

บทที่ 6

แนวคิดการจัดการภาคีสาธารณะแนวใหม่

6.1 ความหมายและรากฐานของแนวคิดการจัดการภาคีสาธารณะแนวใหม่

การจัดการภาคีสาธารณะแบบใหม่ (New Public Governance : NPG) เป็นแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐที่ให้ความสำคัญกับความหลากหลายของกลุ่มคนในสังคมหรือความเป็นพหุนิยม (pluralism) โดยการจัดการภาครัฐในยุคใหม่ต้องเน้นการทำงานเชิงรุกในการสร้างและจัดการเครือข่าย (Network Management) ที่มีความหลากหลายภายใต้ระบบของการบริหารจัดการที่ดี (Good Governance) ซึ่งต้องมีการออกแบบโครงสร้างให้เกิดการทำงานร่วมกันของภาคีหรือเครือข่ายภาคส่วนต่างๆ การจัดบริการสาธารณะจึงไม่ใช่หน้าที่ของรัฐแต่ฝ่ายเดียวแต่เป็นหน้าที่ของภาคีเครือข่ายทุกภาคส่วน และจากการที่ทุกภาคส่วนต้องพึ่งพิงซึ่งกันและกันจึงต้องเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารและดำเนินงานร่วมกัน โดยภาคประชาสังคม ภาคธุรกิจ ชุมชน องค์กรพัฒนาเอกชน และกลุ่มผลประโยชน์ทางด้านวิชาชีพต่างๆ ต้องเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานสาธารณะในรูปแบบของการจัดการภาคีอันหลากหลายร่วมกับภาครัฐ

Stephen P. Osborne นักวิชาการผู้บุกเบิกแนวคิด NPG ได้กล่าวไว้ว่า NPG ให้ความสำคัญกับเครือข่ายภาครัฐที่ต้องปฏิบัติงานร่วมกับภาคส่วนอื่นๆ ในลักษณะภาคีเครือข่าย ซึ่งได้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม โดยให้ความสำคัญกับปัญหาความเสมอภาคทางสังคมโดยการเรียกร้องให้นักบริหารรัฐกิจเน้นการบริหารงานและการให้บริการที่คำนึงถึงความเสมอภาคของประชาชนพลเมืองที่รับบริการเป็นสำคัญเพื่อไม่ให้เกิดความเหลื่อมล้ำหรือให้ความสำคัญกับผู้ใดมากกว่ากัน เน้นย้ำค่านิยมการปกครองแบบประชาธิปไตยในการบริหาร ซึ่งแสดงให้เห็นจากหลายๆ งานเขียนที่ตอกย้ำเรื่องจริยธรรมในทางการบริหาร ความสามารถรับผิดชอบได้ (accountability) และภาวะผู้นำในการบริหาร (leadership) ข้อถกเถียงระหว่างความเป็นนามธรรมหรือปทัสสถาน (normative) และสิ่งที่เกิดขึ้นทางพฤติกรรมจากทัศนคติในสายพฤติกรรมศาสตร์ (behaviorist perspective) ค่านิยมเรื่องความแตกต่างหลากหลายในสังคม มีทัศนคติที่ดีต่อกลไกระบบราชการและบทบาทของข้าราชการโดยมีการทำงานร่วมกันเป็นเครือข่ายกับภาคีต่างๆ เพื่อนำการเปลี่ยนแปลง (Change agent) ร่วมกัน

การจัดการภาคีสาธารณะแนวใหม่ หรือ New Public Governance : NPG เป็นพัฒนาการทางแนวคิดของการศึกษารัฐประศาสนศาสตร์ ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะที่เป็นบทบาทของภาครัฐซึ่งได้ดำเนินการมานานับร้อยปีและได้มีการพัฒนาแนวคิดมาอย่างต่อเนื่อง Stephen P. Osborne ซึ่งเป็นผู้บุกเบิกแนวคิด NPG ให้ความเห็นว่า การจัดการภาคีสาธารณะแนวใหม่ หรือ New Public

