้มาจากการสนทนาในวงเล็ก โดยให้โอกาสแก่ชุมชนที่จะเสนอแนวทางการแก้ปัญหานั้นด้วยตนเองอย่างเต็มที่ จากนั้นนักพัฒนาก็เสนอเทคโนโลยีอื่นๆ ที่อยู่นอกเหนือประสบการณ์ความรู้ของชุมชนเข้าสู่วงสนทนาด้วย ในระยะแรกๆ ให้เสนอแบบง่ายๆ แต่จะไม่สรุปว่าแบบนั้นแบบนี้เท่านั้นที่จะช่วยแก้ปัญหาให้ชุมชน จะปล่อยให้ชุมชนคิดเปรียบเทียบทางเลือกต่างๆ ด้วยตนเอง และยังไม่กล่าวพาดพิงถึงเทคโนโลยีอื่นๆ ให้มากกว่านั้น จนกว่าจะมีการถามไถ่เพิ่มเติม ซึ่งนักพัฒนาจะต้องคอยให้ข้อมูลอยู่เป็นระยะๆ เมื่อเสนอข้อมูลเปรียบเทียบให้ได้อย่างเต็มที่แล้ว ก็ปล่อยให้ชุมชนตัดสินใจเลือกเทคโนโลยีที่เห็นว่าเหมาะสมกับตนเองมากที่สุดมาชุดหนึ่ง **ขั้นตอนที่ 3** นักพัฒนาต้องกระตุ้นให้มีการทดลองปฏิบัติตามทางเลือกที่ชุมชนเลือกนั้น โดยพยายามชักจูงชาวบ้านที่ให้ความสนใจมาพบปะหารือกันอย่างเป็นทางการ เพื่อร่วมกันวางแผนในรายละเอียดของการทดลอง มีการแบ่งงานความรับผิดชอบออกไป เพื่อให้การทดลองปรากฏผลในช่วงการทดลองปฏิบัติ นักพัฒนาต้องคอยอำนวยความสะดวกให้กับชุมชนตามขั้นตอนต่อไป **ขั้นตอนที่ 4** นักพัฒนาต้องพยายามทำให้การทดลองดำเนินไปอย่างถูกต้องตามหลักการที่ร่วมกันวางไว้ แต่พยายามหลีกเลี่ยงการให้ความช่วยเหลือใดๆ ที่ได้อย่างง่ายดาย หรือสำเร็จรูปเกินไป トラบใดที่การทดลองดำเนินต่อไปได้ นักพัฒนาคอยให้กำลังใจและกระตุ้นให้เกิดการประดิษฐ์คิดค้นที่

สอดคล้องและปฏิบัติได้จริง ขณะเดียวกันก็บันทึกผลทั้งหมดไว้ให้เป็นระบบประมวลผลขึ้นมาอย่างง่าย ๆ เพื่อให้ทุกคนได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นและวิเคราะห์หาปัญหาในประเด็นต่างๆ อันจะนำไปสู่ขั้นตอนต่อไป **ขั้นตอนที่ 5** การประเมินผล ซึ่งโดยมากแล้วจะถือเกณฑ์ด้านความคุ้มค่าจากการลงทุนเป็นหลัก ว่าแนวทางใดใช้ทุนน้อยกว่า แต่ให้ประโยชน์มากกว่าและคุ้มค่ากว่า เช่น การชดเชยปลาดขนาดเล็กให้รายได้ดีกว่าบ่อปลาดขนาดใหญ่ที่ทำด้วยอิฐ โบกซิเมนต์เมื่อเปรียบเทียบกับบ่อที่ลงไปแล้ว เป็นต้น เมื่อการทดลองประสบผลสำเร็จ ชาวบ้านมีความพร้อมและตัดสินใจที่จะนำไปใช้จริงก็จำเป็นต้องอาศัยการวางแผนใหม่อย่างรอบคอบ **ขั้นตอนที่ 6** เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยดี ระหว่างการดำเนินงานก็ส่งเสริมให้มีการประชุมถกเถียงกันอยู่เป็นระยะๆ เพื่อทำให้เทคโนโลยีที่นำไปใช้นั้นได้รับการพัฒนาให้ดีขึ้นไปอีก จะเป็นประโยชน์ต่อชุมชน ป้องกันไม่ให้เกิดการผูกขาดโดยคนกลุ่มน้อย

การพัฒนาเทคโนโลยีแบบมีส่วนร่วม มีข้อควรคำนึงถึงดังต่อไปนี้ คือ (1) ปัจจัยด้านการสะท้อนกลับของปัญหาจากการดำเนินงาน (Action-Reflection) ซึ่งจัดในรูปของการถกเถียงอภิปรายกันเป็นวาระพิเศษหลังจากการดำเนินงานในขั้นตอนหนึ่งๆ เสร็จสิ้นลง กิจกรรมนี้จะช่วยพัฒนาความสามารถของชุมชนให้เกิดความคิดรวบยอด รู้จักจับกฎเกณฑ์ทางทฤษฎีจากกิจกรรมต่างๆ ที่ดำเนินกันมาเกิดการอธิบายตีความปรากฏการณ์ด้านต่างๆ ด้วยเหตุด้วยผล มีโอกาสพูดคุยถึงสิ่งที่อยู่ในใจของแต่ละคน ไม่ว่าจะเป็นทัศนคติ วิถีชีวิต ความเชื่อ ความกลัว รวมทั้งความรู้ที่อาจเพิ่มพูนขึ้นหรือชะงักงันจนต้องเก็บไปไตร่ตรองในใจ ตลอดจนการมีโอกาสแสดงความคิดเห็นสนับสนุนคัดค้านหรือขัดแย้งกัน สิ่งต่างๆ เหล่านี้จะทำให้ชุมชนเข้าใจถึงภาวะแห่งการรวมพลังทำงานของกลุ่ม เกิดการตระหนักถึงสิ่งใดที่ควรสนับสนุน สิ่งใดที่ควรคัดค้าน การมีโอกาสประชุมปรึกษาหารือกันหลังการดำเนินกิจกรรมหนึ่งๆ จะช่วยพัฒนาทัศนคติและค่านิยมของชุมชนในด้านความเชื่อมั่นในตนเองให้สูงขึ้น ช่วยลดความคิดที่จะพึ่งพาจากภายนอกให้น้อยลง ประสพการณ์ที่เกิดขึ้น จะเป็นส่วนหนึ่งของการเรียนรู้ถึงเครื่องมือที่จะนำมาใช้แก้ปัญหาใดๆ ก่อให้เกิดพลังแห่งความสามารถที่จะแก้ปัญหาได้ด้วยตนเอง (2) การประชุมถกเถียงอภิปรายกันของชุมชน อาจได้ผลสรุปว่า เทคโนโลยีที่มีอยู่เดิมมีความเหมาะสมหรือไม่ เทคโนโลยีที่นำเข้ามาจากที่อื่นมีความเหมาะสมหรือไม่ แล้วแต่กรณี ขึ้นอยู่กับการศึกษาและการตัดสินใจของชุมชนซึ่งจะมีผลทำให้เทคโนโลยีที่ไม่เหมาะสมกับชุมชนถูกยกเลิกไปในที่สุด หากเป็นเทคโนโลยีที่เหมาะสมก็จะได้รับการยอมรับและถูกนำไปใช้อย่างกว้างขวางเรื่อยไป นั่นคือ ถ้ายังทำให้เทคโนโลยีที่เหมาะสมกับชุมชนเกิดขึ้นได้มากเท่าใด ก็จะทำให้เทคโนโลยีที่ไม่เหมาะสมถูกขจัดออกไปมากเท่านั้น (3) บทบาทของนักพัฒนามีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง หากนักพัฒนานั้นอยู่ภายใต้การครอบงำของแนวความคิดแบบราชการ หรือการรับใช้ผลประโยชน์ของชนชั้นนำ ซึ่งมีลักษณะ

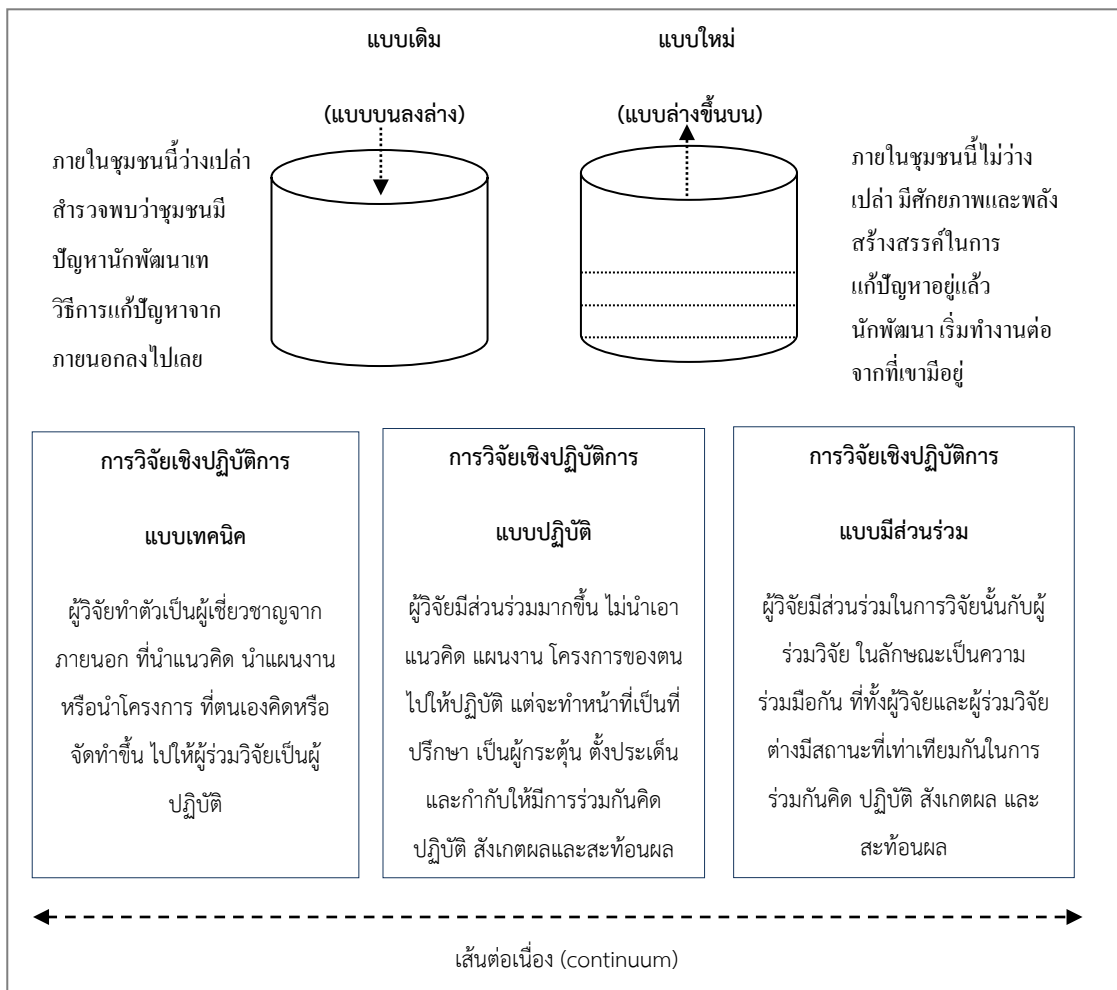
ยึดเยียด ครอบงำ และการให้บริการทางความรู้ต่อชุมชนมากกว่าการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นอย่างเสมอภาคกัน อาจจะนำไปสู่การเผยแพร่เทคโนโลยีที่ไม่เหมาะสมออกไปโดยไม่ตั้งใจได้ เพราะชาวบ้านมีแนวโน้มที่จะเชื่อฟังนักพัฒนาเป็นทุนเดิมอยู่แล้ว ดังนั้น นักพัฒนาจะต้องทำตัวให้มีบทบาทเป็น "ตัวกระตุ้น" ให้เกิดกระบวนการเปลี่ยนแปลง ช่วยจัดลดทอนอุปสรรคในการดำเนินงานของชุมชน และหนุนช่วยทางความคิดสร้างสรรค์ที่มีความเป็นไปได้ต่างๆ ในการมีส่วนร่วมร่วมกับชาวบ้านนั้น นักพัฒนาจะต้องให้ความสนใจต่อการตัดสินใจของชุมชนว่า เป็นการตัดสินใจตามความรู้สึกของอารมณ์หรือไม่ เพราะบ่อยครั้งที่สิ่งที่ชุมชนต้องการนั้นเป็นเพียงสิ่งที่ต้องการตามความรู้สึกเท่านั้น (Felt Need) มิใช่สิ่งที่ต้องการที่แท้จริง (Real Need) ดังนั้นนักพัฒนาจะต้องคอยกระตุ้นให้ชุมชนขบคิดอยู่เสมอว่า ปัญหาที่แท้จริงคืออะไร อยากได้อะไร

กรณีที่สอง การพัฒนาแนววัฒนธรรมชุมชน ตามทัศนะของ กาญจนา แก้วเทพ ได้ให้แนวคิดที่น่าสนใจว่า "จะไม่นำเสนอว่าเราคือคำตอบทุกอย่างในการแก้ปัญหาของการพัฒนา" หรือ "เราก็คือถนนเส้นเดียวที่ตัดตรงไปสู่เป้าหมายแห่งความสำเร็จในการพัฒนา" จากแนวคิดดังกล่าว ทำให้กรอบความคิดและความเชื่อพื้นฐานบางประการเกี่ยวกับการพัฒนาเปลี่ยนไป คือ เดิมเมื่อนักพัฒนาเข้าไปในหมู่บ้าน สิ่งที่นักพัฒนาอยู่ในสมองคือ หมู่บ้านที่เรากำลังเข้าไปกำลังมีปัญหา ไม่ว่าจะเป็นปัญหาความยากจน ขาดข้าว มีหนี้สิน ความเจ็บป่วย แล้วก็จะมีการถามว่าชาวบ้านมีปัญหาอะไร แล้วก็เสนอวิธีการและรูปแบบการแก้ปัญหาให้ เช่น หากขาดข้าวก็เสนอให้ตั้งธนาคารข้าว เป็นต้น ก็จะเปลี่ยนไปเป็นการตั้งคำถามว่าหมู่บ้านมีปัญหาอะไร เคยแก้ปัญหาที่นั้นอย่างไร มีเงื่อนไขหรือเพราะเหตุใดจึงทำให้ไม่สามารถแก้ปัญหานั้นได้อย่างเต็มที่ ชาวบ้านมีอะไรอยู่บ้างแล้วในวัฒนธรรมชุมชนที่มีอยู่ และจะเอามาใช้ประโยชน์ได้อย่างไร ซึ่งหากเปรียบเทียบกันแล้วแนวคิดเดิมดูเหมือนจะเชื่อว่าชาวบ้านมีแต่ด้านที่เป็นปัญหาเท่านั้น ส่วนด้านที่เป็นวิธีแก้ปัญหานั้นว่างเปล่า ต้องนำเอาจากข้างนอกเข้าไป ส่วนแนวคิดใหม่นั้นเชื่อว่าในวัฒนธรรมชุมชนนั้นไม่ว่างเปล่า ในนั้นบรรจุด้วยพลังความสามารถ พลังภูมิปัญญา พลังสร้างสรรค์ที่จะแก้ปัญหามุมชน

การพัฒนาชนบทแบบวัฒนธรรมชุมชนต้องคำนึงถึงการพัฒนาจากล่างขึ้นบน (Bottom-up) ซึ่งตรงข้ามกับการพัฒนาแบบบนลงล่าง (Top-Down) แต่ลักษณะการพัฒนาแบบล่างขึ้นบนนั้นมีหลายมิติ คือ **มิติแรก** เริ่มด้วยความต้องการว่าจะพัฒนาอะไรนั้นจะต้องถูกกำหนดมาจากฝ่ายของชาวบ้านเอง โดยนักพัฒนาไม่จำเป็นต้องเตรียมเอาไว้ล่วงหน้าว่าทุกหมู่บ้านต้องมีปัญหาทางเศรษฐกิจ ต้องทำธนาคารข้าวหรือธนาคารปู๋ย หากหมู่บ้านใดมีความสนใจที่จะรวมกลุ่มกันเพื่อรื้อฟื้นธรรมเนียมประเพณีของคนก็ต้องเริ่มต้นจากความต้องการอันนั้น เพราะลำดับความ ต้องการบ่งบอกถึงระดับความสำคัญของสิ่งที่ชาวบ้านปรารถนาอย่างแท้จริง ซึ่งอาจไม่ใช่เรื่อง

เกี่ยวกับเศรษฐกิจก็ได้ **มิติที่สอง** การกำหนดรูปแบบวิธีการในการตอบสนองความต้องการหรือวิธีการแก้ปัญหา จำเป็นต้องใช้วิธีการของชาวบ้านด้วยกันจากคำถามที่ว่าแต่ก่อนนั้นชุมชนเคยมีวิธีการในการเผชิญปัญหานั้นอย่างไรบ้าง ถือว่าความรู้ในการแก้ปัญหาดังกล่าวเป็นมรดกตกทอดจากบรรพบุรุษของชุมชน จะต้องไม่โยนทิ้งไป **มิติที่สาม** หลังจากรับรู้ความต้องการของชาวบ้าน และได้ศึกษาสำรวจวิธีการแก้ปัญหามีอยู่ในวัฒนธรรมชุมชนแล้ว ในขั้นตอนการวางแผนเพื่อแก้ปัญหาจะต้องใช้วัฒนธรรมชุมชนนั่นเอง เป็นตัวตั้งเป็นจุดเริ่มต้น โดยอาจจะประสานกับความรู้ที่นำไปจากภายนอก เช่น แม้ว่าจะจำเป็นต้องทำธนาคารข้าวก็ต้องทำ แต่ธนาคารข้าวในแต่ละชุมชนอาจไม่เหมือนกันตามวัฒนธรรมชุมชนแต่ละแห่งนั้น เป็นต้น

การนำเอาแนวคิดการพัฒนาอีก 2 แนวคิด คือ แนวคิดการพัฒนาเทคโนโลยีแบบมีส่วนร่วมและแนวคิดการพัฒนาแนววัฒนธรรมชุมชนมากล่าวถึงข้างต้นนี้ ทำให้เกิดภาพความเข้าใจในเรื่องแนวคิดของการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมอย่างเป็นรูปธรรมมากขึ้น สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้เหมาะสมขึ้น โดยเฉพาะการวิจัยในหน่วยงานทางการศึกษา ซึ่งผู้วิจัยอาจนึกภาพของชาวบ้านและชุมชนเป็นภาพของคณะครูอาจารย์และโรงเรียนแทน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเปรียบเทียบแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาชุมชนแบบเก่าและแบบใหม่ตามทัศนะของกาญจนา แก้วเทพ กับการแบ่งระดับของการวิจัยเชิงปฏิบัติการออกเป็นสามระดับในลักษณะที่เป็นเส้นต่อเนื่อง (Continuum) ดังกล่าวข้างต้นนั้น อาจนำมาเปรียบเทียบได้ถึงความคล้ายคลึงกันของการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบเทคนิคกับแนวคิดการพัฒนาแบบเดิม และการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมกับแนวคิดการพัฒนาแบบใหม่ โดยมีการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบปฏิบัติอยู่กึ่งกลาง ดังภาพ



ภาพที่ 2.2 แนวคิดการพัฒนาชุมชนแบบเดิมและแบบใหม่กับการวิจัยเชิงปฏิบัติการสามระดับ

นอกจากนั้น วิโรจน์ สารรัตนะ ได้สังเคราะห์หลักการ จรรยาบรรณ และบทบาทของผู้วิจัยจากผลงานของ McTaggart (1991); Webb (1991); Kemmis and McTaggart (1992); Zuber-Skerritt (1992); Arhar, Holly, &Kasten (2001); McMillan and Wergin, (2002); Mills (2007); Coghlan and Brannick (2007); James, Milenkiewicz and Bucknam (2008) เป็นต้น ได้ข้อสรุปเป็นหลักการ 10 ประการ จรรยาบรรณ 10 ประการ และบทบาทของผู้วิจัย 10 ประการ ไว้สำหรับการวิจัยเชิงปฏิบัติแบบมีส่วนร่วมด้วยดังนี้ (1) หลักการ 10 ประการ มีดังนี้ 1) บริบทเฉพาะ 2) ทักษะที่หลากหลาย 3) มุ่งการเปลี่ยนแปลง 4) มุ่งให้เกิดการกระทำเพื่อบรรลุผล 5) รับฟังข้อคิดเห็นจากผู้ร่วมวิจัยทุกคน 6) วิเคราะห์ วิพากษ์และประเมินตนเอง 7) ตระหนักในศักยภาพ ความเชี่ยวชาญและการเป็นผู้มีส่วนได้เสียจากภายในชุมชนเอง 8) เรียนรู้จากการกระทำ ทั้งสำเร็จและไม่สำเร็จ เกิดกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันอย่างเป็นระบบ 9) การมีบันทึกของผู้ร่วมวิจัยทุกคน เช่น การ

เปลี่ยนแปลงในกิจกรรมและการปฏิบัติ การเปลี่ยนแปลงในคำอธิบายสิ่งที่ปฏิบัติ การเปลี่ยนแปลงในความสัมพันธ์ทางสังคมและรูปแบบขององค์กร การพัฒนาตนเองจากการร่วมในการวิจัยเป็นต้น

10) นำไปสู่การปฏิบัติหรือการพัฒนาที่ยั่งยืน (2) จรรยาบรรณ 10 ประการ มีดังนี้ 1) ผู้วิจัยต้องรับผิดชอบต่อการรักษาความลับ 2) ผู้ร่วมวิจัยเข้าถึงข้อมูลต่างๆอย่างเสมอภาคกัน 3) ทิศทางการวิจัยและผลลัพธ์ที่คาดหวังเกิดจากการตัดสินใจร่วมกัน 4) ให้ผู้ร่วมวิจัยมีส่วนร่วมในการออกแบบกระบวนการวิจัยมากที่สุด 5) มีการปรึกษาหารือร่วมกัน และข้อเสนอแนะได้รับการเห็นชอบจากทุกฝ่าย 6) การสังเกตหรือการตรวจสอบเอกสารเพื่อจุดมุ่งหมายอื่นต้องได้รับการอนุญาตก่อน 7) ผลการดำเนินงานจะยังคงปรากฏให้เห็นและเปิดโอกาสให้ผู้อื่นให้ข้อเสนอแนะได้ 8) ไม่ละเมิดลิขสิทธิ์งานเขียนหรือทักษะของคนอื่นโดยขาดการเจรจาต่อรองก่อนการจัดพิมพ์เผยแพร่ 9) ผู้วิจัยต้องแสดงให้เห็นทราบถึงธรรมชาติของกระบวนการวิจัยแต่เริ่มแรกรวมทั้งข้อเสนอแนะและผลประโยชน์ 10) ผู้ร่วมการวิจัยต่างมีอิทธิพลต่อการทำงานแต่ผู้ที่ไม่ประสงค์มีส่วนร่วมต้องได้รับการยอมรับและเคารพในสิทธิส่วนบุคคล (3) บทบาทของผู้วิจัย 10 ประการ มีดังนี้ 1) เป็นครู 2) เป็นผู้นำ 3) เป็นผู้ฟังที่ดี 4) เป็นนักวางแผน 5) เป็นนักออกแบบ 6) เป็นนักวิเคราะห์ 7) เป็นนักสังเคราะห์ 8) เป็นนักสังเกตการณ์ 9) เป็นนักรายงานผล 10) เป็นผู้ส่งเสริมสนับสนุนและอำนวยความสะดวก

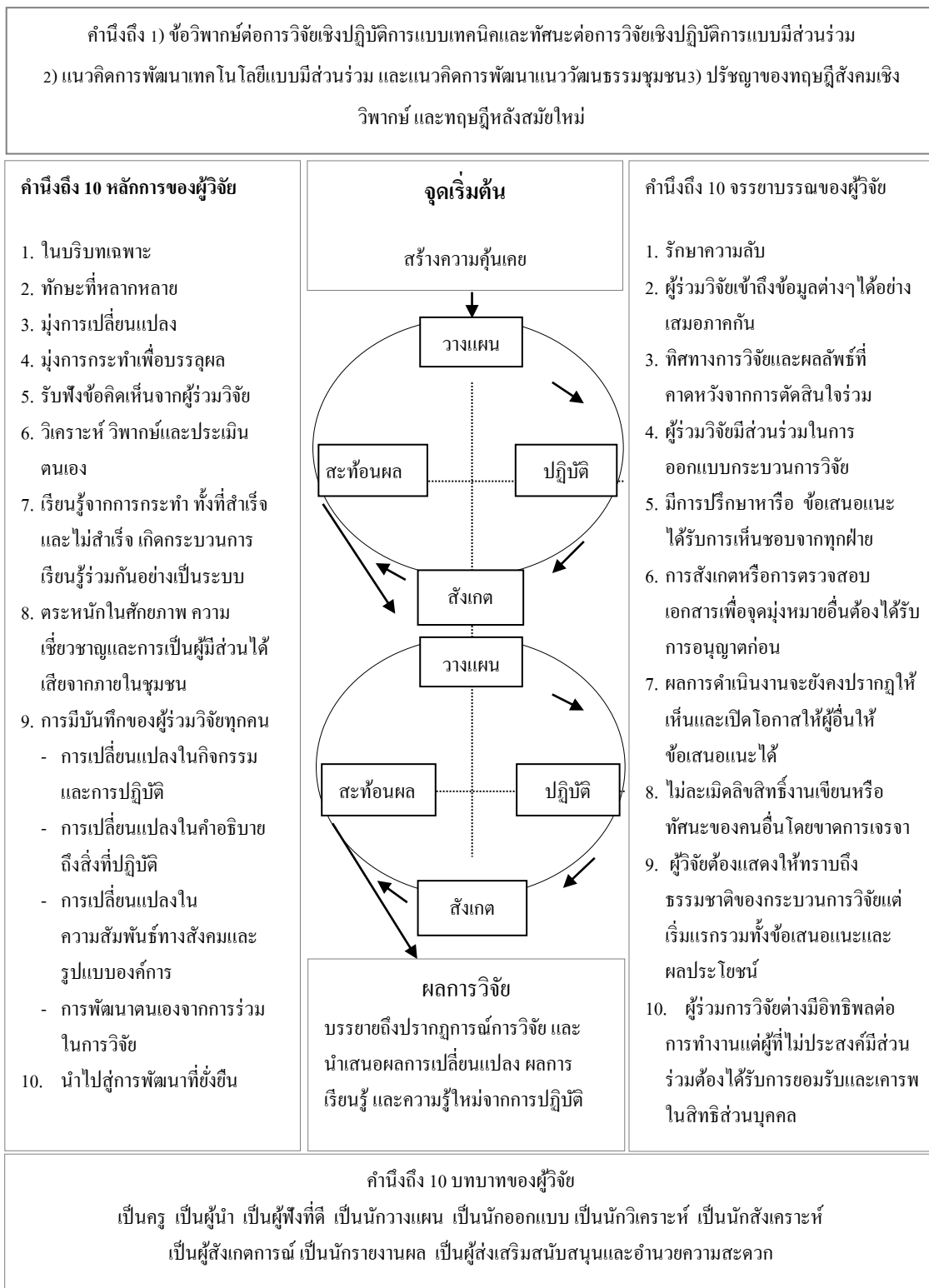
นอกจากนั้น ได้กล่าวถึงว่า การวิจัยเชิงปฏิบัติแบบมีส่วนร่วมเป็นวิธีการวิจัยภายใต้ทฤษฎีสังคมเชิงวิพากษ์ (Critical Social Theory) เป็นการวิจัยที่ใช้วิธีวิทยาศาสตร์บางส่วน แต่ใช้วิธีปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม ระหว่างผู้วิจัยกับผู้ร่วมวิจัย มีลักษณะที่นำมาทำความเข้าใจในแนวคิดการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม ดังนี้ (1) ปฏิเสธวิธีคิดแบบปฏิฐานนิยมที่แยกตัวผู้แสวงหาออกจากความรู้และความจริง (2) เป้าหมายของการแสวงหาความรู้และความจริงไม่ใช่ตัวความรู้และความจริงนั้นๆ แต่คือการนำความรู้และความจริงที่ได้มาไปใช้ในการแก้ปัญหาและสร้างการเปลี่ยนแปลง (3) เป็นลักษณะของสำนักคิดปฏิบัตินิยม (Pragmatism) จุดเน้นไม่ได้อยู่ที่ผลลัพธ์แบบตายตัวแต่อยู่ที่องค์ประกอบต่างๆ อาทิ วิธีการการปรับเปลี่ยน ฯลฯ ที่เกิดขึ้นในกระบวนการแสวงหาความรู้และความจริง (4) กระบวนการแสวงหาความรู้และความจริง เริ่มต้นที่การตั้งคำถามหรือมองไปที่ปัญหาที่เกิดขึ้นแล้วจึงสร้างกระบวนการที่นำไปสู่การตอบคำถามหรือแก้ปัญหานั้นๆ เป็นปัญหาในเชิงปฏิบัติ (Practical Problem) ไม่ใช่ปัญหาหรือคำถามในเชิงปรัชญา (5) ในกระบวนการแก้ปัญหานั้นจะเกิดปัญหาหรือคำถามอื่นๆ ขึ้น ผลลัพธ์ของคำถามแรกจะเป็นพื้นฐานในเชิงวิธีการและทฤษฎีสำหรับการตอบคำถามใหม่ที่เกิดขึ้น (6) กระบวนการแสวงหาความรู้ไม่ได้มีเป้าหมายในการแสวงหาคำตอบแบบเบ็ดเสร็จ หากเป็นกระบวนการเรียนรู้ที่นำไปสู่การแก้ปัญหาในเชิงปฏิบัติให้ดียิ่งขึ้น และเพื่อนำไปสู่การแก้ปัญหาในสังคมที่กำลังเปลี่ยนแปลงและซับซ้อน

ยิ่งขึ้น ดังนั้นความรู้ภายใต้วิธีคิดปฏิบัตินิยมจึงหมายถึงการเรียนรู้เพื่อรู้อันจะนำไปสู่การคิดวิธีการแก้ปัญหาที่ดียิ่งขึ้น และนักคิดปฏิบัตินิยมก็ไม่ตัดสินสิ่งที่ตนค้นพบต่อคำถามหรือปัญหาหนึ่งๆ ว่าถูกหรือผิด แต่จะเรียกสิ่งนั้นว่าความจริงชั่วคราว (Temporary Truth) ทั้งนี้เพราะเมื่อเวลาผ่านไปและสังคมเปลี่ยนไปคำตอบที่เกิดขึ้น ณ เวลานั้นก็จะล้าสมัยและไม่ใช่คำตอบสำหรับเวลาใหม่ที่ตามมา

(7) กระบวนการตอบคำถามหรือแก้ปัญหาที่สำคัญเป็นกระบวนการที่ตั้งอยู่บนการไม่เห็นพ้องร่วมกัน (Disagreement) หรือที่เรียกว่า Dialectic Inquiry หรือกระบวนการเข้าถึงความรู้แบบวิทยาศาสตร์ โดยวิธีการเช่นนี้เป็นวิธีการที่ให้นักวิจัย 2 กลุ่มศึกษาในสิ่งเดียวกัน จากนั้นจึงให้ทั้งสองวิจารณ์ซึ่งกันและกัน วิธีการนี้จะทำให้ทั้งสองกลุ่มได้มองเห็นตำแหน่งแห่งที่ในเชิงญาณวิทยาของตน กล่าวคือทั้งสองจะมองเห็นสมมติฐานและโลกทัศน์ที่กำกับกระบวนการแสวงหาความรู้ รวมทั้งมองเห็นข้อจำกัดและจิตสำนึกที่ผิดพลาด (False Consciousness) ในวิธีการของตน กระบวนการเช่นนี้จึงไม่มีจุดสิ้นสุด (Endpoint) หากเป็นการเรียนรู้กระบวนการในการแก้ไขปัญหาหรือแสวงหาคำตอบให้ดียิ่งขึ้นไป และด้วยวิธีคิดเช่นนี้เอง ที่ทำให้นักคิดสำนักปฏิบัตินิยมและทฤษฎีสังคมเชิงวิพากษ์เห็นว่ากระบวนการเข้าถึงความรู้ไม่สามารถแยกขาดจากตัวนักวิจัยและบริบททางสังคม

(8) ภาววิทยาของทฤษฎีสังคมเชิงวิพากษ์เป็นภาววิทยาที่เห็นว่าความรู้และความจริงนั้นไม่ได้รู้เพียงอย่างเดียวแต่มีลักษณะอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งหมายถึงว่าความรู้และความจริงไม่ได้ปลอดจากระบบคุณค่าที่ผู้เชื่อที่ว่าภาวะของผู้แสวงหาความรู้และความจริงส่งผลต่อความรู้และความจริงนั้นๆ แสวงหาเชื่อถือ ดังนั้นญาณวิทยาของทฤษฎีสังคมเชิงวิพากษ์จึงเป็นญาณวิทยาที่ยืนอยู่บนความเชื่อที่ว่าภาวะของผู้แสวงหาความรู้และความจริงส่งผลต่อความรู้และความจริงนั้นๆ นอกจากนี้ ในกรณีกระบวนการทัศน์ที่เป็นรากฐานการแสวงหาความรู้/ความจริงตามทฤษฎีหลังสมัยใหม่นิยม (Theories of Postmodernism) นั้นมีลักษณะสำคัญที่นำมาเพื่อทำความเข้าใจแนวคิดการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม ดังนี้ (1) สิ่งที่เราเชื่อว่าเป็นความรู้และความจริงในโลกนี้คือสิ่งที่ถูกประกอบสร้างขึ้นมาจากอุดมการณ์ (Ideology) และกระบวนการชุดหนึ่งๆ (2) ความรู้ที่พึงประสงค์คือความรู้ที่มีลักษณะเฉพาะท้องถิ่น หลากหลาย วิเคราะห์ระดับจุลภาคเป็นเรื่องเล่าในขอบเขตแคบๆ เปลี่ยนโลกทัศน์ต่อความรู้จากวิทยาศาสตร์แบบกลไกของ Isaac Newton ที่เห็นว่าจักรวาลมีความคงที่ เป็นโลกที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ดังนั้นความรู้ที่ดีที่สุดจึงเป็นความรู้แบบชั่วคราวที่ต้องปรับเปลี่ยนอยู่เสมอ แม้แต่ในวิทยาศาสตร์ธรรมชาติเอง ความรู้ในยุคหลังๆ ก็แสดงให้เห็นชัดว่าความคิดแบบ Isaac Newton ไม่ใช่สิ่งที่ถูกอิกต่อไปแล้ว (3) หลังสมัยใหม่ไม่เชื่อเรื่องภาววิทยา ไม่มีสิ่งที่เรียกว่าธรรมชาติของความรู้และความจริง ความรู้และความจริงล้วนเป็นสิ่งประกอบสร้างทางสังคมที่ขึ้นอยู่กับเวลาและสถานที่และอุดมการณ์ (Ideology) ที่แตกต่างหลากหลาย ดังนั้นภายใต้วิธีคิดนี้ จึงไม่มีกระบวนการทัศน์อีกต่อไป ไม่มีความรู้ มีแต่ความเป็นจริงที่หลากหลาย

จากข้อวิพากษ์ต่อการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบเทคนิคและทศนะต่อการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม จากแนวคิดการพัฒนาเทคโนโลยีแบบมีส่วนร่วม จากแนวคิดการพัฒนาแนววัฒนธรรมชุมชน จากหลักการ จรรยาบรรณ และบทบาทของผู้วิจัย จากทฤษฎีสังคมเชิงวิพากษ์ (Critical Social Theory) และทฤษฎีหลังสมัยใหม่นิยม (Theories of Postmodernism) ซึ่งเป็นความเข้าใจพื้นฐานเพื่อความเข้าใจในการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมดังกล่าวข้างต้น วิโรจน์ สารรัตนะ (2558) ได้นำเสนอขั้นตอนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม 10 ขั้นตอน (สมมุติมี 2 วงจร หากมีมากกว่าก็เริ่มต้นวงจรใหม่เหมือนกับวงจรที่ 2 ไปจนถึงสิ้นสุด) ดังภาพ



ภาพที่ 2.3 กรอบแนวคิดการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมตามทัศนะของวิโรจน์ สารรัตนะ

ขั้นตอนที่ 1 การเตรียมการ (Preparation) เพื่อสร้างความคุ้นเคยและเสริมพลังอำนาจเชิงวิชาการ การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมสามารถทำได้ในหลายระดับ เช่น ระดับชั้นเรียน ระดับช่วงชั้นเรียน ระดับโรงเรียน หรือระดับชุมชน แต่การวิจัยทางการบริหารการศึกษา นิยมทำในระดับโรงเรียน ที่มีปัญหาที่จะต้องแก้ไขหรือพัฒนาอยู่ในระดับสูง มีหลักฐานหรือข้อมูลเชิงประจักษ์ยืนยันหรืออ้างอิง จากนั้นจึงลงพื้นที่เพื่อสร้างความคุ้นเคยให้เกิดขึ้นก่อน

เนื่องจากการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมต้องมีผู้ร่วมวิจัย (Participants) จำนวนหนึ่ง ที่จะต้องเป็นไปด้วยความสมัครใจ ดังนั้น เพื่อให้ระบุได้ว่าผู้ร่วมวิจัยคือใคร มีจำนวนเท่าใด ผู้วิจัยควรนำเอาแนวคิดและแนวปฏิบัติการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมชี้แจงต่อผู้ร่วมวิจัยให้รับรู้และเข้าใจ เพื่อให้การตัดสินใจเข้าร่วมวิจัยเป็นไปด้วยความสมัครใจ ตามจรรยาบรรณที่ว่า “ผู้วิจัยต้องแสดงให้เห็นถึงธรรมชาติของกระบวนการวิจัยแต่เริ่มแรก รวมทั้งข้อเสนอแนะและผลประโยชน์ให้แก่ผู้ร่วมวิจัยทราบ” คำนี้ถึงหลักการ “ผู้ที่ไม่ประสงค์มีส่วนร่วมต้องได้รับการยอมรับและเคารพในสิทธิส่วนบุคคล”

การลงพื้นที่เพื่อสร้างความคุ้นเคย ผู้วิจัยควรแสดงบทบาทการเป็น “ผู้ส่งเสริมสนับสนุนและอำนวยความสะดวก” รวมทั้งบทบาทอื่นๆ ตามที่กำหนดไว้ 10 บทบาทดังกล่าวข้างต้น ให้เหมาะสมกับสถานการณ์และไม่ให้เสียหลักความมีสถานะที่เท่าเทียมกัน ควรหลีกเลี่ยงรูปแบบการทำงานแบบ พีรามิดหรือแบบสายการบังคับบัญชา ไม่ควรกำหนดตำแหน่งหรือสถานะใดๆ ที่จะทำให้เกิดการแบ่งชั้นวรรณะ ทุกคนจะมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน นั่งประชุมสนทนากับแบบโต๊ะกลม (Round Table) ดังแนวคิดหนึ่งของการพัฒนาเทคโนโลยีแบบมีส่วนร่วมที่นำมากล่าวถึงข้างต้น ที่กล่าวว่า “...ผู้วิจัยจะต้องตระหนักถึงความจำเป็นที่จะต้องผนวกตัวเองเข้าเป็นส่วนหนึ่งของชุมชนที่ตนเองทำงานด้วยอย่างเต็มที่เพื่อทำความคุ้นเคย จนมีฐานะเป็นสมาชิกคนหนึ่งของชุมชน จะต้องคอยดูแลช่วยกับชุมชน ไม่ว่าจะเป็นวัตกรรม ลักษณะนิสัย ความต้องการ ความใฝ่ฝันทะเยอทะยาน ตลอดจนปัญหาต่างๆ ของชุมชน และรวบรวมข้อมูลต่างๆ ที่จะเกี่ยวพันโดยตรงกับงานที่จะต้องทำให้กับชุมชนนั้น...”

นอกจากนั้น ผู้วิจัยควรมีการเสริมพลังด้านวิชาการที่เป็นความรู้เชิงเทคนิค ให้กับผู้ร่วมวิจัยในเรื่องต่างๆ เพื่อให้การดำเนินการวิจัยเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เช่น (1) แนวคิดและแนวปฏิบัติการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมตามหลักการที่กล่าวถึงข้างต้น คือ “ผู้วิจัยต้องแสดงให้เห็นถึงธรรมชาติของกระบวนการวิจัยแต่เริ่มแรก รวมทั้งข้อเสนอแนะและผลประโยชน์ให้แก่ผู้ร่วมวิจัยทราบ” (2) แนวคิดและแนวปฏิบัติเชิงเทคนิค เช่น การวางแผนปฏิบัติการ การระดมสมอง การนำแผนสู่การปฏิบัติ การสังเกตผลการปฏิบัติงาน การสะท้อนผลการปฏิบัติงาน การบันทึกข้อมูลภาคสนาม การถอดบทเรียน และอื่นๆ เป็นต้น

ขั้นตอนที่ 2 การวางแผน (Planning) เพื่อแก้ปัญหา เนื่องจากการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม มุ่งเน้นการแก้ปัญหา (Problem Solving) ผู้วิจัยควรแสดงบทบาทการเป็นผู้มีส่วนร่วม เป็นผู้ส่งเสริมสนับสนุนและเป็นผู้อำนวยความสะดวกให้ผู้ร่วมวิจัยได้ร่วมกันวิเคราะห์สภาพของงานที่เป็นปัญหา เพื่อระบุสภาพที่เคยเป็นมา สภาพปัจจุบัน สภาพปัญหา สภาพที่คาดหวัง ทางเลือกที่หลากหลายเพื่อการแก้ปัญหา การเลือกทางเลือกเพื่อแก้ปัญหาโดยให้ผู้ร่วมวิจัยร่วมกันวิเคราะห์และกำหนดประเด็นต่างๆ ดังกล่าวตามประสบการณ์และทุนความรู้ที่มีอยู่เดิมของพวกเขา ก่อน จากนั้นจึงจะนำเอาแนวคิดเชิงวิชาการที่ผู้วิจัยศึกษาไว้ในบทที่ 2 นำเข้าสู่วงสนทนากับพวกเขา ซึ่งอาจมีผลให้พวกเขานำเอาแนวคิดเชิงวิชาการนั้นไปปรับแก้หรือบูรณาการเข้ากับสิ่งที่พวกเขาร่วมกันคิดและกำหนดขึ้น ทั้งนี้เป็นไปตามหลักการ “ดึงศักยภาพจากภายในหรือให้มีการระเบิดจากภายใน (Inside-out) ก่อน แล้วเสริมด้วยศักยภาพจากภายนอก (Outside-in)” และตามหลักการที่ว่า “ตระหนักในศักยภาพ ความเชี่ยวชาญ และการเป็นผู้มีส่วนได้เสียจากภายในชุมชนเอง” และตามความเชื่อที่ว่า “แนวคิดใหม่ในการพัฒนานั้น เชื่อว่าในวัฒนธรรมชุมชนนั้น ไม่ว่างเปล่า ในนั้นบรรจุด้วยพลังความสามารถ พลังภูมิปัญญาและพลังสร้างสรรค์ที่จะแก้ปัญหาชุมชน” และ “ให้โอกาสแก่ชุมชนที่จะเสนอแนวทางการแก้ปัญหานั้นด้วยตนเองอย่างเต็มที่ จากนั้นนักพัฒนาที่เสนอเทคโนโลยีอื่นๆ ที่อยู่นอกเหนือประสบการณ์ ความรับรู้ของชุมชนเข้าสู่วงสนทนาด้วย ในระยะแรกๆ ให้เสนอแบบง่ายๆ แต่จะไม่สรุปว่าแบบนี้แบบนี้เท่านั้นที่จะช่วยแก้ปัญหาให้ชุมชนจะปล่อยให้ชุมชนคิดเปรียบเทียบทางเลือกต่างๆ ด้วยตนเอง และยังไม่กล่าวพาดพิงถึงเทคโนโลยีอื่นๆ ให้มากกว่านั้น จนกว่าจะมีการถามไถ่เพิ่มเติม ซึ่งนักพัฒนาจะต้องคอยให้ข้อมูลอยู่เป็นระยะๆ เมื่อเสนอข้อมูลเปรียบเทียบให้อย่างเต็มที่แล้ว ก็ปล่อยให้ชุมชนเป็นผู้ตัดสินใจเลือกเทคโนโลยีที่เห็นว่าเหมาะสมกับตนเองมากที่สุดมาชุดหนึ่ง...”

หากพิจารณาจากหลักการดังกล่าว ในขั้นตอนการวางแผนควรประกอบด้วยกิจกรรมการทำงาน 3 ระยะดังนี้ ระยะที่ 1 การดึงศักยภาพของผู้ร่วมวิจัยออกมาให้เต็มที่อาจใช้เวลา 1-2 วัน ให้พวกเขาได้ร่วมกันระดมสมองคิดอย่างเต็มที่โดยอาศัยความรู้และประสบการณ์พื้นฐานที่เขามีและเคยทำกันมาเพื่อกำหนดสภาพที่เคยเป็นมา สภาพปัจจุบัน สภาพปัญหา สภาพที่คาดหวังทางเลือกที่หลากหลาย การเลือกทางเลือกเพื่อแก้ปัญหา เพื่อจัดทำเป็นแผนปฏิบัติการ (Action Plan) ของส่วนรวม ที่ประกอบด้วยโครงการจำนวนหนึ่ง และอาจให้แต่ละรายจัดทำแผนพัฒนาส่วนบุคคล (Individual Development Plan: IDP) ด้วย ก็จะทำให้การแก้ปัญหามีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น เพราะโครงการจำนวนหนึ่งนั้นอาจไม่ครอบคลุมถึงสิ่งที่ควรทำในบางกรณีได้ และบางโครงการก็จำเป็นต้องมีแผนพัฒนาส่วนบุคคลรองรับเพื่อนำไปปฏิบัติด้วย ระยะที่ 2 การพัฒนาแนวคิดเชิงวิชาการให้แก่ผู้ร่วมวิจัย อาจใช้เวลา 1-2 วัน โดยผู้วิจัยนำเอาแนวคิดที่ศึกษาไว้ในบทที่ 2 ไป

ถ่ายทอดให้ผู้ร่วมวิจัยได้รับรู้และเข้าใจถึงแนวทางการแก้ปัญหาในเชิงทฤษฎีตามประโยชน์ของทฤษฎีที่ว่า “..ช่วยชี้นำการตัดสินใจ ช่วยให้เห็นภาพองค์การได้ชัดเจนขึ้น ช่วยให้ตระหนักถึงสภาพแวดล้อมขององค์การ ช่วยเป็นแหล่งของความคิดใหม่ ช่วยกำหนดกรอบของปรากฏการณ์ที่มีความสัมพันธ์กัน ช่วยจำแนกแยกแยะปรากฏการณ์ ช่วยสร้างสิ่งใหม่ๆ ช่วยทำนายปรากฏการณ์” นอกจากการถ่ายทอดแนวคิดเชิงวิชาการแล้ว อาจเชิญวิทยากรมาให้ความรู้เพิ่มเติม อาจให้ศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติม อาจให้ศึกษาดูงานสถานศึกษาที่เป็นต้นแบบ เพื่อให้ผู้ร่วมวิจัยเกิดวิสัยทัศน์และความรู้ความเข้าใจในแนวทางการแก้ปัญหาในเรื่องที่ทำวิจัยอย่างหลากหลาย ระยะที่ 3 การบรรจบกันของธารสองสาย สายประสบการณ์และสายวิชาการ (ภาคปฏิบัติและภาคทฤษฎี) โดยจัดกิจกรรมให้มีการบูรณาการความรู้เชิงวิชาการที่ได้รับ (ในระยะที่ 2) เข้ากับสิ่งที่พวกเขาพร้อมกันคิดและกำหนดเป็นแผนปฏิบัติการและแผนพัฒนาส่วนบุคคล (ในระยะที่ 1) ตามหลักการที่ว่า “...ทฤษฎีหากไม่นำไปปฏิบัติก็เปล่าประโยชน์ การปฏิบัติหากไม่มีทฤษฎีมาเสริมด้วย ก็เสมือนคนตาบอด ไปไหนได้ไม่ไกล วนเวียนอยู่แต่วิธีการเดิมๆ...” กิจกรรมนี้อาจใช้เวลา 1-2 วัน ซึ่งผลจากการบูรณาการร่วมกัน อาจเป็นอย่างใดอย่างหนึ่งดังนี้ 1) ยืนยันเอาตามสิ่งที่พวกเขากำหนดในระยะที่ 1 หรือ 2) เปลี่ยนความคิดใหม่ ยึดเอาตามแนวทางวิชาการที่ผู้วิจัยนำไปถ่ายทอดให้ หรือ 3) บูรณาการเข้าด้วยกันระหว่างสิ่งที่พวกเขาคิดแต่แรกและทฤษฎีใหม่ที่ได้รับเสริมเพิ่มเติมเพื่อกำหนดเป็นแผนปฏิบัติการและแผนพัฒนาส่วนบุคคลใหม่ขึ้นมา โดยแผนปฏิบัติการ (Action Plan) ของส่วนรวม และแผนพัฒนาส่วนบุคคล (Individual Development Plan) มีองค์ประกอบอะไรบ้าง ขึ้นกับผู้วิจัยและร่วมวิจัยจะร่วมกันกำหนด แต่อย่างน้อยควรประกอบด้วยจุดมุ่งหมายและวิธีการ (Ends and Means) ในการแก้ปัญหานั้นว่าจะทำเพื่ออะไร (What) และจะอย่างไร (How)

แนวคิดการบรรจบกันของธารสองสายนี้ หากพิจารณาหลักการจัดการความรู้ (Knowledge Management) ผู้วิจัยจะเป็นเสมือนตัวแทนของคนที่มีความรู้เชิงวิชาการหรือความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) ขณะที่ผู้ร่วมวิจัยเป็นเสมือนตัวแทนของกลุ่มคนที่มีความรู้จากประสบการณ์ที่สะสมมาเป็นความรู้ที่ฝังตัว (Tacit Knowledge) จึงเป็นการผสมผสานกับระหว่างความรู้เชิงวิชาการกับความรู้จากประสบการณ์ หรืออีกนัยหนึ่งคือการผสมผสานกันระหว่างภาควิชาการกับภาคปฏิบัติเป็นสายธารสองสายที่มาบรรจบกัน คือ สายธารเชิงวิชาการหรือเชิงทฤษฎีที่ได้จากนักวิจัย กับสายธารเชิงประสบการณ์ที่สะสมอยู่ในตัวของผู้ร่วมวิจัย จากแนวคิดดังกล่าว มีข้อที่ผู้วิจัยควรคำนึง 4 ประการ คือ (1) การศึกษาและนำเสนอแนวคิดเชิงวิชาการในบทที่ 2 จะต้องนำเสนอไว้อย่างมีจุดมุ่งหมาย อย่างมีความหมาย และอย่างมีประโยชน์ที่จะทำให้ผู้วิจัยมีความรอบรู้และความไวเชิงทฤษฎี (Theoretical Sensitivity) ต่อการนำไปร่วมเสวนากับผู้ร่วมวิจัย ไม่ใช่ทบทวนมาไว้อย่างเป็นไม้ประดับงานวิจัยหรือหิ้งพระประจำงานวิจัยที่ไม่มีการมาเช่นไหว้เหลียว

แลอีก (2) ผู้วิจัยจะต้องสร้างทัศนคติที่ดีให้เกิดขึ้นกับผู้ร่วมวิจัยและผู้เกี่ยวข้องว่า ทฤษฎีกับการปฏิบัติเป็นสิ่งที่ไปด้วยกันได้ ไม่ได้เป็นเส้นขนานที่ไม่มีวันบรรจบกัน เหมือนกับคำพูดที่มักพูดกันว่า “ทฤษฎีจัดปฏิบัติไม่ได้ หรือ ทฤษฎีก็คือทฤษฎี ปฏิบัติก็คือปฏิบัติ” เป็นต้น ต้องสร้างความตระหนักว่าทฤษฎีจะช่วยย่นระยะทางการลองถูกลองผิดให้สั้นลงได้ ดังประโยชน์ของทฤษฎีที่กล่าวถึงข้างต้น นอกจากนี้ผู้วิจัยอาจสร้างแนวคิดให้ผู้ร่วมวิจัยได้เข้าใจและตระหนักถึงความสัมพันธ์เชิงบวกต่อกันระหว่างทฤษฎี ทฤษฎี และการปฏิบัติ หรือนักวิจัย นักทฤษฎี และนักปฏิบัติ หากทำให้เกิดขึ้นได้ ก็จะทำให้การดำเนินงานวิจัยเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น (3) การนำเสนอแนวคิดเชิงวิชาการต้องเป็นไปหลังจากที่ปล่อยให้ผู้ร่วมวิจัยได้ร่วมกันคิดอย่างเต็มที่ก่อน โดยหากนำเสนอก่อน มีแนวโน้มที่ผู้ร่วมวิจัยจะยอมรับเอาแนวคิดเชิงวิชาการนั้นไปใช้เลยมืออยู่สูง อาจเป็นเพราะความเคยชินกับการเป็นผู้ถูกระทำ (Passive) หรือเป็นผู้ตาม (Follower) ในระบบบริหารแบบสั่งการหรือแบบบนสู่ล่าง (Top-down Approach) ที่ฝังรากลึกลงมานาน หรืออาจเป็นเพราะแนวโน้มที่จะเชื่อฟังผู้วิจัยเป็นทุนเดิมอยู่แล้ว ซึ่งจะทำให้การวิจัยมีแนวโน้มเป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบเทคนิค (Technical Action Research) มากกว่าจะเป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action Research) หรือมีแนวโน้มที่อิทธิพลของความรู้เชิงวิชาการ (Explicit Knowledge) ที่สำเร็จรูปจากภายนอกจะมีมาก จนความรู้ส่วนตัวที่สะสมจากประสบการณ์ (Tacit Knowledge) ของผู้ร่วมวิจัยไม่ได้ถูกนำออกมาใช้ (4) การนำเสนอแนวคิดเชิงวิชาการของผู้วิจัยจะต้องนำเสนอแบบไม่ยึดเยียด ไม่ชี้นำ หรือไม่ให้อิทธิพลต่อการนำไปปฏิบัติของผู้ร่วมวิจัย แต่ต้องคำนึงถึงการเป็นทางเลือก การเป็นตัวเสริม โดยยึดหลักการ “ตระหนักในศักยภาพ ความเชี่ยวชาญ และการเป็นผู้มีส่วนได้เสียจากภายในชุมชนเอง” และตามแนวคิดที่ว่า “...ให้โอกาสแก่ชุมชนที่จะเสนอแนวทางการแก้ปัญหาด้วยตนเองอย่างเต็มที่ จากนั้นนักพัฒนาก็เสนอเทคโนโลยีอื่นๆ ที่อยู่นอกเหนือประสบการณ์ ความรับรู้ของชุมชนเข้าสู่วงสนทนาด้วย ในระยะแรกๆ ให้เสนอแบบง่ายๆ แต่จะไม่สรุปว่าแบบนี้แบบนี้เท่านั้นที่จะช่วยแก้ปัญหาให้ชุมชน จะปล่อยให้ชุมชนคิดเปรียบเทียบทางเลือกต่างๆ ด้วยตนเอง และยังไม่กล่าวพาดพิงถึงเทคโนโลยีอื่นๆ ให้มากกว่านั้น จนกว่าจะมีการถามไถ่เพิ่มเติม ซึ่งนักพัฒนาจะต้องคอยให้ข้อมูลอยู่เป็นระยะๆ เมื่อเสนอข้อมูลเปรียบเทียบให้อย่างเต็มที่แล้ว ก็ปล่อยให้ชุมชนเป็นผู้ตัดสินใจเลือกเทคโนโลยีที่เห็นว่าเหมาะสมกับตนเองมากที่สุดมาชุดหนึ่ง...”

ขั้นตอนที่ 3 การปฏิบัติ (Acting) เพื่อการเปลี่ยนแปลง การเรียนรู้ และความรู้ใหม่ผู้วิจัยยังคงมีบทบาทการเป็นผู้มีส่วนร่วม การเป็นผู้ส่งเสริมสนับสนุน และการเป็นผู้อำนวยความสะดวกให้มีการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติการ (Action Plan) ของส่วนรวม และแผนพัฒนาส่วนบุคคล (Individual Development Plan) ที่กำหนดไว้นั้น โดยมุ่งให้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด ตามหลักการ

“มุ่งการเปลี่ยนแปลง และมุ่งให้เกิดการกระทำเพื่อบรรลุผล” พยายามไม่ให้ความช่วยเหลือใดๆ ที่ได้ต่างๆ หรือสำเร็จรูปเกินไป คอยให้กำลังใจและกระตุ้นให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจัง พิจารณาถึงการใช้ทรัพยากรต่างๆ ทางการบริหาร คือ คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ และการจัดการ ในการ นำแผนสู่การปฏิบัติ เช่น การจัดทีมงาน การแบ่งงาน การมอบอำนาจหน้าที่ การกำหนดบทบาทและความรับผิดชอบ การกำหนดเครือข่ายการติดต่อสื่อสาร ทั้งในแนวตั้งและแนวนอน ทั้งภายใน โรงเรียนและระหว่างโรงเรียนกับชุมชน การจัดระบบการติดตามผล เป็นต้น

ขั้นตอนที่ 4 การสังเกต (Observing) เพื่อบันทึกผลการปฏิบัติ การสังเกตเพื่อบันทึกผลการปฏิบัติ ให้กระทำในทุกขั้นตอนที่ผ่านมา ตั้งแต่ขั้นตอนการเตรียมการ มาจนถึงขั้นตอนการปฏิบัติ ไม่ได้หมายถึงการสังเกตเฉพาะในขั้นตอนการปฏิบัติ (Acting) เท่านั้น โดยอาจใช้เทคนิควิธี และเครื่องมือต่างๆ อย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างผสมกันตามสถานการณ์และความเหมาะสม เช่น การสังเกตแบบมีส่วนร่วมและการบันทึก การสัมภาษณ์แบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ แบบสอบถามความเห็น แบบวัดทัศนคติ แบบทดสอบมาตรฐาน เอกสาร เครื่องบันทึกเสียง เครื่องบันทึกภาพ หรือวัตถุสิ่งของ เป็นต้น ซึ่งประเด็นในการสังเกตเพื่อบันทึกผลการปฏิบัติ นั้น นอกจากจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับความก้าวหน้า ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน ยังเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับผลที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนด้วย เป็นผลในเรื่องที่เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงในผลลัพธ์ที่คาดหวัง (Change) รวมทั้งการเรียนรู้ (Learning) และความรู้ใหม่ที่เกิดขึ้น (Emerging of New Knowledge) ในระดับตัวบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับหน่วยงาน

ขั้นตอนที่ 5 การสะท้อนผล (Reflecting) เพื่อนำไปสู่การวางแผนในวงจรใหม่ อาจนำเอาเทคนิคการถอดบทเรียน (Lesson Distilled) มาใช้ เป็นเทคนิคการทบทวนหรือสรุปประสบการณ์การทำงานในแง่มุมต่างๆ เพื่อให้เห็นถึงรายละเอียดของเหตุปัจจัยทั้งภายในภายนอก ซึ่งทำให้เกิดผลอย่างที่เป็นอยู่ ทั้งที่สำเร็จหรือไม่สำเร็จ เน้นการระดมสมอง พุดคุย เล่าเรื่อง สังเคราะห์ จับประเด็นกระบวนการทำงานเชิงบทเรียนหรือประสบการณ์ หรืออาจกล่าวได้ว่าการถอดบทเรียนมีจุดมุ่งหมายเพื่อสืบค้นความรู้จากการปฏิบัติงาน โดยใช้วิธีการสกัดความรู้และประสบการณ์จากผู้ร่วมวิจัย พร้อมทั้งบันทึกรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ผลการปฏิบัติงาน การเรียนรู้และความรู้ใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติงานทั้งที่สำเร็จหรือไม่สำเร็จ เพื่อเป็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย และสามารถเผยแพร่ศึกษาเรียนรู้ได้หรือกล่าวในอีกนัยหนึ่งว่า การถอดบทเรียน หมายถึง กระบวนการดึงเอาบางสิ่งบางอย่างออกมาจากบทเรียนที่มีอยู่ จากสิ่งที่เราทำ เพื่อให้ได้งานที่เป็นความสำเร็จ (Best Practice) รวมทั้งความไม่สำเร็จ (Bad Practice) ปัจจัยที่ทำให้เกิดความสำเร็จหรือไม่สำเร็จ และแนวทางแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น ซึ่งการถอดบทเรียนโดยทั่วไปมี 2 รูปแบบ ดังนี้ (1) การถอดบทเรียนเฉพาะประเด็น เพื่อการเรียนรู้

ระหว่างการปฏิบัติงาน ดำเนินการทันทีหลังจากทำกิจกรรมในโครงการเสร็จ หรือหากเป็นชุดกิจกรรมก็ดำเนินการหลังจากกิจกรรมย่อยเสร็จ และสามารถนำผลการถอดบทเรียนนั้นๆ ไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาโครงการให้ประสบความสำเร็จในอนาคต (2) การถอดบทเรียนทั้งโครงการหลังสิ้นสุดโครงการทั้งระบบ เป็นกระบวนการวิเคราะห์การปฏิบัติงานและบทเรียนความรู้ที่ลึกซึ้งและประกอบด้วยรายละเอียดจำนวนมาก โดยเริ่มตั้งแต่ความเป็นมาของโครงการ กระบวนการดำเนินงาน และผลลัพธ์เมื่อสิ้นสุดโครงการ การถอดบทเรียนทั้ง 2 รูปแบบ ต้องใช้การวิเคราะห์เชิงลึก เช่น วิเคราะห์ด้วย SWOT เพื่อศึกษาปัจจัยและเงื่อนไขที่นำไปสู่ผลของการดำเนินโครงการ

การถอดบทเรียนมีหลายเทคนิค เช่น การวิเคราะห์หลังการปฏิบัติ (After Action Review) การเล่าเรื่อง (Story Telling) การทำแผนที่ความคิด (Mind map) การสัมภาษณ์ การใช้แบบสอบถาม ซึ่งอาจใช้หลายวิธีร่วมกันกรณีเทคนิคการวิเคราะห์หลังการปฏิบัติ (After Action Review) ทำทันทีหลังเสร็จกิจกรรม เหมาะกับการถอดบทเรียนระหว่างปฏิบัติงานในโครงการ โดยผู้มีส่วนร่วมในกิจกรรมทุกคน อาศัยคำถามดังนี้คาดหวังอะไรจากงานครั้งนี้ สิ่งที่บรรลุความคาดหวังคืออะไร เพราะอะไร สิ่งที่ยังไม่บรรลุความคาดหวังคืออะไร เพราะอะไร ถ้ามีงานแบบนี้อีก เราจะปรับปรุงข้อใดบ้าง อย่างไร ภายใต้หลักการ 1) เป็นธรรมชาติ สบายๆ อาจนั่งเก้าอี้หรือปูเสื่อนั่งในท่าที่สบายที่สุด 2) เรียบง่าย แต่มีแบบแผน (สัมพันธ์กัน แต่มีช่องว่างให้กัน) 3) เห็นหน้ากันทุกคน (เห็นรอยยิ้ม อุดมการณ์ และการพูดคุย) และ 4) เห็นข้อมูลเหมือนกัน ไปพร้อมๆ กัน

ขั้นตอนที่ 6 การวางแผน (Planning) ในวงจรใหม่ เช่นเดียวกับขั้นตอนที่ 2 ผู้วิจัยควรเน้นบทบาทการเป็นผู้มีส่วนร่วม การเป็นผู้ส่งเสริมสนับสนุนและอำนวยความสะดวกให้มีการวางแผนให้มีการศึกษาวิเคราะห์สภาพปัจจุบันของการพัฒนางาน เพื่อระบุปัญหา สาเหตุของปัญหา ทางเลือกเพื่อการแก้ปัญหา ประเมินและเลือกทางเลือกเพื่อการปฏิบัติกันใหม่ โดยนำข้อมูลสารสนเทศที่ได้จากการสะท้อนผลในขั้นตอนที่ 5 มาร่วมพิจารณาด้วย ซึ่งจะทำได้แผนปฏิบัติการ (Action Plan) และแผนพัฒนาส่วนบุคคล (Individual Development Plan) ใหม่ขึ้นมาชุดหนึ่ง ซึ่งอาจมีบางอย่างทำต่อเนื่อง บางอย่างต้องหยุดไป หรือมีบางอย่างเพิ่มเติมเข้ามา

ขั้นตอนที่ 7 การปฏิบัติ (Acting) เพื่อแก้ปัญหากันใหม่ เช่นเดียวกับขั้นตอนที่ 3 ผู้วิจัยควรเน้นบทบาทการเป็นผู้มีส่วนร่วมและเป็นผู้ส่งเสริมสนับสนุนและอำนวยความสะดวกให้มีการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติการและแผนพัฒนาส่วนบุคคลที่กำหนดใหม่นั้น โดยมุ่งให้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด ให้มีการบันทึกผลการดำเนินงานทั้งของผู้วิจัยและผู้ร่วมวิจัย และจัดให้มีการพบปะสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันเป็นระยะๆ โดยคำนึงถึงหลักการ ดังกล่าวในขั้นตอนที่ 3

ขั้นตอนที่ 8 การสังเกต (Observing) เพื่อสะท้อนผลกันใหม่ เช่นเดียวกับขั้นตอนที่ 4 ผู้วิจัยควรเน้นบทบาทการเป็นผู้มีส่วนร่วมและเป็นผู้ส่งเสริมสนับสนุนและอำนวยความสะดวกให้มีการสังเกตผลที่เกิดขึ้นจริง (Actual Effects) จากการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติการและแผนพัฒนาส่วนบุคคลที่กำหนดขึ้นใหม่ในขั้นตอนที่ 7

ขั้นตอนที่ 9 การสะท้อนผล (Reflecting) เพื่อสรุปผลและถอดบทเรียนกันใหม่ เช่นเดียวกับขั้นตอนที่ 5 ผู้วิจัยควรเน้นบทบาทการเป็นผู้มีส่วนร่วมและเป็นผู้ส่งเสริมสนับสนุนและอำนวยความสะดวกให้มีการสะท้อนผลมีจุดมุ่งหมายและวิธิดำเนินการตามที่กล่าวขั้นตอนที่ 5

ขั้นตอนที่ 10 การนำเสนอผลการวิจัยในบทที่ 4

1. การเล่าเรื่องจากงานที่ทำ (Stories at work) ตามความจริงและเป็นกลาง (Factual and Neutral Manner) ของแต่ละขั้นตอน จากขั้นตอนที่ 1-9 ว่าทำอะไร ได้ผลเป็นอย่างไรโดยอาจมีภาพถ่าย ข้อมูล คำสัมภาษณ์ หรือหลักฐานอื่นๆ แสดงประกอบให้เห็นชัดเจนขึ้นได้ (ไม่ตายตัว อาจนำเสนอรูปแบบอื่นที่เห็นว่าเหมาะสมกว่า) การนำเสนอผลการวิจัย ผู้วิจัยควรจัดทำเป็นระยะๆ หรือหลังเสร็จสิ้นการทำวิจัยแต่ละขั้นตอน ไม่รอกจนกว่าเสร็จสิ้นทั้ง 10 ขั้นตอน มิฉะนั้นจะเกิดสภาพของภูเขาข้อมูล หรือสภาพได้หน้าลืมหลับ อาจมีผลทำให้นำเสนอข้อมูลไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามที่ปฏิบัติจริง มีความสับสน อันเนื่องมาจากความเร่งรัดของเวลา ความเหนื่อยล้า ความหลงลืม

