

เอกสารประกอบการบรรยาย



ทีมงานคุณภาพ บริการด้วยใจ

อ.บุญญฤทธิ์ สมบัติหลาย

โครงการพัฒนาศักยภาพและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของ

บุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

ประจำปี 2558

วันที่ 2-3 มิถุนายน 2558

จัดโดย กองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

ทีมงานคุณภาพ บริการด้วยใจ

บุญญฤทธิ สมบัติหลาย*

คนที่อยู่ในสังคมทุกคนต่างก็มีความคิด ความรู้สึก และทัศนคติต่อสิ่งต่างๆ แตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละคนเคยได้รับมา จิตใจของคนผันแปรไปตามกาลเวลา ซึ่งเราจะมีการปรับตัวตามสิ่งต่างๆ ที่เราพบ

จิตใจของเราจะรู้สึกต่อใคร หรือสิ่งใดแตกต่างกันไป คนเรามันจะใจจดใจจ่ออยู่กับเรื่องที่เราสนใจหรือเรื่องที่มีความจำเป็นต่อตัวเราเอง เช่น หน้าที่การงาน ครอบครัว บุญคุณ หรืออื่นๆ แต่อย่างน้อยที่สุดทุกคนก็มีจิตสำนึกต่อความเป็นมนุษย์ที่อยู่ร่วมกับเพื่อนมนุษย์อื่นๆ ในสังคม การมีจิตสำนึกอันสูงส่งอาจเป็นจิตสำนึกในคุณธรรม จิตสำนึกในอุดมการณ์ สิ่งที่กำลังมานี้ แสดงให้เห็นถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลซึ่งหมายถึง ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ดังนั้น ในฐานะผู้ให้บริการจึงต้องตระหนัก และศึกษา ใฝ่หา ความรู้เทคนิคแนวทาง วิธีการในการให้บริการเพื่อสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการอยู่เสมอ ยิ่งไปกว่านั้น ท่ามกลางกระแสการแข่งขันที่รุนแรงในโลกปัจจุบัน อาจจะต้องปรับปรุงพัฒนา และเปลี่ยนแปลงรูปแบบและวิธีการให้บริการอยู่ตลอดเวลาอีกด้วย

ดังนั้น จึงขอเสนอแนวคิดในการพัฒนาองค์กร และบุคลากรเพื่อสร้างมาตรฐานให้เกิดองค์กรเป็นเลิศด้านการบริการ ด้วยหลากหลายแนวคิดและวิธีการแตกต่างกันดังต่อไปนี้

บริการเป็นเลิศ ทำได้อย่างไร

การบริการ คือ การทำงาน เพื่ออำนวยความสะดวก และสงเคราะห์ช่วยเหลือ หรือทำงานให้ตามความต้องการของผู้รับบริการ ด้วยความสนใจและเอาใจใส่ดูแลอย่างจริงจังจริงจัง จนเป็นที่พอใจ ประทับใจของผู้รับบริการ ทั้งนี้ การทำงานดังกล่าวจะต้องไม่ขัดต่อระเบียบในกิจการ ศีลธรรม วัฒนธรรม และขนบธรรมเนียมประเพณีอันดี

* ที่ปรึกษาสำนักงานผู้อำนวยการศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น,
กรรมการจรรยาบรรณ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
ที่ปรึกษาศูนย์ประสานงานวิชาการขอนแก่น สถาบัน The ACT.

ความสำคัญสูงสุดของงานบริการ

- เป็นชีวิตขององค์กร และชุมทรัพย์ขององค์กร
- ตัวกำหนดภาพลักษณ์ขององค์กร ที่บุคคลภายนอกเห็น
- ประตุแห่งผลประโยชน์(งานและเงิน ฯลฯ)
- ส่งผลกระทบต่อทุกฝ่ายงานบุคลากรทุกคน
- มอบหมายเฉพาะไม่ได้ต้องทำเป็นทีม
- มองข้ามไม่ได้/ทำเล่นไม่ได้

ผู้ทำหน้าที่บริการ จึงต้องมีจิตสำนึกอันยิ่งใหญ่ของความเสียสละอดทน และเข้าใจที่จะเอาใจผู้อื่นอย่างยิ่ง

