

แนวคิดการจัดบริการสาธารณะแนวใหม่ : การมีส่วนร่วมของประชาชน
ต่อการบริหารงานภาครัฐ
The New Public Service : Public Participation in Public Administration

ชวนากร อัสวพิชญนต์¹,
พิจิตรา หลักคำ², วิทยา บุญทับ³,
มานะ พิรพลพลากร⁴ วิทวัส ปักสิน⁵ และ ยูวดี พ่วงรอด⁶
มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
**Chawanakorn Asavaphichayont¹,
Phijitra Lakkham², Witthaya Bunthab³,
Marna Peraponpalakorn⁴, Wittawat Paksin⁵ and Yuvadee Phongrod⁶**
Pibulsongkram Rajabhat University, Thailand
Corresponding Author Email : Chawanajosh@gmail.com

บทคัดย่อ

การบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service : NPS) เป็นการจัดการที่เน้นการมีส่วนร่วมของประชาชนในทุกกระบวนการของการพัฒนา และมีการปรับทัศนคติ ค่านิยมของฝ่ายการเมืองและข้าราชการ มุ่งสร้างบรรยากาศที่เหมาะสมกับการมีส่วนร่วม และเพิ่มช่องทาง กลไก มาตรการสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชน การสร้างความเป็นพลเมืองที่มีจิตสำนึกสาธารณะ ทำงานแบบเครือข่ายความร่วมมือร่วมใจ สู่การประโยชน์สูงสุดเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนทุกคนให้อยู่ดี กินดี และมีความสุขอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน

คำสำคัญ : การจัดบริการสาธารณะแนวใหม่; การมีส่วนร่วมของประชาชน; การบริหารงานภาครัฐ

Abstract

New Public Service (NPS) is a service that emphasizes public participation in all development processes and adjusts the attitudes and values of politicians and civil servants. It aims to create an atmosphere suitable for participation and increase channels, mechanisms, and measures to support public participation. It creates citizenship with public awareness and works as a network of cooperation and unity towards maximum benefit for the development of the quality of life of all citizens to live well, eat well, and be happy equally.

Keywords : New Public Service; Public Participation; Public Administration

* วันที่รับบทความ : 4 สิงหาคม 2567; วันที่แก้ไขบทความ 14 สิงหาคม 2567; วันที่ตอบรับบทความ : 15 สิงหาคม 2567

Received: August 4 2024; Revised: August 14 2024; Accepted: August 15 2024

บทนำ

ศาสตร์ทางรัฐประศาสนศาสตร์เป็นศาสตร์ที่เกี่ยวข้องเชื่อมโยงกับการบริหารและพัฒนาประเทศไม่ว่าจะเป็นด้านนโยบายสาธารณะ การบริหารงานภาครัฐ การจัดการบริการสาธารณะ การมีส่วนร่วมของประชาชน ฯลฯ ซึ่งการพัฒนาประเทศที่ผ่านมา เป็นการพัฒนามุ่งตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ โดยเฉพาะนโยบายของประเทศที่วิสัยทัศน์ในการพัฒนาให้ประเทศมีความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน ตามแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง เพื่อให้ประชาชนทุกช่วงวัยมีคุณภาพกาย ใจ สติปัญญา สุขภาพชีวิตที่ดี ซึ่งความสำคัญที่สุด คือ การที่หน่วยงานภาครัฐและทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องจะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในฐานะเจ้าของปัญหาได้เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดบริการสาธารณะ ดังนั้น เพื่อให้เข้าใจกรอบแนวทางของศาสตร์ทางรัฐประศาสนศาสตร์ที่เกี่ยวข้องเชื่อมโยงกับการบริหารและพัฒนาประเทศตามบริบทข้างต้น

ที่สำคัญ เหตุผลที่ต้องนำแนวคิดการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่มาใช้ นั่น คือ ด้วยกระแสของโลกาภิวัตน์ ส่งผลให้สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกประเทศเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว จึงมีความจำเป็นต้องเพิ่มศักยภาพการบริหารงานภาครัฐโดยนำแนวคิดของการบริการภาคเอกชนมาใช้งานเพื่อยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยนและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน โดยยึดหลักธรรมาภิบาล และทำให้องค์กรภาครัฐไปสู่องค์กรสมัยใหม่ (สถาบันพระปกเกล้า, 2559) ผู้เขียนจะขอเสนอแนวคิดที่เกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะแนวใหม่ : การมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการบริหารงานภาครัฐ ตามเนื้อหาต่อไปนี้

เนื้อหา

แนวคิดเกี่ยวกับรัฐประศาสนศาสตร์แบบดั้งเดิม (Old Public Administration : OPA)

ในยุครัฐประศาสนศาสตร์ดั้งเดิมนั้น ได้เกิดแนวคิดทฤษฎีที่สำคัญขึ้นมา 5 กลุ่ม คือ แนวคิดการบริหารแยกจากการเมือง (Political-Administration Dichotomy) ทฤษฎีระบบราชการ (The Bureaucracy Theory) แนวคิดการจัดการแบบวิทยาศาสตร์ (Principle of Scientific Management) หลักการบริหาร (Administrative Principles) แนวคิดเชิงมนุษยสัมพันธ์ และยังเป็นช่วงเวลาที่ให้ความสำคัญกับค่านิยมทางการบริหารตามหลักประสิทธิภาพ (Efficiency) ประสิทธิภาพ (Effectiveness) และประหยัด (พระสุเทพ กิตติปัญญา, 2566)

แนวคิดที่สำคัญที่เกิดขึ้นในยุคของรัฐประศาสนศาสตร์แบบดั้งเดิมมีดังนี้

1. แนวคิดการบริหารแยกจากการเมือง (Political-Administration Dichotomy) โดย วูดโรว์ วิลสัน (Woodrow Wilson) จากบทความที่ชื่อ “The Study of Administration” ในวารสาร Political Science Quarterly ปี ค.ศ. 1887 ถือได้ว่าเป็นจุดกำเนิดของวิชารัฐประศาสนศาสตร์โดยบทความดังกล่าวมีเนื้อหาสาระสำคัญ คือ ควรแยกการบริหารออกจากความสับสนวุ่นวายทางการเมือง และต่อมา แฟรงค์ เจ

กูदनาว (Frank J. Goodnow) ได้เขียนหนังสือชื่อ *Politic and Administration* ซึ่งมีสาระสำคัญคือในกิจการภาครัฐและการปกครองนั้นจำเป็นที่จะต้องแบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ ส่วนที่เป็นการเมือง (Politics) และส่วนที่เป็นการบริหาร (Administration) (Boonwattana P, 2012: 9-18) โดยกลุ่มนี้ได้ยืนยันความคิดว่าการบริหารที่ดีจะต้องแยกออกจากการเมืองอย่างชัดเจนและการเมืองไม่ควรเข้ามาแทรกแซงการบริหาร โดยได้ให้เหตุผลว่า การบริหารนั้น เป็นเรื่องของกรนำเอากฎหมายและนโยบายไปปฏิบัติ ให้เกิดผลของข้าราชการที่ทำงานด้วยความตั้งใจด้วยความเที่ยงธรรม และเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด จึงไม่ควรมีการเมืองเข้ามาเกี่ยวข้อง (พระสุเทพ กิตติปัญญา, 2566)

2. ทฤษฎีระบบราชการ (The Bureaucracy Theory) ตามแนวคิดของ แมกซ์ เวเบอร์ (Max Weber) ซึ่งเป็นผู้วางรากฐานทฤษฎีองค์การที่สำคัญโดยเฉพาะแนวคิดในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานขององค์การขนาดใหญ่ ถือว่าเป็นรูปแบบขององค์การในอุดมคติ และได้อธิบายถึงหลักทฤษฎีระบบราชการไว้ว่า เป็นการจัดรูปแบบองค์การอย่างมีประสิทธิภาพสูง และองค์การเหล่านั้นต่างก็มีขนาดใหญ่ มีความสลับซับซ้อน มีระเบียบกฎเกณฑ์ ข้อบังคับต่าง ๆ มากมาย ทั้งนี้เพื่อการรวมกลุ่มของมนุษย์ในองค์การจะได้มีระเบียบแบบแผนเพื่อที่จะเข้าใจในการทำงานขององค์การแบบระบบราชการดังกล่าว เวเบอร์ได้ชี้ให้เห็นถึงลักษณะของระบบราชการ ซึ่งอาจสรุปได้ดังนี้ (สร้อยตระกูล อรรถมานะ, 2540:162 อ้างใน ชมาวีร์ จันทรอารีย์ และ ภูริวัจน์ บุญยวุฒิปรีดา, 2562: 221)

2.1 ลำดับชั้นการบังคับบัญชา (Hierarchy) คือโครงสร้างการบริหารระบบราชการจะเป็นรูปพีระมิด (Pyramid) ผู้ที่อยู่ในระดับชั้นการบังคับบัญชาที่สูงกว่า จะทำการบังคับบัญชาและควบคุมบุคคลผู้อยู่ในตำแหน่งในระดับชั้นการบังคับบัญชาที่ต่ำกว่าเป็นลำดับขั้น

