

บทที่ 8

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

8.1 สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ที่เปรียบเทียบแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (NPM) แนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ (NPS) และแนวคิดการจัดการภาคีสาธารณะแนวใหม่ (NPG) สามารถสรุปผลการเปรียบเทียบแนวคิดทั้งสามได้ดังตารางที่ 8.1

ตารางที่ 8.1 เปรียบเทียบมุมมองแนวคิด NPM NPS NPG

ประเด็นมุมมองเปรียบเทียบ	การจัดการภาครัฐแนวใหม่ (NPM)	การบริการสาธารณะแนวใหม่ (NPS)	การจัดการภาคีสาธารณะแนวใหม่ (NPG)
พื้นฐานทางทฤษฎีและญาณวิทยา	ใช้ทฤษฎีเศรษฐศาสตร์และทางเลือกสาธารณะ ใช้แนวปฏิฐานนิยม	ใช้ทฤษฎีประชาธิปไตย ใช้การตีความและวิพากษ์ ใช้แนวปทัสถาน	ใช้ทฤษฎีประชาธิปไตยและเครือข่ายนโยบาย ใช้แนวปทัสถาน
รูปแบบของพฤติกรรมมนุษย์	มนุษย์เศรษฐกิจ (economic man)	นักประชาธิปไตย (democratic man)	การทำงานร่วมกันเป็นเครือข่าย (network man)
แนวคิดผลประโยชน์สาธารณะ	เป็นเรื่องของตัวแทนในการรวบรวมผลประโยชน์รวมของแต่ละปัจเจกชน	เป็นผลมาจากการถกแถลงแลกเปลี่ยนคุณค่าของพลเมือง	ภาคีเครือข่าย ภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนสามารถมีส่วนร่วมและต้องมีความรับผิดชอบร่วมกันในนโยบาย การบริหารภาครัฐ และการจัดบริการสาธารณะ

ประเด็นมุมมอง เปรียบเทียบ	การจัดการภาครัฐแนว ใหม่ (NPM)	การบริการสาธารณะ แนวใหม่ (NPS)	การจัดการภาคีสาธารณะ แนวใหม่ (NPG)
มุมมองต่อประชาชน	ลูกค้า	พลเมือง	ภาคีเครือข่าย
มุมมองต่อระบบ ราชการ	เชิงลบ	เชิงบวก	เชิงบวก
มุมมองต่อภาคเอกชน	เชิงบวก	เชิงลบ	เชิงบวก
บทบาทของรัฐบาล	มีการกำกับกรกระทำ และใช้การกระตุ้นให้เกิด การแข่งขัน มีการแปร สภาพกิจการรัฐเป็นเอกชน ใช้รูปแบบการบริหารแบบ ธุรกิจ	ให้บริการ โดยผ่านการ เจรจาต่อรองของชุมชน และพลเมืองที่เกี่ยวข้อง	จัดทำบริการสาธารณะ ร่วมกันเป็นเครือข่าย เปิด โอกาสให้ประชาชนและภาคี เครือข่ายเข้ามามีส่วนร่วมใน นโยบายในรูปเครือข่าย นโยบาย และร่วมนำ นโยบายไปปฏิบัติ พร้อม ติดตามประเมินผล
กลไกสำหรับการ บรรลุวัตถุประสงค์ ของนโยบาย	สร้างกลไกและโครงสร้างที่ มีแรงจูงใจในเรื่องของ ค่าตอบแทนใช้ภาคเอกชน และหน่วยงานอื่นๆ เป็น ผู้ดำเนินการ	สร้างพันธมิตรระหว่าง หน่วยงานต่างๆคือภาครัฐ เอกชน องค์กรไม่แสวงหา กำไรและพลเมืองเพื่อหา ข้อตกลงและความ ต้องการซึ่งกันและกัน	มีการบริหารตามกลไกของ ภาคีเครือข่าย เน้นการ ทำงานร่วมกัน กำหนด วัตถุประสงค์และบรรลุ เป้าหมาย ตลอดจน ดำเนินงานร่วมกัน
แนวทางความ รับผิดชอบได้	ทำงานตามระบบตลาด เน้นการตอบสนองต่อลูกค้า และผลประโยชน์ส่วนบุคคล	ทำงานด้วยความ หลากหลาย ทั้งในเรื่อง กฎหมาย ค่านิยมชุมชน บรรทัดฐานทางการเมือง มาตรฐานวิชาชีพและ ผลประโยชน์ของพลเมือง	มีความรับผิดชอบต่อ ผลประโยชน์สาธารณะ เน้น จริยธรรม และตรวจสอบได้ โดยเครือข่าย

ประเด็นมุมมอง เปรียบเทียบ	การจัดการภาครัฐแนว ใหม่ (NPM)	การบริการสาธารณะ แนวใหม่ (NPS)	การจัดการภาคีสาธารณะ แนวใหม่ (NPG)
การใช้ดุลยพินิจ ทางการบริหาร	สามารถใช้ดุลยพินิจได้ใน ระดับที่สูงมากเพื่อให้บรรลุ เป้าหมายของ ผู้ประกอบการ	การใช้ดุลยพินิจเป็น สิ่งจำเป็น และสามารถถูก ตรวจสอบได้	เครือข่ายสามารถใช้ดุลย พินิจได้หากจำเป็น แต่ต้อง สามารถถูกตรวจสอบและมี ความโปร่งใส
สมมติฐานเกี่ยวกับ โครงสร้างองค์การ	กระจายอำนาจองค์การ ภาครัฐเน้นการควบคุมและ กำกับแทนการทำงานจาก ภาครัฐทั้งหมดเองโดยตรง	โครงสร้างการทำงาน ร่วมกันโดยใช้ทักษะภาวะ ผู้นำในการบริหารจากทุก ภาคส่วนทั้งภายในและ ภายนอกหน่วยงาน	โครงสร้างระบบราชการ บทบาทของข้าราชการ ปรับตัวไปสู่การเป็นหุ้นส่วน ในภาคีเครือข่าย มีกลไกการ ทำงานที่เปิดโอกาสให้ ประชาชน เอกชน และภาค ส่วนต่างๆ เข้ามามีส่วนร่วม ทางการบริหาร
สมมติฐานเกี่ยวกับ แรงจูงใจพื้นฐานของ นักบริหารและ ข้าราชการ	จิตวิญญาณของ ผู้ประกอบการและความ ต้องการลดขนาดภาครัฐ	การบริการสาธารณะเพื่อ ตอบสนองความต้องการ ของสังคม	เพื่อแก้ไขปัญหาการขาด การมีส่วนร่วมและความ เหลื่อมล้ำในสังคม

จากการศึกษาเปรียบเทียบแนวคิดทางรัฐประศาสนศาสตร์ทั้งสามแนวคิดพบว่าแนวคิดการบริการ
สาธารณะแนวใหม่ (NPS) มีความคล้ายคลึงกับแนวคิดการจัดการภาคีสาธารณะแนวใหม่ (NPG)
ค่อนข้างมาก แต่จะมีความแตกต่างกับแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (NPM) ในหลากหลายประเด็น
โดยความเหมือนและความแตกต่างดังกล่าวสรุปได้ ดังนี้

การบริการสาธารณะแนวใหม่ (NPS) และการจัดการภาคีสาธารณะแนวใหม่ (NPG) ต่างให้
ความสำคัญกับพลเมือง (citizen first) ผลประโยชน์สาธารณะ (public interest) ความเป็นประชาธิปไตย
(democratic) ความสามารถในการรับผิดชอบได้ต่อพลเมือง (accountability) การเจรจาต่อรองเพื่อหา
ข้อสรุปและพันธสัญญาต่อพลเมืองและชุมชน (community) เพื่อกระจายผลประโยชน์สาธารณะนั้นไปสู่

สังคมอย่างแท้จริง โดยแนวคิดการจัดการภาคีสาธารณะแนวใหม่ (NPG) ไม่ได้ต้องการแค่พลเมืองที่ตื่นตัวเท่านั้นยังต้องการความเข้มข้นของการเข้ามามีส่วนร่วมของพลเมืองและภาคส่วนอื่นๆ ในรูปภาคีเครือข่าย ด้วยการบริการสาธารณะแนวใหม่ (NPS) ก็กับการจัดการภาคีสาธารณะแนวใหม่ (NPG) มีสาระสำคัญและค่านิยมพื้นฐานที่คล้ายคลึงกันมาก ไม่ว่าจะเป็นการเน้นการมีส่วนร่วมของพลเมือง ความเป็นประชาธิปไตย บทบาทของนักบริหารรัฐกิจในการเปลี่ยนแปลงสังคม ค่านิยมการบริหารที่ไม่ใช่เฉพาะเรื่องประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และประหยัดเท่านั้น แต่ยังให้ความสำคัญกับเรื่องความเสมอภาค เป็นธรรม ความรับผิดชอบได้ จริยธรรมในการบริหาร ซึ่งความคล้ายคลึงกันนี้ทำให้มองได้ว่าแนวคิดทั้งสองเป็นกลุ่มแนวคิดเดียวกัน เป็นแนวคิดเชิงปทัสฐานที่ปฏิเสธปฏิฐานนิยมทางตรรกะ (anti-logical positivism) เหมือนกัน เพียงแต่ NPG มาขยายรายละเอียดของ NPS เพิ่มขึ้นในหลายๆ ประเด็นโดยเฉพาะการมองการบริหารภาครัฐเชิงพหุที่ต้องเน้นการสร้างภาคีเครือข่ายที่เข้มแข็งในการทำงานร่วมกัน

สำหรับความแตกต่างระหว่างการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (NPM) การบริการสาธารณะแนวใหม่ (NPS) และการจัดการภาคีสาธารณะแนวใหม่ (NPG) นั้นมีอยู่หลายประเด็นที่แตกต่างกัน เพราะของ NPS เป็นแนวคิดหรือวาทกรรมเชิงวิพากษ์ NPM ตั้งแต่ที่ NPS ไม่เห็นด้วยที่จะมองประชาชนเป็นลูกค้าเหมือน NPM แต่กลับเห็นว่าประชาชนคือพลเมืองที่ต้องการผลประโยชน์ของส่วนรวมหรือผลประโยชน์ระยะยาวมากกว่าผลประโยชน์ส่วนตัวหรือผลประโยชน์ระยะสั้น ในการบริการสาธารณะนักบริหารรัฐกิจก็เป็นเพียงผู้รับผิดชอบร่วมหาใช้ผู้ประกอบการหรือเจ้าของกิจการไม่ ประสิทธิภาพและผลิตภาพไม่ใช่เรื่องที่มีความสำคัญมากไปกว่าความเสมอภาค เป็นธรรม และความรับผิดชอบได้ของภาครัฐ โดยเห็นว่าคุณค่าใน เรื่องความเป็นธรรม จริยธรรมและความรับผิดชอบได้ต่างหากที่เป็นเป้าหมายของการบริการสาธารณะ การบริการของรัฐไม่ได้เป็นการส่งมอบสินค้าหรือบริการให้แก่พลเมืองเท่านั้นแต่มันคือการส่งมอบความเป็นประชาธิปไตยไปสู่พลเมืองอีกด้วย ขณะที่การจัดการภาคีสาธารณะแนวใหม่ (NPG) มีพื้นฐานความคิด และค่านิยมที่คล้ายคลึงกับ NPS มากกว่า NPM โดยมีลักษณะเป็นแนวคิดเชิงปทัสฐานเช่นเดียวกัน แต่ NPG ไม่ได้วิพากษ์แนวคิด NPM อย่างหนักหน่วงเหมือน NPS โดย NPG จะมองระบบราชการและการบริหาร ภาครัฐในเชิงบวกยังยอมให้การจัดการบริหารสาธารณะเป็นหน้าที่ของหน่วยงานรัฐโดยต้องกระทำหรือ ดำเนินการร่วมกับภาคเอกชนและประชาชนในรูปของภาคีเครือข่ายสาธารณะ

ปรัชญาหรือรากฐานของแนวคิดทางรัฐประศาสนศาสตร์ทั้งสามแนวคิดมีทั้งที่คล้ายคลึงกันและแตกต่างกัน โดยแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ (NPS) มีปรัชญาและรากฐานที่คล้ายคลึงกันกับแนวคิดการจัดการภาคีสาธารณะแนวใหม่ (NPG) กล่าวคือ แนวคิดทั้งสองเป็นแนวคิดเชิงปทัสฐาน (normative) ที่เชื่อและให้ความสำคัญกับค่านิยมหรือสิ่งที่ควรจะเป็นทางการบริหารภาครัฐ เช่น ความเป็นธรรมทางสังคม ความเป็นพลเมือง ความเป็นประชาธิปไตยที่ส่งเสริมการมีส่วนร่วมและการทำงานร่วมกัน ในรูปของภาคีเครือข่าย ขณะที่แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (NPM) มีปรัชญาและรากฐานที่ให้

ความสำคัญกับแนวคิดประจักษ์นิยม (empirical) และปรัชญาปฏิฐานนิยมทางตรรกะวิทยา (logical positivist) ที่เชื่อในสิ่งที่สามารถพิสูจน์ ทดสอบ และวัดผลได้ เช่น ความมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และประหยัด ต้นทุนและผลประโยชน์ตอบแทน

สำหรับองค์ประกอบและสาระสำคัญของแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (NPM) การบริการสาธารณะแนวใหม่ (NPS) และการจัดการภาคีสาธารณะแนวใหม่ (NPG) นั้น สามารถสรุปได้ ดังนี้

แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (NPM) มีพื้นฐานสำคัญมาจากแนวคิดเชิงเศรษฐศาสตร์ การจัดการนิยม และทฤษฎีทางเลือกสาธารณะ โดยมีองค์ประกอบและสาระสำคัญ คือ (1) ต้องการให้ระบบราชการทำหน้าที่ กำกับดูแลมากกว่าลงมือทำงานเอง (2) ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่ชุมชนเป็นเจ้าของ (3) ต้องการ ให้ระบบราชการมีลักษณะของการแข่งขันการให้บริการสาธารณะ (4) ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่ขับเคลื่อนด้วยภารกิจมากกว่าขับเคลื่อนด้วยกฎระเบียบ (5) ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่ให้ ความสำคัญต่อผลของการปฏิบัติงานมากกว่าสนใจถึงปัจจัยนำเข้าทางการบริหารงานและขั้นตอนการทำงาน (6) ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่มุ่งสนองต่อความต้องการของลูกค้ามากกว่าที่จะสนองต่อความต้องการของตัวระบบราชการและข้าราชการเอง (7) ต้องการให้ระบบราชการดำเนินงานในลักษณะที่เป็นแบบวิสาหกิจมุ่งการแสวงหารายได้มากกว่าการใช้จ่าย (8) ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่มีการเผื่อว่างล่วงหน้า (9) ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่มีการกระจายอำนาจจากข้างบนลงไปสู่ข้างล่างตามลำดับชั้น และ (10) ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่ปรับเปลี่ยนไปตามกลไกของตลาด

แนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ (NPS) มีรากฐานสำคัญมาจาก 4 แนวคิด คือ ประชาธิปไตย พลเมือง ตัวแบบชุมชนและประชาสังคม มนุษย์นิยมองค์การและรัฐประศาสนศาสตร์แนวใหม่ และรัฐประศาสนศาสตร์หลังสมัยใหม่ สาระสำคัญหรือองค์ความรู้ของ NPS ได้มาจากการตีความ วิเคราะห์และวิพากษ์วิจารณ์แนวคิดทางรัฐประศาสนศาสตร์อื่นๆ โดยเฉพาะการวิพากษ์แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (NPM) องค์ประกอบและสาระสำคัญของ NPS ประกอบด้วย 7 ประการ คือ (1) การบริการรับใช้พลเมืองซึ่งไม่ใช่ลูกค้า (2) การให้ความสำคัญกับการค้นหาผลประโยชน์สาธารณะร่วมกันระหว่างรัฐกับพลเมือง (3) การเน้นคุณค่าความเป็นพลเมืองมากกว่าการเป็นผู้ประกอบการ (4) การคิดเชิงกลยุทธ์แต่ปฏิบัติแบบประชาธิปไตย (5) การตระหนักในความสามารถรับผิดชอบได้ไม่ใช่เรื่องง่ายที่ใครหรือองค์กรใดก็สามารถทำได้ (6) การลงมือกระทำหรือให้บริการมากกว่าการกำกับทิศทาง และ (7) การให้คุณค่าหรือความสำคัญกับคนมากกว่าผลิตภาพหรือผลผลิต

แนวคิดการจัดการภาคีสาธารณะแนวใหม่ (NPG) มีองค์ประกอบหรือสาระสำคัญประกอบด้วย (1) การกระจายอำนาจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและภาคประชาสังคมให้เป็นหุ้นส่วนทางสังคมที่เข้มแข็งและร่วมกันผลิตบริการสาธารณะ ซึ่งย่อมทำให้กระบวนการประชาธิปไตยในระดับรากหญ้าเข้มแข็ง

นำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน (2) รัฐจึงจำเป็นต้องลดบทบาทของตน โดยไม่จำเป็นต้องเป็นผู้ผลิตสินค้าและบริการให้ประชาชนโดยตรง แต่ควรเปิดโอกาสให้เกิดการดำเนินการร่วมกันในรูปของเครือข่าย (3) เน้นรูปแบบการทำงานแบบเครือข่าย ส่งเสริมความร่วมมือกับเครือข่ายหลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐหลายหน่วยงาน หลายระดับ องค์กรธุรกิจเอกชน ชุมชน องค์กรพัฒนาเอกชน สถาบันการศึกษา กลุ่มผลประโยชน์ทางวิชาชีพและองค์กรระหว่างประเทศ และ (4) ให้ความสำคัญกับความไว้วางใจ บรรทัดฐานของการแลกเปลี่ยนทางสังคม ความเสียสละ ช่วยเหลือเกื้อกูล และมีความรับผิดชอบต่อสังคม

8.2 การอภิปรายผล

แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (NPM) มีพื้นฐานสำคัญมาจากแนวคิดเชิงเศรษฐศาสตร์ การจัดการนิยม และทฤษฎีทางเลือกสาธารณะ ให้ความสำคัญกับแนวคิดประจักษ์นิยม (empirical) และปรัชญาปฏิฐานนิยมทางตรรกะวิทยา (logical positivist) ขณะที่แนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ (NPS) เป็นแนวคิดเชิงปทัสถานเน้นการวิพากษ์ และมีลักษณะเป็นวาทกรรม (discourse) ที่มีเป้าหมายของการนำเสนอเพื่อการวิพากษ์วิจารณ์แนวคิดรัฐประศาสนศาสตร์อื่นๆ โดยเฉพาะแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (NPM) ที่ได้อาศัยรูปแบบการบริหารมาจากภาคเอกชนมาใช้ประเด็นที่สำคัญคือการจัดการภาครัฐแนวใหม่ได้ทำให้เกิดช่องว่างในการบริหารภาครัฐ โดยเฉพาะในเรื่องของ ความชอบธรรม ความรับผิดชอบได้ ความตรวจสอบได้ ภาวะผู้นำและจริยธรรมในทางการบริหารซึ่งในหลายกรณีได้เบี่ยงเบนไปจากวิถีทางของประชาธิปไตย โดยเฉพาะในเรื่องของการอยู่นอกเหนือขอบเขตของหลักกฎหมายมหาชน การทุจริตเชิงนโยบายและความขัดแย้งต่อหลักผลประโยชน์สาธารณะ ข้อเสนอสาระสำคัญของ NPS ที่ค้นพบทั้ง 7 ประการนั้นยังสอดคล้องกับข้อเสนอ NPS ตามทัศนะของ Denhardt and Denhardt (2007) และอัมพร ชำรงลักษณ์ (2553 : 18-20) และเสาวลักษณ์ สุขวิรัช (2549 : 658-659)

ในภาพรวมการบริการสาธารณะแนวใหม่ (NPS) เป็นแนวคิดที่อยู่บนพื้นฐานของค่านิยมประชาธิปไตย (value of democracy) ความเป็นพลเมือง (citizenship) และผลประโยชน์สาธารณะ (public interest) โดยการบริการเพื่อก่อให้เกิดผลประโยชน์สาธารณะถือเป็นหัวใจของแนวคิดนี้ และเชื่อว่าข้าราชการไม่ได้ส่งมอบบริการสู่ลูกค้าแต่เขาส่งมอบประชาธิปไตย การบริการสาธารณะแนวใหม่ต้องการปรับวิธีการคิดเกี่ยวกับโครงสร้างและกระบวนการขององค์การด้วยการเปิดกว้างให้เกิดการมีส่วนร่วมในการบริการของภาครัฐให้เพิ่มมากขึ้น แม้ว่าการบริการสาธารณะแนวใหม่จะไม่ใช้แนวคิดที่อยู่บนพื้นฐานของการวัดผลได้ แต่ก็ยังเป็นแนวคิดที่ช่วยเติมเต็มให้เกิดการบริการที่ดีขึ้นกว่าที่ผ่านมา สำหรับการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (NPM) มีลักษณะเป็นแบบปฏิฐานนิยม (Positivist) และมีการใช้ทฤษฎีเศรษฐศาสตร์และทางเลือกสาธารณะ และมีรากฐานมาจากแนวคิดจัดการนิยมร่วมด้วยและมุ่งเน้นประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ผลลัพธ์ ผลสัมฤทธิ์ เป็นสำคัญ โดยมีพื้นฐานเดิมมาจากกลุ่มแนวคิดการจัดการเชิง

วิทยาศาสตร์ มุ่งเน้นไปที่ผลประโยชน์ของแต่ละบุคคลและสนับสนุนการใช้กลไกตลาด ซึ่งยังคงมีปัญหาต่อเรื่อง ผลประโยชน์สาธารณะและความรับผิดชอบได้ในปัจจุบัน ในส่วนของแนวคิดการจัดการภาคีสาธารณะแนวใหม่ (NPG) เป็นอีกหนึ่งแนวคิดที่วิพากษ์วิจารณ์แนวคิดในยุคก่อนหน้า โดยเฉพาะ TPA และ NPM จนนำไปสู่ข้อสรุปที่ว่าทั้งการบริหารภาครัฐแบบดั้งเดิมและการจัดการภาครัฐแนวใหม่ประสบความสำเร็จล้มเหลวในเรื่องการอธิบายปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นจริงที่มีความซับซ้อนของการออกแบบการให้บริการ และการจัดการด้านการให้บริการในช่วงศตวรรษที่ 20 โดยการจัดการภาคีสาธารณะแนวใหม่ ไม่ใช่พาราไดม์ใหม่ที่มาแทนที่ TPA และ NPM และไม่ได้เป็นการจัดการที่ดีที่สุด แต่เป็นการเสนอแนวคิดที่มีศักยภาพและช่วยทำให้เราเข้าใจความสลับซับซ้อนของความท้าทายเหล่านั้นได้ดียิ่งขึ้น

แนวคิดบริการสาธารณะแนวใหม่ (NPS) กับแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (NPM) มีความขัดแย้งกันอย่างชัดเจน ทั้งในเรื่องที่มาของการสร้างองค์ความรู้ ญาณวิทยา ทศนคติในการมองประชาชน การใช้กลไกและโครงสร้างในการจัดบริการ จุดเน้นเกี่ยวกับแนวคิดผลประโยชน์สาธารณะ บทบาทของรัฐบาล และหลักความรับผิดชอบและตรวจสอบได้ ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าการบริการสาธารณะแนวใหม่ (NPS) มีจุดยืนที่แตกต่างอย่างชัดเจนกับแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (NPM) ในขณะที่ยังอีกด้านหนึ่ง การจัดการบริการสาธารณะแนวใหม่ได้มีส่วนที่คล้ายคลึงกับแนวคิดการจัดการภาคีสาธารณะแนวใหม่ (NPG) โดยมีที่มาและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความเป็นประชาธิปไตย การให้ความสำคัญกับหลักความรับผิดชอบได้ ผู้นำการเปลี่ยนแปลง และการคำนึงถึงการกระจายผลประโยชน์สาธารณะไปสู่สังคมและชุมชนโดยให้คุณค่ากับกระบวนการมีส่วนร่วมกับภาคพลเมืองและเครือข่าย ส่วนความแตกต่างระหว่างการจัดการบริการสาธารณะแนวใหม่ (NPS) กับแนวคิดการจัดการภาคีสาธารณะแนวใหม่ (NPG) นั้นได้ปรากฏอยู่บ้างแต่ก็อยู่ในรูปแบบของระดับความเข้มข้นที่ NPG มีมากกว่า NPS ทั้งในเรื่องของการสร้างเครือข่ายและการยอมรับเอกชนเข้ามา มีบทบาทหรือมีส่วนร่วมในเครือข่าย การจัดการภาคีสาธารณะแนวใหม่ (NPG) มีลักษณะเป็นแนวคิดที่อยู่กึ่งกลางที่พยายามอุดช่องว่างระหว่างแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (NPM) ที่นิยมในประสิทธิภาพของภาคเอกชนกับแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ (NPS) ที่นิยมในความรับผิดชอบต่อผลประโยชน์สาธารณะของภาคราชการ NPG จึงมีระดับการยอมรับให้เอกชนเข้ามา มีบทบาทในการจัดการบริการสาธารณะมากกว่า NPS แต่อย่างไรก็ตามโดยพื้นฐานทางความคิดแล้ว สามารถอธิบายได้ว่า NPS กับ NPG มีรากฐานและที่มาที่คล้ายคลึงกันและมีลักษณะที่สำคัญร่วมกันทางญาณวิทยาคือการได้มาซึ่งความรู้แบบปทัสสถาน (Normative) ซึ่งแตกต่างจากการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (NPM) ที่มีลักษณะเป็นแบบปฏิฐานนิยม (Positivist)

NPS และ NPG เป็นแนวคิดที่มีคุณค่าต่อการพัฒนาองค์ความรู้ทางรัฐประศาสนศาสตร์ ซึ่งพยายามย้าอัตลักษณ์ของรัฐประศาสนศาสตร์ว่าหลีกเลี่ยงจากเรื่องคุณค่าหรือนิยามไปไม่ได้ การบริหารภาครัฐไม่ได้ต้องการการบรรลุคุณค่าแค่ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ผลลัพธ์ ผลสัมฤทธิ์ เท่านั้น เพราะ

คุณค่าดังกล่าวเป็นเพียงผลหรือคุณค่าในระยะสั้นที่เหมือนกับคุณค่าที่เอกชนหรือปัจเจกชนต้องการ แต่คุณค่าที่สำคัญกว่าก็คือเรื่องความเป็นธรรม ความรับผิดชอบได้ จริยธรรมและผลประโยชน์ของส่วนรวม หรือผลประโยชน์สาธารณะ

8.3 ข้อเสนอแนะ

ประการแรก ควรมีการนำผลการวิจัยจากข้อค้นพบของแนวคิด NPM NPS และ NPG มาทำทำการวิจัยในมุมมองต่างๆมากขึ้น กล่าวคือ ในมุมมองต่อผู้รับบริการสาธารณะ ควรทำการวิจัยจำแนกประเภทการจัดบริการสาธารณะว่า มีบริการสาธารณะใดบ้างที่ผู้รับบริการเข้าข่ายใกล้เคียงกับการเป็นลูกค้า ผู้บริโภค หรือพลเมือง มุมมองต่อการจัดบริการสาธารณะ อาจพบข้อสรุปว่า ประเภทการจัดบริการสาธารณะที่แตกต่างกัน อาจนำมาสู่กรอบแนวคิดและการเลือกใช้ทฤษฎีการให้บริการสาธารณะที่แตกต่างกัน เช่น การให้บริการสาธารณะด้านการศึกษา อาจมีมุมมองและการเลือกใช้ทฤษฎีที่แตกต่างจากการป้องกันประเทศและความมั่นคง เป็นต้น

ประการที่สอง ควรมีการนำผลการวิจัยไปวิจัยต่อยอดเกี่ยวกับมุมมองต่อผลประโยชน์สาธารณะมากขึ้น จากข้อค้นพบเราพบว่ามีความสอดคล้องต่อแนวคิด NPS และ NPG แต่ไม่สอดคล้องต่อ NPM ซึ่งแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (NPM) ได้พัฒนารูปแบบการบริหารจัดการโดยประยุกต์แนวคิดมาจากแนวคิดทางด้านการตลาด ทฤษฎีทางเลือกสาธารณะ ซึ่งแนวคิดนี้ตั้งอยู่บนพื้นฐานของการจัดการภาคธุรกิจ แนวคิดนี้จึงให้ความสำคัญกับทางเลือกของแต่ละบุคคลมากกว่าแนวคิดเกี่ยวกับผลประโยชน์สาธารณะ ดังนั้นข้อที่พึงระวัง และมีประโยชน์ต่อแวดวงรัฐประศาสนศาสตร์ก็คือว่า ในการบริหารราชการแผ่นดินหรือการบริหารงานภาครัฐที่เน้นย้ำเรื่องประโยชน์สาธารณะนั้น ภารกิจใดบ้างที่ไม่สมควรหรือควรมีการวิจัยที่รองรับก่อนนำแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (NPM) มาใช้ หรือภารกิจใดที่สมควรนำแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ได้ ซึ่งไม่ควรนำมาใช้ในเกือบทุกภารกิจดังในปัจจุบัน สืบเนื่องจากปัญหาแนวคิดกลไกตลาดและผลประโยชน์ส่วนตนยังคงเป็นปัญหาต่อมุมมองภาครัฐ

ประการที่สาม ควรมีการนำผลการวิจัยไปวิจัยต่อยอดเกี่ยวกับบทบาทของนักบริหารรัฐกิจว่า มีภารกิจใดบ้างที่ทำให้บทบาทของนักบริหารรัฐกิจเป็นเหมือนผู้ประกอบการนโยบายทำหน้าที่เป็นผู้จัดการตอบสนองความต้องการประชาชน (ลูกค้า) ภารกิจใดควรปรับบทบาทมาเป็นผู้ทำหน้าที่สนับสนุนให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการกิจการของรัฐ

ประการที่สี่ ควรมีการนำผลการวิจัยไปวิจัยต่อยอดเกี่ยวกับการนำนโยบายไปปฏิบัติ โดยอาจทำได้สองกรณี กรณีแรก กล่าวคือ ดูจากปรากฏการณ์การนำนโยบายไปปฏิบัติที่เกิดขึ้นจริง ว่ามีความเชื่อมโยงกับแนวคิดใดบ้าง เช่น การจัดการภาครัฐแนวใหม่ (NPG) เสนอว่าในการนำนโยบายไปปฏิบัตินั้น จะต้องให้ความสำคัญกับการเข้ามามีส่วนร่วมของพลเมือง (citizen engagement) การสร้างชุมชนเครือข่าย

(network community building) ซึ่งถือว่าจำเป็นอย่างยิ่งต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติในระบอบประชาธิปไตย ขณะที่แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (NPM) มองว่ากระบวนการนำนโยบายปฏิบัตินั้นไม่ใช่เรื่องที่รัฐต้องไปดำเนินการเองโดยตรง หากแต่เป็นเรื่องของระบบกลไกตลาดโดยอาศัยพลังและแรงจูงใจของตลาดเป็นตัวขับเคลื่อนกระบวนการนโยบายสาธารณะไปสู่ความสำเร็จ กรณีที่สอง ทำการวิเคราะห์ก่อนนำนโยบายไปปฏิบัติว่า ควรมีการดำเนินการตามแนวคิดใด ประชาชนจึงจะได้ประโยชน์สูงสุดทั้งสองกรณี จะต้องมีการทำการวิจัยรองรับ

ประการที่ห้า ควรมีการนำผลการวิจัยไปวิจัยต่อยอดเกี่ยวกับความรับผิดชอบได้ เพื่อทำการศึกษาหาข้อค้นพบว่า ภารกิจใดของรัฐควรมุ่งเน้นไปที่เรื่องความรับผิดชอบต่อและตรวจสอบได้มากกว่าเรื่องการตลาด และเรื่องใดควรมุ่งเน้นไปที่มาตรฐานผลการปฏิบัติงานและผลลัพธ์และความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญ ระบบราชการในปัจจุบัน ยังแยกความสำคัญของทั้งสองเรื่องนี้ไม่ออก ส่งผลให้ในแวดวงราชการมีความสับสนในการปฏิบัติราชการ และทำงานโดยขาดความเข้าใจทั้งในมุมมองความรับผิดชอบต่อและมุมมองความพึงพอใจของผู้รับบริการ การทำงานวิจัยจะช่วยฉายภาพจากการบริหารงานแบบตาบอดคลำช้าง มาสู่การดำเนินงานในแต่ภารกิจของรัฐให้ มุ่งค่านิยมที่ถูกต้อง และบรรลุวัตถุประสงค์ที่ดีต่อหน่วยงานได้

ประการที่หก ควรมีการนำผลการวิจัยไปวิจัยต่อยอดเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะ ว่าในการจัดบริการสาธารณะที่เป็นปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นในสังคมในปัจจุบันนั้น มีลักษณะและองค์ประกอบคล้ายคลึงกับแนวคิดใดบ้างและภารกิจต่างๆ หากประชาชนจะได้รับประโยชน์สูงสุดควรจัดบริการสาธารณะในรูปแบบใด ซึ่งตามหลักแล้ว แนวคิด (NPG) เน้นการจัดบริการสาธารณะด้วยเครือข่ายทั้งภาครัฐ เอกชน ประชาชนมากกว่าการควบคุมกำกับโดยรัฐและปล่อยให้เอกชนดำเนินการแทน โดยนักบริหารรัฐกิจเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการเชื่อมต่อในการทำงานและการมีส่วนร่วมกับเครือข่าย ในส่วนการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (NPM) มีลักษณะเป็นการประกอบการและจัดทำแบบเอกชน เน้นเรื่องแรงจูงใจที่เป็นตัวเงิน และมุ่งเรื่องประสิทธิภาพและต้นทุนเป็นหลักนั่นเอง

ประการสุดท้าย จากข้อค้นพบแนวคิด NPS และ NPG มีลักษณะเป็นวาทกรรมที่วิพากษ์และพยายามช่วยอุดช่องว่างของ NPM การจะทำให้ NPS และ NPG ให้ได้รับความสนใจและทำให้แนวคิดนี้ได้รับการยอมรับมากขึ้น รวมถึงทำให้เกิดความชัดเจนและเป็นรูปธรรมเพิ่มขึ้นนั้นควรมีการส่งเสริมให้ทำวิจัยเกี่ยวกับ NPS และ NPG ทั้งในเชิงทฤษฎีและเชิงการปฏิบัติให้เพิ่มมากขึ้น ตลอดจนส่งเสริมการนำค่านิยมของ NPS และ NPG ไปผสมผสานกับวิธีการและเทคนิคของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (NPM) เพื่อให้เกิดการบริหารภาครัฐที่สอดคล้องความต้องการที่หลากหลายของกลุ่มคน และสามารถวัดผลสำเร็จได้อย่างเป็นรูปธรรมต่อไป