

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องรูปแบบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณะเชิงผลสัมฤทธิ์ของเทศบาล อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดโดยมีสาระสำคัญ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารภาครัฐ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่
3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์
4. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
5. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะแนวใหม่ NPS
6. แนวคิดขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยกับการจัดการบริการสาธารณะ
7. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะของเทศบาล
8. ข้อมูลเทศบาล อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
10. กรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารภาครัฐ

แนวคิดเกี่ยวกับ “การบริหารภาครัฐ” (Public Administration) สามารถเรียกได้หลายอย่างได้แก่คำว่า การบริหารรัฐกิจ การบริหารราชการ การบริหารงานสาธารณะ เป็นต้น ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงการบริหารภาครัฐไว้ ดังนี้

ไวท์ (White, 1955 : 1 อ้างถึงใน ศุภณัฐ ทรัพย์นาวิณ, 2560 : 17) กล่าวว่า การบริหารรัฐกิจหมายถึง การปฏิบัติงานที่มีวัตถุประสงค์เพื่อให้การนำนโยบายของรัฐไปปฏิบัติให้บรรลุผลเป็นไปตามวัตถุประสงค์

เฮนรี (Henry, 1992 : 27 อ้างถึงใน ศุภณัฐ ทรัพย์นาวิณ, 2560 : 17) กล่าวถึง การบริหารรัฐกิจไว้ว่า เป็นวิชาที่ศึกษาเกี่ยวกับองค์การของรัฐ โครงสร้างและพฤติกรรมของระบบราชการ

กมล อุดุลพันธ์ (2542 : 22 อ้างถึงใน ศุภณัฐ ทรัพย์นาวิณ, 2560 : 17) แบ่งการบริหารรัฐกิจออกเป็น 2 ด้าน คือ

1. ด้านสาขาวิชาการ (Public Administration as a field of Study) หมายถึง วิชารัฐประศาสนศาสตร์หรือการบริหารรัฐกิจ เป็นวิชาที่เรียนรู้เกี่ยวกับการบริหารงานของภาครัฐ
2. ด้านการปฏิบัติงาน (Public Administration as a field of Study) หมายถึง การบริหารราชการ การบริหารรัฐกิจ การบริหารสาธาณกิจ หรือการบริหารสาธารณะ

อุทัย เลาหวิเชียร (2545 : 7) ให้ความหมายว่า การบริหารรัฐกิจ หมายถึง การบริหารภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับ

1. กิจกรรมของฝ่ายบริหารในภาครัฐ
2. การกำหนดนโยบาย และการนำนโยบายที่กำหนดไว้ไปสู่การปฏิบัติของหน่วยงานภาครัฐ
3. รวมทั้งปัญหาเกี่ยวกับพฤติกรรมของบุคคล ความร่วมมือในการทำงานของบุคลากรใน

ภาครัฐ

ศุภณัฐ ทรัพย์นาวิ (2560 : 17) ได้จำแนกการบริหารรัฐกิจว่ามีความหมายใน 2 มิติ คือ

มิติที่ 1 เกี่ยวกับวิชาซึ่งศึกษาเกี่ยวกับองค์การและการจัดการการเมืองและนโยบายสาธารณะ รวมทั้งเทคนิคการบริหาร

มิติที่ 2 เกี่ยวกับกิจกรรมการบริหารงานของภาครัฐหรือองค์การสาธารณะ

จากความหมายของนักวิชาการข้างต้นสรุปได้ว่า การบริหารรัฐกิจหรือการบริหารงานภาครัฐ หมายถึง กิจกรรมหรือการปฏิบัติงานราชการของฝ่ายบริหารที่เป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบายสาธารณะ และการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติของหน่วยงานภาครัฐเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตอบสนองตรงตามความต้องการของประชาชนส่วนรวม โดยมีการขับเคลื่อนการดำเนินงานโดยบุคลากรภาครัฐ ซึ่งในการบริหารงานจำเป็นต้องใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ในการบริหารงาน

ความเป็นมาของระบบราชการ

ในสมัยโบราณเชื่อว่าระบบราชการกำเนิดมาพร้อมๆ กับสังคมของมนุษย์แต่ต่อมาในสมัยอียิปต์โบราณมีการจัดตั้งระบบราชการขึ้นเพื่อให้บุคลากรที่ต้องการเป็นข้าราชการได้มาเข้าเรียนสมัย กษัตริย์เฟรดเดอริกซ์ (Frederick) ปกครอง (ค.ศ.1740 - 1786) Max Weber นักคิดชาวเยอรมันสนใจในเรื่องรูปแบบขององค์การ ระบบราชการจึงได้เสนอรูปแบบระบบราชการในอุดมคติ (Ideal – Type Bureaucracy) ซึ่งเชื่อว่าเป็นระบบราชการที่มีประสิทธิภาพสูงสุด (เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ, 2546 : 2-12 อ้างถึงใน ศุภณัฐ ทรัพย์นาวิ, 2560 : 14) ซึ่งมีองค์ประกอบ 6 ประการ คือ

ประการแรก การทำงานมีการแบ่งงาน แบ่งหน้าที่กันอย่างชัดเจนและแน่นอน (Fixed Official Duties)

ประการที่สอง มีการบังคับบัญชาตามลำดับชั้น (Hierarchy) โดยหน่วยงานระดับล่างอยู่ภายใต้การควบคุมดูแลจากหน่วยงานที่สูงกว่าในระดับบน

ประการที่สาม การตัดสินใจใช้มาตรฐานทางกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ (Systems of Rules)

ประการที่สี่ เจ้าหน้าที่ได้รับคัดเลือกโดยพิจารณาจากความรู้ความสามารถ (Technical Expertise)

ประการที่ห้า การทำงานในระบบราชการเป็นอาชีพที่มั่นคง (Career Service)

ประการสุดท้าย การบริหารงานมีการสะสมผลงานและเอกสารที่แน่นอนมีการบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร (Written Documentation)

ลักษณะระบบราชการในอุดมคติ เวเบอร์ (Weber) เชื่อว่าเป็นองค์การที่มีประสิทธิภาพและมีเหตุผลมากที่สุด

ลักษณะเด่นและจุดอ่อนของระบบราชการตามแนวคิดของเวเบอร์ (Weber)

ลักษณะเด่นของระบบราชการตามแนวคิดของเวเบอร์ (Weber) (ศุภณัฐ ทรัพย์นาวิน, 2560 : 15)

1. องค์การมีความสัมพันธ์กันชัดเจน มีสายงานการบังคับบัญชา (Hierarchy) ตามลำดับชั้นอย่างชัดเจน
2. ทำงานแบบแบ่งงานกันทำ กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้หน้าที่ของตนเอง และยังฝึกฝนให้แต่ละคนมีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน
3. มีกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับเป็นแนวปฏิบัติ ทำให้การตัดสินใจ และการทำงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน
4. การเข้าสู่ตำแหน่งและการเลื่อนระดับตำแหน่งใช้ระบบคุณธรรม (Merit System) ระบบราชการจึงได้ข้าราชการที่มีความรู้ความสามารถมาทำงาน
5. การรับราชการถือว่าเป็นอาชีพหนึ่ง ที่มีความมั่นคง สามารถทำงานได้จนกระทั่งเกษียณ และมีบำเหน็จบำนาญให้หลังจากเกษียณ

จุดอ่อนของระบบราชการตามแนวคิดของเวเบอร์ (Weber) (ศุภณัฐ ทรัพย์นาวิน, 2560 : 15)

1. โครงสร้างระบบราชการเป็นแบบสูง (Tall Organization) การตัดสินใจจึงเป็นแบบรวมอำนาจไว้ที่ส่วนกลาง (Centralization) ทำให้การตัดสินใจล่าช้า
2. การตัดสินใจล่าช้าเนื่องจากจะต้องเสนองานผ่านผู้บังคับบัญชาหลายระดับทำให้การปฏิบัติงานเกิดความล่าช้า (Red Tape)
3. ขาดหลักเอกภาพในการบังคับบัญชา (Unity of Command) การที่ระบบราชการมีสายการบังคับบัญชาหลายระดับ ซึ่งแสดงว่ามีผู้บังคับบัญชาหลายคน เป็นการขัดแย้งกับหลักเอกภาพในการบังคับบัญชา
4. สภาพแวดล้อมจากแนวคิดระบบราชการของเวเบอร์ (Weber) เหมาะกับสภาพแวดล้อมที่คงที่ แต่ในปัจจุบัน องค์การต่างๆ มีการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมอยู่ตลอดเวลา ทั้งด้าน เศรษฐกิจ สังคม การเมือง วิทยาการสมัยใหม่ และความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี จึงทำให้ระบบราชการในแนวคิดของเวเบอร์ (Weber) ไม่เหมาะสมในสถานการณ์ปัจจุบัน

ระบบราชการตามแนวคิดของ เฮดดี (Heady, 1966 : 19 อ้างถึงใน ศุภณัฐ ทรัพย์นาวิน, 2560 : 16) ได้กล่าวถึงไว้ ดังนี้

1. เป็นองค์การที่มีสายการบังคับบัญชา (Hierarchy)
2. การจัดองค์การแบบนี้สามารถใช้ได้กับทุกองค์การทุกประเภท ไม่ว่าจะเป็นองค์การภาครัฐ หรือองค์การภาคเอกชน
3. ใช้หลักการแบ่งงานกันทำ และกำหนดอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบที่ชัดเจน
4. การดำเนินงานเป็นแบบพิธีการ (Formalization) เช่น มีกฎหมาย คำสั่ง ระเบียบ หรือ ข้อบังคับ

5. การบริหารงานต้องอาศัยความรู้ความชำนาญและถือเป็นอาชีพได้
6. การเข้าสู่ตำแหน่งต่างๆ ต้องมีความรู้ความสามารถและผ่านการฝึกอบรม
7. การคัดเลือกและแต่งตั้งบุคคลใช้ระบบคุณธรรม

พจนานุกรม The American Heritage (2004 : 193 อ้างถึงใน ศุภณัฐ ทรัพย์นาวิน, 2560 : 16) ได้ให้ความหมาย Bureaucracy ไว้ 3 ประการ ดังนี้

1. เป็นการบริหารหน่วยงานของรัฐ (Administration of Government) ซึ่งมีสำนัก กรม กองต่างๆ บุคลากรประกอบด้วย ข้าราชการที่ไม่ได้มาจากการเลือกตั้ง (Nonelected Officials) และ ดำเนินงานโดยคณะบุคคล (Group)

2. การจัดการ (Management) หรือการบริหาร (Administration) มอบอำนาจหน้าที่ตามสายงานการบังคับบัญชา (Hierarchical Authority) มีขั้นตอนที่ชัดเจน (Fixed Procedure) มีโครงสร้างการบริหารงานขนาดใหญ่ (Large) จึงเป็นองค์กรที่มีความซับซ้อน (Complex Organization)

3. การบริหาร (Administrative System) และการปฏิบัติงานมีความซับซ้อน (Complex Procedures) จึงเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ

ศุภณัฐ ทรัพย์นาวิน (2560 : 16) ได้สรุปหลักการของระบบราชการไว้ ดังนี้

1. เป็นองค์กรที่มีขนาดใหญ่ และมีระเบียบแบบแผน
2. มีสายการบังคับบัญชาที่ลดหลั่นกันลงมาตามลำดับชั้น
3. โครงสร้างขององค์กรเป็นแบบปิรามิด
4. การแบ่งงานกันทำตามลักษณะความรู้ความสามารถ
5. มีการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบที่ชัดเจน
6. ลักษณะงานที่ปฏิบัติเป็นประจำ
7. การเข้าสู่ตำแหน่ง และการเลื่อนตำแหน่งใช้ระบบคุณธรรม และรูปแบบประเพณีนิยม

จากหลักการและแนวคิดของระบบราชการข้างต้นผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ระบบราชการมีลักษณะที่สำคัญ ดังนี้

1. เป็นการบริหารงานของหน่วยงานภาครัฐที่มีโครงสร้างองค์กรเป็นแบบสูง มีสายการบังคับบัญชาที่มีลำดับอย่างชัดเจนจึงทำให้การตัดสินใจล่าช้า
2. มีกฎ ระเบียบ ข้อกฎหมาย ข้อบังคับในการปฏิบัติงาน
3. มีการกำหนดอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการทำงานอย่างชัดเจน
4. การเข้าสู่ตำแหน่งงาน การคัดเลือกและแต่งตั้งบุคคลใช้ระบบคุณธรรมโดยต้องเป็นผู้มีความรู้ความสามารถจึงจะเข้ามาปฏิบัติงานในหน่วยงานราชการได้
5. การรับราชการถือเป็นอาชีพที่มีความมั่นคง สามารถทำงานได้จนกระทั่งเกษียณ และมีบำเหน็จบำนาญใช้หลังจากเกษียณไปแล้ว

การบริหารราชการแผ่นดินของไทย

การบริหารราชการแผ่นดินไทยตามกฎหมายว่าด้วยการบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 ได้แบ่งการบริหารราชการออกเป็น 3 ส่วน (ราชกิจจานุเบกษา ฉบับกฤษฎีกา, 2545 : 4 อ้างถึงใน ศุภณัฐ

ทรัพย์นาวิณ, 2560 : 21) ได้แก่ การบริหารราชการส่วนกลาง การบริหารราชการส่วนภูมิภาค และการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น

การบริหารราชการส่วนกลาง

เป็นการบริหารราชการของสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง กรมและหน่วยงานที่มีฐานะเทียบเท่า เป็นการบริหารตามหลักการรวมอำนาจ (Centralization) คือ รวมอำนาจไว้ที่ศูนย์กลางที่เป็นเมืองหลวงของประเทศหรือที่ทำงานของรัฐบาลในส่วนกลางแบ่งข้าราชการออกเป็นฝ่ายการเมืองและฝ่ายประจำ โดยฝ่ายการเมืองทำหน้าที่กำหนดนโยบาย ส่วนฝ่ายประจำ เป็นฝ่ายที่นำนโยบายของฝ่ายการเมืองไปปฏิบัติ

พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 ซึ่งประกาศในราชกิจจานุเบกษา ลงวันที่ 2 ตุลาคม 2545 มาตรา 5 ได้กำหนดให้มีกระทรวง และส่วนราชการที่มีฐานะเป็นกระทรวง 20 กระทรวง (สำนักนายกรัฐมนตรี, 2545 : 52 อ้างถึงใน ศุภณัฐ ทรัพย์นาวิณ, 2560 : 22) ดังนี้ 1) สำนักนายกรัฐมนตรี 2) กระทรวงกลาโหม 3) กระทรวงการคลัง 4) กระทรวงการต่างประเทศ 5) กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา 6) กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ 7) กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ 8) กระทรวงคมนาคม 9) กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 10) กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 11) กระทรวงพลังงาน 12) กระทรวงพาณิชย์ 13) กระทรวงมหาดไทย 14) กระทรวงยุติธรรม 15) กระทรวงแรงงาน 16) กระทรวงวัฒนธรรม 17) กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี 18) กระทรวงศึกษาธิการ 19) กระทรวงสาธารณสุข และ 20) กระทรวงอุตสาหกรรม

ในลำดับที่ 10 กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ได้เปลี่ยนชื่อใหม่เป็นกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม เมื่อวันที่ 16 กันยายน 2559

การบริหารราชการส่วนภูมิภาค

เป็นการบริหารตามหลักการแบ่งอำนาจ (Deconcentralization) โดยส่วนกลางมอบอำนาจให้ข้าราชการประจำที่ทำงานอยู่ในส่วนภูมิภาค ราชการส่วนภูมิภาคแบ่งออกเป็น จังหวัด อำเภอ กิ่งอำเภอ ตำบล และหมู่บ้าน ราชการส่วนภูมิภาค มีทั้งสิ้น 76 จังหวัด (ไม่รวมกรุงเทพฯ) ในแต่ละจังหวัดจะแบ่งการปกครองออกเป็นอำเภอ จังหวัดเป็นหน่วยการปกครองที่ใหญ่ที่สุดในภูมิภาคมีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นตัวแทนของรัฐบาลในแต่ละจังหวัดและเป็นหัวหน้าในการบริหารราชการส่วนภูมิภาคภายในจังหวัด โดยมีคณะกรรมการจังหวัดเป็นที่ปรึกษาอันประกอบไปด้วย ปลัดจังหวัด เกษตรจังหวัด ป่าไม้จังหวัด คลังจังหวัด ศึกษาธิการจังหวัด และมีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นประธาน

อำเภอประกอบด้วย ตำบลหลายตำบล แต่ละตำบลประกอบด้วยหมู่บ้านหลายหมู่บ้าน อำเภอมีนายอำเภอเป็นหัวหน้าปกครองในเขตอำเภออยู่ภายใต้การบังคับบัญชาของผู้ว่าราชการจังหวัด ส่วนตำบลมีกำนันเป็นผู้ช่วยนายอำเภอดูแลตำบลและผู้ใหญ่บ้านเป็นผู้ช่วยกำนันหมู่บ้าน (กำนันและผู้ใหญ่บ้านไม่ใช่ข้าราชการ)

ตำบลและหมู่บ้านเป็นเขตการปกครองที่เล็กรองจากอำเภอตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติลักษณะการปกครองท้องที่ พุทธศักราช 2457 ทำงานประสานกับอำเภอและจังหวัด ตำบลและหมู่บ้านเป็นเขตการปกครองที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด กำนันและผู้ใหญ่บ้านจึงมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาชนบท

การบริหารราชการส่วนท้องถิ่น

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยฉบับปีพุทธศักราช 2560 ประกาศใช้เมื่อวันที่ 6 เมษายน 2560 มาตรา 78 (3) กำหนดให้รัฐบาลต้องกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการของท้องถิ่นได้เอง พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่น ระบบสาธารณูปโภคสาธารณูปการ และโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงเท่าเทียมกัน รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้น

การบริหารราชการส่วนท้องถิ่นบริหารงานตามหลักกระจายอำนาจ (Decentralization) เพื่อให้ท้องถิ่นมีอำนาจในการดำเนินงานในพื้นที่ของตนโดยไม่มีการแทรกแซง เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนได้กำหนดแนวทางการบริหารงานด้วยตนเอง ดังนั้นการปกครองท้องถิ่นจึงหมายถึง การปกครองตนเอง ตั้งแต่ระดับชุมชนต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์และส่งเสริมกันเพื่อร่วมกันพัฒนาและแก้ไขปัญหาของตนเอง ก่อให้เกิดความภาคภูมิใจในท้องถิ่น ทำให้รู้จักตนเอง และสนใจเรียนรู้ท้องถิ่นของตนเองเกิดความผูกพันห่วงใยเป็นเจ้าของ เกิดความสามัคคี และคิดถึงส่วนรวมอันเป็นพื้นฐานสำคัญในการพัฒนาความเป็นประชาธิปไตย

หน่วยงานปกครองท้องถิ่นแบ่งออก 5 รูปแบบ คือ 1) องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) 2) เทศบาล 3) องค์การบริหารส่วนตำบล 4) กรุงเทพมหานคร (ท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ) 5) เมืองพัทยา (ท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ)

ในส่วนของการปกครองท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 กำหนดไว้ว่า “ให้จัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของคนในท้องถิ่นและความสามารถในการปกครองขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งการส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ในการจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินงานถ้าดำเนินการร่วมกับหน่วยงานของเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐหรือมอบให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการถ้าเห็นว่าจะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนมากกว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะร่วมหรือมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการได้ ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหารการจัดทำบริการสาธารณะ การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาการเงินและการคลัง การกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งต้องทำเพียงเท่าที่จำเป็นเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประเทศเป็นส่วนรวม การป้องกันการทุจริตและการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ ให้คำนึงถึงความเหมาะสมและความแตกต่างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ และต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับการป้องกันการขัดกันแห่งผลประโยชน์ และการป้องกันการก้าวร้าวการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการส่วนท้องถิ่นด้วย”

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่

การบริหารจัดการภาครัฐ เป็นการบริหารงานของภาครัฐที่เคยให้ความสำคัญกับทรัพยากรหรือปัจจัยนำเข้า (Input) และอาศัยกฎระเบียบเป็นเครื่องมือในการดำเนินงานแต่การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ เน้นวัตถุประสงค์และผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานของผลผลิต (Output) ผลลัพธ์ (Outcome) และคุณค่าของเงิน (Value For Money) รวมทั้งการพัฒนาคุณภาพและสร้างความพึงพอใจ ให้ประชาชนผู้มารับบริการ โดยนำเทคนิควิธีการบริหารจัดการ ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ การวัดการประเมินผลงาน การบริหารคุณภาพโดยรวม การรื้อและปรับระบบเข้ามาประยุกต์ใช้มากขึ้น (ทศพร ศิริสัมพันธ์ 2553 : 218) โดยมีนักวิชาการหลายท่านได้ศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ดังนี้

โรเดส (Rhode, 1985 อ้างถึงใน สุทิน ทัดรัตน์, 2557 : 10) ให้ความหมายการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ว่ามีอยู่สองประการ คือ การจัดการนิยม (Managerialism) และเศรษฐศาสตร์สถาบันแนวใหม่ (New Institutional Economics)

โรเดส (Rhodes, 1985 อ้างถึงใน ศุภณัฐ ทรัพย์นาวิณ, 2554 : 53 - 54) ได้สังเคราะห์และเสนอการจัดการภาครัฐแนวใหม่ 5 ประเด็น ได้แก่

1. ทำให้เกิดการปรับปรุงมาตรฐานในการทำงานของข้าราชการ
2. มีการนำระบบกลไกทางการตลาดเข้ามาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ
3. การปฏิบัติงานเน้นความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
4. ให้ความสำคัญกับประชาธิปไตย
5. การพัฒนาโครงสร้างองค์การกับการเปลี่ยนแปลงของ กลยุทธ์ และยุทธศาสตร์ของการบริหาร

การบริหาร

อีแวน เฟอร์ลี และคณะ (Ewan Ferlie และคณะ อ้างถึงใน จิตติพงษ์ เรืองฤกษ์, 2551: 39) แบ่งประเภทของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ออกเป็นสี่แนวทาง ดังนี้

1. การปรับปรุงประสิทธิภาพ (Efficiency Drive) คือ การปรับเปลี่ยนให้การบริหารงานภาครัฐทันสมัยเลียนแบบการบริหารงานในเชิงธุรกิจมากขึ้น (Business - Like Approach) โดยมุ่งเน้นในผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงาน

2. การลดขนาดและการกระจายอำนาจ (Downsizing and Decentralization) ต้องการเปิดกว้างให้กลไกทางการตลาดเข้ามาทดแทนภาครัฐ โดยนำการจัดกลุ่มภารกิจงานหลักและภารกิจงานรอง (Core Function / Non - Core Function) เปิดให้มีการทดสอบตลาด (Market Testing) เปิดให้มีการแข่งขัน (Contestability) มีการแยกผู้ซื้อบริการและผู้ให้บริการออกจากกัน (Purchaser - Provider Split) มีการใช้ระบบการทำสัญญาข้อตกลง (Contractualism) และรวมถึงการจัดตั้งองค์การบริหารงานอิสระของฝ่ายบริหาร (Agencification)

3. การมุ่งสู่ความเป็นเลิศ (In Search of Excellence) ซึ่งจะเป็นรูปแบบที่ขยายแนวความคิดไปสู่เรื่องของวัฒนธรรมองค์กร ค่านิยมและจรรยาบรรณทางด้านวิชาชีพ ตลอดจนการบริหารในด้านความเปลี่ยนแปลง

4. การคำนึงถึงสำคัญในการให้บริการแก่ประชาชน (Public Service Orientation) มุ่งเน้นคุณภาพในการดำเนินงานและให้ความสำคัญต่อความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการเป็นสำคัญ

คริสโตเฟอร์ฮูด (Christopher Hood, 1991 : 4-5 อ้างถึงใน สุทิน ทัดรัตน์, 2557 : 12) ให้คำนิยามของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM) ไว้ ดังนี้

1. เป็นการบริหารงานแบบมืออาชีพ (Professional Management) ผู้บริหารมีอิสระและมีความคล่องตัวในการบริหารงาน
2. เป็นการบริหารที่กำหนดวัตถุประสงค์และตัวชี้วัดในผลการดำเนินงานอย่างชัดเจนให้ความสำคัญต่อผลงานที่เกิดขึ้นมากกว่ากระบวนการทำงาน
3. เป็นการบริหารที่ให้ความสำคัญต่อการควบคุมผลสัมฤทธิ์และเชื่อมโยงการบริหารให้เข้ากับการจัดสรรทรัพยากรและการให้รางวัล
4. เป็นการบริหารที่ปรับปรุงโครงสร้างให้มีขนาดเล็กลงเหมาะสมต่อการปฏิบัติงานโดยให้จ้างเหมางานบางส่วนออกไป
5. เป็นกระบวนการบริหารที่เปิดโอกาสให้มีการแข่งขันในการให้บริการสาธารณะ (Contestability) เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพให้ดีขึ้น
6. เปลี่ยนวิธีการบริหารงานให้ทันสมัยโดยเลียนแบบวิธีการทำงานของภาคเอกชน (Business - Like Approach)
7. เป็นกระบวนการบริหารที่ช่วยสร้างวินัยในการใช้จ่ายเงินแผ่นดินอย่างประหยัดและใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

เดวิด ออสบอร์น และเทด เกียร์แบร์ (David Osborne and ted Gaebler, 1992 อ้างถึงในศุภณัฐ ทรัพย์นาวิน, 2554 : 53 - 54) ได้เสนอแนวความคิดการบริหารงานภาครัฐที่ว่า “Reinventing Government” หรือเรียกอีกอย่างว่า การสร้างสรรค์รัฐบาลแบบใหม่ มี 10 ประการ ดังต่อไปนี้

1. รัฐบาลเป็นผู้กระตุ้นหรือกำกับดูแลแทนการปฏิบัติงานด้วยตนเอง
2. รัฐบาลให้เอกชนหรือประชาชนดำเนินการแทนการดำเนินการด้วยตนเอง
3. มีการแข่งขันเต็มที่เพื่อให้ได้สินค้าและบริการที่ดีที่สุดแก่ประชาชน
4. ให้ภารกิจเป็นสิ่งสำคัญในการทำงานแทนการใช้กฎระเบียบในการดำเนินงาน
5. เน้นผลงานที่เกิดขึ้นแทนการเน้นทรัพยากรที่ใช้
6. ทำงานตอบสนองความต้องการของลูกค้าไม่ใช่ตอบสนองความต้องการของราชการ
7. เป็นผู้ประกอบการหน่วยงานของรัฐบาลที่หาเงินมากกว่าการใช้จ่ายเงิน
8. มองการณ์ไกลเพื่อป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นมากกว่าคอยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น
9. กระจายอำนาจเพื่อมีส่วนร่วมและทำงานเป็นทีม
10. ใช้ระบบกลไกทางด้านการตลาดตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือประชาชน

สรุปว่า Reinventing Government เน้นให้ภาครัฐเป็นผู้ประกอบการซึ่งมีบทบาทเป็นเพียงผู้กำกับดูแลแทนการควบคุม มอบหมายให้เอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการผลิตสินค้าและบริการเน้น

ในการแข่งขัน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นหลัก เน้นการกระจายอำนาจและการทำงานเป็นทีม

เกรแฮม ซี คอต (Graham C. Cott, 2002 อ้างถึงใน ศุภณัฐ ทรัพย์นาวิณ, 2554 : 54) ได้ อธิบายลักษณะการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM) ไว้ว่า

1. ข้าราชการต้องปฏิบัติงานแบบมืออาชีพ
2. มุ่งเน้นผู้รับบริการเป็นสำคัญ
3. ใช้ระบบกลไกทางการตลาด
4. ประยุกต์ใช้การบริหารภาคเอกชนมาเป็นตัวแบบในการบริหารงานภาครัฐ
5. ให้ความสำคัญกับผลลัพธ์
6. ปรับปรุงหน่วยงานหรือโครงสร้างส่วนราชการให้เหมาะสมกับภารกิจ
7. มอบอำนาจทางการบริหารเพื่อให้การทำงานสะดวกรวดเร็วขึ้น

กาย ปีเตอร์ (Guy Peter, 1995 อ้างถึงในศุภณัฐ ทรัพย์นาวิณ, 2554 : 54) ได้กล่าวถึง การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New public Management) ไว้ 4 ประการ ดังนี้

1. นำระบบกลไกทางการตลาดมาใช้
2. สนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชน
3. สร้างความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน
4. ผ่อนคลายกฎระเบียบ

ทิพาวดี เมฆสวรรค์ (2541 อ้างถึงใน จิตติพงษ์ เรืองกฤษณ์, 2551 : 39) ได้กล่าวถึง การจัดการ ภาครัฐแนวใหม่ว่าประกอบด้วย

1. การให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน (Providing High Quality Service that Citizens Value)
2. การลดการควบคุมจากส่วนกลางและให้อิสระในการบริหารงานแก่หน่วยงาน (Increasing Managerial Autonomy, Particularly By Reducing Central Agency Controls)
3. การกำหนด การวัด และให้รางวัลแก่ผลการดำเนินงานในระดับองค์การและระดับบุคคล (Demanding, Measuring, and Rewarding Both Organizational and Individual Performance)
4. การสร้างระบบสนับสนุนด้านบุคลากร (เช่น ระบบการฝึกอบรม ระบบค่าตอบแทน และระบบคุณธรรม) และด้านเทคโนโลยี (เช่นระบบข้อมูลสารสนเทศ) เพื่อให้หน่วยงานทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ (Providing the Human and Technological Resources that Managers Need to Meet Their Performance Targets)
5. เปิดกว้างต่อแนวคิดในเรื่องการแข่งขันระหว่างหน่วยงานของรัฐด้วยกันเองและระหว่าง หน่วยงานของรัฐกับหน่วยงานของภาคเอกชนในขณะเดียวกันภาครัฐก็ต้องทบทวนตัวเองว่าสิ่งใดควรทำเอง และสิ่งใดควรปล่อยให้ภาคเอกชนทำ (Maintaining Receptiveness to Competition and Open - Mindedness About Which Public Purposes Should be Performed by Public Servants as Opposed to the Private Sector)

ทศพร ศิริสัมพันธ์ และคณะ (2546 : 27) ได้มีการนำเสนอถึงแนวคิดในการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM) ดังต่อไปนี้คือ

1. เน้นการเป็นนักการตลาดของหน่วยงานภาครัฐ โดยรัฐนำแนวคิดของภาคเอกชนมาประยุกต์ใช้ในการบริหารงานภาครัฐโดยมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์ คุณภาพทางการบริหาร ต้นทุนที่ประหยัด เป็นต้น
2. เน้นการบริหารภาครัฐแบบมืออาชีพ คือ ภาครัฐต้องมีการวางแผนกลยุทธ์และยุทธศาสตร์ทางการบริหารเพื่อตอบสนองสังคมยุคใหม่ เช่น การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ (ประชาชน) มีการกำหนดวิสัยทัศน์ที่มองการณ์ไกลไปในอนาคต เป็นต้น

ศุภณัฐ ทรัพย์นาวิ (2554 : 58) ได้สังเคราะห์แนวคิด ทฤษฎีของนักวิชาการที่ได้นำเสนอแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM) จากนักวิชาการต่างๆ อาทิ Osborne and Gaebler (1992) ; Hood (1991) ; Cott (2002) ; Guy Peter (1995) ; Drucker (2006) ; Kotler and Lee (2006) ; E. Porter (1990) และทศพร ศิริสัมพันธ์ (2546) เป็นต้น มาเป็นบทความทางวิชาการตีพิมพ์ในวารสาร เรื่อง “การนำตัวแบบทางการตลาดมาประยุกต์ใช้ในการจัดการภาครัฐเชิงรัฐประศาสนศาสตร์” ตามบทสรุปของ ศุภณัฐ ทรัพย์นาวิ ประเด็นดังต่อไปนี้

1. ตัวแบบการตลาดที่นำมาใช้ในการบริหารภาครัฐมุ่งเน้นผลลัพธ์และการใช้ทรัพยากรที่มีคุณค่าให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานภาครัฐและผู้รับบริการ
2. ตัวแบบการตลาด เน้นการประเมินผลการดำเนินงาน ความมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ ยึดมั่นการจ่ายเงินของผู้รับบริการซึ่งเปรียบเสมือนการนำระบบทางการตลาดมาประยุกต์ใช้
3. ตัวแบบทางการตลาด เน้นไปที่การวัดผลสำเร็จของงานควบคู่กับการมีหลักและแนวคิดในการกำกับดูแลกิจการที่ดีและมีความรับผิดชอบต่อสังคมมากขึ้น
4. ตัวแบบทางการตลาดที่ใช้ในการบริหารงานภาครัฐควรมีการกำหนดเป้าหมายขององค์กรให้ชัดเจน
5. ตัวแบบการตลาดเป็นตัวชี้้นำให้หน่วยงานภาครัฐ ลดบทบาทของรัฐลง โดยถ่ายโอนกิจกรรมของหน่วยงานภาครัฐไปสู่กิจกรรมของเอกชน (Privatization) และทำการจัดซื้อจัดจ้างภายนอก (Contracting)

สรุป การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM) หมายถึง การดำเนินงานของภาครัฐที่มีการผสมผสานองค์ความรู้หลายๆ แบบเข้าด้วยกัน และนำมาบริหารจัดการแบบใหม่ โดยให้เกิดอิสระและความคล่องตัวในการบริหาร เพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาผลการดำเนินงานโดยมุ่งเน้นในเรื่องของ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และคุณภาพของการให้บริการและความคุ้มค่า

การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่เป็นการปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการภาครัฐ โดยนำเอาการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบราชการและแสวงหาประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการโดยมุ่งสู่ความเป็นเลิศ การนำเอาแนวทางการบริหารงานในภาคเอกชนมาปรับใช้ในองค์กรภาครัฐ เช่น การบริหารงานแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ การบริหารงานแบบมืออาชีพ การคำนึงถึงหลักความคุ้มค่า การจัดโครงสร้างที่กะทัดรัดและแนวราบ การเปิดโอกาสให้เอกชนเข้ามาแข่งขันการให้บริการสาธารณะการให้ความสำคัญต่อค่านิยม

จรรยาบรรณวิชาชีพ คุณธรรมและจริยธรรม ตลอดจนการมุ่งเน้นการให้บริการแก่ประชาชนโดยคำนึงถึงคุณภาพเป็นสำคัญ

เหตุผลที่ต้องนำแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้

1. กระแสของยุคโลกาภิวัตน์ ทำให้สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกประเทศเปลี่ยนแปลงไปรวดเร็ว ดังนั้นองค์กรทั้งในส่วนหน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานภาคเอกชนจะต้องเพิ่มศักยภาพและความยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยนการดำเนินงานของตนเอง เพื่อที่จะตอบสนองต่อความต้องการของระบบที่เปลี่ยนแปลงไป

2. ระบบราชการของไทยเกิด ความเสื่อมถอยของระบบราชการ ขาดธรรมาภิบาล ถ้าหน่วยงานภาครัฐไม่ปรับเปลี่ยนและพัฒนาการบริหารจัดการภาครัฐเพื่อไปสู่องค์กรสมัยใหม่ โดยยึดหลักธรรมาภิบาลก็จะส่งผลหน่วยงานภาครัฐไร้ประสิทธิภาพขาดความสามารถในการแข่งขันในระดับประเทศ อีกทั้งยังเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในอนาคตอีกด้วย

รูปแบบการนำการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่มาประยุกต์ใช้ในระบบราชการไทย

ศุภณัฐ ทรัพย์นาวิณ (2554 อ้างถึงใน ศุภณัฐ ทรัพย์นาวิณ, 2560 : 142) ได้เขียนบทความตีพิมพ์ในวารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ปีที่ 1 ฉบับที่ มกราคม - มิถุนายน 2554 เรื่อง “การนำตัวแบบทางการตลาดมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการภาครัฐเชิงรัฐประศาสนศาสตร์” โดยมีเนื้อหาสาระสรุปได้ ดังนี้

ศตวรรษที่ผ่านมาโลกมีการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างมากมาย เริ่มจากกระแสโลกาภิวัตน์ ระบบทุนนิยมใหม่ เทคโนโลยีสารสนเทศและแนวคิดประชาธิปไตยแนวใหม่ ส่งผลให้ภาครัฐและภาคเอกชนจำเป็นต้องมีการปรับตัวในการบริหารงานเป็นอย่างมาก ปรากฏการณ์เช่นนี้ทำให้ทุกประเทศจำเป็นต้องปรับทิศทางการบริหารประเทศในหลายๆ ด้าน ให้ทันต่อกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกและความต้องการของลูกค้าผู้บริโภคหรือประชาชน เพื่อตอบคำถามที่ว่า เมื่อเสียภาษีให้กับรัฐบาลแล้วเขาจะได้อะไร สิ่งที่เราทำนั้นคุ้มค่ากับภาษีที่ประชาชนต้องเสียไปหรือไม่

จากเหตุผลดังกล่าว ทำให้เกิดการนำตัวแบบการตลาดมาประยุกต์ใช้ในการจัดการภาครัฐ ดังนี้

1. มีการแลกเปลี่ยนสินค้าและบริการจากผู้ซื้อและผู้ขาย ในภาครัฐ ผู้ขายก็คือ ภาครัฐ ผู้ซื้อก็คือ ประชาชน หน่วยงานภาครัฐจึงต้องตอบสนองความต้องการของประชาชนและให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นอันดับแรก ผู้บริหารภาครัฐจึงต้องนำเอาระบบการจัดการทางการตลาดมาใช้ในการบริหารงาน อาทิ การจัดการทางด้านการตลาดโดยเน้นไปที่ การทำให้เป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ ที่กำหนดไว้ประสบความสำเร็จ ระบุกิจกรรม หน่วยงาน บุคลากรที่รับผิดชอบ มีการจัดการทรัพยากรที่เหมาะสมกับกิจกรรมและวิธีการประเมิน มีการวางแผนทางการตลาดโดยมุ่งที่จะพาองค์กรไปสู่ วิสัยทัศน์ (Vision) พันธกิจ (Mission) เป้าหมาย (Goal) วัตถุประสงค์ (Objective) และกลยุทธ์ (Strategy) วิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กร มีการประเมินจุดแข็งจุดอ่อนขององค์กร

2. จัดการงานโดยอำนวยการพนักงานที่ปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ โดยมีการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถ ฝึกทักษะพฤติกรรมที่เหมาะสมแก่การปฏิบัติงานให้การทำงานประสบ

ความสำเร็จ ทำให้พนักงานเกิดความสนใจที่จะทำงาน มีแรงจูงใจด้วยการให้รางวัลหรือสวัสดิการแก่พนักงาน มีการจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

3. การจัดการงานทางด้านการควบคุม เน้นที่การเร่งรัดตรวจสอบให้อยู่ในแนวทางที่จะทำ ให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่ง ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการและระบบสำนักงานอัตโนมัติ ตัวอย่างเช่น การจัดเก็บเอกสาร การจัดตารางการทำงาน การติดต่อสื่อสารและการจัดการข้อมูลจะช่วยให้จัดการงานด้านการควบคุมเพื่อการศึกษาปรับปรุงการทำงานของภาครัฐให้มีประสิทธิภาพเพื่อและ ประสิทธิภาพใช้หลัก 4 ประการคือ

3.1 ตัดความล่าช้าของการทำงานออกไป (Cutting Red Tape)

3.2 ให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นลำดับแรก (Putting Customer First)

3.3 การมอบอำนาจให้ผู้ปฏิบัติงานเพื่อปฏิบัติงานให้ได้มาซึ่งผลลัพธ์ของตน (Empowering Employees to Get Result)

3.4 ตัดสิ่งไม่จำเป็นออกไป (Cutting Back to Basics) จะช่วยให้การสร้างงานออกมา ได้ดีและใช้งบประมาณที่คุ้มค่าแก่การลงทุน รวมทั้งสร้างความโปร่งใสในการทำงานภาครัฐ

การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2556 - พ.ศ.2561)

จากแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ.2556 - พ.ศ.2561) ได้มีการกำหนด ประเด็นยุทธศาสตร์ที่สอดคล้องกับการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ โดยกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ 7 ยุทธศาสตร์ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2556 : 31-33) ดังนี้

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 : การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน

มีเป้าหมายเพื่อพัฒนางานบริการของส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐสู่ความเป็นเลิศ เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการ โดยออกแบบการบริการที่ยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่เหมาะสมมาใช้เพื่อให้ประชาชนสามารถใช้บริการได้ง่าย และหลากหลายรูปแบบ เน้นการบริการเชิงรุกที่มี ปฏิสัมพันธ์โดยตรงระหว่างภาครัฐและประชาชน การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จอย่างแท้จริง พัฒนาระบบการจัดการ ข้าราชการให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้ง เสริมสร้างวัฒนธรรมการบริการที่เป็นเลิศ

1. ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐพัฒนาระบบการเชื่อมโยงงานบริการซึ่งกันและกันและ วางรูปแบบ การให้บริการประชาชนที่สามารถขอรับบริการจากภาครัฐได้ทุกเรื่อง โดยไม่คำนึงว่าผู้รับบริการ จะมาขอรับบริการ ณ ที่ใด (No Wrong Door)

2. ยกระดับการดำเนินงานของศูนย์บริการร่วม (One Stop Service) ด้วยการเชื่อมโยงและ บูรณาการกระบวนการบริการที่หลากหลายจากส่วนราชการต่าง ๆ มาไว้ ณ สถานที่เดียวกัน เพื่อให้ประชาชน สามารถรับบริการได้สะดวก รวดเร็ว ณ จุดเดียว อาทิ ศูนย์รับคำขออนุญาต ศูนย์ช่วยเหลือเด็กและสตรี ในภาวะวิกฤต (One Stop Crisis Center: OSCC) เป็นต้น

3. ส่งเสริมให้ส่วนราชการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาใช้ในการให้บริการ ประชาชน (e-Service) เพื่อให้สามารถเข้าถึงบริการของรัฐได้ง่ายขึ้น รวมทั้งพัฒนารูปแบบ การบริการที่เปิด

โอกาสให้ประชาชนเป็นผู้เลือกรูปแบบการรับบริการที่เหมาะสมกับความต้องการของตนเอง (Government You Design) โดยนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ อาทิ m - Government ซึ่งให้บริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile G2C Service) ที่ส่งข้อมูลข่าวสารและบริการถึง ประชาชนแจ้งข่าวภัยธรรมชาติ ข้อมูลการเกษตร ราคาพืชผล หรือการติดต่อและแจ้งข้อมูล ข่าวสารผ่านสังคมเครือข่ายออนไลน์ (Social Network) เป็นต้น

4. ส่งเสริมให้มีเว็บกลางของภาครัฐ (Web Portal) เพื่อเป็นช่องทางของบริการภาครัฐทุกประเภท โดยให้เชื่อมโยงกับบริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ทุกหน่วยงานของภาครัฐ รวมถึงข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้ ซึ่งประชาชนสามารถเข้าถึงได้

5. ยกระดับคุณภาพมาตรฐานการให้บริการประชาชนที่มีความเชื่อมโยงกันระหว่างหลายส่วนราชการ นำไปสู่การเพิ่มขีดความสามารถในการประกอบธุรกิจของประเทศและการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน โดยทบทวนขั้นตอน ปรับปรุงกระบวนการ หรือแก้ไข กฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐ เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดความคล่องตัวและเอื้อต่อการแข่งขันของประเทศ

6. ส่งเสริมให้มีการนำระบบการรับประกันคุณภาพมาตรฐานการให้บริการ (Service Level Agreement) มาใช้ในภาครัฐ ซึ่งเป็นการกำหนดเงื่อนไขในการให้บริการของหน่วยงานของรัฐที่มีต่อประชาชน โดยการกำหนดระดับการให้บริการ ซึ่งครอบคลุมการกำหนดลักษณะความสำคัญ ระยะเวลา รวมถึงการชดเชยกรณีการให้บริการไม่เป็นไปตามที่กำหนด

7. ส่งเสริมให้มีการพัฒนาประสิทธิภาพของระบบบริการภาครัฐโดยใช้ประโยชน์จากบัตรประจำตัวประชาชน ในการเชื่อมโยงและบูรณาการข้อมูลของหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนตามวงจรชีวิต โดยเฉพาะการใช้ประโยชน์จากบัตรสมาร์ทการ์ด (Smart Card) หรือเลขประจำตัวประชาชน 13 หลัก

8. ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐมีการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ ค่านิยม และหล่อหลอมการสร้างวัฒนธรรมองค์การให้ข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ของรัฐมีจิตใจที่เอื้อต่อการให้บริการที่ดี รวมถึงเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปรับปรุงคุณภาพการบริการโดยตรงมากขึ้น

9. ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐยกระดับระบบการบริการประชาชนโดยการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการเพื่อให้นำมาปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการได้อย่างจริงจัง เน้นการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ หลังจากได้รับการบริการ และนำผลสำรวจความพึงพอใจมาวิเคราะห์ ศึกษาเปรียบเทียบ เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน และเผยแพร่ผลการสำรวจให้ประชาชนทราบ โดยอาจจัดตั้ง สถาบันการส่งเสริมการให้บริการประชาชนที่เป็นเลิศ (Institute for Citizen - Centered Service Excellence) เพื่อทำหน้าที่ในการสำรวจความคิดเห็น วิเคราะห์ ติดตาม เสนอแนะ การปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการประชาชนแก่ส่วนราชการต่าง ๆ

10. ส่งเสริมให้ส่วนราชการมีการพัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียนและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนอย่างจริงจัง โดยเน้นการจัดการเชิงรุก มีการรวบรวมหลักเกณฑ์และกระบวนการ จัดการข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพ เป็นมาตรฐาน ตอบสนองทันทั่วทั้งที่สามารถติดตาม

เรื่องร้องเรียนได้ตั้งแต่จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของการให้บริการรวมถึงการมีฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศในการเชื่อมโยงข้อมูลกันระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ

11. วางหลักเกณฑ์ แนวทาง และกลไกการช่วยเหลือเยียวยาเมื่อประชาชนได้รับความไม่เป็นธรรม หรือได้รับความเสียหายที่เกิดจากความผิดพลาดของการดำเนินการของภาครัฐและปัญหาที่เกิดจากภัยพิบัติทางธรรมชาติ หรือปัญหาอื่น ๆ ที่รัฐมีส่วนเกี่ยวข้อง

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 : การพัฒนาองค์การให้มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย บุคลากรมีความเป็นมืออาชีพ

มีเป้าหมายเพื่อพัฒนาส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐสู่องค์กรแห่งความเป็นเลิศ โดยเน้นการจัดโครงสร้าง องค์กรที่มีความทันสมัย กระทัดรัด มีรูปแบบเรียบง่าย (Simplicity) มีระบบการทำงานที่คล่องตัว รวดเร็ว ปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศนในการทำงานเน้นการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Creativity) พัฒนาขีดสมรรถนะของบุคลากรในองค์กร เน้นการทำงานที่มีประสิทธิภาพ สร้างคุณค่าในการปฏิบัติการกิจของรัฐ ประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานต่าง ๆ และสร้างความรับผิดชอบต่อสังคม อนุรักษ์สิ่งแวดล้อมที่ยั่งยืน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2556 : 34-38)

1. ปรับปรุงหน่วยงานราชการให้มีความเหมาะสมกับภารกิจที่รับผิดชอบ ลดความซ้ำซ้อน มีความ ยืดหยุ่น คล่องตัวสูง สามารถปรับตัวได้อย่างต่อเนื่อง ตอบสนองต่อบทบาทภารกิจหรือบริบทในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

2. ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐมีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์และจัดการความรู้อย่างเป็นระบบเพื่อก้าวไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

3. ยกระดับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศตามมาตรฐานสากล โดยมุ่งเน้นให้การนำองค์การเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีความรับผิดชอบต่อสังคม การวางแผนยุทธศาสตร์ และผลักดันสู่การปฏิบัติ การให้ความสำคัญกับประชาชนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การปรับปรุงระบบการบริหารจัดการให้มีความยืดหยุ่นคล่องตัว การส่งเสริมให้บุคลากรพัฒนาตนเอง มีความคิดริเริ่ม และเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ตัดสินใจโดยอาศัยข้อมูลสารสนเทศอย่างแท้จริง และทำงานโดยมุ่งเน้นผลลัพธ์เป็นสำคัญ

4. ส่งเสริมและพัฒนาหน่วยงานของรัฐไปสู่การเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government)

5. นำเทคโนโลยีมาใช้ภายในองค์การ เพื่อปรับปรุงระบบการบริหารจัดการภาครัฐ การบริหารงานของภาครัฐมีประสิทธิภาพและรวดเร็วยิ่งขึ้น ยกระดับคุณภาพ การให้บริการประชาชน สร้างความโปร่งใสในการดำเนินงานและให้บริการ รวมทั้ง ส่งเสริมให้มีการปฏิบัติงานแบบเวอร์ชวล (Virtual Office) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ การปฏิบัติราชการ และประหยัดค่าใช้จ่าย

6. ปรับปรุงและพัฒนาเว็บไซต์ของหน่วยงานให้เป็นไปตามมาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐ (Government Website Standard) และสามารถบูรณาการเชื่อมโยงหน่วยงานของรัฐ (Connected Government) ที่สมบูรณ์แบบเพื่อก้าวไปสู่ระดับมาตรฐานสากล

7. พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานหลักโดยการจัดระบบงานอิเล็กทรอนิกส์ ระบบการให้บริการ ภาครัฐ และพัฒนาระบบสารสนเทศบนโครงสร้างพื้นฐานหลักที่ทางภาครัฐพัฒนาขึ้น ได้แก่ ระบบเครือข่ายสารสนเทศ

ภาครัฐ (Government Information Network: GIN) และเครื่องแม่ข่าย (Government Cloud Service: G-Cloud) เพื่อลดค่าใช้จ่าย ทรัพยากร และเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ

8. นำกรอบแนวทางมาตรฐานการแลกเปลี่ยนข้อมูลแห่งชาติ (Thailand e-Government Interoperability Framework: TH e-GIF) มาใช้ในการพัฒนาระบบสารสนเทศภาครัฐ เพื่อให้สามารถแลกเปลี่ยน และเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ

9. พัฒนาระบบบริหารจัดการองค์การภาครัฐ ให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ในลักษณะโครงข่ายข้อมูลที่เชื่อมต่อถึงกัน เพื่อให้กระบวนการทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น และส่งเสริมการจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการในระดับต่าง ๆ เพื่อสามารถเชื่อมโยงข้อมูลที่สำคัญต่อการบริหารราชการแผ่นดินและการตัดสินใจ ไปยังศูนย์ปฏิบัติการนายกรัฐมนตรี (PMOC) เพื่อให้เกิดการตัดสินใจบนพื้นฐานของ ข้อมูลที่มีความเป็นปัจจุบันและถูกต้อง

10. ส่งเสริมให้ส่วนราชการมีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการดำเนินงาน (Business Continuity Plan) เพื่อให้สามารถเตรียมความพร้อมรับมือต่อสถานการณ์ฉุกเฉินได้ทันทั่วทั้ง โดยกำหนดแนวทางขั้นตอนการช่วยเหลือ การซักซ้อม และการประชาสัมพันธ์ รวมทั้งกำหนดหน่วยงานรับผิดชอบหลัก และสนับสนุนให้มี การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการฉุกเฉิน (Crisis Management Center) ในการบริหารจัดการสภาวะวิกฤตแต่ละประเภท ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

11. วางแผนกำลังคนเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Workforce Plan) ให้มีความเหมาะสม ไม่เป็นภาระต่องบประมาณของประเทศ พัฒนาและบริหารกำลังคนเพื่อเพิ่มขีดสมรรถนะของบุคลากร และประสิทธิภาพของระบบราชการ สร้างความก้าวหน้าในสายอาชีพ (Career Path) สามารถรองรับต่อการเปลี่ยนแปลงและสอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาระบบราชการ รวมทั้งการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ประเทศไปสู่การปฏิบัติ

12. ส่งเสริมให้มีการวางระบบเตรียมความพร้อมเพื่อทดแทนบุคลากร เช่น แผนการสืบทอดตำแหน่ง (Succession Plan) เป็นต้น ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว และเปิดโอกาสให้ บุคคลภายนอกสามารถเข้าสู่ระบบราชการได้โดยง่ายมากขึ้นในทุกระดับ รวมทั้งสนับสนุนให้มี การแลกเปลี่ยนบุคลากรระหว่าง ภาครัฐและภาคเอกชน (Talent Mobility) ซึ่งสามารถเชื่อมโยง ได้ทั้งสองทางจากภาครัฐไปสู่ภาคเอกชน และจากภาคเอกชนไปสู่ภาครัฐ

13. ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐให้ความสำคัญต่อการเพิ่มผลิตภาพ (Productivity) ในการปฏิบัติราชการ โดยเฉพาะการวัดผลการปฏิบัติงานในเชิงเปรียบเทียบอ้างอิงกับเกณฑ์มาตรฐานและ/หรือ แนวทางการปฏิบัติที่เป็นเลิศ รวมถึงปรับปรุงการทำงาน โดยนำเทคนิคต่าง ๆ เกี่ยวกับการเพิ่มผลิตภาพมาใช้ มุ่งขจัดความสูญเปล่าของการดำเนินงานในทุกกระบวนการตัดกิจกรรมที่ไม่มีประโยชน์หรือไม่มีการเพิ่มคุณค่าในกระบวนการออกไป เพิ่มความยืดหยุ่นขององค์การ ด้วยการออกแบบกระบวนการใหม่และปรับปรุงกระบวนการเพื่อสร้างคุณค่าในการปฏิบัติงาน เช่น Lean Management เป็นต้น

14. ส่งเสริมให้มีการนำรูปแบบการใช้บริการร่วมกัน (Shared Services) เพื่อประหยัด ทรัพยากร ลดค่าใช้จ่าย ยกระดับคุณภาพมาตรฐานและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของหน่วยงานของรัฐ โดยรวมกิจกรรมหรือกระบวนการลักษณะเดียวกัน (Common Process) ซึ่งเดิมต่างหน่วยงานต่างดำเนินงาน

เองเข้ามาไว้ในศูนย์บริการร่วมโดยเฉพาะงานสนับสนุน (Back Office) ได้แก่ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบการเงินการคลัง และระบบบุคลากร เป็นต้น

15. ส่งเสริมให้การปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐ จะต้องคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม (Social Responsibility) เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ความสงบ และปลอดภัยของสังคมส่วนรวม รวมทั้งสนับสนุน เสริมสร้าง พัฒนาและสร้างความเข้มแข็ง ให้แก่สังคมและชุมชน เพื่ออยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 : การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารสินทรัพย์ของภาครัฐให้เกิดประโยชน์สูงสุด

มีเป้าหมายเพื่อวางระบบการบริหารจัดการสินทรัพย์ของราชการอย่างครบวงจร โดยคำนึงถึงค่าใช้จ่ายที่ผูกมัดหรือผูกพันติดตามมา (Ownership Cost) เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดหรือสร้างมูลค่าเพิ่ม สร้างโอกาส และสร้างความมั่นคงตามฐานะเศรษฐกิจของประเทศ ลดความสูญเสียสิ้นเปลือง และเปล่าประโยชน์ รวมทั้ง วางระบบและมาตรการที่จะมุ่งเน้นการบริหารสินทรัพย์เพื่อให้เกิดผลตอบแทนคุ้มค่า สามารถลดต้นทุนค่าใช้จ่าย โดยรวม มีต้นทุนที่ต่ำลงและลดความต้องการของสินทรัพย์ใหม่ที่ไม่จำเป็น ได้แก่ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2556 : 39)

ส่งเสริมให้มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารสินทรัพย์และบูรณาการเข้ากับระบบบริหารจัดการทรัพยากรขององค์กร (Enterprise Resource Planning: ERP) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารสินทรัพย์และการบริหารจัดการองค์การโดยรวม และการลดต้นทุน โดยจัดให้มีระบบและข้อมูลเพื่อให้หน่วยราชการใช้ประกอบการวัดและวิเคราะห์ การใช้สินทรัพย์เพื่อให้เกิดผลิตภาพ (Asset Productivity) และเกิดประโยชน์สูงสุด (Asset Utilization) เป็นต้น

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 : การวางระบบการบริหารงานราชการแบบบูรณาการ

มีเป้าหมายเพื่อส่งเสริมการทำงานร่วมกันภายในระบบราชการด้วยกันเองเพื่อแก้ปัญหาการแยกส่วนในการปฏิบัติงาน ระหว่างหน่วยงาน รวมถึงการวางระบบความสัมพันธ์และประสานความร่วมมือระหว่างราชการบริหารส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น ในรูปแบบของการประสานความร่วมมือที่หลากหลาย ภายใต้วัตถุประสงค์ เดียวกัน คือ นำศักยภาพเฉพาะของแต่ละหน่วยงานมาสร้างคุณค่าให้กับงานตามเป้าหมายที่กำหนด เพื่อขับเคลื่อนนโยบาย/ยุทธศาสตร์ของประเทศและการใช้ประโยชน์ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ได้แก่ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2556 : 40-41)

1. วางระบบการบริหารงานแบบบูรณาการในยุทธศาสตร์สำคัญของประเทศ (Cross Functional Management System) ตามห่วงโซ่แห่งคุณค่า (Value Chains) ครอบคลุมกระบวนการตั้งแต่ต้นน้ำ กลางน้ำ จนกระทั่งปลายน้ำ รวมทั้งกำหนดบทบาทภารกิจให้มีความชัดเจนว่าใคร มีความรับผิดชอบในเรื่องหรือกิจกรรมใด รวมทั้งการจัดทำตัวชี้วัดของกระทรวงที่มีเป้าหมาย ร่วมกัน (Joint KPIs)

2. การออกแบบโครงสร้างและระบบบริหารงานราชการใหม่ในรูปแบบของหน่วยงานรูปแบบพิเศษ เพื่อให้สามารถรองรับการขับเคลื่อนประเด็นยุทธศาสตร์สำคัญของประเทศที่ต้องอาศัยการดำเนินงานที่มีความยืดหยุ่น คล่องตัว ไม่ยึดติดกับโครงสร้างองค์การและระบบราชการแบบเดิม

3. ปรับปรุงการจัดสรรงบประมาณให้มีลักษณะแบบยัตยศาสตร์และเป้าหมายร่วมเป็นหลัก เพื่อให้เอื้อต่อการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์สำคัญของประเทศและการบริหารงานแบบบูรณาการ

4. พัฒนารูปแบบและวิธีการทำงานของภาครัฐในระดับต่าง ๆ (Multilevel Governance) ระหว่างราชการบริหารส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น โดยเน้นการยึดพื้นที่เป็นหลัก เพื่อให้เกิดความร่วมมือ ประสานสัมพันธ์กันในการปฏิบัติงานและการใช้ทรัพยากรให้เป็นไป อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดความคุ้มค่าและไม่เกิดความซ้ำซ้อน และปรับปรุงการจัดสรรงบประมาณให้เป็นแบบยึดพื้นที่เป็นตัวตั้ง (Area-based Approach) รวมทั้งวางเงื่อนไขการจัดสรร งบประมาณให้กระทรวง/กรม ต้องสนับสนุน การขับเคลื่อนแผนพัฒนาจังหวัดหรือกลุ่มจังหวัด ในสัดส่วนวงเงินงบประมาณที่เหมาะสม

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5 : การส่งเสริมระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองแบบร่วมมือกัน ระหว่างภาครัฐภาคเอกชนและภาคประชาชน

มีเป้าหมายเพื่อส่งเสริมให้หน่วยงานราชการทบทบและภารกิจของตนให้มีความเหมาะสม โดยให้ ความสำคัญต่อการมีส่วนร่วมของประชาชน มุ่งเน้นการพัฒนารูปแบบ ความสัมพันธ์ ระหว่างภาครัฐกับ ภาคส่วนอื่น การถ่ายโอนภารกิจบางอย่างที่ภาครัฐไม่จำเป็นต้องดำเนินงานเองให้ภาค ส่วนอื่น รวมทั้ง การสร้างความร่วมมือหรือความเป็นภาคีหุ้นส่วน (Partnership) ระหว่างภาครัฐและภาค ส่วนอื่น ได้แก่ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2556 : 42-43)

1. ส่งเสริมการสร้างความร่วมมือในรูปภาคีหุ้นส่วนระหว่างภาครัฐกับเอกชน (Public-Private- Partnership : PPP) เพื่อให้การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและบริการสาธารณะในด้านต่าง ๆ ที่ จำเป็นของประเทศที่ต้องใช้งบประมาณเป็นจำนวนมาก และภาครัฐยังไม่สามารถดำเนินการได้เพียงพอกับ ความต้องการของประชาชน ได้รับการสนับสนุนกลไกการดำเนินการแบบ ร่วมลงทุนกับภาคเอกชนด้วย ความชัดเจน โปร่งใส และเกิดการบูรณาการอย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ให้มีการลงทุนที่ซ้ำซ้อน มีการใช้ ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด สนับสนุนให้มีการจัดตั้งกองทุนส่งเสริมการลงทุนของ เอกชนร่วมในกิจการของรัฐ ตลอดจนให้มีหน่วยงาน รับผิดชอบกำหนดมาตรฐาน ส่งเสริม สนับสนุนการร่วม ลงทุนเพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบต่อ ความมั่นคงทางการเงินและการคลังของประเทศในระยะยาว

2. เปิดให้ภาคเอกชนสามารถเข้ามาแข่งขันกันเพื่อจัดทำบริการสาธารณะแทนภาครัฐ (Contestability) ในภารกิจของภาครัฐที่ภาครัฐไม่จำเป็นต้องดำเนินการเองและภาคเอกชน สามารถ ดำเนินการแทนได้ โดยสนับสนุนให้เกิดการแข่งขันอย่างเสรีผ่านกลไกตลาด เพื่อให้ภาคเอกชนสามารถ เข้ามาแข่งขันได้โดยง่าย รวมทั้งป้องกันและลดปัญหาการผูกขาดในระยะยาว ตลอดจนทำให้ภาครัฐ สามารถปรับเปลี่ยนบทบาทของตนให้เป็นผู้กำหนดมาตรฐานและระดับการให้บริการรวมทั้งติดตาม ตรวจสอบการดำเนินงานของภาคเอกชนให้เป็นไปตามเงื่อนไขที่วางไว้ได้อย่างแท้จริง

3. เปิดให้องค์กรภาคประชาสังคมและชุมชนสามารถเข้ามาเป็นผู้จัดบริการสาธารณะแทน ภาครัฐ โดยอาศัยการจัดทำข้อตกลงร่วม (Compact) ในรูปแบบการดำเนินงานในลักษณะหุ้นส่วน ระหว่างภาครัฐกับภาคประชาสังคมและชุมชน ซึ่งมีเป้าหมายของข้อตกลงอยู่ที่การร่วมกัน ดำเนินการกิจ จัดบริการสาธารณะแก่ประชาชนให้บรรลุผลสัมฤทธิ์

4. พัฒนารูปแบบและแนวทางการบริหารงานแบบเครือข่าย (Networked Governance) โดยการปรับเปลี่ยนบทบาท โครงสร้าง และกระบวนการทำงานขององค์กรภาครัฐให้สามารถเชื่อมโยงการทำงานและทรัพยากรต่าง ๆ ของหน่วยงาน ทั้งในภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคมให้เกิดการพึ่งพากันในรูปแบบพันธมิตร มีการบริหารงานแบบยืดหยุ่น เกิดนวัตกรรมใหม่ ๆ มีการตัดสินใจที่รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ เชื่อมโยงระบบการทำงานระหว่างองค์กรได้ ด้วยความสะดวกและรวดเร็ว

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 6 : การยกระดับความโปร่งใสและสร้างความเชื่อมั่นศรัทธาในการบริหารราชการแผ่นดิน

มีเป้าหมายเพื่อส่งเสริมและวางกลไกให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐเปิดเผยข้อมูลข่าวสารและสร้าง ความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ รวมทั้งส่งเสริมให้ภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบ การทำงานของทางราชการ ตลอดจนการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์และมาตรการในการต่อต้านการทุจริต คอร์รัปชันให้บรรลุผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม ได้แก่ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2556 : 44-45)

1. เปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วม โดยการพัฒนาระบบการตรวจสอบสาธารณะ (Public Scrutiny) และผู้ตรวจสอบอิสระจากภายนอก (Independent Assessor) ที่ผ่านการฝึกอบรมและได้รับการรับรอง เข้ามาดำเนินการสอดส่องดูแลและสอบทานกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของทางราชการ รวมทั้งวางกลไกสนับสนุนให้ดำเนินการจัดทำราคากลางและข้อมูลรายละเอียดค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างไว้ในระบบข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้ประชาชนสามารถตรวจสอบได้

2. พัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อการเฝ้าระวังและติดตามตรวจสอบในเรื่องการทุจริตคอร์รัปชันในเชิงรุก รวมทั้งพัฒนาเครื่องมือวัดระดับความเชื่อมั่นศรัทธาในการบริหารราชการแผ่นดิน เพื่อใช้ประโยชน์ในการขับเคลื่อนนโยบายการบริหารราชการแผ่นดินให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 7 : การสร้างความพร้อมของระบบราชการไทยเพื่อเข้าสู่การเป็นประชาคมอาเซียน

มีเป้าหมายเพื่อเตรียมความพร้อมของระบบราชการไทยเพื่อรองรับการก้าวเข้าสู่ประชาคมอาเซียน รวมทั้งประสาน พัฒนาเครือข่ายความร่วมมือกันในการส่งเสริมและยกระดับธรรมาภิบาลในภาครัฐของประเทศสมาชิก อาเซียน อันจะนำไปสู่ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ความมั่นคงทางการเมือง และความเจริญผาสุกของสังคมร่วมกัน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2556 : 46-47)

1. ปรับปรุงประสิทธิภาพระบบบริหารงานและเพิ่มขีดสมรรถนะของจังหวัดและกลุ่มจังหวัดที่มีศักยภาพในการเจริญเติบโต เพื่อรองรับกับการเป็นเมืองสำคัญ หรือเป็นศูนย์กลางความเจริญ ในระดับพื้นที่เพื่อเชื่อมโยงโอกาสกับอาเซียน ทั้งในด้านอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวบริการการลงทุนและการค้าชายแดน

2. พัฒนาและยกระดับขีดสมรรถนะของส่วนราชการอย่างเป็นระบบ ครอบคลุมในเรื่องของการปรับเปลี่ยนโครงสร้างและกระบวนการงาน บุคลากร กฎ ระเบียบ และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้สอดคล้องกับบริบทสภาพแวดล้อมของการรวมตัวเป็นประชาคมอาเซียน โดยอาจจัดตั้งศูนย์ขับเคลื่อน

ความพร้อมสู่ประชาคมอาเซียน (ASEAN Readiness Center : ARC) เพื่อให้คำปรึกษา แนะนำ ช่วยเหลือ รวมทั้งศึกษาวิจัยและพัฒนามาตรฐานการให้บริการประชาชนและการปฏิบัติงานของภาครัฐในประชาคมอาเซียน

3. ส่งเสริมให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐเตรียมความพร้อมข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐเพื่อรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน โดยการให้ความรู้ ความเข้าใจ ค้นหาแนวทางการเสริมสร้างความพร้อมในการพัฒนาข้าราชการอย่างมีระบบ เน้นความสำคัญของความร่วมมือในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของข้าราชการและส่วนราชการให้มีความพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง รวมทั้งพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีคุณภาพในระดับมาตรฐานสากล

4. ส่งเสริมให้ประเทศสมาชิกอาเซียนยกระดับธรรมาภิบาลในภาครัฐตามมาตรฐานสากลและสอดคล้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อันนำไปสู่การพัฒนาประเทศให้บรรลุผลอย่างยั่งยืนเกิดความน่าเชื่อถือ และภาพลักษณ์ที่ดีของประเทศสมาชิกอาเซียน

5. จัดเวทีแลกเปลี่ยนองค์ความรู้และประสบการณ์ (Knowledge Sharing) ในการปฏิรูปและพัฒนากระบวนการ ระหว่างประเทศสมาชิกอาเซียน พร้อมทั้งจัดทำฐานข้อมูลและรวบรวม แนวทางปฏิบัติที่ดีเลิศเพื่อส่งเสริมหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองในภูมิภาค

6. เสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างประเทศสมาชิกอาเซียนให้มีความแน่นแฟ้นยิ่งขึ้นผ่านกลไกความร่วมมือ เช่น ความร่วมมือทางวิชาการด้านการศึกษาวิจัย การร่วมเป็นเจ้าภาพในการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการร่วมกัน การศึกษาดูงานยังประเทศต้นแบบ และการแลกเปลี่ยนบุคลากรและผู้เชี่ยวชาญระหว่างกัน เป็นต้น รวมทั้งสร้างเครือข่ายประสานความร่วมมือไปยังองค์กรระหว่างประเทศเพื่อนำองค์ความรู้และแนวทางปฏิบัติที่เป็นเลิศมาใช้ประโยชน์เป็นแนวทางที่จะผลักดันให้สามารถดำเนินการร่วมกันได้

อย่างไรก็ตามการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่แม้จะถูกวิพากษ์วิจารณ์ว่าขาดเอกลักษณ์ ไม่มีกรอบแนวคิดที่ชัดเจนในทางปฏิบัตินั้นการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ก็ได้รับการยอมรับว่าเป็นกระแสหลักของการปฏิรูปการบริหารงานภาครัฐร่วมสมัย ได้ก่อให้เกิดการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ (Paradigm Shift) และเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงาน (Practices) ที่แตกต่างไปจากการบริหารราชการแผ่นดินในลักษณะประเพณีนิยมมากพอสมควร หรืออย่างน้อยที่สุดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ก็ได้ช่วยให้เราไม่ยึดติดกับตัวแบบเดิม และต้องค้นหาตัวแบบใหม่ที่สมบูรณ์มากขึ้นต่อไป

ดังนั้นการนำหลักทางการตลาดมาใช้ในการปรับเปลี่ยนภาครัฐเพื่อปรับเปลี่ยนการสร้างค่านิยมหลักในภาครัฐ ด้านประสิทธิภาพ ประสิทธิผล การประหยัด และความรับผิดชอบต่อตรวจสอบได้ เป็นต้น ถือว่าเป็นพื้นฐานที่สำคัญที่สุดของการเปลี่ยนแปลงการจัดการภาครัฐหรือเรียกว่า “จากรัฐสู่ตลาด”

สีมา สีมานันท์ และสุนทรี สภาสงวน (2548 : 12-13 อ้างถึงใน ศุภณัฐ ทรัพย์นาวัน, 2560 : 142) ได้เสนอแนวคิดการนำการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในระบบราชการไทย ดังนี้

1. การปรับบทบาทหน้าที่ของภาครัฐต้องปรับปรุงพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 และพระราชบัญญัติ ปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 โดยแบ่งกลุ่มกระทรวงใหม่ออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1.1 กลุ่มกระทรวงที่รับผิดชอบงานตามนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ ได้แก่ สำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงกลาโหม กระทรวงการคลัง กระทรวงการต่างประเทศ กระทรวงมหาดไทยและกระทรวงยุติธรรม

1.2 กลุ่มกระทรวงยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ ได้แก่ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กระทรวงคมนาคม กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงแรงงาน กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีกระทรวง ศึกษาธิการ กระทรวงสาธารณสุขและกระทรวงอุตสาหกรรม

1.3 กลุ่มกระทรวงที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการกิจเร่งด่วนของรัฐบาล ได้แก่ กระทรวงการท่องเที่ยวและการกีฬา กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กระทรวงพลังงานและกระทรวงวัฒนธรรม

2. การจัดโครงสร้างรูปแบบองค์การมหาชน เป็นรูปแบบของการบริหารงานภาครัฐที่อิสระ มีความคล่องตัว อยู่ภายใต้กฎหมาย ยึดหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ตั้งตามพระราชบัญญัติ (พ.ร.บ.) องค์การมหาชน พ.ศ.2542 องค์การมหาชน ได้แก่ โรงพยาบาลและโรงเรียน

3. ระบบการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ เป็นวิธีการบริหารที่นำมาประยุกต์ใช้เพื่อให้เกิดการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์และการบริหารราชการจากที่เคยให้ความสำคัญต่อทรัพยากรหรือปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการทำงานและกฎระเบียบมาเป็นการให้ความสำคัญกับวัตถุประสงค์และผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานในด้านผลผลิต (Output) ผลลัพธ์ (Outcome) และความคุ้มค่าของเงิน (Value for money) มีการพัฒนาคุณภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนผู้มารับบริการโดยมีการประเมินการปฏิบัติงานด้วยตัวชี้วัดให้ตรงตามบรรลุมติวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ สรุปแล้วการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ คือ การบริหารโดยมุ่งเน้นที่ผลของการปฏิบัติงานหรือผลสัมฤทธิ์เป็นหลัก

โดยผลสัมฤทธิ์ คือ การทำงาน การบริการ หรือการทำกิจกรรมต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ที่เสร็จสมบูรณ์เมื่อทำการส่งมอบให้ประชาชนแล้วเกิดผลกระทบโดยตรงต่อประชาชน

ผลผลิต หมายถึง งานบริการ หรือกิจกรรม ที่เจ้าหน้าที่ทำเสร็จสมบูรณ์พร้อมส่งมอบให้ประชาชน

ผลลัพธ์ หมายถึง ผลที่เกิดขึ้นตามมา ผลกระทบ หรือเงื่อนไขที่เกิดจากผลผลิต ผลลัพธ์มีผลโดยตรงกับประชาชน

แนวทางสู่การปฏิบัติในการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์

เริ่มต้นด้วยการกำหนดวิสัยทัศน์ขึ้นมาก่อน ขั้นตอนที่สองก็ทำการกำหนดพันธกิจซึ่งเป็นการกระทำที่จะทำให้เรามุ่งไปสู่วิสัยทัศน์ ขั้นตอนที่ 3 กำหนดผลผลิตและผลลัพธ์ ขั้นตอนที่ 4 กำหนดตัวชี้วัดผลงาน (KPIs)

1. การปรับระบบงบประมาณโดยมุ่งเน้นผลงานตามยุทธศาสตร์ ก็คือ ระบบงบประมาณที่ให้ความสำคัญกับพันธกิจ เป้าหมาย วัตถุประสงค์ กลยุทธ์ขององค์กร วางแผนงานโครงการอย่างเป็นระบบ ติดตามและประเมินผลอย่างสม่ำเสมอเพื่อวัดผลสำเร็จของงาน

2. การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมและค่านิยมของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนได้ปรับเปลี่ยนค่านิยมและวัฒนธรรมในการทำงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐใหม่ ตามแผนปฏิรูปการบริหารภาครัฐ มีดังนี้ จัดทำคำแถลงค่านิยมสร้างสรรค์ และจรรยาบรรณวิชาชีพของเจ้าหน้าที่ภาครัฐ เพื่อสร้างวัฒนธรรมการทำงานใหม่, เปลี่ยนทัศนคติของเจ้าหน้าที่ของรัฐให้เน้นใช้ความสามารถและผลงานเป็นหลัก, มีการรณรงค์และส่งเสริมค่านิยมเชิงสร้างสรรค์และจรรยาบรรณในสายอาชีพ ปรับปรุงการให้รางวัลและการลงโทษให้รวดเร็วขึ้น, สร้างระบบข้อมูลสาเหตุและวิธีการป้องกันการทุจริตพร้อมทั้งสำรวจความคิดเห็นประชาชนในการประพฤติมิชอบของภาครัฐเพื่อร่วมกันแก้ปัญหาและคุ้มครองผู้ให้ข้อมูลสำคัญแก่ภาครัฐ

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนกำหนดค่านิยมสร้างสรรค์ของเจ้าหน้าที่รัฐไว้ดังนี้ กล้ายืนหยัดทำในสิ่งที่ถูกต้อง ซื่อสัตย์และมีความรับผิดชอบ โปร่งใสตรวจสอบได้ ไม่เลือกปฏิบัติ และมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน

3. แนวคิดการบริหารจัดการที่ดี (Good Governance)

การบริหารจัดการที่ดี หมายถึง แนวความคิดการบริหารที่ออกแบบเพื่อให้การบริหารงานในวันนี้อาจรับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ในอนาคตได้ลงตัว กล่าวคือ การบริหารจัดการที่ดีจะทำให้ทุกคนในสังคมเชื่อมโยงไปสู่ระบบการบริหารจัดการแทนการบริหารจัดการแบบเดิมที่ปล่อยให้การบริหารจัดการเป็นเรื่องของผู้นำ

ลักษณะของการบริหารจัดการที่ดี

ธนาคารโลกและองค์การระหว่างประเทศ (UNDP) ได้กำหนดลักษณะและองค์ประกอบที่ดีของการบริหารจัดการที่ดีไว้ 7 ประการ (ทศพร ศิริสัมพันธ์, 2541 : 10 -12 อ้างถึงในศุภณัฐ ทรัพย์นาวิณ, 2560 : 146)

1. มีความชอบธรรมและมีความรับผิดชอบด้านการเมือง (Political Legitimacy and Accountability)
2. มีอิสระในการมีส่วนร่วมของการปฏิบัติหน้าที่ที่รับผิดชอบ (Freedom of Association and Participation)
3. มีระบบกฎหมายที่ยุติธรรมและน่าเชื่อถือ (A Fair and Reliable Judicial System)
4. มีพันธะความรับผิดชอบการถูกตรวจสอบของระบบราชการ (Bueaucratic Accountability)

5. มีเสรีภาพในการแสดงออกและเปิดเผยข้อมูลข่าวสารต่อสังคม (Freedom of Information and Expression)
6. มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารจัดการภาครัฐ (Effective and Efficient Public Sector Management)
7. แสวงหาความร่วมมือจากองค์กรประชาสังคม (Cooperation with Civil Society Organization)

แนวคิดการประเมินผลองค์การแบบสมดุล (Balanced Scorecard)

เป็นแนวคิดที่เกิดขึ้นในประเทศสหรัฐอเมริกา เมื่อปี ค.ศ. 1990 ผู้ริเริ่ม คือ Professor Robert Kaplan อาจารย์มหาวิทยาลัย Havard และ Dr. David Norton ที่ปรึกษาด้านการจัดการ ซึ่ง Balanced หมายถึง ความสมดุล ความเท่าเทียมกัน วัตถุประสงค์ กลยุทธ์ วิธีการวัดผล ตัวชี้วัดความสำเร็จและเป้าหมาย

Robert Kaplan & David Norton ได้เสนอมุมมองในการประเมินผลองค์การไว้ 4 มุมมอง คือ (Robert Kaplan & David Norton 1996 อ้างถึงใน ศุภณัฐ ทรัพย์นาวิณ, 2560 : 147)

1. The Learning and Growth perspective เป็นมุมมองด้านการเรียนรู้และการเติบโต เช่น การพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน ความพึงพอใจของพนักงาน การพัฒนาระบบอำนวยความสะดวกในการทำงาน
2. The Internal Business Process Perspective เป็นมุมมองด้านกระบวนการทำงานภายในองค์กร อาทิ การคิดค้นด้านนวัตกรรม การจัดโครงสร้างองค์การที่มีประสิทธิภาพ การประสานงานภายในองค์กร การจัดการด้านสายงานผลิตที่มีประสิทธิภาพ
3. The Customer Perspective เป็นมุมมองด้านลูกค้า อาทิ ความพึงพอใจของลูกค้า ภาพลักษณ์ กระบวนการด้านการตลาด การจัดการด้านลูกค้าสัมพันธ์
4. The financial Perspective เป็นมุมมองด้านการเงิน อาทิ การเพิ่มรายได้ ประสิทธิภาพในการผลิตที่มีต้นทุนต่ำ และมีการสูญเสียระหว่างผลิตน้อย การหาแหล่งทุนที่มีต้นทุนต่ำ

หน่วยงานที่นำแนวคิดองค์การแบบสมดุล (Balanced Scorecard) มาใช้ในองค์กรภาครัฐ ได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน กระทรวงสาธารณสุข ธนาคารกรุงไทย การไฟฟ้าฝ่ายผลิตและสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e - Government)

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง รูปแบบใหม่ในการให้บริการภาครัฐที่มีมาจากแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ที่มุ่งเน้นผู้รับบริการเป็นสำคัญ (Customer - Oriented) ซึ่งเป็นการให้บริการโดยเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเครือข่ายสื่อสารเพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และทันสมัย ส่งผลให้เกิดความโปร่งใสและความน่าเชื่อถือ (ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, 2551 : 53 อ้างถึงใน ศุภณัฐ ทรัพย์นาวิณ, 2560 : 148)

ลักษณะการบริหารงานและการบริการของภาครัฐ ที่นำหลักแนวคิด รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มา (ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, 2551 : 125 - 127 อ้างถึงใน ศุภณัฐ ทรัพย์นาวิณ, 2560 : 148)

1. หน่วยราชการแลกเปลี่ยนข้อมูลทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของภาครัฐ ได้แก่ เอกสารคำสั่ง มติ ครม. เอกสารคำสั่งเพื่อการพิจารณาโดยหน่วยงานอื่น แผนงาน งบประมาณ ฎีกาตั้งเบิก เป็นต้น
2. การประสานงาน Workflow ระหว่างหน่วยงานของรัฐ เพื่อให้เกิด One Stop Service
3. การตรวจสอบหลักฐานของประชาชน ผู้ขอให้บริการทางอินเทอร์เน็ต
4. การส่งเอกสารทางราชการเพื่อดำเนินการทางอินเทอร์เน็ต
5. ชำระภาษี และยื่นแบบแสดงภาษีทางอินเทอร์เน็ต
6. ชื่ออากรแสตมป์ จ่ายค่าธรรมเนียมอากร ขอใบอนุญาตต่างๆ การส่งงบดุลและการให้การต่อศาลทางอินเทอร์เน็ต

กฎหมายและแผนยุทธศาสตร์ที่นำมาใช้เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงระบบราชการ

1. พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 เหตุผลในการตราพระราชบัญญัตินี้คือ เพื่อเป็นการปรับปรุงระบบบริหารราชการเพื่อให้สามารถตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศและการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นกว่าเดิม โดยกำหนดให้การบริหารราชการแนวใหม่ต้องมีการกำหนดนโยบาย เป้าหมาย และแผนปฏิบัติงานเพื่อให้สามารถประเมินผล การปฏิบัติราชการในแต่ละระดับได้อย่างชัดเจน มีกรอบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการกำกับ การกำหนดนโยบายและการปฏิบัติราชการ และเพื่อให้กระทรวงสามารถจัดการบริหารงานให้ เป็นไปตามเป้าหมายได้ จึงกำหนดให้มีรูปแบบการบริหารใหม่ โดยกระทรวงสามารถแยกส่วนราชการ จัดตั้งเป็นหน่วยงานตามภาระหน้าที่ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวและสอดคล้องกับเป้าหมายของงานที่จะต้องปฏิบัติและกำหนดให้มีกลุ่มภารกิจของส่วนราชการต่างๆ ที่มีงานสัมพันธ์กัน เพื่อที่จะสามารถ กำหนดเป้าหมายการทำงานร่วมกันได้ และมีผู้รับผิดชอบกำกับกับการบริหารงานของกลุ่มภารกิจนั้นโดยตรง เพื่อให้งานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว รวมทั้งให้มีการประสานการปฏิบัติงาน และการใช้ งบประมาณเพื่อที่จะให้การบริหารงานทุกส่วนราชการบรรลุเป้าหมายของกระทรวงได้อย่างมีประสิทธิภาพ และลดความซ้ำซ้อน มีการมอบหมายงานเพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการและสมควรกำหนดการบริหาร ราชการในต่างประเทศให้เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่และสามารถปฏิบัติการได้อย่างรวดเร็วและมีเอกภาพ โดยมีหัวหน้าคณะผู้แทนเป็นผู้รับผิดชอบในการบริหารราชการ นอกจากนี้สมควรให้มีคณะกรรมการพัฒนา ระบบราชการเพื่อเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในการดูแลการจัดส่วนราชการและการปรับปรุงระบบ การทำงานของภาคราชการให้มีการจัดระบบราชการอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

ในมาตรา 3/1 ได้กำหนดให้มีการพัฒนาระบบราชการต้องสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทาง เศรษฐกิจ การเมือง สังคม ความต้องการของประชาชนและทันต่อการบริหารราชการตามพระราชบัญญัตินี้ต้อง เป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่า ในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยกเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและ ตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้โดยมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน

ในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการ ต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งต้องคำนึงถึงความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผยข้อมูล การติดตามตรวจสอบประเมินผล

2. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดขอบเขต แบบแผน วิธีปฏิบัติราชการ เพื่อเป็นไปตามหลักการบริหารภาครัฐแนวใหม่ (ราชกิจจานุเบกษา ฉบับพระราชกฤษฎีกา, 2556 : 2)

- 2.1 เกิดประโยชน์สุขของประชาชน
- 2.2 เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
- 2.3 มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
- 2.4 ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น
- 2.5 มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์
- 2.6 ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ
- 2.7 มีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งได้แก่ การตรวจสอบและวัดผล

การปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดระบบการควบคุมตนเอง

3. แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ พ.ศ. 2546-2550 ได้กำหนดเป้าประสงค์หลักของการพัฒนาระบบราชการไทย 4 ประการ ดังนี้

- 3.1 พัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น
- 3.2 ปรับบทบาท ภารกิจ และขนาดให้มีความเหมาะสม
- 3.3 ยกระดับขีดความสามารถและมาตรฐานการทำงานให้อยู่ในระดับสูงเทียบเท่า

เกณฑ์สากล

- 3.4 ตอบสนองต่อการบริหารปกครองในระบอบประชาธิปไตย

โดยกำหนดยุทธศาสตร์ 7 ด้าน เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2546 : 1)

- ยุทธศาสตร์ที่ 1 การปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีการทำงาน ประกอบด้วย 9 มาตรการ
- ยุทธศาสตร์ที่ 2 การปรับปรุงโครงสร้างการบริหารราชการแผ่นดิน ประกอบด้วย 4 มาตรการ
- ยุทธศาสตร์ที่ 3 การรื้อปรับระบบการเงินและการงบประมาณ ประกอบด้วย 8 มาตรการ
- ยุทธศาสตร์ที่ 4 การสร้างระบบบริหารงานบุคคลและค่าตอบแทนใหม่ ประกอบด้วย 7 มาตรการ
- ยุทธศาสตร์ที่ 5 การปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยม ประกอบด้วย 4 มาตรการ

มาตรการ

- ยุทธศาสตร์ที่ 6 การเสริมสร้างระบบราชการให้ทันสมัย ประกอบด้วย 4 มาตรการ
- ยุทธศาสตร์ที่ 7 การเปิดระบบราชการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมประกอบด้วย 6 มาตรการ

4. การประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการตามตัวชี้วัดหรือเรียกว่า Key Performance Indicator : KPI โดยให้มีการประเมินการปฏิบัติราชการใน 2 องค์ประกอบ ตามหนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร 1012/ว20 ลงวันที่ 3 กันยายน 2552 เรื่องหลักเกณฑ์

และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการพลเรือนสามัญ และหนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร 100/ว27 ลงวันที่ 29 กันยายน 2552 เรื่องมาตรฐานและแนวทางกำหนดความรู้ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับตำแหน่งข้าราชการพลเรือนสามัญ คือ

4.1 ผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติราชการ

4.2 พฤติกรรมการปฏิบัติราชการหรือสมรรถนะ

5. การบริหารราชการแบบบูรณาการ (CEO) ซึ่งมีลักษณะสำคัญ คือ

5.1 เป็นระบบบริหารจัดการในแนวนอน (Horizontal Management) ที่ใช้การบูรณาการการทำงานของทุกภาคส่วนในพื้นที่ในลักษณะของการที่พื้นที่ต้องมีความสัมพันธ์กับพันธกิจและคำนึงถึงการมีส่วนร่วม (Area - Functional - Participation : A-F-P) ในทุกขั้นตอนของการทำงานเพื่อสร้างความเป็นหุ้นส่วนทางการพัฒนา (Partnership) ในระดับจังหวัด ตลอดจนเพื่อสร้างการทำงานในลักษณะเครือข่าย (Networking)

5.2 เป็นระบบบริหารจัดการที่มีเป้าหมายที่การตอบสนองความต้องการของประชาชน ผู้ใช้บริการ (Customer Driven) ด้วยระบบงานที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ของงาน (Result - based) ด้วยมาตรฐานผลงานขั้นสูง (High Performance Output)

5.3 เป็นระบบบริหารจัดการที่อยู่ภายใต้กรอบของบทบัญญัติและเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญ และโครงสร้างการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินในปัจจุบัน รวมทั้งหลักการการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี (Good Governance) แต่ได้รับการสนับสนุนทรัพยากรทางการบริหารที่จำเป็นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์

การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์เป็นการบริหารจัดการที่มุ่งเน้นผลการปฏิบัติงานเพื่อให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย เป็นการปรับปรุงผลการดำเนินงานขององค์กรที่ทุกคนต้องมีส่วนร่วม เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพประสิทธิผล มีความรับผิดชอบต่อประชาชนและยกระดับผลการปฏิบัติงานขององค์กรให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ดียิ่งขึ้น โดยใช้การสร้างตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่เป็นรูปธรรมวัดผลการปฏิบัติงานเทียบกับเป้าหมายที่กำหนด ส่วนราชการที่มีการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์สามารถผลิตผลงานที่มีคุณภาพมากกว่าเดิมโดยใช้งบประมาณที่น้อยลง เป็นการเพิ่มคุณค่าให้แก่ผลงานทั้งทางด้านประสิทธิผล ประสิทธิภาพ คุณภาพและความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ โดยนักวิชาการหลายท่านได้ให้นิยามไว้ ดังนี้

ทิพาวิทย์ เมษสุวรรณ ได้นิยามถึงการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Management for Results) ไว้ว่า การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ คือ การบริหารโดยมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์หรือความสัมฤทธิ์ผลเป็นหลักโดยใช้ระบบการประเมินผลงานที่อาศัยตัวชี้วัดเป็นตัวสะท้อนผลงานให้ออกมาเป็นรูปธรรม ซึ่งผลการประเมินนี้จะนำมาใช้ในการตอบคำถามถึงความคุ้มค่าในการทำงานและใช้แสดงผลงานต่อสาธารณะ และเพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ดียิ่งขึ้น กล่าวโดยสรุป การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ คือ การบริหารที่เน้นผลสัมฤทธิ์ (Results) ขององค์การโดยมีการกำหนดตัวชี้วัดผลงาน (Performance Indicators : PI) ที่เป็นรูปธรรมในส่วนของผลสัมฤทธิ์จะเห็นได้ว่าองค์การจะบริหารงานได้ผลสัมฤทธิ์หรือไม่จะต้องสร้างทั้งผลผลิตและ

ผลลัพธ์ให้เกิดขึ้น โดยจะให้ความสำคัญเฉพาะผลผลิตในระยะสั้นไม่ได้แต่ต้องให้ความสำคัญต่อผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นด้วย (ทิพาดี เมฆสวรรค์, 2541 : 12)

การบริหารงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ เป็นเทคนิคกระบวนการทางการบริหารที่พัฒนามาจากกรอบความคิด ทฤษฎีการบริหารงานสำหรับองค์การภาครัฐในแนวทางใหม่ที่สำคัญหลายประการ (ทศพร ศิริสัมพันธ์, 2541 : 12) ได้แก่

1. การนำหลักการกลไกตลาด โดยการเปิดเสรีทางการค้า ลดการผูกขาด ลดการแทรกแซง เน้นส่งเสริมให้มีการแข่งขัน เพิ่มบทบาทของฝ่ายต่าง ๆ ในสังคมในการส่งมอบบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน โดยไม่ผูกขาดการดำเนินการโดยองค์กรของรัฐแต่เพียงฝ่ายเดียว

2. การจัดให้มีระบบตลาดภายในองค์กร โดยพิจารณาความสัมพันธ์ กระบวนการภายในเชิงการให้บริการซึ่งกันและกัน โดยจัดให้มีการคำนวณต้นทุน ผลประโยชน์ที่ส่งมอบให้แก่กันและกันมาใช้ และมีการเปรียบเทียบกับผลได้ที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ

3. การแยกงานในด้านการกำหนดนโยบายกับงานในเชิงการปฏิบัติการและการให้บริการออกจากกันโดยรัฐบาลและรัฐมนตรีจะมีบทบาทในการกำหนดนโยบายหรือกำหนดถึงคุณลักษณะของผลประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับจากการดำเนินงานของรัฐ นอกจากนี้ยังเป็นผู้เลือกซื้อหรือจัดทำสัญญาในการให้บริการสาธารณะจากผู้ส่งมอบบริการในรูปแบบต่าง ๆ แทนประชาชน ขณะที่ส่วนราชการจะมีบทบาทในฐานะเป็นผู้ส่งมอบบริการให้แก่ประชาชนตามนโยบายที่รัฐบาลกำหนด โดยส่วนราชการจะต้องสามารถเชื่อมโยงผลผลิตที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานกับผลลัพธ์หรือเป้าหมายทางนโยบายที่รัฐบาลกำหนดขึ้นให้เห็นอย่างเป็นรูปธรรม

4. มีการถ่ายโอนอำนาจการบริหารจัดการด้านการเงิน การบริหารงานบุคคล การบริหารการพัสดุ ที่เป็นอำนาจของหน่วยงานกลาง (สำนักงาน ก.พ. สำนักงานงบประมาณ กรมบัญชีกลาง) ให้แก่ผู้บริหารและหน่วยปฏิบัติเพื่อเพิ่มความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน ควบคู่ไปกับการมีพันธะความรับผิดชอบต่อผลงาน (Accountability for Result) โดยจัดให้มีกลไกในการควบคุม ตรวจสอบ รายงานผลการดำเนินงานให้มีความชัดเจนมากขึ้น มีการกำหนดตัวชี้วัดผลงานและการรายงานให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่ายทราบถึงความก้าวหน้าของการปฏิบัติงานแก่รัฐบาลเป็นระยะ

5. การประยุกต์ใช้เทคนิค เครื่องมือทางการบริหารจัดการของภาคธุรกิจเอกชนมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการ โดยจัดให้มีการศึกษาเพื่อทำความเข้าใจถึงปรัชญา หลักการพื้นฐานของเครื่องมือทางการบริหารดังกล่าว ก่อนที่จะนำมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานให้เหมาะสมกับธรรมชาติขององค์การภาคราชการ

6. การเพิ่มการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน โดยจัดให้มีการสำรวจความคิดเห็น รับฟังถึงความต้องการของประชาชน ผู้รับบริการเป็นระยะ ๆ รวมทั้งจัดให้มีช่องทางกลไกในการที่ประชาชน ผู้รับบริการจะได้มีโอกาส ร่วมคิด ร่วมทำ และร่วมรับผลประโยชน์จากกิจกรรมการดำเนินงานของรัฐบาล

การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ให้ความสำคัญกับการกำหนดพันธกิจและวัตถุประสงค์ของโครงการ เป้าหมายที่ชัดเจน การกำหนดผลผลิตและผลลัพธ์ที่ต้องการของทุกโครงการในองค์กรนั้นให้

สอดคล้องไปในทางเดียวกับการกิจและวัตถุประสงค์ขององค์การ มีการกำหนดตัวชี้วัดผลการทำงานหลัก (Key Performance Indicator : KPI) ไว้อย่างชัดเจน ทุกคนในองค์กรเข้าในการวัดความก้าวหน้าของการปฏิบัติงานโดยใช้ตัวชี้วัดดังกล่าว มีความยืดหยุ่นในการบริหารและสนับสนุนทรัพยากรแก่ผู้บริหารในระดับล่างอย่างเหมาะสม การประเมินผลการปฏิบัติงานและให้ค่าตอบแทนตามผลงานตลอดจนการพัฒนาปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น และตรงความต้องการของลูกค้าซึ่งก็คือประชาชน (มยุรี วัดแก้ว, 2549 : 36)

การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์จึงเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่องกับการวางแผนกลยุทธ์ของส่วนราชการเพื่อกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายระยะยาว กลยุทธ์การดำเนินงาน และตัวชี้วัดผลงาน พร้อมทั้งการจัดให้มีการแปลงกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติด้วยการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี เพื่อระบุและจัดทำข้อตกลงด้านทรัพยากรและผลงานที่จะส่งมอบในแต่ละปี การดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการที่กำหนด การวัดผลการปฏิบัติงานและจัดทำรายงานผลงานประจำปี และการประเมินผลสำเร็จของแผนงานโครงการตามแผนกลยุทธ์/แผนปฏิบัติการ เพื่อยืนยันให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่ายทราบถึงผลงานที่เกิดขึ้นจริง เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง และใช้ประกอบการวางแผนกลยุทธ์ในรอบต่อไปให้มีความเหมาะสมมากขึ้น

ขั้นตอนและกระบวนการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์

การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์เป็นเทคนิคทางการบริหารที่จะช่วยให้หน่วยงานภาครัฐทำการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง (Continuous Work Process Improvement) กระบวนการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ขององค์การภาครัฐ ในต่างประเทศที่ได้รับการยอมรับถึงความสำเร็จในการปรับปรุงระบบการบริหารภาครัฐ อาทิ สหรัฐอเมริกา อังกฤษ นิวซีแลนด์ แคนาดา ออสเตรเลีย มีขั้นตอนการดำเนินงาน 4 ส่วน คือ (ทศพร ศิริสัมพันธ์, 2543 : 151-152)

1. การวางแผนกลยุทธ์ขององค์การ ซึ่งองค์การจะต้องทำการกำหนดทิศทางโดยรวมว่าต้องการที่จะทำอะไรอย่างไร ซึ่งเป็นเรื่องของการวางยุทธศาสตร์หรือวางแผนกลยุทธ์ เพื่อทำการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายนอกและภายในองค์การ (SWOT Analysis) และให้ได้มาซึ่งเป้าประสงค์สุดท้ายที่ต้องการขององค์การหรือวิสัยทัศน์ (Vision) อันจะนำไปสู่การกำหนดพันธกิจ (Mission) วัตถุประสงค์ (Objective) เป้าหมาย (Target) และกลยุทธ์การดำเนินงาน (Strategy) รวมทั้งพิจารณาถึงปัจจัยสำคัญแห่งความสำเร็จขององค์การ (Critical Success Factors) และสร้างตัวบ่งชี้วัดผลการดำเนินงาน (Key Performance Indicators) ในด้านต่าง ๆ

2. การกำหนดรายละเอียดของตัวบ่งชี้วัดผลการดำเนินงาน เมื่อผู้บริหารขององค์การได้ทำการตกลงร่วมกันเกี่ยวกับตัวบ่งชี้วัดผลการดำเนินงานแล้วจะเริ่มดำเนินการสำรวจเพื่อหาข้อมูลหลักฐานเกี่ยวกับสภาพในปัจจุบัน (Baseline Data) เพื่อนำมาช่วยในการกำหนดความชัดเจนของตัวบ่งชี้ดังกล่าวทั้งในเชิงปริมาณ (Quantity) คุณภาพ (Quality) เวลา (Time) และสถานที่หรือความครอบคลุม (Place) อันเป็นเป้าหมายที่ต้องการของแต่ละตัวบ่งชี้

3. การวัดและการตรวจสอบผลการดำเนินงาน ผู้บริหารจะต้องจัดให้มีการตรวจสอบและรายงานผลการดำเนินงานของแต่ละตัวบ่งชี้ตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ เช่น รายเดือน รายไตรมาส รายปี เป็นต้น

เพื่อแสดงความก้าวหน้าและสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินงานว่าเป็นไปตามเป้าหมายที่ต้องการหรือไม่ อย่างไร นอกจากนี้ในบางกรณีอาจจะจัดให้มีคณะบุคคลเพื่อทำการตรวจสอบผลการดำเนินงานเป็นเรื่อง ๆ ไปก็ได้

4. การให้รางวัลตอบแทน หลังจากที่ได้พิจารณาผลการดำเนินงานแล้ว ผู้บริหารจะต้องมีการให้รางวัลตอบแทนตามระดับของผลงานที่ได้ตกลงกันไว้ นอกจากนี้อาจจะมีการให้ข้อเสนอแนะหรือกำหนดมาตรการบางประการเพื่อให้มีการปรับปรุงผลงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์จะต่อเนื่องกับการวางแผนกลยุทธ์ของส่วนราชการเพื่อกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ กลยุทธ์ การดำเนินงานและตัวชี้วัดผลงาน เพื่อจัดทำข้อตกลงด้านทรัพยากรและผลงานที่จะส่งมอบในแต่ละปี การดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการที่กำหนด การวัดผลการปฏิบัติงานและจัดทำรายงานผลงานประจำปี และการประเมินผลสำเร็จของแผนงานโครงการตามแผนกลยุทธ์/แผนปฏิบัติการ เพื่อยืนยันความสำเร็จของแผนงานที่เกิดขึ้น เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องและใช้ประกอบการวางแผนกลยุทธ์ในรอบต่อไปให้มีความเหมาะสมมากขึ้น

เทคนิคทางการบริหารในกระบวนการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์

การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ในเชิงกระบวนการเป็นการรวมการเทคนิคทางการบริหารหลายเทคนิคมาใช้ในการบริหารองค์การ เริ่มตั้งแต่การวางแผนองค์การและแผนกลยุทธ์ (Corporate and Strategic Planning) เพื่อสร้างความเป็นเอกภาพและเชื่อมโยงการทำงานของหน่วยงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันโดยมีเป้าหมายเดียวกันคือ ผลสัมฤทธิ์ในระยะยาว การวัดผลการปฏิบัติงาน (Performance Measurement) ถือเป็นสิ่งสำคัญในการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ เนื่องจากถ้าหน่วยงานไม่สามารถวัดผลงานที่ปฏิบัติได้ ก็ไม่สามารถปรับปรุงการทำงานให้เกิดผลงานที่ดีขึ้นได้ เทคนิคการเทียบเคียงงาน (Benchmarking) เป็นการปรับปรุงผลสัมฤทธิ์ของงานและกระบวนการทำงานโดยเปรียบเทียบวิธีปฏิบัติที่ดีที่สุด (Best Practice) กับหน่วยงานที่เป็นผู้นำในการมีผลงานที่ถึงพร้อมทั้งในเชิงคุณภาพ ประสิทธิภาพ และประสิทธิผล เทคนิคการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) ช่วยยกระดับคุณภาพในการบริการให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ เทคนิคการตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน (Performance Auditing) ช่วยสร้างความเชื่อมั่นในความถูกต้องของข้อมูล เทคนิคการประเมินผลโครงการ (Program Evaluation) ที่จะช่วยพิสูจน์ความสำเร็จของโครงการและยืนยันถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวชี้วัดและผลสัมฤทธิ์ เทคนิคการมอบอำนาจ และเทคนิคการให้อิสระในการทำงาน (Devolution and Autonomy) เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้บริหารระดับกลางและระดับต้นทำงานได้เต็มที่และแก้ปัญหาได้อย่างทันเวลา และการทำสัญญาผลการปฏิบัติงาน (Performance Contracting) เป็นการสร้างการต่องรองในการกำหนดผลสัมฤทธิ์เงื่อนไขการปฏิบัติงาน และสิ่งตอบแทนที่องค์การผู้ปฏิบัติงานจะได้รับ (ทิพาวดี เมฆสุวรรณ, 2541 : 13) โดยมีสาระสำคัญ ดังนี้

1. การวางแผนองค์การ และแผนกลยุทธ์ (Corporate and Strategic Planning)

เป็นการกำหนดแนวทางการทำงานระยะยาวและปานกลางในรูปแบบของวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย กลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานร่วมกันของทุกฝ่ายในองค์การ แผนองค์การและแผนกลยุทธ์จะทำหน้าที่เป็นตัวเชื่อมประสานระหว่างวัตถุประสงค์ระดับสูงของ

องค์กรกับเป้าหมายแผนงานโครงการในระดับปฏิบัติ และยังใช้ในการประสานแผนงานกับหน่วยเหนือ เพื่อทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพได้

2. การวัดผลการปฏิบัติงาน (Performance Measurement)

เป็นการกำหนดตัวชี้วัดผลสำเร็จประกอบด้วยตัวบ่งชี้ผลงานกับเป้าหมาย (มาตรฐาน) และการเทียบผลการปฏิบัติงานกับเป้าหมายที่กำหนดไว้การวัดผลการปฏิบัติงานอาจเป็นการวัดผลงานโดยใช้ตัวชี้วัดผลงานง่าย ๆ หรือต้องใช้ระบบการวัดที่ซับซ้อน เช่น ความประหยัด (Economy) ความมีประสิทธิภาพ (Efficiency) ความมีประสิทธิภาพ (Effectiveness) หรือคุณภาพบริการ (Service Quality) การวัดผลการปฏิบัติงานจะสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นอีกทั้งยังช่วยทำให้การปฏิบัติงานตามภารกิจบรรลุผลที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมตามความคาดหวังของประชาชนและการวัดผลการปฏิบัติงานยังใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานขององค์กร การมอบหมายอำนาจ และกระจายความรับผิดชอบในการจัดสรรงบประมาณ และการให้แรงจูงใจแก่เจ้าหน้าที่อีกด้วย

3. การเทียบเคียงงาน (Benchmarking)

เป็นการคัดเลือกองค์กรที่มีผลการปฏิบัติงานที่ดีที่สุดในสาขาเดียวกับองค์กรที่ต้องการเทียบเคียง โดยศึกษาให้ทราบถึงกระบวนการขององค์กรที่เป็นผู้นำและมีผลงานชิ้นแนวหน้าว่ามีรูปแบบการปฏิบัติงานอย่างไร เพื่อนำผลการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนเพื่อยกระดับผลการปฏิบัติงานขององค์กรให้ถึงระดับที่องค์กรต้นแบบ พร้อมทั้งจัดให้มีการดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้ พร้อมทั้งติดตามดูแลผลงานที่เกิดขึ้น ทั้งนี้การเทียบเคียงงานเป็นเทคนิคที่ใช้การวัดผลการปฏิบัติงานเป็นพื้นฐาน แล้วเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ของงานและกระบวนการทำงานกับวิธีปฏิบัติที่ดีที่สุด (Best Practice) ขององค์กรต้นแบบ เพื่อหาทางปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นและสามารถเทียบได้กับผลการปฏิบัติงานขององค์กรที่เป็นตัวแบบ เพื่อหาทางปรับปรุงกระบวนการให้ดีขึ้นและสามารถเทียบได้กับผลการปฏิบัติงานขององค์กรที่เป็นตัวเทียบ

4. การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ (Service Quality)

ถือเป็นเครื่องมือและเทคนิคการปรับปรุงงานที่ภาคเอกชนนิยมใช้ในการยกระดับคุณภาพการให้บริการ โดยเป็นกระบวนการเกี่ยวกับการกำหนดกลุ่มเป้าหมายของผู้รับบริการ การศึกษาสำรวจความต้องการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์ประกอบที่เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดคุณภาพของการให้บริการ อาทิ การเข้าถึงและความสะดวกในการไปรับบริการ (Accessibility and Convenience) เช่น สถานที่สามารถไปมาสะดวก เวลาเปิดทำการที่เหมาะสม ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ความไม่ยุ่งยากหรือง่ายต่อความเข้าใจ (Simplicity) อาทิ การมีแบบฟอร์มสั้นเข้าใจง่าย ไม่ต้องกรอกข้อมูลซ้ำซ้อน ใช้ภาษาเข้าใจง่ายไม่สลับซับซ้อน การให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็วและปลอดภัย ฯลฯ ทั้งนี้ ข้อมูลจากการสำรวจจะนำมาใช้ออกแบบปรับปรุงกระบวนการให้บริการให้มีคุณภาพมากขึ้น กระบวนการพัฒนาคุณภาพการให้บริการยังรวมถึงการจัดให้มีกลไกสำหรับให้คำปรึกษาต่อผู้รับบริการ การกำหนดมาตรฐานของบริการ การให้รายละเอียดข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ การมีทางเลือกให้ผู้รับบริการ และมีกลไกรับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ

5. การทำสัญญาผลการปฏิบัติงาน (Performance Contracting)

เป็นเครื่องมือที่ก่อให้เกิดความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของหน่วยงานคู่สัญญา เป็นการกำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับผลงานที่หน่วยงานของผู้รับทำงาน จะต้องส่งมอบทรัพยากร และปัจจัยสนับสนุนอื่น ๆ ที่ผู้ซื้อผลงานต้องให้การสนับสนุน (ผู้ควบคุม) ที่จะให้งานสำเร็จตามเงื่อนไขพร้อมทั้งระบุการให้รางวัลหรือการลงโทษกรณีที่มีผลงานสูงหรือต่ำกว่าเป้าหมาย การทำสัญญาผลการปฏิบัติงานสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการมอบหมายงานในหน่วยงานภาครัฐ โดยสัญญานี้อาจเป็นสัญญาที่ทำขึ้นภายในองค์กร และเป็นสัญญาที่ผู้บริหารทำกับผู้มีอำนาจเหนือกว่าภายนอกองค์กร การทำสัญญาจะครอบคลุมเรื่องข้อตกลงผลการปฏิบัติงานประจำปี ข้อตกลงเรื่องงบประมาณ ข้อตกลงเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างและข้อตกลงเกี่ยวกับการบริหารภายใน สำหรับในส่วนราชการจะเรียกสัญญานี้ว่า ข้อตกลงผลงานของส่วนราชการ (Performance Agreement) หรือข้อตกลงการให้บริการสาธารณะ (Public Service Agreement)

6. การมอบอำนาจ และให้อิสระในการทำงาน (Devolution and Autonomy)

ในการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ เพื่อให้ผู้บริหารองค์กรที่ทำสัญญาส่งมอบผลงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างคล่องตัว ควบคุมการดำเนินงานให้เกิดผลงานตามข้อตกลง ผู้บริหารองค์กรจะได้รับมอบอำนาจและให้อิสระในการทำงาน เพื่อกำกับติดตามและปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน ผู้บริหารองค์กรจะได้รับอิสระในหลายเรื่อง เช่น การตัดสินใจดำเนินงาน การบริหารการเงิน การบริหารงานบุคคล และการยกเลิกข้อจำกัด กฎ ระเบียบที่เป็นอุปสรรคทิ้งไป เพื่อแลกเปลี่ยนกับความรับผิดชอบต่อผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงาน

7. การตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน (Performance Auditing)

เป็นการตรวจสอบความถูกต้องของการรายงานข้อมูลผลการปฏิบัติงาน เพื่อติดตามและตรวจสอบว่าองค์กรมีผลการดำเนินงานตามแผนที่กำหนดขึ้นไว้ โดยอาจเป็นการตรวจสอบจากผู้ตรวจสอบจากภายนอก ได้แก่ คณะกรรมการตรวจสอบภาคประชาการ หรือตรวจสอบโดยผู้ตรวจสอบภายในองค์กร ปัจจุบันการตรวจสอบจะมุ่งเน้นที่ผลการปฏิบัติงาน แทนการตรวจสอบปัจจัยนำเข้าหรือกระบวนการทำงาน การตรวจสอบบัญชีการเงิน หรือการตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายระเบียบเริ่มลดความสำคัญลง แต่มาคู่กับความสำคัญของโครงการและผลสัมฤทธิ์ของงานมากขึ้น

8. การประเมินผลโครงการ (Project Evaluation)

เป็นการที่ศึกษาวิเคราะห์ในเชิงลึกหลังจากที่ได้มีการดำเนินงานในระยะเวลาที่เหมาะสม เพื่อตรวจสอบผลสัมฤทธิ์ที่เกิดขึ้น โดยพิจารณาถึงคุณค่าของงานตามนโยบายหรือโครงการของรัฐ เมื่อเสร็จสิ้นโครงการแล้ว โดยแจกแจงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของเหตุและผล รวมทั้งบ่งชี้ระดับความสำเร็จที่เกิดขึ้น ข้อมูลที่เป็นผลจากการประเมินโครงการจะช่วยชี้ถึงประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้น และข้อเสนอแนะทางแก้ไข และกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงนโยบาย อาทิ การปรับปรุงแก้ไข การสิ้นสุดงาน การทดแทน

สรุป เทคนิคทางการบริหารในกระบวนการมุ่งผลสัมฤทธิ์ จะมีลักษณะสำคัญดังนี้ มีการวางแผนองค์การโดยการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย กลยุทธ์และแผนปฏิบัติการเพื่อใช้เป็นแนวทางในการทำงานร่วมกันของทุกฝ่าย มีการวัดผลการปฏิบัติงานเพื่อใช้วัดผลองค์การและใช้ในการปรับปรุงการทำงานขององค์การ มีการเทียบเคียงงานเพื่อปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้นและสามารถนำ

ผลงานขององค์กรเราไปเปรียบเทียบกับผลการปฏิบัติงานขององค์กรที่เป็นตัวเทียบ มีการทำสัญญาผลการปฏิบัติงานเพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการมอบหมายงานของส่วนราชการ มีการมอบอำนาจและให้อิสระในการทำงานเพื่อให้ผู้บริหารองค์กรและหน่วยงานระดับล่างทำงานได้อย่างคล่องตัวรวดเร็วมีการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานเพื่อติดตามและตรวจสอบว่าองค์กรมีผลการดำเนินงานตามแผนที่กำหนดไว้และมีการประเมินผลโครงการเพื่อตรวจสอบผลสัมฤทธิ์ที่เกิดขึ้น พิจารณาถึงความคุ้มค่าของงานเมื่อเสร็จสิ้นโครงการแล้ว

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

ความหมายของการบริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะ (Public Services) โดยทั่วไปจะเกี่ยวข้องกับกิจกรรมหรือบริการที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนโดยรวม (นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2547 : 13) หรือการให้บริการประชาชนโดยรัฐ ที่ดำเนินการในลักษณะของรัฐสวัสดิการมีกฎหมายรองรับมีความต่อเนื่องไม่เปลี่ยนแปลงไปตามสถานะของรัฐบาล แต่สามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงไปตามความต้องการของสังคม (บรรจบ กาญจนดุล, 2546 : 13)

ลูซี่ (Lucy et al; 1977 : 687 - 689 อ้างถึงใน ศุภณัฐ ทรัพย์นาวิณ, 2554 : 38) มองว่าการให้บริการสาธารณะมีอยู่ 4 ส่วนสำคัญคือ 1) ปัจจัยนำเข้า (input) หรือทรัพยากร ได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่ายอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก 2) กิจกรรม (activities) หรือกระบวนการ (process) หมายถึง วิธีการที่จะใช้ทรัพยากร 3) ผลสัมฤทธิ์ (results) หรือผลผลิต (output) หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากการมีการใช้ทรัพยากร และ 4) ความคิดเห็น (opinions) ต่อผลกระทบ (impacts) หมายถึง ความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการที่ได้รับ

แมคเควิต (Mckevitt, 1998 : 1 อ้างถึงใน ศุภณัฐ ทรัพย์นาวิณ, 2554 : 38) ได้กล่าวว่า บริการสาธารณะเป็นภารกิจหน้าที่ของภาครัฐในการจัดทำบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนเป็นการดำเนินงานเพื่อปกป้องความสงบเรียบร้อยและส่งเสริมบำรุงฐานะความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนทั้งในเรื่องความเป็นอยู่ สุขภาพ การศึกษา ความปลอดภัย และสวัสดิการสังคม

หว่อง (Wang, 1975 : 104 อ้างถึงใน อิศารัตน์ คำภามูล, 2552 : 14) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการย้ายเรื่องที่ให้บริการ จากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง เพื่อให้เป็นไปตามที่ต้องการ ด้วยเหตุนี้ทำให้การบริการว่ามี 4 ปัจจัยที่สำคัญ คือ 1) ตัวบริการ 2) แหล่งหรือสถานที่ที่ให้บริการ (sources) 3) ช่องทางในการให้บริการ (channels) 4) ผู้บริการ (client groups) จากปัจจัยดังกล่าว จึงให้ความหมายของระบบการให้บริการว่าเป็นระบบที่มีการเคลื่อนย้ายบริการอย่างคล่องตัวผ่านช่องทางที่เหมาะสมจากแหล่งให้บริการที่มีคุณภาพไปยังผู้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนด

วรเดช จันทรศร (2544 : 45) ได้ทำการศึกษาและเสนอการพัฒนาต้นแบบการให้บริการสาธารณะที่เป็นเลิศ กรณีศึกษาจากต่างประเทศ การปรับปรุงบริการสาธารณะให้มีคุณภาพต้องให้ความสำคัญกับการนำเสนอวิธีการบริการคุณภาพโดยเน้นผลผลิตตรงตามความต้องการของหน่วยงานให้

ความมั่นใจว่ามีการแก้ไขปรับปรุงที่เหมาะสมหากมีสิ่งผิดพลาดต้องแก้ไขชี้แจงขอโทษและการมุ่งให้ความสำคัญแก่ลูกค้าโดยจัดทำมาตรฐานการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการแต่ละคน กลุ่ม จัดหาข้อมูลที่มีความเที่ยงตรงสมบูรณ์ จัดให้มีทางเลือกในการให้คำแนะนำหรือคำปรึกษาเพื่อประเมินผลด้านการปรับปรุงการให้บริการ และผู้ใช้บริการสามารถให้การเสนอแนะได้

อดิสร่า เกิดทอง (2546 : 10) ได้ให้ความเห็นถึงสิ่งที่เรียกว่า “การบริการสาธารณะ” ว่า บริการสาธารณะ คือ กิจกรรมทุกกิจกรรมซึ่งหากจะดำเนินการให้เป็นผลสำเร็จจะต้องได้รับการจัดทำหรือการควบคุมโดยฝ่ายปกครอง ทั้งนี้เพราะการจัดทำกิจกรรมต่าง ๆ เหล่านี้เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการพัฒนาสังคมและยังได้กล่าวอีกว่า บริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมทุกประการที่ถูกควบคุมจัดการโดยฝ่ายปกครองเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จ ทั้งนี้เพราะกิจการเหล่านี้โดยสภาพแล้วไม่อาจทำสำเร็จได้หากปราศจากการแทรกแซงของอำนาจบังคับทางฝ่ายปกครอง

อำนาจ บุญรัตน์ไตรี (2554 : 14) ให้คำจำกัดความของบริการสาธารณะ หมายถึง บริการที่จัดทำขึ้นโดยรัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือจัดทำโดยเอกชนแต่อยู่ในความควบคุมของรัฐเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชน เพื่อประโยชน์ต่อประชาชนและเพื่อสาธารณประโยชน์

สิริชล สมพันธ์ (2551 : 19) การให้บริการของภาครัฐที่รู้จักกันในคำว่า “บริการสาธารณะ” นั้นจะแตกต่างกันกับการให้บริการของภาคเอกชน ทั้งนี้ เนื่องจากภาครัฐมีเป้าหมายการให้บริการประชาชนอยู่ที่ประชาชนได้รับบริการอย่างดีที่สุด สม่ำเสมอและเสมอภาค โดยไม่หวังสิ่งตอบแทนเพราะถือเป็นหน้าที่ของรัฐ แต่เป้าหมายของการให้บริการของภาคเอกชนกลับอยู่ที่ผลประโยชน์ที่องค์กรจะได้รับหรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่าเป็นการมุ่งแสวงหากำไรจากการให้บริการ

ประยูร กาญจนดุล (2538 : 108) กล่าวว่าบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

ศุภณัฐ ทรัพย์นาวิน (2554 : 38) ให้นิยามการบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมบริการที่ภาครัฐในฐานะผู้ให้บริการเป็นผู้จัดทำขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในฐานะของผู้รับบริการให้ได้รับความพึงพอใจ มีชีวิตความเป็นอยู่ที่มีความสุข และเกิดความเสมอภาคกับคนทุกกลุ่ม

ศุภชัย ยาวะประภาส (2539 : 12-35) ให้นิยามและความหมายของคำว่า “บริการสาธารณะ” จากองค์ประกอบ 2 ประการ คือ

1. บริการสาธารณะ เป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการหรือความควบคุมของฝ่ายปกครอง เป็นกิจการที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน แต่ปัจจุบันรัฐมีภารกิจมากขึ้น กิจกรรมบางอย่างต้องใช้เทคโนโลยีและใช้เงินทุนสูงและรัฐไม่มีความพร้อม จึงต้องมอบให้บุคคลอื่นเป็นผู้ดำเนินการแทน เมื่อรัฐมอบหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะให้บุคคลอื่นดำเนินการจัดทำแล้วบทบาทของรัฐก็จะเปลี่ยนแปลงไปเป็นผู้ควบคุม โดยรัฐจะควบคุมมาตรฐานของบริการสาธารณะความปลอดภัย รวมทั้งควบคุมค่าบริการด้วย เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์ตอบแทนมากที่สุดและเดือดร้อนน้อยที่สุด

2. บริการสาธารณะ ต้องมีวัตถุประสงค์เพื่อสาธารณะประโยชน์ ความต้องการส่วนรวมของประชาชนแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ ความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่อย่างสะดวกสบาย และความต้องการที่อยู่อย่างปลอดภัย ดังนั้นบริการสาธารณะจึงต้องตอบสนองความต้องการของประชาชนทั้งสองประการดังกล่าว กิจกรรมใดที่รัฐเห็นว่ามีความจำเป็นต่อการอยู่อย่างปลอดภัยหรือการอยู่อย่างสุขสบายของประชาชน รัฐก็ต้องไปดำเนินการกิจกรรมนั้น และนอกจากการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐ รัฐไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง รัฐจะต้องจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประชาชนทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2547 : 1) ให้ความหมายของการบริการสาธารณะที่ทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นว่า เป็นการบริการสาธารณะที่เกี่ยวข้องกับภารกิจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สอดคล้องกับความต้องการของคนในท้องถิ่น โดยมีลักษณะของการบริการสาธารณะดังนี้

1. เป็นภารกิจที่ตอบสนองความต้องการของคนในท้องถิ่นนั้นๆ ที่สามารถแยกออกหรือมีลักษณะแตกต่างไปจากท้องถิ่นอื่น เช่น กำจัดขยะมูลฝอย การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบกทางน้ำ และทางระบายน้ำ การกำจัดน้ำเสียในชุมชน การดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

2. เป็นภารกิจที่ใกล้ชิดกับคนในท้องถิ่น ได้แก่ การให้บริการที่เกี่ยวข้องกับชีวิตของคนในท้องถิ่น เช่น การฉาบบนกิจ การจัดให้มีน้ำสะอาด ไฟฟ้า การดูแลที่สาธารณะในเขตท้องถิ่น เป็นต้น

สรุป การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมการบริการต่างๆ ที่ภาครัฐในฐานะเป็นผู้ให้บริการจัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในฐานะของผู้รับบริการ ซึ่งรัฐบาลกลางจะให้การบริการสาธารณะในวงกว้าง ขณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะให้บริการเฉพาะประชาชนในท้องถิ่นของตน โดยมีเป้าหมายเพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็ว บำบัดทุกข์ บำรุงสุขแก่ประชาชนตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนร่วมได้อย่างพอเพียงทั่วถึง เกิดความเป็นธรรมและเสมอภาคกับคนทุกกลุ่ม

ประเภทของการบริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะแบ่งออกเป็น 2 ประเภท (นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2554 : 15-16) คือ บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครอง และบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรม ดังนี้

1. บริการสาธารณะทางปกครอง หมายถึง กิจกรรมที่เป็นหน้าที่ของรัฐหรือฝ่ายปกครองที่ต้องจัดทำ ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องของการดูแลความปลอดภัยและความสงบสุขของชุมชน การป้องกันประเทศและการคลัง เป็นต้น โดยบริการสาธารณะประเภทนี้จะอาศัยอำนาจพิเศษตามกฎหมายในการจัดทำ

2. บริการสาธารณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรมเป็นบริการสาธารณะที่คล้ายคลึงกับวิสาหกิจเอกชนทั้งในด้านวัตถุประสงค์แห่งบริการ แหล่งที่มาของเงินทุน และวิธีปฏิบัติงานโดยการบริการจะเน้นการให้บริการด้านเศรษฐกิจเหมือนกับรัฐวิสาหกิจเอกชน คือ เน้นการผลิต จำหน่าย การให้บริการและมีการแบ่งปันผลประโยชน์ที่ได้รับ แหล่งที่มาของเงินทุน มาจากเงินที่รัฐจัดสรรให้ และมาจากเงินเก็บค่าตอบแทนการใช้บริการจากประชาชน ตัวอย่างบริการสาธารณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรม เช่น ไฟฟ้า ประปา ไปรษณีย์ ธนาคารรัฐ สถานศึกษาของรัฐ การบริการขนส่งสาธารณะการโทรคมนาคม เป็นต้น

นันท์วัฒน์ บรมานันท์ (2554 : 203 - 206) ได้แยกประเภทของบริการสาธารณะระดับชาติ และระดับท้องถิ่นไว้ ดังนี้

1. บริการสาธารณะระดับท้องถิ่นต้องไม่เป็นการกิจเกี่ยวกับความมั่นคงของชาติต้องเป็นภารกิจเพื่อชุมชนหรือประชาชนในท้องถิ่นนั้น ไม่ใช่เพื่อประโยชน์แก่มหาชนของรัฐ
2. บริการสาธารณะระดับท้องถิ่น เป็นภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสามารถที่จะดำเนินการได้ การจัดทำบริการสาธารณะต้องเกิดประโยชน์แก่ประชาชนมากที่สุด แต่ถ้ามการจัดทำบริการสาธารณะมีขนาดใหญ่ต้องใช้เทคโนโลยีเงินทุนและบุคลากรที่มีความสามารถระดับสูงรัฐไม่ควรให้ท้องถิ่นดำเนินการ
3. บริการสาธารณะระดับท้องถิ่น เป็นภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแล้ว ไม่มีผลกระทบกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น
4. บริการสาธารณะระดับท้องถิ่นเป็นภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการตรงตามความต้องการของราษฎรในท้องถิ่น การจัดบริการสาธารณะในท้องถิ่น เพื่อสนองตอบความต้องการและประโยชน์สูงสุดของประชาชนในท้องถิ่น พิจารณาความต้องการความเหมาะสม ความแตกต่างกันตามสภาพสังคม เศรษฐกิจ และปัจจัยอื่นๆ

หลักเกณฑ์ในการจัดทำบริการสาธารณะ

นันท์วัฒน์ บรมานันท์ (2554 : 85-96) การบริการสาธารณะเป็นกิจกรรมไม่ว่าจะเป็นบริการสาธารณะประเภทใดหรือจัดทำโดยผู้ใด ต้องอยู่ภายใต้กฎเกณฑ์หรือหลักเกณฑ์เดียวกัน หลักเกณฑ์ในการจัดทำบริการสาธารณะ ประกอบด้วย

1. หลักว่าด้วยความเสมอภาค เนื่องจากที่ภาครัฐจัดทำบริการสาธารณะนั้น มิได้มุ่งหมายจะจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ของผู้หนึ่งผู้ใดโดยเฉพาะ แต่เป็นการจัดทำเพื่อประโยชน์ของประชาชนทุกคน ประชาชนทุกคนย่อมมีสิทธิได้รับการปฏิบัติหรือได้รับผลประโยชน์จากการบริการสาธารณะอย่างเสมอภาคกัน
2. หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง เนื่องจากการบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้น หากบริการสาธารณะหยุดชะงักลง ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนเสียหายได้ ดังนั้นบริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำ
3. หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง การบริการสาธารณะที่ดั้นนั้นจะต้องสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ตลอดเวลาเพื่อความเหมาะสมกับเหตุการณ์ และความจำเป็นที่จะรักษาประโยชน์สาธารณะ และเพื่อปรับปรุงให้เข้ากับวิวัฒนาการของความต้องการส่วนรวมของประชาชนด้วย
4. หลักความเป็นกลางของบริการสาธารณะ ฝ่ายปกครองในทุกระดับที่เกี่ยวข้องจะเลือกปฏิบัติในการดำเนินการเกี่ยวกับบริการสาธารณะไม่ได้
5. หลักการให้เปล่าของบริการสาธารณะ มีเพียงบริการสาธารณะทางปกครองที่จัดตั้งโดยผลของกฎหมายเท่านั้น ที่จัดทำขึ้นโดยไม่เรียกค่าตอบแทนจากผู้ใช้บริการ
6. หลักความโปร่งใสของบริการสาธารณะ ฝ่ายปกครองหรือหน่วยงานที่จัดทำบริการสาธารณะไม่ว่าเป็นการจัดทำบริการสาธารณะประเภทใดจำเป็นต้องมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่าง

ตรงไปตรงมาเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้สะดวก และมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบได้ โดยถือปฏิบัติในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนทราบตามกฎหมายว่าด้วยข้อมูลข่าวสารที่มีอยู่

7. หลักการมีส่วนร่วมของประชาชน การให้บริการสาธารณะของภาครัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีประสิทธิภาพหรือไม่ ผู้ให้คำตอบที่ดีที่สุดคือ ประชาชนผู้รับบริการ ซึ่งการที่ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นและเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ที่มีผลต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน รวมทั้งมีการนำความคิดเห็นดังกล่าวไปพิจารณากำหนดนโยบายและการตัดสินใจของรัฐ อันประกอบด้วย การให้ข้อมูลต่อผู้เกี่ยวข้อง การเปิดรับความคิดเห็นจากประชาชน การวางแผนร่วมกัน และการพัฒนาศักยภาพของประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วมได้

หลักแท้จริงของกฎหมายเกี่ยวกับบริการสาธารณะ กฎหมายเป็นเครื่องมือเพื่อใช้เป็นหลักประกันหรือพิทักษ์สิทธิเสรีภาพของปัจเจกชนจากการอำนาจตามอำเภอใจของฝ่ายปกครอง ขณะเดียวกันเป็นเครื่องมือของฝ่ายปกครองที่ใช้เพื่อการจัดทำบริการสาธารณะ

วุฒิสาร ตันไชย (2547 : 11) บทบาทของรัฐในการจัดบริการสาธารณะในระดับจังหวัดและอำเภอ ได้แบ่งแยกบริการสาธารณะระดับชาติและบริการสาธารณะระดับท้องถิ่นโดยยึดหลักเกณฑ์ที่เกิดจากแนวคิดและหลักทางวิชาการเพื่อแบ่งแยกบริการสาธารณะโดยอาศัยหลักผลประโยชน์มหาชนหลักประสิทธิภาพในการจัดการ หลักความรับผิดชอบของท้องถิ่นในการจัดบริการ หลักความสามารถของท้องถิ่น หลักการกำหนดระดับของหน่วยจัดบริการที่มีความรับผิดชอบสูงสุด หลักการกำหนดขนาดของการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพสูงสุดในการจัดการ หลักการจำแนกหน่วยกำหนดนโยบายและหน่วยจัดบริการออกจากกัน หลักการกำหนดหน้าที่จัดบริการสาธารณะตามขนาดของกิจการบริการสาธารณะ และหลักการแบ่งตามประเภทขององค์กรในการเป็นผู้จัดบริการสาธารณะ

การแบ่งประเภทขององค์กรเป็นผู้จัดบริการสาธารณะ แบ่งได้ดังนี้ (นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2547 : 77)

1. บริการสาธารณะที่อยู่ในอำนาจรัฐ เป็นบริการสาธารณะที่มีความสำคัญต่อความเป็นเอกภาพของรัฐ ซึ่งพิจารณาจากลักษณะสำคัญสองประการ ได้แก่

1.1 เป็นภารกิจที่ประชาชนทั้งประเทศมีส่วนได้เสียเหมือนกัน จึงต้องอาศัยองค์กรกลางเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้สอดคล้องกันทั่วประเทศ

1.2 เป็นภารกิจที่รัฐสามารถจัดทำได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่า ซึ่งเป็นภารกิจขั้นพื้นฐานของรัฐ เช่น ภารกิจด้านป้องกันประเทศ การรักษาความสงบเรียบร้อยภายใน การรักษาความมั่นคงหรือเสถียรภาพในทางเศรษฐกิจ และการเป็นตัวแทนในด้านความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ

2. บริการสาธารณะที่อยู่ในอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มักเป็นกิจการที่เกี่ยวกับท้องถิ่นโดยเฉพาะ และเป็นไปตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ที่เกี่ยวกับสวัสดิการของประชาชนในท้องถิ่นโดยตรง หรือเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม และการอำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิตของประชาชนในท้องถิ่น

3. การจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปขององค์กรร่วมในการบริการสาธารณะนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถโอนอำนาจหน้าที่บางอย่างของตนให้แก่องค์กรร่วมดำเนินการได้ เช่น การจัดให้มีสหการหรือการจัดตั้งบริษัทจำกัดของท้องถิ่นต่างๆ

4. บริการสาธารณะที่รัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นร่วมกันดูแล เนื่องจากมีบริการสาธารณะบางประเภทเป็นเรื่องที่กระทบต่อผลประโยชน์ส่วนรวมทั้งระดับชาติและระดับท้องถิ่น โดยไม่อาจแยกประโยชน์ของมหาชนทั้งสองให้ออกจากกันได้เด็ดขาด การจัดบริการสาธารณะที่รัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นร่วมกันดูแล

รูปแบบการบริการสาธารณะในประเทศไทย

ศุภณัฐ ทรัพย์นาวิณ (2554 : 39-40) ได้กล่าวถึง การบริการสาธารณะที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ บริการสาธารณะที่โดยสภาพแล้วเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นและมีความสำคัญต่อความเป็นอยู่ของประชาชน ซึ่งเป็นหน้าที่ของรัฐ โดยมีรูปแบบการดำเนินการ 3 รูปแบบ คือ การจัดทำบริการสาธารณะในรูปแบบราชการ การจัดทำบริการสาธารณะในรูปแบบรัฐวิสาหกิจและหน่วยงานภาครัฐที่ไม่ใช่ส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจ สำหรับประเทศไทย มีการแบ่งการจัดทำบริการสาธารณะโดยระบบราชการออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. การจัดทำบริการสาธารณะส่วนกลาง คือ การบริการสาธารณะที่ภาครัฐจัดทำเพื่อประโยชน์ส่วนรวมของประชาชนทั้งประเทศ เช่น การรักษาความสงบภายในการป้องกันประเทศการส่งเสริมการศึกษาและการประกอบอาชีพ การป้องกันสาธารณภัยหรือเกี่ยวกับการให้ความสะดวกสบายและการอนามัย ได้แก่ การคมนาคม การประมง การชลประทาน การสาธารณสุข การศึกษา การคลัง เป็นต้น องค์กรที่ดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะในส่วนกลางคือ กระทรวง ทบวง กรม และส่วนราชการอย่างอื่นที่มีฐานะเป็นกรม

2. การจัดทำบริการสาธารณะในส่วนภูมิภาค คือ บริการสาธารณะที่ภาครัฐจัดขึ้นตามเขตปกครองหรือจังหวัดต่างๆ ของประเทศ โดยมีเจ้าหน้าที่ของราชการบริหารส่วนกลางซึ่งสังกัด กระทรวง ทบวง กรมต่างๆ ไปประจำในแต่ละจังหวัด และยังอยู่ภายใต้บังคับบัญชาของราชการบริหารส่วนกลางงบประมาณค่าใช้จ่ายต่างๆ ในจังหวัดก็ใช้งบประมาณแผ่นดินของกระทรวง ทบวง กรมต่างๆ นั้น

3. การจัดทำบริการสาธารณะส่วนท้องถิ่น คือ บริการสาธารณะบางอย่างที่ภาครัฐมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำเอง เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนเฉพาะในเขตท้องถิ่นนั้น โดยมีเจ้าหน้าที่ขององค์กรท้องถิ่นนั้นเป็นผู้ดำเนินการมีงบประมาณทรัพย์สินบางส่วนของตนเอง มีอำนาจดำเนินการได้โดยอิสระ ภาครัฐเป็นเพียงผู้คอยกำกับดูแลเท่านั้น ส่วนราชการที่จัดทำบริการสาธารณะส่วนท้องถิ่น คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา

ส่วนราชการบริหารทั้ง 3 ส่วนนี้จะต้องมีความสัมพันธ์กันเพื่อให้การจัดทำบริการสาธารณะในเขตต่างๆ ของประเทศได้เกิดความร่วมมือประสานงานกันและดำเนินไปโดยไม่ขัดแย้ง เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นให้ใกล้ชิดและทั่วถึงยิ่งขึ้น

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service : NPS)

เดนฮาร์ทและเดนฮาร์ท (Denhardt and Denhardt, 2000 ปริยานุช วัฒนกุล, 2549 : 9-13) ได้เสนอแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service : NPS) เพื่อใช้ในการทดแทนแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM) ที่นักวิชาการทางด้านรัฐประศาสนศาสตร์และนักปฏิบัติการในวงการราชการวิพากษ์วิจารณ์ว่ามีผลเสียมากกว่าผลดีต่อระบบราชการ

การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM) เป็นการบริหารจัดการที่นำแบบอย่างจากหน่วยงานเอกชนมาใช้ในการจัดการในหน่วยงานของรัฐ เพื่อลดค่าใช้จ่ายของภาครัฐที่มีมาก เป็นการปรับปรุงการจัดการบริการสาธารณะให้ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิภาพประสิทธิผลมากขึ้น ลดขนาดขององค์การภาครัฐให้เล็กลง นำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้เพื่อให้สะดวก รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เน้นความมีวินัยในการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่เป็นแนวคิดที่มีจุดอ่อนเพราะขาดเอกลักษณ์ ขาดกรอบความคิดที่ชัดเจน เป็นแค่การเติมแนวคิดในกระบวนทัศน์อันเก่า และยังละเลยการให้ความสำคัญต่อความเที่ยงธรรมและความถูกต้อง

เมื่อแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM) มีจุดอ่อน นักวิชาการทางด้านรัฐประศาสนศาสตร์จึงได้เสนอแนวคิด การบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service : NPS) โดยมีหลักสำคัญอยู่ 3 ประการ (Denhardt and Denhardt, 2000 อ้างถึงใน ปริยานุช วัฒนกุล, 2549 : 9-13) คือ

1. การคำนึงถึงค่านิยมตามหลักประชาธิปไตย และค่านิยมเชิงสถาบันที่มุ่งเน้นประโยชน์สาธารณะมากกว่าประโยชน์ส่วนตน มองประชาชนในฐานะพลเมืองมากกว่าเป็นเพียงผู้มีสิทธิออกเสียงเลือกตั้งหรือลูกค้าหรือผู้มารับบริการ
2. คำนึงถึงตัวแบบประชาธิปไตยและชุมชนมุ่งให้ระบบราชการลดการควบคุมในอำนาจของรัฐและแสดงบทบาทในฐานะผู้สนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองตนเองเพื่อผลประโยชน์ของประชาชน แนวคิดนี้ส่งเสริมให้ประชาชนเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าผลประโยชน์ของตนเอง
3. แนวคิดมนุษยองค์การและทฤษฎีวาทกรรมให้ความสำคัญกับบทบาทของการบริหารงานภาครัฐที่เน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง

จากหลักการดังกล่าว นำไปปรับปรุงเปลี่ยนแปลงค่านิยมและบทบาทในระบบราชการไปสู่การให้การยอมรับในหน้าที่รับผิดชอบในการให้บริการแก่ประชาชน โดยหน่วยงานภาครัฐแสดงบทบาทในฐานะของผู้ที่จัดหาทรัพยากรสาธารณะให้ประชาชน การเป็นผู้รักษากฎการภาครัฐ ส่งเสริมแนวคิดประชาธิปไตยและการมีส่วนร่วมของพลเมือง และยังช่วยเป็นผู้กระตุ้นการมีส่วนร่วมของชุมชนและการทำตัวให้เข้าถึงประชาชน

เดนฮาร์ทและเดนฮาร์ท (Denhardt and Denhardt, อ้างถึงใน ปริยานุช วัฒนกุล, 2549 : 9-13) กล่าวถึง สาระสำคัญของแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service : NPS) ที่เน้นในเรื่องค่านิยมของประชาธิปไตย 7 ประการ ดังนี้

1. มุ่งรับใช้ประชาชนมากกว่าชี้นำประชาชน (Serve, rather than steer)
2. คำนึงถึงผลประโยชน์ที่จะเกิดแก่สาธารณะเป็นหลักมากกว่าที่จะมุ่งสร้างผลงาน (The Public interest is the aim, not the by-product)
3. ดำเนินการอย่างมียุทธศาสตร์และมีการปฏิบัติอย่างเป็นประชาธิปไตย (Think strategically, act democratically)
4. รับใช้ประชาชนในฐานะพลเมือง มากกว่าการเป็นลูกค้าหรือผู้มาขอรับบริการ (Serve citizens, not customers)
5. พร้อมรับการถูกตรวจสอบทุกเวลา (Accountability isn't simply)
6. ให้ความสำคัญกับตัวข้าราชการมากกว่าผลผลิตหรือการทำงานที่จะได้รับจากพวกเขา (Value people, not just productivity)
7. ยกย่องความสำคัญของประชาชนและการให้บริการสาธารณะมากกว่าการเป็นผู้ประกอบการ (Value citizenship & public service above entrepreneurship)

เสาวลักษณ์ สุขวิรัช (2549 : 654-661) จากบทความ “ทางสองแพร่งของจริยธรรมการบริหาร” การประชุมวิชาการรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์แห่งชาติครั้งที่ 7 กล่าวเกี่ยวกับ การบริการสาธารณะ แนวใหม่ (New Public Service : NPS) ว่าเป็น แนวทางการบริหารที่เน้นไปที่ค่านิยมความเป็นประชาธิปไตย และความเป็นพลเมืองในอีกรูปแบบหนึ่ง ที่ได้รับอิทธิพลมาจากแนวคิดการบริหารรัฐกิจของ ดไวท์ วอลโด (Dwight Waldo)

เนื่องด้วยสภาพแวดล้อมและเงื่อนไขในการบริหารงานของหน่วยงานภาครัฐได้เปลี่ยนไปอย่างมากบทบาทของภาครัฐก็ต้องเปลี่ยนไปเช่นกัน การกำหนดนโยบายและการนำนโยบายไปปฏิบัติ ภาครัฐไม่ได้รับผิดชอบแต่เพียงฝ่ายเดียวอีกต่อไป เพราะปัจจุบันกระบวนการนโยบายสาธารณะมีการเปิดกว้างและคำนึงถึงการมีส่วนร่วมมากขึ้น อันประกอบไปด้วยกลุ่มบุคคล และสถาบันหลากหลายซึ่งอาจจะไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งของภาครัฐก็เป็นไปได้ กล่าวได้ว่าได้เกิดการจัดระเบียบใหม่ (Reformulation) ในการบริหารงาน ภาครัฐแบบดั้งเดิมที่เป็นการถือหางเสือ (Steering) มาเป็นการรับใช้ประชาชน

ภายใต้แนวความคิดการบริหารแบบ (New Public Service : NPS) หน่วยงานภาครัฐ จำเป็นต้องให้ความสนใจความเป็นประชาธิปไตยมากขึ้น โดยให้ประชาชนได้มีโอกาสแสดงความต้องการ ร่วมกันผ่านการวาทวิจารณ์ ที่มีจุดมุ่งหมายร่วมกันก็คือประโยชน์สาธารณะ (Public Interest) มุมมองที่ ประชาชนมีต่อภาครัฐในเรื่องของประโยชน์สาธารณะนั้นมีผลกระทบต่ระดับความไว้วางใจของประชาชน ที่มีต่อการบริหารรัฐกิจ ดังนั้น บทบาทของหน่วยงานภาครัฐจะเปลี่ยนแปลงไปจากการเข้ามาทำหน้าที่ ควบคุมกลายเป็นการกำหนดระเบียบวาระนำกลุ่มที่เกี่ยวข้องไม่ว่าจะมาจากหน่วยงานของภาครัฐ ภาคเอกชน หรือองค์กรอิสระมาสู่การเจรจา ช่วยอำนวยความสะดวก เป็นคนกลางคอยทำหน้าที่ในการ ไกล่เกลี่ยประนีประนอมเพื่อนำมาซึ่งข้อตกลงร่วมกัน ด้วยบทบาทใหม่นี้ข้าราชการจึงต้องมีความ รับผิดชอบแบบใหม่ โดยข้าราชการต้องเคารพในกฎหมาย คุณค่าของชุมชนบรรทัดฐานทางการเมือง มาตรฐานความเป็นมืออาชีพ และผลประโยชน์ของพลเมืองไปพร้อมๆ กัน หน้าที่ของข้าราชการจึง

กลายเป็นการหล่อหลอมความเป็นพลเมือง (Citizenship) พร้อมทั้งสร้างสรรค์และบริหารคุณค่าสาธารณะ (Public Values) ให้แก่สังคมโดยรวม

อัมพร ชำรงลักษณ์ (2552 : 242) ได้สังเคราะห์ข้อเสนอของ เดนฮาร์ดท์ (Denhardt) ซึ่งเป็นทางเลือกใหม่สำหรับการบริหารรัฐกิจที่ควรได้รับการพิจารณาเพราะ “มุ่งเน้นที่พลเมือง” (Citizen-First) เพื่อประโยชน์ในการสร้างชุมชนที่มีความใกล้เคียงกับประชาสังคม (Civil Society) ภายใต้กรอบของระบอบประชาธิปไตยที่ยึดกฎหมายรัฐธรรมนูญเป็นหลัก โดยให้ชื่อว่าสู่ “การบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public service : NPS)” แนวคิดนี้มีหลักสำคัญ 7 ประการ ได้แก่

ประการที่ 1 ให้บริการพลเมืองมิใช่ลูกค้า

ประการที่ 2 แสวงหาผลประโยชน์สาธารณะ

ประการที่ 3 เห็นคุณค่าของความเป็นพลเมือง (Citizenship) และการบริการสาธารณะเหนือการเป็นผู้ประกอบการ

ประการที่ 4 คิดเชิงกลยุทธ์ กระทำอย่างเป็นประชาธิปไตย

ประการที่ 5 ตระหนักถึงความยากลำบากในการสร้างความรับผิดชอบได้

ประการที่ 6 เป็นผู้นำในการให้บริการโดยยึดคุณค่าทางสังคมมากกว่าจะเป็นผู้กำกับ (Steer) หรือควบคุม (Control) ทิศทางของสังคม

ประการที่ 7 เห็นคุณค่าของ “ประชาชน” โดยการสร้างโอกาส และสร้างเครือข่ายความร่วมมือและการมีส่วนร่วมให้เกิดขึ้น

อเนก เหล่าธรรมทัศน์ (2550 : 17-18) ได้กล่าวถึงแนวคิดของพวกสาธารณนิยมที่เน้นบทบาทของความเป็นพลเมือง (Civic Republicanism) ว่ามีลักษณะคล้ายกันกับพวกประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม โดยมีแนวคิดในเรื่องของความเป็นพลเมือง (Citizenship) และความคิดเรื่องการเมืองคือ

1. พลเมืองยึดถือคุณธรรม (Civic Virtue) เป็นหลัก ตามแนวคิดเรื่องความเป็นพลเมืองนั้น สมาชิกของระบอบประชาธิปไตยต้องภาคภูมิใจในความเป็นพลเมืองของตน พลเมืองเป็นผู้มีศักดิ์ศรี มีความเท่าเทียมกันกับผู้อื่น พลเมืองไม่ปรารถนาจะไปครอบงำใคร และก็ไม่ต้องการให้ใครมาบงการหรืออุปถัมภ์ค้ำจุน

2. การเมืองคือคุณธรรม กล่าวคือ การเมืองคือ กิจการเพื่อการมีส่วนร่วม ไม่เกี่ยวกับผลประโยชน์ของกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง ไม่ใช่การแย่งชิงอำนาจเพื่อหาประโยชน์ส่วนตัว แต่เป็นการปลูกฝังคุณธรรมส่วนรวมของสังคม

แสงวี ไทยดารี (2551 : 35) กล่าวว่า สิ่งแวดล้อมและเงื่อนไขในการบริหารรัฐกิจได้มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก บทบาทของภาครัฐจึงต้องเปลี่ยนไป ในการกำหนดนโยบายและการนำนโยบายไปปฏิบัตินั้นไม่ได้เป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของภาครัฐเพียงฝ่ายเดียว แต่ในปัจจุบันนโยบายสาธารณะเปิดกว้างและให้ประชาชนมีส่วนร่วมมากขึ้น ประกอบไปด้วยกลุ่มคนและสถาบันหลากหลายสถาบันซึ่งอาจจะไม่ใช่ส่วนหนึ่งของภาครัฐก็เป็นไปได้ ซึ่งอาจจะกล่าวได้ว่าการจัดระเบียบใหม่ ตามแนวทางของการบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service : NPS) การบริหารงานภาครัฐจึงต้องเปลี่ยนแปลงไปดังนี้

1. ภาครัฐให้ความสนใจในหลักประชาธิปไตยมากยิ่งขึ้น โดยให้ประชาชนมีโอกาสแสดงความต้องการร่วมกันผ่านกระบวนการวาทิวิจารณ์โดยมีเป้าหมายร่วมกันคือประโยชน์สาธารณะ (Public Interest)

2. บทบาทของหน่วยงานภาครัฐเปลี่ยนจากการควบคุมมาเป็นการกำหนดระเบียบวาระเพื่อนำกลุ่มต่างๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน หรือองค์กรอิสระมาสู่โต๊ะเจรจาโดยช่วยอำนวยความสะดวกและเป็นตัวกลางในการไกล่เกลี่ยเพื่อให้ได้ข้อตกลงร่วมกัน

3. ข้าราชการต้องเคารพกฎหมาย เคารพคุณค่าของชุมชน (Community Values) มีบรรทัดฐานทางการเมือง (Political Norms) ยึดมั่นในมาตรฐานความเป็นมืออาชีพ (Professional Standards) และคำนึงถึงผลประโยชน์ของพลเมือง (Citizens Interests) ไปพร้อมๆ กัน หน้าที่ของข้าราชการจึงกลายเป็นการหล่อหลอมความเป็นพลเมือง (Citizenship) รวมทั้งค้นหาสร้างสรรค์และบริหารคุณค่าสาธารณะ (Public Values) ให้แก่สังคมโดยรวม

ถวิลวดี บุรีกุล (2546 : 20-22) กล่าวถึง การบริหารรัฐกิจแนวใหม่ ดังนี้

1. รัฐบาลบริหารงานโดยยึดหลักประชาธิปไตย ไม่ควรดำเนินงานในลักษณะองค์กรทางธุรกิจ
2. ให้ความสำคัญต่อความสนใจของสาธารณชน กระบวนการบริหารหรือการปกครองการเป็นพลเมืองตามระบอบประชาธิปไตย

3. ข้าราชการมีการเรียนรู้และเสริมสร้างทักษะใหม่ในการพัฒนานโยบายและปฏิบัติตามนโยบาย มีการรับรู้ เคารพและยอมรับในศักดิ์ศรีของการเป็นพลเมืองมากขึ้น

4. มุ่งให้บริการประชาชนไม่ใช่การกำกับ ข้าราชการไม่เพียงแต่ต้องตอบสนองความต้องการของประชาชนแต่ต้องสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชนด้วย การสำรวจความสนใจและความต้องการต่อสาธารณชน เพื่อสร้างความสนใจร่วม และความรับผิดชอบร่วมกัน

5. ให้คุณค่าแก่ประชาชนในฐานะการเป็นพลเมืองมากกว่าเป็นผู้ประกอบการ

6. สร้างค่านิยมร่วมกันโดยเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการทางนโยบาย คำนึงถึงประชาชนว่าเป็นผู้มีคุณค่าไม่ใช่แค่ผลผลิต หน่วยงานราชการจะประสบความสำเร็จในระยะยาวหากปฏิบัติงานด้วยการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนและสร้างการเป็นผู้นำร่วมกันกับประชาชนบนพื้นฐานของการเคารพประชาชน หลักการบริหารรัฐกิจแนวใหม่พบว่า ประชาชนเป็นปัจจัยสำคัญเป็นหัวใจของการบริหารรัฐกิจแนวใหม่ เพราะประชาชนมีฐานะเป็นพลเมือง

จินดาลักษณ์ วัฒนสินธุ์ (2552 : 14-15) ได้กล่าวถึง การจัดการบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service : NPS) ว่าเน้นในเรื่องการมีส่วนร่วมของพลเมือง ต้องการความคิดเห็นของพลเมืองในการตัดสินใจในการดำเนินการต่างๆ ถือได้ว่าเป็นการบริหารภาครัฐที่ทันสมัยที่สุด Denhardt โดยได้กล่าวไว้ให้เป็นพื้นฐานที่ทำให้เกิดทฤษฎีปฏิกิริยาเกี่ยวกับความแตกต่างของการจัดการบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service : NPS) ต่างจากการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM) และการบริหารรัฐกิจแนวเก่า (Old Public Administration : OPA) ดังนี้

1. สนองต่อพลเมืองไม่ใช่สนองต่อลูกค้า หมายถึง ทุกคนคือลูกค้าทั้งหมดแต่ต้องดูว่าพลเมืองต้องการอะไร

2. ค้นหาผลประโยชน์สาธารณะโดยให้พลเมืองเป็นผู้บอกความต้องการอะไร

3. ให้คุณค่ากับการเป็นพลเมืองมากกว่าเป็นเจ้าของธุรกิจ พลเมืองคือหัวใจของระบอบประชาธิปไตยเสียงของพลเมืองเป็นสิ่งที่จำเป็นและต้องนำมาใช้ในการตัดสินใจเกี่ยวกับสาธารณะ
4. ต้องมีแนวคิดแบบมียุทธศาสตร์แล้วปฏิบัติแบบประชาธิปไตย ภาครัฐต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นโดยให้มีช่องทางในการติดต่อเพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหาร
5. ต้องระลึกอยู่เสมอว่าความรับผิดชอบไม่ได้เกิดขึ้นง่ายๆ ต้องยึดหลักการทำงานบนพื้นฐานของกฎหมายและคุณธรรม ผู้บริหารภาครัฐจะต้องรับผิดชอบต่อองค์กรและรับผิดชอบต่อสถาบันกฎหมาย กลุ่มคน บรรทัดฐาน ค่านิยม และกระบวนการที่ถูกต้อง
6. ภาวะที่เป็นการรวมตัวกันของผู้นำและผู้ตามต้องรับฟังพลเมืองไม่ได้ตัดสินใจคนเดียว
7. ให้ความสำคัญต่อประชาชนไม่ใช่เรื่องของผลิตภาพ โดยมุ่งเน้นให้คนเป็นศูนย์กลางของการจัดการ

อนุรักษ์ วัฒนะถาวรวงศ์ (2552 : 3-4) อธิบายว่า การบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service) มีลักษณะที่สำคัญ ดังนี้

1. มาจากทฤษฎีในระบอบประชาธิปไตยโดยมองประชาชนเป็นประชาชนมากกว่าที่จะมองเป็นเพียงลูกค้า
2. มีการร่วมกันใช้อำนาจและลดการควบคุม
3. ให้ความสำคัญในผลที่เกิดจากความร่วมมือ
4. เน้นการตอบสนองและสร้างความไว้วางใจของประชาชน ชุมชนและประชาสังคม (Models of Community and Civil Society) รัฐต้องทราบความต้องการต่างๆ ของคนในชุมชน และในทฤษฎีองค์การมนุษยนิยมและทฤษฎีวาทกรรม (Organizational Humanism and Discourse Theory)
5. ไม่ใช่อำนาจหน้าที่และการควบคุมแต่มุ่งไปที่ความต้องการและความเกี่ยวข้องของพนักงานในองค์กรภาครัฐ เช่นเดียวกับลูกค้าและประชาชนมากกว่า
6. หน่วยงานภาครัฐใช้หลักธรรมาภิบาลในการดำเนินงานที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของความซื่อสัตย์สุจริต
7. การสื่อความหมาย (Dis - Coure) ที่เปิดเผยในกลุ่มต่างๆ รวมทั้งเจ้าหน้าที่ของรัฐและประชาชน

8. มุ่งเน้นการสนทนาปัญหาบ้านเมืองซึ่งเป็นที่มาของการบริการสาธารณะแนวใหม่

ปรียานุช วัฒนกุล (2554 : 9-13) ได้กล่าวถึง การบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service : NPS) ว่ามีลักษณะ ดังนี้

1. ตระหนักถึงค่านิยมในระบอบประชาธิปไตยและค่านิยมเชิงสถาบัน
2. เน้นผลประโยชน์สาธารณะมากกว่าประโยชน์ส่วนตน
3. มองประชาชนในฐานะพลเมืองมากกว่ามองเป็นเพียงผู้มีสิทธิ์เลือกหรือลูกค้า
4. การคำนึงถึงตัวแบบประชาสังคมและชุมชน
5. เน้นให้ระบบราชการลดการควบคุมจากอำนาจรัฐ
6. หน่วยงานราชการมีบทบาทเป็นเพียงผู้สนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองตนเองเพื่อผลประโยชน์พลเมืองอย่างเท่าเทียมเสมอภาคกัน

แวน สตีเนนเบิร์ก (Van Steenburg, 1994 : 2 อ้างถึงใน แสงรวี ไทยดำริ, 2551 : 36) กล่าวว่า ความเป็นพลเมือง คือ แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในชีวิตสาธารณะ ซึ่งมีความหมายกว้างกว่าชีวิตทางการเมือง เป็นความสัมพันธ์ที่พลเมืองมีกับรัฐและความสัมพันธ์ที่พลเมืองมีกับพลเมืองด้วยกัน

โจเซฟ แอน เวลดูย (Josef and Veldhuis, 2006 อ้างถึงใน แสงรวี ไทยดำริ, 2551 : 36) ได้กล่าวถึง ความเป็นพลเมืองว่า คือ ความสามารถและพฤติกรรมของประชาชนในการทำหน้าที่ 4 ประการ ดังนี้

ประการที่ 1 หน้าที่ทางวัฒนธรรมเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เป็นไปตามแบบแผนประเพณี

ประการที่ 2 หน้าที่ทางเศรษฐกิจเกี่ยวกับการจัดสรรทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

ประการที่ 3 หน้าที่ทางการเมืองเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจของภาครัฐ

ประการที่ 4 หน้าที่ทางสังคมเกี่ยวกับพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อการอยู่ร่วมกันในสังคม

โดยความเป็นพลเมืองประกอบด้วย 4 มิติด้วยกัน คือ มิติที่ 1 ความเป็นพลเมืองทางการเมืองโดยพลเมืองถือได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับการจัดสรรทรัพยากร โดยอาจทำให้ผ่านการลงคะแนนเสียงเลือกตั้ง หรือการเข้ามามีส่วนร่วมกับองค์กรในชุมชนและส่วนท้องถิ่น มิติที่ 2 คือ ความเป็นพลเมืองทางสังคม โดยพลเมืองมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน อีกทั้งยังมีหน้าที่ช่วยเหลือสังคมส่วนร่วม มิติที่ 3 คือ ความเป็นพลเมืองทางวัฒนธรรม โดยพลเมืองได้รับความรู้และบรรทัดฐานค่านิยมต่างๆ จากกระบวนการทางสังคมโดยรวม มิติที่ 4 คือ ความเป็นพลเมืองทางเศรษฐกิจโดยพลเมืองเป็นคนทำงานและผู้บริโภคในสังคม

โดยสรุปแล้วสามารถเปรียบเทียบ การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM) และการบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service : NPS) (สมบุญร ชมพุดผ่อง, 2556 : 47 - 48)

การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM) คือ การที่หน่วยงานภาครัฐให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน โดยการสร้างบริการที่มีความโปร่งใส รวดเร็ว และสร้างความประทับใจแก่ประชาชนในฐานะลูกค้า ลดการควบคุมจากส่วนกลางและให้ความเป็นอิสระแก่หน่วยงานมากขึ้น มีการกระจายอำนาจผ่อนปรนกฎระเบียบเพื่อให้คล่องตัวในการทำงานให้มีความสำคัญกับผลการปฏิบัติงานโดยเน้นการปฏิบัติงานในรูปแบบการวัดผลการทำงานว่าประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงไร เพียงไร สร้างระบบสนับสนุนและพัฒนาบุคลากรเพื่อให้บุคลากรได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา นำเทคโนโลยีทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงานมากขึ้น

ส่วนการบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service) จะให้ความสำคัญกับคำว่า “ประชาธิปไตย” และแนวทางแสวงหาความรู้รวมไปถึงแนวทางแบบประชาธิปไตย แนวทางด้านของการตีความ แนวทางเชิงวิพากษ์วิจารณ์ และแนวทางแบบโพสต์โมเดิร์น ที่เห็นว่าข้าราชการมีเหตุผลในเชิงยุทธศาสตร์ ใช้เหตุผลทั้งทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ และองค์การ มองผลประโยชน์สาธารณะว่าเป็นผลจากการพูดคุยร่วมกัน มองประชาชนเป็นพลเมืองที่มีทั้งสิทธิ หน้าที่ และความรับผิดชอบข้าราชการมีหน้าที่รับใช้ประชาชน (Serving) ข้าราชการต้องมีหน้าที่ในการเจรจาไกล่เกลี่ย และเป็นตัวกลางที่ก่อให้เกิดค่านิยมร่วมกันในกลุ่มพลเมือง ชุมชน และกลุ่มต่างๆ กลไกที่จะทำให้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ของนโยบายก็คือ การสร้างความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน เพื่อให้บรรลุผลตามข้อตกลงที่มีร่วมกัน มีการตรวจสอบหลากหลายด้าน ทั้งด้านกฎหมาย ค่านิยมของชุมชน บรรทัดฐานทางการเมือง มาตรฐานทาง

วิชาชีพ และผลประโยชน์ของพลเมือง ข้าราชการควรมีดุลยพินิจ แต่ต้องมีการควบคุมและตรวจสอบ โครงสร้างองค์กรควรเป็นแบบร่วมมือร่วมแรงร่วมใจกันโดยมีผู้นำร่วมทั้งภายในและภายนอก ส่วนปัจจัย จูงใจข้าราชการและนักบริหารก็คือ การได้รับใช้ประชาชนและการได้ทำประโยชน์ให้แก่สังคม

ตารางที่ 2.1 ตารางเปรียบเทียบระหว่างแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ New Public Management (NPM) และการบริการสาธารณะแนวใหม่ New Public Service (NPS)

การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM)	การบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service : NPS)
การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (NPM) เน้นในเรื่องแรงจูงใจ มองการบริหารงานภาครัฐเหมือนการบริหารธุรกิจ ประกอบด้วย 1. มุ่งเน้นไปที่ผลผลิต 2. การวัดผลของการปฏิบัติงาน 3. การเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชน 4. การสร้างความโปร่งใส 5. การจัดการแบบธุรกิจในภาคเอกชน 6. การเน้นลูกค้า 7. สนับสนุนให้มีการแข่งขัน 8. มีการตรวจสอบภาครัฐ 9. เน้นทางด้านจิตสำนึกและความรับผิดชอบ 10. ปรับปรุงการบริหารจัดการการเงินและบัญชี	การบริการสาธารณะแนวใหม่ (NPS) มุ่งเน้นในเรื่องของการมีส่วนร่วมของพลเมืองต้องการความคิดเห็นของพลเมืองในการตัดสินใจประกอบด้วย 1. ให้บริการในฐานะพลเมืองไม่ใช่ลูกค้า 2. แสวงหาผลประโยชน์สาธารณะ 3. เห็นความสำคัญของความเป็นพลเมือง 4. คิดเชิงกลยุทธ์และมีแนวทางปฏิบัติแบบประชาธิปไตยโดยเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นโดยให้มีช่องทางให้ประชาชนมีส่วนร่วม 5. คำนึงถึงความลำบากในการสร้างความรับผิดชอบได้ 6. เป็นผู้นำในการให้บริการโดยยึดคุณค่าทางสังคมมากกว่าจะเป็นผู้กำกับหรือควบคุมทิศทางของสังคม 7. เห็นคุณค่าของประชาชนโดยการสร้างโอกาส และเปิดประตูสู่การสร้างเครือข่ายความร่วมมือและการมีส่วนร่วมให้เกิดขึ้น

ที่มา : ผู้วิจัยสรุปจากแนวคิดของ David Osborne and ted Gaebler, 1992 และ Denhardt and Denhardt, 2000

แนวคิดการจัดบริการสาธารณะ คือ กิจกรรมที่รัฐมอบให้ประชาชนเพื่อให้ประชาชนกินดีอยู่ดี รัฐเห็นความสำคัญที่ต้องตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยไม่คำนึงถึงผลกำไรรัฐต้องส่งเสริมให้มีบริการมากประเภทที่สุดเท่าที่จะทำได้ หากบริการสาธารณะที่จัดได้ไม่ดี ไม่มีประสิทธิภาพ ก็มอบให้เอกชน ดำเนินการแทนแต่ต้องอยู่ภายใต้การควบคุมของหน่วยงานภาครัฐ หากเอกชนเป็นผู้รับไปดำเนินการต้องทำในลักษณะไม่หวังผลกำไรมากนักซึ่งรัฐมีสิทธิจะเพิกถอนบริการคืนมาเป็นของรัฐเมื่อใดก็ได้ ถ้าเห็นว่าเอกชนดำเนินงานไม่บรรลุเป้าหมายเท่าที่ควร

สรุปหลักเจตประการของการบริการสาธารณะแนวใหม่

การบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service : NPS) เป็นตัวแบบเชิงปทัสฐานมีทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ แนวทางนี้นำมาจากผลงานของ ดไวท์ วอลโด (Dwight Waldo) และจากทฤษฎีการเมืองที่เป็นผลงานของ “เชลตัน วอลิน” (Sheldon Walin) ส่วนทฤษฎี NPS ปัจจุบัน ได้แก่ ทฤษฎีความเป็นพลเมืองแบบประชาธิปไตย (ที่พลเมืองมีทั้งสิทธิและหน้าที่) (Democratic Citizenship) ตัวแบบชุมชนและประชาสังคม (Models of Community and Civil Society) และมนุษยนิยมแห่งองค์การและทฤษฎีวาทกรรม (Organizational Humanism and Discourse Theory) ซึ่งได้มีการกล่าวถึง สาระสำคัญ 7 ประการ (เสาวลักษณ์ สุขวิรัช, 2549 : 654-661) ดังต่อไปนี้

1. รับใช้มากกว่าการถือหางเสือ (Serve Rather Than Steer) ข้าราชการมีหน้าที่สำคัญอย่างหนึ่งคือให้ประชาชนได้แสดงออกถึงความต้องการมีส่วนร่วมกันของเขาและข้าราชการเป็นตัวช่วยให้ประชาชนบรรลุความต้องการนั้นมากกว่าควบคุมไปในทิศทางที่รัฐต้องการ นโยบายสาธารณะไม่ใช่การตัดสินใจของหน่วยงานของรัฐเพียงอย่างเดียวแต่ในสมัยใหม่เป็นผลจากกลุ่มคนต่างๆ และหน่วยงานภาครัฐทำงานร่วมกันกับภาคเอกชนและภาคประชาชนในการแก้ไขปัญหาที่ชุมชนประสบพบพานของหน่วยงานภาครัฐเปลี่ยนจากการควบคุมมาเป็นกำหนดระเบียบวาระมาอำนวยความสะดวกโดยทำหน้าที่เป็นคนกลางไกล่เกลี่ยประนีประนอม

2. ผลประโยชน์สาธารณะเป็นเป้าหมายหลักไม่ใช่ผลพลอยได้ (The Public Interest Is The Aim, Not The By-Product) นักบริหารรัฐกิจต้องช่วยให้เกิดประโยชน์สาธารณะที่ประชาชนมีส่วนร่วมกันและช่วยสร้างความรับผิดชอบร่วมกันไม่ใช่ตอบสนองความต้องการผู้ใดผู้หนึ่ง วิสัยทัศน์ของชุมชนและสังคมต้องเกิดจากการพูดคุยและมีการกำหนดร่วมกันไม่ใช่วิสัยทัศน์ของข้าราชการการเมืองหรือข้าราชการประจำ และรัฐบาลต้องรับประกันว่าทางเลือกที่ได้จากกระบวนการดังกล่าวมีเนื้อหาที่ยุติธรรมเป็นธรรม และเสมอภาค สรุปแล้วคือ ทั้งกระบวนการ (Process) นโยบายและเนื้อหา (Substance) ของนโยบาย ที่เป็นทางออกของปัญหาต้องอยู่บนความถูกต้องและต้องคำนึงถึงประโยชน์ทั้งในวงกว้างและระยะยาวของชุมชนหรือสังคม

3. คิดในเชิงยุทธศาสตร์และปฏิบัติอย่างเป็นประชาธิปไตย (Think Strategically, Act Democratically) นโยบายและแผนงานจะตอบสนองความต้องการของส่วนรวมได้ ต้องเกิดจากความร่วมมือร่วมใจซึ่งกันและกัน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ตามวิสัยทัศน์ที่กำหนดร่วมกัน จึงต้องมีการกำหนดบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบและขั้นตอนในการปฏิบัติเพื่อให้ดำเนินการไปให้ถึงเป้าหมายที่ต้องการ ขั้นตอนนี้ไม่ใช่ภาระหน้าที่ของรัฐบาลแต่เพียงผู้เดียว แต่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องต้องให้ความร่วมมือ รัฐบาลจึงต้องเปิดกว้างให้ประชาชนเข้าถึงและแสดงให้ประชาชนเห็นว่ารัฐบาลมุ่งมั่นที่จะตอบสนองความต้องการของประชาชนและรับใช้ประชาชน โดยให้ประชาชนร่วมกำหนดนโยบายและการนำนโยบายไปปฏิบัติ ถือเป็น การสร้างโอกาสให้ประชาชนและทำให้ประชาชนเกิดความภาคภูมิใจ

4. รับใช้พลเมืองไม่ใช่ลูกค้า (Serve Citizen, Not Customers) ผลประโยชน์สาธารณะมาจากการตกลงกันเกี่ยวกับค่านิยมร่วมกันมากกว่าจะเป็นการนำผลประโยชน์ของประชาชนแต่ละรายมา

รวมกัน เพราะฉะนั้น ข้าราชการจึงไม่เพียงแต่ตอบสนองต่อความต้องการของ “ลูกค้า” แต่ต้องเน้นไปถึง การสร้างความสัมพันธ์ในความไว้วางใจและความร่วมแรงร่วมใจกันระหว่างพลเมืองและข้าราชการอีกด้วย

5. การถูกตรวจสอบไม่ใช่เรื่องง่าย (Accountability Isn Simple) ข้าราชการไม่เพียงแต่ต้อง รับผิดชอบต่อสังคมเท่านั้น แต่ต้องรับผิดชอบต่อกฎหมายรัฐธรรมนูญ และกฎหมายประกอบรัฐธรรมนูญ ค่านิยมของชุมชน บรรทัดฐานทางการเมืองแบบประชาธิปไตย มาตรฐานทางด้านวิชาชีพ และผลประโยชน์ ของพลเมือง

6. ให้คุณค่ากับคนมากกว่าที่จะมุ่งเฉพาะผลผลิต (Value People not just Productivity) ภาครัฐต้องได้รับความร่วมมือจากประชาชนจึงจะทำงานประสบความสำเร็จและต้องให้ความสำคัญกับทุกๆ คน การให้บริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service : NPS) ให้ความสำคัญกับ “การจัดการผ่าน คน” ให้ความสำคัญกับค่านิยมและผลประโยชน์ของสมาชิกในองค์กร ถ้าข้าราชการปฏิบัติต่อพลเมืองด้วยความนับถือ ข้าราชการก็ต้องถูกปฏิบัติด้วยความนับถือจากผู้บริหารเช่นกัน แรงจูงใจในการทำงานของ ข้าราชการมีมากกว่าค่าตอบแทนและความมั่นคงในงานรวมถึงความต้องการทำให้ชีวิตของประชาชนดีขึ้น การร่วมแรงร่วมใจและการเพิ่มอำนาจจึงกลายเป็นบรรทัดฐานทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยจะเน้นที่ จุดมุ่งหมาย ค่านิยม และอุดมการณ์ที่องค์กรหรือชุมชนนั้นๆ ต้องการร่วมกัน โดยต้องอาศัยความนับถือ การอำนวยความสะดวกและการให้การสนับสนุนซึ่งกันและกัน

7. ให้คุณค่าความเป็นพลเมืองและการบริการสาธารณะมากกว่าความเป็นเจ้าของกิจการ (Value Citizenship and Public Service Above Entrepreneurship) ผลประโยชน์สาธารณะจะได้รับการ ตอบสนองโดยข้าราชการและพลเมืองที่เสียสละต่อสังคมมากกว่าโดยนักจัดการแบบเจ้าของกิจการที่ทำ ราวกับว่าเงินประเทศชาติคือเงินของตนเอง

ตามบทสรุปที่ว่าแนวคิดการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service : NPS) ผู้บริหารภาครัฐต้องให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจให้แก่ประชาชนและเป็นผู้แก้ไขสถานการณ์ โดยจะต้องปรับความคิดใหม่เกี่ยวกับบทบาทของคณะผู้บริหารในกระบวนการทำงานของภาครัฐก็คือ ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการภาครัฐ เพื่อการตอบสนองต่อผลประโยชน์สาธารณะของ ส่วนรวมอย่างแท้จริง

หลักจริยธรรมของการบริการสาธารณะแนวใหม่

โกวิทย์ กังสนันท์ (2549 : 45 - 60) กล่าวถึง เอกลักษณ์เชิงจริยธรรม (Ethical Identity) ของ ผู้บริหารสาธารณะว่า คือ ความเป็นพลเมืองของผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ทำงานเพื่อประชาชน เจ้าหน้าที่ ภาครัฐมีความเป็นมืออาชีพที่ได้รับมอบหมายให้ทำงานในชุมชน การเมืองที่สลับซับซ้อนและทำงานแทน ประชาชนที่ไม่สามารถทำงานด้วยตัวเองได้ ผู้บริหารสาธารณะเปรียบเช่นพลเมืองที่มีความรับผิดชอบ เฉพาะด้าน โดยได้รับความไว้วางใจให้ทำงานแทนบุคคลอื่น เปรียบได้กับผู้ที่คอยดูแลทรัพย์สินและทำงาน ให้กับประชาชนหรือพลเมืองในองค์กรรวม (Cooper, 1991) คำกล่าวเหล่านี้สะท้อนให้เห็นถึงพื้นฐานและหลัก จริยธรรมในการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ในแบบของการบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service : NPS) ที่เน้นไปที่ความดีงามความชอบธรรมและความถูกต้อง มาจากกระบวนการทัศน์และหลักการ ของแนวคิดพลเมืองประชาธิปไตยโดยชุมชนและประชาสังคมมนุษย์นิยมภายในองค์กร และรัฐประศาสน

ศาสตรียุคหลังสมัย Denhardt and Denhardt (2003) ได้สรุปเป็นกรอบชี้นำเชิงจริยธรรมในการบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service : NPS) ไว้ 7 ประการ ดังนี้ ต่อไปนี้

1. การรับใช้ (Serve) มากกว่าการกำกับทิศทาง (Steer) ผู้นำต้องอยู่บนฐานความคิดของค่านิยมร่วมกัน (Shared Value-Based Leadership) ในการช่วยเหลือประชาชนให้รวมกำลังและสร้างผลประโยชน์ร่วมจะมีความสำคัญในการทำงานในของเจ้าหน้าที่ของรัฐแทนที่เจ้าหน้าที่ของรัฐจะเป็นผู้กำกับดูแลและควบคุมทิศทาง จริยธรรมสำหรับผู้นำสาธารณะต้องสร้างภาวะผู้นำในหลายๆ รูปแบบ เช่น ภาวะผู้นำบนฐานค่านิยม ภาวะผู้นำร่วมและภาวะผู้นำในการเป็นตัวกระตุ้น เป็นต้น ภาวะผู้นำสาธารณะต้องหล่อหลอมให้รู้จักคิดและดำเนินงานในเชิงยุทธศาสตร์ มีทักษะในการส่งเสริมแทรกแซงและทักษะในการเป็นผู้นำ

2. การแสวงหาผลประโยชน์สาธารณะ ผู้บริหารต้องช่วยเหลือในการสร้างหลักการและพื้นฐานร่วมที่เกี่ยวกับผลประโยชน์สาธารณะ ดังนั้น จริยธรรมของการบริหารสาธารณะ จึงไม่เน้นที่การแก้ไขปัญหาสังคมแบบรีบด่วนและผลักดันโดยใช้ทางเลือกส่วนบุคคล แต่ให้ความสำคัญกับหลักการร่วมด้านผลประโยชน์และร่วมในความรับผิดชอบ สนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาและการบริหารนโยบายสาธารณะ เน้นความพร้อมด้านข้อมูลสารสนเทศ การปรึกษาหารือและการเป็นหุ้นส่วน รวมทั้งการกระตุ้นบทบาทและให้ความสำคัญต่อการโต้เถียงและวาทกรรมสาธารณะ

3. คิดในเชิงยุทธศาสตร์และกระทำในเชิงประชาธิปไตย ทั้งนโยบายและแผนงานทำเพื่อตอบสนองความต้องการของสาธารณะ ให้บรรลุความสำเร็จตามวัตถุประสงค์โดยอาศัยความร่วมมือ (Collaborative Processes)

4. รับใช้พลเมือง (ประชาชน) ไม่ใช่ลูกค้า ผลประโยชน์สาธารณะมาจากการโต้เถียงกันเกี่ยวกับคุณค่าหรือค่านิยมร่วมกันมากกว่าเป็นการรวมตัวกันของคนที่มีผลประโยชน์ส่วนตัว ดังนั้น มาตรฐานด้านจริยธรรมต้องเกี่ยวข้องกับประเด็น ดังนี้ เจ้าหน้าที่ของรัฐไม่ควรตอบสนองเฉพาะความต้องการของลูกค้าเพียงอย่างเดียว แต่ควรเน้นไปที่การสร้างความสัมพันธ์เพื่อให้เกิดความไว้วางใจและเกิดความร่วมมือทั้งกับพลเมืองและระหว่างพลเมืองด้วยกัน ส่งเสริมบทบาทพลเมืองตามแนวทางประชาธิปไตย สร้างการมีส่วนร่วมในด้านการเมืองแก่ประชาชน การจัดบริการสาธารณะในฐานะการขยายบทบาทของความเป็นพลเมือง

5. คำนึงเสมอว่าความรับผิดชอบ (Accountability) ไม่ใช่เรื่องง่าย เจ้าหน้าที่ของรัฐควรมีขอบเขตในการให้ความสนใจมากกว่าตลาดในกรอบจริยธรรม เจ้าหน้าที่ของรัฐควรใส่ใจในกฎหมาย ค่านิยม ชุมชน บรรทัดฐานการเมือง มาตรฐานวิชาชีพ และความสนใจของพลเมือง การสร้างความผูกพันในอุดมการณ์ด้านประชาธิปไตย ตัดสินใจบนพื้นฐานการใช้ดุลยพินิจที่มีความรู้จากประสบการณ์ บรรทัดฐานของชุมชน มาตรฐานทางด้านวิชาชีพ และกรอบจริยธรรม นอกจากนี้แล้วเจ้าหน้าที่ของรัฐควรมีความรับผิดชอบต่อในทางกฎหมาย การเมือง การปกครองโดยคำนึงถึงความเป็นประชาธิปไตย ผลประโยชน์สาธารณะ จริยธรรมและวิชาชีพ

6. ให้คุณค่ากับคนไม่ใช่แค่การเพิ่มผลผลิต (Productivity) ในอนาคตองค์การสาธารณะและเครือข่ายที่ทำงานร่วมกันจะประสบความสำเร็จ ถ้าองค์การเหล่านี้ปฏิบัติงานอยู่บนฐานด้านจริยธรรมที่ให้ความสำคัญกับความร่วมมือ การสร้างภาวะผู้นำร่วมกัน และการให้ความเคารพต่อทุกคน ที่เกี่ยวข้อง

7. ให้คุณค่ากับภาวะพลเมือง (Citizenship) มากกว่าภาวะประกอบการณ์ (Entrepreneur -ship) ผลประโยชน์สาธารณะจะก้าวหน้าได้ด้วยความร่วมมือของเจ้าหน้าที่รัฐและพลเมืองที่มีความผูกพัน (committed) เกื้อกูลต่อสังคมมากกว่าการที่ผู้บริหารเล่นบทบาทผู้ประกอบกิจการและเห็นว่าเงินสาธารณะ (Public Money) เปรียบเสมือนเงินของตนเอง

สรายุทธ กันหลงและสุพัตรา ธรรมวงษ์ (2554 : 9-12) ได้มีการกล่าวถึง (New Public Service : NPS) ที่มาของการบริการสาธารณะแนวใหม่ว่ามาจากหลักแนวคิด ดังต่อไปนี้

1. ทฤษฎีพลเมืองในระบอบประชาธิปไตย พลเมืองให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมในการเมืองการปกครอง โดยมองข้ามผลประโยชน์ส่วนตนไปสนใจผลประโยชน์ทางสังคม พลเมืองต้องมีความรู้เรื่องกิจกรรมสาธารณะ มีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของการปกครอง ใส่ใจในสังคม และยึดเหนี่ยวกันด้วยหลักศีลธรรมที่คำนึงถึงผลประโยชน์ของชุมชนเป็นสิ่งสำคัญ

2. ตัวแบบชุมชนและประชาสังคมให้มีการสร้างสถาบันของการปรึกษาหารือกัน (Mediating Institutions) เป็นจุดรวมในการนำความต้องการในด้านต่างๆ และผลประโยชน์ของชุมชนมาปรึกษาหารือกันในระดับท้องถิ่น เพื่อให้ประสบการณ์พลเมืองในการเมืองระดับประเทศ เป็นกลุ่มย่อยๆ ที่เรียกว่า “ประชาสังคม” ที่สมาชิกทำงานร่วมกันเพื่อผลประโยชน์ของชุมชน

3. มนุษยนิยมในองค์กรและทฤษฎี Discourse Discourse Theory ในทางรัฐประศาสนศาสตร์ ได้มีการให้แนวคิดว่านโยบายและการบริหารนโยบาย (Policy - Administration) นั้นแยกออกจากกันไม่ได้ เปรียบเสมือนเป็นสนามพลังงานที่จะทำให้เกิดการอภิปรายอย่างแท้จริงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Discourse)

องค์กรเปลี่ยนรูปแบบการบริหารในแนวดิ่ง (Hierarchical) มาคำนึงถึงความเป็นมนุษย์ (Organization Humanism) พลเมือง นักบริหาร และผู้มีส่วนได้เสียต้องเข้ามาปรึกษาหารือกันอย่างจริงจัง (Discourse) เพื่อนำไปสู่การบริหารสาธารณะที่เป็นค่านิยมร่วมกัน

ดังนั้น ตามแนวคิดของการบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public service : NPS) ที่หน่วยงานภาครัฐมีหน้าที่ให้บริการประชาชน โดยเป็นผู้ดูแลรักษาสมบัติสาธารณะ ดูแลรักษากองการภาครัฐ เป็นผู้จัดให้มีเวทีการพูดคุยอย่างเป็นประชาธิปไตย และด้านความเป็นพลเมือง หน่วยงานภาครัฐจะกระตุ้นให้ชุมชนมีส่วนร่วมและเป็นผู้นำในระดับธรรมดา นักบริหารงานภาครัฐแบ่งปันอำนาจงานผ่านคน และเป็นคนกลางในการแก้ปัญหาเท่านั้น นักบริหารงานภาครัฐต้องเข้าใจบทบาทของตนในการบริหารแบบมีประชาชนเข้ามาเป็นหุ้นส่วน (Governance Process) ว่าเป็นเพียงผู้มีส่วนร่วมที่มีความรับผิดชอบเท่านั้น ไม่ได้เป็นเจ้าของกิจการ บทบาทที่เปลี่ยนแปลงไปส่งผลกระทบต่อความรับผิดชอบของนักบริหารในประการแรก คือ นักบริหารไม่เพียงแต่รู้และจัดการทรัพยากรของหน่วยงานตนเองได้เท่านั้น แต่ต้องติดต่อกับหน่วยงานอื่นๆ เพื่อขอรับความสนับสนุนและความช่วยเหลือและ นำพลเมืองหรือชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารด้วย ประการที่สอง นักบริหารไม่ได้เป็นเจ้าของกิจการที่ผลของความล้มเหลวจะตกลงบนความรับผิดชอบของตนเอง แต่ความเสี่ยงในหน่วยงานภาครัฐนั้น อยู่ภายในกรอบใหญ่ของความเป็นพลเมืองแบบประชาธิปไตยและความรับผิดชอบต่อส่วนรวมกัน ฉะนั้น เมื่อความสำเร็จและความล้มเหลวไม่ได้ถูก

จำกัดอยู่แค่ธุรกิจเดียวเช่นภาคเอกชนนักบริหารงานภาครัฐจึงไม่สมควรอย่างยิ่งที่จะตัดสินใจแต่เพียงฝ่ายเดียว แต่ควรให้พลเมืองเข้ามามีส่วนในการปรึกษาหารือร่วมมือกันและรับผิดชอบร่วมกัน

ด้านการบริหารงานภายในองค์กรนั้น การบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service : NPS) ได้มีข้อเสนอแนะที่นำไปสู่การปฏิบัติ (เสาวลักษณ์ สุขวิรัช, 2549 : 954-661) ดังต่อไปนี้

1. สร้างหลักความเสมอภาคทางสังคมให้มากยิ่งขึ้น (Greater of Social Equity) เช่น การสร้างโอกาสในการทำงานที่เท่าเทียมกัน ค่าจ้างที่เป็นธรรมและสามารถแข่งขันได้กับภาคเอกชน
2. ให้การบริหารในระบบราชการมีความเป็นประชาธิปไตยมากขึ้นและเพิ่มอำนาจให้แก่ข้าราชการมากขึ้น (Democratization and Empowerment)
3. ให้ความสำคัญกับ ความเป็นมนุษย์ ของคนในที่ทำงานในองค์กรมากขึ้น (Humanization of Public Service) ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงแนวคิดในเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงาน

สรุปได้ว่าการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service : NPS) คำนึงถึงประชาธิปไตยเป็นสำคัญ มองข้าราชการเป็นคนที่เกิดผลทั้งในด้านการเมือง เศรษฐกิจ องค์กร มองผลประโยชน์สาธารณะว่าเป็นผลที่ได้จากการพูดคุยร่วมกัน บทบาทหน้าที่ของข้าราชการคือ รับใช้ประชาชน เจริญไกล่เกลี่ยและเป็นสื่อกลางที่ก่อให้เกิดค่านิยมร่วมกัน เน้นความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชนเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ได้มีการตกลงร่วมกัน มีการตรวจสอบหลากหลายด้าน ข้าราชการที่ดีต้องมีดุลยพินิจแต่ก็ต้องมีการควบคุมและตรวจสอบ โครงสร้างองค์กรควรเป็นแบบร่วมมือกันโดยมีผู้นำทั้งจากภายในองค์กรและภายนอกองค์กร สำหรับปัจจัยในการเป็นแรงจูงใจให้กับข้าราชการและนักบริหารก็คือ การที่ได้มีโอกาสรับใช้ประชาชนและได้ทำประโยชน์เพื่อสังคม

แนวคิดขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยกับการจัดบริการสาธารณะ

โกวิท พวงงาม (2552 : 378-379) เสนอว่าหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะในประเทศที่มีการปกครองท้องถิ่นที่เข้มแข็งหรือที่มีระดับการกระจายอำนาจมาก องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมักจะเป็นหน่วยงานหลักที่ทำหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะขั้นพื้นฐานให้แก่ชุมชนท้องถิ่นนั้น เนื่องด้วยมีเหตุ 4 ประการ ประกอบด้วย

1. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่ใกล้ชิดประชาชนในพื้นที่มากที่สุด ส่งผลให้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับรู้เข้าใจและตระหนักถึงปัญหาภายในพื้นที่ได้ดีกว่าหน่วยงานของรัฐในระดับอื่นๆ
2. สืบเนื่องมาจากเหตุผลในประการแรก เมื่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับรู้เข้าใจและตระหนักถึงปัญหามากกว่าหน่วยงานอื่นๆ แล้ว จึงทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดบริการสาธารณะได้ตรงตามความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น รวมทั้งยังสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว และมีขั้นตอนในการแก้ไขปัญหาได้น้อยกว่าการทำงานของหน่วยงานรัฐในระดับอื่นๆ
3. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีผู้บริหารและสมาชิกสภาจากการเลือกตั้งของประชาชนในท้องถิ่น ดังนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงมีช่องทางการสื่อสารระหว่างประชาชนกับหน่วยงานได้

ดีกว่าหน่วยงานของรัฐในระดับอื่นๆ อีกทั้งยังเป็นการเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่นต่อการเมืองในระดับท้องถิ่นได้อีกทางหนึ่งด้วย

4. การส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดบริการสาธารณะเองส่งผลให้คนในท้องถิ่นรู้จักการพึ่งพาตนเองแก้ไขปัญหาด้วยตนเองแทนการรอให้ภาครัฐเข้ามาจัดการแก้ไขหรือช่วยเหลือในการให้บริการสาธารณะจากภาครัฐ อันเป็นสัญญาณที่ดีที่จะทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเข้มแข็งและสามารถอยู่ได้ด้วยตนเอง

ด้วยเหตุผลดังกล่าวทั้ง 4 ประการ ที่ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรจะเป็นหน่วยงานหลัก ที่ต้องทำหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนในพื้นที่ท้องถิ่นนั้นๆ

ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผน และขั้นตอนการกระจายอำนาจ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 หมวดที่ 2 มาตราที่ 16 มาตราที่ 17 และมาตราที่ 18 (วุฒิสภา ตันไชย, 2552 : 37 - 42) ได้มีการกำหนดให้เทศบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชน ในท้องถิ่นของตนเองตามมาตรา 16 นอกจากนี้ กำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) และกรุงเทพมหานคร (กทม.) มีอำนาจและหน้าที่ตามมาตรา 17 และ 18 โดยให้มีอำนาจในการจัดบริการสาธารณะ ดังนี้ การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเองให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ ทางระบายน้ำ การสาธารณสุขโรค การสาธารณสุขการ ส่งเสริมอาชีพ การพาณิชย์ การลงทุน การท่องเที่ยว จัดการศึกษา การสาธารณะ การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล ส่งเสริมกีฬา ควบคุมการเลี้ยงสัตว์ การฆ่าสัตว์ การผังเมือง การรักษาความสงบเรียบร้อย การป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน นอกจากนี้้องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) ยังมีอำนาจหน้าที่การจัดให้มีโรงพยาบาลจังหวัด รักษาพยาบาล ป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ ให้มีพิพิธภัณฑ์ และหอจดหมายเหตุ ป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย การขนส่งมวลชน และการวิศวกรรมจราจร เป็นต้น

แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะของเทศบาล

โกวิท พวงงาม (2555 : 374 - 375) ได้กล่าวถึง ที่มาของแนวคิดหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดบริการสาธารณะว่ามีเหตุ 4 ประการ ดังนี้

ประการแรก เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่ใกล้ชิดกับประชาชนในพื้นที่มากที่สุด องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงรับรู้ เข้าใจ และตระหนักถึงปัญหาภายในพื้นที่ได้ดีกว่าหน่วยงานอื่น

ประการที่สอง เมื่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับรู้และเข้าใจปัญหาได้ดีกว่าหน่วยงานอื่นๆ จึงทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดบริการสาธารณะได้ตรงความต้องการของประชาชน อีกทั้งยังสามารถแก้ปัญหาได้รวดเร็วและมีขั้นตอนในการแก้ปัญหาเร็วกว่าหน่วยงานระดับอื่น

ประการที่สาม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีผู้บริหารและสมาชิกที่มาจากการเลือกตั้งโดยประชาชนในท้องถิ่นนั้น ด้วยเหตุนี้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีช่องทางการสื่อสารกับประชาชนได้ดีกว่าหน่วยงานรัฐระดับอื่นๆ และยังส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่นต่อการเมืองระดับท้องถิ่นอีกด้วย

ประการที่สี่ การส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดบริการสาธารณะเองทำให้คนในท้องถิ่นรู้จักพึ่งตนเองรู้จักแก้ปัญหาด้วยตนเอง แทนที่จะรอให้รัฐเข้ามาช่วยเหลือ ตรงส่วนนี้เป็นสิ่งที่ดีที่จะทำให้ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเข้มแข็งและสามารถพึ่งพาตนเองได้

ในปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยแบ่งออกเป็น 5 รูปแบบ (โกวิทย์ พวงงาม, 2555 : 175) ดังนี้

1. องค์การบริหารส่วนจังหวัด
2. เทศบาล
3. องค์การบริหารส่วนตำบล
4. กรุงเทพมหานคร
5. เมืองพัทยา

แต่ในงานวิจัยฉบับนี้เราจะขอกล่าวเพียงโครงสร้าง ภารกิจ และอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 13 พ.ศ. 2552

โครงสร้าง ภารกิจ และอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาลในพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 13 พ.ศ. 2552

เทศบาลเป็นหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ตั้งขึ้นในชุมชนที่มีความเจริญแล้วและใช้ในการบริหารเมืองหลักซึ่งหลายประเทศประสบความสำเร็จในการบริหารงานแบบเทศบาล สำหรับในประเทศไทยการบริหารงานในรูปแบบเทศบาลมีมาตั้งแต่ พ.ศ. 2496 จนถึงปัจจุบัน

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 กำหนดให้มีเทศบาล 3 ประเภท (โกวิทย์ พวงงาม, 2555 : 199) ได้แก่ เทศบาลตำบล เทศบาลเมืองและเทศบาลนคร

โครงสร้างเทศบาล

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แบ่งโครงสร้างเทศบาลออกเป็น 2 ส่วน คือ สภาเทศบาล และคณะรัฐมนตรี ส่วนงานด้านหน้าที่ประจำของเทศบาลจะมีโครงสร้างทางเจ้าหน้าที่ส่วนหนึ่ง เรียกว่า พนักงานเทศบาล (โกวิทย์ พวงงาม, 2555 : 198 - 201)

1. สภาเทศบาล เป็นฝ่ายนิติบัญญัติคอยควบคุมตรวจสอบฝ่ายบริหาร สมาชิกมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน
2. คณะเทศมนตรี ฝ่ายบริหารของเทศบาล ประกอบด้วย นายกเทศมนตรีและรองนายกเทศมนตรีอีก 2-4 ตามฐานะของเทศบาล
3. พนักงานเทศบาล เป็นเจ้าหน้าที่ประจำของเทศบาลปฏิบัติหน้าที่ภายใต้การกำกับดูแลของปลัดเทศบาล

เทศบาลแบ่งหน่วยงานภายในเพื่อทำหน้าที่ให้บริการประชาชน 6 ส่วน ดังนี้

1. สำนักปลัดเทศบาล
2. ส่วนคลัง
3. ส่วนสาธารณสุข
4. ส่วนช่าง

5. ส่วนการประปา

6. ส่วนการศึกษา

อำนาจหน้าที่ของเทศบาล

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 13) พ.ศ. 2552 กำหนดอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลไว้ ดังนี้

1. รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
2. ให้มีและบำรุงทางบกทางน้ำ
3. รักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้ง การกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

4. ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
 5. ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
 6. ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม
 7. ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
 8. บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
 9. หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล
- เทศบาลตำบลอาจทำกิจกรรมใดๆ ในเขตเทศบาลได้ดังต่อไปนี้

1. ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา
2. ให้มีโรงฆ่าสัตว์
3. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม
4. ให้มีสุสานและฌาปนสถาน
5. บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
6. ให้มีการบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้
7. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
8. ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
9. เทศพาณิชย์

จากอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 สามารถสรุปอำนาจหน้าที่ของเทศบาล 6 ด้านใหญ่ๆ (สุภัสชา พันเลิศพาณิชย์, 2555 : 1 - 2) ดังนี้

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน งานเกี่ยวกับ การคมนาคมขนส่งทางบกและทางน้ำ สาธารณูปโภค สาธารณูปการ
2. ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต งานเกี่ยวกับ การส่งเสริมอาชีพ งานสวัสดิการสังคม งานนันทนาการ การศึกษา การสาธารณสุข
3. ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย งานเกี่ยวกับการส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค สิทธิและเสรีภาพของประชาชน การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน ในการพัฒนาท้องถิ่น การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การรักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

4. ด้านการวางแผน การส่งเสริมพาณิชย์กรรมและการท่องเที่ยว ซึ่งมีเนื้อหาของงานเกี่ยวกับการวางแผนพัฒนาท้องถิ่น การพัฒนาเทคโนโลยี การส่งเสริมการลงทุน การพาณิชย์กรรม การพัฒนาอุตสาหกรรม การท่องเที่ยว

5. ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม ซึ่งมีเนื้อหาของงานเกี่ยวกับการคุ้มครองดูแล บำรุงรักษา ใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่างๆ การดูแลรักษาที่สาธารณะ

6. ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ซึ่งมีเนื้อหาของงานเกี่ยวกับการจัดการดูแลโบราณสถาน โบราณวัตถุ การจัดการดูแลพิพิธภัณฑสถานและหอจดหมายเหตุ

ข้อมูลเทศบาลในอำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

สามร้อยยอด เป็นอำเภอหนึ่งของจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภายในพื้นที่ประกอบด้วยเทศบาล 2 แห่ง (วิกิพีเดีย, 2561 : 1) ได้แก่ เทศบาลตำบลไร่ใหม่กับเทศบาลตำบลไร่เก่า

เทศบาลตำบลไร่ใหม่

เทศบาลตำบลไร่ใหม่ (เทศบาลตำบลไร่ใหม่, 2559 : 1) ตั้งอยู่ในพื้นที่ตำบลไร่ใหม่ อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์และตำบลสามกระชาย อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 7,923 ประกอบด้วยชุมชน 10 ชุมชน ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์ ด้านอุตสาหกรรมมีโรงงานแปรรูปผลผลิตทางการเกษตร ขนาดกลางและขนาดเล็ก ประชาชนส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ

วิสัยทัศน์ของเทศบาลตำบลไร่ใหม่ คือ เศรษฐกิจรุ่งเรือง บ้านเมืองร่มตา การศึกษาก้าวไกล สืบสานประเพณี ทุกชีวิตร่มเย็น

โครงสร้างผู้บริหารของเทศบาลตำบลไร่ใหม่

คณะผู้บริหารของเทศบาลตำบลไร่ใหม่ประกอบด้วย

1. ว่าที่ร้อยตรีดิษฐ์ ปาน้อยนนท์ ทำหน้าที่นายกเทศมนตรีตำบลไร่ใหม่
2. นายบุญชัย ฉัตรวัฒนสกุล ทำหน้าที่รองนายกเทศมนตรีตำบลไร่ใหม่
3. นางฐิติมา สีทองอิน ทำหน้าที่รองนายกเทศมนตรีตำบลไร่ใหม่
4. นายวิเชียร ศรีพรหม ทำหน้าที่เลขานุการนายกเทศมนตรีตำบลไร่ใหม่
5. นายนิเวศ กฤตานุสาร ทำหน้าที่ที่ปรึกษานายกเทศมนตรีตำบลไร่ใหม่

โครงสร้างเทศบาลตำบลไร่ใหม่

เทศบาลตำบลไร่ใหม่มีส่วนราชการภายใน 5 หน่วยงาน กำกับดูแลโดย นางสาวสุวรรณา ม่วงพรหม รองปลัดเทศบาลตำบลไร่ใหม่รักษาการแทนปลัดเทศบาล ดังนี้

1. สำนักปลัดเทศบาล มีนางพิชญาณ์ รัตนฐิวัฒน์ ทำหน้าที่หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล
2. กองคลัง มีนางสาวภัทราพร ปานอุทัย นักวิชาการพัสดุชำนาญการทำหน้าที่รักษาราชการแทนผู้อำนวยการกองคลัง
3. กองช่าง มีนายมานะ นาน้อย ทำหน้าที่ผู้อำนวยการกองช่าง

4. กองการศึกษา มีนางสาวยุพิน หุ่นงาม หัวหน้าฝ่ายบริหารการศึกษา ทำหน้าที่รักษา ราชการแทนผู้อำนวยการกองการศึกษา

5. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีนายภูติพ สุนาสวน ทำหน้าที่ผู้อำนวยการกอง **เทศบาลตำบลไร่เก่า**

เทศบาลตำบลไร่เก่า (เทศบาลตำบลไร่เก่า, 2550 : 1) มีพื้นที่ 12.5 ตารางกิโลเมตร ครอบคลุม พื้นที่ 2 ตำบล คือ ตำบลไร่เก่าและตำบลศาลาลัย อำเภอสามร้อยยอดจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประกอบด้วย ชุมชน 10 ชุมชน จำนวนประชากร ทั้งสิ้น 10,731 คน ประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรมเป็น หลัก ประด้านอุตสาหกรรมมีอุตสาหกรรมแปรรูปสับปะรด อุตสาหกรรมแปรรูปน้ำมันปาล์ม โรงงานสีข้าว และอุตสาหกรรมแปรรูปผลไม้

วิสัยทัศน์ของเทศบาลตำบลไร่เก่า คือ เป็นเทศบาลน่าอยู่ด้วยสิ่งแวดล้อมที่ดีการบริหาร จัดการยึดหลักธรรมาภิบาล ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีอย่างพอเพียงและยั่งยืน

โครงสร้างผู้บริหารของเทศบาลตำบลไร่เก่า

คณะผู้บริหารของเทศบาลตำบลไร่เก่า ประกอบด้วย

1. นายสุชาติ สุกิจปาณินิจ ทำหน้าที่นายกเทศมนตรีตำบลไร่เก่า
2. นางปราณี สุกิจปาณินิจ ทำหน้าที่รองนายกเทศมนตรีตำบลไร่เก่า
3. นายขวัญชัย วัฒนการ ทำหน้าที่รองนายกเทศมนตรีตำบลไร่เก่า
4. นายระยอง ศิลาทอง ทำหน้าที่เลขานุการนายกเทศมนตรีตำบลไร่เก่า
5. นางไพงาม อภิรักษ์ชัยพร ทำหน้าที่ที่ปรึกษานายกเทศมนตรีตำบลไร่เก่า

โครงสร้างเทศบาลตำบลไร่เก่า

เทศบาลตำบลไร่เก่ามีหน่วยงานภายใน 6 หน่วยงาน โดยการกำกับดูแลของ นายเสรี สมศักดิ์ ปลัดเทศบาลตำบลไร่เก่า ดังนี้

1. สำนักปลัดเทศบาล มีนางรัตนา โทจอม ทำหน้าที่หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล
2. กองคลัง มีนางกิงแก้ว อ่อนทรัพย์ ทำหน้าที่ผู้อำนวยการกองคลัง
3. กองช่าง มีนายณรงค์ศักดิ์ เจริญธรรม ทำหน้าที่ผู้อำนวยการกองช่าง
4. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีนายชลากร อภิชาติชาญชัย ทำหน้าที่ผู้อำนวยการ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
5. กองวิชาการและแผนงาน มีนางสาวนฤมล อยู่ตะเถา ทำหน้าที่ผู้อำนวยการกองวิชาการ และแผนงาน
6. กองการศึกษา มีนายเสรี สมศักดิ์ ปลัดเทศบาลตำบลไร่เก่าทำหน้าที่รักษาราชการแทน ผู้อำนวยการกอง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

โสภิส จันทรศิริ (2547) ศึกษาเรื่อง ผลสัมฤทธิ์ของหน่วยงานภาครัฐตามแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ศึกษาเฉพาะกรณีวิทยาลัยพยาบาลตำรวจ ผลการวิจัยพบว่า (1) ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ของวิทยาลัยพยาบาลตำรวจอยู่ในระดับปานกลาง (2) ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานตามแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ของวิทยาลัยพยาบาลตำรวจอยู่ในระดับปานกลาง (3) ปัจจัยการปฏิบัติงานของวิทยาลัยตามแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ทั้ง 5 ด้าน คือ (1) การจัดการระบบข้อมูลในหน่วยงาน (2) การคาดคะเน และแก้ไขวิกฤต (3) การตัดสินใจในหน่วยงาน (4) ระบบการพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานและ (5) ระบบการติดตามประเมินผลในหน่วยงานมีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ของวิทยาลัยพยาบาลตำรวจ

อริพงษ์ วรุตมสุธี (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโคกกลอย อำเภอดงหลวง จังหวัดพิจิตร ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจและเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลโคกกลอย ในการบริการ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านสุขอนามัย ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านทะเบียนราษฎร ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย รวมทั้งข้อเสนอแนะในการพัฒนาปรับปรุงการบริการประชาชนอย่างเพียงพอ ถูกต้องรวดเร็ว เป็นธรรม พบว่าระดับความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะของเทศบาล ในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน ส่วนความคิดเห็นของประชาชนในการให้บริการสาธารณะ เพศชาย เพศหญิง และอาชีพไม่แตกต่างกัน และประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน การศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ณภัทร คล่องสืบขาว (2553) ศึกษาเรื่อง ความเป็นไปได้ในการประยุกต์การจัดการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในการบริหารงานท้องถิ่น : ศึกษาเฉพาะกรณี องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอมือ จังหวัดตราด การศึกษานี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงประยุกต์ โดยการนำข้อมูล เชิงปริมาณมาวิเคราะห์ร่วมกับข้อมูลในเชิงคุณภาพ มีกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา 3 กลุ่ม ได้แก่ ประชาชนอายุ 18 ปีขึ้นไป ผู้บริหารท้องถิ่นทั้งฝ่ายประจำและฝ่ายการเมือง รวมทั้งผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารงานท้องถิ่น ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มที่ 1 ประชาชนอายุ 18 ปีขึ้นไปพบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลในขั้นพื้นฐาน แต่ความสนใจในการมีส่วนร่วมและการตรวจสอบในการทำการตรวจสอบการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลมีน้อยมาก แต่ส่วนใหญ่ยังมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล และส่วนใหญ่ไม่เห็นด้วยกับการนำหลักการการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในการบริหารงานท้องถิ่น ด้วยเหตุผลที่ว่า ปัจจุบันท้องถิ่นดำเนินการเองได้ดีแล้วและเกรงว่าหากมีการนำหลักการบริหารบางหลักการมาใช้ในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลจะทำให้ประชาชนต้องเสียค่าบริหารแพงขึ้นในขณะที่คุณภาพการให้บริการอาจไม่ดีขึ้น กลุ่มที่ 2 เป็นกลุ่มที่ทำหน้าที่บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วยนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล หัวหน้าส่วนโยธา หัวหน้าส่วนการคลัง และหัวหน้าส่วนราชการ

อื่นๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลที่เป็นตัวอย่าง จำนวน 20 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้บริหารส่วนใหญ่มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่พอสมควรและส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการนำหลักการประยุกต์การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล แต่ก็ยังมีความกังวลประเด็นในการทุจริตคอร์รัปชัน เนื่องจากอำนาจของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลที่จะมีมากขึ้น และกลุ่มที่ 3 ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญในการบริหารงานของท้องถิ่น จำนวน 4 คน โดยใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าระบบการบริหารภาครัฐแบบเดิมนั้น ยังมีความเหมาะสมกับการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยเห็นว่าความไม่มีประสิทธิภาพในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลที่เกิดขึ้นน่าจะเป็นผลมาจากตัวบุคคลมากกว่าระบบ แต่ส่วนใหญ่ก็ให้ข้อเสนอแนะว่า หากจำเป็นต้องนำเอาหลักการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในการบริหารงานจะต้องสร้าง ความรู้ ความเข้าใจ ทักษะที่ดีและถูกต้องให้กับทุกส่วนที่เกี่ยวข้อง ทั้งผู้บริหาร พนักงานและประชาชนผู้รับบริการ เพื่อให้การนำหลักการบริหารภาครัฐแนวใหม่มาใช้เกิดผลดีต่อการบริหารงานท้องถิ่นอย่างแท้จริง

นายปริญญา ใจเถิง (2553) ศึกษาเรื่อง การศึกษาระดับความสำเร็จของการบริหารการปฏิบัติราชการตามแนวการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ของโรงเรียนบ้านห้วยไคร้ อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย ผลการวิจัยพบว่า ระดับความสำเร็จของการบริหารการปฏิบัติราชการตามแนวการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ของโรงเรียนบ้านห้วยไคร้ อำเภอเทิง จังหวัดเชียงรายภาพรวมความสำเร็จการปฏิบัติราชการตามตัวชี้วัด 4 มิติ อยู่ในระดับมาก โดยมิติด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านคุณภาพของการปฏิบัติราชการและมิติด้านการพัฒนาองค์กร มีความสำเร็จอยู่ในระดับมากทุกมิติ มิติที่ 1 มิติด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการมีความสำเร็จตามตัวชี้วัดอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ ตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติราชการกระทรวงศึกษาธิการ ตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติราชการของกลุ่มภารกิจ และตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติราชการสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการมีความสำเร็จอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ ระดับความสำเร็จของตัวชี้วัดมิติด้านคุณภาพการให้บริการและระดับความสำเร็จของความพึงพอใจของครูต่องานสัปดาห์ มิติที่ 3 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการมีความสำเร็จอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ระดับความสำเร็จของตัวชี้วัดมิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ (ระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา) และมิติที่ 4 มิติ ด้านพัฒนาองค์กรมีความสำเร็จอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ตัวชี้วัดมิติด้านพัฒนาองค์กร

ธีรยุทธ์ เบ็ญล่าเต๊ะ (2554) ศึกษาเรื่อง การนำกระบวนการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมของเทศบาลเมืองบ้านพรุ ผลการวิจัยพบว่า เทศบาลเมืองบ้านพรุและภาคีหุ้นส่วน ประกอบด้วย เทศบาลเมืองบ้านพรุ เทศบาลเมืองคองหงส์ เทศบาลตำบลบ้านไร่ เทศบาลตำบลพะตง องค์การบริหารส่วนตำบลพะตงและประชาชนในชุมชน มีการกำหนดกลยุทธ์ด้านการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมเรื่องการจัดจัดการมูลฝอยแนวใหม่ เริ่มต้นด้วยการจัดให้มีประชุมร่วมกันเพื่อสำรวจด้านความต้องการในการแก้ไขปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม วางตัวผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในโครงการเพื่อระดมการมี

ส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่น ผู้บริหารและสมาชิกสภาท้องถิ่นทั้ง 5 องค์การและจัดทำประชาพิจารณ์พื้นที่ที่มีผลกระทบเรื่องการจัดการขยะ นำเอาข้อตกลงร่วมกันนำเสนอผู้มีอำนาจคือกรมควบคุมมลพิษ กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเพื่อพิจารณาให้การสนับสนุนซึ่งก็ได้รับการสนับสนุนทางด้านงบประมาณในเวลาต่อมา เมื่อได้รับการสนับสนุนแล้วเทศบาลเมืองบ้านพรุ จึงได้กำหนดโครงสร้างองค์การขับเคลื่อนการดำเนินงานซึ่งประกอบด้วยบุคคลและประชาชนร่วมกันจัดทำวิสัยทัศน์ที่มีข้อความและเป้าหมาย “การบริหารสิ่งแวดล้อมอย่างมีคุณค่ารักษาไว้เพื่อชุมชน การจัดการสิ่งแวดล้อมมีความยั่งยืน” มีการกำหนดพันธกิจเรื่องการลดปริมาณขยะ ภาศทั้ง 3 ภาควิชาส่วนมีการร่วมทำข้อกำหนดการดำเนินงานและการปฏิบัติงานเป็นคู่มือการปฏิบัติงาน จากการดำเนินการดังกล่าวนี้ก่อให้เกิดความพึงพอใจและเพิ่มคุณภาพชีวิตของประชาชน อันเนื่องมาจากการรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมและการมีข้อร้องเรียนในเรื่องปัญหาสิ่งแวดล้อมของประชาชนเกิดการทำงานในลักษณะ ทีมเวิร์คและเกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การปฏิบัติงานด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมและที่สำคัญเกิดการจัดการที่แตกต่างจากเดิมคือ เป็นรูปแบบการจัดการแบบมีส่วนร่วม คือ ร่วมคิด ร่วมทำและร่วมรับผลประโยชน์

สุธินี เจริญเครือ (2555) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำปราณ อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการวิจัยพบว่า 1) การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำปราณ อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค สาธารณูปการ รองลงมาคือ ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและเทคโนโลยี และด้านการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ 2) หลักการให้บริการของเทศบาลตำบลปากน้ำปราณมีความสัมพันธ์เชิงบวกในทิศทางเดียวกันกับความต้องการการรับบริการสาธารณะของประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลปากน้ำปราณ อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ฟิลลิปส์ จิระประยุต (2556) ศึกษาเรื่อง การนำเครื่องมือการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในหน่วยธุรกิจน้ำมัน บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับความสำเร็จในการนำเครื่องมือการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่มาประยุกต์ใช้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 (2) แต่ละสายงานของหน่วยธุรกิจน้ำมันมีความเห็นต่อความสำเร็จในการนำเครื่องมือการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่มาประยุกต์ใช้ในหน่วยธุรกิจน้ำมันไม่แตกต่างกัน (3) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การบริหารคุณภาพ ความสำเร็จของหน่วยธุรกิจน้ำมัน รวมร้อยละ 83.7 (4) จุดแข็ง คือ ทักษะคิดพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงปรับตัวได้ดี จุดอ่อนคือ การสื่อสารไม่ค่อยมีประสิทธิภาพและพนักงานรุ่นบุกเบิกไม่ค่อยปรับตัวโอกาส คือ นโยบายรัฐสนับสนุน อุปสรรคคือ นโยบายรัฐและกฎหมายไม่เหมาะสมกับการดำเนินธุรกิจและ (5) ข้อเสนอแนะคือ ควรศึกษา วิเคราะห์ บุคลากรและประยุกต์ใช้เครื่องมือการบริหารจัดการในระยะเวลาที่เหมาะสมมีการประเมินผลอย่างเป็นระบบ สื่อสารสร้างความรู้ความเข้าใจพัฒนาบุคลากรให้มีทัศนคติที่ดีและสร้างขวัญกำลังใจให้บุคลากร

สมชาย สุเทศ (2556) ศึกษาเรื่อง การบริหารการจัดการภาครัฐแนวใหม่ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า 1) องค์ประกอบในการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยด้านการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด และผลการดำเนินงานนโยบายการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านเก่งมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 2) ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินตามนโยบายการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่โดยสรุปพบว่า ปัญหาส่วนใหญ่เกิดจากการกำหนดตัวชี้วัดที่ไม่สอดคล้องกับศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบล และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน รวมถึงพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลยังขาดความเป็นมืออาชีพในการทำงานและไม่นิยมเรียนรู้วิธีการทำงานใหม่ๆ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน 3) แนวทางการพัฒนาตัวแบบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ดังนี้ (1) องค์การบริหารส่วนตำบลควรต้องมีการพัฒนาพนักงานให้เป็นนักเรียนรู้ การกำหนดตัวชี้วัดในการทำงานที่สอดคล้องกับศักยภาพของตน การกำหนดกฎระเบียบที่เอื้อต่อการพัฒนาระบบการทำงาน การให้ความสำคัญกับการทำงานแบบเครือข่าย และการเลือกใช้เครื่องมือทางการจัดการที่เหมาะสมกับองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อพัฒนาคุณภาพการทำงานให้สูงขึ้น และ (2) ประชาชนและภาคีเครือข่ายในพื้นที่นั้น องค์การบริหารส่วนตำบลต้องให้ความสำคัญกับความต้องการของประชาชน และการเปิดโอกาสให้ประชาชนและภาคีเครือข่ายเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนให้ดีขึ้นจนกระทั่งสามารถพึ่งพาตนเองได้

มานิตย์ พลัดโปรง (2556) ศึกษาเรื่อง การศึกษาวัฒนธรรมองค์การที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ของสถานีตำรวจภูธรบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการวิจัย พบว่า 1) วัฒนธรรมองค์การที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ของสถานีตำรวจภูธรบางสะพานในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ ด้านวัฒนธรรมแบบระบบราชการ ด้านวัฒนธรรมแบบหัวหน้าเผ่า ด้านวัฒนธรรมแบบทีมงานและด้านวัฒนธรรมแบบพ่อมดฉายา ระเบียบ สำหรับการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ของสถานีตำรวจภูธรบางสะพาน ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับมาก โดยมีเรื่องสถานีตำรวจมีระบบควบคุมภายในตามเกณฑ์มาตรฐานของตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด และเรื่องสถานีตำรวจมีการจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 2) วัฒนธรรมองค์การ ที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจภูธรบางสะพาน เกี่ยวข้องกับรูปแบบการตัดสินใจของผู้บริหารสถานีตำรวจต้องมีลักษณะผสมผสาน และไม่ตายตัวกับรูปแบบการใช้อำนาจแบบใดแบบหนึ่ง การใช้อำนาจเป็นสิ่งที่เหมาะสมกับการทำงานของตำรวจ เนื่องจากผลการปฏิบัติงานของตำรวจจะส่งผลกระทบต่อประชาชนหลาย ๆ ฝ่าย ทั้งในเชิงบวกและเชิงลบ วิธีการที่เหมาะสมกับการจูงใจเจ้าหน้าที่ตำรวจให้ปฏิบัติงาน คือ การให้การยอมรับแก่เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติในสถานีตำรวจ ข้อค้นพบจากการวิจัย คือ ทำให้ทราบถึงแนวทางที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ประกอบด้วย การมอบหมายงาน ต้องใช้คนที่เหมาะสมกับงานมีการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนใช้เหตุผลในการทำงานมีการสื่อสารร่วมกัน และการสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

นราธิป ศรีราม กิตติพงษ์ เกียรติวัชรชัย และชลัช ชรัญญชัย (2556) ศึกษาเรื่อง การสังเคราะห์แนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ ผลการวิจัยพบว่า แนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ (NPS) มีความแตกต่างจากแนวคิดรัฐประศาสนศาสตร์ดั้งเดิม (OPA) และแนวคิดการจัดการภาครัฐแนว

ใหม่ (NPM) หลายประการ แต่กลับมีความเหมือนหรือคล้ายคลึงกับแนวคิดรัฐประศาสนศาสตร์แนวใหม่ (NPA) เป็นอย่างมาก สำคัญของแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ (NPS) มี 7 ประการ คือ (1) บริการรับใช้พลเมืองไม่ใช่ลูกค้า (2) การค้นหาผลประโยชน์สาธารณะ (3) เน้นคุณค่าความเป็นพลเมืองมากกว่าการเป็นผู้ประกอบการ (4) คิดเชิงกลยุทธ์ ปฏิบัติแบบประชาธิปไตย (5) การตระหนักในความสามารถรับผิดชอบได้ไม่ใช่เรื่องง่าย (6) การให้บริการมากกว่าการกำกับทิศทางและ (7) ให้คุณค่ากับคนไม่ใช่แค่ผลิตภาพ

สมบูรณ์ ชมพุดม่อง (2556) ศึกษาเรื่องการบริการสาธารณะแนวใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการวิจัยพบว่า 1) การบริการสาธารณะแนวใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดประจวบคีรีขันธ์โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณารายด้านเรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลงไป ได้แก่ ด้านคุณค่าความเป็นพลเมือง การให้คุณค่ากับคน บริการประชาชน ในฐานะพลเมือง การคิดเชิงยุทธศาสตร์และปฏิบัติอย่างเป็นประชาธิปไตย ผลประโยชน์สาธารณะ ความรับผิดชอบ และด้านการเป็นผู้ให้บริการ ตามลำดับ การดำเนินภารกิจ การจัดการบริการสาธารณะในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลงไป ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน สังคมและคุณภาพชีวิต และเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว ตามลำดับ 2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริการสาธารณะแนวใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ได้แก่ การบริการประชาชน ในฐานะพลเมือง ความรับผิดชอบ ผลประโยชน์สาธารณะ และการให้คุณค่ากับคน โดยมีสัมประสิทธิ์การทำนายร้อยละ 56.30 3) แนวทางที่เหมาะสมในการบริการสาธารณะแนวใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ คือ การเป็นผู้ให้บริการในการอำนวยความสะดวกให้ข้อมูลและรับฟังความคิดเห็นของประชาชนมากกว่าการชี้แนะ การเน้นผลประโยชน์สาธารณะเป็นเป้าหมายที่มาจากความต้องการของคนทุกกลุ่ม การกำหนดภารกิจและมอบหมายงานให้แก่ผู้รับผิดชอบ และการส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดการบริการสาธารณะของท้องถิ่น ตามลำดับ

สุทิน ทัดรัตน์ (2557) ศึกษา เรื่อง การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ของตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการวิจัยพบว่า (1) ความสำเร็จตามหลักการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ของตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มองในภาพรวมแล้วการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ของตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์อยู่ในระดับมาก เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยสูงสุดลงไป คือ ด้านการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานเชิงรุก ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านการพัฒนาองค์การตามลำดับ (2) องค์ประกอบหลักการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีประสิทธิผลในการทำนาย (3) การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่เหมาะสมกับตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ คือ กำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดให้ชัดเจน สามารถปฏิบัติได้ และให้ผู้ปฏิบัติมีส่วนร่วมในการกำหนดกลยุทธ์องค์กร และการสนับสนุนด้านเทคโนโลยี แผนกลยุทธ์เชิงรุกต้องถูกถ่ายทอดไปสู่ระดับปฏิบัติ ตามลำดับความสำคัญและเร่งด่วน ลดขั้นตอน ระยะเวลาการให้บริการสำรวจความคาดหวัง ความต้องการ และความพึงพอใจของผู้รับบริการ สร้างจิตสำนึกการเป็นตำรวจมืออาชีพ ตรวจสอบและประเมินการใช้ทรัพยากร ลดความซ้ำซ้อน กระจายอำนาจในการตัดสินใจ เน้นการพัฒนาบุคลากร ตรวจสอบติดตามประเมินผลและควบคุมการปฏิบัติ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำแนวคิดหลักการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ตามแนวคิด “Reinventing Government” หรือการสร้างสรรค์รัฐบาลแนวใหม่ตามแนวคิดของ David Osborne and Ted Gaebler (David Osborne and ted Gaebler, 1992 อ้างถึงใน ศุภณัฐ ทรัพย์นาวิณ, 2554 : 53 - 54) โดยมี 10 ประการ มาสังเคราะห์เป็นตัวแปรอิสระ ได้แก่

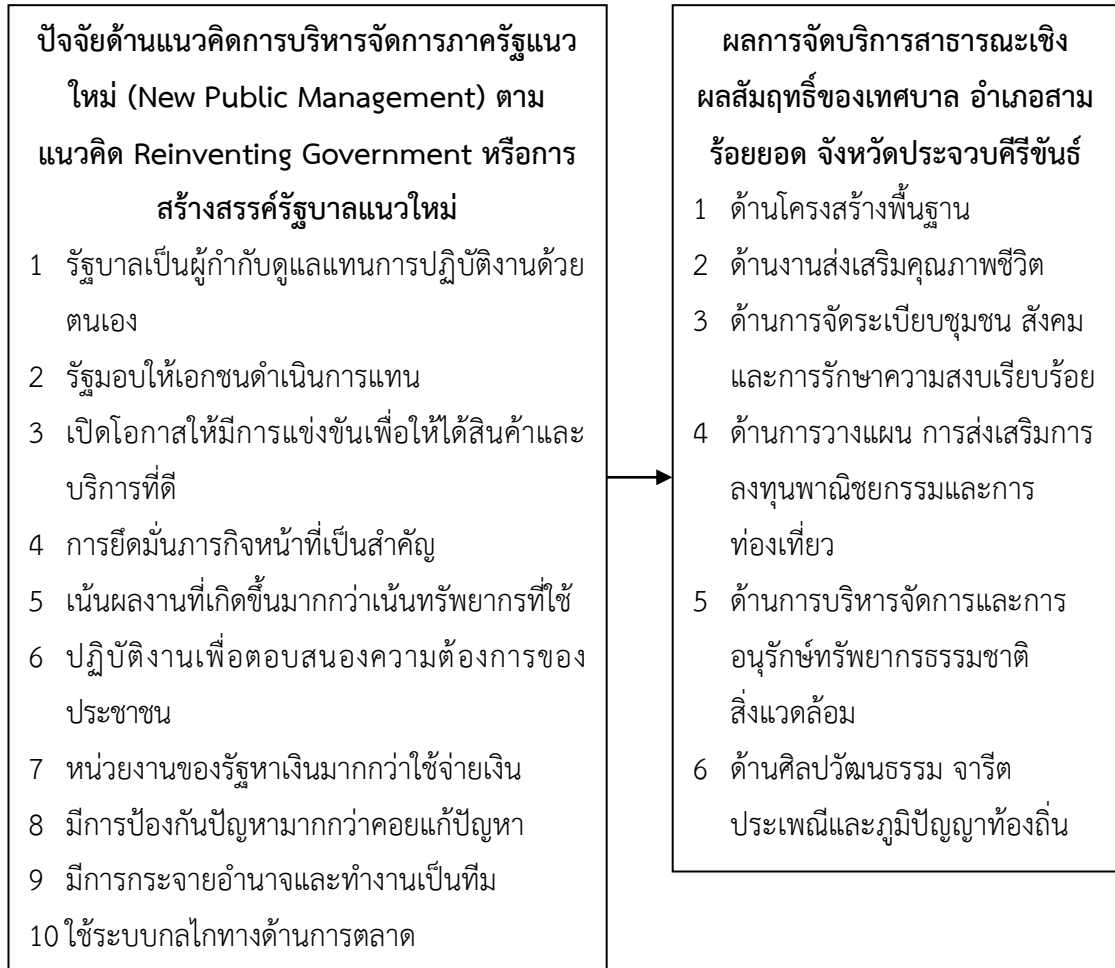
1. รัฐบาลเป็นผู้กำกับดูแลแทนการปฏิบัติงานด้วยตนเอง
2. รัฐบาลขอให้เอกชนดำเนินการแทน
3. เปิดโอกาสให้มีการแข่งขันเพื่อให้ได้สินค้าและบริการที่ดี
4. การยึดมั่นภารกิจหน้าที่เป็นสำคัญ
5. เน้นผลงานที่เกิดขึ้นมากกว่าเน้นทรัพยากรที่ใช้
6. ปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน
7. หน่วยงานของรัฐหาเงินมากกว่าใช้จ่ายเงิน
8. มีการป้องกันปัญหามากกว่าคอยแก้ปัญหา
9. มีการกระจายอำนาจและทำงานเป็นทีม
10. ใช้ระบบกลไกทางการตลาด

ในส่วนผลของการจัดบริการสาธารณะของเทศบาล ประกอบด้วย

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน
2. ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต
3. ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย
4. ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว
5. ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม
6. ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น มาเป็นตัวแปรตาม

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย