

ความไว้วางใจต่อระบบราชการไทยกับการสื่อสารผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ เฟซบุ๊ก (Facebook): บทวิเคราะห์เบื้องต้น

Analysis of Basic Trust with the Thailand Bureaucracy to Communicate Through Social Networking “Facebook”

ธัชภรณ์ ศรีเมือง*

Tutchaporn Srimuang

บทคัดย่อ

บทความนี้เป็นบทความวิชาการที่เป็นการวิเคราะห์เบื้องต้นในเรื่อง ความไว้วางใจต่อระบบราชการไทยกับการสื่อสารผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์เฟซบุ๊ก (Facebook) ซึ่งใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยการสังเกต การวิเคราะห์เอกสาร และศึกษาผ่านทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความไว้วางใจ เพื่ออธิบายถึงความสำคัญของความไว้วางใจที่มีความสำคัญเป็นอย่างมากต่อระบบราชการที่มีความจำเป็นที่จะต้องสร้างความไว้วางใจให้เกิดขึ้นกับประชาชนให้ได้แต่มันก็ไม่ใช่ง่าย เพราะปัญหาที่ส่งผลต่อความไว้วางใจนั้นสามารถเกิดขึ้นได้ในหลายรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นปัญหาที่เกิดจากการใช้กฎหมายผิดพลาด ปัญหาความไม่ชัดเจนของคำสั่ง คำชี้แจง หรือการสั่งการของหน่วยราชการที่เกิดขึ้น เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ย่อมส่งผลต่อความเชื่อมั่น และความไว้วางใจของประชาชน

ทั้งนี้เมื่อพิจารณาจากปรากฏการณ์ทางสังคมที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการประทุพผิมชอบ การทุจริตต่อหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐทั้งในระดับบุคคล และองค์การ ทำให้ประชาชนมีการถกเถียง และให้ข้อเท็จจริงในแต่ละด้านต่อกรณีต่าง ๆ ที่ เกิดขึ้นมากมาย ซึ่งการถกเถียงแสดงความคิดเห็นต่อกรณีการทุจริตคอร์รัปชันในเฟซบุ๊กนั้น นับเป็นการมีส่วนร่วมของประชาชนในรูปแบบหนึ่งภายใต้สังคมไทยที่ได้ชื่อว่า เป็นสังคมที่ปกครองระบอบประชาธิปไตยที่วางอยู่บนความไว้วางใจของประชาชน เพราะเมื่อประชาชนได้ให้อำนาจแก่รัฐแล้ว รัฐจะเป็นคนดูแลจัดสรรสิ่งต่าง ๆ โดยคำนึงจากประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก ไม่ใช่ประโยชน์ของประชาชนคนใดคนหนึ่งหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเท่านั้น การสื่อสารของประชาชนในโลกออนไลน์อย่างเฟซบุ๊กจึงเป็นเรื่องที่รัฐควรให้ความสนใจ และต้องระมัดระวัง เพราะเฟซบุ๊กเป็นสื่อที่ได้รับความนิยมสูงมีผู้ใช้งานจำนวนมาก เมื่อมีกรณีที่รัฐเกิดการกระทำความผิดทุจริตซ้ำ เรื่องราวก็จะถูกกล่าวขาน และได้รับการผลิตซ้ำตีตราเกี่ยวกับหน่วยงานรัฐที่คอร์รัปชันอย่างรวดเร็ว ก่อให้เกิดกระแสที่คนให้ความสนใจ ส่งผลให้มีการกดไลค์ กดแชร์ และการแสดงความคิดเห็นจำนวนมาก เหล่านี้เองย่อมทำให้ประชาชนไม่ไว้วางใจการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือไม่ไว้วางใจในระบบราชการได้ และถ้าหากเกิดความไม่ไว้วางใจแล้ว ต่อให้มีการสร้างภาพลักษณ์ของหน่วยงานที่ดีมากน้อยเพียงใดก็ย่อมทำให้การปฏิบัติราชการมีความยากยิ่งขึ้น เพราะท้ายที่สุดแล้วเมื่อมีการปฏิบัติตามนโยบายก็ย่อมไม่บรรลุเป้าหมายของนโยบายที่ตั้งไว้

คำสำคัญ : ความไว้วางใจ, ระบบราชการไทย, สื่อสังคมออนไลน์ “เฟซบุ๊ก”

* อาจารย์ประจำคณะรัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม Email. tutchaporns@siamtechno.ac.th

Abstract

This academic article is about the analysis of basic trust with the Thailand Bureaucracy to communicate through social networking “Facebook” with cystic retention with observations and document analysis and concept of trust. To describe the importance of trust are very important to bureaucracy systems, and the need to build trust with the public, occurred. Where issues that affect the trust that, it occurs in many forms. Whether it is the problem of error. The issue of vagueness, the command statement or order of Bureaucracy that occur as these inevitably affect the confidence and trust of the people.

When considering the social phenomenon that occurs continuously. Whether it is a matter of misconduct. Malpractice of the Governments in both individuals and organizations debated and give facts. Which comment on debate corruption cases in Facebook is the participation of citizens in society, part of Thailand which is known as the social democracy that is placed on the trust of the people. Because When the state has established already. The state will take care of a lot of things. Without the benefit of all citizens. Not the interests of one individual or a group. Communication in Facebook case of repeated fraud. Has been reproduced stigma about government corruption, including share and comment. If the public does not trust the performance of the officials or the governor. When it comes to the end, if it does not trust him. The plan is to build the image of the agency that much. It would make the practice more difficult. Finally, when the implementation of the policy would not achieve the policy goals set.

Keywords: Trust, Thailand Bureaucracy, Social Media “Facebook”

บทนำ

พัฒนาการความรู้ทางด้านรัฐประศาสนศาสตร์นั้นมีมาอย่างยาวนาน เริ่มมาตั้งแต่ปี ค.ศ. 1887 โดยมีการก้าวผ่านมากกว่า 6 กระบวนทัศน์ (paradigm) โดยในปัจจุบันการบริหารงานภาครัฐนั้นกำลังก้าวเข้าสู่กระบวนทัศน์ที่ 6 ซึ่ง Nicholas Henry (2004) เรียกกระบวนทัศน์นี้ว่า กระแสธรรมาภิบาล (governance) เป็นกระแสที่เกิดจากความเปลี่ยนแปลงจากสังคมโลกช่วงศตวรรษที่ 21 และได้รับอิทธิพลมาจากโลกาภิวัตน์ และเทคโนโลยีสมัยใหม่ ซึ่งหลักธรรมาภิบาลนี้เองที่นับเป็นจุดเริ่มต้นที่ทำให้คนเริ่มหันมาให้ความสำคัญกับการบริการสาธารณะแนวใหม่ (new public service: NPS) ทั้งนี้เมื่อมองสถานการณ์ในปัจจุบันที่เกิดขึ้น จะพบว่า ปัญหาสำคัญที่เกิดขึ้นกับการบริหารภาครัฐในยุคนี้นั้นมีสาเหตุมาจากความล้มเหลว และความไม่มีประสิทธิภาพประสิทธิผลของระบบราชการที่ไม่สามารถตอบสนองความต้องการต่อประชาชนได้เท่าที่ควร จึงทำให้เกิดกระแสแนวคิดใหม่ในการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (good governance) ที่มุ่งเน้นการปรับบทบาท และลดขนาดของภาครัฐลง (Bowornwathana, 1997) ซึ่งเป็นการปรับรูปแบบวิธีการทำงาน ด้วยการนำกลไกด้านการตลาด และกลไกด้านอื่น ๆ เข้ามาเป็นทางเลือกในการกำหนดนโยบายสาธารณะ และกระบวนการในการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ อีกทั้งควรที่จะเปิดโอกาสให้ภาคส่วนต่าง ๆ ในสังคม อาทิ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคมได้เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการบ้านเมืองให้มากยิ่งขึ้น (ทศพร ศิริสัมพันธ์, 2552 ;จักรพงษ์ หนูดำ, 2557)

อิทธิพลของกระแสโลกาภิวัตน์ ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสมัยใหม่ รวมถึงความล้มเหลวทางการบริหารที่ไม่มีประสิทธิภาพประสิทธิผล ล้วนส่งผลที่ทำให้สังคมควรตระหนักได้ว่า การแก้ปัญหาด้านการบริหารภาครัฐจำเป็นต้องเปิดกว้าง และให้โอกาสทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการนโยบายสาธารณะมากขึ้น ซึ่งภาคส่วนต่าง ๆ ก็ควรจะเป็นสถาบัน หรือองค์กรที่มีส่วนได้ส่วนเสีย และเป็นตัวแสดงทางนโยบายที่มีความแตกต่างกัน ด้วยกระแสการเปลี่ยนแปลงนี้เองที่ทำให้บทบาทของภาครัฐควรที่จะต้องมีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม จากที่มีแนวคิดว่า ภาครัฐเป็นผู้ถือหางเสือ (steering) ก็จะต้องมีการปรับบทบาทมาเป็นผู้รับใช้ (Serving) ประชาชนแทน และเมื่อภาครัฐมีการปรับบทบาทเป็นองค์กรที่คอยรับใช้ประชาชน ก็ย่อมจะทำให้เกิดการบริหารภาครัฐอย่างมีส่วนร่วม โดยมีประชาชนเข้ามาร่วมตัดสินใจ

ร่วมกันกับภาครัฐอย่างแท้จริง ซึ่งย่อมส่งผลให้มีการตรวจสอบการทำงานภาครัฐอย่างใกล้ชิดควบคู่ไปด้วย นอกจากนี้การบริหารภาครัฐแนวใหม่ภาครัฐก็จะต้องให้ความสำคัญกับความเป็นประชาธิปไตยมากขึ้น โดยต้องตระหนักว่า ประชาชนที่มีความเป็นพลเมือง (citizenship) กล่าวคือ ปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม แสดงความคิดเห็น หรือความต้องการผ่านกระบวนการพหุวิจารณ์ (dialogue) โดยมีเป้าหมายร่วมกันคือ ผลประโยชน์สาธารณะ (public interest) ซึ่งเมื่อประชาชนรู้สึกมีส่วนร่วม และมีความห่วงใยในสิทธิพลเมืองแล้ว สำนักความเป็นพลเมืองของประชาชนก็จะส่งผลกระทบต่อระดับความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อภาครัฐนั่นเอง (Denhardt and Denhardt, 2000) ซึ่งการบริหารงานภาครัฐนั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องประสานความร่วมมือระหว่างสถาบันที่เป็นทางการ ไม่ว่าจะเป็นสถาบันทางรัฐบาล สถาบันทางกฎหมาย และสถาบันทางรัฐธรรมนูญ เพราะองค์การของรัฐนั้นมีความสำคัญอย่างมากที่จะก่อให้เกิดผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบต่อประชาชนได้ ดังนั้นจึงมีความน่าสนใจอย่างยิ่งว่าทำอย่างไรจึงจะทำให้ประชาชนไว้วางใจสถาบันที่บริหารภาครัฐเหล่านั้น โดยเฉพาะในยุคที่เทคโนโลยีก้าวไกลเช่นปัจจุบัน บทบาทของอินเทอร์เน็ตนับว่ามีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิตประจำวันของประชาชนมากขึ้นเรื่อย ๆ อย่างยากที่จะหลีกเลี่ยง แม้ว่าอินเทอร์เน็ตจะมีมานานนับแต่ก็นับได้ว่า มีการแพร่กระจายอย่างกว้างขวาง และมีพัฒนาการที่ก้าวกระโดดมาก ความสำคัญข้างต้น ทำให้รัฐย่อมตระหนักว่าการใช้สื่ออินเทอร์เน็ตนั้นมีผลกระทบต่อการดูแลรักษาความสงบเรียบร้อยในประเทศ เพราะสิ่งเหล่านี้สามารถทำให้เกิดการสร้างความเป็นป่วนจากข่าวลือ และสามารถนำสื่อขึ้นไปใช้ประโยชน์ ใช้เป็นเครื่องมือในการเคลื่อนไหว หรือตอบโต้ทางการเมืองที่เข้มข้น

นิยามของความไว้วางใจนั้นเป็นการนิยามเกี่ยวกับความเชื่อของแต่ละปัจเจกบุคคลที่มีความศรัทธาต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด และอนาคตที่ใฝ่ฝันหวังไว้ (Hosmer Larue Tone, 1995) เช่น ความไว้วางใจในด้านความสัมพันธ์โดยทั่ว ๆ ไป และความไว้วางใจด้านการรักษาพยาบาล ทั้งในระหว่างบุคคล ระดับองค์การ และระดับสถาบัน (Calnan and Rowe, 2006; Mizrahi Shlomo, Vigoda-Gadot Eran; และ Cohen Nissim, 2009) แต่อย่างไรก็ตามความไว้วางใจไม่ใช่เรื่องที่ได้แค่ การเมืองในรัฐสภาเท่านั้น แต่ความไว้วางใจยังคงอยู่ในระบบราชการในส่วนขององค์กรต่าง ๆ ที่นำนโยบายไปปฏิบัติ ซึ่งความไว้วางใจก็จะสอดแทรกอยู่ในนโยบายเหล่านั้น ไม่ว่าจะปรับเปลี่ยนเป็นแผน หรือโครงการก็ตาม ทั้งนี้ประเด็นที่น่าสนใจ คือความไม่ไว้วางใจอำนาจรัฐนั้นยังคงอยู่ในสังคมไทยหรือไม่ นับเป็นประเด็นที่รัฐบาล หรือระบบราชการควรให้ความสำคัญ และจำเป็นที่จะต้องมีการสร้างความไว้วางใจให้เกิดขึ้นกับประชาชนให้ได้ ซึ่งปัญหาที่ส่งผลต่อความไว้วางใจนั้นก็เกิดขึ้นได้ในหลายรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นปัญหาการใช้กฎหมายอย่างผิดพลาด ปัญหาความไม่ชัดเจนของคำสั่ง คำชี้แจง หรือการสั่งการของหน่วยราชการที่เกิดขึ้น เป็นต้น เหล่านี้ย่อมส่งผลต่อความเชื่อมั่น และความไว้วางใจของประชาชน นับเป็นเรื่องที่สำคัญเป็นเรื่องใหญ่มากกว่าเรื่องอื่น ๆ ทั้งหมด เพราะรัฐและประชาชนย่อมต้องมีปฏิสัมพันธ์กันอยู่เสมอ ทั้งนี้ทั้งนั้นความไว้วางใจของคนเรามากตั้งอยู่บนพื้นฐานของความเชื่อ หากสังคมใดสังคมหนึ่งเกิดการเปลี่ยนแปลงไปก็ย่อมส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่น และความไว้วางใจของประชาชนในสังคมนั้น ๆ ซึ่งแนวคิดนี้สอดคล้องกับงานเขียนเกี่ยวกับปัญหาความไว้วางใจผ่านการวิเคราะห์พระราชบัญญัติคอมพิวเตอร์ หลังจากร่างพระราชบัญญัติ (พ.ร.บ.) ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ที่ได้สะท้อนเรื่องความไว้วางใจ และปัญหาที่ความไว้วางใจที่สะสมอยู่ในสังคมไทยออกมา ดังเนื้อหาที่ว่า “แน่นอนว่าความไว้วางใจไม่ใช่เรื่องง่ายนักที่จะทำให้เกิดขึ้นต่อประชาชนทุกคน โดยเฉพาะในสังคมที่เพิ่งผ่านความขัดแย้งรุนแรงระหว่างกลุ่มคนต่าง ๆ ในสังคมที่ผ่านมา ย่อมเกิดความไม่ไว้วางใจค่อนข้างสูง ซึ่งในภาวะความขัดแย้งไม่ฝ่ายใดที่หวังดี หรือทำด้วยความบริสุทธิ์ใจเพียงใด ก็ย่อมเกิดความไม่ไว้วางใจเกิดขึ้นเสมอ ซึ่งเราเชื่อว่าในสังคมประชาธิปไตยมีวิธีการสร้างความเข้าใจเพื่อนำไปสู่ความไว้วางใจที่ดีที่สุด คือการชี้แจงด้วยเหตุด้วยผล และต้องใช้ความอดทนอดกลั้นต่อความเห็นต่าง เราหวังว่าทุกฝ่ายจะใช้เหตุผลต่อกรณีนี้และกรณีอื่น เพราะในที่สุดแล้วทุกคนก็หวัง และปรารถนาดีต่อสังคมไทยเช่นเดียวกัน” (กรุงเทพธุรกิจออนไลน์, 2559)

ประเทศไทยเป็นประเทศที่เปิดให้ประชาชนใช้สื่อออนไลน์ได้อย่างเสรี จึงอาจกล่าวได้ว่า เราอยู่ในยุคไร้พรมแดน คือแม้จะอยู่ต่างชาติ ต่างภาษา เราก็สามารถเชื่อมโยงถึงกันได้ทุกพื้นที่ทั่วโลก ก่อให้เกิดความร่วมมือในด้านต่าง ๆ อีกทั้งยังมีจุดร่วมในประเด็นสาธารณะที่ได้ข้ามพรมแดนข้อจำกัดในแบบเดิม มีการแลกเปลี่ยนความรู้ หรือภูมิหลังประสบการณ์ระหว่างกัน สังคมไทยในปัจจุบันนั้นเป็นสังคมที่เปิดกว้างยอมรับความแตกต่างทางความคิดมากขึ้น เราจึงสามารถสร้างพื้นที่ในการแสดงความเป็นตัวตนไปสู่สาธารณะได้อย่างหลากหลายมิติ การแสดงความคิดเห็นบนโลกออนไลน์จึงเป็นเรื่องปกติของสังคม เนื่องจากพื้นที่บนสื่อออนไลน์ส่วนมากเป็นพื้นที่ที่อนุญาตให้คนสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างเปิดเผย และมีความเสรี ดังนั้นการกระทำการใด ๆ ทั้งในแง่บวกและแง่ลบ จึงสามารถเป็นเรื่องที่ถูกหยิบขึ้นมาวิพากษ์วิจารณ์เป็น

วงกว้างได้ในเวลาอันรวดเร็ว ดังจะเห็นได้จากข่าวสาร และกระแสสังคมที่กำลังอยู่ในความสนใจของประชาชน คือกรณีที่มีการวิพากษ์วิจารณ์ในเรื่องการขาดธรรมาภิบาล การทุจริตคอร์รัปชันในหน่วยงานของรัฐ หรือเรื่องความโปร่งใสขององค์กร ความมั่นคงต่าง ๆ ที่ถูกวิจารณ์การทำงานผ่านทางเครือข่ายสังคมออนไลน์หลายช่องทางอย่างต่อเนื่อง พื้นที่สื่อออนไลน์นั้นจึงนับได้ว่า เป็นการเปิดพื้นที่ใหม่เพื่อการถกเถียงในประเด็นต่าง ๆ โดยมีผู้ใช้งานตัวจริงเป็นผู้สื่อสารหลัก เหล่านี้ล้วนแสดงให้เห็นว่า ความ(ไม่)ไว้วางใจในประเด็นต่าง ๆ นี้มีส่งผลรวมไปถึงความคลางแคลงใจต่อการแก้ปัญหาของรัฐบาล และระบบราชการ รวมไปถึงการไม่ไว้วางใจในการปฏิบัติงานของภาครัฐทั้งในระดับปัจเจก และองค์กร ดังนั้นประเด็นปัญหาความไม่ไว้วางใจในระบบราชการ จำเป็นที่จะต้องแก้ปัญหาดังแต่ในระดับรากฐานเพื่อที่จะป้องกันการลุกลามของปัญหาในอนาคต แต่ก็นับว่าเป็นปัญหาที่ต้องอาศัยหลายปัจจัยในการเปลี่ยนแปลง หรือสร้างสรรค์ให้ดีขึ้น เพราะระบบราชการเองมีการควบคุม และกำกับภายในหลายภาคส่วน ดังนั้นหากเกิดการสื่อสารที่ผิดพลาดในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือมีปัญหาด้านธรรมาภิบาลเกิดขึ้น ก็ย่อมส่งผลกระทบต่อความไว้วางใจในระดับมหภาคระหว่างประชาชนกับภาครัฐที่ย่อมเกิดขึ้นได้ผ่านการรับรู้จากการสื่อสารผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์

ทั้งนี้ความไว้วางใจโดยทั่วไปในสังคมย่อมสามารถคาดหมายได้ถึงคุณค่าของระบบราชการได้ในอนาคต ปัญหาความไว้วางใจจึงเป็นปัญหาสำคัญที่ระบบราชการไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ แต่จำเป็นที่จะต้องสร้างความเชื่อมั่นในลักษณะที่ปรากฏแก่สาธารณชน เพราะแม้ว่าความไว้วางใจเป็นนามธรรมที่ไม่สามารถจับต้องได้แต่ประชาชนมีความรู้สึกเสมอว่ามีอยู่ผ่านการรับรู้ผ่านการสื่อสาร (Thaipublica, 2013) โดยเมื่อพิจารณาจากปรากฏการณ์ทางสังคมที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการประพุดติมิชอบ การทุจริตต่อหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐทั้งในระดับบุคคล องค์กร และระบบ อาทิ การกระทำความผิดเรื่องทุจริตเงินทอนทอนวัด กรณีการตรวจสอบนาฬิกาที่มูลค่าสูงของรองนายกรัฐมนตรีที่มีตำแหน่งเดิมในกองทัพบก กรณีกระทรวงพัฒนาสังคมฯทุจริตเงินคนไร้ที่พึ่ง กรณีการทุจริตโครงการประชารัฐในนครศรีธรรมราช กรณีทุจริตกองทุนพัฒนาชีวิตของกระทรวงศึกษาธิการ¹ ฯลฯ เป็นต้น (Thaipbs, 2561) กรณีต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนถูกนำมาแชร์ (share) และแสดงความคิดเห็น (comment) บนเครือข่ายสังคมออนไลน์ “เฟซบุ๊ก” อย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นสิ่งที่สะท้อนถึงการรับรู้ข้อมูล ข้อเท็จจริงจากเครือข่ายสังคมออนไลน์อย่างเฟซบุ๊กของประชาชนอย่างมีนัยยะสำคัญ โดยการสื่อสารผ่านสื่อออนไลน์เช่นนี้เป็นแสดงความคิดเห็นสาธารณะ (public opinion) อย่างหนึ่ง ทั้งนี้เมื่อสังเกตจากยอดการแสดงความคิดเห็น และการแชร์ข่าวออกไปเป็นจำนวนมากต่อปรากฏการณ์ทางสังคมที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเราจะเห็นได้ว่ามุมมองของประชาชนที่มีต่อกรณีต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนไปในทิศทางเดียวกัน คือการแสดงความไม่พอใจต่อเหตุการณ์ดังกล่าว และในขณะเดียวกันก็เป็นการสร้างความเคลือบแคลงใจต่อการบริหารงานของภาครัฐ ทั้งหมดนี้ย่อมส่งผลกระทบต่อความไว้วางใจของประชาชนอย่างยากที่จะหลีกเลี่ยง เพราะในมุมมองของประชาชนย่อมมองว่า หน่วยงานราชการเป็นหน่วยงานที่ต้องทำงานเพื่อสาธารณชน เป็นที่พึ่งพิงของประชาชนผู้เสียภาษีที่ต้องรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐเหล่านั้น จึงนับประเด็นที่น่าสนใจอย่างยิ่งว่า ความไว้วางใจของประชาชนต่อหน่วยงานราชการจะเป็นเช่นไร เมื่อการกระทำต่าง ๆ ของหน่วยงานราชการจะถูกจับจ้องโดยประชาชนมากขึ้น เพราะมีการสื่อสารผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ เช่นเฟซบุ๊กเช่นนี้ การสื่อสารทางออนไลน์เช่นนี้จะทำให้เกิดการตระหนักถึงคุณค่าของเสียงที่มาจากพื้นที่ใหม่ที่จะส่งผลอย่างไรต่อการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงานราชการ และผลกระทบที่สะท้อนกลับมานั้น จะทำให้เราเรียนรู้ และทบทวนบทเรียนอะไรได้บ้างจากที่เหตุการณ์ข้างต้นนี้ ผู้เขียนจึงต้องการพรรณนา และอธิบายถึงการสื่อสารผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์อย่าง “เฟซบุ๊ก” และเสนอข้อเสนอแนะต่อประเด็นดังกล่าว

1. ความไว้วางใจกับแนวคิดทุนทางสังคม

แนวคิดทุนทางสังคม (Social Capital) เป็นแนวคิดที่ใช้ศึกษาอย่างมากในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความหลากหลายทางแนวคิดทั้งทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม นักวิชาการได้อธิบายทุนทางสังคมที่มีความสัมพันธ์อย่างมากกับการมีส่วนร่วมทางการเมือง (Putnam, 1993; Foley & Edward, 1999; Mayer, 2004; วัลลภ สุขสวัสดิ์, 2560, หน้า 95) ทุนทางสังคมประกอบด้วย 3 ประการ คือ 1) ความไว้วางใจ 2) บรรทัดฐานการเกื้อกูล และ 3) เครือข่ายการมีส่วนร่วมของพลเมือง ซึ่งทั้งสามประการนี้หากมีการทำงานร่วมกันขององค์ประกอบทั้งหมดย่อมก่อให้เกิดการมีส่วนร่วม

¹ การอ้างอิงข้างต้นเป็นการยกตัวอย่างเมื่อ ค้นหาคำว่า “ข้าราชการทุจริต “ ในสำนักข่าวไทยพีบีเอส พบว่า มีผลการค้นหาถึง 378 ข่าว และข่าวต่าง ๆ ดังกล่าวได้ถูกนำมาแชร์(share) และแสดงความคิดเห็น (comment) เครือข่ายสังคมออนไลน์ “เฟซบุ๊ก”

ทางการเมืองได้มาก (วัลลภ สุขสวัสดิ์, 2560) ดังนั้นความไว้วางใจจึงถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของทุนทางสังคม ความไว้วางใจ (trust) มีความสำคัญต่อการสร้างความร่วมมือของคนในสังคม และมีความเกี่ยวข้องต่อเนื่องกับองค์ประกอบอื่น ๆ ซึ่งความไว้วางใจของบุคคลต่อสังคมนั้นช่วยให้เกิดการเกื้อกูล และสร้างเครือข่ายของปัจเจกบุคคลเพิ่มมากขึ้นด้วย ทั้งนี้ จากงานของวัลลภ สุขสวัสดิ์ พบว่า ความไว้วางใจทางสังคม (social trust) และความไว้วางใจทางการเมือง (political trust) ซึ่งสามารถแบ่งได้ออกเป็น 2 ประการ คือ 1) ความไว้วางใจของสถาบันทางการเมือง และ 2) ความไว้วางใจเจ้าหน้าที่ทางการเมือง (วัลลภ สุขสวัสดิ์, 2560, หน้า 95 - 96) นอกจากนี้ข้อค้นพบที่น่าสนใจอีกข้อ คือความไว้วางใจต่อเจ้าหน้าที่ทางการเมือง (trust in incumbent) และความไว้วางใจของบุคคลทั่วไป (Interpersonal trust) มีอิทธิพลสูงมากในการสร้างให้เกิดการมีส่วนร่วมในการจัดทำธรรมนูญจัดการตนเอง คำถามที่งานวิจัยพยายามตอบอย่างน่าสนใจ คือความไว้วางใจดังกล่าวคืออะไร และเหตุใดจึงสามารถสนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมืองมากขึ้นได้ (วัลลภ สุขสวัสดิ์, 2560, หน้า 102)

1.1) ความไว้วางใจต่อเจ้าหน้าที่ทางการเมือง คือความเชื่อของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่การเมืองว่า ปฏิบัติหน้าที่ และรับผิดชอบในการทำงานของตนเองอย่างเต็มที่ และรับผิดชอบในงานของตนอย่างเต็มความสามารถ ทั้งยังเชื่อว่านโยบาย และผลงานของเจ้าหน้าที่จะสามารถสร้างประโยชน์ให้กับประชาชนส่วนรวมได้ หากประชาชนมีความเชื่อใจว่า เจ้าหน้าที่การเมืองปฏิบัติงานอย่างทุ่มเทแล้วก็จะทำให้เกิดความร่วมมือ และสนับสนุนในการทำงานเพื่อส่วนรวม แต่อย่างไรก็ตามความไม่ไว้วางใจทางการเมืองก็เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาประชาธิปไตยเช่นกัน เนื่องจากจะทำให้เกิดการสร้างการทำงานที่เน้นความเท่าเทียมกัน เกิดความโปร่งใส และสามารถตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ได้ นอกจากนี้ยังช่วยให้ประชาชนทั่วไปมีความมั่นใจในการตั้งคำถาม เพื่อที่จะตรวจสอบการทำงาน และประเมินผลการทำงานของรัฐบาล รวมถึงกระตุ้นให้ประชาชนตื่นตัวในการมีส่วนร่วมทางการเมืองเพิ่มขึ้น ดังนั้นหากประชาชนไม่มีความไว้วางใจต่อเจ้าหน้าที่ทางการเมือง เจ้าหน้าที่ทางการเมืองนั้นอาจปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างยากลำบาก และตกอยู่ภายใต้สภาวะกดดัน

1.2) ความไว้วางใจต่อบุคคลทั่วไป จะเกิดขึ้นในสังคมที่สมาชิกมีพื้นฐานที่แตกต่างกัน ความไว้วางใจเป็นความเชื่อที่อยู่เหนือความสัมพันธ์แบบชุมชนที่ใกล้ชิดกัน และมีการปฏิสัมพันธ์แบบเผชิญหน้ากัน ความไว้วางใจอีกแง่หนึ่งเป็นความมั่นใจว่าบุคคลอื่นรวมทั้งบุคคลแปลกหน้าสามารถไว้วางใจได้ ความไว้วางใจต่อบุคคลทั่วไปส่งเสริมให้ปัจเจกบุคคลเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคมการเมือง และให้ความร่วมมือกับบุคคลแปลกหน้าด้วยความมั่นใจ เพราะมีทัศนคติที่เชื่อว่า บุคคลทั่วไปสามารถคบค้าสมาคม ผูกมิตร และให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันได้ ความไว้วางใจนับเป็นส่วนหนึ่งของทุนทางสังคมที่สามารถส่งเสริมให้เกิดการมีส่วนร่วมทางการเมือง และสนับสนุนให้การทำงานของภาครัฐมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น อีกทั้งยังส่งผลดีต่อระบอบการปกครองระบอบประชาธิปไตยด้วย โดยทุนทางสังคมนั้นเกิดจากความไว้วางใจ ทุกคนเข้ามาปฏิสัมพันธ์กันด้วยความไว้วางใจที่มีให้กัน ยิ่งเมื่อความไว้วางใจมีมากเท่าไร ย่อมเกิดการเรียนรู้ รับรู้ และส่งผ่านข้อมูลด้วยการสื่อสารระหว่างกัน จนทำให้เกิดคุณค่าบางอย่างร่วมกัน ดังนั้นสถาบันใดต้องการที่ได้รับความไว้วางใจมากขึ้นก็จำเป็นต้องยอมรับการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนที่หลากหลายในการออกแบบสถาบัน การตรวจสอบภาคประชาชน การให้ข้อมูลการตัดสินใจในทุกระดับที่เป็นไปได้ รวมทั้งให้น้ำหนักหรืออำนาจพอสมควรกับการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชน (สินาด ตรีวรรณไชย, 2548; Putnam Robert D; Leonardi Robert; และ Nanetti Raffaella Y. 1994; Treevanchai Sinad, 2003) ดังนั้นจึงเป็นคำถามชวนคิดที่ว่า การดำรงอยู่ของสถาบันนั้นจะทำให้ดำรงอยู่จนความเป็นธรรมได้อย่างไร มีหลักในการสร้างความไว้วางใจอย่างไร เพราะหากสถาบันไม่ได้เกิดจากการเข้ามามีส่วนร่วมกันของประชาชนที่หลากหลายที่เข้ามามีปฏิสัมพันธ์ร่วมกันไม่ว่าจะเป็น การร่วมกันกระทำ ตัดสินใจ หรือการสื่อสารเพื่อความเข้าใจแล้ว ย่อมทำให้สถาบันนั้นไม่ได้รับความไว้วางใจเท่าที่ควร เพราะฉะนั้นหากภาครัฐเห็นความสำคัญของความไว้วางใจแล้ว ภาครัฐก็ต้องปรับท่าทีการมอง และให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมในทางอื่น ๆ มากขึ้นไม่ว่าจะเป็นช่องทางใดก็ตาม เช่น การสื่อสารต่อบุคคล การสื่อสารผ่านสื่อออนไลน์ หรือการสื่อสารผ่านสื่อหลักก็เป็นสิ่งที่ควรคำนึงถึง เพราะเมื่ออยู่ท่ามกลางสังคมแล้วการสื่อสารภาพลักษณ์ของสถาบันภาครัฐล้วนอยู่ในสายตาของประชาชนที่จะเข้ามามีส่วนร่วมได้เสมอ หากละเลยการมีส่วนร่วมของประชาชนก็อาจส่งผลให้เกิดสัญญาณเตือนที่ว่าสถาบันจะเข้าสู่วิกฤตต่อความเชื่อถือศรัทธาที่มีต่อกันและกัน

2. ความไว้วางใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของภาครัฐ

ความไว้วางใจ (trust) หมายถึงความเต็มใจที่จะอาศัยพึ่งพาผู้อื่น หรือหน่วยงานอื่นในการดำเนินการในนามที่เป็นตัวแทนของตน โดยที่เชื่อว่าหน่วยงานหรือบุคคลอื่นมีความมีประสิทธิภาพและสามารถให้สิทธิประโยชน์ต่อตัวผู้มอบอำนาจแทน (Houston David J. and Harding Lauren Howard, 2013)

Hardin(1998) ให้ความเห็นว่า ความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อภาครัฐเป็นสิ่งที่ไม่อาจพิสูจน์ได้ เพราะสถาบันทางการเมือง และกลไกของภาครัฐมีความซับซ้อน ทำให้ยากต่อการทำความเข้าใจได้อย่างสมบูรณ์ เพราะฉะนั้นจึงไม่อาจนำความคิดเห็นความคาดหวังของภาครัฐมาสรุปได้ว่า ประชาชนมีหรือไม่มี ความไว้วางใจต่อรัฐบาล หรือหน่วยงานภาครัฐ หรือตัวข้าราชการเอง (Hardin Russell,1998) ซึ่งมีนักวิชาการที่ให้ความเห็นสอดคล้อง ได้แก่ Luhman (1979; จักรพงษ์ หนูดำ, 2557) ซึ่งกล่าวว่า เราไม่สามารถไว้วางใจต่อภาครัฐได้ จะมีได้ก็แต่เพียงความมั่นใจ (confidence) เท่านั้น เพราะเขาเชื่อว่าความไว้วางใจเกิดจากความเสียและความไม่แน่นอน ในขณะที่ความมั่นใจเกิดขึ้นในสภาวะที่แน่นอน ฉะนั้นจึงไม่สามารถวัดระดับความไว้วางใจต่อภาครัฐได้

ในส่วนของ David J. Houston and Lauren Howard Harding (2013) ได้สรุปความเชื่อใจของภาครัฐที่อยู่ในระดับต่ำว่า รัฐต้องพยายามเพิ่มความไว้วางใจ ด้วยการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน ซึ่งวิธีการนี้เป็นแค่หนึ่งวิธีในการแก้ไขปัญหาความไว้วางใจ โดยไม่สนใจความไว้วางใจด้านการบริการสาธารณะที่ต้องตระหนักถึงคุณค่าความเป็นประชาธิปไตย แต่อย่างไรก็ดีทัศนคติของประชาชนและผู้บริหารภาครัฐย่อมมีส่วนสำคัญต่อความไว้วางใจ ส่งผลต่อทัศนคติเกี่ยวกับความน่าเชื่อถือของพลเมืองเพราะพลเมืองเองก็ต้องการที่จะรับรู้หน่วยงานรัฐนั้นมีการปฏิบัติงานอย่างไร ซึ่งก็จะนำไปสู่การปฏิรูประบบราชการต่อไปในอนาคต การเพิ่มความไว้วางใจจึงมีความจำเป็นที่จะต้องเพิ่มขีดความสามารถ (competence) และภาพลักษณ์ของข้าราชการให้มีความน่าเชื่อถือ ทั้งนี้ภาพลักษณ์ และสมรรถนะของระบบราชการนั้นควรมิวิสัยทัศน์มาจากค่านิยมที่เป็นประชาธิปไตย และประกอบกรโดยยึดหลักจริยธรรมในหน้าที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบ มีการเพิ่มการอบรมความเป็นมืออาชีพในกระบวนการทำงานร่วมกัน และพัฒนาความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องกับพลเมืองด้วย (Houston David J ;Harding Lauren Howard. 2013, หน้า 68 - 69)

ทั้งนี้เมื่อพิจารณางานของ Mizrahi, Vigoda-Gadon and Cohen (2009) ที่ได้อภิปรายความไว้วางใจในการใช้บริการสุขภาพของภาครัฐ กล่าวถึงการไว้วางใจ เป็นจุดที่ใช้วิเคราะห์สมรรถนะและการจัดการขององค์การในระบบสาธารณสุข ความไว้วางใจเป็นสิ่งที่ไม่มี ความแน่นอนและมีความเสี่ยง ความไว้วางใจถูกนิยามว่า เช่นเดียวกับความเชื่อในตัวของผู้ปัจเจกบุคคลในด้านความศรัทธาที่ตีงามและศรัทธาต่อเป้าหมายในอนาคตที่ดี ความไว้วางใจทำให้คนเราเจอกับความไม่แน่นอนและความเสี่ยงต่อการร่วมมือในองค์การ ซึ่งย่อมเพิ่มหรือลดสมรรถนะและความพึงพอใจได้ภายในองค์การได้ ไม่ใช่แค่ความไว้วางใจเท่านั้น ยังมีความร่วมมือ สมรรถนะ ซึ่งมีความสำคัญอย่างมากต่อประสิทธิภาพของพื้นที่และกลุ่มที่มีขนาดเล็ก ทั้งนี้ วิจัยนี้เป็นวิจัยในองค์การที่พบว่า ความไว้วางใจต่อการรับบริการสุขภาพมีความซับซ้อนและความไม่ชัดเจนในแนวคิด มองเห็นถึงความสัมพันธ์ในระบบระหว่างความไว้วางใจและการมีส่วนร่วมภายในองค์การด้วย ที่สำคัญเมื่อมีความไว้วางใจสูงในองค์การ ย่อมส่งผลต่อสมรรถนะขององค์การดีขึ้นด้วย (Mizrahi Shlomo;Vigoda-Gadot Eran; และ Cohen Nissim, 2009,pp. 25-27)

เมื่อพิจารณากรณีประเทศไทย พบว่าสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ก.พ. ได้ให้ความสำคัญต่อเป้าหมายการปฏิบัติงานของภาครัฐเรื่อง การได้มาซึ่งความไว้วางใจ (public trust) ของประชาชนเช่นเดียวกัน โดยการสร้างศรัทธาในการบริหารราชการแผ่นดินนั้น จะเน้นให้ข้าราชการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ และควรมีการพัฒนาการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐ เพื่อป้องกันการประพฤติทุจริตคอร์รัปชันและประพฤติมิชอบ ทั้งยังเป็น การมุ่งเน้นการเสริมสร้างจิตสำนึกของข้าราชการให้ประพฤติตนอย่างมีอาชีพ มีคุณธรรม จรรยาบรรณ และมีสมรรถนะความสามารถในการให้บริการต่อประชาชน จึงเป็นข้อสรุปที่ว่าความสำคัญของความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อภาครัฐ และเจ้าหน้าที่รัฐมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการบริหารงานภาครัฐ (จักรพงษ์ หนูดำ, 2557; สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2550) ซึ่งปรากฏออกมาตามความเห็นของสำนัก ก.พ. ว่า “ความไว้วางใจที่ประชาชนต่อต่อรัฐบาล หน่วยงานราชการ และข้าราชการ คือระดับความมั่นใจที่มีรัฐบาล หน่วยงานราชการ และข้าราชการในการ

ที่ต้องทำสิ่งที่ถูกต้องเหมาะสม ชื่อสัตย์ ในฐานะที่เป็นตัวแทนของประเทศ ความไว้วางใจนี้วัดได้จากการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่นำมาเปรียบเทียบกับตามกาลเวลาที่ผ่านไป (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. 2550, หน้า 108; จักรพงษ์ หนูดำ, 2557)

3. “เฟซบุ๊ก” การสื่อสารออนไลน์ พื้นที่สาธารณะในโลกไซเบอร์

ในปัจจุบันการสื่อสารผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ในโลกไซเบอร์นั้นเปรียบดังโลกเสมือนจริงที่อาศัยเทคโนโลยีที่ก้าวหน้าในการทำหน้าที่ช่วยเพิ่มอำนาจการสื่อสาร หรือการแสดงความคิดเห็นให้กับคนธรรมดาทั่วไป โดยที่ไม่ต้องง้อสื่อกระแสหลักอีกต่อไป ลักษณะของโลกไซเบอร์ได้เปลี่ยนอำนาจกำกับจากศูนย์กลางที่ผูกขาดโดยรัฐที่เคยมีอำนาจควบคุมตัวแสดงต่าง ๆ แต่ในตอนนี้อำนาจได้กระจายตัวไปยังประชาชนในแนวระนาบ (Horizontal poly-centric) ทั้งนี้พื้นที่โลกไซเบอร์เป็นพื้นที่ใหม่ที่มนุษย์นั้นสร้างขึ้นมาจากเทคโนโลยีที่เรียกว่า “อินเทอร์เน็ต” ซึ่งอินเทอร์เน็ตก็มักจะมาควบคู่กับสมาร์ทโฟน และก็กลายเป็นส่วนหนึ่งของวิถีชีวิตของคนจำนวนมาก จากการสำรวจเรื่อง “การมีเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารในครัวเรือน พ.ศ. 2557” ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ในจำนวนนี้สำรวจจากประชากรที่มีอายุมากกว่า 6 ปีขึ้นไปประมาณ 62.3 ล้านคน โดยเป็นผู้ใช้คอมพิวเตอร์ 23.8 ล้านคน ใช้อินเทอร์เน็ต 21.7 ล้านคน และใช้โทรศัพท์มือถือ 48.1 ล้านคน ซึ่งคนในจำนวนนี้ไม่น้อยใช้เพื่อแสดงความคิดเห็นต่าง ๆ ผ่านอุปกรณ์สื่อสารอินเทอร์เน็ต ดังนั้นอินเทอร์เน็ตและอุปกรณ์สื่อสารที่ทันสมัย ย่อมเป็นเสมือนกระบอกเสียงช่วยส่งความคิดของผู้ใช้งานบนพื้นที่สาธารณะ และไม่จำเป็นต้องพึ่งพาสื่อกระแสหลัก (ศูนย์ข้อมูลกฎหมายและคดีเสรีภาพ, 2558)

การสื่อสารผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ “เฟซบุ๊ก” เป็นการสื่อสารผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social networking) ที่เป็นเครือข่ายที่นับว่าได้รับความนิยมสูง ศูนย์วิจัยนวัตกรรมอินเทอร์เน็ตไทยได้ระบุข้อมูลในปี ค.ศ.2013 มีผู้ใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ทั่วโลกโดยวัดจากฐานข้อมูลสมาชิก อันดับสูงสุดคือ เฟซบุ๊ก 1,150 ล้านคน (uber) มีผู้เข้าใช้งาน (visit) 7,012.9 ล้านครั้งต่อเดือน นอกจากนี้ก็ยังมีรูปแบบอื่นนอกเหนือไปจากการใช้งานปกติ คือ แฟนเพจ ก็เป็นการใช้งานอีกรูปแบบที่ได้รับความนิยมอย่างมากจำนวน โดยมีจำนวนกว่า 50 ล้านเพจ (ศูนย์วิจัยนวัตกรรมอินเทอร์เน็ตไทยออนไลน์, 2556 ;สุพรรณิ ดีสวัสดิ์ และพัชนี เสงี่ยมโรยา, 2558) สำหรับประโยชน์ในการใช้งานเฟซบุ๊กก็มีหลากหลายรูปแบบได้แก่ การติดตามสถานการณ์ของสังคม ปรากฏการณ์ใหม่ๆ หรือมีการปฏิสัมพันธ์กันกับผู้ใช้งานคนอื่น ทั้งในรูปแบบสาธารณะ และระหว่างปัจเจกบุคคล เช่น ปฏิสัมพันธ์โดยการกดถูกใจ (like) กดแชร์ (share) ข้อมูลที่นำเสนอ การแสดงความคิดเห็นต่อเนื้อหาที่นำเสนอ รวมทั้งการตระหนักถึงปัญหาที่ปรากฏทางสื่อหลัก และสื่อออนไลน์ในช่วงเวลาที่ใกล้เคียงกัน จากระยะเวลาที่ผ่านมา “เฟซบุ๊ก” ถือได้ว่าสามารถดึงดูดใจผู้ใช้งานในเครือข่ายสังคมออนไลน์ได้อย่างมาก จุดสำคัญของเฟซบุ๊ก คือการสร้างพื้นที่ให้ผู้คนสามารถพูดคุยหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปรากฏการณ์ทางสังคมที่กระทบต่อความรู้สึกในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งซึ่งก่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดี เช่น การชื่นชม ยินดี ให้กำลังใจ และความสัมพันธ์ที่ไม่ดี เช่น การด่าทอ ประชดประชัน ถูกเหยียดหยาม ด้วยการ comment หรือ chat ซึ่งทำให้ผู้อ่านรับรู้ได้ถึงทัศนคติทั้งในแง่บวก และแง่ลบอันเกิดเพิ่มมากขึ้นจากการร่วมกันพูดคุยแสดงความคิดเห็นผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ซึ่งส่งเสริมการใช้เสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นอย่างสำคัญมาก

4. หลักธรรมาภิบาลกับการตรวจสอบภาคประชาชน

จากงานของสำนักงานเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ เรื่อง “ภาครัฐของประชาชนเพื่อประชาชน” เมื่อพิจารณาเอกสารพบว่า มีการเน้นความเชื่อมโยงระหว่างราชการกับภาคประชาชนในหลายด้าน ได้แก่ การเน้นให้ประชาชนเข้าถึงการบริการของภาครัฐอย่างมีคุณภาพและทั่วถึง การเชื่อมโยงการกระจายอำนาจ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือในการยกระดับให้ความร่วมมือต่อบริการประชาชน การมีส่วนร่วมในกระบวนการประเมินผลกระทบของกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่อเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อมและผู้มีส่วนได้เสีย การสร้างความเป็นธรรมและความยุติธรรม และที่สำคัญคือประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย ดำเนินการ ติดตาม ตรวจสอบการดำเนินการของรัฐ นับเป็นหมุดหมายอันดีที่มีการเสนอขึ้นมา ตลอดจนแนวคิดการปรับปรุงปฏิรูปการบริหารภาครัฐของประชาชนเพื่อประชาชน ที่เน้นย้ำถึงการปฏิรูปภายในระบบราชการแผ่นดินที่ต้องยกระดับธรรมาภิบาล (สำนักงานพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2557) แต่อย่างไรก็ดีแม้ว่าหน่วยงานภาครัฐจะเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชนผ่านงานเขียนแล้ว แต่ในเชิงปฏิบัติกลับสวนทางกัน ผู้เขียนจึงต้องการทบทวนธรรมาภิบาลด้านความโปร่งใสกับภาคประชาชนว่ามีบทบาทอย่างไร

ต่อการบริหารภาครัฐโดยสังเขป เพื่อประกอบการวิเคราะห์บทความ สำหรับหลักธรรมาภิบาล (good governance) เป็นหลักที่ถูกนำเสนอเป็นครั้งแรกโดยองค์การธนาคารโลกและองค์การพัฒนาแห่งสหประชาชาติ ซึ่งในความหมายสากล คือระบบโครงสร้างและกระบวนการต่าง ๆ ที่วางกฎเกณฑ์ความสัมพันธ์ระหว่างเศรษฐกิจ การเมือง และสังคมของประเทศ โดยเฉพาะภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนเพื่อพัฒนาการอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข

ธรรมาภิบาล Good governance) หมายถึงการมีส่วนร่วม ความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อเป็นหลักว่านโยบาย หรือโครงการนั้นได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางในสังคม และให้ความมั่นใจว่า เสียงของคนยากจน คนด้อยโอกาส จะเป็นเสียงที่มีคนรับฟังทั้งในกระบวนการดำเนินนโยบาย และการดำเนินนโยบาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งเกี่ยวกับการจัดสรรทรัพยากร ส่วนความหมายที่นำมาใช้ในส่วนราชการส่วนมาก ธรรมาภิบาลหรือการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เป็นทางการจัดระเบียบเพื่อให้สังคมของประเทศทั้งภาครัฐ ภาคธุรกิจ ภาคเอกชนและภาคประชาชนสามารถอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข และตั้งอยู่บนหลักความถูกต้อง เป็นธรรมตามหลักการพื้นฐานบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และสังคมที่ดี ซึ่งประกอบด้วยหลักในการนำมาปกครองประเทศให้เกิดความสงบสุขโดยยึดหลักพื้นฐาน 6 ประการ คือ (อัษฎางค์ ปาณิกบุตร, 2554)

1. หลักนิติธรรม หมายถึง การตรากฎหมายที่ถูกต้อง เป็นธรรม การดำเนินการให้ถูกต้องตามหลักกฎหมาย การกำหนดกฎ กติกา และมีกรปฏิบัติตามกฎ กติกาที่ตกลงกันไว้อย่างเคร่งครัดโดยคำนึงถึงสิทธิ เสรีภาพ ความยุติธรรมของประชาชน

2. หลักคุณธรรม หมายถึง การยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม การส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเองไปพร้อมกัน เพื่อให้คนไทยมีความซื่อสัตย์ จริงใจ ชยัน อดทน มีระเบียบวินัย ประกอบอาชีพสุจริตจนเป็นนิสัย

3. หลักความโปร่งใส หมายถึง การสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของคนในชาติ โดยปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กรทุกองค์กรให้มีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ เปิดเผยทำที่หรือข้อมูลของการดำเนินการต่าง ๆ ที่เป็นไปตามกฎ กติกา และขั้นตอน พร้อมทั้งจัดให้มีข้อมูลข่าวสารที่ผู้มีส่วนได้เสียเข้าใจได้ง่าย และสามารถเข้าถึงอย่างตรงไปตรงมา

4. หลักการมีส่วนร่วม หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้ และแสดงความคิดเห็น ตัดสินใจในปัญหาสำคัญของประเทศ ไม่ว่าจะด้วยวิธีการแสดงความคิดเห็น การตรวจสอบการทำงานของภาครัฐ การทำประชาพิจารณ์ การร่วมลงประชามติ หรืออื่น ๆ ที่เปิดให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม

5. หลักความรับผิดชอบ หมายถึง การตระหนักในสิทธิหน้าที่ ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจปัญหาสาธารณสุขของบ้านเมือง และการกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา ตลอดจนการเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่าง และความกล้าที่จะยอมรับผลดี และผลเสียจากการกระทำของตนเอง

6. หลักความคุ้มค่า หมายถึง การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยการรณรงค์ให้คนไทยมีความประหยัด ใช้จ่ายอย่างคุ้มค่า สร้างสรรค์สินค้าและบริการที่มีคุณภาพสามารถแข่งขันได้ในเวทีโลก และมีการรักษาพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ธรรมาภิบาลด้านความโปร่งใสต้องสร้างจากความไว้วางใจของภายในองค์กร โดยปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กรให้โปร่งใส และตรวจสอบได้ ซึ่งทำได้โดยการเปิดโอกาสให้ประชาชน หรือบุคคลในองค์กรทุกระดับ เป็นผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง หรือได้รับผลกระทบจากการบริหารงาน หรือดำเนินการต่าง ๆ ขององค์กรหรือประชาชนที่ร่วมรับรู้ ร่วมแสดงความคิดเห็น ร่วมกันตัดสินใจ รวมทั้งร่วมสนับสนุน ติดตามและตรวจสอบการปฏิบัติตามสิ่งที่ตนตัดสินใจ ซึ่งสอดคล้องกับข้อเสนอด้านการสร้างธรรมาภิบาลผ่านภาคประชาชนที่ว่า หากคนไทยต้องการที่จะเห็นธรรมาภิบาลเกิดขึ้นจริงในการบริหารประเทศทุกภาคส่วน ควรให้ภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงานของหน่วยงานราชการมากขึ้น เพื่อให้เกิดภาค ประชาสังคมที่เข้มแข็งสร้างความตื่นตัวให้ชุมชนตระหนักถึงการสร้างธรรมาภิบาลให้เป็นจริงในภาคปฏิบัติ โดยแนวทางที่นำเสนอเกี่ยวกับสำนักงานตรวจเงินแผ่นดินเป็นการนำหน่วยงานตัวอย่าง ผ่านวิธีการให้เบาะแสการทุจริตของส่วนราชการ เสนอแนะการตรวจสอบทางการประเมินด้านต่าง ๆ ร่วมตรวจสอบกับหน่วยงานราชการ เสนอให้มีมาตรการทางกฎหมาย และที่สำคัญได้เน้นย้ำว่า “ธรรมาภิบาลในระบอบราชการจะเป็นจริงได้นั้น ต้องอาศัยการร่วมมือ และเห็น

คุณค่าจะทุกภาคส่วน ไม่ว่าจะเป็นรัฐบาล ข้าราชการ หน่วยงานเอกชน และภาคประชาชน เพื่อความยั่งยืนในการทำหน้าที่บริหารประเทศ และขจัดปัญหาการคอร์รัปชันให้หมดไปจากเมืองไทย” (เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์, 2550) ถึงกระนั้นก็ตามหากพิจารณาถึงระเบียบที่ยู่ยากซับซ้อนของหน่วยงานราชการไทยแล้ว แทบจะไม่เปิดช่องให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมได้ แม้แต่ข้อมูลข่าวสารที่ควรเปิดเผยก็ลำบากมากต่อการเข้าถึงข้อมูลของส่วนราชการ อาทิ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารราชการที่ต้องมีดุลพินิจว่า ถ้าหากเป็นข้อมูลเกี่ยวกับความมั่นคง ประชาชนนั้นขอเพื่อไปทำอะไร มีส่วนได้ส่วนเสียหรือไม่ ทั้งที่กฎหมายไม่ได้บอกว่าต้องมีส่วนได้ส่วนเสีย แต่เจ้าหน้าที่รัฐก็ปฏิเสธไว้ก่อน เพื่อความปลอดภัย และให้คณะกรรมการวินิจฉัยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารเป็นคนเปิด แม้จะเป็นการทราบถึงข้อมูลข่าวสารแต่ประชาชนก็เข้าถึงยากมาก อนึ่งการเข้ามามีส่วนร่วมของภาคประชาชน ในด้านต่าง ๆ อาทิการรับฟัง ร่วมคิดร่วมเสนอแนะ ตลอดจนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจต่อการควบคุมปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่อาจจะส่งผลต่อการดำเนินชีวิต ย่อมเป็นการแสดงถึงเสรีภาพในการแสดงออก และการรวมกลุ่ม

ตารางที่ 1 การเปรียบเทียบแนวความคิด ความเข้าใจของภาครัฐ เอกชน และประชาชน ในประเด็นของหลักการมีส่วนร่วม

ภาครัฐ	ภาคเอกชน	ภาคประชาชน
ส่งเสริมให้ทุกฝ่ายเข้ามามีส่วนร่วม แต่ต้องอยู่ในขอบเขตที่เหมาะสมและประโยชน์ส่วนรวม	สนับสนุนการมีส่วนร่วมของทุกฝ่าย แต่ต้องเคารพสิทธิของผู้เกี่ยวข้อง และรับฟังเหตุผลของทุกฝ่าย	เคารพและปรารถนาในการมีส่วนร่วมในทุกระดับ แต่มักถูกกีดกันจากผู้มีอำนาจและผู้ได้ผลประโยชน์

(ที่มา: ชาติชาย นรเศรษฐาภรณ์, 2545, หน้า 130)

การตรวจสอบจากภาคประชาชนต่อหน่วยงานภาครัฐที่ตรวจสอบ การตรวจสอบจากภาคประชาชนต่อหน่วยงานของรัฐ เป็นการส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม เพื่อหวังผลให้เกิดความโปร่งใสในกระบวนการนโยบาย ซึ่งก็ย่อมจะส่งผลให้ประชาชนเกิดการยอมรับนโยบาย เช่น การให้ข้อมูล การแสดงความคิดเห็น การปรึกษาหารือ ในขณะที่เดียวกันภาคประชาชนก็สามารถร้องเรียน ตีติงถึงความไม่เหมาะสม และสามารถเสนอข้อเสนอนะได้ แต่อย่างไรก็ตามแม้ว่าภาคประชาชนเรียกร้องที่จะเข้าไปตรวจสอบโครงการไม่ว่าจะเป็นระยะก่อน หรือหลังก็เป็นเรื่องที่ยากลำบากในเชิงปฏิบัติ เพราะความจำกัดด้านการเปิดเผยข้อมูล ส่งผลให้ภาคประชาชนไม่ยอมรับถึงความโปร่งใสของโครงการเท่าที่ควร ซึ่งเมื่อมองในทางกลับกันภาครัฐ และภาคเอกชนก็มีแนวคิดว่าจะมีการกำหนดขอบเขต หรือระดับการตรวจสอบ ทำให้เกิดคำถามว่า โครงการหรือกิจกรรมใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสาธารณะนั้น จะต้องเปิดเผยทั้งหมดหรือเปิดเผยแต่บางส่วน (ชาติชาย นรเศรษฐาภรณ์, 2545)

การวิเคราะห์การสื่อสารเครือข่ายออนไลน์เฟซบุ๊ก

การเรียกร้องความต้องการด้วยการเข้าไปแสดงความคิดเห็นผ่านเฟซบุ๊ก ถือเป็นการเรียกร้องของประชาชนตามระบอบประชาธิปไตยทางตรงมากขึ้น และส่งผลให้เข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมือง ไม่ว่าจะเป็นปัญหา นโยบายของรัฐบาลที่ขัดแย้ง กับการพัฒนาพื้นที่ในชุมชนที่เกิดอย่างต่อเนื่องมากมาย เช่น การก่อสร้างโรงไฟฟ้าถ่านหิน การให้สัมปทาน การขุด หรือระเบิดเพื่อเปลี่ยนทิศทางของแหล่งน้ำธรรมชาติ การปลูกบ้านพัก หรือสถานที่ราชการที่เข้าไปรุกกล้าพื้นที่ป่า ปัญหาการขาดการมีส่วนร่วมของประชาชนในนโยบายรัฐ ปัญหาความขัดแย้งระหว่างหน่วยงานราชการกับประชาชนในพื้นที่ต่างๆ ปัญหาความไม่โปร่งใสของรัฐที่เกิดปัญหาทุจริตคอร์รัปชัน และการขาดธรรมาภิบาลในการบริหารภาครัฐ² ทั้งนี้

² คณะกรรมการ ป.ป.ช. ด้านการปราบปรามทุจริต ปปช. นับตั้งแต่ต้นปี 2560 จนถึงปัจจุบัน พบว่าสถิติของการร้องเรียนปัญหาทุจริตคอร์รัปชันในไทย ซึ่งเป็นเรื่องกล่าวหาหรือเรียนที่อยู่ระหว่างดำเนินการไต่สวนข้อเท็จจริง มีจำนวน 2,757 รายการ โดยเรื่องที่มีการร้องเรียนสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ของรัฐใช้อำนาจโดยมิชอบ การจ่ายเงินงบประมาณอย่างมีนัยยะแอบแฝง เรื่องรับสินบน และเรื่องบุกรุกป่า

เมื่อสังเกตปรากฏการณ์การทุจริต และประพฤติมิชอบในหน่วยงานภาครัฐที่มีมาอย่างต่อเนื่องก็สะท้อนให้เห็นถึงการให้ความสำคัญของค่านิยมในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันของประชาชนได้อย่างคู่ขนานควบคู่ไปกับปัญหาข้างต้นอย่างมีนัยยะสำคัญ

จากการตั้งข้อสังเกตการสนทนา และการแสดงความคิดเห็นในเฟซบุ๊ก ในหัวข้อการทุจริต คอร์รัปชัน หรือการประพฤติมิชอบของหน่วยงานรัฐ และข้าราชการ (การทุจริตในโครงการของรัฐ การสื่อสารที่ไม่ตรงกับความเป็นจริงของหน่วยงาน ความไม่โปร่งใสของการปฏิบัติหน้าที่) เป็นหัวข้อที่ผู้คนให้ความสนใจเป็นอย่างมาก เพราะเป็นการกระตุ้นค่านิยมการต่อต้านการคอร์รัปชันในช่วงทศวรรษที่ผ่านมาของประเทศไทย ค่านิยมนี้ได้ถูกนำมาเป็นวาระหลักทางการการเมือง และเป็นวิาทะในการต่อสู้ของภาคีทางการเมือง สิ่งเหล่านี้เองที่บ่งชี้ให้เห็นว่า การทุจริตคอร์รัปชัน หรือการประพฤติมิชอบของส่วนราชการ หรือส่วนการเมืองล้วนเป็นเรื่องที่ประชาชนตระหนักว่า เป็นปัญหาที่ควรได้รับการแก้ไข ทั้งนี้เมื่อพิจารณาจากข่าวที่นำเสนอจะพบว่า ประเด็นจำนวนมากมาจากเนื้อหาที่ถูกผลิตขึ้นโดยสื่อหลัก เช่นโทรทัศน์ หรือหนังสือพิมพ์ เว็บไซต์สำนักข่าวออนไลน์ที่ผูกติดกับสื่อของหลัก เป็นต้น แต่คงปฏิเสธไม่ได้เช่นเดียวกันว่าเนื้อหาหลักบางเรื่องก็มีที่มาจากจุดประเด็นในเฟซบุ๊ก และกลายมาเป็นประเด็นที่สาธารณชนให้ความสนใจ ดังเช่นกรณีการทุจริตของข้าราชการกรมพัฒนาสังคม และสวัสดิการ โดยนักศึกษามัธยมศึกษาปีที่ ๖ ภูเก็ต ยศปัญญา นิสิตสาขาศึกษาชุมชน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (มมส.) ร้องเรียนการทุจริตเงินสงเคราะห์ผู้ยากไร้ และผู้ป่วยโรคเอดส์ ของ “ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งจังหวัดขอนแก่น” กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์ (พ.ม.) ระหว่างไปฝึกงานที่ศูนย์ดังกล่าว (THAILAND ISPACE, 2561) ซึ่งผู้เขียนได้สังเกตปรากฏการณ์นี้ว่า เกิดจากการแสดงความไม่พอใจของสมาชิกไม่ว่าจะเป็นอาจารย์และนิสิตในมหาวิทยาลัยในช่วงแรกผ่านเฟซบุ๊ก และพอผ่านระยะเวลาไม่นานนักก็เป็นข่าว จนกระทั่งมีการแสดงความคิดเห็น และแพร่ข่าวออกไปจนมีหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการตรวจสอบทุจริตเข้ามาให้ความสนใจ และกลายเป็นวาระที่เข้าไปตรวจสอบจังหวัดต่าง ๆ ทั่วประเทศ กรณีต่อมา คือกรณีการทุจริตกองทุนพัฒนาชีวิตของกระทรวงศึกษาธิการ โดยนางรจนา สิ้นที และพวก ซึ่งได้ทำการทุจริตตลอดช่วงระยะ 10 ปี ตั้งแต่ พ.ศ.2551 - 2561 พบว่าได้ทุจริตเงินงบประมาณในโครงการเป็นจำนวนกว่า 88 ล้านบาท ซึ่งเงินจำนวนนี้ไว้จัดสรรไว้สำหรับเด็กหญิงยากไร้ เพื่อให้พวกเขาได้ศึกษาต่อ (ธนกร วงษ์ปัญญา ในเดอะแสดนคาร์ท, 2561) หรือจะเป็นกรณีการสร้างบ้านพักข้าราชการตุลาการ บริเวณเชิงคอดยสุเทพ จังหวัดเชียงใหม่ แม้จะมีการยืนยันว่าการก่อสร้างบ้านพัก ไม่ได้เป็นการฝ่าฝืนหรือขัดต่อกฎหมาย จากกรณีข้างต้นจะเห็นได้ว่า ท่ามกลางกระแสที่ออกมาอย่างต่อเนื่อง พบว่า เรื่องทุจริตที่ปรากฏออกมาหลายกรณีถูกเผยแพร่ข้อมูลสู่การรับรู้ต่อผู้คนจำนวนมากในเวลาไม่กี่วัน ปัญหาจึงไม่ใช่เพียงแค่เรื่องของบุคคลเท่านั้น แต่ยังสะท้อนถึงขั้นตอนการบริหารที่มีปัญหาที่ขาดความโปร่งใส ขาดการรับรู้ และตรวจสอบจากภาคประชาชน ซึ่งแสดงให้เห็นผลของการรวบอำนาจในการพิจารณาจัดสรรเงิน หรือทรัพยากรไว้ที่หน่วยงานรัฐแต่เพียงหน่วยเดียว

ประเด็นการสื่อสารผ่านเฟซบุ๊กของภาครัฐ

จากกระแสการปฏิบัติงานของข้าราชการ และพนักงานของรัฐในระบบราชการที่ออกมาในทางลบอย่างต่อเนื่องไม่ว่าจะเป็นการทุจริต และปัญหาความไม่ลงรอยกันของหน่วยงานรัฐ เหล่านี้ย่อมส่งผลกระทบต่อความไว้วางใจ และความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนในฐานะที่เป็นเจ้าของภาษี³ สอดคล้อง กับที่ ดร.สมเกียรติ ตั้งกิจวานิชย์ ให้สัมภาษณ์ว่า การทุจริตคอร์รัปชันโดยเฉพาะเจ้าหน้าที่รัฐ ภาคราชการที่กระทำเสียเอง ย่อมทำให้เห็นถึงการจัดการของภาครัฐ และกลไก

ตามลำดับ ซึ่งที่ผ่านมาสำนักงาน ป.ป.ช.ได้ดำเนินการตรวจสอบ ไต่สวน และได้ข้อสรุปแล้วกว่า 50% อุทิศ บัวศรี ในกรุงเทพมหานคร. (2560). "ป.ป.ช." เผยสถิติประชาชนร้องเรียน "เจ้าหน้าที่รัฐใช้อำนาจโดยมิชอบ" สูงสุดประจำปี พร้อมเร่งปลูกฝังคนรุ่นใหม่ ย้ำ "คนไทยไม่ทนต่อการทุจริต". (ออนไลน์). คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.) ได้เปิดเผยสถิติการร้องเรียนปัญหาการทุจริตของประชาชนผ่าน ป.ป.ท.ว่า เฉลี่ยปีละ 2,000-3,000 เรื่อง ซึ่งส่วนใหญ่เป็นเรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ปล่อยปละละเลยการทำหน้าที่ และเรื่องที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมในการแต่งตั้งโยกย้ายThaipbs. (2557). สถิติร้องเรียนทุจริตองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น ในมื่อ ป.ป.ช. 6,200 เรื่อง ย้อนหลัง 5 ปี ซีมูล 66 ส่วนวน. (ออนไลน์).

³ กรณีที่ปรากฏไม่ว่าจะเป็น กรณีเงินสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่ง ในกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ที่มีจำนวนถึง 53 จังหวัด และมีการสั่งย้ายข้าราชการออกนอกพื้นที่ และสั่งให้ออกราชการไว้ก่อน การก่อสร้างบ้านพักข้าราชการตุลาการแม้ว่าจะจะกระทำถูกต้องตามกฎหมาย แต่ไปกระทบกับสิ่งแวดล้อมและความเชื่อของคนในชุมชนอย่างมาก

ของระบบราชการทั้งหมดที่ไม่พยายามแก้ปัญหา แต่ปล่อยให้การทุจริตเกิดขึ้น (ธนกร วงษ์ปัญญา, 2561) สิ่งที่ประชาชนยัง
 ไม่มีความไว้วางใจรัฐบาล 100% ว่าเราจริงกับปัญหาคอร์รัปชันแค่ไหน เป็นเพราะส่วนหนึ่งมีเรื่องใกล้ตัวของผู้มีอำนาจ
 สูงสุดที่มีเหตุให้สงสัยในเรื่องของการทุจริต ซึ่งการไม่เปิดเผยทรัพย์สินต่าง ๆ เป็นเรื่องที่ยังไม่ได้ดำเนินการอย่างจริงจัง
 ตรงจุดนี้ทำให้สังคมคาใจ และเป็นเรื่องที่มีมาทุกยุคทุกสมัย แม้กระทั่งรัฐบาลของบางยุคที่เชื่อว่านายกฯ เป็นคนซื่อสัตย์
 สุจริต แต่ถูกข้อมกล่าวหาว่า พายเรือให้โจรหนึ่ง ก็เพราะว่าคนรอบตัวท่านเต็มไปด้วยคนที่มีข้อสงสัยว่าจะทุจริตคอร์รัปชัน
 แต่ท่านก็ไม่ได้จัดการ ผมไม่อยากจะเห็นกรณีแบบนี้เกิดขึ้นซ้ำแล้วซ้ำอีก และคนไทยเชื่อว่าสุดท้ายมันเน่ากันทั้งระบบ ตั้งแต่
 ผู้นำสูงสุดไปจนถึงระดับล่างที่สุด” (สมเกียรติ ตั้งกิจวานิชย์ สัมภาษณ์ใน ไทยพีบีเอส, 2561)

การไม่ไว้วางใจนั้นเกิดได้หลายกรณี และอาจเป็นผลที่สืบเนื่องมาจากความขัดแย้งระหว่างองค์การของรัฐ กับ
 ประชาชนที่เกิดเป็นรูปธรรม เช่นความขัดแย้งในมิติพื้นที่ของชาวท้องถิ่น ความเชื่อ สิ่งแวดล้อมที่ไปกระทบกระเทือนต่อ
 ชุมชนโดยตรง ตัวอย่างเช่น กรณีการสร้างบ้านพักตากอากาศบนดอย สุเทพที่แม่ในทางกฎหมายจะถูกตัดแต่ก็ขัดกับมโน
 สำนึกของผู้คน และชุมชน ก็ย่อมไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ใด ๆ ทั้งยังกระทบต่อความเชื่อมั่นศรัทธาต่อสถาบันตุลาการ⁴ ที่
 อำนวยความยุติธรรมในสังคมไทยอย่างยาวนาน รวมทั้งเหตุผลทางด้านทางวิทยาศาสตร์สนับสนุนผลกระทบสิ่งแวดล้อมทั้ง
 ในเรื่องของที่ตั้งที่เสี่ยงต่อภัยธรรมชาติ ขวางทางน้ำเดิม และการอาศัยของมนุษย์หมูกมาก ย่อมก่อให้เกิดสิ่งปฏิภูม ซึ่ง
 ข้อเท็จจริงหมู่บ้านที่ตั้งอยู่เหนือแหล่งน้ำดิบผลิตน้ำประปาของคนเชียงใหม่ ย่อมอาจก่อให้เกิดการปนเปื้อนทั้งน้ำใต้ดิน
 และผิวดินได้ อีกทั้งยังไปกระทบต่อความเชื่อทางจิตวิญญาณที่ชาวบ้านเคารพ แต่ก็ไม่ได้ทำให้ศาลยุติโครงการก่อสร้างนี้
 จึงนำสู่ข้อวิพากษ์วิจารณ์อย่างกว้างขวางจากสังคมอย่างไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อน (วชิรวิทย์ เลิศบำรุงชัย, 2561)

การสื่อสารประพจน์มิชอบขององค์กรหรือเจ้าหน้าที่รัฐ

ผู้เขียนต้องการที่จะวิเคราะห์เนื้อหาของข่าวหรือข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการนำเสนอการทุจริตคอร์รัปชันของ
 หน่วยงานรัฐ หรือเจ้าหน้าที่รัฐ โดยการเก็บข้อมูลผ่านการแชร์และแสดงความคิดเห็นในเฟซบุ๊ก และแฟนเพจต่าง ๆ

รูปแบบการนำเสนอ	การวิเคราะห์
ลักษณะของการสื่อสาร	เพื่อเป็นการให้ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติการณ์ของการกระทำความผิด และประพจน์มิชอบ
การแสดงความคิดเห็น	ให้ความสนใจกับเนื้อหาที่ผู้ร่วมแสดงความคิดเห็นได้แสดงออกไป อย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นความคิดเห็นจากประชาชนทั่วไปที่แสดงให้เห็น ถึงความเคลือบแคลงสงสัย ไม่พอใจกับการกระทำ กระตุ้น เตือนมโนธรรมสำนึกความรู้สึกลับผิดชอบของหน่วยงานหรือ เจ้าหน้าที่ผู้กระทำความผิด 1. comment 2. share มีการกระจายข้อมูลอย่างกว้างขวางมาก เพราะเรื่องการทุจริต คอร์รัปชัน เมื่อมีการระบุถึงตำแหน่งที่อยู่ของผู้กระทำความผิด ได้รับความสนใจจากประชาชน เพราะขาดความเชื่อเดิมที่เชื่อว่า เจ้าหน้าที่รัฐต้องเสียสละและปฏิบัติหน้าที่เพื่อประโยชน์สาธารณะ
วิเคราะห์รูปแบบการสนทนา	การสนทนาผ่านข้อความที่เป็นการแสดงความไม่พอใจของการทำ หน้าที่ ซึ่งบางครั้งมองว่าเป็นเรื่องปกติที่เกิดอยู่บ่อยครั้งภายใน ระบบราชการเอง นอกจากนี้ยังเป็นการเพิ่มเติมประสบการณ์ที่ผู้ สนทนาเคยได้พบเห็นเกี่ยวกับการทุจริตที่ตนรับรู้มา หรือ ประสบการณ์ตรง

⁴ ความเชื่อมั่นศรัทธาต่อสถาบันตุลาการ มีใช้ดำรงอยู่โดยไม่มีอะไรมากระทบ แต่แฝงไว้ด้วยความขัดแย้ง ความไม่พอใจในระบบ
 อภิสิทธิ์ชนในประเทศไทย “เทวดา” ที่ดำรงอยู่ในสังคมไทยมาช้านาน ซึ่งสถาบันตุลาการก็เป็นส่วนหนึ่งอภิสิทธิ์ชนชั้นนำที่อยู่ในระบบสังคม
 และการเมืองไทย

สรุปผลการวิเคราะห์ การรับข้อมูลข่าวสารผ่านสังคมออนไลน์เฟซบุ๊กกับผลต่อความไว้วางใจ

การรับรู้ข้อมูลข่าวสารผ่านสังคมออนไลน์เฟซบุ๊ก กรณีการคอร์รัปชันภาครัฐ หรือที่เราเรียกว่า ฉ้อราษฎร์บังหลวง การทุจริตเช่นนี้เป็นการเบียดบังทรัพย์สินที่เป็นของรัฐ โดยผู้กระทำที่เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐเอง ซึ่งเป็นผู้บังคับใช้กฎหมาย และมีตำแหน่งที่เป็นที่เคารพของสังคม เมื่อพิจารณาแล้วการคอร์รัปชันประเภทนี้ บรรยง พงษ์พานิช และธนากร จ้วงพานิช (บรรยง พงษ์พานิช และธนากร จ้วงพานิช, 2558) เห็นว่า “คอร์รัปชันประเภทนี้ระบอบอย่างกว้างขวางแล้วสร้างความเสียหายให้แก่ระบบเศรษฐกิจ และสังคมมากที่สุด” การเผยแพร่ผ่านสังคมออนไลน์เฟซบุ๊กในทัศนะของผู้เขียนเห็นว่า ควรเพิ่มบทบาทของประชาชนในสังคมให้เข้าไปมีบทบาทในการตรวจสอบมากขึ้น และควรได้รับความร่วมมือจากสื่อกระแสหลักที่จะต้องนำเสนอข่าวอย่างต่อเนื่อง โดยให้ความสนใจกับความเห็นที่มีการถกแถลง ชุติภัย สืบสาวเรื่องราวที่เกิดขึ้น สร้างประเด็นให้หน่วยงานและสังคมตื่นตัว เพื่อให้ประชาชนตระหนักในเรื่อง การทุจริตคอร์รัปชัน พร้อมทั้งกระตุ้นความเคลือบแคลงใจต่อธรรมาภิบาลในหน่วยงานของรัฐด้วย เมื่อมีการนำเสนอกรณีการคอร์รัปชันภาครัฐอย่างต่อเนื่องในพื้นที่สื่อสังคมสมัยใหม่ด้วยเฟซบุ๊ก ระบบราชการเองก็ย่อมต้องประสบกับความไว้วางใจที่ลดลง ดังนั้นในทางเดียวกันระบบราชการก็ต้องสร้างความไว้วางใจให้เกิดขึ้นให้ได้ ซึ่งเป็นหน้าที่หลักที่ระบบราชการต้องกระทำ ไม่ควรมองว่าความไว้วางใจเป็นเรื่องเล็กน้อย เพราะการถกเถียงแสดงความคิดเห็นต่อกรณีการทุจริตคอร์รัปชันของภาครัฐในเฟซบุ๊ก นับเป็นการมีส่วนร่วมของประชาชนอีกรูปแบบหนึ่งในสังคมไทยที่ได้ชื่อว่า เป็นสังคมที่ปกครองโดยระบอบประชาธิปไตยที่วางอยู่บนความไว้วางใจของประชาชนด้วยว่า เมื่อประชาชนได้ให้อำนาจแก่รัฐบาลแล้ว รัฐบาลจะเป็นคนดูแลจัดสรรสิ่งต่าง ๆ โดยที่เห็นแก่ประโยชน์ของประชาชนทั้งหมด ไม่ใช่ประโยชน์ของประชาชนคนใดคนหนึ่งหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง

การสื่อสารของผู้คนในเฟซบุ๊ก กรณีภาครัฐเกิดการทุจริตซ้ำรอยเดิมหลายกรณี เป็นการตอกย้ำที่ผลิตซ้ำอัตราการทำผิดของหน่วยงานรัฐที่คอร์รัปชันซ้ำไปมา ประเมินได้จากจำนวนการแชร์ และการแสดงความคิดเห็นของประชาชนที่แสดงออกถึงการไม่ไว้วางใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐหรือระบบราชการ ซึ่งถ้าหากเกิดความไม่ไว้วางใจแล้ว ต่อให้มีการสร้างภาพลักษณ์ของหน่วยงานที่ดีมากขึ้นเพียงใดก็ย่อมไม่ได้ทำให้ประชาชนไว้วางใจเช่นเคยอีกต่อไป ส่งผลให้การปฏิบัติราชการยากขึ้น และท้ายที่สุดเมื่อมีการปฏิบัติตามนโยบาย หรือการจัดโครงการระบบราชการเองก็ต้องเสียเวลา เสียงบประมาณที่จะต้องใช้เพื่อชี้แจงต่อรองกับประชาชนที่รับรู้ถึงการทุจริตคอร์รัปชันที่มาประท้วง จนอาจทำให้งานไม่สามารถเสร็จทันกำหนดเวลา และขาดความร่วมมือจากประชาชน ดังนั้น การคอร์รัปชันที่ได้รับเผยแพร่ผ่านสื่อจำนวนหลายกรณี ย่อมทำให้ระบบราชการขาดความไว้วางใจได้ในที่สุด

เราจะเห็นได้ว่า การคอร์รัปชันมีส่วนอย่างมากที่ทำให้ประชาชนเกิดความไม่ไว้วางใจ เนื่องมาจากการปกครองในระบอบประชาธิปไตยเป็นการปกครองที่ให้ความสำคัญกับความไว้วางใจของประชาชนที่จะต้องยอมรับซึ่งอำนาจของรัฐแต่โดยดี และหากความไว้วางใจซึ่งให้ไปถูกทำลายด้วยการคอร์รัปชัน ย่อมส่งผลให้ทำลายความไว้วางใจที่ประชาชนมอบให้ต่อรัฐ ยิ่งไปกว่านั้นหากกรณีทุจริตคอร์รัปชันต่าง ๆ ที่ถูกเผยแพร่ผ่านสื่อออนไลน์ต่าง ๆ ออกไป แต่เรื่องกลับเงียบ หรือไม่มีใครได้รับบทลงโทษตามกระบวนการยุติธรรม เหล่านี้ล้วนทำให้ประชาชนไม่ไว้วางใจมากขึ้นไปอีก อย่างไรก็ตามการสื่อสารผ่านเฟซบุ๊กในกรณีความไม่ไว้วางใจต่อการทุจริตคอร์รัปชันของระบบราชการก็นับเป็นการประกาศอย่างทั่วหน้าถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนที่มีอยู่จริง แต่ก็มีอุปสรรคในการสื่อสารผ่านเฟซบุ๊กที่อาจขึ้นได้นั้นก็คือ การฟ้องร้องคดีในกรณีผู้ใช้เฟซบุ๊กเผยแพร่ข้อมูล หรือแสดงความคิดเห็นหมิ่นประมาทได้ เพราะประเทศไทยนั้นคุ้มครองเสรีภาพในการสื่อสารแสดงความคิดเห็นต่ำ อาทิเรามีกฎหมายคอมพิวเตอร์ และกฎหมายหมิ่นประมาทที่ทุกคนต้องคอยที่เซ็นเซอร์ (ตรวจสอบ) ตนเองเพื่อระมัดระวังโทษทางกฎหมาย ทั้งนี้เมื่อมีการท้วงติงวิพากษ์วิจารณ์ก็นำคนที่จะเห็นต่างไปสู่การบังคับกฎหมายอย่างเคร่งครัด เมื่อกรณีที่วิจารณ์นั้นไปกระทบกับภาครัฐไม่ว่าจะของระบบหรือหน่วยงาน ด้วยการอ้างว่าการสื่อสาร ถึงกรณีทุจริตคอร์รัปชันขนาดใหญ่ของรัฐบาลว่า “มีผลกระทบต่อความมั่นคงของชาติ” เมื่อก้าวโดยสรุปแล้วอุปสรรคในการสื่อสารกรณีการคอร์รัปชันผ่านเฟซบุ๊ก คือการใช้กฎหมายเป็นเครื่องมือในการปิดปากวิพากษ์วิจารณ์ และการนำเสนอข้อเท็จจริงสู่สังคม มากกว่าที่ให้สังคมมีกลไกการตรวจสอบที่โปร่งใสซึ่งเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชนในสังคม

เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

- จักรพงษ์ หนูดำ. (2557). ความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบล: กรณีศึกษาเปรียบเทียบองค์การบริหารส่วนตำบลชองกับองค์การบริหารส่วนตำบลปลักหมุ. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จักรพงษ์ หนูดำ. (2557). ความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบล: กรณีศึกษาเปรียบเทียบองค์การบริหารส่วนตำบลชองกับองค์การบริหารส่วนตำบลปลักหมุ. *วารสารสถาบันพระปกเกล้า*. (พฤษภาคม - สิงหาคม) หน้า 108-109.
- ชาติชาย นรเศรษฐาภรณ์. (2545). *ธรรมาภิบาลในความหมายของรัฐ เอกชน และประชาชน: กรณีโครงการก่อสร้างโรงไฟฟ้าพลังงานความร้อนถ่านหิน "หินกรูด"*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บรรยง พงษ์พานิช และธนากร จัวงพานิช. (2558). *ทางกระดิกหมา คู่มือด้านคอร์ปชั่นที่ไปไกลกว่าการร้องหาคนดี*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ Openworlds.
- วัลลภ สุขสวัสดิ์. (2560). ทูทางสังคมกับธรรมาภิบาลการจัดการตนเอง. *วารสารวิจัยเพื่อพัฒนาชุมชน (มนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์) มหาวิทยาลัยนเรศวร*. 10(10 (2)) หน้า 91-106.
- ศูนย์ข้อมูลกฎหมายและคดีเสรีภาพ. (2558). คดีมาตรา 112 ในโลกสื่อสารผ่านเทคโนโลยี. *วารสารนิติสังคมศาสตร์* 8(2/2558).
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2550). *ความเชื่อไว้วางใจในภาครัฐ (Public Trust) ทฤษฎีแนวคิดและหลักการ*. กรุงเทพฯ: สำนักวิจัยและพัฒนาระบบงาน.
- สุพรรณิ ดีสวัสดิ์ และพัชนี เที่ยจรรยา. (2558). *การสื่อสารเพื่อช่วยเหลือสังคมผ่านเฟสบุ๊คของมูลนิธิร่วมกตัญญูและการรับรู้ของประชาชน*. คณะนิเทศศาสตร์และนวัตกรรมการจัดการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อัษฎางค์ ปาณิกบุตร. (2554). *ธรรมาภิบาลและการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี*. สถาบันพระปกเกล้า

ภาษาอังกฤษ

- Hardin Russell. (1998). *Trust in Government*. New York: Sage Foundation.
- Hosmer Larue Tone. (1995). Trust: The Connecting Link between Organizational Theory and Philosophical Ethics. *Academy of management Review*. 20(2): 379-403.
- Houston David J; และ Harding Lauren Howard. (2013). Public Trust in Government Administrators: Explaining Citizen Perceptions of Trustworthiness and Competence. *Public Integrity*. 16(1): 53-76.
- Lahmann Niklas. (1979). *Trust and Power: Two Works*. Chichester: J. Wiley.
- Mizrahi Shlomo; Vigoda-Gadot Eran; และ Cohen Nissim. (2009). Trust, Participation, and Performance in Public Administration: An Empirical Examination of Health Services in Israel. *Public Performance & Management Review*. 33(1): 7-33.
- Putnam Robert D; Leonardi Robert; และ Nanetti Raffaella Y. (1994). *Making Democracy Work: Civic Traditions in Modern Italy*. Princeton university press.
- Treevanchai Sinad. (2003). *Social Capital and the Performances of Savings Groups: A Case Study in Songkhla*. Bakkong Thailand: Thammasat University.

ออนไลน์

- เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. (2550, 27 มีนาคม). *สร้างธรรมาภิบาลผ่านภาคประชาชน*. สืบค้นจาก <http://www.kriengsak.com/node/239>
- ธนกร วงษ์ปัญญา ในเดอะแสดนดาร์ท. (2561,9 มีนาคม). *โกงเงินกองทุนเสมอมา ผลลตระบราชการไทย และโอกาสเด็กยากไร้ที่ต้องสูญเสีย*. สืบค้นจาก <https://thestandard.co/sema-fund-corruption/>

- วชิรวิทย์ เลิศบำรุงชัย. (2561,9 เมษายน). *ไม่มีความเลวร้ายใดที่จะยิ่งไปกว่าความเลวร้าย ที่ได้กระทำโดยอาศัยอำนาจตามกฎหมาย*. สืบค้นจาก <http://www.nationtv.tv/main/content/378616706/>
- สมเกียรติ ตั้งกิจวานิชย์ สัมภาษณ์ใน โทพีบีเอส. (2561,13 เมษายน). “ดร.สมเกียรติ” ชี้คนใกล้ชิดผู้นำสื่อทุจริต กระทบความไว้วางใจประชาชน. สืบค้นจาก <https://news.thaipbs.or.th/content/271193>
- สำนักงานพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2557). *ภาครัฐของประชาชนเพื่อประชาชน*. สืบค้นจาก http://www.nesdb.go.th/download/document/PPT_Group7.pdf
- สินาด ตรีวรรณไชย. (2548,27 มีนาคม). *ทุนทางสังคม: ความหมายและความสำคัญ*. สืบค้นจาก <https://prachatai.com/journal/2005/01/2262>
- THAILAND ISPACE. (2561,29 มีนาคม). *ข้าราชการโกงกินเงินคนจนไปกว่า 85% ของงบประมาณทั้งหมดใน 44 จังหวัด*. สืบค้นจาก <http://www.ispacethailand.org/%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B9%80%E0%B8%A1%E0%B8%B7%E0%B8%AD%E0%B8%87/15703.html>.
- Thaipbs. (2561,21 มีนาคม). *ผลการค้นหา ข้าราชการทุจริต*. สืบค้นจาก <http://news.thaipbs.or.th/search?>
- Thipublica. (2013,21 มีนาคม). *ความไว้วางใจ*. สืบค้นจาก <https://thaipublica.org/2013/07/confidence/>