

ENHANCEMENT OF SERVICE QUALITY EFFICIENCY OF YASOTHON DAMRONGDHAMA CENTER THROUGH SOCIAL MEDIA

Darut KHAMWICHITTANAPA¹ and Direk DEEPRASERT²

1 Faculty of Art (Master of Art in Security Studies), Command and General Staff College, Thailand;
Chaiphat1955@gmail.com (Corresponding Author)

2 direk23@hotmail.com

ARTICLE HISTORY

Received: 19 June 2023

Revised: 10 July 2023

Published: 20 July 2023

ABSTRACT

The Research aimed to 1) investigated quality of service of the Damrongdhamma Center, Yasothon Province through social media 2) Enhancement of service quality efficiency of Yasothon Damrongdhamma center through social media. The interviewees were 30 persons involved in the service of the Damrongdhamma Center in Yasothon Province. The research instrument was in-depth interview. Data was collected by in-depth interviews. Collected data were analyzed by using content analysis. The research findings were as follows: 1) quality of service of the Damrongdhamma Center, Yasothon province through social media consists of tangibility, reliability, responsiveness, assurance and empathy. 2) Enhancement of service quality efficiency of Yasothon Damrongdhamma center through social media consisted of social media public relations development, development of social media services, increasing access to services using social media, social media collaboration coordination providing information and legal advice via social media, receiving, reporting and following up on grievances via social media, proper use of social media tools, the development of the use of social media technology and the development of social media service personnel

Keywords: Quality of Service, Damrongdhamma Center, Social Media

CITATION INFORMATION: Khamwichittanapa, D., & Deeprasert, D. (2023). Enhancement of Service Quality Efficiency of Yasothon Damrongdhamma Center through Social Media. *Procedia of Multidisciplinary Research*, 1(7), 123.

การเพิ่มประสิทธิภาพคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ยโสธรทางสื่อสังคมออนไลน์

ดร.ธรม คำวิจิตรธนาภา¹ และ ดิเรก ดีประเสริฐ²

1 หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ความมั่นคงศึกษา) โรงเรียนเสนาธิการทหารบก;
Chaiphath1955@gmail.com (ผู้ประพันธ์บทความ)

2 direk23@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธรทางสื่อสังคมออนไลน์ และ 2) ศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธรทางสื่อสังคมออนไลน์ กลุ่มเป้าหมายคือผู้ให้ข้อมูลสำคัญของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร จำนวน 30 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก และวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธรทางสื่อสังคมออนไลน์ ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อหน้าที่ การให้ความเชื่อมั่น และการรู้จักและเข้าใจ 2) การเพิ่มประสิทธิภาพคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธรทางสื่อสังคมออนไลน์ ประกอบด้วย การพัฒนาการประชาสัมพันธ์ทางสื่อสังคมออนไลน์ การพัฒนาการให้บริการทางสื่อสังคมออนไลน์ การเพิ่มช่องทางการเข้าถึงบริการโดยใช้สื่อสังคมออนไลน์ การประสานงานความร่วมมือทางสื่อสังคมออนไลน์ การให้ข้อมูลข่าวสารและคำปรึกษาด้านกฎหมายทางสื่อสังคมออนไลน์ การรับเรื่อง รายงานผลและติดตามผลเรื่องร้องทุกข์ทางสื่อสังคมออนไลน์ การใช้เครื่องมือในสื่อสังคมออนไลน์อย่างเหมาะสม การพัฒนาการใช้เทคโนโลยีทางสื่อสังคมออนไลน์ และการพัฒนาบุคลากรที่ให้บริการทางสื่อสังคมออนไลน์

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ, ศูนย์ดำรงธรรม, สื่อสังคมออนไลน์

ข้อมูลการอ้างอิง: ดร.ธรม คำวิจิตรธนาภา และ ดิเรก ดีประเสริฐ. (2566). การเพิ่มประสิทธิภาพคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดยโสธรทางสื่อสังคมออนไลน์. *Procedia of Multidisciplinary Research*, 1(7), 123.

บทนำ

ในปัจจุบันประเทศไทยได้เผชิญปัญหาต่างๆ พร้อมกันหลายด้านทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง เป็นต้น และจากปัญหาเหล่านี้เองก็ส่งผลให้สังคมไทยประสบกับความเหลื่อมล้ำ การแตกแยกทางความคิด ที่นำไปสู่ปัญหาครอบครัว ปัญหายาเสพติด ปัญหาการพนัน ปัญหาหนี้สิน เป็นต้น เมื่อปัญหาที่ทำให้เกิดความเดือดร้อนดังกล่าวเกิดขึ้นประชาชนจึงมีการร้องทุกข์ ซึ่งถือเป็นเสียงสะท้อนให้รัฐบาลและหน่วยงานของรัฐทราบว่าการบริหารจัดการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพียงใด และรัฐบาลทุกยุคทุกสมัยก็ได้ตระหนักในความสำคัญในเรื่องร้องทุกข์ของประชาชนมาตลอด โดยการเปิดรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมและตรวจสอบการทำงานของภาครัฐมากขึ้น โดยเฉพาะเมื่อมีการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และการเมืองอย่างต่อเนื่องทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว นำไปสู่การแข่งขัน การเอาตัวเอาเปรียบ เป็นเหตุให้ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน ประสบปัญหาหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม จึงมีการร้องทุกข์ต่อหน่วยงานต่างๆ เพิ่มขึ้นและหนึ่งในกลไกสำคัญที่ทำหน้าที่รับเรื่องร้องทุกข์จากประชาชนคือศูนย์ดำรงธรรม (ศูนย์ดำรงธรรม, 2557)

ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย มีที่มาจากศูนย์บริการข่าวสารของกระทรวงมหาดไทย ที่ถูกก่อตั้งขึ้นมาเพื่อรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ให้บริการข้อมูล และรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ต่อมาบทบาทของศูนย์บริการข่าวสารได้เพิ่มมากขึ้นโดยเฉพาะอย่างยิ่งภารกิจเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชน จึงได้มีการปรับปรุงศูนย์บริการข่าวสารของกระทรวงมหาดไทยให้มีเอกภาพและประสิทธิภาพยิ่งขึ้นโดยใช้ชื่อใหม่ว่าศูนย์ดำรงธรรม ซึ่งมีบทบาทในการบำบัดทุกข์ บำรุงสุข แก่ประชาชนอย่างจริงจังและเกิดเป็นผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม แต่การดำเนินงานในช่วงแรกของศูนย์ดำรงธรรม มีลักษณะการทำงานแบบปิดโดยบริหารเป็นการภายใน จะทำงานในเชิงรับมากกว่าเชิงรุก (สำนักเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2560) กระทรวงมหาดไทยจึงได้กำหนดนโยบายของศูนย์ดำรงธรรม ซึ่งมีสาระที่สำคัญคือ การบริการประชาชนในเชิงรุกเพื่อให้เป็นที่พึงและเป็นทางออกในการแก้ไขปัญหาให้ประชาชน โดยกำหนดโครงสร้างและกรอบอัตรากำลังรองรับการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมทั้งส่วนกลาง ส่วนจังหวัด และส่วนอำเภอเป็นการเฉพาะ เพื่อเร่งแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนโดยเฉพาะปัญหาเรื้อรังที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข ปัญหาที่เกิดขึ้นซ้ำซากและสร้างความเสียหายหากไม่ได้รับการแก้ไข เช่น ปัญหาหนี้ครอบครัว การกักขัง ถูกหลอกลวง และกรณีพิพาทในที่ดิน เป็นต้น โดยมีแนวทางการปฏิบัติ ได้แก่ การส่งเสริมบทบาทหัวหน้าสำนักงานจังหวัดในการกำกับการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมให้เห็นผลเป็นรูปธรรม การร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหาและข้อร้องเรียนเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ การพัฒนาระบบบริหารจัดการโดยปรับปรุงประสิทธิภาพการจัดการฐานข้อมูล การดำเนินการสรรหาบุคลากรตามกรอบอัตรากำลังที่คณะรัฐมนตรีมีมติอนุมัติ รวมทั้งการพัฒนาคุณภาพบุคลากรอย่างต่อเนื่อง (สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย, 2559) แต่ผลการให้บริการที่ผ่านมา พบว่า สถิติการร้องเรียนมีเพิ่มมากขึ้นและบางเรื่องไม่สามารถช่วยแก้ปัญหาความเดือดร้อนให้ผู้ร้องได้อย่างรวดเร็ว มีหลายขั้นตอนในการแก้ปัญหาให้คลี่คลาย จนทำให้ผู้ร้องไม่มีความเชื่อมั่นและเข้าใจว่าศูนย์ดำรงธรรมไม่ได้อำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนอย่างแท้จริง (ปทุมวรรณ สินลัน, 2560) รวมทั้งจังหวัดยโสธร ดังนั้นจึงควรต้องมีเครื่องมือบางอย่างมาแก้ไขปัญหา และหนึ่งในเครื่องมือที่น่าจะสามารถกระทำได้อย่างเป็นรูปธรรมในการปฏิบัติ คือ การใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) ที่ใช้กันอย่างแพร่หลายในปัจจุบัน

สื่อสังคมออนไลน์ เป็นรูปแบบการให้บริการผ่านทางเว็บไซต์ที่สามารถขยายออกไปได้อย่างอิสระไร้พรมแดน ด้วยคุณสมบัติที่มีลักษณะการเชื่อมโยงกันด้วยสายสัมพันธ์ เชื่อมโยงผู้คนให้เข้าถึงกันได้ง่ายและกว้างขวาง ทำให้สามารถแลกเปลี่ยน แบ่งปัน ข้อมูลข่าวสาร กิจกรรมรวมถึงความสนใจเฉพาะเรื่อง ระหว่างบุคคลถึงบุคคล หรือบุคคลถึงกลุ่มคน ผ่านการใช้งานอินเทอร์เน็ต จนทำให้เครือข่ายมีขนาดใหญ่ขึ้นและเข้มแข็งขึ้น เป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสารของสมาชิกภายในกลุ่มนั้นๆ สามารถรับรู้ข้อคิดเห็นต่างๆ ของสมาชิกในสื่อสังคมออนไลน์ได้ทันทีอย่างรวดเร็ว โดยไม่จำกัดในเรื่องเวลาและสถานที่ ด้วยเหตุนี้หน่วยงานราชการจึงมีการนำมาใช้ประโยชน์ รวมทั้งสามารถนำมาประยุกต์ใช้การให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร

จากสภาพปัญหาในการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธรและความสำคัญของเครือข่ายสังคมออนไลน์ ผู้วิจัยจึงสนใจที่ศึกษาเรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธรทางสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อเป็นเครื่องมือในการการเพิ่มประสิทธิภาพคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร ให้ประชาชนผู้มาใช้บริการเกิดความสะดวกและความเชื่อมั่นในการมาใช้บริการ อันจะส่งผลถึงความมั่นใจในการมาใช้บริการและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธรต่อไป

การทบทวนวรรณกรรม

ทฤษฎีคุณภาพการให้บริการ

การบริการ หมายถึง การดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการจะประทับใจและชื่นชมองค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร เบื้องหลังความสำเร็จของทุกงาน มักจะมีงานบริการเป็นเครื่องมือในการสนับสนุน ตลอดจนความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ทุกระดับซึ่งช่วยขับเคลื่อนพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ (สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน, 2555) คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความน่าเชื่อถือตามมาตรฐานการประเมิน ซึ่งทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดี สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ (เกียรติคุณ จิรกาลวสาน, 2555) และเกณฑ์การวัดคุณภาพ ประกอบด้วย 5 มิติหลักคือ 1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ 2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ 3) การตอบสนอง 4) การให้ความเชื่อมั่น และ 5) การรู้จักและเข้าใจ (Zeithaml, Parasuraman and Berry, 1990)

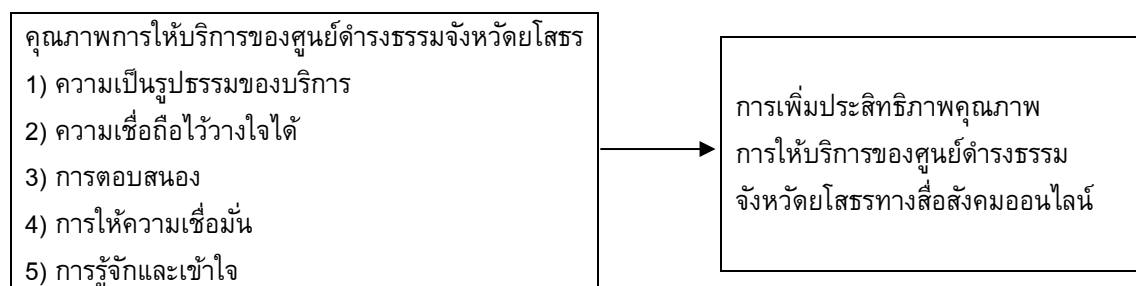
แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

ประสิทธิภาพ หมายถึง กระบวนการหรือวิธีการทำงานให้สำเร็จ บรรลุตามวัตถุประสงค์ของงานซึ่งจะได้ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยมีการดำเนินงานที่มีความถูกต้อง รวดเร็ว บรรลุตามวัตถุประสงค์ และต้องใช้งบประมาณอย่างประหยัดคุ้มค่า และเกิดประโยชน์มากที่สุด (Certo, 2000) ซึ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อความมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย 1) ปัจจัยสิ่งแวดล้อมนอกองค์กร ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ความต้องการของลูกค้า การแข่งขันทางการผลิตและการบริการ 2) ปัจจัยสิ่งแวดล้อมในองค์กร ได้แก่ ความพร้อมทางด้านทุน อาคาร สถานที่ เครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ และเทคโนโลยี และวัฒนธรรมองค์กร 3) ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ และปัจจัยด้านคุณภาพของบุคลากร (สมใจ ลักษณะ, 2549)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การใช้สื่อสังคมออนไลน์ทำให้หน่วยงานภาครัฐเกิดความสะดวกในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ช่วยให้การปฏิบัติงานและการติดต่อนั้นง่าย รวดเร็วและลดค่าใช้จ่าย และประชาชนก็ได้รับบริการที่เร็ว สะดวกและง่ายขึ้น โดยเฉพาะในการประชาสัมพันธ์ ที่เพิ่มความสะดวกในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร นโยบาย ภารกิจ และกิจกรรมต่างๆ ซึ่งเพิ่มความเข้าใจผิดและส่งเสริมภาพลักษณ์ด้านการบริการ (อิทธิพล จันทรรัตน์กุล และคณะ, 2564) ซึ่งข้อมูลข่าวสารจะมีการปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอ และประชาชนก็สามารถแสดงความคิดเห็นของตนผ่านช่องทางนี้ แต่ก็พบว่าปัญหาและอุปสรรคสำคัญคือ บุคลากรขาดความรู้ในการให้ข้อมูลข่าวสารทางช่องทางนี้ให้กับประชาชน (อุดม ไพรเกษตร และปิยากร หวังมหาวร, 2560) รวมทั้งการที่บุคลากรขาดทักษะ ขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้งานเทคโนโลยี ขาดความกระตือรือร้นในการหาความรู้เพิ่มเติม และอุปกรณ์ทางด้านเทคโนโลยีมีจำนวนไม่พอจึงไม่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน ซึ่งการแก้ปัญหาสามารถทำได้โดยการจัดการฝึกอบรมให้บุคลากรในองค์กร รวมทั้งการจัดสรรเครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงานให้เพียงพอและพร้อมต่อการปฏิบัติงาน (เนติพัชญ์ ชามณี, 2562) รวมทั้งการพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะในการนำเครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีที่มีอยู่ เช่น Computer, Tablet, Smart Phone, หรือโปรแกรมสำเร็จรูปต่างๆ Application สื่อออนไลน์ มาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงาน และการเพิ่มประสิทธิภาพการประชาสัมพันธ์มีขั้นตอนที่สามารถทำได้ด้วยการวางแผน การดำเนินการประชาสัมพันธ์ การตรวจสอบ และการปรับปรุง (ศตลักษณ์ บุญยรักษ์, 2565)

