

การจัดการบริการสาธารณะ: จากมุมมองของการพัฒนาการจัดการภาครัฐ

Public Services Management: A Perspective of Public Management Development

ดร. กฤษณ์ รักษาติเจริญ¹

บทคัดย่อ

บทความนี้กล่าวถึงการพัฒนาการจัดการภาครัฐโดยยึดหลักของการบริหารในหลายมิติเข้ามาร่วมบริหารภายใต้พื้นฐานการนำหลักการการจัดการภาครัฐแนวใหม่ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงการให้บริการสาธารณะ และเน้นการพัฒนาสร้างให้เกิดการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้เกิดประโยชน์และประสิทธิภาพในด้านงานบริการสาธารณะได้ต่อไป

คำสำคัญ : การจัดการภาครัฐ นโยบายสาธารณะ

¹อาจารย์ประจำภาควิชาสังคมศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

Abstract

This article describes about the development of management principle under the multi-dimension of basic principle of new public management in order to apply for the public services creative which aims to achieve efficiency services.

Keywords : public management, public policy

บทนำ

งานบริการงานสาธารณะมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาถึง การนำหลักการการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (new public management) พื้นฐานแนวคิดสำคัญของการบริหารงานบริการสาธารณะ ต้องประกอบด้วย หลักสี่ประการ การสร้างให้ประชาชนนั้นมีส่วนร่วมในการบริหาร (relevant) การสร้างความเสมอภาคในสังคม (social equity) การจัดสรรค่านิยมในสังคม (value) และเน้นการพัฒนาสร้างให้เกิดการเปลี่ยนแปลง (change) การสร้างความพร้อมดังกล่าว การบริหารงานหน่วยงานภาครัฐจะสามารถดำเนินภาระหน้าที่ เพื่องานสาธารณะได้ครอบคลุม จากหลักสี่ประการ ถือเป็นพื้นฐานที่สำคัญ ในการนำพาหน่วยงานภาครัฐเดินก้าวเข้าสู่การบริหารภายใต้หลักการการจัดการ ภาครัฐแนวใหม่ ปัจจุบันองค์การหน่วยงานภาครัฐต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลง ในทุก ๆ ด้าน และการเพิ่มขึ้นของข้อมูลด้านงานบริการต่าง ๆ มากมาย ดังนั้น การพัฒนาด้านการบริหารโดยยึดหลักของการบริหารในหลายมิติเข้ามาร่วม และมีการจับศาสตร์การบริหารของภาคเอกชน (private sector) เข้ามาขับเคลื่อน งานบริการสาธารณะ ในมุมมองการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (new public

management) ถือว่าเป็นกุญแจสำคัญที่จะเข้ามาช่วยในการจัดการงานของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อให้เกิดประโยชน์ และประสิทธิภาพในด้านงานบริการสาธารณะ (Preston and Post, 2013, pp. 7-8) การจัดการภาครัฐแนวใหม่ได้เข้ามามีบทบาทในสหราชอาณาจักรกว่าทศวรรษ มีการถกเถียงและค้นคว้าเพื่อพิจารณาถึงแผนการ และการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานภาครัฐ โดยมีวัตถุประสงค์ร่วมกันเพื่อให้เกิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ หน่วยงานภาครัฐแต่ละภาคส่วนมีภาระหน้าที่และแนวทางการดำเนินงานแตกต่างกัน การนำการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาเป็นฐานคิดในการบริหาร มีความจำเป็นในการศึกษาความแตกต่างกันไปในแต่ละภาคส่วน ทั้งด้านนโยบายทางสังคม กลุ่มประชาชนเป้าหมายที่รับบริการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การศึกษาการวางแผนงานระหว่างหน่วยงานภาครัฐ กรอบนโยบายที่เคยปฏิบัติ รวมถึง การพินิจวิเคราะห์อย่างละเอียด ของนโยบายสาธารณะให้ลึกซึ้ง เพื่อรับมือต่อการเปลี่ยนแปลงด้านกรอบนโยบายเพื่อประชาชน (Craig, et. al., 1998, p. 77)

จากภาระหน้าที่ที่มีความแตกต่างกัน ทั้งในด้านแนวคิดของการบริหารองค์การ ผู้บังคับบัญชา หรือผู้นำองค์การ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการศึกษาเรียนรู้หลักการบริหาร การควบคุมองค์การ การกำหนดขั้นตอน ระเบียบ หรือกฎข้อบังคับ รวมถึงการบริหาร และการจัดการในส่วนของงานภายในองค์การองค์การภาครัฐ ถือได้ว่าเป็นเส้นเลือดหลักในการบริหาร เพื่อพัฒนาสังคม และเศรษฐกิจให้เกิดความยั่งยืนและมั่นคงในระดับประเทศ

รัฐเองไม่สามารถยืนหยัดได้อย่างโดดเดี่ยวภายใต้การเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วของสังคมโลกได้ในยุคปัจจุบัน กระแสประชาคมเพื่อสร้างความร่วมมือในด้านการบริหารประเทศเติบโตขึ้น ในปัจจุบันมีการหิวยกประเด็นการมีส่วนร่วมระดับชาติ และได้รับความสนใจจากภาคส่วนต่าง ๆ และภาคประชาชน

อย่างต่อเนื่อง จากการลงนามในกลุ่มอาเซียน (ASEAN) โดยได้มีการลงนาม ปฏิญญาว่าด้วยความร่วมมืออาเซียน และการจัดตั้งประชาคมอาเซียน (ASEAN Community) ซึ่งประเทศไทยได้ลงนามความร่วมมืออาเซียน ที่จะเริ่มขึ้น ในปี พ.ศ.2558 นี้ ประเทศสมาชิกอาเซียนมีฐานคิดในการพัฒนาการบริหารงาน บริการสาธารณะที่แตกต่างกัน เพื่อสร้างความเข้มแข็งของการจัดการงาน บริการสาธารณะ ในหลายประเทศมุ่งจัดตั้งหน่วยงานด้านการสร้างความร่วมมือ เพื่อการพัฒนาระหว่างประเทศ (International Development Agencies) เพื่อสร้างความร่วมมือในการพัฒนา เศรษฐกิจ สังคม วิชาการ กับประเทศ เพื่อนบ้านและประเทศในภูมิภาคอื่น ๆ ประเทศไทยได้มีการจัดตั้งสำนักงาน ความร่วมมือเพื่อการพัฒนาระหว่างประเทศ มาแล้วกว่า 9 ปี และถือเป็น หน่วยงานสำคัญที่จะรองรับการพัฒนาการของหน่วยงานภาครัฐ ในการเข้าสู่ ประชาคมอาเซียน

การกำกับดูแลของภาครัฐ

การจัดการงานบริการสาธารณะถือเป็นภาระหน้าที่ที่สำคัญยิ่งต่อ ส่วนราชการทุกภาคส่วน หน่วยงานภาครัฐเอง มีความจำเป็นที่จะต้องเรียนรู้ ในมิติที่หลากหลายและลึกซึ้ง อาทิเช่น มิติด้านศาสตร์ของการบริหารรัฐ หรือ รัฐประศาสนศาสตร์ (Public Administration) การบริหารจะต้องใส่ใจ และ คำนึงถึงภาระหน้าที่การดำเนินงาน และการควบคุม งานบริการสาธารณะของ หน่วยงานภาครัฐ เพื่อสร้างงานบริการสาธารณะต่อสังคมอย่างแท้จริง ทั้งนี้ หน่วยงานภาครัฐมีภาระหน้าที่หลักสำคัญในด้านการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ เพื่อ พัฒนารายได้ให้แก่ประชาชนภายในประเทศ โดยมีความจำเป็นอย่างยิ่ง ที่จะ บริหารในส่วนมิติด้านการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ (International Relations) เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ นวัตกรรม สินค้า และบริการ ซึ่งการ

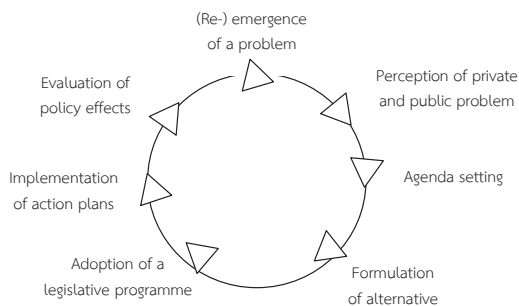
จัดการงานบริการสาธารณะในส่วนการประสานระหว่างประเทศ มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะศึกษาภาวะเปรียบเทียบ และข้อบ่งชี้ระหว่างประเทศ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปได้อย่างไร้รอยต่อ และสามารถสานความสัมพันธ์ระหว่างประเทศได้เป็นอย่างดี เพื่อความยั่งยืนในการค้า และการสร้างเศรษฐกิจที่มั่นคง เป็นที่ทราบดี และเป็นที่เด่นชัดในปี พ.ศ.2558 ของการมีส่วนร่วมของประชาคมอาเซียนที่กำลังจะเกิดขึ้นเร็ววันนี้ และสิ่งที่ขาดไม่ได้ คือ การศึกษาด้านการบริหารงานสาธารณะ ในมิติมุมมองด้านการเปรียบเทียบทางการเมือง (Comparative Politics) เป็นประเด็นสำคัญที่การจัดการองค์การขนาดใหญ่ (ภาพที่ 1) ดังเช่นหน่วยงานภาครัฐพึงกระทำ การเปรียบเทียบทางการเมืองนั้นเป็นการค้นคว้า ค้นหาแนวทาง เพื่อเป็นตัวแบบในการศึกษา และเป็นพื้นฐานในการจัดการงานบริการสาธารณะภายใต้นโยบายสาธารณะ สู่พื้นฐานของคนในสังคมของแต่ละเขตพื้นที่ และบริหารงานบริการสาธารณะให้สอดคล้องกับวิถีชีวิตของประชาชน โดยมุ่งเน้นการวางรากฐานภาวะเปรียบเทียบสาธารณะ ควบคู่กับกิจกรรมสาธารณะ (Gerston , 2010, p.8)



ภาพที่ 1 การกำกับดูแลของภาครัฐ

ที่มา: Olowu, D. and Sako, S. (2003). **Better Governance and Public Policy.. Capacity Building for Democratic**. Colorado: Kumarian Press: p.16.

การมุ่งค้นคว้าเชิงลึกในกระบวนการด้านการจัดการวางแผนนโยบายภายใต้ข้อเท็จจริงทางสังคมเพื่อแก้ไขปัญหาสังคม เพื่อลดปัญหาในสังคม พร้อมทั้งให้เกิดความเท่าเทียมกันในสังคม โดยตระหนักถึงหลักนโยบายที่มีใช้เพียงการนำหลักการนโยบายมาแก้ไขปัญหากลุ่มคน หรือบุคคล หน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งเท่านั้นจะต้องคลอดนโยบายเพื่อสาธารณะอย่างแท้จริง โดยผสมผสานกระบวนการ การควบคุมภายใต้การนำศาสตร์ของการบริหารรัฐเข้ามาช่วยในการผลักดันด้านงานบริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐ และมีการหยิบยกรนำการจัดการภาครัฐแนวใหม่เข้ามาใช้ร่วม (ภาพที่ 2) เพื่อผลักดันให้ทัดเทียมการบริหารของหน่วยงานภาครัฐในเขตประเทศภูมิภาคอาเซียน แต่ทว่าปัญหาที่สำคัญของการนำการจัดการภาครัฐแนวใหม่ คือ การที่ผู้บริหารในหลายภาคส่วนของหน่วยงานภาครัฐ ยังคงมีทัศนคติที่จะปฏิบัติการทำงานโดยยึดอำนาจแบบเดิม ๆ ยังขาดการทำความเข้าใจในหลักการบริหาร และขาดการแบ่งระดับการวางแผนนโยบายให้ชัดเจน โดยจะต้องมีการวางแผนระดับการวางแผนนโยบายให้ชัดเจนขึ้น เพื่อให้การบริหารงานบริการสาธารณะมีความสอดคล้อง ตอบโจทย์ของสภาพปัญหาของประชาชนในสังคม



ภาพที่ 2 วงจรนโยบาย

ที่มา: Knoepfel, P., Larrue, C., Varone, F. and Hill, M. (2011). *Public Policy Analysis*. Bristol: Policy Press: p.32.

โดยพื้นฐานระดับของการบริหารนโยบายแบ่งได้เป็น 4 ระดับ ได้แก่ ระดับเมต้า (Meta Level) ระดับมาโคร (Macro Level) ระดับเมโซ (Meso Level) และระดับไมโคร (Micro Level) (ตารางที่ 1) โดยระดับเมต้า เป็นระดับที่จะต้องเน้นถึงการกำกับดูแลภายใต้บทบาททางการเมืองผ่านกระบวนการสังเคราะห์จากตัวแทนของประชาชน เพื่อขับเคลื่อนสู่ยุทธศาสตร์เพื่อประชาชนในสังคม และระดับมาโคร เป็นระดับที่มุ่งกำหนดนโยบายสาธารณะ (Public Policy Making) สู่ภาพรวมของประชาชนให้ครอบคลุมและทั่วถึง ร่องสุดท้ายคือ ระดับเมโซ มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการหยิบนำพื้นฐานด้านการบริการสาธารณะในส่วนของการศึกษาแผนงาน การนำหลักการบริหารรัฐประศาสนศาสตร์เข้ามาขับเคลื่อน เพื่อให้เกิดโครงการในระดับไมโครให้ตอบรับกับแนวทางแก้ไขปัญหาคือที่ต้องดำเนินการเร่งแก้ไข

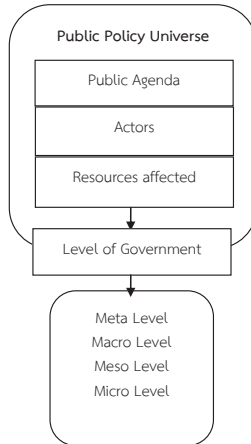
ตารางที่ 1 การกำกับดูแลและความสัมพันธ์ของกิจกรรมในภาครัฐ

Level	Activities	Concept
Meta	Politics	Governance
Macro	Policy	Policy-Making
Meso	Program	Public Administration
Micro	Project	Management

ที่มา: Olowu, D. and Sako, S. (2003). **Better Governance and Public Policy.. Capacity Building for Democratic.** Colorado: Kumarian Press: p.20.

ประเด็นการขับเคลื่อนนโยบาย

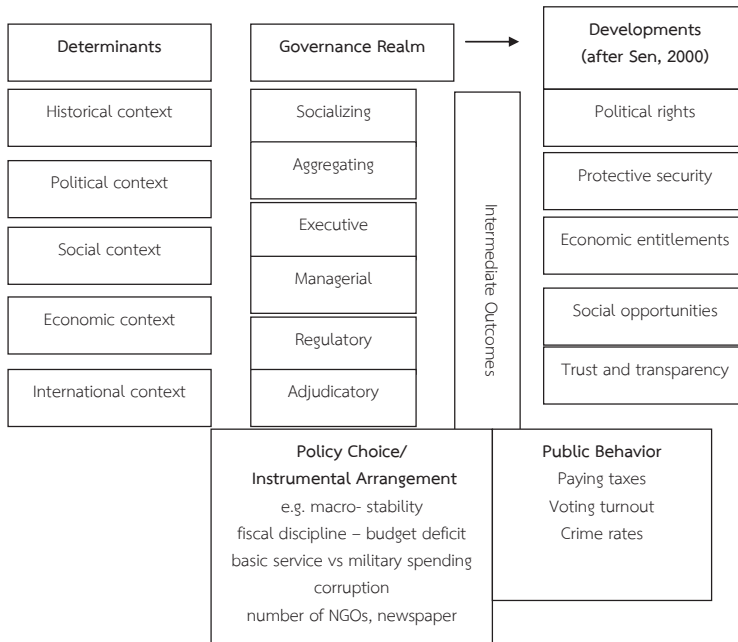
ประเด็นที่จะสามารถขับเคลื่อนสื่ระดับของการบริหารนโยบายเพื่อประชาชนในระดับประเทศ เพื่อพัฒนาให้เป็นรัฐชั้นนำในภูมิภาคอาเซียน การสร้างให้เกิดภาพที่ชัดเจน ในบทบาทหน้าที่ของส่วนราชการ หรือ หน่วยงานภาครัฐ ในการลงลึก และมองในประเด็นปัญหาสาธารณะให้เกิดภาพจากมิติของประชาชนเป็นหลัก (Public Agenda) และคงปฏิเสธไม่ได้ว่าประเทศไทยมีจำนวนประชากรอยู่เป็นจำนวนมาก และกระจายทั่วเขตพื้นที่ทั่วทั้งประเทศ การขับเคลื่อนประเด็นปัญหาสาธารณะ รัฐจะต้องมีกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน หรือ ข้าราชการในพื้นที่เพื่อเป็นผู้ขับเคลื่อน (Actors) โดยข้าราชการผู้ปฏิบัติงานนั้นจะต้องมีความเข้าใจในประเด็นสภาพ และปัญหา หรือเป็นคนในพื้นที่อย่างแท้จริง เพื่อการตีความหมายจากวิถีของประชาชนในด้านปัญหานั้น เพื่อสร้างนโยบายให้ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน รวมถึงวิเคราะห์ภาพรวมของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ (Resources affected) ที่ได้รับผลกระทบต่อเนื่องจากประเด็นโครงการต่าง ๆ เหล่านั้น เพื่อป้องกันการแพร่กระจายของปัญหา จากปัญหาหนึ่ง อาจจะก้าวเข้าสู่ปัญหาใหม่ก็เป็นไปได้ ดังนั้น การสังเคราะห์เชิงลึก และการทำความเข้าใจในประเด็น (issue) เป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการก้าวเข้าไปแก้ไขปัญหารวมทั้ง การประสานงานกับผู้เชี่ยวชาญในเขตพื้นที่ อาจจะเป็นสถาบันการศึกษา (Institution) ที่มีความรู้ความสามารถในการเป็นผู้ร่วมเข้าจัดการ เข้าร่วมร่างกระบวนการหาทางแก้ไข เพื่อหาทางออกในการแก้ไขปัญหารวมทั้งการเชื่อมโยงกับส่วนราชการ (Level of Government) ที่จะเข้ามาแก้ไขประเด็นปัญหาว่า การแก้ไขจะสามารถสอดแทรกเข้าไปในส่วนของนโยบายในระดับใด ดังแสดงในภาพที่ 3



ภาพที่ 3 สรุปลักษณะการขับเคลื่อนนโยบาย
ที่มา: จากการสังเคราะห์

การวิเคราะห์องค์ประกอบทั้งสี่ระดับ เปรียบเสมือน แผนที่นำทางในการกำหนดกรอบนโยบาย และการกำหนดภาระหน้าที่ของส่วนงานต่าง ๆ ที่พึงปฏิบัติ และสร้างกระบวนการการขับเคลื่อน เพื่อแก้ไขปัญหาได้ตรงจุด โดยไม่เกิดความซ้ำซ้อนในดำเนินงานที่ทับซ้อนกัน และเป็นกระจุกที่สะท้อนให้เห็นภาพชัดเจนขึ้นในด้านการหิบบกกระบวนการของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ในมิติการบริหารงานในด้านการจับศาสตร์การบริหารของภาคเอกชนเข้ามาขับเคลื่อนงานบริการสาธารณะ โดยนำหลักการบริหารของภาคเอกชน จะเข้ามาช่วยในการจัดการงานของภาครัฐ เพื่อให้เกิดประโยชน์ และประสิทธิภาพ ในด้านงานบริการสาธารณะต่าง ๆ ภาคเอกชนจะสามารถเข้าร่วมจัดการได้นั้น มิใช่เพียงแค่มองแต่หลักการผิวเผิน ควรมองในทุกมิติของหลักแนวคิด พร้อมมองถึงผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้น ดังนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ภาคเอกชน ควรจะต้องเข้ามาจัดการงานบริการสาธารณะในส่วนของระดับไมโครบางงาน ทั้งนี้ เพื่อมิให้เป้าหมายและวัตถุประสงค์ของภาคเอกชนที่เปรียบเสมือนเหรียญ

คนละด้านกับรัฐ กล่าวคือ เอกชนมุ่งแสวงหาผลกำไร ซึ่งต่างจากหน่วยงานภาครัฐที่มุ่งสร้างงานบริการสาธารณะที่เป็นเลิศสู่ภาคประชาชนทุกภาคส่วน มีให้เข้ามาบิดเบือนกลไกของหน่วยงานภาครัฐ ปัจจุบันพบว่า หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน ได้มีการนำหลักการ การจัดทำสัญญาจ้าง (Contract out) การจัดจ้างบุคลากรเข้ามาปฏิบัติงาน (Out Sourcing) หรือ การร่วมดำเนินงานระหว่างภาครัฐกับภาคเอกชนขึ้น (Public Private Partnership) และพื้นฐานการดำเนินงานเหล่านี้ มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะควบคุมกำกับดูแลอย่างใกล้ชิดตามกรอบในการวิเคราะห์นโยบาย (ภาพที่ 4)



ภาพที่ 4 กรอบการวิเคราะห์นโยบาย

ที่มา: Olowu, D. and Sako, S. (2003). **Better Governance and Public Policy.. Capacity Building for Democratic.** Colorado: Kumarian Press. p. 39.

ในมุมมองของการจัดการงานบริการสาธารณะระดับประเทศ มิใช่เพียงการจัดอันดับ เมต้า หรือ ไมโครจะเป็นการตอบโจทย์ของการวางแผนงานบริการสาธารณะเท่านั้น การวางนโยบาย แผนงาน หรือโครงการ พบบ่อยครั้งถึงการดำเนินงานแล้วไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควร เพราะขาดการศึกษาอดีต ประวัติ ความเป็นมาของวิถีประชาชนในสังคมซึ่งเป็นผู้รับนโยบาย โดยจะต้องลงลึกถึงบริบททางการเมืองของแต่ละเขตพื้นที่ บริบททางสังคม เศรษฐกิจระดับท้องถิ่น และการยอมรับอันเป็นสากลของวิถีชีวิตที่ปฏิบัติอีกด้วย เพื่อเตรียมเป็นฐานข้อมูลสำหรับกลุ่มผู้ขับเคลื่อน อาทิเช่น ภาคสังคม กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย กลุ่มผู้มีอำนาจในการบริหาร เป็นต้น เพื่อเป็นผู้ร่วมสร้างทางเลือก ร่วมคิดร่วมวางแผนทางเลือกของนโยบาย และเป็นการเห็นพ้องต้องกันในการบริหารส่วนงบประมาณเพื่อสังคม เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนในทุกมิติ และแก้ไขปัญหาสาธารณะต่อไป

สรุป

งานบริการงานสาธารณะ ถือเป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนสังคม พื้นฐานข้อคิดสำคัญของการบริหารงานบริการสาธารณะ ต้องประกอบด้วย หลักสี่ประการ การสร้างให้ประชาชนนั้นมีส่วนร่วมในการบริหาร (relevant) การสร้างความเสมอภาคในสังคม (social equity) การจัดสรรค่านิยมในสังคม (value) และเน้นการพัฒนาสร้างให้เกิดการเปลี่ยนแปลง (change) การสร้างความพร้อมดังกล่าว การบริหารงานหน่วยงานภาครัฐจะสามารถดำเนินการะหน้าที่เพื่องานสาธารณะได้จากการเปลี่ยนแปลงทุกมิติ และการเพิ่มขึ้น การจัดการภาครัฐ หน่วยงานภาครัฐแต่ละภาคส่วนมีภาระหน้าที่และแนวทางการดำเนินงานแตกต่างกัน การนำการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาเป็นฐานคิดในการบริหารมีความจำเป็นในการศึกษาความแตกต่างกันไปในแต่ละภาคส่วน ทั้งด้าน นโยบายทางสังคม ฐานประชาชนที่รับบริการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

รวมถึงการศึกษาการวางแผนงานระหว่างหน่วยงานภาครัฐ กรอบนโยบายที่เคยปฏิบัติ รวมถึง การพินิจพิเคราะห์อย่างละเอียด ของนโยบายสาธารณะให้ลึกซึ้ง เพื่อรับมือต่อการเปลี่ยนแปลงด้านกรอบนโยบายเพื่อประชาชน ทฤษฎีด้านการจัดการภาครัฐ จึงเป็นพื้นฐานสำคัญ และมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จำเป็นต้องหยิบนำบริบททางสังคม เศรษฐกิจ รวมถึงภาคการเมืองของประเทศเข้ามาศึกษา นักบริหารในส่วนของหน่วยงานภาครัฐในทุกภาคส่วนจะต้องไม่หยุดคิด ไม่หยุดศึกษา และการศึกษา นั้น ต้องศึกษาถึงแนวทางการปรับปรุงหลักการในการบริหารทุกระยะ เพื่อก้าวเข้าสู่ประเทศชั้นนำ และเป็นแบบอย่างในการจัดการบริหารส่วนงานบริการสาธารณะได้ และสิ่งที่จะเป็นผลตามมา คือ สภาพสังคม สภาพเศรษฐกิจ ที่ยั่งยืนยิ่งขึ้นและเอื้ออำนวยต่อกลุ่มนักลงทุน พร้อมทั้งเป็นการพัฒนาให้เกิดปรากฏการณ์ร่วมสมัยในการบริหารภาครัฐ (Contemporary Phenomena in Public Administration) และสร้างให้ทุกภาคส่วนของหน่วยงานภาครัฐเกิดงานบริการสาธารณะที่เป็นเลิศเพื่อประชาชนต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- Craig, G., Burchardt, T. and Gordon, D. (1998). **Social Justice and Public Policy Seeking Fairness in Diverse Societies**. Bristol: Policy Press.
- Gerston, L.N. (2010). **Public Policy Making Process and Principles 3rd edition**. Washington: M.E. Sharpe.
- Knoepfel, P., Larrue, C., Varone, F. and Hill M. (2011). **Public Policy Analysis**. Bristol: Policy Press.
- Olowu, D. and Sako, S. (2003). **Better Governance and Public Policy. Capacity Building for Democratic**. Colorado: Kumarian Press.
- Preston, L.E. and Post, J.E. (2013). **Private Management and Public Policy: The Principle of Public Responsibility**. New Jersey: Stanford University Press.