2. การเปลี่ยนแปลง (Change) ทั้งที่สำเร็จและไม่สำเร็จ ทั้งที่คาดหวังและไม่คาดหวัง ซึ่งไม่ควรกำหนดความคาดหวังการเปลี่ยนแปลงเฉพาะในระดับ โครงการที่บรรจุในแผนปฏิบัติการ (Action Plan) และแผนพัฒนาส่วนบุคคล (Individual Development Plan) เท่านั้น แต่ควรกำหนดความคาดหวังในลักษณะที่เป็นผลกระทบหรือผลลัพธ์ต่อเนื่องในระดับที่เป็นภาพรวมทั้งสถานศึกษาด้วย เนื่องจากการวิจัยในระดับโรงเรียน (School-wide) เช่น 1) การเปลี่ยนแปลงในคน วัฒนธรรมองค์กร และบรรยากาศองค์กร 2) การเปลี่ยนแปลงในโครงสร้างองค์กร 3) การเปลี่ยนแปลงในเทคโนโลยี 4) การเปลี่ยนแปลงในกระบวนการและระบบการทำงาน เป็นต้น หรืออื่นๆ แล้วแต่จะกำหนดอย่างไรอย่างหนึ่งหรือหลายอย่าง ทั้งนี้ การเปลี่ยนแปลงในตัวคนนั้น ควรคำนึงถึงทั้งระดับตัวบุคคล (Self) ระดับกลุ่ม (Group/Team) และระดับองค์กร (Entire Organization) ด้วย โดยพิจารณาทั้งด้านความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ ทักษะคิด พฤติกรรม และการนำไปใช้ประโยชน์ นอกจากนั้น เนื่องจากการดำเนินการใดๆ ในสถานศึกษา มุ่งไปที่เป้าหมายสุดท้าย (Ultimate Goal) คือ นักเรียน ดังนั้นหากการวิจัยส่งผลถึงนักเรียนด้วย จึงควรพิจารณาถึงการเปลี่ยนแปลงในนักเรียนด้วยว่ามีอะไรบ้าง

3. การเรียนรู้ (Learning) ที่เกิดขึ้นในระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับหน่วยงาน เป็นการเรียนรู้จากการกระทำ (Action Learning) หรือการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ (Experiential

Learning) จากการร่วมกันแก้ปัญหาต่างๆ ในทุกขั้นตอนจากการวิจัย ว่ามีอะไรบ้าง เน้นการเรียนรู้ เพื่อที่จะรู้อันจะนำไปสู่การคิดวิธีการแก้ปัญหาที่ดียิ่งขึ้น

การเรียนรู้จากการกระทำ (Action Learning) ถือเป็นจุดมุ่งหมายสำคัญจากการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม หากงานวิจัยไม่มีคำตอบเกี่ยวกับการเรียนรู้ (Learning) ที่เกิดขึ้น มีแต่คำตอบเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง (Change) การกระทำนั้นก็เป็นเพียงการบริหารจัดการหรือการพัฒนาแบบปกติทั่วไป ที่ทำแล้วทำเลย ผ่านแล้วผ่านเลย ที่แม้จะมีวงจรการทำงานคล้ายคลึงกันก็ตาม การเรียนรู้จากการกระทำ (Action learning) มีพัฒนาการจากช่วงแรกของศตวรรษที่ 20 John Dewey นักการศึกษาชาวอเมริกันซึ่งเป็นผู้คิดค้นวิธีสอนแบบแก้ปัญหา และเป็นผู้เสนอแนวคิดที่ว่า การเรียนรู้เกิดจากการลงมือกระทำด้วยตนเอง (Learning by Doing) จากแนวคิดนี้ ได้นำไปสู่ทฤษฎีการเรียนรู้แบบสร้างสรรค์นิยม (Constructivist Learning Theory) ถือเป็นแนวคิดที่สอดคล้องกับการจัดการศึกษาในศตวรรษที่ 21 มากที่สุด ซึ่งในกลุ่มนี้มีความเชื่อว่า มีวิธีการแสวงหาความรู้และคำตอบในสิ่งต่างๆ ด้วยหลักการที่ว่าใช้ได้หรือไม่ ถ้าใช้ได้ก็คือทำได้ หมายความว่า “เป็นความจริง” เป็นการคิดที่แสวงหาวิธีการกระทำ นำมาใช้ให้เกิดผลตามที่กำหนดไว้ (Workability) เป็นประโยชน์เมื่อนำมาปฏิบัติได้จริงประยุกต์ได้จริง (Adaptability) การเรียนรู้จะเกิดขึ้นเมื่อผู้เรียนได้สร้างความรู้ที่เป็นของตนเองขึ้นมาจากความรู้ที่มีอยู่เดิมหรือจากความรู้ที่รับเข้ามาใหม่ที่เกิดจากความเข้าใจของตนเองและมีส่วนร่วมในการเรียนรู้มากขึ้น (Active Learning) รูปแบบการเรียนรู้ที่เกิดจากแนวคิดนี้ มีอยู่หลายรูปแบบได้แก่ เรียนรู้แบบร่วมมือ (Cooperative Learning) เรียนรู้แบบช่วยเหลือกัน (Collaborative Learning) เรียนรู้โดยการค้นคว้าอิสระ (Independent Investigation Method) รวมทั้งเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน (Problem-based Learning)

การเรียนรู้จากการกระทำในการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมครอบคลุมในทุก รูปแบบของการเรียนรู้ดังกล่าวข้างต้น เพราะเป็นการเรียนรู้ที่มีทั้งจากการร่วมมือ จากการช่วยเหลือกัน จากการค้นคว้าอย่างเป็นอิสระ และจากการใช้ปัญหาเป็นฐาน ในการระบุว่าอะไรคือการเรียนรู้จากการกระทำ อาจตั้งคำถามว่า สิ่งที่เราจะทำให้ต่างไปในครั้งหน้าคืออะไร (What will I do differently next time?) ในลักษณะเป็นบทเรียนที่ได้รับจากการวิจัยในครั้งนี้ถึงสิ่งที่ควรทำหรือไม่ควรทำจากสิ่งที่ทำหรือไม่ทำในครั้งนี้ เช่น เรียนรู้ว่าจะจัดทำแผนเพื่อแก้ปัญหานี้อีก จะไม่ทำอะไรบางอย่างดังเช่นที่ทำในครั้งนี้อันแต่จะทำอะไรบางอย่างเนื่องจาก” เป็นต้น ทั้งนี้ การเรียนรู้จากการกระทำไม่หมายถึงความรู้ในสิ่งใดสิ่งหนึ่งในลักษณะ “รู้.....” จากการที่ผู้วิจัยได้รับการฝึกอบรมใหม่ เช่น รู้เทคนิคการวางแผน รู้เทคนิคการทำงานกับคนอื่น รู้วิธีการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ เป็นต้น

4. ความรู้ใหม่ (New knowledge) เป็นความรู้ใหม่จากการปฏิบัติ ไม่ใช่ความรู้จากการอ่านตำรา จากการฝึกอบรม ถือเป็นจุดมุ่งหมายสำคัญจากการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม

เช่นเดียวกัน หากงานวิจัยไม่มีคำตอบเกี่ยวกับความรู้ใหม่ (New Knowledge) มีแต่คำตอบเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง (Change) การกระทำนั้นก็จะเป็นเพียงการบริหารจัดการหรือการพัฒนาแบบปกติทั่วไป ที่ทำแล้วทำเลย ผ่านแล้วผ่านเลย แม้จะมีวงจรการทำงานคล้ายคลึงกันก็ตาม ความรู้ใหม่ที่เกิดขึ้นเป็นความรู้ชั่วคราวชั่วขณะในบริบทหนึ่งๆ ซึ่งหากพิจารณาความรู้ภายใต้วิถีคิดปฏิบัตินิยมดังกล่าวในตอนต้น ก็หมายถึงการเรียนรู้เพื่อที่จะรู้อันจะนำไปสู่การคิดที่ดียิ่งขึ้นซึ่งนักคิดปฏิบัตินิยมจะไม่ตัดสินสิ่งที่ค้นพบต่อวิธีการแก้ปัญหาที่ตีปัญหาหนึ่งๆ ว่าถูกหรือผิดแต่จะเรียกสิ่งนั้นว่าความจริงชั่วคราว (Temporary Truth) เพราะเมื่อเวลาผ่านไปและสังคมเปลี่ยนไปคำตอบที่เกิดขึ้น ณ เวลานั้นก็จะล้าสมัย ไม่ใช่คำตอบสำหรับเวลาใหม่ที่ตามมา

ความรู้ใหม่เกิดจากการปฏิบัติงานร่วมกัน ดังนั้น การนำเสนอว่าอะไรคือความรู้ใหม่จากการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม จึงกำหนดได้จากการพิจารณาาร่วมกันของผู้วิจัยและผู้ร่วมวิจัย ในขั้นตอนการสะท้อนผล เช่น พิจารณาว่า จากการบูรณาการในแนวคิดระหว่างนักวิจัยที่มีความรู้เชิงทฤษฎีกับผู้ร่วมวิจัยที่มีความรู้เชิงประสบการณ์ในพื้นที่ เพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละขั้นตอนของการทำงานหรือโดยภาพรวมทุกขั้นตอน ได้ก่อให้เกิดความรู้ใหม่อะไรที่แตกต่างไปจากทฤษฎีหรือแตกต่างไปจากที่เคยทำกันมาแต่เดิม เป็นความรู้ใหม่เกี่ยวกับวิธีการที่นำมาใช้แก้ปัญหาเชิงบูรณาการระหว่างทฤษฎีของผู้วิจัยและประสบการณ์ของผู้ร่วมวิจัย ไม่ใช่ความรู้ใหม่เกี่ยวกับวิธีดำเนินการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม

จากผลการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมในทัศนะของนักวิชาการทั้ง 6 ราย และทัศนะของวิโรจน์ สารรัตนะ ดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action Research: PAR) หมายถึง กระบวนการวิจัยที่ต้องอาศัยการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในทุกขั้นตอนของการวิจัย ตั้งแต่การกำหนดปัญหา การเลือกวิธีการแก้ปัญหา การดำเนินการตามวิธีการที่เลือก การประเมินผล และการร่วมรับผลที่เกิดขึ้น โดยผลของการวิจัยทำให้ชุมชนเกิดการเรียนรู้และสามารถพึ่งพาตนเองต่อไปได้ โดยมีหลักการหรือลักษณะสำคัญเพื่อให้การดำเนินงานวิจัยเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ผู้วิจัยจะต้องคำนึงถึง ดังนี้

1. การวิจัยไม่ใช่เพื่อทำความเข้าใจหรือเพื่อหาความรู้ในปรากฏการณ์ต่างๆ ที่เป็นอยู่แต่จะต้องมีการปฏิบัติเพื่อการแก้ไขปัญหาของชุมชนที่เกิดจากความต้องการของผู้ร่วมวิจัยโดยให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน
2. ให้ความสำคัญกับประสบการณ์ของผู้ร่วมวิจัย เน้นการดึงศักยภาพของผู้ร่วมวิจัยออกมาใช้ให้เต็มที่และต้องยอมรับข้อจำกัดและจุดอ่อนของกันและกัน

3. ผู้ร่วมวิจัยมีส่วนร่วมในทุกขั้นตอน เป็นทั้งผู้ตัดสินใจ ผู้ปฏิบัติ และผู้ได้รับผลจากการปฏิบัตินั้น ผู้วิจัยเปลี่ยนบทบาทจากการเป็นผู้เชี่ยวชาญหรือผู้รู้ดีจากภายนอก (Outside Expert) กลายเป็นผู้ร่วมวิจัยที่เสมอภาคกันในการแสดงความคิดเห็นและการปฏิบัติ เน้นความเป็นประชาธิปไตย ต่างฝ่ายต่างแสดงบทบาทในการเป็นผู้กระทำหรือเป็นผู้นำ (active/leader)

4. เป้าหมายไม่ใช่การได้มาซึ่งผลการวิจัย แต่เน้นให้เกิดการพัฒนา การปฏิบัติเพื่อแก้ปัญหาโดยเน้นการวิเคราะห์ร่วมกันวิพากษ์เพื่อสะท้อนผลการปฏิบัติงานของทีม

5. ดำเนินตามขั้นตอน 10 ขั้นตอน ยึดหลักการ 10 ประการ จรรยาบรรณ 10 ประการ บทบาทของนักวิจัย 10 ประการและทุกขั้นตอนเน้นหลักความร่วมมือกันทั้งผู้วิจัยและผู้ร่วมวิจัย

2.6 บริบทสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น

เพื่อศึกษาบริบทของอำเภอชุมแพและสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ให้ทราบถึงสภาพทั่วไปและสภาพปัญหาปัจจุบันของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ดังรายละเอียดต่อไปนี้

อำเภอชุมแพ

อำเภอชุมแพ (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น, 2558) ตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกของจังหวัด อยู่ห่างจากตัวจังหวัดขอนแก่นประมาณ 82 กิโลเมตร และอยู่ห่างจากกรุงเทพมหานครประมาณ 520 กิโลเมตร อำเภอชุมแพมีเนื้อที่ทั้งหมด 318,750 ไร่ พื้นที่โดยทั่วไปเป็นพื้นที่ราบสูง ทิศเหนือมีภูเขาสูงและที่ราบสูงลาดเอียงไปทางทิศใต้ บริเวณทางทิศใต้มีลำน้ำชีเป็นเส้นกั้นอาณาเขตระหว่างอำเภอชุมแพกับอำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ พื้นที่ทางทิศเหนือบางส่วนอยู่ในเขตป่าสงวนแห่งชาติภูเวียง พื้นที่ทางทิศตะวันตกบางส่วนอยู่ในเขตป่าสงวนแห่งชาติดงลาน รวมพื้นที่ป่าสงวนในเขตอำเภอชุมแพทั้งหมด 90,250 ไร่ มีทรัพยากรที่สำคัญทางธรรมชาติ ดังนี้ ดิน ลักษณะของดินเป็นดินร่วน เหมาะแก่การเพาะปลูก ประชากรส่วนใหญ่มีอาชีพทำนา ทำไร่ ทำสวน แหล่งน้ำ แหล่งน้ำที่สำคัญของอำเภอชุมแพคือ ลำน้ำชี เป็นแม่น้ำที่สำคัญที่หล่อเลี้ยงประชากรในอำเภอชุมแพและอำเภอใกล้เคียง ชาวอำเภอชุมแพได้รับพระมหากรุณาธิคุณจากพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว โปรดเกล้าฯ ให้มีการสร้างเขื่อนกั้นลำน้ำชีที่บ้านคอนหัน ซึ่งเป็นเขื่อนที่เอื้อประโยชน์ให้ชาวชุมแพด้านการเกษตรและสาธารณสุข ป่าไม้ อำเภอชุมแพมีพื้นที่บางส่วนอยู่ในเขตป่าสงวนแห่งชาติดงลานที่ให้ประโยชน์แก่ประชาชนที่อยู่ใกล้เคียงทั้งทางตรงและทางอ้อม สัตว์ ประชากรในอำเภอนิยมเลี้ยงสุกร โค กระบือ ไ่วบริโกลและจำหน่าย บางครอบครัวยังได้ยึดเป็นอาชีพหลักรายได้เฉลี่ยต่อคนต่อปีของคนในพื้นที่อำเภอชุมแพ 40,399.35 บาท อำเภอชุมแพมีอาณาเขตติดต่อกับเขตการปกครองข้างเคียงดังต่อไปนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับอำเภอภูผาม่าน อำเภอภูกระดึง (จังหวัดเลย) อำเภอสีชมพู และอำเภอเวียงเก่า

ทิศตะวันออก ติดต่อกับอำเภอภูเวียงและอำเภอหนองเรือ

ทิศใต้ ติดต่อกับอำเภอบ้านแท่น อำเภอภูเขียว และอำเภอกอนสาร (จังหวัดชัยภูมิ)

ทิศตะวันตก ติดต่อกับอำเภอกอนสาร (จังหวัดชัยภูมิ) และอำเภอภูผาม่าน

อำเภอชุมแพแบ่งเขตการปกครองย่อยเป็น 12 ตำบล 143 หมู่บ้าน ได้แก่ ตำบลชุมแพ 18 หมู่บ้าน ตำบลโนนหัน 10 หมู่บ้าน ตำบลหนองเขียด 10 หมู่บ้าน ตำบลโนนสะอาด 9 หมู่บ้าน ตำบลข้าวเรียง 12 หมู่บ้าน ตำบลหนองไผ่ 19 หมู่บ้าน ตำบลไชยสอ 10 หมู่บ้าน ตำบลวังหินลาด 12 หมู่บ้าน ตำบลนาเพียง 14 หมู่บ้าน ตำบลนาหนองทุ่ม 13 หมู่บ้าน ตำบลหนองเสาเล้า 10 หมู่บ้าน และตำบลโนนอุดม 11 หมู่บ้าน มีประชากรทั้งสิ้น 122,685 คน แยกเป็น ชาย 61,015 คน หญิง 61,670 คน มีความหนาแน่นเฉลี่ยต่อพื้นที่ 240.14 คน/ตารางกิโลเมตร แยกเป็นรายตำบล

ตารางที่ 2.1 แสดงจำนวนประชากรอำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น

ลำดับ	ตำบล	ชาย	หญิง	รวม	จำนวนครอบครัว
1	ชุมแพ	3,047	3,128	6,175	1,444
2	โนนหัน	1,774	1,864	3,638	827
3	นาหนองทุ่ม	4,569	4,462	9,031	2,433
4	โนนอุดม	2,067	2,126	4,193	983
5	ข้าวเรียง	3,474	3,625	7,099	1,508
6	หนองไผ่	4,958	4,889	9,847	2,505
7	ไชยสอ	2,199	2,328	4,527	1,207
8	วังหินลาด	4,301	4,229	8,530	1,858
9	นาเพียง	4,263	4,438	8,701	1,982
10	หนองเขียด	3,273	3,331	6,604	1,519
11	หนองเสาเล้า	3,295	3,281	6,576	1,434
12	โนนสะอาด	3,752	2,900	6,652	1,657
	รวม	40,972	40,601	81,573	19,357

และยังมีประชากรนอกเขต เทศบาลเมืองชุมแพ เทศบาลตำบลโนนหัน และเทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์ ประชากร ชาย 40,972 คน หญิง 40,621 คน รวม 81,573 คน ในเขตเทศบาล

เมืองชุมแพ ประชากร ชาย 15,606 คน หญิง 16,203 คน รวม 31,809 คน ในเขตเทศบาลตำบลโนนหัน ประชากร ชาย 2,329 คน หญิง 2,548 คน รวม 4,877 คน ในเขตเทศบาลโคกสูงสัมพันธ์ ประชากร ชาย 2,108 คน หญิง 2,318 คน รวม 4,426 คน

สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ (2558) ทำการก่อสร้างสำนักงานเมื่อปี พ.ศ. 2515 และทำการเปิดให้บริการเมื่อประมาณวันที่ 1 กันยายน 2516 โดยสำนักงานตั้งอยู่เลขที่ 973 หมู่ 9 ตำบลชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น เริ่มต้นมีนายสุนทร เรือนทอง มาดำรงตำแหน่ง ผู้จัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ เป็นคนแรกขึ้นกับการไฟฟ้าเขต 1 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กระทรวงมหาดไทย มีพนักงานจำนวน 55 คน และลูกจ้างรายวัน จำนวน 85 คน รวมทั้งสิ้น จำนวน 140 คน โดยในช่วงก่อตั้งใหม่ๆ นั้นมีการบริหารงานประกอบด้วย 7 หมวด คือแผนกบริหารงานทั่วไป แผนกก่อสร้าง แผนกพัสดุ แผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา แผนกบริการลูกค้าและการตลาด แผนกมิเตอร์ แผนกบัญชีการเงินและประมวลผล โดยมีวิสัยทัศน์ (Vision) คือ “เป็นองค์กรชั้นนำที่ทันสมัย มุ่งมั่นให้บริการพลังงานไฟฟ้าอย่างมีประสิทธิภาพ เชื่อถือได้เพื่อ คุณภาพชีวิต เศรษฐกิจ และสังคมที่ยั่งยืน” พันธกิจ (Mission) คือ “จัดหาให้บริการพลังงานไฟฟ้า และดำเนินธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งด้านคุณภาพและบริการ โดยการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง มีความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม” โดยสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น มีพื้นที่ให้บริการจำนวน 12 ตำบล รวมจำนวน 143 หมู่บ้าน พื้นที่ให้บริการ รวมจำนวน 318,750 ไร่

สภาพปัจจุบันของบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ

สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ (2558) ได้สรุปรายงานผลการดำเนินงานประจำปี พ.ศ. 2558 โดยผลการดำเนินงานการบริหารงานบุคคล มีข้อสรุปดังต่อไปนี้ บุคลากรสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพมีความรู้ความสามารถแต่บางส่วนขาดความรู้ รับผิดชอบ ขาดความตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบ คำนึงแต่สิทธิที่พึงมีพึงได้มากกว่าหน้าที่ความรับผิดชอบที่พึงปฏิบัติ บางส่วนขาดความเสียสละ ขาดการอุทิศแรงกายแรงใจอย่างจริงจังเพื่อองค์กร ขาดจิตวิญญาณของความเป็นเจ้าขององค์กร ขาดการทำงานเป็นทีม ขาดจิตสำนึกในการให้บริการที่ดีส่งผลให้การบริการที่เกิดขึ้นกับประชาชนล่าช้า บางครั้งประชาชนมารับบริการจากเจ้าหน้าที่ตั้งแต่เช้า หรือช่วงพักกลางวันแต่ไม่มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการ บางวันเจ้าหน้าที่บางตำแหน่งกลางาน คนอื่นก็ไม่สามารถทำงานแทนได้ ทำให้ประชาชนต้องเสียเวลามาติดต่องานในครั้งต่อไปอีก อีกทั้งในแต่ละแผนกต่างคนต่างทำงานเฉพาะหน้าของตนไม่เอื้ออำนวยต่อกัน ไม่มีกร

ประสานงานกันระหว่างแผนกทำให้การดำเนินงานหรือการให้บริการบางอย่างเกิดความล่าช้าและเนื่องจากหน่วยงานยังไม่มีหรือนำเอาเทคโนโลยีที่ส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรมาใช้มากนักทำให้การทำงานค่อนข้างล่าช้า ข้อมูลไม่ถูกต้อง ไม่เป็นปัจจุบัน การรายงานผลการดำเนินงานต่างๆ จึงไม่เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในแผนดำเนินการ

สภาพปัจจุบันของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ

จากรายงานผลการประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ (2558) พบว่าในการดำเนินงานของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพมีผลการดำเนินงานในแต่ละแผนกดังต่อไปนี้

1. แผนกบริหารงานทั่วไป มีการบริหารงานบุคคล การเลื่อนระดับ การพัฒนาบุคลากร งานธุรการ ตอบโต้หนังสือราชการ งานดูแลสำนักงานอาคารสถานที่ งานจัดซื้อ-จ้าง เป็นไปตามหนังสือสั่งการและระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ไม่ค่อยมีข้อร้องเรียนหรือปัญหาในการให้บริการ แต่ในการดูแลสำนักงานควรมีการปรับปรุงภูมิทัศน์ให้สะอาด ร่มรื่นและมีป้ายบริการต่างๆ ที่ชัดเจนและมองเห็นได้ง่าย

2. แผนกบัญชีการเงินและประมวผล ในการประมวผลบิลไฟฟ้า ควบคุมใบเสร็จไม่มีปัญหาการดำเนินงาน แต่ในการรับชำระเงิน การออกใบเสร็จก็ยังคงค่อนข้างล่าช้าในการให้บริการกับลูกค้าแต่ละคนผลการสัมภาษณ์ผู้รับบริการไม่ค่อยเป็นที่น่าพอใจ เนื่องจากมีการบริหารล่าช้าทำให้ลูกค้าเสียเวลามานั่งรอนานๆ ควรมีการนำเอาระบบคอมพิวเตอร์ที่ส่วนกลางดำเนินการพัฒนาแล้วมาปรับใช้ในการดำเนินงาน โดยให้มีการให้บริการนอกสถานที่สำหรับพื้นที่ที่อยู่ห่างไกลและในพื้นที่ป่าเขา เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้ลูกค้าและเป็นการรับทราบปัญหาในพื้นที่ทั้งนี้รวมไปถึงนอกเขตเทศบาลต่างๆ ด้วย

3. แผนกพัสดุ มีการวางแผนบริหารพัสดุ จัดการคลังพัสดุ เสนอความต้องการพัสดุ แต่การดำเนินงานค่อนข้างล่าช้า แต่ก็ยังมีการดำเนินงานอยู่ในระดับที่น่าพอใจ แต่ควรมีการลดขั้นตอนที่ยุ่งยาก ให้แผนกอื่นๆ ที่ต้องการใช้พัสดุสามารถดำเนินการได้เร็วขึ้นด้วย ควรมีการพัฒนากระบวนการเบิกจ่ายและสำรองคลังให้เหมาะสม

4. แผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา ในช่วงก่อนเข้าหน้าฝน ควรมีแผนในการตัดกิ่งไม้ในแนวเขตสายไฟเพื่อป้องกันกิ่งไม้หักพาดสายไฟ ซึ่งก่อให้เกิดอันตรายและการสูญเสีย ส่วนที่ควรพัฒนาอีกคือความปลอดภัยของพนักงานในการออกให้บริการในช่วงหน้าฝนอาจมีไฟรั่ว จึงควรมีการพัฒนาระบบป้องกันและดูแลความปลอดภัยให้แก่พนักงานด้วย

5. แผนกบริการลูกค้าและการตลาดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการค่อนข้างเยอะ ทำให้ลูกค้าเสียเวลา การให้บริการของพนักงานที่ล่าช้า เอกสารประกอบการดำเนินงานมีมากเกินไปรวมทั้งควรมีการปรับปรุงระบบการทำงานให้รวดเร็วและถูกต้อง เนื่องจากมีการบันทึกและจัดเก็บข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์ไม่ตรงกับที่รายงาน ควรมีการประสานกับแผนกอื่นในการจัดเก็บและการบันทึกข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน

6. แผนกมิเตอร์ พนักงานยังขาดทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็นจึงควรให้มีการพัฒนาพนักงาน การดำเนินงานค่อนข้างล่าช้า ไม่มีการจัดเก็บข้อมูลที่เป็นระบบ ในการพัฒนาการทำงานยังไม่ส่งเสริมและทันต่อการเปลี่ยนแปลงตามนโยบายของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคส่วนกลาง ผลการประเมินความพร้อมของวัสดุ อุปกรณ์เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานยังไม่เอื้อต่อการปฏิบัติงานมากเท่าที่ควรและยังไม่มีการพัฒนาระบบการปฏิบัติงานให้ทันต่อความต้องการของลูกค้า ทำให้งานค้างค้ำและการประสานกับแผนกงานอื่นๆ ควรมีการดำเนินงานที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากกว่านี้หากมีการนำระบบการจัดการใหม่ๆ เข้ามาช่วยดำเนินงานเช่น การบริการติดตั้งมิเตอร์ยังล่าช้าใช้เวลาดำเนินการหลายวัน

7. แผนกก่อสร้าง ควรมีการจัดทำแผนดำเนินงานให้ชัดเจนและมีการรายงานผลการดำเนินงานต่อต้นสังกัด รวมทั้งควรพัฒนาระบบการจัดเก็บข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน

ซึ่งจากผลการดำเนินงานดังกล่าว จะพบว่าแผนกบัญชีการเงินและประมวลผล แผนกบริการลูกค้าและการตลาด และแผนกมิเตอร์ เป็นแผนกที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าผู้รับบริการการมากที่สุด ซึ่งผลการประเมินความพึงพอใจหรือผลการสัมภาษณ์ลูกค้าทำให้ 3 แผนกนี้ได้รับคะแนนความพึงพอใจค่อนข้างน้อย อีกทั้งในการดำเนินงานเนื่องจากยังไม่มีการนำเอาเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการพัฒนางานทำให้การบริการและการดำเนินงานล่าช้าดังผลการประเมินซึ่งประเมินโดยคณะกรรมการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

2.7 กรอบแนวคิดเพื่อการวิจัย

2.7.1 กรอบแนวคิดการวิจัยในเชิงเนื้อหา

จากการทบทวนหลักการ แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการดำเนินงานของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ ตามที่ได้กล่าวมาข้างต้นนั้น พบว่ามีประเด็นที่จะนำมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาเบื้องต้นเพื่อนำไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับความเห็นของผู้ร่วมวิจัย ดังนี้

1. ปัญหาเกี่ยวกับบุคลากรของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพที่มีความต้องการจำเป็นจะต้องได้รับการพัฒนา เพื่อให้เกิดการเรียนรู้เกี่ยวกับการให้บริการจุดเดียวแบบเบ็ดเสร็จประกอบด้วย

- 1.1 บุคลากรขาดความรับผิดชอบในหน้าที่ที่พึงปฏิบัติและขาดความเป็นเจ้าขององค์กร
- 1.2 บุคลากรไม่อุทิศแรงกายแรงใจในการทำงานอย่างจริงจังเพื่อการบริการประชาชน
- 1.3 บุคลากรขาดการอำนวยความสะดวกที่ดีและขาดความเต็มใจในการให้บริการ ส่งผลต่อการให้บริการที่ล่าช้า
- 1.4 การส่งต่องานระหว่างแผนกขาดการติดต่อสื่อสารที่ดี ทำให้เกิดความล่าช้า ข้อมูลไม่ถูกต้อง
- 1.5 หน่วยงานยังไม่มีหรือนำเอาเทคโนโลยีที่ส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรมาใช้มากนักทำให้การทำงานค่อนข้างล่าช้า ข้อมูลไม่ถูกต้อง ไม่เป็นปัจจุบัน การรายงานผลการดำเนินงานต่างๆ จึงไม่เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในแผนดำเนินงาน

2. ปัญหาเกี่ยวกับงานของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพที่มีความต้องการจำเป็นจะต้องได้รับการพัฒนาเพื่อให้มีการให้บริการจุดเดียวแบบเบ็ดเสร็จ

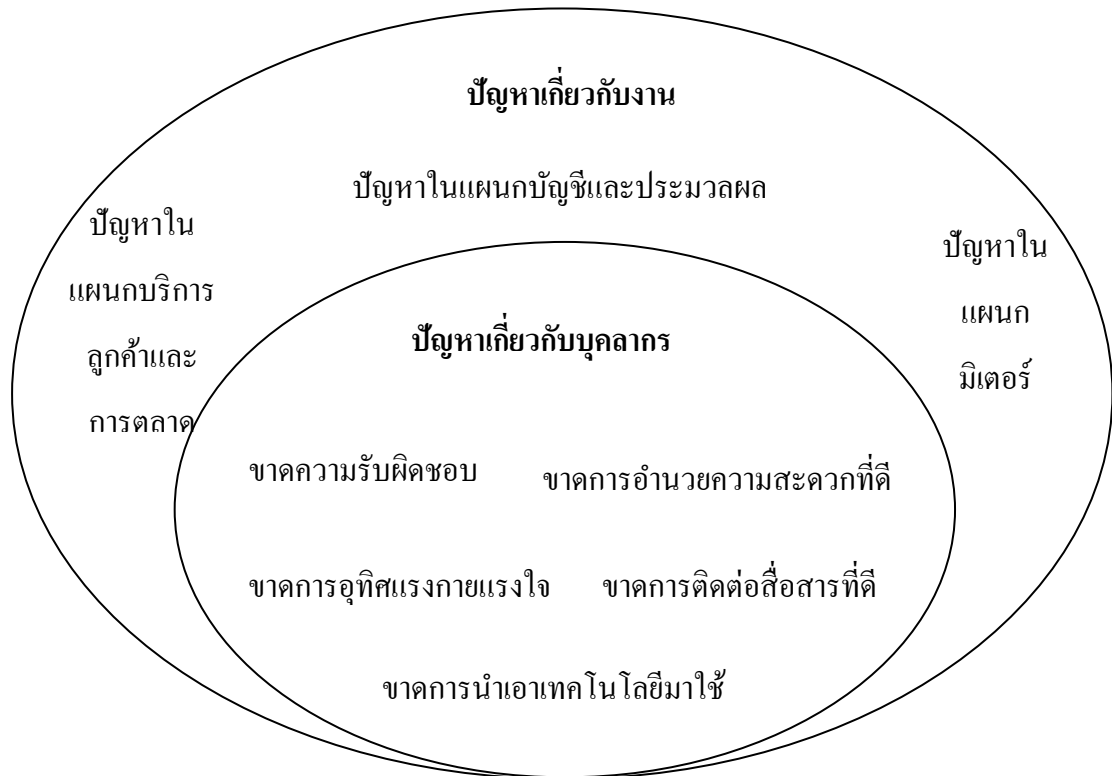
2.1 แผนกบริการลูกค้าและการตลาด ประกอบด้วยในบริเวณสำนักงานไม่มีแผนผังแสดงลำดับการติดต่องานหรือขั้นตอนการรับบริการให้ลูกค้าได้อ่านหรือศึกษา ทำให้เวลาติดต่องานมักจะไปติดต่อผิดแผนกทำให้เสียเวลาเพราะต้องจับบัตรคิวรอ หรือหากสอบถามก็ต้องเสียเวลาเดินไปมาหลายๆ รอบ ลูกค้ายื่นเอกสารคำร้องไม่ผ่านเนื่องจากนำเอกสารมาไม่ครบหรือไม่ได้ถ่ายสำเนาเอกสารมาทำให้ต้องเสียเวลาออกไปถ่ายเอกสาร ในการให้บริการใช้เวลานานหลายวันกว่าลูกค้าจะได้รับการติดต่อประสานและหลายขั้นตอนในการค้นหาจุดติดตั้งมิเตอร์ต้องเข้าออกสำนักงานการไฟฟ้าเพื่อติดต่อประสานงานหลายครั้งและหลายแผนกที่เกี่ยวข้อง โดยต้องทำการเดินประสานงานด้วยตนเอง

2.2 แผนกบัญชีและประมวลผล เมื่อลูกค้าลืมใบแจ้งหนี้มาด้วยทำให้ไม่สามารถชำระเงินค่าบริการไฟฟ้าหรือค่าธรรมเนียมอื่นๆ ได้ ต้องเสียเวลามาอีกในวันต่อไป การรอคิวชำระเงินไม่เป็นระบบ/ล่าช้าการเรียกคิวไม่คอยได้ยื่นเนื่องจากพนักงานขานลำดับคิวเอง แต่เสียงคนในสำนักงานคุยกันบางครั้งทำให้ไม่ได้ยินและพลาดลำดับ เวลาพักเที่ยงไม่มีพนักงานรอรับชำระเงิน ทำให้ลูกค้าต้องมานั่งรอ ซึ่งบางคนทำงานในเวลาราชการจะมีเวลาติดต่องานแค่ช่วงพักเที่ยงแต่ก็ยังไม่ได้รับบริการ

2.3 แผนกมิเตอร์ การติดตั้งมิเตอร์สำหรับลูกค้าทั้งรายย่อยและรายใหญ่ล่าช้าเนื่องจากเมื่อรับเรื่องจากแผนกบริการลูกค้าและการตลาดแล้วต้องทำการออกประเมินการเดินระบบสายไฟฟ้าของลูกค้าแล้วกลับมาประเมินค่าบริการและทำการเบิกวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ทั้งอุปกรณ์ประกอบมิเตอร์ การจัดหารถในการออกไปติดตั้ง ซึ่งต้องประสานงานกับแผนกก่อสร้างทำให้เสียเวลารอหลายวัน การดำเนินงานจึงล่าช้า โดยเฉพาะการติดตั้งอุปกรณ์ประกอบมิเตอร์ที่มี

น้ำหนักมากกว่า 150 กิโลกรัมต้องใช้คนเยอะและใช้รถเข็นช่วยในการยกอุปกรณ์ประกอบซึ่งการเบิกรถเข็นต้องรอระยะเวลาหลายวันเพราะต้องยืมไปยังแผนกก่อสร้าง รวมทั้งการเดินทางไปยังจุดเป้าหมายเพื่อติดตั้งต้องมีการสำรวจเส้นทางไปซึ่งบางครั้งต้องถามทางทำให้ลำบากและหลงทางและเสียเวลาเดินทางทำให้การติดตั้งล่าช้าเพิ่มขึ้นไปอีก

ซึ่งสามารถแสดงให้เห็นเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยเชิงเนื้อหา ได้ดังภาพ



ภาพที่ 2.4 กรอบแนวคิดการวิจัยเชิงเนื้อหา

2.7.2 กรอบแนวคิดการวิจัยในเชิงกระบวนการ

จากกรอบแนวคิดการวิจัยเชิงเนื้อหา ตามข้อ 2.7.1 เมื่อนำไปบูรณาการด้วยกันกับแนวคิดการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action Research) ที่ผู้วิจัยได้ศึกษา ทบทวนไว้ โดยมีหลักการของการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action Research) ที่นำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ

1. การวิจัยไม่ใช่เพื่อทำความเข้าใจหรือเพื่อหาความรู้ในปรากฏการณ์ต่างๆ ที่เป็นอยู่แต่จะต้องมีการปฏิบัติเพื่อการแก้ไขปัญหาของชุมชนที่เกิดจากความต้องการของผู้ร่วมวิจัยโดยให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

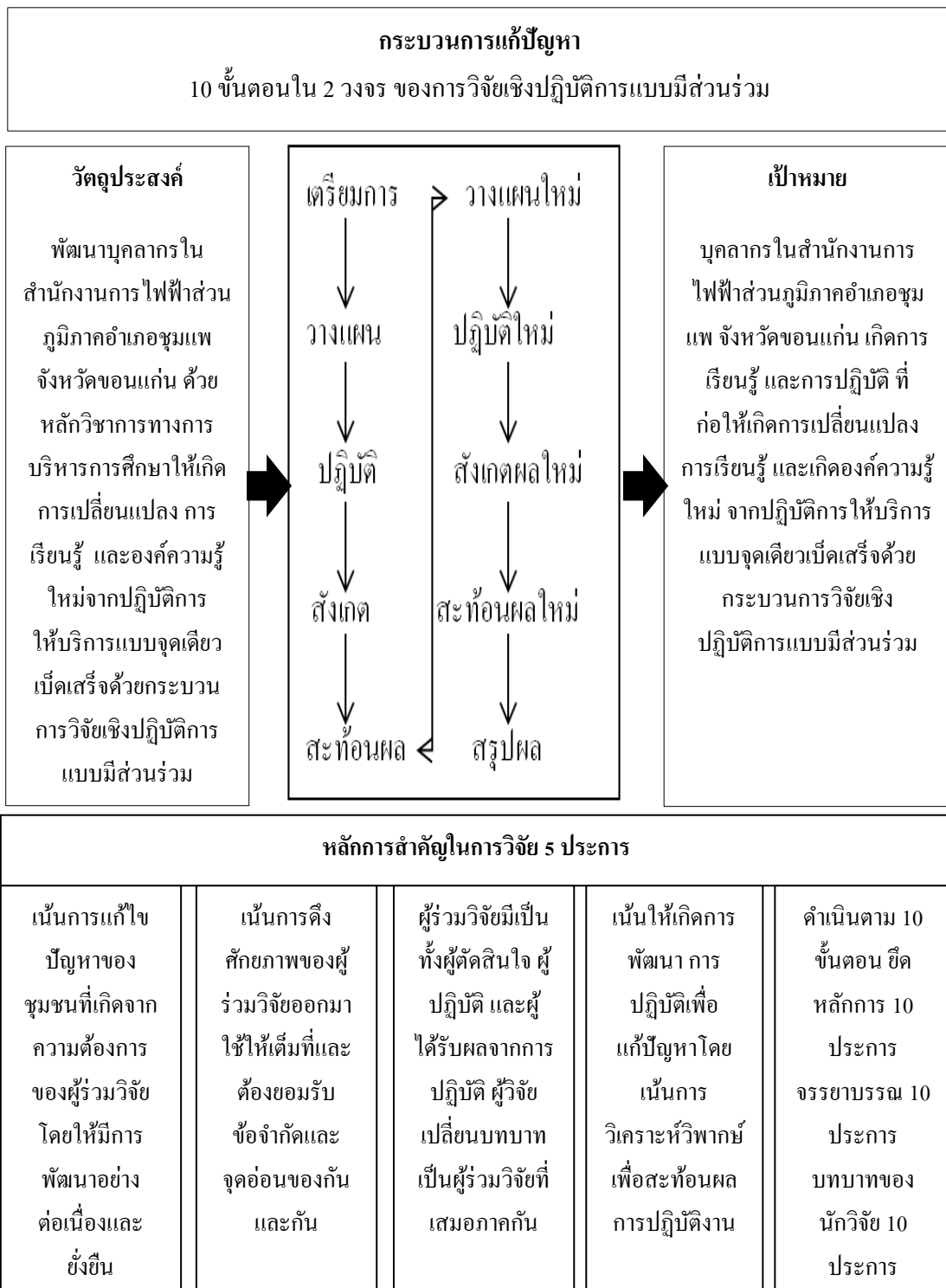
2. ให้ความสำคัญกับประสบการณ์ของผู้ร่วมวิจัย เน้นการดึงศักยภาพของผู้ร่วมวิจัย ออกมาใช้ให้เต็มที่และต้องยอมรับข้อจำกัดและจุดอ่อนของกันและกัน

3. ผู้ร่วมวิจัยมีส่วนร่วมในทุกขั้นตอน เป็นทั้งผู้ตัดสินใจ ผู้ปฏิบัติ และผู้ได้รับผลจากการ ปฏิบัตินั้น ผู้วิจัยเปลี่ยนบทบาทจากการเป็นผู้เชี่ยวชาญหรือผู้รู้ดีจากภายนอก (Outside Expert) กลายเป็นผู้ร่วมวิจัยที่เสมอภาคกันในการแสดงความคิดเห็นและการปฏิบัติ เน้นความเป็น ประชาธิปไตย ต่างฝ่ายต่างแสดงบทบาทในการเป็นผู้กระทำหรือเป็นผู้นำ (Active/Leader)

4. เป้าหมายไม่ใช่การได้มาซึ่งผลการวิจัย แต่เน้นให้เกิดการพัฒนา การปฏิบัติเพื่อ แก้ปัญหาโดยเน้นการวิเคราะห์ร่วมกันวิพากษ์เพื่อสะท้อนผลการปฏิบัติงานของทีม

5. ดำเนินตามขั้นตอน 10 ขั้นตอน ยึดหลักการ 10 ประการ จรรยาบรรณ 10 ประการ บทบาทของนักวิจัย 10 ประการและทุกขั้นตอนเน้นหลักความร่วมมือกันทั้งผู้วิจัยและผู้ร่วมวิจัย

และมีสภาพปัญหาของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพที่ต้องการพัฒนา จำนวน 3 แผนก คือแผนกบริการลูกค้าและการตลาด แผนกบัญชีและประมวลผล และแผนกมิเตอร์ เพื่อพัฒนาให้สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพผ่านเกณฑ์การประเมินตามที่ผู้วิจัยและผู้ ร่วมวิจัยกำหนดขึ้นในระดับดีขึ้นและบรรลุวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กล่าวถึงในบทที่ 1 คือ เพื่อพัฒนาบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่นให้เกิดการ เปลี่ยนแปลง การเรียนรู้ และองค์ความรู้ใหม่ จากปฏิบัติการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ด้วย กระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม ผู้วิจัยจึงได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยในเชิง กระบวนการดังภาพ



ภาพที่ 2.5 กรอบแนวคิดการวิจัยเชิงกระบวนการ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action research: PAR) ที่มีรูปแบบเน้นความเป็นศาสตร์เชิงวิพากษ์ (Critical Science) นำเสนอผลการวิจัยอิงกับแนวคิดเชิงวิพากษ์ (Critical Approach) แสดงหลักฐานประกอบทั้งข้อมูล สถิติ ภาพถ่าย เอกสาร หรืออื่นๆ ถึงสิ่งที่ได้ร่วมกันคิด ร่วมกันปฏิบัติร่วมกันสังเกตผล และร่วมกันสะท้อนผลการเปลี่ยนแปลง ทั้งที่สำเร็จและไม่สำเร็จ และประสบการณ์การเรียนรู้ที่เกิดขึ้นทั้งในระดับบุคคล ระดับกลุ่มบุคคล และระดับองค์กร โดยยึดถือหลักการของการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action research) ที่กำหนดไว้ในบทที่ 2 ดังนี้

1. การวิจัยไม่ใช่เพื่อทำความเข้าใจหรือเพื่อหาความรู้ในปรากฏการณ์ต่างๆ ที่เป็นอยู่แต่จะต้องมีการปฏิบัติเพื่อการแก้ไขปัญหาของชุมชนที่เกิดจากความต้องการของผู้ร่วมวิจัยโดยให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

2. ให้ความสำคัญกับประสบการณ์ของผู้ร่วมวิจัย เน้นการดึงศักยภาพของผู้ร่วมวิจัยออกมาใช้ให้เต็มที่และต้องยอมรับข้อจำกัดและจุดอ่อนของกันและกัน

3. ผู้ร่วมวิจัยมีส่วนร่วมในทุกขั้นตอน เป็นทั้งผู้ตัดสินใจ ผู้ปฏิบัติ และผู้ได้รับผลจากการปฏิบัตินั้น ผู้วิจัยเปลี่ยนบทบาทจากการเป็นผู้เชี่ยวชาญหรือผู้รู้ดีจากภายนอก (Outside Expert) กลายเป็นผู้ร่วมวิจัยที่เสมอภาคกันในการแสดงความคิดเห็นและการปฏิบัติ เน้นความเป็นประชาธิปไตย ต่างฝ่ายต่างแสดงบทบาทในการเป็นผู้กระทำหรือเป็นผู้นำ (Active/Leader)

4. เป้าหมายไม่ใช่การได้มาซึ่งผลการวิจัย แต่เน้นให้เกิดการพัฒนา การปฏิบัติเพื่อแก้ปัญหาโดยเน้นการวิเคราะห์ ร่วมกันวิพากษ์เพื่อสะท้อนผลการปฏิบัติงานของทีม

5. ดำเนินตามขั้นตอน 10 ขั้นตอน ยึดหลักการ 10 ประการ จรรยาบรรณ 10 ประการ บทบาทของนักวิจัย 10 ประการและทุกขั้นตอนเน้นหลักความร่วมมือกันทั้งผู้วิจัยและผู้ร่วมวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย สถานที่หรือพื้นที่ที่ดำเนินการวิจัย ผู้ร่วมวิจัยและบทบาทของผู้ร่วมวิจัย ขั้นตอนการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และการเขียนรายงานผลการวิจัยตามรายละเอียด ดังนี้

3.1 พื้นที่ดำเนินการวิจัย

การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมเรื่อง “การพัฒนาการเรียนรู้และการปฏิบัติเพื่อให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำหรับบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น” ที่ได้มาโดยการเลือกแบบเจาะจง(Purposive Sampling) ตามคุณลักษณะ 2 ประการคือ 1) ผลการประเมินประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรเป็นเกณฑ์พิจารณา 2) เป็นหน่วยงานที่ผู้วิจัยทำงานอยู่ จึงมีความสะดวกและความเป็นไปได้ต่อการที่จะเข้าไปเก็บข้อมูลในการสังเกต การสัมภาษณ์ และการบันทึกภาพหรือเสียงในกิจกรรมที่ดำเนินการสามารถเข้าไปปฏิบัติงานภาคสนามได้ตลอดระยะเวลาที่จะทำการวิจัย ผลจากการเลือกสถานที่ดำเนินการวิจัย คือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น

3.2 ผู้ร่วมวิจัย และบทบาทของผู้ร่วมวิจัย

3.2.1 ผู้ร่วมวิจัย เนื่องจากการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมนี้ เป็นการพัฒนาการเรียนรู้และการปฏิบัติเพื่อให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำหรับบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่นผู้วิจัยจึงได้กำหนดผู้ร่วมวิจัย (Research Participant) โดยยึดเกณฑ์ในการคัดเลือกผู้มีส่วนร่วมในการวิจัยคือ พนักงานของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น จำนวนรวมทั้งสิ้น 20 คน (ดูรายชื่อในภาคผนวก)

3.2.2 บทบาทของผู้ร่วมวิจัย โดยผู้วิจัยกับผู้ร่วมวิจัยมีบทบาทในลักษณะเป็นความร่วมมือรวมพลัง (Collaboration) มีสถานะที่เท่าเทียมกันในการร่วมกันคิด ร่วมกันปฏิบัติ ร่วมกันสังเกตผล และร่วมกันสะท้อนผล โดยยึดแนวทางการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมที่ วิโรจน์ สารรัตนะ (2558) พัฒนาขึ้นทั้ง 10 ขั้นตอน

3.3 ขั้นตอนการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มี 2 วงจร 10 ขั้นตอน ระหว่างเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2559 - เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2560 ดำเนินการในแต่ละขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การเตรียมการ (Preparation) ดำเนินการระหว่างเดือนกุมภาพันธ์-พฤษภาคม 2559 แบ่งออกเป็น 4 กิจกรรม คือ

- การสร้างความเข้าใจ เพื่อเสริมสร้างความกล้าแสดงความคิดเห็น สร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ร่วมวิจัยทุกคน
- การลงพื้นที่สร้างความเป็นกันเอง เพื่อสร้างความคุ้นเคยเป็นกันเองแบบเพื่อนร่วมงาน และส่งเสริมความเป็นผู้ร่วมวิจัย

- การเสริมพลังความรู้ให้กับผู้ร่วมวิจัย เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม และแนวคิดเชิงเทคนิคสำคัญที่สามารถนำมาใช้ในการดำเนินงาน

- การจัดทำแผนดำเนินงาน และการสะท้อนผลการดำเนินงาน เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการวิจัยทั้ง 10 ขั้นตอน และถอดบทเรียนที่ได้จากการปฏิบัติกิจกรรมร่วมกัน

ขั้นตอนที่ 2 การวางแผน (Planning) ดำเนินการในช่วงเดือนมิถุนายน 2559 ประกอบด้วย 4 กิจกรรม คือ

- การร่วมคิดและวางแผนเพื่อให้ผู้ร่วมวิจัยได้ร่วมกันวิเคราะห์ “สภาพของปัญหาที่เคยเป็นมาของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น” “สภาพปัญหาที่สำคัญเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น” “การพัฒนาการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ที่คาดหวังจากการแก้ปัญหา” “ทางเลือกที่หลากหลายเพื่อการแก้ปัญหาการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพจังหวัดขอนแก่น” “การประเมินและเลือกทางเลือกเพื่อปฏิบัติการแก้ปัญหการให้บริการสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพจังหวัดขอนแก่น”

- การจัดประชุมนำเสนอแนวคิดในบทที่ 2 ถ่ายทอดให้ผู้ร่วมวิจัย เพื่อให้ผู้ร่วมวิจัยได้รับรู้และเข้าใจถึงแนวทางการแก้ปัญหาในเชิงทฤษฎีเพื่อช่วยให้ผู้ร่วมวิจัยตัดสินใจและมองภาพได้ชัดเจนขึ้น

- การจัดทำแผนปฏิบัติการ (Action plan) เพื่อร่วมกันกำหนดแผนปฏิบัติการที่จะใช้ในการดำเนินการ

- การสะท้อนผลการดำเนินกิจกรรม เพื่อถอดบทเรียนที่ได้จากการปฏิบัติกิจกรรมร่วมกัน

ขั้นตอนที่ 3 การปฏิบัติการ (Acting) เป็นขั้นตอนการนำแผนปฏิบัติการ/โครงการ/กิจกรรมที่จัดทำขึ้นไปปฏิบัติ ดำเนินการในเดือนกรกฎาคม-กันยายน 2559 โดยการดำเนินการในขั้นตอนนี้มี 4 กิจกรรม คือ

- การกำหนดเทคนิคและเครื่องมือวิจัย เพื่อร่วมกันกำหนดเทคนิคและเครื่องมือที่จะใช้ในการวิจัย

- การกำหนดแนวทางปฏิบัติร่วม เพื่อร่วมกันวางแผนปฏิบัติเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย

- การประเมินสภาพการดำเนินงานก่อนนำแผนลงสู่การปฏิบัติ เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลก่อนการนำแผนลงสู่การปฏิบัติสำหรับไว้เปรียบเทียบเมื่อเสร็จสิ้นการวิจัย

- การนำแผนลงสู่การปฏิบัติ เพื่อแก้ไขปัญหาและพัฒนาการทำงาน

ขั้นตอนที่ 4 การสังเกตผล (Observing) ดำเนินการในเดือน กรกฎาคม-กันยายน 2559 ประกอบด้วย 3 ขั้นตอนคือ

- การสังเกตและบันทึกผล เพื่อสังเกตการดำเนินกิจกรรมต่างๆ
 - การนำเสนอและการสรุปผล เพื่อร่วมกันสรุปผลการดำเนินโครงการ
 - การสรุปผลการดำเนินงานเพื่อร่วมกันสะท้อนผลการดำเนินการขั้นตอนการสังเกต
- ขั้นตอนที่ 5 การสะท้อนผล (Reflecting) ดำเนินการในเดือน ตุลาคม 2559 ประกอบด้วย 2 กิจกรรม คือ

- การสรุปผลการดำเนินโครงการ (โครงการของขั้นตอนที่ 3) เพื่อนำเสนอผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นการดำเนินโครงการและกิจกรรมของแต่ละทีม

- การสรุปผลการดำเนินงาน เพื่อร่วมกันสะท้อนผลการดำเนินการขั้นตอนการสะท้อนผล

ขั้นตอนที่ 6 การวางแผนใหม่ (Re-Planning) ดำเนินการในเดือน ตุลาคม 2559 ประกอบด้วย 4 กิจกรรม คือ

- การสร้างขวัญและกำลังใจ เพื่อให้ผู้ร่วมวิจัยมีกำลังใจในการดำเนินงานต่อไป
 - การกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหา เพื่อเพื่อระบุปัญหา สาเหตุของปัญหา ทางเลือกเพื่อการแก้ปัญหา ประเมินและเลือกทางเลือกเพื่อการปฏิบัติกันใหม่
 - การจัดทำแผนปฏิบัติการใหม่ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินกิจกรรมเพื่อแก้ไข
- ปัญหา

- การสรุปผลการดำเนินงานเพื่อร่วมกันถอดบทเรียนที่ได้จากการดำเนินกิจกรรม

ขั้นตอนที่ 7 การปฏิบัติใหม่ (Re-Acting) ดำเนินการในเดือน พฤศจิกายน-ธันวาคม 2559 ประกอบด้วย 2 กิจกรรมคือ

- การกำหนดแนวทางปฏิบัติร่วม เพื่อร่วมกันวางแผนปฏิบัติให้การดำเนินกิจกรรมบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

- การนำเสนอแผนลงสู่การปฏิบัติ เพื่อแก้ไขปัญหา

ขั้นตอนที่ 8 การสังเกตผลใหม่ (Re-Observing) ดำเนินการในเดือน ตุลาคม 2559- มกราคม 2560 ประกอบด้วย 3 กิจกรรม คือ

- การสังเกตและสรุปผลการสังเกต เพื่อสังเกตการดำเนินโครงการตามที่ได้รับมอบหมาย พร้อมทั้งมีการบันทึกผลการสังเกต จัดทำสรุปผลร่วมกัน

- การนำเสนอและการสรุปผล เพื่อให้ทีมแกนนำได้นำเสนอผลการสังเกตต่อที่ประชุม และให้ผู้ร่วมวิจัยทุกคนได้ร่วมกันสรุปผลการดำเนินโครงการตามแผนปฏิบัติการ

- สรุปผลการดำเนินงานเพื่อร่วมกันสะท้อนผลการดำเนินการขั้นตอนการสังเกต

ขั้นตอนที่ 9 การสะท้อนผลใหม่ (Re-Reflecting) ดำเนินการในเดือน มกราคม 2560 ประกอบด้วย 2 กิจกรรม คือ

- การสรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการใหม่เพื่อสรุปผลความคิดเห็นการดำเนินโครงการหลังเสร็จสิ้นการนำแผนปฏิบัติการใหม่ลงสู่การปฏิบัติ

- สรุปผลการพัฒนาหลังนำแผนปฏิบัติการลงสู่การปฏิบัติเพื่อสรุปผลการดำเนินงานที่ผ่านมาทั้งหมด การเรียนรู้ที่เกิดขึ้น

ขั้นตอนที่ 10 การสรุปผล (Conclusion) ดำเนินการในเดือนกุมภาพันธ์ 2560 ประกอบด้วย 1 กิจกรรมคือ การถอดบทเรียน (Lesson Distilled) เพื่อร่วมกันทบทวนหรือสรุปประสบการณ์การทำงานที่ผ่านมาในแง่มุมต่างๆ โดยการศึกษาทบทวนผลการดำเนินงานในขั้นตอนที่ 1 ถึง 9 รวมทั้งเพื่อหาข้อสรุปในประเด็นเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง การเรียนรู้จากการปฏิบัติจริง และความรู้ใหม่จากการปฏิบัติจริง

ซึ่งกำหนดระยะเวลาการดำเนินการในขั้นตอนต่างๆ ได้ตามตารางการดำเนินงาน ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 แสดงระยะเวลาดำเนินการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมทั้ง 2 วงจร

ขั้นตอน	ปี 2559								ปี 2560	
	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.
1. การเตรียมการ ประกอบด้วย การสร้างความเข้าใจ การลงพื้นที่สร้างความสัมพันธ์ การเสริมพลังความรู้ให้กับผู้ร่วม และการจัดทำแผนดำเนินงาน และการสะท้อนผลการดำเนินงาน	←→									
2. การวางแผน ประกอบด้วย การร่วมคิดและวางแผน การจัดประชุมนำเสนอแนวคิดในบทที่ 2 ถ่ายทอดให้ผู้ร่วมวิจัย การจัดทำแผนปฏิบัติการ และการสะท้อนผลการดำเนินงาน		←→								
3. การปฏิบัติการ ประกอบด้วย การกำหนดเทคนิคและเครื่องมือวิจัย การกำหนดแนวทางปฏิบัติร่วม การประเมินสภาพการดำเนินงานก่อนนำแผนลงสู่การปฏิบัติ และการนำแผนลงสู่การปฏิบัติ			←→							
4. การสังเกตผล ประกอบด้วย การสังเกตและบันทึกผล การนำเสนอ และการสรุปผล และการสรุปผลการดำเนินงาน			←→							
5. การสะท้อนผล ประกอบด้วย การสรุปผลการดำเนินโครงการ (โครงการของขั้นตอนที่ 3) การสรุปผลการดำเนินงาน						←→				

ตารางที่ 3.1 แสดงระยะเวลาดำเนินการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมทั้ง 2 วงจร (ต่อ)

ขั้นตอน	ปี 2559								ปี 2560	
	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.
6. การวางแผนใหม่ ประกอบด้วย การสร้างขวัญและกำลังใจ การกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหา การจัดทำแผนปฏิบัติการใหม่ และการสรุปผลการดำเนินงาน						↔				
7. การปฏิบัติใหม่ ประกอบด้วย การกำหนดแนวทางปฏิบัติร่วม และการนำแผนลงสู่การปฏิบัติ							↔			
8. การสังเกตผลใหม่ ประกอบด้วย การสังเกตและสรุปผลการสังเกต การนำเสนอและการสรุปผล และสรุปผลการดำเนินงาน							↔			
9. การสะท้อนผลใหม่ ประกอบด้วย การสรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการใหม่ และสรุปผลการพัฒนาหลังนำแผนปฏิบัติการลงสู่การปฏิบัติ								↔		
10. การสรุปผล โดยการถอดบทเรียน (lesson distilled)										↔

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยตามกรอบแนวคิดของ Mills (2007) มีดังนี้

3.4.1 แบบสังเกต (Observation Form) มี 1 ฉบับ คือ เครื่องมือการวิจัยฉบับที่ 4 แบบบันทึกการสังเกตความก้าวหน้าโครงการ (ภาคผนวก) เพื่อใช้สำหรับติดตามและตรวจสอบความก้าวหน้าในการดำเนินงานโครงการ เป็นแบบบันทึกการสังเกตแบบเขียนตอบ

3.4.2 แบบสัมภาษณ์ (Interview Form) มี 1 ฉบับ คือ เครื่องมือการวิจัยฉบับที่ 2 แบบสัมภาษณ์ (ภาคผนวก) ใช้สัมภาษณ์ทีมแกนนำเกี่ยวกับผลการดำเนินงานขั้นตอนต่างๆ ซึ่งแบบสัมภาษณ์เป็นแบบปลายเปิด

3.4.3 แบบตรวจสอบหรือบันทึก (Examining/Records) ได้แก่ เครื่องบันทึกเสียงและบันทึกภาพ (Audiotapes and Videotapes) และแบบบันทึกการประชุม (เครื่องมือการวิจัยฉบับที่ 1) แบบบันทึกการประชุมที่ใช้แบบฟอร์มของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค แบบประเมิน มี 1 ฉบับ คือ เครื่องมือการวิจัยฉบับที่ 3 แบบประเมินสภาพการดำเนินงานของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอยะนิง (ภาคผนวก) ที่ผู้วิจัยและผู้ร่วมวิจัยร่วมกันพัฒนาขึ้น

3.4.4 แบบประเมินโครงการ มี 1 ฉบับ คือ เครื่องมือการวิจัยฉบับที่ 5 แบบประเมินโครงการ (ภาคผนวก) เพื่อใช้ประเมินผลการดำเนินงานโครงการตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้หลังการดำเนินโครงการเสร็จสิ้น ซึ่งผู้วิจัยและผู้ร่วมวิจัยพัฒนาขึ้นตามกรอบแนวคิดและคำถามการวิจัย

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยและผู้ร่วมวิจัยต่างมีบทบาทหน้าที่ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับตนเองโดยเริ่มจากการปฏิบัติภาคสนามในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอยะนิง ระหว่าง พฤษภาคม พ.ศ. 2559 จนถึงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2560 โดยวงจรแรกดำเนินการระหว่างเดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2559 เดือนตุลาคม 2559 วงจรที่ 2 ดำเนินการระหว่างเดือนตุลาคม 2559 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ 2560 โดยแบ่งเวลาในการปฏิบัติงานตามตารางกำหนดวันและเดือน เพื่อให้เห็นสภาพข้อเท็จจริงทั้งในส่วนที่เห็นชัดเจนและแฝงเร้นจากขั้นตอนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมทั้ง 10 ขั้นตอน โดยใช้เครื่องมือที่หลากหลายดังกล่าวในหัวข้อที่ 3.4

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้รับจากเครื่องมือที่เลือกใช้ในการวิจัย ที่ได้จากการจัดกิจกรรมต่างๆ ทั้ง 10 ขั้นตอน จะนำมาวิเคราะห์ร่วมกันเป็นระยะๆ จัดทำข้อมูลให้เป็นหมวดหมู่ต่างๆ โดยพิจารณาถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัยเป็นหลักจัดแบ่งข้อมูลจากการบันทึกภาคสนามของการวิจัยในส่วนที่เป็นข้อความพรรณนาเหตุการณ์เกี่ยวกับกิจกรรมใน 10 ขั้นตอนของการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมการวิเคราะห์ข้อมูล ทำให้เป็นสภาพปัจจุบันจากข้อความพรรณนาเหตุการณ์เกี่ยวกับกิจกรรมใน 10 ขั้นตอนของการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม โดยนำรายงานการวิเคราะห์ข้อมูลของแต่ละวัตถุประสงค์ของการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมที่วิเคราะห์แล้ว ไปให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องได้รับทราบช่วยยืนยันตรวจสอบแก้ไขผลการวิเคราะห์ และให้คำแนะนำเพื่อปรับปรุงรายงานให้ถูกต้อง

สมบูรณ์มากขึ้น การตรวจสอบข้อมูลจะใช้บุคลากรหลายคนในเหตุการณ์ของกิจกรรม ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นเชิงปริมาณ ผู้วิจัยก็ใช้ค่าสถิติพื้นฐานคือ ค่าร้อยละ และ ค่าเฉลี่ย เพื่อให้เป็นข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมาย หรือแสดงให้เห็นการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

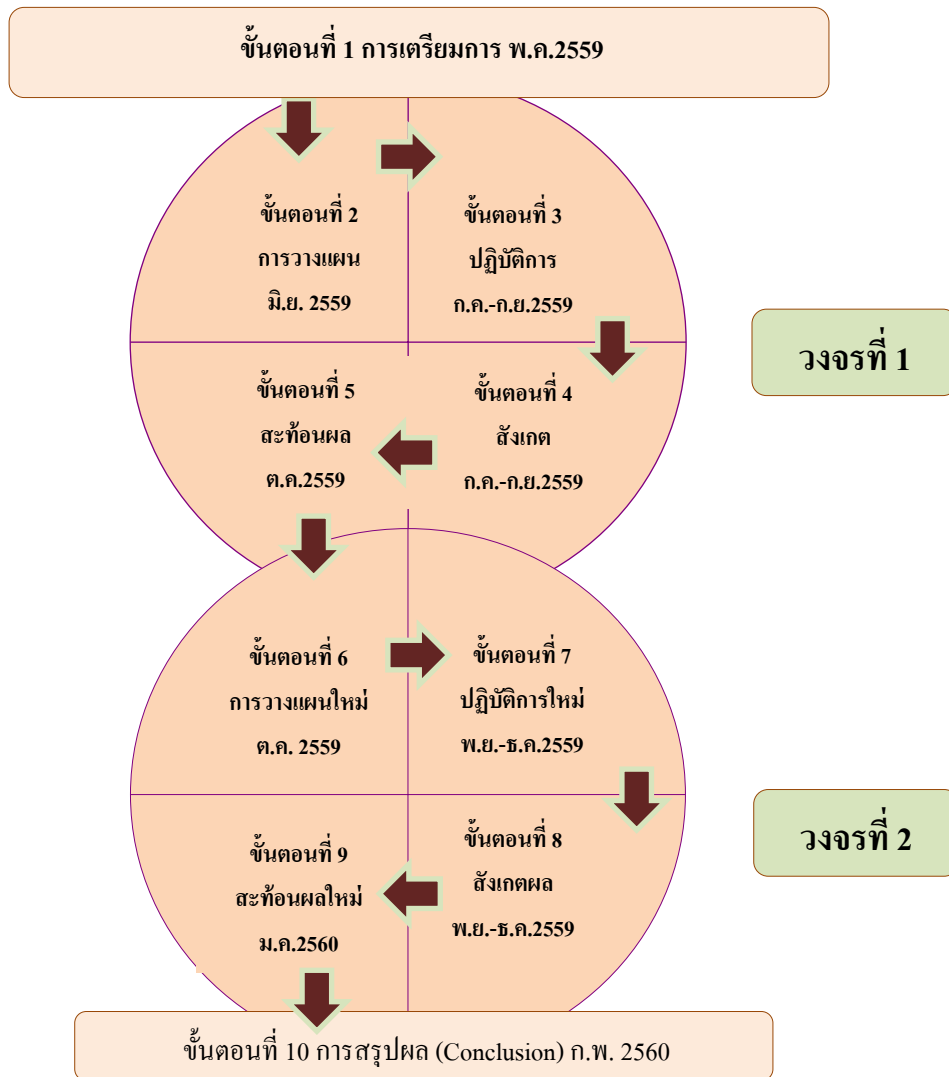
3.7 การเขียนรายงานการวิจัย

เขียนและนำเสนอรายงานการวิจัยในรูปแบบอิงแนวคิดเชิงวิพากษ์ (Critical Approach) แสดงหลักฐานประกอบ ทั้งข้อมูล สถิติ ภาพถ่าย เอกสาร หรืออื่นๆ ถึงสิ่งที่ได้ร่วมกันคิด ร่วมกันปฏิบัติ ร่วมกันสังเกตผล และร่วมกันสะท้อนผล ว่าได้ผลเป็นอย่างไร ทั้งที่สำเร็จและไม่สำเร็จ เกิดประสบการณ์การเรียนรู้หรือมีทฤษฎีใหม่หรือองค์ความรู้ใหม่อะไรขึ้นมาบ้างจากการปฏิบัติ ทั้งในระดับบุคคล กลุ่มบุคคล และสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ มีข้อเสนอแนะอะไรและอย่างไรสำหรับบุคคลอื่นหรือหน่วยงานอื่นที่ต้องการจะพัฒนาหรือแก้ไขปัญหาหางานนั้นๆ ดังนั้นการนำเสนอผลงานวิจัยมีลักษณะเป็นการพรรณนาหรือบรรยายเชิงวิพากษ์ (Critical Description) จาก การปฏิบัติจริงทั้ง 2 วงจร 10 ขั้นตอน โดยในช่วงแรกของแต่ละขั้นตอนจะนำเสนอเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในลักษณะการเล่าเรื่อง (Story Telling) ตามความเป็นจริงและเป็นกลาง (Factual and Neutral Manner) การเปลี่ยนแปลงจากการปฏิบัติจริงประสบการณ์การเรียนรู้จากการปฏิบัติ และองค์ความรู้จากการปฏิบัติจริง