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญสำหรับการวิจัยคือ ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร จำนวน 30 คน ประกอบด้วย 1) ผู้บริหารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร จำนวน 3 คน 2) เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร จำนวน 7 คน และ 3) ประชาชนผู้เข้ารับบริการจากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร จำนวน 20 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในประเด็นคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธรทางสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนอง การให้ความเชื่อมั่น การรู้จักและเข้าใจ และการเพิ่มประสิทธิภาพคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือ มีขั้นตอน ดังนี้คือ 1) สังเคราะห์แนวคิดทฤษฎีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมทางสื่อสังคมออนไลน์ 2) นำสิ่งที่ได้จากการสังเคราะห์มากำหนดเป็นประเด็นสัมภาษณ์เชิงลึก 3) นำไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ปรับปรุงแก้ไขประเด็นคำถามและการใช้ถ้อยคำที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายตามข้อเสนอแนะก่อนนำไปเก็บข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลทำโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกในประเด็นต่างๆ ตามเครื่องมือ และบันทึกคำให้สัมภาษณ์โดยใช้อุปกรณ์บันทึกเสียงและการจดบันทึก ด้วยตัวผู้วิจัยเองทุกกรณี และการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ซึ่งประกอบด้วยการจัดระเบียบข้อมูล การแสดงข้อมูลและการสร้างข้อสรุปตีความผลที่ได้ จากนั้นนำผลการวิเคราะห์มาอธิบายปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น

ผลการวิจัย

คุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธรทางสื่อสังคมออนไลน์

พบว่า คุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธรทางสื่อสังคมออนไลน์ ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของบริการ ได้แก่ การให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมทางสื่อสังคมออนไลน์ใช้กันมากเฉพาะในกลุ่มผู้มีอายุน้อย ไม่นิยมใช้กับผู้สูงอายุที่ไม่มีสมาร์ทโฟน ประชาชนส่วนใหญ่ไม่เคยชินทำให้ไม่สามารถเข้าถึงกับการบริการประเภทนี้ เกิดความสับสน รวดเร็วและประหยัดเวลา เกิดการลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น ไม่เกิดการทับซ้อนในการทำงาน การให้บริการต่อเนื่องไม่ติดขัด เปิดช่องทางในการตอบข้อซักถาม ปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบสามารถตรวจสอบได้ ลดการแพร่กระจาย covid 19 และโรคทางเดินหายใจอื่นๆ ลดภาระในเรื่องของที่จอดรถ ขนาดของสถานที่ จำนวนห้องน้ำและเก้าอี้ในการให้บริการ แก้ปัญหาผู้มาใช้บริการจำนวนมาก การประชาสัมพันธ์ช่องทางนี้ยังไม่เพียงพอ อุปกรณ์เครื่องมือที่เกี่ยวข้องกับการบริการมีความทันสมัย เพียงพอและเหมาะสม มีขั้นตอน/ระเบียบในการให้บริการที่เหมาะสม สื่อที่ใช้ประกอบการบริการมีความชัดเจน เหมาะสม และสามารถปฏิบัติได้จริง ความเชื่อถือไว้วางใจได้ ได้แก่ การไว้วางใจในการไม่นำข้อมูลที่ไปเผยแพร่สู่ภายนอก ให้บริการได้ถูกต้อง ได้ผลน่าพอใจ มีความสม่ำเสมอ

และต่อเนื่อง ไม่มีข้อผิดพลาด ให้บริการตามกรอบระยะเวลา เป็นมาตรฐานตามลำดับขั้นตอน เมื่อประสบปัญหาไม่มีเจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือและให้คำแนะนำ และบางขั้นตอนมีความซับซ้อน การตอบสนองต่อหน้าที่ ได้แก่ มีความพร้อมในการให้บริการ มีความรับผิดชอบในการให้บริการ มีการบริการโต้ตอบผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที บริการได้อย่างรวดเร็ว ทำให้การเข้ารับบริการทำได้ง่าย บริการสะดวก รวดเร็ว และตรงตามความต้องการ มีเจ้าหน้าที่ประจำตลอดช่วงเวลา เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นในการให้บริการ รอคอยตอบกลับนาน ไม่มีการตอบกลับ เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอในบางช่วงเวลาที่ผู้ใช้บริการจำนวนมาก การให้คำแนะนำการตอบข้อซักถามด้วยความเต็มใจ ตอบปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน ถูกต้องรวดเร็ว การให้ความเชื่อมั่น ได้แก่ มีความรู้และทักษะในการให้บริการด้วยความถูกต้องและแม่นยำ มีการโต้ตอบด้วยความสุภาพ สื่อสารได้ตรงประเด็น และทำให้รู้สึกมั่นใจว่าได้รับบริการที่ดี มีความรู้ความชำนาญ และให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความซื่อสัตย์ การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพให้ข้อมูลที่ชัดเจน เจ้าหน้าที่แสดงถึงความหุุดหิงใจว่าไม่มีความรู้หรือองค์ความรู้เพียงพอในการให้คำตอบ ยังให้ข้อมูลและตอบคำถามไม่ชัดเจน ไม่ให้ความสนใจที่จะตอบบางคำถามอาจเพราะไม่รู้หรือไม่มีข้อมูล เจ้าหน้าที่มีความสามารถตอบปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน ชัดเจนและเหมาะสมทุกขั้นตอน สื่อสารได้หลากหลายช่องทาง บางเรื่องต้องอาศัยดุลยพินิจและความรู้ด้านกฎหมายที่ต้องรอบคอบทำให้เกิดความล่าช้าทำให้ผู้รับบริการขาดความมั่นใจ และการรู้จักและเข้าใจ ได้แก่ ตั้งใจรับฟังปัญหา ดูแล เอาใจใส่ในการแก้ปัญหา ใส่ใจในผลประโยชน์ เต็มใจให้ความช่วยเหลือในการแก้ปัญหาของผู้รับบริการ ให้การดูแลและเอาใจใส่ในการโต้ตอบเป็นอย่างดี ให้บริการด้วยความเท่าเทียมกัน ทำให้การให้บริการเป็นไปตามลำดับ ทำให้เกิดการบริการอย่างเท่าเทียมกัน และทำให้การบริการเป็นไปโดยมิได้ให้เอกสิทธิ์กับบุคคลใดเป็นพิเศษ

การเพิ่มประสิทธิภาพคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธรทางสื่อสังคมออนไลน์

พบว่า การเพิ่มประสิทธิภาพคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธรทางสื่อสังคมออนไลน์ ประกอบด้วย การพัฒนาการประชาสัมพันธ์ทางสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ การวางแผน การปรับปรุงสื่อสังคมออนไลน์ ระดมความคิดเห็นว่าควรมีการปรับปรุงสาระสำคัญในสื่อสังคมออนไลน์เรื่องใด การสร้างกลุ่มโดยให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบสร้างกลุ่ม และนำเสนอข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชน การดำเนินการประชาสัมพันธ์ มีการมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการใช้ IT เป็นผู้ปรับปรุงและส่งข้อความที่มีประโยชน์อย่างต่อเนื่อง ตรวจสอบ ให้ผู้รับผิดชอบตรวจสอบข้อความ ดิชม ข้อคิดเห็นต่างๆ ของผู้ใช้นำมาเสนอต่อผู้บริหารเพื่อนำไปปรับปรุง และ ปรับปรุง มีการประชุมเรื่องปรับปรุงสื่อสังคมออนไลน์จากข้อมูลที่ได้รับรวบรวมวิเคราะห์มาปรับปรุง การพัฒนาการให้บริการทางสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ การนำสื่อสังคมออนไลน์มาใช้พัฒนาการให้บริการให้มีความทันสมัย เช่น ระบบอินเทอร์เน็ต สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น รวมทั้งการพัฒนาอุปกรณ์เครื่องมือให้มีความทันสมัย การนำอุปกรณ์เครื่องมือที่เกี่ยวข้องกับการบริการมีความเพียงพอทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ การเพิ่มช่องทางการเข้าถึงบริการโดยใช้สื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ การเพิ่มช่องทางการเข้าถึงบริการที่ทำให้ประชาชนได้เข้าถึงการร้องทุกข์มากขึ้นโดยการใช้สื่อสังคมออนไลน์ผ่านทาง Facebook และ Line รวมทั้งการให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ได้ตลอด 24 ชั่วโมง การประสานงานความร่วมมือทางสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ การใช้สื่อสังคมออนไลน์ประสานงานความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์การในการติดตามเรื่องให้เป็นไปด้วยความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น การให้ข้อมูลข่าวสารและคำปรึกษาด้านกฎหมายทางสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติอื่นๆ ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ซึ่งข้อมูลข่าวสารที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธรให้กับประชาชนมีการปรับปรุงหรืออัปเดตอยู่เสมอ การให้คำปรึกษาด้วยการสนทนา (Chat) สอบถามประชาชนที่มาขอรับบริการ การรับเรื่อง รายงานผลและติดตามผลเรื่องร้องทุกข์ทางสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ การใช้สื่อสังคมออนไลน์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชนผ่านสื่อสังคมออนไลน์ที่นิยม เช่น Facebook, Line และเมื่อรับเรื่องร้องทุกข์มาแล้วก็มีการดำเนินการตามขั้นตอน การใช้เครื่องมือในสื่อสังคมออนไลน์อย่างเหมาะสม ได้แก่ การใช้การ Post และ Comment ในการตั้งประเด็น การสนทนา การเสนอแนวความคิดเห็น

ใช้ Chat ในการถามตอบ ใช้ Note ในการเขียนบทความที่เป็นองค์ความรู้ ใช้ Group ในการสร้างกลุ่มการสนทนากับผู้ที่เกี่ยวข้อง ใช้ Post และ Fanpage Google Document ในการส่งข่าวสาร และใช้ Share Photo Share VDO และ Youtube ในกรณีที่ศูนย์ดำรงธรรมมีสื่อในรูปแบบต่างๆ การพัฒนาการใช้เทคโนโลยีทางสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ การจัดทำระบบฐานข้อมูลการร้องเรียน การร้องทุกข์ที่เชื่อมต่อกับทุกจังหวัด การพัฒนาระบบฐานข้อมูลการให้บริการให้เชื่อมโยงบูรณาการข้อมูลร่วมกับศูนย์บริการอื่นๆ การพัฒนาระบบการติดตามรายงานผลการดำเนินงาน และการสร้างแอปพลิเคชันเฉพาะในการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม และการพัฒนาบุคลากรที่ให้บริการทางสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ การจัดอบรม หรือการจัดการความรู้ (Knowledge Management) บุคลากรในศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธรให้มีทักษะในการนำเครื่องมือ อุปกรณ์ที่มีอยู่ในปัจจุบัน เช่น computer, Tablet, Smart Phone, หรือโปรแกรมสำเร็จรูปต่างๆ Application สื่อออนไลน์ มาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการบริการ

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

สรุปผลการศึกษาเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธรทางสื่อสังคมออนไลน์ พบว่าคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธรทางสื่อสังคมออนไลน์ ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อหน้าที่ ด้านการให้ความเชื่อมั่น และ ด้านการรู้จักและเข้าใจ เนื่องจากการให้บริการทางสื่อสังคมออนไลน์ได้มีประชาชนเข้ามาใช้อย่างหลากหลายโดยเฉพาะกลุ่มผู้ที่มีความเคยชินกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ ผลที่สะท้อนออกมาในเรื่องคุณภาพการให้บริการจึงแตกต่างกันไปมีทั้งพึงพอใจและไม่พึงพอใจ เช่น ในประเด็นสภาพปัญหาและอุปสรรคการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธรทางสื่อสังคมออนไลน์คือบางครั้งการเจ้าหน้าที่ไม่ให้ความสนใจที่จะตอบบางคำถามซึ่งอาจเป็นเพราะไม่มีข้อมูล สอดคล้องกับการศึกษาของ อุดม ไพรเกษตร และปิยากร หวังมหาพร (2560) ที่พบว่าปัญหาและอุปสรรคสำคัญในการใช้สื่อสังคมออนไลน์เฟสบุ๊คของหน่วยงานภาครัฐ คือ บุคลากรที่รับผิดชอบขาดความรู้ในการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน และการศึกษาของ เนติพัชญ์ ธารณี (2562) ที่พบว่า ปัญหาเทคโนโลยีในยุคดิจิทัล ได้แก่ บุคลากรขาดทักษะ ความรู้และความเข้าใจในการใช้งานเทคโนโลยี ขาดความกระตือรือร้นในการหาความรู้เพิ่มเติม และอุปกรณ์ทางด้านเทคโนโลยีมีจำนวนไม่พอจึงไม่เอื้ออำนวยต่อการทำงานให้ประสบผลสำเร็จ สำหรับประเด็นความมีประสิทธิภาพในการให้บริการคือการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร คือ เกิดความสะดวกรวดเร็วและประหยัดเวลา ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น ไม่เกิดการทับซ้อนในการทำงาน การให้บริการต่อเนื่องไม่ติดขัด การให้บริการเป็นไปตามลำดับ ทำให้เกิดการบริการอย่างเท่าเทียมกัน และทำให้การบริการเป็นไปโดยมิได้ให้เอกสิทธิ์กับบุคคลใดเป็นพิเศษ สอดคล้องกับการศึกษาของ อิทธิพล จันทรรัตน์กุล และคณะ (2564) ที่พบว่า การใช้สื่อสังคมออนไลน์ของหน่วยงานภาครัฐทำให้เกิดความสะดวกในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ช่วยให้การปฏิบัติงานและการติดต่อราชการนั้นง่ายขึ้น รวดเร็วขึ้น และลดภาระค่าใช้จ่าย

การเพิ่มประสิทธิภาพคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธรทางสื่อสังคมออนไลน์ พบว่าประกอบด้วย การพัฒนาการประชาสัมพันธ์ทางสื่อสังคมออนไลน์ การพัฒนาการให้บริการทางสื่อสังคมออนไลน์ การเพิ่มช่องทางการเข้าถึงบริการโดยใช้สื่อสังคมออนไลน์ การประสานงานความร่วมมือทางสื่อสังคมออนไลน์ การให้ข้อมูลข่าวสารและคำปรึกษาด้านกฎหมายทางสื่อสังคมออนไลน์ การรับเรื่อง รายงานผลและติดตามผลเรื่องร้องทุกข์ทางสื่อสังคมออนไลน์ การใช้เครื่องมือในสื่อสังคมออนไลน์อย่างเหมาะสม การพัฒนาการใช้เทคโนโลยีทางสื่อสังคมออนไลน์ และการพัฒนาบุคลากรที่ให้บริการทางสื่อสังคมออนไลน์ เนื่องจากการที่จะให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธรทางสื่อสังคมออนไลน์มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นได้นั้นจะต้องมีการดำเนินการทั้งการพัฒนาการประชาสัมพันธ์ เพื่อเผยแพร่ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร บทบาทหน้าที่และกิจกรรมให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับทราบอย่างทั่วถึง สอดคล้องกับการศึกษาของอุดม ไพรเกษตร และปิยากร หวังมหาพร (2560) ที่พบว่าหน่วยงานภาครัฐส่วนใหญ่ที่ใช้เฟสบุ๊ค มีวัตถุประสงค์การใช้เพื่อเป็นช่องทางสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์กับประชาชน ซึ่งข้อมูลข่าวสารที่หน่วยงาน

ภาครัฐให้กับประชาชนมีการปรับปรุงหรืออัปเดตอยู่เสมอ และมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นต่อประเด็นต่างๆ ที่ต้องการข้อเสนอแนะจากประชาชนผ่านทางเฟสบุ๊ค และการศึกษาของ อธิพิพล จันทรรัตนกุล และคณะ (2564) ที่พบว่า หน่วยงานภาครัฐใช้สื่อสังคมออนไลน์ เพื่อ การประชาสัมพันธ์ ซึ่งเป็นช่องทางที่เพิ่มความสะดวกในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐ รวมทั้งใช้ชี้แจงแก้ไขความเข้าใจผิดเกี่ยวกับองค์กร ช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ด้านบริการของหน่วยงานภาครัฐ เพราะทำให้ประชาชนได้รับบริการของรัฐเร็วขึ้น สะดวกขึ้นง่ายขึ้น ช่วยเป็นช่องทางในการเผยแพร่นโยบาย ภารกิจ และกิจกรรมต่างๆ ของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งขั้นตอนการพัฒนาการประชาสัมพันธ์ประกอบด้วย การวางแผนระดมความคิดเห็นปรับปรุงสาระสำคัญ และนำเสนอข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชน การดำเนินการประชาสัมพันธ์ โดยเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการใช้เทคโนโลยี การตรวจสอบข้อคิดเห็นของผู้ใช้เพื่อนำไปปรับปรุง และการปรับปรุงจากข้อมูลที่ได้รับรวบรวมวิเคราะห์มาปรับปรุง สอดคล้องกับการศึกษาของ ศศลักษณ์ บุญยักษ์ (2565) ที่พบว่า การเพิ่มประสิทธิภาพการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ประกอบด้วย การวางแผน การดำเนินการประชาสัมพันธ์ การตรวจสอบ และการปรับปรุง การพัฒนาการให้บริการ เพื่อให้การปฏิบัติงานและการติดต่อกับศูนย์ดำรงธรรมนั้นง่ายขึ้น รวดเร็วขึ้นและลดภาระค่าใช้จ่าย การเพิ่มช่องทางการเข้าถึงบริการ เพื่อให้ประชาชนได้เข้าถึงการร้องทุกข์มากยิ่งขึ้น การประสานงานความร่วมมือ เพื่อให้การติดตามเรื่องเป็นไปด้วยความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น การให้ข้อมูลข่าวสารและคำปรึกษาด้านกฎหมาย เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการมีความรู้ ความเข้าใจในข้อมูลข่าวสารและข้อกฎหมายที่จะนำไปสู่การดำเนินการอย่างถูกต้องในการปฏิบัติเมื่อมีข้อพิพาทหรือการฟ้องร้อง การรับเรื่อง รายงานผลและติดตามผลเรื่องร้องทุกข์ เพื่อสร้างความสะดวกและความชัดเจนต่อประชาชนผู้รับบริการอย่างเป็นระบบระเบียบ การใช้เครื่องมืออย่างเหมาะสม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารระหว่างศูนย์ดำรงธรรมกับประชาชนผู้รับบริการ การพัฒนาการใช้เทคโนโลยี การพัฒนาบุคลากรที่ให้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการให้มีความสะดวกรวดเร็ว ชัดเจน ถูกต้อง สร้างความพึงพอใจและประทับใจแก่ประชาชนต่อการให้บริการ สอดคล้องกับการศึกษาของนภสร สุตหุ้ม (2560) ที่พบว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัล ได้แก่ บุคลากรมีทักษะในการนำเครื่องมือ อุปกรณ์และเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีอยู่ในปัจจุบัน เช่น Computer, Tablet, Smart Phone, หรือโปรแกรมสำเร็จรูปต่างๆ Application สื่อออนไลน์ มาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงานการทำงานร่วมกันหรือเพื่อใช้ในการพัฒนากระบวนการทำงาน ระบบงานในสำนักงานให้มีความทันสมัยโดยครอบคลุมความสามารถในด้านการใช้ ความเข้าใจ การสร้างสรรค์ และการเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดประโยชน์ต่อบุคลากร ได้แก่ ทำงานได้รวดเร็ว ลดข้อผิดพลาด มีความมั่นใจในการทำงานมากขึ้น สามารถสร้างสรรค์ผลงานได้เอง เข้าถึงเรียกใช้ข้อมูลได้ตรงความต้องการมากขึ้น และการศึกษาของ เนติพัชญ์ ฐาณ (2562) ที่พบว่าแนวทางหนึ่งในการแก้ปัญหาการบริหารงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัล คือ จัดการฝึกอบรมให้บุคลากรในองค์กร และจัดสรรเครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงานให้เพียงพอ และพร้อมต่อการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการวิจัย

จากผลการศึกษา ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

- 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของผู้สูงอายุและประชาชนทั่วไปที่ไม่นิยมใช้สื่อสังคมออนไลน์ ดังนั้นศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธรจึงควรปรับปรุงในเรื่องของความง่ายและความสะดวกการเข้าถึงการบริการทางสื่อสังคมออนไลน์
- 2) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีผลต่อภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร ดังนั้นจึงควรเพิ่มการป้องกันมิให้ข้อมูลของผู้ใช้บริการเผยแพร่สู่ภายนอก ลดความผิดพลาดในการให้บริการ รวมทั้งมีการบริการอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง
- 3) ด้านการตอบสนองต่อหน้าที่ มีผลต่อความนิยมต่อผู้ที่จะมาใช้บริการทางสื่อสังคมออนไลน์ให้เพิ่มมากขึ้น ดังนั้นศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร จึงควรพัฒนาความพร้อมให้มีการตอบสนองผู้ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ทันทีที่ และตรงกับความต้องการ

- 4) ด้านการให้ความเชื่อมั่น มีผลต่อความมั่นใจของประชาชนผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร ดังนั้นจึงควรพัฒนาความรู้และทักษะในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการทางสื่อสังคมออนไลน์ โดยเฉพาะในเรื่องกฎหมายและกฎระเบียบข้อบังคับของหน่วยงานราชการ
 - 5) ด้านการรู้จักและเข้าใจ มีผลต่อความประทับใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร ดังนั้นจึงควรมีการพัฒนาในเรื่องการดูแล เอาใจใส่ และการแสดงออกถึงความเต็มใจให้ความช่วยเหลือในการแก้ปัญหาที่มีต่อผู้ใช้บริการ
- ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป**
- 1) ควรมีการวิจัยเรื่องการพัฒนาการให้บริการทางสื่อสังคมออนไลน์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม
 - 2) ควรมีการวิจัยเรื่องการพัฒนสมรรถนะบุคลากรที่ให้บริการทางสื่อสังคมออนไลน์ของศูนย์ดำรงธรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ
 - 3) ควรมีการวิจัยเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมระหว่างการให้บริการแบบทั่วไปกับการให้บริการทางสื่อสังคมออนไลน์
 - 4) ควรมีการวิจัยในเรื่องตัวชี้วัดประสิทธิภาพคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมทางสื่อสังคมออนไลน์อย่างครอบคลุมในทุกๆ ด้าน

เอกสารอ้างอิง

- เกียรติคุณ จิรกาลวสาน. (2555). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ กรณีศึกษา การประชาสัมพันธ์ภูมิภาคในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการทั่วไป), มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- นภสร สุดท้วม. (2560). *ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการอัยการ สำนักงานอัยการสูงสุด*. วิทยานิพนธ์ รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์), มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เนติพัชฌ์ ธารณี. (2562). *การบริหารงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัล สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ปปง.) ภายใต้แผนนโยบายดิจิทัลไทยแลนด์*. วิทยานิพนธ์ รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์), มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ปทุมวรรณ สิ้นล้น. (2560). *ปัจจัยคุณภาพการบริการที่มีผลต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี*. วิทยานิพนธ์ รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์), มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด.
- ภัทรวรรณ สมประสงค์. (2557). *การใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศศลักษณ์ บุญยรักษ. (2565). *รูปแบบการบริหารการประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิผลโดยใช้สื่อสังคมออนไลน์ของโรงเรียนอนุบาลเอกชนในกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ ปร.ด. (การบริหารการศึกษา), มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ.
- ศูนย์ดำรงธรรม. (2557). *คู่มือการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียน*. กรุงเทพฯ: บพิศการพิมพ์.
- สมใจ ลักษณะ. (2549). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน*. กรุงเทพฯ: เพิ่มทรัพย์การพิมพ์.
- สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย. (2559). *การดำเนินงานตามขั้นตอนปฏิบัติงานการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม*. กรุงเทพฯ: สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย.
- สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน. (2555). *คู่มือหลักการให้บริการที่ดี ภายใต้กระบวนการจัดการความรู้*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.
- สำนักเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2560). *ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย*. กรุงเทพฯ: สำนักเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.

อิทธิพล จันทรรัตน์กุล และคนอื่นๆ. (2564). บทบาทของหน่วยงานภาครัฐ ต่อการใช้สื่อสังคมออนไลน์. *วารสารเศรษฐศาสตร์ปริทรรศน์*, 8(1), 222-234.

อุดม ไพโรเกษตร และปิยากร หวังมหาพร. (2560). การมีส่วนร่วมของประชาชนผ่านทางสื่อสังคมเฟสบุ๊คของหน่วยงานภาครัฐไทย. *วารสารการเมืองการปกครอง*, 7(1), 39-59.

Certo, Samuel C. (2000). *Modern management*. New Jersey: Prentice-Hall.

Zeithaml, Parasuraman, Berry, & Leonard L. (1990). *Delivery Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Exception's*. New York: Free Press.

Data Availability Statement: The raw data supporting the conclusions of this article will be made available by the authors, without undue reservation.

Conflicts of Interest: The authors declare that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.

Publisher's Note: All claims expressed in this article are solely those of the authors and do not necessarily represent those of their affiliated organizations, or those of the publisher, the editors and the reviewers. Any product that may be evaluated in this article, or claim that may be made by its manufacturer, is not guaranteed or endorsed by the publisher.



Copyright: © 2023 by the authors. This is a fully open-access article distributed under the terms of the Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International (CC BY-NC-ND 4.0).