



วิทยาการบริหารภาครัฐสมัยใหม่
Modern Public Administrative Science-MPAS

homepage: <https://so17.tci-thaijo.org/index.php/jppi>
e-mail: jppissues@gmail.com



Public confidence in local government organizations: Concepts, directions, and mechanisms for enhancing in the 21st century

Ketnarin Aiyakorn ^{1*}

^{1*} Master of Public Administration Program (Public Administration) Faculty of Management Science, Sakon Nakhon Rajabhat University

Corresponding author's e-mail: ketnarin.yui@gmail.com ^{1}

ARTICLE INFO

Article history:

Received: November 2, 2025

Revised: December 29, 2025

Accepted: December 30, 2025

Keyword: Public Trust, Local Government Organization, Good Governance, Trust Management, Public Participation

ABSTRACT

In the 21st century, Thailand's public administration faces challenges arising from social, economic, technological, and political changes, all of which affect the relationship between the state and its citizens, particularly at the local level. Local administrative organizations, therefore, serve as crucial mechanisms in managing and providing public services that respond to the needs of the people. However, public trust in these organizations has tended to decline due to problems such as lack of transparency, corruption, unresponsive administration, and communication gaps—all of which undermine institutional trust and social capital at the local level. This article aims to analyze the concepts, directions, and mechanisms for enhancing public trust in local administrative organizations in the 21st century. The analysis is based on theoretical frameworks including social capital theory, institutional trust theory, and the concept of New Public Management, all of which emphasize the dimensions of social trust, transparency, and citizen participation.

ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: แนวคิด ทิศทาง และกลไกการเสริมสร้างในศตวรรษที่ 21

เกศนรินทร์ อัยกร^{1*}

¹ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์) คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

Corresponding author's e-mail: ketnarin.yui@gmail.com ^{1}

ข้อมูลบทความ	บทคัดย่อ
ประวัติบทความ: Received: November 2, 2025 Revised: December 29, 2025 Accepted: December 30, 2025	
คำสำคัญ: ความเชื่อมั่นของประชาชน, องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, ธรรมาภิบาล, การบริหารความเชื่อมั่น, การมีส่วนร่วมของประชาชน	ในศตวรรษที่ 21 การบริหารภาครัฐของไทยเผชิญกับความท้าทายจากการเปลี่ยนแปลงของสังคม เศรษฐกิจ เทคโนโลยี และการเมือง ซึ่งส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างรัฐกับประชาชนโดยเฉพาะในระดับท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงเป็นกลไกสำคัญในการบริหารจัดการและจัดบริการสาธารณะให้ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน อย่างไรก็ตาม ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อองค์กรเหล่านี้กลับมีแนวโน้มลดลง อันเนื่องมาจากปัญหาความไม่โปร่งใส การทุจริต การบริหารที่ไม่ตอบสนองต่อประชาชน และช่องว่างในการสื่อสาร ซึ่งล้วนเป็นปัจจัยที่บั่นทอนความไว้วางใจในสถาบันและทุนทางสังคมในระดับพื้นที่ บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์แนวคิด ทิศทาง และกลไกการเสริมสร้างความเชื่อมั่นของประชาชนต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในศตวรรษที่ 21 โดยอาศัยกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎี ได้แก่ ทฤษฎีทุนทางสังคม ทฤษฎีความเชื่อมั่นในสถาบัน และแนวคิดการบริหารภาครัฐแนวใหม่ ซึ่งต่างเน้นมิติของความไว้วางใจทางสังคมความโปร่งใส และการมีส่วนร่วมของประชาชน

บทนำ

ในยุคที่สังคมให้ความสำคัญกับการบริหารภาครัฐอย่างโปร่งใสและตรวจสอบได้ ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อผู้บริหารท้องถิ่นถือเป็นปัจจัยสำคัญที่สะท้อนคุณภาพของการปกครองและประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ความเชื่อมั่น (Trust) เป็นพื้นฐานของความสัมพันธ์ระหว่างรัฐกับประชาชน ซึ่งเกิดจากการรับรู้ของประชาชนต่อความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบ และความสามารถของผู้นำในการบริหารงาน (Miller & Listhaug, 1999) ผู้บริหารท้องถิ่นที่มีธรรมาภิบาล โปร่งใส และเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ย่อมสร้างความไว้วางใจและการสนับสนุนจากสังคม (Putnam, 1993) ความเชื่อมั่นนี้จึงไม่เพียงแต่ช่วยให้งานบริหารงานราบรื่น แต่ยังเป็นรากฐานของการพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน นอกจากนี้ ปัญหาความไม่เชื่อมั่นของประชาชนต่อผู้บริหารท้องถิ่นยังคงเป็นประเด็นสำคัญในหลายพื้นที่ ซึ่งอาจเกิดจากพฤติกรรมที่ขาดความโปร่งใส การใช้อำนาจไม่เป็นธรรม หรือการสื่อสารที่ไม่ทั่วถึง (Yang & Holzer, 2006) ปัจจัยเหล่านี้ทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกไม่มั่นใจและลดการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของภาครัฐ การศึกษาความเชื่อมั่นของประชาชนต่อผู้บริหารท้องถิ่นจึงมีความสำคัญ เพื่อทำความเข้าใจปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างหรือบั่นทอนความไว้วางใจ และสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาแนวปฏิบัติด้านธรรมาภิบาล การสื่อสารสาธารณะ และการบริหารที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางต่อไป

นอกจากนี้ เทคโนโลยีดิจิทัลยังช่วยให้ภาครัฐสามารถตัดสินใจได้อย่างรวดเร็วและมีข้อมูลสนับสนุนที่ครอบคลุมจากการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ ซึ่งช่วยให้การบริหารงานภาครัฐมีความยืดหยุ่นและตอบสนองต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว (Heeks, 2018) ข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากการทำงานของภาครัฐสามารถนำมาวิเคราะห์เพื่อพัฒนานโยบายที่เหมาะสมและตอบโจทย์ประชาชนได้ดียิ่งขึ้น รวมทั้งช่วยในการปรับปรุงกระบวนการทำงานภายในหน่วยงานต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (OECD, 2020) ทั้งนี้ การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นยังเป็นการส่งเสริมให้ภาครัฐมีความสามารถในการสร้างความโปร่งใสในกระบวนการต่าง ๆ และให้บริการประชาชนได้ดียิ่งขึ้น โดยไม่จำเป็นต้องพึ่งพาอำนาจของหน่วยงานใด หน่วยงานหนึ่งเป็นหลัก (Linders, 2012) การเปลี่ยนแปลงในกระบวนการทํางานของการบริหารภาครัฐในยุคดิจิทัลยังส่งผลต่อบทบาทของบุคลากรภาครัฐที่ต้องพัฒนา และเรียนรู้ทักษะใหม่ๆ เพื่อให้สามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Kettunen & Kallio, 2021) การฝึกอบรมและการพัฒนาทักษะของบุคลากรภาครัฐจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในองค์กรภาครัฐประสบความสำเร็จ ทั้งนี้ การปรับตัวของภาครัฐให้สามารถบริหารจัดการทรัพยากรดิจิทัลได้อย่างเต็มที่ จึงเป็นสิ่งที่ท้าทายทั้งในแง่ของการจัดการเทคโนโลยีและการสร้างกระบวนการที่ยืดหยุ่นและเหมาะสมกับบริบทของสังคมในยุคดิจิทัล

ดังนั้น บททวามวิชาการนี้จะศึกษาถึงความเชื่อมั่นของประชาชนต่อผู้บริหารท้องถิ่นเป็นหัวใจสำคัญของการบริหารภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารที่โปร่งใส รับผิดชอบ และมีจริยธรรมสามารถเสริมสร้างความไว้วางใจและความร่วมมือจากประชาชนได้อย่างยั่งยืน การส่งเสริมภาวะผู้นำที่มีคุณธรรมและการมีส่วนร่วมของประชาชนจะช่วยยกระดับศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และคุณภาพชีวิตของชุมชนในระยะยาว

ความหมายของความเชื่อมั่นของประชาชน

ความเชื่อมั่น หมายถึง ความคาดหวังในเชิงบวกที่บุคคลมีต่อการกระทำของอีกฝ่าย โดยเชื่อว่าผู้นั้นจะปฏิบัติตามพันธะหน้าที่อย่างมีความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์ และไม่แสวงหาผลประโยชน์ส่วนตน (Mayer, Davis, & Schoorman, 1995) ในทางรัฐประศาสนศาสตร์ ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อภาครัฐเป็นปัจจัยสำคัญที่สะท้อนถึงความพึงพอใจ ความไว้วางใจ และการยอมรับในความชอบธรรมของผู้บริหารหรือองค์กรภาครัฐ (Hetherington, 1998) ความเชื่อมั่นจึงเป็นพื้นฐานของความสัมพันธ์ระหว่างรัฐกับประชาชน และเป็นองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความร่วมมือและการมีส่วนร่วมทางการเมืองของสังคม (Levi & Stoker, 2000)

ความเชื่อมั่นของประชาชน (Public Trust หรือ Public Confidence) หมายถึง ระดับของความไว้วางใจ ความศรัทธา หรือความเชื่อถือว่าประชาชนมีต่อองค์กรภาครัฐหรือบุคคลที่ดำรงตำแหน่งบริหารในหน่วยงานของรัฐ ซึ่งความเชื่อมั่นนี้เกิดจากการรับรู้ของประชาชนต่อคุณลักษณะด้านความซื่อสัตย์ ความโปร่งใส ความยุติธรรม ความมีประสิทธิภาพ และความรับผิดชอบต่อผู้บริหารในกระบวนการดำเนินงานภาครัฐ (Denhardt & Denhardt, 2007) ในบริบทของการบริหารงานภาครัฐระดับท้องถิ่น ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อผู้บริหารท้องถิ่น หมายถึงการที่ประชาชนในพื้นที่มีความไว้วางใจและเชื่อมั่นว่าผู้บริหารท้องถิ่น เช่น นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด นายกเทศมนตรีหรือนายกองค์การบริหารส่วนตำบล มีความสามารถและความตั้งใจที่จะบริหารงานโดยยึดประโยชน์สาธารณะเป็นหลักมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหาร (ประเวศ วะสี, 2558)

ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อผู้บริหารท้องถิ่นเป็นผลลัพธ์ของการรับรู้ทางสังคมที่ประชาชนมีต่อพฤติกรรม การบริหาร ความโปร่งใส การตัดสินใจที่เป็นธรรม และความรับผิดชอบต่อประชาชนในฐานะเจ้าของอำนาจอธิปไตย (Fukuyama, 1995)

ดังนั้น ความเชื่อมั่นของประชาชนจึงถือเป็น “ทุนทางสังคม” (Social Capital) ที่ส่งผลต่อความร่วมมือและความยั่งยืนของการบริหารท้องถิ่น เพราะเมื่อประชาชนมีความเชื่อมั่นในผู้บริหาร ย่อมเกิดความร่วมมือในการพัฒนาและการมีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับท้องถิ่นอย่างสร้างสรรค์ องค์ประกอบของความเชื่อมั่นของประชาชนต่อผู้บริหารท้องถิ่น ดังนี้

1. มิติด้านคุณธรรมและความโปร่งใส (Integrity and Transparency) ผู้บริหารต้องแสดงออกถึงความซื่อสัตย์สุจริต และเปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใส
2. มิติด้านความสามารถและประสิทธิภาพ (Competence and Effectiveness) ผู้บริหารต้องมีความรู้ความสามารถ และศักยภาพในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาท้องถิ่น
3. มิติด้านความรับผิดชอบต่อประชาชน (Accountability) การตัดสินใจและการดำเนินงานต้องสามารถอธิบายและตรวจสอบได้
4. มิติด้านการมีส่วนร่วม (Participation) ผู้บริหารต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการบริหาร และการตัดสินใจ

สรุป ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อผู้บริหารท้องถิ่น หมายถึง ความคาดหวังในเชิงบวกที่ประชาชนมีต่อการดำเนินงานของผู้นำท้องถิ่น โดยเชื่อว่าผู้บริหารจะปฏิบัติตามพันธกิจด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส และยึดมั่นในประโยชน์สาธารณะเป็นสำคัญ ความเชื่อมั่นดังกล่าวเป็นกลไกเชิงสังคมที่สะท้อนความสัมพันธ์ระหว่างรัฐกับประชาชน และมีอิทธิพลต่อระดับการยอมรับ ความร่วมมือ และการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน นอกจากนี้ ความเชื่อมั่นยังถือเป็นทุนทางสังคม ที่หล่อหลอมความสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐกับสังคมให้มีเสถียรภาพมากขึ้น โดยมีองค์ประกอบสำคัญ ได้แก่ ความโปร่งใสและคุณธรรมของผู้บริหาร ความสามารถและประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ ความรับผิดชอบต่อประชาชน และการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจและตรวจสอบการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ความสำคัญของความเชื่อมั่นของประชาชนต่อผู้บริหารท้องถิ่น

ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อผู้บริหารท้องถิ่นเป็นปัจจัยเชิงสังคมและการเมืองที่มีบทบาทสำคัญในการดำรงความชอบธรรม (Legitimacy) ของการบริหารภาครัฐในระดับพื้นที่ ความเชื่อมั่น (Trust) ถือเป็นกลไกพื้นฐานที่เชื่อมโยงระหว่างรัฐกับประชาชน โดยสะท้อนระดับของความไว้วางใจ ความยอมรับ และความศรัทธาที่ประชาชนมีต่อผู้นำท้องถิ่น ในฐานะผู้ใช้อำนาจอธิปไตยเพื่อประโยชน์สาธารณะ ความเชื่อมั่นดังกล่าวส่งผลโดยตรงต่อความร่วมมือของประชาชนในกิจกรรมการบริหารท้องถิ่น เช่น การเข้าร่วมเวทีสาธารณะ การยอมรับนโยบายสาธารณะ การเสียภาษีอย่างสมัครใจ และการร่วมพัฒนาโครงการของชุมชน

ในมิติของประสิทธิภาพการบริหาร ความเชื่อมั่นของประชาชนทำให้การดำเนินนโยบายเป็นไปอย่างราบรื่นและเกิดผลสัมฤทธิ์สูงขึ้น เนื่องจากประชาชนพร้อมให้ความร่วมมือ สนับสนุน และยอมรับผลการตัดสินใจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อีกทั้งยังช่วยลดต้นทุนทางสังคม (Social Transaction Costs) ในการบริหารจัดการ เพราะเมื่อประชาชนไว้วางใจรัฐ ความขัดแย้งและแรงต้านทางนโยบายย่อมลดลง (Fukuyama, 1995) ความเชื่อมั่นจึงทำหน้าที่เป็นทุนทางสังคม (Social Capital) ที่เกื้อหนุนการบริหารภาครัฐในระยะยาว โดยส่งผลต่อความเข้มแข็งของเครือข่ายชุมชน ความสามัคคี และความร่วมมือในการพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน (Putnam, 1993) ในทางกลับกัน เมื่อระดับความเชื่อมั่นลดลง ย่อมก่อให้เกิดภาวะ “วิกฤตศรัทธา” (Crisis of Confidence) ซึ่งสะท้อนผ่านการขาดความร่วมมือ การต่อต้านนโยบาย การลดทอนความชอบธรรมของผู้นำท้องถิ่น และการเสื่อมถอยของการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน การขาดความเชื่อมั่นยังส่งผลให้

ประชาชนรู้สึกห่างเหินจากภาครัฐ ไม่รับรู้ถึงบทบาทและหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่งผลให้กลไกการบริหารขาดความยั่งยืนและความต่อเนื่องในระยะยาว

สรุป ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อผู้บริหารท้องถิ่นจึงเป็นหัวใจสำคัญของการบริหารภาครัฐแนวใหม่ (New Public Governance) ที่มุ่งเน้นความร่วมมือ ความโปร่งใส และการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน เพื่อสร้างความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างรัฐกับประชาชน อันจะนำไปสู่การพัฒนาท้องถิ่นที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และยั่งยืนในเชิงโครงสร้าง

ปัญหาปัจจุบันเกี่ยวกับความไว้วางใจต่อภาครัฐในระดับท้องถิ่น

แม้ว่าความเชื่อมั่นของประชาชนจะเป็นปัจจัยสำคัญที่หล่อหลอมความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างรัฐกับประชาชน แต่อย่างไรก็ตาม ในบริบทของการบริหารงานท้องถิ่นไทยยังพบว่าระดับความไว้วางใจต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีแนวโน้มลดลงอย่างต่อเนื่อง ปัญหาสำคัญประการหนึ่งคือ ความไม่โปร่งใสในการบริหารงบประมาณและการจัดซื้อจัดจ้าง ซึ่งมักขาดการเปิดเผยข้อมูลและการตรวจสอบจากภาคประชาชนอย่างเป็นระบบ ส่งผลให้เกิดความสงสัยและภาพลักษณ์ด้านลบต่อองค์กรท้องถิ่น นอกจากนี้ยังมีปัญหาเรื่อง ความไม่ชัดเจนในการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานภาครัฐ ที่ทำให้ประชาชนไม่เข้าใจนโยบายหรือขั้นตอนการดำเนินงานอย่างแท้จริง อีกทั้ง ช่องว่างในการมีส่วนร่วมของประชาชน ในกระบวนการตัดสินใจเชิงนโยบายยังคงมีอยู่มาก ส่งผลให้ประชาชนรู้สึกว่าคุณไม่มีอำนาจหรือบทบาทจริงในการร่วมกำหนดทิศทางการพัฒนาท้องถิ่น

ตามกรอบแนวคิดของ Easton (1965) ได้อธิบายว่า ความไว้วางใจในสถาบัน (Institutional Trust) เป็นผลจากการสนับสนุนทั้งในเชิงเฉพาะเจาะจง (Specific Support) และเชิงแพร่กระจาย (Diffuse Support) กล่าวคือ หากประชาชนรับรู้ว่าการดำเนินงานขององค์กรไม่สอดคล้องกับความคาดหวัง ความเชื่อมั่นในสถาบันนั้นย่อมลดลงตามไปด้วย ในขณะเดียวกัน Killerby (2005) พบว่าการมีองค์กรที่มีประสิทธิภาพเพียงอย่างเดียวไม่เพียงพอ หากขาดการสื่อสารที่เปิดเผยและการมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง ความเชื่อมั่นของประชาชนก็ยังอยู่ในระดับต่ำได้เช่นกัน นอกจากนี้ บริบทของการบริหารท้องถิ่นไทยยังเผชิญปัญหาเชิงโครงสร้าง เช่น การเมืองท้องถิ่นที่ยึดโยงกับผลประโยชน์กลุ่ม การขาดความต่อเนื่องของนโยบาย และการขาดระบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนอย่างเป็นรูปธรรม ปัจจัยเหล่านี้สะท้อนถึงการขาดกลไกตรวจสอบภาคพลเมือง (Civic Accountability) ที่มีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดช่องว่างทางความไว้วางใจระหว่างประชาชนกับรัฐมากยิ่งขึ้น

สรุป ปัญหาความไว้วางใจต่อภาครัฐในระดับท้องถิ่นจึงมิได้เกิดจากการบริหารที่ไม่มีประสิทธิภาพเพียงอย่างเดียว แต่ยังเป็นผลมาจาก การขาดธรรมาภิบาลเชิงระบบ การสื่อสารที่ไม่โปร่งใส และการไม่เปิดพื้นที่ให้ประชาชนมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง การฟื้นฟูความเชื่อมั่นของประชาชนจึงจำเป็นต้องเริ่มจากการปรับโครงสร้างการบริหารให้ยึดหลักความโปร่งใส ความรับผิดชอบ และการมีส่วนร่วม เพื่อสร้างรากฐานของความไว้วางใจในระยะยาว

แนวโน้มนโยบายการบริหารภาครัฐยุคใหม่ที่เน้นความโปร่งใสและการมีส่วนร่วม

ในศตวรรษที่ 21 การบริหารภาครัฐทั่วโลกเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงเชิงโครงสร้างอย่างมีนัยสำคัญ ทั้งจากปัจจัยทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยีที่ซับซ้อนและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้แนวคิดการบริหารภาครัฐแบบดั้งเดิม (Traditional Public Administration) ซึ่งเน้นลำดับชั้นอำนาจและระบบราชการแบบสั่งการจากบนลงล่าง (Top-Down Bureaucracy) ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพอีกต่อไป การบริหารภาครัฐยุคใหม่จึงเกิดการปรับเปลี่ยนแนวคิดจาก “รัฐผู้ให้บริการ” (Provider State) ไปสู่ “รัฐผู้ร่วมมือ” (Partner State) ที่ประชาชนมีบทบาทร่วมในการออกแบบนโยบาย การตัดสินใจ และการประเมินผลการดำเนินงานของภาครัฐ แนวโน้มนี้นับว่า

สะท้อนผ่านกรอบแนวคิด การบริหารภาครัฐแนวใหม่ (New Public Governance: NPG) ซึ่งให้ความสำคัญกับความร่วมมือ (Collaboration) การบริหารผ่านเครือข่าย (Network Governance) และการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ (Open Government) โดยมุ่งเน้นการเชื่อมโยงระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม และภาคประชาชนในฐานะ “ภาคีหุ้นส่วน” (Stakeholders) ที่ร่วมกันขับเคลื่อนการพัฒนา ภายใต้กรอบแนวคิดนี้ ภาครัฐไม่ได้ทำหน้าที่เพียง “ผู้บังคับบัญชา” แต่ปรับบทบาทเป็น “ผู้ประสานงาน” (Coordinator) และ “ผู้อำนวยความสะดวก” (Facilitator) ที่สร้างเวทีให้ภาคส่วนต่าง ๆ เข้ามามีส่วนร่วมอย่างเท่าเทียมและโปร่งใส

หลักการสำคัญของแนวคิด NPG คือ ความโปร่งใส (Transparency) และ การมีส่วนร่วมของประชาชน (Public Participation) ซึ่งถือเป็นหัวใจของธรรมาภิบาล (Good Governance) ความโปร่งใสช่วยให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลด้านงบประมาณ โครงการ และผลการดำเนินงานของรัฐบาลได้อย่างเปิดเผย ขณะที่การมีส่วนร่วมเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามาแสดงความคิดเห็น เสนอแนวทาง และร่วมตรวจสอบการบริหารงานของภาครัฐ ซึ่งก่อให้เกิดความรู้สึก “เป็นเจ้าของร่วม” (Sense of Ownership) และเสริมสร้างความไว้วางใจ (Trust) ต่อองค์กรของรัฐในระยะยาว

ในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา แนวโน้มดังกล่าวได้รับแรงสนับสนุนจากกระแส รัฐบาลเปิด (Open Government Initiative) และ ธรรมาภิบาลข้อมูล (Data Governance) ที่เน้นการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะในรูปแบบดิจิทัล (Open Data) เพื่อให้ประชาชนสามารถตรวจสอบการดำเนินงานได้อย่างโปร่งใสและมีหลักฐานเชิงประจักษ์ หลายประเทศในยุโรป เช่น ฟินแลนด์ สวีเดน และเนเธอร์แลนด์ ได้พัฒนาแพลตฟอร์มข้อมูลเปิดระดับชาติ เพื่อให้ประชาชนติดตามการใช้งบประมาณของรัฐบาลแบบเรียลไทม์ ในขณะที่ประเทศไทย เช่น สิงคโปร์และเกาหลีใต้ ได้ใช้ระบบ e-Government และ e-Participation เพื่อเปิดช่องทางให้ประชาชนร่วมแสดงความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานรัฐโดยตรง แนวคิดนี้ยังสอดคล้องกับแนวทาง ธรรมาภิบาลสมัยใหม่ (Modern Governance) ซึ่งให้ความสำคัญกับ “การบริหารบนฐานของความไว้วางใจ” (Trust-Based Governance) โดยเชื่อว่าความเชื่อมั่นของประชาชนสามารถสร้างขึ้นได้ผ่านความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบ และการสื่อสารที่โปร่งใสของภาครัฐ การจัดให้มีช่องทางการสื่อสารแบบสองทาง (Two-Way Communication) ผ่านเว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์ หรือแอปพลิเคชันของหน่วยงานภาครัฐ จึงเป็นกลไกสำคัญในการลดช่องว่างระหว่างรัฐกับประชาชน และสร้างความสัมพันธ์เชิงบวกที่ยั่งยืน นอกจากนี้ การประเมินความพึงพอใจของประชาชน (Citizen Satisfaction Survey) ได้รับการยอมรับว่าเป็นเครื่องมือวัดประสิทธิผลและความเชื่อมั่นของประชาชนต่อองค์กรภาครัฐได้อย่างมีระบบ ในมิติของทุนทางสังคม (Social Capital Theory) Putnam (1993) ได้อธิบายว่า ความไว้วางใจและเครือข่ายทางสังคมเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยส่งเสริมความร่วมมือระหว่างรัฐกับประชาชน โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สามารถสร้างเครือข่ายภาคประชาชนที่เข้มแข็ง ย่อมมีศักยภาพสูงในการเสริมสร้างความเชื่อมั่นของสังคม (Social Trust) ซึ่งจะส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพของนโยบายและความยั่งยืนของการบริหารจัดการภาครัฐ (Algan & Cahuc, 2018)

สำหรับประเทศไทย การประยุกต์ใช้แนวคิดการบริหารภาครัฐยุคใหม่ในระดับท้องถิ่นยังคงเป็นความท้าทาย เนื่องจากข้อจำกัดด้านวัฒนธรรมองค์กร ระบบราชการแบบรวมศูนย์ และความพร้อมของบุคลากรในยุคดิจิทัล อย่างไรก็ตาม การขับเคลื่อนนโยบาย รัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) และ ยุทธศาสตร์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance Strategy) ได้เริ่มสร้างการเปลี่ยนผ่านสู่การบริหารที่เน้นความโปร่งใส มีส่วนร่วม และตรวจสอบได้มากยิ่งขึ้น

สรุป แนวโน้มการบริหารภาครัฐยุคใหม่ได้เปลี่ยนบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจาก “ผู้ปฏิบัติ” ไปสู่ “ผู้สร้างคุณค่าร่วม” (Co-Creator of Public Value) โดยยึดหลักความโปร่งใส การเปิดเผยข้อมูล การสื่อสารเชิงรุก และการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่น ความไว้วางใจ และความยั่งยืนของการบริหารท้องถิ่นในระยะยาว

แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อผู้บริหารท้องถิ่น

แนวคิดเรื่องความเชื่อมั่น (Trust) เป็นประเด็นสำคัญในสาขารัฐประศาสนศาสตร์และการบริหารภาครัฐ เนื่องจากความเชื่อมั่นเป็นพื้นฐานของความสัมพันธ์ระหว่างรัฐกับประชาชน และเป็นตัวชี้วัดความชอบธรรมของการบริหารงานภาครัฐ (Bouckaert & Van de Walle, 2003) ในมิติทางสังคมวิทยา Fukuyama (1995) อธิบายว่าความเชื่อมั่นทางสังคมเป็นกลไกสำคัญที่ส่งเสริมความร่วมมือและลดต้นทุนทางสังคมในการบริหารจัดการ ในขณะที่ Mayer, Davis, และ Schoorman (1995) เสนอแบบจำลอง “Integrative Model of Organizational Trust” ซึ่งอธิบายว่าความเชื่อมั่นเกิดจากการรับรู้ถึงคุณลักษณะสามประการของผู้ผู้นำ ได้แก่ ความสามารถ (Ability) ความปรารถนาดี (Benevolence) และความซื่อสัตย์ (Integrity) คุณลักษณะเหล่านี้เป็นพื้นฐานสำคัญในการสร้างความไว้วางใจของประชาชนต่อผู้บริหารท้องถิ่น

ในด้านธรรมาภิบาล (Good Governance) แนวคิดนี้มุ่งเน้นให้การบริหารภาครัฐมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ รับผิดชอบ และเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม (United Nations Development Programme [UNDP], 1997) การบริหารที่ยึดหลักธรรมาภิบาลช่วยเสริมสร้างความไว้วางใจของประชาชน เนื่องจากประชาชนรับรู้ได้ถึงความยุติธรรมและความเสมอภาคในการดำเนินนโยบาย (Kim, 2005) นอกจากนี้ ภาวะผู้นำของผู้บริหารท้องถิ่นก็มีบทบาทสำคัญในการหล่อหลอมความเชื่อมั่นของประชาชน โดยผู้นำที่มีภาวะผู้นำเชิงจริยธรรม (Ethical Leadership) และภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วม (Participative Leadership) จะสามารถสร้างความสัมพันธ์เชิงบวกกับประชาชนและกระตุ้นการมีส่วนร่วมทางสังคมได้อย่างยั่งยืน (Brown & Treviño, 2006) ดังนั้น การบูรณาการแนวคิดเรื่องความเชื่อมั่น ธรรมาภิบาล และภาวะผู้นำท้องถิ่น จึงเป็นกรอบสำคัญในการอธิบายพฤติกรรมและความสัมพันธ์ระหว่างประชาชนกับผู้บริหารภาครัฐในยุคปัจจุบัน

ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อผู้บริหารท้องถิ่น จำเป็นต้องพิจารณาแนวคิดทางทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในหลายมิติเพื่ออธิบายกลไกการเกิด ความคงอยู่ และการเสริมสร้างความเชื่อมั่นในบริบทของการบริหารภาครัฐระดับท้องถิ่น ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเรื่องความไว้วางใจในภาครัฐ (Trust in Government) เป็นรากฐานสำคัญของการศึกษาความเชื่อมั่นของประชาชนต่อผู้บริหาร เนื่องจากสะท้อนถึงระดับการยอมรับและความศรัทธาที่ประชาชนมีต่อหน่วยงานภาครัฐและผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง (Miller & Listhaug, 1990)

Fukuyama (1995) อธิบายว่า ความไว้วางใจ (Trust) คือความคาดหวังร่วมกันในหมู่สมาชิกของสังคมว่าผู้อื่นจะปฏิบัติตามบรรทัดฐานแห่งความซื่อสัตย์และความร่วมมือเพื่อประโยชน์ส่วนรวม ซึ่งในบริบทของภาครัฐ ความไว้วางใจนี้สะท้อนถึงความเชื่อมั่นของประชาชนว่าผู้บริหารจะดำเนินงานอย่างเป็นธรรม โปร่งใส และคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก

ในระดับท้องถิ่น ความไว้วางใจของประชาชนจึงเป็นตัวชี้วัดความชอบธรรมของผู้บริหาร (Legitimacy) และเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมให้ประชาชนยอมรับนโยบาย การบริหาร และการตัดสินใจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Kim, 2005)

2. แนวคิดธรรมาภิบาล (Good Governance) เป็นแนวคิดหลักที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการสร้างความเชื่อมั่นของประชาชน เนื่องจากเป็นกรอบการบริหารที่มุ่งเน้นความโปร่งใส ความรับผิดชอบ และการมีส่วนร่วมของประชาชน (UNDP, 1997) องค์ประกอบสำคัญของธรรมาภิบาล ได้แก่

- 2.1 หลักนิติธรรม (Rule of Law)
- 2.2 ความโปร่งใส (Transparency)
- 2.3 ความรับผิดชอบ (Accountability)
- 2.4 การมีส่วนร่วม (Participation)
- 2.5 ประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Effectiveness and Efficiency)
- 2.6 ความเสมอภาค (Equity)

ในบริบทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การบริหารที่ยึดหลักธรรมาภิบาลช่วยสร้างความไว้วางใจในกระบวนการตัดสินใจและการใช้ทรัพยากรของรัฐ ทำให้ประชาชนรู้สึกมั่นใจว่าผู้บริหารท้องถิ่นมีความซื่อสัตย์และมีความสามารถในการดำเนินงานเพื่อประโยชน์ของชุมชน

3. แนวคิดการมีส่วนร่วมของประชาชน (Public Participation) เป็นกลไกสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้บริหาร เนื่องจากทำให้ประชาชนมีโอกาสรับรู้และมีบทบาทในกระบวนการตัดสินใจของรัฐ (Arnstein, 1969) การเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น เข้าร่วมวางแผนและตรวจสอบการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ช่วยเพิ่มความโปร่งใสและความรับผิดชอบของผู้บริหารเมื่อประชาชนรู้สึกว่าคุณมีส่วนร่วมและได้รับการรับฟัง ความเชื่อมั่นต่อผู้บริหารย่อมเพิ่มขึ้น อันจะนำไปสู่ความร่วมมือในการพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน

4. แนวคิดทุนทางสังคม (Social Capital) แนวคิดทุนทางสังคมตามมุมมองของ Putnam (1993) อธิบายว่า ความไว้วางใจและเครือข่ายความสัมพันธ์ในสังคมเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือระหว่างประชาชนกับภาครัฐ ในระดับท้องถิ่น ทุนทางสังคมเป็นกลไกที่ช่วยเชื่อมโยงระหว่างประชาชนกับผู้บริหารท้องถิ่น ผ่านความสัมพันธ์ที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของความเชื่อใจ การสื่อสารอย่างเปิดเผย และการร่วมกันแก้ไขปัญหาของชุมชน เมื่อระดับทุนทางสังคมสูง ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อผู้บริหารย่อมเพิ่มสูงขึ้นเช่นกัน

5. แนวคิดภาวะผู้นำของผู้บริหารท้องถิ่น (Local Leadership) ภาวะผู้นำเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีผลโดยตรงต่อการสร้างความเชื่อมั่นของประชาชน ผู้นำท้องถิ่นที่มีคุณลักษณะด้านวิสัยทัศน์ ความซื่อสัตย์ ความสามารถในการสื่อสาร และความเข้าใจในความต้องการของประชาชน จะได้รับการยอมรับและไว้วางใจมากกว่า (Burns, 1978) ผู้นำที่มีภาวะผู้นำเชิงจริยธรรม (Ethical Leadership) และภาวะผู้นำเชิงการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) จะสามารถสร้างแรงบันดาลใจและความร่วมมือจากประชาชนได้อย่างยั่งยืน ซึ่งเป็นพื้นฐานของความเชื่อมั่นในระยะยาว

สรุป ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อผู้บริหารท้องถิ่นเป็นผลลัพธ์จากการบูรณาการแนวคิดทางทฤษฎีหลายด้าน ได้แก่ ความไว้วางใจในภาครัฐ (Trust in Government) ธรรมาภิบาล (Good Governance) การมีส่วนร่วมของประชาชน (Public Participation) ทุนทางสังคม (Social Capital) และภาวะผู้นำท้องถิ่น (Local Leadership) ซึ่งล้วนมีความสัมพันธ์เกื้อหนุนกันในการสร้างความชอบธรรม เสริมสร้างความโปร่งใส และกระตุ้นการมีส่วนร่วมของประชาชน เพื่อให้การบริหารท้องถิ่นเกิดความเชื่อมั่นและยั่งยืนในระยะยาว

องค์ประกอบของความเชื่อมั่นของประชาชนต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

นักวิชาการด้านการบริหารภาครัฐเห็นพ้องกันว่า “ความเชื่อมั่นของประชาชน” (Public Trust) เป็นผลลัพธ์จากการรับรู้และประสบการณ์ที่ประชาชนมีต่อพฤติกรรมและการปฏิบัติงานของหน่วยงานรัฐ โดยเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด (Bouckaert et al., 2002) ความเชื่อมั่นจึงเกิดจากการสะสมของประสบการณ์ ความพึงพอใจ และการประเมินการทำงานของรัฐบาลในระยะยาว ซึ่งสามารถจำแนกองค์ประกอบหลักได้ 5 มิติ ดังนี้

1. ความโปร่งใส (Transparency) หมายถึง การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างถูกต้อง ทันเวลา และเข้าถึงได้ เพื่อให้ประชาชนสามารถตรวจสอบการดำเนินงานขององค์กรได้อย่างอิสระ ความโปร่งใสช่วยลดข้อสงสัยและเสริมสร้างความมั่นใจว่าการบริหารและการใช้งบประมาณอยู่บนหลักธรรมาภิบาล (OECD, 2017)

2. ความรับผิดชอบและการตรวจสอบได้ (Accountability) เป็นหลักการที่องค์กรต้องรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ของการตัดสินใจ และเปิดโอกาสให้ประชาชนหรือหน่วยงานภายนอกเข้ามาตรวจสอบกระบวนการทำงานได้อย่างโปร่งใส (Denhardt & Denhardt, 2015) ความรับผิดชอบเชิงสถาบันจึงเป็นรากฐานสำคัญของการสร้างความไว้วางใจในระยะยาว

3. ความสามารถขององค์กร (Competence) หมายถึง ศักยภาพในการให้บริการสาธารณะที่มีคุณภาพ มีประสิทธิภาพ และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน องค์กรที่มีสมรรถนะสูงจะสร้างภาพลักษณ์แห่งความน่าเชื่อถือ (Credibility) ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญของความเชื่อมั่น (Kim, 2010)

4. ความเป็นธรรมและคุณธรรม (Integrity & Fairness) ประชาชนมีแนวโน้มเชื่อมั่นในองค์กรที่ดำเนินงานด้วยความซื่อสัตย์ เที่ยงธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ ความเป็นธรรมจึงเปรียบเสมือน “ทุนทางศีลธรรม” (Moral Capital) ที่หล่อหลอมความสัมพันธ์ระหว่างรัฐกับประชาชนให้มั่นคง (Fukuyama, 1995)

5. การมีส่วนร่วมของประชาชน (Participation) การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจและกำหนดนโยบายท้องถิ่นถือเป็นหัวใจของการบริหารภาครัฐแนวใหม่ (Participatory Governance) เพราะช่วยสร้างความรู้สึกเป็นเจ้าของร่วม (Sense of Ownership) และเสริมสร้างความไว้วางใจในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Putnam, 1993)

สรุป ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผลรวมจากการรับรู้ถึงความโปร่งใส ความรับผิดชอบ ความสามารถ ความเป็นธรรม และการมีส่วนร่วม ซึ่งล้วนเป็นปัจจัยที่เกื้อหนุนต่อการสร้างธรรมาภิบาล การยอมรับทางสังคม และการบริหารท้องถิ่นอย่างยั่งยืน

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างความเชื่อมั่นของประชาชน

การสร้างความเชื่อมั่นของประชาชนต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผลจากการบูรณาการของหลายปัจจัย ทั้งปัจจัยภายในองค์กร ปัจจัยภายนอก และบริบททางวัฒนธรรม โดยในด้าน ปัจจัยภายในองค์กร ประกอบด้วย ภาวะผู้นำ (Leadership) ที่มีวิสัยทัศน์ โปร่งใส และยึดมั่นในจริยธรรม ซึ่งเป็นแรงขับเคลื่อนสำคัญในการเสริมสร้างความไว้วางใจของประชาชน (Denhardt & Denhardt, 2015) ระบบบริหารจัดการ (Management System) ที่ยึดหลักธรรมาภิบาลและเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนช่วยสร้างความมั่นใจในประสิทธิภาพขององค์กร และการสื่อสารองค์กร (Organizational Communication) ที่ชัดเจน โปร่งใส และสม่ำเสมอมีส่วนช่วยลดช่องว่างระหว่างรัฐกับประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ในด้านปัจจัยภายนอกการมีเครือข่ายชุมชนที่เข้มแข็งและความร่วมมือของภาคประชาชนเป็นกลไกสำคัญในการเพิ่มทุนทางสังคม (Social Capital) ในระดับท้องถิ่น (Putnam, 1993) ขณะที่สื่อมวลชนและภาคประชาสังคมมีบทบาทสำคัญในการถ่ายทอดข้อมูล สร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง และทำหน้าที่ตรวจสอบการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อภาพลักษณ์ของความโปร่งใสและความน่าเชื่อถือของหน่วยงานท้องถิ่น นอกจากนี้ ปัจจัยเชิงวัฒนธรรมและบริบทท้องถิ่นไทยก็มีอิทธิพลต่อระดับความเชื่อมั่นของประชาชน วัฒนธรรมไทยที่ให้ความเคารพต่อผู้มีอำนาจและความเกรงใจ (Phongpaichit & Baker, 2014) อาจจำกัดรูปแบบของการมีส่วนร่วมและการวิพากษ์วิจารณ์ของประชาชน ดังนั้น การสร้างความเชื่อมั่นจึงจำเป็นต้องคำนึงถึงค่านิยมท้องถิ่นและใช้แนวทางที่สอดคล้องกับบริบทของชุมชน ขณะเดียวกัน บทเรียนจากต่างประเทศ เช่น ฟินแลนด์และสวีเดน ได้ชี้ให้เห็นว่าการเปิดเผยข้อมูล การใช้ระบบบริการดิจิทัล และการประเมินความพึงพอใจของประชาชนเป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างความไว้วางใจต่อรัฐบาลท้องถิ่น (OECD, 2017) ส่วนประเทศในอาเซียน เช่น สิงคโปร์และอินโดนีเซีย ประสบความสำเร็จในการใช้ “การสื่อสารเชิงรุก” (Proactive Communication) เพื่อสร้างภาพลักษณ์ของความโปร่งใสและความพร้อมในการให้บริการ

สรุป การสร้างความเชื่อมั่นของประชาชนต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงต้องอาศัยทั้งภาวะผู้นำที่โปร่งใส ระบบการบริหารที่มีธรรมาภิบาล การสื่อสารที่เปิดเผย การมีส่วนร่วมของภาคประชาชน การสนับสนุนของสื่อมวลชน และแนวทาง การดำเนินงานที่คำนึงถึงวัฒนธรรมและบริบทท้องถิ่น เพื่อเสริมสร้างความไว้วางใจและความยั่งยืนในการบริหารภาครัฐระดับพื้นที่

กลไกและแนวทางการสร้างความเชื่อมั่นของประชาชน

การสร้างความเชื่อมั่นของประชาชนต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นกระบวนการที่ต้องดำเนินการอย่างเป็นระบบ และต่อเนื่อง โดยอาศัยกลไกการบริหาร การสื่อสาร และเทคโนโลยีที่ช่วยเสริมสร้างความโปร่งใส ความรับผิดชอบ และการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน กลไกเหล่านี้มีบทบาทสำคัญในการลดช่องว่างระหว่างรัฐกับประชาชน และสร้างความสัมพันธ์เชิงบวกที่นำไปสู่ความไว้วางใจในระยะยาว

1. กลไกการสื่อสารสาธารณะและความโปร่งใสเชิงรุก (Public Communication and Proactive Transparency) การสื่อสารที่เปิดเผย เข้าใจง่าย และเข้าถึงได้ ถือเป็นกลไกพื้นฐานในการสร้างความไว้วางใจระหว่างองค์กรภาครัฐกับประชาชน (OECD, 2017) การเผยแพร่ข้อมูลที่สำคัญ เช่น รายงานงบประมาณ ผลการดำเนินงาน ตัวชี้วัดความสำเร็จ รวมถึงช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียน ช่วยให้ประชาชนสามารถตรวจสอบการดำเนินงานขององค์กรได้อย่างต่อเนื่อง องค์กรที่มีการสื่อสารเชิงรุกและโปร่งใสมุ่งสร้างความมั่นใจให้กับสังคมว่า การตัดสินใจและการใช้งบประมาณของภาครัฐ ตั้งอยู่บนหลักธรรมาภิบาล

2. การบริหารแบบมีส่วนร่วม (Participatory Administration) การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีบทบาทในกระบวนการบริหารเป็นหัวใจสำคัญของการสร้างความเชื่อมั่นในยุคใหม่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดเวทีสาธารณะ เวทีชุมชน หรือใช้ระบบดิจิทัลเชิงมีส่วนร่วม (e-Participation) เพื่อให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น เสนอแนวทาง และร่วมติดตามผลการดำเนินงาน (Osborne, 2010) การบริหารแบบมีส่วนร่วมช่วยเพิ่มความรู้สึกเป็นเจ้าของร่วม (Sense of Ownership) ทำให้ประชาชนไม่เพียงเป็นผู้รับบริการ แต่ยังเป็นหุ้นส่วนในการบริหารขององค์กร

3. การประเมินความพึงพอใจและการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน (Citizen Feedback and Responsiveness) การรับฟังเสียงของประชาชนอย่างจริงจังถือเป็นอีกกลไกหนึ่งในการเสริมสร้างความไว้วางใจ องค์กรสามารถจัดทำระบบประเมินความพึงพอใจ (Citizen Satisfaction Survey) หรือระบบข้อร้องเรียนออนไลน์ (e-Complaint System) เพื่อให้ประชาชนสะท้อนความคิดเห็นและประสบการณ์ที่ได้รับจากบริการภาครัฐ (Kim, 2010) ข้อมูลจากการประเมินดังกล่าวสามารถใช้เป็นฐานในการปรับปรุงคุณภาพบริการและนโยบายให้ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ตรงจุด การตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างรวดเร็วและโปร่งใสยังเป็นสัญญาณของ “ความรับผิดชอบต่อเชิงสถาบัน” (Institutional Accountability) ซึ่งช่วยยกระดับความเชื่อมั่นของสาธารณชนได้อย่างมีนัยสำคัญ

4. การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลเปิด (Digital Governance and Open Data) เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นเครื่องมือสำคัญในการยกระดับความโปร่งใสและสร้างความไว้วางใจในยุคดิจิทัล (United Nations, 2022) การพัฒนาระบบบริหารจัดการแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) และการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐในรูปแบบข้อมูลเปิด (Open Data) ช่วยให้ประชาชนสามารถติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรได้แบบเรียลไทม์ ระบบดังกล่าวยังช่วยลดโอกาสในการทุจริต เพิ่มประสิทธิภาพการบริการ และส่งเสริมให้เกิดการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนอย่างกว้างขวาง นอกจากนี้ การใช้เทคโนโลยีในการสื่อสาร เช่น เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน และสื่อสังคมออนไลน์ ยังช่วยให้รัฐสามารถเชื่อมโยงกับประชาชนได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

สรุป กลไกการสร้างความเชื่อมั่นของประชาชนจำเป็นต้องดำเนินควบคู่กันทั้งด้านการสื่อสารเชิงรุก การบริหารแบบมีส่วนร่วม การประเมินผลและตอบสนองต่อความคิดเห็น ตลอดจนการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเพิ่มความโปร่งใสในทุกขั้นตอนของการบริหาร การบูรณาการกลไกเหล่านี้ไม่เพียงช่วยลดช่องว่างระหว่างรัฐกับประชาชน แต่ยังสร้าง “วัฒนธรรมแห่งความไว้วางใจ” (Culture of Trust) ที่เป็นรากฐานของธรรมาภิบาลและความยั่งยืนของการบริหารท้องถิ่นในระยะยาว

การบริหารความเชื่อมั่นในภาครัฐท้องถิ่น

ในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา แนวคิด “การบริหารความเชื่อมั่น” (Trust Management) ได้รับความสนใจเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญในวงวิชาการด้านรัฐประศาสนศาสตร์และการบริหารภาครัฐ เนื่องจาก “ความเชื่อมั่นของประชาชน” ถูกมองว่าไม่เพียงเป็นผลลัพธ์ของการบริหาร แต่ยังเป็น ทรัพยากรเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Resource) ที่องค์กรภาครัฐระดับท้องถิ่นสามารถวางแผน พัฒนา และบำรุงรักษาได้อย่างเป็นระบบ เช่นเดียวกับทุนมนุษย์ (Human Capital) และทุนทางสังคม (Social Capital) (Fukuyama, 1995; Bouckaert et al., 2002) แนวคิดดังกล่าวชี้ว่า ความไว้วางใจมิได้เกิดขึ้นโดยบังเอิญ แต่เป็นผลจากระบบการบริหารจัดการที่ต่อเนื่อง มีวิสัยทัศน์ และมุ่งเน้นการสร้างสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างรัฐกับประชาชน นอกจากนี้ งานวิจัยยังพบว่า การดำเนินการตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) เช่น ความโปร่งใส ความรับผิดชอบ และการตอบสนองต่อประชาชน มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญต่อระดับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อองค์กรท้องถิ่น (Beshi & Kaur, 2019) ยิ่งองค์กรท้องถิ่นสามารถเปิดเผยข้อมูล ดำเนินการตรวจสอบได้ พุดคุยกับประชาชน และปรับปรุงบริการตามข้อเสนอแนะได้รวดเร็ว ก็ยิ่งส่งเสริมให้ประชาชนรู้สึกว่าการดำเนินงานนั้นน่าเชื่อถือและมีความชอบธรรม รวมถึงเกิดแรงจูงใจให้ประชาชนมีส่วนร่วมอย่างแข็งขันมากขึ้น (Turn0search2)

อีกมิติหนึ่งคือ แนวคิดเกี่ยวกับการประเมิน นวัตกรรม และการสื่อสารดิจิทัล ที่เข้ามาขับเคลื่อน Trust Management ในยุคดิจิทัล กล่าวคือ การเปิดเผยข้อมูลสาธารณะในรูปแบบดิจิทัล (Open Data) ระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) และการสื่อสารแบบสองทาง (Two-Way Communication) ผ่านช่องทางออนไลน์ ถือเป็นกลไกที่ช่วยให้ประชาชนสามารถตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรได้แบบเรียลไทม์ ซึ่งช่วยลดช่องว่างระหว่างรัฐกับประชาชน และเพิ่มความไว้วางใจในระหว่างกัน (Turn0search0; Turn0search5) นอกจากนี้ การบริหารความเชื่อมั่นยังเกี่ยวข้องกับการจัดสร้าง ดัชนีความเชื่อมั่น (Trust Index) และกลไกติดตามผล (Monitoring-Evaluation) ที่องค์กรท้องถิ่นสามารถใช้วัดระดับความไว้วางใจของประชาชนได้อย่างเป็นรูปธรรม การจัดทำมาตรการและตัวชี้วัดเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ เช่น ความรู้สึกของประชาชนต่อความโปร่งใส ความสามารถขององค์กร และความมีส่วนร่วม ส่งผลให้การวางแผนปรับปรุงมีเป้าหมายและมีข้อมูลรองรับ การบริหารความเชื่อมั่นในภาครัฐท้องถิ่นจึงไม่ใช่เพียงเรื่องของการประชาสัมพันธ์หรือสร้างภาพลักษณ์ แต่เป็นกระบวนการเชิงยุทธศาสตร์ที่ผสมผสานธรรมาภิบาล จริยธรรม ภาวะผู้นำ และนวัตกรรมการสื่อสารเข้าด้วยกัน เพื่อให้ความไว้วางใจของประชาชนกลายเป็นทุนที่องค์กรท้องถิ่นสามารถใช้ประโยชน์ได้ในการพัฒนาประสิทธิภาพการบริการ สร้างความยั่งยืนของการบริหาร และส่งเสริมความร่วมมือระหว่างรัฐกับชุมชน

สรุป การบริหารความเชื่อมั่นจึงมิใช่เพียงการประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์องค์กร แต่เป็นกลไกสำคัญของการพัฒนาความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างรัฐกับประชาชน การมีระบบบริหารความเชื่อมั่นที่เข้มแข็งจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสขององค์กร และสร้างรากฐานของความไว้วางใจอย่างยั่งยืน ซึ่งเป็นหัวใจของการบริหารภาครัฐท้องถิ่นในศตวรรษที่ 21

ระบบการจัดการความเชื่อมั่น

การบริหารความเชื่อมั่น หมายถึง กระบวนการ “สร้าง-รักษา-ฟื้นฟู” (Build-Maintain-Restore) ความไว้วางใจของประชาชนต่อองค์กรภาครัฐในทุกมิติ ผ่านกลไกการบริหารที่เน้นความโปร่งใส การสื่อสารสาธารณะ และการประเมินผลอย่างต่อเนื่อง (Kim, 2010) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีระบบการจัดการความเชื่อมั่นอย่างเป็นรูปธรรมจะสามารถวางแผนเชิงกลยุทธ์ในการเสริมสร้างความไว้วางใจของประชาชนได้อย่างยั่งยืน เช่น การกำหนดตัวชี้วัดความเชื่อมั่น (Trust Index)

การรายงานผลด้านธรรมาภิบาลประจำปี หรือการเปิดช่องทางให้ประชาชนประเมินความโปร่งใสและคุณภาพการบริการโดยตรง ระบบเช่นนี้ไม่เพียงช่วยยกระดับภาพลักษณ์ขององค์กร แต่ยังส่งผลต่อเสถียรภาพของการบริหารท้องถิ่นในระยะยาว การบูรณาการธรรมาภิบาล จริยธรรม และนวัตกรรมการสื่อสาร การบริหารความเชื่อมั่นในภาครัฐท้องถิ่นจำเป็นต้องอาศัยการบูรณาการในสามมิติหลัก ได้แก่

1. ธรรมาภิบาล (Good Governance) เป็นกลไกพื้นฐานในการสร้างความโปร่งใส ความรับผิดชอบ และประสิทธิภาพในการบริหาร โดยองค์กรต้องเปิดเผยข้อมูลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง และจัดให้มีกระบวนการตรวจสอบจากภาคประชาชน เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นในความถูกต้องและความเป็นธรรมของการตัดสินใจ

2. จริยธรรมภาครัฐ (Public Ethics) เป็นองค์ประกอบสำคัญในการเสริมสร้างความน่าเชื่อถือและความเที่ยงธรรมขององค์กร ผู้บริหารท้องถิ่นที่มีจริยธรรม ยึดมั่นในความซื่อสัตย์สุจริต และมีความรับผิดชอบต่อสาธารณะจะได้รับการยอมรับจากประชาชนมากกว่า เพราะประชาชนมองเห็นความตั้งใจจริงในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อประโยชน์ส่วนรวม

3. นวัตกรรมการสื่อสาร (Communication Innovation) การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและช่องทางสื่อสารสมัยใหม่ เช่น เว็บไซต์ขององค์กร แอปพลิเคชันภาครัฐ และสื่อสังคมออนไลน์ ช่วยให้ภาครัฐสามารถสื่อสารกับประชาชนได้แบบสองทาง (Two-Way Communication) อย่างโปร่งใสและรวดเร็ว การเผยแพร่ข้อมูลเชิงรุก (Proactive Disclosure) และการเปิดช่องทางให้ประชาชนสอบถามหรือแสดงความคิดเห็นแบบเรียลไทม์เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยเสริมสร้างความไว้วางใจและลดความรู้สึกห่างเหินระหว่างรัฐกับสังคม

สรุป การบริหารความเชื่อมั่นในภาครัฐท้องถิ่นเป็นกระบวนการเชิงยุทธศาสตร์ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถออกแบบและจัดการได้อย่างมีระบบผ่านการสร้างธรรมาภิบาล จริยธรรม และนวัตกรรมการสื่อสาร รวมถึงมีระบบติดตามและประเมินผลอย่างต่อเนื่อง งานวิจัยพบว่าองค์ประกอบสำคัญเช่น ความโปร่งใส ความรับผิดชอบ และความสามารถมีอิทธิพลอย่างมีนัยต่อความเชื่อมั่นของประชาชน การพัฒนา Trust Management จึงเป็นหัวใจสำคัญสำหรับการยกระดับความสัมพันธ์ระหว่างรัฐ-ประชาชน และเสริมสร้างความน่าเชื่อถือของภาครัฐในระดับท้องถิ่นทั้งในไทยและในเวทีโลก

แนวทางพัฒนาและสรุปเชิงวิเคราะห์

การบริหารความเชื่อมั่นจึงไม่ใช่เพียงการประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์ขององค์กร แต่เป็นกระบวนการเชิงยุทธศาสตร์ที่ต้องออกแบบให้สอดคล้องกับบริบททางสังคมและวัฒนธรรมท้องถิ่น แนวทางสำคัญในการพัฒนาระบบการบริหารความเชื่อมั่น ได้แก่

1. การจัดทำยุทธศาสตร์ความเชื่อมั่นภาครัฐ (Public Trust Strategy) เพื่อกำหนดทิศทางการบริหารอย่างยั่งยืน
2. การจัดตั้ง หน่วยงานกลางด้านการสื่อสารและความโปร่งใส เพื่อกำกับดูแลการเปิดเผยข้อมูลอย่างต่อเนื่อง
3. การพัฒนาระบบ ตัวชี้วัดความเชื่อมั่นของประชาชน (Citizen Trust Index) เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลในการประเมินผลและวางแผนนโยบาย

4. การพัฒนาบุคลากรให้มี สมรรถนะด้านจริยธรรมและการสื่อสารเชิงสาธารณะ เพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์องค์กร

สรุป แนวคิดการบริหารความเชื่อมั่น (Trust Management) ชี้ให้เห็นว่าความเชื่อมั่นของประชาชนเป็นทุนเชิงยุทธศาสตร์ที่สามารถสร้างและบริหารได้อย่างเป็นระบบผ่านกระบวนการธรรมาภิบาล การยึดมั่นในจริยธรรม และการใช้นวัตกรรมการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ การบูรณาการสามมิตินี้จะช่วยยกระดับความโปร่งใสขององค์กร เพิ่มความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างรัฐกับประชาชน และสร้างรากฐานของความไว้วางใจที่มั่นคงและยั่งยืนต่อการบริหารภาครัฐท้องถิ่นในอนาคต

ข้อเสนอเชิงนโยบายและแนวทางการพัฒนา

การสร้างเชื่อมั่นของประชาชนต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำเป็นต้องได้รับการผลักดันในเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติการ ดังนี้

1. แนวทางพัฒนาเชิงนโยบายเพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่น

1.1 จัดทำนโยบายความเชื่อมั่นภาครัฐ (Public Trust Policy) เพื่อเป็นกรอบในการดำเนินงานด้านธรรมาภิบาลและการมีส่วนร่วมในทุกระดับ

1.2 ส่งเสริมระบบการประเมินความเชื่อมั่นของประชาชน (Citizen Trust Index) เป็นตัวชี้วัดการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (OECD, 2017)

2. บทบาทของผู้นำท้องถิ่นในการฟื้นฟูความไว้วางใจของประชาชน ผู้นำท้องถิ่นควรเป็นผู้นำเชิงคุณธรรม (Moral Leadership) ที่แสดงความโปร่งใส รับฟังความคิดเห็น และสื่อสารเชิงบวกเพื่อฟื้นฟูความไว้วางใจในองค์กร (Denhardt & Denhardt, 2015)

3. การสร้างระบบตรวจสอบภาคพลเมือง (Civic Monitoring) สนับสนุนการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนในการติดตามและตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณ การดำเนินโครงการและคุณภาพบริการสาธารณะผ่านกลไกสภาประชาชนท้องถิ่นหรือศูนย์ข้อมูลพลเมือง

4. การพัฒนาวัฒนธรรมองค์กรแห่งความโปร่งใสพัฒนาแนวทางการบริหารที่เน้นการเรียนรู้จากความผิดพลาด (Learning Accountability) เพื่อสร้างความไว้วางใจจากความจริงใจและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

บทสรุป

ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อผู้บริหารท้องถิ่นเป็นปัจจัยสำคัญที่สะท้อนความชอบธรรมและประสิทธิผลของการบริหารภาครัฐในระดับพื้นที่ โดยเฉพาะในยุคที่การบริหารภาครัฐเผชิญกับความท้าทายจากความคาดหวังของสังคมที่สูงขึ้น และการเปลี่ยนผ่านสู่การบริหารแบบเปิด (Open and Participatory Governance) ความเชื่อมั่น (Trust) จึงเป็นกลไกพื้นฐานที่เชื่อมโยงระหว่างรัฐกับประชาชน อันนำไปสู่ความร่วมมือ การยอมรับ และการสนับสนุนการดำเนินนโยบายสาธารณะ

บทความนี้มุ่งวิเคราะห์แนวคิด ทฤษฎี และกลไกที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยอ้างอิงกรอบแนวคิดสำคัญ ได้แก่ ทฤษฎีทุนทางสังคม (Social Capital Theory) ของ Putnam (1993) ทฤษฎีความเชื่อมั่นในสถาบัน (Institutional Trust Theory) ของ Easton (1965) และแนวคิด การบริหารภาครัฐแนวใหม่ (New Public Governance) ซึ่งเน้นความโปร่งใส การมีส่วนร่วม และเครือข่ายความร่วมมือระหว่างรัฐกับภาคประชาชน ผลการวิเคราะห์ชี้ให้เห็นว่า ความเชื่อมั่นของประชาชนมีองค์ประกอบหลัก 5 ประการ ได้แก่

1. ความโปร่งใส (Transparency)

2. ความรับผิดชอบและการตรวจสอบได้ (Accountability)

3. ความสามารถขององค์กร (Competence)

4. ความเป็นธรรมและคุณธรรม (Integrity & Fairness)

5. การมีส่วนร่วมของประชาชน (Participation) องค์ประกอบเหล่านี้สัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) และภาวะผู้นำเชิงคุณธรรม (Ethical Leadership) ซึ่งมีบทบาทโดยตรงต่อการสร้างภาพลักษณ์ของความน่าเชื่อถือและการยอมรับจากประชาชน

ในบริบทของประเทศไทย การเสริมสร้างความเชื่อมั่นจำเป็นต้องอาศัยปัจจัยหลายมิติ ทั้ง ปัจจัยภายในองค์กร (เช่น ภาวะผู้นำ ระบบบริหารจัดการ และการสื่อสารองค์กร) และ ปัจจัยภายนอก (เช่น เครือข่ายชุมชน สื่อมวลชน และวัฒนธรรมท้องถิ่น) พร้อมทั้งเรียนรู้จากกรณีศึกษาต่างประเทศที่ประสบความสำเร็จในการใช้กลไกข้อมูลเปิดและการสื่อสารเชิงรุก เพื่อสร้างความไว้วางใจต่อภาครัฐ

บทความเสนอให้ภาครัฐท้องถิ่นนำแนวคิดการบริหารความเชื่อมั่น (Trust Management) มาประยุกต์ใช้ในฐานะทรัพยากรเชิงยุทธศาสตร์ โดยบูรณาการ 3 มิติหลัก คือ

1. ธรรมาภิบาล (Good Governance) เพื่อเสริมความโปร่งใสและความรับผิดชอบ
2. จริยธรรมภาครัฐ (Public Ethics) เพื่อสร้างความเที่ยงธรรมและความน่าเชื่อถือ และ
3. นวัตกรรมสื่อสาร (Communication Innovation) เพื่อเสริมการมีส่วนร่วมผ่านสื่อดิจิทัล

ข้อเสนอเชิงนโยบายประกอบด้วยกำหนดยุทธศาสตร์ความเชื่อมั่นภาครัฐ (Public Trust Policy) การพัฒนาดัชนีความเชื่อมั่นพลเมือง (Citizen Trust Index) การสร้างระบบตรวจสอบภาคพลเมือง (Civic Monitoring) และการพัฒนาวัฒนธรรมองค์กรแห่งความโปร่งใส เพื่อยกระดับความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างรัฐกับประชาชน และขับเคลื่อนการบริหารท้องถิ่นอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืนในศตวรรษที่ 21

เอกสารอ้างอิง

- Algan, Y. (2018). Trust and social capital. *For good measure: Advancing research on well-being metrics beyond GDP*, 283-320.
- Bertot, J. C., Jaeger, P. T., & Grimes, J. M. (2010). Using ICTs to create a culture of transparency: E-government and social media as openness and anti-corruption tools for societies. *Government Information Quarterly*, 27(3), 264-271.
- Bouckaert, G., & Van de Walle, S. (2003). Comparing measures of citizen trust and user satisfaction as indicators of "good governance": Difficulties in linking trust and satisfaction indicators. *International Review of Administrative Sciences*, 69(3), 329-343.
- Bouckaert, G., Van de Walle, S., Maddens, B., & Kampen, J. K. (2002). *An overview of the theories explaining trust in government*. KU Leuven – Public Management Institute.
- Brown, M. E., & Treviño, L. K. (2006). Ethical leadership: A review and future directions. *The Leadership Quarterly*, 17(6), 595-616.
- Castells, M. (2011). *The rise of the network society*. John Wiley & sons.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The new public service: Serving, not steering*. Routledge.
- Easton, D. (2017). A systems analysis of political life. In *Systems research for behavioral science* (pp. 428-436). Routledge.
- Fukuyama, F. (1996). *Trust: The social virtues and the creation of prosperity*. Simon and Schuster.
- Hetherington, M. J. (1998). The political relevance of political trust. *American Political Science Review*, 92(4), 791-808.
- Kim, S. (2005). The role of trust in the modern administrative state: An integrative model. *Administration &*

- Society*, 37(5), 611–635.
- Kim, S. (2010). Public trust in government in Japan and South Korea: Does the rise of critical citizens matter *Public Administration Review*, 70(5), 801–810.
- Killerby, P. (2005). “Trust me, I’m from the government”: The complex relationship between trust in government and quality of governance. *Social Policy Journal of New Zealand*, 25, 1–15.
- Levi, M., & Stoker, L. (2000). Political trust and trustworthiness. *Annual Review of Political Science*, 3, 475–507.
- Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An integrative model of organizational trust. *Academy of Management Review*, 20(3), 709–734.
- Miller, A., & Listhaug, O. (1999). Political performance and institutional trust. *Critical citizens: Global support for democratic government*, 204–216.
- Newton, K. (2001). Trust, social capital, civil society, and democracy. *International Political Science Review*, 22(2), 201–214.
- Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD) Staff. (2017). *Trust and public policy: How better governance can help rebuild public trust*. OECD.
- Osborne, S. P. (2010). *The new public governance? Emerging perspectives on the theory and practice of public governance*. Routledge.
- Phongpaichit, P. (2016). Inequality, wealth and Thailand’s politics. *Journal of Contemporary Asia*, 46(3), 405–424.
- Putnam, R. D. (1993). *Making democracy work: Civic traditions in modern Italy*. Princeton University Press.
- United Nations. (2022). *E-government survey 2022: The future of digital government*. United Nations Department of Economic and Social Affairs.
- United Nations Development Program. (1997). *Governance for sustainable human development: A UNDP policy document*. UNDP.
- Yang, K., & Holzer, M. (2006). The performance–trust link: Implications for performance measurement. *Public Administration Review*, 66(1), 114–126.