รศ.จินตนา บุญบงการ ให้คำจำกัดความในการบริการไว้ ดังนี้

**“บริการ คือ สิ่งที่จับ สัมผัส แต่ต้องได้ยากและเสื่อมสภาพไปได้ง่าย
บริการจะสร้างขึ้นทันทีและส่งมอบให้ผู้รับบริการทันที หรือจะเกือบทันที”**

ดังนั้นผู้ทำหน้าที่หรืองานเกี่ยวกับการบริการจึงต้องมีความพร้อม ตื่นตัว ใส่ใจและตระหนักต่อหน้าที่อยู่ตลอดเวลา ทั้งที่ความเป็นจริงของชีวิตคนทุกคนย่อมมีเวลาที่ย่อมต้องมีความแปรปรวน ความเปลี่ยนแปลง และความไม่พร้อมในบางขณะ บางเวลาและอารมณ์ได้อยู่เสมอและทุก ๆ คน

ปัจจัยหลักสำคัญที่จะทำให้งานบริการ มีความสำเร็จประทับใจผู้รับบริการ จึงต้องประกอบด้วยทั้ง ความรู้ ความเข้าใจ การชี้แนะฝึกฝน การสร้างปัจจัยเกื้อหนุนการสร้างบรรยากาศการทำงานให้พร้อมและสนับสนุนงานบริการได้นั้นแปลว่า แท้จริงแล้ว บริการเป็นเลิศ ไม่ได้เกิดจากเพียงผู้ให้บริการแต่ต้องเกิดจากทุกคนทุกส่วนในองค์กรนั้น ๆ บริการเป็นเลิศจึงเป็นเครื่องชี้วัดพลังทีมขององค์กรนั้น ๆ ได้อีกด้วย

หากจะนับเฉพาะส่วนของผู้ให้บริการเองก็ต้องมีองค์ประกอบสำคัญหลายประการที่สำคัญคือความตระหนัก ตื่นรู้ ที่เราคุ่นเคยกันว่าความสำนึกหรือ จิตสำนึกของผู้ให้บริการซึ่งจำแนกได้หลายด้านพอสรุป ย่อ ๆ ดังต่อไปนี้

จิตสำนึกต่อหน้าที่

- มีการรับรู้และรับผิดชอบต่อหน้าที่ของตนเองในลักษณะที่อยากจะทำงานในหน้าที่ให้ดีที่สุด เท่าที่จะทำได้ มิใช่เป็นการหางานแต่เป็นการมีความรู้สึกที่ดีต่องาน
- มีความรู้สึกห่วงใยต่องาน ไม่ว่าจะงานนั้นจะเล็กหรือใหญ่ สำคัญน้อยหรือมาก หรือเป็นประโยชน์ต่อตนเองหรือไม่ก็ตาม
- อยากเห็นผลงานที่ทำออกมาดี เป็นประโยชน์แก่หน่วยงานและองค์กรช่วยสร้างสรรค์สิ่งดีให้มีมากขึ้น

จิตสำนึกต่อองค์กร

- มีความคิดและรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร องค์กรเหมือนกับบ้านที่สองของตนเอง ถ้าไม่มีองค์กรแล้วตนเองก็ไม่มีงานทำ และจะอยู่รอดไม่ได้ และหากองค์กรไม่มีบุคลากรองค์กรก็จะอยู่รอดไม่ได้ ทั้งองค์กรและบุคลากรเองต้องพึ่งพาอาศัยกัน
- มีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร อยากเป็นองค์กรรุ่งเรืองก้าวหน้าเพราะถ้าองค์กรก้าวหน้าตนเองในฐานะบุคลากรก็จะพลอยก้าวหน้าไปด้วย จึงเกิดความรู้สึกอยากจะช่วยเหลืออยากจะทำมือ ร่วมใจกันทำงานให้กับองค์กรให้ดีที่สุด
- รู้สึกรักและปกป้ององค์กร รักษาผลประโยชน์ขององค์กร เมื่อเห็นว่าจะเกิดปัญหาใดต่อองค์กรก็จะรีบหาทางแก้ไขหรือป้องกันทันที มิให้ปัญหาลุกลามไปมากกว่านี้ คิดเสมอว่าตนเองจะให้อะไรแก่องค์กรได้บ้าง เพื่อให้องค์กรก้าวหน้า

