

พื้นฐานแนวคิด ทฤษฎี และรูปแบบการบริการสาธารณะแนวใหม่ Fundamental concepts, theories and models of new public services

พัชรนันท์ แท่งทองกลาง¹ ชิดชนก ทีสุกะ² มัลลิกา เพียสา³

Patcharanan Tangtonglang¹, Chidchanok Teesuka², Manlika Paeis³

^{1,2,3} สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

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

*Corresponding author's e-mail: patcharanan889@gmail.com¹, earn15.345@gmail.com²,
@sps6102.18@gmail.com³

Received: February 16, 2024

Revised: December 20, 2024

Accepted: December 30, 2024

บทคัดย่อ

การบริการสาธารณะแนวใหม่เป็นการกล่าวถึงการพัฒนาแนวคิดและวิธีการในการให้บริการสาธารณะโดยใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ เช่น เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพ ลดเวลาการให้บริการ และเพิ่มความสะดวกสบายให้กับประชาชน นอกจากนี้ ยังมุ่งเน้นการใช้ข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อปรับปรุงการบริการให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยยังสร้างพันธมิตรกับภาคเอกชนและชุมชนเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์และปรับปรุงการให้บริการตามความต้องการของประชาชนในยุคปัจจุบันและอนาคต โดยให้ความสำคัญกับค่านึงถึงความเป็นสิทธิของประชาชนและการสร้างความเชื่อมั่นในการบริการสาธารณะในระยะยาวด้วย

คำสำคัญ: การบริการสาธารณะแนวใหม่, แนวคิดพื้นฐาน, ทฤษฎี, รูปแบบ

Abstract

The new public service refers to the advancement of public service concepts and methods through the use of new technologies and innovations, including digital technology, with the aim of enhancing efficiency, reducing service times, and enhancing public convenience. In addition, it also focuses on the use of information and analysis to improve the service more appropriate and efficient. It also creates partnerships with the private sector and the community to strengthen relationships and improve the service according to the needs of the people in the present and future. It prioritizes the rights of the people and fosters long-term confidence.

Keywords: fundamental concept, theory, model, new public service

บทนำ

การบริการสาธารณะแนวใหม่นั้นเป็นการให้บริการที่นำเอาเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ในการปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพของการบริการสาธารณะ เช่น การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการข้อมูลและบริการ, การใช้เทคโนโลยีอัจฉริยะในการประหยัดพลังงานหรือการจัดการจราจร, และการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการเสริมสร้างประสบการณ์ให้กับผู้ใช้บริการในรูปแบบที่สะดวกสบายและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น การบริการแนวใหม่นี้มีเป้าหมายในการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ลดความซับซ้อน, และสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับประชาชนโดยรวมในสังคม โดยการนำเทคโนโลยีมาทำให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพมีความสำคัญอย่างยิ่งในยุคที่เทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญในทุกด้านของชีวิตประจำวันของมนุษย์

การบริการสาธารณะแนวใหม่นี้มีศักยภาพในการเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างมากมาย เช่น เพิ่มความสะดวกสบาย, ลดการใช้งบประมาณ, และสร้างคุณค่าที่มั่นคงให้กับสังคมในระยะยาว ในยุคที่เทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการสาธารณะ เราเห็นการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ในการพัฒนาบริการสาธารณะให้มีประสิทธิภาพและสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น เช่น การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการข้อมูลและการสื่อสาร เพื่อให้การเข้าถึงบริการเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีอัจฉริยะในการจัดการและควบคุมทรัพยากรต่าง ๆ เช่น การจราจรและการบริหารจัดการพลังงาน เพื่อลดการใช้ทรัพยากรและสร้างความยั่งยืนในการให้บริการ การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการสร้างประสบการณ์ให้กับผู้ใช้บริการในรูปแบบที่สะดวกสบายและน่าสนใจ เช่น การใช้แอปพลิเคชันหรือระบบออนไลน์ในการเข้าถึงบริการ

การบริการสาธารณะแนวใหม่นี้มีศักยภาพในการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ, ลดความซับซ้อนในกระบวนการ, และสร้างคุณค่าให้กับสังคมโดยรวมในระยะยาว โดยการนำเทคโนโลยีมาทำให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพเป็นสำคัญอย่างยิ่ง การบริการสาธารณะแนวใหม่นี้เติบโตและพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อตอบสนองความต้องการและประสิทธิภาพในการให้บริการของสังคมในยุคปัจจุบันและอนาคต

ความหมายและพื้นฐานของแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่

การบริการสาธารณะแนวใหม่ (New public service: NPS) คือ ชุดของแนวคิดเกี่ยวกับบทบาทของการบริหารรัฐกิจภายใต้ระบบการบริหารปกครองที่ให้ความสำคัญกับการบริการสาธารณะการบริหารปกครองแบบประชาธิปไตย และการสร้างความผูกพันของพลเมืองซึ่งปฏิเสธตรรกะที่เน้นตลาดของกลุ่มการจัดการนิยมหรือกลุ่มการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) เป็นทางเลือกที่น่าจะเหมาะสมในยุคปัจจุบันที่รัฐบาลมิได้ทำหน้าที่ในการปกครองเพียงอย่างเดียวแต่ยังต้องทำหน้าที่เสมือนผู้ให้การสนับสนุนช่วยเหลือแก่พลเมืองให้มีความสำคัญแก่ความเป็นพลเมืองหรือให้มีความสำคัญต่อการเป็นมนุษย์มากกว่าความเป็นผู้ประกอบการหรือผลผลิตที่ได้

Robert B. Denhardt & Janet Vinzant Denhardt (2007) ผู้มีบทบาทสำคัญในการนำเสนอแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ได้กล่าวไว้ในส่วนบทนำของหนังสือของเขาว่า “ข้าราชการไม่ได้ส่งมอบบริการสู่ลูกค้าแต่เขาส่งมอบประชาธิปไตย” ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า NPS เป็นแนวคิดของนักรัฐประศาสนศาสตร์สายรัฐศาสตร์ที่ให้ความสำคัญกับเรื่องคุณค่าหรืออุดมการณ์โดยเฉพาะคุณค่าความเป็นประชาธิปไตยมากกว่าเรื่องประสิทธิภาพหรือผลผลิตโดยมีแนวคิดพื้นฐานของแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ 4 ประการหลัก คือ

1. ทฤษฎีประชาธิปไตยพลเมือง (Theories of Democratic Citizenship) ความเป็นพลเมืองเป็นเรื่องของความสามารถของบุคคลที่มีอิทธิพลต่อระบบการเมืองโดยมีความตื่นตัวที่จะรวมตัวกันเพื่อขับเคลื่อนระบบการเมือง ความสัมพันธ์ระหว่างรัฐกับพลเมืองอยู่บนพื้นฐานของการที่รัฐมีหลักประกันว่าพลเมืองต้องสามารถกำหนดทางเลือกให้

สอดคล้องกับผลประโยชน์ของตนเองได้โดยผ่านวิธีการต่าง ๆ และสามารถเข้าร่วมในการบริหารปกครอง (governance) ประเทศได้พลเมืองต้องคำนึงถึงผลประโยชน์สาธารณะ (public interest) มากกว่าผลประโยชน์ส่วนตัว (self-interest)

ทฤษฎีประชาธิปไตยพลเมืองเป็นแนวคิดที่มุ่งเน้นไปที่บทบาทของพลเมืองในระบอบประชาธิปไตย ทฤษฎีนี้มุ่งศึกษาถึงหน้าที่ สิทธิ และความรับผิดชอบของพลเมือง รวมไปถึงคุณสมบัติที่พลเมืองควรมีเพื่อให้ระบอบประชาธิปไตยทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทฤษฎีประชาธิปไตยพลเมืองมีหลากหลายแนวคิด แต่ละแนวคิดให้ความสำคัญกับประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1. ทฤษฎีสาธารณนิยม (Republicanism) ทฤษฎีนี้เน้นไปที่การมีส่วนร่วมของพลเมืองในกิจกรรมสาธารณะ พลเมืองที่ดีในระบอบประชาธิปไตยควรเป็นผู้ที่มี civic virtue หรือคุณธรรม civic หมายถึง การเสียสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อประโยชน์ส่วนรวม พลเมืองควรมีส่วนร่วมในการอภิปรายสาธารณะ รับผิดชอบต่อสังคม และพร้อมที่จะรับใช้ประเทศ

2. ทฤษฎีเสรีนิยม (Liberalism) ทฤษฎีนี้เน้นไปที่สิทธิเสรีภาพของพลเมือง พลเมืองที่ดีในระบอบประชาธิปไตยควรเป็นผู้ที่มีความอดทนต่อความแตกต่างเคารพในสิทธิของผู้อื่น และสามารถคิดวิเคราะห์อย่างมีวิจารณญาณ

3. ทฤษฎีชุมชนนิยม (Communitarianism) ทฤษฎีนี้เน้นไปที่ความสำคัญของชุมชน พลเมืองที่ดีในระบอบประชาธิปไตยควรเป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบต่อชุมชน ร่วมมือกับผู้อื่นเพื่อแก้ปัญหา และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนบ้าน

4. ทฤษฎีอัตลักษณ์ (Identity Theory) ทฤษฎีนี้เน้นไปที่ความหลากหลายของพลเมือง พลเมืองที่ดีในระบอบประชาธิปไตยควรเป็นผู้ที่เคารพในความแตกต่าง ยอมรับในอัตลักษณ์ของผู้อื่น และต่อสู้กับการเลือกปฏิบัติ

5. ทฤษฎีหลังสมัยใหม่ (Postmodernism) ทฤษฎีนี้ตั้งคำถามกับแนวคิดดั้งเดิมเกี่ยวกับประชาธิปไตย ทฤษฎีนี้เสนอว่าไม่มีพลเมืองแบบ "สมบูรณ์แบบ" ทุกคนมีความหลากหลายและมีประสบการณ์ที่แตกต่างกัน สิ่งสำคัญคือ การสร้างพื้นที่สาธารณะที่ทุกคนสามารถแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในสังคมได้อย่างเท่าเทียม

2. **ตัวแบบชุมชนและประชาสังคม (Models of Community and Civil Society)** ชุมชนเป็นสิ่งที่มิอาจหลีกเลี่ยงได้วิถีชีวิตของพลเมืองโดยชุมชนอยู่บนพื้นฐานของการดูแลซึ่งกันและกันความไว้วางใจทำงานร่วมกันเป็นทีมชุมชนย่อมมีการรวมตัวกันอย่างเข้มแข็งและมีระบบการติดต่อสื่อสารและการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งที่มีประสิทธิภาพผลความเป็นชุมชนจึงเป็นหนทางหนึ่งในการทำให้เกิดความสมานฉันท์การบริหารรัฐกิจต้องเข้ามาช่วยสร้างและสนับสนุนชุมชนโดยส่งเสริมการเกิดและสร้างความเข้มแข็งของสถาบันในชุมชนเพื่อทำหน้าที่เป็นตัวเชื่อมระหว่างรัฐกับพลเมืองสถาบันในชุมชนเมื่อพลเมืองและสถาบันต่าง ๆ ในชุมชนมีการรวมตัวกันอย่างเข้มแข็งย่อมนำมาซึ่งสิ่งที่เรียกว่า “ประชาสังคม” (civil society) โดยประชาสังคมเป็นที่ซึ่งพลเมืองมีความผูกพันกันเข้ามาร่วมสนทนาและถกเถียงเพื่อการดำเนินงานและพัฒนาชุมชนซึ่งสิ่งที่เกิดขึ้นไม่ใช่แค่การสร้างความเป็นชุมชนเท่านั้นแต่คือการสร้างความเป็นประชาธิปไตย

3. **มนุษยนิยมองค์การและรัฐประศาสนศาสตร์แนวใหม่ (Organizational Humanism and the New Public Administration)** มนุษยนิยมองค์การไม่เห็นด้วยกับตัวแบบเหตุผลและทางเลือกสาธารณะเพราะมนุษย์มีข้อจำกัดในการใช้เหตุผลเนื่องจากแต่ละคนมีทักษะในการตระหนักรู้ที่แตกต่างกันมนุษย์ต้องการความอิสระต้องการเปลี่ยนแปลงจากผู้ถูกกระทำไปเป็นผู้กระทำและไม่ยอมไปที่มนุษย์จะตัดสินใจเลือกในสิ่งที่ตนเองได้ประโยชน์สูงสุดในการปฏิบัติงานตามแนวคิดมนุษยนิยมองค์การจึงต้องไม่เน้นอำนาจหน้าที่และการควบคุมแต่จะเน้นการขยายพื้นที่ความเป็นอิสระให้แก่บุคคลเพิ่มมากขึ้นการดำเนินงานต่าง ๆ โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงองค์การต้องเป็นไปอย่างมีแผน

มนุษยนิยมองค์การ (Organizational Humanism) เป็นแนวคิดที่ให้ความสำคัญกับ “มนุษย์” ในฐานะปัจจัยหลักในการบริหารองค์การ แนวคิดนี้มุ่งเน้นไปที่ “คุณค่าของมนุษย์” ความต้องการ ศักดิ์ศรี และความเป็นปัจเจกบุคคล มนุษยนิยมองค์การเชื่อว่า การบริหารที่ดีควรส่งเสริมให้บุคคลในองค์การสามารถพัฒนาศักยภาพของตนเอง ทำงานอย่างมีความสุข และรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ

รัฐประศาสนศาสตร์แนวใหม่ (New Public Administration) เป็นแนวคิดที่มุ่งเน้นการเปลี่ยนแปลงการบริหารภาครัฐให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน แนวคิดนี้ได้รับอิทธิพลจากมนุษยนิยมองค์การ

หลักการสำคัญของมนุษยนิยมองค์การ ได้แก่ 1) การให้ความสำคัญกับมนุษย์ มนุษย์นิยมองค์การให้ความสำคัญกับ “มนุษย์” ในฐานะปัจจัยหลักในการบริหารองค์การ มนุษย์ไม่ใช่เพียงเครื่องมือในการผลิต แต่เป็นบุคคลที่มีความต้องการศักดิ์ศรี และความเป็นปัจเจกบุคคล 2) การส่งเสริมการมีส่วนร่วม มนุษย์นิยมองค์การเชื่อว่า การบริหารที่ดีควรส่งเสริมให้บุคคลในองค์การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การทำงานเป็นทีม และการแบ่งปันความรู้ 3) การสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดี : มนุษย์นิยมองค์การให้ความสำคัญกับการสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดี ส่งเสริมให้บุคคลในองค์การรู้สึกมีเกียรติ ได้รับการยอมรับ และมีความสุขในการทำงาน 4) การพัฒนาศักยภาพของมนุษย์ มนุษย์นิยมองค์การเชื่อว่า การบริหารที่ดีควรส่งเสริมให้บุคคลในองค์การสามารถพัฒนาศักยภาพของตนเอง เรียนรู้สิ่งใหม่ และเติบโตในหน้าที่การงาน

ความสัมพันธ์ระหว่างมนุษยนิยมองค์การและรัฐประศาสนศาสตร์แนวใหม่ โดยรัฐประศาสนศาสตร์แนวใหม่ได้รับอิทธิพลจากมนุษยนิยมองค์การ แนวคิดทั้งสองมีความคล้ายคลึงกัน ดังนี้

1. การให้ความสำคัญกับประชาชน มนุษย์นิยมองค์การให้ความสำคัญกับ “มนุษย์” เช่นเดียวกับรัฐประศาสนศาสตร์แนวใหม่ที่ให้ความสำคัญกับ “ประชาชน”

2. การส่งเสริมการมีส่วนร่วม มนุษย์นิยมองค์การส่งเสริมให้บุคคลในองค์การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ เช่นเดียวกับรัฐประศาสนศาสตร์แนวใหม่ที่ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารภาครัฐ

3. การสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดี มนุษย์นิยมองค์การให้ความสำคัญกับการสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดี เช่นเดียวกับรัฐประศาสนศาสตร์แนวใหม่ที่มุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาล โปร่งใส และตรวจสอบได้

อย่างไรก็ตาม ยังมีความแตกต่างบางประการระหว่างมนุษยนิยมองค์การและรัฐประศาสนศาสตร์แนวใหม่ ดังนี้

1. เป้าหมาย มนุษย์นิยมองค์การมุ่งเน้นไปที่การพัฒนาศักยภาพของมนุษย์ ขณะที่รัฐประศาสนศาสตร์แนวใหม่มุ่งเน้นไปที่การพัฒนาประสิทธิภาพ ความโปร่งใส และความรับผิดชอบของภาครัฐ

2. ขอบเขต มนุษย์นิยมองค์การสามารถนำไปใช้กับองค์กรทุกประเภท ขณะที่รัฐประศาสนศาสตร์แนวใหม่มุ่งเน้นไปที่การบริหารภาครัฐ

4. รัฐประศาสนศาสตร์ในยุคหลังสมัยใหม่ (Post Modern Public Administration) เป็นแนวคิดที่เคลือบแคลงสงสัยต่อนักคิดในยุคสมัยใหม่ (Modernist) ซึ่งนักวิชาการที่สนับสนุนแนวคิดยุคหลังสมัยใหม่ (Modernist) ซึ่งนักวิชาการที่สนับสนุนแนวคิดยุคหลังสมัยใหม่จึงมักจะเป็นผู้วิพากษ์แนวคิดยุคสมัยใหม่ว่าเป็นแนวคิดที่ไม่ถูกต้องและเหมาะสมตลอดไป

ภคพร กุลจิรินทร์ (2559) กล่าวว่าเนื่องจาก NPS มีรากฐานจากทฤษฎีเกี่ยวกับประชาธิปไตยและแนวทางอื่น ๆ ในการแสวงหาความรู้ซึ่งรวมถึงแนวทางแบบประจักษ์นิยมแนวทางการตีความแนวทางเชิงวิพากษ์วิจารณ์และแนวทางแบบโพสต์โมเดิร์นจึงมองข้าราชการว่าเป็นคนมีเหตุผลในเชิงยุทธศาสตร์ที่ใช้เหตุผลทั้งทางด้านการเมืองเศรษฐกิจและองค์การมองผลประโยชน์สาธารณะว่าเป็นผลจากการพูดคุยเกี่ยวกับคุณค่าที่มีร่วมกันมองประชาชนว่าเป็นพลเมืองซึ่งมีทั้งสิทธิหน้าที่และความรับผิดชอบนักบริหารหรือข้าราชการมีบทบาทรับใช้ประชาชน (Serving) เพราะประชาชนคือเจ้าของประเทศตัวจริงข้าราชการต้องมีบทบาทในการเจรจาไกล่เกลี่ยและเป็นตัวกลางที่จะทำให้เกิดค่านิยมร่วมกันในหมู่พลเมืองชุมชนและกลุ่มต่าง ๆ กลไกที่จะทำให้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ของนโยบายคือการสร้างความร่วมมือระหว่างภาครัฐภาคเอกชนและภาคประชาชนเพื่อให้บรรลุผลที่ตกลงร่วมกันมองว่ากลไกการตรวจสอบมีหลากหลายทั้งด้านกฎหมายค่านิยมของชุมชนบรรทัดฐานทางการเมืองมาตรฐานทางด้านวิชาชีพและผลประโยชน์ของพลเมืองข้าราชการควรมีดุลยพินิจแต่ต้องมีการควบคุมและ

ตรวจสอบโครงสร้างองค์การควรเป็นแบบร่วมมือกันโดยมีผู้นำรวมทั้งจากภายในและภายนอกองค์การส่วนปัจจัยเชิงจูงใจ ข้าราชการและนักบริหารคือการได้รับใช้ประชาชนและการได้ทำประโยชน์ให้แก่สังคมโดยแนวคิด NPS นี้มีหลักสำคัญ 7 ประการ ได้แก่

1. บริการรับใช้พลเมืองไม่ใช่ลูกค้า (Serve Citizens, Not Customers) กล่าวคือผลประโยชน์สาธารณะเป็นผลลัพธ์จากการโต้เถียงกันเกี่ยวกับคุณค่ามากกว่าเป็นการรวมตัวกันของคนที่มีผลประโยชน์ส่วนตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐไม่ควรตอบสนองเฉพาะความต้องการของลูกค้าแต่ควรเน้นการสร้างความสัมพันธ์เพื่อให้เกิดความไว้วางใจ (trust) และความร่วมมือ (collaboration) ทั้งกับพลเมืองและระหว่างพลเมืองด้วยกันและการสร้างการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน

2. การค้นหาผลประโยชน์สาธารณะ (Seek the Public Interest) กล่าวคือผู้บริหารงานภาครัฐต้องมีส่วนเกี่ยวข้องต่อการสร้างหลักการและพื้นฐานร่วมเกี่ยวกับผลประโยชน์สาธารณะเป้าหมายของการค้นหาผลประโยชน์สาธารณะไม่ใช่เพื่อตอบสนองช่วยแก้ปัญหาหรือเป็นทางเลือกของบุคคลใดบุคคลหนึ่งแต่การค้นหาผลประโยชน์ดังกล่าวต้องเป็นความรับผิดชอบร่วมกันของพลเมืองกับนักบริหารรัฐกิจดังนั้นการค้นหาผลประโยชน์สาธารณะจึงไม่ใช่การหาทางออกง่ายๆโดยการตอบสนองความต้องการของคนใดคนหนึ่งหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเท่านั้นผลประโยชน์ของส่วนรวมต้องเกิดจากการจากสนทนาพูดคุยถกแถลงหรือปรึกษาหารือและกำหนดร่วมกันโดยไม่ใช้สิ่งที่ถูกกำหนดไว้ล่วงหน้าโดยฝ่ายการเมืองหรือฝ่ายราชการ

3. ให้คุณค่าความเป็นพลเมืองมากกว่าการเป็นผู้ประกอบการ (Value Citizenship over Entrepreneurship) กล่าวคือผลประโยชน์สาธารณะคือสิ่งที่มีคุณค่าสูงสุดที่ข้าราชการและพลเมืองต้องร่วมกันกำหนดขึ้นและต้องเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดประโยชน์แก่สังคมมากกว่าการนำงบประมาณของรัฐ (พลเมืองเป็นเจ้าของ) ไปให้ผู้ประกอบการดำเนินการเหมือนเป็นเจ้าของงบประมาณการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (NPM) สนับสนุนให้ผู้บริหารภาครัฐเป็นผู้ประกอบการเหมือนกับเจ้าของบริษัทในธุรกิจเอกชนเท่าที่ผู้บริหารดังกล่าวได้กลายเป็นเจ้าของกิจการภาครัฐการบริหารและดำเนินงานจึงมีวัตถุประสงค์แบบแคบ ๆ เหมือนกับธุรกิจเอกชนซึ่งก็คือเพื่อเพิ่มผลิตภาพ (productivity) ให้มากที่สุดและทำให้ลูกค้าพอใจ

4. คิดเชิงกลยุทธ์และปฏิบัติแบบประชาธิปไตย (Think Strategically, Act Democratically) กล่าวคือนโยบายและแผนงานจะตอบสนองต่อความต้องการของส่วนรวมได้จะต้องเกิดจากกระบวนการรวมกลุ่มและความร่วมมือร่วมกัน นโยบายและแผนต้องเกิดขึ้นจากการคิดในเชิงกลยุทธ์ที่มีการพิจารณาปัจจัยแวดล้อมและมีวิสัยทัศน์พันธกิจที่ชัดเจนซึ่งเมื่อมีการดำเนินงานตามกลยุทธ์ที่จะให้บรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจที่กำหนดไว้นั้นจำเป็นต้องมีการกำหนดบทบาทความรับผิดชอบและขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ชัดเจนซึ่งไม่ใช่บทบาทหรือภาระรับผิดชอบของรัฐบาลหรือนักบริหารรัฐกิจแต่ฝ่ายเดียวแต่ต้องเกิดจากความร่วมมือร่วมใจจากทุกๆฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

5. การตระหนักว่าความรับผิดชอบไม่ใช่เรื่องง่าย (Recognize that Accountability Is Not Simple) กล่าวคือตามแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (NPM) ข้าราชการต้องรับผิดชอบต่อตลาด (market) ซึ่งก็คือรับผิดชอบต่อลูกค้าผลิตภาพและผลลัพธ์ของงานแต่สำหรับแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ (NPS) ความรับผิดชอบแค่นั้นไม่เพียงพอเพราะแท้จริงแล้วข้าราชการต้องรับผิดชอบต่อสังคมและยังต้องมีการขยายผลแห่งความรับผิดชอบต่ออย่างกว้างขวางทั้งความรับผิดชอบต่อกฎหมายรัฐธรรมนูญค่านิยมของชุมชนปทัสถานทางการเมืองมาตรฐานทางวิชาชีพและผลประโยชน์ของพลเมือง

6. การให้บริการมากกว่าการกำกับทิศทาง (Serve Rather than Steer) กล่าวคือการบริการรับใช้เป็นบทบาทสำคัญของข้าราชการโดยต้องมีภาวะผู้นำและมีค่านิยมพื้นฐานที่ช่วยสร้างผลประโยชน์ร่วมกันของพลเมืองมากกว่าการพยายามควบคุมหรือกำกับทิศทางของสังคมให้เป็นไปตามที่รัฐบาลต้องการนโยบายสาธารณะจึงไม่ได้เกิดจากการตัดสินใจของรัฐเท่านั้นแต่ต้องเป็นผลจากความผูกพันในประโยชน์สาธารณะของพลเมืองซึ่งต้องมีการเจรจาต่อรองพูดคุยสนทนาใน

ผลประโยชน์สาธารณะที่เป็นที่มาของนโยบายร่วมกันข้าราชการต้องช่วยอำนวยความสะดวกคอยใกล้ชิดและประนีประนอม และช่วยแก้ไขปัญหา

7. ให้คุณค่ากับคนไม่ใช่แค่ผลผลิต (Value People, Not Just Productivity) กล่าวคือองค์การภาครัฐและเครือข่ายต้องเน้นการมีส่วนร่วมและคำนึงถึงผลสำเร็จในระยะยาวการปฏิบัติงานภาครัฐจะสำเร็จได้ก็ต่อเมื่อได้รับความร่วมแรงร่วมใจและการให้ความสำคัญกับทุกคนการบริการสาธารณะแนวใหม่ (NPS) ให้ความสำคัญกับการจัดการผ่านคน (managing through people) โดยนักบริหารรัฐกิจต้องเห็นความสำคัญของค่านิยมและผลประโยชน์ของคนในองค์กรนักบริหารรัฐกิจหรือข้าราชการต้องปฏิบัติงานโดยสร้างความยอมรับนับถือให้เกิดขึ้นกับพลเมืองและผู้บริหารหน่วยงานภาครัฐก็ต้องยอมรับนับถือในความสามารถของข้าราชการเช่นเดียวกับการบริหารและปฏิบัติงานภาครัฐจึงต้องเน้นคนด้วยการเสริมสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นแก่ข้าราชการมากกว่าการสร้างเพียงแค่ผลิตภาพในการทำงาน

อลงกต วรกี (2561) กล่าวว่า การบริการสาธารณะแนวใหม่ (NPS) ให้ความสำคัญกับพลเมือง (Citizen First) ผลประโยชน์สาธารณะ (Public Interest) ความเป็นประชาธิปไตย (Democratic) ความสามารถในการรับผิดชอบได้ต่อพลเมือง (Accountability) การเจรจาต่อรองเพื่อหาข้อสรุปและพันธสัญญาต่อพลเมืองและชุมชน (Community) เพื่อกระจายผลประโยชน์สาธารณะนั้นไปสู่สังคมอย่างแท้จริงขณะที่ TPA ยังมองประชาชนเป็นเพียงผู้รับบริการจากรัฐ (Client) เน้นการบริหารภายในมากกว่าภายนอก ยังคำนึงถึงเรื่องประสิทธิภาพประสิทธิผลและประหยัดเป็นค่านิยมหลักในทางการบริหาร จัดองค์การแบบทางการที่เน้นสายการบังคับบัญชาผลประโยชน์สาธารณะถูกกำหนดโดยฝ่ายการเมืองและข้าราชการประจำ หรือกำหนดไว้แล้วในนโยบายและกฎหมายต่าง ๆ ความรับผิดชอบต่อได้เป็นเรื่องของผู้เชี่ยวชาญและนักบริหารระดับสูง กระบวนการตัดสินใจต่าง ๆ จึงถูกผูกขาดอยู่ในกลุ่มนักการเมืองและข้าราชการ พลเมืองหรือประชาชนจึงเข้ามามีส่วนร่วมได้ในระดับที่จำกัดการปฏิบัติงานก็เป็นไปกฎเกณฑ์ กฎระเบียบ จนส่งผลให้เกิดการทางานที่ขาดประสิทธิภาพและล่าช้า ข้าราชการก็ขาดแรงจูงใจในการทางานและถูกปิดกั้นในความคิดสร้างสรรค์

ภคพร กุลจิรินทร์ (2559) กล่าวว่า การบริการสาธารณะแนวใหม่ (NPS) กับรัฐประศาสนศาสตร์แนวใหม่ (NPA) นั้นมีสาระสำคัญและค่านิยมพื้นฐานที่คล้ายคลึงกันมากไม่ว่าจะเป็นการเน้นการมีส่วนร่วมของพลเมือง ความเป็นประชาธิปไตย บทบาทของนักบริหารรัฐกิจในการเปลี่ยนแปลงสังคมค่านิยมการบริหารที่ไม่ใช่เฉพาะเรื่องประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และประหยัดเท่านั้น แต่ยังให้ความสำคัญกับเรื่องความเสมอภาคเป็นธรรม ความรับผิดชอบต่อได้ จริยธรรมในการบริหาร ซึ่งความคล้ายคลึงกันนี้ทำให้มองได้ว่าแนวคิดทั้งสองเป็นกลุ่มแนวคิดเดียวกันเป็นแนวคิดเชิงปทัสฐานที่ปฏิเสธปฏิฐานนิยมทางตรรกะ (anti-logical positivism) เหมือนกัน เพียงแต่ NPS มาขยายรายละเอียดของ NPA เพิ่มขึ้นในหลายๆ ประเด็นเท่านั้น โดย NPS มีระดับในเรื่องการค้นหาความต้องการหรือความจำเป็นของพลเมือง ตลอดจนเรื่องประชาธิปไตยที่มีระดับที่เพิ่มมากขึ้นกว่า NPA และยิ่งพบอีกว่า NPA ถือเป็นหนึ่งในแนวคิดที่เป็นรากฐานของ NPS

สำหรับความแตกต่างระหว่างบริการสาธารณะแนวใหม่ (NPS) กับการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (NPM) นั้นมีอยู่หลายประเด็นที่แตกต่างกันอย่างสิ้นเชิงเพราะความตั้งใจของ NPS ในการเป็นแนวคิดหรือวาทกรรมเชิงวิพากษ์ NPM ตั้งแต่ที่ NPS ไม่เห็นด้วยที่จะมองประชาชนเป็นลูกค้าเหมือน NPM แต่กลับเห็นว่าประชาชนคือพลเมืองที่ต้องการผลประโยชน์ของส่วนรวมหรือผลประโยชน์ระยะยาวมากกว่าผลประโยชน์ส่วนตนหรือผลประโยชน์ระยะสั้นในการบริการสาธารณะนักบริหารรัฐกิจก็เป็นเพียงผู้รับผิดชอบร่วมหาให้ผู้ประกอบการหรือเจ้าของกิจการไม่ประสิทธิภาพและผลิตภาพไม่ใช่เรื่องที่มีความสำคัญมากไปกว่าความเสมอภาค เป็นธรรม และความรับผิดชอบต่อได้ของภาครัฐโดยเห็นว่าคุณค่าในเรื่องความเป็นธรรม จริยธรรม และความรับผิดชอบต่อได้ต่างหากที่เป็นเป้าหมายของการบริการสาธารณะการบริการของรัฐไม่ได้เป็นการส่งมอบสินค้าหรือบริการให้แก่พลเมืองเท่านั้นแต่มันคือการส่งมอบความเป็นประชาธิปไตยไปสู่พลเมือง

บทความทางวิชาการ ชื่อ The Pursuit of Significance ของ Denhardt นำเสนอว่าแท้จริงแล้วผลประโยชน์ของตนเองเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ภาครัฐไม่สามารถตอบสนองความต้องการแท้จริงของพลเมืองได้และเสนอว่าแนวทาง NPS จะตอบโจทย์เหล่านั้นได้โดยแก้ปัญหการบริหารจัดการที่มุ่งเน้นให้ความสำคัญกับพลเมืองแบบประชาธิปไตยเป็นหลัก

เหตุผลที่ต้องนำแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่มาใช้

แนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service: NPS) เป็นการพัฒนาแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแบบดั้งเดิม เน้นการมีส่วนร่วมของประชาชน ความโปร่งใส และความรับผิดชอบ มุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เหตุผลหลักที่ต้องนำแนวคิด NPS มาใช้

1. การเปลี่ยนแปลงของโลก โลกาภิวัตน์ เทคโนโลยี และสังคมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ภาครัฐแบบดั้งเดิมอาจไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการที่ซับซ้อนและหลากหลายของประชาชนได้

2. ปัญหาของระบบราชการแบบดั้งเดิม ได้แก่ การขาดประสิทธิภาพ เน้นระบบมากกว่าประชาชน ขาดความโปร่งใส ขาดการมีส่วนร่วมของประชาชน ขาดความรับผิดชอบ

3. ประโยชน์ของ NPS ได้แก่

- 3.1 ประสิทธิภาพ เน้นผลลัพธ์ ตอบสนองความต้องการของประชาชน
- 3.2 ความโปร่งใส เปิดเผยข้อมูล ข้อมูลข่าวสาร
- 3.3 ความรับผิดชอบ ตรวจสอบได้ ประชาชนมีส่วนร่วม
- 3.4 ความมีส่วนร่วม ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ
- 3.5 ความยืดหยุ่น ปรับตัวได้ ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง

4. ตัวอย่างการนำ NPS ไปใช้ ดังนี้ 1) การให้บริการแบบ One-Stop Service การให้บริการประชาชนในจุดเดียวครบวงจร โดยไม่ต้องไปติดต่อหลายหน่วยงาน 2) การให้บริการแบบออนไลน์ การให้บริการประชาชนผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน โซเชียลมีเดีย 3) การให้บริการแบบ Mobile Unit การให้บริการประชาชนโดยเคลื่อนที่ไปยังพื้นที่ต่าง ๆ 4) การให้บริการแบบ Open Data การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐให้ประชาชนเข้าถึงได้ 5) การให้บริการแบบ Citizen Participation การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจของหน่วยงานภาครัฐ

รูปแบบการบริการสาธารณะแนวใหม่

รูปแบบการบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service: NPS) มุ่งเน้นไปที่การให้บริการประชาชนที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน และสร้างความพึงพอใจสูงสุด โดยใช้หลักการสำคัญ ดังนี้

1. ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง รูปแบบ NPS มุ่งเน้นการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง โดยให้ความสำคัญกับการรับฟังความคิดเห็น ความสัมพันธ์ที่ดี และสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในทุกขั้นตอนของกระบวนการให้บริการ

2. เน้นการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่าย รูปแบบ NPS ความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม และภาคประชาชน ในการร่วมกันคิด ร่วมกันทำ ร่วมกันรับผิดชอบ และร่วมกันรับประโยชน์จากการบริการสาธารณะ

3. มุ่งเน้นผลลัพธ์ รูปแบบ NPS ให้ความสำคัญกับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริง การวัดผลและประเมินผลอย่างเป็นระบบ เพื่อติดตามความคืบหน้าและประสิทธิภาพของการให้บริการ

4. **เน้นการบริหารจัดการที่ดี** รูปแบบ NPS มุ่งเน้นการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า การลดขั้นตอนและระเบียบที่ยุ่งยาก การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

5. **เน้นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ** รูปแบบ NPS มุ่งเน้นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร การให้บริการประชาชนผ่านช่องทางออนไลน์ การพัฒนาระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ

องค์ความรู้ใหม่

การบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service) เกิดขึ้นจากการวิพากษ์วิจารณ์แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ที่ให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลเป็นหลัก โดยมองว่าแนวคิดดังกล่าวอาจนำไปสู่ความไม่เป็นธรรมในสังคม ความไม่มีส่วนร่วมของประชาชน และขาดความโปร่งใสในการบริหารงานของภาครัฐ การบริการสาธารณะแนวใหม่ได้มีการพัฒนาขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยมีการเพิ่มเติมแนวคิดและแนวทางปฏิบัติใหม่ ๆ ดังนี้

1. **การให้ความสำคัญกับความเป็นพลเมือง (Citizenship)** มากกว่าความเป็นลูกค้า (Customer) หมายความว่าประชาชนไม่ใช่แค่ผู้รับบริการ แต่เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการให้บริการสาธารณะ ประชาชนควรมีส่วนร่วมในการออกแบบพัฒนา และดำเนินงานบริการสาธารณะ ตั้งแต่ขั้นตอนการกำหนดนโยบาย กระบวนการให้บริการ และการประเมินผล

2. **การให้ความสำคัญกับความเท่าเทียมกัน (Equality)** หมายความว่าประชาชนทุกคนมีสิทธิและเสรีภาพในการเข้าถึงบริการสาธารณะอย่างเท่าเทียมกัน หน่วยงานภาครัฐต้องคำนึงถึงความแตกต่างและความหลากหลายของกลุ่มเป้าหมายในการให้บริการ

3. **การให้ความสำคัญกับความยั่งยืน (Sustainability)** หมายความว่า การให้บริการสาธารณะต้องคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมในระยะยาว หน่วยงานภาครัฐต้องคำนึงถึงการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ

การนำองค์ความรู้ใหม่การบริการสาธารณะแนวใหม่ไปประยุกต์ใช้สามารถช่วยให้หน่วยงานภาครัฐสามารถให้บริการสาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

บทสรุป

การบริการสาธารณะแนวใหม่ (NPS) เป็นแนวคิดเชิงปทัสฐานเน้นการวิพากษ์และมีลักษณะเป็นวาทกรรม (Discourse) ที่มีเป้าหมายของการนำเสนอเพื่อการวิพากษ์วิจารณ์แนวคิดรัฐประศาสนศาสตร์อื่น ๆ โดยเฉพาะการวิพากษ์แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (NPM) ซึ่งเป็นแนวคิดที่อาศัยรูปแบบการบริหารจากภาคเอกชนมาใช้โดยประเด็นการวิพากษ์ที่สำคัญคือการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (NPM) ได้ทำให้เกิดช่องว่างในการบริหารภาครัฐโดยเฉพาะในเรื่องของความชอบธรรมความสามารถรับผิดชอบได้การตรวจสอบได้ภาวะผู้นำและจริยธรรมในทางการบริหารซึ่งในหลายกรณีได้เบี่ยงเบนไปจากวิถีทางของประชาธิปไตยโดยเฉพาะในเรื่องของการอยู่นอกเหนือขอบเขตของหลักกฎหมายมหาชน การทุจริตเชิงนโยบายและความขัดแย้งต่อหลักผลประโยชน์สาธารณะการที่สวมวิญญาณผู้ประกอบการมาทำหน้าที่บริหารภาครัฐนั้นทำให้เกิดการมองประชาชนเป็นเพียงลูกค้าให้ความสำคัญเฉพาะการสร้างภาพพจน์หรือผลประโยชน์เฉพาะหน้าในระยะสั้น ๆ เท่านั้น

เอกสารอ้างอิง

- กรมพัฒนาการปกครอง. (2565). *หลักสูตรการพัฒนาศักยภาพบุคลากรภาครัฐ หลักสูตร: การบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service: NPS)*.
- กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร. (2566). *สรุปประเด็นสำคัญการประชุมเชิงปฏิบัติการส่งเสริมหน่วยงานในสังกัดกรมอนามัยเสนอผลงานสมัครขอรับรางวัลเลิศรัฐ*.
https://psdg.anamai.moph.go.th/th/psaaward/download?id=89434&mid=33458&mkey=m_docume nt&lang=th&did=27796
- นราธิป ศรีราม และคณะ. (2556). *การบริการสาธารณะแนวใหม่: แนวทางการพัฒนาการบริการสาธารณะในยุคโลกาภิวัตน์*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.
- นิติพล ถนอมวงศ์. (2562). *ทฤษฎีประชาธิปไตย*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ประภาส ปิ่นประทีป. (2555). *ประชาธิปไตยกับพลเมือง*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. (2564). *การบริการสาธารณะแนวใหม่*.
https://elcpg.ssru.ac.th/buabuttri_ro/pluginfile.php/29/block_html/content/nps.pdf
- BlogGang. (2559). *การบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service: NPS)*.
<https://www.bloggang.com/m/viewdiary.php?id=shirley129&month=09-2016&date=11&group=1&gblog=23>:
- ศูนย์ศึกษาและพัฒนาสันติวิธี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. (2552). *ประชาธิปไตย: แนวคิด ทฤษฎี และประวัติการพัฒนา*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุรศักดิ์ ชะมารัมย์. (2559). *การบริการสาธารณะแนวใหม่: แนวคิดและแนวทางการปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2558). *แนวทางการพัฒนาระบบราชการไทยตามหลักธรรมาภิบาล*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบบริหารงานบุคคลภาครัฐ. (2564). *แนวทางการขับเคลื่อนการพัฒนาระบบบริหารงานบุคคลภาครัฐสู่อนาคต*. กรุงเทพฯ: สำนักงาน กพร.