Governance : NPG นี้มีความสำคัญเพราะจะเกี่ยวข้องกับการออกแบบ การนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ รวมถึงการให้บริการสู่ประชาชนด้วย (Stephen P. Osborne (2010, 1-12) Osborne ให้ความความเห็นในงานเขียนชื่อ The New Public Governance : A Suitable Case for Treatment? (2010) ว่า NPG ไม่ใช่กระบวนการที่ค้นพบที่สถานแนวใหม่ที่เข้ามาแทนที่ TPA และ NPM และไม่ใช่วิธีที่ดีที่สุดในการตอบสนองต่อการท้าทายในการใช้นโยบายภาครัฐและการบริหารภาครัฐในศตวรรษที่ 21 ในทางตรงกันข้าม NPG คือเครื่องมือที่มีศักยภาพเพื่อช่วยให้เข้าใจความซับซ้อนและสะท้อนความจริงเกี่ยวกับการดำเนินงานของผู้บริหารงานภาครัฐ

NPG เป็นอีกหนึ่งแนวคิดที่วิพากษ์วิจารณ์แนวคิดในยุคก่อนหน้า โดยเฉพาะ TPA และ NPM จนนำไปสู่ข้อสรุปที่ว่าทั้งการบริหารภาครัฐแบบดั้งเดิมและการจัดการภาครัฐแนวใหม่ประสบความสำเร็จในเรื่องการอธิบายปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นจริงที่มีความซับซ้อนของการออกแบบการให้บริการ และการจัดการด้านการให้บริการในช่วงศตวรรษที่ 20 โดยการจัดการภาคีสาธารณะแนวใหม่ (New Public Governance-NPG) ไม่ใช่พาราไดม์ใหม่ที่มาแทนที่ TPA และ NPM และไม่ได้เป็นการจัดการที่ดีที่สุด (The one best way) (Alford and Hughes, 2008) ที่สามารถตอบสนองต่อการแก้ไขเรื่องการนำนโยบายไปปฏิบัติและการบริการสาธารณะในศตวรรษที่ 21 แต่เป็นการเสนอแนวคิดที่มีศักยภาพและช่วยทำให้เราเข้าใจความสลับซับซ้อนของความท้าทายเหล่านั้นได้ดียิ่งขึ้น และยังเป็นการสะท้อนภาพความจริงของการทำงานของผู้บริหารงานสาธารณะในปัจจุบัน

ความหมายของคำว่า Governance เกี่ยวข้องกับ 3 คำ คือ Corporate Governance และ Good Governance และ Public Governance (Stephen P. Osborne, 2010 : 6-7) โดย Corporate Governance เกี่ยวข้องกับระบบภายในและกระบวนการที่นำไปสู่ทิศทางและการตรวจสอบองค์การ ในหน่วยงานผู้ให้บริการจะเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างผู้กำหนดนโยบายและ/หรือผู้บริหารหน่วยงานภาครัฐและหัวหน้าแผนกที่ทำให้นโยบายที่ถูกกำหนดขึ้นไปสู่การปฏิบัติจริง ในส่วนของ Good Governance นั้นเกี่ยวข้องกับการประกาศหรือการใช้อำนาจของรัฐที่ให้ความสนใจต่อสังคม การเมือง และการบริหารจัดการอย่างเป็นธรรม โดยหน่วยงานที่ไม่ใช่หน่วยงานภาครัฐ เช่น World Bank (Leftwich,1993) สนใจว่าสังคมจะจัดการตนเองอย่างไรเพื่อให้เกิดความเท่าเทียมกันของโอกาส (Equality of Opportunity) และสรรค์สร้างคามยุติธรรมทางเศรษฐกิจและสังคมแก่พลเมืองทุกคน (Cheema,2005 : 3) ขณะที่ Public Governance เป็นเรื่องเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของการเมืองและสังคมในการที่จะเข้ามาบริหารจัดการร่วมกันในรูปภาคีหรือเครือข่ายเพื่อให้เกิดการกระจายการบริการอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม โดยที่ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วม แนวคิดนี้จึงเป็นพื้นฐานสำคัญของ NPG

6.2 องค์ประกอบและสาระสำคัญของแนวคิดการจัดการภาคีสาธารณะแนวใหม่

แนวคิดการจัดการภาคีสาธารณะแนวใหม่ (NPG) เป็นแนวคิดที่ให้ความสำคัญกับการทำงานร่วมกันระหว่างภาครัฐกับภาคส่วนอื่นๆ ในลักษณะที่เป็นภาคีเครือข่าย โดยมีองค์ประกอบของแนวคิดที่สำคัญ ได้แก่