จิตสำนึกต่อเพื่อนร่วมงาน

- มีความคิด ความรู้สึกที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานในองค์กร ไม่ว่าจะเพื่อนระดับเดียวกันหรือระดับหัวหน้า หรือระดับพนักงานทั่วไป
- เป็นห่วงและรักมนบุคลากรขององค์กร คิดว่าทุกคนเป็นญาติพี่น้องของตนคิดหาทางที่จะช่วยเหลือทุกคนเท่าที่จะทำได้
- สำนึกในความเป็นเพื่อนร่วมงาน เป็นคนที่อยู่ในบ้านเดียวกัน เป็นพวกเดียวกัน

จิตสำนึกต่อผู้รับบริการ

- คิดเสมอว่าผู้รับบริการมีความสำคัญต่อตนเอง หากไม่มีผู้รับบริการ องค์กรก็อยู่รอดไม่ได้ ตนเองก็จะอยู่รอดไม่ได้
- ผู้รับบริการ นำเอาความก้าวหน้ามาให้ มิใช่ นำความลำบากใจมาให้ ผู้รับบริการจะช่วยให้ตนเองและองค์กรเกิดความก้าวหน้า
- พยายามหาทางช่วยเหลือผู้รับบริการ คิดหาทางที่จะบริการผู้รับบริการให้ดีที่สุด ควรคำนึงถึงว่าผู้รับบริการมีหลายประเภทย่อมมีหลายจิตใจที่แตกต่างกัน ควรจะอดทนต่อผู้รับบริการ สิ่งใดที่ควรเสียสละ หาทางบริการผู้รับบริการด้วยความจริงใจ คำนึงถึงความสัมพันธ์กับผู้รับบริการในระยะยาว

จิตสำนึกต่ออาชีพที่ทำ

- เกิดความรู้สึกภูมิใจในอาชีพของตน เห็นความสำคัญต่ออาชีพของตน ว่าสามารถช่วยแก้ปัญหาให้กับผู้รับบริการได้ หรือให้กับผู้ร่วมงานได้
- พยายามหมั่นตรวจตราเพื่อไม่ให้งานของตนเกิดข้อบกพร่อง และหาทางป้องกัน
- มีความซื่อตรงต่อหน้าที่ ตรงต่อเวลา พยายามทำงานให้เสร็จตามกำหนด
- เกิดความรู้สึกว่างานของตนเป็นงานที่มีเกียรติ ช่วยเหลือผู้อื่นได้ ตนเองเป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น

ลักษณะการบริการที่มีผลกระทบต่อภาพลักษณ์องค์กร

- ทำแบบเฉื่อยชา ชักช้า แบบที่เคยชิน ใช้ความรู้และวิธีการเดิม
- ขาดจิตวิญญาณ ในการให้บริการ
- ไม่รับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติงาน
- มุ่งเน้นแต่กฎหมายระเบียบและระบบงานที่ไม่ทันสมัย
- ขาดความรอบรู้และทัศนคติที่ถูกต้อง
- ขาดโอกาสในการศึกษา อบรม ชี้นำ

ธรรมชาติของคนไทยกับงานบริการ

- คิดว่างานบริการ คือ งานรับใช้
- คิดว่าการทำงานบริการนั้น ทำให้เสียศักดิ์ศรี
- คนไทยมีนิสัยขี้โอ่ หน้าใหญ่ จึงไม่อยากทำงานรับใช้ใคร
- ชอบตั้งกำแพง ชอบระแวงไว้วางใจ
- เลือกคนที่จะให้บริการ
- นิสัยชอบสนุก ชอบความสำราญ จึงมักรำคาญที่จะต้องมาบริการคนอื่น
- นิสัยรักความสบาย จึงไม่ชอบทำอะไรยาก ๆ หรือลำบาก
- นิสัยขี้อาย กล้า ๆ กลัว ๆ ใจอยากช่วยแต่ไม่กล้า
- นิสัยขี้เกรงใจ ทำให้เชื่องช้า และเข้าไม่ถูกจังหวะ
- ประเพณีและค่านิยมบางอย่างที่ผิด เช่น ค่านิยมเจ้าขุนมูลนายเป็นเจ้าคนนายคน
- คนไทยชอบทำงานคนเดียว เก่งคนเดียว วันแมนโชว์

ปัจจัยที่มักเกิดขึ้นกับผู้ให้บริการโดยตรง คือ

- ไม่รู้ว่าหน้าที่ที่แท้จริงของตนคืออะไร
- ไม่รู้จักผู้รับบริการว่าใครเป็นใคร
- ปัญหาของใครหนักหนามากน้อยเพียงใด
- ไม่รู้ว่าการนั้นมีกฎ ระเบียบ ระบบ เงื่อนไข และกฎเกณฑ์มากน้อยเพียงใด
- ไม่รู้จักการผ่อนหนักผ่อนเบา การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าที่ดี และศิลปะในการรับมือกับปัญหาที่เกิดขึ้น และอารมณ์ อากักรไม่พอใจจากผู้รับบริการ

คุณลักษณะของคนไทย ที่สามารถทำงานบริการได้ดี

- ยิ้มง่าย และเป็นยิ้มที่มีเอกลักษณ์ ไม่เหมือนใครในโลก
- โกรธง่าย หายเร็ว ลืมง่าย ไม่ค่อยผูกใจเจ็บ

- ใจอ่อน ใจสังสาร อยากช่วยเขาไปหมด
- ชอบยุ่งเรื่องของคนอื่น
- ปรับตัวเก่ง แก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี

หลักทั่วไปในการบริการ

อย่าบริการ : แบบทำตามหน้าที่

อย่าบริการ : แบบพอให้ผ่านไป

อย่าบริการ : แบบเป็นลูกจ้าง

อย่าบริการ : แบบคนสิ้นหวัง

ต้องบริการ : แบบเต็มใจ

ต้องบริการ : แบบจริงใจ

ต้องบริการ : แบบสุขกายสุขใจ

ต้องบริการ : แบบมีน้ำใจ

หัวใจของการบริการคุณภาพ

- ยิ้มแย้ม แจ่มใส
- เข้าใจ เต็มใจ
- เร็วไว ตอบสนอง
- รวดเร็ว แคล่วคล่อง
- ยกย่อง ให้เกียรติ

ดัชนีชี้วัดคุณภาพของงานบริการ

คุณภาพของงานบริการ อาจวัดออกมาเป็นหน่วยที่มีมาตรฐานลำบาก อีกทั้งผู้ที่มารับบริการก็มีความคาดหวังจากบริการต่างกัน การให้บริการแบบเดียวกัน ด้วยผู้ปฏิบัติงานคนเดียวกัน อาจได้รับการประเมินจากผู้รับบริการคนหนึ่งว่า ดี เป็นที่น่าพอใจ แต่กับผู้รับบริการอีกคน อาจได้รับคำตำหนิว่ายังไม่เป็นที่น่าพอใจ อย่างไรก็ตามได้มีผู้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพของงานบริการว่า ปัจจัยที่อาจใช้เป็นตัวตัดสินคุณภาพของงานบริการ วัดโดยผู้รับบริการมี 10 ปัจจัย คือ

- Reliability ความเชื่อถือได้ในคุณลักษณะหรือมาตรฐานในการให้บริการ นั่นคือ ชื่อเสียง ภาพลักษณ์ของหน่วยงานที่รักษาไว้อย่างดี จนเกิดความเชื่อถือว่า การให้บริการได้มาตรฐาน อาจเป็นการวัดในเรื่องเวลาว่าจะไม่เสียเวลามาก
- Responsiveness การตอบสนองต่อความต้องการ หรือความรู้สึกของผู้รับบริการว่า โศกเศร้า เสียใจ ผิดหวัง หดหู่ อยากได้ยินได้พบเห็นในเรื่องใด
- Competence มีความสามารถ มีสรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้ ถูกต้องเหมาะสม และเชี่ยวชาญ ชำนาญงาน รู้จริง
- Access การเข้าถึงได้ง่าย การให้บริการอย่างไม่ยุ่งยาก ไม่มีพิธีรีตอง ขั้นตอนมากเกินไป ไม่สะดวก สำหรับผู้รับบริการ
- Courtesy ความสุภาพ เคารพนบอบ อ่อนน้อม ให้เกียรติมีมารยาทที่ดีของผู้ให้บริการ

- Communication หรือความสามารถและสมบูรณ์ในการสื่อความ และสัมพันธ์กับผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการทราบ เข้าใจ และได้คำตอบอย่างกระจ่างชัด
- Creditability ความเชื่อถือได้ ความเคารพนับถือของผู้ให้บริการ
- Security ความมั่นคงปลอดภัย ความอบอุ่นใจ สบายใจของผู้รับบริการ
- Customer Understanding ความเข้าใจผู้รับบริการผู้มารับบริการ เอาใจเขามาใส่ใจเรา
- Tangibles ส่วนที่สัมผัสได้ รับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการให้บริการ เช่น อาคารสถานที่ทำงาน บรรยากาศ ความสะอาด

คุณลักษณะ 7 ประการของการบริการที่ดี

- S : Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเราเห็นอกเห็นใจ
ต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับบริการ
- E : Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้มารับบริการ
อย่างรวดเร็วทันใจ โดยไม่ต้องให้เอ่ยปากเรียกร้อง
- R : Respectful แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้มารับบริการ
- V : Voluntaries manner การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจ เต็มใจทำ ไม่ใช่ทำงาน
อย่างเสียไม่ได้
- I : Image Enhancing การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์
ขององค์กรด้วย
- C : Courtesy ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพ มีมารยาทดี
- E : Enthusiasm ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะบริการ
และให้บริการมากกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้

เท่าที่นำเสนอมานี้ก็คงเป็นเพียงแนวคิดแนวทางที่เป็นหลักโดยทั่วไปเท่านั้น หากท่านจะเป็นผู้ให้บริการที่ดีก็ต้องหมั่นฝึกฝนการทำงานให้เชี่ยวชาญ มีสภาพแวดล้อมทั้งที่ทำงานและครอบครัวที่เหมาะสมด้วย ซึ่งการที่จำทำให้สิ่งต่างๆ เหล่านั้น ปกติสม่ำเสมอ นั้นคงเป็นไปได้ยาก หรือยากที่สุด จึงขอฝากคาถาไว้ให้เตือนใจผู้ให้บริการ เพียง ๓ คำ เท่านั้น คือ ผู้ทำงานบริการ (ซึ่งน่าจะหมายถึงทุกตำแหน่งในองค์กร) ควรต้องเข้าใจและหมั่นใช้คาถาในการบริการให้ขึ้นใจ อยู่เสมอ ว่า ปัญญา สติ ชั้นดี ซึ่งพอจะอธิบายความหมายสั้นๆ เพื่อเป็นแนวทางในการใช้และพัฒนางานบริการอย่างสุขกายสุขใจ ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ดังนี้

ปัญญา ผู้ให้บริการทุกตำแหน่งหน้าที่ต้องตระหนักเสมอว่า งานบริการไม่ว่าจะเป็นงานบริการใด ๆ ก็ตาม ล้วนต้องใช้ปัญญา ความคิด การวิเคราะห์ การจำแนกแยกแยะ การตัดสินใจในการปฏิบัติงานทั้งสิ้น ผู้ให้บริการที่ดีจึงควรทำงานด้วยความเชื่อมั่นภาคภูมิใจในทุกภารกิจบริการ

สติ ในทามกลางโลกแห่งการเปลี่ยนแปลงและการแข่งขัน ความรีบร้อน ความกดดัน ความไม่พร้อม จากการทำงานทั้งจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและหรือผู้ใต้บังคับบัญชารวมทั้งความกดดัน จากความต้องการมาตรฐานในการบริการที่ดีขึ้น สูงขึ้น ของผู้รับบริการ อารมณ์ สภาพแวดล้อม ความคาดหวัง ของทั้งผู้รับบริการและผู้ให้บริการที่อาจจะกระทบกระทั่งหรือไม่ตรงกัน หรือต้องทำความเข้าใจที่อาจเกิดขึ้นได้เสมอ ผู้ให้บริการที่ดีจึงต้องใช้สติเป็นเครื่องมือคอยประคับประคองการบริการทุกตำแหน่งหน้าที่อยู่เสมอ

ชั้นดี งานบริการต้องตอบสนองความต้องการของคนเป็นจำนวนมาก ซึ่งแตกต่างกันทั้งอายุ การศึกษา ความคิด ประสบการณ์ชีวิต ความคาดหวัง รวมทั้งประสบการณ์เดิมที่มีต่องานบริการนั้นๆ หรือความพึงใจ ความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์ขององค์กรและการบริการนั้นๆ อันอาจจะกระทบต่อผู้รับบริการได้โดยไม่รู้ตัวหรือโดยไม่ตั้งใจ ดังนั้นจึงต้องมีชั้นดีและอดทนระมัดระวังในการอธิบายชี้แจง โต้ตอบ หรือส่งมอบงานบริการใด ๆ อย่างมีชั้นดีเสมอ

เครื่องมือสำคัญในการสร้างกลไกการบริการด้วย ปัญญา สติ ชั้นดี อาจเรียกว่าสัจจะ ๔ ประการ คือ “รู้ เห็น เป็น อยู่” ผู้ให้บริการต้อง “รู้” และเชี่ยวชาญงานในหน้าที่ ผู้ให้บริการต้อง “เห็น” ความสำคัญของงานที่มีต่อตนเอง องค์กรและผู้รับบริการ ผู้ให้บริการต้อง “เป็น” ที่พึงของผู้รับบริการ เป็นผู้ปฏิบัติงานมืออาชีพ เป็นผู้ที่สามารถสนองตอบความคาดหวังของผู้รับบริการ อย่างเต็มใจและเต็มความสามารถ ผู้ให้บริการต้อง “อยู่” ในสถานะ สภาวะที่พร้อมให้บริการตลอดเวลาที่ปฏิบัติหน้าที่ ถ้าท่านได้นำ คาถา ๓ ประการ คือ “ปัญญา สติ ชั้นดี” และสัจจะ ๔ ประการ คือ “รู้ เห็น เป็น อยู่” ทั้งสองส่วนนี้ประกอบกันได้ก็เชื่อว่าการบริการใด ๆ ก็ย่อมประทับใจและสุขใจทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการอย่างแท้จริง

ประวัติผู้เรียบเรียง อ.บุญญฤทธิ์ สมบัติหลาย



ประวัติการทำงาน

- อาจารย์สำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดนครราชสีมา
- หัวหน้าโครงการพัฒนาจริยธรรมนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- ผู้ช่วยรองอธิการบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- ที่ปรึกษากรรมการ กิจการเยาวชน สตรี และผู้สูงอายุ สภาผู้แทนราษฎร
- ที่ปรึกษากรรมการ การทหาร สภาผู้แทนราษฎร
- กรรมการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- ที่ปรึกษาองอธิการบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- ที่ปรึกษากรรมการ การแรงงาน สภาผู้แทนราษฎร
- กรรมการ อ.ก.ม. สามัญ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- กรรมการ อ.ก.ม. อุทธรณ์ ร้องทุกข์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- อาจารย์พิเศษ ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหกรรม คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- อาจารย์พิเศษ ภาควิชาภาษาไทย คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- กรรมการสหกรณ์ออมทรัพย์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- กรรมการสมาคมศิษย์เก่า มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- อนุกรรมการวิชาการและเครือข่ายองค์ความรู้ ในคณะกรรมการเศรษฐกิจพอเพียง เพื่อยกระดับชุมชน สำนักนายกรัฐมนตรี
- กรรมการสภามหาวิทยาลัยขอนแก่น

งานบรรยาย

- วิทยากร หลักสูตร ศิลปะการพูดในที่ชุมชน
- วิทยากร หลักสูตร การพัฒนาทีมงาน (O.D.)
- วิทยากร หลักสูตร ศิลปะการสอนงาน (O.J.T)
- วิทยากร หลักสูตร พฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศ (E.S.B.)
- วิทยากร พัฒนาธุรกิจ CE'FE' TRAINER

รางวัลเกียรติคุณ

- โล่เกียรติคุณผลงานดีเด่นด้านการบริการวิชาการสังคม
ในวาระครบรอบ 40 ปี มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปี 2547
- ชำราชการพลเรือนดีเด่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปี 2549
- ประกาศเกียรติคุณบัตรผู้มีผลงานดีเยี่ยม ด้านการบริการวิชาการ
และบำเพ็ญประโยชน์ต่อสังคม มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปี 2549
- เกียรติบัตรผลงานดีเด่นด้านการบริการ จากสภาข้าราชการ
ลูกจ้างและพนักงาน มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปี 2554
- โล่ยกย่องเชิดชูเกียรติและประกาศเกียรติคุณ สนับสนุนการบริการวิชาการ
และสังคม ระดับดีเลิศ ปี 2555



ปัจจุบัน

- ที่ปรึกษาสำนักงานผู้อำนวยการ ศูนย์บริการวิชาการ
- กรรมการจรรยาบรรณ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- ที่ปรึกษาศูนย์ประสานงานวิชาการขอนแก่น สถาบัน The ACT.