บทที่ 4

ผลการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องการพัฒนาการเรียนรู้และการปฏิบัติเพื่อทำให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จสำหรับบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ดำเนินการในช่วงปี พ.ศ. 2559-2560 รวม 2 วงจร 10 ขั้นตอนโดยเริ่มจากขั้นตอนที่ 1 การเตรียมการ (Preparation) เมื่อเดือนพฤษภาคม 2559 และสิ้นสุดการดำเนินการในขั้นตอนที่ 10 การสรุปผล (Conclusion) ในเดือนกุมภาพันธ์ 2560 รวมระยะเวลา 11 เดือน แสดงลำดับขั้นตอนดังภาพที่ 4.1



ภาพที่ 4.1 แสดงขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย

ทั้งนี้การสรุปผลการวิจัยจะคำนึงถึงการตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่มุ่งพัฒนาบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ให้เกิดการเรียนรู้ การเปลี่ยนแปลง และองค์ความรู้ใหม่ จากปฏิบัติการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จด้วยกระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม เป็นการนำเสนอผลการปฏิบัติจริงทั้ง 2 วงจร 10 ขั้นตอนตามแนวคิดของวิโรจน์สารรัตน์ (2558) ที่การเสนอรายงานจะต้องมีการแสดงหลักฐานประกอบ ทั้งข้อมูลสถิติ ภาพถ่าย คำให้สัมภาษณ์ บทวิเคราะห์ข้อมูล หรือหลักฐานอื่นๆ มาแสดงประกอบการเล่าเรื่องเหตุการณ์ในแต่ละขั้นตอน เพื่อให้มีความชัดเจนและมองเห็นเป็นรูปธรรมถึงสิ่งที่ได้ร่วมกันคิด ร่วมกันปฏิบัติ ร่วมกันสังเกตผล และร่วมกันสะท้อนผลนั้นว่าได้ผลเป็นอย่างไร ทั้งที่สำเร็จและไม่สำเร็จ ทำกันอย่างไร ทำไมเป็นเช่นนั้น เกิดการเรียนรู้หรือความรู้ใหม่อะไรขึ้นมาบ้างจากการปฏิบัติ ทั้งในระดับบุคคล ระดับกลุ่มบุคคลและระดับองค์กร มีข้อเสนอแนะอะไรและอย่างไรสำหรับบุคคลอื่นหรือหน่วยงานอื่นที่ต้องการจะพัฒนาหรือแก้ปัญหาทางนั้นๆ

ดังนั้นผลการวิจัยจะมีลักษณะเป็นการพรรณนาหรือการบรรยายเชิงวิพากษ์ (Critical Description) โดยนำเสนอตามลำดับ ประกอบด้วย 1) ผลการดำเนินงาน 2 วงจร 10 ขั้นตอน ซึ่งในแต่ละขั้นตอนจะนำเสนอเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในลักษณะการเล่าเรื่อง (Story telling) ตามความเป็นจริงและเป็นกลาง (Factual and Neutral Manner) ของแต่ละขั้นตอน 2) ผลการเปลี่ยนแปลง (Change) ที่เกิดจากการปฏิบัติจริง 3) ผลการเรียนรู้จากการปฏิบัติ (Learning by doing) ที่เกิดขึ้นในตัวบุคคล กลุ่มบุคคล และสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอชุมแพ และ 4) ความรู้ใหม่ (New Knowledge) จากการปฏิบัติที่เกิดขึ้น ตามลำดับดังนี้

วงจรที่ 1

ขั้นตอนที่ 1 การเตรียมการ (Preparation)

ในขั้นตอนการเตรียมการ (Preparation) มีกิจกรรมและการดำเนินงานแบ่งออกเป็น 5 กิจกรรมคือ 1) การกำหนดผู้ร่วมวิจัย โดยผู้วิจัยได้เข้าร่วมประชุมในการประชุมขององค์การบริหารส่วนตำบลและสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอชุมแพ เพื่อนำเสนอเค้าโครงการวิจัยและรับสมัครผู้ที่สนใจเข้าร่วมการวิจัย 2) การสร้างความเป็นกันเอง 3) การเสริมพลังความรู้ให้กับผู้ร่วมวิจัย และ 4) การจัดทำแผนดำเนินงาน และการสรุปผลการดำเนินงาน โดยการจัดประชุมดำเนินกิจกรรมร่วมกัน ทั้ง 4 กิจกรรมมีระยะเวลาดำเนินการในเดือนพฤษภาคม 2559 ดังมีรายละเอียดดังนี้

กิจกรรมที่ 1 การกำหนดผู้ร่วมวิจัย

ดำเนินการในวันที่ 8 พฤษภาคม 2559 เวลา 9.00-12.00 น. ณ ห้องประชุมย่อยการไฟฟ้าอำเภอชุมแพมีวัตถุประสงค์เพื่อระบุจำนวนผู้เข้าร่วมการวิจัยมีแนวคิดที่ยึดถือ คือ “ผู้วิจัยต้องแสดงให้เห็นถึงธรรมชาติของกระบวนการวิจัยแต่เริ่มแรก รวมทั้งข้อเสนอแนะและผลประโยชน์ให้แก่ผู้ร่วมวิจัยทราบ” และหลักการที่ว่า “ผู้ที่ไม่ประสงค์มีส่วนร่วมต้องได้รับการยอมรับและเคารพในสิทธิส่วนบุคคล” โดยผู้วิจัยได้เข้าร่วมประชุมประจำเดือนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ

ในช่วงท้ายก่อนเสร็จสิ้นการประชุมผู้วิจัยได้นำเสนอเค้าโครงการวิจัย กรอบแนวคิดการวิจัย ประชาสัมพันธ์รับสมัครผู้เข้าร่วมวิจัยในครั้งนี้ ซึ่งทำให้ได้ผู้ที่ยินดีเข้าร่วมงานวิจัย ประกอบด้วยข้าราชการและพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ จำนวน 20 คน ประกอบด้วย นายวิจิตร เหลาพา, นายวรพงศ์ คำภายี, นายทวีสิน บุรี, นายกรกฎ ธรรมมา, นางสุปรียา โขบุญ, นายนิรันดร พุทธา, นางสาวทัศนียา แจ็กมา, นางสาววิภาพร ภูมิคอนสาร, นายนิรันดร ศรีดาหลง, นายวิญญู ไทยดี, นายวิมล ผดุงกิจ, นายสมาน พรมสาร, นางสาววิราภรณ์ ปานเหง้า, นางรัตติกาล ดอนเตาเหล็ก, นางสาวกนกวรรณ ชื่นปรีชา, นายเสน่ห์ มนต์รี, นายบัญชา พันวิรา, นายธัญชนก เส้าหมอ, นายอนุรักษ์ พาตี และ นายสุรชาติ เหลืองแสงธรรม



ภาพที่ 4.2 การนำเสนอเค้าโครงการวิจัย

กิจกรรมที่ 2 การสร้างความเป็นกันเอง

ดำเนินการในวันที่ 10 พฤษภาคม 2559 เวลา 9.00-12.00 น. ณ ห้องประชุมย่อยการไฟฟ้าอำเภอชุมแพ มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความคุ้นเคยเป็นกันเองแบบเพื่อนร่วมงานและส่งเสริมความเป็นผู้ร่วมวิจัย โดยมีแนวคิดที่ยึดถือ คือแนวคิด “...ผู้วิจัยจะต้องตระหนักถึงความจำเป็นที่จะต้องผนวกตัวเองเข้าเป็นส่วนหนึ่งของชุมชนที่ตนเองทำงานด้วยอย่างเต็มที่เพื่อทำความคุ้นเคย จนมีฐานะเป็นสมาชิกคนหนึ่ง of ชุมชน จะต้องคอยพูดคุยกับชุมชนไม่ว่าจะเป็นทางวัฒนธรรม ลักษณะนิสัย ความต้องการ ความใฝ่ฝันทะเยอทะยานตลอดจนปัญหาต่างๆ ของชุมชนและรวบรวม

ข้อมูลต่างๆ ที่จะเกี่ยวพัน โดยตรงกับงานที่จะต้องทำให้กับชุมชนนั้น...” โดยผู้วิจัยได้เชิญผู้ร่วมวิจัย ทั้ง 20 คน ได้พบปะพูดคุยกันถึงเรื่องที่จะดำเนินการวิจัย ให้ผู้ร่วมวิจัยซักถามข้อสงสัยได้เต็มที่ พร้อมกล่าวคำขอบคุณผู้ร่วมวิจัยทุกคน และเชิญทุกคนรับประทานอาหารเช้าร่วมกัน ณ บริเวณ ศาลาพักผ่อนห้องฝ่ายติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้า ซึ่งใกล้กับห้องทำงานของผู้วิจัย



ภาพที่ 4.3 กิจกรรมสร้างความเป็นกันเอง

กิจกรรมที่ 3 การเสริมพลังความรู้ให้กับผู้ร่วมวิจัย

ดำเนินการในวันที่ 23 พฤษภาคม 2559 เวลา 8.30-16.00 น ณ ห้องประชุมชั้น 4 ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจและเทคนิคเกี่ยวกับการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมเพื่อนำไปใช้ในการดำเนินงาน โดยการจัดอบรมเตรียมความพร้อมเบื้องต้นให้กับผู้ร่วมวิจัยโดยมีวิทยากรหลักคือ นายวีระพล ภูวนนท์ และวิทยากรเสริม คือ นายสมมาตย์ ภูมิภาค การอบรมเริ่มตั้งแต่วันที่ 8.30 น. มีกิจกรรมประกอบด้วย การลงทะเบียน การทักทายผู้ร่วมวิจัยและแจ้งกำหนดการ จากนั้นเวลา 9.30 น. เป็นการให้ความรู้เกี่ยวกับระเบียบวิธีการวิจัย โดยวิทยากรเสริมคือ นายสมมาตย์ ภูมิภาค

การวิจัยคือสืบค้นความจริง ความรู้ ทักษะ โดยใช้เทคนิคหรือวิธีการต่างๆ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อบุคคลหน่วยงาน และสังคม



ภาพที่ 4.4 วิทยากรบรรยายเสริม นายสมมาตย์ ภูมิภาค

วิทยากรได้เตรียมเอกสารมาแจกให้ผู้เข้าร่วมอบรมมีเนื้อหาเกี่ยวกับการอบรมความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการวิจัย กระบวนการขั้นตอนการวิจัยเครื่องมือการวิจัย (แบบสอบถาม แบบสังเกต

แบบประเมิน แบบสัมภาษณ์) เทคนิควิธีการที่ใช้ในการทำวิจัย (เทคนิคการระดมสมอง เทคนิคการเขียนแผนปฏิบัติการและการนำแผนลงสู่การปฏิบัติ เทคนิคการเขียนโครงการ เทคนิคการถอดบทเรียน เทคนิคกิจกรรมการสรุปผล เทคนิคการสังเกต และเทคนิคการบันทึกข้อมูลภาคสนาม จากนั้นวิทยากรได้เปิดโอกาสให้ผู้ร่วมวิจัยซักถามและร่วมแสดงความคิดเห็นก่อนการอบรม แล้วเริ่มบรรยาย

จนกระทั่งเวลา 12.00 น. วิทยากรได้สรุปการบรรยายอีกครั้งและสอบถามถึงความรู้ความเข้าใจของผู้ร่วมวิจัย ทำให้ทราบได้ว่า ผู้ร่วมวิจัยมีความรู้ความเข้าใจในระดับหนึ่งซึ่งต้องลงมือทำจริงๆ จึงจะทำให้เกิดความเข้าใจมากยิ่งขึ้น วิทยากรจึงกล่าวขอบคุณผู้ร่วมวิจัยและจบการบรรยาย จากนั้นผู้วิจัยได้ให้พักรับประทานอาหารเที่ยงก่อนการอบรมในภาคบ่ายต่อไป

สำหรับในภาคบ่ายเริ่มเวลา 13.00 น. เป็นหัวข้อ “การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม” ซึ่งวิทยากรหลักคือนายวิระพล ภูวนนท์ ซึ่งนำเสนอถึงความหมาย ความสำคัญ ขั้นตอนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมที่จำใช้ในการวิจัยครั้งนี้ นั่นก็คือ การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมตามแนวคิดของวิโรจน์ สารรัตนะ รวมทั้งสร้างความตระหนักให้เกิดขึ้นกับผู้ร่วมวิจัย เกี่ยวกับความสำคัญของ “การวิจัย” กับ “การปฏิบัติ” และ “นักวิจัย” กับ “นักปฏิบัติ” ดังภาพ



การทำวิจัยนี้ได้ประโยชน์ทั้งผู้ทำวิจัย ผู้ร่วมวิจัย และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ เพราะเป็นการทำกิจกรรมร่วมกันเพื่อแก้ไขปัญหาที่กำลังประสบในปัจจุบัน

ภาพที่ 4.5 วิทยากรบรรยายนายวิระพล ภูวนนท์

บรรยากาศโดยรวมผู้ร่วมวิจัยต่างตั้งอกตั้งใจฟังมาก มียกมือถามบ้าง ครั้งแรกๆ ที่ได้ยินทุกคนจะค่อนข้างไม่ค่อยเข้าใจและต่างพากันพูดคุยถึงขั้นตอนของการวิจัยที่มีหลายขั้นตอน ซึ่งในการทำงานแต่ละขั้นตอนจะใช้เวลาค่อนข้างยาวนานและมีการมาร่วมกันทำ ร่วมกันคิดค่อนข้างบ่อย และต้องทำงานร่วมกันใช้เวลานานพอสมควร ทำให้แต่ละคนนั้นค่อนข้างเครียดเพราะกลัวว่าจะมาร่วมไม่ได้เต็มที่ ผู้วิจัยจึงอธิบายถึงการทำงานว่าถึงแม้จะมีการมาทำงานร่วมกันค่อนข้างบ่อย แต่

จะให้แต่ละคนมีความพร้อมมากที่สุดจึงจะมีการนัดประชุมหรือรวมกัน และจะขอความเห็นทุกคนในที่ประชุมก่อนทุกครั้งว่าจะมีการนัดประชุมกันเมื่อใดเพื่อให้ทุกคนได้จัดเวลาและวางแผนการเดินทางได้ และในช่วงการทำกิจกรรม/โครงการในขั้นตอนที่ 3 นั้น ไม่จำเป็นต้องมาทุกคน เพราะมีการแบ่งทีมกันทำงาน บางกิจกรรม/โครงการของทีมที่เข้ากันสามารถทำร่วมกันได้ หรือทำคนละกิจกรรม/โครงการ แต่สามารถดำเนินการในวันเดียวกันหรือพร้อมกันก็ได้ และยังสามารถเรียกการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมสั้นๆว่า พาร์ (PAR) หรือเรียกว่า วิจัย เล็กๆ ก็ได้ ไม่ต้องเรียกละเอียด ทุกคนต่างคุ้นเคยและดูจะสื่อสารกันได้เข้าใจมากขึ้น ดังภาพ



ภาพที่ 4.6 การให้ความรู้เบื้องต้นสำหรับการวิจัย

กิจกรรมที่ 4 การจัดทำแผนดำเนินงานและการสรุปผลการดำเนินงาน

จัดประชุมเชิงปฏิบัติการในวันที่ 24 พฤษภาคม 2559 เวลา 9.00-12.00 น. ณ ห้องประชุมย่อยการไฟฟ้าอำเภอชุมแพ มีวัตถุประสงค์เพื่อ เป็นแนวทางในการดำเนินการวิจัยทั้ง 10 ขั้นตอน และสรุปผลการดำเนินงานร่วมกันในขั้นตอนที่ 1 โดยกิจกรรมทั้งสองมีรายละเอียดดังนี้

1) การจัดทำแผนดำเนินงาน กิจกรรมนี้เริ่มต้นจากผู้วิจัยทำการทบทวนกรอบแนวคิดในการวิจัยเรื่อง “การพัฒนาการเรียนรู้และการปฏิบัติเพื่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จสำหรับบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น” ผนวกกับการดำเนินการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม จำนวน 10 ขั้นตอน ให้แก่ผู้ร่วมวิจัยได้รับรู้ร่วมกันก่อนที่จะมีการระดมสมองเพื่อร่วมกันจัดทำแผนดำเนินงานที่จะใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ซึ่งทำให้ได้แผนดำเนินงาน 1 ชุด ประกอบด้วย 5 ส่วน คือ ชื่อขั้นตอนกิจกรรม ระยะเวลาดำเนินการ งบประมาณ ที่มางบประมาณ ดังมีรายละเอียดในตาราง

ตารางที่ 4.1 แผนดำเนินงานเพื่อการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม

ขั้นตอนที่	กิจกรรม	ระยะเวลา ดำเนินการ	งบประมาณ	ที่มา งบประมาณ
1. การเตรียมการ (Preparation)	1) การกำหนดผู้ร่วมวิจัย 2) การสร้างความเป็นกันเอง 3) การเสริมพลังความรู้ให้กับผู้ ร่วมวิจัย 4) การจัดทำแผนดำเนินงาน และการสรุปผลการ ดำเนินงาน	พฤษภาคม 2559	20,000	ทุนส่วนตัว ผู้วิจัย
2. การวางแผน (Planning)	(1) การร่วมคิดและวางแผน (2) การถ่ายทอดแนวคิดในบทที่ 2 ให้ผู้ร่วมวิจัย (3) การจัดทำแผนปฏิบัติการ (Action Plan) (4) การสรุปผลการดำเนินงาน	มิถุนายน 2559	5,000	ทุนส่วนตัว ผู้วิจัย
3. การปฏิบัติการ (Acting)	(1) การกำหนดเทคนิคและ เครื่องมือวิจัย (2) การกำหนดแนวทางปฏิบัติ (3) การประเมินสภาพการ ดำเนินงานก่อนนำแผนลงสู่ การปฏิบัติ (1) การนำแผนลงสู่การปฏิบัติ	กรกฎาคม – กันยายน 2559	72,500	ทุนส่วนตัว ผู้วิจัยและ สำนักงาน การไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค อำเภอชุมแพ
4. การสังเกตผล (Observing)	(1) การสังเกตและบันทึกผล (2) การนำเสนอและการสรุปผล (3) การสรุปผลการดำเนินงาน	กรกฎาคม – กันยายน 2559	3,000	ทุนส่วนตัว ผู้วิจัย
5. การสะท้อน ผล (Reflecting)	(1) การสรุปผลการดำเนิน โครงการของขั้นตอนที่ 3 (1) การสรุปผลการดำเนินงาน	ตุลาคม 2559	3,000	ทุนส่วนตัว ผู้วิจัย

ตารางที่ 4.1 แผนดำเนินงานเพื่อการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม(ต่อ)

ขั้นตอนที่	กิจกรรม	ระยะเวลา ดำเนินการ	งบ ประมาณ	ที่มา งบประมาณ
6. การวางแผน ใหม่(Planning)	(1) การสร้างขวัญและกำลังใจ (2) การกำหนดแนวทางแก้ไข ปัญหา (3) การจัดทำแผนปฏิบัติการใหม่ (4) การสรุปผลการดำเนินงาน	ตุลาคม 2559	5,000	ทุนส่วนตัว ผู้วิจัย
7. การปฏิบัติ ใหม่ (Re- Acting)	(1) การกำหนดแนวทางปฏิบัติ ร่วม (2) การนำแผนลงสู่การปฏิบัติ	พฤศจิกายน – ธันวาคม 2559	6,000	สำนักงาน การไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค อำเภอชุมแพ
8. การสังเกต ผลใหม่(Re- Observing)	(1) การสังเกตและสรุปผลการ สังเกต (2) การสรุปผลการสังเกต (1) สรุปผลการดำเนินงาน	พฤศจิกายน – ธันวาคม 2559	3,000	ทุนส่วนตัว ผู้วิจัย
9. การสะท้อน ผลใหม่ (Re- Reflecting)	(1) สรุปผลการปฏิบัติงานตาม แผนปฏิบัติการใหม่ (2) สรุปผลการพัฒนาหลังนำ แผนปฏิบัติการลงสู่การ ปฏิบัติ	มกราคม 2560	3,000	ทุนส่วนตัว ผู้วิจัย
10. การสรุปผล (Conclusion)	ร่วมกันทบทวนและสรุป ประสบการณ์การทำงานที่ผ่านมา	กุมภาพันธ์ 2560	5,000	ทุนส่วนตัว ผู้วิจัย

2) การสรุปผลการดำเนินงาน เป็นกิจกรรมที่ดำเนินการต่อเนื่องจากกิจกรรมการจัดทำแผนดำเนินงาน มีวัตถุประสงค์เพื่อสรุปผลที่ได้จากการปฏิบัติกิจกรรมร่วมกันเมื่อสิ้นสุดกระบวนการของขั้นตอนที่ 1 ผู้วิจัยและผู้ร่วมวิจัยได้นำเอาผลการบันทึกจากการสังเกต บันทึกการประชุม โทรศัพท์มือถือ (สำหรับถ่ายภาพและเก็บภาพ) และเครื่องคอมพิวเตอร์ซึ่งเก็บข้อมูลต่างๆ ตั้งแต่เริ่มดำเนินการมานำเสนอเพื่อให้ผู้ร่วมวิจัยได้ วิพากษ์ วิเคราะห์ อภิปรายร่วมกันเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องที่ทุกคนรับรู้ร่วมกัน

ผู้วิจัยและผู้ร่วมวิจัยยังได้นำเอาเทคนิคการวิเคราะห์หลังการปฏิบัติ (After Action Review: AAR) มาใช้โดยอาศัยข้อคำถามในการถอดบทเรียนดังนี้คือ 1) สิ่งที่เราคาดหวังจากการดำเนินงานในครั้งนี้คืออะไร 2) ผลที่เกิดขึ้นบรรลุความคาดหวังหรือไม่เพราะอะไร 3) การเรียนรู้ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติคืออะไร 4) ความรู้ใหม่ที่เกิดขึ้นในครั้งนี้มีอะไร และ 5) ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติครั้งต่อไปควรทำอย่างไร ภายใต้หลักการคือ (1) เป็นธรรมชาติ สบายๆ อาจนั่งเก้าอี้หรือปูเสื่อนั่งในท่าที่สบายที่สุด (2) เรียบง่ายแต่มีแบบแผน (สัมพันธ์กันแต่มีช่องว่างให้กัน) (3) เห็นหน้ากันทุกคน (เห็นรอยยิ้ม อุดมการณ์ และการพูดคุย) และ (4) เห็นข้อมูลเหมือนกัน ไปพร้อมๆ กัน (ตรวจสอบ/สอบถามและเพิ่มเติมได้) ผลจากการดำเนินกิจกรรมได้ข้อสรุปร่วมกันดังนี้

ตารางที่ 4.2 สรุปผลการดำเนินงานของขั้นตอนการเตรียมการ

กิจกรรม	ผลการดำเนินงาน			ข้อเสนอแนะ
	การเปลี่ยนแปลง	การเรียนรู้	ความรู้ใหม่	
การกำหนดผู้ ร่วมวิจัย	บรรลุความคาดหวัง เพราะได้ผู้ร่วมวิจัยจำนวน 20 คน เป็นไปตามที่คาดหวังไว้	ในการกำหนดผู้ร่วมวิจัยหากได้บุคคล ที่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือมีส่วนได้เสียกับ งานที่ต้องการพัฒนาเป็นหลักจะทำให้ การพัฒนางานบรรลุเป้าหมายได้เร็ว เนื่องจากมีประสบการณ์ในงานอยู่แล้ว	มีประสบการณ์ในพูดเพื่อชักจูง หรือโน้มน้าวให้คนมาเข้าร่วมใน การพัฒนางานจะต้องเข้าหาตัวต่อ ตัวและอ่อนน้อมด้วย	ในการกำหนดผู้ร่วมวิจัย หากนำเสนอในที่ประชุม ที่พนักงานทุกคนมา รวมกันจะทำให้ได้ผู้ร่วม วิจัยที่หลากหลาย ประสบการณ์การทำงาน
การสร้าง ความเป็น กันเอง	บรรลุความคาดหวัง เพราะผู้ร่วมวิจัยมีความเป็น กันเอง พูดคุยแสดงความรู้สึกรัก ความคิดเห็นได้มากกว่าปกติ	ผู้วิจัยจะต้องเป็นผู้ฟังให้มากขึ้น พยายามใส่ใจทุกคำพูดของผู้ร่วมวิจัย เพื่อนำมาปรับปรุงพฤติกรรมผู้วิจัยเอง และจะต้องอำนวยความสะดวกให้ผู้ ร่วมวิจัยให้มากที่สุดในการทำงาน	การสร้างมิตรภาพความเป็นเพื่อน ร่วมงาน ควรทำสม่ำเสมอหรือทุก โอกาสที่เป็นไปได้เพื่อให้เกิดความ สนิทสนมและแน่นแฟ้นยิ่งขึ้น	ผู้วิจัยต้องหมั่นสังเกต พฤติกรรมผู้ร่วมวิจัย เพราะความขัดแย้ง เกิดขึ้นได้ตลอดเวลา

ตารางที่ 4.2 สรุปการดำเนินกิจกรรมสะท้อนผลการดำเนินงานของขั้นตอนการเตรียมการ(ต่อ)

กิจกรรม	ผลการดำเนินงาน			ข้อเสนอแนะ
	การเปลี่ยนแปลง	การเรียนรู้	ความรู้ใหม่	
การเสริมพลัง ความรู้ให้กับผู้ ร่วมวิจัย	บรรลุความคาดหวัง เพราะผู้ร่วมวิจัยได้ร่วมอบรม มีการแสดงความคิดเห็นและ สอบถามถึงขั้นตอนการทำวิจัย แบบพาร์ (PAR)	การนำเสนอเนื้อหาเชิงวิชาการ จะต้อง มีเอกสารประกอบและควรมีการ ยกตัวอย่างประกอบการอธิบายจะทำ ให้มองเห็นภาพและเข้าใจง่ายขึ้น	การพูดคุยในการทำงานหาก เป็นไปได้ก็ควรพูดภาษาถิ่นจะทำ ให้รู้สึกเป็นกันเองและสื่อสารกัน ได้ง่าย	ในการดำเนินงานควรมี การเก็บรายละเอียดและ บันทึกเป็นระยะเพื่อกัน ลืมหรือใช้โทรศัพท์ใน การช่วยบันทึกได้
การจัดทำแผน ดำเนินงานและ การสรุปผลการ ดำเนินกิจกรรม	บรรลุความคาดหวัง เพราะสามารถกำหนดแผนการ ทำงานทั้ง 10 ขั้นตอน และผู้ ร่วมวิจัยได้แสดงความคิดเห็น ร่วมกันแบบเป็นกันเอง	การจัดทำแผนดำเนินงานควรให้ผู้ร่วม วิจัยได้แสดงความคิดเห็นตาม ประสบการณ์เดิมที่มีก่อนแล้วค่อย ร่วมกันสรุปโดยผู้วิจัยค่อยสอดแทรก เนื้อหาบางอย่างเพิ่มเติมเข้าไปจะทำให้ ผู้ร่วมวิจัยเกิดความภูมิใจและความ กระตือรือร้นในการดำเนินงานมากกว่า ที่จะชี้แนะให้ทำตาม	ผู้ร่วมวิจัยที่เคยมีการวางแผนการ ทำงานมาก่อนจะทำให้ออกแบบ แผนการดำเนินงานได้ค่อนข้าง รวดเร็วและสามารถนำพาเพื่อนๆ ออกแบบแผนการดำเนินงานได้เร็ว	ควรให้ผู้ร่วมวิจัยทุกคน ได้แสดงความคิดเห็น และคอยส่งเสริมให้เกิด การทำงานร่วมกันให้มาก ที่สุด

ขั้นตอนที่ 2 การวางแผน (Planning)

ในขั้นตอนการวางแผน มีการดำเนินกิจกรรมจำนวน 4 กิจกรรม คือ 1) การร่วมคิดและวางแผน มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์และกำหนดประเด็นสภาพของงาน 2) การถ่ายทอดแนวคิดในบทที่ 2 ให้ผู้ร่วมวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ร่วมวิจัยได้รับรู้เข้าใจถึงแนวทางการแก้ปัญหาในเชิงทฤษฎี และช่วยให้ผู้ร่วมวิจัยตัดสินใจและมองภาพได้ชัดเจนขึ้น 3) การจัดทำแผนปฏิบัติการ (Action Plan) มีวัตถุประสงค์เพื่อวางแผนในการดำเนินงานขั้นตอนต่างๆ และ 4) การสรุปผลการดำเนินงานมีวัตถุประสงค์เพื่อสรุปผลการทำกิจกรรมร่วมกันของขั้นตอนที่ 2 โดยทั้ง 4 กิจกรรม มีการดำเนินการในเดือน มิถุนายน 2559 มีรายละเอียดในการดำเนินกิจกรรม ดังนี้

กิจกรรมที่ 1 การร่วมคิดและวางแผนกำหนดประเด็นสภาพของปัญหา

จัดประชุมขึ้นในวันที่ 11 มิถุนายน 2559 เวลา 9.30 น. ณ ห้องประชุม 1 ชั้น 4 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ มีวัตถุประสงค์เพื่อร่วมกันวิเคราะห์และกำหนดประเด็นสภาพของการดำเนินงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ โดยผู้วิจัยได้เปิดโอกาสให้ผู้ร่วมวิจัยได้ร่วมกันวิเคราะห์สภาพการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ ที่ต้องการพัฒนาหรือต้องการเปลี่ยนแปลง เพื่อระบุ “สภาพที่เคยเป็นมา” “สภาพในปัจจุบัน” “สภาพปัญหาที่สำคัญ” “สภาพที่คาดหวังจากการแก้ปัญหา” “ทางเลือกที่หลากหลายเพื่อการแก้ปัญหา” “การประเมินและเลือกทางเลือกเพื่อปฏิบัติการแก้ปัญหา” โดยการดำเนินกิจกรรมนี้ยึดแนวคิดและหลักการ “ดึงศักยภาพจากภายในหรือให้มีการระเบิดจากภายใน (Inside-out) ก่อน แล้วเสริมด้วยศักยภาพจากภายนอก (Outside-in)” และตามหลักการที่ว่า “ตระหนักในศักยภาพ ความเชี่ยวชาญ และการเป็นผู้มีส่วนได้เสียจากภายในชุมชนเอง” และตามความเชื่อที่ว่า “แนวคิดใหม่ในการพัฒนานั้น เชื่อว่าในวัฒนธรรมชุมชนนั้น ไม่ว่างเปล่า ในนั้นบรรจุด้วยพลังความสามารถ พลังภูมิปัญญา และพลังสร้างสรรค์ที่จะแก้ปัญหามุมชน” และ “...ให้โอกาสแก่ชุมชนที่จะเสนอแนวทางการแก้ปัญหานั้นด้วยตนเองอย่างเต็มที่ ...” ซึ่งจากการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานสรุปได้ดังนี้

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีที่มาเริ่มจากการเป็นแผนกไฟฟ้า ในกองบุรีาภิบาล กรมสาธารณสุข กระทรวงมหาดไทย และก่อตั้งไฟฟ้าเทศบาลเมืองนครปฐมเป็นจังหวัดแรก เมื่อ พ.ศ. 2473 ต่อมาใน พ.ศ. 2477 มีการปรับปรุงแผนกไฟฟ้า เป็น กองไฟฟ้า สังกัดกรมโยธาเทศบาล กระทรวงมหาดไทย และเปลี่ยนชื่อเป็น กองไฟฟ้าภูมิภาค ในภายหลังรัฐบาลเห็นความจำเป็นในการสร้างสาธารณูปโภคพื้นฐานด้านไฟฟ้า จึงออกพระราชกฤษฎีกา ซึ่งให้ไว้เมื่อวันที่ 6 มีนาคม พ.ศ. 2497 และประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 16 มีนาคม พ.ศ. 2497 ก่อตั้ง องค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีทุนจดทะเบียน 5 ล้านบาท มีการไฟฟ้าอยู่ในความดูแล จำนวน 117 แห่ง อยู่ภายใต้

การควบคุมของกรมโยธาเทศบาล กระทรวงมหาดไทย และรัฐบาลโดยมีรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย มีอำนาจกำกับโดยทั่วไป การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้รับการสถาปนาตามพระราชบัญญัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2503 ณ วันที่ 28 กันยายน 2503 โดยรับช่วงภารกิจต่อจากองค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มาดำเนินการอย่างต่อเนื่อง สำหรับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแบ่งพื้นที่รับผิดชอบออกเป็น 4 ภาคได้แก่ ภาคเหนือภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคกลาง และภาคใต้ โดยในแต่ละภาคก็จะแบ่งเป็น 3 เขตย่อย ซึ่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น อยู่ที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อยู่เขต กพท.1 อุครธานี ซึ่งรับผิดชอบการบริการในพื้นที่ 8 จังหวัด ได้แก่ อุครธานี ขอนแก่น หนองบัวลำภู เลย หนองคาย บึงกาฬ นครพนม และสกลนคร

สภาพที่เคยเป็นมาของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ ทำการก่อสร้างสำนักงานเมื่อปี พ.ศ. 2515 และทำการเปิดให้บริการเมื่อประมาณวันที่ 1 กันยายน 2516 โดยสำนักงานตั้งอยู่เลขที่ 973 หมู่ 9 ตำบลชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น เริ่มต้นมีนายสุนทร เรือนทอง มาดำรงตำแหน่ง ผู้จัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพเป็นคนแรกขึ้นกับการไฟฟ้าเขต 1 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กระทรวงมหาดไทย มีพนักงานจำนวน 55 คน และลูกจ้างรายวัน จำนวน 85 คน รวมทั้งสิ้น จำนวน 140 คน โดยในช่วงก่อตั้งใหม่ๆ นั้นมีการบริหารงานประกอบด้วย 7 หมวด ดังนี้

1. หมวดบริหารงานทั่วไป ประกอบด้วย การบุคคล เรื่องเงินเดือน การเลื่อนระดับ การพัฒนาบุคลากร งานธุรการ ตอบโต้หนังสือราชการ งานดูแลสำนักงาน งานจัดซื้อ-จ้าง ซึ่งแรกๆ ยังไม่ค่อยเป็นระบบเท่าไรนัก และพนักงานยังไม่ค่อยได้รู้งานมากเท่าไรเพราะอยู่ในช่วงการเรียนรู้งาน
2. หมวดก่อสร้าง ประกอบด้วย งานปรับปรุงระบบไฟฟ้า งานก่อสร้าง งานยานพาหนะ งานโยธา การดำเนินงานในช่วงนี้ค่อนข้างขาดแคลนวัสดุ อุปกรณ์ รถ เครื่องไม้เครื่องมือต่างๆ รวมถึงพนักงานที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะงานด้วย ต่อๆ มาจึงค่อยมีการปรับเปลี่ยนโยกย้ายพนักงานและรับพนักงานเพิ่มเติมทั้งพนักงานและลูกจ้าง ซึ่งทำให้ค่อยๆ สามารถดำเนินงานต่างๆ ได้ดีขึ้น แต่ก็ยังไม่ทันต่อความต้องการของลูกค้ายที่เพิ่มปริมาณมากขึ้นอย่างรวดเร็ว
3. หมวดพัสดุ ประกอบด้วย วางแผนบริหารพัสดุจัดการคลังพัสดุเสนอความต้องการพัสดุ การดำเนินในช่วงนี้ค่อนข้างจะวุ่นวาย เนื่องจากพนักงานใหม่ งานใหม่ๆ ซึ่งขาดประสบการณ์ และทักษะจำเป็น รวมไปถึงเอกสารที่ค่อนข้างมาก การทำงานจึงล่าช้า ต่อมาจึงมีการนำคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยแต่ก็ยังดำเนินการล่าช้าด้วยมีระบบรัฐวิสาหกิจที่มีขั้นตอนหลายขั้นตอน การเบิกจ่ายพัสดุจึงค่อนข้างใช้เวลามาก การสั่งซื้อหรือเตรียมต้องสั่งจากส่วนกลางจึงทำให้มีระยะเวลาในการดำเนินการ

4. หมวดปฏิบัติการและบำรุงรักษา ประกอบด้วย ควบคุมการจ่ายไฟฟ้าก่อสร้างระบบจำหน่ายระบบผลิตและไฟฟ้าสำรอง ซึ่งในการดำเนินงานช่วงแรกค่อนข้างช้า หน่วยงาน เอกสารการดำเนินงานค่อนข้างมาก พนักงานยังขาดทักษะและประสบการณ์เช่นเดียวกับหมวดอื่นๆ การดำเนินการให้บริการจึงล่าช้าไม่ค่อยเป็นที่พึงพอใจของลูกค้าเท่าใดนัก

5. หมวดบริการลูกค้า ประกอบด้วย รับคำร้องตรวจสอบระบบไฟฟ้า ลูกค้าสัมพันธ์ ส่งเสริมการตลาด ในระยะแรกๆ ยังไม่มีการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการดำเนินงานต่างๆ ต้องใช้วิธีการเขียนและจัดเก็บในรูปแบบกระดาษซึ่งเสียเวลาในการดำเนินงานและลูกค้าใช้เวลาค่อนข้างนานหลายวันกว่าจะเสร็จสิ้นการดำเนินงานแต่ละอย่าง และการทำงานต้องเสียเวลาไปติดต่อหลายหมวดลูกค้าต้องเดินไปดำเนินการตามหมวดต่างๆด้วยตนเอง

6. หมวดมิเตอร์ ประกอบด้วย ติดตั้ง รื้อถอน สับเปลี่ยนมิเตอร์อ่านหน่วยมิเตอร์ควบคุมเครื่องมือวัดไฟฟ้า ในระยะแรกๆ ยังไม่มีการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการดำเนินงานต่างๆ ต้องใช้วิธีการเขียนและจัดเก็บในรูปแบบกระดาษซึ่งเสียเวลาในการดำเนินงานและลูกค้าใช้เวลาค่อนข้างนานหลายวันกว่าจะเสร็จสิ้นการดำเนินงานแต่ละอย่าง และการทำงานต้องเสียเวลาไปติดต่อหลายหมวดลูกค้าต้องเดินไปดำเนินการตามหมวดต่างๆด้วยตนเอง การประสานงานค่อนข้างลำบาก เดินทางไปดำเนินการให้ลูกค้าค่อนข้างยากจึงทำให้เสียเวลาในการดำเนินแต่ละงานจำนวนหลายวัน

7. หมวดบัญชีการเงิน ประกอบด้วย ประมวลผลบิลไฟฟ้า ควบคุมใบเสร็จการเก็บเงิน และรับชำระเงินเร่งรัดติดตามหนี้ในระยะแรกๆ ยังไม่มีการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการดำเนินงานต่างๆ ต้องใช้วิธีการเขียนและจัดเก็บในรูปแบบกระดาษ การดำเนินงานไม่ค่อยมีประสิทธิภาพ การเก็บเงินค่าใช้ไฟล่าช้า ระบบการควบคุมใบเสร็จไม่เป็นไปตามระเบียบ ซึ่งส่งผลกระทบต่อติดตามและตรวจสอบการเงินบัญชีมาก เจ้าหน้าที่ขาดความชำนาญและทักษะในการใช้สื่อเทคโนโลยีต่างๆ

หลังปี พ.ศ. 2540 เป็นต้นมา การไฟฟ้ามีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงค่อนข้างมาก ทั้งการนำเอาคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ การปรับและพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ทักษะในการทำงานเฉพาะด้านการปรับปรุงจากหมวดไปเป็นแผนก แบ่งหน้าที่การทำงานชัดเจน รวมทั้งมีการเพิ่มอัตราค่าจ้างพนักงานและลูกจ้างให้เหมาะสม แต่ก็ยังไม่เทียบเท่าการดำเนินงานของไฟฟ้าในเขตกรุงเทพหรือปริมณฑลหรือในเขตอำเภอเมือง ซึ่งมีการพัฒนาไปมากกว่าไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตอื่นๆ เนื่องจากปริมาณลูกค้าทั้งรายย่อยและรายใหญ่ไม่มากเท่านั่นเอง นอกจากนี้ในการบริการยังมีการเพิ่มตำแหน่ง รองผู้จัดการ ทำให้มีการควบคุม สั่งการ แนะนำ และกำกับการทำงานได้ค่อนข้างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

สภาพในปัจจุบันของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ

หลังปี พ.ศ. 2554 ได้มีการปรับโครงสร้างใหม่ให้เหมาะสมกับการบริการผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้นและมีการใช้พลังงานที่เติบโตอย่างรวดเร็ว สภาพเศรษฐกิจที่ก้าวหน้าของประเทศและเพื่อการรองรับการประเมินประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์กร ซึ่งประเมินโดยคณะกรรมการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งมีการกำหนดตัวบ่งชี้ที่ค่อนข้างละเอียดและเน้นการบริหารจัดการที่มุ่งไปยังความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลักอีกด้วย ซึ่งในการบริหารจัดการประกอบด้วย 7 แผนก ดังต่อไปนี้

1. แผนกบริหารงานทั่วไป ประกอบด้วย งานการบุคคล การเลื่อนระดับ การพัฒนาบุคลากร งานธุรการ ตอบโต้หนังสือราชการ งานดูแลสำนักงานอาคารสถานที่ งานจัดซื้อ-จ้าง ซึ่งมีพนักงานและลูกจ้างที่ได้รับการอบรมและรับวุฒิที่ตรงตามสายงานที่ปฏิบัติ ซึ่งทำให้การบริหารจัดการมีประสิทธิภาพและเนื่องจากไม่ค่อยได้เกี่ยวข้องกับกาให้บริการลูกค้า จึงไม่ค่อยมีข้อร้องเรียนหรือปัญหาในการให้บริการ

2. แผนกก่อสร้าง ประกอบด้วย งานปรับปรุงระบบไฟฟ้า งานก่อสร้าง งานยานพาหนะงานโยธา ซึ่งมีพนักงานและลูกจ้างที่ได้รับการอบรมและรับวุฒิที่ตรงตามสายงานที่ปฏิบัติ ซึ่งทำให้การบริหารจัดการมีประสิทธิภาพและส่วนมากเป็นงานออกไปดำเนินงานติดตั้งเสาไฟฟ้า หม้อแปลงไฟฟ้า การขยายเขตไฟฟ้า ซึ่งทำตามแผนการดำเนินงานของไฟฟ้าและไม่ค่อยได้เกี่ยวข้องกับลูกค้าจึงทำให้ไม่ค่อยมีปัญหาเรื่องร้องเรียน และเป็นการดำเนินงานตามแผนดำเนินงานที่หน่วยงานตั้งเป้าหมายไว้ ซึ่งในปีหนึ่งๆ ค่อนข้างที่จะดำเนินการได้ตามแผน

3. แผนกพัสดุ ประกอบด้วย วางแผนบริหารพัสดุ จัดการคลังพัสดุ เสนอความต้องการพัสดุ ซึ่งมีพนักงานและลูกจ้างที่ได้รับการอบรมและรับวุฒิที่ตรงตามสายงานที่ปฏิบัติ แต่การดำเนินงานค่อนข้างล่าช้า เนื่องจากมีขั้นตอนที่ยุ่งยาก แผนกอื่นๆ ที่ต้องการใช้พัสดุต้องมาเบิกที่แผนกพัสดุ ซึ่งต้องเช็ค ตรวจสอบสภาพและส่งให้เบิกต้องใช้เวลาหลายวันและหากไม่มีการเสนอความต้องการพัสดุล่วงหน้า ก็ต้องมารอการสั่งซื้อพัสดุซึ่งต้องใช้เวลาานานยิ่งกว่าเดิม เพราะยังไม่มีการสั่งพัสดุมาสำรองไว้มากๆ

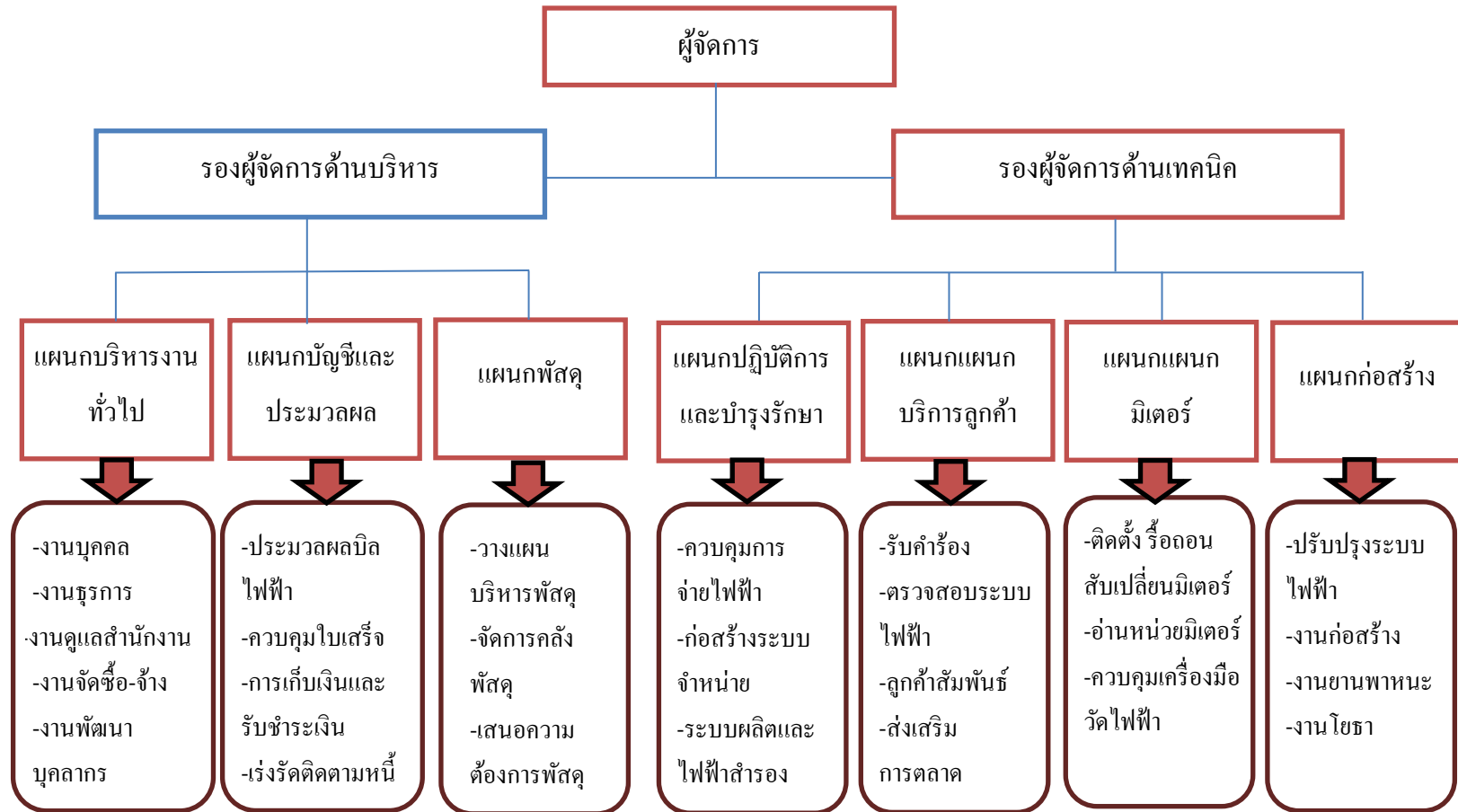
4. แผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา ประกอบด้วย ควบคุมการจ่ายไฟฟ้า ก่อสร้างระบบจำหน่าย ระบบผลิตและไฟฟ้าสำรอง มีพนักงานและลูกจ้างที่ได้รับการอบรมและรับวุฒิที่ตรงตามสายงานที่ปฏิบัติเช่นเดียวกับแผนกอื่นๆ จึงทำให้การบริหารจัดการค่อนข้างมีประสิทธิภาพและเนื่องจากปัญหาส่วนมากจะมีช่วงหน้าฝนที่ไฟมักดับที่เกิดจากต้นไม้ล้มทับสายไฟนั้น มีการวางแผนตัดทอนกิ่งไม้ต้นไม้ที่พาดผ่านสายไฟก่อนเริ่มฤดูฝน ทำให้ปัญหาแผนกนี้ค่อนข้างน้อย

5. แผนกบริการลูกค้าและการตลาด ประกอบด้วย รับคำร้อง ตรวจสอบระบบไฟฟ้า ลูกค้าสัมพันธ์ ส่งเสริมการตลาด เป็นแผนกที่ลูกค้ามาติดต่องานค่อนข้างมากเนื่องจากการขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ การบริการลูกค้าเกี่ยวกับปัญหาการใช้ไฟต้องติดต่อและประสานแผนกนี้ จึงทำให้ค่อนข้างไม่เป็นที่พอใจของลูกค้าเท่าใดนัก เนื่องจากในการให้บริการยื่นและตรวจสอบคำร้องต้องใช้เวลานานหลายวัน และต้องมีการส่งเอกสารไปยังแผนกอื่นๆ เพื่อดำเนินงานให้ลูกค้าก็ใช้เวลาค่อนข้างหลายวันจึงเป็นผลให้มีคะแนนประเมินประสิทธิภาพการบริหารจัดการค่อนข้างน้อย

6. แผนกมิเตอร์ ประกอบด้วย ติดตั้ง รื้อถอน สับเปลี่ยนมิเตอร์ อ่านหน่วยมิเตอร์ ควบคุมเครื่องมือวัดไฟฟ้า เป็นแผนกที่ต้องติดต่อทั้งกับแผนกอื่นๆ ในสำนักงาน อาทิแผนกบริการลูกค้า และการตลาด แผนกการเงินและประมวลผล แผนกพัสดุ หรือแผนกก่อสร้าง จึงเป็นแผนกที่ค่อนข้างดำเนินการล่าช้าและยุ่งยาก ต้องมีการออกไปให้บริการลูกค้าในการติดตั้งมิเตอร์ ไปจดหน่วยมิเตอร์ ซึ่งถึงแม้จะมีอัตรากำลังพนักงานและลูกจ้างเท่ากับแผนกอื่นๆ แต่ทักษะและความชำนาญยังถือว่าน้อย อีกทั้งการดำเนินงานต้องเกี่ยวข้องกับการติดตั้ง รื้อถอน สับเปลี่ยนมิเตอร์ จึงทำให้พนักงานค่อนข้างมีภาระงานมากและได้รับการร้องเรียนเรื่องการดำเนินการล่าช้าพอๆ กับแผนกบริการลูกค้าและการตลาด

7. แผนกบัญชีการเงินและประมวลผล ประกอบด้วย ประมวลผลบิลไฟฟ้า ควบคุมใบเสร็จ การเก็บเงินและรับชำระหนี้ เร่งรัดติดตามหนี้ มีพนักงานและลูกจ้างที่ได้รับการอบรมและรับวุฒิที่ตรงตามสายงานที่ปฏิบัติ เช่นเดียวกับแผนกอื่นๆ แต่ในการรับชำระหนี้ การออกใบเสร็จก็ยังคงค่อนข้างล่าช้าในการให้บริการกับลูกค้าแต่ละคน ถึงแม้ว่าจะมีการนำเอาคอมพิวเตอร์มาใช้ในการดำเนินงาน แต่เนื่องจากมีลูกค้าที่ใช้บริการที่เพิ่มมากขึ้นเป็นอย่างมากในปัจจุบัน ทำให้การให้บริการค่อนข้างล่าช้า ลูกค้าต้องรอนาน

ในปัจจุบันมีการส่งพนักงานและลูกจ้างเข้ารับการอบรมด้านความรู้ ทักษะและเทคนิคการใช้งานโปรแกรมต่างๆ ที่สำคัญที่จะมีการนำมาใช้ แต่เนื่องจากส่วนมากโปรแกรมคอมพิวเตอร์จะต้องมีการเชื่อมโยงกันหลายๆ แผนก ทำให้ยังไม่มีมีการดำเนินงานในส่วนนี้ มีเพียงการจัดซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ การวางระบบสายแลน ระบบอินเทอร์เน็ตและให้พนักงานใช้งานเพื่อสร้างทักษะและความชำนาญในการใช้เครื่องมือเทคโนโลยีเหล่านี้ สำหรับโครงสร้างการบริหารงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ในปัจจุบัน ดังภาพ



ภาพที่ 4.7 แผนผังการบริหารสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพมีผลการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ 2558 ซึ่งจากรายงานปรากฏว่ามีการบริหารงานแบ่งออกเป็น 7 แผนก ประกอบด้วย 1) แผนกบริหารงานทั่วไป 2) แผนกก่อสร้าง 3) แผนกพัสดุ 4) แผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา 5) แผนกบริการลูกค้าและการตลาด 6) แผนกมิเตอร์ และ 7) แผนกบัญชีการเงินและประมวลผล สำหรับผลการประเมินการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ สามารถสรุป ได้ดังตาราง

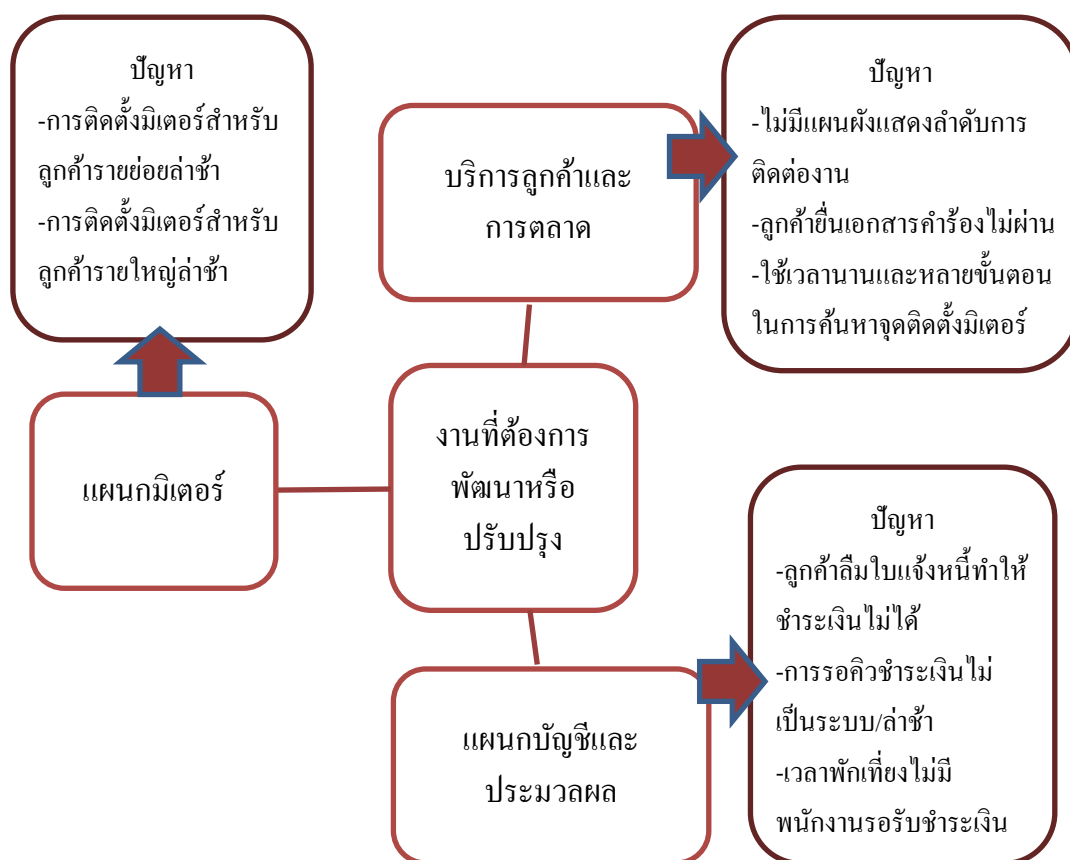
ตารางที่ 4.3 ผลการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ ในภาพรวม

ที่	รายการประเมิน	ผลประเมินการปฏิบัติงาน	
1	แผนกบริหารงานทั่วไป	3.97	ดี
2	แผนกบัญชีการเงินและประมวลผล	2.81	พอใช้
3	แผนกพัสดุ	3.27	ดี
4	แผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา	3.14	ดี
5	แผนกแผนกบริการลูกค้าและการตลาด	2.79	พอใช้
6	แผนกแผนกมิเตอร์	2.53	พอใช้
7	แผนกก่อสร้าง	3.12	ดี
	สรุปภาพรวม	3.09	ดี

ที่มา : รายงานผลการดำเนินงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ประจำปี 2558

จากตารางที่ 4.3 พบว่าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ มีรายการการประเมินจำนวน 7 แผนก ซึ่งถ้ามองภาพรวมทั้งองค์กรแล้วมีผลการประเมินอยู่ในระดับดี แต่ถ้าแยกตามแผนกแล้วมีผลการประเมินดังต่อไปนี้ 1) แผนกบริหารงานทั่วไป ผลการประเมินภายในอยู่ในระดับ “ดี” 2) แผนกบัญชีการเงินและประมวลผลผลการประเมินภายในอยู่ในระดับ “พอใช้” 3) แผนกพัสดุ ผลการประเมินภายในอยู่ในระดับ “ดี” 4) แผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา ผลการประเมินภายในอยู่ในระดับ “ดี” 5) แผนกบริการลูกค้าและการตลาด ผลการประเมินภายในอยู่ในระดับ “พอใช้” 6) แผนกมิเตอร์ ผลการประเมินภายในอยู่ในระดับ “พอใช้” และ 7) แผนกก่อสร้าง ผลการประเมินภายในอยู่ในระดับ “ดี” ซึ่งสำหรับผลการประเมินที่มีคะแนนอยู่ในระดับ “พอใช้” ลงมาไม่เป็นที่น่าพอใจจะต้องมีการพัฒนา ปรับปรุงกระบวนการทำงานต่างๆ เพื่อให้ได้ผลการประเมินในระดับ “ดี” ขึ้นไป จึงจะถือว่าเป็นที่พึงพอใจ

ซึ่งเมื่อการนำเสนอสิ้นสุดลงก็ปล่อยให้ผู้ร่วมวิจัยได้ร่วมกันคิดและพิจารณาร่วมกันในการกำหนด “สภาพปัญหาที่สำคัญ” “สภาพที่คาดหวังจากการแก้ปัญหา” “ทางเลือกที่หลากหลายเพื่อการแก้ปัญหา” “การประเมินและเลือกทางเลือกเพื่อปฏิบัติการแก้ปัญหา” โดยปล่อยให้ผู้ร่วมวิจัยร่วมกันวิเคราะห์และกำหนดประเด็นต่างๆ ดังกล่าวตามทุนความรู้เดิมและประสบการณ์ของผู้ร่วมวิจัยแต่ละคน ซึ่งผู้ร่วมวิจัยทุกคนต่างพากันเห็นด้วยที่จะทำการพัฒนางานของคุณภาพภายในของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ ใน 3 แผนก ประกอบด้วย 1) แผนกบริการลูกค้าและการตลาด 2) แผนกมิเตอร์ และ 3) แผนกบัญชีการเงินและประมวลผล เนื่องจากว่าเป็นแผนกที่ผู้ร่วมวิจัยทำงานอยู่ สามารถที่จะนำเสนอให้มีการพัฒนาหรือปรับปรุงการปฏิบัติงานได้ง่ายด้วย ซึ่งทำให้สามารถสรุปความต้องการที่จะพัฒนางานให้เป็นแบบการบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ดังภาพ



ภาพที่ 4.8 ความต้องการพัฒนาของผู้ร่วมวิจัย

จากนั้นผู้ร่วมวิจัยจึงมีการระดมความคิดช่วยกันในการกำหนด “สภาพปัญหาที่สำคัญ” “สภาพที่คาดหวังจากการแก้ปัญหา” “ทางเลือกที่หลากหลายเพื่อการแก้ปัญหา” “การประเมินและเลือกทางเลือกเพื่อปฏิบัติการแก้ปัญหา” ซึ่งได้ร่วมกันเขียนใส่กระดาษชาร์ตไว้ และกำหนดให้มีการนำเสนอในการประชุมครั้งต่อไป

กิจกรรมที่ 2 การถ่ายทอดแนวคิดให้ผู้ร่วมวิจัย

จัดขึ้นในวันที่ 18 มิถุนายน 2559 เวลา 9.00 น. ณ ห้องประชุม 1 ชั้น 4 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ร่วมวิจัยได้รับรู้ เข้าใจถึงแนวทางการแก้ปัญหาในเชิงทฤษฎี สามารถที่จะตัดสินใจและมองภาพต่างๆ ได้ชัดเจนยิ่งขึ้น โดยผู้วิจัยได้นำเสนอแนวคิดพัฒนาการบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ถ่ายทอดให้ผู้ร่วมวิจัย ซึ่งยึดหลักการที่ว่า “...ให้โอกาสแก่ชุมชนที่จะเสนอแนวทางการแก้ปัญหานั้นด้วยตนเองอย่างเต็มที่ จากนั้นนักพัฒนาที่เสนอเทคโนโลยีอื่นๆ ที่อยู่นอกเหนือประสบการณ์ความรู้ของชุมชนเข้าสู่สนทนาด้วย ในระยะแรกๆ ให้เสนอแบบง่ายๆ แต่จะไม่สรุปว่าแบบนั้นแบบนี้เท่านั้นที่จะช่วยแก้ปัญหาให้ชุมชนจะปล่อยให้ชุมชนคิดเปรียบเทียบทางเลือกต่างๆ ด้วยตนเองและยังไม่กล่าวพาดพิงถึงเทคโนโลยีอื่นๆ ให้มากกว่านั้นจนกว่าจะมีการถามไถ่เพิ่มเติม ซึ่งนักพัฒนาจะต้องคอยให้ข้อมูลอยู่เป็นระยะๆ เมื่อเสนอข้อมูลเปรียบเทียบให้อย่างเต็มที่แล้ว ก็ปล่อยให้ชุมชนเป็นผู้ตัดสินใจเลือกเทคโนโลยีที่เห็นว่าเหมาะสมกับตนเองมากที่สุดมาชุดหนึ่ง...”