2.2 การแบ่งแรงงาน (Division of Labour) คือ จะมีการแบ่งงานออกเป็นกลุ่มตามลักษณะการทำงานพิเศษเฉพาะอย่างบุคคลแต่ละคนจะอยู่ในตำแหน่งขององค์การตามความสามารถและความถนัดของตน

2.3 การไม่ยึดถือความเป็นส่วนบุคคล (Impersonality) คือสัมพันธภาพระหว่างบุคคลจะต้องเป็นแบบทางการ ไม่ยึดถือเรื่องส่วนตัว แต่จะใช้เหตุผลเป็นสำคัญ

2.4 กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ (Rules and Regulation) เกี่ยวกับระเบียบปฏิบัติและความประพฤติจะถูกนำมาใช้อย่างเสมอหน้ากัน

2.5 การทำงานเป็นอาชีพ (Creer Service) การทำงานเป็นอาชีพนี้ต้องอาศัยความรู้ความสามารถ (Merit) เป็นสำคัญ

2.6 การแบ่งแยกทั้งเรื่องส่วนตัวและทรัพย์สินส่วนบุคคลออกจากองค์การ (Separation the Property and Affairs) (สร้อยตระกูล อรรถมานะ, 2540:162 อ้างใน ชมาวีร์ จันทรอารีย์ และ ภูริวัจน์ บุญยวุฒิปรีดา, 2562: 221)

3. แนวคิดการจัดการแบบวิทยาศาสตร์ (Principle of Scientific Management) ผู้ที่เสนอแนวคิดนี้คือ Frederick W. Taylor ซึ่งได้ชื่อว่าเป็นบิดาแห่งการจัดการตามหลักวิทยาศาสตร์ ซึ่งให้เห็นถึงข้อดีของการจัดการแบบวิทยาศาสตร์ มีความสำคัญและดีกว่าการจัดการแบบความเคยชิน หรือ Rule of Thumb ซึ่งเป็นการบริหารที่ไม่มีรูปแบบ อาศัยวิธีการบริหารแบบเดิม ๆ ทำตามกันมาที่ได้รับการถ่ายทอดมาจากบรรพบุรุษ Taylor ได้เสนอให้องค์กรมีการจัดตั้งระบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพสูงขึ้น โดยอาศัยวิธีการศึกษาที่ใช้หลักการทางวิทยาศาสตร์เข้ามาช่วย ทำให้การสร้างหลักในการบริหารจะต้องมีการทำอย่างเป็นระบบ โดยอาศัยเทคนิคหรือวิธีการวิจัยทางวิทยาศาสตร์ กฎระเบียบ วิธีการในการทำงาน มีมาตรฐานในการทำงานที่องค์กรจะนำมาใช้ ต้องผ่านการศึกษาวเคราะห์เชิงประจักษ์เสียก่อน โดยมีการสังเกต จับเวลา จดบันทึกวิเคราะห์วิจัยมาแล้วอย่างดีว่าเป็นวิธีการที่ดีที่สุดแล้ว สามารถนำมาใช้ในการทำงานนั้นได้อย่างดี โดยมีการกำหนดหลักการจัดการแบบวิทยาศาสตร์ 4 ข้อคือ (เกียรติพงษ์ อุดมธนะธีระ, 2561)

3.1 พัฒนาหลักการแบบวิทยาศาสตร์ขึ้นมาใช้เป็นมาตรฐานในการทำงาน แทนการทำงานแบบความเคยชินที่ไม่มีระบบงาน การวางมาตรฐาน (Standardization) ในการทำงานเป็นสิ่งที่สำคัญ และมีความจำเป็นอย่างยิ่งเนื่องจากการทำงานทุกอย่างต้องเข้าสู่ระบบมาตรฐานตั้งแต่ วิธีการทำงาน ปริมาณงานที่ทำ เวลาการทำงาน ค่าจ้าง ค่าตอบแทน ต้องเป็นมาตรฐานเดียวกันหมด เน้นเรื่องวิธีการทำงานที่ดีที่สุด (One Best Way)

3.2 ต้องมีการคัดเลือกคนตามหลักการวิทยาศาสตร์ เพื่อให้ได้คนที่เหมาะสมกับงาน ผลประโยชน์ที่ดีที่สุดที่ฝ่ายบริหารและฝ่ายคนงานจะได้รับ จะขึ้นอยู่กับการทำงานของแต่ละคน เพราะฉะนั้นทุกคนต้องทำงานให้มีผลผลิตสูงสุดเท่าที่จะทำได้ โดยมีหลักการคัดเลือกบุคคลเข้ามาทำงานตามหลักวิทยาศาสตร์ จำเป็นต้องพิจารณาทั้งด้านความรู้ความสามารถและความกระตือรือร้น ในการทำงานเป็นสำคัญดังนั้นการคัดเลือกบุคคลเข้ามาทำงานต้องไม่มองเฉพาะจุดของการคัดเลือกเท่านั้น ต้องมองไปถึงอนาคตด้วย ต้องอาศัยข้อมูลจากแหล่งต่างๆ เช่น ทักษะ ความรู้ความสามารถความชำนาญงานที่บุคคลแสดงออกมาในขณะทำการทดสอบงาน หรือบุคลิกลักษณะไหวพริบ ความเฉลียวฉลาด ความกระตือรือร้นในการทำงานที่สามารถสังเกตได้จากการสัมภาษณ์เป็นหลัก

3.3 ต้องพัฒนาบุคคลแต่ละคนให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด (Develop person) เมื่อรับบุคคลเข้าทำงานแล้วต้องมีการฝึกอบรม สอนงานให้ถูกต้องตามขั้นตอนและวิธีการในการที่องค์กรกำหนดไว้ด้วย เพื่อเป็นการเตรียมตัวให้ผู้ที่ทำงานสามารถทำงานที่องค์กรกำหนดไว้ได้อย่างดี และมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ในอนาคตด้วย แนวความคิดของ Taylor เกิดจากความเชื่อที่ว่า หัวหน้างานแต่ละคนเป็นผู้นำที่มีความชำนาญทางการปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งเท่านั้นหัวหน้างานคนหนึ่งจึงไม่สามารถกำกับควบคุมการทำงานทุกอย่าง จึงได้เสนอให้จำกัดอำนาจหน้าที่ของหัวหน้างานแต่ละคน ให้ทำงานที่เขามีความชำนาญเพียงอย่างเดียว

3.4 สร้างความร่วมมือในการทำงานอย่างฉันท์มิตรให้เกิดขึ้นในองค์กร (Friendly Cooperation) โดยต่างฝ่ายต่างต้องเห็นใจซึ่งกันและกันคือ ฝ่ายบริหารต้องมีความเห็นใจคนงาน โดยมอบหมายงานให้แก่คนงานในปริมาณและมาตรฐานของงานที่จะให้คนงานทำในแต่ละวัน ควรมีปริมาณที่เหมาะสมไม่หนักเกินไป ฝ่ายบริหารต้องให้รางวัลพิเศษแก่คนงานที่ทำงานดีเด่นและสอดคล้องกับหลักวิทยาศาสตร์ด้วย ฝ่ายจัดการต้องคอยเอาใจใส่สอนคนงานให้ทำงานในแต่ละขั้นตอนของงานอย่างถูกวิธี โดยจัดให้มีหัวหน้างานคอยสอนงานดูแล แนะนำคนงานให้ทำงานอย่างถูกต้อง และฝ่ายจัดการต้องเปิดโอกาสให้คนงานได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการทำงานที่ทำ และนำไปพิจารณาปรับปรุงต่อไปโดยใช้การวิเคราะห์ทดลองตามหลักวิทยาศาสตร์ (เกียรติพงษ์ อุดมธนะธีระ, 2561)

4. หลักการบริหาร (Administrative Principles) ในหลักการการบริหารองค์กรนั้นได้มีนักวิชาการหลายคนที่น่าสนใจหลักการนี้ ซึ่งในแต่ละคนจะมีหลักการที่แตกต่างกัน ในที่นี้ขอยกตัวอย่างแนวคิดและหลักการบริหารของ เฮนรี ฟาโยล (Henri Fayol) และลูเธอร์ กุลลิค และลินดัล เออร์วิค (Luther Gulick and Lyndall Urwick) ดังนี้

ทฤษฎีของเฮนรี ฟาโยล (Henri Fayol) ได้เสนอทฤษฎีบริหารองค์กร POCCC โดยเน้นการบริหารจัดการแบบรอบด้านและครอบคลุมตั้งแต่การวางแผน การปฏิบัติการ การจัดโครงสร้างองค์กร ไปจนถึงการควบคุมการทำงานให้เป็นไปตามมาตรฐานที่วางไว้ หัวใจสำคัญที่หลักการของ เฮนรี ฟาโยล (Henri Fayol) เน้นย้ำอยู่เสมอคือ “ความเป็นเอกภาพ (Unity)” ตั้งแต่มีจุดมุ่งหมายร่วมกัน มีทิศทางเดียวกัน ไปจนถึงมีความสามัคคีกันมุ่งสู่ความสำเร็จ ทฤษฎีนั้นคือ Fayolism หรือ ทฤษฎีการบริหารจัดการธุรกิจ Theory of Business Administration โดยมีหลักการสำคัญอยู่ 5 ปัจจัยหลักที่เรียกว่า POCCC (ปรีฉัตร วงศ์ปัจฉิม และอนุศักดิ์ รัตนกนกกาญจน์, 2564)

ทฤษฎี POCCC เป็นหลักการที่ เฮนรี ฟาโยล (Henri Fayol) กำหนดขึ้นสำหรับการบริหารจัดการองค์กร ในแต่ละหน้าที่นั้นต่างก็มีความสำคัญในตัวเอง ขณะเดียวกันก็มีการเชื่อมโยงและส่งผลในกันและกัน เพื่อให้การทำงานสมบูรณ์และประสบความสำเร็จอีกด้วย โดยรายละเอียดของหน้าที่ทั้ง 5 ประการ คือ

1. P (Planning : การวางแผน) เป็นการกำหนดแผนปฏิบัติการให้ครอบคลุมทุกกระบวนการเป็นแนวทางที่วางไว้สำหรับการทำงานในอนาคต
2. O (Organization : การจัดองค์กร) การกำหนดตำแหน่งงาน หน้าที่ ความรับผิดชอบ และจำนวนบุคลากรให้ครอบคลุมการทำงานให้ครบทุกกระบวนการ
3. C (Commanding : การบังคับบัญชาสั่งการ) การควบคุม สั่งการ ควบคุมรวมตลอดจนสอดส่องปัญหาเพื่อหาทางแก้ปัญหา
4. C (Coordination : การประสานงาน) การเชื่อมโยงงานตลอดจนการปฏิบัติงานการปฏิบัติงานทุกอย่าง รวมไปถึงกำลังคนให้สามารถปฏิบัติงานร่วมกันได้
5. C (Controlling : การควบคุม) การบริหารจัดการทุก

อย่างให้สำเร็จลุล่วงไปตามแผนที่วางไว้ ประครองการดำเนินงานเป็นไปตามกรอบที่กำหนดไว้ ทั้งเวลา และ มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Hrex.asia, 2562)

ในส่วนของลูเธอร์ กุลิค และลินดัล เออร์วิก (Luther Gulick and Lyndall Urwick) ได้ร่วมกันเสนอแนวคิดของการบริหารจัดการองค์การ โดยนำเสนอในบทความชื่อ “Paper on the Science of Administration : Notes on the Theory of Organization” โดยใช้เครื่องมือที่ชื่อ POSDCoRB (Adison Aei, 2555)

ทฤษฎี POSDCoRB เป็นหลักในการบริหารจัดการองค์การที่ใช้กันทั้งในภาครัฐและเอกชนที่ผู้มีอำนาจบริหารมีหน้าที่ และบทบาทการบริหารอยู่ 7 ประการคือ 1. P (Planning : การวางแผน) โดยมีขั้นตอนดังนี้ การเตรียมการ การวิเคราะห์ การดำเนินการวางแผน และการประเมินผล 2. O (Organization : การจัดการ) มีการจัดลำดับขั้นตอนของสายการบังคับบัญชา ลำดับขั้นตอนการตัดสินใจเป็นรูปเจตีย์ โดยเน้นที่ความสำเร็จของงานเป็นหลัก องค์ประกอบในการจัดการองค์การมีดังนี้ การกิจและวัตถุประสงค์ขององค์การ ขอบข่ายความรับผิดชอบของงานในองค์การ สายการบังคับบัญชา จำนวนบุคลากรและการประเมินผลและควบคุมงาน 3. S (Staffing : การจัดบุคลากรปฏิบัติงาน) มีกระบวนการสำคัญคือ การกำหนดนโยบาย การวางแผนกำลังคน การจัดบุคคลและการสรรหาบุคคล การพัฒนาบุคลากร การให้เงินเดือนและค่าตอบแทน งานทะเบียนประวัติหรือข้อมูลบุคลากร งานประเมินผลการปฏิบัติงาน 4. D (Directing : การอำนวยการ) เช่น ภาวะผู้นำ (Leadership) มนุษยสัมพันธ์ (Human Relations) การจูงใจ (Motivation) และการตัดสินใจ (Decision Making) เป็นต้น 5. Co (Coordination : การประสานงาน) เพื่อการสร้างความเข้าใจภายในองค์การ เพื่อให้กระบวนการทำงานของหน่วยงานมีความต่อเนื่องเพื่อดำเนินการไปสู่เป้าหมายเดียวกันด้วยความเรียบร้อย 6. R (Reporting : การรายงาน) การรายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาได้ทราบ โดยการรายงานมี 2 ลักษณะคือ รายงานขณะปฏิบัติงานเป็นการรายงานขั้นตอนการปฏิบัติงาน และการรายงานเมื่อสิ้นสุดแผนงาน เป็นการรวบรวมผลการดำเนินงานทั้งหมด 7. B (Budgeting : การงบประมาณ) เป็นการวางแผนการทำให้บัญชี การควบคุมเกี่ยวกับการเงินและการคลัง โดยมีลักษณะของงบประมาณ 2 ภาค คือ งบประมาณภาคราชการจัดสรร และงบประมาณของภาคเอกชน (ฐานิสรา กาบบัวศรี, 2562)

5. แนวคิดเชิงมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งจำแนกกลุ่มหรือสำนักที่ศึกษาออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่คือ สำนักมนุษยนิยม (Humanism) ให้ความสำคัญในเรื่องที่ว่าคนต้องบรรลุความพึงพอใจที่จะได้ปฏิบัติงานเต็มศักยภาพ สำหรับแนวคิดกลุ่มนี้ได้แก่ ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (The Hierarchy of Needs) ของอับราฮัม เอช มาสโลว์ (Abraham H. Maslow) ซึ่งจำแนกถึงลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ขั้น และยังมีเฟรดเดอริก เฮอร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg) ซึ่งนำเสนอถึงทฤษฎีสองปัจจัย คือ ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน อีกทั้งยังมีทฤษฎี X และ Y ของดักลาส เอ็ม แม็กเกรเกอร์ (Douglas M. McGregor) และในส่วนของสำนักมนุษยสัมพันธ์ (Human Relations) ที่เน้นให้ความสำคัญในเรื่องคนในองค์การต้องการการยอมรับจาก

ผู้อื่น สำหรับแนวคิดทฤษฎีในกลุ่มนี้ เช่น Hawthorne Experiment ของ เอลตัน เมโย (Elton Mayo) (พระสุเทพ กิตติปัญญา, 2566)

ลักษณะของการบริหารภาครัฐแบบเดิม (Old Public Management : OPM) เป็นการเน้นสายการบังคับบัญชา เน้นบทบาทของผู้บังคับบัญชา เน้นการใช้อัตราคนจำนวนมาก เปรียบเทียบองค์กรเป็นเครื่องจักร ไม่สอดคล้องสถานการณ์สภาพแวดล้อม ขาดการนำไปสู่การปฏิบัติ นโยบายตัดสินใจรวมศูนย์ เป็นต้น รวมไปถึงปัญหาของการบริหารงานภาครัฐแบบเดิม ที่มีความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลงคือ

1. ปัญหาความรู้ประสิทธิภาพของระบบราชการ ปัญหาเป้าหมายที่ถูกเปลี่ยนไป ปัญหาความเชื่อของข้าราชการ จากความไม่ยืดหยุ่นของกฎระเบียบ ปัญหาการขาดความคิดสร้างสรรค์ของข้าราชการ เพราะถูกจำกัดว่าต้องทำตามกฎระเบียบ ปัญหาการรวมศูนย์อำนาจไว้ที่รัฐบาลกลาง ปัญหาการไม่สามารถไล่ข้าราชการที่ไม่มีสมรรถนะในการทำงานให้ออกจากงานได้ ปัญหาการเลื่อนขั้นตามหลักอาวุโส ปัญหาของวัฒนธรรมระบบราชการที่เน้นในเรื่องของการปกปิดความลับ

2. โลกาภิวัตน์และการแข่งขัน การเปลี่ยนแปลงของภาคเอกชนมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินการ โดยเน้นให้เกิดการกระจายตัวของธุรกิจ เน้นการปรับปรุงการบริการ/การดำเนินการ มีการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี และเกิดการแข่งขัน (พรเพ็ญ ขลิบนิล, 2567)

แนวคิดเกี่ยวกับรัฐประศาสนศาสตร์แนวใหม่

รัฐประศาสนศาสตร์ในความหมายใหม่ (New Public Administration) เกิดขึ้นจากการประชุมที่ Minnowbrook มหาวิทยาลัยซีราคิวส์ (Syracuse) ประเทศสหรัฐอเมริกาเมื่อ ค.ศ. 1968 ที่จัดขึ้นโดย Dwight Waldo เพื่อค้นหาปัญหาของการบริหารงานราชการเป็นการรวมตัวของนักรัฐประศาสนศาสตร์ที่ถูกเรียกว่า “คลื่นลูกใหม่” เป็นผู้ดำเนินการประชุมได้แก่ Frank Marini, H'George Frederickson และ W.Henry Lambright มีการเสนอแนวคิด 4 ประการ ได้แก่ 1. การเปลี่ยนแปลง (Change) คือนักบริหารจะต้องเป็นฝ่ายริเริ่มการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้ความเสมอภาคทางสังคมประสบผลสำเร็จ และการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ต้องมีความยืดหยุ่นปรับเปลี่ยนได้ตามสภาพขององค์กร 2. เรื่องที่สอดคล้องกับความต้องการของสังคม (Relevance) การบริหารรัฐกิจต้องคำนึงถึงขอบเขตด้านพื้นที่ วัฒนธรรม ชาติพันธุ์ เพื่อให้เกิดกระบวนการก่อรูปนโยบายสาธารณะที่จำเป็น 3. ค่านิยม (Values) ควรจะทำให้การบริหารรัฐกิจมีความเป็นวิทยาศาสตร์และเป็นเหตุเป็นผล ตอบสนองต่อพันธะด้านอุดมการณ์และปรัชญาของภาครัฐ 4. ความเท่าเทียมในสังคม (Social Equity) แบ่งสรรความยุติธรรมและความเท่าเทียมขั้นพื้นฐานให้แก่ผู้ด้อยโอกาสในสังคม (นฤมล อนุสนธิ์พัฒน์, 2558)

การจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ถือเป็นการนำวิธีการทำงานและการจัดการแบบภาคเอกชนมาใช้ในภาครัฐ มีการจัดการแบบมืออาชีพ มีมาตรฐานวัดความสำเร็จที่ชัดเจน เน้นการควบคุมผลผลิตเป็นหลักแทนการควบคุมทรัพยากร มีหน่วยการจัดการที่อิสระคล่องตัว เน้นการแข่งขัน โดยเป้าหมาย ให้ประชาชน ได้รับบริการที่ดี คุณภาพสูง ข้าราชการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ มีมาตรฐานสากล หน่วยราชการ ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า รับผิดชอบต่อปัญหาและความต้องการของประชาชน ยืดหยุ่น และปรับตัวได้ตามการเปลี่ยนแปลง เพื่อบรรลุเป้าหมายสูงสุด คือ ยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความสุข

การจัดการภาครัฐแนวใหม่ มีแนวคิดหลักการที่ดี แต่ในการนำมาใช้ มีข้อควรคำนึงหลายประการเช่น จะเหมาะกับระบบราชการที่มีโครงสร้างขนาดใหญ่หรือไม่ , ประสิทธิภาพเชิงปริมาณ การจำกัดต้นทุนตามแนวทางภาคเอกชน อาจทำให้คุณภาพการบริการลดลง, การมุ่งเป้าหมาย เป็นหลักโดยไม่คำนึงถึงวิธีการ อาจสร้างปัญหาอื่นๆตามมาทีหลัง เราต้องมีการเตรียมความพร้อมของบุคลากรในองค์กร และการปรับเปลี่ยนต้องมีความระมัดระวังและรอบคอบ เพื่อประโยชน์สูงสุดแก่ทุกฝ่าย (พรเพ็ญ ขลิบนิล, 2567)

การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่หรือการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) เป็นการศึกษากระบวนทัศน์ (Paradigm) ทางการบริหารที่เกิดขึ้นช่วงต้นทศวรรษ 1980 เป็นต้นมา โดยเข้ามาทดแทนกระบวนการบริหารราชการแบบดั้งเดิม หรือแบบประเพณีนิยม (Traditional Public Administration) ซึ่งกระบวนทัศน์ดังกล่าว เป็นกรอบความคิดที่เป็นกรอบในการปฏิรูประบบบริหารงานภาครัฐที่มีความหลากหลาย มีการผสมผสานองค์ความรู้ในแบบสหสาขาวิชา โดยได้นำแนวคิดเศรษฐศาสตร์นีโอคลาสสิก แนวคิดการบริหารจัดการสมัยใหม่ หรือการจัดการนิยม ที่เน้นการให้อิสระและความคล่องตัวในการบริหารแก่ผู้บริหาร เพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาผลการดำเนินงานเป็นกรอบแนวคิดการบริหารงานตามกรอบของประชาธิปไตยแนวใหม่ที่มุ่งเน้นเรื่องการมีส่วนร่วมและยึดมั่นในหลักนิติธรรมมาใช้เป็นกรอบแนวทางการดำเนินการ (Frederickson & Smith, 2003 อ้างใน นกุล ชื่นพัก , วรลักษณ์ ลลิตศิริวิมล และธนา มณีพฤษ์, 2559 : 770)

แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM) ถือเป็นปรัชญาการบริหารจัดการที่ภาครัฐนำมาใช้เพื่อสร้างระบบการบริหารของภาครัฐให้มีความทันสมัยมากขึ้น ซึ่งการเกิดขึ้นของแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ในหลาย ๆ ประเทศเพื่อต้องการสร้างหน่วยงานให้มีการขับเคลื่อนด้วยพันธกิจ มีการกระจายอำนาจมีลักษณะที่ยืดหยุ่นมีการเชื่อมโยงเครือข่ายระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ เข้าด้วยกัน ความต้องการปรับปรุงและพัฒนาระบบการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ

พระทานนุวัตร หัสดร และยุภาพร ยุภาศ (2561) ได้อธิบายว่า “การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่เป็นการบริหารจัดการที่ปรับเปลี่ยนแนวทาง หรือวิธีการดำเนินงานของภาครัฐ โดยให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการเพื่อมุ่งผลสัมฤทธิ์และการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ การปรับปรุง การจัดการทรัพยากร

มนุษย์ มีการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศ และมุ่งใช้วิธีการบริหารเชิงกลยุทธ์เพื่อให้การบริการสะดวก รวดเร็วและสนองความต้องการของประชาชน โดยจัดองค์การที่มีความยืดหยุ่นและกระจายอำนาจการตัดสินใจ เพื่อความสะดวกและรวดเร็ว แต่ทั้งนี้แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ก็ยังขาดเอกลักษณ์และขาดกรอบความคิดที่ชัดเจน”

(สถาบันพระปกเกล้า, 2559) ได้อธิบายว่า “การบริหารการจัดการภาครัฐแนวใหม่ คือการปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการภาครัฐ โดยการนำเอาแนวทางหรือวิธีการบริหารงานของภาคเอกชนมาปรับใช้กับการบริหารงานภาครัฐ เช่น การบริหารงานแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ การบริหารงานแบบมีอาชีพ การคำนึงถึงหลักความคุ้มค่า การจัดการโครงสร้างที่กะทัดรัดและแนวราบ การเปิดโอกาสให้เอกชนเข้ามาแข่งขันการให้บริการสาธารณะ การให้ความสำคัญต่อค่านิยม จรรยาบรรณวิชาชีพ คุณธรรมและจริยธรรม ตลอดจนการมุ่งเน้นการให้บริการแก่ประชาชนโดยคำนึงถึงคุณภาพเป็นสำคัญ หลักใหญ่ ๆ ของการจัดการภาครัฐแนวใหม่คือ การเปลี่ยนระบบราชการที่เน้นระเบียบและขั้นตอนไปสู่การบริหารแบบใหม่ซึ่งเน้นผลสำเร็จและความรับผิดชอบรวมทั้งใช้เทคนิคและวิธีการของเอกชนมาปรับปรุงการทำงาน สถาบันพระปกเกล้า ได้อ้างถึง เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ (2553, 238-239) ว่า Hood ได้เห็นว่าในการจัดการภาครัฐแนวใหม่มีหลักสำคัญอยู่ 7 ประการคือ

1.จัดการโดยนักวิชาชีพที่ชำนาญการ (Hands-on professional management) หมายถึง ให้ผู้จัดการมืออาชีพได้จัดการด้วยตัวเอง ด้วยความชำนาญ โปร่งใส และมีความสามารถในการใช้ดุลพินิจ เหตุผลก็เพราะเมื่อผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายแล้ว ก็จะทำให้เกิดความรับผิดชอบต่อตรวจสอบจากภายนอก

2.มีมาตรฐานและการวัดผลงานที่ชัดเจน (Explicit standards and measures of performance) ภาครัฐจึงต้องมีจุดมุ่งหมายและเป้าหมายของผลงาน และการตรวจสอบจะมีได้ก็ต้องมีจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน

3.เน้นการควบคุมผลผลิตที่มากขึ้น (Greater emphasis on output controls) การใช้ทรัพยากรต้องเป็นไปตามผลงานที่วัดได้ เพราะเน้นผลสำเร็จมากกว่าระเบียบวิธี

4.แยกหน่วยงานภาครัฐออกเป็นหน่วยย่อย ๆ (Shift to disaggregation of units in the public sector) การแยกหน่วยงานใหญ่ออกเป็นหน่วยงานย่อย ๆ ตามลักษณะสินค้าและบริการที่ผลิต ให้เงินสนับสนุนแยกกัน และติดต่อกันอย่างเป็นอิสระ

5.เปลี่ยนภาครัฐให้แข่งขันกันมากขึ้น (Shift to greater competition in the public sector) เป็นการเปลี่ยนวิธีทำงานไปเป็นการจ้างเหมาและประมูล เหตุผลก็เพื่อให้ฝ่ายที่เป็นปรปักษ์กัน (rivalry) เป็นกุญแจสำคัญที่จะทำให้ต้นทุนต่ำและมาตรฐานสูงขึ้น

6.เน้นการจัดการตามแบบภาคเอกชน (Stress on private sector styles of management practice) เปลี่ยนวิธีการแบบข้าราชการไปเป็นการยืดหยุ่นในการจ้างและให้รางวัล

7.เน้นการใช้ทรัพยากรอย่างมีวินัยและประหยัด (Stress on greater discipline and parsimony in resource use) วิธีนี้อาจทำได้ เช่น การตัดค่าใช้จ่าย เพิ่มวินัยการทำงาน หดหยั้งการเรียกร้องของสหภาพแรงงาน จำกัดต้นทุนการปฏิบัติ เหตุผลก็เพราะต้องการตรวจสอบความต้องการใช้ทรัพยากรของภาครัฐ และ “ทำงานมากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรน้อยลง” (do more with less)

การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่นั้น จะเกี่ยวข้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ.2556 - พ.ศ.2561) ในประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน คือ รัฐบาลมีเป้าหมายเพื่อพัฒนางานบริการของส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐสู่ความเป็นเลิศ เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการ โดยออกแบบการบริการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่เหมาะสมมาใช้เพื่อให้ประชาชนสามารถใช้บริการได้ง่าย และหลากหลายรูปแบบ เน้นการบริการเชิงรุกที่มี ปฏิสัมพันธ์โดยตรงระหว่างภาครัฐและประชาชน เช่น

1. ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐพัฒนาการเชื่อมโยงงานบริการซึ่งกันและกัน และวางรูปแบบการให้บริการประชาชนที่สามารถขอรับบริการจากภาครัฐได้ทุกเรื่อง โดยไม่คำนึงว่าผู้รับบริการจะมาขอรับบริการที่ใด

2. ยกระดับการดำเนินงานของศูนย์บริการร่วม (One Stop Service) ด้วยการเชื่อมโยงและ บูรณาการกระบวนการบริการที่หลากหลายจากส่วนราชการต่าง ๆ มาไว้ ณ สถานที่เดียวกัน เพื่อให้ประชาชนสามารถรับบริการได้สะดวก รวดเร็ว ณ จุดเดียว เช่น ศูนย์รับคำขออนุญาต ศูนย์ช่วยเหลือเด็กและสตรีในภาวะวิกฤต (One Stop Crisis Center: OSCC) เป็นต้น

3. ส่งเสริมให้ส่วนราชการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาใช้ในการให้บริการ ประชาชน (e-Service) เพื่อให้สามารถเข้าถึงบริการของรัฐได้ง่ายขึ้น รวมทั้งพัฒนารูปแบบ การบริการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเป็นผู้เลือกรูปแบบการรับบริการที่เหมาะสมกับความต้องการของตนเอง (Government You Design) โดยนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ เช่น m - Government ซึ่งให้บริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile G2C Service) ที่ส่งข้อมูลข่าวสารและบริการถึง ประชาชน แจ้งข่าวภัยธรรมชาติ ข้อมูลการเกษตร ราคาพืชผล หรือการติดต่อและแจ้งข้อมูล ข่าวสารผ่านสังคมเครือข่ายออนไลน์ (Social Network) เป็นต้น

การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) จึงเป็นแนวคิดพื้นฐานของการบริหารจัดการภาครัฐซึ่งจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงระบบต่าง ๆ ของภาครัฐและยุทธศาสตร์ด้านต่าง ๆ ที่เป็นรูปธรรมมีแนวทางในการบริหารจัดการดังนี้

- 1.การให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน
- 2.ลดการควบคุมจากส่วนกลางและเพิ่มอิสระในการบริหารให้แก่หน่วยงาน
- 3.การกำหนด การวัด และการให้รางวัลแก่ผลการดำเนินงานทั้งในระดับองค์กร และระดับบุคคล

4.การสร้างระบบสนับสนุนทั้งในด้านบุคลากร (เช่น การฝึกอบรม ระบบค่าตอบแทนและระบบคุณธรรม)เทคโนโลยี เพื่อช่วยให้หน่วยงานสามารถทำงานได้อย่างบรรลุวัตถุประสงค์

5. การเปิดกว้างต่อแนวคิดในเรื่องของการแข่งขัน ทั้งการแข่งขันระหว่างหน่วยงานของรัฐด้วยกัน และระหว่างหน่วยงานของรัฐกับหน่วยงานของภาคเอกชน ในขณะเดียวกันภาครัฐก็หันมาทบทวนตัวเองว่าสิ่งใดควรทำเองและสิ่งใดควรปล่อยให้เอกชนทำ (กัมพล เพ็ชรล้อมทอง, สันติ ปัญญา, สุรภา เอ็มสกุล และ โชติ บศิริรัฐ, 2564)

ดังนั้น ในการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่นั้น คือการนำหลักการบริหารของภาคเอกชนที่มีความเป็นตัวของตัวเองและมีความทันสมัยอยู่ตลอดเวลา มาใช้ในการบริหารงานภาครัฐ เพราะจะต้องมีการแข่งขันกับคู่แข่งอยู่เสมอต้องคอยคิดกลยุทธ์ต่าง ๆ เพื่อตอบสนองต่อกลุ่มเป้าหมายของตนเอง จึงเป็นโอกาสที่ทำให้ภาครัฐนั้นได้เข้าไปศึกษาวิธีการใช้งานบุคลากรภายในขององค์กรภาคเอกชน และวิธีการบริหารต่าง ๆ ที่นึกถึงประโยชน์ส่วนตนเป็นหลัก เพื่อให้องค์กรภาครัฐนั้น มีความทันสมัยไม่ต่างไปกับองค์กรภาคเอกชน แต่ก็ยังต้องคงความเป็นภาครัฐอยู่ด้วยคือ ไม่เอาเปรียบประชาชนผู้มาขอใช้บริการ ไม่แสวงหาผลกำไร และยึดหลักธรรมาภิบาลเพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือ ความทันสมัยและประสิทธิภาพขององค์กร ทำให้มีความน่าเชื่อถือต่อประชาชน ทำให้ประชาชนที่มาใช้บริการรู้สึกสะดวกสบาย และอยากจะกลับมาใช้บริการอีกในภายหลัง

การบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service : NPS)

การบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service : NPS) เป็นข้อเสนอเกี่ยวกับพลเมืองและการคืนอำนาจให้ประชาชนโดยเดนฮาร์ดท ได้เสนอกระบวนการทัศน์ใหม่ที่เรียกว่า New Public Service (NPS) หรือการบริการสาธารณะแนวใหม่ และยังกล่าวถึง “Public Spirit” ที่เน้นการมีส่วนร่วมของประชาชนว่าเป็นเครื่องมือสำคัญในการกระตุ้นจิตวิญญาณสาธารณะ (นฤมล อนุสนธิ์พัฒน์, 2558)

จากแนวคิดดังกล่าว Denhardt (2008) ได้เสนอหลักการบริการสาธารณะแนวใหม่ (NPS) โดยมีสาระสำคัญ 7 ประเด็นดังนี้

1. บริการรับใช้พลเมืองและมองพลเมืองไม่ใช่ลูกค้า (Serve Citizens, Not Customers) เป็นการมองว่าความสัมพันธ์ระหว่างรัฐบาลกับพลเมืองแตกต่างจากความสัมพันธ์ระหว่างผู้ประกอบการและลูกค้าโดยสิ้นเชิง เนื่องจากรัฐบาลไม่เพียงแต่รับใช้ผู้ที่มาขอรับบริการเท่านั้น แต่ยังต้องบริการเพื่อรับใช้พลเมืองอื่นๆ ในสังคมที่รอคอยการบริการหรืออาจจะไม่ได้รับบริการโดยตรง แต่รัฐบาลต้องให้บริการและกระทำด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันในฐานะที่เป็นพลเมืองด้วยกัน

2. การค้นหาผลประโยชน์สาธารณะ (Seek the Public Interest) เป้าหมายของการค้นหาประโยชน์สาธารณะไม่ใช่เพื่อตอบสนองต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่ง แต่ต้องอาศัยหลักความรับผิดชอบร่วมกันระหว่างพลเมืองกับรัฐบาลในการแก้ปัญหาสังคมที่เกิดขึ้นร่วมกัน โดยยึดถือผลประโยชน์สาธารณะเป็นหลัก มีหลักประชาธิปไตยเป็นบรรทัดฐาน ควบคู่ไปกับความเสมอภาคและความเท่าเทียม

3. เน้นคุณค่าความเป็นพลเมืองมากกว่าการเป็นผู้ประกอบการ (Value Citizenship Over Entrepreneurship) มองว่าผลประโยชน์สาธารณะคือสิ่งที่มีคุณค่ามากที่สุด ซึ่งข้าราชการและพลเมืองต้องร่วมกันกำหนดสิ่งที่เกิดประโยชน์แก่สังคมมากกว่าการนำงบประมาณของรัฐหรือพลเมืองผู้เป็นเจ้าของไปให้ผู้ประกอบการดำเนินการเสมือนเป็นเจ้าของงบประมาณ บทบาทของภาครัฐจะทำหน้าที่บริการประชาชน

4. คิดเชิงกลยุทธ์และปฏิบัติตามหลักประชาธิปไตย (Think Strategically, Act Democratically) นโยบายและแผนงานจะต้องใช้หลักคิดเชิงกลยุทธ์ที่มีการพิจารณาถึงปัจจัยสภาพแวดล้อม และมีวิสัยทัศน์พันธกิจที่ รวมไปถึงการกำหนดบทบาทความรับผิดชอบและขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ชัดเจนซึ่งนโยบายหรือแผนงานที่จะบรรลุความสำเร็จและตอบสนองความต้องการได้นั้นจะต้องเกิดจากกระบวนการความร่วมมือร่วมใจและการมีส่วนร่วมของนักบริหารรัฐกิจและพลเมืองทั้งในการบริการสาธารณะและการนำนโยบายไปปฏิบัติซึ่งจะทำให้พลเมืองเกิดความภูมิใจในการมีส่วนร่วมเพื่อประโยชน์สาธารณะ

5. การตระหนักในความรับผิดชอบได้ไม่ใช่เรื่องง่าย (Recognize That Accountability Is Not Simple) การบริการสาธารณะรัฐบาลควรให้ความสนใจมากกว่าการใช้กลไกตลาด คือต้องสนใจสถานการณ์ที่เป็นอยู่ (Statutory) รัฐธรรมนูญ ค่านิยมของชุมชน ปทัสถานของการทางเมือง มาตรฐานความเป็นมืออาชีพ และผลประโยชน์ของประชาชนการบริการสาธารณะแนวใหม่มองว่าปัญหาสังคมมีความซับซ้อน จึงเสนอทางออกให้รัฐด้วยการสร้างช่องทางในการตัดสินใจร่วมกับประชาชน รัฐบาลไม่ใช่ผู้ที่ทำการตัดสินใจเพียงฝ่ายเดียว แต่ควรเปิดกว้าง โปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้

6. การให้บริการมากกว่าการกำกับทิศทาง (Serve Rather Than Steering) กล่าวคือ หน้าที่สำคัญของข้าราชการคือการมีภาวะผู้นำในการสร้างผลประโยชน์ร่วมกันของพลเมืองมากกว่าการพยายามที่จะควบคุมหรือเป็นผู้กำกับทิศทางสังคมให้เป็นไปตามที่รัฐบาลต้องการ ดังนั้นการตัดสินใจดำเนินการใดๆ ก็ตามจะต้องมีการพูดคุยสนทนาผลประโยชน์สาธารณะร่วมกัน ข้าราชการต้องคอยสนับสนุนอำนวยความสะดวกด้านต่าง ๆ และช่วยแก้ปัญหา

7. การให้คุณค่ากับคน ไม่ใช่แค่ผลิตผล (Value People, Not Just Productivity) องค์การภาครัฐและเครือข่ายต้องเน้นการมีส่วนร่วมและคำนึงถึงผลสำเร็จในระยะยาว การปฏิบัติงานภาครัฐจะสำเร็จได้ก็ต่อเมื่อได้รับความร่วมแรงร่วมใจและการให้ความสำคัญกับทุกคน การบริการสาธารณะแนวใหม่ให้ความสำคัญกับการจัดการผ่านคน ผู้บริหารภาครัฐต้องเห็นความสำคัญของค่านิยมและผลประโยชน์ของคนในองค์กร นอกจากนี้การปฏิบัติงานต้องทำให้เกิดการยอมรับจากพลเมืองและผู้บริหารภาครัฐก็ต้องยอมรับใน

ความสามารถของข้าราชการเช่นเดียวกัน การบริหารและการปฏิบัติงานต้องเน้นคนด้วยการเสริมสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นแก่ข้าราชการมากกว่าการสร้างผลผลิตภาพในการทำงาน (พิมพ์กมล เกษแก้ว, 2563)

จากข้อมูลการจัดการบริการสาธารณะแนวใหม่ (NPS) กล่าวโดยสรุปได้ว่าเป็นการเปลี่ยนมุมมองจากมุมมองเดิมที่มองว่าเป็นความสัมพันธ์ระหว่างผู้ประกอบการกับลูกค้า เป็นความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรและผู้รับบริการที่เป็นพลเมือง เป็นการให้ความสำคัญกับคนมากกว่าผลผลิตภาพ และการรับใช้สังคมมากกว่าการกำกับทิศทางแล้วปล่อยให้เอกชนเข้ามาดำเนินการแทน

สำหรับการบริการสาธารณะมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาถึงการนำหลักแนวคิดของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ซึ่งเป็นพื้นฐานแนวคิดสำคัญของการบริหารงานบริการสาธารณะ ต้องประกอบด้วยหลัก 4 ประการ คือ 1. การสร้างให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหาร (Relevant) 2. การสร้างความเสมอภาคในสังคม (Social Quity) 3. การจัดสรรค่านิยมในสังคม (Value) 4. การพัฒนาสร้างให้เกิดการเปลี่ยนแปลง (Change) ทั้งนี้ การบริการสาธารณะขององค์กรภาครัฐจะสามารถดำเนินการตามภาระหน้าที่ได้ครอบคลุมจะต้องประกอบไปด้วยหลักการดังกล่าว การพัฒนาด้านการบริการสาธารณะต้องยึดหลักของการบริหารในหลายมิติเข้ามาร่วมและมีการจับศาสตร์การบริหารของภาคประชาชนและชุมชน (Private Sector) เข้ามาขับเคลื่อนงานบริการสาธารณะ ในมุมมองของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ซึ่งถือว่าเป็นกุญแจสำคัญที่จะเข้ามาช่วยในการจัดการงานขององค์กรภาครัฐเพื่อให้เกิดประโยชน์และประสิทธิภาพในด้านการบริการสาธารณะ (Preston and Post, 2013 อ้างใน นภัทร ภักดีสรวิชัย, ภาคิน เจริญนทสิทธิ์ และ วรรณวรงค์ ศุทธชัย, 2564)

การบริการสาธารณะแนวใหม่ ให้ความสำคัญกับพลเมือง ผลประโยชน์สาธารณะ ความเป็นประชาธิปไตย ความสามารถในการรับผิดชอบได้ต่อพลเมือง การเจรจาต่อรองเพื่อหาข้อสรุปและพันธสัญญาต่อพลเมืองและชุมชน เพื่อกระจายผลประโยชน์สาธารณะนั้นไปสู่สังคมอย่างแท้จริงขณะที่แนวคิดรัฐประศาสนศาสตร์ดั้งเดิมยังมองประชาชนเป็นเพียงผู้รับบริการจากภาครัฐ เน้นการบริหารภายในมากกว่าภายนอก กระบวนการตัดสินใจต่างๆ ผูกขาดอยู่ในกลุ่มนักการเมืองและข้าราชการ พลเมืองหรือประชาชนจึงเข้ามามีส่วนร่วมได้ในระดับที่จำกัดการปฏิบัติงานก็เป็นไปกฎเกณฑ์ กฎระเบียบ จนส่งผลให้เกิดการทางานที่ขาดประสิทธิภาพและล่าช้าข้าราชการก็ขาดแรงจูงใจในการทางานและถูกปิดกั้นในความคิดสร้างสรรค์ (ภคพร กุลจิรินทร์, 2559)

การบริการสาธารณะแนวใหม่ กับรัฐประศาสนศาสตร์แนวใหม่ มีสาระสำคัญและค่านิยมพื้นฐานที่คล้ายคลึงกันมากไม่ว่าจะเป็นเน้นการมีส่วนร่วมของพลเมือง ความเป็นประชาธิปไตย บทบาทของนักบริหารรัฐกิจในการเปลี่ยนแปลงสังคมค่านิยมการบริหารที่ไม่ใช่เฉพาะเรื่องประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และประหยัดเท่านั้น แต่ยังให้ความสำคัญกับเรื่องความเสมอภาคเป็นธรรม ความรับผิดชอบต่อ จริยธรรมในการ

บริหาร ซึ่งความคล้ายคลึงกันนี้ทำให้มองได้ว่าแนวคิดทั้งสองเป็นกลุ่มแนวคิดเดียวกัน แต่ก็ยังมีความแตกต่างกันอยู่หลายประเด็นด้วยกันอย่างสิ้นเชิงเพราะว่า ความตั้งใจของการบริการสาธารณะแนวใหม่ไม่เห็นด้วยที่จะมองประชาชนเป็นพลเมืองที่ต้องการผลประโยชน์ของส่วนรวมหรือผลประโยชน์ระยะยาวมากกว่าผลประโยชน์ส่วนตนหรือผลประโยชน์ระยะสั้นในการบริการสาธารณะนักบริหารรัฐกิจก็เป็นเพียงผู้รับผิดชอบหาใช้ผู้ประกอบการหรือเจ้าของกิจการไม่ประสิทธิภาพและผลิตภาพไม่ใช่เรื่องที่มีความสำคัญมากไปกว่าความเสมอภาค เป็นธรรม และความรับผิดชอบต่อภาครัฐโดยเห็นว่าคุณค่าในเรื่องความเป็นธรรม จริยธรรมและความรับผิดชอบต่อต่างหากที่เป็นเป้าหมายของการบริการสาธารณะการบริการของรัฐไม่ได้เป็นการส่งมอบสินค้าหรือบริการให้แก่พลเมืองเท่านั้นแต่มันคือการส่งมอบความเป็นประชาธิปไตยไปสู่พลเมือง ซึ่งต่างจากรัฐประศาสนศาสตร์แนวใหม่ที่มีมองประชาชนเปรียบเสมือนลูกค้าเพราะเน้นการนำการบริหารแบบภาคเอกชนมาประยุกต์ใช้ (ภคพร กุลจิรินทร์, 2559)

สรุปได้ว่า แนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่เป็นแนวคิดเชิงปทัสฐานเน้นการวิพากษ์และมีลักษณะเป็นวาทกรรม ที่มีเป้าหมายของการนำเสนอเพื่อการวิพากษ์วิจารณ์แนวคิดรัฐประศาสนศาสตร์อื่นๆ โดยเฉพาะการวิพากษ์แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ซึ่งเป็นแนวคิดที่อาศัยรูปแบบการบริหารจากภาคเอกชนมาใช้ โดยประเด็นการวิพากษ์ที่สำคัญคือการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ได้ทำให้เกิดช่องว่างในการบริหารภาครัฐ โดยเฉพาะในเรื่องของความชอบธรรมความสามารถรับผิดชอบได้ การตรวจสอบได้ ภาวะผู้นำและจริยธรรมในการบริหาร ซึ่งในหลายกรณีได้เบี่ยงเบนไปจากวิถีทางของประชาธิปไตยโดยเฉพาะในเรื่องของการอยู่นอกเหนือขอบเขตของหลักกฎหมายมหาชน การทุจริตเชิงนโยบายและความขัดแย้งต่อหลักผลประโยชน์สาธารณะการที่สวมิวิญญานผู้ประกอบการมาทำหน้าที่บริหารภาครัฐนั้นทำให้เกิดการมองประชาชนเป็นเพียงลูกค้าให้ความสำคัญเฉพาะการสร้างภาพพจน์หรือผลประโยชน์เฉพาะหน้าในระยะสั้นๆ เท่านั้น

แนวคิดการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการบริหารงานภาครัฐ

ในการบริหารงานภาครัฐนั้น การมีส่วนร่วมของประชาชนมีความสำคัญต่อการกำหนดทิศทางในการบริหารภาครัฐ เพื่อให้การบริหารภาครัฐนั้นมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างตรงประเด็น จึงต้องมีการให้ประชาชนเข้ามามีบทบาทในการดำเนินการบริหารงานภาครัฐ

(สถาบันพระปกเกล้า, 2559) ได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วม ว่าเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในทุกขั้นตอน การพัฒนาทั้งในการแก้ไขปัญหาและป้องกันปัญหาโดยเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการคิดริเริ่ม ร่วมกำหนดนโยบาย ร่วมวางแผน ตัดสินใจและปฏิบัติตามแผน ร่วมตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐทุกระดับ ร่วมติดตามประเมินผลและรับผิดชอบต่อในเรื่องต่าง ๆ อันมีผลกระทบถึงประชาชน ชุมชนและเครือข่ายทุกรูปแบบในพื้นที่

การพัฒนาแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2556 - พ.ศ. 2571) ได้กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ที่สอดคล้องกับการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ โดยในประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5 เป็นการส่งเสริมระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองแบบร่วมมือกันระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน โดยมีเป้าหมายเพื่อส่งเสริมให้หน่วยงานราชการทบทวนบทบาทและภารกิจของตนให้มีความเหมาะสม โดยให้ความสำคัญต่อการมีส่วนร่วมของประชาชน มุ่งเน้นการพัฒนารูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐกับภาคส่วนอื่น การถ่ายโอนภารกิจบางอย่างที่ภาครัฐไม่จำเป็นต้องดำเนินงานเองให้ภาคส่วนอื่น รวมทั้งการสร้างความร่วมมือหรือความเป็นภาคีหุ้นส่วน (Partnership) ระหว่างภาครัฐและภาคส่วนอื่น เช่น

1. ส่งเสริมการสร้างความร่วมมือในรูปภาคีหุ้นส่วนระหว่างภาครัฐกับเอกชน (Public-Private-Partnership : PPP) เพื่อให้การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและบริการสาธารณะในด้านต่าง ๆ ที่จำเป็นของประเทศที่ต้องใช้งบประมาณเป็นจำนวนมาก และภาครัฐยังไม่สามารถดำเนินการ ได้เพียงพอกับความต้องการของประชาชน ได้รับการสนับสนุนกลไกการดำเนินการแบบ ร่วมลงทุนกับภาคเอกชนด้วยความชัดเจน โปร่งใส และเกิดการบูรณาการอย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ให้มีการลงทุนที่ซ้ำซ้อน มีการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด สนับสนุนให้มีการจัดตั้งกองทุนส่งเสริมการลงทุนของเอกชนร่วมในกิจการของรัฐ ตลอดจนให้มีหน่วยงาน รับผิดชอบกำหนดมาตรฐาน ส่งเสริม สนับสนุนการร่วมลงทุนเพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบต่อ ความมั่นคงทางการเงินและการคลังของประเทศในระยะยาว

2. เปิดให้ภาคเอกชนสามารถเข้ามาแข่งขันกันเพื่อจัดทำบริการสาธารณะแทนภาครัฐ (Contestability) ในภารกิจของภาครัฐที่ภาครัฐไม่จำเป็นต้องดำเนินการเองและภาคเอกชน สามารถดำเนินการแทนได้ โดยสนับสนุนให้เกิดการแข่งขันอย่างเสรีผ่านกลไกตลาด เพื่อให้ ภาคเอกชนสามารถเข้ามาแข่งขันได้โดยง่าย รวมทั้งป้องกันและลดปัญหาการผูกขาดในระยะยาว ตลอดจนทำให้ภาครัฐสามารถปรับเปลี่ยนบทบาทของตนให้เป็นผู้กำหนดมาตรฐานและ ระดับการให้บริการ รวมทั้งติดตามตรวจสอบการดำเนินงานของภาคเอกชนให้เป็นไปตาม เจเนอรัลที่วางไว้ได้อย่างแท้จริง

3. เปิดให้องค์กรภาคประชาสังคมและชุมชนสามารถเข้ามาเป็นผู้จัดบริการสาธารณะแทนภาครัฐ โดยอาศัยการจัดทำข้อตกลงร่วม (Compact) ในรูปแบบการดำเนินงานในลักษณะหุ้นส่วน ระหว่างภาครัฐกับภาคประชาสังคมและชุมชน ซึ่งมีเป้าหมายของข้อตกลงอยู่ที่การร่วมกัน ดำเนินภารกิจจัดบริการสาธารณะแก่ประชาชนให้บรรลุผลสัมฤทธิ์

4. พัฒนารูปแบบและแนวทางการบริหารงานแบบเครือข่าย (Networked Governance) โดยการปรับเปลี่ยนบทบาท โครงสร้าง และกระบวนการทำงานขององค์กรภาครัฐให้สามารถเชื่อมโยง การทำงานและทรัพยากรต่าง ๆ ของหน่วยงาน ทั้งในภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม ให้เกิดการพึ่งพากันในรูปแบบ

พันธมิตร มีการบริหารงานแบบยืดหยุ่น เกิดนวัตกรรมใหม่ ๆ มีการตัดสินใจที่รวดเร็ว ทันท่วงทีต่อการจัดการ
เชื่อมโยงระบบการทำงานระหว่างองค์กรได้ ด้วยความสะดวกและรวดเร็ว (สถาบันพระปกเกล้า, 2559)

การมีส่วนร่วมของประชาชนนั้น (สถาบันพระปกเกล้า, 2547: 13 อ้างถึงใน วีรกิตติ์ เอกอัครวิจิตร,
สุนทร ธนศิลป์พิชิต, ไพฑูรย์ มาเมือง, 2565: 25) ได้กล่าวถึงรูปแบบของการมีส่วนร่วมของประชาชนไว้ดังนี้

1. การมีส่วนร่วมของประชาชนที่บัญญัติไว้ใน หมวด 3 ว่าด้วยสิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทยตาม
รัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบัน เช่น การมีส่วนร่วมของประชาชนในเรื่องทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมใน
ท้องถิ่นของตน

2. การมีส่วนร่วมของประชาชนในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของราชการส่วนท้องถิ่น

3. การมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่นในการจัดทำประชาพิจารณ์

4. การมีส่วนร่วมในการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่น

5. การมีส่วนร่วมในการถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่น

6. การมีส่วนร่วมในการลงประชามติ เช่น การร่างกฎหมาย หรือโครงการใหญ่ๆ

7. การมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการองค์ประกอบส่วนท้องถิ่น เช่นการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น
การมีส่วนร่วมในการจัดซื้อจัดจ้างขององค์ประกอบส่วนท้องถิ่น

กระบวนการจัดการบริการสาธารณะ นักวิชาการได้พัฒนาตัวแบบในการจำแนกบทบาทการมีส่วน
ร่วมของภาคประชาชนตามรูปแบบของกิจกรรมในแต่ละขั้นตอนของกระบวนการจัดบริการสาธารณะได้เป็น 4
ลักษณะคือ

1. การร่วมกำหนดนโยบาย วางแผน และจัดสรรทรัพยากร (Co-Commissioning) เป็นการทำงาน
ร่วมกันระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน ในการจัดลำดับความสำคัญของปัญหา ร่วมกันตัดสินใจว่ามีผลลัพธ์
ใดบ้างที่หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนเพื่อให้บรรลุผล ร่วมกันวางแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน แผนการ
จัดบริการสาธารณะแก่กลุ่มเป้าหมาย รวมไปถึงการวางตัวแบบการส่งเสริมศักยภาพชุมชนเป้าหมาย วางแผน
จัดสรรทรัพยากร

2. การร่วมกันออกแบบบริการสาธารณะ (Co-Design) หน่วยงานภาครัฐและภาคประชาชนทำงาน
ร่วมกันในขั้นตอนการแสวงหาแนวทางการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงรูปแบบการจัดบริการสาธารณะเพื่อให้มี
คุณภาพที่สูงขึ้น รวมถึงการออกแบบการจัดบริการสาธารณะในวิถีทางใหม่ที่ตอบโจทย์เฉพาะได้ตรงกับบริบท
ของชุมชนมากขึ้น

3. การร่วมกันจัดทำบริการสาธารณะแก่กลุ่มเป้าหมาย (Co-Delivery) หน่วยงานภาครัฐและภาค
ประชาชนร่วมกันปฏิบัติหน้าที่จัดบริการสาธารณะให้แก่กลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการตามแผนและแนวทางปฏิบัติ
ที่ได้ร่วมกันวางไว้ ร่วมกันบริหารจัดการโครงการ ร่วมกันจัดการกำลังบุคคล ร่วมกันจัดการงบประมาณ และ

ทรัพยากรต่าง ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ร่วมกันปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานของทุกฝ่ายให้ดำเนินไปในทิศทางที่เอื้อต่อการบรรลุผลลัพธ์

4. การร่วมติดตามประเมินผลการให้บริการสาธารณะ (Co-Assessment) เป็นกระบวนการติดตามและประเมินผลการจัดการบริการสาธารณะจากการร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐและภาคประชาชน ทั้งในมิติการประเมินคุณภาพและผลลัพธ์ของภารกิจ ร่วมกันตั้งโจทย์การค้นหาคำถามหรือการปฏิบัติได้ผลหรือไม่ ร่วมกันรวบรวมข้อมูลสะท้อนกลับจากช่องทางต่าง ๆ เช่น ระบบรับเรื่องร้องเรียน ระบบประเมินความพึงพอใจ และสื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น ทำการวิเคราะห์และตีความหลักฐานเชิงประจักษ์ เพื่อเรียนรู้ร่วมกันว่าแต่ละฝ่ายมองเห็นความหมายของข้อมูลผลสะท้อนกลับดังกล่าวอย่างไร เพื่อนำไปต่อยอดในกระบวนการวางแผนจัดบริการรอบถัดไป (Loeffler & Bovaird, 2018 : 411 อ้างใน วสันต์ เหลืองประภัสร์ เกรียงชัย ปิงประวัติ และชายไชยชิต, 2566)

สรุป

การจัดบริการสาธารณะแนวใหม่ เป็นการมุ่งเน้นความสำคัญในด้านกลไกการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนเป็นสำคัญ โดยเฉพาะการดำเนินมาตรการส่งเสริมศักยภาพของภาคประชาชนและชุมชนในการเข้ามามีส่วนร่วมในกิจการสาธารณะ เพราะตัวแบบการร่วมจัดบริการสาธารณะจะสามารถนำมาปรับใช้ให้เกิดประสิทธิผล ส่วนการยกระดับบริการสาธารณะแนวใหม่ หรือบรรลุผลลัพธ์ในการปฏิรูประบบบริการสาธารณะของประเทศได้นั้น ขึ้นอยู่กับการมีความพร้อมใจและขีดความสามารถที่จำเป็นทั้งในฝ่ายของภาครัฐ ภาคประชาชน และภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง เพื่อมุ่งจัดบริการสาธารณะที่เป็นการตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการที่แท้จริงของประชาชน โดยประโยชน์สูงสุดเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนทุกคนให้อยู่ดี กินดี และมีความสุขอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน

เอกสารอ้างอิง

- กัมพล เพ็ชรล้อมทอง, สันติ ปัญญา, สุรภา เอมสกุล และโชติ บดีรัฐ. (2564). องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่. *Journal of Roi Kaensarn Academi*. 7 (3), 379.
- เกียรติพงษ์ อุดมชนะธีระ. (2561). BA แนวคิดและทฤษฎี Frederick W. Taylor ทฤษฎีการจัดการตามหลักวิทยาศาสตร์ (Principle of Scientific Management). ออนไลน์. สืบค้น 9 มิถุนายน 2567. แหล่งที่มา: <https://www.iok2u.com/article/innovation/frederick-w-taylor-principle-of-scientific-management>
- ฐาณิสรา กาบบัวศรี. (2562). เทคนิคและกระบวนการ POSDCoRB. *Journal of Association of Professional Development of Educational Administration of Thailand (JAPDEAT)*. 1 (3), 19-20.
- นภัทร ภักดีศรีวิชัย, ภาคิน เจริญนนทสิทธิ์ และ วรณวรารักษ์ ศุทธชัย. (2564). การมีส่วนร่วมขององค์กรภาครัฐกับภาคประชาชนในการพัฒนาการบริการสาธารณะด้านบำบัดฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด. *วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. 11 (3), 371-383.
- นฤมล อนุสนธิ์พัฒน์. (2558). แนวคิดการบริหารงานสาธารณะ : จากภาครัฐสู่ภาคพลเมือง. *วารสารวิชาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*. 3 (2), 190.
- นกุล ชื่นพัก, วรลักษณ์ ลลิตศศิวิมล และ ธนา มณีพุกษ์. (2559). บททดลองศึกษาการจัดการภาครัฐแนวใหม่ อธิบายผ่านแนวคิดของ Frederickson และ Smith จากหนังสือ The Public Administration Theory Primer. *การประชุมหาตใหญ่วิชาการระดับชาติ และนานาชาติ ครั้งที่ 7*. 770.
- ปรีฉัตร วงศ์ปัจฉิม และอนุศักดิ์ รัตนกนกกาญจน์. (2564). แนวทางการปรับกลยุทธ์การบริหารของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตจังหวัดหนองคาย. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม*. 11 (2), 49.
- พระทานนุวัตร หัสดร และ ยุภาพร ยุภาศ. (2561). การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ : ทิศทางการบริหารจัดการวัด. *วารสารคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม*. 3 (1), 71.
- พระสุเทพ กิตติปัญญา. (2566). วิวัฒนาการ รัฐประศาสนศาสตร์ จากอดีตสู่ปัจจุบัน. *วารสาร มจร พุทธปัญญาปริทรรศน์*. 8 (1), 326.
- พรเพ็ญ ขลิบนิล. (2567). การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ New Public Management (NEW PM). ออนไลน์. สืบค้น 9 มิถุนายน 2567. แหล่งที่มา: http://clinictech.ops.go.th/online/cmo/site_blog_show.asp?id= 444.
- พิมพ์กมล เกษแก้ว. (2563). กระบวนทัศน์การบริหารสาธารณะ. *วารสารรัชต์ภาคย์*. 14 (34), 282-283.

- ภคพร กุลจิรินทร์. (2559). การบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service: NPS). ออนไลน์. สืบค้น 11 มิถุนายน 2567. แหล่งที่มา: <https://www.bloggang.com/m/viewdiary.php?id=Shirley129&month=09-2016&date=11&group=1&gblog=23>.
- วสันต์ เหลืองประภัสร์, เกรียงชัย ปิงประวัติ และชายไชยชิต. (2566). การยกระดับการมีส่วนร่วมในการจัดบริการสาธารณะ. สถาบันพระปกเกล้า. 21 (3), 77-79.
- วีรกิตต์ เอกอัครวิจิตร, สุเนตร ธนศิลป์พิชิต และ ไพฑูรย์ มาเมือง. (2565). รูปแบบการมีส่วนร่วมของประชาชนในการส่งเสริมให้เกิดชุมชนเข้มแข็ง. วารสารกักตุนผลประโยชน์. 1 (1), 25.
- ษมาวีร์ จันทร์อารีย์ และ ภูริวัจน์ ปุณยวุฒิปรีดา. (2562). ระบบราชการไทยกับข้าราชการในประเทศไทย 4.0. วารสารบัณฑิตแสงโคมคำ. 4 (2), 221.
- สถาบันพระปกเกล้า. (2559). ความหมายของการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่. ออนไลน์. สืบค้น 9 มิถุนายน 2567. แหล่งที่มา: <http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title=การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่>.
- Adison Aei. (2555). แนวคิดและทฤษฎีการจัดการ. ออนไลน์. สืบค้น 9 มิถุนายน 2567. แหล่งที่มา: <http://adisony.blogspot.com/2012/10/luther-gulick.html>
- HREX.asia. (2562). ทฤษฎีการบริหารจัดการ POCCC และหลักการจัดการองค์กรสู่ความสำเร็จตามแนวคิดของ Henri Fayol. ออนไลน์. สืบค้นเมื่อ 9 มิถุนายน 2567. แหล่งที่มา: <https://th.hrnote.asia/orgdevelopment/190626-poccc-henri-fayol/>