

แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของ
ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธรโดยใช้
สื่อสังคมออนไลน์

เอกสารวิจัยส่วนบุคคล



โดย

นาย ชัยภัทร คำวิชิตธนาภา

ประธานสหกรณ์การเกษตรเพื่อการตลาดยโสธร

วิทยาลัยการทัพบก

กันยายน 2563

เอกสารวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม
จังหวัดยโสธรโดยใช้อีคอมเมิร์ซออนไลน์

โดย นาย ชัยภัทร คำวิจิตรธนาภา

อาจารย์ที่ปรึกษา พันเอกหญิง กนิษฐา ฐิติวัฒนา

วิทยาลัยการทัพบก อนุมัติให้เอกสารวิจัยส่วนบุคคลฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรหลักประจำ วิทยาลัยการทัพบก ปีการศึกษา 2563 และเห็นชอบให้เป็น
เอกสารวิจัยส่วนบุคคลที่อยู่ในเกณฑ์ระดับ

พลตรี

ผู้บัญชาการวิทยาลัยการทัพบก

(มหศักดิ์ เทพหัสดิน ณ อยุธยา)

คณะกรรมการควบคุมเอกสารวิจัยส่วนบุคคล

พันเอก

ประธานกรรมการ

(สิ้นสมุทร์ จันทรเนตร)

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.

ผู้ทรงคุณวุฒิที่ปรึกษา

(ปกรณ์ วัฒนจตุรพร)

พันเอก

กรรมการ

(ภารัก เทียนทองดี)

พันเอกหญิง

กรรมการ

(กนิษฐา ฐิติวัฒนา)

พันเอกหญิง

กรรมการ

(นवलสมร จรวงษ์)

บทคัดย่อ

ผู้วิจัย	นาย ชัยภัทร คำวิชิตธนาภา
เรื่อง	แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดยโสธรโดยใช้อีสื่อสังคมออนไลน์
วันที่	กันยายน 2563 จำนวนคำ : 5,878 จำนวนหน้า : 16
คำสำคัญ	การพัฒนาประสิทธิภาพ, การให้บริการ, ศูนย์ดำรงธรรม, สื่อสังคมออนไลน์
ชั้นความลับ	ไม่มีชั้นความลับ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธรโดยใช้อีสื่อสังคมออนไลน์ ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการพัฒนา มีทั้งสิ้นจำนวน 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านการพัฒนาประสิทธิภาพโดยใช้อีสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ การใช้อีสื่อสังคมออนไลน์ในการประชาสัมพันธ์ การพัฒนาการให้บริการ การเพิ่มช่องทางการเข้าถึงบริการ การประสานงานความร่วมมือ การให้ข้อมูลข่าวสารและคำปรึกษาด้านกฎหมาย การรับเรื่องร้องทุกข์ การรายงานผลเรื่องร้องทุกข์ และการติดตามผลเรื่องร้องทุกข์ 2) ด้านการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการ ได้แก่ การวางแผนการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม การวางแผนโครงสร้างขององค์การ การควบคุมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ การบริหารจัดการอย่างเป็นเอกเทศ การกำหนดระเบียบหรือกฎเกณฑ์การปฏิบัติงาน และการกำหนดระยะเวลาการดำเนินการอย่างชัดเจน 3) ด้านการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ ได้แก่ การพัฒนาขั้นตอนในการให้บริการ การพัฒนาคุณภาพในการร้องทุกข์ การพัฒนาสถานที่ในการให้บริการ การเพิ่มศูนย์ย่อยเพื่อเข้าถึงการบริการ และการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ 4) ด้านการพัฒนาประสิทธิภาพบุคลากร ได้แก่ การพัฒนาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ การพัฒนาความรู้ของเจ้าหน้าที่ การพัฒนาทักษะการให้บริการของเจ้าหน้าที่ การพัฒนาสมรรถนะการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และการกำหนดความเหมาะสมในภาระงานของเจ้าหน้าที่

ABSTRACT

AUTHOR : Mr. Chaiphath Khamwichittanapa
TITLE : Guidelines for Development the Service Performance of the
Damrong Dharma Center Yasothon Province using social media.
DATE : September, 2020 **WORD COUNT** : 5,878 **PAGES** : 16
KEY TERMS : Performance Development, Service, Damrong Dharma
Center, Social Media
CLASSIFICATION : Unclassified

The article aimed to study guidelines for development the service performance of the Damrong Dharma center Yasothon Province using social media. The research findings were as follows: Guidelines for development are divided into 4 aspects, consisting of 1) Improving efficiency using social media, namely improving efficiency using social media, using in public relations, service development, increasing access to services, cooperation coordination, providing information and legal advice, accepting grievances, reporting a complaint and follow-up of grievances 2) the development of management efficiency, namely the operational planning of the Damrong Dharma Center, organization structure planning, control of staff operations, standalone management, defining work rules or regulations, providing accurate and clearly specifying the duration of the operation; 3) service efficiency development, namely the development of service procedures, improving the quality of grievances, service location development, adding a sub-center to access the service and the development of service facilities; 4) personnel performance development, namely service staff development, knowledge development of staff, service skill development of staff, service competency development of staff and determining the appropriateness of the work load of the staff.

กิตติกรรมประกาศ

เอกสารวิจัยส่วนบุคคลเรื่อง “แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร โดยใช้สื่อสังคมออนไลน์” ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณา จากท่าน พันเอกหญิง กนิษฐา ฐิติวัฒนา อาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งได้ให้คำแนะนำและ ช่วยแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างการทำวิจัย ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ปกกรณ์ วัฒนจตุรพร ผู้ทรงคุณวุฒิที่ปรึกษา และท่าน พันเอก สินสมุทร จันทรเนตร ประธานกรรมการ ที่ร่วมแสดงความคิดเห็นให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัย ในครั้งนี้ ขอขอบคุณเพื่อนร่วมรุ่น และกัลยาณมิตรทุกคนที่คอยให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยเสมอมา จนเอกสารวิจัยส่วนบุคคลสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธรโดยใช้ สื่อสังคมออนไลน์

ในปัจจุบันประเทศไทยได้เผชิญปัญหาต่างๆ พร้อมกันหลายด้านทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง เป็นต้น และจากปัญหาเหล่านี้เองก็ส่งผลให้สังคมไทยประสบกับความเหลื่อมล้ำ การแตกแยกทางความคิด ที่นำไปสู่ปัญหาครอบครัว ปัญหายาเสพติด ปัญหาการพนัน ปัญหาหนี้สิน เป็นต้น เมื่อปัญหาที่ทำให้เกิดความเดือดร้อนดังกล่าวเกิดขึ้นประชาชนจึงมีการร้องทุกข์ ซึ่งถือเป็นเสียงสะท้อนให้รัฐบาลและหน่วยงานของรัฐทราบว่าการบริหารจัดการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพียงใด และรัฐบาลทุกยุคทุกสมัยก็ได้ตระหนักในความสำคัญในเรื่องร้องทุกข์ของประชาชนมาตลอด โดยการเปิดรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมและตรวจสอบการทำงานของภาครัฐมากขึ้น โดยเฉพาะเมื่อมีการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และการเมืองอย่างต่อเนื่องทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว นำไปสู่การแข่งขัน การเอาัดเอาเปรียบ เป็นเหตุให้ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน ประสบปัญหาหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม จึงมีการร้องทุกข์ต่อหน่วยงานต่างๆ เพิ่มขึ้นและหนึ่งในกลไกสำคัญที่ทำหน้าที่รับเรื่องร้องทุกข์จากประชาชนคือศูนย์ดำรงธรรม ¹

ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย (Damrongdharma Center of Ministry of Interior) มีที่มาจากศูนย์บริการข่าวสารของ กระทรวงมหาดไทย ที่ถูกก่อตั้งขึ้นมาเพื่อเพื่อรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ให้บริการข้อมูล และรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ต่อมาบทบาทของศูนย์บริการข่าวสารได้เพิ่มมากขึ้นโดยเฉพาะอย่างยิ่งภารกิจเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชน จึงได้มีการปรับปรุงศูนย์บริการข่าวสารของกระทรวงมหาดไทยให้มีเอกภาพและประสิทธิภาพยิ่งขึ้นโดยใช้ชื่อใหม่ว่าศูนย์ดำรงธรรม ซึ่งมีบทบาทในการบำบัดทุกข์ บำรุงสุข แก่ประชาชนอย่างจริงจังและเกิดเป็นผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม แต่การดำเนินงานในช่วงแรกของศูนย์ดำรงธรรม มีลักษณะการทำงานแบบปิดโดยบริหารเป็นการภายใน จะทำงานในเชิงรับมากกว่าเชิงรุก ² กระทรวงมหาดไทยจึงได้กำหนดนโยบายของศูนย์ดำรงธรรมซึ่งมีสาระที่สำคัญคือการบริการประชาชนในเชิงรุกเพื่อให้เป็นที่พึงและ

เป็นทางออกในการแก้ไขปัญหาให้ประชาชน โดยกำหนดโครงสร้างและกรอบอัตรากำลังรองรับการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมทั้งส่วนกลาง ส่วนจังหวัด และส่วนอำเภอเป็นการเฉพาะ เพื่อเร่งแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนโดยเฉพาะปัญหาเรื้อรังที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข ปัญหาที่เกิดซ้ำซากและสร้างความเสียหายหากไม่ได้รับการแก้ไข เช่น ปัญหาหนี้นอกระบบ การกู้ยืม ถูกหลอกหลวง และกรณีพิพาทในที่ดิน เป็นต้น โดยมีแนวทางการปฏิบัติ ได้แก่ การส่งเสริมบทบาทหัวหน้าสำนักงานจังหวัดในการกำกับดูแลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมให้เห็นผลเป็นรูปธรรม การร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญห และข้อร้องเรียนเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ การพัฒนาระบบบริหารจัดการโดยปรับปรุงประสิทธิภาพการจัดการฐานข้อมูล การดำเนินการสรรหาบุคลากรตามกรอบอัตรากำลังที่คณะรัฐมนตรีมีมติอนุมัติ รวมทั้งการพัฒนาคุณภาพบุคลากรอย่างต่อเนื่อง³ แต่ผลการให้บริการที่ผ่านมา พบว่า สถิติการร้องเรียนมีเพิ่มมากขึ้นและบางเรื่องไม่สามารถช่วยแก้ปัญหาความเดือดร้อนให้ผู้ร้องได้อย่างรวดเร็ว มีหลายขั้นตอนในการแก้ปัญหาให้คลี่คลาย จนทำให้ผู้ร้องไม่มีความเชื่อมั่นและเข้าใจว่าศูนย์ดำรงธรรมไม่ได้อำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนอย่างแท้จริง⁴ รวมทั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร

สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) เป็นรูปแบบการให้บริการผ่านทางเว็บไซต์ที่สามารถขยายออกไปได้อย่างอิสระไร้พรมแดน ด้วยคุณสมบัติที่มีลักษณะการเชื่อมโยงกันด้วยสายสัมพันธ์ เชื่อมโยงผู้คนให้เข้าถึงกันได้ง่ายและกว้างขวาง ทำให้สามารถแลกเปลี่ยนแบ่งปัน ข้อมูลข่าวสาร กิจกรรมรวมถึงความสนใจเฉพาะเรื่อง ระหว่างบุคคลถึงบุคคล หรือบุคคลถึงกลุ่มคนผ่านการใช้งานอินเทอร์เน็ต จนทำให้เครือข่ายมีขนาดใหญ่ขึ้นและเข้มแข็งขึ้นเป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสารของสมาชิกภายในกลุ่มนั้นๆ สามารถรับรู้ข้อคิดเห็นต่างๆ ของสมาชิกในสื่อสังคมออนไลน์เดียวกันได้อย่างรวดเร็ว โดยไม่จำกัดในเรื่องเวลาและสถานที่⁵ ด้วยเหตุนี้หน่วยงานราชการจึงมีการนำมาใช้ประโยชน์ รวมทั้งสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร

สำหรับการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธรนั้น พบว่า มีสภาพปัญหาบางประการที่ได้รับข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้รับบริการ เช่น สถานที่ตั้งศูนย์ดำรงธรรมค่อนข้างคับแคบ ไม่มีจุดบริการอ่านหนังสือพิมพ์หรือนิตยสาร พัฒมยังไม่เพียงพอ ห้องน้ำไม่สะอาด เจ้าหน้าที่

ให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมมีจำนวนไม่เพียงพอ เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาไม่ครอบคลุมได้
ทุกเรื่อง ไม่มีเจ้าหน้าที่ด้านที่ดินโดยเฉพาะ ไม่มีเอกสารประชาสัมพันธ์แจกให้ผู้รับบริการ
ไม่มีการให้บริการในวันหยุด ไม่มีการให้บริการไปถึงพื้นที่ ไม่มีการออกพื้นที่พบปะประชาชน
ไม่มีการเข้าไปทำการไกล่เกลี่ยในระดับหมู่บ้าน ไม่มีการลงพื้นที่ตรวจสอบข้อร้องเรียน
ร้องทุกข์ และข้อเท็จจริงอื่นๆ ไม่มีหน่วยเคลื่อนที่เพื่อรับเรื่องร้องทุกข์จากประชาชนที่
อยู่ห่างไกล ความล่าช้าในการรายงานผลร้องทุกข์ และความล่าช้าในการติดตามผลร้องทุกข์
ของประชาชน ⁶

จากสภาพปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพ
การให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธรโดยใช้สื่อสังคมออนไลน์ เนื่องจากสภาพปัญหา
ที่กล่าวข้างต้น เช่น ปัญหาในด้านสถานที่ ปัญหาในด้านเจ้าหน้าที่ โดยเฉพาะปัญหาการเข้าถึง
การบริการ ปัญหาการรายงานและการติดตามผลการร้องทุกข์จะลดลงได้ถ้ามีการนำสื่อสังคม
ออนไลน์มาใช้ในการบริการ ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนผู้มาใช้บริการเกิดความสะดวกในการมา
ใช้บริการ อันจะส่งผลถึงความมั่นใจในการมาใช้บริการและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของ
ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธรต่อไป

แนวคิดการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม

ศูนย์ดำรงธรรมอยู่ภายใต้สังกัดของกระทรวงมหาดไทยโดยมีภารกิจเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหา
เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชนนั้นมีการจัดตั้งครอบคลุมทั่วประเทศเพื่ออำนวยความสะดวก
ความเป็นธรรมให้กับประชาชนทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค โดยส่วนกลางจะแบ่งออกเป็น
2 ระดับ คือ ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย และศูนย์ดำรงธรรมหรือศูนย์ให้บริการ
ประชาชนในลักษณะเดียวกับศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงของหน่วยงานระดับกรม และ
รัฐวิสาหกิจ มีที่ตั้งอยู่ในกรมและหน่วยงานรัฐวิสาหกิจแต่ละแห่ง ส่วนภูมิภาคจะแบ่งออกเป็น
2 ระดับ คือ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ณ ศาลากลางจังหวัดทุกจังหวัด และศูนย์ดำรงธรรม
อำเภอ/กิ่งอำเภอ ณ ที่ว่าการอำเภอและกิ่งอำเภอทุกแห่ง ซึ่งศูนย์ดำรงธรรมในระดับจังหวัด
ได้มีการจัดโครงสร้างการดำเนินงานออกเป็น 5 ส่วน ได้แก่ 1) ส่วนรับเรื่อง มอบหมายให้
กลุ่มงานปกครองจังหวัดรับผิดชอบ 2) ส่วนวิเคราะห์ ติดตามและประสานงาน มอบหมายให้

สำนักงานจังหวัดรับผิดชอบ 3) ส่วนส่งเสริมและสงเคราะห์พลเมืองดี มอบหมายให้กลุ่มส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดรับผิดชอบ 4) ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่ หรือหน่วยเคลื่อนที่เร็ว มอบหมายให้นายอำเภอเมืองรับผิดชอบ และ 5) ส่วนประชาสัมพันธ์ มอบหมายให้ประชาสัมพันธ์จังหวัด² และการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย จะพิจารณาลักษณะของเรื่องร้องเรียน ดังนี้คือ เรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ซึ่งเป็นกรณีการร้องเรียนกล่าวโทษที่ขาดข้อมูลหลักฐาน เรื่องร้องเรียนทั่วไปซึ่งศูนย์ดำรงธรรมจะดำเนินการจัดส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไปดำเนินการ และเรื่องร้องเรียนสำคัญซึ่งเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประชาชนส่วนรวมหรือเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน โดยมีการกำหนดแนวทางและขั้นตอนในการปฏิบัติงานดังนี้ คือ 1) การรับและลงทะเบียนหนังสือเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ 2) การเสนอผู้บังคับบัญชาสั่งการตรวจสอบ 3) การติดตามผลการดำเนินการ 4) การรายงานผล และ 5) การใช้ระบบ E-Inspection³

แนวคิดการให้บริการอย่างมีคุณภาพ

การให้บริการ คือ การที่ผู้ให้บริการนำเสนอกิจกรรมหนึ่งให้แก่ผู้รับบริการ⁷ ซึ่งเป็นกิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน⁸ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น อีกทั้งยังก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น⁹ และการบริการที่ดีก็จะทำให้ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจชื่นชมอันเป็นผลดีกับองค์กรนั้น¹⁰ ซึ่งการให้บริการนั้นมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างจากสิ่งอื่นคือไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถแบ่งแยกได้ มีความไม่แน่นอน และไม่สามารถเก็บไว้ได้¹¹ การให้บริการนั้นมีความสำคัญคือการบริการที่ดีจะทำให้ผู้รับบริการมีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก มีความประทับใจที่ดีไปอีกนาน มีการบอกต่อไปยังผู้อื่นหรือแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น มีความภักดีต่อหน่วยบริการที่ให้บริการ และมีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี ส่วนการบริการที่ไม่ดีจะทำให้ผู้รับบริการมีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ มีความผิดหวังและไม่มาใช้บริการอีก มีความรู้สึกที่ไม่ดีต่อการบริการของหน่วยงานไปอีกนาน มีการบอกต่อไปยังผู้อื่นหรือแนะนำไม่ให้อื่นมาใช้บริการ และมีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี¹² และการบริการก็มีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ ผู้รับบริการ หน่วยงานบริการ ผู้ปฏิบัติงาน

ให้บริการ ผลิตภัณฑ์บริการ ลักษณะทางกายภาพและสภาพแวดล้อมของการบริการ¹³ ซึ่งโดยทั่วไปผู้รับบริการมักจะใช้เกณฑ์ในการวัดระดับคุณภาพการบริการก่อนการตัดสินใจใช้บริการ 5 ข้อ ดังนี้ คือ 1) ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ได้แก่ การให้บริการได้อย่างถูกต้องตามที่ได้ตกลงกันไว้และตรงต่อเวลา การให้บริการตามที่สัญญาไว้ การแสดงให้เห็นถึงความน่าเชื่อถือ การให้บริการตรงตามความต้องการ การให้บริการตามเวลาที่ให้สัญญาไว้กับผู้รับบริการ และการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าก่อนถึงเวลาที่ให้บริการ 2) การให้ความมั่นใจ ได้แก่ สามารถสร้างความมั่นใจ ทำให้รู้สึกไว้วางใจได้เมื่อมาติดต่อ มีความสุภาพอ่อนน้อม และมีความรู้ในงานที่ให้บริการ 3) การตอบสนองผู้รับบริการ ได้แก่ การให้บริการอย่างรวดเร็ว มีความยินดีที่จะให้บริการเสมอ และมีความพร้อมที่จะให้บริการ 4) การดูแลเอาใจใส่ ได้แก่ การให้ความสนใจผู้รับบริการ และให้ความเป็นกันเอง การให้บริการอย่างเอาใจใส่ การถือผลประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการเป็นสำคัญ และเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ และ 5) รูปลักษณ์ ได้แก่ อุปกรณ์ทันสมัย เทคโนโลยีสูง ความสวยงามของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้บริการ มีบุคลิกภาพแบบมืออาชีพ และมีความสะอาดที่ให้บริการ¹⁴

แนวคิดการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ประสิทธิภาพ (efficiency) หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างผลผลิตหรือบริการกับปัจจัยนำเข้าของทรัพยากรอันจำเป็นในการผลิต¹⁵ ซึ่งโดยทั่วไป ได้แก่ คน เงิน การบริหารจัดการ และวัสดุอุปกรณ์¹⁶ ที่ต้องเป็นอย่างประหยัดคุ้มค่าและเกิดประโยชน์มากที่สุด โดยทั่วไปประสิทธิภาพมี 3 ระดับ ได้แก่ ระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์กรโดยที่ประสิทธิภาพองค์กรทั้ง 3 ระดับ มีความสัมพันธ์กันซึ่งประสิทธิภาพองค์กรขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของบุคคลและกลุ่มนั่นเอง นอกจากนี้ยังขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่นอีกหลายประการ เช่น ชนิดขององค์กรงานที่องค์กรทำ และเทคโนโลยีที่ใช้ในการทำงานขององค์กร¹⁷ และประสิทธิภาพนั้นก็มีส่วนประกอบที่สำคัญใน 4 ด้านคือ 1) คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีคุณภาพสูง คือ ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจ 2) ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน 3) เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย และ 4) ค่าใช้จ่าย (Costs) ในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการ คือ จะต้อง

ลงทุนน้อยและได้กำไรมากที่สุด¹⁸ ซึ่งหลักในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพนั้นจะประกอบไปด้วยการกำหนดจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน (clearly defined ideal) การใช้หลักเหตุผลทั่วไป (common sense) การให้คำแนะนำที่ดี (competent counsel) ความมีวินัย ความยุติธรรม (fair deal) การมีข้อมูลที่เชื่อถือได้ เป็นปัจจุบัน ถูกต้อง และแน่นอน (reliable, date, accurate, and permanent records) ความฉับไว (dispatching) มาตรฐานและตารางเวลา (standards and schedules) สภาพมาตรฐาน (standardized conditions) การปฏิบัติการที่มีมาตรฐาน (standardized operations) คำสั่งการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐานระบุไว้ (written standard - practice structions) และการให้รางวัลที่มีประสิทธิภาพ (efficiency reward)¹⁹

แนวคิดการใช้ประโยชน์จากสื่อสังคมออนไลน์

สื่อสังคมออนไลน์ หมายถึงสื่อที่อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบต่าง ๆ ที่ผู้ส่งสารแบ่งปันสารไปยังผู้รับสารผ่านเครือข่ายออนไลน์ที่สามารถโต้ตอบกันระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารหรือผู้รับสารด้วยกันเอง²⁰ ที่มักปรากฏให้เห็นในลักษณะของการนำมาใช้เพื่อดำเนินงานหรือกิจกรรมต่าง ๆ โดยมีตัวบุคคลหรือหน่วยงานต่าง ๆ ร่วมกันเป็นเครือข่ายเพื่อสามารถใช้ทรัพยากรร่วมกัน แลกเปลี่ยนแบ่งปันทรัพยากร ข้อมูลข่าวสาร²¹ สามารถจำแนกเป็นประเภท ได้แก่ 1) บล็อก (Blogs) เป็นการสื่อสารแบบสองทางระหว่างผู้เขียนกับผู้อ่าน 2) เครือข่ายข้อมูลสารานุกรมแหล่งความรู้ ได้แก่ Wikipedia, Answers, Google Earth 3) แลกเปลี่ยนประสบการณ์ ได้แก่ Facebook, hi5 4) เครือข่ายทางธุรกิจ 5) เครือข่ายแลกเปลี่ยนรูปภาพ ได้แก่ Flickr, Photoshop Express 6) เครือข่ายซื้อขายสินค้าและประมูลออนไลน์ ได้แก่ Amazon, eBay, Pramool และ Tarad 7) เครือข่ายเกมส์ออนไลน์ 8) เครือข่ายเว็บสารบัญ ได้แก่ digg และ Zickr 9) เว็บไซต์แพร่ภาพและแบ่งปันวิดีโอ ได้แก่ YouTube และ Yahoo Video และ 10) เครือข่ายบู๊คมาร์ค²² สำหรับการนำสื่อสังคมออนไลน์มาใช้ประโยชน์ในหน่วยงานของภาครัฐนั้นปัจจุบันพบว่า มีหน่วยงานของรัฐของหลายประเทศได้นำสื่อสังคมออนไลน์มาใช้เป็นเครื่องมือให้เกิดประโยชน์ในด้านต่าง ๆ ได้แก่ การให้ข้อมูลเพื่อให้ข้อมูลพื้นฐานและแหล่งข้อมูลต่าง ๆ แก่สาธารณชน รวมถึงการแลกเปลี่ยนและการส่งเสริมประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับกิจการของของรัฐ เช่น การดำเนินการเกี่ยวกับกระบวนการตรากฎหมาย การติดตามกระทู้ถาม การประชุมกรรมการกิจการพิเศษ

การเยี่ยมชมของรัฐ และรายงานการศึกษาที่น่าสนใจการศึกษา เป็นแหล่งในการค้นคว้า ติดตาม เอกสารประกอบการอบรม และแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ของครู อาจารย์ และนักเรียน รวมทั้งข้อมูลเกี่ยวกับรายงานการศึกษาของของรัฐ บทความ เอกสารต่าง ๆ ของรัฐ การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ เพื่อเชื่อมต่อกับกลุ่มต่าง ๆ ทั้งภาครัฐ เอกชน และองค์กรต่าง ๆ เพื่อเป็นช่องทางสาธารณะสำหรับการติดต่อกับของรัฐการสร้างความร่วมมือ และติดต่อกับประชาชนเป็นช่องทางที่ได้ผลดีในการให้ข้อมูล และติดต่อกับประชาชน ²³

แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร

จากการสังเคราะห์เอกสารทำให้ผู้วิจัยได้แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร 4 ด้าน ดังนี้คือ

1. ด้านการพัฒนาประสิทธิภาพโดยใช้สื่อสังคมออนไลน์ แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพโดยใช้สื่อสังคมออนไลน์ ประกอบด้วยการดำเนินการต่างๆ ดังนี้
 - 1.1 การใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการประชาสัมพันธ์ โดยการที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธรมีการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดให้ประชาชนได้รับทราบอย่างทั่วถึงผ่านทาง Facebook, Line ที่ทำให้สามารถรับข่าวสารได้รวดเร็วขึ้น การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในกิจกรรมของศูนย์ดำรงธรรม และการประชาสัมพันธ์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน
 - 1.2 การนำสื่อสังคมออนไลน์มาใช้พัฒนาการให้บริการ โดยการที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธรมีการนำสื่อสังคมออนไลน์มาใช้พัฒนาการให้บริการให้มีความทันสมัย เช่นระบบอินเทอร์เน็ต สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น รวมทั้งการพัฒนาอุปกรณ์เครื่องมือให้มีความทันสมัย การนำอุปกรณ์เครื่องมือที่เกี่ยวข้องกับการบริการมีความเพียงพอทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ
 - 1.3 การเพิ่มช่องทางการเข้าถึงบริการโดยใช้สื่อสังคมออนไลน์ โดยการที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธรมีการเพิ่มช่องทางการเข้าถึงบริการที่ทำให้ประชาชนได้เข้าถึงการร้องทุกข์มากยิ่งขึ้นโดยใช้สื่อสังคมออนไลน์ นอกเหนือจากการไปติดต่อด้วยตนเองติดต่อกับโทรศัพท์ ไปรษณีย์ อินเทอร์เน็ต และการยื่นเรื่องผ่านกระทรวงมหาดไทย

และหน่วยงานราชการอื่นๆ รวมทั้งการให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ได้ตลอด 24 ชั่วโมง

- 1.4 การประสานงานความร่วมมือโดยใช้สื่อสังคมออนไลน์ โดยการโดยใช้สื่อสังคมออนไลน์ประสานงานความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์การในการติดตามเรื่องให้เป็นไปด้วยความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น โดยการสร้างกลุ่มเครือข่ายของการร้องเรียนผ่านสื่อสังคมออนไลน์ในพื้นที่ เช่น กลุ่มของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่าง ๆ การประสานงานจะเป็นในลักษณะขอความร่วมมือจากหน่วยงานอื่น ๆ เข้ามาทำหน้าที่ร่วมเป็นคณะทำงานหรือคณะกรรมการเพื่อร่วมกันตรวจสอบข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ เพื่อเป็นการประสานความร่วมมือระหว่างหน่วยงานให้รวดเร็วยิ่งขึ้น
- 1.5 การใช้สื่อสังคมออนไลน์ให้ข้อมูลข่าวสารและคำปรึกษาด้านกฎหมาย โดยการที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธรเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของทางราชการและให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติราชการ อื่นๆ แก่ประชาชนผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ด้วยการสนทนา (Chat) สอบถามประชาชนที่มาขอรับบริการ จากนั้นจึงวิเคราะห์ตรวจสอบเรื่อง อธิบาย ชี้แจง แนะนำ หรือประสานส่วนราชการที่เกี่ยวข้องมาให้ข้อมูล บันทึกลงในทะเบียนเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย/วิธีการปฏิบัติราชการ รวมทั้งขอความร่วมมือประชาชนที่มาขอรับบริการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ
- 1.6 การใช้สื่อสังคมออนไลน์รับเรื่องร้องทุกข์ โดยการที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธรมีการใช้สื่อสังคมออนไลน์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชนผ่านสื่อสังคมออนไลน์ที่นิยม เช่น Facebook, Line และเมื่อรับเรื่องร้องทุกข์มาแล้วก็มีการดำเนินการตามขั้นตอนตั้งแต่การวิเคราะห์เรื่อง การประสานส่วนราชการที่รับผิดชอบในเรื่องร้องทุกข์นั้น การส่งเรื่องให้หัวหน้าส่วนราชการผ่านทาง Facebook, Line และในกรณีที่ส่วนราชการไม่สามารถ เดินทางมาชี้แจงได้ให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสื่อสารทางสื่อสังคมออนไลน์ส่งข้อมูลตรงถึงนายอำเภอ และให้นายอำเภอรายงานผลให้ทราบ และแจ้งเป็นเอกสารตามระบบปกติในภายหลัง

- 1.7 การใช้สื่อสังคมออนไลน์รายงานผลเรื่องร้องทุกข์ โดยที่เมื่อส่วนราชการนั้นๆ ได้รับเรื่องร้องทุกข์แล้ว ให้รายงานผลการดำเนินการให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดโดยโทรทราบผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ Facebook, Line หรือช่องทางอื่นใดมาที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และต้องมีข้อมูลสาระสำคัญที่ได้แก่ มูลเหตุของปัญหา และ/หรือการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น พร้อมทั้งแนวทางและวิธีการแก้ไขปัญหา ผลการชี้แจงให้ผู้ร้องทราบรวมทั้งข้อเสนอแนะ ซึ่งเมื่อผู้ว่าราชการจังหวัดพิจารณาแล้วมีความเห็นหรือสั่งการประการใดให้ส่งเรื่องดังกล่าวส่งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอีกครั้ง และให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้ว่าราชการจังหวัดทราบประจำสัปดาห์ และสรุปผลการปฏิบัติงานประจำเดือน หรือตามที่ผู้ว่าราชการจังหวัดโยธธาได้พิจารณาสั่งการให้รายงาน
 - 1.8 การใช้สื่อสังคมออนไลน์ติดตามผลเรื่องร้องทุกข์ โดยการที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดโยธธาใช้สื่อสังคมออนไลน์ติดตามผลเรื่องร้องทุกข์ ในกรณีที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่รายงานผลการดำเนินงานโดยไม่แจ้งปัญหา/อุปสรรค/ ขอบยายระยะเวลาให้สำนักงานจังหวัดให้มีการแจ้งเตือนครั้งแรกผ่านทางระบบ Facebook, Line ถึงหัวหน้าส่วนราชการ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องทุกข์ และให้รายงานผลการดำเนินการภายในเวลาที่กำหนด หากยังไม่ได้รับรายงานผลให้แจ้งเตือนอีกครั้งผ่านทางระบบ Facebook, Line ถึงหัวหน้าส่วนราชการพร้อมทั้งให้รายงานผลการดำเนินการภายในเวลาที่กำหนด หากเลยเวลาที่กำหนดแล้วยังไม่ได้รับรายงาน ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดโยธธาจะรายงานผู้ว่าราชการจังหวัดเพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป
2. ด้านการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการ แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการ ประกอบด้วยการดำเนินการต่างๆ ดังนี้
 - 2.1 การวางแผนการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดโยธธา โดยการวางแผนในออกข้อบังคับ ระเบียบในการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดโยธธา การวางแผนในเรื่องของการจัดสรรบุคลากรเพื่อปฏิบัติงานภายในศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดจังหวัดและศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเพื่อให้บริการแก่ประชาชน และการวางแผนในเรื่องของการจัดช่องทางในการรับเรื่องราวร้องเรียนและร้องทุกข์ของประชาชน

- 2.2 การวางผังโครงสร้างขององค์กร โดยการวางผังโครงสร้างขององค์กรที่มีการแบ่งแยกหน้าที่อย่างชัดเจน โดยได้มีคำสั่งมอบหมายงานกับเจ้าหน้าที่ทุกคนทั้งในระดับจังหวัดและระดับอำเภอ ทั้งนี้เพื่อคอยอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ
- 2.3 การกำหนดสายบังคับบัญชาอย่างชัดเจน โดยการกำหนดสายการบังคับบัญชาของเจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมทั้งระดับจังหวัดและระดับอำเภออย่างชัดเจน โดยในระดับจังหวัดนั้นขึ้นตรงกับหัวหน้าสำนักงานจังหวัด และในระดับอำเภอขึ้นตรงกับนายอำเภอ
- 2.4 การควบคุมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยการควบคุมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดโดยโครงสร้างที่อาศัยแบบประเมินเป็นตัวควบคุมการปฏิบัติงาน และการควบคุมการทำงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนั้นจะเป็นลักษณะของการรายงานผลการปฏิบัติงานทั้งในระดับอำเภอ และระดับจังหวัดให้กับหัวหน้าสำนักงานจังหวัดเป็นประจำทุกหกเดือน
- 2.5 การบริหารจัดการอย่างเป็นเอกเทศ โดยการบริหารจัดการอย่างเป็นเอกเทศ เช่น ในการจัดสรรงบประมาณก็ให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดโดยโครงสร้างแยกงบประมาณจากส่วนกลางมาบริหารจัดการเอง เพื่อความมีประสิทธิภาพในการให้บริการ รวมทั้งดำเนินการสอบสวนด้วยตนเองเพื่อหลีกเลี่ยงการไม่ได้รับความเป็นธรรม
- 2.6 การกำหนดระเบียบหรือกฎเกณฑ์การปฏิบัติงาน โดยการที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดโดยโครงสร้างออกกำหนดระเบียบหรือกฎเกณฑ์การปฏิบัติงานเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับอย่างเคร่งครัด ซึ่งจะทำให้การบริการประชาชนเป็นไปด้วยความสะดวกและรวดเร็ว
- 2.7 การให้ข้อมูลที่ถูกต้องทันสมัยเป็นปัจจุบัน โดยการที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดโดยโครงสร้างสามารถให้ข้อเท็จจริงหรือข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องทันสมัยเป็นปัจจุบัน ผู้ร้องเรียนสามารถติดตามผลหรือขออุทธรณ์ได้โดยสะดวก และไม่มีนำความลับของทางราชการหรือข้อมูลลับส่วนบุคคลออกมาเผยแพร่
- 2.8 การกำหนดระยะเวลาการดำเนินการอย่างชัดเจน โดยการที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดโดยโครงสร้างมีการกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการในเรื่องการร้องทุกข์อย่างชัดเจน ด้วยการที่หลังจากรับคำร้องแล้วต้องแจ้งผลการพิจารณาคำร้อง

ภายในเวลา 7 วัน และมีการแจ้งเป็นระยะหากเรื่องราวไม่สามารถยุติ แต่หากเรื่องยุติแล้วให้แจ้งผลการตรวจสอบภายในเวลา 5 วัน อย่างไรก็ตามหากไม่สามารถดำเนินการได้ให้พิจารณาเป็นรายกรณีตามสภาพปัญหา เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องและสม่ำเสมอในการแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์

2.9 การสร้างตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการ โดยการที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธรมีการสร้างตัวชี้วัดคุณภาพในการให้บริการโดยเฉพาะ มีผู้แสดงความความคิดเห็นพร้อมแบบประเมินความพึงพอใจ เพื่อนำมาวัดระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร และนำข้อมูลที่ได้มาเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธรต่อไป

3. ด้านการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ ประกอบด้วยการดำเนินการต่างๆ ดังนี้

3.1 การพัฒนาขั้นตอนในการให้บริการ โดยการที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธรมีการพัฒนาขั้นตอนในการให้บริการตั้งแต่การเตรียมความพร้อมในการให้บริการในพื้นที่ที่ประชาชนไปติดต่อ การมีขั้นตอน/ระเบียบ/แบบฟอร์มในการให้บริการที่เหมาะสม เอกสารที่ใช้ประกอบการบริการมีความชัดเจนเหมาะสม การให้ข้อมูลที่ชัดเจนเพียงพอ การให้บริการด้วยความรวดเร็วและถูกต้องตามกำหนดระยะเวลาและขั้นตอนมากกว่าต้องไปติดต่อหน่วยงานรับผิดชอบโดยตรง การแนะนำที่มีคุณภาพ ได้รับการอธิบายคำปรึกษาจนมีความเข้าใจ รวมทั้งการบริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ ได้รับการแก้ไขปัญหาคิดจริง และได้รับการบริการที่ต่อเนื่อง

3.2 การพัฒนาคุณภาพในการร้องทุกข์ โดยการที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธรมีการปรับปรุงคุณภาพการบริการในการร้องทุกข์ด้วยการทำให้ขั้นตอนการให้บริการเรื่องราวร้องทุกข์ที่ไม่ยุ่งยากสลับซับซ้อน การชี้แจงข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการยื่นคำร้องการรับเรื่องราวร้องทุกข์ การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ได้อย่างรวดเร็ว และมีความต่อเนื่องและสม่ำเสมอแม้ว่าเรื่องร้องทุกข์ยังไม่ยุติ การให้ความคุ้มครองด้านความปลอดภัยของผู้มาร้องทุกข์โดยการปกปิดชื่อผู้มาร้องทุกข์

3.3 การพัฒนาสถานที่ในการให้บริการ โดยการที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธรมีอาคารหรือสถานที่ให้บริการใกล้แหล่งชุมชนไปมาสะดวก การจัดให้มีบรรยากาศและ

แสงสว่างที่มีความเหมาะสม การจัดสถานที่ให้มีความสะอาดและมีบรรยากาศ
แวดล้อมที่ดี จัดทางขึ้นสำหรับผู้พิการ และการจัดพื้นที่ให้สามารถรับบริการได้
อย่างสะดวกและรวดเร็ว รวมทั้งการมีห้องแยกเป็นสัดส่วนเฉพาะสำหรับรับเรื่อง
ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือให้คำปรึกษา เนื่องจากในบางครั้งประชาชนผู้รับบริการ
ต้องการความเป็นส่วนตัวและเก็บเป็นความลับ

- 3.4 การเพิ่มศูนย์ย่อยเพื่อเข้าถึงการบริการ โดยการที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธรมีการ
จัดตั้งศูนย์ย่อยเพื่อกระจายการให้บริการอย่างทั่วถึง โดยที่นอกจากจะมีการตั้ง
ศูนย์อย่างทั่วถึงทั้งในทุกศาลากลางจังหวัดและทุกที่ว่าการอำเภอ ก็ยังมีการจัดตั้ง
ศูนย์ย่อยในระดับตำบลและหมู่บ้าน โดยการจัดตั้งศูนย์ย่อยในระดับตำบลและ
หมู่บ้าน และภายในศูนย์นั้นต้องมีการแยกสัดส่วนอย่างชัดเจนพร้อมมีสิ่งอำนวยความสะดวก
ประชาชนผู้มารับบริการ การสรรหาเจ้าหน้าที่ให้มีจำนวนเพียงพอ
รวมทั้งอาจมีการอำนวยความสะดวกในการเดินทางจากบ้านมายังศูนย์
- 3.5 การพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ โดยการที่ศูนย์ดำรงธรรม
จังหวัดยโสธรมีจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในอาคารสถานที่ให้บริการ เช่น
เก้าอี้ น้ำดื่ม พัดลม/แอร์ แสงสว่าง บอร์ดประชาสัมพันธ์ หนังสือพิมพ์/นิตยสาร
โทรทัศน์ไว้บริการประชาชน เพื่อให้ผู้มาร้องเรียนให้ได้รับความสะดวกและเป็นการ
บรรเทาความตึงเครียดระหว่างรอรับบริการ รวมทั้งการมีป้ายประชาสัมพันธ์
เพื่อแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ
4. ด้านการพัฒนาประสิทธิภาพบุคลากร แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพบุคลากร
ประกอบด้วยการดำเนินการต่างๆ ดังนี้
 - 4.1 การพัฒนาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยการที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธรมีการ
พัฒนาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้มีการให้บริการอย่างรวดเร็ว อำนวยความสะดวก
พูดจาดีมีมารยาท มีความสามารถในการพูดและสื่อสารได้เป็นอย่างดี ดูแลเอาใจใส่
มีอัธยาศัยไมตรีกับทุกคน ยิ้มแย้มแจ่มใสแสดงออกถึงความเป็นมิตร แต่งกาย
สะอาดเรียบร้อยเหมาะสมกับกาลเทศะ ให้บริการด้วยความแม่นยำ ครบถ้วน
ไม่ผิดพลาด มีความสนใจรับฟังปัญหาของผู้มาร้องทุกข์ มีความชัดเจนในการ
ให้คำปรึกษา มีความเหมาะสมของเวลาในการให้คำปรึกษา และมีความ
กระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน

- 4.2 การพัฒนาความมีจิตสำนึกในการบริการของเจ้าหน้าที่ โดยการที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธรมีการพัฒนาความมีจิตสำนึกในการบริการของเจ้าหน้าที่ให้แสดงออกถึงความเป็นมิตร ให้เกียรติ มีท่าทางที่แสดงออกถึงความมีมนุษยสัมพันธ์โดยการแสดงความสนใจสอบถามประชาชน มีความสุภาพ นุ่มนวล มีกิจกรรมายาทที่ดีเป็นที่พึงในการให้คำปรึกษา การวินิจฉัยข้อร้องทุกข์ พุดคุยด้วยความเอาใจใส่ ในประเด็นที่ร้องทุกข์ และแสดงความเห็นใจ มีความจริงใจและเต็มใจในการให้บริการ ทุ่มเทแรงกายในการปฏิบัติงาน มีความกระตือรือร้นต่อการให้บริการ ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมตามลำดับก่อนหลัง มีการวางตัวเหมาะสมกับหน้าที่ที่มีความน่าเชื่อถือ ทำให้ประชาชนรู้สึกไว้วางใจในการบอกปัญหาต่างๆ
- 4.3 การพัฒนาความรู้ของเจ้าหน้าที่ โดยการที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธรมีการพัฒนาความรู้ของเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องระเบียบ กฎหมายและธรรมเนียมเป็นอย่างดี สามารถให้คำแนะนำประชาชน มีความรู้ในการให้บริการ มีความรู้ในเรื่องการร้องทุกข์ มีการสื่อสารกับผู้รับบริการได้ตรงประเด็น สามารถให้บริการด้วยความถูกต้องและแม่นยำ ให้คำแนะนำในภาษาที่เข้าใจง่าย โดยอาจใช้วิธีการจัดฝึกอบรมของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ร่วมกับศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ และศูนย์ดำรงธรรมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง ใช้รูปแบบการอภิปรายและการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- 4.4 การพัฒนาทักษะการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยการที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธรมีการพัฒนาทักษะการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้มีความพร้อมรองรับผู้มาใช้บริการตลอดเวลา การเพิ่มทักษะในการจัดการตนเองและการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น มีจิตวิทยาในการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี สามารถแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ได้มีประสิทธิภาพ สามารถให้บริการทุกครั้งได้ถูกต้อง สามารถบริการได้ผลน่าพอใจทุกจุดบริการ และมีการบริการอย่างสม่ำเสมอ ต่อเนื่องเพื่อให้ปัญหาได้รับการแก้ไข
- 4.5 การพัฒนาสมรรถนะการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยการที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธรมีการพัฒนาสมรรถนะการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้มีความสามารถในการ

วิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์ มุ่งความสำเร็จในการให้บริการ มีความสามารถในการชี้แจง ผู้ใช้บริการ สามารถจดจำเรื่องราวของผู้ร้องทุกข์ มีความเหมาะสมของเวลาที่ใช้ ในการตอบกลับเรื่องร้องทุกข์ มีความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา มีความสามารถ ในการให้บริการทุกครั้งด้วยความถูกต้อง มีการปฏิบัติตามขั้นตอนอย่างเหมาะสม ได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึก ว่าบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

- 4.6 การพัฒนาจริยธรรมและระเบียบวินัยของเจ้าหน้าที่ โดยการที่ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดยโสธรมีการพัฒนาจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ให้มีศีลธรรมอันดี มีความซื่อสัตย์ สุจริต มีความเมตตากรุณาในการบำบัดทุกข์บำรุงสุขและให้คำปรึกษาแนะนำที่ดี แก่ประชาชน มีความมุ่งมั่นเสียสละและอุทิศเวลาในการปฏิบัติงาน มีความอดทน อดกลั้นสามารถเผชิญปัญหาในสภาวะที่มีแรงกดดัน และมีการเก็บความลับของผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี รวมทั้งการพัฒนาระเบียบวินัยของเจ้าหน้าที่ ให้ปฏิบัติงานตามระเบียบ แบบแผน กฎหมาย และข้อบังคับอย่างเคร่งครัด และ ธรรมเนียมการปฏิบัติราชการที่ดี สามารถรักษาความลับของทางราชการตาม ระเบียบที่กำหนดอย่างเคร่งครัด
- 4.7 การพัฒนาภาพลักษณ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่ โดยการที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร มีการพัฒนาภาพลักษณ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่ ให้ตระหนักถึงความสำคัญของบุคลิกภาพ จริยธรรม การรักษาระเบียบวินัย มีความรับผิดชอบต่อสังคม แต่งกายสุภาพ สะอาด มีการปฏิบัติตนอย่างเหมาะสม ให้คำปรึกษาแนะนำที่ดี รวมทั้งความขยันหมั่นเพียร ในหน้าที่จะทำให้ประชาชนมีทัศนคติต่อภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรม มีการ จัดกิจกรรมเพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้ทำกับหน่วยงาน หรือชุมชนเพื่อพัฒนาและแก้ไข ปัญหาชุมชนอย่างสม่ำเสมอ
- 4.8 การกำหนดความเหมาะสมในภาระงานของเจ้าหน้าที่ โดยการที่ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดยโสธรมีการกำหนดความเหมาะสมในภาระงานของเจ้าหน้าที่ด้วยการ กำหนดภาระหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ให้มีความชัดเจน เพื่อมิให้สับสน และเกิดการ เกี่ยวงานกันทำ เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ รวมทั้ง การสำรวจเรื่องเรียนที่เจ้าหน้าที่แต่ละคนรับผิดชอบอยู่ว่ามีมากน้อยเพียงใด และ

ทำการปรับเปลี่ยน เพื่อมิให้งานไปหนักอยู่ที่คนใดคนหนึ่ง เป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้เจ้าหน้าที่

บทสรุป

สรุปได้ว่า แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร มีทั้งสิ้นจำนวน 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านการพัฒนาประสิทธิภาพโดยใช้สื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ การใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการประชาสัมพันธ์ การนำสื่อสังคมออนไลน์มาใช้พัฒนาการให้บริการ การเพิ่มช่องทางการเข้าถึงบริการโดยใช้สื่อสังคมออนไลน์ การประสานงานความร่วมมือโดยใช้สื่อสังคมออนไลน์ การใช้สื่อสังคมออนไลน์ให้ข้อมูลข่าวสารและคำปรึกษาด้านกฎหมาย การใช้สื่อสังคมออนไลน์รับเรื่องร้องทุกข์ การใช้สื่อสังคมออนไลน์รายงานผลเรื่องร้องทุกข์ และการใช้สื่อสังคมออนไลน์ติดตามผลเรื่องร้องทุกข์ 2) ด้านการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการ ได้แก่ การวางแผนการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม การวางแผนโครงสร้างขององค์การ การกำหนดสายบังคับบัญชาอย่างชัดเจน การประสานงานความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน การควบคุมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ การบริหารจัดการอย่างเป็นเอกเทศ การกำหนดระเบียบหรือกฎเกณฑ์การปฏิบัติงาน การให้ข้อมูลที่ถูกต้องทันสมัยเป็นปัจจุบัน การกำหนดระยะเวลาการดำเนินการอย่างชัดเจน และการสร้างตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการ 3) ด้านการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ ได้แก่ การพัฒนาขั้นตอนในการให้บริการ การพัฒนาคุณภาพในการร้องทุกข์ การพัฒนาสถานที่ในการให้บริการ การเพิ่มช่องทางการเข้าถึงบริการ การเพิ่มศูนย์ย่อยเพื่อเข้าถึงการบริการ การพัฒนาความทันสมัยในการให้บริการ การพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และการประชาสัมพันธ์ในการให้บริการ 4) ด้านการพัฒนาประสิทธิภาพบุคลากร ได้แก่ การพัฒนาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ การพัฒนาความมีจิตสำนึกในการบริการของเจ้าหน้าที่ การพัฒนาความรู้ของเจ้าหน้าที่ การพัฒนาทักษะการให้บริการของเจ้าหน้าที่ การพัฒนาสมรรถนะการให้บริการของเจ้าหน้าที่ การพัฒนาจริยธรรมและระเบียบวินัยของเจ้าหน้าที่ การพัฒนาภาพลักษณ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่ และการกำหนดความเหมาะสมในภาระงานของเจ้าหน้าที่

ข้อเสนอแนะ

1. ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธรควรนำแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธรโดยใช้สื่อสังคมออนไลน์ ไปใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการและอำนวยความสะดวกในการติดตามเรื่องร้องทุกข์ของประชาชน
2. ศูนย์ดำรงธรรมของจังหวัดอื่นๆ ควรนำแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธรโดยใช้สื่อสังคมออนไลน์ ไปปรับใช้อย่างเหมาะสมกับบริบทของตน
3. หน่วยงานภาครัฐควรมีการศึกษาการนำสื่อสังคมออนไลน์มาใช้ประโยชน์อย่างจริงจัง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ การเข้าถึงและความสะดวกในการให้บริการ
4. หน่วยงานภาครัฐควรมีการฝึกอบรมบุคลากรในการนำสื่อสังคมออนไลน์มาใช้ในการให้บริการในหน่วยงานของตน เพื่อเตรียมการรองรับการนำมาใช้งานที่จะแพร่หลายมากขึ้นในอนาคต

เอกสารอ้างอิง

- 1 ศูนย์ดำรงธรรม. คู่มือการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียน. กรุงเทพมหานคร: บพิธการพิมพ์; หน้า 1, 2557.
- 2 สำนักเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย. กรุงเทพมหานคร: สำนักเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, หน้า 1-2, 2560.
- 3 สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย. คู่มือการดำเนินงานตามขั้นตอนปฏิบัติงานการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย; หน้า 16-17, 2559.
- 4 ปทุมวรรณ สิ้นล้น. ปัจจัยคุณภาพการบริการที่มีผลต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี [วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์]. เพชรบุรี: มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด; หน้า 3, 2560.
- 5 วิทวัส ทรัพย์รัตน์. การประยุกต์ใช้เฟซบุ๊กเพื่อส่งเสริมบริการห้องสมุด ศูนย์วิทยบริการ วิทยาลัยเทคนิคมหาสารคาม. [วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการแหล่งการเรียนรู้] มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม; หน้า 3-4, 2557.
- 6 ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร. รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร พ.ศ. 2562. ยโสธร: ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร; หน้า 5-6, 2562.
- 7 ศุภลักษณ์ สุริยะ. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้า โรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวอาเซียน กรณีศึกษาโรงแรมบูติก กรุงเทพมหานคร [วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการการท่องเที่ยวแบบบูรณาการ]. กรุงเทพมหานคร: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์; หน้า 31, 2556.
- 8 ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. การตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น; หน้า 27, 2553.
- 9 อุไร ดวงระหว่า. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการ One Stop Service กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี [วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป] ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี; หน้า 10, 2554.

-
- 10 ตรีเพ็ชร์ อ่ำเมือง. คู่มือ - เทคนิคการให้บริการด้วยใจ. นครปฐม : มหาวิทยาลัยมหิดล; หน้า 4 2555.
- 11 ปณิศา ลัญจนาพันธ์. หลักการตลาด. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ธรรมสาร; หน้า 163, 2558.
- 12 สมิต สัตยชุกร. ศิลปะการให้บริการ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์วิญญูชน; หน้า 14-15, 2542;
- 13 รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์. จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์; หน้า 10-11, 2551.
- 14 จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น; หน้า 29, 2551;
- 15 Vause, B. Guide to Analyzing Companies. London: Economic Newspaper;; page 139-159, 1997.
- 16 สุกัญญา เอ็มอิมธรรม. การจัดการและการพัฒนาองค์กร. ขอนแก่น: คณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น;; หน้า 6, 2546.
- 17 James, L. G. Organization: Behavior Structure Process, International. (๑๐ th ed.). USA: McGraw-Hill; page 55, 2000.
- 18 ดิน ปรัชญพฤทธิ. บุคลิกภาพและการจูงใจ. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช; หน้า 130, 2548.
- 19 Harrington, R.C. Organization's Structure and Its Goals. New York: Elsevier Scientific; 251, page 1996.
- 20 ชัยเดช บุญสอน. การพัฒนากระบวนการเรียนออนไลน์ด้วยกรณีศึกษาผ่านสื่อสังคมออนไลน์เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้การแก้ปัญหาการควบคุมหุ่นยนต์สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5. [วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาครุศาสตร์ เทคโนโลยี] กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี; หน้า 28, 2554.
- 21 จำเนียร บุญมาก. การวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาวิสาหกิจชุมชนลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. กรุงเทพมหานคร: กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี; หน้า 12, 2553.

-
- ²² อิศารัตน์ ทับเที่ยง. พฤติกรรม ทักษะ และความพึงพอใจ ของผู้ใช้แอปพลิเคชันสังคมออนไลน์ Foursquare ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ กรณีศึกษา: นักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์. [วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร] กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์; หน้า 8, 2554.
- ²³ แสงเดือน ผ่องพุด. สื่อสังคมออนไลน์ : แนวทางการนำมาประยุกต์ใช้. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา; หน้า 12-13

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ
วัน เดือน ปี เกิด
ประวัติสำเร็จการศึกษา

นาย ชัยภัทร คำวิจิตรนาภา
2 ตุลาคม 2520

พ.ศ. 2533	ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนจักรคำคณาทรลำพูน
พ.ศ. 2537	ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) สาขาไฟฟ้าอิเล็กทรอนิกส์ วิทยาลัยเทคนิคลำพูน
พ.ศ. 2540	ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาไฟฟ้ากำลัง วิทยาลัยเทคนิคลำพูน
พ.ศ. 2543	ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยแม่โจ้ (วทบ.) คณะธุรกิจการเกษตร สาขาส่งเสริมการเกษตร
พ.ศ. 2550	ระดับปริญญาโท มหาวิทยาลัยรามคำแหง (ศศม.) คณะรัฐศาสตร์ สาขาสหวิทยาการเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น
พ.ศ. 2562	ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชายุทธศาสตร์การพัฒนา ภูมิภาค มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี

ตำแหน่งปัจจุบัน

ประธานสหกรณ์การเกษตรเพื่อการตลาดยโสธร