หลังจากนำเสนอแนวคิด ทฤษฎีต่างๆ แล้วก็ปล่อยให้ผู้ร่วมวิจัยได้ร่วมกันคิดเปลี่ยนแปลง เพิ่มเติมข้อมูล ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 4.4 สรุปกิจกรรมที่จะดำเนินการพัฒนางานแผนกบริการลูกค้าและการตลาด

ที่	ปัญหา	สภาพปัญหา	แนวทางเพื่อการแก้ปัญหา	ทางเลือกเพื่อปฏิบัติการแก้ปัญหา	กำหนดกิจกรรม
1	ไม่มีแผนผังแสดงลำดับการติดต่องานให้ลูกค้าอ่าน	เมื่อลูกค้ามาติดต่องานไม่รู้ขั้นตอนการมาติดต่องานที่สำนักงานว่าจะต้องไปแผนกไหน ทำให้เสียเวลาต้องมเดินกลับไปกลับมาหลายแผนก	-จัดทำแผนผังการให้บริการติดหน้าสำนักงาน -ทำเอกสารแผ่นพับแสดงแผนผังการขอรับบริการ -ทำวารสารแจกจ่ายให้ลูกค้า -ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านอินเทอร์เน็ต	-จัดทำแผนผังติดการให้บริการติดหน้าสำนักงานและออกพื้นที่แจกเอกสารแผ่นพับให้ประชาชนทราบ	-จัดทำแผนผังแสดงการให้บริการ -การออกให้บริการนอกสำนักงาน
2	ลูกค้ายื่นเอกสารคำร้องไม่ผ่าน	-ผู้ใช้ไฟไม่มีความรู้ขั้นตอนการขอติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้าทำให้จดคำร้องไม่ผ่าน เมื่อมีการไปตรวจสอบแล้วทำให้ลูกค้าเสียเวลาต้องมายื่นเรื่องอีกรอบ	-จัดทำคู่มือประชาสัมพันธ์การติดตั้งระบบไฟฟ้า -ให้ข้อมูลข่าวสารผ่านอินเทอร์เน็ต -เพิ่มระบบยื่นคำร้องผ่านอินเทอร์เน็ต	-จัดทำคู่มือประชาสัมพันธ์การติดตั้งระบบไฟฟ้า -ให้ข้อมูลข่าวสารผ่านอินเทอร์เน็ต	-จัดทำคู่มือประชาสัมพันธ์การขอรับบริการจากไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
3	ใช้เวลานานและหลายขั้นตอนในการค้นหาจุดติดตั้งมิเตอร์	การค้นหาจุดติดตั้งมิเตอร์สำหรับลูกค้าต้องมีทีมงานไปสำรวจหน้างานแล้วค่อยมาเตรียมอุปกรณ์ติดตั้งออกไปดำเนินการอีกรอบ	-เพิ่มเติมเอกสารให้ลูกค้าวาดแผนที่บริเวณจุดที่จะให้ไปทำการติดตั้งมิเตอร์ -โทรศัพท์ประสานสอบถามจุดติดตั้ง -นำโปรแกรมค้นหาจุดติดตั้งด้วยระบบ GIS เข้ามาช่วยดำเนินงาน	นำโปรแกรมค้นหาจุดติดตั้งด้วยระบบ GIS เข้ามาช่วย	-ติดตั้งโปรแกรมค้นหาด้วยระบบ GIS

ตารางที่ 4.5 สรุปกิจกรรมที่จะดำเนินการพัฒนางานแผนกมิเตอร์

ที่	ปัญหา	สภาพปัญหา	แนวทางเพื่อการแก้ปัญหา	ทางเลือกเพื่อปฏิบัติการแก้ปัญหา	กำหนดกิจกรรม
1	-การติดตั้งมิเตอร์สำหรับลูกค้ารายย่อย ล่าช้า	การหาเส้นทางไปติดตั้งมิเตอร์ให้กับลูกค้าเดิม สอบถามเส้นทางจากลูกค้า และเมื่อออกพื้นที่ใช้ วิธีการสอบถามจากประชาชนในเส้นทางที่เดินทางไปทำให้บางครั้งหลงทางและเสียเวลามาก	-ให้ผู้ขอติดตั้งมิเตอร์ เขียนแผนที่เส้นทางไปยังที่ขอติดตั้งมิเตอร์ -นำโปรแกรมระบบมิเตอร์โลกเตอร์เข้ามาใช้ในการค้นหาเส้นทาง	-นำโปรแกรมระบบมิเตอร์โลกเตอร์เข้ามาใช้ในการค้นหาเส้นทาง	-ติดตั้งโปรแกรมมิเตอร์โลกเตอร์ (Meter Logeter)
2	การติดตั้งมิเตอร์สำหรับลูกค้ารายใหญ่ล่าช้า	-จำนวนพนักงานน้อย ทำให้ต้องรอให้มีทีมงาน 3-5 คนก่อนว่างพร้อมกัน แล้วค่อยไปติดตั้งมิเตอร์ให้ลูกค้าเนื่องจากอุปกรณ์ค่อนข้างใหญ่และมีน้ำหนักมาก -การติดตั้งมิเตอร์ต้องรอรถยนต์ไฮดรอลิก หรือเครื่องจักรยกอุปกรณ์ที่เช่าจากผู้ประกอบการอื่น เพื่อยกอุปกรณ์ประกอบมิเตอร์ ทำให้เสียเวลาและรอนาน -ไม่มีอุปกรณ์ประกอบมิเตอร์สำรองไว้ที่แผนกมิเตอร์ การออกไปติดตั้งต้องไปเบิกอุปกรณ์ที่แผนกพัสดุซึ่งต้องทำเรื่องเบิกจำนวน 2-3 วัน ซึ่งทำให้ลูกค้าต้องเสียเวลารอหลายวัน	-ขอเพิ่มจำนวนพนักงานฝ่ายติดตั้งมิเตอร์ -นำเครื่องมือรอกดึงอุปกรณ์มาใช้ในการยกอุปกรณ์ประกอบมิเตอร์ -นำระบบยืมพัสดุมาใช้เพื่อสำรองคลังไว้ที่แผนกมิเตอร์	นำเครื่องมือรอกดึงอุปกรณ์มาใช้ในการยกอุปกรณ์ประกอบมิเตอร์ และนำระบบยืมพัสดุมาใช้เพื่อสำรองคลังไว้ที่แผนกมิเตอร์	-จัดทำเครื่องมือรอกดึงอุปกรณ์ -ติดตั้งโปรแกรมระบบZap(สำรองคลังพัสดุ)

ตารางที่ 4.6 สรุปกิจกรรมที่จะดำเนินการพัฒนางานแผนกบัญชีการเงินและประมวลผล

ที่	ปัญหา	สภาพปัญหา	แนวทางเพื่อการแก้ปัญหา	ทางเลือกเพื่อปฏิบัติการแก้ปัญหา	กำหนดกิจกรรม
1	ลูกค้าลืมใบแจ้งหนี้ค่าไฟหรือค่าธรรมเนียม มาด้ายทำให้ชำระเงินไม่ได้	-ลูกค้าไม่ได้เอาใบแจ้งหนี้มา ทำให้จ่ายค่าไฟไม่ได้ -ลูกค้าต้องเสียเวลาเดินทางมาจ่ายค่าไฟที่สำนักงานทำให้เสียเวลาเดินทางและเสียเวลาในการทำงาน	-ทำพวงกุญแจบาร์โคดมอบให้ผู้ใช้ไฟ -นำระบบการจ่ายค่าไฟใหม่มาใช้ -ออกรับจ่ายค่าไฟฟ้านอกสถานที่	-นำระบบการจ่ายค่าไฟฟ้าใหม่มาใช้(แจ้งชื่อ-สกุล หรือ เลขบัตรประชาชน) -ออกรับจ่ายค่าไฟฟ้านอกสถานที่	-ติดตั้งโปรแกรมระบบการจ่ายค่าไฟฟ้า -ออกรับจ่ายค่าไฟฟ้านอกสถานที่
2	การรอคิวชำระเงินไม่เป็นระบบ ล่าช้า	การรอชำระค่าธรรมเนียมต่างๆ ไม่แยกประเภทบางรายการที่ต้องใช้เวลาทำรายการนานๆ ทำให้เกิดการล่าช้าต่อคนที่ทำรายการไม่นาน ทั้งบัตรคิวเป็นแบบที่จัดทำขึ้นเองที่ต้องนำกลับมาใช้ใหม่ในครั้งต่อไป ทำให้มีการถือบัตรคิวกลับบ้านต้องมีการทำบัตรเลขที่หายไปอยู่เป็นประจำ	-จัดทำบัตรคิวแยกประเภท -นำเครื่องแจกบัตรคิวมาใช้	-นำเครื่องแจกบัตรคิวมาใช้	ติดตั้งระบบบัตรคิว
3	เวลาพักเที่ยงไม่มีพนักงานรอรับชำระเงิน	เวลาเที่ยงวัน ไม่มีเจ้าหน้าที่ประจำเพราะไปพักกันหมด ทำให้ลูกค้าต้องมาเสียเวลารอพนักงานรับชำระเงิน	-แบ่งทีมไว้เพื่อให้บริการตอนพักเที่ยง ผลัดเปลี่ยนกัน	-แบ่งทีมไว้เพื่อให้บริการตอนพักเที่ยงผลัดเปลี่ยนกัน	บริการช่วงพักเที่ยง

จากนั้นผู้วิจัยและผู้ร่วมวิจัยได้นำเอาแนวทางการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) คือการปรับปรุงและออกแบบใหม่ในการให้บริการโดยเน้นหาทางปรับปรุงขั้นตอนเดิมที่มีอยู่หรือออกแบบใหม่เพื่อให้มีประสิทธิภาพของการให้บริการเพิ่มขึ้น เช่น ตัดลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นออกไป ยุบรวมขั้นตอนให้มาเป็นขั้นตอนเดียวกัน ออกแบบขั้นตอนและวิธีการให้บริการแบบใหม่ที่แตกต่างและดีกว่า ทั้งนี้จะใช้การออกแบบแบบใดนั้น ขึ้นอยู่กับแต่ละปัญหาและงาน โดยมีการสรุปการให้บริการแบบเดิมและแนวทางการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) และนำกิจกรรมที่กำหนดไว้ข้างต้นมากำหนดไว้ว่าจะมีการดำเนินกิจกรรมใดบ้างและร่วมกันกำหนดชื่อโครงการ ซึ่งสรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 4.7 เปรียบเทียบการให้บริการนอกสถานที่ระหว่างการให้บริการแบบเดิมและการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (แบบใหม่)

ชื่อโครงการ	กิจกรรมที่กำหนด	การให้บริการแบบเดิม	การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (แบบใหม่)
พัฒนาการ ประชาสัมพันธ์ และบริการ ลูกค้านอก สถานที่	-จัดทำแผนผังแสดงการให้บริการ -จัดทำคู่มือประชาสัมพันธ์ -การออกให้บริการติดตั้งมิเตอร์ นอกสำนักงาน -ออกรับชำระค่าธรรมเนียมนอก สถานที่	ไม่มีการออกไปให้บริการนอกสถานที่ มีเพียงการไปส่วนมากร่วมจัดแสดงผล งาน (บู๊ท) ซึ่งมีกิจกรรม ประกอบด้วย -แนะนำผลงานของการไฟฟ้าส่วน ภูมิภาค -ติดตั้งป้ายไว้นิลงแนะนำวิธีการดูแล ป้องกันอันตรายที่เกิดจากไฟฟ้า	ดำเนินการไปทุกวันที่ 15 ของทุกเดือนมีเจ้าหน้าที่ อย่าง น้อย 3 แผนกไปร่วมด้วย โดยหมุนเวียนไปแต่ละตำบล อาทิ แผนกบริหารงานทั่วไป แผนกบริการลูกค้าและ การตลาด แผนกมิเตอร์ กิจกรรมที่ทำ ประกอบด้วย -แจกคู่มือประชาสัมพันธ์ แผ่นพับการขอรับบริการ จากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ -ติดตั้งและแสดงแผนผังการขอรับบริการจากการ ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ -รับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าทั้งรายย่อยและรายใหญ่ พร้อม ตรวจคำร้องได้ทันที -รับบริการชำระค่าธรรมเนียมต่างๆ -มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำต่างๆ
		สรุป ส่วนมากไปเฉพาะแผนก บริหารงานทั่วไป หรือร่วมกับแผนก บริการลูกค้าและประมวลผล	สรุป ไปหลากหลายแผนกเพื่อให้คำแนะนำและ ให้บริการเบ็ดเสร็จได้ ณ จุดให้บริการนอกสำนักงาน

ตารางที่ 4.8 เปรียบเทียบการบริการชำระค่าธรรมเนียมระหว่างการให้บริการแบบเดิมและการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (แบบใหม่)

ชื่อโครงการ	กิจกรรมที่กำหนด	การให้บริการแบบเดิม	การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ(แบบใหม่)
พัฒนาบริการชำระค่าธรรมเนียม	-ติดตั้งโปรแกรมระบบการจ่ายค่าไฟฟ้า -ติดตั้งระบบบัตรคิว -บริการช่วงพักเที่ยง -ออกรับชำระค่าธรรมเนียมนอกสถานที่	1. ลูกค้ามีใบแจ้งหนี้(ค่าใช้ไฟ/ค่าธรรมเนียม) 2. จับบัตรคิวชั่วคราว(บัตรคิวที่การไฟฟ้าทำขึ้นเอง) 3. รอพนักงานเรียกลำดับบัตรคิว 4. ยื่นใบแจ้งหนี้พร้อมชำระเงิน 5. รับใบเสร็จ สรุป -ใช้เวลา 3-5 นาที/ราย (เฉพาะระยะเวลาที่เริ่มจ่ายเงินถึงรับใบเสร็จ) -ไม่มีบริการช่วงพักเที่ยง	1. ลูกค้ามีหรือไม่มีใบแจ้งหนี้ก็ได้ มีเพียงแค่บัตรประชาชนใบเดียว 2. กดบัตรคิวจากเครื่องให้บริการบัตรคิวอัตโนมัติ(หากมีใบแจ้งหนี้ที่มีแถบบาร์โค้ด สามารถสแกนบาร์โค้ดที่เครื่องกดบัตรคิวได้ทันที ข้อมูลลูกค้าจะไปปรากฏที่หน้าจอคอมพิวเตอร์ทันทีเมื่อมีการกดเรียกถึงคิวตนเอง) 3. รอพนักงานเรียกลำดับบัตรคิว 4. ชำระเงินได้ทันที(กรณีมีแค่บัตรประชาชนให้ยื่นให้พนักงาน จะทำการค้นหาข้อมูลให้ได้อย่างรวดเร็ว) 5. รับใบเสร็จ สรุป -ใช้เวลา 1-2 นาที/ราย (เฉพาะระยะเวลาที่เริ่มจ่ายเงินถึงรับใบเสร็จ) -มีบริการช่วงพักเที่ยง

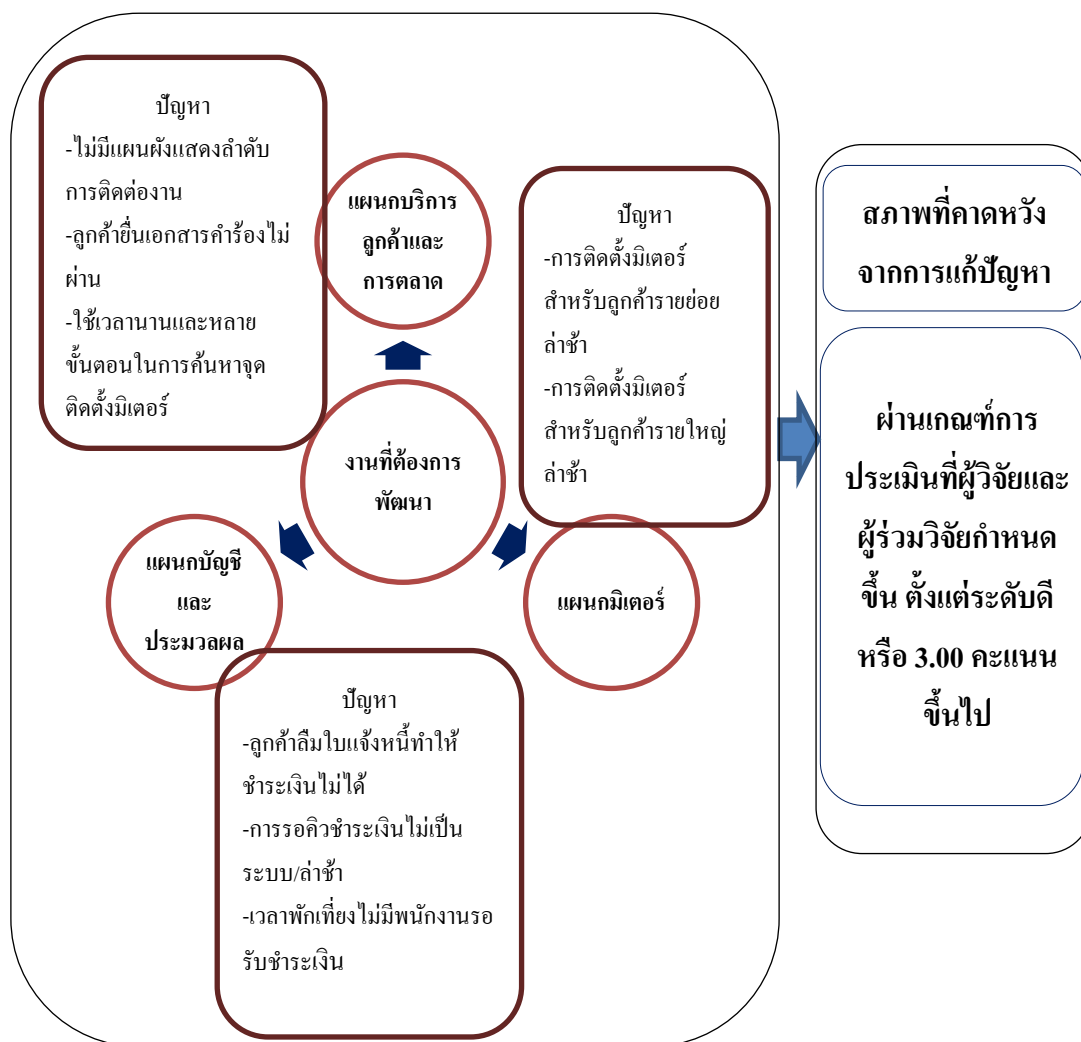
ตารางที่ 4.9 เปรียบเทียบการให้บริการงานติดตั้งมิเตอร์ลูกค้ารายย่อยระหว่างการให้บริการแบบเดิมและการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (แบบใหม่)

ชื่อโครงการ	กิจกรรมที่กำหนด	การให้บริการแบบเดิม	การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ(แบบใหม่)
พัฒนางานบริการงานติดตั้งมิเตอร์	-ติดตั้งโปรแกรมค้นหาด้วยระบบ GIS -ติดตั้งโปรแกรมมิเตอร์โลกเตอร์(Meter Logeter) -ติดตั้งโปรแกรมระบบ Zap (สำรองคลังพัสดุ)	<p>1. ลูกค้ายื่นคำร้องขอใช้ไฟ เอกสารประกอบด้วยสำเนาทะเบียนบ้าน สำเนาบัตรประชาชน และคำร้อง (1 วัน) (แผนกบริการลูกค้าและประมวลผล)</p> <p>2.ลูกค้ารอรับการตรวจคำร้องที่บ้าน (ตรวจระบบการเดินสายไฟ) (2-3 วัน) เนื่องจากเจ้าหน้าที่แผนกบริการลูกค้าและประมวลผลต้องตรวจเอกสารและออกไปตรวจสอบสถานที่ติดตั้งการเดินทางใช้แผนที่สังเขป)</p> <p>3. หากตรวจผ่านเจ้าหน้าที่จะแจ้งให้ไปชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้า (แผนกการเงินและประมวลผล) (1 วัน) -หากไม่ผ่านต้องดำเนินการปรับปรุงการเดินสายระบบไฟฟ้าใหม่ตามคำแนะนำ และต้องกลับไปเริ่มดำเนินการตามข้อ 1 ใหม่</p> <p>4. เมื่อชำระเงินเสร็จ ต้องไปประสานที่แผนกมิเตอร์โดยนำใบเสร็จไปยืนยันขอดำเนินการติดตั้งมิเตอร์ จากนั้นแผนกมิเตอร์จึงไปทำการเบิกอุปกรณ์ที่แผนกพัสดุ (1-2 วัน)</p> <p>5. ลูกค้าต้องรอรับแผนกมิเตอร์ในวันที่ได้รับแจ้งการมาติดตั้งเพื่อเซ็นต์รับทราบผลการดำเนินการ</p> <p><u>สรุป</u> ใช้ระยะเวลาอย่างน้อย 7วัน ลูกค้ามาที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค 2 ครั้ง</p>	<p>1. ลูกค้ายื่นคำร้องขอใช้ไฟ ใช้บัตรประชาชน และคำร้อง (แผนกบริการลูกค้าและประมวลผล)</p> <p>2.ลูกค้ารอรับการตรวจคำร้องที่บ้านในชั้นตอนนี้ แผนกบริการลูกค้าและประมวลผล มีการนำโปรแกรม GIS และ Meter Logeter มาใช้ทำให้ค้นหาจุดติดตั้งมิเตอร์พร้อมเส้นทางไปยังจุดติดตั้งมิเตอร์ ส่งเรื่องให้แผนกมิเตอร์ดำเนินการ</p> <p>3. แผนกมิเตอร์มีการนำระบบ Zap เข้ามาใช้คือเบิกอุปกรณ์มาสำรองไว้ที่แผนก เมื่อได้รับแจ้งจึงออกไปตรวจคำร้องพร้อมมีอุปกรณ์ไปด้วย หากตรวจผ่านจะรับชำระเงิน ณ จุดติดตั้งและดำเนินการติดตั้งมิเตอร์ได้ทันที พร้อมให้คำแนะนำที่จำเป็น -หากไม่ผ่านแจ้งให้ดำเนินการปรับปรุงและให้โทรศัพท์ประสานแผนกมิเตอร์อีกครั้ง</p> <p><u>สรุป</u> ใช้ระยะเวลาเพียง 1-2 วัน ลูกค้ามาที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค 1 ครั้ง</p>

ตารางที่ 4.10 เปรียบเทียบการให้บริการงานติดตั้งมิเตอร์ลูกค้ารายใหญ่ระหว่างการให้บริการแบบเดิมและการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (แบบใหม่)

ชื่อโครงการ	กิจกรรมที่กำหนด	การให้บริการแบบเดิม	การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ(แบบใหม่)
พัฒนางานบริการงานติดตั้งมิเตอร์	-จัดทำเครื่องมือรอกดึงอุปกรณ์-บริการช่วงพักเที่ยง	<p>1. ลูกค้ายื่นคำร้องขอใช้ไฟ เอกสารประกอบด้วยสำเนาทะเบียนบ้าน สำเนาบัตรประชาชน และคำร้อง (1 วัน)(แผนกบริการลูกค้าและประมวลผล)</p> <p>2.ลูกค้ารอรับการตรวจคำร้อง(ตรวจระบบการเดินสายไฟในบ้าน) ที่สำนักงาน (2-3 วัน เนื่องจากเจ้าหน้าที่แผนกบริการลูกค้าและประมวลผล ต้องตรวจเอกสารและออกตรวจสถานที่ติดตั้ง การเดินทางใช้แผนที่)</p> <p>3. หากตรวจผ่านเจ้าหน้าที่จะแจ้งให้ไปชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้า (แผนกการเงินและประมวลผล) (1 วัน)</p> <p>-หากไม่ผ่านต้องดำเนินการปรับปรุงการเดินระบบสายไฟฟ้าใหม่ตามคำแนะนำ และต้องกลับไปเริ่มดำเนินการตามข้อ 1 ใหม่</p> <p>4. เมื่อชำระเงินเสร็จ ต้องไปประสานที่แผนกมิเตอร์ โดยนำใบเสร็จไปยืนยันขอดำเนินการติดตั้งมิเตอร์ จากนั้นแผนกมิเตอร์จึงไปทำการเบิกอุปกรณ์ที่แผนกพัสดุ และต้องแจ้งไปยังแผนกก่อสร้างเพื่อขอใช้รถยกไฮดรอลิก หรือรถเครนเพื่อนำไปใช้ในการยกอุปกรณ์ (2-3 วัน)</p> <p>5. ลูกค้าต้องรอรับแผนกมิเตอร์ในวันที่ได้รับแจ้งการมาติดตั้งเพื่อเซ็นรับทราบผลการดำเนินการ (1 วัน)</p> <p><u>สรุป</u> ใช้ระยะเวลาอย่างน้อย 7วัน ลูกค้ามาที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค 2 ครั้ง</p>	<p>1. ลูกค้ายื่นคำร้องขอใช้ไฟเอกสารประกอบด้วย สำเนาทะเบียนบ้าน สำเนาบัตรประชาชน (แผนกบริการลูกค้าและประมวลผล)</p> <p>2.ลูกค้ารอรับการตรวจคำร้องที่สำนักงานในขั้นตอนนี้ แผนกบริการลูกค้าและประมวลผล มีการนำโปรแกรม GIS และ Meter Logeterมาใช้ทำให้ค้นหาจุดติดตั้งมิเตอร์ พร้อมเส้นทางไปยังจุดติดตั้งมิเตอร์ ส่งเรื่องให้แผนกมิเตอร์ดำเนินการ</p> <p>3. แผนกมิเตอร์มีการนำระบบ Zap เข้ามาใช้คือเบิกอุปกรณ์มาสำรองไว้ที่แผนก เมื่อได้รับแจ้งจึงออกไปตรวจคำร้องพร้อมมีรอกดึงอุปกรณ์ไปด้วย(ไม่ต้องรอรถยกไฮดรอลิกหรือรถเครน)หากตรวจผ่านจะรับชำระเงิน ณ จุดติดตั้งและทำการติดตั้งมิเตอร์ได้ทันที พร้อมให้คำแนะนำที่จำเป็น</p> <p>-หากไม่ผ่านแจ้งให้ดำเนินการปรับปรุงและให้โทรศัพท์ประสานแผนกมิเตอร์อีกครั้ง</p> <p><u>สรุป</u> ใช้ระยะเวลา 1-2วัน ลูกค้ามาทำการไฟฟ้า 1 ครั้ง</p>

จากนั้นผู้วิจัยและผู้ร่วมวิจัยได้มีการกำหนดสภาพที่คาดหวังจากการดำเนินกิจกรรมเพื่อแก้ไขปัญหาที่กำหนดไว้ทั้งหมด โดยมีการกำหนดสภาพที่คาดหวังจากการดำเนินกิจกรรม ซึ่งสรุปได้ดังนี้



ภาพที่ 4.9 สภาพที่คาดหวังจากการแก้ปัญหา

โดยผู้วิจัยและผู้ร่วมวิจัยมีการกำหนดเกณฑ์การประเมินสำหรับประเมินผลสภาพที่คาดหวังจากการแก้ปัญหา ดังนี้

ตารางที่ 4.11 เกณฑ์การประเมินสำหรับวัดสภาพที่คาดหวังจากการแก้ปัญหา

ระดับคะแนน	แปลความหมาย
4.00 - 5.00	ดีมาก
3.00 - 3.99	ดี
2.00 - 2.99	พอใช้
1.01 2.00	ควรปรับปรุง
0 - 1.00	ควรปรับปรุงเร่งด่วน

กิจกรรมที่ 3 การจัดทำแผนปฏิบัติการ (Action plan)

จัดขึ้นในวันที่ 19 มิถุนายน 2559 เวลา 9.00 น. ณ ห้องประชุม 1 ชั้น 4 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ มีวัตถุประสงค์เพื่อแบ่งกลุ่มการทำงานและจัดทำแผนปฏิบัติการที่จะใช้เป็นแนวทางในการพัฒนางาน โดยมีการนำเสนอข้อมูลพร้อมกับแจกเอกสารตั้งแต่เริ่มขั้นตอนการวางแผน ซึ่งที่ประชุมได้ร่วมกันจัดแบ่งทีมงาน โครงการที่จะรับผิดชอบในการดำเนินโครงการโดยใช้วิธีให้เลือกตามความถนัดและงานที่ตนรับผิดชอบ โดยเกลี่ยให้มีจำนวนคนในแต่ละโครงการเท่าๆกัน โดยเน้นให้ทำงานโครงการตามแผนการทำงานก่อนเป็นอันดับแรก และในแต่ละโครงการก็มีการกำหนดหัวหน้าทีม 1 คนเพื่อทำหน้าที่เป็นทั้งผู้นำ ผู้ประสาน ผู้ดูแลและผู้ร่วมทำงานด้วย จากนั้นแต่ละทีมก็มีการแบ่งงาน การมอบอำนาจหน้าที่ การกำหนดบทบาทและความรับผิดชอบ โดยแยกเป็นกลุ่มตามที่ได้รับมอบหมาย

หลังจากนั้นแต่ละทีมก็ลงมือเขียนแผนการดำเนินโครงการเสร็จแล้วให้แต่ละทีมได้นำเสนอแผนงานโครงการให้ผู้ร่วมวิจัยทุกคนได้รับทราบ และให้มีการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับแผนงานโครงการ ซึ่งแต่ละโครงการมีส่วนประกอบที่สำคัญคือ หลักการและเหตุผล วัตถุประสงค์ เป้าหมาย กิจกรรมและระยะเวลาในการดำเนินงาน สถานที่ดำเนินงาน งบประมาณ ผู้รับผิดชอบโครงการ ผลที่คาดว่าจะได้รับ และวิธีการประเมินผลโครงการ โดยมีรายละเอียดของแต่ละโครงการ ดังนี้

โครงการที่ 1

พัฒนาการประชาสัมพันธ์และบริการลูกค้านอกสถานที่

หลักการและเหตุผล

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพมีการประเมินคุณภาพการบริหารจัดการในปี 2558 มีผลการดำเนินงานบริการลูกค้าและส่งเสริมกิจกรรมเพื่อการพัฒนาการบริหารจัดการไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพตั้งเอาไว้ เนื่องจากไม่เคยมีการจัดกิจกรรมบริการลูกค้านอกสถานที่ซึ่งเกี่ยวกับการให้คำแนะนำ รับบริการชำระค่าบริการหรือธรรมเนียมต่างๆ การประชาสัมพันธ์กิจกรรมก็ค่อนข้างน้อย ส่วนมากเน้นไปจัดกิจกรรมที่แสดงผลงานมากกว่าซึ่งไม่สนองต่อความต้องการของลูกค้าส่งผลต่อการให้บริการแก่ลูกค้าที่ได้รับการอำนวยความสะดวกและการบริหารที่ไม่มีคุณภาพด้วย

เพื่อให้การดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้บริการนอกสำนักงาน เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการและองค์กร และเพื่อให้ผ่านเกณฑ์การประเมินที่ร่วมกันกำหนดไว้ จึงมีการจัดโครงการนี้ขึ้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการลูกค้า
2. เพื่อพัฒนาการทำงานของแผนกต่างๆ ให้ดีขึ้น
3. เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์การให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ

เป้าหมาย

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพผ่านเกณฑ์การประเมินที่ผู้วิจัยและผู้ร่วมวิจัยกำหนดไว้ มีระดับคุณภาพ ตั้งแต่ระดับ “ดี” หรือ “3” ขึ้นไป

กิจกรรมและระยะเวลาการดำเนินงาน

ที่	กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินงาน		
		ก.ค. 59	ส.ค. 59	ก.ย. 59
1	จัดทำแผนผังแสดงการให้บริการ	↔		
2	จัดทำคู่มือประชาสัมพันธ์	↔		
3	ออกให้บริการนอกสถานที่		↔	↔

สถานที่ดำเนินงาน

สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอชุมแพ, ที่ทำการเทศบาลตำบลหนองไผ่และที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเขียด อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น

งบประมาณ

งบประมาณของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอชุมแพและงบประมาณส่วนตัวของผู้วิจัย รวมทั้งสิ้น จำนวน 11,000 บาท เพื่อใช้เป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินกิจกรรม ดังนี้

ที่	กิจกรรม	งบประมาณ	แหล่งที่มา
1	จัดทำแผนผังแสดงการให้บริการ	3,000 บาท	ส่วนตัวผู้วิจัย
2	จัดทำคู่มือประชาสัมพันธ์	3,000 บาท	สำนักงานการไฟฟ้า
3	ออกให้บริการนอกสถานที่	5,000 บาท	สำนักงานการไฟฟ้า

ผู้รับผิดชอบโครงการ

ทีมที่ 1 ประกอบด้วย

- | | | |
|-------------------|-------------|---------------|
| 1. นายวิจิตร | เหล่าพา | หัวหน้าทีม |
| 2. นายวรพงศ์ | คำภายี | รองหัวหน้าทีม |
| 3. นายทวีสิน | บุรี | ทีมงาน |
| 4. นางสาววิราภรณ์ | ปานเหง้า | ทีมงาน |
| 5. นางรัตติกาล | ดอนเตาเหล็ก | ทีมงาน |
| 6. นางสาวกนกวรรณ | ชื่นปรีชา | ทีมงาน |
| 7. นางสาวทัศนียา | เจ็กมา | ทีมงาน |
| 8. นายวีระพล | ภูวนนท์ | ทีมงาน |

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ลูกค้าได้รับการอำนวยความสะดวกในการให้บริการต่างๆ
2. การทำงานของแผนกต่างๆ มีความรวดเร็วมากขึ้น
3. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพทำงานเป็นที่พึงพอใจของประชาชน

วิธีการประเมินผลโครงการ

ใช้แบบบันทึกการสังเกต แบบสัมภาษณ์ และแบบประเมินโครงการ

โครงการที่ 2

พัฒนาการบริการชำระค่าธรรมเนียมและบริการ

หลักการและเหตุผล

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพมีการประเมินคุณภาพการบริหารจัดการในปี 2558 มีผลการดำเนินงานบริการลูกค้าและส่งเสริมกิจกรรมเพื่อการพัฒนาการบริหารจัดการไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพตั้งเอาไว้ เนื่องจากไม่เคยมีการจัดกิจกรรมการบริการลูกค้านอกสถานที่ซึ่งเกี่ยวกับการให้คำแนะนำ รับบริการชำระค่าบริการหรือธรรมเนียมต่างๆ การประชาสัมพันธ์กิจกรรมก็ค่อนข้างน้อย ส่วนมากเน้นไปจัดกิจกรรมที่แสดงผลงานมากกว่าซึ่งไม่สนองต่อความต้องการของลูกค้าส่งผลต่อการให้บริการแก่ลูกค้าที่ได้รับการอำนวยความสะดวกและการบริหารที่ไม่มีคุณภาพด้วย

เพื่อให้การดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ การบริการชำระค่าธรรมเนียมและบริการเกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการและองค์กร และเพื่อให้ผ่านเกณฑ์การประเมินที่ร่วมกันกำหนดไว้ จึงมีการจัดโครงการนี้ขึ้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนาการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วแก่ลูกค้า
2. เพื่อพัฒนางานให้บริการด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย
3. เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ

เป้าหมาย

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพผ่านเกณฑ์การประเมินที่ผู้วิจัยและผู้ร่วมวิจัยกำหนดไว้ มีระดับคุณภาพ ตั้งแต่ระดับ “ดี” หรือ “3” ขึ้นไป

กิจกรรมและระยะเวลาการดำเนินงาน

ที่	กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินงาน		
		ก.ค. 59	ส.ค. 59	ก.ย. 59
1	ติดตั้งโปรแกรมระบบการจ่ายค่าไฟฟ้า	↔		
2	ติดตั้งระบบบัตรคิว	↔		
3	บริการช่วงพักเที่ยง		↔	↔
4	ออกรับชำระค่าธรรมเนียมนอกสถานที่		↔	↔

สถานที่ดำเนินงาน

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดขอนแก่น

งบประมาณ

งบประมาณของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอยางชุมน้อยและงบประมาณส่วนตัวของผู้วิจัย รวมทั้งสิ้น จำนวน 38,000 บาท เพื่อใช้เป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินกิจกรรม ดังนี้

ที่	กิจกรรม	งบประมาณ	แหล่งที่มา
1	ติดตั้งโปรแกรมระบบรับจ่ายค่าไฟ	3,000 บาท	สำนักงานการไฟฟ้า
2	ติดตั้งระบบบัตรคิว	35,000 บาท	สำนักงานการไฟฟ้า
3	บริการช่วงพักเที่ยง	-	-
4	ออกรับชำระค่าธรรมเนียมนอกสถานที่(รวมทีมอื่น)	-	-

ผู้รับผิดชอบโครงการ

ทีมที่ 2 ประกอบด้วย

- | | |
|----------------------------|---------------|
| 1. นายสมาน พรหมสาร | หัวหน้าทีม |
| 2. นายกรกฎ ธรรมมา | รองหัวหน้าทีม |
| 3. นางสาวสุปรียา โขจุณี | ทีมงาน |
| 4. นายนิรันดร พุทธธา | ทีมงาน |
| 5. นายเสน่ห์ มนต์รี | ทีมงาน |
| 6. นายบัญชา พันวิธา | ทีมงาน |
| 7. นางสาววิภาพร ภูมิกอนสาร | ทีมงาน |
| 8. นายวีระพล ภูวนนท์ | ทีมงาน |

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. มีการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วแก่ลูกค้าด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย
2. ลดเวลาและขั้นตอนในการรับชำระเงินค่าธรรมเนียมและบริการต่างๆ
3. ลูกค้ามีความพึงพอใจในการให้บริการ

วิธีการประเมินผลโครงการ

ใช้แบบบันทึกการสังเกต แบบสัมภาษณ์ และแบบประเมินโครงการ

โครงการที่ 3

พัฒนางานบริการงานติดตั้งมิเตอร์

หลักการและเหตุผล

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพมีการประเมินคุณภาพการบริหารจัดการในปี 2558 มีผลการดำเนินงานบริการลูกค้าและส่งเสริมกิจกรรมเพื่อการพัฒนาการบริหารจัดการไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพตั้งเอาไว้ เนื่องจากในการให้บริการติดตั้งมิเตอร์ทั้งผู้ใช้ไฟรายย่อยและผู้ใช้ไฟรายใหญ่จะต้องมีการติดต่อหลายฝ่ายหลายแผนก ทำให้ลูกค้าเบื่อบริการเสียเวลาต้องเดินทางมาติดต่อกันและเสียเวลาทำงานประจำ รวมทั้งระยะเวลาในการออกไปดำเนินการให้แก่ลูกค้าค่อนข้างล่าช้าทั้งในการหาจุดติดตั้ง แผนที่แสดงเส้นทางที่จะไปยังจุดติดตั้ง ทำให้ต้องใช้เวลาค่อนข้างนานในการสอบถามเส้นทาง ในการติดตั้งอุปกรณ์สำหรับผู้ใช้ไฟรายใหญ่จำเป็นต้องรอแผนกก่อสร้างในการให้ความร่วมมือซึ่งการดำเนินการจึงล่าช้า

เพื่อให้การดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ งานบริการงานติดตั้งมิเตอร์ เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการและองค์กร และเพื่อให้ผ่านเกณฑ์การประเมินที่ร่วมกันกำหนดไว้ จึงมีการจัดโครงการนี้ขึ้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนาการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วแก่ลูกค้า
2. เพื่อพัฒนางานให้บริการติดตั้งมิเตอร์ด้วยเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพ
3. เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ

เป้าหมาย

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพผ่านเกณฑ์การประเมินที่ผู้วิจัยและผู้ร่วมวิจัยกำหนดไว้ มีระดับคุณภาพ ตั้งแต่ระดับ “ดี” หรือ “3” ขึ้นไป

กิจกรรมและระยะเวลาการดำเนินงาน

ที่	กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินงาน		
		ก.ค. 59	ส.ค. 59	ก.ย. 59
1	ติดตั้งโปรแกรมค้นหาด้วยระบบ GIS	←→		
2	ติดตั้งโปรแกรมมิเตอร์โลเกตเตอร์ (Meter Logeter)	←→		
3	ติดตั้งโปรแกรมระบบ Zap (สำรวจคลังพัสดุ)	←→		
4	จัดทำเครื่องมือรอก	←→	→	

สถานที่ดำเนินงาน

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอยะนิง จังหวัดขอนแก่น

งบประมาณ

งบประมาณของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอยะนิงและงบประมาณส่วนตัวของผู้วิจัย รวมทั้งสิ้น จำนวน 23,000 บาท เพื่อใช้เป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินกิจกรรม ดังนี้

ที่	กิจกรรม	งบประมาณ	แหล่งที่มา
1	ติดตั้งโปรแกรมค้นหาด้วยระบบ GIS	3,000 บาท	ส่วนตัว
2	ติดตั้งโปรแกรมมิเตอร์โลเกตเตอร์ (Meter Logeter)	-	-
3	ติดตั้งโปรแกรมระบบ Zap (สำรวจคลังพัสดุ)	-	-
4	จัดทำเครื่องมือรอก	20,000 บาท	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ผู้รับผิดชอบโครงการ

ทีมที่ 3 ประกอบด้วย

- | | |
|-----------------------------|---------------|
| 1. นายนิรันดร์ ศรีดาหลง | หัวหน้าทีม |
| 2. นายวิมล ผดุงกิจ | รองหัวหน้าทีม |
| 3. นายวิญญู ไทยดี | ทีมงาน |
| 4. นายธัญชนก เส้าหมอ | ทีมงาน |
| 5. นายอนุรักษ์ พาลี | ทีมงาน |
| 6. นายสุรชาติ เหลืองแสงธรรม | ทีมงาน |
| 7. นายวีระพล ภูวนนท์ | ทีมงาน |

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. มีการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วแก่ลูกค้าด้วยเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพ
2. งานให้บริการติดตั้งมิเตอร์มีความรวดเร็วมากขึ้น
3. ลูกค้ามีความพึงพอใจในการให้บริการงานติดตั้งมิเตอร์
4. สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับหน่วยงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอยะนิง

วิธีการประเมินผลโครงการ

ใช้แบบบันทึกการสังเกต แบบสัมภาษณ์ และแบบประเมินโครงการ

กิจกรรมที่ 4 การสรุปผลการดำเนินกิจกรรม

จัดขึ้นในวันที่ 19 มิถุนายน 2559 เวลา 11.00 น. ณ ห้องประชุม 1 ชั้น 4 อาคารไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ เพื่อเป็นการทบทวนวิธีการดำเนินงานที่ผ่านมาตั้งแต่การประชุมเชิงปฏิบัติการร่วมคิดและวางแผนวิเคราะห์สภาพงาน การจัดประชุมนำเสนอแนวคิดในบทที่ 2 ถ่ายทอดให้ผู้ร่วมวิจัย การจัดประชุมเชิงปฏิบัติการจัดทำแผนปฏิบัติการ และการจัดกิจกรรมการสรุปผลการดำเนินกิจกรรม โดยผู้วิจัยและผู้ร่วมวิจัยได้นำเอาผลการบันทึกจากการสังเกต บันทึกการประชุม และเครื่องคอมพิวเตอร์ซึ่งเก็บข้อมูลภาพ มานำเสนอให้ผู้ร่วมวิจัยได้ วิศวกร วิเคราะห์ อภิปรายร่วมกันเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องที่ทุกคนรับรู้ร่วมกัน โดยอาศัยข้อคำถามในการถอดบทเรียนเช่นเดียวกับขั้นตอนที่ 1 ผลจากการดำเนินกิจกรรมได้ข้อสรุปร่วมกันดังนี้

ตารางที่ 4.12 ผลสรุปการดำเนินกิจกรรมขั้นตอนการวางแผน

กิจกรรม	ผลการดำเนินงาน			ข้อเสนอแนะ
	การเปลี่ยนแปลง	การเรียนรู้	ความรู้ใหม่	
การร่วมคิดและวางแผนกำหนดประเด็นสภาพของปัญหา	บรรลุความคาดหวัง แต่ละ ทีม สามารถ กำหนดปัญหาสำคัญที่จะทำการพัฒนาได้	การปล่อยให้ผู้ร่วมวิจัยช่วยกันคิด และวางแผนหากจัดในสำนักงาน จะดีกว่าข้างนอกเพราะหากต้องการข้อมูลอะไร สามารถหาได้ทันทีไม่ต้องวิ่งไปมา	มองเห็นปัญหาในการให้บริการของ ทั้ง 3 แผนก คือ แผนกบริการลูกค้า และการตลาด แผนกมิเตอร์ แผนกบัญชีการเงินและประมวลผล ได้ อย่างชัดเจนและมีแนวทางการแก้ไข	ผู้วิจัยควรปล่อยให้ผู้ร่วมวิจัยสืบค้น แสวงหาข้อมูลเพิ่มเติมที่ก่อนจากนั้น ค่อยเพิ่มข้อมูลที่ขาดให้เพียงพอ
การถ่ายทอดแนวคิดการพัฒนาการบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ให้ผู้ร่วมวิจัย	บรรลุความคาดหวัง เพราะ ผู้ร่วม วิจัย สามารถ กำหนด กิจกรรมและสภาพที่ คาดหวังจากการดำเนิน กิจกรรมได้	การนำเสนอทางเลือกเพื่อการ แก้ปัญหาที่ควรให้ทุกคนเสนอ แนวคิด เพื่อให้ ได้ ข้อมูล ที่ หลากหลายและมีความเป็นไปได้	ผู้ร่วมวิจัยสามารถที่จะบูรณาการการ ให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จเข้ากับงานที่ต้องการพัฒนาได้ ซึ่งส่งผล ให้เกิดความกระตือรือร้นในการที่จะ ลงมือทำงาน เพราะมีแผนการ ดำเนินงานที่เกิดจากการทำงาน ร่วมกัน	การนำเสนอแนวคิดในบทที่ 2 ต่อผู้ ร่วม วิจัย ควร เป็น ความ รู้ ที่ หลาก หลาย เพื่อ ให้ เกิด การ เปรียบเทียบข้อมูลและควรปล่อยให้ ผู้ร่วมวิจัยได้แสดงความคิดเห็นให้ มากที่สุดและพยายามให้ทุกคน แสดงความคิดเห็น

ตารางที่ 4.12 ผลสรุปการดำเนินกิจกรรมขั้นตอนการวางแผน(ต่อ)

กิจกรรม	ผลการดำเนินงาน			ข้อเสนอแนะ
	การเปลี่ยนแปลง	การเรียนรู้	ความรู้ใหม่	
การจัดทำ แผนปฏิบัติ การ (Action Plan)	บรรลุความคาดหวัง เพราะผู้ร่วมวิ สามารถกำหนด กิจกรรมเพื่อการ แก้ปัญหา	ผู้ร่วมวิจัยมีการจัดทำโครงการเพื่อ แก้ปัญหา รวมทั้งมีการแบ่งกลุ่ม รับผิดชอบการดำเนินโครงการที่ เกิดจากการตกลงร่วมกัน	ผู้ร่วมวิจัยรู้จักที่จะบูรณาการกิจกรรม ที่สอดคล้องกัน ให้ไปอยู่ร่วมกัน เพื่อให้เกิดการบริการที่รวดเร็ว มี ประสิทธิภาพคำนึงถึงการประหยัด เวลา ความรวดเร็ว ความพึงพอใจ ของลูกค้าและรู้จักที่จําแนเทคโนโลยี มาพัฒนางาน	ควรกระตุ้นให้ผู้ร่วมวิจัยแสดงความ ความคิดเห็นมากที่สุดเพื่อให้ได้ข้อมูล หรือแนวทางที่หลากหลาย
การสรุปผล การดำเนิน กิจกรรม	บรรลุความคาดหวัง เพราะสามารถสรุปผล การดำเนินงานขั้นตอน การวางแผนได้	ผู้ร่วมวิจัยมีการแสดงความคิดเห็น มากยิ่งขึ้นเนื่องจากเคยผ่านการ ถอดบทเรียนในขั้นตอนที่ 1 มาแล้ว	ในการสรุปผลหรือการทำกิจกรรม ควรมีการบันทึกข้อมูลไว้เพื่อไม่ให้ เกิดการหลงลืมข้อมูล และให้แต่ละ ทีมมีการเก็บข้อมูลในแต่ละทีมด้วย เพื่อให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลในทีม ได้ตลอดเวลา	การบันทึกข้อมูลอาจบันทึกใน รูปแบบเสียงโดยใช้โทรศัพท์ ซึ่ง สามารถส่งให้กันทางไลน์หรือเมส ได้งายและสามารถจัดเก็บไว้ใน โทรศัพท์เพื่อเปิดฟังได้ตลอดเวลา

ขั้นตอนที่ 3 การปฏิบัติ(Acting)

ในขั้นตอนการปฏิบัติ (Acting) มีกิจกรรม 3 กิจกรรมคือ 1) การกำหนดแนวทางปฏิบัติร่วม 2) การประเมินสภาพการดำเนินงานก่อนนำแผนลงสู่การปฏิบัติ และ 3) การนำแผนลงสู่การปฏิบัติโดยมีการดำเนินการระหว่างเดือนกรกฎาคม-กันยายน 2559 โดยแต่ละกิจกรรมมีรายละเอียดในการดำเนินกิจกรรม ดังนี้

กิจกรรมที่ 1 การกำหนดแนวทางปฏิบัติร่วม

จัดขึ้นในวันที่ 3 กรกฎาคม 2559 เวลา 10.00 น. ณ ห้องประชุม 1 ชั้น 4 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ มีวัตถุประสงค์เพื่อร่วมกันกำหนดเครื่องมือที่จะใช้ในการวิจัยและวางแผนปฏิบัติโครงการ โดยให้ผู้ร่วมวิจัยได้วิเคราะห์และพิจารณาว่าในการนำแผนดำเนินงานสู่การปฏิบัติ นั้นจะใช้เครื่องมืออะไรในการประเมินผลการดำเนินงานและเก็บรวบรวมข้อมูล จากนั้นช่วยกันออกแบบเครื่องมือวิจัย ซึ่งสรุปเครื่องมือที่จะใช้ในการวิจัยทั้งสิ้น 5 ฉบับ ดังตาราง

ตารางที่ 4.13 เครื่องมือการวิจัยที่ผู้วิจัยและผู้ร่วมวิจัยได้ร่วมกันจัดทำขึ้น

ฉบับที่	เครื่องมือ	วัตถุประสงค์	ช่วงเวลาที่ใช้งาน
1	แบบบันทึกการประชุม	ใช้สำหรับบันทึกการประชุม	ใช้ในวันที่มีการจัดประชุม
2	แบบสัมภาษณ์	ใช้สัมภาษณ์หัวหน้าทีมเกี่ยวกับผลการดำเนินงานขั้นตอนต่างๆ	หลังดำเนินการ
3	แบบประเมินสภาพการดำเนินงาน	ใช้ประเมินสภาพการดำเนินงาน	ก่อนดำเนินงาน, หลังดำเนินงาน
4	แบบบันทึกการสังเกตความก้าวหน้าโครงการ	ใช้สำหรับติดตามและตรวจสอบความก้าวหน้าในการดำเนินงาน	ระหว่างดำเนินการ
5	แบบประเมินโครงการ	ใช้ประเมินผลการดำเนินงาน โครงการ หลังการดำเนินโครงการเสร็จสิ้น	หลังดำเนินการ

ผู้ร่วมวิจัยได้ตกลงกันว่าจะไม่ส่งเอกสารให้ผู้เชี่ยวชาญทำการตรวจเนื่องจากว่าเป็นเครื่องมือที่จัดทำขึ้นตามแนวคิดและความเห็นของทีมงานวิจัย หากให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจอาจทำให้เกิดการไขว้เขวและไม่ตรงประเด็นตามที่ผู้ร่วมวิจัยจะดำเนินการพัฒนา และสรุปว่าให้ผู้วิจัยได้ทำการจัดพิมพ์เป็นฉบับแล้วทำการสำเนาเอกสารไว้หลายๆ ชุด เพื่อให้สามารถนำไปใช้ประเมินผลการดำเนินงาน ได้ตลอดเวลาหากมีการเรียกหาเอกสาร

หลังจากนั้นผู้วิจัยและผู้ร่วมวิจัยได้ร่วมกันวางแผนปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมายโดยยึดหลักการ และแนวคิดที่ว่า “มุ่งการเปลี่ยนแปลง และมุ่งให้เกิดการกระทำเพื่อบรรลุผล” โดยได้มีการระดมความคิด พุดคุยถึงการหาแนวทางในการปฏิบัติงานร่วมกัน เนื่องจากมีโครงการจำนวน 3 โครงการ จึงมีการตกลงกันเพื่อดำเนินการปฏิบัติกิจกรรมโดยในขั้นตอนที่ 2 ได้มีการแบ่งทีมรับผิดชอบโครงการรวมทั้งการแต่งตั้งหัวหน้าทีมแล้ว ในขั้นนี้จึงมีการแบ่งหน้าที่ของแต่ละตำแหน่ง โดยสรุปว่า หัวหน้าทีมให้เป็นผู้ประเมินและติดตามผลการดำเนินโครงการด้วยโดยเรียกว่า “ผู้ประเมินโครงการ” ส่วนทีมงานมีหน้าที่ในการดำเนินโครงการร่วมกับหัวหน้าทีมเพื่อให้โครงการที่รับผิดชอบบรรลุเป้าหมายสำหรับการติดตามการดำเนินโครงการนั้นทุกทีมมีการตกลงกันว่าให้แบ่งออกเป็น 2 ระยะ คือ ระยะที่ 1 การติดตามและประเมินผลระหว่างการดำเนินโครงการ ระยะที่ 2 การติดตามและประเมินผลเมื่อสิ้นสุดการดำเนินโครงการ ซึ่งการดำเนินกิจกรรมนี้สรุปได้ดังตาราง

ตารางที่ 4.14 การจัดทีมงานโครงการเพื่อนำแผนปฏิบัติการลงสู่การปฏิบัติ

ที่	ชื่อโครงการ	ชื่อทีม	ทีมงานโครงการ	ผู้ประเมินโครงการ
1	พัฒนาการ ประชาสัมพันธ์และ บริการลูกค้านอก สถานที่	ไฟฟ้า 1	นายวิจิตร เหลาพา นายวรพงศ์ คำภาษี นายทวีสิน บุรี นางสาววิราภรณ์ ปานเหง้า นางรัตติกาล ดอนเตาเหล็ก นางสาวกนกวรรณ ชื่นปรีชา นางสาวทัศนียา แจ็กมา นายวีระพล ภูวนนท์	นายวิจิตร เหลาพา
2	พัฒนาการบริการ ชำระค่าธรรมเนียม และบริการ	ไฟฟ้า 2	นายสมาน พรมसार นายกรกฎ ธรรมมา นางสุปรียา โขจุณี นายนิรันดร พุทธา นายเสน่ห์ มนตรี นายบัญชา พันวิรา นางสาววิภาพร ภูมิคอนสาร นายวีระพล ภูวนนท์	นายสมาน พรมसार

ตารางที่ 4.14 การจัดทีมงานโครงการเพื่อนำแผนปฏิบัติการลงสู่การปฏิบัติ(ต่อ)

ที่	ชื่อโครงการ	ชื่อทีม	ทีมงานโครงการ	ผู้ประเมินโครงการ
3	พัฒนางานบริการงานติดตั้งมิเตอร์	ไฟฟ้า 3	นายนิรันดร์ ศรีดาหลง นายวิมล ผดุงกิจ นายวิญญู ไทยดี นายรัชชชก เสาหมอ นายอนุรักษ์ พาลี นายสุรชาติ เหลืองแสงธรรม นายวีระพล ภูวนนท์	นายนิรันดร์ ศรีดาหลง

จากนั้นจึงมีการตกลงกันว่าในวันที่ 3 กรกฎาคม 2559 ให้มีการใช้เครื่องมือฉบับที่ 3 แบบประเมินสภาพการดำเนินงาน เพื่อให้ผู้วิจัยและผู้ร่วมวิจัยได้ทำการประเมินสภาพการดำเนินงานของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพใน 3 แผนกซึ่งได้แก่ แผนกบริการลูกค้าและการตลาด แผนกมิเตอร์ และแผนกบัญชีการเงินและประมวลผล ซึ่งการดำเนินกิจกรรมดังกล่าว



ภาพที่ 4.10 การประชุมกำหนดแนวทางปฏิบัติร่วม

กิจกรรมที่ 2 การประเมินสภาพการดำเนิน

จัดขึ้นในวันที่ 3 กรกฎาคม 2559 เวลา 9.00 น. ณ ห้องประชุม 1 ชั้น 4 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพก่อนนำแผนสู่การปฏิบัติโดยผู้วิจัยได้ทำการถ่ายสำเนาเอกสารและแจกแบบประเมินให้กับผู้ร่วมวิจัยทุกคนได้ทำการประเมินเสร็จแล้วทำการเก็บรวบรวมนำมาวิเคราะห์ข้อมูลจากการใช้เครื่องมือดังกล่าวสรุปได้ดังตาราง

ตารางที่ 4.15 ผลการประเมินสภาพการดำเนินงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพก่อนการนำแผนปฏิบัติการลงสู่การปฏิบัติ

ที่	การดำเนินงาน	รายการประเมิน	ระดับคะแนนการประเมิน		
			\bar{X}	S.D	การแปลผล
1	การบริการลูกค้าและการตลาด	ป้ายแสดงขั้นตอนการติดต่องาน	2.29	0.46	พอใช้
		เอกสารการให้คำแนะนำสำหรับลูกค้า	2.43	0.51	พอใช้
		การอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า	2.40	0.51	พอใช้
		การค้นหาคูคิดตั้งมิเตอร์ให้ลูกค้า	2.20	0.41	พอใช้
	คะแนนเฉลี่ย		2.33	0.02	พอใช้
2	แผนกมิเตอร์	การกำหนดเส้นทางไปยังสถานที่ติดตั้งมิเตอร์	2.24	0.44	พอใช้
		การจัดหาอุปกรณ์สำหรับติดตั้งมิเตอร์	2.52	0.51	พอใช้
		การติดตั้งอุปกรณ์ประกอบมิเตอร์	2.33	0.48	พอใช้
	คะแนนเฉลี่ย		2.37	0.04	พอใช้
3	แผนกบัญชีการเงินและประมวลผล	ความรวดเร็วในการให้บริการลูกค้า	2.43	0.51	พอใช้
		การให้บริการลูกค้าช่วงพักกลางวัน	1.71	0.56	ควรปรับปรุง
		การให้บริการลูกค้านอกสำนักงาน	1.62	0.50	ควรปรับปรุง
	คะแนนเฉลี่ย		1.92	0.03	ควรปรับปรุง
สรุปทุกงาน		2.21	0.03	พอใช้	

จากตารางที่ 4.15 ผลการประเมินสภาพการดำเนินงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพก่อนการนำแผนปฏิบัติการลงสู่การปฏิบัติ พบว่า คะแนนสรุปทุกด้าน อยู่ในระดับพอใช้ ($\bar{X}=2.19$) เมื่อแยกเป็นงานเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ งานแผนกมิเตอร์มีคะแนนอยู่ในระดับพอใช้ ($\bar{X}=2.38$) การบริการลูกค้าและการตลาดมีคะแนนอยู่ในระดับพอใช้ ($\bar{X}=2.30$) และแผนกบัญชีการเงินและประมวลผล มีคะแนนอยู่ในระดับพอใช้ ($\bar{X}=1.87$)

กิจกรรมที่ 3 การนำแผนลงสู่การปฏิบัติ

ดำเนินการระหว่างวันที่ 2 กรกฎาคม-30 กันยายน 2559 รวมระยะเวลาจำนวน 3 เดือน มีวัตถุประสงค์เพื่อแก้ไขปัญหาการดำเนินงานให้ดีขึ้น โดยทั้ง 3 ทีม มีการนำโครงการและกิจกรรมที่กำหนดไว้ตามแผนปฏิบัติการไปสู่การปฏิบัติ ซึ่งมีรายละเอียดการดำเนินงานแต่ละโครงการของแต่ละทีมงาน โครงการ มีรายละเอียดดังนี้

โครงการที่ 1 พัฒนาการประชาสัมพันธ์และบริการลูกค้านอกสถานที่

รับผิดชอบโดยทีมไฟฟ้า 1 ซึ่งมีสมาชิกจำนวน 7 คนประกอบด้วยนายวิจิตร เหลาพา, นายวรพงศ์ คำภายี, นายทวีสิน บุรี, นางสาววิราภรณ์ ปานเหง้า, นางรัตติกาล ดอนเตาเหล็ก, นางสาวกนกวรรณ ชื่นปรีชา, นางสาวทัศนียา แจ็กมา และ นายวิระพล ภูวนนท์ มีกิจกรรมจำนวน 3 กิจกรรมคือ 1) จัดทำแผนผังแสดงการให้บริการ 2) จัดทำคู่มือประชาสัมพันธ์ และ 3) ออกให้บริการนอกสถานที่ โดยในแต่ละกิจกรรมมีรายละเอียดของการดำเนินงาน ดังต่อไปนี้

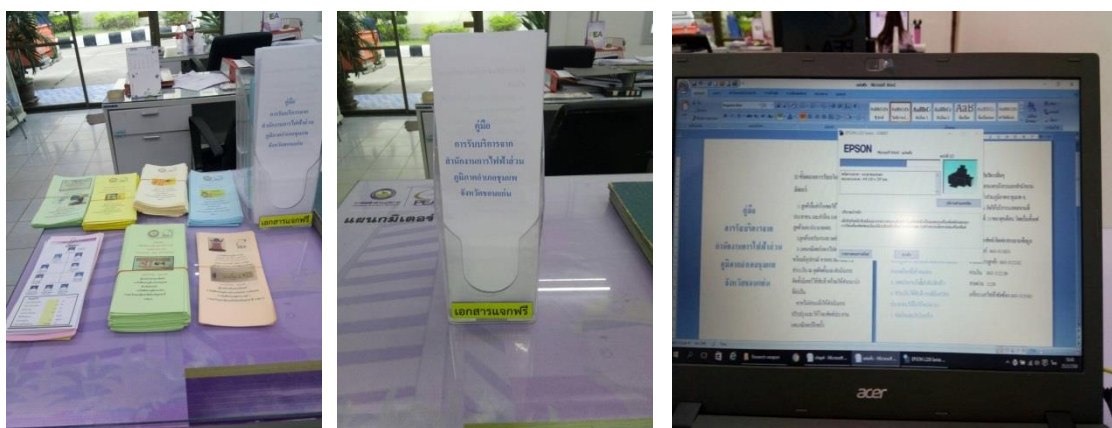
1) จัดทำแผนผังแสดงการให้บริการ จัดขึ้นในวันที่ 16 กรกฎาคม 2559 ณ สำนักงานไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ โดยทีมไฟฟ้า 1 ได้มีการออกแบบแผนผังการให้บริการ จากนั้นได้ไปสั่งทำไว้นิตและได้รับป้ายไว้นิตจากร้านป้ายเมื่อวันที่ 15 กรกฎาคม 2559 จึงได้มีการนัดหมายทำการติดตั้งป้ายในวันเสาร์ที่ 16 กรกฎาคม 2559 โดยทำการติดตั้งบริเวณด้านในอาคารสำนักงาน จุดให้ทางเข้าเมื่อลูกค้าเปิดประตูเข้ามาจะพบป้ายประชาสัมพันธ์นี้ตั้งอยู่ ซึ่งสามารถอ่านและทำตามได้ การติดตั้งดังภาพ



ภาพที่ 4.11 การจัดทำแผนผังการให้บริการ

2) จัดทำคู่มือประชาสัมพันธ์โดยทีมไฟฟ้า 1 ได้ร่วมประชุมกันเพื่อออกแบบคู่มือแผ่นพับ รวมทั้งเอกสารการแนะนำการรับบริการต่างๆ ในวันที่ 30-31 กรกฎาคม 2559 ณ สำนักงาน

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ โดยทีมไฟฟ้า 1 จากนั้นมีการแบ่งงานกันในทีมเพื่อพิมพ์ ปรี้นถ่ายเอกสาร พับ และส่งข้อมูลให้ร้านเพื่อจัดทำเป็นเล่ม ซึ่งกว่าจะดำเนินการเสร็จและสามารถจัดทำคู่มือเรียบร้อยโดยมีเอกสารต่างๆพร้อมก็ถึงวันที่ 1 กันยายน 2559 โดยเหตุที่ใช้เวลานานนั้น เพราะส่วนมากมีการทำงานกันวันเสาร์และอาทิตย์เท่านั้น ส่วนวันธรรมดาต้องทำงานประจำ จึงส่งผลให้ล่าช้าโดยคู่มือประชาสัมพันธ์ แผ่นพับต่างๆ นี้ได้ส่งไปยังทั้ง 3 แผนกด้วยเพื่อแจกให้ผู้ที่มาใช้บริการที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ และส่วนหนึ่งเตรียมไว้สำหรับไปแจกให้แก่ลูกค้าในคราวที่จะออกให้บริการนอกสำนักงาน การดำเนินการดังกล่าว



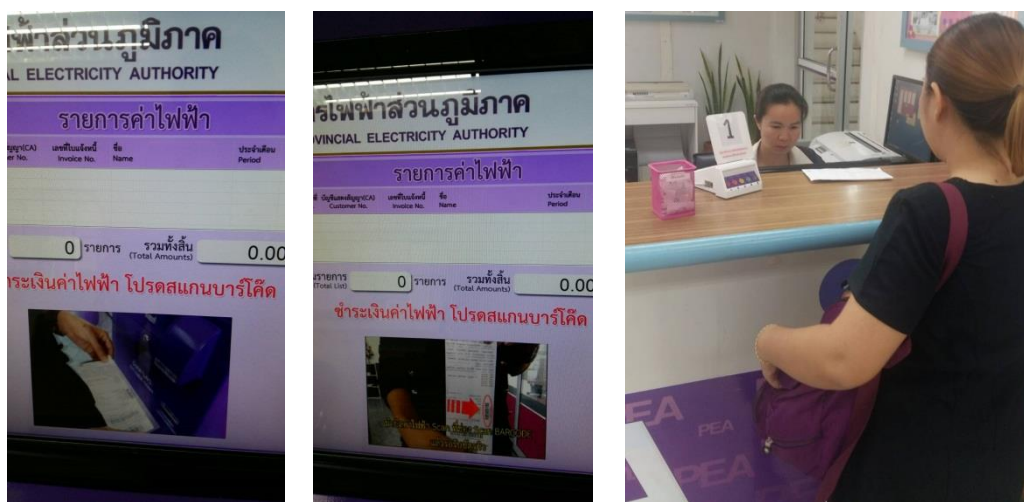
ภาพที่ 4.12 การจัดทำคู่มือประชาสัมพันธ์

3) ออกให้บริการนอกสำนักงาน โดยทีมงานมีการประชุมกันเพื่อกำหนดการจัดกิจกรรมซึ่งต้องขออนุญาตผู้บริหารด้วย โดยได้รับอนุญาตให้ดำเนินการจัดทุกวันที่ 10 ของทุกเดือน โดยให้ทดลองเริ่มครั้งแรกในวันที่ 10 กันยายน 2559 แต่เนื่องจากการดำเนินการจัดทำคู่มือการประชาสัมพันธ์ซึ่งประกอบด้วยเอกสารเป็นเล่ม แผ่นพับ คำเนินการล่าช้าและร้านที่รับดำเนินการมีคิวยาว และทางทีมงานติดภาระเร่งด่วนของสำนักงานต้องเดินทางไปต่างจังหวัดเป็นจำนวนมาก จึงทำให้ทีมไม่สามารถดำเนินการออกให้บริการนอกสำนักงานในวันที่ 10 กันยายน 2559 ได้ มีเพียงการจัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์สำหรับออกไปตั้งสถานที่ให้บริการไว้เท่านั้น

โครงการที่ 2 พัฒนาการบริการชำระค่าธรรมเนียมและบริการ

รับผิดชอบโดยทีมไฟฟ้า 2 ซึ่งมีสมาชิกจำนวน 7 คนประกอบด้วยนายสมาน พรหมสาร, นายกรกฏ ธรรมมา, นางสุปรียา โขขุณี, นายนิรันดร พุทธา, นายเสน่ห์ มนตรี, นายบัญชา พันวิธา, นางสาววิภาพร ภูมิคอนสาร และ นายวีระพล ภูวนนท์ มีกิจกรรมจำนวน 4 กิจกรรมคือ 1) คิดตั้งโปรแกรมระบบรับจ่ายค่าไฟ 2) คิดตั้งระบบบัตรคิว 3) บริการช่วงพักเที่ยง และ 4) ออกรับชำระค่าธรรมเนียมนอกสถานที่โดยในแต่ละกิจกรรมมีรายละเอียดของการดำเนินงาน ดังต่อไปนี้

1) ติดตั้งโปรแกรมระบบการจ่ายค่าไฟฟ้า จัดขึ้นในวันที่ 13 สิงหาคม 2559 (เดิมกำหนดวันที่ 30-31 กรกฎาคม 2559 แต่การขอโปรแกรมค่อนข้างล่าช้าและคิดเรื่องเอกสารทางราชการที่ต้องมีการทำตามระบบราชการ) ณ สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ โดยทีมไฟฟ้า 2 ได้มีการประสานขอความร่วมมือจากนายธีระพงษ์ ตรงประสิทธิ์ ตำแหน่ง พนักงานควบคุมเครื่องคอมพิวเตอร์ จากแผนกบัญชีและประมวลผล ซึ่งไม่ได้เป็นผู้ร่วมวิจัย แต่เป็นเจ้าหน้าที่ผู้ซึ่งดูแลเรื่องระบบคอมพิวเตอร์ของสำนักงานรวมถึงการติดตั้งโปรแกรมสำคัญๆ ต่าง เพื่อให้ดำเนินการมาติดตั้งโปรแกรมค้นหาด้วยระบบ GIS สำหรับโปรแกรมได้ติดต่อไปยังสำนักงานการไฟฟ้าเขต 1 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือเพื่อขอตัวโปรแกรมมาลงโดยมีการลงโปรแกรม ทดสอบการใช้งานโปรแกรมก่อนที่จะเปิดใช้งานจริง และเริ่มใช้งานจริงตั้งแต่วันที่ 15 สิงหาคม 2559 การดำเนินงานดังกล่าว



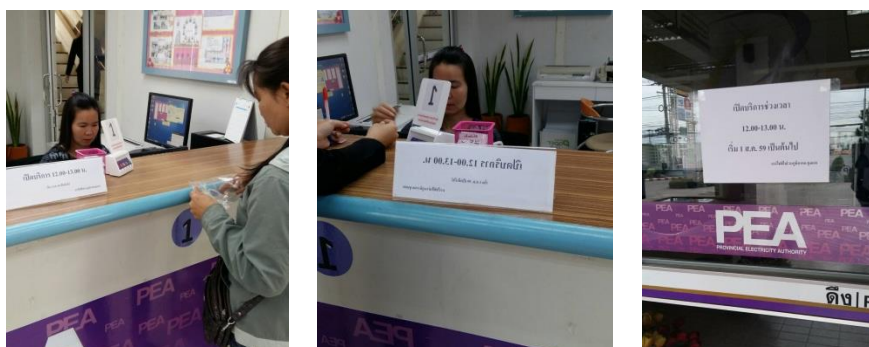
ภาพที่ 4.13 ติดตั้งโปรแกรมระบบการจ่ายค่าไฟฟ้า

2) ติดตั้งระบบบัตรคิวอัตโนมัติจัดขึ้นในวันที่ 13 สิงหาคม 2559 โดยทีมไฟฟ้า 2 ได้มีการประสานขอความร่วมมือจากนายธีระพงษ์ ตรงประสิทธิ์ ตำแหน่งพนักงานควบคุมเครื่องคอมพิวเตอร์ จากแผนกบัญชีและประมวลผลซึ่งไม่ได้เป็นผู้ร่วมวิจัย แต่เป็นเจ้าหน้าที่ผู้ซึ่งดูแลเรื่องระบบคอมพิวเตอร์ของสำนักงานรวมถึงการติดตั้ง โปรแกรมสำคัญๆ ต่าง เพื่อให้ดำเนินการมาติดตั้งเครื่องระบบบัตรคิวอัตโนมัติ โดยเครื่องได้ประสานขอไปยังสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตั้งแต่มิถุนายนกรกฎาคม 2559 เจ้าหน้าที่ที่มีการติดตั้งเครื่อง ทดสอบการใช้งานโปรแกรมก่อนที่จะเปิดใช้งานจริง และเริ่มใช้งานจริงตั้งแต่วันที่ 15 สิงหาคม 2559 พร้อมกับการใช้โปรแกรมระบบรับจ่ายค่าไฟ การดำเนินงานดังกล่าว



ภาพที่ 4.14 การติดตั้งระบบบัตรคิวอัตโนมัติ

3) บริการช่วงพักเที่ยง เริ่มเปิดให้บริการตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม 2559 โดยทีมไฟฟ้า 2 ได้มีการประชุมพูดคุยถึงวิธีการ กระบวนการและขั้นตอนการดำเนินงานการให้บริการช่วงพักเที่ยง ซึ่งจำเป็นต้องนำเสนอต่อผู้บริหารก่อนทดลองดำเนินงาน ซึ่งได้รับการอนุมัติ โดยกำหนดให้มีเจ้าหน้าที่ประจำเคาเตอร์บริการในเวลา 12.00-13.00 น. จำนวน 1 คน สำหรับคนที่ทำหน้าที่เวรดำเนินงานประจำภาคกลางวันจะมีจำนวน 2 คน โดยคนที่ 1 จะเริ่มไปพักรับประทานอาหารเวลา 11.30-12.30 น. แล้วกลับมาประจำเคาเตอร์ ส่วนคนที่ 2 จะไปพักรับประทานอาหารเวลา 12.30-13.30 น. การดำเนินงานดังภาพ



ภาพที่ 4.15 การให้บริการช่วงพักเที่ยง

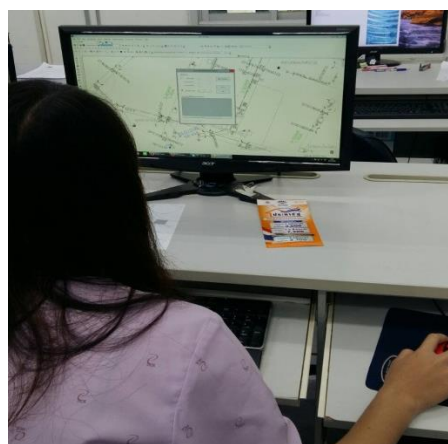
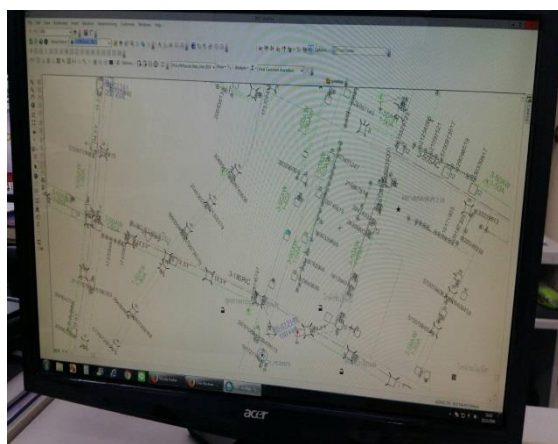
4) ออกรับจ่ายค่าธรรมเนียมนอกสถานที่ โดยทีมงานไฟฟ้า 2 มีการประชุมกันเพื่อกำหนดการจัดกิจกรรมซึ่งต้องขออนุญาตผู้บริหารด้วย โดยได้รับอนุญาตให้ดำเนินการจัดทุกวันที่ 10 ของทุกเดือน ซึ่งจะต้องออกให้บริการนอกสำนักงานพร้อมกับทีมไฟฟ้า 1 โดยให้ทดลองเริ่มครั้งแรกในวันที่ 10 กันยายน 2559 แต่เนื่องจากทีมไฟฟ้า 1 มีการดำเนินการจัดทำคู่มือการประชาสัมพันธ์ซึ่งประกอบด้วยเอกสารเป็นเล่ม แผ่นพับ ดำเนินการล่าช้า และทีมงานติดภารกิจหลายคน จึงมีการตกลงกันดำเนินการในเดือนถัดไป ทำให้ทีมไม่สามารถดำเนินการออกให้บริการ

นอกสำนักงานในวันที่ 10 กันยายน 2559 ได้ ทีมไฟฟ้า 3 จึงมีเพียงการจัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์และเอกสารที่จำเป็นไว้เช่นเดียวกับทีมไฟฟ้า 1

โครงการที่ 3 พัฒนางานบริการงานติดตั้งมิเตอร์

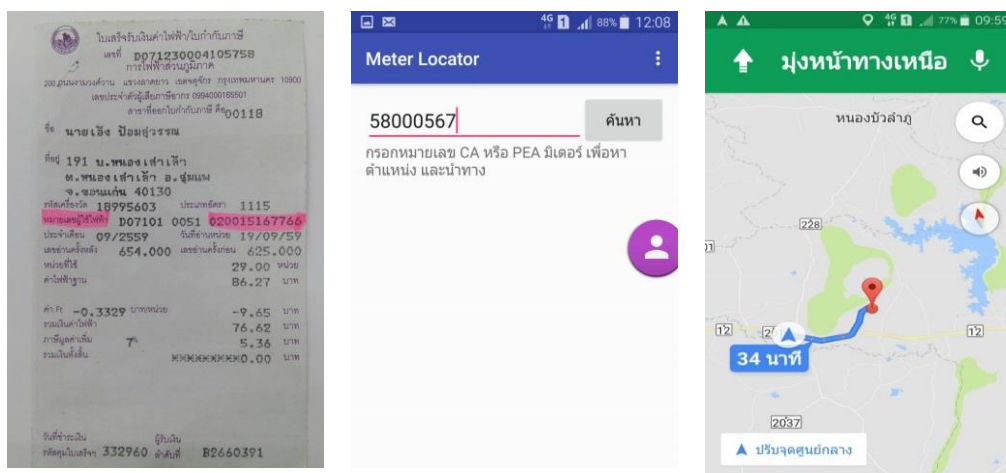
รับผิดชอบโดยทีมไฟฟ้า 3 ซึ่งมีสมาชิกจำนวน 7 คนประกอบด้วยนายนิรันดร์ ศรีคาหลง, นายวิมล ผดุงกิจ, นายวิญญู ไทยดี, นายธัญชนก เสาหมอ, นายวีระพล ภูวนนท์, นายอนุรักษ์ พาที และ นายสุรชาติ เหลืองแสงธรรม มีกิจกรรมจำนวน 4 กิจกรรมคือ 1) ติดตั้งโปรแกรมค้นหาด้วยระบบ GIS 2) ติดตั้งโปรแกรมมิเตอร์โลเกเตอร์ (Meter Logeter) 3) ติดตั้งโปรแกรมระบบ Zap (สำรวจคลังพัสดุ) 4) จัดทำเครื่องมือรอกดึงอุปกรณ์ โดยในแต่ละกิจกรรมมีรายละเอียดของการดำเนินงานดังต่อไปนี้

1) ติดตั้งโปรแกรมค้นหาด้วยระบบ GIS จัดขึ้นในวันที่ 30 กรกฎาคม 2559 (เดิมกำหนดวันที่ 23-24 กรกฎาคม 2559 แต่การขอโปรแกรมค่อนข้างล่าช้าและติดเรื่องเอกสารทางราชการที่ต้องมีการทำตามระบบราชการ สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ โดยทีมไฟฟ้า 3 ได้มีการประสานขอความร่วมมือจากนายธีระพงษ์ ตรงประสิทธิ์ ตำแหน่ง พนักงานควบคุมเครื่องคอมพิวเตอร์ จากแผนกบัญชีและประมวลผลซึ่งไม่ได้เป็นผู้ร่วมวิจัย แต่เป็นเจ้าหน้าที่ผู้ซึ่งดูแลเรื่องระบบคอมพิวเตอร์ของสำนักงานรวมถึงการติดตั้งโปรแกรมต่างๆ ต่าง เพื่อให้ดำเนินการมาติดตั้งโปรแกรมค้นหาด้วยระบบ GIS สำหรับโปรแกรมได้ติดต่อไปยังสำนักงานการไฟฟ้าเขต 1 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เพื่อขอตัวโปรแกรมมาลงโดยมีการลงโปรแกรม ทดสอบการใช้งานโปรแกรมก่อนที่จะเปิดใช้งานจริง และเริ่มใช้งานจริงตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม 2559 สำหรับการค้นหาจุดติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้าด้วยระบบ GIS การดำเนินงานดังภาพ



ภาพที่ 4.16 การติดตั้งโปรแกรมค้นหาด้วยระบบ GIS

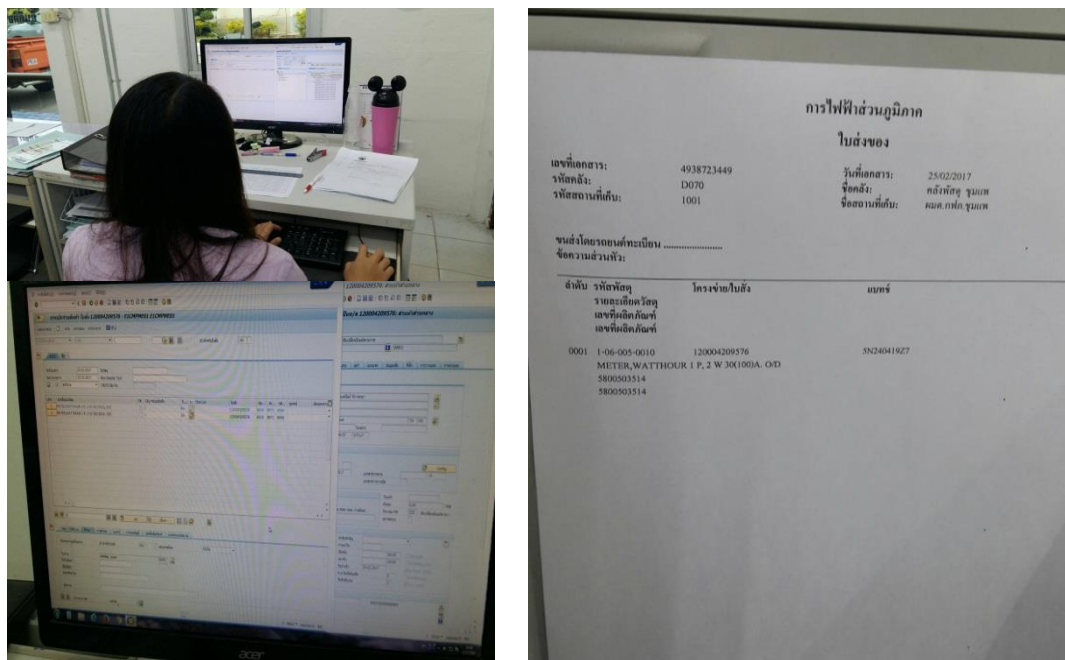
2) ติดตั้งโปรแกรมมิเตอร์โลเกตเตอร์ (Meter Logeter) จัดขึ้นในวันที่ 30 กรกฎาคม 2559 (เดิมกำหนดวันที่ 23-24 กรกฎาคม 2559 แต่การขอโปรแกรมค่อนข้างล่าช้าและติดเรื่องเอกสารทางราชการที่ต้องมีการทำตามระบบราชการ) ณ สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ โดยทีมไฟฟ้า 3 ได้มีการประสานขอความร่วมมือจากนายธีระพงษ์ ตรงประสิทธิ์ ตำแหน่ง พนักงานควบคุมเครื่องคอมพิวเตอร์ จากแผนกบัญชีและประมวลผล ซึ่งไม่ได้เป็นผู้ร่วมวิจัย แต่เป็นเจ้าหน้าที่ผู้ซึ่งดูแลเรื่องระบบคอมพิวเตอร์ของสำนักงานรวมถึงการติดตั้งโปรแกรมสำคัญต่างๆ เพื่อให้ดำเนินการมาติดตั้งโปรแกรมค้นหาด้วยระบบมิเตอร์โลเกตเตอร์สำหรับโปรแกรมได้ติดต่อไปยังสำนักงานการไฟฟ้าเขต 1 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือเพื่อขอตัวโปรแกรมมาลงโดยมีการลงโปรแกรม ทดสอบการใช้งานโปรแกรมก่อนที่จะเปิดใช้งานจริง และเริ่มใช้งานจริงตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม 2559 โดยดำเนินการควบคู่กับการใช้โปรแกรมค้นหาจุดติดตั้งด้วยระบบ GIS การดำเนินงานดังกล่าว



ภาพที่ 4.17 การติดตั้งโปรแกรมมิเตอร์โลเกตเตอร์

3) ติดตั้งโปรแกรมระบบ Zap (สำรวจคลังพัสดุ) จัดขึ้นในวันที่ 31 กรกฎาคม 2559 (เดิมกำหนดวันที่ 23-24 กรกฎาคม 2559 แต่การขอโปรแกรมค่อนข้างล่าช้าและติดเรื่องเอกสารทางราชการที่ต้องมีการทำตามระบบราชการ) ณ สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ โดยทีมไฟฟ้า 3 ได้มีการประสานขอความร่วมมือจากนายธีระพงษ์ ตรงประสิทธิ์ ตำแหน่ง พนักงานควบคุมเครื่องคอมพิวเตอร์จากแผนกบัญชีและประมวลผล ซึ่งไม่ได้เป็นผู้ร่วมวิจัย แต่เป็นเจ้าหน้าที่ผู้ซึ่งดูแลเรื่องระบบคอมพิวเตอร์ของสำนักงานรวมถึงการติดตั้งโปรแกรมสำคัญๆ ต่าง เพื่อให้ดำเนินการมาติดตั้งโปรแกรมระบบยืมพัสดุสำหรับโปรแกรมได้ติดต่อไปยังสำนักงานการไฟฟ้าเขต 1 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เพื่อขอตัวโปรแกรมมาลงโดยมีการลงโปรแกรม ทดสอบการใช้

งานโปรแกรมก่อนที่จะเปิดใช้งานจริง และเริ่มใช้งานจริงตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม 2559 โดยควบคู่กับการใช้โปรแกรมค้นหาจุดติดตั้งด้วยระบบ GIS และโปรแกรมมิเตอร์โลเกเตอร์ (Meter Logeter) การดำเนินงานดังกล่าว



ภาพที่ 4.18 การจัดทำระบบสำรองคลังพัสดุ

4) จัดทำเครื่องมือรอกดึงอุปกรณ์จัดขึ้นในวันที่ 12-14 สิงหาคม 2559 ณ สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ โดยทีมไฟฟ้า 3 ได้มีการดำเนินการจัดหาวัสดุ อุปกรณ์ก่อนหน้านั้น เมื่อได้ครบแล้วจึงมีการนัดรวมกันเพื่อร่วมแรงกันในการดำเนินการประกอบเครื่องมือดังกล่าว ซึ่งใช้เวลาติดต่อกันเพื่อให้งานต่อเนื่อง เมื่อประกอบเสร็จสามารถใช้งานได้ทันทีเนื่องจากประกอบตามต้นแบบของนวัตกรรมที่ได้รับรางวัล ซึ่งมีการเริ่มใช้งานตั้งแต่วันที่ 15 สิงหาคม 2559 โดยเครื่องมือรอกนี้สามารถนำอุปกรณ์ที่มีน้ำหนักประมาณ 150 กิโลกรัมขึ้นไปติดตั้งบนเสาไฟฟ้าได้ โดยที่ไม่ต้องรอรถเครนไฮดรอลิก ซึ่งทำให้ประหยัดเวลาในการทำงานเป็นอย่างมาก ซึ่งถ้าหากรอรถยนต์ไฮดรอลิกจะต้องรอ 3-5 วัน เพราะรถจะต้องไปดำเนินงานด้านก่อสร้างปักเสาไฟฟ้าเป็นหลัก โดยเรียกชื่อง่ายๆ ว่า รอกดึงอุปกรณ์ ก็ได้ การดำเนินงานดังกล่าว



ภาพที่ 4.19 การจัดทำเครื่องมือรอก

ขั้นตอนที่ 4 การสังเกต

การสังเกต (Observing) เพื่อบันทึกผลการปฏิบัติ โดยมีการกำหนดให้มีการกระทำในทุกขั้นตอน โดยใช้เครื่องมือ ซึ่งประกอบด้วย แบบบันทึกการประชุม (เครื่องมือฉบับที่ 1) แบบสัมภาษณ์ (เครื่องมือฉบับที่ 2) แบบประเมินสภาพการดำเนินงาน (เครื่องมือฉบับที่ 3) แบบบันทึกการสังเกตความก้าวหน้าโครงการ (เครื่องมือฉบับที่ 4) และแบบประเมินโครงการ (เครื่องมือฉบับที่ 5) นอกจากนี้ยังมีการบันทึกภาพโดยโทรศัพท์และเก็บไว้ในเครื่องคอมพิวเตอร์ สำหรับในขั้นตอนการสังเกตนี้ จะเป็นการสังเกตผลการดำเนินโครงการของขั้นตอนที่ 3 การปฏิบัติ (Acting) โดยมีการดำเนินการ 3 กิจกรรม คือ 1) การสังเกตและบันทึกผล โดยหัวหน้าทีมรับผิดชอบสังเกตการดำเนินโครงการตามที่ได้รับมอบหมาย 2) การรายงานและการสรุปผลการดำเนินโครงการ และ 3) การสรุปผลการดำเนินกิจกรรม เพื่อร่วมกันสรุปผลการดำเนินงานขั้นตอนการสังเกต สำหรับรายละเอียดการดำเนินงานในแต่ละกิจกรรม มีดังต่อไปนี้

กิจกรรมที่ 1 การสังเกตและบันทึกผล

โดยมีการมอบให้ผู้ประเมินโครงการรับผิดชอบสังเกตการดำเนินโครงการตามที่ได้รับมอบหมายพร้อมทั้งมีการบันทึกผลการดำเนินโครงการในขั้นตอนที่ 3 และให้มีการนำเสนอขอความเห็นชอบจากผู้ร่วมวิจัย โดยมีระยะเวลาการสังเกตขั้นตอนการปฏิบัติ ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม-30 กันยายน 2559 พร้อมทั้งมีการบันทึกผลการสังเกตระหว่างการดำเนินโครงการ โดยใช้แบบบันทึกการสังเกตความก้าวหน้าโครงการ (เครื่องมือฉบับที่ 4) และเมื่อสิ้นสุดระยะการดำเนินโครงการ โดยใช้แบบประเมินโครงการ (เครื่องมือฉบับที่ 5) จากนั้นมีการประชุมผู้ร่วมวิจัยเพื่อนำเสนอผลการสังเกตการดำเนินโครงการของขั้นตอนที่ 3 โดยผู้รับผิดชอบประเมินโครงการ

(หัวหน้าทีม) ทำการสรุปผลการดำเนินกิจกรรมในโครงการที่ทีมงานตัวเองรับผิดชอบ แบ่งเป็น 2 ระยะ คือ 1) ระหว่างการดำเนินโครงการ โดยทุกโครงการมีการกำหนดให้ประเมินระหว่าง การดำเนินโครงการในวันที่ 30 สิงหาคม 2559 ซึ่งมีการดำเนินโครงการมาเป็นระยะเวลาสองเดือน และ 2) หลังสิ้นสุดระยะเวลาการดำเนินโครงการ โดยทุกโครงการมีการกำหนดให้มีการสังเกตและ บันทึกรูปภาพเมื่อสิ้นสุดระยะเวลาการดำเนินโครงการในวันที่ 30 กันยายน 2559 ซึ่งมีการดำเนิน โครงการมาเป็นระยะเวลา 3 เดือน สามารถสรุปผลการดำเนินโครงการ ได้ดังนี้

โครงการที่ 1 พัฒนาการประชาสัมพันธ์และบริการลูกค้านอกสถานที่ มีการ ดำเนินงานดังนี้

1) ระหว่างการดำเนินโครงการ มีความก้าวหน้าโครงการในภาพรวมเดินไปตาม แผนปฏิบัติการที่กำหนดไว้ โดยทีมมีการดำเนินประชุมเพื่อวางแผนการดำเนินกิจกรรม ซึ่งกิจกรรม 1) จัดทำแผนผังแสดงการให้บริการมีการดำเนินการติดตั้งแผนผังเรียบร้อยแล้ว 2) จัดทำคู่มือ ประชาสัมพันธ์มีการจัดเตรียมเอกสาร ซึ่งประกอบด้วยคู่มือการขอรับบริการจากสำนักงานการ ไฟฟ้าส่วนภูมิภาค แผ่นพับ วัสดุและอุปกรณ์ต่างๆเรียบร้อยแล้ว ส่วนกิจกรรมที่ 3 ออกให้บริการนอก สถานที่ ยังไม่มีการออกไปให้บริการนอกสำนักงานแต่มีการจัดเตรียมเอกสารและอุปกรณ์ไว้พร้อม แล้วทั้งนี้เนื่องจากสมาชิกในทีมต้องเข้ารับการอบรมทักษะทางคอมพิวเตอร์กันค่อนข้างมาก

2) เมื่อสิ้นสุดการดำเนินโครงการ กิจกรรมมีการดำเนินการเป็นไปตามแผนปฏิบัติการ ซึ่งมีทั้งหมด 2 กิจกรรม โดยดำเนินการสำเร็จและบรรลุวัตถุประสงค์ จำนวน 2 กิจกรรม ประกอบด้วย จัดทำแผนผังแสดงการให้บริการ และจัดทำคู่มือประชาสัมพันธ์ มีการดำเนินงานแต่ ไม่บรรลุวัตถุประสงค์ จำนวน 1 กิจกรรม คือ ออกให้บริการนอกสถานที่

โครงการที่ 2 พัฒนาการบริการชำระค่าธรรมเนียมนิยมและบริการ มีการดำเนินงานดังนี้

1) ระหว่างการดำเนินโครงการ มีความก้าวหน้าโครงการในภาพรวมเดินไปตาม แผนปฏิบัติการที่กำหนดไว้ โดยทีมมีการดำเนินประชุมเพื่อวางแผนการดำเนินกิจกรรม ซึ่งกิจกรรม 1) ติดตั้งโปรแกรมระบบการจ่ายค่าไฟฟ้า มีการดำเนินการติดตั้งโปรแกรมระบบการจ่ายค่าไฟฟ้า และทดลองใช้งานแล้ว 2) ติดตั้งระบบบัตรคิวอัตโนมัติซึ่งมีการดำเนินการติดตั้ง โปรแกรมระบบ บัตรคิว เครื่องกดบัตรคิวอัตโนมัติ มีการทดสอบก่อนการใช้งานจริงและเริ่มให้ลูกค้าใช้งาน 3) บริการช่วงพักเที่ยง มีการผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนพนักงานเพื่อให้บริการช่วงพักเที่ยงวันละ 2 คน ส่วน กิจกรรมที่ 4 ออกรับจ่ายค่าธรรมเนียมนอกสถานที่ยังไม่มีการออกไปให้บริการนอกสำนักงานแต่มี การจัดเตรียมเอกสารและอุปกรณ์ไว้พร้อมแล้วทั้งนี้เนื่องจากต้องรอกออกไปพร้อมกันกับทีมไฟฟ้า 1 ซึ่งติดภารกิจ หากออกไปเพียงทีมเดียวจะไม่คุ้มค่ากับค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น

2) เมื่อสิ้นสุดการดำเนินโครงการ กิจกรรมมีการดำเนินการเป็นไปตามแผนปฏิบัติการ จำนวน 3 กิจกรรม โดยดำเนินการสำเร็จและบรรลุวัตถุประสงค์ จำนวน 3 กิจกรรม ประกอบด้วย 1) ติดตั้งโปรแกรมระบบการจ่ายค่าไฟฟ้า 2) ติดตั้งระบบบัตรคิวอัตโนมัติ 3) บริการช่วงพักเที่ยงมีการดำเนินงานแต่ไม่บรรลุวัตถุประสงค์ จำนวน 1 กิจกรรม คือ ออกรับจ่ายค่าธรรมเนียมนอกสถานที่

โครงการที่ 3 พัฒนางานบริการงานติดตั้งมิเตอร์ มีการดำเนินงานดังนี้

1) ระหว่างการดำเนินโครงการ มีความก้าวหน้าโครงการในภาพรวมเดินไปตามแผนปฏิบัติการที่กำหนดไว้ โดยทีมมีการดำเนินประชุมเพื่อวางแผนการดำเนินกิจกรรม ซึ่งกิจกรรม 1) ติดตั้งโปรแกรมค้นหาด้วยระบบ GIS มีการดำเนินการติดตั้งโปรแกรมและนำไปใช้ในการบริการลูกค้า 2) ติดตั้งโปรแกรมมิเตอร์โลเกตเตอร์ (Meter Logeter) มีการดำเนินการติดตั้งโปรแกรมและนำไปใช้ในการบริการลูกค้า 3) ติดตั้งโปรแกรมระบบ Zap (สำรวจคลังพัสดุ) ซึ่งมีการติดตั้งโปรแกรมและนำไปใช้ในการบริการลูกค้า และ 4) จัดทำเครื่องมือรอกดึงอุปกรณ์ ซึ่งมีการประกอบรอกดึงอุปกรณ์และนำไปใช้งานในการบริการลูกค้า โดยในโครงการนี้โปรแกรมทางคอมพิวเตอร์และเครื่องมือที่จัดทำขึ้นมีการเชื่อมโยงกันทุกกิจกรรม

2) เมื่อสิ้นสุดการดำเนินโครงการ กิจกรรมมีการดำเนินการเป็นไปตามแผนปฏิบัติการ ซึ่งมีทั้งหมด 4 กิจกรรม โดยดำเนินการสำเร็จและบรรลุวัตถุประสงค์ จำนวน 4 กิจกรรม ประกอบด้วย 1) ติดตั้งโปรแกรมค้นหาด้วยระบบ 2) ติดตั้งโปรแกรมมิเตอร์โลเกตเตอร์ (Meter Logeter) 3) ติดตั้งโปรแกรมระบบ Zap (สำรวจคลังพัสดุ) และ 4) จัดทำเครื่องมือรอกดึงอุปกรณ์

กิจกรรมที่ 2 การรายงานและการสรุปผลการดำเนินโครงการ

จัดประชุมในวันที่ 8 ตุลาคม 2559 เวลา 9.00 น. ณ ห้องประชุม 1 ชั้น 4 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ เพื่อให้ผู้ร่วมวิจัยทุกคนได้ร่วมกันแสดงความคิดเห็นและสรุปผลการดำเนินงานโครงการในขั้นตอนที่ 3 โดยมีการนำเสนอสรุปผลการสังเกตการดำเนินโครงการ ทั้ง 3 โครงการตามแผนปฏิบัติการ ซึ่งสามารถสรุปรายละเอียดของแต่ละโครงการได้ดังต่อไปนี้

โครงการที่ 1 พัฒนาการประชาสัมพันธ์และบริการลูกค้านอกสถานที่

1. ผลการดำเนินโครงการ บรรลุวัตถุประสงค์ 2 กิจกรรม ซึ่งประกอบด้วย 1) จัดทำแผนผังแสดงการให้บริการ มีการติดตั้งแผนผังแสดงขั้นตอนการขอรับบริการต่างๆ จากการใช้ไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ และ 2) จัดทำคู่มือประชาสัมพันธ์ได้คู่มือการใช้บริการจากการไฟฟ้า และแผนแนะนำขั้นตอนการติดต่อหรือขอรับบริการส่วนกิจกรรมที่ไม่บรรลุวัตถุประสงค์ 1 กิจกรรม คือ ออกให้บริการนอกสถานที่ เนื่องจากความล่าช้าด้านเอกสาร พนักงานมีการกิจอื่นแทรกเข้ามา และการกำหนดวันดำเนินการเพียงเดือนละ 1 วัน

2. วิธีการและกิจกรรม โครงการตามที่ได้วางแผนไว้ในแผนปฏิบัติการได้ ดำเนินการต่างๆ ครบถ้วนสมบูรณ์จำนวน 2 กิจกรรม โดยมีการขอความร่วมมือดำเนินบางกิจกรรมจากผู้ที่ไม่ได้เป็นผู้ร่วมวิจัย ซึ่งทำให้เกิดการล่าช้าบ้างแต่ก็ผ่านไปได้ด้วยดี ส่วนกิจกรรมที่มีการดำเนินงานแต่ยังไม่ครบถ้วนสมบูรณ์มี 1 กิจกรรม ซึ่งต้องมีการประชุมเพื่อวางแผนดำเนินการต่อไป

3. การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น หลังจากนำโครงการลงสู่การปฏิบัติ พบว่า มีการดำเนินกิจกรรมสำเร็จ 2 กิจกรรม คือ 1) จัดทำแผนผังแสดงการให้บริการ ทำให้มีแผนผังแนะนำขั้นตอนการขอรับบริการจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ ซึ่งประชาชนที่มาติดต่องานได้รับความสะดวกและไม่เสียเวลากับการติดต่อผิดแผนก 2) จัดทำคู่มือประชาสัมพันธ์ ทำให้มีคู่มือ แผ่นพับในการแนะนำการรับบริการจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ และผู้รับบริการมีความรู้ ความเข้าใจในการขอรับบริการมาก ส่วนกิจกรรมที่ดำเนินการไม่สำเร็จคือ ออกให้บริการนอกสถานที่ เนื่องจากติดปัญหาเรื่องเอกสารที่ดำเนินการล่าช้า พนักงานมีภาระกิจอื่นแทรกเข้ามาระหว่างการดำเนินการและมีการกำหนดวันออกให้บริการเพียงเดือนละ 1 ครั้งซึ่งกว่าจะมีการเตรียมเอกสารครบถ้วนก็ล่วงเลยระยะเวลาที่ได้รับการอนุมัติให้ดำเนินการ

4. การเรียนรู้ที่ได้จากการนำโครงการสู่การปฏิบัติ คือ ผู้ร่วมทีมทุกคนต้องมีการเอาใจใส่และร่วมรับผิดชอบการทำงานร่วมกัน จึงจะทำให้งานนั้นๆ บรรลุผลสำเร็จ นอกจากนี้ยังต้องคุบงักัยภายในอาทิ เพื่อนร่วมงาน ผู้บริหาร ที่ส่งผลต่อการดำเนินงาน รวมไปถึงปัจจัยภายนอก อาทิ ผู้ประกอบการที่ติดต่อกัน ลูกค้า ซึ่งส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานเช่นเดียวกัน

5. ความรู้ใหม่ที่ได้จากการนำโครงการสู่การปฏิบัติ คือ ผู้วิจัยและผู้ร่วมวิจัยเกิดความรู้และทักษะในการใช้งาน โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการจัดทำแผ่นพับซึ่งต้องมีการฝึกทดลองใช้งานบ่อยๆเพื่อให้เกิดความชำนาญไม่หลงลืมขั้นตอนด้วย

6. การใช้ทรัพยากรทางการบริหาร ในการนำแผนปฏิบัติการลงสู่การปฏิบัติพบว่าทุกคนให้ความร่วมมือ คอยช่วยเหลือ มีการแบ่งงานกันทำ รวมทั้งการขอความร่วมมือจากพนักงานในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ซึ่งได้รับการช่วยเหลือเป็นอย่างดี งบประมาณตั้งไว้ทั้งสิ้น 11,000 บาท ใช้จ่ายทั้งสิ้น 10,000 บาท

7. ปัญหา หรืออุปสรรค ผู้ร่วมวิจัยส่วนมากแล้วมีภาระงานประจำในวันราชการและภาระส่วนตัวในวันหยุด ทำให้การนัดหมายทำกิจกรรมต่างๆ ในระยะแรกๆ จึงยังไม่ค่อยมีความคล่องตัวเพราะต่างคนต่างยังไม่เข้าใจกัน ทำให้การทำกิจกรรมในระยะแรกๆ สมาชิกในทีมมักจะไม่ค่อยมาครบทุกคน และอีกประเด็นคือ การนำโปรแกรมทางคอมพิวเตอร์ใหม่ๆ มาใช้หากเจ้าหน้าที่ไม่มีทักษะด้านคอมพิวเตอร์จะทำให้เกิดการติดขัดในการใช้งานและเข้าใจช้า

8. จุดเด่นโครงการ คือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ ได้รับการพัฒนาด้านการให้บริการลูกค้าในเรื่องข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นต่อการติดต่อกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นอย่างมาก ซึ่งได้รับการตอบรับจากลูกค้าค่อนข้างเป็นที่น่าพอใจ

9. จุดด้อยโครงการ คือ หากสมาชิกในทีมไม่มีทักษะด้านคอมพิวเตอร์ก็ต้องเสียเวลาในการฝึกและใช้งานโปรแกรมทางคอมพิวเตอร์ค่อนข้างนาน

10. ข้อเสนอแนะโครงการ คือ การดำเนินกิจกรรมต่างๆ ควรสนับสนุนให้พนักงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกคนมีส่วนร่วมด้วยให้มากที่สุดเพราะผลที่เกิดขึ้นจากการดำเนินกิจกรรมอยู่ในองค์กร ไม่ได้อยู่แต่เพียงผู้วิจัยและผู้ร่วมวิจัยเท่านั้น

โครงการที่ 2 พัฒนาการบริการชำระค่าธรรมเนียมและบริการ

1. ผลการดำเนินโครงการ บรรลุวัตถุประสงค์ 3 กิจกรรม ซึ่งประกอบด้วย 1) คิดตั้งโปรแกรมระบบรับจ่ายค่าไฟ ซึ่งมีการเปิดให้บริการจริงโดยลูกค้าที่ไม่มีใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้ามาด้วยก็สามารถจ่ายค่าไฟฟ้าได้เพียงบอกชื่อ-สกุลหรือหมายเลขบัตรประชาชนของผู้ใช้ไฟ 2) คิดตั้งระบบบัตรคิวอัตโนมัติ มีเครื่องบริการบัตรคิวอัตโนมัติ ซึ่งไม่ยุ่งยากประชาชนกดเพื่อรับบัตรคิวและเจ้าหน้าที่กดเรียกหมายเลขตามลำดับบัตรคิว ซึ่งไม่ต้องเกรงว่าบัตรคิวจะหาย และต้องทำเพิ่มซ้ำๆ อีกต่อไป สะดวกทั้งผู้ให้และผู้รับบริการ และ 3) บริการช่วงพักเที่ยง มีพนักงานผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนมาประจำเคาเตอร์เพื่อให้บริการรับจ่ายค่าธรรมเนียมหรือค่าไฟฟ้าในช่วงพักกลางวัน ส่วนกิจกรรมที่ไม่บรรลุวัตถุประสงค์ 1 กิจกรรม คือ ออกรับชำระค่าธรรมเนียมนอกสถานที่ เนื่องจากความล่าช้าด้านเอกสาร ต้องออกไปให้บริการพร้อมทีมงานอื่นด้วย ทำให้ต้องรอให้มีความพร้อมทุกฝ่ายและการกำหนดวันดำเนินการเพียงเดือนละ 1 วัน

2. วิธีการและกิจกรรมโครงการตามที่ได้วางแผนไว้ในแผนปฏิบัติการได้ ดำเนินการต่างๆ ครบถ้วนสมบูรณ์จำนวน 3 กิจกรรม โดยมีการขอความร่วมมือดำเนินบางกิจกรรมจากผู้ที่ไม่ได้เป็นผู้ร่วมวิจัย ซึ่งทำให้เกิดการล่าช้าบ้างแต่ก็ผ่านไปได้ด้วยดี ซึ่งแต่ละคนได้แสดงความคิดเห็นทดลองทำร่วมกัน ส่วนกิจกรรมที่ยังไม่ดำเนินการเลยมี 1 กิจกรรม ซึ่งต้องมีการประชุมเพื่อวางแผนดำเนินการต่อไป

3. การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นหลังจากนำโครงการลงสู่การปฏิบัติ พบว่า มีการดำเนินกิจกรรมสำเร็จ 3 กิจกรรม คือ 1) คิดตั้งโปรแกรมระบบรับจ่ายค่าไฟ ทำให้ลูกค้าที่ไม่มีใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าเมื่อมาติดต่อขอชำระค่าไฟฟ้าสามารถบอกแค่ชื่อ-สกุลหรือหมายเลขบัตรประชาชนก็สามารถจ่ายค่าไฟฟ้าได้ ซึ่งสะดวกและรวดเร็วกว่าการรับชำระแบบเดิมที่ต้องมีใบแจ้งหนี้มาเพื่อสแกนบาร์โค้ดในการจ่ายค่าไฟ 2) คิดตั้งระบบบัตรคิวอัตโนมัติ มีเครื่องบริการเพื่อกรับบัตรคิวอัตโนมัติและเลือกกดเพื่อขอรับบริการตามความต้องการได้ง่าย ซึ่งไม่ต้องเกรงว่าบัตรคิวจะหาย และต้องทำเพิ่ม

ซ้ำๆอีกต่อไป สะดวกและรวดเร็ว และ 3) บริการช่วงพักเที่ยง ลูกค้าที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจที่ไม่ต้องนั่งรอให้ถึงเวลาทำงานของเจ้าหน้าที่ ส่วนเจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ซึ่งแรกๆ จะให้เฉพาะผู้ร่วมวิจัยทดลองให้บริการ แต่ผู้บริหารเห็นว่าเกิดประโยชน์ต่อลูกค้าและความพึงพอใจในบริการของสำนักงานจึงมีการขอให้ในแผนกทุกคนได้ผลัดเปลี่ยนกันทำด้วย ส่วนกิจกรรมที่ดำเนินการไม่สำเร็จคือ ออกรับชำระค่าธรรมเนียมนอกสถานที่ เนื่องจากติดปัญหาเรื่องเอกสารที่ดำเนินการล่าช้าและมีการกำหนดวันออกให้บริการเพียงเดือนละ 1 ครั้งซึ่งกว่าจะมีการเตรียมเอกสารครบถ้วนก็ล่วงเลยระยะเวลาที่ได้รับการอนุมัติให้ดำเนินการ

4. การเรียนรู้ที่ได้จากการนำโครงการสู่การปฏิบัติ คือ กิจกรรมที่จำเป็นต้องให้ผู้มีความรู้ที่เป็นเทคนิคเฉพาะและต้องมีความเชี่ยวชาญเช่น การติดตั้งโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ควรที่จะประสานเจ้าหน้าที่ที่มีทักษะไว้ล่วงหน้าเพื่อให้สามารถกำหนดวันดำเนินงานได้เนื่องจากว่าแต่ละคนมีภาระหน้าที่ประจำอยู่แล้วการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการทำงานทำให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดงบประมาณ งานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นและส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าไปในทิศทางที่ดีขึ้นด้วย

5. ความรู้ใหม่ที่ได้จากการนำโครงการสู่การปฏิบัติ คือ ผู้วิจัยและผู้ร่วมวิจัยเกิดความรู้และทักษะในการใช้งานโปรแกรมการรับจ่ายค่าธรรมเนียมและค่าใช้ไฟฟ้า ซึ่งสะดวก รวดเร็วและถูกต้องแม่นยำรวมทั้งทักษะการใช้งานเครื่องบริการบัตรคิวอัตโนมัติ

6. การใช้ทรัพยากรทางการบริหารในการนำแผนปฏิบัติการลงสู่การปฏิบัติพบว่าทุกคนให้ความร่วมมือ คอยช่วยเหลือ มีการแบ่งงานกันทำ รวมทั้งการขอความร่วมมือจากพนักงานในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ซึ่งได้รับการช่วยเหลือเป็นอย่างดี งบประมาณตั้งไว้ทั้งสิ้น 38,000 บาท ใช้ไปทั้งสิ้น 37,000 บาท

7. ปัญหา หรืออุปสรรคผู้ร่วมวิจัยส่วนมากแล้วมีการะงานประจำในวันราชการและภาระส่วนตัวในวันหยุด ทำให้การนัดหมายทำกิจกรรมต่างๆ ในระยะแรกๆ จึงยังไม่ค่อยมีความคล่องตัวเพราะต่างคนต่างยังไม่เข้าใจกัน ทำให้การทำกิจกรรมในระยะแรกๆ สมาชิกในทีมมักจะไม่ค่อยมาครบทุกคนและอีกประเด็นคือ การนำโปรแกรมทางคอมพิวเตอร์ใหม่ๆ มาใช้หากเจ้าหน้าที่ไม่มีทักษะด้านคอมพิวเตอร์จะทำให้เกิดการติดขัดในการใช้งานและเข้าใจช้า

8. จุดเด่นโครงการ คือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ ได้รับการพัฒนาด้านการให้บริการลูกค้าเป็นอย่างมาก ซึ่งได้รับการตอบรับจากลูกค้าค่อนข้างเป็นที่น่าพอใจ

9. จุดด้อยโครงการ คือ หากสมาชิกในทีมไม่มีทักษะด้านคอมพิวเตอร์ก็จะต้องเสียเวลาในการฝึกและใช้งานโปรแกรมทางคอมพิวเตอร์ค่อนข้างนาน

10. ข้อเสนอแนะโครงการ คือ การดำเนินกิจกรรมต่างๆ ควรสนับสนุนให้ข้าราชการ พนักงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกคนมีส่วนร่วมด้วยให้มากที่สุดเพราะผลที่เกิดขึ้นจากการดำเนิน กิจกรรมอยู่ในองค์กร ไม่ได้อยู่แต่เพียงผู้วิจัยและผู้ร่วมวิจัยเท่านั้นและถ้าหากสามารถทำได้ควรมี การเปิดให้บริการรับชำระค่าธรรมเนียมหรือค่าไฟฟ้าก่อนเวลาราชการด้วยเพราะประชาชนจะมาใช้บริการแต่เช้าเพื่อออกไปทำงานส่วนตัวกันในเวลาทำการปกติ

โครงการที่ 3 พัฒนางานบริการงานติดตั้งมิเตอร์

1. ผลการดำเนินโครงการบรรลุวัตถุประสงค์ทั้ง 4 กิจกรรม ซึ่งประกอบด้วย 1) ติดตั้ง โปรแกรมค้นหาด้วยระบบ GIS มีเครื่องคอมพิวเตอร์และ โปรแกรมที่สามารถค้นหาจุดติดตั้งมิเตอร์ ไฟฟ้าได้ง่ายโดยไม่ต้องเสียเวลาเดินทางไปค้นหาด้วยตนเอง 2) ติดตั้งโปรแกรมมิเตอร์โลเกเตอร์ (Meter Logeter) มีเครื่องคอมพิวเตอร์และ โปรแกรมที่สามารถค้นหาเส้นทางไปจุดติดตั้งมิเตอร์ ไฟฟ้าได้ง่ายโดยไม่ต้องเสียเวลาและให้เจ้าหน้าที่เดินทางไปค้นหาด้วยตนเอง 3) ติดตั้งโปรแกรม ระบบ Zap (สำรองคลังพัสดุ) ซึ่งทำให้การขี้มพัสดุมาส่งรองไว้ที่แผนกมิเตอร์และการส่งคืนเป็นไป ด้วยความรวดเร็วไม่ต้องเสียเวลาไปทำเรื่องเบิกจากแผนกพัสดุ และ 4) จัดทำเครื่องมือรอกดึง อุปกรณ์ ได้ชุดเครื่องมือรอกที่สามารถนำอุปกรณ์ที่มีน้ำหนักประมาณ 150 กิโลกรัมขึ้นไปติดตั้งบน เสาไฟฟ้าได้โดยที่ไม่ต้องรอรถเครนไฮดรอลิกให้เสียเวลา

2. วิธีการและกิจกรรมโครงการตามที่ได้วางแผนไว้ในแผนปฏิบัติการได้ ดำเนินการ ต่างๆ ครบถ้วนสมบูรณ์ทั้ง 4 กิจกรรม โดยมีการขอความร่วมมือดำเนินบางกิจกรรมจากผู้ที่ไม่ได้ เป็นผู้ร่วมวิจัย ซึ่งทำให้เกิดการล่าช้าบ้างแต่ก็ผ่านไปได้ด้วยดี และยังได้รับความร่วมมือจากทุกคน เป็นอย่างดีด้วย

3. การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นหลังจากนำโครงการลงสู่การปฏิบัติ พบว่า มีการดำเนิน กิจกรรมสำเร็จ 4 กิจกรรม คือ ประกอบด้วย 1) ติดตั้งโปรแกรมค้นหาด้วยระบบ GIS มีมีเครื่อง คอมพิวเตอร์และ โปรแกรมที่สามารถค้นหาจุดติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้าสำหรับลูกค้าได้ง่ายโดยไม่ต้องให้ เจ้าหน้าที่เดินทางไปค้นหาจุดติดตั้งด้วยตนเองและลูกค้าไม่ต้องไปคอยชี้จุดให้เจ้าหน้าที่ ซึ่ง ประหยัดทั้งงบประมาณค่าเดินทาง ประหยัดเวลาและเป็นการอำนวยความสะดวกให้ลูกค้าที่ไม่ต้อง เขียนแผนที่เดินทางไปยังจุดติดตั้ง 2) ติดตั้งโปรแกรมมิเตอร์โลเกเตอร์ (Meter Logeter) มีเครื่อง คอมพิวเตอร์และ โปรแกรมที่สามารถค้นหาเส้นทางไปจุดติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้าได้ง่ายโดยไม่ต้อง เสียเวลาและให้เจ้าหน้าที่เดินทางไปค้นหาด้วยตนเอง 3) ติดตั้งโปรแกรมระบบ Zap (สำรองคลัง พสดุ) ซึ่งทำให้การขี้มพัสดุมาส่งรองไว้ที่แผนกมิเตอร์และการส่งคืนเป็นไปด้วยความรวดเร็วไม่ ต้องเสียเวลาไปทำเรื่องเบิกจากแผนกพัสดุ ซึ่งประหยัดทั้งงบประมาณค่าเดินทาง ประหยัดเวลาและ เป็นการอำนวยความสะดวกให้ลูกค้าที่ไม่ต้องเขียนแผนที่เดินทางไปยังจุดติดตั้ง และ 4) จัดทำ

เครื่องมือรอก ได้ชุดเครื่องมือรอกที่สามารถนำอุปกรณ์ที่มีน้ำหนักประมาณ 150 กิโลกรัมขึ้นไป ติดตั้งบนเสาไฟฟ้าได้โดยไม่ต้องรอรถยนต์ไฮดรอลิก

4. การเรียนรู้ที่ได้จากการนำโครงการสู่การปฏิบัติ คือ กิจกรรมที่จำเป็นต้องให้ผู้มีความรู้ที่เป็นเทคนิคเฉพาะและต้องมีความเชี่ยวชาญเช่น การติดตั้งโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ควรที่จะประสานเจ้าหน้าที่ที่มีทักษะไว้ล่วงหน้าเพื่อให้สามารถกำหนดวันดำเนินงานได้เนื่องจากว่าแต่ละคนมีภาระหน้าที่ประจำอยู่แล้ว

5. ความรู้ใหม่ที่ได้จากการนำโครงการสู่การปฏิบัติ คือ ผู้วิจัยและผู้ร่วมวิจัยเกิดความรู้อะไรและทักษะในการใช้งาน โปรแกรมทางคอมพิวเตอร์ซึ่งต้องมีการฝึกทดลองใช้งานบ่อยๆเพื่อให้เกิดความชำนาญไม่หลงลืมขั้นตอน

6. การใช้ทรัพยากรทางการบริหารในการนำแผนปฏิบัติการลงสู่การปฏิบัติพบว่าทุกคนให้ความร่วมมือ คอยช่วยเหลือ มีการแบ่งงานกันทำ รวมทั้งการขอความร่วมมือจากพนักงานในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ซึ่งได้รับการช่วยเหลือเป็นอย่างดี งบประมาณตั้งไว้ทั้งสิ้น 23,000 บาท ใช้จ่ายทั้งสิ้น 23,000 บาท

7. ปัญหา หรืออุปสรรคผู้ร่วมวิจัยส่วนมากแล้วมีภาระงานประจำในวันราชการและภาระส่วนตัวในวันหยุด ทำให้การนัดหมายทำกิจกรรมต่างๆ ในระยะแรกๆ จึงยังไม่ค่อยมีความคล่องตัวเพราะต่างคนต่างยังไม่เข้าใจกัน ทำให้การทำกิจกรรมในระยะแรกๆ สมาชิกในทีมมักจะไม่ค่อยมาครบทุกคนและอีกประเด็นคือ การนำโปรแกรมทางคอมพิวเตอร์ใหม่ๆ มาใช้หากเจ้าหน้าที่ไม่มีทักษะด้านคอมพิวเตอร์จะทำให้เกิดการติดขัดในการใช้งานและเข้าใจช้า

8. จุดเด่นโครงการ คือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ ได้รับการพัฒนาด้านการให้บริการลูกค้าเป็นอย่างมาก ซึ่งได้รับการตอบรับจากลูกค้าค่อนข้างเป็นที่น่าพอใจทำให้เกิดการประหยัดงบประมาณและมีเวลาทำงานได้มากขึ้น

9. จุดด้อยโครงการ คือ หากสมาชิกในทีมไม่มีทักษะด้านคอมพิวเตอร์ก็ต้องเสียเวลาในการฝึกและใช้งาน โปรแกรมทางคอมพิวเตอร์ค่อนข้างนาน

10. ข้อเสนอแนะโครงการ คือ การดำเนินกิจกรรมต่างๆ ควรสนับสนุนให้ข้าราชการพนักงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกคนมีส่วนร่วมด้วยให้มากที่สุดเพราะผลที่เกิดขึ้นจากการดำเนินกิจกรรมอยู่ในองค์กร ไม่ได้อยู่แต่เพียงผู้วิจัยและผู้ร่วมวิจัยเท่านั้น

กิจกรรมที่ 3 การสรุปผลการดำเนินงาน

จัดประชุมในวันที่ 8 ตุลาคม 2559 เวลา 11.00 น. ณ ห้องประชุม 1 ชั้น 4 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ โดยดำเนินการต่อจากกิจกรรมที่ 2 โดยผู้ร่วมวิจัยทุกคนได้ร่วมกันสรุปผลการดำเนินงานขั้นตอนที่ 4 ซึ่งสามารถสรุปได้ดังตาราง

ตารางที่ 4.16 ผลการสรุปผลการดำเนินงานขั้นตอนการสังเกต

กิจกรรม	ผลการดำเนินงาน			ข้อเสนอแนะ
	การเปลี่ยนแปลง	การเรียนรู้	ความรู้ใหม่	
การสังเกต และบันทึก	บรรลุความคาดหวัง เพราะการนำเสนอผลการ สังเกตการดำเนินงานทั้ง 3 โครงการ	การสังเกตควรมีการบันทึกข้อมูลทั้ง เอกสารภาพถ่าย บันทึกเสียงด้วย โทรศัพท์เพื่อให้สามารถส่งให้กันได้	เกิดประสบการณ์ในการสังเกต ผู้ สังเกตรู้จักที่จะปรับเทคนิคและ วิธีการสังเกตเพื่อให้สามารถเก็บ ข้อมูลได้ครบถ้วนและหลากหลาย และมีทักษะการใช้ไลน์กันมากขึ้น	ควรส่งเสริมให้ทีมแกนนำ เรียบเรียงประเด็นสำคัญๆ ในการนำเสนอ
การรายงาน และการสรุป ผลการดำเนิน โครงการ	บรรลุความคาดหวัง เพราะมีการสรุปผลการ การดำเนิน โครงการ หลังเสร็จสิ้นโครงการ	ควรส่งเอกสารประกอบการประชุมให้ผู้ ร่วมวิจัยล่วงหน้าก่อนการประชุมเพื่อให้ มีการเตรียมความพร้อมและสามารถ นำเสนอได้ตรงประเด็นและรวดเร็ว	ความรู้และทักษะในการใช้งาน โปรแกรมทางคอมพิวเตอร์ ซึ่ง สะดวก รวดเร็วและถูกต้องแม่นยำ	ควรมีการจัดอบรม โปรแกรมคอมพิวเตอร์ให้ผู้ ร่วมวิจัยทุกคนรวมทั้งฝึก ทดลองใช้งานเพื่อให้เกิด ความชำนาญก่อนใช้งานจริง
การสรุปผล การดำเนินงาน	บรรลุความคาดหวัง เพราะมีการสรุปผลการ ดำเนินงานขั้นตอนที่ 4	ไม่ควรเร่งรัดให้มีการสรุปผล ควรให้ เวลาผู้ร่วมวิจัยได้คิดทบทวนอย่างเต็มที่	การดำเนินงานใดซ้ำจะทำให้เกิด ความรู้และทักษะมากขึ้น ทำให้มีการ ตอบสนองและตอบคำถามได้เร็วขึ้น	-

ขั้นตอนที่ 5 การสะท้อนผล (Reflecting)

ขั้นตอนการสะท้อนผล (Reflecting) เพื่อนำไปสู่การวางแผนในวงจรใหม่โดยมีการดำเนินการ 2 กิจกรรม คือ 1) การสรุปผลการดำเนินโครงการ (โครงการของขั้นตอนที่ 3) และ 2) การสรุปผลการดำเนินงานของขั้นตอนที่ 5 ซึ่งทั้ง 2 กิจกรรมผู้วิจัยเน้นให้ผู้ร่วมวิจัยได้ร่วมกันระดมสมอง พูดคุย เล่าเรื่อง วิเคราะห์ สังเคราะห์ บันทึกรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ผลการปฏิบัติงาน การเรียนรู้ และความรู้ใหม่ที่เกิดขึ้นทั้งที่สำเร็จหรือไม่สำเร็จ เพื่อใช้เป็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายในครั้งต่อไป สำหรับการสะท้อนผลจะอาศัยคำถาม คือ 1) สิ่งที่คาดหวังจากงานครั้งนี้คืออะไร 2) สิ่งที่ยังไม่บรรลุความคาดหวังคืออะไร เพราะอะไร 3) สิ่งที่ยังไม่บรรลุความคาดหวังคืออะไร เพราะอะไร 4) หากมีการดำเนินงานแบบนี้อีก ควรจะปรับปรุงข้อใดอย่างไร และ 5) จากการปฏิบัติงานตั้งแต่ต้นก่อให้เกิดการเรียนรู้และความรู้ใหม่อะไรบ้าง การดำเนินการดังกล่าวข้างต้นแสดงให้เห็นถึงลำดับเหตุการณ์และรายละเอียดรวมทั้งผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น ดังนี้

กิจกรรมที่ 1 การสรุปผลดำเนินโครงการ (โครงการของขั้นตอนที่ 3)

จัดประชุมในวันที่ 20 ตุลาคม 2559 เวลา 9.00 น. ณ ห้องประชุม 1 ชั้น 4 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ โดยผู้ร่วมวิจัยได้ร่วมกันวิเคราะห์ สรุปผลยืนยันผลการดำเนินโครงการ กิจกรรม และสะท้อนผลการดำเนินโครงการและกิจกรรมในขั้นตอนที่ 3 ซึ่งสรุปได้ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.17 สรุปการสะท้อนผลการปฏิบัติงาน โครงการ

โครงการ	กิจกรรม	สิ่งที่คาดหวัง	ผลการปฏิบัติ	ข้อเสนอแนะการดำเนินงานครั้งต่อไป
โครงการที่ 1 พัฒนาการ ประชาสัมพันธ์ และบริการ ลูกค้านอก สถานที่	1) จัดทำแผนผัง แสดงการให้บริการ ประชาสัมพันธ์	มีแผนผังแสดงขั้นตอนการติดต่อ งานเพื่อบริการลูกค้า	มีการจัดทำแผนผังติดตั้งหน้าห้อง รับรองลูกค้า	ควรทำไว้หลายๆ จุดเพื่อให้ลูกค้า มองเห็นทุกคนและควรทำตัวหนังสือ ใหญ่ๆ
	2) จัดทำคู่มือ ประชาสัมพันธ์	มีเอกสารสำหรับไว้แจกจ่ายให้ ลูกค้าศึกษาเกี่ยวกับการรับบริการ ที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุม แพ	สามารถจัดพิมพ์คู่มือประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ ใบปลิว ซึ่งได้ให้บริการ ลูกค้าและเป็นที่พอใจของลูกค้าที่มา รับบริการ	ควรมีการปรับปรุงเนื้อหาให้ทันสมัย และถูกต้องกับความเป็นจริงและควรมี การประชาสัมพันธ์ทางสื่อ อิเล็กทรอนิกส์ด้วย
	3) ออกให้บริการ นอกสำนักงาน	ออกไปให้คำแนะนำ แจกเอกสาร ประชาสัมพันธ์งานหรือการ ขอรับบริการจากการไฟฟ้าส่วน ภูมิภาค	ไม่ได้ออกไปให้บริการเนื่องจาก เอกสารที่สั่งจัดทำล่าช้าเสร็จไม่ทัน กำหนดที่วางแผนไว้	ควรมีการสั่งทำเอกสารจำนวนที่ ต้องการใช้ด่วนก่อนเพื่อให้สามารถ ดำเนินการต่อไปได้

ตารางที่ 4.17 สรุปการสะท้อนผลการปฏิบัติงาน โครงการ(ต่อ)

โครงการ	กิจกรรม	สิ่งที่คาดหวัง	ผลการปฏิบัติ	ข้อเสนอแนะการดำเนินงานครั้งต่อไป
โครงการที่ 2 พัฒนาการ บริการชำระ ค่าธรรมเนียม และบริการ	1) ติดตั้งโปรแกรม ระบบรับจ่ายค่าไฟ	ลูกค้าได้รับการบริการที่ รวดเร็วและมีขั้นตอนที่ไม่ ยุ่งยาก	ลูกค้าที่ไม่มีใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้ามาด้วย สามารถจ่ายค่าไฟฟ้าได้เพียงบอกชื่อ-สกุล หรือหมายเลขบัตรประชาชนของผู้ใช้ไฟไม่ ต้องสแกนบาร์โค้ดก็ได้	ในสำนักงานควรมีผู้ชำนาญเกี่ยวกับ โปรแกรมเหล่านี้ด้วยเพื่อกรณีมีปัญหา จะได้แก้ไขได้ทันที
	2) ติดตั้งระบบบัตร คิวอัตโนมัติ	สะดวก รวดเร็วและอำนวยความสะดวก แก่ลูกค้า อย่างเท่าเทียม	มีเครื่องบริการบัตรคิวอัตโนมัติซึ่งไม่ ยุ่งยาก ลูกค้ากดเพื่อรับบัตรคิวและ เจ้าหน้าที่คอยเรียกหมายเลขตามลำดับบัตร คิวง่ายและเป็นระบบมากขึ้น	ควรติดตั้งเครื่องไว้หน้าทางเข้าประตู เพื่อให้ลูกค้ามองเห็นได้ทันที ในช่วง แรกๆควรมีเจ้าหน้าที่ประจำเครื่องเพื่อ คอยแนะนำลูกค้าในการใช้เครื่อง
	3) บริการช่วงพัก เที่ยง	ลูกค้าได้รับการบริการที่ ประทับใจและไม่เสียเวลา ในการรอรับบริการ	มีการผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนเจ้าหน้าที่เพื่อ ให้บริการในช่วงพักกลางวันทำให้เป็นที่พึง พอใจของลูกค้าที่ได้รับการทันที	ควรมีการคิดป้ายประชาสัมพันธ์แจ้ง ให้ลูกค้าทราบด้วยจะได้ไม่ต้อง เสียเวลานั่งรอรับบริการ
	4) ออกรับชำระ ค่าธรรมเนียมไฟฟ้า นอกสถานที่	ลูกค้าได้รับการบริการที่ รวดเร็วและเกิดความพึง พอใจ	ไม่ได้ออกไปให้บริการเนื่องจากเอกสาร ล่าช้าและต้องออกพร้อมกิจกรรมอื่นๆ	ควรมีการประสานงานกับทีมอื่นๆเป็น ระยะๆ เพื่อทราบความก้าวหน้าจะได้ วางแผนดำเนินงานได้ถูกต้อง

ตารางที่ 4.17 สรุปการสะท้อนผลการปฏิบัติงานโครงการ(ต่อ)

โครงการ	กิจกรรม	สิ่งที่คาดหวัง	ผลการปฏิบัติ	ข้อเสนอแนะการดำเนินงานครั้งต่อไป
โครงการที่ 3 พัฒนางาน บริการงาน ติดตั้งมิเตอร์	1) ติดตั้งโปรแกรม ค้นหาด้วยระบบ GIS	สามารถค้นหาจุดติดตั้งมิเตอร์โดย ไม่ต้องให้เจ้าหน้าที่เดินทาง ออกไปค้นหา	สามารถใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ใน การค้นหาจุดติดตั้งมิเตอร์ได้ง่ายและ รวดเร็ว	ควรมีการอบรมทักษะการใช้งาน โปรแกรมให้กับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง
	2) ติดตั้งโปรแกรม มิเตอร์โลเกเตอร์	สามารถเส้นทางไปจุดติดตั้ง มิเตอร์โดยไม่ต้องให้เจ้าหน้าที่ เดินทางออกไปสืบหาเส้นทาง	สามารถใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ใน การนำทางไปยังจุดหมายปลายทาง ของการทำงานได้ง่ายและรวดเร็ว	ควรมีการอบรมทักษะการใช้งาน โปรแกรมให้กับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ก่อนใช้งานจริง
	3) ติดตั้งโปรแกรม ระบบZap (สำรอง คลังพัสดุ)	มีระบบการยืม-คืนวัสดุที่รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ	มีการยืม-คืนวัสดุผ่านโปรแกรมทาง คอมพิวเตอร์ ไม่ต้องเสียเวลาเดินไป เบิกที่แผนกพัสดุ	ระบบอินเทอร์เน็ตต้องเสถียรและ มั่นคงเพื่อไม่ให้โปรแกรมไหลช้า หรือเกิดการหยุดทำงาน
4) จัดทำเครื่องมือ รอกดึงอุปกรณ์	มีเครื่องมือที่สามารถนำหม้อ แปลงไฟฟ้าหรืออุปกรณ์อื่นๆ ที่ หนักมากกว่า 150 กิโลกรัมขึ้นไป ติดตั้งบนที่สูงได้	มีการจัดทำเครื่องมือรอกและใช้งาน ในการนำหม้อแปลงไฟฟ้าหรือ อุปกรณ์อื่นๆ ที่หนักมากกว่า 150 กิโลกรัมขึ้นไปติดตั้งบนที่สูงได้โดย ไม่ต้องรอรถยนต์ไฮดรอลิกของ แผนกก่อสร้าง	ควรมีช่างผู้ชำนาญช่วยในการประกอบ จะทำให้เสร็จเร็วและลดการเกิด อุบัติเหตุ	

จากการร่วมวิเคราะห์สรุปผลการเปลี่ยนแปลงในการปฏิบัติกิจกรรมและผลการดำเนินงานว่าบรรลุเป้าหมายหรือไม่เมื่อเทียบกับความคาดหวัง ซึ่งมีทั้งหมด 11 กิจกรรม กิจกรรมที่บรรลุความคาดหวัง ได้แก่ 1) จัดทำแผนผังแสดงการให้บริการ 2) จัดทำคู่มือประชาสัมพันธ์ 3) ติดตั้งโปรแกรมระบบรับจ่ายค่าไฟ 4) ติดตั้งระบบบัตรคิวอัตโนมัติ 5) บริการช่วงพักเที่ยง 6) ติดตั้งโปรแกรมค้นหาด้วยระบบ GIS 7) ติดตั้งโปรแกรมมิเตอร์โลกเตอร์ 8) ติดตั้งโปรแกรมระบบ Zap (สำรองคลังพัสดุ) และ 9) จัดทำเครื่องมือรอกดึงอุปกรณ์ ส่วนกิจกรรมที่ยังไม่บรรลุความคาดหวัง มีจำนวน 2 กิจกรรม ได้แก่ 1) ออกให้บริการนอกสำนักงาน และ 2) ออกรับชำระค่าธรรมเนียมไฟฟ้านอกสถานที่

กิจกรรมที่ 2 การสรุปผลการดำเนินงานของขั้นตอนที่ 5

เมื่อมีการดำเนินกิจกรรมที่ 1 เสร็จเรียบร้อยแล้วจากนั้นเป็นการนำเสนอการสะท้อนผลการดำเนินงานของขั้นตอนที่ 5 สรุปได้ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.18 สรุปผลการสะท้อนผลการดำเนินงานขั้นตอนการสะท้อนผล

กิจกรรม	ผลการดำเนินงาน			ข้อเสนอแนะ
	การเปลี่ยนแปลง	การเรียนรู้	ความรู้ใหม่	
การสรุปผลการดำเนินโครงการ	บรรลุความคาดหวัง เพราะมีการสรุปผลการดำเนินโครงการ	การแสดงความคิดเห็นของผู้ร่วมวิจัยช่วยยืนยันว่าโครงการที่ผู้ร่วมวิจัยรับผิดชอบนั้น มีผลการดำเนินงานเป็นอย่างไร	-ผู้วิจัยได้ประสบการณ์ใหม่ในการนำเอา เทคโนโลยีทางคอมพิวเตอร์และโปรแกรม สำเร็จรูปเข้ามาใช้ในการพัฒนาการให้บริการ -ผู้ร่วมวิจัยได้รู้ถึงวิธีการดำเนินการวิจัยในเชิง ทฤษฎีและการลงมือปฏิบัติซึ่งทำให้เกิดการคิด และวางแผนทำงานอย่างเป็นระบบมากขึ้น	ควรสังเกตพฤติกรรมผู้ร่วมวิจัยเกี่ยวกับการรับรู้ผลของการกระทำด้วย
การสะท้อนผลการดำเนินงาน	บรรลุความคาดหวัง เพราะมีการร่วมกันสรุปผลจากการดำเนินงานขั้นตอนการสะท้อนผล	ข้อมูลการสะท้อนผลการดำเนินโครงการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานต่อไป จึงควรดำเนินการด้วยความรอบคอบ ต้องให้ทุกคนได้แสดงความคิดเห็นให้มากที่สุด	-ผู้วิจัยและผู้ร่วมวิจัยได้รู้ถึงเทคนิค วิธีการในการระดมความคิดร่วมกันเพื่อหาแนวทางการแก้ไขปัญหาและการสรุปผลการทำงานอย่างเป็นระบบและชัดเจน	ควรชมเชยและให้กำลังใจกันและกัน เพื่อให้เกิดความกระตือรือร้นในการดำเนินกิจกรรมต่อไป

วงจรถัดไป

ขั้นตอนที่ 6 การวางแผน ใหม่ (Re-Planning)

ในขั้นตอนการวางแผนใหม่ (Re-Planning) นี้มีกิจกรรมและการดำเนินงานแบ่งออกเป็น 4 กิจกรรม คือ 1) การสร้างขวัญและกำลังใจ เพื่อให้กำลังใจและกระตุ้นให้ผู้ร่วมวิจัยเกิดความกระตือรือร้นในการทำกิจกรรมต่อไป 2) การกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหา เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหายังดำเนินการไม่สำเร็จ 3) การจัดทำแผนปฏิบัติการใหม่ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินกิจกรรมเพื่อแก้ไขปัญหาย และ 4) การสรุปผลการดำเนินงานของขั้นตอนที่ 6 โดยมีรายละเอียดในการดำเนินกิจกรรม ดังนี้

กิจกรรมที่ 1 การสร้างขวัญและกำลังใจ

โดยมีการนัดหมายประชุมกันในวันที่ 14 ตุลาคม 2559 เวลา 11.00 น. ณ บริเวณศาลาอเนกประสงค์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ โดยผู้วิจัยนำเสนอผลการดำเนินงานในวงจรที่ 1 โดยเฉพาะผลการนำแผนปฏิบัติการลงสู่การปฏิบัติ จากนั้นให้ผู้ร่วมวิจัยได้พูดคุยกันถึงผลการดำเนินงานที่ผ่านมาและปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งผู้วิจัยได้กล่าวขอบคุณทุกคนที่ร่วมกันทำงานจนสามารถผ่านวงจรที่ 1 มาได้ และพูดกระตุ้นให้ผู้ร่วมวิจัยเกิดแรงใจในการลงมือกระทำในวงจรที่ 2 เพื่อให้งานพัฒนาเพราะหากสำเร็จผลประโยชน์ก็เกิดแก่องค์กรและผู้รับบริการ และผู้วิจัยได้ซื้อน้ำชา กาแฟ มาเลี้ยงทีมผู้ร่วมวิจัยเพื่อเสริมสร้างกำลังใจในการร่วมมือกันทำงานต่อไป



ภาพที่ 4.20 กิจกรรมสร้างสัมพันธภาพและสร้างกำลังใจ

กิจกรรมที่ 2 การกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหา

มีการนัดหมายประชุมกันในวันที่ 14 ตุลาคม 2559 เวลา 13.00 น. ณ ห้องประชุม 1 ชั้น 4 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ โดยมีการนำข้อมูลที่ได้จากการสรุปผลในขั้นตอนที่ 5 มาร่วมพิจารณาซึ่งสรุปเป็นภาพรวม ได้ดังตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19 ผลสรุปในภาพรวมของการนำแผนลงสู่การปฏิบัติ (Acting) ในวงจรที่ 1

ที่	ชื่อโครงการ	ผลการปฏิบัติ	กิจกรรมที่ไม่สำเร็จ
1	พัฒนาการประชาสัมพันธ์และบริการลูกค้านอกสถานที่	บรรลุความคาดหวัง 2 กิจกรรม ไม่บรรลุความคาดหวัง 1 กิจกรรม	-ออกให้บริการนอกสำนักงาน
2	พัฒนาการบริการชำระค่าธรรมเนียมและบริการ	บรรลุความคาดหวัง 3 กิจกรรม ไม่บรรลุความคาดหวัง 1 กิจกรรม	-ออกรับชำระค่าธรรมเนียมไฟฟ้านอกสถานที่
3	พัฒนางานบริการงานติดตั้งมิเตอร์	บรรลุความคาดหวังทั้ง 4 กิจกรรม	-

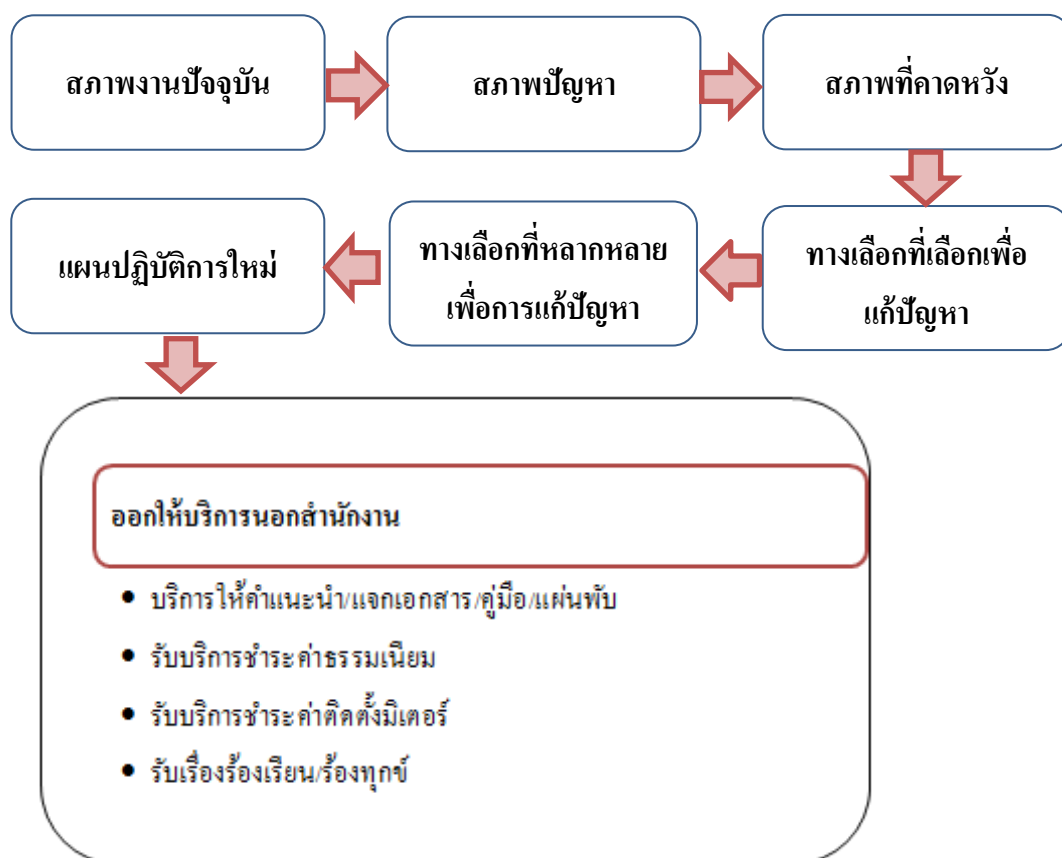
จากตารางที่ 4.19 พบว่าการนำแผนลงสู่การปฏิบัติ (Acting) ของวงจรที่ 1 โครงการที่บรรลุความคาดหวังทุกกิจกรรมมีจำนวน 1 โครงการ คือโครงการที่ 4 และโครงการที่ยังมีการดำเนินกิจกรรมไม่บรรลุความคาดหวัง จำนวน 2 โครงการ คือ โครงการที่ 1 กิจกรรมที่ 2 ออกให้บริการนอกสำนักงาน และโครงการที่ 2 กิจกรรมที่ 4 ออกรับชำระค่าธรรมเนียมไฟฟ้านอกสถานที่

ซึ่งผู้ร่วมวิจัยต่างพากันพูดคุยกันว่ากิจกรรมใดที่สำเร็จแล้วควรมีการดำเนินการต่อเนื่อง กิจกรรมที่ยังดำเนินการไม่สำเร็จควรมีการวางแผนอย่างไรต่อไปเพื่อให้เกิดผลสำเร็จ โดยผู้ร่วมวิจัยทุกคนได้ร่วมกันวิเคราะห์สภาพปัญหาและสาเหตุของปัญหา และร่วมกันกำหนดสภาพที่คาดหวังจากการแก้ปัญหา ทางเลือกเพื่อการแก้ปัญหา และทางเลือกที่นำไปใช้ในการแก้ปัญหา ซึ่งสามารถสรุปได้ดังตาราง

ตารางที่ 4.20 สรุปผลการวิเคราะห์เพื่อหาทางเลือกที่นำไปใช้ในการแก้ปัญหา

ที่	กิจกรรม	สภาพปัญหาและสาเหตุของปัญหา	สภาพที่คาดหวังจากการแก้ปัญหา	ทางเลือกเพื่อการแก้ปัญหา	ทางเลือกที่นำไปใช้ในการแก้ปัญหา
1	ออกให้บริการนอกสำนักงาน	-พนักงานมีภาระงานมาก -พนักงานติดภารกิจเร่งด่วนของสำนักงาน -มีหลายชุมชนทำให้ต้องออกหลายวัน	มีการออกให้บริการให้คำแนะนำ/ แจกเอกสารแผ่นพับ คู่มือการขอรับบริการต่างๆ แก่ประชาชนที่ไม่สะดวกเข้ามายังสำนักงานการไฟฟ้า	-ออกให้บริการ 3 เดือนครั้ง -แบ่งเจ้าหน้าที่ออกไปให้บริการ 1-2 คน/ครั้ง -จ้างบุคคลภายนอกไปดำเนินการให้	แบ่งเจ้าหน้าที่ออกไปให้บริการ 1-2 คน/ครั้ง
2	ออกรับชำระค่าธรรมเนียมไฟฟ้านอกสถานที่	-การจัดเตรียมเอกสารและความพร้อมของการดำเนินงานยังไม่พร้อม -เจ้าหน้าที่ยังไม่เคยดำเนินการทำให้ต้องมีการเตรียมการนาน -มีหลายชุมชนทำให้ต้องออกหลายวัน	มีการออกบริการรับชำระค่าธรรมเนียมการติดตั้งมิเตอร์ ค่าธรรมเนียมการขอใช้ไฟฟ้า รับชำระค่าใช้ไฟฟ้า	-แบ่งเจ้าหน้าที่ออกไปให้บริการ 1-2 คน/ครั้ง -จ้างบุคคลภายนอกไปดำเนินการให้	แบ่งเจ้าหน้าที่ออกไปให้บริการ 1-2 คน/ครั้ง

กิจกรรมที่ 3 การจัดทำแผนปฏิบัติการใหม่ ดำเนินการต่อเนื่องในวันเดียวกันกับกิจกรรมที่ 2 มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินกิจกรรมเพื่อแก้ไขปัญหาโดยผู้ร่วมวิจัยได้ร่วมกันกำหนดแผนปฏิบัติการ (Action Plan) ซึ่งสามารถสรุปได้ ดังภาพ



ภาพที่ 4.21 แผนปฏิบัติการของขั้นตอนที่ 6 วงจรที่ 2

สำหรับทีมที่จะออกให้บริการนอกสำนักงานนั้น ได้กำหนดครั้งละ 2-4คน/ตำบล หมุนเวียนกันไปเดือนละ 1 ตำบล โดยทดลองออกให้บริการเดือนพฤศจิกายน 2559 เป็นเดือนแรก สำหรับเครื่องมือผู้ร่วมวิจัยตกลงให้ใช้แบบบันทึกการสังเกตความก้าวหน้าโครงการ (เครื่องมือฉบับที่ 4) และแบบประเมินโครงการ (เครื่องมือฉบับที่ 5) ให้มีการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติการใหม่ การสังเกตและการประเมินผลการดำเนินกิจกรรมในระหว่างวันที่ 1 พฤศจิกายน-31 ธันวาคม 2559

กิจกรรมที่ 4 การสรุปผลการดำเนินงานของขั้นตอนที่ 6

ดำเนินการต่อเนื่องในวันเดียวกันกับกิจกรรมที่ 2 โดยมีการสรุปผลการดำเนินกิจกรรมร่วมกันซึ่งสามารถสรุปผลได้ ดังตาราง

ตารางที่ 4.21 การสรุปผลการดำเนินงานของขั้นตอนการวางแผนใหม่

กิจกรรม	ผลการดำเนินงาน			ข้อเสนอแนะ
	การเปลี่ยนแปลง	การเรียนรู้	ความรู้ใหม่	
การสร้างขวัญและกำลังใจ	บรรลุความคาดหวัง เพราะสามารถสรุปหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้	การโน้มน้าวให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานควรทำทุกๆ ขั้นตอน และกิจกรรมเพื่อกระตุ้นให้เกิดการทำงานด้วยความกระตือรือร้นตลอดเวลา	คนชอบให้ชื่นชมมากกว่าตอกย้ำความล้มเหลว และการส่งเสริมให้เกิดแรงจูงใจต้องสร้างแรงจูงใจหรือมีรางวัลไว้หลอกล่อด้วย ซึ่งอาจเป็นการร่วมกันทำกิจกรรมบางอย่าง หลังเสร็จสิ้นการทำงานก็จะทำให้เกิดการทำงานที่รวดเร็วขึ้น	มีเอกสารรายงานผลการดำเนินงานวงจรที่ 1 ให้ทุกคนจะช่วยให้รู้ข้อผิดพลาดและวางแผนใหม่ได้ง่าย
การกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหา	บรรลุความคาดหวัง เพราะสามารถสรุปหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้	การให้กำลังใจแก่กันและกัน เป็นสิ่งสำคัญสำหรับทีมงานทุกทีม	การทำงานที่เคยมีประสบการณ์มาบ้างแล้ว จะทำให้ทีมมีทักษะและสามารถดำเนินการได้รวดเร็วและชัดเจนขึ้น	ผู้วิจัยควรให้กำลังใจและกระตุ้นให้ผู้ร่วมวิจัยเกิดความกระตือรือร้นในการดำเนินงานครั้งใหม่
การจัดทำแผนปฏิบัติการใหม่	บรรลุความคาดหวัง เพราะสามารถกำหนดแผนปฏิบัติการใหม่เพื่อนำไปแก้ปัญหาได้	ได้แผนปฏิบัติการใหม่ จำนวน 1 ชุดที่เกิดจากการระดมความคิดร่วมกัน	การทำงานบางอย่างให้บรรลุเป้าหมาย บางครั้งจำเป็นต้องขอความร่วมมือบุคคลทั้งในทีมและนอกทีม	ควรสนับสนุนให้ผู้ร่วมวิจัยได้แสดงความคิดเห็นให้มากที่สุดจากประสบการณ์การเรียนรู้ที่ผ่านมา

ตารางที่ 4.21 การสรุปผลการดำเนินงานของขั้นตอนการวางแผนใหม่ (ต่อ)

กิจกรรม	ผลการดำเนินงาน			ข้อเสนอแนะ
	การเปลี่ยนแปลง	การเรียนรู้	ความรู้ใหม่	
การสรุปผลการดำเนินงานของขั้นตอนที่ 6	บรรลุความคาดหวัง เพราะสามารถมีการประชุมสรุปผลการดำเนินงานในขั้นตอนนี้ร่วมกัน	ทุกคนมีประสบการณ์ร่วมกันในการทำงานทำให้มุมมองต่างๆ ได้ชัดเจนรวมเร็ว	การทำงานบางอย่างให้บรรลุเป้าหมาย บางครั้งจำเป็นต้องขอความร่วมมือบุคคลทั้งในทีมและนอกทีมหรือแม่แต่นอกองค์กรด้วย	การเก็บข้อมูลควรให้ทุกคนได้แสดงความคิดเห็นและร่วมกันสรุปผลเพื่อให้เกิดการยอมรับจากทุกคน

ขั้นตอนที่ 7 การปฏิบัติใหม่ (Re-Acting)

ในขั้นตอนนี้ผู้วิจัยยังเน้นบทบาทการเป็นผู้มีส่วนร่วมและเป็นผู้ส่งเสริมสนับสนุนและอำนวยความสะดวกให้ผู้ร่วมวิจัยได้มีการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติการที่กำหนดขึ้นใหม่นั้น ในขั้นตอนนี้มีการดำเนินการ 2 กิจกรรม คือ 1) การกำหนดแนวทางปฏิบัติร่วม เพื่อร่วมกันวางแผนปฏิบัติให้การดำเนินกิจกรรมบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ และ 2) การนำแผนลงสู่การปฏิบัติ เพื่อแก้ไขปัญหาของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพให้ดีขึ้น โดยรายละเอียดผลการดำเนินกิจกรรมดังต่อไปนี้

กิจกรรมที่ 1 การกำหนดแนวทางปฏิบัติร่วม

จัดขึ้นในวันที่ 15 ตุลาคม 2559 เวลา 9.00 น. ณ ห้องประชุม 1 ชั้น 4 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ มีวัตถุประสงค์เพื่อร่วมกันวางแผนปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมายโดยยึดหลักการแนวคิด “มุ่งการเปลี่ยนแปลง และมุ่งให้เกิดการกระทำเพื่อบรรลุผล” กิจกรรมนี้เริ่มต้นโดยผู้วิจัยและผู้ร่วมวิจัยจัดให้มีการระดมสมองและอภิปรายร่วมกันในการหาแนวทางในการปฏิบัติงานร่วมกัน เนื่องจากมีโครงการจำนวน 3 โครงการ จึงมีการตกลงกันเพื่อดำเนินการปฏิบัติกิจกรรม โดย 1) การแบ่งทีมงานโครงการมีวัตถุประสงค์เพื่อมอบหมายภารกิจในการดำเนินโครงการให้กับผู้ร่วมวิจัยในแต่ละทีมงานโครงการ ซึ่งผู้วิจัยและผู้ร่วมวิจัยร่วมกันอภิปรายและตกลงกันเกี่ยวกับการจัดทีมงานโครงการเพื่อนำแผนปฏิบัติการลงสู่การปฏิบัติ โดยใช้ทีมงานเดิมในการดูแล โดยยึดทีมดำเนินโครงการของขั้นตอนที่ 3 เพราะมีการเรียนรู้งานมาแล้ว และ 2) การแต่งตั้งทีมติดตามและประเมินโครงการ เป็นการดำเนินการหลังจากที่มีการจัดทำทีมงานโครงการแล้ว โดยผู้วิจัยและผู้ร่วมวิจัยได้ร่วมกันแต่งตั้งทีมติดตามและประเมินผลโครงการ โดยเรียกว่า “ผู้ประเมินโครงการ” ให้มีหน้าที่ในการติดตามและประเมินผลการดำเนินโครงการหรือกิจกรรม ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ระยะเวลา คือ ระยะเวลาที่ 1 การติดตามและประเมินผลระหว่างการดำเนินโครงการ ระยะเวลาที่ 2 การติดตามและประเมินผลเมื่อสิ้นสุดการดำเนินโครงการ ซึ่งทุกคนตกลงร่วมกันให้คนเดิมในขั้นตอนที่ 3 ด้วยเช่นกัน

กิจกรรมที่ 2 การนำแผนลงสู่การปฏิบัติ

ดำเนินการระหว่างวันที่ 1 พฤศจิกายน-31 ธันวาคม 2559 รวมระยะเวลาจำนวน 2 เดือน มีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินกิจกรรมที่ทำสำเร็จแล้วดำเนินการต่อเนื่องและนำกิจกรรมของแผนปฏิบัติการใหม่ไปปฏิบัติให้เกิดผลสำเร็จ โดยทั้ง 3 ทีม มีการดำเนินโครงการและกิจกรรมที่กำหนดไว้ตามแผนปฏิบัติการในโครงการที่ 1, 2 และ 3 ที่ดำเนินการสำเร็จแล้วยังดำเนินการต่อไปโดยร่วมกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ แต่สำหรับกิจกรรมที่ยังดำเนินการไม่สำเร็จและได้กำหนดเป็นแผนปฏิบัติการใหม่นั้นได้มีการดำเนินการ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

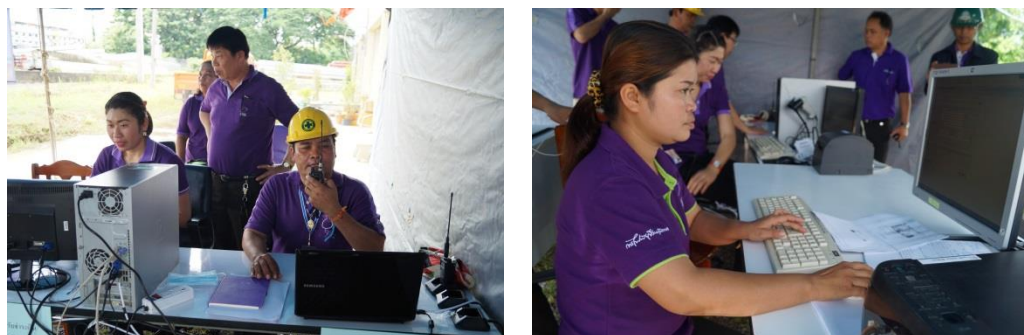
โครงการที่ 1 พัฒนาการประชาสัมพันธ์และบริการลูกค้านอกสถานที่ มีการดำเนินกิจกรรมต่อเนื่อง คือการแจกจ่ายคู่มือ แผ่นพับและการติดตั้งป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ในสำนักงาน ซึ่งมีการจัดทำเพิ่มตามความต้องการของลูกค้า โดยได้รับการจัดสรรงบประมาณจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพและผู้บริหารมีการมอบให้ฝ่ายบริหารงานทั่วไปไปดำเนินการแทนทีมผู้ร่วมวิจัย เนื่องจากพบว่าเป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมความพึงพอใจของลูกค้าสำหรับกิจกรรมที่ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการใหม่ คือ ออกให้บริการนอกสำนักงาน ซึ่ง ครั้งแรกดำเนินการในวันที่ 10 พฤศจิกายน 2559 ณ เทศบาลตำบลหนองไผ่ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ซึ่งทีมไฟฟ้า 1 ได้ออกไปร่วมจำนวน 2 คน ร่วมกับทีมไฟฟ้า 2 จำนวน 2 คน และทีมไฟฟ้า 3 จำนวน 2 คน ซึ่งมีการทำหนังสือแจ้งให้เทศบาลและผู้นำชุมชนทราบก่อนล่วงหน้า 5 วัน ทำให้มีลูกค้ามารับบริการจำนวนหนึ่ง ส่วนมากมาขอรับคำแนะนำในการติดตั้งและการเดินสายไฟที่ชำรุด และดำเนินการครั้งที่ 2 ในวันที่ 9 ธันวาคม 2559 (เลื่อนจากวันที่ 10 เนื่องจากตรงกับวันหยุด) โดยดำเนินการ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเขียด อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ซึ่งก็มีลูกค้ามารับบริการบ้าง ดังภาพ



ภาพที่ 4.22 กิจกรรมแจกคู่มือ แผ่นพับและป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการ

โครงการที่ 2 พัฒนาการบริการชำระค่าธรรมเนียมและบริการ มีการดำเนินกิจกรรมต่อเนื่อง คือการรับชำระค่าธรรมและค่าใช้ไฟ ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ซึ่งพนักงานเริ่มมีความชำนาญมากขึ้นกับการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง ทำให้บริการได้รวดเร็วขึ้น ได้จำนวนลูกค้าเฉลี่ยต่อวันเพิ่มมากขึ้น ซึ่งวัดได้จากจำนวนบัตรคิวอัตโนมัติที่วันหนึ่งๆ สามารถให้บริการได้ 250-300 คิว ซึ่งเดิม 200 คิวก็ใช้เวลาเกือบทั้งวัน สำหรับกิจกรรมที่ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการใหม่ คือ ออกรับชำระค่าธรรมเนียมนอกสถานที่ ซึ่งครั้งแรกดำเนินการในวันที่ 10 พฤศจิกายน 2559 ณ เทศบาลตำบลหนองไผ่ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ซึ่งทีมไฟฟ้า 2 ได้ออกไปร่วมจำนวน 2 คน ร่วมกับทีมไฟฟ้า 1 จำนวน 2 คน และทีมไฟฟ้า 3 จำนวน 2 คน ซึ่งมีการทำหนังสือ

แจ้งให้เทศบาลและผู้นำชุมชนทราบก่อนล่วงหน้า 5 วัน ทำให้มีลูกค้ามารับบริการจำนวนหนึ่ง ส่วนมากมาขอรับคำแนะนำในการติดตั้งและการเดินสายไฟที่ชำรุด และดำเนินการครั้งที่ 2 ในวันที่ 9 ธันวาคม 2559 (เลื่อนจากวันที่ 10 เนื่องจากตรงกับวันหยุด) โดยดำเนินการ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเขียด อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ซึ่งก็มีลูกค้ามารับบริการบ้าง ดังภาพ



ภาพที่ 4.23 กิจกรรมรับการให้บริการชำระค่าธรรมเนียมและบริการ

โครงการที่ 3 พัฒนางานบริการงานติดตั้งมิเตอร์ การค้นหาจุดติดตั้งมิเตอร์ด้วยโปรแกรมค้นหาด้วยระบบ GIS ซึ่งง่ายโดยไม่ต้องเสียเวลาเดินทางไปค้นหาด้วยบุคคลซึ่งมีการดำเนินการร่วมกับการใช้งานโปรแกรมมิเตอร์โลเกเตอร์ (Meter Logeter) ที่สามารถค้นหาเส้นทางไปจุดติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้าได้ง่ายโดยไม่ต้องเสียเวลาและให้เจ้าหน้าที่เดินทางไปค้นหาด้วยตนเองหรือเปิดแผนที่สังเขปอีกต่อไปนอกจากนี้ยังใช้โปรแกรมระบบ Zap (สำรวจคลังพัสดุ) ร่วมกับการทำงานเป็นประจำแล้ว ซึ่งทำให้การขี้มพัสดุมาสำรองไว้ที่แผนกมิเตอร์และการส่งคืนเป็นไปด้วยความรวดเร็ว รายงานข้อมูลถูกต้อง แม่นยำมากขึ้น รวมทั้งในการติดตั้งอุปกรณ์ประกอบมิเตอร์ลูกค้ารายย่อยและรายใหญ่โดยใช้เครื่องมือรอกดึงอุปกรณ์ ที่สามารถนำอุปกรณ์ที่มีน้ำหนักประมาณ 150 กิโลกรัมขึ้นไปติดตั้งบนเสาไฟฟ้าได้โดยไม่ต้องรอรถเครนไฮดรอลิก ซึ่งพนักงานเริ่มมีความชำนาญมากขึ้นกับการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง ทำให้บริการได้รวดเร็วขึ้น พนักงานมีเวลาดำเนินงานในสำนักงานมากขึ้น สำหรับกิจกรรมที่ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการใหม่ คือ ออกให้บริการนอกสถานที่ โดยลูกค้าที่ประสงค์จะติดตั้ง ยกเลิก ปรับปรุงหรือมีปัญหาเรื่องมิเตอร์ไฟฟ้าสามารถไปรับบริการได้ที่บูท โดยมีการเตรียมอุปกรณ์ออกไปพร้อมเพื่อให้บริการลูกค้าร่วมกับทีม ไฟฟ้า 1 และทีม ไฟฟ้า 2 ดังภาพ



ภาพที่ 4.24 ให้บริการงานมิเตอร์นอกสถานที่

ขั้นตอนที่ 8 การสังเกตใหม่ (Re-Observing)

ในขั้นตอนนี้ผู้วิจัยยังเน้นเน้นบทบาทการเป็นผู้มีส่วนร่วมและผู้ส่งเสริมสนับสนุนและอำนวยความสะดวกให้มีการสังเกตผลที่เกิดขึ้นจริง (Actual Effects) จากการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติการ โดยมีการดำเนินการ 3 กิจกรรม คือ 1) การสังเกตและบันทึกการสังเกต โดยหัวหน้าทีมรับผิดชอบสังเกตการดำเนินโครงการตามที่ได้รับมอบหมาย พร้อมทั้งมีการบันทึกผลการสังเกตซึ่งมีระยะเวลาการสังเกตระหว่างวันที่ 1 พฤศจิกายน-31 ธันวาคม 2559 2) การนำเสนอและสรุปผลเพื่อให้หัวหน้าทีมได้นำเสนอผลการสังเกตต่อที่ประชุม และให้ผู้ร่วมวิจัยทุกคนได้ร่วมกันสรุปผลการดำเนินโครงการตามแผนปฏิบัติการ และ 3) การสรุปผลการดำเนินงานของขั้นตอนที่ 8 เพื่อร่วมกันสรุปผลการดำเนินการขั้นตอนการสังเกตใหม่การดำเนินกิจกรรม เหตุการณ์และรายละเอียดรวมทั้งผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

กิจกรรมที่ 1 การสังเกตและสรุปผลการสังเกต

ในกิจกรรมนี้การมอบให้หัวหน้าทีมทั้ง 3 ทีมซึ่งเป็นผู้ประเมินโครงการด้วยรับผิดชอบสังเกตการดำเนินโครงการตามที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งประกอบด้วย

ตารางที่ 4.22 ทีมประเมินโครงการ

ที่	สังเกตโครงการ	ชื่อทีม	ผู้ประเมินโครงการ
1	พัฒนาการประชาสัมพันธ์และบริการลูกค้านอกสถานที่	ทีมไฟฟ้า 1	นายวิจิตร เหลาพา
2	พัฒนาการบริการชำระค่าธรรมเนียมและบริการ	ทีมไฟฟ้า 2	นายสมาน พรมสาร
3	พัฒนางานบริการงานติดตั้งมิเตอร์	ทีมไฟฟ้า 3	นายนิรันดร์ ศรีดาหลง

ระยะเวลาการสังเกตขั้นตอนการปฏิบัติ ตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน-31 ธันวาคม 2559 พร้อมทั้งมีการบันทึกผลการสังเกตระหว่างการดำเนินโครงการ โดยใช้แบบบันทึกการสังเกตความก้าวหน้าโครงการ (เครื่องมือฉบับที่ 4) และเมื่อสิ้นสุดระยะเวลาการดำเนินโครงการ โดยใช้แบบประเมินโครงการ (เครื่องมือฉบับที่ 5) หลังจากนั้นผู้ประเมินโครงการได้นำเสนอผลการสังเกตต่อผู้ร่วมวิจัย และให้ผู้ร่วมวิจัยทุกคนได้ร่วมกันแสดงความคิดเห็นและสรุปผลการดำเนินการร่วมกันอีกครั้งหนึ่ง โดยมีการจัดประชุมในวันที่ 21 มกราคม 2559 เวลา 9.00 น. ณ ห้องประชุม 1 ชั้น 4 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพโดยมีการนำเสนอสรุปผลการสังเกตการดำเนินโครงการ ทั้ง 3 กิจกรรมตามแผนปฏิบัติการใหม่ สรุปผลการดำเนินโครงการแบ่งเป็น 2 ระยะ คือ 1) ระหว่างการดำเนินโครงการ โดยทุกโครงการมีการกำหนดให้ประเมินระหว่างการดำเนินโครงการในวันที่ 30 พฤศจิกายน 2559 ซึ่งมีการดำเนินโครงการมาเป็นระยะเวลาหนึ่งเดือน และ 2) หลังสิ้นสุดระยะเวลาการดำเนินโครงการ โดยทุกโครงการมีการกำหนดให้มีการสังเกตและบันทึกผลเมื่อสิ้นสุดระยะเวลาการดำเนินโครงการในวันที่ 30 ธันวาคม 2559 ซึ่งมีการดำเนินโครงการมาเป็นระยะเวลา 2 เดือน สามารถสรุปผลการดำเนินกิจกรรมได้ดังนี้

โครงการที่ 1 พัฒนาการประชาสัมพันธ์และบริการลูกค้านอกสถานที่ มีการดำเนินงานดังนี้

1) ระหว่างการดำเนินโครงการ มีการดำเนินกิจกรรมต่อเนื่องคือการแจกจ่ายคู่มือ แผ่นพับและการติดตั้งป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการในสำนักงาน สำหรับกิจกรรมที่ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการใหม่ คือ ออกให้บริการนอกสำนักงาน ซึ่งดำเนินการในวันที่ 10 พฤศจิกายน 2559 ณ เทศบาลตำบลหนองไผ่ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ซึ่งทีมไฟฟ้า 1 ได้ออกไปร่วมกับทีมไฟฟ้า 2 และทีมไฟฟ้า 3 ในออกให้บริการนอกสำนักงาน

2) เมื่อสิ้นสุดการดำเนินโครงการ กิจกรรมมีการดำเนินการเป็นไปตามแผนปฏิบัติการ ซึ่งมีทั้งหมด 3 กิจกรรม โดยดำเนินการสำเร็จและบรรลุวัตถุประสงค์ จำนวน 3 กิจกรรม ประกอบด้วย จัดทำแผนผังแสดงการให้บริการ จัดทำคู่มือประชาสัมพันธ์ และออกให้บริการนอกสำนักงาน

โครงการที่ 2 พัฒนาการบริการชำระค่าธรรมเนียมนิยมและบริการ มีการดำเนินงานดังนี้

1) ระหว่างการดำเนินโครงการ มีการดำเนินกิจกรรมกิจกรรมต่อเนื่อง คือ การรับชำระค่าธรรมเนียมและค่าใช้ไฟ ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ซึ่งในการให้บริการบัตรคิวอัตโนมัติร่วมด้วยทำให้การบริการสะดวกและรวดเร็วขึ้น สำหรับกิจกรรมที่ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการใหม่ คือ ออกให้บริการนอกสำนักงาน เพื่อออกรับชำระค่าธรรมเนียมและค่าบริการ ซึ่งดำเนินการในวันที่ 10

พฤศจิกายน 2559 ณ เทศบาลตำบลหนองไผ่ อำเภอลำลูกกา จังหวัดขอนแก่น ซึ่งทีมไฟฟ้า 2 ได้
ออกไปร่วมกับทีมไฟฟ้า 1 และทีมไฟฟ้า 3

2) เมื่อสิ้นสุดการดำเนินโครงการ กิจกรรมมีการดำเนินการเป็นไปตามแผนปฏิบัติการ
จำนวน 4 กิจกรรม โดยดำเนินการสำเร็จและบรรลุวัตถุประสงค์ จำนวน 4 กิจกรรม ประกอบด้วย 1)
ติดตั้งโปรแกรมระบบการจ่ายค่าไฟฟ้า 2) ติดตั้งระบบบัตรคิวอัตโนมัติ 3) บริการช่วงพักเที่ยง และ
ออกให้บริการนอกสำนักงาน

โครงการที่ 3 พัฒนางานบริการงานติดตั้งมิเตอร์ มีการดำเนินงานดังนี้

1) ระหว่างการดำเนินโครงการ การดำเนินกิจกรรมกิจกรรมต่อเนื่อง คือการค้นหาจุด
ติดตั้งมิเตอร์ด้วยโปรแกรมค้นหาด้วยระบบ GIS มีการดำเนินการร่วมกับการใช้งานโปรแกรม
มิเตอร์โลกเตอร์ (Meter Logeter) และโปรแกรมระบบ Zap (สำรวจคลังพัสดุ) รวมทั้งในการติดตั้ง
อุปกรณ์ประกอบมิเตอร์ลูกค้ารายย่อยและรายใหญ่โดยใช้เครื่องมือรอกดึงอุปกรณ์ สำหรับกิจกรรม
ที่ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการใหม่ คือ ออกให้บริการนอกสำนักงาน เพื่อออกให้บริการติดตั้ง
ติดตั้ง ยกเลิก ปรับปรุงหรือมีปัญหาเรื่องมิเตอร์ไฟฟ้า ซึ่งทีมไฟฟ้า 3 ได้ออกไปร่วมกับทีมไฟฟ้า 1
และทีมไฟฟ้า 2

2) เมื่อสิ้นสุดการดำเนินโครงการ กิจกรรมมีการดำเนินการเป็นไปตามแผนปฏิบัติการ
จำนวน 4 กิจกรรม โดยดำเนินการสำเร็จและบรรลุวัตถุประสงค์ จำนวน 4 กิจกรรม ประกอบด้วย 1)
1) ติดตั้งโปรแกรมค้นหาด้วยระบบ GIS 2) ติดตั้งโปรแกรมมิเตอร์โลกเตอร์ (Meter Logeter) 3)
ติดตั้งโปรแกรมระบบ Zap (สำรวจคลังพัสดุ) และ 4) จัดทำเครื่องมือรอกดึงอุปกรณ์

กิจกรรมที่ 2 การนำเสนอและการสรุปผล

เพื่อให้ผู้ร่วมวิจัยทุกคนได้ร่วมกันแสดงความคิดเห็นและสรุปผลการดำเนินงาน โครงการ
ในชั้นตอนที่ 7 โดยมีการจัดประชุมในวันที่ 21 มกราคม 2560 เวลา 9.00 น. ณ ห้องประชุม 1 ชั้น 4
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอลำลูกกา โดยมีการนำเสนอสรุปผลการสังเกตการดำเนินโครงการ ทั้ง 3
โครงการตามแผนปฏิบัติการ ซึ่งสามารถสรุปรายละเอียดของแต่ละโครงการได้ดังต่อไปนี้

โครงการที่ 1 พัฒนาการประชาสัมพันธ์และบริการลูกค้านอกสถานที่

1. ผลการดำเนินโครงการ บรรลุวัตถุประสงค์ 3 กิจกรรม ซึ่งประกอบด้วย 1) จัดทำ
แผนผังแสดงการให้บริการ มีการติดตั้งแผนผังแสดงขั้นตอนการขอรับบริการต่างๆ จากการไฟฟ้า
ส่วนภูมิภาคอำเภอลำลูกกา 2) จัดทำคู่มือประชาสัมพันธ์ได้คู่มือการใช้บริการจากการไฟฟ้า และแผ่น
แนะนำขั้นตอนการติดต่อหรือขอรับบริการ และ 3) ออกให้บริการนอกสำนักงาน แจกเอกสารคู่มือ
แผ่นพับให้คำแนะนำแก่ลูกค้า

2. วิธีการและกิจกรรม โครงการตามที่ได้วางแผนไว้ในแผนปฏิบัติการได้ ดำเนินการต่างๆ ครบถ้วนสมบูรณ์จำนวน 3 กิจกรรมโดยมีการขอความร่วมมือดำเนินบางกิจกรรมจากผู้ที่ไม่ได้เป็นผู้ร่วมวิจัย คือการติดตามและตรวจสอบระบบคอมพิวเตอร์ให้สามารถใช้งานได้ตลอดเวลาในการให้บริการในช่วงแรกจึงมีล่าช้าบ้างเพราะต้องมีการปรับปรุงการทำงานแต่ก็ผ่านไปได้อย่างดี

3. การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น หลังจากนำโครงการลงสู่การปฏิบัติ พบว่า มีการดำเนินกิจกรรมสำเร็จ 2 กิจกรรม คือ 1) จัดทำแผนผังแสดงการให้บริการ ทำให้มีแผนผังแนะนำขั้นตอนการขอรับบริการจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ ซึ่งประชาชนที่มาติดต่องานได้รับความสะดวกและไม่เสียเวลากับการติดต่อผิดแผนก 2) จัดทำคู่มือประชาสัมพันธ์ ทำให้มีคู่มือ แผ่นพับในการแนะนำการรับบริการจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ และผู้รับบริการมีความรู้ ความเข้าใจในการขอรับบริการมาก และ 3) ออกให้บริการนอกสำนักงาน มีการแจกเอกสารคู่มือ แผ่นพับให้คำแนะนำแก่ลูกค้าที่ไม่สะดวกจะเดินทางไปยังสำนักงานการไฟฟ้า

4. การเรียนรู้ที่ได้จากการนำโครงการสู่การปฏิบัติ คือ ผู้ร่วมทีมทุกคนต้องมีการเอาใจใส่และร่วมรับผิดชอบการทำงานร่วมกัน จึงจะทำให้งานนั้นๆ บรรลุผลสำเร็จ นอกจากนี้ยังต้องดูปัจจัยภายใน อาทิ เพื่อนร่วมงาน ผู้บริหาร ที่ส่งผลต่อการดำเนินงาน รวมไปถึงปัจจัยภายนอก อาทิ ผู้ประกอบการที่ติดต่อกัน ลูกค้า ซึ่งส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานเช่นเดียวกัน

5. ความรู้ใหม่ที่ได้จากการนำโครงการสู่การปฏิบัติ คือ ผู้วิจัยและผู้ร่วมวิจัยเกิดความรู้และทักษะในการใช้งาน โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการจัดทำแผ่นพับซึ่งต้องมีการฝึกทดลองใช้งานบ่อยๆเพื่อให้เกิดความชำนาญไม่หลงลืมขั้นตอนด้วย

6. การใช้ทรัพยากรทางการบริหาร ในการนำแผนปฏิบัติการลงสู่การปฏิบัติพบว่าทุกคนให้ความร่วมมือ คอยช่วยเหลือ มีการแบ่งงานกันทำ รวมทั้งการขอความร่วมมือจากพนักงานในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ซึ่งได้รับการช่วยเหลือเป็นอย่างดี งบประมาณตั้งไว้ทั้งสิ้น 11,000 บาท ใช้ไปทั้งสิ้น 10,000 บาท

7. ปัญหา หรืออุปสรรค ผู้ร่วมวิจัยส่วนมากแล้วมีภาระงานประจำในวันราชการและภาระส่วนตัวในวันหยุด ทำให้การนัดหมายทำกิจกรรมต่างๆ ในระยะแรกๆ จึงยังไม่ค่อยมีความคล่องตัวเพราะต่างคนต่างยังไม่เข้าใจกัน ทำให้การทำกิจกรรมในระยะแรกๆ สมาชิกในทีมมักจะไม่ค่อยมาครบทุกคน และอีกประเด็นคือ การนำโปรแกรมทางคอมพิวเตอร์ใหม่ๆ มาใช้หากเจ้าหน้าที่ไม่มีทักษะด้านคอมพิวเตอร์จะทำให้เกิดการติดขัดในการใช้งานและเข้าใจช้าควรมีการจัดอบรม

ใหญ่ในการใช้งานโปรแกรมต่างๆ อย่างน้อยผู้ร่วมวิจัยทุกคนก็จะรู้ได้ว่าแผนอื่นๆ มีโปรแกรมอะไรใหม่ๆ บ้าง

8. จุดเด่นโครงการ คือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ ได้รับการพัฒนาด้านการให้บริการลูกค้าในเรื่องข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นต่อการติดต่อกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นอย่างมาก ซึ่งได้รับการตอบรับจากลูกค้าค่อนข้างเป็นที่น่าพอใจ

9. จุดด้อยโครงการ คือ หากสมาชิกในทีมไม่มีทักษะด้านคอมพิวเตอร์มักจะต้องเสียเวลาในการฝึกและใช้งานโปรแกรมทางคอมพิวเตอร์ค่อนข้างนาน

10. ข้อเสนอแนะโครงการ คือ การดำเนินกิจกรรมต่างๆ ควรสนับสนุนให้พนักงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกคนมีส่วนร่วมด้วยให้มากที่สุดเพราะผลที่เกิดขึ้นจากการดำเนินกิจกรรมอยู่ในองค์กร ไม่ได้อยู่แต่เพียงผู้วิจัยและผู้ร่วมวิจัยเท่านั้น

โครงการที่ 2 พัฒนาการบริการชำระค่าธรรมเนียมและบริการ

1. ผลการดำเนินโครงการ บรรลุวัตถุประสงค์ 4 กิจกรรม ซึ่งประกอบด้วย 1) คิดตั้งโปรแกรมระบบรับจ่ายค่าไฟ ซึ่งมีการเปิดให้บริการจริงโดยลูกค้าที่ไม่มีใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้ามาด้วยก็สามารถจ่ายค่าไฟฟ้าได้เพียงบอกชื่อ-สกุลหรือหมายเลขบัตรประชาชนของผู้ใช้ไฟ 2) คิดตั้งระบบบัตรคิวอัตโนมัติ มีเครื่องบริการบัตรคิวอัตโนมัติ ซึ่งไม่ยุ่งยากประชาชนกดเพื่อรับบัตรคิวและเจ้าหน้าที่กดเรียกหมายเลขตามลำดับบัตรคิว ซึ่งไม่ต้องเกรงว่าบัตรคิวจะหาย และต้องทำเพิ่มซ้ำๆ อีกต่อไป สะดวกทั้งผู้ให้และผู้รับบริการ 3) บริการช่วงพักเที่ยง มีพนักงานผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนมาประจำเคาเตอร์เพื่อให้บริการรับจ่ายค่าธรรมเนียมหรือค่าไฟฟ้าในช่วงพักกลางวัน และ 4) ออกให้บริการนอกสำนักงาน ในการให้บริการรับชำระค่าธรรมเนียมและบริการต่างๆ

2. วิธีการและกิจกรรมโครงการตามที่ได้วางแผนไว้ในแผนปฏิบัติการได้ ดำเนินการต่างๆ ครบถ้วนสมบูรณ์จำนวน 4 กิจกรรม โดยมีการขอความร่วมมือดำเนินบางกิจกรรมจากผู้ที่ไม่ได้เป็นผู้ร่วมวิจัย ซึ่งทำให้เกิดการล่าช้าบ้างแต่ก็ผ่านไปได้ด้วยดี ซึ่งแต่ละคนได้แสดงความคิดเห็นทดลองทำร่วมกัน

3. การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นหลังจากนำโครงการลงสู่การปฏิบัติ พบว่า มีการดำเนินกิจกรรมสำเร็จ 4 กิจกรรม คือ 1) คิดตั้งโปรแกรมระบบรับจ่ายค่าไฟ ทำให้ลูกค้าที่ไม่มีใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าเมื่อมาติดต่อขอชำระค่าไฟฟ้าสามารถบอกแค่ชื่อ-สกุลหรือหมายเลขบัตรประชาชนก็สามารถจ่ายค่าไฟฟ้าได้ ซึ่งสะดวกและรวดเร็วกว่าการรับชำระแบบเดิมที่ต้องมีใบแจ้งหนี้มาเพื่อสแกนบาร์โค้ดในการจ่ายค่าไฟ 2) คิดตั้งระบบบัตรคิวอัตโนมัติ มีเครื่องบริการเพื่อกรับบัตรคิวอัตโนมัติและเลือกกดเพื่อขอรับบริการตามความต้องการได้ง่าย ซึ่งไม่ต้องเกรงว่าบัตรคิวจะหาย และต้องทำเพิ่มซ้ำๆ อีกต่อไป สะดวกและรวดเร็ว 3) บริการช่วงพักเที่ยง ลูกค้าที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจที่ไม่

ต้องนั่งรอให้ถึงเวลาทำงานของเจ้าหน้าที่ ส่วนเจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ซึ่งแรกๆ จะให้เฉพาะผู้ร่วมวิจัยทดลองให้บริการ แต่ผู้บริหารเห็นว่าเกิดประโยชน์ต่อลูกค้าและความพึงพอใจในบริการของสำนักงานจึงมีการขอให้ในแผนกทุกคนได้ผลัดเปลี่ยนกันทำด้วย และ 4) ออกให้บริการนอกสำนักงาน ในการให้บริการรับชำระค่าธรรมเนียมและบริการต่างๆแก่ลูกค้าที่ไม่สะดวกเดินทางไปยังสำนักงานการไฟฟ้า

4. การเรียนรู้ที่ได้จากการนำโครงการสู่การปฏิบัติ คือ กิจกรรมที่จำเป็นต้องให้ผู้มีความรู้ที่เป็นเทคนิคเฉพาะและต้องมีความเชี่ยวชาญเช่น การติดตั้งโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ควรที่จะประสานเจ้าหน้าที่ที่มีทักษะไว้ล่วงหน้าเพื่อให้สามารถกำหนดวันดำเนินงานได้เนื่องจากว่าแต่ละคนมีภาระหน้าที่ประจำอยู่แล้วการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการทำงานทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ประหยัดงบประมาณ งานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นและส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้าไปในทิศทางที่ดีขึ้นด้วย

5. ความรู้ใหม่ที่ได้จากการนำโครงการสู่การปฏิบัติ คือ ผู้วิจัยและผู้ร่วมวิจัยเกิดความรู้อะไรและทักษะในการใช้งานโปรแกรมการรับจ่ายค่าธรรมเนียมและค่าใช้ไฟฟ้า ซึ่งสะดวก รวดเร็วและถูกต้องแม่นยำรวมทั้งทักษะการใช้งานเครื่องบริการบัตรคิวอัตโนมัติ

6. การใช้ทรัพยากรทางการบริหารในการนำแผนปฏิบัติการลงสู่การปฏิบัติพบว่าทุกคนให้ความร่วมมือ คอยช่วยเหลือ มีการแบ่งงานกันทำ รวมทั้งการขอความร่วมมือจากพนักงานในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ซึ่งได้รับการช่วยเหลือเป็นอย่างดี งบประมาณตั้งไว้ทั้งสิ้น 38,000 บาท ใช้ไปทั้งสิ้น 37,000 บาท

7. ปัญหา หรืออุปสรรคผู้ร่วมวิจัยส่วนมากแล้วมีภาระงานประจำในวันราชการและภาระส่วนตัวในวันหยุด ทำให้การนัดหมายทำกิจกรรมต่างๆ ในระยะแรกๆ จึงยังไม่ค่อยมีความคล่องตัวเพราะต่างคนต่างยังไม่เข้าใจกัน ทำให้การทำกิจกรรมในระยะแรกๆ สมาชิกในทีมมักจะไม่ค่อยมาครบทุกคนและอีกประเด็นคือ การนำโปรแกรมทางคอมพิวเตอร์ใหม่ๆ มาใช้หากเจ้าหน้าที่ไม่มีทักษะด้านคอมพิวเตอร์จะทำให้เกิดการติดขัดในการใช้งานและเข้าใจช้า ควรมีการจัดอบรมใหญ่ในการใช้งานโปรแกรมต่างๆ อย่างน้อยผู้ร่วมวิจัยทุกคนก็จะได้รับรู้ด้วยว่าแผนกอื่นๆ มีโปรแกรมอะไรใหม่ๆ บ้าง

8. จุดเด่นโครงการ คือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ ได้รับการพัฒนาด้านการให้บริการลูกค้าเป็นอย่างมาก ซึ่งได้รับการตอบรับจากลูกค้าค่อนข้างเป็นที่น่าพอใจ

9. จุดด้อยโครงการ คือ หากสมาชิกในทีมไม่มีทักษะด้านคอมพิวเตอร์ก็จะต้องเสียเวลาในการฝึกและใช้งานโปรแกรมทางคอมพิวเตอร์ค่อนข้างนานและในการให้บริการรับชำระ

ค่าใช้ไฟไม่สามารถให้บริการได้เนื่องจากต้องมีระบบการเชื่อมโยงข้อมูลกับแม่ข่ายที่เก็บข้อมูลลูกค้าที่ติดตั้งอยู่ที่สำนักงานการไฟฟ้า

10. ข้อเสนอแนะโครงการ คือ การดำเนินกิจกรรมต่างๆ ควรสนับสนุนให้ข้าราชการพนักงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกคนมีส่วนร่วมด้วยให้มากที่สุดเพราะผลที่เกิดขึ้นจากการดำเนินกิจกรรมอยู่ในองค์กร ไม่ได้อยู่แค่เพียงผู้วิจัยและผู้ร่วมวิจัยเท่านั้นและถ้าหากสามารถทำได้ควรมีการเปิดให้บริการรับชำระค่าธรรมเนียมหรือค่าไฟฟ้าก่อนเวลาราชการด้วยเพราะประชาชนจะมาใช้บริการแต่เช้าเพื่อออกไปทำงานส่วนตัวกันในเวลาทำการปกติ

โครงการที่ 3 พัฒนางานบริการงานติดตั้งมิเตอร์

1. ผลการดำเนินโครงการบรรลุวัตถุประสงค์ทั้ง 4 กิจกรรม ซึ่งประกอบด้วย 1) ติดตั้งโปรแกรมค้นหาด้วยระบบ GIS มีเครื่องคอมพิวเตอร์และโปรแกรมที่สามารถค้นหาจุดติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้าได้ง่ายโดยไม่ต้องเสียเวลาเดินทางไปค้นหาด้วยตนเอง 2) ติดตั้งโปรแกรมมิเตอร์โลเกตเตอร์ (Meter Logeter) มีเครื่องคอมพิวเตอร์และโปรแกรมที่สามารถค้นหาเส้นทางไปจุดติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้าได้ง่ายโดยไม่ต้องเสียเวลาและให้เจ้าหน้าที่เดินทางไปค้นหาด้วยตนเอง 3) ติดตั้งโปรแกรมระบบ Zap (สำรวจคลั่งพัสดุ) ซึ่งทำให้การขี้มพัสดุมาสารองไว้ที่แผนกมิเตอร์และการส่งคืนเป็นไปด้วยความรวดเร็วไม่ต้องเสียเวลาไปทำเรื่องเบิกจากแผนกพัสดุ และ 4) จัดทำเครื่องมือรอกดึงอุปกรณ์ ได้ชุดเครื่องมือรอกที่สามารถนำอุปกรณ์ที่มีน้ำหนักประมาณ 150 กิโลกรัมขึ้นไปติดตั้งบนเสาไฟฟ้าได้โดยไม่ต้องรอรถเครนไฮดรอลิกให้เสียเวลาและยังมีการส่งทีมงานออกให้บริการนอกสำนักงาน เพื่อให้บริการติดตั้ง ติดตั้ง ยกเลิก ปรับปรุงหรือมีปัญหาเรื่องมิเตอร์ไฟฟ้า

2. วิธีการและกิจกรรมโครงการตามที่ได้วางแผนไว้ในแผนปฏิบัติการได้ ดำเนินการต่างๆ ครบถ้วนสมบูรณ์ทั้ง 4 กิจกรรม โดยมีการขอความร่วมมือดำเนินบางกิจกรรมจากผู้ที่ไม่ได้เป็นผู้ร่วมวิจัย ซึ่งทำให้เกิดการล่าช้าบ้างแต่ก็ผ่านไปได้ด้วยดี และยังได้รับความร่วมมือจากทุกคนเป็นอย่างดีด้วย

3. การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นหลังจากนำโครงการลงสู่การปฏิบัติ พบว่า มีการดำเนินกิจกรรมสำเร็จ 4 กิจกรรม คือ ประกอบด้วย 1) ติดตั้งโปรแกรมค้นหาด้วยระบบ GIS มีมีเครื่องคอมพิวเตอร์และโปรแกรมที่สามารถค้นหาจุดติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้าสำหรับลูกค้าได้ง่ายโดยไม่ต้องให้เจ้าหน้าที่เดินทางไปค้นหาจุดติดตั้งด้วยตนเองและลูกค้าไม่ต้องไปคอยชี้จุดให้เจ้าหน้าที่ ซึ่งประหยัดทั้งงบประมาณค่าเดินทาง ประหยัดเวลาและเป็นการอำนวยความสะดวกให้ลูกค้าที่ไม่ต้องเขียนแผนที่เดินทางไปยังจุดติดตั้ง 2) ติดตั้งโปรแกรมมิเตอร์โลเกตเตอร์ (Meter Logeter) มีเครื่องคอมพิวเตอร์และโปรแกรมที่สามารถค้นหาเส้นทางไปจุดติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้าได้ง่ายโดยไม่ต้องเสียเวลาและให้เจ้าหน้าที่เดินทางไปค้นหาด้วยตนเอง 3) ติดตั้งโปรแกรมระบบ Zap (สำรวจคลั่ง

พัสดุ) ซึ่งทำให้การยืมพัสดุมาสำรองไว้ที่แผนกมิเตอร์และการส่งคืนเป็นไปด้วยความรวดเร็วไม่ต้องเสียเวลาไปทำเรื่องเบิกจากแผนกพัสดุ ซึ่งประหยัดทั้งงบประมาณค่าเดินทาง ประหยัดเวลาและเป็นการอำนวยความสะดวกให้ลูกค้าที่ไม่ต้องเขียนแผนที่เดินทางไปยังจุดติดตั้ง และ 4) จัดทำเครื่องมือรอก ได้ชุดเครื่องมือรอกที่สามารถนำอุปกรณ์ที่มีน้ำหนักประมาณ 150 กิโลกรัมขึ้นไปติดตั้งบนเสาไฟฟ้าได้โดยไม่ต้องรอรถยนต์ไฮดรอลิก

4. การเรียนรู้ที่ได้จากการนำโครงการสู่การปฏิบัติ คือ กิจกรรมที่จำเป็นต้องให้ผู้มีความรู้ที่เป็นเทคนิคเฉพาะและต้องมีความเชี่ยวชาญเช่น การติดตั้งโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ควรที่จะประสานเจ้าหน้าที่ที่มีทักษะไว้ล่วงหน้าเพื่อให้สามารถกำหนดวันดำเนินงานได้เนื่องจากว่าแต่ละคนมีภาระหน้าที่ประจำอยู่แล้ว และหากเป็นเจ้าหน้าที่ภายในจะทำให้เกิดความเป็นกันเองได้ง่าย ประสานงานได้ตลอดเวลา และไม่สิ้นเปลืองงบประมาณในการจ้างบุคคลอื่นมาดำเนินการให้

5. ความรู้ใหม่ที่ได้จากการนำโครงการสู่การปฏิบัติ คือ ผู้วิจัยและผู้ร่วมวิจัยเกิดความรู้และทักษะในการใช้งานโปรแกรมทางคอมพิวเตอร์ซึ่งต้องมีการฝึกทดลองใช้งานบ่อยๆ เพื่อให้เกิดความชำนาญไม่หลงลืมขั้นตอน

6. การใช้ทรัพยากรทางการบริหารในการนำแผนปฏิบัติการลงสู่การปฏิบัติพบว่าทุกคนให้ความร่วมมือ คอยช่วยเหลือ มีการแบ่งงานกันทำ รวมทั้งการขอความร่วมมือจากพนักงานในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ซึ่งได้รับการช่วยเหลือเป็นอย่างดี งบประมาณตั้งไว้ทั้งสิ้น 23,000 บาท ใช้จ่ายทั้งสิ้น 23,000 บาท

7. ปัญหา หรืออุปสรรคผู้ร่วมวิจัยส่วนมากแล้วมีภาระงานประจำในวันราชการและภาระส่วนตัวในวันหยุด ทำให้การนัดหมายทำกิจกรรมต่างๆ ในระยะแรกๆ จึงยังไม่ค่อยมีความคล่องตัวเพราะต่างคนต่างยังไม่เข้าใจกัน ทำให้การทำกิจกรรมในระยะแรกๆ สมาชิกในทีมมักจะไม่ค่อยมาครบทุกคนและอีกประเด็นคือ การนำโปรแกรมทางคอมพิวเตอร์ใหม่ๆ มาใช้หากเจ้าหน้าที่ไม่มีทักษะด้านคอมพิวเตอร์จะทำให้เกิดการติดขัดในการใช้งานและเข้าใจช้า ควรมีการจัดอบรมใหญ่ในการใช้งานโปรแกรมต่างๆ อย่างน้อยผู้ร่วมวิจัยทุกคนก็จะได้รับรู้ด้วยว่าแผนกอื่นๆ มีโปรแกรมอะไรใหม่ๆ บ้าง รวมถึงเครื่องมือรอกดึงอุปกรณ์ด้วยเพื่อให้ทีมงานมีทักษะการใช้งานอย่างคล่องแคล่วและชำนาญ

8. จุดเด่นโครงการ คือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ ได้รับการพัฒนาด้านกาให้บริการลูกค้าเป็นอย่างมาก ซึ่งได้รับการตอบรับจากลูกค้าค่อนข้างเป็นที่น่าพอใจทำให้เกิดการประหยัดงบประมาณและมีเวลาทำงานได้มากขึ้น

9. จุดด้อยโครงการ คือ หากสมาชิกในทีมไม่มีทักษะด้านคอมพิวเตอร์ก็จะต้องเสียเวลาในการฝึกและใช้งานโปรแกรมทางคอมพิวเตอร์ค่อนข้างนานและในการติดตั้งอุปกรณ์ประกอบมีเตอร์ค่อนข้างอันตรายควรมีการป้องกันและควรมีการกำชับการทำงานให้ดำเนินการอย่างถูกต้องและเป็นขั้นตอนด้วย

10. ข้อเสนอแนะโครงการ คือ การดำเนินกิจกรรมต่างๆ ควรสนับสนุนให้ข้าราชการพนักงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกคนมีส่วนร่วมด้วยให้มากที่สุดเพราะผลที่เกิดขึ้นจากการดำเนินกิจกรรมอยู่ในองค์กร ไม่ได้อยู่แต่เพียงผู้วิจัยและผู้ร่วมวิจัยเท่านั้น

เมื่อมีการร่วมกันสรุปผลการดำเนินงานเสร็จสิ้นนั้น ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามความพึงพอใจในการดำเนินกิจกรรมตามแผนปฏิบัติการใหม่ โดยให้ผู้ร่วมวิจัยทุกคนได้ตอบแบบสอบถามซึ่งจะใช้ในการสรุปผลในขั้นตอนที่ 9 และจะทำการเก็บแบบสอบถามคืนเมื่อดำเนินกิจกรรมทั้งหมดแล้ว

กิจกรรมที่ 3 การสรุปผลการดำเนินงาน

มีการดำเนินการต่อจากกิจกรรมที่ 2 หลังจากมีการสรุปผลการดำเนินโครงการทั้ง 3 โครงการ ผู้ร่วมวิจัยทุกคนได้ร่วมกันสะท้อนผลการดำเนินงานของขั้นตอนที่ 8 ซึ่งสามารถสรุปได้ดังตาราง

ตารางที่ 4.23 ผลการสรุปผลการดำเนินงานขั้นตอนการสังเกต

กิจกรรม	ผลการดำเนินงาน			ข้อเสนอแนะ
	การเปลี่ยนแปลง	การเรียนรู้	ความรู้ใหม่	
การสังเกต และบันทึก	บรรลุความคาดหวัง เพราะมีผลการบันทึกการ สังเกตการดำเนิน กิจกรรมของโครงทุก โครงการ	การบันทึกข้อมูลต้องดู รายละเอียดให้ครบทุกแง่มุม ทั้ง พฤติกรรมผู้ร่วมวิจัย องค์กร และลูกค้า	การบันทึกข้อมูลควรเน้นให้ตรงประเด็นที่ ต้องการก่อนแล้วค่อยเพิ่มเติมข้อมูลอื่นๆที่ สังเกตได้ จะทำให้ครอบคลุมและได้ผล การสังเกตที่หลากหลาย	-การกำหนดการสังเกตอาจ แบ่งเป็นหลายๆ ช่วง ได้ จะทำให้ ได้ข้อมูลที่ต้องการมากขึ้น
การสรุปผล การสังเกต	บรรลุความคาดหวัง เพราะผู้ร่วมวิจัยได้ให้ ความเห็นชอบ	-ทีมดำเนินมีการพูดคุยเป็น กันเองทำให้สามารถจดจำการ ทำงานของตนได้และเพิ่มเติม ข้อมูลได้ชัดเจนยิ่งขึ้น	ผู้ร่วมวิจัยมีการระดมความคิดซึ่งทำให้ มองเห็นถึงสาเหตุของความสำเร็จและ ความไม่สำเร็จของกิจกรรม	-ผู้วิจัยควรชื่นชมผู้ร่วมวิจัยที่ร่วม ลงมือปฏิบัติกิจกรรมจนสำเร็จ
การสรุปผล การ ดำเนินงาน	บรรลุความคาดหวัง เพราะมีการร่วมกัน สรุปผลการดำเนินงาน	ทีมมีการพูดคุยกันและสามารถ เรียบเรียงคำพูดและอธิบายได้ ตรงประเด็นมากยิ่งขึ้น	ผู้ร่วมวิจัยมีการสรุปผลด้วยความมั่นใจ และรู้สึกถึงความภาคภูมิใจที่สามารถ ดำเนินกิจกรรมผ่านไปได้ด้วยดี และยัง ได้รับคำชมจากผู้บริหารด้วย	ควรใช้เวลาในการคิดวิเคราะห์ไม่ ควรเร่งดำเนินการมากนักเพราะ จะทำให้ได้ข้อมูลไม่ครบถ้วน

ขั้นตอนที่ 9 การสะท้อนผลใหม่ (Re-Reflecting)

ในขั้นตอนนี้ผู้วิจัยยังเน้นบทบาทการเป็นผู้มีส่วนร่วมและเป็นผู้ส่งเสริมสนับสนุนและอำนวยความสะดวกให้มีการสรุปผล มีจุดมุ่งหมายและวิธีดำเนินการตามที่กล่าวในขั้นตอนที่ 5 ขั้นตอนการสรุปผลใหม่ ดำเนินการในวันที่ 28 มกราคม 2560 ณ ห้องประชุม 1 ชั้น 4 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ แบ่งออกเป็น 3 กิจกรรม คือ 1) การสรุปผลการนำแผนปฏิบัติการใหม่ลงสู่การปฏิบัติและสรุปผลการดำเนินโครงการเมื่อสิ้นสุดวงจรที่ 2 2) การสรุปผลการประเมินสภาพการดำเนินงานหลังการนำแผนสู่การปฏิบัติ 3) การสรุปผลการดำเนินงานในขั้นตอนที่ 9 โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานดังนี้

กิจกรรมที่ 1 การสรุปผลการนำแผนปฏิบัติการใหม่ลงสู่การปฏิบัติและสรุปผลการดำเนินโครงการเมื่อสิ้นสุดวงจรที่ 2

โดยผู้ร่วมวิจัยแต่ละทีมได้ร่วมกันวิเคราะห์และสรุปผลการนำแผนปฏิบัติการใหม่ลงสู่การปฏิบัติ (ขั้นตอนที่ 7) ซึ่งสรุปผลได้ดังตาราง

ตารางที่ 4.24 สรุปผลการนำแผนปฏิบัติการใหม่ลงสู่การปฏิบัติ

กิจกรรม	ผลการดำเนินงาน	ข้อเสนอแนะหากมีการดำเนินการแบบนี้อีก
ออกให้บริการนอกสำนักงาน	สำเร็จ เพราะทั้งสามทีมมีการจัดกิจกรรมออกให้บริการนอกสำนักงานร่วมกันซึ่งเป็นการบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ	ควรมีการเตรียมระบบอินเตอร์เน็ตด้วยเพื่อให้สามารถโหลดข้อมูลลูกค้าผ่านระบบอินเตอร์เน็ตและบันทึกได้ทันทีโดยไม่ต้องกลับไปทำการบันทึกซ้ำที่สำนักงานอีกครั้ง

จากนั้นร่วมกันสรุปผลการดำเนินโครงการเมื่อสิ้นสุดวงจรที่ 2 โดยก่อนดำเนินการผู้วิจัยได้แจกแบบแสดงความคิดเห็นการดำเนินโครงการ (เครื่องมือฉบับที่ 6) โดยให้ผู้ร่วมวิจัยทุกคนได้ตอบแบบแสดงความคิดเห็นตามโครงการที่ตนเองได้รับผิดชอบดำเนินการและเก็บนำกลับไปวิเคราะห์ ซึ่งสามารถสรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นการดำเนินโครงการทั้ง 3 โครงการ โดยแยกตามแต่ละกิจกรรมได้ดังตาราง

ตารางที่ 4.25 สรุปผลการดำเนินโครงการเมื่อสิ้นสุดวงจรที่ 2

ที่	รายการ	โครงการที่ 1			โครงการที่ 2			โครงการที่ 3		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1.	การดำเนินโครงการ บรรลุวัตถุประสงค์	4.33	0.52	ดีมาก	4.57	0.53	ดี	4.43	0.53	ดีมาก
2.	การดำเนินกิจกรรมมี ความเหมาะสม	4.17	0.41	ดีมาก	4.43	0.53	ดี	4.14	0.38	ดีมาก
3.	ระยะเวลาดำเนิน กิจกรรมมีความ เหมาะสม	4.33	0.52	ดีมาก	4.29	0.49	ดี	4.14	0.38	ดีมาก
4.	กิจกรรมเกิด ประโยชน์ต่อ หน่วยงาน	4.67	0.52	ดีมาก	4.57	0.53	ดีมาก	4.71	0.49	ดีมาก
5.	สมาชิกในทีมมีส่วน ร่วมในการจัด กิจกรรม	4.17	0.41	ดีมาก	4.14	0.38	ดีมาก	4.29	0.49	ดีมาก
6.	สมาชิกได้แสดง ความคิดเห็นในการ ดำเนินกิจกรรม	4.50	0.55	ดีมาก	4.29	0.49	ดีมาก	4.29	0.49	ดีมาก
7.	ความพึงพอใจผลการ ดำเนินกิจกรรม	4.33	0.52	ดีมาก	4.43	0.53	ดีมาก	4.14	0.38	ดีมาก
	สรุป	4.36	0.06	ดีมาก	4.39	0.06	ดีมาก	4.31	0.07	ดีมาก

หมายเหตุ เกณฑ์ความคาดหวังที่ผู้วิจัยและผู้ร่วมวิจัยกำหนดไว้ คือ ระดับดีหรือ 3.00 คะแนนขึ้นไป

จากตารางที่ 4.25 พบว่าโครงการที่ 1 พัฒนาการประชาสัมพันธ์และบริการลูกค้านอกสถานที่ มีระดับผลการดำเนินโครงการอยู่ในระดับดีมาก (\bar{X} =4.36) โครงการที่ 2 พัฒนาการบริการชำระค่าธรรมเนียมและบริการ มีระดับผลการดำเนินโครงการอยู่ในระดับดีมาก (\bar{X} =4.39) และโครงการที่ 3 พัฒนางานบริการงานติดตั้งมิเตอร์ มีระดับผลการดำเนินโครงการอยู่ในระดับดีมาก (\bar{X} =4.31)

กิจกรรมที่ 2 การสรุปผลการประเมินสภาพการดำเนินงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอ ชุมแพหลังการนำแผนปฏิบัติการลงสู่การปฏิบัติ

ซึ่งทางผู้วิจัยได้แจกเครื่องมือการวิจัยฉบับที่ 3 สภาพการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ ซึ่งกำหนดไว้ 3 แผนก ดังนี้คือ 1) บริการลูกค้าและการตลาด 2) แผนกบัญชีและประมวลผล และ 3) แผนกมิเตอร์ ซึ่งสรุปผลดังตาราง

ตารางที่ 4.26 สรุปผลการประเมินสภาพการดำเนินงานหลังการนำแผนปฏิบัติการลงสู่การปฏิบัติ

ที่	การดำเนินงาน	รายการประเมิน	ระดับคะแนนการประเมิน		
			\bar{X}	S.D	แปลผล
1	การบริการลูกค้า และการตลาด	ป้ายแสดงขั้นตอนการติดต่อกับงาน	3.57	0.51	ดี
		เอกสารการให้คำแนะนำสำหรับ ลูกค้า	3.62	0.50	ดี
		การอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า	3.38	0.50	ดี
		การค้นหาคัดตั้งมิเตอร์ให้ลูกค้า	4.29	0.56	ดีมาก
		คะแนนเฉลี่ย	3.71	0.03	ดี
2	แผนกมิเตอร์	การกำหนดเส้นทางไปยังสถานที่ ติดตั้งมิเตอร์	4.33	0.48	ดีมาก
		การจัดหาอุปกรณ์สำหรับติดตั้ง มิเตอร์	3.48	0.51	ดี
		การติดตั้งอุปกรณ์ประกอบมิเตอร์	4.29	0.46	ดีมาก
		คะแนนเฉลี่ย	4.03	0.02	ดีมาก
3	แผนกบัญชี การเงินและ ประมวลผล	ความเร็วในการให้บริการลูกค้า	3.62	0.50	ดี
		การให้บริการลูกค้าช่วงพักกลางวัน	3.52	0.51	ดี
		การให้บริการลูกค้านอกสำนักงาน	3.24	0.44	ดี
		คะแนนเฉลี่ย	3.46	0.04	ดี
		สรุปทุกงาน	3.73	0.03	ดี

หมายเหตุ เกณฑ์ความคาดหวังที่ผู้วิจัยและผู้ร่วมวิจัยกำหนดไว้ คือ ระดับดีหรือ 3.00 คะแนนขึ้นไป

จากตารางที่ 4.26 พบว่า สภาพการดำเนินงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพหลังการนำแผนปฏิบัติการลงสู่การปฏิบัติรวมทั้ง 3 แผนก มีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับดี (\bar{X} =3.73) โดย

แผนกการบริการลูกค้าและการตลาด มีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับดี ($\bar{X}=3.73$) แผนกมิเตอร์ มีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับดี ($\bar{X}=4.03$) แผนกบัญชีการเงินและประมวลผล มีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับดี ($\bar{X}=3.46$) ซึ่งทุกแผนกมีระดับคะแนนมากกว่า 3.00 คะแนน ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ความคาดหวังที่กำหนดไว้

กิจกรรมที่ 3 การสรุปผลการดำเนินงาน เพื่อให้ผู้ร่วมวิจัยได้สรุปผลการดำเนินงานของ
ขั้นตอนที่ 9 โดยร่วมกันระดมความคิดและสรุปผลได้ดังตาราง

ตารางที่ 4.27 สรุปผลการดำเนินงานขั้นตอนการสะท้อนผล

กิจกรรม	ผลการดำเนินงาน			ข้อเสนอแนะ
	การเปลี่ยนแปลง	การเรียนรู้	ความรู้ใหม่	
การสรุปผลการนำแผนปฏิบัติการใหม่ลงสู่การปฏิบัติและสรุปผลการดำเนินโครงการเมื่อสิ้นสุดวงจรที่ 2	บรรลุความคาดหวัง เพราะมีการนำเสนอผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ	ควรให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเพื่อร่วมสรุปผลที่เกิดจากการกระทำของทีม	ควรมีการบันทึกข้อเสนอแนะไว้ด้วยเพื่อใช้ในการปรับปรุงงานครั้งต่อไป	ควรให้ผู้รับผิดชอบแต่ละโครงการทำการตอบแบบแสดงความคิดเห็นทุกคน
การสรุปผลการประเมินสภาพการดำเนินงานหลังการนำแผนปฏิบัติการลงสู่การปฏิบัติ	บรรลุความคาดหวัง เพราะ มีสรุปผลการปฏิบัติงานหลังการนำแผนปฏิบัติการลงสู่การปฏิบัติ	ควรดำเนินการด้วยความรอบคอบและให้ทุกคนได้แสดงความคิดเห็นให้มากที่สุด	ผลการดำเนินโครงการสามารถนำไปปรับปรุงการทำงานในครั้งต่อไปซึ่งจะทำให้เกิดการวางแผนการทำงานที่ดีขึ้น	ควรมีสรุปรายละเอียดการดำเนินงานขั้นตอนต่างๆของทั้ง 2 วงจรให้ผู้ร่วมวิจัยได้อ่านด้วย
การสรุปผลการดำเนินงานในขั้นตอนที่ 9	บรรลุความคาดหวัง เพราะร่วมกันสรุปผลการดำเนินงาน	การสรุปผลการดำเนินงานร่วมกันทุกครั้งที่เสร็จสิ้นกิจกรรมทำให้เกิดการเรียนรู้ที่จะหาวิธีการในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้	ผู้วิจัยและผู้ร่วมวิจัยพบแนวทางในการพัฒนางานและองค์กรตนเองสามารถนำเสนอต่อผู้บริหารได้	ควรร่วมกันทำกิจกรรมเพื่อการผ่อนคลายเนื่องจากการดำเนินงานมาเป็นระยะเวลาเวลานาน

ขั้นตอนที่ 10 การสรุปผล (Conclusion)

ขั้นตอนนี้ผู้วิจัยและผู้ร่วมวิจัย ได้ร่วมกันจัดกิจกรรมการถอดบทเรียน (Lesson Distilled) โดยมีการนัดหมายประชุมกันในวันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2560 ณ ห้องประชุม 1 ชั้น 4 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ มีวัตถุประสงค์เพื่อร่วมกันทบทวนและสรุปประสบการณ์การดำเนินงานตามขั้นตอนที่ 1-10 ผลการเปลี่ยนแปลง การเรียนรู้และความรู้ใหม่จากการปฏิบัติสามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

10.1 ผลการดำเนินงานตามขั้นตอนที่ 1-10

ผู้วิจัยและผู้ร่วมวิจัยได้สรุปร่วมกันเกี่ยวกับผลการพัฒนาการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จสำหรับบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่นตามขั้นตอนที่ 1-10 โดยสรุปการดำเนินงานขั้นตอนที่ 1-10 บรรลุวัตถุประสงค์ทุกขั้นตอน สามารถสรุปการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนได้ดังตาราง

ตารางที่ 4.28 สรุปผลการดำเนินงานขั้นตอนที่ 1-10

ขั้นตอนที่	ผลการดำเนินงาน
1. การเตรียมการ (Preparation)	มีผู้ร่วมวิจัยจำนวน 20 คน สามารถร่วมกันจัดทำแผนดำเนินงาน จำนวน 1 ชุด เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน
2. การวางแผน (Planning)	ผลการจัดประชุมระดมความคิดเห็นทำให้มองเห็นสภาพปัญหา ปัญหาที่ต้องการพัฒนา จนสามารถกำหนดแนวทางในการแก้ปัญหาที่ต้องการพัฒนาซึ่งเรียกว่าแผนปฏิบัติการเพื่อการแก้ปัญหา จำนวน 3 โครงการและเครื่องมือเพื่อใช้ในการวิจัย จำนวน 5 ฉบับ
3. การปฏิบัติการ (Acting)	ผู้ร่วมวิจัยทุกคนได้ประเมินสภาพการดำเนินงานของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพก่อนการนำแผนลงสู่การปฏิบัติ ซึ่งผลภาพรวมทั้ง 3 แผนก อยู่ในระดับพอใช้ และมีการนำแผนปฏิบัติการสู่การปฏิบัติ
4. การสังเกตผล (Observing)	ทีมประเมิน โครงการมีการสังเกต บันทึกผลการนำแผนลงสู่การปฏิบัติ พร้อมนำเสนอผลการประเมินและสรุปผลร่วมกันของผู้ร่วมวิจัย
5. การสรุปผล (Reflecting)	จากการนำแผนปฏิบัติการสู่การปฏิบัติ บรรลุวัตถุประสงค์ 9 กิจกรรม ไม่บรรลุวัตถุประสงค์ 2 กิจกรรม

ตารางที่ 4.28 สรุปผลการดำเนินงานขั้นตอนที่ 1-10 (ต่อ)

ขั้นตอนที่	ผลการดำเนินงาน
6. การวางแผนใหม่ (Re-Planning)	ได้ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา สภาพปัญหาที่ยังดำเนินการไม่บรรลุวัตถุประสงค์ ทั้ง 2 กิจกรรมจากวงจรที่ 1 และสรุปได้แผนปฏิบัติการใหม่ จำนวน 1 กิจกรรม
7. การปฏิบัติใหม่ (Re-Acting)	นำแผนปฏิบัติการใหม่ไปสู่การปฏิบัติ คือกิจกรรมออกให้บริการนอกสำนักงาน
8. การสังเกตผลใหม่ (Re-Observing)	มีการสังเกต บันทึกผลการนำแผนลงสู่การปฏิบัติโดยทั้ง 3 ทีมมีการจัดกิจกรรมร่วมกันตามแผนปฏิบัติการใหม่
9. การสะท้อนผล (Re-Reflecting)	การนำแผนปฏิบัติการใหม่สู่การปฏิบัติประสบผลสำเร็จ คือ กิจกรรมออกให้บริการนอกสำนักงาน จำนวน 2 ตำบล และจากการประเมินโครงการ หลังสิ้นสุดการดำเนินงานปรากฏว่า สำเร็จ ทั้ง 3 โครงการ ในภาพรวมผลการดำเนินงานอยู่ในระดับ ดี
10. การสรุปผล (Conclusion)	ได้บทสรุปของการดำเนินงานตั้งแต่ขั้นที่ 1-9 ซึ่งประกอบด้วย ผลการดำเนินงานตามกระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม ผลการเปลี่ยนแปลง การเรียนรู้และความรู้ใหม่จากการปฏิบัติ

10.2 ผลการเปลี่ยนแปลงจากการปฏิบัติ (Change)

10.2.1 ผลการเปลี่ยนแปลงที่คาดหวัง จำแนกเป็น 3 ระดับคือ 1) การเปลี่ยนแปลงในระดับโครงการที่บรรจุในแผนปฏิบัติการ (Action Plan) 2) การเปลี่ยนแปลงในระดับแผนกหลังนำแผนสู่การปฏิบัติ และ 3) การเปลี่ยนแปลงในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น โดยในภาพรวมผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการสำเร็จและบรรลุวัตถุประสงค์ทุกโครงการ ส่งผลให้การพัฒนาการเรียนรู้และการปฏิบัติเพื่อทำให้บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จสำเร็จตามที่กำหนดไว้ เกิดการเปลี่ยนแปลงในระดับบุคคล กลุ่มบุคคลและสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ คือ การมีจิตบริการที่ดีโดยการบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จและลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการรับบริการจากสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น โดยแต่ละระดับมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

10.2.1.1 ผลการเปลี่ยนแปลงในระดับโครงการที่บรรจุในแผนปฏิบัติการ (Action Plan) จากขั้นตอนการวางแผนทำให้ได้แผนปฏิบัติการเพื่อการแก้ปัญหาจำนวน 3 โครงการ ซึ่งดำเนินการเสร็จสิ้น สรุปผลการดำเนินโครงการได้ดังตาราง

ตารางที่ 4.29 ผลการดำเนินโครงการตามแผนเพื่อการแก้ปัญหาของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ

โครงการ	คะแนน	ระดับ	ผลการดำเนินงาน
โครงการที่ 1 พัฒนาการ ประชาสัมพันธ์ และบริการ ลูกค้านอก สถานที่	4.36	ดีมาก	มีการจัดทำแผนผังแสดงการให้บริการ จัดทำคู่มือประชาสัมพันธ์และออกให้บริการนอกสำนักงานซึ่งจากการดำเนินงานทำให้มีแผนผังแนะนำขั้นตอนการขอรับบริการจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ ซึ่งประชาชนที่มาติดต่องานได้รับความสะดวกและไม่เสียเวลากับการติดต่อผิดแผนก และมีเอกสารคู่มือแผ่นพับ ในการแนะนำการรับบริการแจกให้ด้วยซึ่งผู้รับบริการมีความเข้าใจในการขอรับบริการมากขึ้นนอกจากนี้ในแต่ละเดือนมีการนำพนักงานออกไปให้บริการแจกเอกสารคู่มือ แผ่นพับให้คำแนะนำแก่ลูกค้าที่ไม่สะดวกจะเดินทางไปยังสำนักงานการไฟฟ้าอีกด้วย
โครงการที่ 2 พัฒนาการ บริการชำระ ค่าธรรมเนียม และบริการ	4.39	ดีมาก	ติดตั้งระบบบัตรคิวอัตโนมัติติดตั้งโปรแกรมระบบรับจ่ายค่าไฟ เปิดบริการช่วงพักเที่ยงและออกให้บริการนอกสำนักงานซึ่งจากการดำเนินงานทำให้มีระบบบัตรคิวอัตโนมัติที่บริการสแกนบาร์โค้ดจากใบแจ้งหนี้โดยข้อมูลจะไปปรากฏที่หน้าจอคอมพิวเตอร์ของพนักงานเมื่อเรียกถึงคิวตนเองและด้วยระบบการรับจ่ายค่าไฟแบบใหม่ทำให้ลูกค้าที่ไม่มีใบแจ้งหนี้สามารถชำระเงินได้เพียงแค่แจ้งชื่อ-สกุลหรือหมายเลขบัตรประชาชนนอกจากนี้ยังมีการเปิดให้บริการตอนพักเที่ยงและให้บริการรับชำระค่าธรรมเนียมและบริการต่างๆ นอกสำนักงานเป็นประจำทุกเดือน

ตารางที่ 4.29 ผลการดำเนินโครงการตามแผนเพื่อการแก้ปัญหาของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ(ต่อ)

โครงการ	คะแนน	ระดับ	ผลการดำเนินงาน
โครงการที่ 3 พัฒนางาน บริการงาน ติดตั้งมิเตอร์	4.31	ดีมาก	ติดตั้งโปรแกรมมิเตอร์โลเกตเตอร์ (Meter Logeter) ติดตั้งโปรแกรมค้นหาเส้นทางด้วยระบบ GIS ติดตั้งโปรแกรมระบบ Zap (สำรวจคลังพัสดุ) และจัดทำเครื่องมือรอกซึ่งจากการดำเนินงานทำให้เมื่อมีการยื่นคำร้องติดตั้งมิเตอร์นั้น พนักงานสามารถค้นหาเลขมิเตอร์ใกล้เคียงกับจุดที่จะติดตั้งทำให้รู้ปลายทางได้เร็ว ได้เลขรหัสห้อมมิเตอร์ทันที เมื่อมีการเดินทางเพื่อไปยังเป้าหมายมีระบบ GIS นำทางทำให้สะดวกไม่หลงทางเพราะข้อมูลจะค่อนข้างอัปเดตนอกจากนี้ในการเดินทางไปก็มีการเบิกอุปกรณ์ประกอบมิเตอร์จากแผนมิเตอร์ไปด้วย ทำให้สามารถติดตั้งได้ทันที และมีการรับเงินพร้อมออกใบเสร็จให้ลูกค้าได้ไม่ต้องให้ลูกค้ามาจ่ายเงินที่สำนักงานอีก สำหรับติดตั้งมิเตอร์ให้ลูกค้ารายใหญ่ ไม่ต้องรอรถเครนไฮดรอลิก เพียงแต่ใช้เครื่องมือรอกที่ประกอบขึ้นสามารถใช้ดึงอุปกรณ์ที่มีน้ำหนักประมาณ 150 กิโลกรัมขึ้นไปติดตั้งบนเสาไฟฟ้าได้ทันที

หมายเหตุ เกณฑ์ความคาดหวังที่ผู้วิจัยและผู้ร่วมวิจัยกำหนดไว้ คือ ระดับดีหรือ 3.00 คะแนนขึ้นไป

10.2.1.2 การเปลี่ยนแปลงในระดับแผนกหลังนำแผนสู่การปฏิบัติ จากการดำเนินการของขั้นตอนที่ 1-10 สามารถสรุปผลการพัฒนาการเรียนรู้และการปฏิบัติเพื่อให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จสำหรับแผนกที่ดำเนินการพัฒนา ได้ดังตาราง

ตารางที่ 4.30 สรุปผลพัฒนาการเรียนรู้และการปฏิบัติเพื่อทำให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำหรับบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ

การดำเนินงาน	รายการประเมิน	ผลการดำเนินงานหลังนำแผนสู่ การปฏิบัติและเกณฑ์ที่คาดหวัง ไว้ระดับ 3.00	
		คะแนน	บรรลุความ คาดหวัง
การบริการ	ป้ายแสดงขั้นตอนการติดต่องาน	3.57	✓
ลูกค้าและ	เอกสารการให้คำแนะนำสำหรับลูกค้า	3.62	✓
การตลาด	การอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า	3.38	✓
	การค้นหาจุดติดตั้งมิเตอร์ให้ลูกค้า	4.29	✓
แผนกมิเตอร์	การกำหนดเส้นทางไปยังสถานที่ติดตั้งมิเตอร์	4.33	✓
	การจัดหาอุปกรณ์สำหรับติดตั้งมิเตอร์	3.48	✓
	การติดตั้งอุปกรณ์ประกอบมิเตอร์	4.29	✓
แผนกบัญชี	ความรวดเร็วในการให้บริการลูกค้า	3.62	✓
การเงินและ	การให้บริการลูกค้าช่วงพักกลางวัน	3.52	✓
ประมวลผล	การให้บริการลูกค้านอกสำนักงาน	3.24	✓

2) การเปลี่ยนแปลงที่ไม่คาดหวัง เกิดขึ้นในระดับบุคคล ระดับกลุ่มบุคคล และในระดับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ระดับบุคคล คือ ผู้วิจัยมีทักษะและเทคนิควิธีการในการพูดโน้มน้าวให้คนอื่นมาร่วมช่วยทำงาน โดยการขอร้องมากกว่าการออกคำสั่ง ซึ่งทำให้มีความเป็นกันเองกับเพื่อนร่วมงานในแผนกมากขึ้น รวมทั้งการยิ้มและพูดคุยกับพนักงานในแผนกอื่นมากขึ้นด้วย นอกจากนี้ยังทำให้มีทักษะและรู้งานของแผนกอื่นๆ ขึ้นมาอีกด้วย เช่น ระบบการรับจ่ายค่าไฟฟ้า ระบบบัตรคิวอัตโนมัติ เป็นต้น นอกจากนี้ยังทำให้มีความรู้สึกมีความสุขกับการทำงานและทำกิจกรรมร่วมกับพนักงานคนอื่นๆ ในสำนักงานเนื่องจากว่าได้ติดต่อประสานงานทั้งในทีมผู้ร่วมวิจัยและนอกทีมวิจัยด้วย

ระดับกลุ่มบุคคล คือ กลุ่มผู้ร่วมวิจัย สามารถทำงานร่วมกับแผนกอื่นได้อย่างมีความสุข การติดต่อประสานงานรวดเร็วและเป็นกันเองมากขึ้น มีการอำนวยความสะดวกให้กันและกันซึ่งไม่แต่เพียงทีมผู้ร่วมวิจัยยังส่งผลไปยังพนักงานคนอื่นๆ ทำให้เกิดความร่วมมือในการ

ทำงานมากขึ้น การสอนงานและถ่ายทอดทักษะต่างๆ ในเรื่องเทคโนโลยี แนวคิด มากยิ่งขึ้นด้วย และลูกค้าสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่นมีผลตอบรับที่ดี โดยเฉพาะ การให้บริการนอกพื้นที่ที่มีคำชมจากลูกค้าบางรายว่าควรทำแบบนี้มานานแล้ว ซึ่งส่งผลให้ผู้ให้บริการ เกิดความภูมิใจอย่างยิ่ง

ระดับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น มีการ นำเอาโปรแกรมสำเร็จรูปที่สำนักงานทดลองใช้และดำเนินการสำเร็จเข้ามาใช้และปรับปรุงระบบ การให้บริการ ซึ่งก่อให้เกิดความรวดเร็ว การอำนวยความสะดวกอย่างมากแก่ลูกค้า รวมทั้ง พนักงานเองมีทักษะและความเชี่ยวชาญด้านอุปกรณ์เทคโนโลยีต่างๆ มากยิ่งขึ้นในการใช้งาน โปรแกรมสำเร็จรูปเหล่านี้ ทำให้มีการให้บริการลูกค้าได้จำนวนมากขึ้นต่อวัน และมีเวลาในการ ทำงานเอกสารอื่นๆเพิ่มมากขึ้น ความสัมพันธ์ในการทำงานทั้งในและระหว่างแผนกมีประสิทธิภาพ เกิดเสียงสะท้อนที่ดีต่อสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ การทำงานก็เป็นขั้นเป็นตอน มีการประสานเชื่อมโยงการทำงานเพื่อการให้บริการที่ดีและรวดเร็วลูกค้าเป็นระบบมากขึ้น

10.3 ผลการเรียนรู้จากการปฏิบัติ (Learning)

จากการดำเนินงานตั้งแต่ขั้นตอนที่ 1-9 สามารถสรุปผลการเรียนรู้ (Learning) ที่ เกิดขึ้นในตัวบุคคล กลุ่มบุคคล และสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ร่วมกันในภาพรวม คือ การทำงานควรมีการส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือจากทุกๆ คนในองค์กร และควรส่งเสริมให้มีการนำเอาเทคโนโลยีมาช่วยในการดำเนินงานเพื่อก่อให้เกิดการทำงานที่ รวดเร็ว แม่นยำและมีประสิทธิภาพ ซึ่งสามารถแสดงการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นในแต่ละระดับได้ดังนี้

ระดับบุคคล โดยผู้วิจัย ได้เกิดการเรียนรู้ว่า

- 1) ความมั่นใจในการทำงานของตนเองเป็นสิ่งที่ดี แต่ควรให้เกียรติและเคารพถึง ศักยภาพของเพื่อนร่วมงาน ควรรับฟังและให้โอกาสผู้อื่นได้แสดงความคิดเห็นด้วย
- 2) การสร้างแรงจูงใจในการทำงานควรกระทำเป็นระยะๆ เพื่อให้เกิดความ กระตือรือร้นและการทำงานที่ต่อเนื่องอย่างมีประสิทธิภาพ
- 3) การออกแบบการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จสามารถรวมงานหลายๆ แผนกมาไว้ ณ จุดเดียวได้ ซึ่งจะทำให้มีการบริการที่รวดเร็ว ลดค่าใช้จ่ายและลดระยะเวลาได้

ระดับกลุ่มบุคคล คือผู้ร่วมวิจัย เกิดการเรียนรู้ว่า

- 1) การทำงานร่วมกันนั้น ไม่ใช่แค่บุคคลหรือหน่วยงานมาทำงานร่วมกัน แต่ จำเป็นต้องมีเทคโนโลยีมาช่วยเพื่อก่อให้เกิดการทำงานที่รวดเร็ว แม่นยำและมีประสิทธิภาพ
- 2) การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จมีทั้งการนำหลายหน่วยงานมารวม ให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน กระจายอำนาจไปให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งเป็น

ผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการแทนทั้งหมดปรับปรุงขั้นตอนเดิมที่มีอยู่หรือออกแบบใหม่เพื่อให้มีประสิทธิภาพของการให้บริการเพิ่มขึ้นหรือให้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้เสร็จทันที ซึ่งหน่วยงานสามารถเลือกให้บริการได้ตามความเหมาะสม

3) การเลือกนำเอาเทคโนโลยี นวัตกรรมที่เหมาะสมมาใช้ในการทำงานจะช่วยให้งานสำเร็จได้รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ระดับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น เกิดการเรียนรู้ว่า

1) การจัดทำแผนผังแสดงการให้บริการเป็นวิธีการที่ทำให้ลูกค้าเห็นกิจกรรมในการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการและแนวทางอื่นๆที่สำคัญที่จะทำให้ได้รับการบริการที่รวดเร็ว ลูกค้าไม่สับสนและเสียเวลาไปรับบริการผิดแผนก

2) การจัดทำคู่มือประชาสัมพันธ์เป็นวิธีการที่ทำให้ลูกค้าได้มีเอกสารนำไปศึกษา เพิ่มความรู้ความเข้าใจในการขอรับบริการงานต่างๆให้ถูกต้องและเกิดความรวดเร็วในการรับบริการ

3) การจัดกิจกรรมออกให้บริการนอกสถานที่ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวก ให้ความรู้ให้คำแนะนำ รับทราบความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้โดยตรงและยังเป็นการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและรวดเร็วด้วย

4) การนำเอาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และ โปรแกรมสำเร็จรูปเฉพาะงานมาใช้ให้มากขึ้นเป็นการลดระยะเวลาในการทำงาน ลดขั้นตอนในการให้บริการ เกิดความสะดวกรวดเร็ว ข้อมูลมีความถูกต้องแม่นยำ เกิดข้อผิดพลาดในการให้บริการน้อยลง

5) การพัฒนาทักษะพนักงานทั้งด้านความรู้และทักษะในการปฏิบัติ โดยการจัดอบรม การอบรมเชิงปฏิบัติการ การลงมือปฏิบัติหรือการศึกษาดูงาน เป็นการส่งเสริมให้พนักงาน เกิดการพัฒนาตนเอง พัฒนางานและพัฒนาองค์กรจากความรู้และทักษะที่ได้รับ

6) การสนับสนุนให้มีการบริการลูกค้าช่วงพักกลางวัน โดยการผลัดเปลี่ยนเวรในการให้บริการเป็นการสร้างจิตสำนึกการบริการที่ดีให้แก่พนักงานและสร้างความรู้สึที่ดีต่อผู้รับบริการ เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพพนักงานและประสิทธิผลของการทำงานที่ดี

7) การส่งเสริมให้พนักงานหรือแต่ละแผนกมีการจัดทำสื่อ นวัตกรรมในการให้บริการเป็นการพัฒนาศักยภาพพนักงานและพัฒนาประสิทธิภาพของการทำงานที่เกิดประโยชน์ต่อตนเองและองค์กร

8) การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จมีประโยชน์ในการลดขั้นตอน ลดระยะเวลาในการดำเนินงาน และประหยัดค่าใช้จ่ายซึ่งเป็นประโยชน์ต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

10.4 ความรู้ใหม่ที่เกิดขึ้น (New Knowledge)

เป็นความรู้ใหม่เชิงบูรณาการระหว่างแนวคิดทางการบริหารการศึกษาที่สำคัญ คือ แนวคิดการจัดการศึกษาเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน แนวคิดและลักษณะการเรียนรู้สำหรับผู้ใหญ่ และหลักการ แนวคิด ทฤษฎีการพัฒนาบุคลากร ที่เมื่อนำมาใช้ในบริบทของการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม ที่ประกอบด้วยการดำเนินงานวิจัย 2 วงจร 10 ขั้นตอน และอาศัยหลักการสำคัญ 5 ประการตามกรอบแนวคิดดังกล่าวข้างต้นแล้ว ทำให้การพัฒนาการเรียนรู้และการปฏิบัติเพื่อให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จสำหรับบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ประสบผลสำเร็จ ได้ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งที่คาดหวังและไม่คาดหวัง และก่อให้เกิดการเรียนรู้ทั้งในระดับบุคคล กลุ่มบุคคล และองค์กร รวมทั้งได้ข้อสรุปเป็นบทเรียนสำคัญจากผลการวิจัย 4 ประการ ที่จะส่งผลให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และการขยายผลไปยังสถานีไฟฟ้าภูมิภาคแห่งอื่นด้วย คือ

1) งานบริการลูกค้าและการตลาดควรมีการจัดทำแผนผังแสดงการให้บริการ ซึ่งจากการดำเนินงานทำให้มีแผนผังแนะนำขั้นตอนการขอรับบริการจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอชุมแพ รวมทั้งจัดทำคู่มือประชาสัมพันธ์ แผ่นพับต่าง แจกให้ด้วยเมื่อประชาชนมารับบริการ เพื่อนำกลับไปศึกษาต่อที่บ้านจะได้แนะนำคนอื่นได้ด้วยและควรออกให้บริการนอกสำนักงานบ้าง จะทำให้ประชาชนไม่ต้องเดินทางมาลำบากโดยเฉพาะตำบลที่อยู่ไกลๆสำนักงานในการออกแต่ละครั้งสามารถที่จะแจกคู่มือ แผ่นพับ รวมทั้งให้คำแนะนำแก่ลูกค้าที่ไม่สะดวกจะเดินทางไปยังสำนักงานการไฟฟ้าอีกด้วย

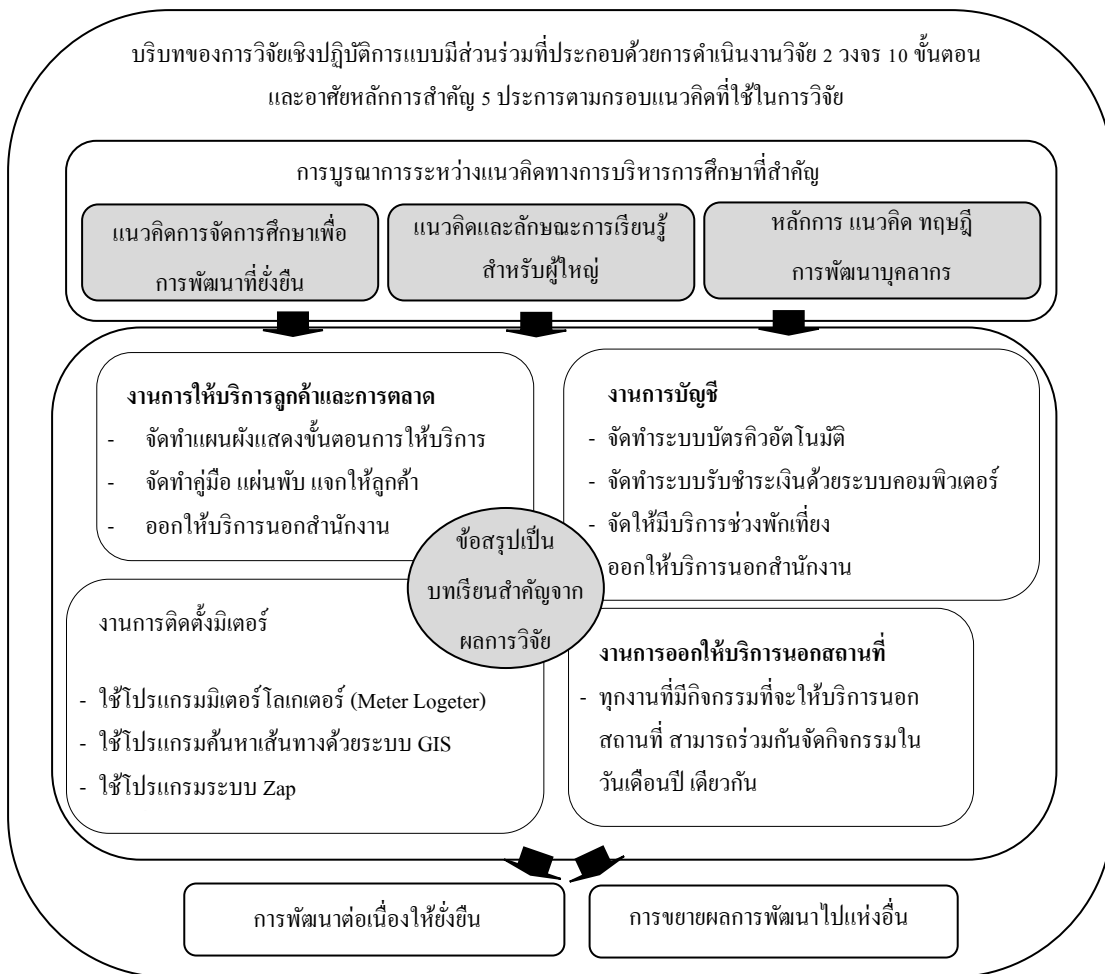
2) งานการบัญชี ควรติดตั้งระบบบัตรคิวอัตโนมัติ ติดตั้งโปรแกรมระบบรับจ่ายค่าไฟ เปิดบริการช่วงพักเที่ยงและออกให้บริการนอกสำนักงานซึ่งจะทำให้มีระบบบัตรคิวอัตโนมัติที่บริการสแกนบาร์โค้ดจากใบแจ้งหนี้ได้โดยข้อมูลลูกค้าจะไปปรากฏที่หน้าจอคอมพิวเตอร์ของพนักงานเมื่อเรียกถึงคิวลูกค้าคนนั้นและด้วยระบบการรับจ่ายค่าไฟแบบใหม่ทำให้ลูกค้าที่ไม่มีใบแจ้งหนี้ก็สามารถชำระเงินได้เพียงแค่อ้างชื่อ-สกุลหรือหมายเลขบัตรประชาชนนอกจากนี้การเปิดให้บริการตอนพักเที่ยงยังทำให้ลูกค้าที่ทำงานเวลาราชการอาทิ ข้าราชการ พนักงานธนาคารหรือลูกค้าอื่นๆ สามารถมาใช้บริการได้โดยไม่เสียการทำงานและการออกให้บริการนอกสำนักงานในการรับบริการรับชำระค่าธรรมเนียมและบริการต่างๆเป็นการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าและยังได้รับข้อมูลย้อนกลับจากลูกค้าได้อีกด้วย

3) งานการติดตั้งมิเตอร์ ควรติดตั้งโปรแกรมมิเตอร์โลเกตเตอร์ (Meter Logeter) และโปรแกรมค้นหาเส้นทางด้วยระบบ GIS ติดตั้งโปรแกรมระบบ Zap (สำรองคลังพัสดุ) และจัดทำเครื่องมือรอก ซึ่งเมื่อมีการยื่นคำร้องขอติดตั้งมิเตอร์ พนักงานสามารถค้นหาเลขมิเตอร์

ใกล้เคียงกับจุดที่จะติดตั้งทำให้รู้ปลายทางได้เร็ว ได้เลขรหัสหม้อมิเตอร์ทันที เมื่อมีการเดินทางเพื่อไปยังสถานที่ติดตั้งมิเตอร์เป้าหมายจะมีระบบ GIS นำทางทำให้สะดวกรวดเร็วและไม่หลงทาง เพราะข้อมูลเส้นทางจะค่อนข้างเป็นปัจจุบันและในการเดินทางไปติดตั้งพนักงานสามารถเบิกอุปกรณ์ประกอบมิเตอร์จากแผนกมิเตอร์ไปพร้อมด้วยทำให้สามารถติดตั้งได้ทันทีและมีการรับเงินพร้อมออกไปเสร็จให้ลูกค้าได้ไม่ต้องให้ลูกค้ามาจ่ายเงินที่สำนักงานอีกครั้งและในการติดตั้งมิเตอร์ให้ลูกค้ารายใหญ่ สามารถใช้เครื่องมือรถที่ประกอบแทนรถเครนไฮดรอลิกได้ซึ่งสามารถใช้ดึงอุปกรณ์ที่มีน้ำหนักประมาณ 150 กิโลกรัมขึ้นไปติดตั้งบนเสาไฟฟ้าได้เหมือนกับรถเครนไฮดรอลิก

4) การออกให้บริการนอกสถานที่ แต่ละแผนกสามารถที่จะจัดกิจกรรมหรือการบริการอย่างใดอย่างหนึ่งไปรวมกันได้ โดยแผนกหนึ่งไปเพื่อแจกจ่ายเอกสาร ให้คำแนะนำ อีกแผนกก็รับบริการรับคำร้อง เรื่องราวร้องทุกข์พร้อมจัดทีมให้ความช่วยเหลือเบื้องต้นในขณะที่อีกแผนกรับบริการรับจ่ายค่าธรรมเนียมต่างๆ ด้วย จะทำให้การออกบริการแต่ละครั้งเกิดประโยชน์สูงสุดต่อทั้งลูกค้าและองค์กร

ซึ่งแนวทางการพัฒนาการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จสำหรับบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น สามารถสรุปเป็นแผนภาพได้ดังภาพที่ 4.25



ภาพที่ 4.25 แนวทางการพัฒนาการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จสำหรับบุคลากรในสำนักงาน
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมเรื่อง “การพัฒนาการเรียนรู้และการปฏิบัติเพื่อให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จสำหรับบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น” มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ให้เกิดการเปลี่ยนแปลง การเรียนรู้ และองค์ความรู้ใหม่ จากปฏิบัติการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จด้วยกระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม บูรณาการด้วยแนวคิดทางการบริหารการศึกษาที่สำคัญ คือ แนวคิดการจัดการศึกษาเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน แนวคิดและลักษณะการเรียนรู้สำหรับผู้ใหญ่ และหลักการ แนวคิด ทฤษฎีการพัฒนาบุคลากร มีผู้วิจัยร่วมจำนวน 20 คน ใช้เครื่องมือในการวิจัยดังนี้ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก แบบสัมภาษณ์กลุ่ม แบบสังเกต และแบบตรวจสอบหรือบันทึก ดำเนินการวิจัยโดยใช้ขั้นตอนของการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action Research: PAR) ตามแนวคิดของวีโรจน์ สารรัตนะ (2558) ที่มีวงจรการปฏิบัติของกิจกรรมวางแผน (Plan) ปฏิบัติ (Act) สังเกต (Observe) และสะท้อนผล (Reflect) จำนวน 2 วงจร มีขั้นตอนการดำเนินการวิจัยทั้งก่อนและหลังการดำเนินงานใน 2 วงจรดังกล่าวเป็น 10 ขั้นตอน ดังนี้ 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) และ 10) การสรุปผล (Conclusion) ดังมีผลการวิจัยที่สรุปได้ดังต่อไปนี้ตามลำดับ

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ผลการดำเนินการวิจัยขั้นที่ 1-10

ผลจากการจัดกิจกรรมการถอดบทเรียน โดยผู้วิจัยและผู้ร่วมวิจัยได้ดำเนินการมาตั้งแต่ในขั้นตอนที่ 1 เป็นต้นมา ทำให้ได้มาซึ่งข้อที่จะสรุปผลร่วมกันเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน พร้อมทั้งแสดงความเห็นรับรองในที่ประชุมพร้อมกันของผู้ร่วมวิจัยในขั้นตอนที่ 1-10 ดังนี้

ตารางที่ 5.1 สรุปผลการดำเนินงานกิจกรรมขั้นตอนที่ 1-10

ขั้นตอนที่	ผลการดำเนินงาน
1. การเตรียมการ (Preparation)	มีผู้ร่วมวิจัยจำนวน 20 คน สามารถร่วมกันจัดทำแผนดำเนินงาน จำนวน 1 ชุดเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน
2. การวางแผน (Planning)	ผลการจัดประชุมระดมความคิดทำให้มองเห็นสภาพปัญหา ปัญหาที่ต้องการพัฒนา จนสามารถกำหนดแนวทางในการแก้ปัญหาที่ต้องการพัฒนาซึ่งเรียกว่าแผนปฏิบัติการเพื่อการแก้ปัญหา จำนวน 3 โครงการและเครื่องมือเพื่อใช้ในการวิจัย จำนวน 5 ฉบับ
3. การปฏิบัติการ (Acting)	ผู้ร่วมวิจัยทุกคนได้ประเมินสภาพการดำเนินงานของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพก่อนการนำแผนลงสู่การปฏิบัติ ซึ่งผลภาพรวมทั้ง 3 แผนก อยู่ในระดับพอใช้ และมีการนำแผนปฏิบัติการสู่การปฏิบัติจำนวน 3 โครงการ
4. การสังเกตผล (Observing)	ทีมประเมินโครงการมีการสังเกต บันทึกผลการนำแผนลงสู่การปฏิบัติ พร้อมนำเสนอผลการประเมินและสรุปผลร่วมกันของผู้ร่วมวิจัย
5. การสรุปผล (Reflecting)	จากการนำแผนปฏิบัติการสู่การปฏิบัติ บรรลุวัตถุประสงค์ 9 กิจกรรม ไม่บรรลุวัตถุประสงค์ 2 กิจกรรม
6. การวางแผนใหม่ (Re-Planning)	ได้ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา สภาพปัญหาที่ยังดำเนินการไม่บรรลุวัตถุประสงค์ของวงจรที่ 1 นำไปสู่การจัดทำแผนปฏิบัติการใหม่ จำนวน 1 กิจกรรม
7. การปฏิบัติใหม่ (Re-Acting)	นำแผนปฏิบัติการใหม่ไปสู่การปฏิบัติ คือกิจกรรมออกให้บริการนอกสำนักงาน
8. การสังเกตผลใหม่ (Re-Observing)	มีการสังเกต บันทึกผลการนำแผนลงสู่การปฏิบัติโดยทั้ง 3 ทีมมีการจัดกิจกรรมร่วมกันตามแผนปฏิบัติการใหม่
9. การสะท้อนผล (Re-Reflecting)	การนำแผนปฏิบัติการใหม่สู่การปฏิบัติประสบผลสำเร็จ คือ กิจกรรมออกให้บริการนอกสำนักงาน และการประเมิน โครงการหลังสิ้นสุดการดำเนินงานปรากฏว่า สำเร็จ ทั้ง 3 โครงการ ในภาพรวมผลการดำเนินงาน อยู่ในระดับ ดี
10 การสรุปผล (Conclusion)	ได้บทสรุปของการดำเนินงานตั้งแต่ขั้นที่ 1-9 ซึ่งประกอบด้วย ผลการดำเนินงานตามกระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม ผลการเปลี่ยนแปลง การเรียนรู้และความรู้ใหม่จากการปฏิบัติ

จากตารางสรุปได้ว่า การพัฒนาการเรียนรู้และการปฏิบัติเพื่อให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จสำหรับบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่นด้วยกระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม 10 ขั้นตอนบรรลุวัตถุประสงค์ทุกขั้นตอน

5.1.2 ผลการเปลี่ยนแปลง (Change) จากการปฏิบัติ

ข้อสรุปที่ได้จากกระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงจากการปฏิบัตินั้นพบว่าการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น ทั้งที่เป็นการเปลี่ยนแปลงที่คาดหวัง และการเปลี่ยนแปลงที่ไม่คาดหวังดังนี้

5.1.2.1 ผลการเปลี่ยนแปลงที่คาดหวัง

(1) ผลการเปลี่ยนแปลงในระดับโครงการที่บรรจุในแผนปฏิบัติการ

ผู้วิจัยและผู้ร่วมวิจัยได้ร่วมกันกำหนด “สภาพที่คาดหวังจากการแก้ปัญหา” โดยมีความเห็นร่วมกันว่าสภาพที่คาดหวังจากการแก้ปัญหของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น คือ ทุกโครงการที่กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติการสำเร็จ และบรรลุตามเกณฑ์คาดหวังที่ผู้วิจัยและผู้ร่วมวิจัยกำหนดไว้ คือ ระดับ ดี หรือ 3.00 คะแนนขึ้นไป สรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 5.2 ผลการเปลี่ยนแปลงในระดับโครงการที่บรรจุในแผนปฏิบัติการ

โครงการ	คะแนน	ระดับ	ผลการดำเนินงาน
โครงการที่ 1 พัฒนาการ ประชาสัมพันธ์ และบริการ ลูกค้านอก สถานที่	4.36	ดีมาก	มีการจัดทำแผนผังแสดงการให้บริการจัดทำคู่มือประชาสัมพันธ์และออกให้บริการนอกสำนักงานซึ่งจากการดำเนินงานทำให้มีแผนผังแนะนำขั้นตอนการขอรับบริการจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ ซึ่งประชาชนที่มาติดต่องานได้รับความสะดวกและไม่เสียเวลากับการติดต่อผิดแผนก และมีเอกสารคู่มือ แผ่นพับ ในการแนะนำการรับบริการแจกให้ด้วยซึ่งผู้รับบริการมีความเข้าใจในการขอรับบริการมากขึ้นนอกจากนี้ในแต่ละเดือนมีการนำพนักงานออกไปให้บริการแจกเอกสารคู่มือ แผ่นพับให้คำแนะนำแก่ลูกค้าที่ไม่สะดวกจะเดินทางไปยังสำนักงานการไฟฟ้า

ตารางที่ 5.2 ผลการเปลี่ยนแปลงในระดับโครงการที่บรรจุในแผนปฏิบัติการ (ต่อ)

โครงการ	คะแนน	ระดับ	ผลการดำเนินงาน
โครงการที่ 2 พัฒนาการ บริการชำระ ค่าธรรมเนียม และบริการ	4.39	ดีมาก	ติดตั้งระบบบัตรคิวอัตโนมัติติดตั้งโปรแกรมระบบรับจ่ายค่าไฟ เปิดบริการช่วงพักเที่ยงและออกให้บริการนอกสำนักงาน ซึ่งจากการดำเนินงานทำให้มีระบบบัตรคิวอัตโนมัติที่บริการสแกนบาร์โค้ดจากใบแจ้งหนี้โดยข้อมูลจะไปปรากฏที่หน้าจอคอมพิวเตอร์ของพนักงานเมื่อเรียกถึงคิวตนเองและด้วยระบบการรับจ่ายค่าไฟแบบใหม่ทำให้ลูกค้าที่ไม่มีใบแจ้งหนี้สามารถชำระเงินได้เพียงแค่แจ้งชื่อ-สกุลหรือหมายเลขบัตรประชาชนนอกจากนี้ยังมีการเปิดให้บริการตอนพักเที่ยงและให้บริการรับชำระค่าธรรมเนียมและบริการต่างๆ นอกสำนักงานเป็นประจำทุกเดือน
โครงการที่ 3 พัฒนางาน บริการงาน ติดตั้งมิเตอร์	4.31	ดีมาก	ติดตั้งโปรแกรมมิเตอร์โลเกตเตอร์ (Meter Logeter) ติดตั้งโปรแกรมค้นหาเส้นทางด้วยระบบ GIS ติดตั้งโปรแกรมระบบ Zap (สำรวจคลังพัสดุ) และจัดทำเครื่องมือรอกซึ่งจากการดำเนินงานทำให้เมื่อมีการยื่นคำร้องติดตั้งมิเตอร์นั้นพนักงานสามารถค้นหาเลขมิเตอร์ใกล้เคียงกับจุดที่จะติดตั้งทำให้รู้ปลายทางได้เร็ว ได้เลขรหัสหม้อมิเตอร์ทันที เมื่อมีการเดินทางเพื่อไปยังเป้าหมายมีระบบ GIS นำทางทำให้สะดวกไม่หลงทางเพราะข้อมูลจะค่อนข้างอัปเดตนอกจากนี้ในการเดินทางไปก็มีการเบิกอุปกรณ์ประกอบมิเตอร์จากแผนมิเตอร์ไปด้วย ทำให้สามารถติดตั้งได้ทันทีและมีการรับเงินพร้อมออกใบเสร็จให้ลูกค้าได้ไม่ต้องให้ลูกค้ามาจ่ายเงินที่สำนักงานอีก สำหรับติดตั้งมิเตอร์ให้ลูกค้ารายใหญ่ ไม่ต้องรอรถเครนไฮดรอลิก เพียงแต่ใช้เครื่องมือรอกที่ประกอบขึ้นสามารถใช้ดึงอุปกรณ์ที่มีน้ำหนักประมาณ 150 กิโลกรัมขึ้นไปติดตั้งบนเสาไฟฟ้าได้ทันที

(2) ผลการเปลี่ยนแปลงในระดับแผนกหลังนำแผนสู่การปฏิบัติ

จากการดำเนินการของขั้นตอนที่ 1-10 สามารถสรุปผลการพัฒนาการเรียนรู้และการปฏิบัติเพื่อทำให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จสำหรับแผนกที่ดำเนินการพัฒนา ได้ดังตาราง

ตารางที่ 5.3 ผลการเปลี่ยนแปลงในระดับแผนกหลังนำแผนสู่การปฏิบัติ

การดำเนินงาน	รายการประเมิน	ผลการดำเนินงานหลังนำแผนสู่การปฏิบัติและเกณฑ์ที่คาดหวังไว้ระดับ 3.00	
		คะแนน	บรรลุความคาดหวัง
การบริการลูกค้าและการตลาด	ป้ายแสดงขั้นตอนการติดต่องาน	3.57	✓
	เอกสารการให้คำแนะนำสำหรับลูกค้า	3.62	✓
	การอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า	3.38	✓
	การค้นหาจุดติดตั้งมิเตอร์ให้ลูกค้า	4.29	✓
แผนกมิเตอร์	การกำหนดเส้นทางไปยังสถานที่ติดตั้งมิเตอร์	4.33	✓
	การจัดหาอุปกรณ์สำหรับติดตั้งมิเตอร์	3.48	✓
	การติดตั้งอุปกรณ์ประกอบมิเตอร์	4.29	✓
แผนกบัญชี	ความรวดเร็วในการให้บริการลูกค้า	3.62	✓
การเงินและประมวลผล	การให้บริการลูกค้าช่วงพักกลางวัน	3.52	✓
	การให้บริการลูกค้านอกสำนักงาน	3.24	✓

5.1.2.2 ผลการเปลี่ยนแปลงที่ไม่คาดหวัง

จากการดำเนินงานตั้งแต่ขั้นตอนที่ 1-10 สามารถสรุปการเปลี่ยนแปลงที่ไม่คาดหวังเกิดขึ้นที่เกิดขึ้นในระดับบุคคล ระดับกลุ่มบุคคล และในระดับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ โดยภาพรวม ทำให้บุคลากรมีการติดต่อประสานงานกันได้อย่างรวดเร็วมีความเป็นกันเอง และมีการนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงานมากขึ้น ซึ่งในแต่ละระดับมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ระดับบุคคล คือ ผู้วิจัยมีทักษะและเทคนิควิธีการในการพูดโน้มน้าวให้คนอื่นมาร่วมช่วยทำงาน โดยการขอร้องมากกว่าการออกคำสั่ง ซึ่งทำให้มีความเป็นกันเองกับเพื่อนร่วมงานในแผนกมากขึ้น รวมทั้งการยิ้มและพูดคุยกับพนักงานในแผนกอื่นมากขึ้นด้วย นอกจากนี้ยังทำให้มีทักษะและรู้งานของแผนกอื่นๆ ขึ้นมากอีกด้วย เช่น ระบบการรับจ่ายค่าไฟฟ้า ระบบบัตรคิวอัตโนมัติ เป็นต้น นอกจากนี้ยังทำให้มีความรู้สึกมีความสุขกับการทำงานและทำกิจกรรมร่วมกับพนักงานคนอื่นๆ ในสำนักงานเนื่องจากว่าได้ติดต่อประสานงานทั้งในทีมผู้ร่วมวิจัยและนอกทีมวิจัยด้วย

ระดับกลุ่มบุคคล คือ กลุ่มผู้ร่วมวิจัย สามารถทำงานร่วมกับแผนกอื่นได้อย่างมีความสุข การติดต่อประสานงานรวดเร็วและเป็นกันเองมากขึ้น มีการอำนวยความสะดวกให้กันและกันซึ่งไม่แต่เพียงทีมผู้ร่วมวิจัยยังส่งผลไปยังพนักงานคนอื่นๆ ทำให้เกิดความร่วมมือในการทำงานมากขึ้น การสอนงานและถ่ายทอดทักษะต่างๆ ในเรื่องเทคโนโลยี แนวคิด มากยิ่งขึ้นด้วย และลูกค้าสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่นมีผลตอบรับที่ดี โดยเฉพาะการให้บริการนอกพื้นที่ที่มีคำชมจากลูกค้าบางรายว่าควรทำแบบนี้มานานแล้ว ซึ่งส่งผลให้ผู้ให้บริการเกิดความภูมิใจอย่างยิ่ง

ระดับสำนักงาน มีการนำเอาโปรแกรมสำเร็จรูปที่สำนักงานทดลองใช้และดำเนินการสำเร็จเข้ามาใช้และปรับปรุงระบบการให้บริการ ซึ่งก่อให้เกิดความรวดเร็ว การอำนวยความสะดวกอย่างมากแก่ลูกค้า รวมทั้งพนักงานเองมีทักษะและความเชี่ยวชาญด้านอุปกรณ์เทคโนโลยีต่างๆ มากยิ่งขึ้นในการใช้งานโปรแกรมสำเร็จรูปเหล่านี้ ทำให้มีการให้บริการลูกค้าได้จำนวนมากขึ้นต่อวัน และมีเวลาในการทำงานเอกสารอื่นๆ เพิ่มมากขึ้น ความสัมพันธ์ในการทำงานทั้งในและระหว่างแผนกมีประสิทธิภาพ เกิดเสียงสะท้อนที่ดีต่อสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ การทำงานก็เป็นขั้นเป็นตอน มีการประสานเชื่อมโยงการทำงานเพื่อการให้บริการที่ดีและรวดเร็วแก่ลูกค้าเป็นระบบมากขึ้น

5.1.3 ผลการเรียนรู้จากการปฏิบัติ (Learning)

จากการดำเนินงานตั้งแต่ขั้นตอนที่ 1-10 สามารถสรุปผลการเรียนรู้ (Learning) ที่เกิดขึ้นในตัวบุคคล กลุ่มบุคคล และสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่นที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติ ในภาพรวม คือ การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ในการลดขั้นตอน ลดระยะเวลาในการดำเนินงาน และประหยัดค่าใช้จ่าย ซึ่งในแต่ละระดับมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ระดับบุคคล โดยผู้วิจัย ได้เกิดการเรียนรู้ ดังนี้

- 1) ความมั่นใจในการทำงานของตนเองเป็นสิ่งที่ดี แต่ควรให้เกียรติและเคารพถึงศักยภาพของเพื่อนร่วมงาน ควรรับฟังและให้โอกาสผู้อื่นได้แสดงความคิดเห็นด้วย
- 2) การสร้างแรงจูงใจในการทำงานควรกระทำเป็นระยะๆ เพื่อให้เกิดความกระตือรือร้นและการทำงานที่ต่อเนื่องอย่างมีประสิทธิภาพ
- 3) การออกแบบการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จสามารถรวมงานหลายๆ แผนกมาไว้ ณ จุดเดียวได้ ซึ่งจะทำให้มีการบริการที่รวดเร็ว ลดค่าใช้จ่ายและระยะเวลาได้

ระดับกลุ่มบุคคล คือผู้ร่วมวิจัย เกิดการเรียนรู้ ดังนี้

- 1) การทำงานร่วมกันนั้น ไม่ใช่แค่บุคคลหรือหน่วยงานมาทำงานร่วมกัน แต่จำเป็นต้องมีเทคโนโลยีมาช่วยเพื่อก่อให้เกิดการทำงานที่รวดเร็ว แม่นยำและมีประสิทธิภาพ
- 2) การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จมีทั้งการนำหลายหน่วยงานมารวมให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน กระจายอำนาจไปให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งเป็นผู้ทำหน้าที่ให้บริการแทนทั้งหมดปรับปรุงขั้นตอนเดิมที่มีอยู่หรือออกแบบใหม่เพื่อให้มีประสิทธิภาพของการให้บริการเพิ่มขึ้นหรือให้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้เสร็จทันที ซึ่งหน่วยงานสามารถเลือกให้บริการได้ตามความเหมาะสม
- 3) การเลือกนำเอาเทคโนโลยี นวัตกรรมที่เหมาะสมมาใช้ในการทำงานจะช่วยให้งานสำเร็จได้รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ระดับสำนักงาน เกิดการเรียนรู้ ดังนี้

- 1) การจัดทำแผนผังแสดงการให้บริการเป็นวิธีการที่ทำให้ลูกค้าเห็นกิจกรรมในการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการและแนวทางอื่นๆ ที่สำคัญที่จะทำให้ได้รับการบริการที่รวดเร็ว ลูกค้าไม่สับสนและเสียเวลาไปรับบริการผิดแผนก
- 2) การจัดทำคู่มือประชาสัมพันธ์เป็นวิธีการที่ทำให้ลูกค้าได้มีเอกสารนำไปศึกษา เพิ่มความรู้ความเข้าใจในการขอรับบริการงานต่างๆ ให้ถูกต้องและเกิดความรวดเร็วในการรับบริการ
- 3) การจัดกิจกรรมออกให้บริการนอกสถานที่ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวก ให้ความรู้ให้คำแนะนำ รับทราบความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้โดยตรงและยังเป็นการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและรวดเร็วด้วย
- 4) การนำเอาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และโปรแกรมสำเร็จรูปเฉพาะงานมาใช้ให้มากขึ้นเป็นการลดระยะเวลาในการทำงาน ลดขั้นตอนในการให้บริการ เกิดความสะดวกรวดเร็ว ข้อมูลมีความถูกต้องแม่นยำ เกิดข้อผิดพลาดในการให้บริการน้อยลง

5) การพัฒนาทักษะพนักงานทั้งด้านความรู้และทักษะในการปฏิบัติ โดยการจัดอบรม การอบรมเชิงปฏิบัติการ การลงมือปฏิบัติหรือการศึกษาดูงาน เป็นการส่งเสริมให้พนักงานเกิดการพัฒนาตนเอง พัฒนางานและพัฒนาองค์กรจากความรู้และทักษะที่ได้รับ

6) การสนับสนุนให้มีการบริการลูกค้าช่วงพักกลางวัน โดยการผลัดเปลี่ยนเวรในการให้บริการเป็นการสร้างจิตสำนึกการบริการที่ดีให้แก่พนักงานและสร้างความรู้สึที่ดีต่อผู้รับบริการ เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพพนักงานและประสิทธิผลของการทำงานที่ดี

7) การส่งเสริมให้พนักงานหรือแต่ละแผนกมีการจัดทำสื่อ นวัตกรรมในการให้บริการเป็นการพัฒนาศักยภาพพนักงานและพัฒนาประสิทธิภาพของการทำงานที่เกิดประโยชน์ต่อตนเองและองค์กร

8) การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จมีประโยชน์ในการลดขั้นตอน ลดระยะเวลาในการดำเนินงาน และประหยัดค่าใช้จ่ายซึ่งเป็นประโยชน์ต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

5.1.4 ความรู้ใหม่ที่เกิดขึ้น (New Knowledge)

เป็นความรู้ใหม่เชิงบูรณาการระหว่างแนวคิดทางการบริหารการศึกษาที่สำคัญ คือ แนวคิดการจัดการศึกษาเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน แนวคิดและลักษณะการเรียนรู้สำหรับผู้ใหญ่ และหลักการ แนวคิด ทฤษฎีการพัฒนามนุษย์ ที่เมื่อนำมาใช้ในบริบทของการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม ที่ประกอบด้วยการดำเนินงานวิจัย 2 วงจร 10 ขั้นตอน และอาศัยหลักการสำคัญ 5 ประการตามกรอบแนวคิดดังกล่าวข้างต้นแล้ว ทำให้การพัฒนาการเรียนรู้และการปฏิบัติเพื่อให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จสำหรับบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ประสบผลสำเร็จ ได้ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งที่คาดหวังและไม่คาดหวัง และก่อให้เกิดการเรียนรู้ทั้งในระดับบุคคล กลุ่มบุคคล และองค์กร รวมทั้งได้ข้อสรุปเป็นบทเรียนสำคัญจากผลการวิจัย 4 ประการ ที่จะส่งผลให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และการขยายผลไปยังสถานีไฟฟ้าภูมิภาคแห่งอื่นด้วย คือ

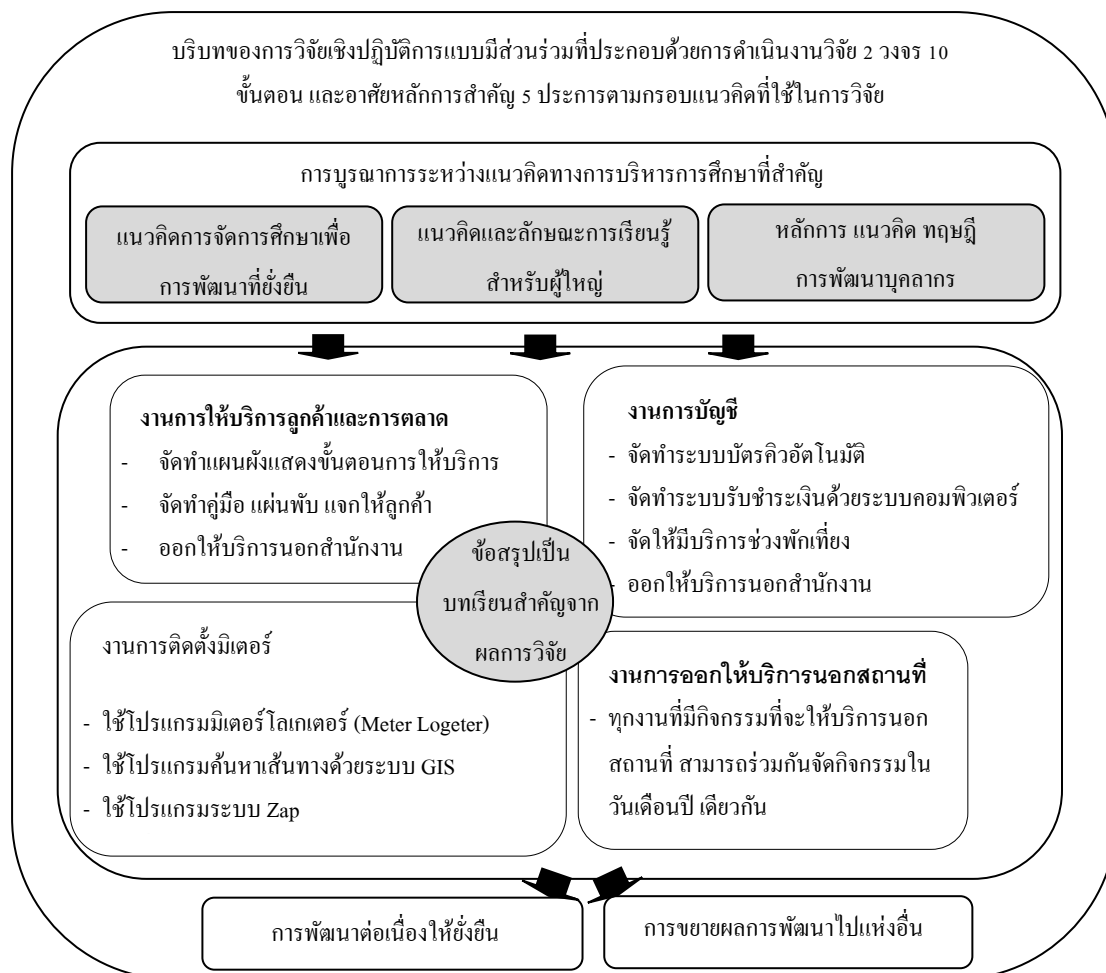
1) งานบริการลูกค้าและการตลาดควรมีการจัดทำแผนผังแสดงการให้บริการ ซึ่งจากการดำเนินงานทำให้มีแผนผังแนะนำขั้นตอนการขอรับบริการจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอชุมแพ รวมทั้งจัดทำคู่มือประชาสัมพันธ์ แผ่นพับต่าง แจกให้ด้วยเมื่อประชาชนมารับบริการ เพื่อนำกลับไปศึกษาต่อที่บ้านจะได้แนะนำคนอื่นได้ด้วยและควรออกให้บริการนอกสำนักงานบ้าง จะทำให้ประชาชนไม่ต้องเดินทางมาลำบาก โดยเฉพาะตำบลที่อยู่ไกลๆสำนักงานในการออกแต่ละครั้งสามารถที่จะแจกคู่มือ แผ่นพับ รวมทั้งให้คำแนะนำแก่ลูกค้าที่ไม่สะดวกจะเดินทางไปยังสำนักงานการไฟฟ้าอีกด้วย

2) งานการบัญชี ควรติดตั้งระบบบัตรคิวอัตโนมัติ ติดตั้งโปรแกรมระบบรับจ่ายค่าไฟ เปิดบริการช่วงพักเที่ยงและออกให้บริการนอกสำนักงานซึ่งจะทำให้มีระบบบัตรคิวอัตโนมัติที่บริการสแกนบาร์โค้ดจากใบแจ้งหนี้ได้โดยข้อมูลลูกค้าจะไปปรากฏที่หน้าจอคอมพิวเตอร์ของพนักงานเมื่อเรียกถึงคิวลูกค้าคนนั้นและด้วยระบบการรับจ่ายค่าไฟแบบใหม่ทำให้ลูกค้าที่ไม่มีใบแจ้งหนี้ก็สามารถชำระเงินได้เพียงแค่แจ้งชื่อ-สกุลหรือหมายเลขบัตรประชาชนนอกจากนี้การเปิดให้บริการตอนพักเที่ยงยังทำให้ลูกค้าที่ทำงานเวลาราชการ อาทิ ข้าราชการ พนักงานธนาคารหรือลูกค้าอื่นๆ สามารถมาใช้บริการได้โดยไม่เสียการทำงานและการออกให้บริการนอกสำนักงานในการรับบริการรับชำระค่าธรรมเนียมและบริการต่างๆเป็นการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าและยังได้รับข้อมูลย้อนกลับจากลูกค้าได้อีกด้วย

3) งานการติดตั้งมิเตอร์ ควรติดตั้งโปรแกรมมิเตอร์โลเกเตอร์ (Meter Logger) และโปรแกรมค้นหาเส้นทางด้วยระบบ GIS ติดตั้งโปรแกรมระบบ Zap (สำรวจคลังพัสดุ) และจัดทำเครื่องมือรอก ซึ่งเมื่อมีการยื่นคำร้องขอติดตั้งมิเตอร์ พนักงานสามารถค้นหาเลขมิเตอร์ใกล้เคียงกับจุดที่จะติดตั้งทำให้รู้ปลายทางได้เร็ว ได้เลขรหัสหม้อมิเตอร์ทันที เมื่อมีการเดินทางเพื่อไปยังสถานที่ติดตั้งมิเตอร์เป้าหมายจะมีระบบ GIS นำทางทำให้สะดวกรวดเร็วและไม่หลงทางเพราะข้อมูลเส้นทางจะค่อนข้างเป็นปัจจุบันและในการเดินทางไปติดตั้งพนักงานสามารถบิกอุปกรณ์ประกอบมิเตอร์จากแผนกมิเตอร์ไปพร้อมด้วยทำให้สามารถติดตั้งได้ทันทีและมีการรับเงินพร้อมออกใบเสร็จให้ลูกค้าได้ไม่ต้องให้ลูกค้ามาจ่ายเงินที่สำนักงานอีกครั้งและในการติดตั้งมิเตอร์ให้ลูกค้ารายใหญ่ สามารถใช้เครื่องมือรอกที่ประกอบแทนรถเครนไฮดรอลิกได้ซึ่งสามารถใช้ดึงอุปกรณ์ที่มีน้ำหนักประมาณ 150 กิโลกรัมขึ้นไปติดตั้งบนเสาไฟฟ้าได้เหมือนกับรถเครนไฮดรอลิก

4) การออกให้บริการนอกสถานที่ แต่ละแผนกสามารถที่จะจัดกิจกรรมหรือการบริหารการอย่างใดอย่างหนึ่งไปรวมกันได้ โดยแผนกหนึ่งไปเพื่อแจกจ่ายเอกสาร ให้คำแนะนำ อีกแผนกรับบริการรับคำร้อง เรื่องราวร้องทุกข์พร้อมจัดทีมให้ความช่วยเหลือเบื้องต้นในขณะที่อีกแผนกรับบริการรับชำระค่าธรรมเนียมต่างๆด้วย จะทำให้การออกบริการแต่ละครั้งเกิดประโยชน์สูงสุดต่อทั้งลูกค้าและองค์กร โดยผู้วิจัยได้มีการนำเสนอต่อผู้ว่าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคถึงผลการดำเนินการกิจกรรมนี้ รวมทั้งแนวคิด One Stop Service เมื่อเดือนพฤศจิกายน 2559 โดยผู้ว่าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมองเห็นประโยชน์ในการดำเนินกิจกรรมลักษณะนี้ จึงสั่งการให้มีการดำเนินการทดลองให้บริการนอกสถานที่โดยใช้รถยนต์ ซึ่งสามารถขับไปจอดยังพื้นที่ทั่วไปเพื่อให้บริการเกี่ยวกับการรับชำระค่าธรรมเนียมต่างๆ การบริการรับคำร้อง บริการให้คำปรึกษาต่างๆ ในพื้นที่ทุกภูมิภาคทั่วประเทศ

ซึ่งแนวทางการพัฒนาการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จสำหรับบุคลากรในสำนักงาน
ไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอลำพูน จังหวัดขอนแก่น สามารถสรุปเป็นแผนภาพได้ดังภาพ



ภาพที่ 5.1 แนวทางการพัฒนาการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จสำหรับบุคลากรในสำนักงานการ
ไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอลำพูน จังหวัดขอนแก่น: ความรู้ใหม่จากการปฏิบัติ

5.2 การอภิปรายผล

5.2.1 ผลการเปลี่ยนแปลงจากการปฏิบัติ

(1) จากผลการวิจัยที่พบว่า ผลการเปลี่ยนแปลงในระดับโครงการที่บรรจุใน
แผนปฏิบัติการ และผลการเปลี่ยนแปลงในระดับแผนกหลังนำแผนสู่การปฏิบัติ บรรลุผลสำเร็จตาม
เกณฑ์ค่าคาดหวังที่ผู้วิจัยและผู้ร่วมวิจัยกำหนดไว้ คือ ระดับ ดี หรือ 3.00 คะแนนขึ้นไปนั้น เป็นผล
เนื่องจาก ผู้วิจัยและผู้ร่วมวิจัยได้มีการรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน มีการถ่ายทอดความรู้ ทักษะ

และประสบการณ์ของแต่ละคนออกมา มีการวิพากษ์ วิเคราะห์ ร่วมกัน จนนำมาสู่บทสรุปที่เป็น ข้อตกลงร่วมกันในการดำเนินงานเพื่อการแก้ไขปัญหา ผู้ร่วมวิจัยได้มีส่วนร่วมในการทำงานทุก ขั้นตอน ทุกกิจกรรมทำให้เกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของงานและเมื่อเกิดปัญหาขึ้นต่างช่วยเหลือกันในการหาวิธีเพื่อแก้ไขปัญหาพร้อมกัน โดยนำหลักการและแนวคิดการทำงานเป็นทีมมาประยุกต์ใช้ สอดคล้องกับทัศนะของ วิโรจน์ สารรัตน์ (2558) ในการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมให้ยึด หลักการ “ตระหนักในศักยภาพ ความเชี่ยวชาญ และการเป็นผู้มีส่วนได้เสียจากภายในชุมชนเอง” “มุ่งการกระทำเพื่อบรรลุผล” “รับฟังข้อคิดเห็นจากผู้ร่วมวิจัย” “วิเคราะห์ วิพากษ์และประเมิน ตนเอง” และ “การนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน” นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับทัศนะของ กัป อนนท์ ตูลารักษ์ (2554) ที่กล่าวว่าการทำงานในสมัยปัจจุบันหรือการบริหารงานแนวใหม่ต้องมีการทำงาน เป็นทีมโดยบุคคลต้องมาทำงานร่วมกันอย่างประสานงานกันภายในกลุ่ม พี่พาทอาศัยและกันในการ ทำงาน และสอดคล้องกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (2553) ที่มีการส่งเสริมให้พนักงานและพนักงาน จ้าง มีการทำงานกันเป็นทีม ส่งเสริมการประสานความร่วมมือกันภายในองค์กรเพื่อพัฒนา ประสิทธิภาพในการให้บริการต่อประชาชน

(2) จากผลการวิจัยที่พบว่า มีผลการเปลี่ยนแปลงที่ไม่คาดหวังเกิดขึ้นที่เกิดขึ้น โดยภาพรวม คือ ทำให้บุคลากรมีการติดต่อประสานงานกันได้อย่างรวดเร็วมีความเป็นกันเอง และมีการนำเอา เทคโนโลยีมาใช้ในการทำงานมากขึ้น นั้น เนื่องจาก ผู้วิจัยและผู้ร่วมวิจัย มีการประชุมพูดคุยกัน ถึง ผลการปฏิบัติงานของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแห่งอื่นที่มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการ ปฏิบัติงานและเกิดผลดี รวมทั้งในปัจจุบันเอง หน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชน มีการนำเอา เทคโนโลยีต่างๆ เข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานมากขึ้นเพราะได้ผลการปฏิบัติงานที่รวดเร็ว มีความถูกต้อง แม่นยำ และเกิดการให้บริการที่สนองต่อความต้องการของประชาชนได้เป็นอย่างดี สอดคล้อง กับทัศนะของปิยพัทธ์ ไชยทา (2557) กล่าวว่าในการทำงานหากมีการนำเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาท ในการบริหารงานจะช่วยส่งเสริมสนับสนุนการตัดสินใจและส่งเสริมงานที่มีประสิทธิภาพ การ ติดต่อสื่อสารให้เกิดความรวดเร็ว ประหยัดวัสดุอุปกรณ์ งบประมาณและกำลังคน ลดขั้นตอนการ ปฏิบัติงาน ลดข้อผิดพลาดของเอกสารในระหว่างการค้าดำเนินการได้และสอดคล้องกับทัศนะของ มันทนา ไปเร็ว (2558) ที่กล่าวว่า หน่วยงานในปัจจุบันมีการนำเอาคอมพิวเตอร์หรือซอฟต์แวร์ต่างๆ เข้ามาใช้ในการบริหารงานมากขึ้นเนื่องจากสามารถจัดเก็บข้อมูลได้เป็นจำนวนมาก ทำงานได้ รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ ลดระยะเวลาในการทำงานได้เป็นอย่างดีและสอดคล้องกับการไฟฟ้าส่วน ภูมิภาค (2553) ที่มีนโยบายด้านการบริการเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ โดยเน้นให้ประชาชนได้รับ ความสะดวกและรวดเร็ว โดยส่งเสริมให้มีการนำเอาเทคโนโลยี นวัตกรรมมาปรับใช้ในการบริหาร จัดการองค์กรให้มากขึ้น

5.2.2 การเรียนรู้จากการปฏิบัติ

จากผลการวิจัยที่พบว่า ผู้วิจัยได้เกิดการเรียนรู้ว่า ควรให้เกียรติและเคารพถึงศักยภาพของเพื่อนร่วมงาน ควรรับฟังและให้โอกาสผู้อื่นได้แสดงความคิดเห็นสร้างแรงจูงใจในการทำงานควรกระทำเป็นระยะๆ เพื่อให้เกิดความกระตือรือร้นและการทำงานที่ต่อเนื่องอย่างมีประสิทธิภาพและการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จทำให้เกิดการบริการที่รวดเร็วและแม่นยำ เป็นไปตามหลักการ “ตระหนักในศักยภาพ ความเชี่ยวชาญ และการเป็นผู้มีส่วนได้เสียจากภายในชุมชนเอง” “มุ่งการกระทำเพื่อบรรลุผล” “รับฟังข้อคิดเห็นจากผู้ร่วมวิจัย” “วิเคราะห์ วิพากษ์และประเมินตนเอง” และ “การนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน” ตามที่สนะเกี่ยวกับการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม ของวิโรจน์ สารรัตนะ (2558) ซึ่งสอดคล้องกับทัศนะของ วินัย เพชรช่วย (2558) ที่กล่าวว่า คนควรมีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอเพื่อให้ความพร้อมด้านต่างๆ ปรับปรุงสิ่งที่บกพร่องและพัฒนาพฤติกรรมให้เหมาะสม โดยการให้ความสำคัญต่อตนเอง ให้ความสำคัญต่อบุคคลอื่น เพราะต้องมีการเกี่ยวข้องสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกัน

จากผลการวิจัยที่พบว่า ผู้ร่วมวิจัยเกิดการเรียนรู้ว่าการเลือกนำเอาเทคโนโลยีนวัตกรรมที่เหมาะสมมาใช้ในการทำงานจะช่วยให้งานสำเร็จได้รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และการหาวิธีการเพื่อลดขั้นตอนการทำงานหรือปรับปรุงกระบวนการทำงานให้เหมาะสมอย่างการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จสามารถทำให้งานนั้นสำเร็จและบรรลุวัตถุประสงค์สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี เป็นไปตามความเชื่อที่ว่า “แนวคิดใหม่ในการพัฒนานั้น เชื่อว่าในวัฒนธรรมชุมชนนั้น ไม่ว่างเปล่า ในนั้นบรรจุด้วยพลังความสามารถ พลังภูมิปัญญา และพลังสร้างสรรค์ที่จะแก้ปัญหาชุมชน” และ “...ให้โอกาสแก่ชุมชนที่จะเสนอแนวทางการแก้ปัญหานั้นด้วยตนเองอย่างเต็มที่ ... ซึ่งนักพัฒนาจะต้องคอยให้ข้อมูลอยู่เป็นระยะๆ เมื่อเสนอข้อมูลเปรียบเทียบให้อย่างเต็มที่แล้ว ก็ปล่อยให้ชุมชนเป็นผู้ตัดสินใจเลือกเทคโนโลยีที่เห็นว่าเหมาะสมกับตนเองมากที่สุดมาชุดหนึ่ง...” และหลักการ “มุ่งการกระทำเพื่อบรรลุผล” ตามที่สนะของกาญจนา แก้วเทพ (2532 อ้างถึงใน วิโรจน์ สารรัตนะ, 2558) ซึ่งสอดคล้องกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (2558) ที่ส่งเสริมให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอมีการนำเอาเทคโนโลยีและแม่ข่ายที่รองรับความต้องการของระบบคอมพิวเตอร์รวมทั้งซอฟต์แวร์ที่จำเป็นมาใช้ในการบริหารงานตามความพร้อมและศักยภาพของหน่วยงานนั้นๆ โดยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคส่วนกลางพร้อมสนับสนุนระบบงานวางแผนออกแบบปฏิบัติการและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้ารวมทั้งเชื่อมโยงข้อมูลกับระบบสารสนเทศอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำข้อมูลมาช่วยสนับสนุนการทำงานและใช้เป็นข้อมูลประกอบในการตัดสินใจของหน่วยงานต่างๆ

จากผลการวิจัยที่พบว่า สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น เกิดการเรียนรู้ว่า 1) การจัดทำแผนผังแสดงการให้บริการเป็นวิธีการที่ทำให้ลูกค้าเห็นกิจกรรมในการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการที่จะทำให้ได้รับการบริการที่รวดเร็ว ลูกค้าไม่สับสนและเสียเวลาไปรับบริการผิดแผนก 2) การจัดทำคู่มือประชาสัมพันธ์เป็นวิธีการที่ทำให้ลูกค้าได้มีเอกสารนำไปศึกษาเพิ่มความรู้ความเข้าใจในการขอรับบริการงานต่างๆ ให้ถูกต้องและเกิดความรวดเร็วในการรับบริการ 3) การจัดกิจกรรมออกให้บริการนอกสถานที่ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวก ให้ความรู้ให้คำแนะนำ รับทราบความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้โดยตรงและยังเป็นการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและรวดเร็วด้วย 4) การนำเอาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และโปรแกรมสำเร็จรูปเฉพาะงานมาใช้ให้มากขึ้นเป็นการลดระยะเวลาในการทำงาน ลดขั้นตอนในการให้บริการ เกิดความสะดวกรวดเร็ว ข้อมูลมีความถูกต้องแม่นยำ เกิดข้อผิดพลาดในการให้บริการน้อยลง 5) การพัฒนาทักษะพนักงานทั้งด้านความรู้และทักษะในการปฏิบัติ โดยการจัดอบรม การอบรมเชิงปฏิบัติการ การลงมือปฏิบัติหรือการศึกษาดูงาน เป็นการส่งเสริมให้พนักงานเกิดการพัฒนาตนเอง พัฒนางานและพัฒนาองค์กรจากความรู้และทักษะที่ได้รับ 6) การสนับสนุนให้มีการบริการลูกค้าช่วงพักกลางวัน โดยการผลัดเปลี่ยนเวรในการให้บริการเป็นการสร้างจิตสำนึกการบริการที่ดีให้แก่พนักงานและสร้างความรู้สึที่ดีต่อผู้รับบริการ เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพพนักงานและประสิทธิผลของการทำงานที่ดี 7) การส่งเสริมให้พนักงานหรือแต่ละแผนกมีการจัดทำสื่อนวัตกรรมในการให้บริการเป็นการพัฒนาศักยภาพพนักงานและพัฒนาประสิทธิภาพของการทำงานที่เกิดประโยชน์ต่อตนเองและองค์กร และการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จมีประโยชน์ในการลดขั้นตอน ลดระยะเวลาในการดำเนินงาน และประหยัดค่าใช้จ่ายซึ่งเป็นประโยชน์ต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นไปตามหลักการ “มุ่งการเปลี่ยนแปลง” “มุ่งการกระทำเพื่อบรรลุผล” “เรียนรู้จากการกระทำ ทั้งที่สำเร็จและไม่สำเร็จ เกิดกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันอย่างเป็นระบบ” และ “นำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน” ตามทัศนะของวิโรจน์ สารรัตนะ (2558) กาญจนา เรืองศรี (2558) อำไพ หรคุณารักษ์ (2550) ซึ่งสอดคล้องกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (2558) ที่ส่งเสริมให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอ การบริหารจัดการหนึ่งในนั้นคือข้อมูลจากระบบ GIS ที่มีความทันสมัยของข้อมูลและมีความละเอียดสูง ลดปัญหาการถูกร้องเรียนเรื่องความล่าช้าในการให้บริการลงได้มากกว่าครึ่ง นอกจากนั้นข้อมูลในระบบ GIS ยังสามารถนำมาวิเคราะห์การใช้พลังงานในแต่ละพื้นที่ เพื่อนำมากำหนดนโยบายในการใช้พลังงานของประเทศ สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้อย่างเต็มที่เน้นให้ประชาชนได้รับความสะดวกและรวดเร็วรวมทั้งการให้บริการโดยไม่มีเวลาพักเที่ยงด้วย นอกจากนี้ยังมีระบบสนับสนุนอื่นที่มีข้อมูลแผนที่ที่สมบูรณ์และซอฟต์แวร์ที่ชาญฉลาด ก็สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้อย่างเต็มที่ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการโดย

เน้นให้ประชาชนได้รับความสะดวกและรวดเร็ว และสอดคล้องกับ E-Citizen (2558) ที่กล่าวว่าการบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาติดต่องานให้สามารถรับบริการจากหน่วยงานต่างๆ ได้ ณ ที่แห่งเดียว โดยไม่จำเป็นต้องไปติดต่อ ณ ส่วนต่างๆ หลายแห่งซึ่งจะทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกสบายในการติดต่อราชการกับภาครัฐ เป็นการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายของประชาชนและยังเป็นการลดภาระค่าใช้จ่ายของภาครัฐโดยสามารถที่จะใช้บริการร่วมกันทั้งในด้านสถานที่ บุคลากร ตลอดจนเครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ นอกจากนี้ยังให้บริการประชาชนผ่านทางระบบ Internet ในเรื่องที่สามารถให้บริการได้บางเรื่อง โดยที่ประชาชนสามารถติดต่อขอรับบริการได้ตลอดเวลาและทุกสถานที่โดยไม่ต้องเดินทางมายังหน่วยงานของรัฐอีกต่อไป

5.2.3 ความรู้ใหม่จากการปฏิบัติ

จากการดำเนินการวิจัยทำให้ค้นพบความรู้ใหม่ในการพัฒนาการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จสำหรับบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ดังต่อไปนี้

1) งานการบริการลูกค้าและการตลาดควรมีการจัดทำแผนผังแสดงการให้บริการ ซึ่งจากการดำเนินงานทำให้มีแผนผังแนะนำขั้นตอนการขอรับบริการจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอชุมแพ รวมทั้งจัดทำคู่มือประชาสัมพันธ์ แผ่นพับต่าง แจกให้ด้วยเมื่อประชาชนมารับบริการ เพื่อนำกลับไปศึกษาต่อที่บ้านจะได้แนะนำคนอื่นได้ด้วยและควรออกให้บริการนอกสำนักงานบ้าง จะทำให้ประชาชนไม่ต้องเดินทางมาลำบาก โดยเฉพาะตำบลที่อยู่ไกลๆ สำนักงานในการออกแต่ละครั้งสามารถที่จะแจกคู่มือ แผ่นพับ รวมทั้งให้คำแนะนำแก่ลูกค้าที่ไม่สะดวกจะเดินทางไปยังสำนักงานการไฟฟ้าอีกด้วย เป็นไปตามหลักการ การพัฒนาแบบยั่งยืนของกาญจนา เรื่องศรี (2558) อำไพ หรรณารักษ์ (2550) สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2546) ที่เห็นว่า การพัฒนาที่ยั่งยืนจำเป็นต้องมีการพัฒนาศักยภาพของคนในสังคมให้มีความรู้ ทักษะ มุมมองและค่านิยมที่ถูกต้องและเหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบัน ซึ่งสอดคล้องกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (2558) ที่มีนโยบายให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอทั่วประเทศมีการส่งเสริมและให้ความรู้แก่ประชาชนหรือลูกค้าที่มารับบริการ โดยควรจัดให้มีแผ่นพับ คู่มือหรือเอกสารอื่นๆ รวมทั้งการให้บริการอื่นๆ ที่เป็นการให้ความรู้แก่ประชาชน โดยเฉพาะเด็กและเยาวชน เพื่อให้มีความรู้ในการที่จะมาติดต่องานและมีความรู้ไม่ให้กระทำการใดๆ กับ เสา-สายไฟฟ้า อันจะก่อให้เกิดอันตรายได้

2) งานการบัญชี ควรติดตั้งระบบบัญชีอัตโนมัติ ติดตั้งโปรแกรมระบบรับจ่ายค่าไฟ เปิดบริการช่วงพักเที่ยงและออกให้บริการนอกสำนักงานซึ่งจะทำให้มีระบบบัญชีอัตโนมัติที่บริการสแกนบาร์โค้ดจากใบแจ้งหนี้ได้โดยข้อมูลลูกค้าจะไปปรากฏที่หน้าจอคอมพิวเตอร์ของ

พนักงานเมื่อเรียกถึงคิวลูกค้าคนนั้นและด้วยระบบการรับจ่ายค่าไฟแบบใหม่ทำให้ลูกค้าที่ไม่มีใบแจ้งหนี้ก็สามารถชำระเงินได้เพียงแค่แจ้งชื่อ-สกุลหรือหมายเลขบัตรประชาชนนอกจากนี้การเปิดให้บริการตอนพักเที่ยงยังทำให้ลูกค้าที่ทำงานเวลาราชการ อาทิ ข้าราชการ พนักงานธนาคารหรือลูกค้าอื่นๆ สามารถมาใช้บริการได้โดยไม่เสียการทำงานและการออกให้บริการนอกสำนักงานในการรับบริการรับชำระค่าธรรมเนียมและบริการต่างๆเป็นการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าและยังได้รับข้อมูลย้อนกลับจากลูกค้าได้อีกด้วย เป็นไปตามแนวคิดการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จตามทัศนะของ E-Citizen (2558) สินชัย พัฒนะวิชัย (2551) วรเดช จันทพร (2544) ที่สอดคล้องกันคือ ความสะดวก ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ประหยัดค่าใช้จ่าย ความพอใจและความทั่วถึงในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (2558) ที่มีนโยบายด้านการบริหารโดยการเพิ่มประสิทธิภาพการบริการที่เน้นให้ประชาชนได้รับความสะดวกและรวดเร็ว โดยมีมาตรการให้สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเริ่มมีการดำเนินการนำระบบการรับชำระค่าไฟฟ้าแบบใหม่มาใช้ อีกทั้งการบริการรับชำระค่าไฟฟ้าได้ที่ที่มีสัญลักษณ์ Pay Point อาทิ เช่น ร้านเว็ลด์มีเดีย เอเอ็มพีเอ็ม บัมปตท. ห้างเซ็นทรัล ห้างเซฟเซ็นเตอร์และอื่นๆรวมทั้ง การเปิดบริการช่วงพักกลางวันทั่วประเทศได้ตั้งแต่เวลา 08.30-16.30 น. โดยไม่มีช่วงพักกลางวันการบริการเสริมพิเศษจัดหน่วยเคลื่อนที่ในวันหยุดทำงานราชการหรือโอกาสพิเศษ เพื่อให้บริการรับคำร้องขอใช้ไฟ ให้คำปรึกษาแนะนำการใช้ไฟฟ้าอย่างประหยัด ปลอดภัยทั้งนี้ขึ้นอยู่กับจำนวนบุคลากรและความพร้อมของหน่วยงานนั้นๆด้วย

3) งานการติดตั้งมิเตอร์ ควรติดตั้งโปรแกรมมิเตอร์โลเกเตอร์ (Meter Logeter) และโปรแกรมค้นหาเส้นทางด้วยระบบ GIS ติดตั้งโปรแกรมระบบ Zap (สำรวจคลังพัสดุ)และจัดทำเครื่องมือรอก ซึ่งเมื่อมีการยื่นคำร้องขอติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้า พนักงานสามารถค้นหาเลขมิเตอร์ใกล้เคียงกับจุดที่จะติดตั้งทำให้รู้ปลายทางได้เร็ว ได้เลขรหัสหม้อมิเตอร์ทันที เมื่อมีการเดินทางเพื่อไปยังสถานที่ติดตั้งมิเตอร์เป้าหมายจะมีการนำทางด้วยระบบ GIS ทำให้สะดวกรวดเร็วและไม่หลงทางเพราะข้อมูลเส้นทางจะค่อนข้างเป็นปัจจุบันและในการเดินทางไปติดตั้งพนักงานสามารถบิกอุปกรณ์ประกอบมิเตอร์จากแผนกมิเตอร์ไปพร้อมด้วยทำให้สามารถติดตั้งได้ทันทีและมีการรับเงินพร้อมออกใบเสร็จให้ลูกค้าได้ไม่ต้องให้ลูกค้ามาจ่ายเงินที่สำนักงานอีกครั้งและในการติดตั้งมิเตอร์ให้ลูกค้ารายใหญ่ สามารถใช้เครื่องมือรอกที่ประกอบขึ้นแทนรถเครนไฮดรอลิกได้ ซึ่งสามารถใช้ดึงอุปกรณ์ที่มีน้ำหนักประมาณ 150 กิโลกรัมขึ้นไป ไปติดตั้งบนเสาไฟฟ้าได้เหมือนกับการใช้รถเครนไฮดรอลิก เป็นไปตามแนวคิดการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ตามทัศนะของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2558) E-Citizen (2558) สินชัย พัฒนะวิชัย (2551) วรเดช จันทพร (2544) ที่สอดคล้องกันคือ เป็นการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวก มีการให้บริการที่รวดเร็ว มีความถูก

ต้องแม่นยำ ประหยัดค่าใช้จ่าย ผู้รับบริการเกิดความพอใจและความทั่วถึงในการให้บริการโดยมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการบริหารจัดการ ซึ่งสอดคล้องกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (2553) ที่มีนโยบายแนวทางการบริหารจัดการและพัฒนาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) ที่มุ่งเน้นเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการลูกค้า เพื่อให้ลูกค้ามีความพึงพอใจมากขึ้น ทั้งในด้านผลิตภัณฑ์ การบริการ และการแก้ปัญหาโดยมีการให้บริการระบบ GIS ระบบนี้เป็นระบบภูมิศาสตร์สารสนเทศ ระบบไฟฟ้า (AM/FM/GIS) จะทำการสำรวจและส่งข้อมูลเกี่ยวกับเสาไฟฟ้า ข้อมูลโคมไฟแสงสว่าง (ไฟถนน) ข้อมูลการสื่อสารของหน่วยงานอื่นๆ ที่ติดตั้งบนเสาไฟฟ้า ซึ่งข้อมูลเหล่านี้ดำเนินการเพื่อให้การบริการผู้ใช้ไฟฟ้ามีประสิทธิภาพสูงสุดเข้าใช้ในการบริหารจัดการ โดยทำควบคู่กับการใช้งานโปรแกรมมิเตอร์โลเกตเตอร์ (Meter Logeter) เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด รวดเร็วและแม่นยำในการให้บริการงานติดตั้งมิเตอร์

4) การออกให้บริการนอกสถานที่ แต่ละแผนกสามารถที่จะจัดกิจกรรมหรือการบริหารการอย่างใดอย่างหนึ่งไปพร้อมกันได้ โดยแผนกหนึ่งไปเพื่อแจกจ่ายเอกสาร ให้คำแนะนำ อีกแผนกบริการรับคำร้อง เรื่องราวร้องทุกข์พร้อมจัดทีมให้ความช่วยเหลือเบื้องต้นในขณะที่อีกแผนกบริการรับจ่ายค่าธรรมเนียมต่างๆ ด้วย จะทำให้การออกบริการแต่ละครั้งเกิดประโยชน์สูงสุดต่อทั้งลูกค้าและองค์กร เป็นไปตามแนวคิดการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ตามทัศนะของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2558) วรเดช จันทสร (2544) ที่สอดคล้องกันคือ มีการออกให้บริการนอกสถานที่เพื่ออำนวยความสะดวกและเข้าถึงผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (2558) ที่ส่งเสริมให้มีการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการให้บริการขอใช้ไฟฟ้าและติดตั้งมิเตอร์ให้กับผู้ใช้ไฟรายใหม่แบบ One Touch Service ที่เชื่อมโยงบูรณาการงานบริการลูกค้าแบบเบ็ดเสร็จครบครัน ณ จุดเดียวครั้งเดียว ด้วยความทันสมัย สะดวก รวดเร็ว มีคุณภาพ ซึ่งทำให้ลดขั้นตอน ระยะเวลา และค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาขอรับบริการ ณ สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทุกแห่งทั่วประเทศ เช่น บริการขอขยายเขตแรงต่ำสำหรับบ้านอยู่อาศัยระยะทางไม่เกิน 200 เมตร ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 15 แอมป์โดยมายื่นคำร้องขยายเขตแรงต่ำ พร้อมชำระค่าธรรมเนียม เจ้าหน้าที่จะไปติดตั้งมิเตอร์ให้ทันทีและยังสอดคล้องกับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ (2555) กล่าวว่า การให้บริการ คือการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นให้ได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ไม่ว่าจะเป็นงานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการต่างๆ ตลอดทั้งความร่วมมือ ร่วมแรงร่วมใจจากเจ้าหน้าที่ทุกระดับซึ่งจะต้องช่วยกันขับเคลื่อนพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพ

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1) ในการนำรูปแบบการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จสำหรับบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ไปใช้โดยการนำกระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (PAR) ปัจจัยสำคัญคือทุกคนจะต้องใช้หลักการทำงานร่วมกัน การระดมความคิด การยอมรับความคิดเห็นของทุกคนในที่รวมทั้งผู้บริหารจะต้องเปิดใจยอมรับศักยภาพของพนักงานและให้โอกาสในการพัฒนาตนเอง

2) ในการนำรูปแบบการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จสำหรับบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ไปใช้โดยการนำกระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (PAR) ในการดำเนินโครงการและกิจกรรมบางกิจกรรมที่อาจก่อให้เกิดอันตรายหรือการบาดเจ็บ ควรมีการเตรียมความพร้อมและวางแผนรับมือกับเหตุฉุกเฉินที่จะเกิดขึ้นด้วย โดยการอบรมหรือให้ทดลองฝึก ใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ต่างๆ ให้คล่องแคล่วชำนาญ ก่อนที่จะออกปฏิบัติการจริง

3) การพัฒนาการเรียนรู้และการปฏิบัติเพื่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จสำหรับบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น โดยการนำกระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (PAR) มีการทำงานร่วมกับบุคคลอื่นที่เข้ามามีส่วนช่วยในการดำเนินกิจกรรมหรือโครงการ ผู้วิจัยควรกระตือรือร้นในการอำนวยความสะดวกและจัดหาวัสดุ อุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับผู้มีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมหรือโครงการ

4) การพัฒนาการเรียนรู้และการปฏิบัติเพื่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จสำหรับบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ซึ่งมีงานหรือกิจกรรมที่เกี่ยวกับซอฟต์แวร์และคอมพิวเตอร์จึงควรมีการส่งเสริมให้ผู้มีความรู้และทักษะด้านนี้เข้ามามีส่วนร่วมเพื่อก่อให้เกิดการดำเนินงานที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

5) การพัฒนาการเรียนรู้และการปฏิบัติเพื่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จสำหรับบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ควรยึดหลักการมีส่วนร่วม การระดมสมอง การดึงศักยภาพผู้ร่วมวิจัยให้แสดงออกมาให้มากเพื่อก่อให้เกิดความรู้สึกร่วมเป็นเจ้าของกิจกรรมหรือโครงการจะทำให้ประสบผลสำเร็จได้เป็นอย่างดี

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1) การพัฒนาการเรียนรู้และการปฏิบัติเพื่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จสำหรับบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่นควรทำวิจัย

ปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมเพื่อพัฒนาในแผนกอื่นๆ เพื่อให้ทั้งหน่วยงานสามารถให้บริการแบบครอบคลุมทุกๆ แผนก

2) สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่นควรส่งเสริมให้บุคลากรนำกระบวนการวิจัยปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมไปใช้ในการทำวิจัยในระดับแผนกหรือหน่วยงานเพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนครอบคลุมทุกงานบริการ

3) สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ควรมีการส่งเสริมให้บุคลากรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภออื่นๆ เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและมีการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จอย่างทั่วถึง

บรรณานุกรม

- กรมประชาสัมพันธ์ สำนักนายกรัฐมนตรี. (2555). *ไฟฟ้าในชีวิตประจำวัน*. ค้นเมื่อ 2 กรกฎาคม 2559 เข้าถึงได้จาก goo.gl/zJKUaN
- กองประชาสัมพันธ์ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. (2558). *โครงสร้างและนโยบายการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค*. ค้นเมื่อ 15 กันยายน 2558 จาก: <http://www.pea.co.th>.
- กาญจนา เรืองศรี. (2558). *ทศวรรษแห่งการศึกษาเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน*. ค้นเมื่อ 15 มีนาคม 2560 เข้าถึงได้จาก https://prezi.com/z4cgkomfb65_/presentation/
- กาญจนา เจริญสี. (2559). *การศึกษากับการพัฒนาที่ยั่งยืน*. ค้นเมื่อ 12 ธันวาคม 2559 เข้าถึงได้จาก http://ar.or.th/ImageData/Magazine/10042/DL_10266.pdf?t=636136021411428134
- การทางพิเศษแห่งประเทศไทย. (2557). *ศูนย์บริการที่เดียวเบ็ดเสร็จ ONE STOP SERVICE CENTER*. ค้นเมื่อ 12 กรกฎาคม 2559 เข้าถึงได้จาก http://www.exat.co.th/index.php/th_TH/page/details/24
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. (2558). *นโยบายการบริหารและพัฒนาของคณะกรรมการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค*. ค้นเมื่อ 5 ตุลาคม 2559 เข้าถึงได้จาก <https://www.pea.co.th/Portals/0/Document/นโยบายองค์กร2560.pdf?ver=2016-08-29-103057-330>
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. (2559). *การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค PEA*. ค้นเมื่อ 5 กุมภาพันธ์ 2560 จาก <https://th-th.facebook.com/Provincial.Electricity.Authority/posts/1220748464621291>
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. (2559). *สนับสนุนระบบการจัดการจำหน่ายไฟฟ้าและข้อมูลระบบไฟฟ้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค*. ค้นเมื่อ 5 กุมภาพันธ์ 2560 จาก goo.gl/964Dfb
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. (2553). *ELECTRICITY & INDUSTRY*. ค้นเมื่อ 5 มกราคม 2560 จาก http://www.technologymedia.co.th/PDF/elect5_53/66_interview.pdf
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.(2558). *แผนยุทธศาสตร์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2557-2566*. กรุงเทพมหานคร: กองประชาสัมพันธ์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น. (2558). *รายงานผลการประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น*. ขอนแก่น: สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ. (2558). รายงานผลการดำเนินงานประจำปี พ.ศ. 2558 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น. ขอนแก่น: สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ. (2558). รายงานผลการประเมินคุณภาพการบริหารจัดการ. ขอนแก่น: สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น

จันทร์เพ็ญ มินคร. (มปป.). การจัดการการผลิตและการปฏิบัติการ. ค้นเมื่อ 12 ธันวาคม 2559 เข้าถึงได้จาก

www.teacher.ssr.u.ac.th/junpen_me/pluginfile.php/84/block_html/.../chapter1.pptx

จันทร์เพ็ญ มินคร. (มปป.). การปฏิบัติการ. ค้นเมื่อ 15 มีนาคม 2560 เข้าถึงได้จาก goo.gl/wQgqrX
ชยานนท์ มนเพียรจันทร์. (2553). การจัดการศึกษาปฐมวัยด้วยหลักองค์รวม: กรณีศูนย์พัฒนาเด็กเล็กคองพอง องค์การบริหารส่วนตำบลศิลา จังหวัดขอนแก่น. เล่าโครงการคุณนิตินพนธ์ปริญญาปรัชญาคุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ชัชวาล อรวงศ์สุภทัต. (2551). ความสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. ค้นเมื่อ 5 ตุลาคม 2559 เข้าถึงได้จาก goo.gl/PCJQ7u

ณัฐวี อดุตถฤษฏี. (2555). กระบวนการ PDCA ในการพัฒนาการทำงาน. ค้นเมื่อ 12 ธันวาคม 2559 เข้าถึงได้จาก http://202.44.34.144/kmit/knowledge_detail.php?IDKM=341

ดวงกรณ์ ตรีชัยธัญญา. (2547). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนครปฐม อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิตบัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.

เทพศักดิ์ บุญรัตน์พันธุ์. (2553). การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ. ค้นเมื่อ 5 กุมภาพันธ์ 2560 จาก <http://www.drmanage.com/index.php?lay=show&ac=article&Id=538643951>

เทศบาลตำบลหงาว อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย. (2558). ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (ONE STOP SERVICE). ค้นเมื่อ 12 กรกฎาคม 2559 เข้าถึงได้จาก <http://www.tambon-ngao.go.th/newsdetail.php?id=51>

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. (2556). จิตวิทยาการเรียนรู้ของผู้ใหญ่. ค้นเมื่อ 5 ตุลาคม 2559 เข้าถึงได้จาก goo.gl/XDPedh

นันทกา ชัยบาล. (2551). *Adult learning*. ค้นเมื่อ 2 ตุลาคม 2558 เข้าถึงได้จาก

<http://www.med.cmu.ac.th/secret/meded/MEDE2/Chapter1%20MEDE2.pdf>

- บริษัท เทสโก้โลตัส ประเทศไทย จำกัด. (2558). *One Stop บริการครบ จบในจุดเดียว*. ค้นเมื่อ 12 กรกฎาคม 2559 เข้าถึงได้จาก <https://www.tescolotus.com/news/view/64>
- บริษัท ธนูลักษณ์ จำกัด(มหาชน). (2557). การพัฒนาบุคลากร.ค้นเมื่อ 2 ตุลาคม 2558 เข้าถึงได้จาก http://www.thanulux.com/data/corporate/HR_th.pdf
- บริษัท ปตท. จำกัด(มหาชน). (2558). *ประกาศ บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) เรื่อง นโยบายการบริหารจัดการความยั่งยืนกลุ่ม ปตท.*. ค้นเมื่อ 15 มีนาคม 2560 เข้าถึงได้จาก <http://www.pttplc.com/th/sustainability/Pages/Sustainability.aspx>
- บริษัท วิตคอม แม็ก เซนเตอร์ จำกัด. (2558). *การเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (Adult learning) คืออะไร มีหลักการอย่างไร*. ค้นเมื่อ 5 ตุลาคม 2559 เข้าถึงได้จาก goo.gl/mWSBWR
- บริษัท วิตคอม แม็ก เซนเตอร์ จำกัด.(2558). *การเรียนรู้ (Learning) คืออะไร มีหลักการอย่างไร*. ค้นเมื่อ 5 ตุลาคม 2559 เข้าถึงได้จาก goo.gl/VBAv2C
- ปิยพัทธ์ ไชยทา. (มปป.). *การบริหาร ICT ในหน่วยงานหรือองค์กรต่างๆ*. ค้นเมื่อ 5 กุมภาพันธ์ 2560 จาก <http://icokethailandfanpage.blogspot.com/2013/02/blog-post.html>
- พจนานุกรมแปล ไทยราชบัณฑิตยสถานออนไลน์. (2560). *ปฏิบัติ*. ค้นเมื่อ 12 ธันวาคม 2559 เข้าถึงได้จาก goo.gl/SFwSOor
- พรชัย เจดามาน. (2556). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์*. ค้นเมื่อ 5 ตุลาคม 2559 เข้าถึงได้จาก <http://oknation.nationtv.tv/blog/jedaman/2013/03/29/entry-1>
- พระนิมิตร กลิ่นดอกแก้ว. (2555). *ความหมายของคำว่า “การพัฒนา*. ค้นเมื่อ 12 ธันวาคม 2559 เข้าถึงได้จาก <https://www.gotoknow.org/posts/300377>
- โพสต์ทูเดย์,หนังสือพิมพ์. (2556). *ไฟฟ้ากับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน*. ค้นเมื่อ 2 กรกฎาคม 2559 เข้าถึงได้จาก <http://www.posttoday.com/social/general/243986>
- มติชนออนไลน์. (2556). *6 ขั้นตอนเพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันในองค์กร เพื่อรักษาคนเก่งขององค์กร*. ค้นเมื่อ 6 กรกฎาคม 2558 จาก <http://www.haygroup.com/th/press/details.aspx?id=37185>
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ. (2559). *คู่มือหลักการทำให้บริการที่ดีภายใต้กระบวนการจัดการความรู้*. ค้นเมื่อ 13 ธันวาคม 2559 จาก goo.gl/C2u2rP
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2554). *โครงการพัฒนาศูนย์บริการแบบครบวงจร ประจำปี 2554*. ค้นเมื่อ 12 กรกฎาคม 2559 เข้าถึงได้จาก goo.gl/L7wMoA

- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2558). *การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว One Stop Service : OSS*. ค้นเมื่อ 5 กุมภาพันธ์ 2559 จาก
[http://www.stou.ac.th/Offices/rdec/Lampang/Quality_assurance54/pdf/1.17-4\(1\).pdf](http://www.stou.ac.th/Offices/rdec/Lampang/Quality_assurance54/pdf/1.17-4(1).pdf)
- มันทนา ไปเร็ว. (2558). *คอมพิวเตอร์ในชีวิตประจำวัน*. ค้นเมื่อ 13 ธันวาคม 2559 จาก
<http://www.tl Surat.ac.th/Library/snet1/network/life/index.html>
- มูลนิธิชัยพัฒนา. (2559). *ทำไม เราจึงต้องมีเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน*. ค้นเมื่อ 15 มีนาคม 2560
 เข้าถึงได้จาก goo.gl/J6TWGH
- ยุทธศักดิ์ ฅณาสวัสดิ์. (2552). *แนวคิดเกี่ยวกับศูนย์บริการร่วมแบบ One Stop Service*. ค้นเมื่อ 12 กรกฎาคม 2559 เข้าถึงได้จาก
<http://www.manager.co.th/Daily/ViewNews.aspx?NewsID=9520000141399>
- รัชฎา อติสนธิสกุล. (2558). *แนวคิดด้าน การบริหารทรัพยากรมนุษย์ยุคใหม่*. ค้นเมื่อ 12 กรกฎาคม 2559 เข้าถึงได้จาก <https://www.gotoknow.org/posts/267913>
- รุ่งอรุณ ไสยโสภณ. (2555). *จิตวิทยาการเรียนรู้ผู้ใหญ่*. ค้นเมื่อ 12 กรกฎาคม 2559 เข้าถึงได้จาก
<http://tadsaneemm.blogspot.com/2012/06/3-1-1.html>
- ลัดดา สุวรรณสุขจิต. (2544). *ประสิทธิภาพการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขต ราชเทวีกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์ กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย.
- วรเดช จันทสร. (2544). *การพัฒนาต้นแบบการบริการสาธารณะที่เป็นเลิศ: กรณีศึกษาจาก ต่างประเทศ*. กรุงเทพฯ: สหายบล็อกและการพิมพ์.
- วราภรณ์ เชื้ออินทร์. (2555). *แนวคิดการจัดการการศึกษาหลังปริญญาเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน*. ค้นเมื่อ 12 ธันวาคม 2559 เข้าถึงได้จาก goo.gl/8Uc1tf
- วัฒนา ชนะภัย. (2545). *ความเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงเขต สมุทรปราการ*. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วาทีต จันทสุริยะวงศ์. (2528). *ข้อสังเกตบางประการเกี่ยวกับการพัฒนาเทคโนโลยีแบบมีส่วนร่วม*. *วารสารสังคมพัฒนา*, (6), 49-57.
- วิกิพีเดีย (2558). *ปฏิบัติการ*. ค้นเมื่อ 12 ธันวาคม 2559 เข้าถึงได้จาก goo.gl/GMPDBe
- วิกิพีเดีย. (2558). *เป้าหมายของการพัฒนาที่ยั่งยืน*. ค้นเมื่อ 15 มีนาคม 2560 เข้าถึงได้จาก goo.gl/FAyuFP
- วิกิพีเดีย. (2558). *อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น*. ค้นเมื่อ 12 กรกฎาคม 2559 เข้าถึงได้จาก goo.gl/cD82yx
- วิกิพีเดีย. (2559). *การเรียนรู้*. ค้นเมื่อ 12 ธันวาคม 2559 เข้าถึงได้จาก goo.gl/IMvffs

- วิทยาลัยปิโตเลียมและปิโตรเคมี. (2556). *แผนพัฒนาบุคลากรประจำวิทยาลัยปิโตเลียมและปิโตรเคมี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยพ.ศ.2556-2560*. กรุงเทพมหานคร: วิทยาลัยปิโตเลียมและปิโตรเคมี.
- วินัย เพชรช่วย. (2558). *การพัฒนาตน Self Development*. ค้นเมื่อ 6 กรกฎาคม 2558 จาก http://www.novabizz.com/NovaAce/Learning/Self_Development.htm
- วินัย วีระวัฒนานนท์. (2553). *การศึกษาเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน*. ค้นเมื่อ 12 ธันวาคม 2559 เข้าถึงได้จาก [http://www.aeet.or.th/journal/1%202%20\(1\).pdf](http://www.aeet.or.th/journal/1%202%20(1).pdf)
- วิรัช นิภาวรรณ. (มปป.). *ความหมายของการพัฒนา คำที่มีความหมายใกล้เคียงและแนวคิดพื้นฐานของการพัฒนา*. ค้นเมื่อ 12 ธันวาคม 2559 เข้าถึงได้จาก goo.gl/VTWkso
- วิโรจน์ สารรัตนะ. (2556). *การวิจัยทางการบริหารการศึกษา: แนวคิดและกรณีศึกษา*. พิมพ์ครั้งที่ 3, กรุงเทพมหานคร : ทิพย์วิสุทธิ.
- วิโรจน์ สารรัตนะ (2558). *การวิจัยทางการบริหารการศึกษา: แนวคิดและแนวปฏิบัติ*. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: ทิพย์วิสุทธิ.
- วีระชัย สักดาจิระเจริญ และคณะ. (2545). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร: กรณีศึกษาสำนักงานเขตพระนครสำนักงานเขตบางกอกใหญ่*. ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เว็บไซต์ [dekdern.com](http://www.dekdern.com). (2553). *ความหมายของคำว่า พัฒนา*. ค้นเมื่อ 12 ธันวาคม 2559 เข้าถึงได้จาก <http://www.dekdern.com/education/Tutor/TotorDetail.aspx?TutorID=6&IDD=44>
- เว็บไซต์ [hrtothai.com](http://www.hrtothai.com). (2553). *การพัฒนาบุคลากร คืออะไร?*. ค้นเมื่อ 2 ตุลาคม 2558 เข้าถึงได้จาก <http://www.hrtothai.com/Articles/Index/881>
- เว็บไซต์ [im2market.com](http://www.im2market.com). (2558). *การพัฒนา หมายถึง ?*. ค้นเมื่อ 12 ธันวาคม 2559 เข้าถึงได้จาก <https://www.im2market.com/2015/11/24/2097>
- ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี. (2552). *จิตวิทยาการเรียนรู้ของผู้ใหญ่*. ค้นเมื่อ 5 ตุลาคม 2559 เข้าถึงได้จาก <http://chan.nfe.go.th/makham/?name=knowledge&file=readknowledge&id=30>
- ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน จังหวัดนครสวรรค์. (2552). *" ศูนย์บริการร่วม "* ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน จังหวัดนครสวรรค์ . ค้นเมื่อ 12 กรกฎาคม 2559 เข้าถึงได้จาก <http://nakhonsawan.mol.go.th/node/330>

- สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร. (2558). *การเรียนรู้คืออะไร?..* ค้นเมื่อ 12 ธันวาคม 2559 เข้าถึงได้จาก goo.gl/RDzbtS
- สตฤณี อาชวานันทกุล. (2560). *เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน” กับการระบุประเด็น(ที่ควรจจะ)เร่งด่วนสำหรับไทย.* ค้นเมื่อ 15 มีนาคม 2560 เข้าถึงได้จาก <http://thaipublica.org/2017/03/sdgindex/>
- สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ. (2558). *รายงานผลการดำเนินงานประจำปี พ.ศ. 2558.* ขอนแก่น: สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2546). *เอกสารการประชุมประจำปี การพัฒนาที่ยั่งยืน: การพัฒนาที่ยั่งยืนในบริบทไทย.* มปท.: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.
- สำนักงานคณะผู้แทนถาวรไทยประจำยูเนสโก. (2549). *ยูเนสโกกับการศึกษาเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน.* ค้นเมื่อ 12 ธันวาคม 2559 เข้าถึงได้จาก goo.gl/mYiHAQ
- สำนักบริหารการทะเบียน, กรมการปกครอง.(2557). *นวัตกรรมการทะเบียนการบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว.* ค้นเมื่อ 15 กันยายน 2558 จาก http://www.borathailand.org/one_stop.htm
- ลินชัย พัฒนะวิชัย. (2551). *การให้บริการประชาชนตามกรอบแนวคิดการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (one-stop services) : กรณีศึกษา : ศูนย์บริการร่วมนนทบุรี ณ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี และศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม.* ภาคนิพนธ์หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารรัฐกิจ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุริยา สงค์อินทร์. (2556). *การจัดพื้นที่สำหรับศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน.* มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.
- สุริยา เหมตะศิลาปะ. (มปป.). *ศึกษาศาสตร์กับการศึกษาเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน.* ค้นเมื่อ 12 ธันวาคม 2559 เข้าถึงได้จาก http://www.edu.tsu.ac.th/major/eva/files/journal/education_for_develop_to_last.pdf
- สุวัฒน์ วัฒนวงศ์. (2551). *รวมบทความแนวคิดทางอาชีวศึกษาและการศึกษาผู้ใหญ่.* กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อดิสร่า เกิดทอง. (2546). *ความมีประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอุดรดิตถ์.* วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อนนท์ ตูลารักษ์. (2554). *การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ.* ค้นเมื่อ 6 กรกฎาคม 2558 จาก goo.gl/pLjEGI

อรทัย ศักดิ์สูง. (2552). *ทฤษฎีการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ ของ มัลคัม โนลส์*. ค้นเมื่อ 12 กรกฎาคม 2559
เข้าถึงได้จาก

http://www.moe.go.th/moe/th/news/detail.php?NewsID=9042&Key=news_research

อำนาจ วัชรจินดา. (2553). *การเรียนรู้จากการปฏิบัติ (Action Learning)*. ค้นเมื่อ 12 ธันวาคม 2559
เข้าถึงได้จาก

http://www.hrcenter.co.th/index.php?module=columns_detail&ColumnID=911

อำไพ หรรณารักษ์. (2550). *ความรู้เพื่อประชาชน ชุด การศึกษาเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน ลำดับที่ 1 คิด
..มอง..คาดการณ์..เกี่ยวกับ.. “การศึกษาเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนในบริบทไทย”*. นนทบุรี:
สถาบันสิ่งแวดล้อมไทย.

อุทัย กนกวุฒิพงษ์. (2547). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการรับบริการแบบ
ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตยานนาวา
กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา,
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.*

E-Citizen. (2558). *One stop service คืออะไร*. ค้นเมื่อ 12 กรกฎาคม 2559 เข้าถึงได้จาก

<https://sites.google.com/site/ecitizen/xxxx-1>

MFEC Public Company Limited. (2558). *แนวทางการพัฒนาธุรกิจที่ยั่งยืน*. ค้นเมื่อ 15 มีนาคม
2560 เข้าถึงได้จาก goo.gl/iwcDK5

Waranya. (2559). *การพัฒนาที่ยั่งยืน” วาทกรรมเดิมบนโจทย์ใหม่ SDGs เปลี่ยน Landscape เร่ง
เครื่อง ตลาดทุน-ธุรกิจ ไทย*. ค้นเมื่อ 15 มีนาคม 2560 เข้าถึงได้จาก

<http://thaipublica.org/2016/02/thailand-sustainability-goals1/>

ภาษาต่างประเทศ

Arhar, J.M., Holly, M.L., & Kasten, W.C. (2001). *Action research for teachers*. New Jersey:
Merrill Prentice Hall.

Coghlan, D. & Brannick, T. (2007). *Doing action research in your own organization*. 2nd ed.
Thousand Oaks, CA: Sage.

Creswell, J.W. (2008). *Educational research: Planning, conducting, and evaluating quantitative
and qualitative research*. 3rd ed. New Jersey: Merrill Prentice Hall.

- James, E.A., Milenkiewicz, M.T., & Bucknam, A. (2008). *Participatory action research for educational leadership: Using data-driven decision making to improve schools*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- James, E.A., Milenkiewicz, M.T., & Bucknam, A. (2008). *Participatory action research for educational leadership: Using data-driven decision making to improve schools*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Kemmis, S., & McTaggart, R. (1992). *The action research planner*. 3rd ed. Victoria: Deakin University.
- McMillan, J.H., & Wergin, J.F. (2002). *Understanding and evaluating educational research*. 2nd ed. New Jersey: Prentice Hall.
- McTaggart, R. (2010). *Participatory action research or change and development*. Townsville, Australia: James Cook University.
- _____. (1991). Principles for participatory action research. *Adult Education Quarterly*. 41(3), 168–187
- Mills, G. E. (2007). *Action research: A Guide for the teacher researcher*. 3rd ed. New Jersey: Merrill Prentice Hall.
- Quixley, S. (2008). *Participatory action research: A brief outline of the concept*. Taskforce: Canberra.
- Seymour-Rolls & Hughes (2000). Participatory action research: Getting job done. Retrieved January 20, 2009 from <http://www2.fhs.usyd.edu.au/arow/o/m01/>
- Zuber-Skerritt, O. (1992). *Action research in higher education: Examples and reflections*. London: Kogan Page Limited.
- Joseph T. Klapper, *The Effect of Mass Communication*. New York: The Free Press, pp. 5 – 8.
- Victor Harold Vroom. 1966. *Working and Motivation*. New York: John Wiley and Sons.
- Wilbur Schramm. 1972. *Communication and Change in the Developing Countries*. Honolulu: The University Press of Hawaii.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
เครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือการวิจัยฉบับที่ 1

แบบบันทึกการประชุม

ครั้งที่/.....

วันที่..... ณ.....

ผู้มาร่วมประชุม

ที่	ชื่อ-สกุล	ลายมือชื่อ	หมายเหตุ

ผู้ไม่มา

ที่	ชื่อ-สกุล	ลายมือชื่อ	หมายเหตุ

เริ่มประชุม.....

ระเบียบวาระที่ 1 ประธานแจ้งให้ทราบ

.....

ระเบียบวาระที่ 2 รับรองรายงานการประชุมครั้งที่แล้ว

.....

ระเบียบวาระที่ 3 เรื่องสืบเนื่อง

.....

ระเบียบวาระที่ 4 เรื่องเสนอเพื่อทราบ

.....

ระเบียบวาระที่ 5 เรื่องเสนอเพื่อพิจารณา

.....

ระเบียบวาระที่ 6 เรื่องอื่นๆ.....

(ลงชื่อ)..... ผู้บันทึกการประชุม

(.....)

เครื่องมือการวิจัยที่ 2

แบบสัมภาษณ์กลุ่ม

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาการเรียนรู้และการปฏิบัติเพื่อให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ
สำหรับบุคลากรในสำนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น

.....

คำชี้แจง

แบบสัมภาษณ์ฉบับนี้ ใช้สำหรับสัมภาษณ์ทีมแกนนำแต่ละทีมหลังเสร็จสิ้นการดำเนินการ
ขั้นตอนการเตรียมการ การวางแผน การปฏิบัติ การสังเกตและขั้นตอนการสะท้อนผล โดยมี
จุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาปรากฏการณ์ของการปฏิบัติ การเปลี่ยนแปลง การเรียนรู้จากการกระทำ และ
ความรู้ใหม่ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน

ขั้นนำ

1. ผู้สัมภาษณ์แนะนำตนเอง
2. แจ้งวัตถุประสงค์ในการสัมภาษณ์ ขออนุญาตเริ่มการสัมภาษณ์และบันทึกเสียง โดย
ขอให้ผู้ถูกสัมภาษณ์แสดงความคิดเห็น และข้อเท็จจริงอย่างอิสระเพื่อประโยชน์ต่อการดำเนินงาน

ขั้นสัมภาษณ์

ผู้สัมภาษณ์เลือกใช้คำถาม จากคำถามการวิจัยเป็นหลักและจะปรับให้เหมาะสมกับผู้ให้
สัมภาษณ์ที่เป็นกลุ่มแกนนำ

คำถามการสัมภาษณ์

1. ท่านคิดว่า การดำเนินการในขั้นตอน.....มีปรากฏการณ์การปฏิบัติอะไรเกิดขึ้นและ
อย่างไร
2. ท่านคิดว่า ผลการดำเนินการที่เกิดขึ้น เป็นไปตามสภาพที่คาดหวังหรือไม่ อย่างไร
3. ท่านคิดว่า จากการดำเนินการส่งผลให้เกิดประสบการณ์การเรียนรู้ ในระดับต่างๆ เป็น
อย่างไร 1) ระดับบุคคล 2) ระดับกลุ่มบุคคล 3) ระดับศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
4. ท่านคิดว่า การดำเนินการในขั้นตอนนี้เกิดองค์ความรู้อะไรบ้าง

ขั้นสรุปผลการสัมภาษณ์

ผู้สัมภาษณ์สรุปผลการสัมภาษณ์ และสอบถามผู้ถูกสัมภาษณ์ว่าถูกต้องตามที่ให้สัมภาษณ์
หรือไม่ หรือมีอะไรเพิ่มเติมหรือไม่ จากนั้นผู้สัมภาษณ์กล่าวขอบคุณผู้ถูกสัมภาษณ์/ปิดการ
สัมภาษณ์

แบบประเมิน

สภาพการดำเนินงานของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ
การวิจัยเรื่อง การพัฒนาการเรียนรู้และการปฏิบัติเพื่อทำให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำหรับ
บุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น

คำชี้แจง

แบบประเมินฉบับนี้ ใช้สำหรับการประเมินสภาพการดำเนินงานของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพทั้งก่อนและหลังการนำแผนปฏิบัติการ(action plan) ลงสู่การปฏิบัติ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำผลการประเมินทั้งก่อนและหลังการนำแผนลงสู่การปฏิบัติมาเปรียบเทียบกัน เพื่อให้เห็นข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการเปลี่ยนแปลงของการดำเนินงานของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ จำนวน 3 แผนกที่พบว่า มีปัญหาการดำเนินงาน จึงมีการจัดทำข้อคำถามใน 3 แผนก คือ แผนกบริการลูกค้าและการตลาด แผนกบัญชีและประมวลผล และแผนกมิเตอร์ ทั้งนี้ ผู้วิจัยและผู้ร่วมวิจัยได้ร่วมกันกำหนดเกณฑ์การพิจารณาใน 5 ระดับ คือ

ระดับ 5 มีสภาพการดำเนินงานในระดับมากที่สุด

ระดับ 4 มีสภาพการดำเนินงานในระดับมาก

ระดับ 3 มีสภาพการดำเนินงานในระดับปานกลาง

ระดับ 2 มีสภาพการดำเนินงานในระดับน้อย

ระดับ 1 มีสภาพการดำเนินงานในระดับน้อยที่สุด

โดยเกณฑ์การพิจารณาทั้ง 5 ระดับ จะแตกต่างกันไปตามสภาพตัวชี้วัดในแต่ละรายการ ดังมีรายละเอียดของตัวชี้วัดและเกณฑ์การประเมินในตอนท้ายของแบบประเมินฉบับนี้
ก่อนการประเมิน ผู้ประเมินบันทึกข้อมูลดังนี้

แบบประเมินนี้ใช้เมื่อ () ก่อนนำแผนไปปฏิบัติ () หลังนำแผนไปปฏิบัติ

วันเดือนปีที่ประเมิน วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....เวลา.....น.

ชื่อผู้ประเมิน.....

-2-

1. แผนกบริการลูกค้าและการตลาด

ที่	รายการ	ระดับการดำเนินงาน				
		5	4	3	2	1
1	ป้ายแสดงขั้นตอนการติดต่องาน					
2	เอกสารการให้คำแนะนำสำหรับลูกค้า					
3	การอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า					
4	การค้นหาจุดติดตั้งมิเตอร์ให้ลูกค้า					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

2. แผนกมิเตอร์

ที่	รายการ	ระดับการดำเนินงาน				
		5	4	3	2	1
1	การกำหนดเส้นทางไปยังสถานที่ติดตั้งมิเตอร์					
2	การจัดหาอุปกรณ์สำหรับติดตั้งมิเตอร์					
3	การติดตั้งอุปกรณ์ประกอบมิเตอร์					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

3. แผนกบัญชีและประมวลผล

ที่	รายการ	ระดับการดำเนินงาน				
		5	4	3	2	1
1	ความรวดเร็วในการให้บริการลูกค้า					
2	การให้บริการลูกค้าช่วงพักกลางวัน					
3	การให้บริการลูกค้านอกสำนักงาน					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

เครื่องมือการวิจัยฉบับที่ 4

แบบประเมินโครงการ

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาการเรียนรู้และการปฏิบัติเพื่อให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ
สำหรับบุคลากรในสำนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น

คำชี้แจง

แบบประเมินโครงการฉบับนี้ ใช้สำหรับทีมแกนนำเพื่อบันทึกผลการประเมินสภาพ
ดำเนินงานเมื่อสิ้นสุดระยะเวลาการดำเนินโครงการ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสรุปและประเมินผลการ
ดำเนินงานโครงการตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยให้มีการบันทึกและประเมินตามสภาพจริงที่
พบเห็นจากการตรวจสอบเอกสาร หลักฐาน หรืออื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน เช่น บันทึกการ
ดำเนินงาน ภาพประกอบ และเอกสารอื่นๆ ที่แสดงให้เห็นถึงวิธีการดำเนินงาน รวมทั้งใช้วิธีการ
สังเกตและการสัมภาษณ์เพิ่มเติมเพื่อให้ประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ก่อนการประเมิน ผู้ประเมินบันทึกข้อมูล ดังนี้

วันเดือนปี ที่บันทึก วันที่.....เดือน.....พ.ศ..... เวลา.....น.

ชื่อผู้ประเมิน.....

บันทึกผลการดำเนินงาน

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับโครงการ

ชื่อโครงการ.....กิจกรรมที่.....

ระยะเวลาดำเนินการ.....ผู้รับผิดชอบ.....

ส่วนที่ 2 : บันทึกความก้าวหน้าของโครงการ

1) วิธีการจัดกิจกรรมของโครงการเป็นไปตามแบบที่ได้วางไว้หรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

2) ความก้าวหน้าของโครงการเป็นอย่างไร

.....

.....

.....

3) กิจกรรมเป็นอย่างไร

.....
.....
.....

4) มีผลการดำเนินการเป็นอย่างไร

.....
.....
.....

5) สรุปผลการดำเนินการโครงการระหว่างดำเนินการ

5.1 งบประมาณ ทั้งสิ้น..... บาท

1) ใช้จ่ายแล้ว..... บาท

2) คงเหลือ บาท

5.2 จำนวนกิจกรรมที่ดำเนินการแล้ว คิดเป็นร้อยละ

1) เตรียมการแล้ว คิดเป็นร้อยละ.....

2) ลงมือปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ.....

6) ปัญหาและอุปสรรคในระหว่างดำเนินการโครงการ

.....
.....
.....
.....

ข้อเสนอแนะโครงการ

.....
.....
.....
.....

แบบประเมินโครงการ

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาการเรียนรู้และการปฏิบัติเพื่อทำให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ
สำหรับบุคลากรในสำนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น

.....

คำชี้แจง

แบบประเมินโครงการฉบับนี้ ใช้สำหรับทีมแกนนำเพื่อบันทึกผลการประเมินสภาพ
ดำเนินงานเมื่อสิ้นสุดระยะเวลาการดำเนินโครงการ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสรุปและประเมินผลการ
ดำเนินงานโครงการตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยให้มีการบันทึกและประเมินตามสภาพจริงที่
พบเห็นจากการตรวจสอบเอกสาร หลักฐาน หรืออื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน เช่น บันทึกการ
ดำเนินงาน ภาพประกอบ และเอกสารอื่นๆ ที่แสดงให้เห็นถึงวิธีการดำเนินงาน รวมทั้งใช้วิธีการ
สังเกตและการสัมภาษณ์เพิ่มเติมเพื่อให้ประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ก่อนการประเมิน ผู้ประเมินบันทึกข้อมูล ดังนี้

วันเดือนปี ที่บันทึก วันที่.....เดือน.....พ.ศ..... เวลา.....น.

ชื่อผู้ประเมิน.....

บันทึกผลการดำเนินงาน

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับโครงการ

ชื่อโครงการ.....

ระยะเวลาดำเนินการ.....ผู้รับผิดชอบ.....

ส่วนที่ 2 : บันทึกผลการดำเนินโครงการ

1) โครงการบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้มากน้อยเพียงใด

.....
.....

2) วิธีการและกิจกรรมของโครงการตามที่ได้วางแผนไว้ได้ดำเนินการครบถ้วนหรือไม่
อย่างไร

.....
.....

-2-

3) ผลที่เกิดขึ้นจากการนำโครงการไปปฏิบัติเป็นอย่างไร

.....

.....

4) ปัญหา หรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นมีหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

5) การใช้ทรัพยากรทางการบริหาร(คน เงิน วัสดุอุปกรณ์และการจัดการ) ในการ
นำแผนปฏิบัติการสู่การปฏิบัติ ได้ผลเป็นอย่างไร มีสิ่งใดที่ต้องปรับปรุงแก้ไขหรือไม่

.....

.....

6) การปฏิบัติงานภายใต้บริบทของการบริหารศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก มีการดำเนินการ
อย่างไร

.....

.....

สรุปผลการประเมิน

จุดเด่น โครงการ

.....

.....

จุดด้อยโครงการ

.....

.....

ข้อเสนอแนะโครงการ

.....

.....

สรุป

.....

.....

ภาคผนวก ข
รายชื่อผู้ร่วมวิจัย

รายชื่อผู้ร่วมวิจัย

ที่	ชื่อ-สกุล	ที่อยู่
1	นายวิจิตร เหลาพา	197 ม.12 ต.บ้านหว้า อ.เมือง จ.ขอนแก่น
2	นายวรพงษ์ คำภายี	37 ม.10 ต.ชุมแพ อ.ชุมแพ จ.ขอนแก่น
3	นายทวีสิน บุรี	85/3 ม.17 ต.หนองไผ่ อ.ชุมแพ จ.ขอนแก่น
4	นางสาววิราภรณ์ ปานเหง้า	999/24 ม.9 ต.ชุมแพ อ.ชุมแพ จ.ขอนแก่น
5	นางรัตติกาล ดอนเตาเหล็ก	157 ม.3 ต.ไชยสอ อ.ชุมแพ จ.ขอนแก่น
6	นายกรกฎ ธรรมมา	200 ม.9 ต.ชุมแพ อ.ชุมแพ จ.ขอนแก่น
7	นางสาวกนกวรรณ ชื่นปรีชา	973 ม.9 ต.ชุมแพ อ.ชุมแพ จ.ขอนแก่น
8	นางสาวทัศนียา แจ็กมา	102/1 ม.14 ต.หนองไผ่ อ.ชุมแพ จ.ขอนแก่น
9	นายสมาน พรมสาร	6/2 ม.11 ต.หนองไผ่ อ.ชุมแพ จ.ขอนแก่น
10	นายกรกฎ ธรรมมา	200 ม.9 ต.ชุมแพ อ.ชุมแพ จ.ขอนแก่น
11	นางสุปรียา โขขุณี	288 ม.2 ต.หนองไผ่ อ.ชุมแพ จ.ขอนแก่น
12	นายนิรันดร พุทธา	93 ม.16 ต.ชุมแพ อ.ชุมแพ จ.ขอนแก่น
13	นายเสน่ห์ มนตรี	167 ม. 6 ต.หนองไผ่ อ.ชุมแพ จ.ขอนแก่น
14	นายบัญญัติ พันวิรา	187/7 ม.2 ต.ชุมแพ อ.ชุมแพ จ.ขอนแก่น
15	นางสาววิภาพร ภูมิคอนสาร	973/3 ม.9 ต.ชุมแพ อ.ชุมแพ จ.ขอนแก่น
16	นายนิรันดร์ ศรีดาหลง	167/3 ม.6 ต.หนองไผ่ อ.ชุมแพ จ.ขอนแก่น
17	นายวิญญู ไทยดี	9 ม.4 ต.นาเพียง อ.ชุมแพ จ.ขอนแก่น
18	นายวิมล ผดุงกิจ	129 ม.9 ต.ชุมแพ อ.ชุมแพ จ.ขอนแก่น
19	นายธันยชนก เส้าหมอ	124 ถ.โพธิพิสัย ต.หมากแข้ง อ.เมือง จ.อุดรธานี
20	นายอนุรักษ์ พาลี	154 ม.1 ต.ภูผาม่าน อ.ภูผาม่าน จ.ขอนแก่น
21	นายสุรชาติ เหลืองแสงธรรม	5/10 ม. 1 ต.เชียงพิณ อ.เมือง จ.อุดรธานี

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	นายวีระพล ภูวนนท์
วัน เดือน ปี เกิด	3 มิถุนายน 2509
ที่อยู่ปัจจุบัน	150 หมู่ 1 ตำบลหนองเขียด อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น
ตำแหน่งและประวัติการทำงาน	3 กันยายน 2534 บรรจุแต่งตั้งตำแหน่ง พนักงานช่างการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอภูผาม่าน จังหวัดขอนแก่น 1 มีนาคม 2559 ตำแหน่ง ผู้ช่วยหัวหน้าแผนกมิเตอร์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอภูผาม่าน จังหวัดขอนแก่น
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2533 ศิลปศาสตรบัณฑิต วิทยาลัยครูอุดรธานี พ.ศ. 2545 ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย