

พุทธบูรณาการเพื่อการพัฒนาประสิทธิผลการบริหารจัดการศูนย์รับเรื่องราว
ร้องทุกข์ของรัฐบาล สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี*

BUDDHIST INTEGRATION FOR MANAGEMENT EFFECTIVENESS
DEVELOPMENT OF THE GOVERNMENT COMPLAINT CENTER UNDER
THE PRIME MINISTER'S PERMANENT SECRETARY OFFICE

ธเดช ศรีสวัสดิ์, สมาน งามสนิท, สุรินทร์ นียมางกูร
Thadech Srisawat, Sman ngamsnit, Surin Niyamangkul
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
Mahachulalongkornrajavidyalaya University
Corresponding Author E-mail: rat6577@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1) ศึกษาประสิทธิผลการบริหารจัดการ 2) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผล 3) นำเสนอพุทธบูรณาการเพื่อการพัฒนาประสิทธิผลการบริหารจัดการ วิจัยแบบผสมวิธี วิจัยเชิงปริมาณเก็บข้อมูลใช้แบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ 0.990 กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 389 คน สุ่มตัวอย่างตามวิธีการของยามานะ วิเคราะห์ข้อมูลด้านสถิติ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าถดถอยพหุคูณ วิจัยเชิงคุณภาพใช้วิธีสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 18 รูปหรือคน วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหาเชิงพรรณนาและการสนทนากลุ่มเฉพาะ จำนวน 9 รูปหรือคน

ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิผลการบริหารจัดการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.73$) ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผล พบว่า 1) กระบวนการบริหาร โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.66$) พุทธบูรณาการเพื่อการพัฒนาประสิทธิผล พบว่า 1) กระบวนการบริหาร มีระบบตรวจสอบและปรับเปลี่ยนการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ มีมาตรฐานและระยะเวลาชัดเจน ควบคู่กับการนำหลักอริยบท 4 2) หลักอริยบท 4 คือ ด้านฉันทะ มีความเต็มใจในการให้บริการอย่างเป็นมิตร พร้อมให้ความช่วยเหลือ ร่วมกับด้านวิริยะ คือ มีความพยายามอย่างละเอียด รอบคอบ ด้านจิตตะ คือ การให้บริการที่ดี อธิบายทำความเข้าใจสิทธิด้านกฎหมายอย่างชัดเจน มีความรับผิดชอบ และด้านวิมังสา คือ จัดการเรื่องร้องทุกข์ได้ตามหลักเกณฑ์ และแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ: พุทธบูรณาการ; การพัฒนาประสิทธิผล; การบริหารจัดการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล

Abstract

The objectives of this research paper were to: 1. Study management effectiveness, 2. Study the factors affecting effectiveness, 3. Present integrated Buddhist integration for the development of management effectiveness. Conducted by the mixed methods. Quantitative research collected data using questionnaires with a total reliability value of 0.990 from samples of 389 people sampled according to Yamane's methodology analyzed data by related statistics. Qualitative research used an in-depth interview method with 18 key informants key, analyzed data by content descriptive interpretation, data were also collected from 9 participants in focus group discussion.

The results showed that overall management effectiveness was at high level ($\bar{X}=3.73$). It was found that 1) the management process, as a whole, was at a very high level ($\bar{X}=3.66$). For the development of effectiveness, it was found that: 1) The management process had a system to monitor and adjust the operation according to the situation. There were clear standards and timelines, coupled with the introduction of the Itthipadha 4 principle, 2) The itthibatha 4 principle was the consensus side. Be willing to provide friendly service, ready to help, together with the viriya, principle side, i.e. thorough efforts, and chitta was to provide good service. Clearly explain your legal rights. Responsible and vimamsa is to handle grievances according to the rules and resolve the issue effectively.

Keywords: Buddhist Integration; Effectiveness Development; Management of the government complaint center

บทนำ

ทิศทางหลักการบริหารจัดการของโลกสมัยใหม่ ซึ่งเป็นโลกแห่งการเปลี่ยนแปลง และแข่งขัน หากประเทศใดขาดความสามารถในการปรับตัว และความสามารถในการแข่งขัน ประเทศนั้นย่อมต้องประสบกับปัญหาต่างๆ อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ทั้งด้านการค้า ทรัพยากรและโอกาสอันมีค่าจะตกอยู่ในภาวะที่เสียเปรียบ อย่างไรก็ตาม ประเทศไทยมีความอ่อนแอถดถอยในด้านความสามารถในการแข่งขัน ส่วนระดับการพัฒนาทาง

เศรษฐกิจ พบว่า ประเทศไทยมีระดับการพัฒนาทางเศรษฐกิจต่ำสุด เมื่อเปรียบเทียบกับประเทศในกลุ่มอาเซียน

ปัญหาการบริหารจัดการของประเทศไทย ด้านความยากจนและความเหลื่อมล้ำ ปัจจุบันปัญหาความยากจนยังอยู่ในระดับสูง และมีระดับความเหลื่อมล้ำสูงเป็นอันดับ 3 ของโลก อนึ่งในด้านการพัฒนาประเทศในภาพรวม ประเทศไทยประสบกับปัญหาภาวะชะงักงันในด้านการพัฒนา ทำให้รายได้เฉลี่ยต่อหัวของประชากรไม่สามารถปรับตัวให้สูงขึ้นได้ตามเป้าหมาย เรียกว่า “กับดักของรายได้ปานกลาง (Middle Income Trap)”

ในทางรัฐประศาสนศาสตร์ถือว่าระบบการบริหารราชการแผ่นดินเป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนภารกิจของประเทศไปสู่เป้าหมายที่พึงประสงค์ การปรับปรุงพัฒนาระบบการบริหารราชการแผ่นดินใหม่ให้มีประสิทธิภาพ รัฐบาลได้พยายามปรับปรุงระบบบริหารราชการแผ่นดินอย่างต่อเนื่อง โดยมีสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) เป็นหน่วยงานหลักในการพัฒนาระบบราชการ อีกทั้งออกกฎหมายปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม เพื่อปรับโครงสร้างระบบราชการไทยให้มีประสิทธิภาพสูง

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นหน่วยงานหลัก มีหน้าที่ให้บริการประชาชนในการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน และแจ้งส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ตลอดจนให้ข้อเสนอแนะการแจ้งข้อมูลเบาะแสที่เกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบ เพื่อแจ้งส่วนราชการให้ปฏิบัติราชการ โดยยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนและสังคมส่วนรวม

แม้ว่าจะได้ดำเนินการบริหารจัดการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลให้มีประสิทธิผลในการรับเรื่องร้องทุกข์ของประชาชนเพียงใดก็ตาม แต่ความสำเร็จในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ของประชาชนนั้น จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนารูปแบบและวิธีการดำเนินการรับเรื่องราวร้องทุกข์ให้มีระบบที่มีลักษณะเบ็ดเสร็จ ครบวงจร ซึ่งหน่วยงานยังขาดการบริหารจัดการที่มี

ความเหมาะสม ทันสมัย และสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน จึงจำเป็นต้องพัฒนาระบบการบริหารจัดการให้มีประสิทธิผล จึงเห็นควรให้มีการพัฒนากระบวนการบริหาร เพื่อสะท้อนถึงความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการออกแบบการดำเนินงานที่เหมาะสม และประชาชนสามารถเข้าถึงการบริการของรัฐได้อย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิผลการบริหารจัดการของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
3. เพื่อนำเสนอพุทธบูรณาการเพื่อการพัฒนาประสิทธิผลการบริหารจัดการของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

วิธีดำเนินการวิจัย

รูปแบบการวิจัย

รูปแบบการวิจัยใช้การวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Methods Research) ใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) มุ่งเน้นการวิเคราะห์ในเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) มีแบบแผนการวิจัยแบบกลุ่มเดียวศึกษาสภาวะการณ์ โดยไม่มีการทดลอง (The one Shot Non-Experiment Case Study)

ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ประชากร (Population) ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนผู้ใช้บริการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล เดือนมกราคม 2564 - เมษายน 2565 จำนวน 13,420 คน กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ได้แก่ ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) และกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ (Taro Yamane) จำนวน 389 คน ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ แบ่งออกเป็น 5 กลุ่ม คือ 1) กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 5 คน 2) กลุ่มผู้บริหาร จำนวน 4 คน 3) กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียอื่น จำนวน 5 คน 4) กลุ่มนักวิชาการด้านพระพุทธศาสนา จำนวน 2 รูปหรือคน 5) กลุ่มนักวิชาการด้านรัฐประศาสนศาสตร์ จำนวน 2 คน รวมทั้งหมด 18 รูปหรือคน และการสนทนากลุ่มเฉพาะ (Focus Group Discussion) ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 9 รูปหรือคน

เครื่องมือในการวิจัย

1. แบบสอบถาม
2. แบบสัมภาษณ์เชิงลึก
3. แบบสนทนากลุ่มเฉพาะ

โดยนำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน เพื่อพิจารณาทั้งในด้านเนื้อหาและโครงสร้างของคำถาม ตลอดจนภาษาที่ใช้และตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) ของเครื่องมือ โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้องตามวัตถุประสงค์เป็นรายข้อ (Index of item-

Objective Congruent : IOC) ได้ค่าไม่ต่ำกว่า 0.6 ทุกข้อ หาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) โดยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลอง (Try-Out) กับประชากรกลุ่มตัวอย่างจากศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย ซึ่งเป็นหน่วยงานภาครัฐที่อยู่ในกลุ่มเดียวกันและมีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน/ชุด เพื่อหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาตามวิธีการของครอนบาค (α : Cronbach's Alpha Coefficient) โดยเครื่องมือการวิจัยได้ค่าของแบบสอบถามเท่ากับ 0.990 ซึ่งถือได้ว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปศึกษากับกลุ่มตัวอย่างจริงได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถาม และมีโครงสร้าง คำถาม 3 ส่วน ซึ่งผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง คือ กลุ่มประชากรของผู้ใช้บริการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่ายและได้แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ จำนวน 389 คน หรือคิดเป็น 100%

2. การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) แบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้นเป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structure Intertie) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In depth Interview) แบบตัวต่อตัวกับผู้ให้ข้อมูล (Key Informants) จำนวน 18 รูปหรือคน ดำเนินการบันทึกข้อมูลที่ได้รับด้วยการจดบันทึก การทบทวนข้อมูลคำตอบ และการบันทึกเสียงให้ครบถ้วนตามคำถามในการสัมภาษณ์ และตรงตามวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อนำมาเรียบเรียงเป็นผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์โดยสำเร็จรูป สำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ และสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติ พรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอนุมาน (Inferential Statistics) คือ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้วิธีการวิเคราะห์เอกสารเชิงเนื้อหา (Content Analysis) นำเสนอข้อมูลด้วยวิธีการพรรณนา การสรุปข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ (Interview) ใช้วิธีการวิเคราะห์แบบอุปนัย (Analytic induction)

ผลการวิจัย

1. ประสิทธิภาพการบริหารจัดการของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี พบว่า

โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีรายละเอียดดังนี้ พบว่า ค่าเฉลี่ยตามลำดับจากมากไปน้อย คือ (1) ด้านบรรลุมิติวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายของหน่วยงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.79$) มีการกำหนดเป้าหมายและกำกับการบริหารราชการตามหลักธรรมาภิบาล (2) ด้านความสามารถในการให้บริการและประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.72$) มีการประสานงาน และติดตามเรื่องร้องทุกข์ (3) ด้านระบบการรับเรื่องราวร้องทุกข์ที่ทันสมัย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.71$) เพื่อให้บริการประชาชนเกิดความพึงพอใจ (4) ด้านความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.72$) เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการพัฒนา และปรับปรุงการปฏิบัติงานและคุณภาพการให้บริการ

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี พบว่า 1) กระบวนการบริหาร (PDCA) ซึ่งเป็นตัวแปรอิสระ โดยมีประสิทธิภาพของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล (Y) สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ $\hat{Y} = 0.573 + 0.229 (X11) + 0.128 (X12) + 0.252 (X13) + 0.255 (X14)$ และสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน $Z\hat{Y} = 0.248 (Z1X11) + 0.135 (Z2X12) + 0.274 (Z3X13) + 0.280 (Z4X14)$ โดยองค์ประกอบทั้งหมดของกระบวนการบริหาร (PDCA) สามารถร่วมกันอธิบายความผันแปรของประสิทธิภาพของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล (Y) ได้ร้อยละ 77.60 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1 2) การประยุกต์หลักอิทธิบาท 4 เป็นตัวแปรอิสระ มีอิทธิพลต่อกัน ต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล (Y) สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ $\hat{Y} = 0.610 + 0.209 (X21) + 0.309 (X22) + 0.091 (X23) + 0.233 (X24)$ และสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน $Z\hat{Y} = 0.213 (Z1X21) + 0.317 (Z2X22) + 0.098 (Z3X23) + 0.244 (Z4X24)$ สามารถร่วมกันอธิบายความผันแปรของประสิทธิภาพการบริหารจัดการของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล (Y) ได้ร้อยละ 67.80 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2

2. พุทธบูรณาการเพื่อการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี พบว่า

1. กระบวนการบริหาร (PDCA) ที่สำคัญต้องมีระบบตรวจสอบและปรับเปลี่ยนการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐานและระยะเวลาที่ชัดเจน ควบคู่กับด้านการปฏิบัติด้วยการนำหลักอิทธิบาท 4 นำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาอย่างมีส่วนร่วม

2. หลักกิติบาท 4 พบว่า ด้านวิมังสา (การไตร่ตรอง) คือ เจ้าหน้าที่สามารถจัดการเรื่องร้องทุกข์ได้ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด สามารถปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจอย่างรอบคอบ และแก้ไขปัญหาย่างรวดเร็ว ร่วมกับด้านวิริยะ (พากเพียรทำ) คือ เจ้าหน้าที่มีความพยายามดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์ ในด้านจิตตะ (ตั้งใจทำ) คือ มีการให้บริการได้อย่างดีเยี่ยม สามารถทำความเข้าใจสิทธิด้านกฎหมายอย่างชัดเจน มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานทำให้งานสำเร็จ และด้านฉันทะ (พอใจทำ) คือ เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการอย่างเป็นมิตร

อภิปรายผลการวิจัย

1. ประสิทธิภาพการบริหารจัดการของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล มีการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการ และขยายผลโดยการจัดทำโครงการให้มีประสิทธิผล สอดคล้องกับงานวิจัยของ พระมหาสุริยา อภิวัตตโน (มะสันเทียะ) (2564) ได้วิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการบริหารจัดการเผยแผ่พระพุทธศาสนาในเขตปกครองคณะสงฆ์ภาค 11 พบว่า 1) สภาพทั่วไปของการบริหารจัดการฯ คือ ปัจจัยการบริหาร โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด และหลักกิติบาท 4 โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด 2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลฯ มีอิทธิพลร่วมกัน สามารถร่วมกันอธิบายความแปรผันของการเผยแผ่พระพุทธศาสนาฯ 3) แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการฯ ได้แก่ การเข้าถึงประชาชน การมีส่วนร่วม การพัฒนาความรู้

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี 1) กระบวนการบริหาร (PDCA) เมื่อพิจารณาในด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ด้านกระบวนการบริหาร (PDCA) ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิลปวิชญ์ น้อยสมมิตร (2562) ได้วิจัยเรื่อง ได้วิจัยเรื่อง รูปแบบการพัฒนาการจัดการท่องเที่ยวชุมชนอย่างยั่งยืนในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า เมื่อพิจารณาอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมระหว่างตัวแปรในโมเดล บริบทการบริหารจัดการของภาครัฐและเอกชนมีค่าอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.36 และอิทธิพลทางอ้อม 0.15 เป็นอิทธิพลรวม 0.51 ที่ส่งผลต่อการพัฒนาการจัดการท่องเที่ยวชุมชนอย่างยั่งยืน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2) หลักกิติบาท 4 เมื่อพิจารณาในด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ด้านหลักกิติบาท 4 ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประสงค์ หัสรินทร์ (2560) ได้วิจัยเรื่อง “รูปแบบพุทธวิถีการ

พัฒนาบุคลากรสายวิชาการตามกรอบพันธกิจมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย” พบว่า หลักอิทธิบาท 4 เป็นหลักธรรมสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการพัฒนาบุคลากรสายวิชาการตามกรอบพันธกิจ เพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาได้เป็นอย่างดี ประกอบกับ หลักอิทธิบาท 4 มีส่วนช่วยสนับสนุนในการทำนุบำรุงความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่

3. พุทธบูรณาการเพื่อการพัฒนาประสิทธิผลการบริหารจัดการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี 1) ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรกระบวนการบริหาร (PDCA) และประสิทธิผลของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล มีผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ มีกระบวนการบริหาร (PDCA) เป็นตัวแปรอิสระ โดยมีประสิทธิผลการบริหารจัดการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล เป็นตัวแปรตาม ซึ่งองค์ประกอบทั้งหมดของกระบวนการบริหาร ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ได้ร้อยละ 77.60 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิศณุพงศ์ กล้ากลีจิก (2562) ได้วิจัยเรื่อง “ต้นแบบการพัฒนาประสิทธิผลการบริหารจัดการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองในจังหวัดกำแพงเพชร” พบว่า ด้านการบริหารงาน สามารถทำนายประสิทธิผลการบริหารจัดการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองมากที่สุดคือ ด้านการปฏิบัติงาน สามารถทำนายได้ร้อยละ 98.0 และน้อยที่สุดคือการปรับปรุงงาน สามารถทำนายได้ร้อยละ 60.5 2) ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล โดยมีผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ (multiple linear regression) กำหนดให้หลักอิทธิบาท 4 เป็นตัวแปรอิสระ และประสิทธิผลการบริหารจัดการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล เป็นตัวแปรตาม พบว่า ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ได้ร้อยละ 67.8 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุขอุษา นุ่นทอง (2561) ได้วิจัยเรื่อง “การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการสถานศึกษาออกสถานที่ตั้งมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย” พบว่า 1) สภาพการบริหารจัดการในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง 2) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการบริหารจัดการฯ พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกอยู่ในระดับน้อย อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และปัจจัยด้านการนำหลักอิทธิบาท 4 มีความสัมพันธ์เชิงบวกอยู่ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

องค์ความรู้จากการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “พุทธบูรณาการเพื่อการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี” สามารถสังเคราะห์ได้เป็นองค์ความรู้ดังภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 1 องค์ความรู้ที่ได้สังเคราะห์จากการวิจัย

หลักการของกระบวนการบริหาร

หลักการสำคัญประกอบด้วย กระบวนการบริหาร บูรณาการร่วมกับหลักอิทธิบาท 4 นำไปสู่ประสิทธิภาพการบริหารจัดการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. รัฐบาล ควรให้ความสำคัญกับแนวทางการ ร่วมกับหลักพุทธธรรม บรรลุเป็น ยุทธศาสตร์
2. หน่วยงานภาครัฐ ควรประยุกต์ใช้หลักธรรมในการบริหารจัดการ
3. ผู้บริหาร ควรกำหนดผลสัมฤทธิ์ ร่วมกับหลักอิทธิบาท 4 เพื่อพัฒนาบุคลากร ตามแนววิถีพุทธ
4. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ควรเป็นหน่วยงานนำร่องในการเป็น ต้นแบบการเรียนรู้เชิงพุทธบูรณาการ

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. ควรส่งเสริมกิจกรรมด้านความพึงพอใจ ส่งเสริมการมีส่วนร่วม
2. ควรกำหนดนโยบาย ด้านการประเมินผล และความพึงพอใจ เพื่อการพัฒนา ประสิทธิภาพการบริหารจัดการ
3. ควรส่งเสริมความสามารถในการให้บริการและประสานงานกับหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง เป็นภาคีเครือข่ายในการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงาน
4. การนำแนวทางผลการวิจัยพุทธบูรณาการเพื่อการพัฒนาการบริหารจัดการ ควรกำหนดเป็นกลยุทธ์ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ร่วมกับหลักอิทธิบาท 4
5. ควรพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการ โดยอาศัยหลักอิทธิบาท 4 (4 Powers) และกระบวนการบริหาร (PDCA) 4 ปัจจัย เป็นสำคัญ

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรนำผลการวิจัยมาประยุกต์ร่วมกับการพัฒนาการบริหารจัดการ และใช้วิธี วิจัยการทดลองรูปแบบที่พัฒนาขึ้น ร่วมกับการบูรณาการหลักพุทธธรรม
2. เห็นควรทำการวิจัยเกี่ยวกับรูปแบบการสร้างเครือข่ายในการพัฒนา
3. เห็นควรประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรม นอกจากหลักอิทธิบาท 4 ในการพัฒนาการ บริหารจัดการ
4. เห็นควรทำการวิจัยเชิงสาเหตุของการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการ
5. เห็นควรศึกษาเชิงเปรียบเทียบเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาการบริหาร จัดการ

เอกสารอ้างอิง

- ประสงค์ หัสริินทร์. (2560). รูปแบบพุทธวิถีการพัฒนาศาสนาพุทธตามกรอบพันธกิจมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. (ดุชนิพนธ์พุทธศาสตร์ดุชนิพนธ์บัณฑิต สาขาวิชาพุทธบริหารการศึกษา). พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พระมหาสุริยา อภิวิฑฒโน (มะสันเทียะ). (2564). ประสิทธิภาพการบริหารจัดการเผยแผ่พระพุทธศาสนาในเขตปกครองคณะสงฆ์ภาค 11. (หลักสูตรปริญาปรัชญาดุชนิพนธ์บัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พิศณุพงศ์ กล้ากลีจ (2562). ต้นแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองในจังหวัดกำแพงเพชร (ดุชนิพนธ์ปริญาปรัชญาดุชนิพนธ์บัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- รายงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี. (2564). กรุงเทพฯ: ศูนย์บริการประชาชนสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี.
- ศิลปวิชญ์ น้อยสมมิตร. (2562). รูปแบบการพัฒนาการจัดการท่องเที่ยวชุมชนอย่างยั่งยืนในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. (ดุชนิพนธ์พุทธศาสตร์ดุชนิพนธ์บัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี. (2564). สรุปเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นจากประชาชนที่ใช้บริการผ่านช่องทางารับเรื่องร้องทุกข์ 1111 ประจำเดือน เมษายน 2564. กรุงเทพฯ: สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี. ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี.
- สุขอุษา นุ่นทอง. (2561). การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการสถานศึกษาออกสถานที่ตั้งมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. *วารสาร มจร สังคมศาสตร์ปริทรรศน์*, 7(2), 86-98.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2555). *ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์*. กรุงเทพฯ: สามลดา.
- อลงกต สารกาล. (2562). *บทวิเคราะห์การบริหารงานภาครัฐไทย: จากอดีตถึงปัจจุบัน*. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.