1. การกระจายอำนาจสู่รัฐบาลท้องถิ่นและภาคประชาสังคม ได้แก่ การผ่อนถ่ายอำนาจทางการเมือง การบริหาร ทรัพยากร ตลอดจนการถ่ายโอนภารกิจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและองค์การที่ไม่ใช่ของภาครัฐ เพื่อให้ประชาชนมีอำนาจในการนำเสนอแนวคิด การตัดสินใจ และการมีส่วนร่วมได้มากขึ้น ทำให้องค์การเอกชนและภาคประชาสังคมได้มีโอกาสพัฒนาความเข้มแข็ง แสดงศักยภาพเป็นหุ้นส่วนทางสังคมที่เข้มแข็ง และร่วมผลิตการจัดบริการสาธารณะ เป็นการส่งเสริมกระบวนการประชาธิปไตยในระดับรากหญ้าที่เข้มแข็ง กลายเป็นปัจจัยที่นำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน

2. การจัดการภาคีสาธารณะแนวใหม่มองว่า แม้รัฐจะเป็นผู้ให้บริการประชาชนเป็นหลัก แต่รัฐไม่ผูกขาดงานสาธารณะไว้เป็นภารกิจของตน ในขณะที่เดียวกันก็ไม่สามารถปฏิเสธหน้าที่หลักนี้ได้ จึงจำเป็นต้องลดบทบาทของตน โดยการเปลี่ยนมาเป็นส่วนหนึ่งของผู้กำกับทิศทาง ผู้สนับสนุนการจัดการ โดยไม่จำเป็นต้องเป็นผู้ผลิตสินค้าและบริการให้ประชาชนโดยตรง

3. มีรูปแบบการทำงานแบบเครือข่าย ส่งเสริมความร่วมมือกับเครือข่ายหลากหลาย เช่น จากหน่วยงานภาครัฐหลายหน่วยงาน หลายระดับ องค์กรธุรกิจเอกชน ชุมชน องค์กรพัฒนาเอกชน สถาบันการศึกษา กลุ่มผลประโยชน์ทางวิชาชีพ และองค์การระหว่างประเทศ เป็นต้น

4. มีปัจจัยที่เชื่อมโยงให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพและบรรลุประสิทธิผล ได้แก่ ความไว้วางใจ (trust) บรรทัดฐานของการแลกเปลี่ยน (norms of social exchange) ความเสียสละ ช่วยเหลือเกื้อกูล มีความรับผิดชอบต่อสังคม มีการประชุมหารือและสื่อสารกันอย่างเข้มข้น (dialogue and intensive communication) ภาวะผู้นำแบบกระจายแต่บูรณาการ (fragmented but integrated leadership) การจัดการความขัดแย้งอย่างสันติ (conflict management)

ในส่วนของแนวทางการศึกษาของแนวคิดการจัดการภาคีสาธารณะแนวใหม่นั้น Stephen P. Osborne (2010 : 6-7) ได้ระบุถึงการศึกษานี้ NPG ของนักวิชาการต่างๆ ใน 5 แนวทาง ดังนี้

1. การปกครองสังคม-การเมือง (Socio-Political Governance) เป็นความสัมพันธ์เชิงสถาบันภายในสังคม Kooiman (1999) อ้างว่าจะต้องเข้าใจความสัมพันธ์และการทำงานร่วมกันในภาพรวมเพื่อเข้าใจการก่อตัวของนโยบายและการนำนโยบายไปปฏิบัติ ในขั้นตอนนี้ รัฐบาลไม่ให้ความสำคัญต่อ

กระบวนการนโยบายสาธารณะ แต่ให้ความสำคัญต่อผู้กระทำทางสังคมกลุ่มอื่นๆ เพื่อการปฏิบัติตามกฎหมายที่ถูกต้องและผลของการใช้กฎหมาย

2. การจัดการภาคีเชิงนโยบายสาธารณะ (Public Policy Governance) เป็นเรื่องเกี่ยวกับวิธีการปฏิสัมพันธ์ระหว่างชนชั้นนำด้านนโยบายและเครือข่ายด้านนโยบายเพื่อสร้างและจัดการกับกระบวนการนโยบายสาธารณะ (Marsh and Rhodes, 1992) งานเขียนของ Hanf and Scharpf (Hanf and Scharpf, 1978) เป็นตัวอย่างที่ดีในการสำรวจผลงานเกี่ยวกับชุมชนและเครือข่ายนโยบาย Peters (2008) ได้สำรวจล่าสุดเกี่ยวกับเครื่องมือการปกครองแบบดกพลี “meta-governance” ซึ่งใช้เป็นวิธีประเมินซ้ำในเรื่องการสั่งการทางการเมืองภายในเครือข่ายนโยบายของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลายเครือข่าย

3. การจัดการภาคีเชิงบริหาร (Administrative governance) เป็นการประยุกต์ใช้ TPA อย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับการบริหารงานสาธารณะในปัจจุบัน การกำกับดูแลเป็นการดำเนินการในการใช้นโยบายสาธารณะและการบริการภาครัฐขณะที่ Lynn และคณะ (Lynn et al, 2001) ระบุว่าเป็นการสร้างสรรค์ทฤษฎีในองค์รวมของการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติและการจัดบริการสาธารณะของรัฐในเงื่อนไขของ “Hollow State” (Milward and Provan, 2003) และมีความชัดเจนขึ้นเมื่อ Frederickson (1999) ยืนยันว่า ในความจริง การกำกับดูแลเมื่อนำมารวมกับทฤษฎีการเชื่อมโยงการบริหารเป็นวิธีการสร้างจุดยืนของ PA เป็นหลักการที่สำคัญต่อความเป็นจริงของโลกสมัยใหม่

4. การรับเหมาช่วง (Contract Governance) เป็นเรื่องเกี่ยวกับการดำเนินงานภายในองค์การภายใต้แนวคิด NPM โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การนำเสนอในรูปแบบของการเปิดให้ภาคเอกชนมารับเหมาช่วงในการบริการสาธารณะ ในเรื่องนี้ D. Kettl (Kettl, 1993 :207) มองว่าในหน่วยงานภาครัฐในสมัยใหม่ได้กลายเป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบในระบบการให้บริการสาธารณะสูงในขณะที่มีอำนาจควบคุมน้อยลง

5. การจัดการภาคีในรูปแบบเครือข่าย (Network Governance) เป็นเรื่องเกี่ยวกับการจัดตั้งเครือข่ายภายในองค์การที่มีการจัดการด้วยตัวเองมีหน้าที่ให้บริการสาธารณะซึ่งคล้ายคลึงกับ Public policy governance แต่มีความแตกต่างกันตรงที่ Network Governance ให้ความสำคัญกับบทบาทของเครือข่ายในการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติและการให้บริการสาธารณะ (Rhodes, 1997)

Stephen P. Osborne (2010: 7,9,11) ได้ให้ความคิดเห็นที่น่าสนใจว่า NPG เป็นแนวคิดที่มีประโยชน์อย่างยิ่งในการทำความเข้าใจถึงการนำนโยบายไปปฏิบัติและการให้บริการสาธารณะในศตวรรษที่ 21 ซึ่งประกอบด้วยความซับซ้อนของรัฐแบบพหุ (Complexities of the Plural State) ซึ่งหมายถึงรัฐที่ประกอบด้วยผู้กระทำจำนวนมากหลายฝ่ายที่พึ่งพิงต่อกัน โดยต่างฝ่ายต่างมีประโยชน์ต่อการให้บริการสาธารณะ และความซับซ้อนของรัฐพหุนิยม (Complexities of the Pluralist State) ซึ่งหมายถึง รัฐที่มีกระบวนการในการส่งข้อมูล (ผ่านข้อร้องเรียน) เข้าสู่ระบบของการกำหนดนโยบาย แนวคิดการจัดการภาคีสาธารณะแนวใหม่จึงเป็นความพยายามในการทำความเข้าใจถึงการพัฒนาและการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติภายใต้บริบท

ที่กำลังเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน ในขณะที่ Victor Pestoff (2010) ให้ความเห็นว่า NPG เป็นการบริหารจัดการบนพื้นฐานของแนวคิด “การผลิตร่วมกัน” (Co-production) ระหว่างผู้ผลิตหรือเจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นมืออาชีพ (เช่น ครู เจ้าหน้าที่สาธารณสุข ตำรวจ เป็นต้น) กับผู้ใช้บริการ ซึ่งก็คือ ประชาชน เอกชน ผู้ใช้บริการที่ต้องการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้ตนได้รับความสะดวกสบาย ความปลอดภัยในการบริการที่ดีขึ้น เช่น ได้รับความศึกษาสูงขึ้น หรือมีสุขภาพดีขึ้น เป็นต้น ซึ่งการจัดการจะประกอบด้วยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลายฝ่าย รวมทั้งการให้บริการเกี่ยวกับสวัสดิการที่จัดขึ้นโดยฝ่ายที่ 3 คำว่าฝ่ายที่ 3 ก็คือ ภาคอาสาสมัคร ภาคประชาสังคม ภาคเอกชนที่ไม่แสวงกำไร ภาคเศรษฐกิจเพื่อสังคม เนื่องจากในสภาพปัจจุบันกลุ่มฝ่ายที่ 3 นี้ เข้ามาร่วมในการให้บริการมากขึ้นเรื่อยๆ และการรับจ้างเหมาช่วง รวมถึงมีการวัดผลการปฏิบัติงานด้วยถือเป็นการจัดการร่วมกันในรูปแบบของความสัมพันธ์ใหม่ของการให้บริการระหว่างรัฐกับฝ่ายที่ 3 ในการจัดให้มีสินค้าและบริการสาธารณะใหม่ใหม่ของฝ่ายที่ 3 ซึ่งก่อให้เกิดผลดีคือ ทำให้สังคมมีความเป็นประชาธิปไตยมากขึ้น (democratization) ที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมโดยตรงในการผลิตบริการสาธารณะ และข้อดีอีกประการคือ การผลักดันให้เกิดความสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ (Creation of Innovation) ก่อให้เกิดกระบวนการเปลี่ยนแปลงในการผลิตอย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนั้นยังทำให้เกิดการประสานเชื่อมโยงในรูปแบบของเครือข่ายซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้นวัตกรรมได้แพร่ออกไปสู่องค์กรต่าง ๆ อย่างรวดเร็วและกว้างขวางมากยิ่งขึ้น (Pestoff and Brandson, 2010 : 227-233)

การจัดการภาคีสาธารณะแนวใหม่ หรือ NPG นี้ ยังสอดคล้องกับแนวคิดเรื่องการบริหารกิจการบ้านเมืองแบบร่วมมือกัน (Collaborative Governance) (Chris Ansell & Alison Gash, 2008) ซึ่งเป็นการจัดปกครองโดยมีหน่วยงานภาครัฐหนึ่งหน่วยงานหรือมากกว่าได้ให้ผู้ใช้มีส่วนได้เสียที่ไม่ใช่รัฐเข้ามามีส่วนในกระบวนการตัดสินใจแบบร่วมมือกันอย่างเป็นทางการมุ่งเน้นฉันทามติ และการอภิปรายร่วมมือกันโดยมีจุดมุ่งหมายในการกำหนดหรือนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ หรือการจัดการโครงการหรือทรัพย์สินต่างๆ ของรัฐ การบริหารกิจการบ้านเมืองแบบร่วมมือกันเกิดขึ้นมาเพื่อการตอบสนองต่อความล้มเหลวของการดำเนินงานต่อเนื่องและค่าใช้จ่ายที่สูง และการเมืองที่เน้นการควบคุมการบริหารกิจการบ้านเมืองแบบร่วมมือกันถูกพัฒนาขึ้นมาเพื่อเป็นทางเลือกให้แก่ความขัดแย้งของพหุกลุ่มผลประโยชน์และความล้มเหลวในเรื่องการรับผิดชอบของการจัดการ การบริหารกิจการบ้านเมืองแบบร่วมมือกันประกอบด้วยการจัดการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Management) การกำหนดนโยบายแบบการโต้ตอบกัน (Interactive Policy Making) และการบริหารปกครองผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Governance) และการบริหารจัดการแบบร่วมมือกัน (Collaborative Management) ความร่วมมือกัน (Collaborative) เป็นตัวบ่งชี้ถึงแนวทางที่มุ่งเน้นแบบปรึกษาหารือและฉันทามติ

ปัจจัยที่เอื้อต่อการขยายตัวของแนวคิดการจัดการภาคีสาธารณะแนวใหม่

1. ปัญหาของสังคมในปัจจุบันมีรูปแบบใหม่ที่มีความซับซ้อนและขยายขอบเขตออกไปอย่างกว้างขวางเกินกว่าขีดความสามารถของหน่วยงานภาครัฐที่จะจัดการได้โดยลำพังงบประมาณและทรัพยากรที่จำกัดไม่เพียงพอต่อการจัดสรรสำหรับการให้บริการประชาชน
2. ประชาชนไม่พึงพอใจคุณภาพการบริการของภาครัฐ เนื่องจากคุณภาพไม่ดีพอ ช้า และไม่ทั่วถึง ประชาชนต้องการเข้ามามีส่วนร่วมดำเนินการหรือริเริ่มความคิด เพื่อให้เกิดคุณภาพดีขึ้น ตอบสนองความต้องการซึ่งมีลักษณะเฉพาะต่อกลุ่มเป้าหมาย ด้วยตัวเขาเอง
3. กระแสของการปฏิเธรการจัจัดตั้งระบบราชการแบบดั้งเดิม รวมทั้งองค์การที่มีขนาดใหญ่ที่มาจากแนวคิดการลดขนาดองค์การและการประหยัดต่อขนาด (Economy of Scale) ทำให้มีพื้นที่ที่ให้ชุมชน ภาคประชาสังคม ภาคเอกชน เข้ามาร่วมพัฒนาการให้บริการได้มากขึ้น
4. การพัฒนาความเข้มแข็งของภาคประชาสังคม ในระยะหลังภาคประชาสังคมจะเข้ามามีบทบาทในการมีส่วนร่วมการพัฒนา เกิดการตรวจสอบ การถ่วงดุลอำนาจ เกิดความขัดแย้งที่นำไปสู่การปรับตัว ผลักดันไปสู่ความร่วมมือที่มีประสิทธิภาพและพัฒนาเพื่อตอบสนองต่อปัญหา
5. ตัวปัญหาได้มีการขยายตัวภายใต้กระแสโลกาภิวัตน์ เช่น ปัญหาสิ่งแวดล้อม ปัญหาอาชญากรรมข้ามชาติ การค้ามนุษย์ข้ามชาติ การแพร่ระบาดของโรคติดต่อ ขยายวงกว้างและรวดเร็ว จึงทำให้เกิดความท้าทายต่อการแก้ปัญหาาร่วมกันและแบบไร้พรมแดน ก่อให้เกิดผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ข้ามพรมแดนรัฐชาติ (across state) และสู่ปัญหาระดับโลก (global)

ในการจะพัฒนา NPG ให้เป็นกรอบแนวคิดในการนำนโยบายไปปฏิบัติหรือการจัดการบริการสาธารณะก็จะต้องมีความจำเป็นในการบูรณาการความรู้ในเรื่อง หลักการให้บริการสาธารณะในสภาพที่เป็นพหุภาวะและสภาพบุคคลที่มีความหลากหลาย ซึ่งมีความต้องการระบบการให้บริการสาธารณะที่สามารถตอบสนองความต้องการที่หลากหลายดังกล่าวได้ ซึ่งจะเป็นหลักการจัดบริการสาธารณะยุคใหม่แห่งทศวรรษที่ 21 ภายใต้เงื่อนไขที่ภาคประชาสังคม กลุ่มธุรกิจ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลาย ๆ ฝ่ายไม่อาจอยู่นิ่งเฉยในฐานะผู้รับบริการ แต่จะลุกขึ้นมามีส่วนร่วมในกระบวนการกำหนดนโยบาย การนำนโยบายไปปฏิบัติ ตลอดจนการกำกับติดตามและการประเมินผลนโยบายอย่างกระตือรือร้น การกำหนดตัวชี้วัดที่ชัดเจนเพื่อวัดผลการปฏิบัติงาน รูปแบบขององค์การที่เหมาะสมในการให้บริการสาธารณะเพื่อให้ทุกภาคส่วนของสังคมเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่และภารกิจของตนเองที่มีต่อสังคมในการที่จะสร้างสรรค์สังคมให้ทำงานตามระบอบประชาธิปไตยต่อไป