

วิธีการจัดการภาครัฐแนวใหม่ในต่างประเทศ

New approaches of public sector management in foreign countries

จุฑามณี วงษาเนา¹, พันธกานต์ ไตรสุ², กฤตกร นาหว่าน³, พาริณี พรหมนิล⁴

Chuthamanee Wongsanao¹, Pantakan Trisu², Kritakorn Nawan³, Parinee Promnil⁴

^{1,2,3,4} สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

^{1,2,3,4} Department of Public Administration, Faculty of Management Science, Sakon Nakhon Rajabhat University

Corresponding author's e-mail: Chuthamaneewongsanao@gmail.com^{1}, Pantakan.tr64@snru.ac.th²

Kritakorn.na64@snru.ac.th³, Parinee.mr64@snru.ac.th⁴

Received: February 1, 2024

Revised: December 20, 2024

Accepted: December 28, 2024

บทคัดย่อ

การจัดการภาครัฐแนวใหม่ เป็นแนวคิดในการบริหารภาครัฐที่มุ่งเน้นการปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของภาครัฐ โดยการนำแนวคิดและหลักการของการบริหารภาคเอกชนมาประยุกต์ใช้กับการบริหารภาครัฐ แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่เริ่มแพร่หลายในต่างประเทศในช่วงทศวรรษ 1980 และ 1990 โดยประเทศนอร์เวย์ ได้แก่ ประเทศอังกฤษ ได้ทำการปฏิรูประบบราชการครั้งใหญ่ในช่วงทศวรรษ 1980 โดยมุ่งเน้นให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานของภาครัฐ โดยมีการปฏิรูปในด้านต่าง ๆ ดังนี้ การกระจายอำนาจ การมุ่งเน้นผลลัพธ์ การวัดผลการปฏิบัติงาน การทบทวนบทบาทของภาครัฐ การเน้นลูกค้า และการแข่งขัน ประเทศสหรัฐอเมริกา ได้ทำการปฏิรูประบบราชการในช่วงทศวรรษ 1990 โดยมุ่งเน้นให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานของภาครัฐ โดยมีการปฏิรูปในด้านต่าง ๆ ดังนี้ การมุ่งเน้นผลลัพธ์ การวัดผลการปฏิบัติงาน การทบทวนบทบาทของภาครัฐ และการเน้นลูกค้าประเทศออสเตรเลีย ได้ทำการปฏิรูประบบราชการในช่วงทศวรรษ 1980 และ 1990 โดยมุ่งเน้นให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานของภาครัฐ โดยมีการปฏิรูปในด้านต่าง ๆ ดังนี้ การมุ่งเน้นผลลัพธ์ การวัดผลการปฏิบัติงาน การทบทวนบทบาทของภาครัฐ และการกระจายอำนาจ ประเทศนิวซีแลนด์ ได้ทำการปฏิรูประบบราชการในช่วงทศวรรษ 1980 โดยมุ่งเน้นให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานของภาครัฐ โดยมีการปฏิรูปในด้านต่าง ๆ ดังนี้ การมุ่งเน้นผลลัพธ์ การวัดผลการปฏิบัติงาน การทบทวนบทบาทของภาครัฐ และการกระจายอำนาจ ประเทศสิงคโปร์ ได้ทำการปฏิรูประบบราชการในช่วงทศวรรษ 1980 และ 1990 โดยมุ่งเน้นให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานของภาครัฐ โดยมีการปฏิรูปในด้านต่าง ๆ ดังนี้ การมุ่งเน้นผลลัพธ์ การวัดผลการปฏิบัติงาน การทบทวนบทบาทของภาครัฐ การเน้นลูกค้า

และการแข่งขัน แนวคิดนี้ได้รับความนิยมอย่างมากในหลายประเทศทั่วโลก เนื่องจากสามารถช่วยปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของภาครัฐได้อย่างเป็นรูปธรรม การจัดการภาครัฐแนวใหม่ได้ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงครั้งสำคัญต่อระบบราชการในหลายประเทศ การปฏิรูปการจัดการภาครัฐแนวใหม่ยังก่อให้เกิดข้อถกเถียงและวิพากษ์วิจารณ์ในหลายประเด็น การจัดการภาครัฐแนวใหม่ยังคงเป็นแนวคิดที่ได้รับความนิยมในปัจจุบัน ตัวอย่างการปฏิรูปการจัดการภาครัฐแนวใหม่ในต่างประเทศ

คำสำคัญ: การจัดการภาครัฐ, วิถีใหม่, ต่างประเทศ

Abstract

New Public Management is a concept in public administration that focuses on improving the efficiency and effectiveness of the public sector. By applying the concepts and principles of private sector management to public administration. New public management concepts began to spread abroad in the 1980s and 1990s, with the pilot country, England, undergoing major civil service reforms in the 1980s, aiming to increase efficiency and effectiveness in public sector operations. There are reforms in various areas as follows: decentralization Focusing on results Performance measurement Reviewing the role of the government sector customer focus and competition United States The government reformed the civil service system in the 1990s, focusing on efficiency and effectiveness in public sector operations. There are reforms in various areas as follows: Focusing on results. Performance measurement Reviewing the role of the government sector and customer focus Australia It reformed the civil service system in the 1980s and 1990s, focusing on efficiency and effectiveness in public sector operations. There are reforms in various areas as follows: Focusing on results. Performance measurement Reviewing the role of the government sector and decentralization New Zealand The government reformed the civil service system in the 1980s, focusing on efficiency and effectiveness in public sector operations. There are reforms in various areas as follows: Focusing on results. Performance measurement Reviewing the role of the government sector and decentralization Singapore It reformed the civil service system in the 1980s and 1990s, focusing on efficiency and effectiveness in public sector operations. There are reforms in various areas as follows: Focusing on results. Performance measurement Reviewing the role of the government sector customer focus and competition This concept is very popular in many countries around the world. Because it can help

concretely improve the efficiency and effectiveness of the government sector. New public management has brought about significant changes to bureaucracies in many countries. The new public management reform has also caused debate and criticism on many issues. New public management is still a popular concept today. Examples of new public management reforms in foreign countries.

Keywords: public management, new approach, foreign country

บทนำ

การจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) เป็นแนวคิดการบริหารภาครัฐที่ได้รับความนิยมในช่วงทศวรรษ 1980 และ 1990 แนวคิดนี้มุ่งเน้นไปที่การปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของภาครัฐ โดยการนำหลักการและแนวคิดของภาคเอกชนมาประยุกต์ใช้ หลักสำคัญของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ได้แก่ การมุ่งเน้นผลลัพธ์ (Results-oriented) แทนการมุ่งเน้นกระบวนการ (Process-oriented) ของภาครัฐแบบเดิม การวัดผลการปฏิบัติงาน (Performance measurement) เพื่อเป็นเครื่องมือในการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของภาครัฐ การกระจายอำนาจ (Decentralization) ให้กับหน่วยงานภาครัฐในระดับล่าง เพื่อให้สามารถตัดสินใจและดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ การแข่งขัน (Competition) ของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อให้เกิดการบริการสาธารณะที่มีคุณภาพและคุ้มค่า การเน้นลูกค้า (Customer-oriented) ในการบริการสาธารณะ เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของประชาชน

แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่มีความสำคัญต่อประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก เพราะเป็นแนวทางที่จะช่วยปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของภาครัฐ ซึ่งจะส่งผลดีต่อประชาชนในหลายด้าน เช่น การบริการสาธารณะที่มีคุณภาพและคุ้มค่า ประชาชนจะได้รับบริการสาธารณะที่มีคุณภาพและตรงกับความต้องการของประชาชนมากยิ่งขึ้น การลดค่าใช้จ่ายของภาครัฐ ภาครัฐสามารถลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นลงได้ การเพิ่มความโปร่งใสและตรวจสอบได้ของภาครัฐ ภาครัฐสามารถดำเนินงานอย่างโปร่งใสและตรวจสอบได้มากยิ่งขึ้น เหตุผลที่เราทำเรื่องนี้ เพราะต้องการปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของภาครัฐ เพื่อให้ภาครัฐสามารถให้บริการสาธารณะที่มีคุณภาพและคุ้มค่าแก่ประชาชนได้มากขึ้น โดยการนำหลักการและแนวคิดของภาคเอกชนมาประยุกต์ใช้ เช่น การมุ่งเน้นผลลัพธ์ การวัดผลการปฏิบัติงาน การกระจายอำนาจ การแข่งขัน และการเน้นลูกค้า ซึ่งแนวทางเหล่านี้จะช่วยส่งเสริมให้ภาครัฐสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ประโยชน์ที่จะได้รับจากการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ได้แก่ ประชาชนจะได้รับบริการสาธารณะที่มีคุณภาพและตรงกับความต้องการของประชาชนมากยิ่งขึ้น หน่วยงานภาครัฐจะมุ่งเน้นไปที่ผลลัพธ์ที่จะได้รับจากการดำเนินงาน แทนที่จะมุ่งเน้นไปที่กระบวนการ ซึ่งจะช่วยให้หน่วยงานภาครัฐสามารถให้บริการสาธารณะที่ตรงกับความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ภาครัฐสามารถลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นลงได้

หน่วยงานภาครัฐจะมุ่งเน้นไปที่การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะช่วยให้ภาครัฐสามารถลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นลงได้ ภาครัฐสามารถดำเนินงานอย่างโปร่งใสและตรวจสอบได้มากยิ่งขึ้น หน่วยงานภาครัฐจะมุ่งเน้นที่การวัดผลการปฏิบัติงาน ซึ่งจะช่วยให้ภาครัฐสามารถดำเนินงานอย่างโปร่งใสและตรวจสอบได้มากยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตาม การจัดการภาครัฐแนวใหม่ก็มีข้อจำกัดบางประการ เช่น อาจนำไปสู่การแข่งขันที่ไม่เป็นธรรม หรือทำให้ภาครัฐสูญเสียความเป็นอิสระ ดังนั้น การนำการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในประเทศต่าง ๆ นั้น จำเป็นต้องพิจารณาบริบทของแต่ละประเทศอย่างเหมาะสม เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประเทศและประชาชน

แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่

การจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) เป็นแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐที่ได้รับความนิยมในช่วงทศวรรษ 1980 และ 1990 แนวคิดนี้เกิดขึ้นจากแนวคิดการบริหารจัดการแบบใหม่ (New Management) ของภาคเอกชน โดยประยุกต์มาประยุกต์ใช้กับภาครัฐ เพื่อมุ่งเน้นให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานของภาครัฐ แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่มีหลักการสำคัญ ดังนี้ (อ้างอิง Osborne & Gaebler, 1992)

1. การมุ่งเน้นผลลัพธ์ (Results-oriented management) หน่วยงานภาครัฐควรมุ่งเน้นให้เกิดผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรมและเป็นประโยชน์ต่อประชาชน
2. การวัดผลการปฏิบัติงาน (Performance measurement) หน่วยงานภาครัฐควรมีการวัดผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ เพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงาน
3. การเลียนแบบการจัดการของภาคเอกชน (Public-private partnership) หน่วยงานภาครัฐควรพิจารณารูปแบบการบริหารจัดการของภาคเอกชนมาใช้ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล
4. การทบทวนบทบาทของภาครัฐ (Redefining the role of government) หน่วยงานภาครัฐควรพิจารณาทบทวนบทบาทของตนให้เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน
5. การกระจายอำนาจ (Decentralization) หน่วยงานภาครัฐควรกระจายอำนาจให้หน่วยงานระดับล่าง เพื่อให้สามารถตัดสินใจและดำเนินการได้อย่างคล่องตัว
6. การแข่งขัน (Competition) หน่วยงานภาครัฐควรเปิดให้มีการแข่งขัน เพื่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพและราคาที่เหมาะสม
7. การเน้นลูกค้า (Customer orientation) หน่วยงานภาครัฐควรให้ความสำคัญกับความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ
8. การทำงานในรูปความสัมพันธ์เชิงสัญญา (Contractual relationships) หน่วยงานภาครัฐควรทำงานร่วมกับภาคเอกชนในรูปความสัมพันธ์เชิงสัญญา เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

9. การปรับปรุงการจัดการทางการเงินและบัญชี (Financial and accounting management) หน่วยงานภาครัฐควรปรับปรุงการจัดการทางการเงินและบัญชีให้มีความโปร่งใสและมีประสิทธิภาพ

10. การมีภาระรับผิดชอบ (Accountability) หน่วยงานภาครัฐควรมีความรับผิดชอบต่อประชาชน ผู้รับบริการ

11. ความโปร่งใส (Transparency) : หน่วยงานภาครัฐควรมีความโปร่งใสในการดำเนินงาน การมีส่วนร่วมของประชาชน (Public participation) หน่วยงานภาครัฐควรเปิดให้มีการมีส่วนร่วมของประชาชน ในกระบวนการตัดสินใจและการดำเนินงาน

การจัดการภาครัฐแนวใหม่ในต่างประเทศ

แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ได้ถูกนำไปประยุกต์ใช้กับประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก โดยประเทศที่ประสบความสำเร็จในการนำแนวคิดนี้ไปใช้ ได้แก่ ประเทศอังกฤษ ประเทศสหรัฐอเมริกา ประเทศออสเตรเลีย ประเทศนิวซีแลนด์ และประเทศสิงคโปร์ ตัวอย่างการนำแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ไปใช้ในประเทศต่าง ๆ ดังนี้

ประเทศอังกฤษ

ประเทศอังกฤษ ได้ทำการปฏิรูประบบราชการครั้งใหญ่ในช่วงทศวรรษ 1980 โดยมุ่งเน้นให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานของภาครัฐ โดยมีการปฏิรูปในด้านต่างๆ ดังนี้ การกระจายอำนาจ การมุ่งเน้นผลลัพธ์ การวัดผลการปฏิบัติงาน การทบทวนบทบาทของภาครัฐ การเน้นลูกค้า และการแข่งขัน

1. การกระจายอำนาจ (Decentralization) เป็นแนวคิดหนึ่งที่มีความสำคัญในการจัดการภาครัฐแนวใหม่ โดยมุ่งเน้นการโอนอำนาจการตัดสินใจและการบริหารจัดการจากระดับส่วนกลางไปสู่ระดับท้องถิ่น แนวคิดนี้เชื่อว่าการกระจายอำนาจจะช่วยให้ภาครัฐสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น การกระจายอำนาจในอังกฤษเริ่มต้นขึ้นในช่วงทศวรรษ 1980 โดยรัฐบาลของนางมาร์กาเร็ต แทตเชอร์ ได้ดำเนินการปฏิรูประบบราชการ โดยมุ่งเน้นการลดบทบาทของรัฐบาลส่วนกลางและเพิ่มบทบาทของรัฐบาลท้องถิ่น การดำเนินการดังกล่าวส่งผลให้อำนาจและงบประมาณของรัฐบาลท้องถิ่นเพิ่มขึ้นอย่างมาก การกระจายอำนาจในอังกฤษสามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ ดังนี้

ระดับที่ 1 การกระจายอำนาจระดับภูมิภาค รัฐบาลอังกฤษได้จัดตั้งหน่วยงานระดับภูมิภาคขึ้นเพื่อทำหน้าที่กำกับดูแลและสนับสนุนรัฐบาลท้องถิ่นในพื้นที่ของตน หน่วยงานระดับภูมิภาคเหล่านี้มีอำนาจในการกำหนดนโยบายและจัดสรรงบประมาณแก่รัฐบาลท้องถิ่น

ระดับที่ 2 การกระจายอำนาจระดับท้องถิ่น รัฐบาลอังกฤษได้ให้อำนาจแก่รัฐบาลท้องถิ่นในการตัดสินใจและการบริหารจัดการบริการสาธารณะต่างๆ ในระดับท้องถิ่น บริการสาธารณะที่รัฐบาลท้องถิ่นมีอำนาจในการบริหารจัดการ เช่น การศึกษา สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม และโครงสร้างพื้นฐาน

2. การมุ่งเน้นผลลัพธ์ (Results-oriented management) เป็นแนวคิดหนึ่งที่มีความสำคัญในการจัดการภาครัฐแนวใหม่ โดยมุ่งเน้นการกำหนดเป้าหมายและผลลัพธ์ที่ชัดเจนสำหรับการดำเนินงานของภาครัฐ แนวคิดนี้เชื่อว่าการมุ่งเน้นผลลัพธ์จะช่วยให้ภาครัฐสามารถวัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสม การมุ่งเน้นผลลัพธ์ในอังกฤษเริ่มต้นขึ้นในช่วงทศวรรษ 1980 โดยรัฐบาลของนางมาร์กาเร็ต แทตเชอร์ ได้ดำเนินการปฏิรูประบบราชการ โดยมุ่งเน้นการกำหนดเป้าหมายและผลลัพธ์ที่ชัดเจนสำหรับหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ การดำเนินการดังกล่าวส่งผลให้หน่วยงานภาครัฐต่างๆ ให้ความสำคัญกับผลลัพธ์ของการดำเนินงานมากขึ้น การมุ่งเน้นผลลัพธ์ในอังกฤษสามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ ดังนี้

ระดับรัฐบาลส่วนกลาง รัฐบาลอังกฤษได้กำหนดเป้าหมายและผลลัพธ์ที่ชัดเจนสำหรับหน่วยงานภาครัฐต่างๆ ในระดับรัฐบาลส่วนกลาง เป้าหมายและผลลัพธ์เหล่านี้จะถูกนำมาใช้เป็นกรอบในการกำกับดูแลและประเมินผลงานของหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ

ระดับหน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ จะต้องกำหนดเป้าหมายและผลลัพธ์ที่ชัดเจนสำหรับการดำเนินงานของตนเอง เป้าหมายและผลลัพธ์เหล่านี้จะถูกนำมาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนและดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ

3. การวัดผลการปฏิบัติงาน การวัดผลการปฏิบัติงานเป็นองค์ประกอบสำคัญของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ โดยหน่วยงานภาครัฐควรมีการวัดผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ เพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงาน ซึ่งประเทศอังกฤษได้กำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน (KPI) ให้กับหน่วยงานภาครัฐทุกแห่ง โดยตัวชี้วัดเหล่านี้จะมุ่งเน้นไปที่ผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรมและเป็นประโยชน์ต่อประชาชน เช่น ระยะเวลาในการดำเนินการ อัตราความพึงพอใจของประชาชน

4. การทบทวนบทบาทของภาครัฐ (Government re-examination) เป็นแนวคิดหนึ่งที่มีความสำคัญในการจัดการภาครัฐแนวใหม่ โดยมุ่งเน้นการทบทวนภารกิจและบทบาทของภาครัฐให้เหมาะสมกับความต้องการของสังคม แนวคิดนี้เชื่อว่าการทบทวนบทบาทของภาครัฐจะช่วยให้ภาครัฐสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น การทบทวนบทบาทของภาครัฐในอังกฤษเริ่มต้นขึ้นในช่วงทศวรรษ 1980 โดยรัฐบาลของนางมาร์กาเร็ต แทตเชอร์ ได้ดำเนินการปฏิรูประบบราชการ โดยมุ่งเน้นการลดบทบาทของภาครัฐในบางด้านและเพิ่มบทบาทของภาคเอกชนในบางด้าน การดำเนินการดังกล่าวส่งผลให้ภาครัฐมีบทบาทในบางด้านลดลง เช่น การผลิตสินค้าและบริการ การค้า และการลงทุน ในขณะที่ภาคเอกชนมีบทบาทเพิ่มขึ้นในบางด้านดังกล่าว การทบทวนบทบาทของภาครัฐในอังกฤษสามารถแบ่งออกเป็น 2 แนวทางหลัก ดังนี้

แนวทางแรก มุ่งเน้นการลดบทบาทของภาครัฐในบางด้าน แนวทางนี้เชื่อว่าภาครัฐควรมุ่งเน้นในการกิจหลัก เช่น การคุ้มครองความมั่นคง การคุ้มครองสวัสดิการสังคม และการจัดบริการสาธารณะที่จำเป็นสำหรับประชาชน การดำเนินการตามแนวทางนี้ส่งผลให้ภาครัฐได้ถ่ายโอนภารกิจบางด้านให้กับภาคเอกชน เช่น การผลิตไฟฟ้า การผลิตน้ำประปา และการจัดหาที่อยู่อาศัย

แนวทางที่สอง มุ่งเน้นการเพิ่มบทบาทของภาครัฐในบางด้าน แนวทางนี้เชื่อว่าภาครัฐควรมีบทบาทในการกำกับดูแลและส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม การดำเนินการตามแนวทางนี้ส่งผลให้ภาครัฐได้เพิ่มบทบาทในบางด้าน เช่น การจัดการศึกษา การจัดระบบสาธารณสุข และการจัดสวัสดิการสังคม

5. การเน้นลูกค้า (Customer Orientation) เป็นแนวคิดที่สำคัญของ NPM โดยแนวคิดนี้มองว่าประชาชนหรือผู้รับบริการสาธารณะเป็นลูกค้าของภาครัฐ ดังนั้น ภาครัฐจึงควรให้ความสำคัญกับความต้องการของลูกค้าและมุ่งมั่นที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ดีที่สุด ประเทศอังกฤษเป็นหนึ่งในประเทศที่นำ NPM มาใช้อย่างแพร่หลาย โดยรัฐบาลอังกฤษได้ดำเนินนโยบายต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมแนวคิดการเน้นลูกค้าในภาครัฐ ดังนี้

- การจัดทำแผนยุทธศาสตร์การบริการสาธารณะ (Public Service Agreement) : รัฐบาลได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์การบริการสาธารณะสำหรับหน่วยงานภาครัฐต่างๆ โดยแผนยุทธศาสตร์ดังกล่าวต้องระบุเป้าหมายและแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการสาธารณะ โดยคำนึงถึงความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ การจัดทำระบบการประเมินผลการให้บริการสาธารณะ (Public Service Performance Assessment) : รัฐบาลได้จัดทำระบบการประเมินผลการให้บริการสาธารณะสำหรับหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ โดยระบบการประเมินผลดังกล่าวต้องพิจารณาจากผลการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

- การจัดทำระบบร้องเรียนและข้อเสนอแนะ (Complaints and Suggestions System) รัฐบาลได้จัดทำระบบร้องเรียนและข้อเสนอแนะสำหรับประชาชน เพื่อให้ประชาชนสามารถแจ้งปัญหาหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะของภาครัฐได้

การแข่งขันในภาครัฐของอังกฤษ รัฐบาลอังกฤษได้ดำเนินนโยบายต่าง ๆ ดังนี้

- การจ้างเหมาบริการสาธารณะ (Public Service Contracting) : รัฐบาลได้อนุญาตให้ภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดบริการสาธารณะ โดยภาครัฐจะจ้างเอกชนเป็นผู้ดำเนินการแทน เช่น การจัดเก็บขยะ การทำความสะอาดถนน การซ่อมแซมถนน เป็นต้น การจ้างเหมาบริการสาธารณะช่วยให้ภาครัฐสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายและประชาชนได้รับบริการสาธารณะที่มีคุณภาพดีขึ้น เนื่องจากภาคเอกชนมีความชำนาญในการบริหารจัดการและการให้บริการสาธารณะมากกว่าภาครัฐ

- การแปรรูปรัฐวิสาหกิจ (Privatization) รัฐบาลได้แปรรูปรัฐวิสาหกิจหลายแห่งให้เอกชนเป็นเจ้าของและดำเนินการ เช่น บริติชเทเลคอม บริติชแก๊ส บริติชแอร์เวย์ เป็นต้น การแปรรูปรัฐวิสาหกิจช่วยให้ภาครัฐ

สามารถประหยัดค่าใช้จ่ายและประชาชนได้รับบริการสาธารณะที่มีคุณภาพดีขึ้น เนื่องจากภาคเอกชนมีความคล่องตัวในการบริหารจัดการและการให้บริการสาธารณะมากกว่าภาครัฐ

ประเทศสหรัฐอเมริกา

ประเทศสหรัฐอเมริกา ได้ทำการปฏิรูประบบราชการในช่วงทศวรรษ 1990 โดยมุ่งเน้นให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานของภาครัฐ โดยมีการปฏิรูปในด้านต่าง ๆ ดังนี้ การมุ่งเน้นผลลัพธ์ การวัดผลการปฏิบัติงาน การทบทวนบทบาทของภาครัฐ และการเน้นลูกค้า

1. การมุ่งเน้นผลลัพธ์ (Results-Oriented Management) เป็นแนวคิดที่สำคัญของ NPM โดยแนวคิดนี้มองว่าภาครัฐควรมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์หรือความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะมากกว่าการมุ่งเน้นที่กระบวนการหรือขั้นตอนในการทำงาน ประเทศสหรัฐอเมริกาเป็นหนึ่งในประเทศที่นำ NPM มาใช้อย่างแพร่หลาย โดยรัฐบาลสหรัฐอเมริกาได้ดำเนินนโยบายต่างๆ เพื่อส่งเสริมแนวคิดการมุ่งเน้นผลลัพธ์ในภาครัฐ ดังนี้

2. การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ (Strategic Planning) รัฐบาลได้กำหนดแผนยุทธศาสตร์สำหรับหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ โดยแผนยุทธศาสตร์ดังกล่าวต้องระบุเป้าหมายและแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการสาธารณะ

3. การจัดทำระบบการประเมินผล (Performance Assessment) รัฐบาลได้จัดทำระบบการประเมินผลสำหรับหน่วยงานภาครัฐต่างๆ โดยระบบการประเมินผลดังกล่าวต้องพิจารณาจากผลการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐในการบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

4. การเชื่อมโยงผลตอบแทนกับผลงาน (Performance-Based Pay) รัฐบาลได้เชื่อมโยงผลตอบแทนของข้าราชการกับผลงานของข้าราชการ โดยข้าราชการจะได้รับผลตอบแทนที่สูงขึ้นหากผลงานของข้าราชการดี นโยบายต่าง ๆ เหล่านี้ของรัฐบาลสหรัฐอเมริกาส่งผลให้หน่วยงานภาครัฐในสหรัฐอเมริกาให้ความสำคัญกับผลลัพธ์ของการให้บริการสาธารณะมากขึ้น โดยหน่วยงานภาครัฐต่างๆ ได้ปรับปรุงการให้บริการสาธารณะเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ เช่น มีการปรับปรุงคุณภาพของบริการสาธารณะ มีการปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงาน มีการปรับปรุงความคุ้มค่าของการให้บริการสาธารณะ เป็นต้น

การมุ่งเน้นผลลัพธ์ในภาครัฐช่วยให้ภาครัฐสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งส่งผลดีต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของภาครัฐ ตัวอย่างการมุ่งเน้นผลลัพธ์ในภาครัฐของสหรัฐอเมริกา ได้แก่

- กระทรวงกลาโหมสหรัฐอเมริกาได้กำหนดเป้าหมายในการลดค่าใช้จ่ายด้านการป้องกันประเทศลง 10% ภายในปี 2025

- กระทรวงการต่างประเทศสหรัฐอเมริกาได้กำหนดเป้าหมายในการเพิ่มจำนวนประเทศที่ประชาชนมีสิทธิเลือกตั้งเป็นสองเท่าภายในปี 2030

- กระทรวงคมนาคมสหรัฐอเมริกาได้กำหนดเป้าหมายในการลดการจราจรติดขัดลง 20 % ภายในปี 2035

ระบบการวัดผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐในสหรัฐอเมริกามักประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก ดังนี้

5. วัตถุประสงค์ (Objectives) ระบุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของการดำเนินงาน

6. ตัวชี้วัด (Indicators) กำหนดตัวชี้วัดที่ใช้ในการวัดผลการปฏิบัติงาน

7. เกณฑ์ (Criteria) กำหนดเกณฑ์ในการตัดสินว่าผลการปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายหรือไม่

8. วิธีการวัด (Methods) กำหนดวิธีการในการวัดผลการปฏิบัติงาน การวัดผลการปฏิบัติงานช่วยให้หน่วยงานภาครัฐสามารถปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานได้ โดยหน่วยงานภาครัฐสามารถใช้ประโยชน์จากข้อมูลผลการปฏิบัติงานเพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงาน ปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงาน และปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการสาธารณะ เป็นต้น

9. การทบทวนบทบาทของภาครัฐ (The Redefinition of the Role of Government) เป็นแนวคิดที่สำคัญของ NPM โดยแนวคิดนี้มองว่าภาครัฐควรทบทวนบทบาทของตนเองให้เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน โดยภาครัฐควรมุ่งเน้นในการกิจที่จำเป็นเท่านั้น และควรเปิดโอกาสให้ภาคเอกชนและภาคประชาสังคมเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการสาธารณะ ประเทศสหรัฐอเมริกาเป็นหนึ่งในประเทศที่นำ NPM มาใช้อย่างแพร่หลาย โดยรัฐบาลสหรัฐอเมริกาได้ดำเนินนโยบายต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมแนวคิดการทบทวนบทบาทของภาครัฐ ดังนี้

- การแปรรูปรัฐวิสาหกิจ (Privatization) รัฐบาลได้แปรรูปรัฐวิสาหกิจหลายแห่งให้เอกชนเป็นเจ้าของและดำเนินการ เช่น บริติชเทเลคอม บริติชแก๊ส บริติชแอร์เวย์ เป็นต้น

- การจ้างเหมาบริการสาธารณะ (Public Service Contracting) รัฐบาลได้อนุญาตให้ภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดบริการสาธารณะ โดยภาครัฐจะจ้างเอกชนเป็นผู้ดำเนินการแทน เช่น การจัดเก็บขยะ การทำความสะอาดถนน การซ่อมแซมถนน เป็นต้น

10. การเน้นลูกค้า (Customer Orientation) เป็นแนวคิดที่สำคัญของ NPM โดยแนวคิดนี้มองว่าประชาชนหรือผู้รับบริการสาธารณะเป็นลูกค้าของภาครัฐ ดังนั้น ภาครัฐจึงควรให้ความสำคัญกับความต้องการของลูกค้าและมุ่งมั่นที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ดีที่สุด ประเทศสหรัฐอเมริกาเป็นหนึ่งในประเทศที่นำ NPM มาใช้อย่างแพร่หลาย โดยรัฐบาลสหรัฐอเมริกาได้ดำเนินนโยบายต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมแนวคิดการเน้นลูกค้าในภาครัฐ ดังนี้

- การจัดทำแผนยุทธศาสตร์การบริการสาธารณะ (Public Service Agreement) รัฐบาลได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์การบริการสาธารณะสำหรับหน่วยงานภาครัฐต่างๆ โดยแผนยุทธศาสตร์ดังกล่าวต้องระบุเป้าหมายและแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการสาธารณะ โดยคำนึงถึงความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ

- การจัดทำระบบการประเมินผลการให้บริการสาธารณะ (Public Service Performance Assessment) รัฐบาลได้จัดทำระบบการประเมินผลการให้บริการสาธารณะสำหรับหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ โดยระบบการประเมินผลดังกล่าวต้องพิจารณาจากผลการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

- การจัดทำระบบร้องเรียนและข้อเสนอแนะ (Complaints and Suggestions System) รัฐบาลได้จัดทำระบบร้องเรียนและข้อเสนอแนะสำหรับประชาชน เพื่อให้ประชาชนสามารถแจ้งปัญหาหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะของภาครัฐได้

ประเทศออสเตรเลีย

ประเทศออสเตรเลีย ได้ทำการปฏิรูประบบราชการในช่วงทศวรรษ 1980 และ 1990 โดยมุ่งเน้นให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานของภาครัฐ โดยมีการปฏิรูปในด้านต่างๆ ดังนี้ การมุ่งเน้นผลลัพธ์ การวัดผลการปฏิบัติงาน การทบทวนบทบาทของภาครัฐ และการกระจายอำนาจ ออสเตรเลียเป็นประเทศที่มีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างของระบบราชการและระบบบริหารราชการเป็นอย่างมากในระหว่างปีสุดท้ายของคริสต์ทศวรรษที่ 20 ความเปลี่ยนแปลงดังกล่าวเกิดขึ้นทั้งในระดับสหพันธรัฐ ระดับมลรัฐ และระดับท้องถิ่น และเป็นความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับทั้งการปรับโครงสร้างของระบบราชการ การปรับเปลี่ยนเป้าหมายของการดำเนินการที่เน้นกระบวนการและการควบคุมมาสู่การเน้นความสำเร็จหรือผลลัพธ์ของงานไปจนกระทั่งถึงการปรับเปลี่ยนระบบงบประมาณและระบบความสัมพันธ์ภายในระหว่างข้าราชการกับรัฐ ฯลฯ

ความพยายามจะปฏิรูป และจัดระบบราชการและระบบบริหารราชการขึ้นใหม่ที่เกิดขึ้นในออสเตรเลียระหว่างทศวรรษสุดท้ายของศตวรรษนี้ นับได้ว่าเป็นตัวอย่างและเป็นประสบการณ์ที่น่าจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งสำหรับการนำมาศึกษาเปรียบเทียบและนำส่วนที่เหมาะสมมาใช้ประโยชน์สำหรับการกำหนดแนวทางและการดำเนินการเพื่อปฏิรูประบบราชการในประเทศไทย แม้ว่าแนวทาง วิคิดและกระบวนการในการจัดการกับปัญหาทางการเมืองการปกครองของออสเตรเลียจะมีความแตกต่างไปจากที่เป็นอยู่ในสังคมไทยอยู่บ้างก็ตาม

อย่างไรก็ตาม ในการศึกษาพิจารณาปรากฏการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นในความพยายามเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางการเมืองการปกครองของออสเตรเลียนั้น จำเป็นที่จะต้องทำความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับสภาพความแตกต่างของ “ระบบออสเตรเลีย” ซึ่งมีความแตกต่างจากสภาพพื้นฐานของระบบการเมืองการปกครองไทยอยู่หลายประการด้วยกัน โดยในที่นี้จะขอนำเสนอความแตกต่างโดยพื้นฐานจากการเปรียบเทียบระบบของประเทศไทยทั้งสองไว้เพื่อเป็นข้อพิจารณาเบื้องต้นในการทำความเข้าใจต่อ “ระบบออสเตรเลีย” รวมทั้งสิ้นสามประการดังต่อไปนี้

ประการที่หนึ่ง ออสเตรเลียเป็นรัฐรวมในรูปสหพันธรัฐ (Federal State) ที่ประกอบด้วยรัฐอธิปไตยหลายรัฐรวมตัวตั้งเป็นเครือจักรภพออสเตรเลีย (Commonwealth of Australia) ดังนั้น ระบบบริหาร

ราชการและการจัดองค์กรบริหารราชการของออสเตรเลียจึงมีโครงสร้างภายในสองระดับ คือ เมืองค์กระดับมลรัฐ (รัฐบาลมลรัฐ, สภามลรัฐ, ศาลสูงสุด, มลรัฐและหน่วยงานบริหารมลรัฐ) กับองค์กรในระดับสหพันธรัฐ (รัฐบาลของสหพันธ์, สภาของสหพันธ์, ศาลสูงสุดของสหพันธ์ และหน่วยราชการบริหารของสหพันธ์) ซ้อนกันอยู่ กิจกรรมที่เกิดขึ้นในแต่ละมลรัฐอาจจะอยู่ในอำนาจของรัฐบาลมลรัฐหรือรัฐบาลสหพันธ์ก็ได้ โดยแม้การจัดตั้งหน่วยงานราชการก็มีความซ้ำซ้อนกันอยู่ในทั้งสองระดับ ในขณะที่ประเทศไทยเป็นรัฐเดี่ยว มีรัฐบาลรัฐสภา ศาล และหน่วยงานบริหารเพียงระดับเดียว และมีขอบเขตอำนาจกำหนดไว้อย่างชัดเจนโดยกฎหมาย และไม่มี ความซ้ำซ้อนในแง่อำนาจหน้าที่ขององค์กร

ประการที่สอง ออสเตรเลียใช้ระบบกฎหมายแบบคอมมอนลอว์ (Common Law) ตามแบบอย่างของประเทศอังกฤษ ซึ่งมีแนวความคิดพื้นฐานอยู่บนหลักความเสมอภาคต่อหน้ากฎหมาย (Equality before the Law) ซึ่งทำให้ส่วนราชการต่าง ๆ และข้าราชการไม่มีอำนาจเหนือหรือมีสิทธิพิเศษมากไปกว่าเอกชนทั่ว ๆ ไป นอกจากที่ระบุไว้แจ้งชัดในกฎหมาย ในขณะที่ประเทศไทยระบบกฎหมายแบบประมวลธรรม (Civil Law) ตามแบบอย่างของประเทศในภาคพื้นยุโรป และได้จัดโครงสร้างตลอดจนสถาปนาระบบราชการไทยบนพื้นฐานดังกล่าว ทำให้ราชการและข้าราชการในระบบนี้มีสถานะและอำนาจพิเศษบางประการในการทำหน้าที่จัดทำบริการสาธารณะดังที่ประเทศในภาคพื้นยุโรปเรียกว่า “prerogative de la puissance publique” ซึ่งในที่สุดแนวทางเช่นนี้ย่อมจะนำไปสู่การแยกระบบศาลปกครองออกมาเป็นเอกเทศเพื่อควบคุมการใช้อำนาจของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในขณะที่ประเทศในกลุ่ม Common Law ไม่มีแนวทางในลักษณะดังกล่าว ดังนั้น ขอบเขตอำนาจหน้าที่ สิทธิพิเศษ ตลอดจนสถานภาพของผู้ปฏิบัติงานในภาครัฐอันได้แก่ข้าราชการทั้งหลายของประเทศออสเตรเลียจึงแตกต่างไปจากที่เป็นอยู่ในประเทศไทย

ประการที่สาม เช่นเดียวกับประเทศในกลุ่ม Common Law ทั้งหมด ออสเตรเลียให้ความสำคัญกับ “คน” และมุ่งไปที่การพัฒนาประสิทธิภาพและควมมีจิตสำนึกของผู้ปฏิบัติงานในภาครัฐ โดยใช้แนวทางการบริหารธุรกิจ (Business Management) ที่ใช้ในการประกอบธุรกิจของเอกชน ที่มีการพัฒนาอย่างสูงในขณะนี้ มาประยุกต์ใช้กับการบริหารงานภาครัฐด้วย (ซึ่งก็สามารถนำมาใช้ได้โดยไม่มีข้อขัดแย้งในเชิงความคิด เพราะระบบประเทศ Common Law เหล่านี้ไม่ปรากฏความแตกต่างชัดเจนระหว่างงานที่รัฐบาลทำกับงานที่ทำอยู่ในภาคเอกชนอยู่แล้ว) ในขณะที่ประเทศในกลุ่ม Civil Law มุ่งเน้นไปที่การจัดวางระบบการจัดโครงสร้างองค์กรและกำหนดกระบวนการทำงานที่ชัดเจนเพื่อให้งานราชการอันเป็นภารกิจที่รัฐจะต้องดำเนินการให้แก่ประชาชน เป็นไปโดยถูกต้องและบรรลุจุดมุ่งหมายตามที่รัฐต้องการได้ ดังนั้น แนวทางการพิจารณาปัญหาและวิธีการที่จะจัดการกับปัญหา (approach) ของประเทศทั้งสองกลุ่มนี้จึงแตกต่างกันอยู่ แม้ว่าในระยะหลังนี้ ทั้งสองระบบได้พยายามปรับตัวเข้าหากันมากขึ้น (โดยประเทศในกลุ่ม Common Law ได้เน้นการจัดตั้งองค์กรหรือสถาบันตรวจสอบเพิ่มขึ้น เช่น การเกิดขึ้นของ Ombudsman ในออสเตรเลียและนิวซีแลนด์ ในขณะที่ประเทศในกลุ่ม Civil Law ก็พยายามดัดแปลงและนำเอาวิธีคิดของประเทศในกลุ่ม Common Law ที่มุ่งเน้น

ประสิทธิภาพการจัดการสมัยใหม่ไปใช้ อาทิการปรับเปลี่ยนวิธีการบริหารงานรัฐวิสาหกิจในกลางทศวรรษที่ 1980 ในประเทศฝรั่งเศส) แต่แม้กระนั้นก็ตามกรอบความคิด หลักการพื้นฐานเกี่ยวกับการใช้อำนาจรัฐและการจัดองค์กรภาครัฐของทั้งสองระบบก็ยังคงมีความแตกต่างกันอยู่มา

ประเทศนิวซีแลนด์

ประเทศนิวซีแลนด์ ได้ทำการปฏิรูประบบราชการในช่วงทศวรรษ 1980 โดยมุ่งเน้นให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานของภาครัฐ โดยมีการปฏิรูปในด้านต่างๆ ดังนี้ การมุ่งเน้นผลลัพธ์ การวัดผลการปฏิบัติงาน การทบทวนบทบาทของภาครัฐ และการกระจายอำนาจ การปฏิรูปการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Reform) เป็นหนึ่งในประเด็นสำคัญสำหรับทุกรัฐบาลทั่วโลก การคิดหาวิธีปฏิรูปการทำงานของภาครัฐเพื่อให้ภาครัฐ “ทำงานได้ดีกว่า และประหยัดกว่า” (Works better and costs less) จึงเป็นความท้าทายของรัฐบาลในทุกประเทศ การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) ซึ่งเป็นการนำวิธีบริหารจัดการของภาคธุรกิจเอกชนมาผสมผสานและปรับใช้อย่างลงตัว จนสามารถให้การพลิกผันปฏิบัติงานในภาครัฐทุกอย่างวัดผลลัพธ์ได้ หลักการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (NPM) จึงเป็นกระแสการปฏิรูปการบริหารจัดการภาครัฐในประเทศต่างๆ ทั่วโลก รวมทั้งในประเทศไทยด้วย แต่การนำ NPM ไปปฏิบัติในแต่ละประเทศได้ผลที่แตกต่างกัน ที่ปรากฏผลสำเร็จอย่างโดดเด่นที่สุดคือ การปฏิรูปการบริหารจัดการภาครัฐของประเทศนิวซีแลนด์ นิวซีแลนด์ เป็นประเทศเกาะเล็กๆ ที่มีประชากรเพียง 4 ล้านคน อยู่ในมหาสมุทรแปซิฟิกตอนใต้ ห่างไกลจากประเทศคู่ค้าของตน จนมีผู้ตั้งฉายาว่าเป็น “ป้ายรถเมล์ป้ายสุดท้าย” (The last bus stop on the planet) เป็นประเทศเกิดใหม่ มีอายุเพียง 177 ปี พัฒนามาจากดินแดนอาณานิคมของอังกฤษ ทำให้มีความผูกพันกับอังกฤษประเทศแม่เป็นอย่างมาก สงทหารไปร่วมรบในสงครามโลกครั้งที่หนึ่ง และครั้งที่สอง และหากเปรียบเทียบแล้ว ทหารนิวซีแลนด์น่าจะเสียชีวิตและบาดเจ็บมากที่สุดหากคิด per capita และแทบไม่มีหมู่บ้านใด เมืองใด ในนิวซีแลนด์ ที่ไม่มีชาวเมืองตายหรือบาดเจ็บในสงครามทั้งสอง แต่ต่อมาต้องเผชิญกับวิกฤตที่รุนแรงที่สุด ซึ่งกระทบทั้งเศรษฐกิจ สังคม และน่าจะจิตใจชาวนิวซีแลนด์อย่างรุนแรง เนื่องจากเป็นวิกฤตที่ตนไม่ได้ก่อ และอยู่นอกเหนือความสามารถที่จะเปลี่ยนแปลงยับยั้ง แก้ไขได้ จากการที่ในปี ค.ศ. 1973 อังกฤษเข้าร่วมเป็นสมาชิกประชาคมยุโรป (ก่อนจะเป็นสหภาพยุโรป) และลดการนำเข้าสินค้าเกษตร ซึ่งเป็นสินค้าออกหลักของนิวซีแลนด์ และยังถูกซ้ำเติมด้วย วิกฤตน้ำมัน (oil crisis) และวิกฤตพลังงาน (energy crisis) ส่งผลให้เศรษฐกิจนิวซีแลนด์ตกต่ำที่สุด โดยในปี ค.ศ. 1982 นิวซีแลนด์ มี per capita ต่ำที่สุดในบรรดาประเทศพัฒนาแล้ว อันเป็นสาเหตุสำคัญที่จำเป็นต้องทั้งหามิตรและตลาดใหม่ๆ ไม่สามารถพึ่ง “ประเทศแม่” อีกต่อไป ทั้งยังได้ปฏิรูปเศรษฐกิจ รวมทั้งปฏิรูปการบริหารจัดการภาครัฐ ดังที่ท่านผู้อ่านจะได้ทราบในรายละเอียดต่อไป

ปัจจุบัน นิวซีแลนด์ เป็นประเทศพัฒนา ที่ยังคงเป็นประเทศเกษตรกรรม มีการพัฒนาอุตสาหกรรมน้อยมาก ซึ่งน่าจะเป็นหนึ่งเดียวในโลก ชาวนิวซีแลนด์เป็นคนที่โดยนิสัยเป็นนักผจญภัย บรรพบุรุษข้ามน้ำข้าม

ทะเลมาโดยสมัครใจ เพื่อแสวงโชคและสร้างชีวิตที่ดีกว่าสำหรับตนและครอบครัว มิได้เป็นนักโทษหรืออาชญากรที่ถูกเขาส่งมา “ปล่อยเกาะ” เป็นชนชาติที่มีความรู้ความสามารถ จนมีผู้กล่าวว่า ชาวนิวซีแลนด์บ่อยครั้งจะ “ชกข้ามรุ่น” (Punch above one's weight) อีกทั้งยังเป็นชนชาติที่มีความเป็นมิตรสูง

ประเทศสิงคโปร์

ประเทศสิงคโปร์ได้ทำการปฏิรูประบอบราชการในช่วงทศวรรษ 1980 และ 1990 โดยมุ่งเน้นให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานของภาครัฐ โดยมีการปฏิรูปในด้านต่าง ๆ ดังนี้ การมุ่งเน้นผลลัพธ์ การวัดผลการปฏิบัติงาน การทบทวนบทบาทของภาครัฐ การเน้นลูกค้า และการแข่งขัน

1. ภูมิหลังทางประวัติศาสตร์ เศรษฐกิจ และการเมือง ในฐานะที่มีส่วนสำคัญต่อการผลักดันให้เกิดการพัฒนากระบวนการของประเทศสิงคโปร์จากผลการศึกษาภูมิหลังทางประวัติศาสตร์ เศรษฐกิจ และการเมือง ในฐานะที่มีส่วนสำคัญต่อการผลักดันให้เกิดการพัฒนากระบวนการของประเทศสิงคโปร์พบว่า การพัฒนาระบบราชการของสิงคโปร์วางอยู่บนพื้นฐานการจัดองค์การตามระบบราชการในอุดมคติ (Weberian Model) สอดคล้องกับการศึกษาของ แมก เวเบอร์ (Max Weber) (Weber, 1985) เหมือนดังระบบราชการในประเทศอื่น ๆ ที่มีการนำระบบนี้ไปประยุกต์ใช้ ซึ่งภูมิหลังที่ผ่านการแยกตัวออกจากประเทศมาเลเซียด้วยเหตุผลทางด้านเชื้อชาติและการถูกกีดกันทางเศรษฐกิจกลับกลายเป็นแรงผลักดันให้สิงคโปร์จำเป็นต้องเร่งวางแผนการพัฒนาประเทศตนเองให้พัฒนาก้าวหน้าทัดเทียมกับมาเลเซียทั้ง ๆ ที่พื้นฐานของประเทศกลับไม่ได้มีทรัพยากรที่เพียงพอแก่การพัฒนาแต่อย่างใด สิงคโปร์จึงจำเป็นต้องหาแนวทางการปฏิรูปกระบวนการที่เอื้ออำนวยต่อการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศ ซึ่งอนาคตที่คาดหวังไว้ นั่นคือ Smart nation

2. การปฏิรูปกระบวนการของประเทศสิงคโปร์วางอยู่บนหลักการของระบบธรรมาภิบาลและแนวทางการปฏิรูปการจัดการภาครัฐแนวใหม่จากผลการศึกษาการปฏิรูปกระบวนการของประเทศสิงคโปร์วางอยู่บนหลักการของระบบธรรมาภิบาลและแนวทางการปฏิรูปการจัดการภาครัฐแนวใหม่ พบว่า การกำหนดแนวทางยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศจึงเป็นทางออกสำคัญสำหรับการพัฒนาระบบราชการสิงคโปร์ด้วย โดยวางอยู่บนฐานคติของแนวทางการปฏิรูปการจัดการภาครัฐแนวใหม่ของคริสโตเฟอร์ ฮูด (Christopher Hood) นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับข้อเสนอกระบวนการพัฒนาระบบธรรมาภิบาลประชาธิปไตยใหม่ของพิทยา บวรวัฒนาด้วย นั่นคือมุ่งเน้นกระจายบทบาทการทำงานสู่ภาคเอกชนมากขึ้น โดยเฉพาะการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับการจัดบริการสาธารณะของสิงคโปร์ แม้สิงคโปร์จะได้รับการจัดอันดับว่าเป็นประเทศที่มีการประชุมชาติใหญ่วิชาการระดับชาติและนานาชาติครั้งที่ 12 ความโปร่งใสในการบริหารและปราศจากการคอร์รัปชัน หากแต่การเปิดโอกาสให้มีการวิพากษ์วิจารณ์บทบาทของรัฐบาลในทางการเมืองกลับถูกตั้งข้อท้วงติงในเรื่องนี้ จึงทำให้ธรรมาภิบาลในข้อนี้อาจเป็นข้อค้นพบที่เลวสุดแย่งกันในตัวเอง

แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ได้ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในการดำเนินงานของภาครัฐในหลายประเทศ โดยมุ่งเน้นให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานของภาครัฐ ซึ่งส่งผลดีต่อประชาชนผู้รับบริการ

บทสรุป

การจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) เป็นการปฏิรูประบบราชการที่เริ่มขึ้นในทศวรรษ 1980 ในประเทศอังกฤษและสหรัฐอเมริกา โดยมุ่งเน้นไปที่การปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของภาครัฐ ผ่านการนำแนวคิดและวิธีการของภาคเอกชนมาประยุกต์ใช้

แนวคิดหลักของ NPM ได้แก่ การมุ่งเน้นผลลัพธ์ (Results-oriented) แทนการมุ่งเน้นกระบวนการ วัดผลการปฏิบัติงาน (Performance measurement) เพื่อประเมินประสิทธิภาพของหน่วยงาน การเลียนแบบการจัดการของภาคเอกชน (Private sector management) โดยใช้เทคนิคและวิธีการของภาคเอกชน เช่น การบริหารเชิงกลยุทธ์ (Strategic management) การบริหารคุณภาพ (Total quality management) เป็นต้น การทบทวนบทบาทของภาครัฐ (Redefining the role of government) โดยลดบทบาทของภาครัฐในกิจกรรมที่เอกชนสามารถทำได้ การกระจายอำนาจ (Decentralization) ให้กับหน่วยงานระดับล่าง การแข่งขัน (Competition) ในการมอบหมายงานให้กับหน่วยงานภายนอก การเน้นลูกค้า (Customer focus) โดยคำนึงถึงความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ การทำงานในรูปความสัมพันธ์เชิงสัญญา (Contractual relationships) ระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับหน่วยงานภายนอก การปรับปรุงการจัดการทางการเงินและบัญชี (Financial and accounting management) เพื่อเพิ่มความโปร่งใส การมีภาระรับผิดชอบ (Accountability) ของหน่วยงานภาครัฐ ความโปร่งใส (Transparency) ของหน่วยงานภาครัฐ การมีส่วนร่วมของประชาชน (Public participation)

การปฏิรูประบบราชการแนวใหม่มีทั้งข้อดีและข้อเสีย ข้อดี ได้แก่ ช่วยให้ภาครัฐมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น ประหยัดงบประมาณ และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ดีขึ้น ข้อเสีย ได้แก่ อาจทำให้ภาครัฐขาดความเป็นอิสระและขาดความรับผิดชอบต่อประชาชน เกิดการผูกขาดจากหน่วยงานภายนอก และอาจนำไปสู่ความไม่เท่าเทียมกันในการเข้าถึงบริการสาธารณะ อย่างไรก็ตาม การปฏิรูประบบราชการแนวใหม่ถือเป็นพัฒนาการที่สำคัญของการบริหารภาครัฐในศตวรรษที่ 20 โดยได้ช่วยปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของภาครัฐในหลายประเทศ

เอกสารอ้างอิง

กฤษฎา ศุภวรรธนะกุล. (2559). *การจัดการภาครัฐแนวใหม่: แนวคิด หลักการ และแนวทางปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing government: How the entrepreneurial spirit is*

transforming the public sector. New York: Plume.

Chullachakwate, P. (2004). *การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่: แนวคิดและประสบการณ์ในต่างประเทศ*
กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กระทรวงการต่างประเทศ. (2023). *ข้อมูลประเทศ: ประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: กระทรวงการ ต่างประเทศ.

Osborne, D. (2010). *The New Public Governance: Emerging Perspectives on the Theory and*
Practice of Public Administration. Routledge.

OECD. (1990). *Public Management Developments: Survey 1990*. OECD.

PUMA. (1996). *The New Public Management: OECD Public Management Studies*. OECD.

World Bank. (1993). *The East Asian Miracle: Economic Growth and Public Policy*. Oxford
University Press.