



ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของหน่วยงานภาครัฐในการสร้างการยอมรับจากประชาชน  
เพื่อพัฒนาที่อยู่อาศัยของชุมชนดินแดง

THE FACTORS AFFECTING TO THE SUCCESS OF GOVERNMENT AGENCY IN  
BUILDING ACCEPTANCE FOR HOUSING DEVELOPMENT IN DIN DAENG DISTRICT

อุรัสยา มีมะแม

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของหน่วยงานภาครัฐในการสร้างการยอมรับจากประชาชน  
เพื่อพัฒนาที่อยู่อาศัยของชุมชนดินแดง



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายและการจัดการสาธารณะ  
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
ปีการศึกษา 2565  
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

THE FACTORS AFFECTING TO THE SUCCESS OF GOVERNMENT AGENCY IN  
BUILDING ACCEPTANCE FOR HOUSING DEVELOPMENT IN DIN DAENG DISTRICT



URATSAYA MEEMAMAE

A Master's Project Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of MASTER OF PUBLIC ADMINISTRATION  
(Public Policy and Management)  
Faculty of Social Sciences, Srinakharinwirot University

2022

Copyright of Srinakharinwirot University

สารนิพนธ์

เรื่อง

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของหน่วยงานภาครัฐในการสร้างการยอมรับจากประชาชน

เพื่อพัฒนาที่อยู่อาศัยของชุมชนดินแดง

ของ

อุรัสยา มีมะแม

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาตรี สาขาวิชาวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายและการจัดการสาธารณะ

ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

คณะกรรมการสอบปากเปล่าสารนิพนธ์

..... ที่ปรึกษาหลัก ..... ประธาน  
(อาจารย์ ดร.กานต์วี วิชัยปะ) (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.โกสินทร์ เตชะนิยม)

..... ที่ปรึกษาร่วม ..... กรรมการ  
(อาจารย์ ดร.กัลยา แซ่อั้ง) (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จุลศักดิ์ ชาญณรงค์)

ชื่อเรื่อง	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของหน่วยงานภาครัฐในการสร้างการยอมรับจากประชาชน
	เพื่อพัฒนาที่อยู่อาศัยของชุมชนดินแดง
ผู้วิจัย	อุรัสยา มีมะแม
ปริญญา	รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต
ปีการศึกษา	2565
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์ ดร. กานต์วี วิชัยยะ
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	อาจารย์ ดร. กัลยา แซ่อึ้ง

งานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของหน่วยงานภาครัฐในการสร้างการยอมรับจากประชาชน เพื่อพัฒนาที่อยู่อาศัยของชุมชนดินแดง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการของหน่วยงานภาครัฐในการสร้างการยอมรับจากประชาชน และศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการสร้างการยอมรับของประชาชนต่อการดำเนินการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดง กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก จากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ กลุ่มเจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐที่รับผิดชอบดำเนินการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดง กลุ่มประชาชนชุมชนดินแดง และผู้นำชุมชนดินแดง พร้อมทั้งนำข้อมูลมาวิเคราะห์ผ่านการใช้แนวคิดทฤษฎี รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ผลการศึกษาพบว่า หน่วยงานภาครัฐมีกระบวนการในการสร้างการยอมรับ เริ่มจากการลงพื้นที่สำรวจสถานการณ์และความคิดเห็นของประชาชน เพื่อปรับเปลี่ยนวิธีการกระบวนการดำเนินการ และร่วมกันหารือลงความเห็นเพื่อเปลี่ยนแปลงทัศนคติของเจ้าหน้าที่ทุกคน จากผู้ที่เป็นเจ้าของโครงการ ไปสู่การเป็นผู้ที่สนับสนุนประชาชน และส่งเสริมเปิดกว้างให้ประชาชนเข้ามามีบทบาทและมีส่วนร่วมในการฟื้นฟู ตลอดจนมีการสร้างความเข้าใจให้ข้อมูลกับประชาชน และการตรวจสอบติดตามผล โดยสอดคล้องกับแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ (NPS) และการบริหารจัดการปกครอง (Governance) ทุกขั้นตอน ขณะที่ ในส่วนของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการสร้างการยอมรับของประชาชนต่อการดำเนินการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดง กรุงเทพมหานคร พบว่ามีปัจจัยที่ส่งผลทั้งหมด 8 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล คือ (1) การเปิดรับสิ่งใหม่ และการรับมือกับความไม่แน่นอน (2) ความรู้และเข้าใจ รับรู้ผลกระทบ ปัจจัยด้านการดำเนินงาน คือ (1) การมีส่วนร่วมของประชาชน (2) ความโปร่งใส ตรวจสอบได้ (3) การจัดสรรผลประโยชน์ทั่วถึง และเท่าเทียม (4) บทบาทของผู้นำชุมชน (5) การบริหารนโยบายอย่างต่อเนื่อง และมีการจัดการที่ดี และปัจจัยอื่น ๆ คือ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ดังนั้น จากผลการศึกษาภาครัฐควรนำผลการวิจัยเสนอให้กับชุมชนที่ยังติดปัญหาในประเด็นของการสร้างการยอมรับ หรือต้องการทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ ในชุมชนที่มีบริบทใกล้เคียง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างการยอมรับจากประชาชนในพื้นที่เพื่อให้ประสบผลสำเร็จต่อไป รวมถึงนำผลการวิจัยเสนอหน่วยงานภาครัฐอื่น เพื่อเป็นแนวทางให้สามารถสร้างการยอมรับจากประชาชนในนโยบายหนึ่ง ๆ ที่มีความรับผิดชอบของหน่วยงานนั้น ๆ ได้

คำสำคัญ : การสร้างการยอมรับจากประชาชน, ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ, ดำเนินการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดง, การมีส่วนร่วมของประชาชน

Title	THE FACTORS AFFECTING TO THE SUCCESS OF GOVERNMENT AGENCY IN BUILDING ACCEPTANCE FOR HOUSING DEVELOPMENT IN DIN DAENG DISTRICT
Author	URATSAYA MEEMAMAE
Degree	MASTER OF PUBLIC ADMINISTRATION
Academic Year	2022
Thesis Advisor	Kanrawee Wichaipa
Co Advisor	Kanlaya Saeoung

The research on the factors affecting the success of government agencies in building acceptance for housing development in the Din Dang district aimed to observe the process of government agencies in building public acceptance and exploring the factors affecting the success in building acceptance for improving the community in the Din Dang district, Bangkok. This was qualitative research with the key performance, including responsible government officers, the people and the leaders in the Din Daeng community were interviewed in-depth. The collected data was analyzed through the theory and related research. The results showed that the key process initiated by the public survey and hearing for modifying the operation process. Besides, changing attitudes, supporting and encourage the people participating the housing improvement as well as education and monitoring. Those were consistent with the new public service (NPS) and governance process. The success factors included: (1) personal factors, namely, openness to new things and coping with uncertainty, as well as knowledge and understanding of impact; (2) operation factors, such as public participation, transparency, accountability, equality, leadership and seamless policy and good administration; and (3) other factors, such as knowledge of staff. The findings could be applied to nearby communities in terms of the issue of building acceptance. In addition, it could be used as a guideline to create public acceptance for housing development and propose policy for the responsibility of government agencies.

Keyword : Building acceptance, Success factors, Housing development, Public participation

## กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จด้วยดีจากความกรุณาช่วยเหลือโดยคณาจารย์ประจำภาควิชา รัฐศาสตร์ และคณาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒทุกท่าน ที่ให้ความรู้ ให้คำแนะนำกับผู้วิจัย และที่สำคัญ คือ อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก อาจารย์กานต์วี วิชัยปะ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม อาจารย์กัลยา แซ่อึ้ง ที่คอยชี้แนะแนวทางและให้คำปรึกษาทางวิชาการที่เป็น ประโยชน์ต่อการศึกษารวมถึงอาจารย์ท่านอื่น ๆ ผู้ซึ่งเมตตากรุณา และให้คำปรึกษาที่ดีเสมอมา ผู้วิจัยขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ฝ่ายฟื้นฟูและพัฒนาเมือง การเคหะแห่งชาติ ผู้นำชุมชน และตัวแทน ของสมาชิกชุมชนดินแดงทุกท่าน ที่สละเวลามาให้ข้อมูลของงานวิจัย เพื่อให้งานวิจัยฉบับนี้สมบูรณ์ และสำเร็จลุล่วงด้วยดี

ขอขอบคุณครอบครัวที่คอยอยู่เคียงข้าง คอยส่งเสริม และสนับสนุนแก่ผู้วิจัยมาโดยตลอด รวมทั้งเพื่อน เพื่อนร่วมรุ่นทุกท่านผู้ซึ่งคอยช่วยเหลือ และให้คำปรึกษาแก่กันและกัน จนงานวิจัย ประสบผลสำเร็จ

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานวิจัยฉบับนี้ จะมีประโยชน์ไม่น้อยแก่ผู้ที่ประสงค์จะศึกษา ใน ประเด็นที่ใกล้เคียงกัน และขอมอบส่วนดีทั้งหมดนี้ให้แก่เหล่าคณาจารย์จนทำให้งานวิจัยเป็น ประโยชน์ต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง และขอมอบความกตัญญูตเวทิตาคุณแต่บิดามารดา และผู้มีพระคุณทุก ท่าน สำหรับข้อบกพร่องต่าง ๆ นั้น ผู้วิจัยขอน้อมรับผิดแต่เพียงผู้เดียว และยินดีที่จะรับฟังคำแนะนำ จากทุกท่านที่ได้เข้ามาศึกษา เพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนางานวิจัยต่อไป

อุรัสยา มีมะแม

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ .....	ช
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญรูปภาพ .....	ฎ
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์.....	8
ขอบเขตการศึกษา .....	8
ขอบเขตด้านเนื้อหา .....	8
ขอบเขตด้านประชากร.....	8
ขอบเขตด้านระยะเวลา .....	9
ขอบเขตด้านพื้นที่.....	9
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	9
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	9
บทที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	11
2.1 การบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service: NPS).....	11
2.1.1 ความหมายการบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service: NPS).....	11
2.1.2 ลักษณะสำคัญของการบริการสาธารณะแนวใหม่.....	12
2.1.3 สาระสำคัญแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ (NPS).....	13

2.2 แนวคิดการบริหารจัดการปกครอง (Governance) .....	16
2.2.1 ความหมายการบริหารจัดการปกครอง (Governance) .....	16
2.2.2 ความสำคัญของการบริหารจัดการปกครอง (Governance) .....	16
2.3 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับแพลตฟอร์มแดง และโครงการรื้อย้ายแพลตฟอร์มแดง.....	18
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	22
2.4.1 งานวิจัยเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยของผู้มีรายได้น้อย .....	22
2.4.2 งานวิจัยเกี่ยวกับกระบวนการสร้างการยอมรับ และปัจจัยที่ทำให้การสร้างการยอมรับประสบความสำเร็จ .....	24
กรอบแนวคิดการวิจัย .....	31
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	32
3.1 การดำเนินการศึกษา.....	32
3.2 วิธีดำเนินงาน.....	32
3.2.1 ประชากรเป้าหมาย .....	32
3.2.2 การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview).....	33
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	33
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	33
บทที่ 4 ผลการวิจัย .....	34
4.1 กระบวนการของหน่วยงานภาครัฐในการสร้างการยอมรับจากประชาชนต่อการดำเนินการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดง .....	34
4.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการสร้างการยอมรับจากประชาชน .....	50
4.3 วิเคราะห์ผลการวิจัย.....	56
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	59
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	59

5.1.1 กระบวนการของหน่วยงานภาครัฐในการสร้างการยอมรับจากประชาชนต่อการ ดำเนินการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดง .....	59
5.1.2 ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการสร้างการยอมรับของประชาชนระหว่างการฟื้นฟูเมือง ชุมชนดินแดง กรุงเทพมหานคร .....	63
5.2 อภิปรายผลการวิจัย .....	66
5.2.1 กระบวนการของหน่วยงานภาครัฐในการสร้างการยอมรับจากประชาชนต่อการดำเนินการ ฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดง .....	66
5.2.2 ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการสร้างการยอมรับของประชาชนระหว่างการฟื้นฟูเมือง ชุมชนดินแดง กรุงเทพมหานคร .....	72
5.3 ข้อเสนอแนะ .....	75
5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ .....	75
5.3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป .....	75
บรรณานุกรม .....	76
ภาคผนวก.....	80
ประวัติผู้เขียน.....	84

## สารบัญตาราง

หน้า

ตาราง 1 สรุปปัจจัยที่ทำให้การสร้างการยอมรับประสบความสำเร็จ.....	29
---	----



## สารบัญรูปภาพ

	หน้า
ภาพประกอบ 1 สภาพแวดล้อมดินแดงก่อนการรื้อถอน .....	3
ภาพประกอบ 2 อาคารแปลง G ชุมชนดินแดง ระยะที่ 1 .....	5
ภาพประกอบ 3 ภายในห้องอาคารแปลง G .....	6
ภาพประกอบ 4 ภายในห้องอาคารแปลง G .....	7
ภาพประกอบ 5 ชุมชนดินแดงในอดีต .....	19
ภาพประกอบ 6 ชุมชนดินแดงในอดีต .....	20
ภาพประกอบ 7 กรอบแนวคิดการวิจัย .....	31
ภาพประกอบ 8 ชุมชนดินแดงในอดีต .....	36
ภาพประกอบ 9 บรรยายภาคการลงพื้นที่ .....	38
ภาพประกอบ 10 ช่วงลงพื้นที่ .....	42
ภาพประกอบ 11 ช่วงลงพื้นที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วม .....	45
ภาพประกอบ 12 ภาพการรื้อย้าย .....	49
ภาพประกอบ 13 Flow Chart .....	58
ภาพประกอบ 14 หนังสือรับรองจริยธรรมในมนุษย์ .....	81
ภาพประกอบ 15 แบบคำร้องเปลี่ยนชื่อสารนิพนธ์ .....	82
ภาพประกอบ 16 ใบรับรองโครงการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ .....	83

# บทที่ 1

## บทนำ

### ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ที่อยู่อาศัยเป็นปัจจัยพื้นฐานที่มีความสำคัญ ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของประชาชน ไม่ว่าจะเป็น การที่คนเข้ามาตั้งถิ่นฐานจากต่างพื้นที่มากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นแรงงานที่เข้ามาทำงาน เรื่อย หรือแม้แต่ การคมนาคมสะดวกขึ้น ก็มีผลทำให้คนหลั่งไหลเข้ามาอยู่อาศัยในแต่ละพื้นที่มากขึ้น การอัดแน่นของคน ทำให้เกิดการกระจุกตัว อีกทั้งการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ ก็นำมาซึ่งความต้องการด้านที่ดิน และที่อยู่อาศัย มากขึ้น แต่หลายคนอาจมีข้อจำกัดในการมีบ้านเป็นของตนเอง โดยเฉพาะกลุ่มประชาชนผู้มีรายได้น้อย การเข้าถึงที่อยู่อาศัยได้ด้วยตนเองของคนกลุ่มนี้มันไม่ใช่เรื่องง่าย เนื่องด้วยปัจจัยหลากหลายอย่างที่เป็นตัวกำหนด โดยเฉพาะพื้นฐานของรายได้ของบุคคล หรือครอบครัว เมื่อพวกเขาที่มีรายได้น้อย มีอาชีพที่ไม่มั่นคง โอกาสในการซื้อที่อยู่อาศัยก็ยากยิ่งขึ้น ด้วยสาเหตุนี้ทำให้รัฐบาลได้เข้ามามีบทบาทเพื่อให้ความช่วยเหลือ และแก้ปัญหาดังกล่าว โดยมีกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (พม.) เป็นหน่วยงานหลัก มีเป้าหมายเพื่อดูแลผู้มีรายได้น้อยที่ไม่มีกรรมสิทธิ์ในที่อยู่อาศัย และยังแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบให้ การเคหะแห่งชาติ (กคช.) หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ เพื่อทำหน้าที่หลักในการพัฒนาที่อยู่อาศัยให้กับประชาชนทั่วไปที่มีรายได้น้อย และรายได้ปานกลางให้ได้มีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง รวมถึงสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (พอช.) และอีกหลายหน่วยงานทำหน้าที่รับผิดชอบดูแลในการดำเนินนโยบายดังกล่าว การดำเนินงานอยู่ภายใต้พื้นฐานของแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561 - 2580) ที่เป็นแผนแม่บทหลักของการพัฒนาประเทศ มีเป้าหมายในการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals : SDGs) รวมทั้งการปรับโครงสร้างไปสู่ประเทศไทย 4.0 ในประเด็นการปฏิรูปประเทศ การพัฒนาประเทศในระยะแผนพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 - 2564) จึงเป็นจุดเปลี่ยนที่สำคัญของการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561 - 2580) สุภาพรปฏิบัติ และในด้านความร่วมมือระหว่างประเทศ ก็เป็นแนวทางในการพัฒนาประเทศที่สำคัญ โดยเฉพาะกรอบความร่วมมือของอาเซียน ที่มีการส่งเสริมความร่วมมือ เพื่อการพัฒนาในทุก ๆ ด้าน รวมถึงการแก้ปัญหาความยากจน และลดความเหลื่อมล้ำ ซึ่งยังต้องมุ่งเน้นให้ประชาชนเข้าถึงบริการได้อย่างทั่วถึง ซึ่งประเด็นการพัฒนาที่สำคัญ ๆ เลยก็คือ การสร้างโอกาสทางเศรษฐกิจ และสังคม โดยเฉพาะการสนับสนุนให้ประชาชนมีอาชีพที่มั่นคงมีรายได้ และให้ความช่วยเหลือสำหรับประชาชนที่มีรายได้น้อย ต่อบุคคล ต่อครอบครัวที่ต่ำ ผู้ด้อยโอกาส ผู้สูงอายุ รวมถึงการสร้างชุมชนให้เข้มแข็ง เพื่อให้สังคมได้รับพัฒนา ไม่ว่าจะเป็นส่งเสริมทางด้านอาชีพ ทั้งในระดับชุมชนและสังคม อีกทั้งยังมีการเพิ่มทักษะของคน

ในชุมชน ส่งเสริมให้ชุมชนมีการจัดสวัสดิการ ผลักดันให้ประชาชนมีการบริหารจัดการที่ดิน อีกทั้งยังผลักดันให้มีการกระจายที่ดินทำกิน เพื่อให้ในอนาคตประชาชนจะได้มีที่ดินทำกิน และมีที่อยู่อาศัยในการใช้ชีวิตต่อไป

ชุมชนดินแดง เป็นชุมชนที่มีประชาชนเข้ามาอยู่อาศัยเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ในที่สุดสภาพการอยู่อาศัยก็มีความหนาแน่นมากขึ้นจนกลายเป็นชุมชนแออัด จากจำนวนประชากรของเขตดินแดง ล่าสุดปี 2564 พบว่ามีประชากรอาศัยอยู่ 112,814 คน จากพื้นที่ทั้งหมด 8.354 ตร.กม. และมีความหนาแน่นของประชากร 13,504.19 (คน/ตร.กม.) (สำนักบริหารการทะเบียน, 2564) และหากย้อนกลับไปพื้นที่ชุมชนดินแดงเดิมเคยเป็นที่พักขงมูลฝอยของเทศบาลนครกรุงเทพฯ กับที่โล่งทุ่งนาของเอกชน ซึ่งทางราชการได้เวนคืนมาเมื่อปี พ.ศ. 2485 หลังจากนั้น 10 ปี ช่วง พ.ศ. 2494 กรุงเทพมหานครจึงได้ใช้ประโยชน์จากพื้นที่บริเวณชุมชนดินแดง เพื่อการบริหารจัดการในการแก้ปัญหาชุมชนแออัด ด้วยการพัฒนาพื้นที่ดังกล่าวให้เป็นที่อยู่อาศัยของผู้มีรายได้น้อย โดยเริ่มจากที่กรมประชาสงเคราะห์ได้จัดสร้างอาคารสงเคราะห์ ที่เป็นบ้านไม้ชั้นเดียวจำนวนหนึ่ง บริเวณถนนดินแดง ต่อมากรมประชาสงเคราะห์ได้มีการคาดการณ์ล่วงหน้าว่าในอนาคตอาจเกิดปัญหาการขาดแคลนที่ดินสำหรับสร้างที่พักอาศัยให้กับประชาชน บวกกับบ้านไม้ที่สร้างไว้เริ่มมีการชำรุดทรุดโทรมอย่างรวดเร็ว อีกทั้งที่ดินบริเวณถนนดินแดง ณ ขณะนั้น ก็เริ่มกลายสภาพเป็นแหล่งเสื่อมโทรม เหมาะเจาะพอดีกับช่วงที่กำลังจะมีโครงการทางหลวงแผ่นดิน กรุงเทพฯ - ดอนเมือง (ถนนวิภาวดีรังสิต) ตัดเข้าผ่านถนนดินแดง ทำให้กรมประชาสงเคราะห์คิดว่าหากปล่อยเวลาทิ้งไว้จะยิ่งดูไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย อีกทั้งภาครัฐมีแผนที่จะปรับเปลี่ยนความเป็นอยู่ของประชาชนให้ดีขึ้น จนคณะรัฐมนตรีได้พิจารณาเห็นชอบ อนุมัติให้ดำเนินการก่อสร้างที่อยู่อาศัยขึ้นมาใหม่ โดยกรมประชาสงเคราะห์ (กระทรวงมหาดไทย) ดำเนินการก่อสร้าง และรื้ออาคารสงเคราะห์แบบไม้ที่ชำรุดทรุดโทรมออก และดำเนินการสร้างใหม่ รวมทั้งได้มีการเพิ่มส่วนของครอบครัวผู้มีรายได้น้อยให้เข้ามาอยู่ในชุมชนดินแดงด้วย การก่อสร้างดำเนินการระหว่างปี พ.ศ. 2506 - 2517 ในชื่อโครงการอาคารสงเคราะห์ดินแดง ประมาณ 5,000 หน่วย ซึ่งการสร้างเป็นอาคารสงเคราะห์ หรือแฟลตดินแดงนี้มีต้นแบบมาจากอาคารสงเคราะห์ของประเทศสิงคโปร์ นับว่าเป็นจุดเริ่มต้นของการพัฒนาอาคารอยู่อาศัยรวมของผู้มีรายได้น้อยของประเทศไทยเลยก็ว่าได้ ต่อมาในปี พ.ศ. 2516 การเคหะแห่งชาติได้เข้ามาดูแลและรับโอนแฟลตดินแดง จากกรมประชาสงเคราะห์ทั้งหมด จำนวน 64 อาคาร 4,144 หน่วย หลังจากนั้น การเคหะแห่งชาติก็ได้สร้างที่พักอาศัยเพิ่มขึ้นอีก 30 อาคาร ในปี พ.ศ. 2519 - 2535 จำนวน 5,098 หน่วย รวมทั้งหมดเป็นจำนวน 94 อาคาร มีผู้อยู่อาศัยรวมมากกว่า 36,000 คน

กาลเวลาผ่านไปกว่า 50 ปี แม้ว่าชุมชนดินแดงจะมีประชาชนอยู่อาศัยกันอย่างปกติ สภาพอาคารแฟลตดินแดง ก็ไม่ต่างจากร่างกายของมนุษย์ในวัย 50 ปี เท่าไรนัก เนื่องจากระบบภายในของตึกค่อนข้างมีความทรุดโทรมไม่ปลดปล่อยต่อการอยู่อาศัยของประชาชน โดยจากการตรวจสอบอาคารพบว่า ร้อยละ 60 ของอาคารทั้งหมด สภาพอาคารค่อนข้างเก่า มีการชำรุดเสียหายอย่างรุนแรง ทั้งตัวตึกเอง ระบบต่าง ๆ

ซึ่งถ้าปล่อยให้ไว้ก็อาจส่งผลกระทบต่อความแข็งแรงของโครงสร้างอาคารโดยตรง และอาจทำให้มีผลกระทบต่อความปลอดภัยของคนที่อยู่ได้ การปรับปรุง การเข้าไปซ่อมแซมนั้น ก็ทำได้แค่เพียงบางส่วนเท่านั้น เนื่องจากความเสียหายมันมากเกินไปที่จะแก้ไขได้ การปรับปรุงทำได้แค่ต่อเวลา แต่สุดท้ายมันเสียเวลา และไม่คุ้มค่า ซึ่งทางที่ดีที่สุด คือ การทุบ รื้อถอน และสร้างใหม่ อีกทั้งสภาพแวดล้อมโดยรอบอาคารแฟลตดินแดงนั้นมีสิ่งแวดล้อมที่ไม่เหมาะสมต่อการอยู่อาศัย ไม่มีความเป็นระเบียบ และไม่มีความสะอาด สิ่งเหล่านี้เป็นอีกปัญหาหนึ่งที่ควรได้รับ การแก้ไขปรับปรุงโดยด่วน (อัจฉรา วัฒนเกิดเป็ม, 2561)



ภาพประกอบ 1 สภาพแฟลตดินแดงก่อนการรื้อถอน

ที่มา : Jutapit, (2563)

เหตุผลดังกล่าวข้างต้นทำให้ภาครัฐเล็งเห็นถึง ความไม่ปลอดภัยต่อการอยู่อาศัยของประชาชน รวมถึงความไม่เป็นระเบียบเรียบร้อยของเมือง จึงนำไปสู่แผนการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดงอีกครั้ง โดยทาง การเคหะแห่งชาติ (กคช.) ได้มีการนำเสนอแผนแม่บทโครงการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดง ต่อคณะรัฐมนตรีตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2543 คณะรัฐมนตรีให้ความเห็นชอบ แต่ไม่สามารถดำเนินการได้ เนื่องจากโครงการฟื้นฟูเมืองชุมชน ดินแดงเกิดปัญหาและอุปสรรคมากมาย ทั้งเกิดการต่อต้านการฟื้นฟูจากกลุ่มประชาชน กลุ่มแกนนำผู้คัดค้าน มีการต่อต้าน ยึดเยื้อกันกินเวลากว่า 16 ปี หรือผ่านมาแล้ว 5 รัฐบาล แต่ก็ยังไม่สามารถดำเนินการได้ จนมาถึง ในรัฐบาลลุงตู่ พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา (นายกรัฐมนตรี) ที่ได้ให้ความสำคัญในการแก้ไขปัญหา ความยากจน โดยได้กำหนดนโยบายการพัฒนาที่อยู่อาศัยสำหรับผู้มีรายได้น้อยให้มีความมั่นคงในการ อยู่อาศัย เป็นนโยบายเร่งด่วน ในคราวการประชุมคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 4 สิงหาคม พ.ศ. 2558 โดยรัฐบาล ได้มอบหมายให้กระทรวงการพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์ ดำเนินการแก้ไขปัญหาที่อยู่อาศัย

สำหรับผู้มีรายได้น้อย โดยบูรณาการร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐ และภาคเอกชน ภายใต้แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาที่อยู่อาศัย 10 ปี (พ.ศ. 2559 – 2568) ต่อมาการเคหะแห่งชาติได้จัดทำแผนแม่บทโครงการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดง พ.ศ. 2559 - 2567 โดยผ่านการกำกับดูแลของคณะกรรมการขับเคลื่อนที่อยู่อาศัยสำหรับผู้มีรายได้น้อย จนผ่านการเห็นชอบจากคณะกรรมการ เมื่อวันที่ 17 สิงหาคม 2559 หลังจากการเห็นชอบจากคณะกรรมการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (พม.) ได้มีการประชุมติดตามงานเร่งรัดการดำเนินงาน ทั้งในเรื่องสำรวจความคิดเห็นโครงการ ขนาดพื้นที่ห้อง ค่าเช่าใหม่จากผู้เช่าอาศัยเดิมทุกห้อง แต่ในช่วงแรกทางการเคหะแห่งชาติได้ทำการลงพื้นที่ เพื่อทำการอธิบายถึงแผนการดำเนินงานโครงการปรับปรุงฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดง แต่ประชาชนชุมชนดินแดงเกิดการต่อต้าน เพราะเกิดความไม่เข้าใจ และไม่ต้องการให้มีการปรับเปลี่ยนแปลงที่อยู่อาศัย บางส่วนกลัวว่าจะต้องเสียที่อยู่อาศัยของตนเอง และครอบครัวที่อยู่อาศัยมานาน บางส่วนก็กลัวการเปลี่ยนแปลงของราคาเช่า เพราะความไม่เข้าใจไม่เห็นด้วยของประชาชน ส่งผลให้มีการต่อต้านเกิดขึ้น ซึ่งในวันที่ 22 มิถุนายน พ.ศ. 2550 ผู้อยู่อาศัยในชุมชนดินแดง อาคารที่ 21 - 32 กว่า 100 คน ได้มีการรวมตัวกันเดินขบวนจากอาคารที่ 24 ไปยังสำนักงานเคหะชุมชนดินแดงที่ 1 เพื่อยื่นหนังสือถึงผู้ว่าการการเคหะแห่งชาติ (กคช.) เพื่อยืนยันจุดยืน ที่จะไม่ให้ทุบอาคารเฟลตดินแดง แต่ให้การเคหะแห่งชาติดำเนินการซ่อมแซมไปพลางก่อน ขณะที่ตัวแทนชาวเฟลตดินแดงได้ยืนยันว่าจะมีการชุมนุมหรือกันอีกครั้งในวันเสาร์ 23 มิ.ย. พ.ศ. 2550 เวลา 17.00 น. ที่ลานอเนกประสงค์ อาคาร 22 - 23 และประชาชนยินดีจะไปร่วมประชุมเจรจากับการเคหะแห่งชาติเอง โดยการดำเนินการฟื้นฟูประสบกับการต่อต้านจากประชาชนอยู่เรื่อยมา ต่อมาในวันที่ 13 พฤษภาคม พ.ศ. 2555 เกิดการรวมตัวกันไม่ยอมย้ายออก ประชาชนชาวเมืองดินแดงบางส่วนได้มีการยืนยันว่า พวกตนจะไม่รับค่าชดเชยห้องละ 1 ล้านบาท ตามที่ถูกต้องเสนอไว้เมื่อ พ.ศ. 2550 เพราะไม่สอดคล้องกับสภาพค่าครองชีพที่สูงขึ้นในปัจจุบัน และถ้าจะมีการจ่ายเงินชดเชย ก็ต้องเพิ่มขึ้นตามสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน ไมเช่นนั้นจะไม่มีการย้ายออกจากอาคาร ทำให้ทางการเคหะแห่งชาติจึงต้องให้มีการตั้งคณะกรรมการเข้ามาขับเคลื่อนในเรื่องของการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดงขึ้น เพื่อทำหน้าที่ในการสร้างการยอมรับจากประชาชน ให้การฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดงดำเนินไปตามแผนที่วางไว้ การสร้างที่อยู่อาศัยใหม่นั้น จะดำเนินการในรูปแบบของการค่อย ๆ ทุบตีเก่าทิ้ง และมีการขยับขยายทยอยสร้างใหม่ จนเสร็จสิ้นทั้งหมด นอกจากนี้ยังได้มีประสานความร่วมมือจากหลากหลายหน่วยงาน ทั้งหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน นักวิชาการ สำนักงานเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร รวมถึงสำนักงานประชากรมออีกด้วย โดยการดำเนินการได้ให้ความสำคัญ และเห็นความจำเป็นในการนำการบริหารจัดการสาธารณะแนวใหม่มาใช้ และการบริหารจัดการปกครอง ซึ่งต้องพิจารณาถึงทางฝั่งประชาชน ในเรื่องของความต้องการ และการยอมรับต่อนโยบาย โดยภาครัฐจะเห็นประชาชนเป็นเพียงแค่วัตถุของการปกครองที่จะจับวาง ยัดเยียดให้เพียงอย่างเดียวไม่ได้ เพราะการมีส่วนร่วมของประชาชน คือ ส่วนเติมเต็มนโยบาย

ตลอดเวลาในการดำเนินนโยบาย หน่วยงานภาครัฐ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงประชาชน ชาวดินแดง ได้มีการปรับ เปลี่ยนแปลงแก้ไขร่วมกัน ให้ตรงกับความต้องการของผู้อยู่อาศัยเป็นหลัก จนในที่สุดก็ได้รับการยอมรับจากประชาชน เกิดเป็นโครงการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดงขึ้น (อาคารตึกสูงในปัจจุบัน) โครงการนี้อยู่ภายใต้แผนแม่บทโครงการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดง (พ.ศ. 2559 - 2567) แบ่งการพัฒนาออกเป็น 4 ระยะดังนี้

**ระยะที่ 1 :** แปลง G มี 1 อาคาร 334 ยูนิต ปัจจุบันสร้างเสร็จ และย้ายผู้อยู่อาศัยเข้าเรียบร้อยแล้ว

**ระยะที่ 2 :** แปลง A1 และ D1 รวม 2 อาคาร 1,247 ยูนิต อยู่ระหว่างการดำเนินการก่อสร้าง คาดแล้วเสร็จ ปี พ.ศ. 2566 (ล่าช้าจากเดิม ผลกระทบจากการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019)

**ระยะที่ 3 :** มีจำนวน 5 อาคาร รวม 3,333 ยูนิต

**ระยะที่ 4 :** จำนวน 3 อาคาร รวม 1,632 ยูนิต

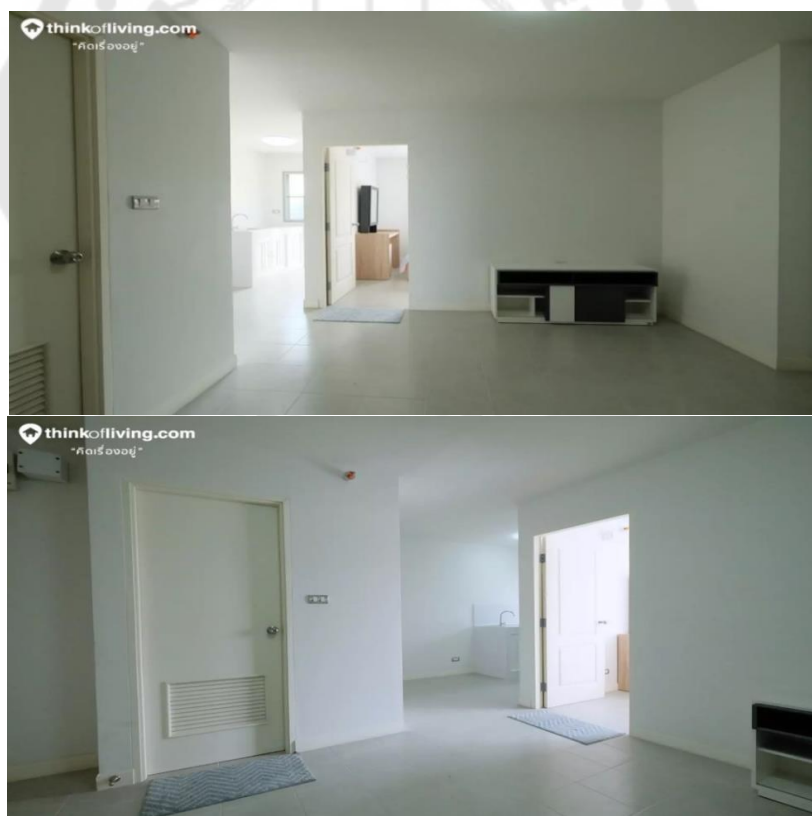
การฟื้นฟูในครั้งนี้มีเป้าหมายในการยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้อยู่อาศัยในชุมชน ซึ่งแต่ละห้อง จะมีการแบ่งพื้นที่ใช้สอยอย่างเหมาะสม ในขนาดห้องพัก 33 ตร.ม. โดยแบ่งออกเป็น 1 ห้องนอน 1 ห้องน้ำ พร้อมระเบียง โชนห้องรับแขก ห้องครัว และระเบียง ทำให้ผู้อยู่อาศัยสามารถใช้พื้นที่ในห้องได้อย่างเต็มที่ และเกิดประโยชน์สูงสุดในทุกตารางเมตร อีกทั้งยังเพิ่มความเป็นส่วนตัว ง่ายต่อการดูแลทำความสะอาด มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยมากขึ้น โดยตัวโครงการดินแดง แปลง G (แปลงแรก) ได้เริ่มการก่อสร้าง เมื่อวันที่ 19 ธันวาคม พ.ศ. 2559 และมีพิธีเปิดอย่างเป็นทางการ เมื่อวันที่ 9 กรกฎาคม พ.ศ. 2561 โครงการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดง เกิดขึ้นมาเพื่อรองรับผู้อยู่อาศัยเดิม และรองรับผู้อยู่อาศัยใหม่ รวมทั้งสิ้น 20,292 หน่วย ซึ่งได้มีการส่งมอบ และย้ายประชาชนผู้อยู่อาศัยเดิมเข้าอยู่เป็นที่เรียบร้อยแล้ว มีค่าเช่าใหม่ อยู่ระหว่าง 1,286 - 4,372 บาท/เดือน



ภาพประกอบ 2 อาคารแปลง G ชุมชนดินแดง ระยะที่ 1

ที่มา : Jutatip, (2563)

ขณะนี้อยู่ระหว่างพัฒนาโครงการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดง สำหรับโครงการระยะที่ 2, 3 และ 4 จำนวน 6,212 หน่วย เพื่อรองรับผู้อยู่อาศัยเดิม และผู้อยู่อาศัยใหม่ ปัจจุบันอยู่ระหว่างการรื้อถอนก่อสร้าง ระยะที่ 2 อาคาร A1 และอาคาร D1 จำนวน 2 อาคาร ทั้งหมด 1,247 หน่วย คาดว่าจะแล้วเสร็จภายในปี พ.ศ. 2566 ด้วยการขับเคลื่อนของกระทรวงการพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์ และการเคหะแห่งชาติ บูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจ และ สังคมแห่งชาติ (สศช.) กระทรวงการคลัง สำนักงานปรมาณ สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม (สผ.) เป็นต้น โดยมุ่งเน้นกระบวนการมีส่วนร่วมของผู้อยู่อาศัยในชุมชนทุกขั้นตอน อย่างไรก็ตาม แม้ชุมชนดินแดงจะถูกพัฒนาให้เป็นโครงการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดง แต่ความรัก ความสามัคคี ของคน ในชุมชนยังอยู่ ชุมชนดินแดงไม่ได้เป็นเพียงบ้านหลังแรกของคนใดหลายคน แต่ยังเป็นชุมชนที่ให้บริการ ความ เป็นบ้านหลังใหญ่ที่มีหลายครอบครัวอยู่ร่วมกัน ส่งผลให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการพัฒนาชุมชน ให้เป็นต้นแบบชุมชนฟื้นฟูเมืองที่เข้มแข็ง และน่าอยู่อาศัยอย่างยั่งยืน



ภาพประกอบ 3 ภายในห้องอาคารแปลง G

ที่มา: Jutatip, (2563)



ภาพประกอบ 4 ภายในห้องอาคารแปลง G

ที่มา: Jutatip, (2563)

นอกจากนี้ พื้นที่ภายนอกอาคารยังมี Community ที่เป็นพื้นที่สวนหย่อม พื้นที่สันทนาการ ศูนย์สุขภาพ รวมถึงพื้นที่ตลาดฟ้าของโครงการจัดให้เป็นที่พักแปลงผัก ซึ่งเป็นกิจกรรมที่ทำให้วิถีชีวิตของคนดินแดงเปลี่ยนไป นอกจากสามารถนำผักที่ปลูกมาบริโภคแล้ว ยังสามารถนำมาจำหน่าย โดยนำรายได้ 60% มาเป็นค่าแรงให้กับคนที่ทำหน้าที่ดูแลแปลงผักอีกด้วย ส่วนอีก 40% ที่เหลือสามารถนำมาซื้อเมล็ดพันธุ์เพิ่มเติมเพื่อต่อยอดโครงการต่อไป ทำให้ผู้ร่วมโครงการที่ต้องการที่ที่ต้องการใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ อีกทั้งยังได้มีการรวมกลุ่ม เพื่อทำภารกิจร่วมกันอีกในหลากหลายกลุ่ม ไม่ว่าจะเป็น กลุ่มจัดการขยะ กลุ่มปลูกผัก กลุ่มอาสาต่าง ๆ นอกจากจะทำให้ชุมชนรวมกลุ่มได้มากขึ้น ก็ยังสามารถพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันได้ โดยประโยชน์ที่ได้ชัดเจนนอกจากสร้างการมีส่วนร่วมให้คนในชุมชนแล้ว ยังตอบโจทย์เป้าหมายของการเคหะแห่งชาติในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้อยู่อาศัยในชุมชนอีกด้วย

จากการต่อต้านของประชาชนชุมชนดินแดง และการดำเนินงานของหน่วยงานที่เกิดปัญหายืดเยื้อกินเวลานานหลายปี จนในที่สุดการดำเนินงานก็ประสบผลสำเร็จในการสร้างการยอมรับ ทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาว่าหน่วยงานภาครัฐมีกระบวนการสร้างการยอมรับจากประชาชนในการดำเนินการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดงได้อย่างไร รวมถึงปัจจัยใดที่ทำให้กระบวนการสร้างการยอมรับประสบผลสำเร็จ เพื่อให้การฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดงเกิดขึ้น

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษากระบวนการของหน่วยงานภาครัฐในการสร้างการยอมรับจากประชาชนต่อการดำเนินการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดง กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการสร้างการยอมรับของประชาชนระหว่างการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดง กรุงเทพมหานคร

## ขอบเขตการศึกษา

### ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาระบบของหน่วยงานภาครัฐในการสร้างการยอมรับจากประชาชนต่อการดำเนินการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดง ผ่านแนวคิดของการบริการสาธารณะแนวใหม่ ที่ให้ความสำคัญกับประโยชน์สาธารณะ การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ไม่ใช่การคิดจากหน่วยงานรัฐเพียงฝ่ายเดียว อีกทั้งยังนำแนวคิดการบริหารจัดการปกครอง ที่เป็นการบริหารงานภาครัฐที่มีการพึ่งพากันในหลากหลายหน่วยงาน และให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชน ไม่ใช่เป็นการจัดวางนโยบาย ตัดสินใจจากของหน่วยงานรัฐ มาเป็นกรอบในการมองหาประเด็น และกระบวนการการสร้างการยอมรับที่เกิดขึ้นในพื้นที่ รวมถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการสร้างการยอมรับของประชาชนระหว่างการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดง โดยดูจากแนวคิดและทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งการศึกษาได้สรุปออกมาเป็น 2 ปัจจัยหลัก คือ

ปัจจัยส่วนบุคคล หรือปัจจัยภายใน ที่เป็นปัจจัยทางด้านจิตวิทยา ของประชาชนในพื้นที่ที่มีการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ เกิดเป็นการยอมรับจากภายในจิตใจของคน ประชาชน ส่วนปัจจัยด้านความรู้รับรู้ ต่อผลกระทบ ประชาชนมีการรับรู้หลังจากเกิดการเปลี่ยนแปลง ทำให้เกิดความเข้าใจในนโยบาย รวมถึงรับ และรู้เกี่ยวกับผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินนโยบาย

ปัจจัยด้านการดำเนินงาน ที่เป็นทางฝั่งเจ้าหน้าที่ภาครัฐ กระบวนการทำงานที่สร้างกระบวนการยอมรับ ได้แก่ปัจจัยดังต่อไปนี้ ปัจจัยการมีส่วนร่วมของประชาชน ปัจจัยความโปร่งใส ปัจจัยการจัดสรรผลประโยชน์ ปัจจัยด้านบทบาทของผู้นำชุมชน และปัจจัยด้านการบริหารนโยบาย

### ขอบเขตด้านประชากร

1. เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐที่รับผิดชอบดำเนินการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดง เจ้าหน้าที่กองพัฒนาชุมชนดินแดง ฝ่ายฟื้นฟูและพัฒนาเมือง ที่มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบในการดำเนินการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดงกรุงเทพมหานคร แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

(1) เจ้าหน้าที่ระดับอำนวยการ (ผู้บริหาร) มีหน้าที่บริหารจัดการภาพรวม การดำเนินงาน กำหนดทิศทางของโครงการ หรือนโยบาย

(2) เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ (ผู้ลงมือปฏิบัติ) เจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่ลงพื้นที่ตามแผนที่ผู้บริหารระดับอำนวยการที่เป็นผู้กำหนดทิศทาง และแผนงานไว้

2. ประชาชนชุมชนดินแดง ผู้นำชุมชนที่มีส่วนร่วมในการดำเนินการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดง

### **ขอบเขตด้านระยะเวลา**

การศึกษาระบบการสร้างการยอมรับจากประชาชน และศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการสร้างการยอมรับของประชาชนระหว่างการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดง ตั้งแต่ พ.ศ. 2559 - ปัจจุบัน เนื่องจากคณะรัฐมนตรีได้มีมติอนุมัติแผนแม่บทโครงการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดง พ.ศ. 2559 – 2567 เมื่อวันที่ 17 สิงหาคม พ.ศ. 2559

### **ขอบเขตด้านพื้นที่**

พื้นที่ในเขตชุมชนดินแดง กรุงเทพมหานคร

### **ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

เพื่อเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบโครงการอื่น ๆ ที่ติดปัญหาในการนำนโยบายไปปฏิบัติ สามารถนำข้อมูลที่ศึกษา ไปเป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนา เพื่อสร้างความยอมรับจากประชาชน และทราบปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการสร้างการยอมรับจากประชาชน ผู้วิจัยหวังว่าประโยชน์อย่างน้อยที่สุด จากการศึกษาในครั้งนี้ เพื่อเก็บข้อมูลที่เป็นสาเหตุอันแน่ชัด จากการยอมรับของประชาชน อันเป็นประโยชน์ต่อโครงการอื่น ๆ ได้ทั้งในปัจจุบัน และอนาคต

### **นิยามศัพท์เฉพาะ**

**การสร้างการยอมรับ** หมายถึง การดำเนินการของหน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาคส่วนอื่น ๆ ในการทำให้ความรู้ สร้างความเข้าใจ เพื่อให้ประชาชนเกิดการยอมรับต่อโครงการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดง ตามเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ของโครงการ

**โครงการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดง** หมายถึง โครงการเคหะชุมชนขนาดใหญ่ ที่ตั้งอยู่ในเขตดินแดง เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงโอกาสในการมีความมั่นคงในที่อยู่อาศัยได้อย่างมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีที่อยู่อาศัยในระดับราคาที่สามารถรับภาระได้ เป็นหนึ่งโครงการสำคัญในการฟื้นฟู และพัฒนาเมืองของการเคหะแห่งชาติ

**การเปิดรับสิ่งใหม่** หมายถึง การเปิดกว้างทางความคิด การเปิดใจเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ของประชาชนชาวดินแดง ต่อการเปลี่ยนแปลงที่หน่วยงานภาครัฐได้มีการดำเนินการสร้างความเข้าใจ ในการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดง เพื่อให้เป็นไปตามหลักเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ในวัตถุประสงค์ของโครงการ

**การรับรู้ต่อผลกระทบ** หมายถึง ประชาชนมีความรู้ ความเข้าใจในการดำเนินงาน และเป้าหมายของหน่วยงานภาครัฐ ที่จะปรับเปลี่ยนคุณภาพชีวิต และการอยู่อาศัยของประชาชน รวมถึงการรับรู้ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดง

**การมีส่วนร่วมของประชาชน** หมายถึง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการฟื้นฟู เมืองชุมชนดินแดง ตลอดจนการดำเนินการ เพื่อความคล่องตัว และการดำเนินนโยบายตรงกับความต้องการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนดินแดงมากที่สุด

**ความโปร่งใส** หมายถึง การดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐมีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้โดยสะดวก และสามารถตรวจสอบการทำงานของภาครัฐตลอดดำเนินการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดง

**การจัดสรรผลประโยชน์** หมายถึง การจัดสรรผลประโยชน์ไปยังประชาชนชุมชนดินแดงที่มีสิทธิ์ในการอยู่อาศัย เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ทัวถึง เป็นธรรม เท่าเทียมกันระหว่างบุคคล และไม่เลือกปฏิบัติ

**บทบาทของผู้นำชุมชน** หมายถึง ผู้นำเป็นตัวกลางในการดำเนินความสัมพันธ์ระหว่างประชาชนกับหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งมีบทบาทสำคัญ ในการชี้แนะ โน้มน้าว ให้ความรู้ความเข้าใจ อธิบายไขข้อข้องใจในเรื่องที่ไม่เข้าใจในการดำเนินการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดง

**การบริหารนโยบาย** หมายถึง การบริหารนโยบายพัฒนาที่อยู่อาศัยสำหรับประชาชนผู้มีรายได้น้อยเป็นไปอย่างต่อเนื่อง มีการดูแล ติดตาม การวางแผน และมีการจัดการที่ดี รวมถึงการได้รับการประสานความร่วมมือจากหลายหน่วยงาน เป็นผลทำให้ดำเนินการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดง มีความคล่องตัว และประสบผลสำเร็จ

**ชุมชนดินแดง** หมายถึง พื้นที่ในเขตดินแดง ที่ครอบคลุมแฟลตดินแดงทั้งหมด กล่าวคือครอบคลุมตึกแปลง G ระยะ 1 แปลง A1 และ D1 ระยะ 2 รวมถึงอาคารของการฟื้นฟูในระยะที่ 3 (5อาคาร) และระยะ 4 (3อาคาร)

## บทที่ 2

### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของหน่วยงานภาครัฐในการสร้างการยอมรับจากประชาชน เพื่อพัฒนาที่อยู่อาศัยของชุมชนดินแดง ผู้ศึกษาได้นำแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นกรอบแนวคิดเพื่อทำการศึกษาดังต่อไปนี้

1. แนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service : NPS)
2. แนวคิดการบริหารจัดการปกครอง (Governance)
3. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับแฟลตดินแดง และโครงการรื้อย้ายแฟลตดินแดง
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 การบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service: NPS)

การบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service : NPS) เป็นแนวคิดที่อยู่บนพื้นฐานของค่านิยมประชาธิปไตย (value of democracy) ความเป็นพลเมือง (citizenship) และผลประโยชน์สาธารณะ (public interest) โดยการบริการสาธารณะแนวนี้ ก่อให้เกิดผลประโยชน์สาธารณะ ซึ่งถือว่าเป็นหัวใจของแนวคิดนี้ โดยการบริการสาธารณะแนวใหม่ ต้องการปรับวิธีการคิดเกี่ยวกับโครงสร้าง และกระบวนการขององค์กร ด้วยการเปิดกว้างให้เกิดการมีส่วนร่วมในการบริการของภาครัฐให้เพิ่มมากขึ้น แม้ว่าการบริการสาธารณะแนวใหม่จะไม่ใช่แนวคิดที่อยู่บนพื้นฐานของการวัดผลได้ แต่ก็สามารถช่วยเติมเต็มให้เกิดการบริการที่ดีขึ้นกว่าที่ผ่านมา (ภาคพร กุลจิรันทร, 2559) (ปกรณ ศิริประกอบ, 2558)

##### 2.1.1 ความหมายการบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service: NPS)

การบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service : NPS) คือ ชุดแนวคิดเกี่ยวกับบทบาทของการบริหารรัฐกิจภายใต้ระบบการบริหารปกครอง ที่ให้ความสำคัญกับการบริการสาธารณะ การบริหารปกครองแบบประชาธิปไตย และการสร้างความผูกพันของพลเมืองที่ปฏิเสธรบอบการที่เน้นกลุ่มการจําการนิยามเป็นทางเลือกที่เหมาะสมในยุคปัจจุบัน เนื่องจากรัฐบาลไม่ได้ทำหน้าที่ในการปกครองเพียงอย่างเดียว แต่ยังต้องทำหน้าที่เสมือนผู้ให้การสนับสนุนช่วยเหลือแก่พลเมือง ให้ความสำคัญแก่ความเป็นพลเมือง คือการให้ความสำคัญต่อการเป็นมนุษย์มากกว่าความเป็นผู้ประกอบการหรือผลผลิตที่ได้ เป็นการคืนอำนาจให้ประชาชนนั่นเอง โดยมี Robert B. Denhardt and Janet Vinzant Denhardt ผู้ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการนำเสนอแนวคิดนี้ ซึ่งนักคิดทั้งสองมองว่าการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นเครื่องมือสำคัญในการกระตุ้นจิตวิญญาณสาธารณะ อีกทั้งสองนักคิดได้กล่าวไว้ในส่วนบทนำของหนังสือของเขาไว้ว่า “ข้าราชการไม่ได้ส่งมอบบริการสู่ลูกค้าแต่เขาส่งมอบประชาธิปไตย นัก

บริหารรัฐกิจ หรือข้าราชการต้องทำหน้าที่ฟังมากกว่าสั่ง และรับใช้หรือให้บริการมากกว่ากำกับ หรือควบคุม” โดยข้าราชการมีบทบาทสำคัญในการเจรจา และหาข้อตกลงร่วมกันในผลประโยชน์สาธารณะ” (Denhardt and Denhardt, 2007 :x) ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าการบริการสาธารณะแนวใหม่ (NPS) เป็นแนวคิดของนักรัฐประศาสนศาสตร์สายรัฐศาสตร์ ที่ให้ความสำคัญกับเรื่องคุณค่า หรืออุดมการณ์ โดยเฉพาะคุณค่าความเป็นประชาธิปไตยมากกว่าประสิทธิภาพ (สร้อยพัทธ์ เตียวจริญ และ กุลสกากร์ ไลทสทิต, 2562)

### 2.1.2 ลักษณะสำคัญของการบริการสาธารณะแนวใหม่

การบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service : NPS) เป็นวาทกรรมที่ดีความ และวิพากษ์แนวคิดรัฐประศาสนศาสตร์ในอดีต สำหรับแนวคิดพื้นฐานของแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ ของ Robert B. Denhardt และ Janet V. Denhardt ประกอบด้วยรากฐาน 4 ประการหลักคือ

#### (1) ทฤษฎีประชาธิปไตยพลเมือง (Theories of Democratic Citizenship)

ความเป็นพลเมือง เป็นเรื่องของความสามารถของคน หรือบุคคล ที่จะมีอิทธิพลต่อระบบการเมือง โดยมีความตื่นตัวที่จะมารวมตัวกัน เพื่อขับเคลื่อนการเมือง ซึ่งความสัมพันธ์ของรัฐกับพลเมืองนั้นอยู่บนพื้นฐานของการที่รัฐจะต้องการให้ความมั่นใจว่า พลเมือง หรือประชาชนนั้นจะต้องสามารถเลือกที่จะกำหนดได้ว่าอยากอะไรให้สอดคล้องกับผลประโยชน์ของตนที่อยากได้ ซึ่งบุคคลนั้นสามารถเข้าร่วมในการบริหารประเทศได้ กล่าวคือ พลเมืองนั้น ๆ ต้องคำนึงถึงผลประโยชน์สาธารณะเป็นหลัก ประโยชน์ส่วนตนเป็นรอง

#### (2) ตัวแบบชุมชน และประชาสังคม (Models of Community and Civil Society)

ชุมชนเป็นสิ่งที่มิอิทธิพลต่อวิถีชีวิตของประชาชนแต่ละคน ซึ่งชุมชนนั้นจะต้องอยู่บนพื้นฐานของการดูแลกัน มีการให้ความไว้วางใจ เชื่อใจที่จะทำงานร่วมกัน อีกทั้งยังต้องเป็นชุมชนที่มีการรวมตัวกันอย่างเข้มแข็ง มีการสื่อสารที่ดี และการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งที่ดี ความเป็นชุมชนจึงเป็นทางหนึ่งในการทำให้เกิดความสมานฉันท์ในการบริหารงานของรัฐ โดยส่งเสริมการเกิด และสร้างความเข้มแข็งของชุมชนเพื่อทำหน้าที่เป็นตัวเชื่อมระหว่างรัฐ กับประชาชน และสถาบันในชุมชน เมื่อประชาชนและองค์กรต่าง ๆ ในชุมชนมีการรวมตัวกันอย่างเข้มแข็งแล้ว จึงเกิดเป็น “ประชาสังคม” โดยประชาสังคม เป็นที่ซึ่งคนมีความผูกพันกันเข้ามาร่วมพูดคุย ถกเถียง เพื่อให้ดำเนินงานนั้นสามารถดำเนินต่อไปได้ และพัฒนาชุมชนให้ดียิ่งขึ้นด้วย กล่าวคือ สิ่งที่เกิดขึ้นไม่ใช่แค่การสร้างความเป็นชุมชนเท่านั้น แต่มันคือการสร้างความเป็นประชาธิปไตยอีกด้วย

#### (3) มนุษยนิยมองค์การ และรัฐประศาสนศาสตร์แนวใหม่ (Organizational Humanism and the New Public Administration)

มนุษยนิยมองค์การไม่เห็นด้วยกับตัวแบบเหตุผล และทางเดียวของสาธารณะ เพราะมนุษย์ หรือคนนั้นมักจะมีข้อจำกัดในการใช้เหตุผล แต่ทุกคนก็มีเหตุผลเป็นของตัวเอง มีการรับรู้ที่แตกต่างกันไป ดังนั้น ทุกคนจึงต้องการความอิสระในความคิด ในการใช้ชีวิต ซึ่งมนุษย์จะตัดสินใจเลือกในสิ่งที่ตนเองได้

ประโยชน์สูงสุดในการปฏิบัติงานตามแนวคิดนี้ ต้องห้ามเน้นในตัวของอำนาจหน้าที่ แต่จะต้องไปเน้นในเรื่องของการขยายพื้นที่ความเป็นอิสระคนให้มากขึ้น เพื่อให้การดำเนินงานด้านต่าง ๆ นั้น เกิดการเปลี่ยนแปลงไปอย่างมีแบบแผน และมั่นคง

#### (4) รัฐประศาสนศาสตร์หลังสมัยใหม่ (Postmodern Public Administration)

เป็นแนวคิดที่ดีความ และวิพากษ์แนวคิดรัฐประศาสนศาสตร์ในอดีตซึ่งนักวิชาการที่สนับสนุนแนวคิดยุคหลังสมัยใหม่ มักจะวิพากษ์วิจารณ์แนวคิดยุคสมัยใหม่ว่าเป็นแนวคิดที่ไม่ถูกต้องและเหมาะสมตลอดไป ซึ่งแนวคิดยุคสมัยใหม่ คือ แนวคิดกระแสหลัก ขณะที่แนวคิดยุคหลังสมัยใหม่ เป็นแนวคิดสายรองที่เข้ามาท้าทายแนวคิดกระแสหลักนั่นเอง หากพิจารณาในทางรัฐประศาสนศาสตร์นั้นก็จะพบว่า แนวคิดกระแสหลักในทางรัฐประศาสนศาสตร์คือ แนวคิดปฏิฐานนิยม (Positivism) เป็นแนวคิดที่ให้ความสำคัญกับการแยกข้อเท็จจริง (Facts) ออกจากค่านิยม (Values) กล่าวคือ พฤติกรรมของมนุษย์สามารถที่จะวัดได้ เช่นเดียวกับเครื่องมือทางวิทยาศาสตร์ โดยนักวิชาการในยุคหลังสมัยใหม่ ได้มีการเสนอให้พิจารณาด้วยว่า พฤติกรรมของมนุษย์ในหลายครั้งก็สามารถอธิบายได้ด้วยค่านิยมมากกว่าข้อเท็จจริง และบางครั้งการแยกข้อเท็จจริงออกจากค่านิยมก็เป็นเรื่องที่มีความยากลำบาก ดังนั้นนักวิชาการในยุคหลังสมัยใหม่จึงได้เสนอถึงวิธีการได้มาซึ่งความรู้ในรูปแบบหนึ่งซึ่งเรียกกันว่า คตินิยมแนวการตีความ (Interpretivism) โดยเป็นการให้ความสำคัญผู้แทนการตีความที่ ค่านิยมมากกว่าข้อเท็จจริง และอัตวิสัย (Subjective) ที่มากกว่าภววิสัย (Objective) (สร้อยพัทธ์ เอี้ยวเจริญ และ กุลสกากร์ เลหาสถิต, 2562; ภาคพร กุลจรรย์นธ, 2559)

### 2.1.3 สาระสำคัญแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ (NPS)

ประกอบด้วย 7 ประการคือ

#### (1) บริการรับใช้พลเมือง ไม่ใช่ลูกค้า (Serve Citizens, Not Customers)

เป็นผลประโยชน์สาธารณะที่มาจากเจรจาการต่อรอง และตกลงกันในเรื่องของค่านิยมที่มีอยู่ร่วมกัน ดังนั้นข้าราชการไม่ใช่ผู้รับผิดชอบที่จะต้องตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า แต่ต้องเป็นผู้สร้างความสัมพันธ์ที่ดี เพื่อให้เกิดความเข้าใจ และความร่วมแรงร่วมใจกัน ความสัมพันธ์ระหว่างรัฐบาลกับพลเมือง ไม่ใช่เป็นความสัมพันธ์แบบภาคธุรกิจกับลูกค้า เพราะรัฐบาล ไม่ได้มีหน้าที่บริการประชาชนที่มาขอรับบริการ แต่ยังคงบริการรับใช้พลเมืองอื่น ๆ ทุกคน อีกทั้งพลเมืองทุกคนต้องเห็นแก่ผลประโยชน์ของส่วนรวมเป็นที่ตั้ง เนื่องจากผลประโยชน์ในระยะยาวมากกว่าผลประโยชน์ส่วนตนในระยะสั้น ๆ รัฐบาลจึงต้องสนองต่อความต้องการและผลประโยชน์ของชุมชน และพลเมือง โดยกระตุ้นให้พลเมืองเข้ามามีส่วนร่วมซึ่งเท่ากับการสร้างความรับผิดชอบให้กับพลเมืองไปในตัวด้วย และเมื่อเปิดให้พลเมืองมีส่วนร่วมแล้วรัฐบาลก็ต้องรับฟังเสียงของพลเมืองมากขึ้นด้วย (สร้อยพัทธ์ เอี้ยวเจริญ และ กุลสกากร์ เลหาสถิต, 2562)

## (2) เน้นการค้นหาลผลประโยชน์สาธารณะ (Seek the Public Interest)

เป็นประโยชน์ของส่วนรวมที่เกิดขึ้นจากการพูดคุย บริกรหา จนได้ข้อกำหนดร่วมกัน โดยไม่ได้มีกำหนดมาแล้วล่วงหน้า เมื่อได้มาแล้วรัฐบาลก็ต้องรับประกันว่าผลประโยชน์ดังกล่าว และให้เป็นตามต้องการของพลเมือง มีความชอบธรรม และก่อให้เกิดความเป็นธรรม ตลอดจนมีลักษณะเป็นผลประโยชน์ในระยะยาวของชุมชน และสังคมอย่างแท้จริง

## (3) เน้นคุณค่าความเป็นพลเมืองมากกว่าการเป็นผู้ประกอบการ (Value Citizenship over Entrepreneurship)

ผู้ประกอบการเสียสละต่อสังคมน้อยกว่าข้าราชการ และพลเมือง เพราะหากเน้นการเป็นผู้ประกอบการ ก็เท่ากับผู้ประกอบการนั้นเป็นเจ้าของกิจการของรัฐ การบริหาร และดำเนินงานก็มีวัตถุประสงค์เหมือนกับธุรกิจเอกชน คือ เพื่อเพิ่มผลผลิตให้ได้มากที่สุด และทำให้ลูกค้าพอใจการบริการสาธารณะแนวใหม่ (NPS) จึงเน้นไปที่พลเมืองเป็นเจ้าของรัฐบาล (government is owned by the citizens) นักบริหารรัฐกิจ หรือผู้บริหารภาครัฐไม่ใช่ผู้ประกอบการ หรือเจ้าของกิจการแต่อย่างใด แต่นักบริหารรัฐกิจ มีหน้าที่บริการรับใช้พลเมือง รักษาสมบัติสาธารณะ อำนวยความสะดวกให้พลเมือง เป็นตัวกลางที่ทำให้เกิดการมีส่วนร่วมของชุมชน ผู้นำได้ใกล้ชิดประชาชนมากขึ้น กล่าวคือ นักบริหารรัฐกิจมีบทบาทของตนในกระบวนการบริหารปกครอง (governance process) เป็นเพียงผู้มีส่วนร่วมที่ต้องมีความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน และการบริการรับใช้พลเมืองเท่านั้น ไม่ใช่ผู้ประกอบการหรือเป็นเจ้าของกิจการใดๆ

## (4) คิดเชิงกลยุทธ์ ปฏิบัติแบบประชาธิปไตย (Think Strategically, Act Democratically)

นโยบาย และแผนเกิดขึ้นจากการคิดเชิงกลยุทธ์ที่มีการพิจารณาปัจจัยแวดล้อม ที่มีวิสัยทัศน์ พันธกิจที่ชัดเจน ไม่ใช่แค่บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของรัฐบาล หรือนักบริหารรัฐกิจเพียงฝ่ายเดียว แต่เกิดจากความร่วมมือจากทุกฝ่าย โดยรัฐบาลจะต้องเปิดกว้างให้พลเมืองมีส่วนร่วมในการบริการสาธารณะและการนายนโยบายไปปฏิบัติ ที่เป็นสิ่งที่สอดคล้องกับความเป็นประชาธิปไตย เป็นการสร้างโอกาส และความรับผิดชอบต่อให้แก่พลเมือง ทำให้พลเมืองเกิดความภาคภูมิใจในการมีส่วนร่วม เพื่อประโยชน์สาธารณะร่วมกัน

## (5) การตระหนักในความรับผิดชอบไม่ใช่เรื่องง่าย (Recognize that Accountability Is Not Simple)

สำหรับแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ (NPS) ความรับผิดชอบต่อสังคมนั้นไม่เพียงพอ เพราะแท้จริงแล้วข้าราชการต้องรับผิดชอบต่อสังคม และยังต้องมีการขยายความรับผิดชอบต่อ การให้บริการที่มากกว่าการกำกับทิศทาง รวมถึงการให้คุณค่ากับคนที่ไม่ใช่แค่การผลผลิต กล่าวคือ แนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ มีความแตกต่างจากแนวคิดรัฐประศาสนศาสตร์ดั้งเดิม (OPA) และแนวคิดการจัการภาครัฐ

แนวใหม่ (NPM) ในหลากหลายประการ โดยเป้าหมายหลักของ NPS คือ การเสริมสร้างความเป็นธรรมชาติ ความสามารถรับผิดชอบได้จริยธรรมทางการบริหาร การมีส่วนร่วมของพลเมือง และผลประโยชน์สาธารณะ แม้ว่า การบริการสาธารณะแนวใหม่จะมีความแตกต่างจากแนวคิดรัฐประศาสนศาสตร์ดั้งเดิม (OPA) และแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (NPM) แต่กลับมีความคล้ายคลึงกับแนวคิดรัฐประศาสนศาสตร์แนวใหม่ หรือการบริหาร รัฐกิจใหม่ (NPA) โดยเฉพาะในประเด็นการให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างความเป็นธรรมทางสังคม และแนวคิด การจัดการภาครัฐแนวใหม่ (NPA) ยังถือเป็นแนวคิดพื้นฐานหนึ่งของการบริการสาธารณะแนวใหม่ (NPS) ด้วย

#### (6) การให้บริการมากกว่าการกำกับทิศทาง (Serve Rather than Steer)

การให้บริการเป็นบทบาทสำคัญของข้าราชการ โดยต้องมีภาวะผู้นำ และช่วยสร้าง ผลประโยชน์ร่วมกันมากกว่าการพยายามควบคุม กำกับทิศทางของสังคมให้เป็นไปตามที่รัฐบาลต้องการ นโยบาย สาธารณะไม่ได้เกิดจากการตัดสินใจของรัฐเท่านั้น แต่ต้องเป็นผลจากความผูกพันในประโยชน์ของพลเมืองที่มี การเจรจาต่อรอง พูดคุย มาสู่การเป็นนโยบายที่ตัดสินใจร่วมกัน อีกทั้งข้าราชการยังต้องเป็นตัวกลางในการช่วย อำนวยความสะดวก ไกล่เกลี่ย ประนีประนอม ตลอดจนช่วยแก้ไขปัญหามาให้แก่พลเมือง และสังคมด้วย

#### (7) ให้คุณค่ากับคน ไม่ใช่แค่ผลิตภาพ (Value People, Not Just Productivity)

การบริการสาธารณะแนวใหม่ (NPS) ให้ความสำคัญกับการจัดการผ่านคนเป็นอย่างมาก โดยนักบริหารรัฐกิจต้องเห็นความสำคัญของค่านิยม และผลประโยชน์ของคนในองค์กร การบริหารงานและ ปฏิบัติงานตามส่วนของภาครัฐ การทำงานจึงต้องเน้นคน ด้วยการเสริมสร้างแรงจูงใจให้ข้าราชการมีกำลังใจ มีแรงมากกว่าการสร้างเพียงแค่ผลิตภาพ หรือเป็นเพียงภาพถ่ายเพียงเท่านั้น (สัญญา เคนทอนูมิ, 2561)

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ (NPS) สรุปได้ว่า แนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ในงานวิจัยนี้ หมายถึง การเข้าไปศึกษากระบวนการทำงาน การเปิด โอกาสให้ประชาชนชาวชุมชนดินแดงเข้ามามีส่วนร่วมในการหาข้อสรุปของนโยบายร่วมกัน ไม่ใช่แค่การ กำกับทิศทางจับวางให้นโยบายเป็นไปตามที่รัฐบาลต้องการ หรือตามการตัดสินใจจากภาครัฐเพียงเท่านั้น แต่เป็นการมองผลประโยชน์สาธารณะเป็นหลัก ในสร้างผลประโยชน์ร่วมกัน ซึ่งได้มีหน่วยงานที่รับผิดชอบเป็น ตัวกลางอำนวยความสะดวก เจรจา ต่อบริการ พูดคุย ไกล่เกลี่ย ประนีประนอม และแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้น มาสู่การ เป็นนโยบายที่มาจากมติตัดสินใจร่วมกัน จากการเกิดไม่ยอมรับให้มีดำเนินนโยบายที่ฟื้นฟูชุมชนเริ่มแรกของ รัฐบาล โดยเราจะเอาแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่เข้ามามองในมุมมองของการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ภาครัฐ ที่ทำหน้าที่เป็นตัวกลางที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงความคิดของชาวชุมชนดินแดง จากการไม่เอา ไม่เข้าใจนโยบาย ไม่ยอมรับ กลับกลายเป็นยอมรับ เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐเข้ามาดำเนินการฟื้นฟูชุมชนดินแดง ตามแผนที่ได้วางไว้

## 2.2 แนวคิดการบริหารจัดการปกครอง (Governance)

Governance เป็นคำศัพท์ที่เคยถูกใช้ในฝรั่งเศสนับตั้งแต่ศตวรรษที่ 14 โดยคำว่า Governance มาจากคำภาษากรีก คือ Kubern แปลว่า นำทาง ซึ่งนำ โดยเพลโต (Plato) ได้นำมาใช้อธิบายถึงการออกแบบระบบของการควบคุมการปกครอง สำหรับในภาษาไทยมีผู้ให้คำนิยามคำว่า Governance ไว้เช่นกัน คำนิยามครอบคลุมทั้งการบริหาร (Administration) การจัดการ (Management) การปกครอง (Government) ดังนั้น ผู้เขียนจึงขอใช้คำว่า Governance ในภาษาไทยว่า “การบริหารจัดการปกครอง” (ไททัศน์ มาลา, 2561)

### 2.2.1 ความหมายการบริหารจัดการปกครอง (Governance)

แนวคิด Governance เป็นการบริหารงานที่มีการพึ่งพาระหว่างหน่วยงาน องค์การที่เกี่ยวข้อง หลากหลายหน่วยงานไม่เพียงแต่ในหน่วยงานภาครัฐแต่ยังรวมถึงภาคประชาชนภาคประชาสังคม และหน่วยปกครองท้องถิ่น โดยเป็นการให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชนเปิดโอกาสให้หลายฝ่ายที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในกระบวนการ และการเปิดพื้นที่ความร่วมมือ ในประเด็นของนโยบายสาธารณะ หรือปัญหาที่กระทบกระเทือนต่อชุมชน และสังคม International Dictionary of Public Management and Governance ได้ให้ความหมายของ “การจัดการปกครองที่ดี (governance)” ไว้ว่า การจัดการปกครองที่ดี หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างรัฐบาลกับประชาชน ในเรื่องที่จะช่วยให้สามารถกำหนดนโยบาย การนำนโยบายไปปฏิบัติ และการประเมินผลนโยบาย อีกทั้ง ยังให้ความหมายอย่างกว้างว่า “การจัดการปกครอง” เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย หน่วยงาน และเครือข่ายที่จะเป็นตัวกำหนดให้ประเทศ หรือองค์การสามารถปฏิบัติงานได้ (เอก ตั้งทรัพย์วัฒนา, 2550)

### 2.2.2 ความสำคัญของการบริหารจัดการปกครอง (Governance)

Rhodes (1997) ได้กล่าวถึง ความสำคัญของการบริหารจัดการปกครอง (Governance) ไว้คือ เป็นการเปลี่ยนความหมายของการปกครอง (Government) และเป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขข้อบังคับ หรือวิธีการใหม่ในการปฏิบัติต่อสังคม โดยแบ่งการจัดการปกครอง (Governance) เป็น 6 ลักษณะ คือ

(1) การจัดการปกครอง (Governance) ในฐานะที่เป็นรูปแบบของการแทรกแซงสาธารณะของอำนาจรัฐในการตัดสินใจดำเนินการบริหารที่ลดน้อยลง (Governance as the Minimal State) เป็นการใช้กลไกตลาด และกึ่งตลาดในการส่งมอบบริการสาธารณะ กล่าวคือ รัฐถูกบทบาทลงในการให้บริการต่อสาธารณะ

(2) การจัดการปกครอง (Governance) ในฐานะที่เป็นบรรษัทภิบาล (Corporate Governance) เป็นรูปแบบของการชี้แนะ และการควบคุมหน่วยงานให้บริการมีความสามารถในการรับผิดชอบ (Accountability) เปิดเผยข้อมูล และมีความซื่อสัตย์ในการบริหารงาน คือ ภาคเอกชนเข้ามามีบทบาทสำคัญ การดำเนินธุรกิจที่มีทิศทาง และควบคุมตรวจสอบการบริหารงานของผู้บริหาร องค์การธุรกิจที่มีความรับผิดชอบต่อทั้งงานของบริษัท และรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม และสังคม

(3) การจัดการปกครอง (Governance) ในฐานะที่เป็นการจัดการสาธารณะแบบใหม่ (New Public Management) คือ เน้นหลักธรรมาภิบาล (Managerialism) และเศรษฐศาสตร์เชิงสถาบันแนวใหม่ (New

Institutional Economics) ด้วยการเสนอให้การบริหารจัดการสาธารณะที่รัฐบาลจะต้องการแข่งขันในการตอบสนองประชาชน ผู้บริหารงานของรัฐมีบทบาทเช่นเดียวกับผู้ประกอบการ แต่มีการเพิ่มการแข่งขัน ด้วยการจ้างเหมาใช้กลไกกึ่งตลาด และเพิ่มทางเลือกให้กับผู้มารับบริการ

(4) การจัดการปกครอง (Governance) ในฐานะที่เป็นการบริหารจัดการที่ดี (Good Governance) เป็นการจัดการที่เน้นประสิทธิภาพ ระบบการตัดสินใจ และกรอบกฎหมายมีอิสระในการทำสัญญา การบริหารเงินทุนสามารถอธิบายได้ ความรับผิดชอบของตัวแทน เคารพในกฎหมาย และสิทธิมนุษยชน

(5) การจัดการปกครอง (Governance) ในฐานะที่เป็นระบบการเชื่อมโยงทางสังคม (Socio-cybernetic System) ผ่านประเด็นนโยบายสาธารณะ เป็นการให้ความสำคัญกับการจำกัดอำนาจส่วนกลางของภาครัฐที่จะกระตุ้นให้เกิดการรวมตัวกันของภาคส่วนต่าง ๆ เพื่อมาแสดงพลังในการแก้ไขปัญหาาร่วมกัน และยังช่วยกันกำหนดกติกาในการจัดการร่วมกันด้วย

(6) การจัดการปกครอง (Governance) ในฐานะที่เป็นเครือข่ายขององค์การที่จัดการดูแลได้ด้วยตนเอง (Self-organizing Network) โดยเครือข่ายไม่ได้มีเพียงภาครัฐ แต่เป็นการเปิดโอกาสให้มีส่วนแสดงทั้งฝ่ายรัฐ เอกชน และประชาชน รวมถึงกระจายอำนาจให้รัฐบาลท้องถิ่นผ่านการจัดการเครือข่าย ที่อยู่บนพื้นฐานของความไว้วางใจ และการพึ่งพาอาศัยกันหน่วยงานลักษณะนี้ต้องสามารถจัดการดูแลตนเองได้ ไม่ใช่มีความเป็นอิสระเพียงอย่างเดียว

เช่นเดียวกับ Osborne ได้แบ่งแนวทางในการศึกษาการบริหารการปกครอง ออกเป็น 5 แนวทางดังนี้

(1) การบริหารปกครองเชิงการเมืองและสังคม (Socio - Political Governance) โดยให้ความสำคัญกับสถาบันทางสังคม การกำหนดนโยบาย และการนำนโยบายไปปฏิบัติ ซึ่งรัฐไม่ได้ทำเพียงฝ่ายเดียว แต่เป็นการกำหนดนโยบายจากภาคส่วนทางสังคมด้วย

(2) การบริหารการปกครองเชิงบริหาร (Administrative Governance) มีการมุ่งเน้นการศึกษาไปที่การจัดการแบบดั้งเดิม แต่ให้มีความเหมาะสมกับการบริหารในยุคปัจจุบัน

(3) การบริหารปกครองเชิงนโยบายสาธารณะ (Public Policy Governance) ให้ความสำคัญเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างชนชั้นนำด้านนโยบายกับเครือข่ายต่าง ๆ ที่มีผลต่อการกำหนดนโยบายสาธารณะ

(4) การบริหารปกครองเชิงเครือข่าย (Network Governance) ให้ความสำคัญในการวิเคราะห์เครือข่ายในการจัดบริการสาธารณะให้กับประชาชน โดยฝ่ายรัฐไม่เข้าไปเกี่ยวข้อง

(5) การบริหารปกครองในรูปแบบการรับเหมาสัญญา (Contract Governance) เป็นความสัมพันธ์ระหว่างรัฐกับเอกชนในการว่าจ้างบริการสาธารณะให้กับประชาชน ซึ่งหน่วยงานของรัฐต้องรับผิดชอบต่อสาธารณะนั้นด้วย (ไพฑูริย์ มาลา, 2561)

ขณะเดียวกัน พัชรี สีโรส ได้ อธิบายถึงแนวคิด Governance หรือการบริหารจัดการปกครองไว้ค่อนข้างกระชับคือ เป็นแนวคิดการบริหารจัดการปกครองที่ได้ถูกให้ความสำคัญอย่างเป็นรูปธรรมมากขึ้น ในฐานะเป็นแนวคิดที่เอื้อให้ภาครัฐ เอกชนประชาสังคม ประชาชน เข้ามาพูดคุยปรึกษาหารือกันและมีกระบวนการกำหนดเป็นนโยบายแนวอนเน้นการประสานงานระหว่างตัวแสดงนโยบายที่ มาเข้าร่วมมากกว่า การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมอีกด้วย (ศักดิ์สิทธิ์ ฆารเลิศ และ อลงกต สารกาล, 2560)

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวกับแนวคิดการบริหารการปกครอง สรุปได้ว่าแนวคิดการบริหารการปกครอง ในงานวิจัยนี้ หมายถึง การเข้าไปศึกษาการสร้างความร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ และภาคส่วนต่างๆ ที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ที่เป็นการทำให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชน เปิดโอกาสให้หลายฝ่ายที่เกี่ยวข้องมามีส่วนร่วมในกระบวนการปรับนโยบายร่วมกันกับประชาชน ผ่านหน่วยงานรัฐที่รับผิดชอบ ซึ่งเราจะเอาเรื่องนี้มามองในมุมของการปฏิบัติงาน การจัดการของภาครัฐ เป็นตัวกลางในการดำเนินงาน ให้ความรู้ ความเข้าใจ แก่ไขข้อติดขัด ทำให้ประชาชนเข้าใจ และเกิดการเปลี่ยนแปลง จากการไม่ยอมรับ ไม่รับฟัง ต่อสู้ เดินหน้าคัดค้านมาเป็นการยอมรับนโยบาย เพื่อรับฟังฟื้นฟูชุมชนดินแดนตามแผนต่อไป

### 2.3 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับแฟลตดินแดง และโครงการรื้อย้ายแฟลตดินแดง

พื้นที่ชุมชนดินแดงอีกหนึ่งพื้นที่ในกรุงเทพฯ เป็นที่มีชุมชนอยู่อาศัยมายาวนาน และมีผู้เข้ามาตั้งบ้านเรือนอยู่อาศัยเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ทิศเหนือติดกับเขตจตุจักร มีคลองบางซื่อ คลองพระยาเวก และคลองน้ำแก้ว เป็นเส้นแบ่งเขต ทิศตะวันออกติดกับเขตห้วยขวาง มีถนนรัชดาภิเษกเป็นเส้นแบ่งเขต ทิศใต้ติดกับเขตราชเทวี มีคลองสามเสนเป็นเส้นแบ่งเขต และทิศตะวันตกติดกับเขตปทุมไท มีถนนวิภาวดีรังสิตเป็นเส้นแบ่งเขต ทำให้กรุงเทพมหานครถึงเห็น และจำเป็นต้องใช้ประโยชน์จากพื้นที่บริเวณชุมชนดินแดง เพื่อการบริหารจัดการในการแก้ปัญหาชุมชนแออัดด้วยการพัฒนาพื้นที่ดังกล่าวให้เป็นที่อยู่อาศัยของผู้มีรายได้น้อย จุดเริ่มต้นของแฟลตดินแดงเกิดขึ้นมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2493 กรมประชาสงเคราะห์ได้เริ่มโครงการจัดสร้างอาคารสงเคราะห์ บริเวณถนนดินแดงขึ้น ช่วงปี พ.ศ. 2494 กรมประชาสงเคราะห์พัฒนาและก่อสร้างที่อยู่อาศัยเพื่อช่วยเหลือผู้มีรายได้น้อย (รายได้ไม่เกิน 1,500 บาทต่อครัวเรือน ณ ขณะนั้น) บนที่ทิ้งขยะเดิมของกรุงเทพมหานครฯ ซึ่งทางราชการได้เวนคืนมาเมื่อปี พ.ศ. 2485 ได้มีการเริ่มแรกได้สร้างเป็นบ้านไม้ 1 - 2 ชั้น จำนวนหนึ่ง และต่อมาประมาณ พ.ศ. 2504 กรมประชาสงเคราะห์ได้คาดการณ์เอาไว้ว่าในอนาคตอาจเกิดปัญหาการขาดแคลนที่ดินสำหรับสร้างที่พักอาศัยให้กับประชาชน บวกกับบ้านไม้ที่สร้างไว้เริ่มมีการชำรุดทรุดโทรมอย่างรวดเร็ว และมีสภาพไม่ระเบียบรวดเร็วกว่าที่ได้ประเมินไว้ พอถึงกับช่วงที่โครงการทางหลวงแผ่นดิน กรุงเทพฯ - ดอนเมือง (ถนนวิภาวดีรังสิต) กำลังจะตัดเข้าผ่านถนนดินแดง ทำให้กรมประชาสงเคราะห์เฝ้าระวังว่าหากปล่อยเวลาทิ้งไว้ก็ จะไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย (อัจจรา วัชรเกิดเป็ม, 2561)

ต่อมาคณะรัฐมนตรี ได้มีการพิจารณาเห็นชอบอนุมัติให้ดำเนินการก่อสร้างอาคารสงเคราะห์แบบแฟลต บนที่ดินแดงใน พ.ศ. 2504 โดยให้กรมประชาสงเคราะห์ (กระทรวงมหาดไทย) ดำเนินการจัดสร้างและรื้ออาคารสงเคราะห์แบบไม้ที่ชำรุดทรุดโทรมออก ซึ่งมีการก่อสร้างระหว่างปี พ.ศ. 2506 - 2517 ในชื่อโครงการอาคารสงเคราะห์ดินแดง โดยใช้ต้นแบบที่พักอาศัยของประเทศสิงคโปร์ เป็นตึกสูงที่นิยมเรียกกันว่า แฟลต (Flat) เป็นอาคารอยู่อาศัยตึกสูง 4 ชั้น ใต้ถุนโล่ง กั้นห้อง เพื่อให้คนจำนวนมากสามารถอยู่อาศัยรวมกันได้ในพื้นที่ขนาดเล็ก ต่อมา คือ วันที่ 12 กุมภาพันธ์ ปี พ.ศ. 2516 การเคหะแห่งชาติได้ถูกก่อตั้งขึ้น และได้เข้ามาดูแลพัฒนาที่อยู่อาศัยของผู้มีรายได้น้อยอย่างเป็นทางการ และได้รับโอนแฟลตดินแดงต่อจากกรมประชาสงเคราะห์ ทั้งหมดและมีการก่อสร้างเพิ่มเติมจนกลายเป็น “ชุมชนดินแดง” มาจนถึงปัจจุบัน (อัจฉราภักดิ์ คุ้ม, 2561)



ภาพประกอบ 5 ชุมชนดินแดงในอดีต

ที่มา : Estopolis, (2562)

มองภายนอกจะเห็นว่าแฟลตดินแดงมีคนอยู่อาศัยกันอย่างปกติ แต่ระบบภายในของตึกค่อนข้างมีความทรุดโทรม งานระบบ ระบบน้ำทิ้ง ปล่อยขยะ กลับชำรุดถึงขั้นที่ไม่สามารถใช้งานได้ตามปกติ แม้จะมีการหมั่นทาสีอาคารภายนอกให้ดูใหม่อยู่เสมอ อีกทั้งสภาพแวดล้อม และสภาพอากาศก็ไม่ได้เอื้ออำนวยต่อการอยู่อาศัยที่ถูกสุขลักษณะของประชาชน ถ้าลองนับอายุแฟลตดินแดงก็มีอายุมากกว่า 50 ปีแล้ว เหตุผลดังกล่าวทำให้ทางการเคหะแห่งชาติได้ริเริ่ม “โครงการฟื้นฟูเมืองดินแดง” ขึ้นมา โดยมีนโยบายจะรื้อถอนแฟลตดินแดง เพื่อพัฒนาใหม่ให้ทันสมัย และใช้ที่ดินได้คุ้มค่ายิ่งขึ้น เนื่องจากอาคารมีสภาพที่เป็นอันตรายต่อการ

อยู่อาศัยของประชาชน ตัวอาคารทรุดโทรมลง และสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป กลายเป็นอีกหนึ่งสาเหตุที่ทำให้คุณภาพชีวิตของคนในชุมชนลดลง ทั้งในด้านสุขภาพ และจิตใจของประชาชน แต่ในช่วงแรกของการดำเนินโครงการได้เกิดกลุ่มต่อต้านคัดค้านการฟื้นฟูชุมชนดินแดงขึ้น ส่งผลให้การดำเนินโครงการกินระยะเวลานาน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงจัดตั้งชุดสำรวจข้อมูล และมวลชนเพื่อลงพื้นที่สร้างการรับรู้ ประชาสัมพันธ์ เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโครงการ และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อยู่อาศัย ขณะเดียวกันทางการเคหะแห่งชาติเองก็ได้ลงพื้นที่สำรวจ และเพื่อทำการอธิบายถึงแผนการดำเนินงานโครงการปรับปรุงฟื้นฟูเมืองครั้งนี้ แต่พบว่า ชาวชุมชนดินแดงเกิดการต่อต้าน เนื่องจากไม่เข้าใจ และไม่ต้องการปรับเปลี่ยนจากการอยู่อาศัยแบบเดิม ซึ่งบางส่วนกลัวที่จะต้องเสียที่อยู่อาศัยที่ตนเอง และครอบครัวอยู่อาศัยมานาน บางส่วนกลัวการเปลี่ยนแปลงของราคาค่าเช่าไปจากเดิม การต่อต้าน การไม่ยอมรับข้างต้นทำให้การเคหะแห่งชาติต้องตั้งคณะกรรมการการมีส่วนร่วมขึ้นมา เพื่อเข้ามาขับเคลื่อนการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดงขึ้น และได้ประสานความร่วมมือจากหลากหลายหน่วยงาน ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน นักวิชาการ สำนักงานเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร รวมถึงสำนักงานประมาณอีกด้วย (อัชฌา วะเกิดเบ็ม, 2561)



ภาพประกอบ 6 ชุมชนดินแดงในอดีต

ที่มา : Estopolis, (2562)

หากย้อนกลับไปการเคหะแห่งชาติ ไม่ได้เริ่มฟื้นฟูครั้งนี้เป็นครั้งแรก แต่ได้มีการนำเสนอแผนแม่บทเพื่อฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดง ต่อคณะรัฐมนตรีครั้งแรกตั้งแต่ปี พ.ศ. 2543 คณะรัฐมนตรีได้ให้ความเห็นชอบ แต่ไม่สามารถดำเนินการได้เนื่องจากถูกต่อต้านจากกลุ่ม ประชาชน และกลุ่มที่อ้างตัวเป็นแกนนำผู้คัดค้านต่อต้านไม่ให้เกิดการฟื้นฟู และมีปัญหา อุปสรรคตามมาอีกมากมาย เนื่องจากชาวชุมชนดินแดงยังไม่เข้าใจ

ว่าทำไมถึงต้องมีการฟื้นฟู เหตุผลต่าง ๆ พวกเขาไม่ได้เข้าใจในส่วนตรงนี้ ทำให้เกิดการต่อต้านเกิดขึ้น การดำเนินงานนี้จึงกินระยะยาวนานพอสมควรมากกว่า 16 ปี จนมาถึงในยุครัฐบาล พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา (นายกรัฐมนตรี) ที่ได้ให้ความสำคัญในการแก้ไขปัญหาความยากจน โดยได้กำหนดนโยบายการพัฒนาที่อยู่อาศัยสำหรับผู้มีรายได้น้อยให้มีความมั่นคงในการอยู่อาศัย โดยแนวทางการพัฒนาพื้นที่เพื่อรองรับผู้อยู่อาศัยเก่า และใหม่ อีกทั้งยังเปิดโอกาสให้เอกชนร่วมลงทุนในโครงการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดงระยะที่ 3 และระยะที่ 4 ภายใต้พระราชบัญญัติการให้เอกชนร่วมลงทุนในกิจการของรัฐ พ.ศ. 2556 เพื่อไม่ให้ขาดสภาพคล่องเพื่อนำรายได้ที่ได้มาชดเชยกับการลงทุนกับโครงการเพื่อสังคม และยังสามารถทำให้การดำเนินเป็นไปอย่างสำเร็จ และมีประสิทธิภาพ การปรับปรุงพื้นที่ของแฟลตดินแดงนั้น ทางหน่วยงานภาครัฐจะเล็กลย้ายผู้อยู่อาศัยที่อยู่ในอาคารที่ทรุดโทรมมากที่สุด มาয়ังอาคารที่สร้างใหม่ก่อนจึงจะทำการทุบ และรื้อถอนอาคารเก่าเพื่อสร้างอาคารแฟลตดินแดงเฟสใหม่ โดยจะแบ่งออกเป็น 4 ระยะดังนี้

ระยะที่ 1 : แปลง G มี 1 อาคาร 334 ยูนิต (ปัจจุบันสร้างเสร็จและย้ายผู้อยู่อาศัยเข้าเรียบร้อยแล้ว)

ระยะที่ 2 : แปลง A1 และ D1 รวม 2 อาคาร 1,247 ยูนิต

ระยะที่ 3 : มีจำนวน 5 อาคาร รวม 3,333 ยูนิต

ระยะที่ 4 : จำนวน 3 อาคาร รวม 1,632 ยูนิต

ปัจจุบันโครงการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดง ระยะที่ 1 ได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว ด้วยการก่อสร้างโครงการอาคารพักอาศัยแปลง G เป็นอาคารแรก จำนวน 334 หน่วย เพื่อรองรับผู้อยู่อาศัยเดิม อาคารแฟลตที่ 18 - 22 ล่าสุดอยู่ระหว่างดำเนินการก่อสร้างโครงการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดง ระยะที่ 2 อาคาร A1 และอาคาร D1 จำนวน 1,247 หน่วย ซึ่งคาดว่าจะแล้วเสร็จภายในปี 2566 จากภารกิจของการเคหะแห่งชาติที่นอกเหนือจากการพัฒนาที่อยู่อาศัยให้กับประชาชน โดยเฉพาะกลุ่มผู้มีรายได้น้อย และกลุ่มเปราะบางแล้วยังมีเป้าหมายในการยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้อยู่อาศัยในชุมชน ทำให้การก่อสร้างอาคาร G ซึ่งเป็นโครงสร้างขนาดใหญ่ จะมีการแบ่งพื้นที่ใช้สอยอย่างเหมาะสม ในขนาดห้องพัก 33 ตร.ม. โดยแบ่งออกเป็น 1 ห้องนอน 1 ห้องน้ำ พร้อมระเบียง ไชน์ห้องรับแขก และห้องครัว พร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครัน

นอกจากนี้ ยังมีพื้นที่สวนหย่อม พื้นที่สันทนาการ ศูนย์สุขภาพ รวมถึงพื้นที่ลาดฟ้าของโครงการจัดให้เป็นที่พักปลูกแปลงผัก ซึ่งเป็นกิจกรรมที่ทำให้วิถีชีวิตของคนดินแดงเปลี่ยนไป นอกจากสามารถนำผักที่ปลูกมาบริโภคแล้ว ยังสามารถนำมาจำหน่าย โดยนำรายได้ 60% มาเป็นค่าแรงให้กับคนที่ทำหน้าที่ดูแลแปลงผัก ส่วนอีก 40% นำมาซื้อเมล็ดพันธุ์เพิ่มเติมเพื่อต่อยอดโครงการต่อไป ผู้ร่วมโครงการส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุ ที่พักอยู่ในอาคารแปลง G ที่ต้องการใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ซึ่งประโยชน์ที่ได้ชัดเจน นอกจากสร้างการมีส่วนร่วมให้คนในชุมชนแล้ว ยังตอบโจทย์เป้าหมายของการเคหะแห่งชาติในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้อยู่อาศัยในชุมชนอีกด้วย และจากการที่ผู้ศึกษาได้ไปศึกษาหลังจากประชาชนเข้าอยู่

แพลตฟอร์ม พบว่า “ประชาชนที่ย้ายเข้ามาอยู่ที่อาคารแปลง G ทุกคนรู้สึกมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และรู้สึกว่าเมื่อย้ายเข้ามาที่อาคารนี้แล้ว ทุกอย่างเปลี่ยนภาพไปจากเดิมที่เป็นเหมือนชุมชนแออัดมาเป็นอาคารที่สูงขึ้น แม้จะส่งผลให้วิถีชีวิตของเขาเปลี่ยนไป แต่สิ่งที่เขาได้คือคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ทำให้เขารู้สึกมีความสุขมากยิ่งขึ้นด้วย” (อัจฉรา วัฒนเกิดเป็ม, 2561; นิพัท ทวนนวรรตน์, 2540)

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับแพลตฟอร์มแดง และโครงการรื้อย้ายแพลตฟอร์มแดง สรุปได้ว่า จากการเข้าไปศึกษาหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบได้มีการติดตาม เห็นความสำคัญของที่อยู่อาศัย และการพัฒนาที่อยู่อาศัยของประชาชนผู้มีรายได้น้อยมาโดยตลอด แต่เนื่องด้วยประชาชนขาดความรู้ความเข้าใจ ไม่ได้รับความรู้ที่ถูกต้อง อีกทั้งบางส่วนไม่เปิดใจยอมรับการเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ ทำให้การดำเนินงานดังกล่าวเกิดปัญหาล่าช้า เกิดคัดค้านต่อต้านจากกลุ่มชาวชุมชนดินแดงขึ้น ทำให้กินระยะเวลานาน ในการดำเนินนโยบายเป็นอย่างมาก ทำให้หน่วยงานที่รับผิดชอบต้องตั้งคณะกรรมการที่เข้ามาขับเคลื่อนในเรื่องของการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดงขึ้น และได้ประสานความร่วมมือจากหลากหลายหน่วยงาน ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน นักวิชาการ สำนักงานเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร รวมถึงสำนักงานประมาณ เพื่อหาแนวทางข้อสรุปของนโยบายร่วมกัน จากความร่วมมือดังกล่าวข้างต้นล้วนทำให้ทัศนคติของชาวชุมชนดินแดงเปลี่ยนไป จากไม่ยอมรับเป็นยอมรับได้ ซึ่งเราจะเอาข้อมูลทั่วไปและการรื้อย้ายชุมชนดินแดงมาใช้เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการศึกษา และใช้ไล่เรียงปรากฏการณ์เพื่อให้เรื่องราวปรากฏการณ์ต่าง ๆ ชัดเจนยิ่งขึ้น ในการศึกษา เพื่อหาเหตุผล แนวทางที่หน่วยงานภาครัฐได้ดำเนินการที่ทำให้ประชาชนชุมชนดินแดงยอมรับโครงการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดงในครั้งนี้

## 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาผู้ศึกษาได้ค้นคว้างานวิจัย แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มแรกเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยของผู้มีรายได้น้อย ส่วนกลุ่มที่สองเกี่ยวกับกระบวนการสร้างการยอมรับ และปัจจัยที่ทำให้การสร้างการยอมรับประสบความสำเร็จ ซึ่งได้รวบรวมมา ดังนี้

### 2.4.1 งานวิจัยเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยของผู้มีรายได้น้อย

อัจฉรา วัฒนเกิดเป็ม (2561) ได้ศึกษาการดำเนินนโยบายด้านการพัฒนาที่อยู่อาศัยสำหรับผู้มีรายได้น้อย: กรณีศึกษาการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดง ผลการศึกษาพบว่า การดำเนินนโยบายด้านพัฒนาที่อยู่อาศัยสำหรับผู้มีรายได้น้อย ในการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดง ได้แบ่งการดำเนินงานเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนแรกคือทางด้านกายภาพ จะเป็นก่อสร้าง การรื้อถอนและในส่วนการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับสังคม จะเป็นการมีส่วนร่วม โดยได้ทำการศึกษาในเรื่องของ การเงินการลงทุน สำรวจวิจัยเกี่ยวกับสภาพของชุมชน การตรวจสอบ ประเมินอาคาร การดำเนินการเข้าไปสำรวจความต้องการ ความคิดเห็นของชาวชุมชนดินแดง รวมถึง ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน การดำเนินงานโดยอาศัย การบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้แผนแม่บทที่มีความสมบูรณ์

เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของคนในชุมชน และนโยบายของทางภาครัฐ ซึ่งการดำเนินงานในการสร้างการยอมรับของคนในสังคมนั้นหน่วยงานได้เน้นให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในโครงการให้มากที่สุด เน้นการพูดคุย การทำความเข้าใจ ซึ่งในช่วงแรกของการทำงานโครงการมีประชาชนที่เข้าร่วมอีกทั้งยังมีแกนนำกลุ่มต่อต้านคัดค้านเข้ามา มีบทบาทสำคัญต่อคนในชุมชน ทำให้การดำเนินโครงการหยุดชะงักและใช้เวลานานมากในการทำงานแต่ละส่วน จึงจัดตั้งชุดสำรวจข้อมูล และมวลชน เพื่อลงพื้นที่เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับคนในชุมชน รวมถึงการประชาสัมพันธ์ สร้างความสัมพันธ์ที่ดี เพื่อที่จะหาแนวทางเพื่อเกิดการเข้าใจที่ตรงกัน ดำเนินการไปตามที่ประชาชนต้องการ และอยากให้เป็นมากที่สุด อีกทั้งการพัฒนาพื้นที่นี้เป็นภาคดำเนินการที่ไม่ใช่แค่ให้คนเก่าอยู่เท่านั้น แต่เป็นการสร้างเพื่อรองรับคนใหม่ มีโอกาสที่จะเข้าถึงโครงการของทางรัฐบาลด้วย อีกทั้งในโครงการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดงระยะที่ 3 และระยะที่ 4 ยังเปิดให้เอกชนเข้ามาร่วมลงทุน เพื่อไม่ให้รัฐนั้นขาดสภาพคล่องทางด้านการเงิน และจะได้นำเงินที่ได้ก็นำรายได้มาชดเชยในมุมของสังคม (อัจฉรา วัชรวิทย์, 2561)

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการศึกษาการดำเนินนโยบายด้านการพัฒนาที่อยู่อาศัยสำหรับผู้มีรายได้น้อย: กรณีศึกษาการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดง โดยเราจะเอาข้อมูลที่ได้มาใช้ในการเรียบเรียงข้อมูลจากชุดความจริงที่ได้จากงานวิจัยซึ่งหน่วยงานภาครัฐได้มีการสำรวจความต้องการความคิดเห็นของผู้อยู่อาศัย โดยเน้นให้ผู้อยู่อาศัยเข้ามามีส่วนร่วมในโครงการให้มากที่สุด แม้ในช่วงแรกของการทำงานโครงการมีกลุ่มต่อต้านคัดค้านทำให้การดำเนินโครงการกัณณะระยะเวลาจนต้องมีการตั้งคณะกรรมการเพื่อพูดคุยทำความเข้าใจและการปรับทัศนคติชาวชุมชนดินแดง ในการที่จะฟื้นฟูชุมชนดินแดง การดำเนินการมีประสานความร่วมมือจากหลายหน่วยงานรวมถึงสำนักงบประมาณ โดยมีเป้าหมายในการให้ความรู้ความเข้าใจถึงคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และให้ความมั่นคงในด้านที่อยู่อาศัยมุ่งแก้ไขแนวความคิดความเข้าใจของชาวชุมชนดินแดง เพื่อหาแนวทางการพัฒนาในภาพรวมร่วมกัน รวมถึงการนำเอาข้อมูลจากงานวิจัยดังกล่าวมาเรียงเป็นปรากฏการณ์ เพื่ออธิบายได้อย่างชัดเจน และเพื่อหาเหตุผลที่แท้จริงจากการยอมรับของประชาชนชาวดินแดงในการฟื้นฟูครั้งนี้

นิพัทธ์ ทนนวนรัตน์ (2540) ได้ทำการศึกษาแนวทางการรื้อย้ายสำหรับโครงการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดงเป็นการศึกษาแนวคิดการรื้อย้ายที่อยู่อาศัยและการฟื้นฟูเมือง กรณีศึกษาโครงการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดง โดยมีวัตถุประสงค์ของงานวิจัยคือ 1. เพื่อกำหนดนโยบายการรื้อย้ายที่อยู่อาศัยสำหรับโครงการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดง โดยทำการศึกษาจากแนวคิดการรื้อย้ายที่อยู่อาศัยและฟื้นฟูเมือง กรณีศึกษาโครงการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดง การศึกษาสภาพการอยู่อาศัยเดิม สังคม และเศรษฐกิจของผู้อยู่อาศัยในบริเวณที่ตั้งกรณีศึกษา และศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการรื้อย้ายที่อยู่อาศัย รวมถึงการเสนอแนะแนวทางการรื้อย้ายที่อยู่อาศัย โดยจากผลการศึกษาพบว่า ผู้อยู่อาศัยส่วนใหญ่มีพฤติกรรมที่จะหลีกเลี่ยง (ร้อยละ 33) พฤติกรรมที่จะประนีประนอม (ร้อยละ 28.6) พฤติกรรมที่จะให้ความร่วมมือ (ร้อยละ 22) และอาศัยเทคนิคการสำรวจเชิงพรรณนาพบว่า เป้าหมายสำหรับอาคารประเภทเช่าระยะสั้นของการคณะแห่งชาติ ส่วนใหญ่พอใจในทำเลที่ตั้ง ขณะเดียวกัน

ยอมรับว่าอาคารเฟลตมีสภาพเก่าทรุดโทรม และมีปัญหาในการอยู่อาศัยบางประการ อีกทั้งผู้อยู่อาศัยทั้งหมดเข้าใจว่าสิทธิครอบครองห้องเช่าสามารถซื้อขายได้และมีราคาเท่ากับ 200,000-250,000 บาทต่อห้องข้อค้นพบอื่น ได้แก่ ค่าเช่าเฉลี่ยต่อเดือนที่เต็มใจจ่ายสำหรับห้องเช่าที่สร้างใหม่ เท่ากับ 932 บาทต่อเดือน และยังพบอีกว่าผู้อยู่อาศัยเกือบทั้งหมด (ร้อยละ 98) ต้องการได้รับสิทธิในการเช่าห้องที่สร้างใหม่ ในขณะที่อีกบางส่วนของผู้อยู่อาศัยในกลุ่มนี้ (ร้อยละ 31) ยังต้องการความมั่นคงในการอยู่อาศัย กล่าวคือ ต้องการได้เช่าสิทธิ ระยะเวลา หรือได้ผ่อนซื้อกรรมสิทธิ์ในที่อยู่อาศัย และมีเพียงร้อยละ 3 เท่านั้นที่ต้องการขอรับเงินทดแทนและย้ายออก (นิพัทธ์พนมรัตน์, 2540)

จากการศึกษาบททบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากการศึกษาแนวทางการรื้อย้ายสำหรับโครงการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดง ดังกล่าวข้างต้นสามารถสรุปได้ว่าจากการศึกษาจากแนวคิดของประชาชนต่อการรื้อย้ายฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดง ในปี พ.ศ. 2540 ไม่ว่าจะเป็นสภาพการอยู่อาศัยสังคม และเศรษฐกิจ และเหตุผลจากกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับและไม่ยอมรับ ซึ่งจากการศึกษาดังกล่าวพบว่าประชาชนยังไม่มี ความเข้าใจ และไม่ยอมรับ มีความกลัวต่อปัจจัยหลาย ๆ อย่างที่ทำให้ไม่ต้องการที่จะย้ายที่อยู่ใหม่ ไม่มั่นใจว่าอาคารใหม่จะมั่นคงแข็งแรงมากน้อยแค่ไหน ขนาดห้องของใหม่ที่อาจจะเกิดถึงรวมถึงค่าเช่าที่อาจจะเพิ่มขึ้นด้วย อีกทั้งผลการศึกษากิจการนี้ยังแสดงให้เห็นถึงความต้องการอื่น ๆ ที่เป็นความต้องการของประชาชนชาวดินแดงหากมีการรื้อเฟลตดินแดง โดยเขาจะเอาข้อมูลที่ได้นั้นมามาได้เรียงเขียนสภาพความเป็นจริง ปัญหาที่เกิดขึ้นในช่วงก่อนหน้านั้นนโยบายนี้จะประสบผลสำเร็จ เพื่อให้เนื้อหาของวิจัยมีความชัดเจน

#### 2.4.2 งานวิจัยที่เกี่ยวกับกระบวนการสร้างการยอมรับ และปัจจัยที่ทำให้การสร้างการยอมรับประสบความสำเร็จ

##### กระบวนการสร้างการยอมรับ

การฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดง เป็นกรดำเนินงานที่อยู่ภายใต้การรับผิดชอบของกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ซึ่งเป็นหน่วยงานหลักในการแก้ไขปัญหที่อยู่อาศัยสำหรับผู้มีรายได้น้อยภายใต้แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาที่อยู่อาศัย 10 ปี (พ.ศ. 2559 - 2568) เพื่อเป็นกรอบการดำเนินงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหาที่อยู่อาศัยของประชาชน โดยมีนโยบายเสริมสร้างความเสมอภาค ลดความเหลื่อมล้ำ สร้างโอกาสในการเข้าถึงสวัสดิการสังคม และที่อยู่อาศัย โดยตัวโครงการฟื้นฟูเมืองดินแดงเกิดปัญหาติดขัดไม่สามารถดำเนินการได้เนื่องจากถูกต่อต้านจากประชาชนและจากกลุ่มที่อ้างเป็นแกนนำผู้คัดค้านและมีปัญหาและอุปสรรคมากมายทำให้การดำเนินงานกินระยะเวลามากกว่า 16 ปี หรือ 5 รัฐบาล แต่โครงการก็ไม่สามารถดำเนินต่อไปได้ ไม่ประสบผลสำเร็จตามที่คิดไว้ จนมาถึงในยุค รัฐบาลลุงตู่ พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี ที่เน้นการให้ความสำคัญกับคนจนทำให้ได้สั่งการให้มีการดูแลที่อยู่อาศัยของประชาชนมากขึ้น โดยได้กำหนดนโยบายการพัฒนาที่อยู่อาศัยสำหรับผู้มีรายได้น้อยให้มีความมั่นคงในการอยู่อาศัย ในการดำเนินการช่วงแรกทางการเคหะแห่งชาติได้ทำการลงพื้นที่สำรวจเพื่อทำการอธิบายถึงแผนการดำเนินงานโครงการปรับปรุงฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดง แต่พบว่าปัญหาแรกที่พบเลยก็คือ ชาวชุมชนดินแดงเกิดการต่อต้านเนื่องจากไม่เข้าใจและไม่ต้องการปรับเปลี่ยนจากการอยู่

อาศัยแบบเดิม ส่วนหนึ่งกลัวว่าจะต้องเสียที่อยู่อาศัยที่อยู่อาศัยมานานบางส่วนก็กลัวการเปลี่ยนแปลงของระดับราคาค่าเช่า การคณะแห่งชาติจึงต้องตั้งคณะกรรมการการมีส่วนร่วมที่เข้ามาขับเคลื่อนในเรื่องของการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดงขึ้นมา โดยการดำเนินงานใช้กระบวนการมีส่วนร่วมเพื่อให้สามารถตรวจสอบโครงการได้ เพราะจะทำให้คนในชุมชนดินแดงเกิดความเชื่อมั่นว่า โครงการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดงจะตอบโจทย์ได้ อีกทั้งมีการประชุมหารือเป็นประจำทุกเดือน และจัดกิจกรรมในวาระพิเศษ เพื่อให้รับทราบปัญหาที่สะท้อนผ่านมาจากตัวแทนผู้อยู่อาศัย กระบวนการดำเนินงานเริ่มตั้งแต่การเดินเข้าไปเคาะประตูหาชุมชนดินแดงทุกห้อง พูดคุย รับฟังสภาพปัญหา ตลอดจนเมื่อจะทำโครงการก็แบบกันให้เห็นเลยว่าตอนนี้จะมีการทำอะไรอย่างไร เช่น การประมวลหาผู้รับเหมา ประชาชนจะเห็นเป็นรายการเลยว่า ราคาหินเท่าไร ราคาทรายเท่าไร ทุกคนในคณะกรรมการ ต้องมีการรับรู้ ทั้งดึงหรือเสนอแนะแนวทางกันตลอดการดำเนินงานซึ่งในกระบวนการการดำเนินงานหากจุดไหนเกิดปัญหาจะมีการแจ้งแก้ไข และมีการติดตามตรวจสอบเป็นระยะๆ อีกทั้งหน่วยงานภาครัฐยังคอยให้ข้อมูล ความรู้แก่ผู้อยู่อาศัยผ่านตัวแทน และสื่อประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ประชาชนเข้าใจในการดำเนินนโยบายนี้ รวมถึงได้ประสานความร่วมมือจากหลากหลายหน่วยงานทั้งภาครัฐ ทั้งภาคเอกชน นักวิชาการ สำนักงานเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร รวมถึงสำนักงานประมาณได้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการครั้งนี้ เพื่อเพิ่มคุณภาพชีวิตให้คนในชุมชนดินแดงมีคุณภาพมากขึ้น โดยทางการคณะได้มีการจัดทำแบบสอบถามความสมัครใจของผู้อยู่อาศัยแฟลต 18-22 จำนวน 280 ราย ที่เป็นการย้ายรอบแรกในการประสงค์จะย้ายไปอาศัยในอาคารใหม่ แปลง G บริเวณสามเหลี่ยมดินแดง (อาคารแรก) สำหรับประชาชนที่ไม่มีความประสงค์จะย้ายก็จะมีกรดตยให้เงินหนึ่งองละ 4 แสนบาท นอกจากนี้ ภายหลังจากอาคารใหม่สร้างเสร็จทางการคณะแห่งชาติก็จะเปิดให้บุคคลภายนอกหรือผู้ที่อาศัยอยู่โดยรอบที่มีความสนใจสามารถเข้ามาสมัครเป็นผู้อยู่อาศัยรายใหม่ในโครงการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดงได้อีกด้วย

จากการพบพจนกรรมการในการดำเนินการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดงพบว่ามีการดำเนินงานภายใต้แนวคิดการบริหารจัดการปกครองที่เป็นการบริหารงานที่ต้องอาศัยการพึ่งพาระหว่างหน่วยงานองค์กรที่เกี่ยวข้องภาคเอกชน และรวมถึงที่สำคัญคือภาคประชาชน ประชาชนชาวดินแดงได้เข้ามามีส่วนร่วมในการร่วมจัดทำพูดคุยปรึกษา เปลี่ยนแปลงนโยบายให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนชุมชนดินแดงที่เป็นผู้อยู่อาศัยหลักที่ไม่ใช่แค่การกำหนดนโยบายโดยที่รัฐเป็นตัวกำหนดฝ่ายเดียวเพียงเท่านั้นแต่เป็นการพูดคุยปรับเปลี่ยนเพื่อให้ได้ข้อสรุปของนโยบายร่วมกันภายใต้การดำเนินงานประชาชนหลากหลายกลุ่มทำให้เกิดการมีทัศนคติที่แตกต่างกัน ทำให้ประชาชนบางกลุ่มยอมรับ และประชาชนบางกลุ่มเกิดการต่อต้าน คัดค้านไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้เกิดการฟื้นฟูชุมชนดินแดง แต่ด้วยการจัดทำนโยบายนี้ เป็นการบริการสาธารณะแนวใหม่ ที่เน้นประโยชน์สาธารณะ และมีการจัดการบริหารการปกครองที่มีการบริหารงานแบบพึ่งพาอาศัยกันจากหลากหลายหน่วยงานได้เข้ามามีส่วนร่วม มีการร่วมพูดคุยปรับเปลี่ยนให้เกิดความรู้ความเข้าใจในเหตุผลที่ต้องมีการเปลี่ยนแปลงหรือย้ายชุมชนดินแดงขึ้น ส่งผลทำให้การต่อต้านการเปลี่ยนแปลงนั้นค่อยๆ มีความเข้าใจมากขึ้นจากการรับรู้ เกิดการเปลี่ยนแปลง

ทัศนคติ ซึ่งทัศนคติที่เปลี่ยนแปลงไปนั้น เกิดจากความคิดในตัวบุคคลที่เกิดการเปลี่ยนแปลงจากการรับรู้ข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงถูกต้อง เกิดการเปลี่ยนแปลงในความคิดในตัวบุคคลที่เป็นเจ้าของพื้นที่อยู่อาศัย และเกิดการยอมรับการเปลี่ยนแปลงได้ในที่สุด

ปัจจัยที่ทำให้การสร้างการยอมรับประสบความสำเร็จ

ธาดาธิเบศร์ ภูทอง และ นันทมนมั่งสูงเนิน (2560) ได้ทำการศึกษาศักยภาพปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการยอมรับบริการสุขภาพผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้สูงอายุ เพื่อให้ได้แนวทางที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสุขภาพผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ เพื่อนำไปประกอบการพิจารณาแนวทางในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสุขภาพมาใช้ให้เหมาะสมกับผู้สูงอายุ ซึ่งจากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการยอมรับบริการสุขภาพผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้สูงอายุ ขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพกับอิทธิพลทางสังคมมากที่สุด และการต่อต้านการเปลี่ยนแปลง เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในเชิงลบต่อความตั้งใจในการยอมรับบริการสุขภาพผ่านทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ นอกจากนี้ยังพบว่า ความตั้งใจที่จะใช้ยังมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการใช้งานจริงของผู้สูงอายุ ขณะที่ปัจจัยด้านความคาดหวังในความพยายาม และความวิตกกังวลเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีไม่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้บริการสุขภาพผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่อย่างมีนัยสำคัญ (ธาดาธิเบศร์ ภูทอง และ นันทมนมั่งสูงเนิน, 2560)

จากการศึกษาบททวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากการศึกษาศักยภาพปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการยอมรับบริการสุขภาพผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้สูงอายุ สามารถสรุปได้ว่าเราจะเอาผลจากการศึกษาที่ได้มาช่วยดูในส่วนของปัจจัยอื่นที่ทำให้ประชาชนยอมรับนโยบายหลังจากเกิดการเปลี่ยนแปลง รวมถึงการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากฝั่งประชาชน เพื่อ ดู กระบวนการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ มีการดำเนินการอย่างไรให้ประชาชนรับรู้และยอมรับได้ อีกทั้งนำแนวคิดที่ได้จากการศึกษามาเพิ่มเติมส่วนในเนื้อหาการทบทวนวรรณกรรมของการศึกษาแนวทางการสร้างการยอมรับในการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดงให้ครบถ้วนสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

กรองเพชร ธนียรัตน์ (2562) ได้ทำการศึกษาศักยภาพปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับของประชาชนต่อโครงการโรงกำเนิดขยะผลิตไฟฟ้าเพื่อสิ่งแวดล้อมหนองแขม กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนในพื้นที่รอบๆ นั้นให้การยอมรับในตัวโครงการโรงกำเนิดขยะผลิตไฟฟ้าเพื่อสิ่งแวดล้อมฯ จากปัจจัยสำคัญ ประกอบด้วย 1) ผู้บริหารมีนโยบายและแผนกฎหมายที่เป็นประโยชน์ และเอื้อต่อการกำจัดขยะเป็นพลังงาน 2) ภาคเอกชนมีความพร้อมในการกำจัดขยะ 3) ประชาชนในกรุงเทพมหานครมีความเชื่อมั่น 4) มีเทคโนโลยีกำจัดขยะที่ปลอดภัย เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม 5) มีการเผยแพร่ข่าวสารที่ทั่วถึง ในทุก ๆ ฝ่าย 6) บุคลากรมีความรู้ ความเชี่ยวชาญเพียงพอ และสามารถให้ความรู้กับประชาชนได้อย่างต่อเนื่อง 7) มีงบประมาณเพียงพอที่จะดำเนินการหรือการซื้ออุปกรณ์ที่ต้องใช้ มีกิจกรรมที่พยายามที่จะสื่อสารเพื่อให้ประชาชนนั้นมีความเข้าใจอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งองค์กรที่ดูแลมีการเดินหน้า

ทำงานอย่างต่อเนื่องไม่หยุด ไม่ว่าจะเป็นการสร้างให้ประชาชนในพื้นที่เข้ามามีส่วนร่วม ไม่ว่าจะ เป็น ของ กรุงเทพมหานครของ บริษัทเอกชนที่ เป็นผู้รับจ้างในการดูแลโครงการด้วย 8) มีการตั้งศูนย์กำจัดขยะมูลฝอยที่มี ประสิทธิภาพ ถูกสุขลักษณะ และเปลี่ยนขยะที่เราทิ้งให้เกิดมาเป็นไฟฟ้าที่มีประโยชน์ เพื่อรองรับขยะที่มีโอกาส เกิดขึ้นได้จำนวนมากในทุกๆวัน ลดปัญหาที่ชาวบ้านเอาขยะไปฝัง หรือเอาขยะไปเผา ส่วนปัจจัยภายนอกที่เอื้อใน การดำเนินการโครงการที่ถือว่าเป็นโอกาสที่ดีของกรุงเทพมหานคร ในการขยายพื้นที่ดำเนินการคือ 1) รัฐบาลมี นโยบายในการกำจัดขยะที่ถูกต้อง อีกทั้งยังส่งเสริมการเปลี่ยนขยะเป็นพลังงานไฟฟ้าได้อีกด้วย 2) ภาคเอกชนมีองค์ ความรู้มากเพียงพอ และมีศักยภาพที่จะเข้ามาร่วมกับกรุงเทพมหานครกำจัดขยะ และการที่จะแปรรูปขยะเป็น พลังงานได้ 3) ประชาชนส่วนใหญ่มีความรู้ดี และมี ความเชื่อมั่นต่อกรุงเทพมหานครในการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม อีกทั้งมีความเชื่อมั่นเนื่องจากหน่วยงานมีการแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว เห็นได้จากการเปลี่ยนแปลงที่ชัดเจนๆ 4) เทคโนโลยีการกำจัดขยะทันสมัย เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม 5) พื้นที่เดิมที่ชาวบ้านเอาไปฝังกลบนั้นก็มีกลิ่นเหม็น เป็น ที่สะสมของเชื้อโรค แต่หลังจากได้มีการเปลี่ยนแปลงขยะเป็นไฟฟ้าได้แล้วนั้นสภาพแวดล้อม สิ่งแวดล้อมก็ เปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น และ 6) มีการปรับปรุงกฎหมายให้เอื้อต่อการจัดตั้งโรงงานกำจัดขยะผลิตไฟฟ้า (กรอง เพชร ธานี ทรัพย์, 2562)

จากการศึกษาบททบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากการศึกษาวิจัยที่มีผลต่อการยอมรับ ของประชาชนต่อโครงการโรงกำจัดขยะผลิตไฟฟ้าเพื่อสิ่งแวดล้อม หนองแขม กรุงเทพมหานคร สามารถสรุปผล การศึกษาได้ว่า เราจะเอาผลการศึกษาดังกล่าวมาใช้ในการสร้างการยอมรับของประชาชนต่อโครงการโรงกำจัดขยะผลิต ไฟฟ้าเพื่อ สิ่งแวดล้อม มาใช้ในการช่วยวางกรอบแนวคิด และเนื้อหาวิจัยให้ชัดเจนยิ่งขึ้น โดยศึกษา จากเนื้อหาตัวทฤษฎี และวิจัยที่ได้ เพื่อนำมาวิเคราะห์ เพื่อให้อกรอบแนวคิดให้ครอบคลุม และสมบูรณ์

ศิริลักษณ์ ปันทะนันท์ (2559) ได้ทำการศึกษาวิจัยการยอมรับของชุมชนที่มีต่อ โรงไฟฟ้า : กรณีศึกษาเปรียบเทียบในจังหวัดสุพรรณบุรี ได้เปรียบเทียบ 3 พื้นที่ใน อำเภอกู่ทอง จังหวัดสุพรรณบุรี โดยกำหนด พื้นที่เป็น 3 รูปแบบ ได้แก่ (1) องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโ่ง เป็นตัวแทนพื้นที่ที่มีโรงไฟฟ้าก่อตั้งอยู่แล้ว และ ประชาชนให้การยอมรับ (2) เทศบาลตำบลขุนพิด็จ เป็นตัวแทนพื้นที่ที่ยังไม่มีโรงไฟฟ้าและประชาชนให้การยอมรับ (3) เทศบาลตำบลจรเข้มสามพัน เป็นตัวแทนพื้นที่ที่ยังไม่มีโรงไฟฟ้า และประชาชนคัดค้านการสร้างโรงไฟฟ้าวิจัยเชิง สำรวจใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบ สัมภาษณ์ตัวแทนหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง และสัมภาษณ์เชิงลึกแกนนำคัดค้านโรงไฟฟ้าในพื้นที่ที่ยังไม่มีโรงไฟฟ้าและประชาชนคัดค้านการสร้าง โรงไฟฟ้าจากการศึกษาพบว่า ทั้ง 3 พื้นที่ให้ความสำคัญกับแต่ละปัจจัยที่ต่างกันดังนี้ (1) พื้นที่ที่มีโรงไฟฟ้าก่อตั้ง อยู่แล้วและประชาชนให้การยอมรับให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านเทคโนโลยีมากที่สุด รองลงมาคือปัจจัยด้านความ น่าเชื่อถือของโรงไฟฟ้า และปัจจัยด้านความปลอดภัย (2) พื้นที่ที่ยังไม่มีโรงไฟฟ้าและประชาชนให้การยอมรับให้ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการรับรู้ข้อมูลมากที่สุด รองลงมาคือปัจจัยด้านความปลอดภัย และปัจจัยด้าน

เทคโนโลยี (3) พื้นที่ที่ยังไม่มีโรงไฟฟ้า และประชาชนคัดค้านการสร้างโรงไฟฟ้าให้มีความสำคัญกับปัจจัยด้านอิทธิพลของผู้นำชุมชนมากที่สุด รองลงมาคือ ปัจจัยด้านความปลอดภัย และปัจจัยด้านเทคโนโลยี ทั้งนี้ ปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 พื้นที่ ให้ความสำคัญเหมือนกันอยู่ใน 3 ลำดับแรกคือ ปัจจัยด้านความปลอดภัย และปัจจัยด้านเทคโนโลยี (ศิริลักษณ์ ปันทะนันท์, 2559)

จากการศึกษาทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากการศึกษาทำการศึกษาศึกษาปัจจัยการยอมรับของชุมชนที่มีต่อ โรงไฟฟ้า : กรณีศึกษาเปรียบเทียบในจังหวัดสุพรรณบุรี ได้เปรียบเทียบ 3 พื้นที่ในอำเภออุทุมพร จังหวัดสุพรรณบุรี ที่มีการกำหนดพื้นที่แบ่งเป็น 3 รูปแบบ 1) เป็นตัวแทนพื้นที่ที่มีโรงไฟฟ้าก่อตั้งอยู่แล้ว และประชาชนให้การยอมรับ 2) เทศบาลตำบลขุนพิด็จ เป็นตัวแทนพื้นที่ที่ยังไม่มีโรงไฟฟ้า และประชาชนให้การยอมรับ 3) เทศบาลตำบลจรเข้สามพัน เป็นตัวแทนพื้นที่ที่ยังไม่มีโรงไฟฟ้า และประชาชนคัดค้านการสร้างโรงไฟฟ้า โดยเราจะเอาผลจากการศึกษาที่ได้ มาให้เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษากระบวนการที่ภาครัฐใช้ในการสร้างการยอมรับการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดงต่อไป ซึ่งนโยบายดังกล่าวข้างต้นที่ได้ศึกษานี้ เป็นนโยบายที่เปรียบเทียบการสร้างการยอมรับโรงไฟฟ้าทั้ง 3 โรงไฟฟ้าที่มีปัจจัยและเหตุผลในการสร้างโรงไฟฟ้าที่แตกต่างกันทำให้การศึกษาวิจัยขึ้นเดียวสามารถศึกษาศึกษาปัจจัยจากการยอมรับได้อย่างหลากหลายส่งผลดีในการนำเสนอหาปัจจัยที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้ มาเติมให้เนื้อหาของบททบทวนวรรณกรรมได้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น ทำให้เห็นปัจจัยที่สามารถนำมาใช้ในการสร้างการยอมรับ และช่วยให้สามารถวางกรอบในการวิจัยนี้ให้ครอบคลุมปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดการยอมรับได้ครบถ้วนสมบูรณ์ที่สุด

กุลวีร์ ภูวจรพานิช (2561) ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมการยอมรับการเปลี่ยนแปลงของบุคลากรหน่วยงานภาครัฐ กรณีศึกษา : กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ เป็นการศึกษาพฤติกรรมการยอมรับการเปลี่ยนแปลงของบุคลากรกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ โดยวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อปัจจัยทางจิตวิทยา (การเปิดรับสิ่งใหม่ และการรับมือกับความไม่แน่นอน) และการยอมรับการเปลี่ยนแปลง เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยทางจิตวิทยา (การเปิดรับสิ่งใหม่ และการรับมือกับความไม่แน่นอน) กับพฤติกรรมการยอมรับการเปลี่ยนแปลง รวมถึงศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยทางจิตวิทยาการเปิดรับสิ่งใหม่ กับการรับมือกับความไม่แน่นอนเพื่อหาแนวทางการจัดการการเปลี่ยนแปลง ผลการศึกษา พบว่า ความสัมพันธ์ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อปัจจัยทางจิตวิทยา (การเปิดรับสิ่งใหม่ และการรับมือกับความไม่แน่นอน) และพฤติกรรมการต่อต้านการเปลี่ยนแปลง พบว่าเพศไม่มีความแตกต่างกัน ยกเว้น การรับมือปัญหาที่ซับซ้อน เพศหญิงมีการรับมือปัญหาที่ซับซ้อนน้อยกว่าเพศชายอายุไม่มีความแตกต่างกัน ส่วนผลของการศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางจิตวิทยา พบว่า หากมีการเปิดรับสิ่งใหม่มาก การรับมือกับความไม่แน่นอนก็จะมากขึ้นตามไปด้วย และเมื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางจิตวิทยากับการต่อต้านการเปลี่ยนแปลง พบว่า หากมีการเปิดรับสิ่งใหม่มากมีการรับมือกับความไม่แน่นอนมาก จะส่งผลให้การต่อต้านการเปลี่ยนแปลงลดลง มีการยอมรับการเปลี่ยนแปลงได้มากขึ้นนั่นเอง ยกเว้น

ในส่วนของความไม่ยืดหยุ่นซึ่งเป็นหัวข้อย่อยของการต่อต้านการเปลี่ยนแปลง พบว่า แม้ว่าจะมีการเปิดรับสิ่งใหม่มาก แต่ความไม่ยืดหยุ่นไม่ได้น้อยลง (กุลวีร์ ภูวจรพานิชณ์, 2561)

จากการศึกษาทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากการศึกษาทำพหุติกรรมการยอมรับการเปลี่ยนแปลงของบุคลากรหน่วยงานภาครัฐ กรณีศึกษา : กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ เป็นการศึกษาพหุติกรรมการยอมรับการเปลี่ยนแปลงของบุคลากรกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ โดยวิจัยดังกล่าวเป็นวิจัยที่ดูปัจจัยการสร้างการยอมรับในมุมมองของการเปลี่ยนแปลงในองค์กร โดยเราจะเอาผลการศึกษาและปัจจัยที่ได้ มาดูเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษากระบวนการสร้างการยอมรับที่ภาครัฐใช้ในการฟื้นฟูเมื่อชุมชนดินแดง เพื่อนำปัจจัยและตัวทฤษฎีในเนื้อหาวิจัยที่ได้ศึกษามาช่วยเติมในส่วนของการวิเคราะห์ และวางกรอบในการวิจัยในครั้งนี้ เพื่อให้ได้กรอบแนวคิดที่มีผลต่อการสร้างการยอมรับได้มากที่สุด

จากการทบทวนวรรณกรรมสามารถสรุปปัจจัยที่ทำให้การสร้างการยอมรับประสบความสำเร็จดังตาราง

ตาราง 1 สรุปปัจจัยที่ทำให้การสร้างการยอมรับประสบความสำเร็จ

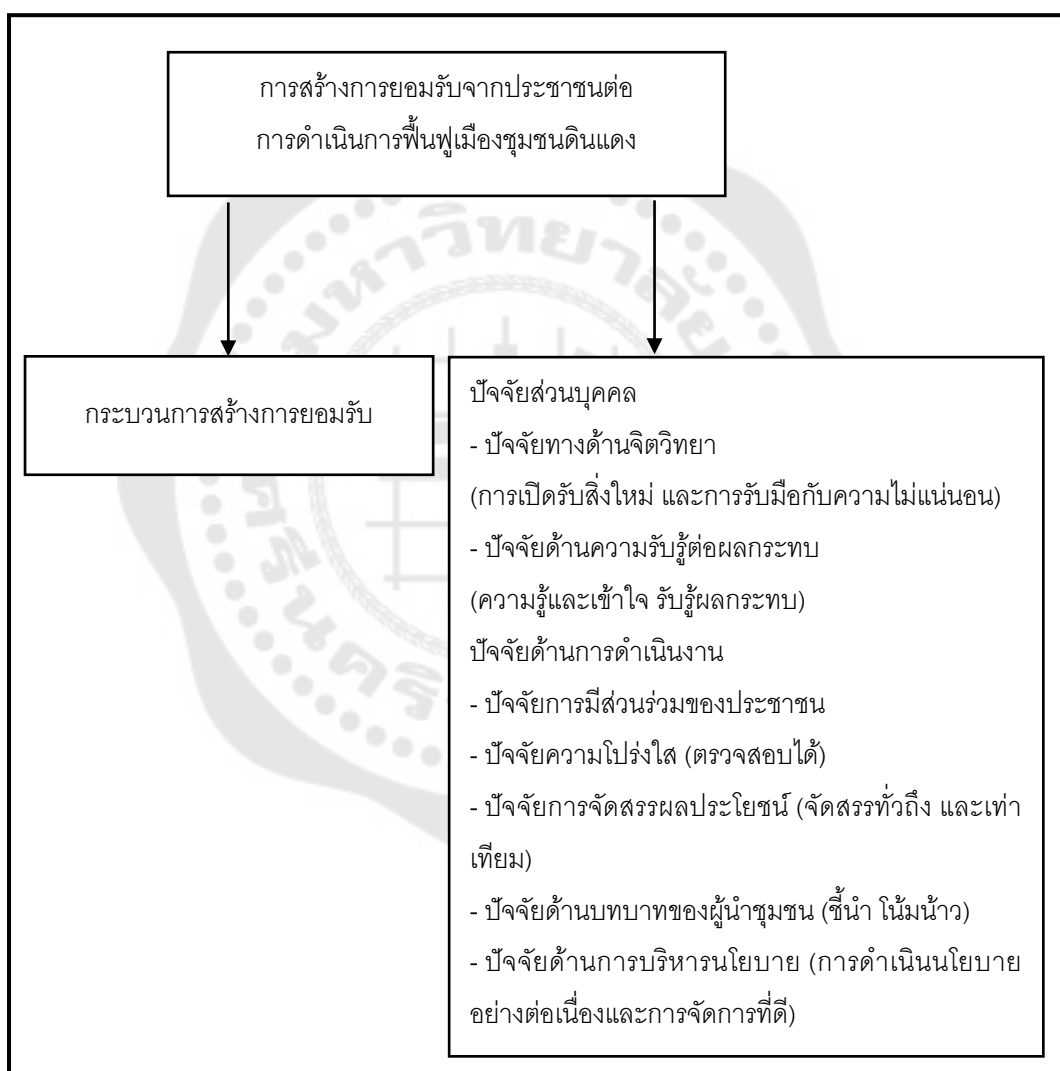
ประเด็นความสำคัญ	ธาดาธิเบศร์				
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	ภูทอง นัทธมน มั่งสูงเนิน (2560)	กรองเพชร ธนิยรัตน์ (2562)	ศิริลักษณ์ ปัทมะนันท์ (2559)	กุลวีร์ ภูวจรพานิช (2561)
1. ปัจจัยส่วนบุคคล					
ปัจจัยความคาดหวังในประสิทธิภาพ		✓			
ปัจจัยด้านความรู้ต่อผลกระทบ		✓			✓
ปัจจัยทางด้านจิตวิทยา (การเปิดรับสิ่งใหม่ และการรับมือกับความไม่แน่นอน)					✓
ปัจจัยด้านบุคลากร (ความรู้ความสามารถ)			✓		

## ตารางที่ 1 (ต่อ)

ประเด็นความสำคัญ	ธาดาธิเบศร์			
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ภูทอง , นัทธมน มั่งสูงเนิน (2560)	กรรองเพชร ธนิษรัตน์ (2562)	ศิริลักษณ์ ปัทมะนันท์ (2559)	กุลวีร์ ภูวจรพานิช (2561)
2. ปัจจัยด้านการดำเนินงาน				
1) ปัจจัยการมีส่วนร่วมของประชาชน	✓ (เชิงลบ)	✓		✓
2) ปัจจัยความโปร่งใส ตรวจสอบได้	✓	✓		
3) ปัจจัยด้านการรับผิดชอบต่อสังคม (ภาครัฐมีส่วนร่วมช่วยเหลือกิจกรรมของชุมชน, ชดเชย/ เยียวยาจากผลกระทบที่เกิดขึ้น, พัฒนา คุณภาพชีวิตของคนในชุมชนให้ดีขึ้น, ปฏิบัติตาม กฎหมายอย่างเคร่งครัด, ป้องกันและแก้ไขปัญหา อย่างเต็มที่)			✓	
4) ปัจจัยด้านเทคโนโลยี (ทันสมัย มีประสิทธิภาพ)		✓	✓	
5) ปัจจัยการจัดสรรผลประโยชน์			✓	
6) ปัจจัยด้านบทบาทของผู้นำชุมชน การขึ้นนำประชาชน โน้มน้าวใจประชาชน			✓	
ปัจจัยด้านการรับรู้ข้อมูล ให้ความรู้ความเข้าใจ		✓	✓	✓
7) ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ การรับรู้สถานการณ์การให้ข้อมูลข้อดี / ข้อเสีย / ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับโรงไฟฟ้า ความเชื่อใจ/ไว้วางใจ โรงไฟฟ้า			✓	
8) ปัจจัยด้านนโยบาย (นโยบายที่เกี่ยวข้องมีความต่อเนื่องชัดเจน มีแผนรองรับหลายแผน)		✓		
9) ปัจจัยด้านกฎหมาย (การบังคับใช้ กฎหมายใหม่ การปรับปรุงกฎหมาย กฎระเบียบท้องถิ่น)		✓		
10) ปัจจัยด้านงบประมาณ (มีการจัดตั้งงบประมาณ วางแผนการใช้จ่าย งบประมาณให้เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ)		✓		

จากศึกษาจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปได้ว่าปัจจัยใดบ้างที่ทำให้การสร้างการยอมรับประสบความสำเร็จ ได้แก่ปัจจัยหลายประการ ทั้งแนวคิดและทฤษฎีที่ได้ศึกษานั้น ตรงกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยผู้วิจัยได้แบ่งปัจจัยออกเป็น 2 กลุ่มหลัก ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านการดำเนินงาน และปัจจัยอื่นๆ ดังตารางข้างต้น

### กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพประกอบ 7 กรอบแนวคิดการวิจัย

ที่มา : โดยผู้วิจัย

## บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของหน่วยงานภาครัฐในการสร้างการยอมรับจากประชาชน เพื่อพัฒนาที่อยู่อาศัยของชุมชนดินแดง” ในครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดแนวทางการวิจัยไว้ดังนี้

3.1 การดำเนินการศึกษา

3.2 วิธีการดำเนินงาน

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

### 3.1 การดำเนินการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการรวบรวมข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์เชิงลึก (Depth Interview) เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง และมีหน้าที่รับผิดชอบการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดงโดยตรง เพื่อทราบกระบวนการที่หน่วยงานภาครัฐใช้ในการดำเนินงานในการสร้างการยอมรับจากประชาชน รวมถึงทราบปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการสร้างการยอมรับของประชาชนระหว่างการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดง

### 3.2 วิธีดำเนินงาน

การดำเนินงานในครั้งนี้มีประชากรที่ทำการศึกษา คือ

#### 3.2.1 ประชากรเป้าหมาย

เนื่องด้วยงานวิจัยชิ้นนี้มีวัตถุประสงค์สองประการทั้งนี้ประชากรเป้าหมาย ผู้ให้ข้อมูลหลักสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ดังนี้

เพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์ข้อที่หนึ่ง วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการของหน่วยงานภาครัฐในการสร้างการยอมรับจากประชาชนต่อการดำเนินการฟื้นฟูชุมชนดินแดง และผู้ให้ข้อมูลหลักมีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับการดำเนินการฟื้นฟูชุมชนดินแดง

เพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์ข้อที่สอง วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ โดยผู้ให้ข้อมูลหลักมีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงในการวิเคราะห์ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการสร้างการยอมรับของประชาชนระหว่างการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดง

### 3.2.2 การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview)

จากผู้ให้ข้อมูลหลักคือ

1. เจ้าหน้าที่รัฐในหน่วยงานที่รับผิดชอบในการดำเนินการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดง และประชาชนชุมชนดินแดง

(1) เจ้าหน้าที่เจ้าหน้าที่กองพัฒนาชุมชนดินแดง ฝ่ายฟื้นฟูและพัฒนาเมือง การเคหะแห่งชาติ เป็นเจ้าหน้าที่ที่มีส่วนร่วม และรับผิดชอบในการดำเนินการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดง

(2) ประชาชนชาวดินแดง ผู้นำชุมชนที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อสอบถามถึงกระบวนการของหน่วยงานภาครัฐในการสร้างการยอมรับจากประชาชน รวมถึงปัจจัยแห่งความสำเร็จในการสร้างการยอมรับจากประชาชนเพื่อฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดงที่ผ่านมา

### 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร ด้วยการค้นคว้าข้อมูลจากเอกสาร (Documentary research) รวบรวมข้อมูลจากหนังสือ เอกสารสิ่งตีพิมพ์บทความวิชาการ ฐานข้อมูลงานวิจัย งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากข่าว บทความจากสื่อออนไลน์ต่างๆ เพื่อศึกษากระบวนการของหน่วยงานภาครัฐใช้ในการสร้างการยอมรับจากประชาชน และเพื่อศึกษาว่าปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการสร้างการยอมรับจากประชาชน รวมถึงใช้ในการร้อยเรียงเรื่องราว ความเป็นมา และปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้องและชัดเจน

2. การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) โดยผู้ศึกษาจะใช้วิธีเลือกผู้ให้ข้อมูลแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยการสร้างเนื้อหาการสัมภาษณ์จากแบบสัมภาษณ์ ลงพื้นที่ไปสัมภาษณ์ด้วยตนเองกับผู้ให้ข้อมูลหลักตามที่ได้ระบุไว้ข้างต้น

### 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อตอบสนองต่อวัตถุประสงค์งานวิจัยทั้งสองประการ การวิเคราะห์ข้อมูลจึงมีวิธีการ ได้แก่ การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์เชิงลึกด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อสรุปกระบวนการที่ภาครัฐใช้ในการสร้างการยอมรับ และปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการสร้างการยอมรับของประชาชนระหว่างการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดง กรุงเทพมหานคร

## บทที่ 4 ผลการวิจัย

งานวิจัยฉบับนี้เป็นการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของหน่วยงานภาครัฐในการสร้างการยอมรับจากประชาชน เพื่อพัฒนาที่อยู่อาศัยของชุมชนดินแดง ซึ่งผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ มีวัตถุประสงค์ในการวิจัย ดังนี้ (1) เพื่อศึกษากระบวนการของหน่วยงานภาครัฐในการสร้างการยอมรับจากประชาชนต่อการดำเนินการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดง กรุงเทพมหานคร (2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการสร้างการยอมรับของประชาชนระหว่างการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดง กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยเพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ข้างต้น จึงแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

4.1 กระบวนการของหน่วยงานภาครัฐในการสร้างการยอมรับจากประชาชนต่อการดำเนินการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดง

4.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการสร้างการยอมรับของประชาชนระหว่างการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดง

4.3 วิเคราะห์ผลการวิจัย

### 4.1 กระบวนการของหน่วยงานภาครัฐในการสร้างการยอมรับจากประชาชนต่อการดำเนินการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดง

การศึกษากระบวนการของหน่วยงานภาครัฐในการสร้างการยอมรับจากประชาชน จึงมีการเก็บข้อมูลจากประชากร และผู้ให้ข้อมูลหลักในการวิจัย ได้แก่ เจ้าหน้าที่กองพัฒนาชุมชนดินแดง ฝ่ายฟื้นฟูและพัฒนาเมือง การเคหะแห่งชาติ จำนวน 4 คน ผู้นำชุมชน จำนวน 1 คน ประชาชนในชุมชน จำนวน 6 คน โดยเป็นบุคคลหลักที่มีส่วนร่วมในการดำเนินการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดง

โดยจากการเก็บข้อมูลพบว่า เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐมีกระบวนการสร้างการยอมรับที่สอดคล้องกับหลักแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service : NPS) และแนวคิดการบริหารจัดการปกครอง (Governance) ซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานการดำเนินงานอันมีค่านิยมประชาธิปไตย ความเป็นพลเมือง และผลประโยชน์สาธารณะ Uratsayae โดยสามารถแบ่งรายละเอียดกระบวนการต่าง ๆ ตามหลักแนวคิดข้างต้น ออกเป็นขั้นตอน ดังต่อไปนี้

4.1.1 การลงพื้นที่สำรวจสถานการณ์และความคิดเห็นของประชาชน เพื่อวางแผนการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ

กล่าวถึง โครงการฟื้นฟูที่อยู่อาศัยในเขตชุมชนดินแดง ถือว่าเป็นโครงการที่มีการตั้งต้นมาอย่างยาวนานนับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2543 ซึ่งภายหลังจากการเคหะแห่งชาติได้รับโอนความรับผิดชอบการดูแลเขตดินแดงมาจากประชาสงเคราะห์ในปี พ.ศ. 2516 ก็ได้รับการจิจจากรัฐบาลในปี พ.ศ. 2543 ให้ดำเนินการฟื้นฟูปรับปรุงที่อยู่อาศัยในชุมชนดินแดง ดังนั้น เจ้าหน้าที่การเคหะแห่งชาติจึงเริ่มลงพื้นที่สำรวจสภาพที่อยู่อาศัยในชุมชนดินแดงพบว่า ชุมชนดินแดง หรือเฟลตดินแดงมีอายุการใช้งานมานานหลายสิบปี อาคารมีการทรุดโทรมตามกาลเวลา แม้จะมีการซ่อมแซม และทาสีภายนอกให้ใหม่อยู่เสมอ แต่ระบบโครงสร้างภายในอาคารค่อนข้างทรุดโทรมและยากที่จะแก้ไข ทั้งยังอาจสร้างอันตรายต่อผู้อยู่อาศัยได้ โดยผู้ให้ข้อมูลกล่าวว่า

“ชุมชนดินแดงเป็นชุมชนเก่าแก่ ทางการเคหะแห่งชาติได้มีการรับโอนมาจากกรมประชาสงเคราะห์ ตั้งแต่ ปี 2516 อาคารก่อสร้างมานาน เบื้องต้นอาคารยังอยู่ได้ แต่มีลักษณะเก่า สภาพทรุดโทรม ดูแลยาก ซ่อมแซมบ่อยครั้ง ปูนมีการร่วงแตกลงมาจากเพดานเกิดความไม่ปลอดภัยในการอยู่อาศัย เลยต้องมีการลงพื้นที่เพื่อสำรวจอาคาร ประกอบกับพื้นที่รอบ ๆ ดินแดงเป็นพื้นที่ที่พัฒนาไปหมดแล้ว แต่ชุมชนดินแดงกลับยังเก่า (สลัม) จึงนำมาซึ่งโครงการปรับปรุง” – เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐ

และเมื่อพบปัญหาสภาพที่อยู่อาศัย เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐจึงดำเนินการลงพื้นที่เข้าหาประชาชนผู้อยู่อาศัย แต่พบว่าในเวลานั้น ประชาชนผู้อยู่อาศัยในพื้นที่เกิดความไม่เข้าใจ กลัวการเปลี่ยนแปลงจากที่อยู่อาศัยเดิมที่ตนเคยอยู่มานาน รวมถึงมีปัจจัยจากผลกระทบทางการเมืองเข้ามาเกี่ยวข้อง กล่าวคือ

“โครงการฟื้นฟู เริ่มมาตั้งแต่ปี 2543 โดยภายหลังจากการเคหะรับโอนมา จึงได้รับการจิจในการฟื้นฟูเขตดินแดง เพราะมีสภาพทรุดโทรม มีปัญหาเรื่องสภาพแวดล้อม และให้มีการลงพื้นที่ เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนให้มากที่สุด ซึ่งแรก ๆ ถือว่าได้รับการต่อต้านอยู่ เนื่องจากผลกระทบทางการเมือง และความไม่ต้องการย้ายของประชาชน รวมถึงยังมองว่าการเคหะไม่ใช่เจ้าของ ทำไม่ถึงเข้าไปจัดการเรื่องการปรับปรุง” – เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐ

โดยแต่ละคนมีความเข้าใจที่แตกต่างกันไป จึงเกิดการต่อต้านขึ้น ทั้งนี้ ประชาชนเริ่มมีการแยกเป็นกลุ่ม ๆ มีกลุ่มที่ตั้งขึ้นเป็นแกนนำในการต่อต้าน กลุ่มประชาชนที่ต่อต้าน และกลุ่มประชาชนที่ไม่ได้ออกเสียง ดังจะเห็นได้จากข้อมูล ดังนี้

“ปัญหาคือ ความรู้สึก และความเข้าใจของประชาชน เพราะการจะให้เข้าใจบริบทของการฟื้นฟู ต้องสร้างให้เกิดผลประโยชน์มากที่สุด เพราะหากเสียผลประโยชน์ ประชาชนก็คงไม่ยอมให้เกิดการฟื้นฟู” – เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐ

“ประชาชนเขาจะวิตกกังวลกัน เนื่องจากช่วงนั้นมีการไม่ยอมรับของบางกลุ่มที่ไม่อยากให้สร้าง จริง ๆ โครงการนี้เกิดขึ้นมาหลายรัฐบาลแล้ว แต่ไม่สามารถสำเร็จได้ เพราะคนในพื้นที่เขาไม่ค่อยเข้าใจ เขาคิดว่าถ้าฟื้นฟูมาก็อาจจะไม่ดีเหมือนเดิม” – ผู้นำชุมชนตามธรรมชาติ

ในขั้นตอนการลงพื้นที่สำรวจดังกล่าว จะเห็นได้ถึงปัญหาของการต่อต้านจากประชาชนในครั้งนี้มีประเด็นหลักในเรื่องของความรู้สึกและความเข้าใจของประชาชน การไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลง โดยประชาชนในพื้นที่ที่มีความตระหนักถึงเรื่องผลประโยชน์จากการฟื้นฟูชุมชนดินแดงเป็นสำคัญ ซึ่งหากการฟื้นฟูของภาครัฐไม่ได้นำมาซึ่งประโยชน์ต่อตนในแง่มุมต่าง ๆ ก็ไม่มีความจำเป็นที่ต้องให้มีการเปลี่ยนแปลงฟื้นฟู ทั้งนี้ จะเห็นได้จากการลงพื้นที่ของหน่วยงานภาครัฐในครั้งแรกพบกลุ่มต่อต้านหลัก คือกลุ่มแกนนำต่อต้าน พยายามที่จะต่อต้านขัดขวางการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ อีกทั้งยังตั้งตัวเป็นแกนนำเสี่ยงที่พยายามที่จะพูดคุยกับคนในชุมชนให้ไม่ยอมรับนโยบาย หาข้อที่จะมาแย้งเพื่อสกัดขัดขวางไม่ให้เกิดการฟื้นฟูสำเร็จได้ การดำเนินงานดูจะไม่สำเร็จตามที่ตั้งไว้ ดังนั้น ในเวลาต่อมาหน่วยงานภาครัฐจึงได้มีการให้หน่วยงานทางการศึกษาเริ่มลงพื้นที่สำรวจข้อมูล จัดทำวิจัย (research) เพื่อสำรวจความคิดเห็นของประชาชน



ภาพประกอบ 8 ชุมชนดินแดงในอดีต

ที่มา : Estopolis, (2562)

จากข้างต้นเมื่อการลงพื้นที่ในครั้งแรกพบกับปัญหา จากการที่ประชาชนผู้อยู่อาศัยมีเสียง การต่อต้านไม่รับนโยบายการฟื้นฟูชุมชนดินแดง ประกอบกับพบปัญหาในการนำเรื่องไปเสนอต่อ คณะรัฐมนตรี (ค.ร.ม.) เนื่องจากข้อมูลยังไม่มีความชัดเจน และไม่เพียงพอต่อการตัดสินใจอนุมัติให้มีการปรับปรุงฟื้นฟูชุมชนดินแดง ดังนั้นหน่วยงานภาครัฐจึงต้องกลับมาวางแผนการดำเนินงาน และมีความคิด ริเริ่มในการฟังเสียงจากประชาชนอย่างเข้มข้นอีกครั้ง โดยเริ่มจากการจัดจ้างให้นักวิจัยจากหน่วยงานทาง การศึกษาเข้ามาจัดทำวิจัยสำรวจความคิดเห็นของประชาชนผู้อยู่อาศัยในพื้นที่ พยายามหาความเป็นไปได้ใน การสร้างการยอมรับจากประชาชนในครั้งนี้ แต่ด้วยระหว่างการลงพื้นที่สำรวจของนักวิจัย เกิดปัญหาการกีด กัน และการไม่ยอมรับของผู้นำต่อต้านและประชาชน ทำให้การทำวิจัยเป็นไปด้วยความยากลำบาก และมี ภาพรวมจากกระบวนการสร้างการยอมรับดูจะไม่เป็นผลสักเท่าไรนัก ดังจะเห็นได้จากข้อมูลสัมภาษณ์ว่า

“จากเสียงการต่อต้านของประชาชน ได้มีการจ้างนักวิจัยทำ research เพื่อสำรวจ ความคิดเห็นของประชาชน เพื่อหาความเป็นไปได้ของนโยบาย แต่ด้วยแกนนำกลุ่มต่อต้าน พยายามที่จะ ขัดขวางการทำงานของเจ้าหน้าที่ ด้วยการจัดที่ไว้ให้นักวิจัยที่ใต้ตึก ไม่ให้เดินสำรวจความคิดเห็น ทำให้การ ทำงานค่อนข้างมีความลำบาก บวกกับประชาชนยังไม่เข้าใจมากพอ และยังไม่ยอมให้มีการฟื้นฟู” - เจ้าหน้าที่ หน่วยงานภาครัฐ

“ในการลงพื้นที่ในช่วงแรก ๆ ถือว่าได้รับการต่อต้านจากประชาชนอยู่ เนื่องจาก ผลกระทบทางการเมือง และความไม่ต้องการย้ายของประชาชน โดยมีการคัดค้านอยู่นานถึง 16 ปี แม้กระทั่งได้ มีการจ้างสถาบันการศึกษา ให้ที่มิวิจัยได้ลงไปสำรวจความคิดเห็นของประชาชน แต่ประชาชนไม่เห็นด้วยกับ การย้ายออกและการปรับปรุง ซึ่งในเริ่มแรกก็ยังไม่สามารถเปลี่ยนแปลงอะไรได้ ขยับเคลื่อนไม่ได้ ยังไม่ได้มีท่าที ที่จะสำเร็จ” - เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐ

“การดำเนินการไม่สำเร็จมาถึง 16 ปี ที่ผ่านมาได้มีการจ้างอาจารย์ จ้างที่มิวิจัยลง พื้นที่สำรวจ แต่ผู้อาศัยไม่เห็นด้วยกับการปรับปรุง” - เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐ

จากผลตอบรับในการดำเนินการครั้งที่สองนี้ที่ยังพบการต่อต้านจากประชาชนอย่าง ชัดเจน ทำให้หน่วยงานภาครัฐ เห็นว่าการทำวิจัย (research) ไม่ได้ก่อให้เกิดการยอมรับโดยตรง และไม่สามารถเข้าถึงตัวประชาชนได้จริง จึงมีการใช้วิธีให้เจ้าหน้าที่ของการเคหะฯ ลงพื้นที่ไปดำเนินการเอง เพื่อให้ สามารถเข้าถึงประชาชนได้มากที่สุด โดยมีการจัดตั้งคณะกรรมการการมีส่วนร่วมขึ้น เพื่อดำเนินงานในส่วนนี้ ซึ่งนำไปสู่กระบวนการที่สอง คือ การปรับเปลี่ยนทัศนคติและบทบาทของเจ้าหน้าที่



ภาพประกอบ 9 บรรยายการลงพื้นที่

ที่มา : เจ้าหน้าที่ฝ่ายฟื้นฟูและพัฒนาเมือง การเคหะแห่งชาติ

#### 4.1.2 การปรับเปลี่ยนทัศนคติและบทบาทของเจ้าหน้าที่

จากผลการดำเนินงานที่ไม่ประสบความสำเร็จในปี พ.ศ. 2543 ก็มีการทิ้งช่วงและเกิดการหยุดชะงักของการดำเนินงานไป เนื่องจากสถานการณ์ทางการเมืองและการเปลี่ยนผ่านรัฐบาลใหม่ อย่างไรก็ตาม ในระหว่างของการเปลี่ยนผ่านนั้น การเคหะแห่งชาติก็ยังคงมีการหารือปรับแนวทางการดำเนินงานอยู่อย่างต่อเนื่อง จนกระทั่งในปี พ.ศ. 2559 รัฐบาลได้มอบหมายภารกิจให้กับการเคหะแห่งชาติอีกครั้งในการปรับปรุงฟื้นฟูเขตชุมชนดินแดงให้สำเร็จ โดยมีเป้าหมายคือ การได้รับการยอมรับจากประชาชนในพื้นที่เป็นสำคัญ

ดังกล่าว ทำให้การเคหะแห่งชาติในฐานะหน่วยงานหลักที่ได้รับภารกิจงาน ได้มีการปรับเปลี่ยนวิถีกระบวนการดำเนินการ และร่วมกันหารือลงความเห็นเพื่อเปลี่ยนแปลงทัศนคติของเจ้าหน้าที่ทุกคน จากผู้ที่เป็นเจ้าของโครงการ ไปสู่ การเป็นผู้ที่สนับสนุนประชาชน และส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามา มีบทบาท มีส่วนร่วมในการฟื้นฟู เรียกได้ว่าเป็นธงเป้าหมายหลักในการดำเนินการครั้งใหม่ ซึ่งเริ่มต้นได้มีการจัดตั้งคณะกรรมการการมีส่วนร่วมขึ้น โดยมีเจ้าหน้าที่การเคหะแห่งชาติลงพื้นที่ และได้รับความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่หลากหลายฝ่าย ไม่ว่าจะเป็นเจ้าหน้าที่เขตดินแดง ผู้นำชุมชน ทหาร ตำรวจ และหน่วยงานอื่น ๆ เช่น พัฒนาชุมชน เพื่อร่วมกันสำรวจข้อมูล และเพื่อสร้างการตรวจสอบการทำงาน สร้างความโปร่งใส รวมถึงมุ่งให้ข้อมูลด้านต่าง ๆ ให้กับประชาชนให้ได้มากที่สุด โดยคณะกรรมการเหล่านี้มีบทบาทหลักของตนเอง และร่วมพูดคุยกับประชาชนผู้อยู่อาศัยในพื้นที่ ทั้งนี้ การลงพื้นที่ครั้งนี้มีเป้าหมาย เพื่อโน้มน้าวให้ผู้อาศัยเข้าใจถึงปัญหาที่ต้องปรับปรุง และรัฐบาลสนับสนุนให้มีการปรับปรุง เพื่อความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินของประชาชน รวมถึงการจัดโครงการเมืองให้สวยงามและเป็นระบบระเบียบมากยิ่งขึ้น ตลอดจนภายใต้การโน้มน้าว

น้ำวนั้นจะต้องมีการรับฟังความคิดเห็นและปัญหาของประชาชนอย่างสม่ำเสมอ เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานระหว่างภาคประชาสังคม โดยเจ้าหน้าที่กล่าวว่า

“ผู้อาศัยในเขตดินแดงค่อนข้างมีความคิดรักและห่วงใยในพื้นที่ และมีความคิดทางการเมือง และนโยบายที่แตกต่างจากเจ้าหน้าที่ จึงต้องค่อยๆ เข้าถึงประชาชน พยายามเปิดรับฟังปัญหาของผู้อาศัยทุกท่านในทุกครั้งของการสำรวจ เจ้าหน้าที่ต้องใช้เวลาในการลงพื้นที่ ถึงจะเริ่มได้รับความไว้วางใจ โดยวิธีการโน้มน้าวคือ ต้องใช้ความเข้าใจ สร้างความเชื่อมั่น เน้นการอธิบายในหลักการพัฒนา เพื่อสร้างความปลอดภัย และให้เกิดประโยชน์ในระยะยาว รวมถึงมีการแต่งตั้งผู้นำตามธรรมชาติโดยการลงนามของผู้ว่าราชการจังหวัด (ผวจ.) เข้ามาช่วยในการเจรจา เป็นสื่อกลางในการสื่อสารแนวทางการพัฒนาให้กับประชาชน และวิธีที่ทำให้เกิดการยอมรับคือ การเปิดให้ชาวบ้านมีส่วนร่วมเชิงการตัดสินใจ มีการแสดงความคิดเห็นได้เต็มที่ มีการอบรมให้กับผู้นำตามธรรมชาติ และผู้นำชุมชน ให้เกิดความเข้าใจตรงกัน” – เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐ

ในขั้นตอนนี้ จะเห็นได้ว่า หน่วยงานภาครัฐมีความพยายามที่จะสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน ผ่านการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนด้วยการให้เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐที่ทำหน้าที่ดูแลเรื่องการเงินฟูโดยตรง เป็นผู้ลงพื้นที่ไปรับฟังความคิดเห็นของประชาชนให้ครบถ้วน โดยสังเกตเห็นถึงปัญหาการต่อต้าน ในเรื่องผลประโยชน์ของประชาชน และพยายามเก็บประเด็นปัญหาอื่น ๆ ที่ได้จากการลงพื้นที่ให้มากที่สุด เพื่อสนับสนุนการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นของประชาชน พร้อมทั้งสร้างการมีบทบาทตัดสินใจให้กับประชาชน และนำไปสู่การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันในขั้นต่อไป

#### 4.1.3 การสร้างความเข้าใจ และการให้ข้อมูลกับประชาชน

หลังจากเจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐแต่ละหน่วยงานได้มีการหรือแนวทางการดำเนินการร่วมกัน และมีการปรับเปลี่ยนทัศนคติในการทำงานใหม่ จึงเริ่มลงพื้นที่รอบแรก เจ้าหน้าที่ได้มีการลงพื้นที่ทำความเข้าใจ เริ่มจากการเดินเคาะห้องทีละห้อง เพื่อสำรวจเสียงของประชาชนก่อน เน้นการอธิบายในหลักการพัฒนา เพื่อสร้างความปลอดภัย และให้เกิดประโยชน์ในระยะยาว โดยทำความเข้าใจกับประชาชนทุกห้องทุกอาคาร ด้วยการลงพื้นที่ทุกวัน ไม่เว้นวันหยุด เสาร์ - อาทิตย์ เพื่อการเข้าถึงทุกกลุ่มให้ได้มากที่สุด และเร็วที่สุด โดยเจ้าหน้าที่กล่าวว่า

“การเคาะฯ จึงเริ่มวางแผนลงพื้นที่สำรวจ มีการเชิญชาวบ้านมาพูดคุยปัญหา และความต้องการ เพื่อสร้างการมีส่วนร่วม โดยมีเป้าหมายในการลงพื้นที่สำรวจข้อมูลผ่านการมีคำสั่งจากกระทรวง มีการร่วมมือจากเจ้าหน้าที่จากหลากหลายฝ่าย เพื่อสร้างการตรวจสอบการทำงาน และสร้างความโปร่งใสของกันและกัน รวมถึงมุ่งให้ข้อมูลด้านต่าง ๆ ให้กับประชาชน เช่น สิทธิประโยชน์ แผนการดำเนินการ การปรับปรุงห้อง ฯลฯ ทั้งยังแจ้งเหตุผลในการปรับปรุงอย่างชัดเจน” – เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐ

นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่ยังให้ข้อมูลเสริมว่า การลงพื้นที่ผ่านการร่วมมือกับเจ้าหน้าที่หน่วยงานต่าง ๆ ได้ช่วยให้การดำเนินงานราบรื่นขึ้น กล่าวคือ

“เรามีการปรับเปลี่ยนการดำเนินการ โดยเป็นการลงพื้นที่เชิงรุก ให้เจ้าหน้าที่ของกระทรวงเกษตรฯ ไปดำเนินการเอง โดยตั้งทีมดำเนินการลงไป 7-8 ทีม และสามารถระดมกำลังจากตำรวจทหาร และมีกรุงเทพมหานครส่งเจ้าหน้าที่มาช่วย ลงสำรวจทุกห้องในเขตดินแดง 72 อาคาร ที่ต้องย้ายออก และผู้มีสัญญา 846 ราย เพื่อขอความเห็นเรื่องการทำพื้นที่ชุมชน เบื้องต้นมีการต่อต้านจากบางกลุ่ม แต่ด้วยมีเจ้าหน้าที่ตำรวจทหารมาด้วย จึงทำให้การเจรจาเป็นไปได้ง่าย มีความสะดวกปลอดภัยมากขึ้น” - เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐ

อย่างไรก็ตาม จากการลงพื้นที่รอบแรกก็ได้การยอมรับจากประชาชนมาจำนวนหนึ่งบ้าง ก็เข้าใจยอมรับ แต่เหลืออีกส่วนใหญ่ก็ยังมี การต่อต้านจากกลุ่มแกนนำผู้ต่อต้าน และประชาชนที่ยังต่อต้าน ไม่ยอมรับ เนื่องจากเหตุผลกลัวการเปลี่ยนแปลง และติดปัญหาในอัตราค่าเช่าที่สูงขึ้น

ต่อมาเจ้าหน้าที่ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้มีการลงพื้นที่รอบที่สอง เพื่อเก็บตกประชาชนที่ไม่ยอมรับจากรอบแรก เพื่อให้ได้เสียงการยอมรับที่เพิ่มขึ้น หากมีกลุ่มไหนที่ยังไม่เห็นด้วย ยังไม่เข้าใจก็จะพยายามทำความเข้าใจกับประชาชนเรื่อย ๆ โน้มน้าวให้เห็นถึงประโยชน์ของการปรับปรุง จนมีบางส่วนเกิดการเปลี่ยนใจ (ใช้เวลาลงพื้นที่บ่อยครั้ง เพื่อโน้มน้าวอยู่เสมอ) ซึ่งจากการลงพื้นที่รอบสองก็สามารถเก็บตกประชาชนให้ยอมรับมากขึ้นได้ แต่ก็ยังมีประชาชนอีกจำนวนหนึ่งที่ยังไม่ยอมรับ และบางส่วนที่ยังนิ่งไม่ได้ออกเสียง แต่ก็ไม่ต่อต้าน โดยตลอดการดำเนินงาน เจ้าหน้าที่ภาครัฐได้พยายามใช้วิธีการต่าง ๆ เพื่อเข้าถึงประชาชน เห็นได้จากข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ดังนี้

“เจ้าหน้าที่ได้มีการเข้าพูดคุยกับคณะกรรมการชุมชนในเขตดินแดงทั้ง 1 และ 2 และจัดตั้งคณะกรรมการผู้นำทางธรรมชาติ (ประชาชนที่อาศัยในพื้นที่) เพื่อสร้างความเข้าใจ และพยายามพูดคุยให้เกิดความเห็นที่ตรงกับเจ้าหน้าที่อีกทางหนึ่ง เพื่อไปเป็นกระบอกเสียงในการเผยแพร่ให้กับชาวบ้าน โดยเป็นตัวกลางในการชักจูงโน้มน้าวให้ชาวบ้านเข้าใจในการปรับปรุงพื้นที่ และยอมรับ อีกทั้งชาวบ้านที่ยอมรับแล้ว ก็เป็นตัวช่วยในการตอบคำถาม สำหรับคนที่ไม่เข้าใจยังไม่ยอมรับด้วย” - เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐ

“ในการลงพื้นที่เราจะมี การลงพื้นที่เรื่อย ๆ หากมีผู้ไม่เห็นด้วย เราก็ลงพื้นที่ซ้ำอีก เพื่อให้ได้เสียงการยอมรับที่เพิ่มขึ้น จากการลงพื้นที่สิ่งที่ทำให้ประชาชนเกิดการยอมรับ คือ ทีมมีความชัดเจนในการพูดคุย มีการแลกเปลี่ยนกับชาวบ้าน รับฟังความเห็น และดำเนินการตามความต้องการของชาวบ้าน เพื่อนำข้อมูลไปของบประมาณในการปรับปรุง และเสนอต่อกรม.” - เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐ

“จากการลงพื้นที่ผู้อาศัยในเขตดินแดงค่อนข้างมีความคิดรัก และหวงแหนในพื้นที่ของตนเองที่อยู่อาศัยมานาน บวกกับมีความคิดทางการเมือง และนโยบายที่แตกต่างจากเจ้าหน้าที่ ทางเราจึง

ต้องค่อย ๆ เข้าถึงประชาชน พยายามเปิดรับฟังปัญหาของผู้อาศัยทุกท่านในทุกครั้งของการสำรวจ” -  
เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐ

“โดยหลัก ๆ แล้วก็คือ ต้องเข้าใจ เข้าถึง ต้องเอาความเป็นจริงไปพูดให้กับชาวบ้าน ฟัง เขาถึงจะให้ความร่วมมือว่ามันดีกับเขานะ ถ้าการยกระดับการอยู่อาศัยแบบนี้จะมีการเปลี่ยนแปลง ในทิศทางที่ดีไม่ได้เสื่อมลง ทำให้คุณค่าความเป็นอยู่อาศัยของบ้านเรามันดีขึ้น ไม่ว่าจะเป็นความปลอดภัย ในชีวิตและทรัพย์สิน แล้วก็สุขภาพของเขาก็มีบ้านอยู่ที่อยู่มั่นคง และแข็งแรง” - ผู้นำชุมชนตามธรรมชาติ

หลังจากลงพื้นที่รอบสอง ก็ได้เสียงของประชาชนมาเกือบทั้งหมดแล้ว แต่ก็ยังคง มีบางส่วนที่ยังไม่ยอมรับ โดยจำนวนที่มีไม่สามารถนำเรื่องเข้าเสนอต่อคณะกรรมการ (ค.ร.ม.) ได้ ทางเจ้าหน้าที่จึงได้มีการลงพื้นที่เป็นรอบที่สาม เพื่อเก็บตกและทำความเข้าใจกรอบให้ได้เสียงการยอมรับ มากที่สุด จนในที่สุดก็สามารถนำเรื่องเข้าเสนอต่อ ค.ร.ม. ได้

“ผู้อาศัยในเขตดินแดงค่อนข้างมีความคิดรักและหวงแหนในพื้นที่ และมีความคิด ทางการเมือง และนโยบายที่แตกต่างจากเจ้าหน้าที่ จึงต้องค่อย ๆ เข้าถึงประชาชน พยายามเปิดรับฟังปัญหา ของผู้อาศัยทุกท่านในทุกครั้งของการสำรวจ เจ้าหน้าที่ต้องลงพื้นที่ประมาณ 3 เดือน ถึงจะเริ่มได้รับความ ไว้วางใจในร้อยละ 98 โดยวิธีการโน้มน้าวคือ ต้องใช้ความเข้าใจ สร้างความเชื่อมั่น เน้นการอธิบายในหลักการ พัฒนา เพื่อสร้างความปลอดภัย และให้เกิดประโยชน์ในระยะยาว รวมถึงมีการแต่งตั้งผู้นำตามธรรมชาติ โดยการลงนามของ ผวจ. เข้ามาช่วยในการเจรจา เป็นสื่อกลางในการสื่อสารแนวทางการพัฒนาให้กับประชาชน และวิธีที่ทำให้เกิดการยอมรับคือ การเปิดให้ชาวบ้านมีส่วนร่วมเชิงการตัดสินใจ มีการแสดงความคิดเห็นได้ เต็มที่ มีการอบรมให้กับผู้นำตามธรรมชาติ และผู้นำชุมชน ให้เกิดความเข้าใจตรงกัน” - เจ้าหน้าที่หน่วยงาน ภาครัฐ

นอกจากนี้ ทางหน่วยงานภาครัฐได้มีการดูแล และเยียวยาประชาชนในชุมชนดินแดง หากต้องการที่จะอยู่ต่อ ทางรัฐจะมีการชดเชยเงินค่าขนส่งย้ายตึกใหม่ ห้องละ 1 หมื่นบาท และหากไม่รับ นโยบาย (ย้ายออก) รัฐจะมีการชดเชยเงินให้ห้องละ 4 แสนบาท และค่าขนส่งย้ายออก 1 หมื่นบาท เช่นกัน

ในขั้นตอนนี้ จะเห็นได้ว่า หน่วยงานภาครัฐมีการลงพื้นที่เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับ ประชาชนโดยตรง โดยมีการลงพื้นที่อย่างต่อเนื่องพร้อมกับพูดคุยให้ข้อมูลของแผนการฟื้นฟูชุมชนเขตดินแดง ที่เป็นข้อเท็จจริง และรับฟังความคิดเห็นของประชาชนอย่างละเอียด โดยเฉพาะเรื่องผลประโยชน์ของประชาชน ที่โดยภาพรวมจะให้ความสำคัญกับความรู้สึกกลัวการเปลี่ยนแปลง และตีปัญหาในอัตราค่าเช่าที่สูงขึ้น ซึ่งสะท้อนถึงการปรับบทบาทของภาครัฐที่สามารถทำให้ประชาชนรู้สึกถึงการมีส่วนร่วม และแสดงความคิดเห็นของตนเองออกมา เป็นจุดเริ่มต้นของการเปิดกว้าง และสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในชุมชน ในขั้นตอนต่อไป



### ภาพประกอบ 10 ช่วงลงพื้นที่

ที่มา : เจ้าหน้าที่ฝ่ายฟื้นฟูและพัฒนาเมือง การเคหะแห่งชาติ

#### 4.1.4 การเปิดกว้าง และการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในชุมชน

หลังจากที่เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐ ได้มีการระดมการลงพื้นที่ เพื่อสร้างความเข้าใจ และตระหนักว่าการเปิดกว้าง และการมีส่วนร่วมของประชาชนในชุมชนเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นต่อการสร้าง การยอมรับจากประชาชนเป็นอย่างมาก และอีกหนึ่งอย่างที่ได้ให้ความสำคัญ คือ การให้ประชาชนเข้ามา มีส่วนร่วม เพื่อให้เข้าใจบริบทเหตุผลของการฟื้นฟู โดยในการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนผู้อยู่อาศัย มีเงื่อนไขหลัก ได้แก่ 1. ต้องการอัตราค่าเช่าเดิม หากมีการสร้างโครงการใหม่ 2. ต้องการห้องที่มีขนาดเท่าเดิม 3. ไม่ต้องการย้ายออกระหว่างสร้างใหม่ แต่ให้สร้างตึกในพื้นที่ให้อาศัยแทน 4. มีพื้นที่รองรับตลาด เพื่อทำมาหากินให้ชาวบ้าน โดยเจ้าหน้าที่กล่าวว่า

“แต่เดิมอัตราค่าเช่าอยู่ที่ 300 บาท/เดือน แต่หากได้รับการฟื้นฟูค่าเช่าแต่ละเดือน จะเพิ่มขึ้น โดยมีค่าส่วนกลาง 825 บาท ที่มาพร้อมขนาดพื้นที่ ห้องที่เล็กลง ซึ่งเป็นราคาที่สูงขึ้นมา ถ้าเปรียบเทียบกับรายได้ต่อเดือนของประชาชนในชุมชนดินแดง ผลปรากฏว่า หลังจากประชาชนได้รับทราบ ว่าค่าเช่าใหม่ต่อเดือนทำให้เกิดการต่อต้านที่จะไม่ยอมรับขึ้นอีกรอบ ดังนั้นทำให้เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐ จึงต้องทำความเข้าใจ อธิบายเหตุผล แฉงรายละเอียด ของราคา 825 บาท ที่ประชาชนต้องจ่ายเพิ่ม หลังจาก การพูดคุยก็สามารถสรุปได้ว่า ประชาชนจ่ายค่าเช่าที่อัตราเท่าเดิม 300 บาท แต่ขอบวกค่าส่วนกลางต่างๆ ที่ สามารถแฉงรายละเอียดได้ รวมถึงสร้างความเชื่อมั่นว่าสิ่งที่ประชาชนได้จ่ายไปนั้นคุ้มค่างับ การปรับเปลี่ยน ความเป็นอยู่และประชาชนได้อาศัยอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดีขึ้นอย่างแน่นอน โน้มนำถึงความปลอดภัย และ

คุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น มีการรักษาความปลอดภัย มี Outsources ดูแลระบบสาธารณูปโภคอยู่ประจำ” -  
เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐ

และเจ้าหน้าที่ยังเสริมอีกว่า “เรื่องค่าเช่า เบื้องต้นตั้งไว้ที่ 2,500–3,000 ทำให้ผู้  
อาศัยบางกลุ่มไม่ยินยอม เพราะจากเดิมจ่าย 300 แต่ได้มีการพูดคุยในเรื่องค่าสาธารณูปโภค ค่าน้ำไฟ  
ส่วนกลาง ค่าภาษีโรงเรือน และเพิ่มค่าเช่าเป็นขั้นบันได ทีละ 3 ปี ครั้งละ 5 % เริ่มจาก 1,200 บาท อธิบาย  
เหตุผล และแจกรายละเอียดในส่วนที่การเคหะแห่งชาติต้องจ่าย จนในที่สุดชาวบ้านก็ยอมรับได้” - เจ้าหน้าที่  
หน่วยงานภาครัฐ

นอกจากนี้ ในส่วนขนาดห้องที่มีขนาดเท่าเดิมตามในส่วนที่ประชาชนได้มีการร้องขอมา  
ทางการเคหะฯ ก็ได้ให้สถาปนิก และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่มีความเชี่ยวชาญ พยายามที่จะปรับ และหาขนาด  
ห้องที่สามารถสร้างได้ และมีขนาดเหมาะสมที่สุด โดยลงตัวที่ห้องละ 33 ตารางเมตร แต่มันก็ไม่ได้ทำให้  
ประชาชนเห็นภาพ ทางการเคหะแห่งชาติเลยได้มีการสร้างห้องตัวอย่าง เพื่อเปรียบเทียบ ห้องเก่า - ห้องใหม่  
ให้ประชาชนได้เห็นภาพ และง่ายต่อการตัดสินใจ เห็นได้จากข้อมูล ดังนี้

“พวกเขามีความต้องการว่าถ้าการเคหะแห่งชาติจะทำดีก็ใหม่ มีเงื่อนไขคือ จะต้อง  
มีขนาดห้องที่เท่าเดิม แต่เบื้องต้นทางการเคหะฯ ก็เริ่มดำเนินการศึกษาวิจัยเรื่องค่าเฉลี่ย และขนาดห้องของ  
กลุ่มผู้มีรายได้น้อย และนำมาคำนวณขนาดห้องที่เหมาะสมให้ตรงกับความต้องการของผู้อาศัยมากที่สุด  
ประมาณ 30 ตร.ม. ตอนแรกชาวบ้านก็ไม่ยินยอม เนื่องจากมีขนาดเล็กกว่าเดิมจนเกินไป (เดิม 37-39 ตร.ม.)  
จึงกลับมาศึกษาใหม่ ได้ที่ 33 ตร.ม. แต่ชาวบ้านก็ไม่เห็นภาพ หรือเห็นถึงความแตกต่าง เจ้าหน้าที่จึง  
ดำเนินการสร้างห้องตัวอย่าง เพื่อให้ผู้อาศัยได้เห็นสภาพและขนาดห้องจริงให้พวกเขาเข้าไปเห็น เพื่อง่ายต่อ  
การตัดสินใจมากขึ้น และมีการเปรียบเทียบที่ง่ายขึ้นด้วย” - เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐ

“ผู้อาศัยไม่อยากย้ายหลายรอบ จากการซ่อมปรับปรุง จึงแก้ปัญหาด้วยการสร้างตึก  
ใหม่ให้ไปพักอาศัยชั่วคราวก่อน และได้ค่าชดเชยค่าย้ายของตึกสร้างเสร็จห้องละ 1 หมื่นบาท ทั้งนี้  
โครงการแบ่งเป็น 4 ระยะ และทยอยปรับปรุง เพื่อให้ผู้อาศัยย้ายทีละียว” - เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐ

การลงพื้นที่ และสร้างความเข้าใจอย่างต่อเนื่องของเจ้าหน้าที่เป็นผลทำให้ประชาชนค่อย  
ๆ มีการเปิดใจยอมรับ พยายามรับรู้ข้อมูล และเข้าใจเหตุผลมากยิ่งขึ้น รวมถึงมีการหาจุดตรงกลาง เพื่อให้  
ประชาชนสามารถมีบ้านใหม่ที่ดีขึ้น สิ่งแวดล้อมดีขึ้น ภายใต้การยอมรับและหาจุดกลางของทั้งค่าเช่า  
ที่เพิ่มขึ้นและขนาดห้องที่เล็กลงได้

นอกจากนี้ หน่วยงานภาครัฐได้มีการจัดอบรมให้ความรู้กับชาวบ้าน ในเรื่องการฟื้นฟู  
ชุมชนอย่างต่อเนื่อง และมีหลากหลายหลักสูตร เพื่อสร้างความเข้าใจให้ชาวบ้านเข้าใจอย่างชัดเจน โดยเน้น  
อธิบายแผนการฟื้นฟู 4 ระยะ ระเบียบการอาศัยในอาคารสูง การขนย้ายของ ค่าใช้จ่ายต่างๆ มีแผนการย้าย

เข้า - ออกที่ชัดเจน โดยจากการลงพื้นที่ที่เข้มข้น และอย่างต่อเนื่องนั้น ทำให้ประชาชนส่วนใหญ่เข้าใจยอมรับมากขึ้น เข้ามาจับฟังการประชุม และบางส่วนที่ต่อต้านไม่ยอมรับก็ค่อย ๆ เปิดใจยอมรับ จนในที่สุดก็ได้เสียงจากประชาชน เห็นด้วยร้อยละ 97-99 ทำให้สามารถได้เสียงการยอมรับที่มากพอที่จะนำเรื่องเข้าเสนอ ต่อ คร.ม. ได้ และเกิดการฟื้นฟูชุมชนดินแดงในที่สุด และเกิดการฟื้นฟูชุมชนดินแดงในที่สุด เห็นได้จากข้อมูล ดังนี้

“โครงการสามารถดำเนินการได้ และชาวบ้านยอมรับ หน่วยงานยอมรับ ในส่วนของ การสร้างการยอมรับ ก็เน้นการมีส่วนร่วมของประชาชน สามารถต่อรองสร้างเงื่อนไข การทำ EIA มีการสัมภาษณ์คนทุกห้อง มีส่วนร่วมในการตัดสินใจทุกคน” – เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐ

“การเปิดให้ชาวบ้านมีส่วนร่วมในเชิงการตัดสินใจ มีการแสดงความคิดเห็นได้เต็มที่ มีการอบรมให้กับผู้นำตามธรรมชาติ และผู้นำชุมชน ให้เกิดความเข้าใจตรงกันก่อนให้เกิดความสำเร็จในการลงพื้นที่” – เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐ

“เมื่อครม. อนุมัติ การเคหะฯ ก็ยังคงทำกิจกรรมให้ประชาชนมีส่วนร่วมอยู่อย่างต่อเนื่อง รวมถึงมีการแต่งตั้งผู้นำตามธรรมชาติมาช่วยโน้มน้าวประชาชนที่ยังไม่เห็นด้วย และให้ดึงมวลชนมาเข้าร่วมกับการเคหะให้มากที่สุด พยายามสร้างความเข้าใจกับประชาชนไปเรื่อย ๆ ตลอดจนให้ข้อมูลเรื่อง กระบวนการขนย้ายของ ขนย้ายคน ใช้วิธีการสร้างความพร้อมของประชาชนไปพร้อมกับการดำเนินการปรับปรุง โดยแบ่งเป็น 4 ระยะ” – เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐ

“การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม มีผลมาก ๆ คือ ไม่ว่าหน่วยงานใดหรือองค์กรรัฐต่าง ๆ ไม่ว่าคุณจะทำอะไร คุณจะต้องฟังเสียงประชาชน แล้วก็ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และเป็นตามความเป็นจริง ซึ่งก็จะได้รับการยอมรับจากประชาชนและผู้อยู่อาศัย ก็คือการทำ ความเข้าใจแบบประชาชนเป็นสิ่งสำคัญ ถ้าประชาชนไม่ให้การยอมรับคุณก็เดินลำบาก” - ผู้นำชุมชนตามธรรมชาติ

“ทางภาครัฐเขาถึงอยากให้ไปอบรม ไปสัมมนา เพื่อจะได้ข้อมูลที่แท้จริง เพราะว่าบางคนไม่ได้กลับมาพูดปากต่อปาก” – ประชาชนในพื้นที่

ในขั้นตอนดังกล่าว เห็นได้ชัดถึง การเปิดกว้างและกระบวนการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในชุมชนที่หน่วยงานภาครัฐ และประชาชน มีเวทีในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ทั้งยังเป็นการสร้างความรู้สึกของความเป็นพลเมืองที่มีบทบาทตัดสินใจให้กับประชาชน มีการนำปัญหาในเรื่องผลประโยชน์สาธารณะของประชาชนไปดำเนินการแก้ไข และหาทางออกให้ในทุกประเด็น ตลอดจนสะท้อนการสร้างการมีส่วนร่วมที่ตั้งอยู่บนหลักประชาธิปไตย



ภาพประกอบ 11 ช่วงลงพื้นที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วม

ที่มา : เจ้าหน้าที่ฝ่ายฟื้นฟูและพัฒนาเมือง การเคหะแห่งชาติ

#### 4.1.5 การตรวจสอบ และติดตามผล

ในส่วนนี้จากการศึกษาพบว่า ในการดำเนินงานลงพื้นที่แต่ละครั้งของเจ้าหน้าที่ภาครัฐนั้น จะมีการรับฟังความคิดเห็นจากประชาชน พร้อมกับประเมินระดับความพึงพอใจในการมีส่วนร่วมของประชาชนอยู่เสมอ กล่าวคือ ในการลงพื้นที่ 3 ครั้งของเจ้าหน้าที่ตลอดระยะเวลา 3 - 4 เดือน เจ้าหน้าที่จะมีการนำปัญหาที่พบในการลงพื้นที่แต่ละครั้งมาประชุมหารือหาแนวทางการแก้ไขปัญหา รวมถึงพยายามหาวิธีโน้มน้าวกลุ่มคนที่ต่อต้านให้เหลือจำนวนลดน้อยลงเรื่อยๆ จนมีคนยอมรับอยู่ในจำนวนร้อยละ 97 - 98 ของทั้งหมดในการลงพื้นที่ครั้งสุดท้าย ซึ่งในการลงพื้นที่ครั้งที่หนึ่ง พบว่า กลุ่มคนที่ต่อต้าน จะมีการต่อต้าน

ในประเด็นค่าเช่าที่สูงขึ้น และส่วนใหญ่มองว่าที่อยู่อาศัยเดิมยังมีสภาพที่ดีอยู่ ยังสามารถอยู่อาศัยได้ ไม่มีความจำเป็นต้องย้ายออกหรือดำเนินการฟื้นฟูปรับปรุง

เมื่อเจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาประเด็นดังกล่าวมาก็มีการหาข้อมูล มีการศึกษาข้อมูลเชิงลึก พร้อมทั้งออกแบบวิธีการแก้ปัญหาค่าเช่าให้มีความชัดเจน และเกิดความเป็นธรรมต่อประชาชนให้มากที่สุด ด้วยการเก็บค่าเช่าในราคา 825 บาท รวมค่าส่วนกลาง และนำข้อมูลที่ได้ศึกษามาใช้ในกาฯรลงพื้นที่ครั้งที่สอง โดยเน้นการป้อนข้อมูลด้านค่าเช่า ชี้แจงถึงราคาส่วนกลาง รายการต้นทุนค่าสาธารณูปโภคต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในการอยู่อาศัยภายหลังการฟื้นฟูตึกใหม่ หรือกระทั่งในประเด็นเรื่องสภาพ และขนาดห้องใหม่ที่กลุ่มต่อต้านมองว่า ห้องใหม่มีขนาดเล็กกว่าเดิม แต่ด้วยเจ้าหน้าที่ได้ศึกษาข้อมูลอย่างละเอียด จึงสามารถเจรจากับผู้ต่อต้านในครั้งที่สองได้ โดยเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลไว้ว่า

“เรื่องค่าเช่า เบื้องต้นตั้งไว้ที่ 2,500–3,000 ทำให้ผู้อาศัยบางกลุ่มไม่ยินยอม เพราะจากเดิมจ่าย 300 แต่ได้มีการพูดคุยในเรื่องค่าสาธารณูปโภค ค่าน้ำไฟส่วนกลาง ค่าภาษีโรงเรือน และเพิ่มค่าเช่าเป็นขั้นบันได ทีละ 3 ปี ครั้งละ 5 % เริ่มจาก 1,200 บาท จนยอมรับได้” – เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐ

“ในระยะ 3-4 จะมีการสร้างตึกใหม่ และให้บุคคลนอก ซึ่งเป็นผู้เช่าใหม่ให้เข้ามาอาศัย พร้อมกับเก็บค่าเช่าในราคาสูง ห้องดีกว่า วัสดุราคาสูงกว่า เพื่อสร้างรายได้ชดเชยส่วนที่ผู้เช่าเก่าอาจจะจ่ายได้ไม่ถึงตามต้นทุน” – เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐ

นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่ยังกล่าวถึงเงื่อนไขของประชาชนที่ว่า “ถ้าเคหะจะทำใหม่ มีเงื่อนไขคือ จะต้องมีความหนาห้องที่เท่าเดิม แต่เบื้องต้นทางเคหะก็เริ่มดำเนินการศึกษาวิจัยเรื่องค่าเฉลี่ย และขนาดห้องของกลุ่มผู้มีรายได้น้อย และนำมาคำนวณขนาดห้องที่เหมาะสมให้ตรงกับความต้องการของผู้อาศัยมากที่สุด ประมาณ 30 ตร.ม. แต่ผู้อาศัยไม่ยินยอม เนื่องจากมีขนาดเล็กกว่าเดิมจนเกินไป (เดิม 37-39 ตร.ม.) จึงกลับมาศึกษาใหม่ ได้ที่ 33 ตร.ม. แต่ไม่เห็นภาพ เจ้าหน้าที่จึงดำเนินการสร้างห้องตัวอย่าง เพื่อให้ผู้อาศัยได้เห็นสภาพและขนาดห้องจริง และง่ายต่อการตัดสินใจมากขึ้น และมีการเปรียบเทียบง่ายขึ้น” – เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐ

นอกจากนี้ เมื่อลงพื้นที่ครั้งที่สองก็ยังมี การต่อต้านจากคนกลุ่มหนึ่งอยู่ ด้วยเหตุผลของความยุ่งยากในการขนย้ายของ และความไม่สะดวกในการย้ายที่อยู่หลายรอบ ทำให้เจ้าหน้าที่ได้นำปัญหา มาหารือ และได้แนวทางแก้ไขคือ การสร้างตึกใหม่ ให้ไปพักอาศัยชั่วคราว และได้ค่าชดเชย 1 หมื่นบาท ทำให้ในการลงพื้นที่ครั้งที่สาม สามารถสร้างการยอมรับจากประชาชนได้ถึงร้อยละ 97-99 โดยเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลว่า

“ผู้อาศัยไม่อยากร้ายหลายรอบ จากการซ่อมปรับปรุง จึงแก้ปัญหาด้วยการสร้างตึกใหม่ให้ไปพักอาศัยชั่วคราว และได้ค่าชดเชย 1 หมื่นบาท ทั้งนี้ โครงการแบ่งเป็น 4 ระยะ และทยอยปรับปรุงให้ผู้อาศัยย้ายทีเดียว” – เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐ

โดยภาพรวมก็คือ เจ้าหน้าที่ที่เน้นการให้ข้อมูลตามความต้องการของประชาชนเป็นหลัก เมื่อมีผลตอบรับในแต่ละครั้งของการลงพื้นที่ เจ้าหน้าที่ก็จะตอบคำถามของประชาชนให้ได้มากที่สุด หากไม่แน่ใจ เจ้าหน้าที่ก็จะกลับมาหาข้อมูลอย่างละเอียด และนำไปตอบคำถามในการลงพื้นที่ครั้งต่อไปอย่างครบถ้วน ทำให้ประชาชนเริ่มทำความเข้าใจ และยอมรับในข้อมูลต่าง ๆ มากขึ้นตามลำดับในแต่ละครั้งของการลงพื้นที่ ในที่นี้คือการติดตาม และประเมินผลอยู่อย่างต่อเนื่อง

จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ ผู้นำชุมชน และประชาชน พบว่า ประเด็นหลักในการก่อให้เกิดความสำเร็จในการสร้างการยอมรับ ได้แก่ การให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชน การให้ข้อมูลอย่างชัดเจน แนวทางสร้างกระบวนการมีส่วนร่วม เปิดเวทีให้ประชาชน อีกทั้งการจัดให้มีประชุมอย่างต่อเนื่อง มีการสื่อสารแบ่งหน้าที่กันอย่างชัดเจน ไม่ว่าจะป็นเจ้าหน้าที่ ผู้นำชุมชน ผู้นำตามธรรมชาติ หน่วยงานความร่วมมืออื่นให้เกิดการพัฒนาชุมชนร่วมกัน ทำให้ประชาชนที่ไม่เข้าใจ ต่อต้าน ไม่ยอมรับได้เข้ามา ร่วมแสดงความคิดเห็น จุดยืน ได้พูดถึงข้อคับข้องใจ ความต้องการแท้จริง เพื่อทำความเข้าใจร่วมกัน หาจุดตรงกลางที่ต้องปรับร่วมกัน โดยเจ้าหน้าที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้มีความชัดเจนในการพูดคุย มีการแลกเปลี่ยนกับชาวบ้าน และรับฟังความเห็น และดำเนินการตามความต้องการของชาวบ้านมีการสร้างจุดยืนที่เข้มแข็ง ความเชื่อมั่น ความตั้งใจที่จะดำเนินงานทุกอย่าง เพื่อนำข้อมูลไปของบประมาณในการปรับปรุง เพื่อประชาชนชุมชนดินแดงจริง ๆ และได้ดำเนินการทุกอย่างภายใต้การเปิดเผย โปร่งใส ให้ประชาชนสามารถตรวจสอบได้ จนได้รับการยอมรับจากประชาชนในพื้นที่ชุมชนดินแดงในที่สุด เห็นได้จากข้อมูล ดังนี้

“ประเด็นหลักในการก่อให้เกิดความสำเร็จในการลงพื้นที่ ได้แก่ ต้องใช้การให้ข้อมูลอย่างชัดเจน ให้ความสำคัญกับการให้ประชาชนมีส่วนร่วม สร้างกระบวนการมีส่วนร่วม เปิดเวทีประชาชน จัดให้มี ประชุมอย่างต่อเนื่อง มีการสื่อสารแบ่งหน้าที่ผู้นำตามธรรมชาติ กับผู้นำชุมชนให้ชัดเจน เกิดการพัฒนาชุมชนร่วมกัน เพื่อให้ประชาชนได้มาแสดงความคิดเห็น แสดงความต้องการ แลกเปลี่ยนข้อคับข้องใจ ทำความเข้าใจร่วมกัน สร้างความเชื่อมั่น ดำเนินการทุกอย่างภายใต้การเปิดเผย โปร่งใส ให้ประชาชนตรวจสอบได้” –เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐ

“หลังจากที่ได้มีการลงพื้นที่ พูดคุย เอาข้อมูลที่เป็นจริงให้เป็นประโยชน์สำหรับประชาชน ซึ่งก็ได้รับการยอมรับ และเปิดใจรับมากขึ้น ซึ่งก่อนเคยพูดว่าจะทำแบบนั้นแบบนี้ เป็นเสมือนกับการมัดมือชกพวกเขา โดยที่พวกเขาไม่ได้เข้าใจ ไม่เห็นภาพ ไม่ได้เต็มใจ จึงทำให้เกิดแรงต้าน หลังจากที่ทุกคนทราบข้อมูลอันเป็นประโยชน์แล้ว ทุกคนก็ให้ความร่วมมือดี และเกิดการยอมรับจากคนหมู่มากเกิดขึ้น” - ผู้นำชุมชนตามธรรมชาติ

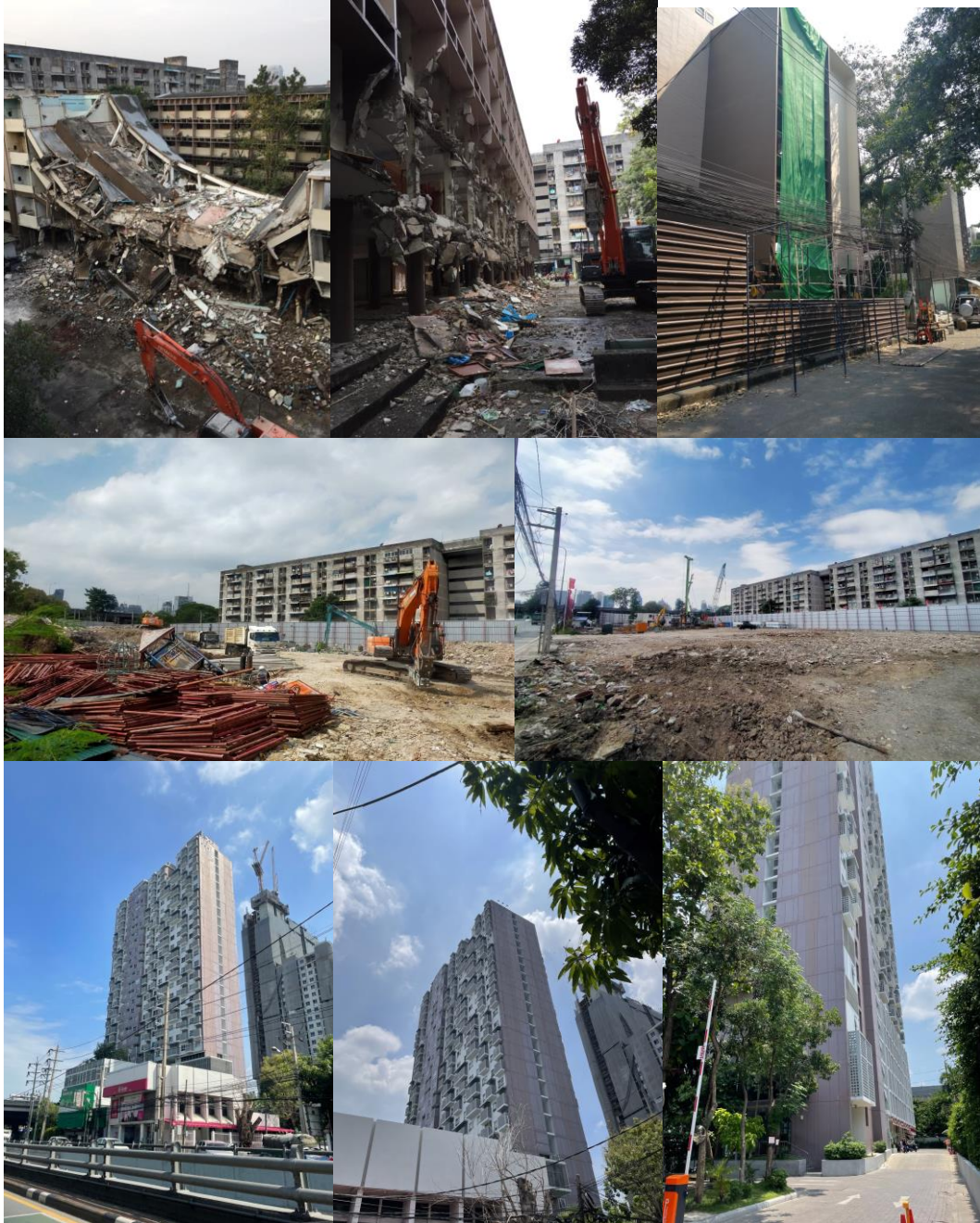
“การยอมรับการฟื้นฟูชุมชนดินแดงจริง ๆ หลังจากได้เข้าไปดู เยี่ยมชม ตอนที่อาคาร G ในระยะแรกสร้างเสร็จเรียบร้อยแล้ว สร้างการยอมรับเพิ่มเติมได้เพิ่มขึ้น เกิดจากการได้เห็นอาคารอยู่อาศัย

ที่สร้างเสร็จเต็มรูปแบบแล้ว และปัจจุบัน เจ้าหน้าที่ก็ยังคงดูแลต่อเนื่อง เวลามีปัญหาด้านการอยู่อาศัย ก็มีนิติบุคคลคอยดูแลซ่อมแซมให้” - ประชาชนในพื้นที่

ในขั้นตอนนี้ โดยภาพรวมจะเห็นได้ถึงการติดตาม และประเมินผลอยู่อย่างต่อเนื่องของภาครัฐที่ทำให้ประชาชนสามารถเปิดใจยอมรับการปรับปรุงพื้นที่ชุมชนได้อย่างแท้จริง เพราะภาครัฐมีการรับฟังความคิดเห็นประชาชนทุกครั้ง และนำผลตอบรับไปแก้ปัญหา หาแนวทางการแก้ไขมานำเสนอให้กับประชาชนอยู่เสมอ ทั้งยังเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้ตรวจสอบการดำเนินงานของภาครัฐผ่านการถามคำถาม แลกเปลี่ยนความคิดเห็น อันมาซึ่งการหาแนวทางการแก้ไข เพื่อคลายความคับข้องใจในเวลาต่อมา เสมือนการตรวจสอบของประชาชนที่ทำงานคู่ไปกับกระบวนการติดตามประเมินผลของภาครัฐนั่นเอง

โดยสรุปแล้ว แรกเริ่มกระบวนการสร้างการยอมรับจากประชาชนชาวชุมชนดินแดงนั้น มีปัญหาอุปสรรคอยู่มากมาย ต้องใช้เวลานานกว่า 16 ปี ตั้งแต่คนในชุมชนไม่เข้าใจสาเหตุของการฟื้นฟู ไม่ให้ความร่วมมือ ไม่รับนโยบาย ตัดปัญหาการต่อต้านของคนในชุมชน รวมถึงการมีแกนนำกลุ่มต่อต้าน ทำให้หน่วยงานภาครัฐเข้าไปดำเนินงานได้ยากยิ่งขึ้น เนื่องจากกลุ่มแกนนำต่อต้านเป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชนในความสัมพันธ์แล้วเปรียบเสมือนคนในชีวิตที่สามารถคุยกับคนในชุมชนได้มากกว่าคนนอกแบบเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐ ทำให้หน่วยงานจึงต้องเอาใจจริงเอาใจในการที่จะทำความเข้าใจลงพื้นที่อธิบายถึงสาเหตุและเหตุผลอย่างเข้มข้นขมขื่น

แต่อย่างไรก็ตาม แม้จะมีปัญหาแต่ก็ยังได้รับความร่วมมือจากหลายภาคส่วนในการดำเนินงาน หรือแม้แต่การอำนวยความสะดวกดูแลความปลอดภัยให้กับเจ้าหน้าที่ในวงที่มีแรงต่อต้านที่สูงจากประชาชนต่อทั้งตัวนโยบายและเจ้าหน้าที่ที่ลงพื้นที่ โดยทางภาครัฐไม่ได้มีการหักดิบเลยทีเดียว แต่เป็นการระดมคนลงพื้นที่สร้างความเข้าใจ อธิบาย เหตุผลและสาเหตุที่ต้องมีการฟื้นฟูชุมชนดินแดงอย่างเร่งด่วน ภายใต้การดำเนินงานแบบให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ออกเสียง บอกถึงความต้องการ เพื่อหาจุดตรงกลางในส่วนที่ประชาชนอยากได้ และที่หน่วยงานสามารถจัดทำให้ได้ด้วย จนในที่สุดจากความพยายามทั้งหมดที่มีอยู่ก็สามารถทำให้ประชาชนยอมรับ และให้หน่วยงานเข้าไปฟื้นฟูชุมชนดินแดงได้ในที่สุด



ภาพประกอบ 12 ภาพการรื้อย้าย

ที่มา : เจ้าหน้าที่ฝ่ายฟื้นฟูและพัฒนาเมือง การเคหะแห่งชาติ

## 4.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการสร้างการยอมรับจากประชาชน

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการสร้างการยอมรับของประชาชน จึงมีการเก็บข้อมูลจากประชากรและผู้ให้ข้อมูลหลักในการวิจัย ได้แก่ เจ้าหน้าที่กองพัฒนาชุมชนดินแดง ฝ่ายฟื้นฟู และพัฒนาเมือง การเคหะแห่งชาติ จำนวน 4 คน ผู้นำชุมชนจำนวน 1 คน ประชาชนในชุมชนจำนวน 6 คน โดยเป็นบุคคลหลักที่มีส่วนร่วมในการดำเนินการฟื้นฟูชุมชนดินแดงจนสำเร็จ

จากการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของหน่วยงานภาครัฐในการสร้างการยอมรับจากประชาชน เพื่อพัฒนาที่อยู่อาศัยของชุมชนดินแดง เป็นการศึกษาจากชุมชนดินแดงเคยเป็นชุมชนที่มีความเสื่อมโทรม หน่วยงานภาครัฐเห็นความสำคัญเกิดนโยบายที่จะพัฒนาที่อยู่อาศัย จากการเปลี่ยนแปลงชาวบ้านเกิดการต่อต้านไม่รับการฟื้นฟู จนกระทั่งการฟื้นฟูนั้นสำเร็จ พบว่าผู้ให้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ตอบไม่แตกต่างกันมากนัก สามารถสรุปได้ดังนี้

### 4.2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล

- (1) ปัจจัยทางด้านจิตวิทยา
- (2) ปัจจัยด้านความรู้ต่อผลกระทบ

### 4.2.2 ปัจจัยด้านการดำเนินงาน

- (1) ปัจจัยการมีส่วนร่วมของประชาชน
- (2) ปัจจัยความโปร่งใส
- (3) ปัจจัยการจัดสรรผลประโยชน์
- (4) ปัจจัยด้านบทบาทของผู้นำชุมชน
- (5) ปัจจัยด้านการบริหารนโยบาย

### 4.2.3 ปัจจัยอื่น ๆ (ที่พบ)

ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการสร้างการยอมรับของประชาชนระหว่างการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดงมี รายละเอียดดังนี้

### 4.2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล

- (1) ปัจจัยทางด้านจิตวิทยา (การเปิดรับสิ่งใหม่ และการรับมือกับความไม่แน่นอน)

พบว่า ประชาชนเห็นความสำคัญถึงการเปิดใจรับสิ่งใหม่ ความรู้ความเข้าใจใหม่ ๆ ที่มีความถูกต้องจากเจ้าหน้าที่ ที่เป็นคนให้ข้อมูล ตอบคำถาม ชี้ข้อข้องใจเกี่ยวกับนโยบาย รวมถึงการรับมือกับความต่อต้านความไม่แน่นอน ไม่ว่าจะเป็นความไม่แน่นอนของรายละเอียดการฟื้นฟู การก่อสร้าง หรือแม้แต่

ความไม่แน่นอนในความคิด ความเข้าใจของประชาชน โดยเจ้าหน้าที่ได้ใส่ความรู้ความเข้าใจ ทำให้ทราบถึง ผลงานและข้อมูลที่เป็นรูปธรรมของการฟื้นฟูชุมชนได้อย่างชัดเจน เป็นไปตามข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ดังนี้

“ที่ผ่านมาเจ้าหน้าที่มาชี้แจงเรื่องการปรับปรุง โดยแจ้งว่าโครงสร้างเสา และอาคาร เริ่มทรุดโทรม แต่ผู้อาศัยยังรู้สึกว่าการอาคารยังมีความแข็งแรง ยังอาศัยอยู่ได้ปกติ แรก ๆ ประชาชนเลยต่อต้าน อยู่มาก เพราะมองว่าการอาคารยังอยู่ได้ปกติ สะอาด ไม่ได้มีปัญหา แต่พอเจ้าหน้าที่มาพูดคุยต่อเรื่องนี้ และมีธง เป้าหมายการปรับปรุงมาให้ / ผู้นำชุมชนก็มีส่วนเข้ามาพูดคุย ก็รับฟัง อีกอย่างไม่ได้คิดจะย้ายไปไหนเลยเปิด ใจและยอมรับนโยบาย” - ประชาชนในพื้นที่

“ตอนแรกเป็นคนหนึ่งที่ต่อต้านไม่รับนโยบายนะ ด้วยความที่ไม่เข้าใจไม่เห็น รายละเอียดด้วย แต่พอรัฐเข้ามาลงพื้นที่อธิบายรายละเอียดต่าง ๆ ก็เข้าใจมากขึ้นถึงเหตุผลและความจำเป็น ที่ต้องปรับปรุง” - ประชาชนในพื้นที่

“รับฟัง การดำเนินงานของรัฐอยู่ตลอด แต่ด้วยไม่ได้คิดว่าจะย้ายออกไปไหน ครอบครัวยังทำงานอยู่แถวนี้ หลานก็เรียนอยู่ใกล้ ๆ ก็เลยเปิดใจรับฟัง และรับนโยบาย” - ประชาชนในพื้นที่

“ไม่ได้ยอมรับเลยเนื่องจาก ติดปัญหาค่าใช้จ่ายค่าเช่าที่แพงขึ้น แต่หลังจากได้รับการ พุดคุยกับเจ้าหน้าที่แล้วก็พอที่จะเข้าใจว่าส่วนต่าง 825 ที่เกินมามีรายละเอียดอย่างไรบ้าง พอเข้าใจค่ะ” - ประชาชนในพื้นที่

ดังกล่าวจะเห็นได้ถึง การไม่ยอมรับของประชาชนในช่วงแรก และมีการเปิดรับฟังข้อมูล ใหม่จากเจ้าหน้าที่ จึงทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงความคิด เกิดความเข้าใจ และยอมรับการปรับปรุงฟื้นฟูในที่สุด

## (2) ปัจจัยด้านความรู้ต่อผลกระทบ (ความรู้และเข้าใจ รับรู้ผลกระทบ)

พบว่า ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจให้กับประชาชน หลังจากทีหน่วยงานภาครัฐได้ลง พื้นที่อย่างเข้มแข็ง เพื่อให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจใหม่ ๆ ที่มีความถูกต้องจากเจ้าหน้าที่เป็นคนให้ ข้อมูล ไม่ใช่แค่ความคิดในมุมของตัวเอง เมื่อประชาชนมีคำถาม ก็สามารถถามคำถามกับเจ้าหน้าที่ที่ลงพื้นที่ ณ ตอนนั้น ผู้นำชุมชน หรือผู้นำชุมชนตามธรรมชาติได้ เพื่อให้ได้ข้อมูลคำตอบที่ชัดเจน และการเข้าใจที่ ตรงกัน รวมถึงรับทราบผลกระทบที่จะเกิดขึ้น หลังจากการเริ่มต้นของนโยบาย ตามข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ดังนี้

“ตอนแรกก็ไม่ได้เข้าใจเหตุผลว่าทำไมต้องมีการปรับปรุง ตึกที่อยู่มันก็ไม่ได้โทรม ขนาดนั้น รู้สึกว่าตึกของอีกฝั่งโทรมมากกว่านะ พอเจ้าหน้าที่ ผู้นำชุมชนลงพื้นที่มากขึ้น แต่พอที่จะเข้าใจว่า ทำไมถึงต้องมีการปรับปรุง มันก็มีผลกระทบจากค่าเช่าที่สำคัญ ๆ แต่เข้าใจรายละเอียดของการจ่ายเพิ่ม” - ประชาชนในพื้นที่

ดังกล่าว จะเห็นได้ว่า ประชาชนเกิดความเข้าใจ และรับรู้ผลกระทบมากขึ้น หลังจากการ เปิดรับฟังข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ภาครัฐ สะท้อนถึงการเข้าใจและรับรู้ผลกระทบด้านต่าง ๆ

#### 4.2.2 ปัจจัยด้านการดำเนินงาน

##### (1) ปัจจัยการมีส่วนร่วมของประชาชน

พบว่า เจ้าหน้าที่ หน่วยงานภาครัฐ ได้ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นหลัก ที่เริ่มจากการให้ความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องต่อประชาชนมีส่วนร่วมของประชาชนตั้งแต่แรกเริ่มการสร้างการยอมรับการฟื้นฟูในครั้งนี้ ตามข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ดังนี้

“การเคหะแห่งชาติ ได้มีนโยบายจากรัฐบาลให้พัฒนาที่อยู่อาศัยให้กับประชาชนชุมชนดินแดง แต่ได้ย้าข้อสำคัญที่สุดคือ ต้องให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการฟื้นฟูครั้งนี้ ยิ่งไปกว่านี้ให้ประชาชน รับรู้รับทราบและแก้ไขตามความต้องการของประชาชน เอาประชาชนเป็นหลัก” - เจ้าหน้าที่ หน่วยงานภาครัฐ

“ฟังความต้องการของประชาชนเป็นหลัก แล้วนำมาแก้ไขปัญหาให้ตรงความต้องการของประชาชน แต่การมีส่วนร่วมนั้นจะนำไปสู่การยอมรับอย่างไรที่ทำให้ประชาชนเปิดใจรับ เข้าใจ ข้อมูล เข้าใจเหตุผลในงานที่เรากำลังทำ และจะทำ” - เจ้าหน้าที่ หน่วยงานภาครัฐ

“การเคหะฯ เรามีคณะกรรมการการมีส่วนร่วม คือ คณะกรรมการมวลชนซึ่งคอยเอาข้อมูลไปให้และ คอยว่าจะมีการอบรมสัมมนาต่าง ๆ หลายอย่างกว่าจะเป็นแพลตฟอร์มได้ (ระยะแรก แปลง G) - ผู้นำชุมชนตามธรรมชาติ

เห็นได้ว่า หน่วยงานภาครัฐมีการวางแผนกระบวนการดำเนินงาน โดยเริ่มจากการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของตนเองให้มีฐานะเป็นผู้สร้างปัจจัยการมีส่วนร่วมของประชาชนให้เกิดขึ้น และเน้นการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนเป็นสำคัญ

##### (2) ปัจจัยความโปร่งใส (ตรวจสอบได้)

พบว่า ทุกกระบวนการสร้างการยอมรับจากประชาชนในการฟื้นฟูชุมชนดินแดง ประชาชนสามารถเข้าร่วมทุกขั้นตอนในการดำเนินงาน ซึ่งการจัดการประชุม อบรม การให้ความรู้ความเข้าใจ ในทุก ๆ ครั้ง ทางหน่วยงานภาครัฐได้เปิดโอกาสให้ ประชาชน หน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง หลายภาคส่วน ไม่ว่าจะเป็นสื่อมวลชน หน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ สามารถเข้ารับฟังได้โดยโปร่งใส และไม่ปิดบัง ตามข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ดังนี้

“ความโปร่งใสขององค์กร ที่ทำให้ภาคประชาชนเขาตรวจสอบได้ และภาครัฐต้องมีความจริงใจต่อผู้อยู่อาศัย” - ผู้นำชุมชนตามธรรมชาติ

“มีการจัดการอบรม เรื่องต่าง ๆ ที่ทำให้เข้าใจมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการเตรียมตัวที่จะอยู่บนอาคารสูง ต่าง ๆ ทุกครั้งเขาก็จะบอกวันเวลา มา เขาก็มีหน้าที่ไปฟัง มีหลายหน่วยงานภาครัฐเลยที่เข้ามา ฟัง เขาก็ไม่ได้ปิด เปิดเผยในการทำงานตลอดนะ” - ประชาชนในพื้นที่

“ประเด็นหลักในการก่อให้เกิดความสำเร็จในการลงพื้นที่ ได้แก่ ต้องใช้การให้ข้อมูลอย่างชัดเจน ให้ความสำคัญกับการให้ประชาชนมีส่วนร่วม สร้างกระบวนการมีส่วนร่วม เปิดเวทีที่ประชาชนจัดให้มีประชุมอย่างต่อเนื่อง มีการสื่อสารแบ่งหน้าที่ผู้นำตามธรรมชาติ กับผู้นำชุมชนให้ชัดเจน เกิดการพัฒนาชุมชนร่วมกัน เพื่อให้ประชาชนได้มาแสดงความคิดเห็น แสดงความต้องการ แลกเปลี่ยนความคืบหน้า ทำความเข้าใจร่วมกัน สร้างความเชื่อมั่น ดำเนินการทุกอย่างภายใต้การเปิดเผย โปร่งใส ให้ประชาชนตรวจสอบได้” – เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐ

จะเห็นได้ว่า หน่วยงานภาครัฐมีการสร้างเวทีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับประชาชนอยู่อย่างต่อเนื่อง มีการรับฟังความคิดเห็น และนำไปปรับปรุง หาแนวทางแก้ไข พร้อมทั้งตอบคำถามให้ข้อมูลที่ละเอียดถี่ถ้วน มีการชี้แจงรายละเอียดการดำเนินงานอย่างชัดเจน สะท้อนการเปิดกว้างในการทำงาน และการเปิดเผยให้ตรวจสอบได้จากประชาชนอย่างแท้จริง

### (3) ปัจจัยการจัดสรรผลประโยชน์ (จัดสรรทั่วถึง และเท่าเทียม)

พบว่า นโยบายมีการจัดสรรอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกันทุกคน คือ หากรับนโยบาย (อยู่ต่ออาคารใหม่) ให้ค่าขนส่งย้าย 1 หมื่นบาท แต่หากไม่รับนโยบาย มีความประสงค์จะไม่อยู่ต่อ (ย้ายออก) ทางรัฐจะมีการชดเชยเงินให้ 4 แสนบาท ให้ค่าขนย้ายออก 1 หมื่นบาท ตามข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ดังนี้

“มีการจัดสรรเท่าเทียมกันทุกคน หากรับนโยบาย (อยู่ต่ออาคารใหม่) ให้ค่าขนส่งย้าย 1 หมื่นบาท แต่หากไม่รับนโยบาย มีความประสงค์จะไม่อยู่ต่อ (ย้ายออก) ทางรัฐจะมีการชดเชยเงินให้ 4 แสนบาท ให้ค่าขนย้ายออก 1 หมื่นบาท (มีทหารมาคอยช่วยเหลือในการย้ายเข้า-ออก)” - เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐ

“ปัจจุบันทุกตึกที่ก่อสร้างจะมีสำนักงานที่ตั้งอยู่ที่ชุมชนดินแดง เพื่อตอบคำถามหรือข้อสงสัย ยังคงดูแลต่อเนื่อง เวลามีปัญหาด้านการอยู่อาศัย แต่ถ้าในอนาคตระยะทั้ง 4 ระยะเสร็จแล้ว อาจจะมีดูแลแค่ที่เดียว ดูแลทั้ง 4 ระยะ” - เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐ

“ตอนมีการขนย้ายออกไม่ว่าจะเข้าหรือออก หน่วยงานจะจัดทหารมาคอยช่วยขนของของทุกอย่างทหารเป็นคนขนหมด แต่มีค่าใช้จ่ายหมกๆ 3,000 บาท สบายและสะดวกมาก” - ประชาชนในพื้นที่

จะเห็นได้ว่า หน่วยงานภาครัฐมีแนวทางการแก้ปัญหาเรื่องผลประโยชน์ของการปรับปรุงฟื้นฟูผ่านการจัดสรรที่เท่าเทียม และทั่วถึง โดยสำรวจความคิดเห็น และความยินยอมของประชาชนทุกคน หากยอมรับและเข้าใจการฟื้นฟู ก็จะมีการจัดค่าขนส่งย้ายของ และมีคนมาช่วยขนของ หากไม่ยอมรับ และต้องการย้ายออก ก็จัดสรรเงินชดเชยให้ทดแทน เพื่อความเป็นธรรมของทุกคน

### (4) ปัจจัยด้านบทบาทของผู้นำชุมชน (ชี้นำ หนุนนำ)

พบว่า บทบาทของผู้นำชุมชน ผู้นำชุมชนทางธรรมชาติที่มีส่วนทำให้กระบวนการสร้างการยอมรับครั้งนี้ประสบความสำเร็จเป็นอย่างมาก เนื่องจากผู้นำชุมชน และผู้นำชุมชนตามธรรมชาติ

ได้ลงพื้นที่ และเป็นตัวกลาง ตัวเชื่อมสำคัญระหว่างเจ้าหน้าที่และประชาชน ซึ่งผู้นำชุมชนทำหน้าที่ในการสร้างความเข้าใจในมน้ำวได้ในอีกทางหนึ่งที่สามารถเข้าถึงชาวบ้านได้ดีกว่า ประชาชนคุ้นเคยกว่า เรียกอีกอย่างหนึ่งว่าเป็นแกนกลางที่ช่วยประสานทำให้ประชาชนให้เจ้าหน้าที่สามารถเข้าถึงตัวชาวบ้านได้ดียิ่งขึ้น เนื่องจากเป็นคนที่คุณคลุกคลีอยู่ในชุมชนอยู่ก่อนแล้ว ตามข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ดังนี้

“ผู้นำตามธรรมชาติ มีส่วนสำคัญมาก ๆ เนื่องจากเขาเป็นประชาชนที่อยู่ชุมชน แต่เป็นคนที่ไม่ทางเราต้องเข้ามาเพื่อเข้าไปทำความเข้าใจให้พวกเขาได้เห็นในการฟื้นฟู เป็นตัวแทนการบริหารส่วนภาคประชาชน ซึ่งเราเข้าไปทำความเข้าใจกับผู้อยู่อาศัย หลักการเคหะ และไปให้ความรู้ให้ข้อมูลที่ เป็นประโยชน์ต่อการฟื้นฟู ซึ่งก็ดีสำหรับประชาชนทั่วไป ระเบียบการอยู่อาศัยต่าง ๆ ” - เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐ

“ด้วยความที่พี่เป็นผู้นำชุมชนก็มีส่วนในการเข้าไปช่วยในการสร้างการยอมรับของประชาชนด้วยการฟื้นฟู เราต้องทำความเข้าใจ โดยเฉพาะองค์กรอย่างผู้ที่เป็นผู้รับผิดชอบโดยตรงก็คือการเคหะ ต้องเอาข้อมูลที่เป็นจริงเข้าใจและเข้าถึง ถึงจะได้รับการยอมรับจากพี่น้องประชาชน” - ผู้นำชุมชนตามธรรมชาติ

“บทบาทของผู้นำชุมชน ชาวบ้านจะให้การยอมรับหรือไม่อยู่ที่ การเสียสละของผู้นำชุมชนและคณะกรรมการชุมชน เป็นประธานและคณะกรรมการชุมชนไม่มีค่าตอบแทนนะ แต่เราทำด้วยจิตอาสา เราจะทำอย่างไรให้คุณภาพชีวิตของคนในชุมชนดีขึ้น ไม่มีค่าตอบแทนใดๆ แต่เราก็พยายามที่จะทำหน้าที่ให้ดีที่สุด เช่น ช่วงโควิด หนักมากนะ เราก็ติดต่อหน่วยงานต่างๆ ทั้งอาหาร สาธารณะสุข และส่งเสริมการขายรายได้จากการค้าขายผ่านออนไลน์ เพื่อคงไว้เพื่อให้ชาวบ้านมีรายได้ ทำกับข้าวขายทางกลุ่มไลน์” - ผู้นำชุมชนตามธรรมชาติ

“ถ้ามีอะไรไม่เข้าใจก็สามารถถามผู้นำชุมชน ผู้นำตามธรรมชาติได้ เขาเป็นคนในพื้นที่ หรือถามมีอะไรที่เราถามแล้วเขาตอบไม่ได้ ก็จะเป็นตัวกลางที่หาคำตอบมาได้” ประชาชนในพื้นที่

ในส่วนนี้ จะเห็นได้ว่า ผู้นำชุมชนมีบทบาทอย่างมากในการโน้มน้าวประชาชน และเป็นสื่อกลางในการเจรจาระหว่างเจ้าหน้าที่ภาครัฐ กับประชาชน โดยเป็นเสมือนตัวแทนของเจ้าหน้าที่ในการติดต่อสื่อสาร ให้ข้อมูลที่สำคัญต่อประชาชน และคอยผลักดันให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในเวทีแลกเปลี่ยนความคิดเห็นอยู่เสมอ ในอีกทางก็เป็นตัวแทนประชาชนในการแลกเปลี่ยนข้อปัญหา กับเจ้าหน้าที่ และร่วมหาแนวทางแก้ไขจัดการต่อไป สะท้อนการเป็นตัวแทนทั้งจากภาคประชาสังคม และภาครัฐในเวลาเดียวกัน

#### (5) ปัจจัยด้านการบริหารนโยบาย (การดำเนินนโยบายอย่างต่อเนื่องและการจัดการที่ดี)

พบว่า หน่วยงานภาครัฐได้ให้ความสำคัญกับปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น อย่างต่อเนื่อง ซึ่งถ้าย้อนไปก่อนหน้าที่จะสร้างการยอมรับสำเร็จเจ้าหน้าที่ หน่วยงานต่างๆ ได้มีความพยายามที่จะสร้างการยอมรับอยู่ตลอด แต่ติดการต่อต้านคัดค้าน อย่างไรก็ตามแม้ติดปัญหาต่างๆ นโยบายก็ได้ดำเนินมาอย่าง

ต่อเนื่องกว่า 16 ปี จนหน่วยงานภาครัฐสามารถสร้างการยอมรับจากประชาชนได้สำเร็จ ตามข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ดังนี้

“มีจัดอบรมให้ความรู้กับชาวบ้าน ในเรื่องการฟื้นฟูชุมชนอย่างต่อเนื่อง และมีหลากหลายหลักสูตร เพื่อสร้างความเข้าใจให้ชาวบ้านเข้าใจอย่างชัดเจน โดยเน้นอธิบายแผนการฟื้นฟู 4 ระยะ ระเบียบการอาศัยในอาคารสูง การขนย้ายของ ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ มีแผนการย้ายเข้า - ออกที่ชัดเจน” - เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐ

“เรามีการสำรวจความคิดเห็นก่อน ไม่ได้ทำครั้งเดียวด้วย ทำหลายครั้งอย่างต่อเนื่อง จนกว่าทุกคนจะยอมรับ ซึ่งทุกคนต้องได้เห็นดีอย่างเป็นรูปธรรมก่อน สร้างมาก่อน และไม่ใช่ว่าจะเก็บเงินกันทุกเดือนโดยไม่เห็นอะไรเลย คือทุกคนได้เห็นแล้ว เข้าใจแล้ว และเปิดรับแล้ว เพื่อจะย้ายครั้งเดียว โดยเขาจะมีตัวเลือกให้แค่ 2 อย่างคือ ถ้าไม่อยากได้เขาก็จะมีเงินทดแทนให้ 410,000 บาท แต่ถ้าจะย้ายเข้าก็มีเงินค่าขนย้าย 10,000 บาท” - ประชาชนในพื้นที่

“ในช่วงเจ้าหน้าที่มาลงพื้นที่ ก็ได้เข้าร่วมอบรมสัมมนาอยู่ตลอด ซึ่งเบื้องต้นก็ไม่ได้ยินยอม โดยมีปัญหาเรื่องค่าเช่าเป็นหลัก เพราะขึ้นราคาจาก 300 เป็น 825 บาท ซึ่งเพิ่มขึ้นจากเดิมมาก ทั้งยังมีการขึ้นค่าเช่าแบบขึ้นบันได 3 ปี / ครั้ง / ร้อยละ 5 แต่ด้วยความสม่ำเสมอ และความชัดเจนของเจ้าหน้าที่ก็ทำให้ค่อย ๆ ยอมรับการฟื้นฟู และเจ้าหน้าที่ก็พยายามเปิดรับฟังความคิดเห็น ตลอดจนด้วยการใช้ชีวิตที่อยู่ที่นี่มาตลอด ก็ไม่อยากจะย้ายไปไหน อย่างไรก็ตามก็ยังมีปัญหาเรื่องตลาด ที่ทำกิน” - ประชาชนในพื้นที่

ในประเด็นนี้ เห็นได้ชัดถึงนโยบายการดำเนินงานที่ชัดเจนของเจ้าหน้าที่ รวมถึงมีการบริหารนโยบายการรับฟัง และสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนอย่างต่อเนื่อง มีการจัดเวทีสัมมนา แลกเปลี่ยนความคิดเห็น มีการรับฟังปัญหา มีการให้ข้อมูลต่อประชาชนอย่างชัดเจน ตลอดจนมีการสร้างแนวทางการดำเนินงานที่ให้ประชาชนเป็นผู้มีบทบาทตรวจสอบ เสนอความคิดเห็น มีบทบาทตัดสินใจ สะท้อนการจัดการบริหารนโยบายที่มีความสม่ำเสมอ ชัดเจน และตอบใจกับความต้องการของประชาชนอย่างทั่วถึง

#### 4.2.3 ปัจจัยอื่น ๆ (ที่พบ)

##### ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่

จากการสัมภาษณ์ เจ้าหน้าที่ภาครัฐ พบว่า ความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่ เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความสำเร็จในการสร้างการยอมรับในครั้งนี้ ซึ่งหากเจ้าหน้าที่ไม่มีความสามารถ และความเชี่ยวชาญเพียงพอ ก็จะไม่สามารถ ดำเนินนโยบายผ่านปัญหาและการต่อต้านมาได้ จนถึงช่วงระยะเวลาที่ประสบความสำเร็จได้ ตามข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ดังนี้

“เจ้าหน้าที่ต้องมีความรู้ความเชี่ยวชาญด้วย ทำให้การทำงานครั้งนี้ประสบผลสำเร็จ เจ้าหน้าที่ของมีความตั้งใจ มีความใส่ใจ ในการลงพื้นที่ และความพยายามที่จะเข้าถึงประชาชน ถ้าเจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ความเชี่ยวชาญพอ การดำเนินงานครั้งนี้ก็อาจไม่สำเร็จได้” – เจ้าหน้าที่ภาครัฐ

จะเห็นได้ว่า ในทุกขั้นตอนของการสร้างการยอมรับจากประชาชนนั้น เจ้าหน้าที่ภาครัฐมีบทบาทสำคัญอย่างมากในการเปลี่ยนแปลงทิศทางสถานการณ์ต่าง ๆ โดยตรง ซึ่งหากเจ้าหน้าที่ไม่มีความเข้าใจ และขาดความเชี่ยวชาญในการเจรจา พูดคุย ตลอดจนการดำเนินงานต่าง ๆ นั้น ย่อมนำไปสู่สถานการณ์ของการฟื้นฟูที่ไม่สำเร็จ ทว่าในกรณีนี้ เกิดความสำเร็จได้ด้วยความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการวางแผน การปรับเปลี่ยนทัศนคติ การเปลี่ยนแปลงบทบาท การสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน การให้ข้อมูลที่ชัดเจนรวมถึงการดำเนินงานที่สะท้อนการยึดผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลักในการขับเคลื่อนทุกขั้นตอน

#### 4.3 วิเคราะห์ผลการวิจัย

การศึกษารื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของหน่วยงานภาครัฐในการสร้างการยอมรับจากประชาชน เพื่อพัฒนาที่อยู่อาศัยของชุมชนดินแดง ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัย 2 ข้อ คือ 1. การศึกษาระบบของหน่วยงานภาครัฐในการสร้างการยอมรับจากประชาชนต่อการดำเนินการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดง กรุงเทพมหานคร และ 2. การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการสร้างการยอมรับของประชาชนระหว่างการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดง กรุงเทพมหานคร

ซึ่งจากการศึกษาวัตถุประสงค์ข้อที่ 1. พบว่า หน่วยงานภาครัฐมีกระบวนการสร้างการยอมรับจากประชาชนที่ยึดบนพื้นฐานการสร้างการมีส่วนร่วมให้กับประชาชนตามแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service : NPS) และแนวคิดการจัดการปกครอง (Governance) โดยแบ่งขั้นตอนการดำเนินงานออกได้เป็น 5 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การลงพื้นที่สำรวจสถานการณ์และความคิดเห็นของประชาชน เพื่อวางแผนการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ 2) การปรับเปลี่ยนทัศนคติและบทบาทของเจ้าหน้าที่ 3) การสร้างความเข้าใจ และการให้ข้อมูลกับประชาชน 4) การเปิดกว้างและการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในชุมชน และ 5) การตรวจสอบ และติดตามผล

ต่อมาในการศึกษาวัตถุประสงค์ข้อที่ 2. พบว่า มีปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับของประชาชนทั้งหมด 8 ปัจจัย โดยแต่ละปัจจัยมีความสัมพันธ์กับกระบวนการสร้างการยอมรับจากประชาชนในแง่ของการเป็นปัจจัยที่นำมาซึ่งความสำเร็จของแต่ละกระบวนการ ดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ การเปิดรับสิ่งใหม่ และการรับมือกับความไม่แน่นอน ความรู้และเข้าใจรับรู้ผลกระทบ เป็นปัจจัยในเชิงจิตวิทยาที่มีส่วนสำคัญต่อการเปิดรับข้อมูลของประชาชน จนเกิดเป็น

ความรู้ความเข้าใจ และยอมรับการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดง โดยส่งผลโดยตรงในขั้นตอนที่ 3 คือ การที่เจ้าหน้าที่ภาครัฐลงพื้นที่สร้างความเข้าใจ และให้ข้อมูลกับประชาชน

เช่นเดียวกับ ปัจจัยการจัดสรรผลประโยชน์ทั่วถึง และเท่าเทียม โดยเจ้าหน้าที่ภาครัฐมีการดำเนินนโยบายชดเชยค่าย้ายออก และช่วยเหลือการขนย้ายของให้กับผู้อาศัยทุกคน มีการเจรจาชี้แจงเรื่องผลประโยชน์ของประชาชนอย่างชัดเจน จึงส่งผลโดยตรงต่อความสำเร็จในขั้นตอนที่ 3

ปัจจัยด้านการดำเนินงาน ได้แก่ การมีส่วนร่วมของประชาชน ส่งผลอย่างมากในแต่ละขั้นตอน นับตั้งแต่ขั้นตอนการลงพื้นที่สำรวจสถานการณ์และความคิดเห็นของประชาชน เพื่อวางแผนการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ขั้นตอนการปรับเปลี่ยนทัศนคติและบทบาทของเจ้าหน้าที่ ขั้นตอนการเปิดกว้างและการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในชุมชน ไปจนถึงขั้นตอนการตรวจสอบและติดตามผล โดยการมีส่วนร่วมของประชาชนนั้น เป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างมากในการก่อให้เกิดความร่วมมือระหว่างภาครัฐ และประชาชน

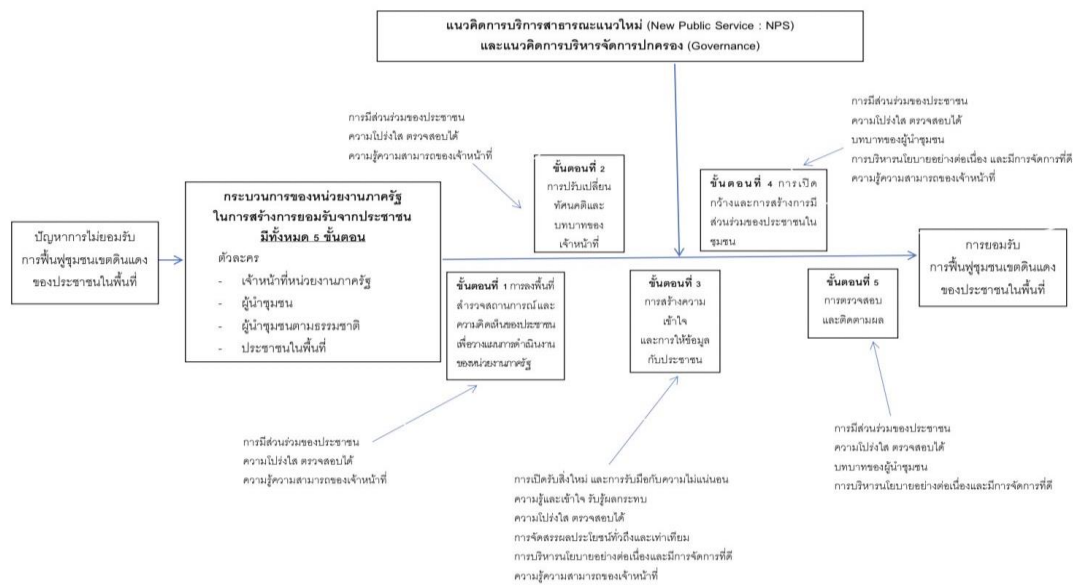
ต่อมา ปัจจัยความโปร่งใส ตรวจสอบได้ มีผลโดยตรงกับทุกขั้นตอนการดำเนินงาน โดยการเปิดเผยขั้นตอนการทำงานอย่างละเอียดชัดเจนของภาครัฐ ได้ส่งผลให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่น ยอมรับ และวางใจต่อการดำเนินการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดง

ขณะที่ ปัจจัยบทบาทของผู้นำชุมชน ส่งผลโดยตรงต่อขั้นตอนการเปิดกว้างและสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน และการตรวจสอบติดตามผล โดยผู้นำชุมชนถือเป็นสื่อกลางระหว่างภาครัฐ กับประชาชน และมีบทบาทในการเจรจาส่งต่อความคิดเห็น รวมถึงส่งเสริมให้ประชาชนกล้าแสดงความคิดเห็นของตน จนนำไปสู่การประสานผลประโยชน์สาธารณะ

ปัจจัยที่การบริหารนโยบายอย่างต่อเนื่องและมีการจัดการที่ดี ส่งผลโดยตรงต่อการที่เจ้าหน้าที่ภาครัฐลงพื้นที่สร้างความเข้าใจ และให้ข้อมูลกับประชาชน ขั้นตอนการเปิดกว้างและการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในชุมชน ไปจนถึงขั้นตอนการตรวจสอบและติดตามผล เพราะด้วยการลงพื้นที่พูดคุยสร้างความเข้าใจ และการจัดเวทีสัมมนาระหว่างภาครัฐและประชาชนอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และเกิดการยอมรับเข้าใจในการดำเนินการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดง

และปัจจัยอื่น ๆ คือ 8) ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ มีส่วนสำคัญต่อขั้นตอนการลงพื้นที่สำรวจสถานการณ์และความคิดเห็นของประชาชน เพื่อวางแผนการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ขั้นตอนการปรับเปลี่ยนทัศนคติและบทบาทของเจ้าหน้าที่ ขั้นตอนเจ้าหน้าที่ภาครัฐลงพื้นที่สร้างความเข้าใจ และให้ข้อมูลกับประชาชน ขั้นตอนการเปิดกว้างและการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในชุมชน ด้วยความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ จึงทำให้การดำเนินการในแต่ละขั้นตอนเกิดความราบรื่น และประสบความสำเร็จในที่สุด

ดังกล่าว จากผลการวิจัยทั้งสองข้อข้างต้น สามารถนำมาสรุปเป็นรูปภาพผังงาน (Flow Chart) ดังที่จะแสดงในหน้าถัดไป อย่างไรก็ตาม รูปภาพผังงาน (Flow Chart) จะแสดงให้เห็นถึงบทสรุปโดยภาพรวมของการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของหน่วยงานภาครัฐในการสร้างการยอมรับจากประชาชน เพื่อพัฒนาที่อยู่อาศัยของชุมชนดินแดง ซึ่งมีการเชื่อมโยงกับแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ โดยจะนำไปสู่การอภิปรายผลในบทที่ 5 ต่อไป



ภาพประกอบ 13 Flow Chart

ที่มา :โดย ผู้วิจัย

## บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของหน่วยงานภาครัฐในการสร้างการยอมรับจากประชาชน เพื่อพัฒนาที่อยู่อาศัยของชุมชนดินแดง ซึ่งผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ มีวัตถุประสงค์ในการวิจัย ดังนี้ (1) เพื่อศึกษากระบวนการของหน่วยงานภาครัฐในการสร้างการยอมรับจากประชาชนต่อการดำเนินการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดง กรุงเทพมหานคร (2) เพื่อศึกษาปัจจัยใดที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการสร้างการยอมรับของประชาชนระหว่างการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดง กรุงเทพมหานคร ได้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ สำหรับการดำเนินการวิจัยเพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์งานวิจัย ประกอบด้วย เพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์ข้อที่หนึ่ง ประชากร และผู้ให้ข้อมูลหลักในการวิจัย ได้แก่ เจ้าหน้าที่กองพัฒนาชุมชนดินแดง ฝ่ายฟื้นฟูและพัฒนาเมือง การเคหะแห่งชาติ จำนวน 4 คน ผู้นำชุมชน จำนวน 1 คน ประชาชนในชุมชน จำนวน 6 คน โดยเป็นบุคคลหลักที่มีส่วนร่วมในการดำเนินการฟื้นฟูชุมชนดินแดง และเพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์ข้อที่สอง ประชากรและผู้ให้ข้อมูลหลักในการวิจัย ได้แก่ เจ้าหน้าที่กองพัฒนาชุมชนดินแดง ฝ่ายฟื้นฟูและพัฒนาเมือง การเคหะแห่งชาติ จำนวน 4 คน ผู้นำชุมชน จำนวน 1 คน ประชาชนในชุมชน จำนวน 6 คน โดยเป็นบุคคลหลักที่มีส่วนร่วมในการดำเนินการฟื้นฟูชุมชนดินแดงจนสำเร็จ โดยรายละเอียดสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

5.3 ข้อเสนอแนะ

### 5.1 สรุปผลการวิจัย

#### 5.1.1 กระบวนการของหน่วยงานภาครัฐในการสร้างการยอมรับจากประชาชนต่อการดำเนินการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดง

จากการศึกษาพบว่า หน่วยงานภาครัฐมีแนวทางการสร้างการยอมรับต่อการดำเนินการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดง ผ่านการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยมีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

1. การลงพื้นที่สำรวจสถานการณ์และความคิดเห็นของประชาชน เพื่อวางแผนการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ

ในขั้นแรกกล่าวได้ว่า แรกเริ่มของการสร้างการยอมรับในประชาชนถือว่าเป็นไปด้วยความยากลำบาก และเกิดปัญหาการไม่ยอมรับการฟื้นฟูของประชาชนในชุมชนดินแดง โดยเกิดขึ้นหลังจากรัฐบาลได้มีนโยบายที่จะพัฒนาที่อยู่อาศัยในชุมชนดินแดงให้ดีขึ้น เนื่องจากชุมชนดินแดง หรือแฟลตดินแดง

มีอายุการใช้งานมานานหลายสิบปี อาคารมีการทรุดโทรมตามกาลเวลา แม้จะมีการซ่อมแซม และทาสีภายนอกให้ใหม่อยู่เสมอ แต่ระบบโครงสร้างภายในอาคารค่อนข้างทรุดโทรมและยากที่จะแก้ไข ทั้งยังอาจสร้างอันตรายต่อผู้อยู่อาศัยได้

ดังนั้น เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐจึงดำเนินการลงพื้นที่เข้าหาประชาชนผู้อยู่อาศัย แต่พบว่าในเวลานั้น ประชาชนผู้อยู่อาศัยในพื้นที่เกิดความไม่เข้าใจ ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงจากที่อยู่อาศัยเดิมที่ตนเคยอยู่มาจนถึงมีปัจจัยจากผลกระทบทางการเมืองเข้ามาเกี่ยวข้อง โดยแต่ละคนมีความเข้าใจที่แตกต่างกันไป จึงเกิดการต่อต้านแนวทางของภาครัฐ

ต่อมา เมื่อการลงพื้นที่ในครั้งแรกพบกับปัญหาการต่อต้านไม่รับนโยบายการฟื้นฟูชุมชนดินแดง ประกอบกับพบปัญหาในการนำเรื่องไปเสนอต่อคณะรัฐมนตรี (ค.ร.ม.) เนื่องจากข้อมูลยังไม่มีความชัดเจน และไม่เพียงพอต่อการตัดสินใจอนุมัติให้มีการปรับปรุงฟื้นฟูชุมชนดินแดง ดังนั้น หน่วยงานภาครัฐจึงต้องกลับมาวางแผนการดำเนินงาน และมีความคิดริเริ่มในการฟังเสียงจากประชาชนอย่างเข้มข้นอีกครั้ง โดยเริ่มจากการจัดจ้างให้นักวิจัยจากหน่วยงานทางการศึกษาเข้ามาจัดทำวิจัยสำรวจความคิดเห็นของประชาชนผู้อยู่อาศัยในพื้นที่ พยายามหาความเป็นไปได้ในการสร้างการยอมรับจากประชาชนในครั้งนั้น แต่ด้วยระหว่างการลงพื้นที่สำรวจของนักวิจัย เกิดปัญหาการกีดกัน และการไม่ยอมรับของผู้นำต่อต้านและประชาชน ทำให้การทำวิจัยเป็นไปด้วยความยากลำบากและมีภาพรวมจากกระบวนการสร้างการยอมรับดูจะไม่เป็นผลเท่าที่ควร

## 2. การปรับเปลี่ยนทัศนคติ และบทบาทของเจ้าหน้าที่

จากผลการดำเนินงานที่ไม่ประสบความสำเร็จในปี พ.ศ. 2543 ก็มีการท้วงติง และเกิดการหยุดชะงักของการดำเนินงานไป เนื่องจากสถานการณ์ทางการเมืองและการเปลี่ยนผ่านรัฐบาลใหม่ อย่างไรก็ตาม ในระหว่างของการเปลี่ยนผ่านนั้น การเคหะแห่งชาติก็ยังคงมีการหรือปรับแนวทางการดำเนินงานอยู่อย่างต่อเนื่อง จนกระทั่งในปี พ.ศ. 2559 รัฐบาลได้มอบหมายภารกิจให้กับการเคหะแห่งชาติอีกครั้งในการปรับปรุงฟื้นฟูเขตชุมชนดินแดงให้สำเร็จ โดยมีเป้าหมายคือ การได้รับการยอมรับจากประชาชนในพื้นที่เป็นสำคัญ

ดังกล่าว ทำให้การเคหะแห่งชาติในฐานะหน่วยงานหลักที่ได้รับภารกิจงาน ได้มีการปรับเปลี่ยนวิถีกระบวนการดำเนินการ และร่วมกันหารือลงความเห็นเพื่อเปลี่ยนแปลงทัศนคติของเจ้าหน้าที่ทุกคน จากผู้ที่เป็นเจ้าของโครงการ ไปสู่ การเป็นผู้ที่สนับสนุนประชาชน และส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามา มีบทบาท มีส่วนร่วมในการฟื้นฟู เรียกได้ว่าเป็นธงเป้าหมายหลักในการดำเนินการครั้งใหม่ โดยเริ่มมีการจัดตั้งคณะกรรมการการมีส่วนร่วมขึ้น โดยมีเจ้าหน้าที่การเคหะแห่งชาติลงพื้นที่ และได้รับความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่หลากหลายฝ่าย ไม่ว่าจะเป็นเจ้าหน้าที่เขตดินแดง ผู้นำชุมชน ทหาร ตำรวจ และหน่วยงานอื่น ๆ เช่น พัฒนาชุมชน เพื่อร่วมกันสำรวจข้อมูล และเพื่อสร้างการตรวจสอบการทำงาน สร้างความโปร่งใส รวมถึง

มุ่งให้ข้อมูลด้านต่าง ๆ ให้กับประชาชนให้ได้มากที่สุด ซึ่งการลงพื้นที่ครั้งนี้มีเป้าหมายเพื่อโน้มน้าวให้ผู้อาศัยเข้าใจถึงปัญหาที่ต้องปรับปรุง และรัฐบาลสนับสนุนให้มีการปรับปรุง เพื่อความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินของประชาชน รวมถึงการจัดโครงการเมืองให้สวยงามและเป็นระบบระเบียบมากยิ่งขึ้น

### 3. การสร้างความเข้าใจ และการให้ข้อมูลกับประชาชน

ในขั้นตอนนี้ เจ้าหน้าที่ได้มีการลงพื้นที่ทำความเข้าใจ เริ่มจากการเดินเคาะห้องทีละห้อง เพื่อสำรวจเสียงของประชาชนก่อน เน้นการอธิบายในหลักการพัฒนา เพื่อสร้างความปลอดภัย และให้เกิดประโยชน์ในระยะยาว โดยทำความเข้าใจกับประชาชนทุกห้อง ทุกอาคาร ด้วยการลงพื้นที่ทุกวัน ไม่เว้นวันหยุดเสาร์ - อาทิตย์ เพื่อการเข้าถึงทุกกลุ่มให้ได้มากที่สุดและเร็วที่สุด จากการลงพื้นที่ครั้งนี้ก็ได้การยอมรับจากประชาชนมาจำนวนหนึ่ง บ้างก็เข้าใจยอมรับ แต่เหลืออีกส่วนใหญ่อีกก็ยังมีต่อต้านจากกลุ่มแกนนำผู้ต่อต้าน และประชาชนที่ยังต่อต้านไม่ยอมรับเนื่องด้วยเหตุผลกลัวการเปลี่ยนแปลงและติดปัญหาในอัตราค่าเช่าที่สูงขึ้น

ต่อมาเจ้าหน้าที่ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้มีการลงพื้นที่รอบที่สอง เพื่อให้ได้เสียงการยอมรับที่เพิ่มขึ้น หากมีกลุ่มไหนที่ยังไม่เห็นด้วย ยังไม่เข้าใจก็จะพยายามทำความเข้าใจกับประชาชนเรื่อย ๆ โน้มน้าวให้เห็นถึงประโยชน์ของการปรับปรุง จนมีบางส่วนเกิดการเปลี่ยนใจ (ใช้เวลาลงพื้นที่บ่อยครั้งเพื่อโน้มน้าวอยู่เสมอ) ซึ่งจากการลงพื้นที่รอบสองก็สามารถทำให้ประชาชนยอมรับมากขึ้นได้ แต่ก็มีประชาชนอีกจำนวนหนึ่งที่ยังไม่ยอมรับ และบางที่ยังนิ่งไม่ได้ออกเสียง แต่ก็ไม่ต่อต้าน โดยตลอดการดำเนินงานเจ้าหน้าที่ภาครัฐได้พยายามใช้วิธีการต่าง ๆ เพื่อเข้าถึงประชาชน เน้นการให้ข้อมูลตามความต้องการของประชาชนเป็นหลัก เมื่อมีผลตอบรับในแต่ละครั้งของการลงพื้นที่ เจ้าหน้าที่ก็จะตอบคำถามของประชาชนให้ได้มากที่สุด หากไม่แน่ใจ เจ้าหน้าที่ก็จะกลับมาหาข้อมูลอย่างละเอียด และนำไปตอบคำถามในการลงพื้นที่ครั้งต่อไปอย่างครบถ้วน ทำให้ประชาชนเริ่มทำความเข้าใจ และยอมรับในข้อมูลต่าง ๆ มากขึ้นตามลำดับในแต่ละครั้งของการลงพื้นที่

### 4. การเปิดกว้าง และการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในชุมชน

ทั้งนี้ วิธีการที่ถือเป็นกุญแจสำคัญในการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ภาครัฐที่นำมาสู่การยอมรับของประชาชนในที่สุดนั้น คือ การเปิดกว้างรับฟัง และสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในชุมชน โดยนำปัญหา และความต้องการของประชาชนทั้งหมดมาหารือครบทุกประเด็น และนำมาตัดสินใจ การดำเนินงานในทุกขั้นตอน มีการพูดคุยเจรจา ประนีประนอมซึ่งกันและกันอยู่เสมอ โดยในการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนผู้อยู่อาศัยมีเงื่อนไขหลัก ได้แก่ 1. ต้องการอัตราค่าเช่าเดิม หากมีการสร้างโครงการใหม่ 2. ต้องการห้องที่มีขนาดเท่าเดิม 3. ไม่ต้องการย้ายออกระหว่างสร้างใหม่ แต่ให้สร้างตึกในพื้นที่ให้อาศัยแทน 4. มีพื้นที่รองรับตลาด เพื่อทำมาหากินให้ชาวบ้าน เมื่อภาครัฐได้รับประเด็นข้างต้นมา ก็มีการวางแผนแก้ไข ปัญหาให้ตอบโจทย์ความต้องการของประชาชนมากที่สุด ดังนี้

ประเด็นที่ 1 – เรื่องค่าเช่า เบื้องต้นตั้งไว้ที่ 2500–3000 ทำให้ผู้อาศัยบางกลุ่มไม่ยินยอม เพราะจากเดิมจ่าย 300 แต่ได้มีการพูดคุยในเรื่องค่าสาธารณูปโภค ค่าน้ำไฟส่วนกลาง ค่าภาษีโรงเรือน และเพิ่มค่าเช่าเป็นขั้นบันได ทีละ 3 ปี ครั้งละ 5 % เริ่มจาก 1200 บาท จนยอมรับได้

ประเด็นที่ 2 – เบื้องต้นทางเคหะก็เริ่มดำเนินการศึกษารายละเอียดเรื่องค่าเฉลี่ย และขนาดห้องของกลุ่มผู้มีรายได้น้อย และนำมาคำนวณขนาดห้องที่เหมาะสมให้ตรงกับความต้องการของผู้อาศัยมากที่สุด ประมาณ 30 ตร.ม. แต่ผู้อาศัยไม่ยินยอม เนื่องจากมีขนาดเล็กกว่าเดิมจนเกินไป (เดิม 37-39 ตร.ม.) จึงกลับมาศึกษาใหม่ ได้ที่ 33 ตร.ม. แต่ไม่เห็นภาพ เจ้าหน้าที่จึงดำเนินการสร้างห้องตัวอย่าง เพื่อให้ผู้อาศัยได้เห็นสภาพและขนาดห้องจริง และง่ายต่อการตัดสินใจมากขึ้น และมีการเปรียบเทียบง่ายขึ้น

ประเด็นที่ 3 – ผู้อาศัยไม่อยากจะย้ายหลายรอบ จากการซ่อมปรับปรุง จึงแก้ปัญหาด้วยการสร้างตึกใหม่ให้ไปพักอาศัยชั่วคราว และได้ค่าชดเชย 1 หมื่นบาท ทั้งนี้ โครงการแบ่งเป็น 4 ระยะ และทยอยปรับปรุง ให้ผู้อาศัยย้ายทีละียว นอกจากนี้ ในระยะ 3-4 จะมีการสร้างตึกใหม่ และให้บุคคลนอก ซึ่งเป็นผู้เช่าใหม่ ให้เข้ามาอาศัย พร้อมกับเก็บค่าเช่าในราคาสูง ห้องดีกว่า วัสดุดีกว่า เพื่อสร้างรายได้ชดเชยส่วนที่ผู้เช่าเก่าอาจจะจ่ายได้ไม่ถึงตามต้นทุน

ประเด็นที่ 4 – มีการปรับแผนการก่อสร้าง มีการแบ่งพื้นที่รองรับตลาด เพื่อทำมาหากินให้ชาวบ้านตามต้องการ

กล่าวคือ การลงพื้นที่ และสร้างความเข้าใจอย่างต่อเนื่องของเจ้าหน้าที่เป็นผลทำให้ประชาชนค่อย ๆ มีการเปิดใจยอมรับ พยายามรับรู้ข้อมูล และเข้าใจเหตุผลมากยิ่งขึ้น รวมถึงมีการหาจุดตรงกลาง เพื่อให้ประชาชนสามารถมีบ้านใหม่ที่ดีขึ้น สิ่งแวดล้อมดีขึ้น ภายใต้การยอมรับและหาจุดกลางของทั้งค่าเช่าที่เพิ่มขึ้นและขนาดห้องที่เล็กลงได้

นอกจากนี้ หน่วยงานภาครัฐได้มีการจัดอบรมให้ความรู้กับชาวบ้าน ในเรื่องการฟื้นฟูชุมชนอย่างต่อเนื่อง และมีหลากหลายหลักสูตร เพื่อสร้างความเข้าใจให้ชาวบ้านเข้าใจอย่างชัดเจน โดยเน้นอธิบายแผนการฟื้นฟู 4 ระยะ ระเบียบการอาศัยในอาคารสูง การขนย้ายของ ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ มีแผนการย้ายเข้า-ออกที่ชัดเจน ตลอดจนมีการจัดเวทีสัมมนาอยู่อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ประชาชนได้มาแลกเปลี่ยนความต้องการ และข้อสงสัย ข้อคับข้องใจต่าง ๆ ได้อย่างเต็มที่ มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นอย่างสม่ำเสมอ ทำความเข้าใจร่วมกัน สร้างความเชื่อมั่น ดำเนินการทุกอย่างภายใต้การเปิดเผย โปร่งใส ให้ประชาชนตรวจสอบได้ รวมถึงมีการสื่อสารแบ่งหน้าที่ผู้นำตามธรรมชาติ กับผู้นำชุมชนให้ชัดเจน จนเกิดการพัฒนาชุมชนร่วมกัน ซึ่งจากการลงพื้นที่ที่เข้มข้นและต่อเนื่องนั้น ทำให้ประชาชนส่วนใหญ่เข้าใจยอมรับมากขึ้น เข้ามาจับฟังการประชุม และบางส่วนที่ต่อต้านไม่ยอมรับก็ค่อย ๆ เปิดใจยอมรับ จนในที่สุดก็ได้เสียงจากประชาชน เห็นด้วยร้อยละ 97-99 ทำให้สามารถได้เสียงยอมรับที่มากพอที่จะนำเรื่องเข้าเสนอ ต่อ ครม. ได้ และเกิดการฟื้นฟูชุมชนเดิมที่ดีที่สุด

## 5. การตรวจสอบ และติดตามผล

ในการดำเนินงานลงพื้นที่แต่ละครั้งของเจ้าหน้าที่ภาครัฐนั้น จะมีการรับฟังความคิดเห็นจากประชาชน พร้อมกับประเมินระดับความพึงพอใจในการมีส่วนร่วมของประชาชนอยู่เสมอ กล่าวคือ ในการลงพื้นที่ 3 ครั้งของเจ้าหน้าที่ตลอดระยะเวลา 3-4 เดือน เจ้าหน้าที่จะมีการนำปัญหาที่พบในการลงพื้นที่แต่ละครั้งมาประชุมหารือหาแนวทางการแก้ไขปัญหา รวมถึงพยายามหาวิธีโน้มน้าวกลุ่มคนที่ต่อต้านให้เหลือจำนวนลดน้อยลงเรื่อย ๆ จนมีคนยอมรับอยู่ในจำนวนร้อยละ 97-98 ของทั้งหมดในการลงพื้นที่ครั้งสุดท้าย ซึ่งในการลงพื้นที่ครั้งที่หนึ่ง พบว่า กลุ่มคนที่ต่อต้าน จะมีการต่อต้านในประเด็นค่าเช่าที่สูงขึ้น และส่วนใหญ่มองว่าที่อยู่อาศัยเดิมยังมีสภาพที่ดีอยู่ ยังสามารถอยู่อาศัยได้ ไม่มีความจำเป็นต้องย้ายออกหรือดำเนินการฟื้นฟูปรับปรุง

เมื่อเจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาประเด็นดังกล่าวมาก็มีการหาข้อมูล มีการศึกษาข้อมูลเชิงลึก พร้อมทั้งออกแบบวิธีการแก้ปัญหาค่าเช่าให้มีความชัดเจน และเกิดความเป็นธรรมต่อประชาชนให้มากที่สุดด้วยการเก็บค่าเช่าในราคา 825 บาท รวมค่าส่วนกลาง และนำข้อมูลที่ได้ศึกษามาไปใช้ในการลงพื้นที่ครั้งที่สอง โดยเน้นการป้อนข้อมูลด้านค่าเช่า ชี้แจงถึงราคาส่วนกลาง รายการต้นทุนค่าสาธารณูปโภคต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในการอยู่อาศัยภายหลังการฟื้นฟูตึกใหม่ หรือกระทั่งในประเด็นเรื่องสภาพ และขนาดห้องใหม่ที่กลุ่มต่อต้านมองว่า ห้องใหม่มีขนาดเล็กกว่าเดิม แต่ด้วยเจ้าหน้าที่ได้ศึกษาข้อมูลอย่างละเอียด จึงสามารถเจรจากับผู้ต่อต้านในครั้งที่สองได้

นอกจากนี้ เมื่อลงพื้นที่ครั้งที่สองก็ยังคงมีการต่อต้านจากคนกลุ่มหนึ่งอยู่ ด้วยเหตุผลของความยุ่งยากในการขนย้ายของ และความไม่สะดวกในการย้ายที่อยู่หลายรอบ ทำให้เจ้าหน้าที่ได้นำปัญหามาหารือ และได้แนวทางแก้ไขคือ การสร้างตึกใหม่ให้ไปพักอาศัยชั่วคราว และได้ค่าชดเชย 1 หมื่นบาท ทำให้ในการลงพื้นที่ครั้งที่สาม สามารถสร้างการยอมรับจากประชาชนได้ถึงร้อยละ 97-99

โดยภาพรวมก็คือ เจ้าหน้าที่เน้นการให้ข้อมูลตามความต้องการของประชาชนเป็นหลัก เมื่อมีผลตอบรับในแต่ละครั้งของการลงพื้นที่ เจ้าหน้าที่ก็จะตอบคำถามของประชาชนให้ได้มากที่สุด หากไม่แน่ใจ เจ้าหน้าที่จะกลับมาหาข้อมูลอย่างละเอียด และนำไปตอบคำถามในการลงพื้นที่ครั้งต่อไปอย่างครบถ้วน ทำให้ประชาชนเริ่มทำความเข้าใจ และยอมรับในข้อมูลต่าง ๆ มากขึ้นตามลำดับในแต่ละครั้งของการลงพื้นที่ ในที่นี้คือ การติดตาม และประเมินผลอยู่อย่างต่อเนื่อง

### 5.1.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการสร้างการยอมรับของประชาชนระหว่างการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดง กรุงเทพมหานคร

จากการศึกษา พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการสร้างการยอมรับของประชาชนต่อการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดง แบ่งออกเป็น ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านการดำเนินงาน และปัจจัยอื่น ๆ ดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

(1) ปัจจัยทางด้านจิตวิทยา (การเปิดรับสิ่งใหม่ และการรับมือกับความไม่แน่นอน)

ประชาชนในชุมชนดินแดง เปิดกว้างต่อการรับรู้ข้อมูลจากหน่วยงานภาครัฐ เมื่อหน่วยงานจัดเวทีในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ประชาชนก็จะเข้าร่วมอยู่เสมอ โดยประชาชนเห็นความสำคัญของการเปิดรับสิ่งใหม่ ความรู้ความเข้าใจใหม่ที่มีความถูกต้องจากเจ้าหน้าที่ที่เป็นคนให้ข้อมูล ตอบคำถามข้อข้องใจเกี่ยวกับนโยบาย รวมถึงมีการรับมือกับการต่อต้านความไม่แน่นอน ไม่ว่าจะเป็น ความไม่แน่นอนของรายละเอียดการฟื้นฟู การก่อสร้าง หรือแม้แต่ความไม่แน่นอนในความคิด ความเข้าใจของประชาชน โดยเจ้าหน้าที่ได้ใส่ใจให้ความรู้ความเข้าใจ ทำให้ทราบถึงผลงานและข้อมูลที่เป็นรูปธรรมของการฟื้นฟูชุมชนได้อย่างชัดเจน จนเกิดความไว้วางใจ และเชื่อมั่นในภาครัฐ

(2) ปัจจัยด้านความรู้ต่อผลกระทบ (ความรู้และเข้าใจ รับรู้ผลกระทบ)

ประชาชนในชุมชนดินแดงรับรู้ และเข้าใจประโยชน์ของการฟื้นฟูที่อยู่อาศัย ตลอดจนผลกระทบด้านต่าง ๆ เป็นอย่างดี ซึ่งประชาชนมีความรู้ความเข้าใจ สืบเนื่องจากการเปิดรับฟังสิ่งใหม่ หลังจากหน่วยงานภาครัฐได้ลงพื้นที่อย่างเข้มข้น เพื่อให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจใหม่ที่มีความถูกต้องจากเจ้าหน้าที่ที่เป็นคนให้ข้อมูล ไม่ใช่แค่ความคิดเห็นในมุมมองของตัวเอง เมื่อประชาชนมีคำถาม ก็สามารถถามคำถามกับเจ้าหน้าที่ที่ลงพื้นที่ ณ ตอนนั้น ผู้นำชุมชน หรือผู้นำชุมชนตามธรรมชาติได้โดยตรง เพื่อให้ได้ข้อมูลคำตอบที่ชัดเจนและการเข้าใจที่ตรงกัน รวมถึงรับทราบผลกระทบที่จะเกิดขึ้น หลังจากการเริ่มต้นดำเนินการนโยบาย

ปัจจัยด้านการดำเนินงาน ได้แก่

(1) ปัจจัยการมีส่วนร่วมของประชาชน

ประชาชนในชุมชนดินแดงเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ทุกขั้นตอน นับตั้งแต่การรับฟังความคิดเห็น การเปิดโอกาสให้แจ้งความต้องการด้านต่าง ๆ การหาหรือแนวทางแก้ปัญหา การชี้แจงขั้นตอนการดำเนินงาน ไปจนถึงการดำเนินงานแล้วเสร็จ ก็มีการลงพื้นที่สอบถามความพึงพอใจของประชาชนอยู่เสมอ

กล่าวได้ว่า ประเด็นหลักในการก่อให้เกิดความสำเร็จในการลงพื้นที่ คือ การให้ความสำคัญกับการให้ประชาชนมีส่วนร่วม สร้างกระบวนการมีส่วนร่วม เปิดเวทีประชาชน จัดให้มีประชุมอย่างต่อเนื่อง มีการสื่อสารแบ่งหน้าที่ผู้นำตามธรรมชาติ กับผู้นำชุมชนให้ชัดเจน เกิดการพัฒนาชุมชนร่วมกัน เพื่อให้ประชาชนได้มาแสดงความคิดเห็น แสดงความต้องการ แลกเปลี่ยนข้อข้องใจ ทำความเข้าใจร่วมกัน

## (2) ปัจจัยความโปร่งใส (ตรวจสอบได้)

เปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเข้ามาตรวจสอบ สอบถาม ดูกระบวนการทำงานของภาครัฐได้ทุกขั้นตอน รวมถึงการเปิดโอกาสให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ เข้ามารับรู้รับทราบ รวมถึงเปิดโอกาสให้สื่อเข้ามาร่วมฟังในทุกการอบรม ประชุม ทั้งยังมีการเผยแพร่ข่าวสารให้ประชาชนได้รับรู้โดยทั่วกันอีกด้วย

โดยเริ่มต้นมีการร่วมมือจากเจ้าหน้าที่จากหลากหลายฝ่าย เพื่อสร้างการตรวจสอบการทำงาน และสร้างความโปร่งใสของกันและกัน รวมถึงมุ่งให้ข้อมูลด้านต่าง ๆ ให้กับประชาชน เช่น สิทธิประโยชน์ แผนการดำเนินการ การปรับปรุงห้อง ฯลฯ ทั้งยังแจ้งเหตุผลในการปรับปรุงอย่างชัดเจน ทั้งยังเปิดเวทีประชาชน จัดให้มีประชุมอย่างต่อเนื่อง มีการสื่อสารแบ่งหน้าที่ผู้นำตามธรรมชาติ กับผู้นำชุมชนให้ชัดเจน เกิดการพัฒนาชุมชนร่วมกัน เพื่อให้ประชาชนได้มาแสดงความเห็น แสดงความต้องการ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นทำความเข้าใจร่วมกันสร้างความเชื่อมั่นดำเนินการทุกอย่างภายใต้การเปิดเผยโปร่งใสให้ประชาชนตรวจสอบได้

## (3) ปัจจัยการจัดสรรผลประโยชน์ (จัดสรรทั่วถึง และเท่าเทียม)

เปิดโอกาสให้ประชาชนชุมชนดินแดงได้ตัดสินใจในการอยู่ต่อ หรือแม้แต่การย้ายออกอย่างทั่วถึง และเท่าเทียมกัน โดยหากรับนโยบาย (อยู่ต่ออาคารใหม่) ให้ค่าขนส่งย้าย 1 หมื่นบาท แต่หากไม่รับนโยบายมีความประสงค์จะไม่อยู่ต่อ (ย้ายออก) ทางรัฐจะมีการชดเชยเงินให้ 4 แสนบาท ให้ค่าขนย้ายออก 1 หมื่นบาท นอกจากนี้ ยังรวมถึงเรื่องสาธารณูปโภค น้ำไฟส่วนกลาง ก็มีการจัดสรรให้เท่าเทียมกันทุกห้อง เมื่อย้ายไปอาคารใหม่ และมีการคำนวณค่าใช้จ่ายให้ออกมามีสัดส่วนการจ่ายที่เท่าเทียมกัน เหมาะสมกับทุกคน มีการจัดให้นิติบุคคลเข้าไปดูแลอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อย่างเท่าเทียมกัน

## (4) ปัจจัยด้านบทบาทของผู้นำชุมชน (ชี้นำ โน้มน้าว)

ผู้นำชุมชนชุมชนดินแดง มีความมุ่งมั่น เสียสละ ยึดประโยชน์ของส่วนรวมเป็นที่ตั้ง พยายามเข้าถึงประชาชน ไม่ละเลยในปัญหาต่าง ๆ ทำให้ชุมชนประสบความสำเร็จในการสร้างการยอมรับและได้รับการฟื้นฟูชุมชนดินแดงในที่สุด

บทบาทของผู้นำชุมชน ผู้นำชุมชนทางธรรมชาติมีส่วนทำให้กระบวนการสร้างการยอมรับครั้งนี้ประสบความสำเร็จเป็นอย่างมาก เนื่องจากผู้นำชุมชน และผู้นำชุมชนตามธรรมชาติ ได้ลงพื้นที่ และเป็นตัวกลาง ตัวเชื่อมสำคัญระหว่างเจ้าหน้าที่และประชาชน ซึ่งผู้นำชุมชนทำหน้าที่ในการสร้างความเข้าใจโน้มน้าวได้ในอีกทางหนึ่ง ที่สามารถเข้าถึงชาวบ้านได้ดีกว่า ประชาชนคุ้นเคยกว่า เรียกอีกอย่างหนึ่งว่าเป็นแกนกลางที่ช่วยประสานทำให้ประชาชน ให้เจ้าหน้าที่สามารถเข้าถึงตัวชาวบ้านได้ดียิ่งขึ้น เนื่องจากเป็นคนที่คลุกคลีอยู่ในชุมชนอยู่ก่อนแล้ว

### (5) ปัจจัยด้านการบริหารนโยบาย

หน่วยงานภาครัฐ เจ้าหน้าที่ มีการดำเนินนโยบายอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่รับฟัง พูดคุย การวางแผนงาน ติดตามผล และมีการจัดการที่ดี จนทำให้ดำเนินการฟื้นฟูชุมชนดินแดงประสบผลสำเร็จ กล่าวได้ว่า เจ้าหน้าที่ภาครัฐมีความสามารถในการบริหารนโยบายผ่านการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน ทำให้กลายเป็นนโยบายสาธารณะที่ประชาชนเข้าถึง และร่วมตัดสินใจได้ในทุกขั้นตอน โดยพบว่า มีการรับฟังปัญหาของประชาชนทุกประเด็นและนำมาปรับเข้ากับแผนการดำเนินงานพร้อมทั้งสร้างแนวทางแก้ไขที่เป็นที่ยอมรับได้ทั้งสองฝ่าย ปัจจัยอื่น ๆ ได้แก่

#### บุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ

หน่วยงานภาครัฐมีบุคลากรมีความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน สามารถรับมือกับปัญหาที่เกิดขึ้นในทุกด้าน ทั้งปัญหาเฉพาะหน้า และเนื้อหารายละเอียดในขั้นตอนต่าง ๆ ทำให้นโยบายที่ก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ชัดเจน ส่งผลทำให้ประชาชนในชุมชนเห็นถึงความตั้งใจ มานะ และความพยายามที่จะเข้าถึง จัดทำนโยบายการฟื้นฟูชุมชนดินแดงที่ต่อเนื่อง และเข้มแข็ง แม้เกิดการต่อต้านกันอย่างยาวนาน เห็นได้จากบทสัมภาษณ์ที่กล่าวว่า เจ้าหน้าที่ต้องมีความรู้ความเชี่ยวชาญด้วย ทำให้การทำงานครั้งนี้ประสบผลสำเร็จ เจ้าหน้าที่ของเรามีความตั้งใจ มีความใส่ใจ ในการลงพื้นที่ และความพยายามที่จะเข้าถึงประชาชน ถ้าเจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ความเชี่ยวชาญพอ การดำเนินงานครั้งนี้ก็อาจไม่สำเร็จได้

## 5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของหน่วยงานภาครัฐในการสร้างการยอมรับจากประชาชน เพื่อพัฒนาที่อยู่อาศัยของชุมชนดินแดง สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้โดยแบ่งการอภิปรายตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย ดังนี้

### 5.2.1 กระบวนของหน่วยงานภาครัฐในการสร้างการยอมรับจากประชาชนต่อการดำเนินการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดง

จากสรุปผลการวิจัยในประเด็นกระบวนของหน่วยงานภาครัฐในการสร้างการยอมรับจากประชาชน จะเห็นได้ว่า หน่วยงานภาครัฐมีแนวทางการสร้างการยอมรับต่อการดำเนินการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดง ผ่านการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งภายใต้แนวทางดังกล่าวสามารถวิเคราะห์ผลแบ่งตามบทบาทของตัวละคร และกระบวนการสำคัญ ดังนี้

#### 1. ภาครัฐมีการปรับทัศนคติจากผู้เป็นเจ้าของ มาเป็นผู้ส่งเสริมและสนับสนุน

จากผลการศึกษาที่พบว่า เขตชุมชนดินแดง เป็นพื้นที่ที่มีภาครัฐเป็นเจ้าของ โดยทางการเคหะแห่งชาติได้มีการรับโอนมาจากกรมประชาสงเคราะห์ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2516 และมีนโยบายที่จะพัฒนาที่อยู่อาศัยในชุมชนดินแดงให้ดีขึ้น เนื่องจากชุมชนดินแดง หรือแฟลตดินแดงมีอายุการใช้งานนาน

หลายสิบปี อาคารมีการทรุดโทรมตามกาลเวลา และระบบโครงสร้างภายในอาคารค่อนข้างทรุดโทรม และยากที่จะแก้ไข อาจสร้างอันตรายต่อผู้อยู่อาศัย ซึ่งหากมองภายใต้กรอบอำนาจหน้าที่ที่การเคหะแห่งชาติรับผิดชอบแล้วนั้น การเคหะแห่งชาติมีสิทธิในการจัดการ และดำเนินนโยบายกับพื้นที่ชุมชนดินแดงได้ตามกฎหมาย ทว่าในทางกลับกัน รัฐบาลได้ยื่นหลักการดำเนินงานที่จะต้องได้รับการยินยอมจากประชาชนก่อนให้กับการเคหะแห่งชาติ และการเคหะแห่งชาติก็เลือกที่จะดำเนินนโยบายด้วยการลงพื้นที่สำรวจความคิดเห็นประชาชนด้วยตนเอง โดยสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อมุ่งเน้นการให้ข้อมูลที่หลากหลาย ชัดเจน มีความครอบคลุมในทุกด้านตามที่ประชาชนข้องใจ และต้องการทราบ ต้องการเข้าใจ

ไม่เพียงเท่านั้น หน่วยงานภาครัฐยังมีการลงพื้นที่อย่างต่อเนื่อง และเก็บประเด็นเงื่อนงำ หรือปัญหาที่ประชาชนนำเสนอทุกอย่างมาหรือแนวทางการดำเนินงานใหม่ให้สอดคล้องตอบรับกับความต้องการของประชาชนมากที่สุด ตลอดจนมีการจัดเวทีกลางในการสัมมนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างทุกภาคส่วนทั้งภาครัฐ ประชาชน ผู้นำชุมชน ผู้นำตามธรรมชาติ เพื่อเป็นสื่อกลางในการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน และมีการจัดอย่างต่อเนื่อง เพื่อกระตุ้นความมีส่วนร่วมอยู่เสมอ

ดังกล่าวจะเห็นได้ว่า ภาครัฐมีการปรับทัศนคติของตนเอง และปรับบทบาทของตนเอง จากเจ้าของพื้นที่ไปสู่การเป็นผู้ส่งเสริมและสนับสนุน ไม่ว่าจะเป็นการส่งเสริมสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชน การส่งเสริมให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็น การผลักดันนโยบายภายใต้ความร่วมมือจากประชาชนเป็นหลัก รวมถึงเป็นผู้ประสานความสัมพันธ์อันดีกับประชาชน ส่งเสริมสนับสนุนความคิดของประชาชน และนำความคิดของประชาชนไปปฏิบัติให้เกิดผลลัพธ์ที่แท้จริง สอดคล้องกับแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ (NPS) ของ Robert B. Denhardt และ Janet Vinzant Denhardt ที่มองว่าภาครัฐมีการปรับบทบาทตนเอง โดยให้พลเมืองเป็นเจ้าของรัฐบาล (government is owned by the citizens) และผู้บริหารภาครัฐไม่ใช่ผู้ประกอบการหรือเจ้าของกิจการแต่อย่างใด แต่มีหน้าที่บริการรับใช้พลเมือง อำนาจความสะดวกให้พลเมือง เป็นตัวกลางที่ทำให้เกิดการมีส่วนร่วมของชุมชน และทำให้ผู้นำได้ใกล้ชิดประชาชนมากขึ้น เสมือนกับที่การเคหะแห่งชาติได้เป็นสื่อกลางการสื่อสารระหว่างรัฐบาล คณะรัฐมนตรี กับประชาชน ตลอดจนอำนวยความสะดวกในทุกขั้นตอนการดำเนินงานให้กับประชาชนอย่างทั่วถึง

นอกจากนี้ การที่ภาครัฐมีการจัดเวทีกลางในการสัมมนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างทุกภาคส่วนทั้งภาครัฐ ประชาชน ผู้นำชุมชน ผู้นำตามธรรมชาติ เพื่อเป็นสื่อกลางในการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน ยังเป็นไปตามแนวคิดการจัดการปกครอง (Governance) ของเกษียร เตชะนิยม (2560) ที่กล่าวว่าเป็นการเปิดให้ภาครัฐ เอกชน ประชาสังคม ประชาชน เข้ามาพูดคุยปรึกษาหารือกัน และมีกระบวนการกำหนดเป็นนโยบายแน่นอน เน้นการประสานงานระหว่างตัวแสดงนโยบายที่มาร่วม ทั้งยังสอดคล้องกับการทบทวนกระบวนการในการดำเนินกรพื้นที่เมืองชุมชนดินแดงที่พบว่า มีการดำเนินงาน

ภายใต้แนวคิดการบริหารจัดการการปกครอง ที่เป็นการบริหารงานที่ต้องอาศัยการพึ่งพาระหว่างหน่วยงานองค์กรที่เกี่ยวข้อง ภาคเอกชน และรวมถึงที่สำคัญคือการภาคประชาชน ประชาชนชาวดินแดงได้เข้ามามีส่วนร่วมในการร่วมจัดทำ พหุศุข ปรีกษา เปลี่ยนแปลงนโยบายให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนชุมชนดินแดงที่เป็นผู้อยู่อาศัยหลัก ที่ไม่ใช่แค่การกำหนดนโยบายโดยที่รัฐเป็นตัวกำหนดฝ่ายเดียวเพียงเท่านั้น แต่เป็นการพหุศุขปรับเปลี่ยนเพื่อให้ได้ข้อสรุปของนโยบายร่วมกันภายใต้การดำเนินงานประชาชนหลากหลายกลุ่ม

นอกจากนี้ การปรับทัศนคติของหน่วยงานภาครัฐ ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Osborne ว่าด้วยการจัดการปกครองเชิงบริหาร (Administrative Governance) ที่มีการมุ่งเน้นการศึกษาไปที่ การจัดการแบบดั้งเดิม แต่ให้มีความเหมาะสมกับการบริหารในยุคปัจจุบัน โดยจะเห็นได้ว่า ปัญหาของการจัดการภาครัฐแบบดั้งเดิมก็คือ การที่หน่วยงานภาครัฐมองประชาชนเป็นเพียงลูกค้า และมีจุดอ่อนในเรื่องของการแก้ไขปัญหาที่ไม่ตรงความต้องการของประชาชน ทั้งยังเป็นการตอบสนองแบบทางเดียว ขณะที่ในกรณีของการฟื้นฟูชุมชนเขตดินแดงนี้ หน่วยงานภาครัฐมีการปรับทัศนคติของตนเอง โดยก้าวข้ามจุดอ่อนดังกล่าว และปรับบทบาทตนเองเข้าสู่การเป็นผู้สนับสนุนที่ไม่มองประชาชนเป็นเพียงลูกค้าที่มาใช้บริการเท่านั้น ทว่าส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมของภาครัฐ มีบทบาทในการตัดสินใจ มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น และเสนอแนะแนวทางการดำเนินงาน ซึ่งสะท้อนการเป็นผู้ดำเนินการร่วมกับภาครัฐ ไม่ใช่เพียงลูกค้าที่มาใช้บริการเสร็จแล้วจบไปในแต่ละครั้ง แต่มีความผูกพันต่อเนื่อง มีสำนักแห่งการมีส่วนร่วมในการกำหนดผลประโยชน์ และนโยบายสาธารณะด้วย

ในที่นี้ อาจกล่าวได้ว่ารัฐบาลไม่ได้ได้ทำหน้าที่ในการปกครองเพียงอย่างเดียว แต่ยังต้องทำหน้าที่เสมือนผู้ให้การสนับสนุนช่วยเหลือแก่พลเมืองให้ความสำคัญแก่ความเป็นพลเมือง หรือให้ความสำคัญต่อการเป็นมนุษย์มากกว่าความเป็นผู้ประกอบการ

## 2. กระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน

จากผลการศึกษาค้นคว้าจะเห็นได้ถึงกุญแจสำคัญของความสำเร็จในการสร้างการยอมรับจากประชาชนที่ภาครัฐได้สร้างให้เกิดขึ้น คือ การสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยมีการเปิดกว้างรับฟัง และสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในชุมชน มีการนำปัญหา และความต้องการของประชาชนทั้งหมดมาหารือครบทุกประเด็น และนำมาตัดสินใจการดำเนินงานในทุกขั้นตอน มีการพหุศุขเจรจา ประนีประนอมซึ่งกันและกันอยู่เสมอ นอกจากนี้ หน่วยงานภาครัฐได้มีการจัดอบรมให้ความรู้กับชาวบ้าน ในเรื่องการฟื้นฟูชุมชนอย่างต่อเนื่อง และมีหลากหลายหลักสูตร เพื่อสร้างความเข้าใจให้ชาวบ้านเข้าใจอย่างชัดเจน ตลอดจนมีการจัดเวทีสัมมนาอยู่อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ประชาชนได้มาแถลงความต้องการ และข้อสงสัย ข้อคับข้องใจต่าง ๆ ได้อย่างเต็มที่ มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นอย่างสม่ำเสมอ ทำความเข้าใจร่วมกัน สร้างความเชื่อมั่น

ดำเนินการทุกอย่างภายใต้การเปิดเผย โปร่งใส ให้ประชาชนตรวจสอบได้ รวมถึงมีการสื่อสารแบ่งหน้าที่ผู้นำตามธรรมชาติ กับผู้นำชุมชนให้ชัดเจน จนเกิดการพัฒนาร่วมกัน

กล่าวได้ว่า เจ้าหน้าที่ภาครัฐมีความสามารถในการบริหารนโยบายผ่านการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน ทำให้กลายเป็นนโยบายสาธารณะที่ประชาชนเข้าถึง และร่วมตัดสินใจได้ในทุกขั้นตอน โดยพบว่า มีการรับฟังปัญหาของประชาชนทุกประเด็น และนำมาปรับเข้ากับแผนการดำเนินงาน พร้อมทั้งสร้างแนวทางแก้ไขที่เป็นที่ยอมรับได้ทั้งสองฝ่าย สอดคล้องกับพื้นฐานแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service : NPS) ที่เน้นย้ำในเรื่องค่านิยมประชาธิปไตย (value of democracy) ความเป็นพลเมือง (citizenship) และผลประโยชน์สาธารณะ (public interest) ทั้งยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Robert B. Denhardt และ Janet Vinzant Denhardt ที่มองว่าการเจรจาต่อรอง และตกลงกันในเรื่องของค่านิยมที่มีอยู่ร่วมกัน ข้าราชการไม่ใช่ผู้รับผิดชอบที่จะต้องตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า แต่ต้องเป็นผู้สร้างความสัมพันธ์ที่ดี เพื่อให้เกิดความเชื่อใจและความร่วมแรงร่วมใจกัน เห็นได้จากการรับฟังความคิดเห็นและความต้องการของประชาชน มีการลงพื้นที่ที่ละบ้าน ที่ละครัวเรือน เพื่อเปิดการรับฟังความคิดเห็นอย่างใกล้ชิด ตลอดจนพยายามสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในทุกขั้นตอน จนเกิดความเชื่อมั่น ความไว้วางใจในการดำเนินงานของภาครัฐ ยกตัวอย่างเช่น การรับฟังปัญหาของประชาชนในเรื่องค่าเช่า สภาพห้อง ขนาดห้อง ความยุ่งยากในการย้ายของ ตลอดจนค่าส่วนกลางต่าง ๆ ซึ่งภายหลังจากการรับฟังปัญหา ภาครัฐก็ได้พยายามหาแนวทางแก้ปัญหาที่เอื้อประโยชน์ของส่วนรวมเป็นหลัก ตามแนวคิดการค้ำหนวผลประโยชน์สาธารณะ

มากไปกว่านี้ กล่าวได้ว่า กระบวนการสร้างการยอมรับของหน่วยงานภาครัฐนั้น ยังสอดคล้องกับแนวปฏิบัติแบบประชาธิปไตย เพราะการเปิดกว้างให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย แผนการปฏิบัติงานนั้น ถือเป็น การปฏิบัติงานบนพื้นฐานหลักประชาธิปไตย มีการเปิดโอกาสให้การมีส่วนร่วม ก่อให้เกิดประโยชน์สาธารณะร่วมกัน มีการเน้นคุณค่าความเป็นพลเมือง เช่นเดียวกับ แนวคิดของ Osborne ที่มองว่า การรับฟังความคิดเห็นและความต้องการของประชาชน และการเปิดให้มีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนนั้น เป็นการจัดการปกครองเชิงการเมืองและสังคม (Socio - Political Governance) โดยให้ความสำคัญกับสถาบันทางสังคม การกำหนดนโยบาย และการนำนโยบายไปปฏิบัติ ซึ่งรัฐไม่ได้ทำเพียงฝ่ายเดียว แต่เป็นการกำหนดนโยบายจากภาคส่วนทางสังคมร่วมด้วย รวมทั้ง ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ ไทท์สัน มาลา (2561) ที่มองการจัดการปกครอง (Governance) ในฐานะที่เป็นเครือข่ายขององค์การที่จัดการดูแลได้ด้วยตนเอง (Self-organizing Network) โดยเครือข่ายไม่ได้มีเพียงภาครัฐ แต่เป็นการเปิดโอกาสให้มีตัวแสดงทั้งฝ่ายรัฐ เอกชน และประชาชน รวมถึงกระจายอำนาจให้รัฐบาลท้องถิ่นผ่านการจัดการเครือข่ายที่อยู่บนพื้นฐานของความไว้วางใจ (Trust) และการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน หน่วยงานลักษณะนี้ต้องสามารถจัดการดูแลตนเองได้ ไม่ใช่มีความเป็นอิสระเพียงอย่างเดียว

จากที่กล่าวมาข้างต้น จากผลการศึกษายังสอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กระบวนการสร้างการยอมรับที่มีการดำเนินงานภายใต้แนวคิดการบริหารจัดการการปกครอง ที่เป็นการบริหารงานที่ต้องอาศัยการพึ่งพาระหว่างหน่วยงาน องค์กรที่เกี่ยวข้อง ภาคเอกชน และรวมถึงที่สำคัญคือ การที่ภาคประชาชน ประชาชนชาวดินแดงได้เข้ามามีส่วนร่วมในการร่วมจัดทำ พุดคุย ปรีกษา เปลี่ยนแปลง นโยบายให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนชุมชนดินแดงที่ เป็นผู้อยู่อาศัยหลัก ที่ไม่ใช่แค่ การกำหนดนโยบายโดยที่รัฐเป็นตัวกำหนดฝ่ายเดียวเพียงเท่านั้น แต่เป็นการพูดคุยปรับเปลี่ยนเพื่อให้ได้ ข้อสรุปของนโยบายร่วมกัน ภายใต้การดำเนินงานประชาชนหลากหลายกลุ่มเป็นสำคัญ

ไม่เพียงเท่านั้น จากการศึกษาจะเห็นได้ถึงพัฒนาการทางด้านความคิด และการมีส่วนร่วมของประชาชนในพื้นที่ดินแดงอย่างชัดเจน ซึ่งในช่วงแรกอาจจะมีการต่อต้านอยู่เป็นหลัก สอดคล้องกับ ผลการวิจัยของ นิพัท ทวนนวรรณ์ (2540) ที่ทำการศึกษานโยบายการรื้อย้ายสำหรับโครงการฟื้นฟูเมืองชุมชน ดินแดง พบว่า ประชาชนยังไม่มี ความเข้าใจ และไม่ยอมรับ มีความกลัวต่อปัจจัยหลาย ๆ อย่าง ที่ทำให้ไม่ ต้องการที่จะย้ายที่อยู่ใหม่ ไม่มั่นใจว่าอาคารใหม่จะมั่นคงแข็งแรงมากน้อยแค่ไหน ขนาดห้องของใหม่ที่อาจจะ เล็กกลง รวมถึงค่าเช่าที่อาจจะเพิ่มขึ้นด้วย แต่ด้วยความมุ่งมั่นของหน่วยงานภาครัฐในการลงพื้นที่ และความ ตั้งใจเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม มีการเจรจาแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นอยู่อย่างสม่ำเสมอ ในการศึกษาของ ผู้วิจัยครั้งนี้ จึงทำให้ประชาชนเปิดรับฟังและเกิดความเข้าใจรวมถึงยอมรับการฟื้นฟูพื้นที่ชุมชนดินแดงในท้ายที่สุด

3. เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐมีการสร้างบทบาทของตนในมุมมองของผู้สร้างผลประโยชน์ร่วมกันให้ประชาชน

สิ่งที่น่าสนใจในกระบวนการสร้างการยอมรับจากประชาชนในครั้งนี้ หน่วยงานภาครัฐ มีการสร้างบทบาทของตนในมุมมองของผู้สร้างผลประโยชน์ร่วมกันให้ประชาชน เห็นได้จากการร่วมกันพูดคุย เจรจาทอรองกับกลุ่มต่อต้าน โดยเปิดโอกาสให้มีการถกเถียงแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกันอย่างเต็มที่ มีการประนีประนอมหาทางออกของปัญหาร่วมกับกลุ่มต่อต้าน และประชาชนในชุมชนอย่างต่อเนื่อง พยายาม หาแนวทางการดำเนินการร่วมกันให้เกิดประโยชน์ต่อทุกฝ่าย ให้บริการอำนวยความสะดวกในด้านข้อมูล ด้าน การตอบคำถาม รวมถึงด้านต่าง ๆ ตามที่ ประชาชนต้องการอย่างไม่บกพร่อง สอดคล้องกับหลักการ ให้บริการมากกว่าการกำกับทิศทาง (Serve Rather than Steer) ของ Robert B. Denhardt and Janet Vinzant Denhardt ที่มองว่าการให้บริการเป็นบทบาทสำคัญของข้าราชการ โดยต้องมีภาวะผู้นำ และช่วยสร้าง ผลประโยชน์ร่วมกันมากกว่าการพยายามควบคุม กำกับทิศทางของสังคมให้เป็นที่รัฐบาลต้องการ นโยบายสาธารณะจึงไม่ได้เกิดจากการตัดสินใจของรัฐเท่านั้น แต่ต้องเป็นผลจากความผูกพันในประโยชน์ สาธารณะของพลเมืองที่มีการเจรจาต่อรอง พุดคุย มาสู่การเป็นนโยบายที่ตัดสินใจร่วมกัน อีกทั้งข้าราชการยัง

ต้องเป็นตัวกลางในการช่วยอำนวยความสะดวก ไกล่เกลี่ย ประนีประนอม ตลอดจนช่วยแก้ไขปัญหาก็แก่ พลเมือง และสังคมด้วย

เช่นเดียวกับแนวคิดของ Osborne ว่าด้วยการจัดการปกครองเชิงบริหาร (Administrative Governance) ที่จะเห็นได้ว่า หน่วยงานภาครัฐมีการปรับบทบาทตนเองเข้าสู่การ เป็นผู้ส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมของภาครัฐ และมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ซึ่งสะท้อนการเป็นผู้ดำเนินการร่วมกับภาครัฐ และมีส่วนในการกำกับกับการดำเนินงานของรัฐ ตลอดจน การตัดสินใจ เสนอแนะแนวทางต่าง ๆ ที่นำไปสู่การเกิดผลประโยชน์สาธารณะร่วมกันของทุกฝ่าย

#### 4. ผู้นำชุมชน และผู้นำชุมชนตามธรรมชาติ

ในการดำเนินการสร้างการยอมรับจากประชาชนของหน่วยงานภาครัฐอาจไม่สำเร็จ สมบูรณ์หากปราศจากความช่วยเหลือ สนับสนุนจากผู้นำชุมชน และผู้นำชุมชนตามธรรมชาติ ที่มีบทบาท สำคัญในการลงพื้นที่ และเป็นตัวกลาง ตัวเชื่อมสำคัญระหว่างเจ้าหน้าที่และประชาชน ซึ่งผู้นำชุมชน ทำหน้าที่ในการสร้างความเข้าใจในมน้ำได้ ในอีกทางหนึ่ง ที่สามารถเข้าถึงชาวบ้านได้ดีกว่า ประชาชนคุ้นเคย กว่า เรียกอีกอย่างหนึ่งว่า เป็นแกนกลางที่ช่วยประสานทำให้ประชาชน ให้เจ้าหน้าที่ที่สามารถเข้าถึงตัวชาวบ้าน ได้ดียิ่งขึ้น เนื่องจากเป็นคนที่คลุกคลีอยู่ในชุมชนอยู่ก่อนแล้ว สอดคล้องกับตัวแบบชุมชนและประชาสังคม (Models of Community and Civil Society) ซึ่งเป็นรากฐานแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service : NPS) ของ Robert B. Denhardt and Janet Vinzant Denhardt ที่มองว่า ชุมชนเป็นสิ่งที่มิอิทธิพลต่อ วิถีชีวิตของพลเมือง โดยอยู่บนพื้นฐานของการดูแลซึ่งกันและกัน ความไว้ใจกัน ในการทำงานร่วมกัน หากชุมชนมีการรวมตัวกันอย่างเข้มแข็ง มีระบบการสื่อสาร และการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งที่มีประสิทธิผล ความเป็นชุมชนจึงเป็นทางหนึ่งในการทำให้เกิดความสมานฉันท์การบริหารรัฐกิจได้ เห็นได้จากการที่ผู้นำ ชุมชนเป็นผู้นำในการพูดคุยต่อรองระหว่างประชาชน กับ ภาครัฐ เป็นผู้นำในการดำเนินกิจกรรมหลักในชุมชน เป็นผู้ขับเคลื่อนให้เกิดเวทีสัมมนาต่าง ๆ ร่วมกับภาครัฐ สะท้อนว่าผู้นำชุมชน และผู้นำชุมชนตามธรรมชาติ ได้ส่งเสริมการเกิดและสร้างความเข้มแข็งของสถาบันในชุมชน เพื่อทำหน้าที่เป็นตัวเชื่อมระหว่างรัฐกับ พลเมือง และสถาบันในชุมชน เมื่อพลเมืองและสถาบันต่าง ๆ ในชุมชนมีการรวมตัวกันอย่างเข้มแข็ง จึงเกิด “ประชาสังคม” (civil society) โดยประชาสังคมเป็นที่ซึ่งพลเมืองมีความผูกพันกันเข้ามาร่วมพูดคุย และถกเถียงเพื่อดำเนินงาน และพัฒนาชุมชน ซึ่งสิ่งที่เกิดขึ้นไม่ใช่แค่การสร้างความเป็นชุมชนเท่านั้น แต่มัน คือการสร้างความเป็นประชาธิปไตย

นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับแนวคิดการจัดการปกครอง (Governance) ในฐานะที่เป็น ระบบการเชื่อมโยงทางสังคม (Socio-cybernetic System) ผ่านประเด็นนโยบายสาธารณะ เป็นการให้

ความสำคัญกับการจำกัดอำนาจส่วนกลาง หน้าที่ของภาครัฐที่จะกระตุ้นให้เกิดการรวมตัวกันของภาคส่วนต่าง ๆ เพื่อมาแสดงพลังในการแก้ไขปัญหาร่วมกัน และยังช่วยกันกำหนดกติกาในการจัดการร่วมกันด้วย

### 5.2.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการสร้างการยอมรับของประชาชนระหว่างการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดง กรุงเทพมหานคร

จากสรุปผลการวิจัยในประเด็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการสร้างการยอมรับของประชาชน เพื่อฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดง พบว่ามีปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการสร้างการยอมรับ ดังนี้

#### ปัจจัยส่วนบุคคล

(1) ปัจจัยทางด้านจิตวิทยา โดยประชาชนเห็นความสำคัญถึงการเปิดใจรับสิ่งใหม่ ความรู้ความเข้าใจใหม่ ๆ ที่มีความถูกต้องจากเจ้าหน้าที่ที่เป็นคนให้ข้อมูล ตอบคำถามข้อข้องใจเกี่ยวกับนโยบาย รวมถึงการรับมือกับการต่อต้านความไม่แน่นอน ไม่ว่าจะ เป็น ความไม่แน่นอนของรายละเอียดการฟื้นฟู การก่อสร้าง หรือแม้แต่ความไม่แน่นอนในความคิด ความเข้าใจของประชาชน โดยเจ้าหน้าที่ได้ใส่ใจให้ความรู้ความเข้าใจ ทำให้ทราบถึงผลงานและข้อมูลที่เป็นรูปธรรมของการฟื้นฟูชุมชนได้อย่างชัดเจน

(2) ปัจจัยด้านความรู้รับรู้ต่อผลกระทบ พบว่า ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจ หลังจากหน่วยงานภาครัฐได้ลงพื้นที่อย่างเข้มข้น เพื่อให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจใหม่ที่มีความถูกต้อง ไม่ใช่แค่ความคิดในมุมมองของตัวเอง เมื่อประชาชนมีคำถาม ก็สามารถถามคำถามกับเจ้าหน้าที่ที่ลงพื้นที่ ณ ตอนนั้น ผู้นำชุมชน หรือผู้นำชุมชนตามธรรมชาติได้โดยตรง เพื่อให้ได้ข้อมูลคำตอบที่ชัดเจน และการเข้าใจที่ตรงกัน รวมถึงรับทราบผลกระทบที่จะเกิดขึ้น หลังจากการเริ่มต้นของนโยบาย

โดยปัจจัยส่วนบุคคล สอดคล้องกับงานวิจัยของกุลวีร์ ภูวจรพานิช (2561) ที่ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมการยอมรับการเปลี่ยนแปลงของบุคลากรหน่วยงานภาครัฐ กรณีศึกษา : กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ พบผลของการศึกษาระหว่างความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางจิตวิทยา พบว่า หากมีการเปิดรับสิ่งใหม่มาก การรับมือกับความไม่แน่นอนก็จะมากขึ้นตามไปด้วย และเมื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางจิตวิทยากับการต่อต้านการเปลี่ยนแปลง พบว่า หากมีการเปิดรับสิ่งใหม่มากมีการรับมือกับความไม่แน่นอนมาก จะส่งผลให้การต่อต้านการเปลี่ยนแปลงลดลง หรือมีการยอมรับการเปลี่ยนแปลงได้มากขึ้น

#### ปัจจัยด้านการดำเนินงาน

(1) ปัจจัยการมีส่วนร่วมของประชาชน พบว่า เจ้าหน้าที่ หน่วยงานภาครัฐ ได้ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นหลัก ที่เริ่มจากการให้ความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องต่อประชาชน มีส่วนร่วมของประชาชนตั้งแต่แรกเริ่มการสร้างการยอมรับการฟื้นฟูในครั้งนี้ สอดคล้องกับการศึกษาของกรองเพชร ธนัทย์รัตน์ (2562) ที่ทำการศึกษาศักยภาพปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับของประชาชนต่อโครงการโรงกำเนิดขยะผลิตไฟฟ้าเพื่อสิ่งแวดล้อม หนองแขม กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า

การดำเนินการกิจกรรมสื่อสารสร้างการรับรู้เพื่อสร้างความเข้าใจประชาชนได้อย่างต่อเนื่อง และการจัดองค์การกำกับดูแลที่เหมาะสมในการบริหารจัดการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนทั้งในส่วนกรุงเทพมหานครและบริษัทผู้รับจ้างดำเนินการโครงการ ถือเป็นหนึ่งในปัจจัยที่ส่งผลให้ประชาชนยอมรับโครงการโรงกำเนิดขยะผลิตไฟฟ้าเพื่อสิ่งแวดล้อม หนองแขม กรุงเทพมหานครในที่สุด เช่นเดียวกับ การศึกษาของนางสาวกุลวีร์ ภูวขจรพานิช (2561) ที่ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมการยอมรับการเปลี่ยนแปลงของบุคลากรหน่วยงานภาครัฐกรณีศึกษา : กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ พบว่า การสร้างการมีส่วนร่วมภายในบุคลากร ส่งผลต่อการยอมรับการเปลี่ยนแปลงของบุคลากรภายในหน่วยงานด้วย

(2) ปัจจัยความโปร่งใส (ตรวจสอบได้) พบว่า ทุกกระบวนการสร้างการยอมรับจากประชาชนในการฟื้นฟูชุมชนดินแดง ประชาชนสามารถเข้าร่วมทุกขั้นตอนในการดำเนินงาน ซึ่งการจัดการประชุม อบรม การให้ความรู้ความเข้าใจ ในทุก ๆ ครั้ง ทางหน่วยงานภาครัฐได้เปิดโอกาสให้ประชาชนหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง หลายภาคส่วน ไม่ว่าจะเป็น สื่อมวลชน หน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ สามารถเข้ารับฟังได้โดยโปร่งใส และไม่ปิดบัง ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกับผลการวิจัยของกรองเพชร ธนวิทยรัตน์ (2562) ที่พบว่าการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างชัดเจน และสามารถตรวจสอบได้ ส่งผลให้ประชาชนยอมรับโครงการโรงกำเนิดขยะผลิตไฟฟ้าเพื่อสิ่งแวดล้อม หนองแขม กรุงเทพมหานคร เช่นเดียวกับการศึกษาของธาดาทิเบศร์ ภูทอง และ นัทธมน มั่งสูงเนิน (2560) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการยอมรับบริการสุขภาพผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้สูงอายุ และพบว่าปัจจัยด้านความโปร่งใสสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้สูงอายุที่เป็นกลุ่มตัวอย่างได้

(3) ปัจจัยการจัดสรรผลประโยชน์ (จัดสรรทั่วถึง และเท่าเทียม) พบว่า นโยบายมีการจัดสรรอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกันทุกคน คือ หากรับนโยบาย (อยู่ต่ออาคารใหม่) ให้ค่าขนส่งย้าย 1 หมื่นบาท แต่หากไม่รับนโยบาย มีความประสงค์จะไม่อยู่ต่อ (ย้ายออก) ทางรัฐจะมีการชดเชยเงินให้ 4 แสนบาท ให้ค่าขนย้ายออก 1 หมื่นบาท สอดคล้องกับการศึกษาของศิริลักษณ์ ปันทะนันท์ (2559) ที่ทำการศึกษากิจกรรมยอมรับของชุมชนที่มีต่อโรงไฟฟ้า : กรณีศึกษาเปรียบเทียบในจังหวัดสุพรรณบุรี ได้เปรียบเทียบ 3 พื้นที่ในอำเภออู่ทอง จังหวัดสุพรรณบุรี แล้วพบว่า หากรัฐมีการจัดสรรผลประโยชน์ที่ดีย่อมส่งผลต่อการยอมรับของประชาชนในระดับมากขึ้นไปด้วย

(4) ปัจจัยด้านบทบาทของผู้นำชุมชน พบว่า บทบาทของผู้นำชุมชน ผู้นำชุมชนทางธรรมชาติที่มีส่วนทำให้กระบวนการสร้างการยอมรับครั้งนี้ประสบความสำเร็จเป็นอย่างมาก เนื่องจากผู้นำชุมชน และผู้นำชุมชนตามธรรมชาติ ได้ลงพื้นที่ และเป็นตัวกลาง ตัวเชื่อมสำคัญระหว่างเจ้าหน้าที่และประชาชน ซึ่งผู้นำชุมชนทำหน้าที่ในการสร้างความเข้าใจในมน้ำได้ในอีกทางหนึ่งที่สามารถเข้าถึงชาวบ้านได้ดีกว่า ประชาชนคุ้นเคยกว่า เรียกอีกอย่างหนึ่งว่าเป็นแกนกลางที่ช่วยประสานทำให้ประชาชน ให้เจ้าหน้าที่

สามารถเข้าถึงตัวชาวบ้านได้ดียิ่งขึ้น สอดคล้องกับการศึกษาของศิริลักษณ์ ปันทะนันท์ (2559) ที่พบว่า ในกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านอิทธิพลของผู้นำชุมชนมากที่สุด โดยเฉพาะในพื้นที่ที่ยังไม่มี โรงไฟฟ้าและประชาชนคัดค้านการสร้างโรงไฟฟ้า ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกับกรณีชุมชนเขตดินแดงที่เบื้องต้น ประชาชนมีการคัดค้าน ไม่ยินยอมให้มีการปรับปรุงพื้นที่ แต่ด้วยความเข้มแข็งของผู้นำชุมชน และการแบ่ง บทบาทหน้าที่ที่ชัดเจนกับผู้นำชุมชนตามธรรมชาติ จึงทำให้ชุมชนมีผู้นำในการเป็นสื่อกลางเจรจาระหว่าง ภาครัฐ และประชาชน ทั้งยังทำหน้าที่ประสานความเข้าใจซึ่งกันและกันในทุกฝ่ายได้

(5) ปัจจัยด้านการบริหารนโยบาย พบว่า หน่วยงานภาครัฐได้ให้ความสำคัญกับปัญหา ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งถ้าย้อนไปก่อนหน้าที่จะสร้างการยอมรับสำเร็จเจ้าหน้าที่ หน่วยงานต่าง ๆ ได้ มีความพยายามที่จะสร้างการยอมรับอยู่ตลอด แต่ติดการต่อต้านคัดค้าน อย่างไรก็ตามแม้ติดปัญหาต่าง ๆ นานาแต่ก็ได้ดำเนินมาอย่างต่อเนื่องกว่า 16 ปี จนหน่วยงานภาครัฐสามารถสร้างการยอมรับจากประชาชนได้ สำเร็จ สอดคล้องกับผลการศึกษากองเพชร ธนิตยรัตน์ (2562) ที่พบว่า ปัจจัยด้านนโยบาย และการ จัดการนโยบายที่เกี่ยวข้องมีความต่อเนื่องชัดเจน และมีแผนรองรับหลายแผน ส่งผลต่อการสร้างการยอมรับ ของประชาชน ซึ่งในกรณีของชุมชนดินแดง เจ้าหน้าที่ภาครัฐก็มีการดำเนินแผนปฏิบัติการที่ต่อเนื่อง มีความ ชัดเจน และมีการถ่ายทอดสื่อสารอยู่อย่างสม่ำเสมอ จึงนำมาซึ่งความสำเร็จในการปรับปรุงพื้นที่ในที่สุด

ปัจจัยอื่น ๆ

คือ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ จากการสัมภาษณ์ เจ้าหน้าที่ภาครัฐ พบว่า ความรู้ความสามารถและ ความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่ เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความสำเร็จในการสร้างการ ยอมรับในครั้งนี้ ซึ่งหากเจ้าหน้าที่ไม่มีความสามารถ และความเชี่ยวชาญเพียงพอ ก็จะไม่สามารถดำเนิน นโยบายผ่านปัญหาและการต่อต้านมาได้ จนถึงช่วงระยะเวลาที่ประสบความสำเร็จได้ เช่นเดียวกับผล การศึกษาของกองเพชร ธนิตยรัตน์ (2562) ที่พบว่า บุคลากรมีองค์ความรู้และมีความเชี่ยวชาญเพียงพอ สามารถสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจให้กับประชาชนในพื้นที่ได้อย่างต่อเนื่อง ส่งผลต่อการสร้างความเชื่อมั่น สร้างความไว้วางใจให้กับประชาชนได้ ซึ่งในกรณีชุมชนเขตดินแดง เจ้าหน้าที่ก็มีการให้ความรู้ครบถ้วนทุกด้าน อย่างชัดเจน และสามารถตอบคำถามของประชาชนได้อย่างครบถ้วน ทำให้ประชาชนตอบรับความสามารถของ เจ้าหน้าที่ด้วยการเชื่อมั่นเชื่อใจ และยอมให้มีการเข้ามาปรับปรุงพื้นที่ที่อยู่อาศัย

กล่าวโดยภาพรวมแล้ว จะเห็นได้ว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการฟื้นฟูเขตชุมชนดินแดงของประชาชนผู้อยู่อาศัยในพื้นที่นั้น ล้วนแต่มีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับกระบวนการสร้างการยอมรับของ หน่วยงานภาครัฐ โดยมีลักษณะความสัมพันธ์แบบเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อภาครัฐมีการปรับ ทัศนคติ ปรับบทบาทของตนเองให้กลายเป็นผู้สนับสนุน และส่งเสริมให้เกิดการมีส่วนร่วมจากภาคประชาชน มีการเปิดใจและลงพื้นที่พูดคุย รับฟังความคิดเห็นจากประชาชนอย่างต่อเนื่อง และมีการลงมือปฏิบัติจริง

อย่างเข้มข้น จึงส่งผลให้ประชาชนในพื้นที่เกิดความเชื่อมั่น และเริ่มเปิดรับรู้ ทำความเข้าใจถึงกระบวนการฟื้นฟู จากเดิมที่ไม่เคยยอมรับมานานกว่า 16 ปี ในขณะเดียวกัน สิ่งที่น่าสนใจ และก่อให้เกิดความแตกต่างในกระบวนการดำเนินงานของภาครัฐในปัจจุบัน กับ 16 ปีที่แล้วนั้น ก็คือ การสร้างการมีส่วนร่วมอย่างทั่วถึง มีการสร้างภาคีเครือข่ายจากภาคส่วนต่าง ๆ มีการกระตุ้นการแสดงออกทางความคิดเห็นโดยไม่ปิดกั้น และร่วมรับฟังเก็บประเด็นมาแก้ปัญหาอย่างแท้จริง รวมไปถึงการโน้มน้าวผู้นำชุมชน ผู้ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการชี้นำประชาชนในพื้นที่ให้เกิดความเข้าใจ และเปิดรับฟังภาครัฐอย่างเต็มใจ

ฉะนั้น โดยสรุปก็คือ นโยบายแผนการฟื้นฟูชุมชนดินแดงนี้ สามารถประสบความสำเร็จ ได้ โดยมีผลมาจากกระบวนการสร้างความร่วมมือ การมีส่วนร่วมของประชาชน และภาคส่วนอื่น ๆ โดยเป็น กุญแจสำคัญที่นำมาสู่การก่อให้เกิดผลประโยชน์สาธารณะผ่านรูปแบบการจัดการแบบประชาธิปไตยนั่นเอง

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

#### 5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. นำผลการวิจัยเสนอให้กับชุมชนอื่น ๆ ที่ติดปัญหาในประเด็นของการสร้างการยอมรับ หรือ ต้องการทราบปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ ชุมชนที่มีบริบทใกล้เคียงกัน เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างการยอมรับจากประชาชนในพื้นที่ ให้ประสบผลสำเร็จต่อไป

2. นำผลการวิจัยเสนอหน่วยงานภาครัฐ เช่น หน่วยงานภาครัฐส่วนกลาง หรือหน่วยงานภาครัฐส่วนอื่น ๆ โดยสามารถใช้ผลการวิจัยเป็นแนวทางให้สามารถสร้างการยอมรับจากประชาชนในนโยบายหนึ่ง ๆ ที่มีความรับผิดชอบของหน่วยงานนั้น ๆ ได้

#### 5.3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษากระบวนการสร้างการยอมรับ และศึกษาปัจจัยใดที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการสร้างการยอมรับของประชาชนในชุมชนเดียวเพียงเท่านั้น ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยในครั้งต่อไปจึงควรศึกษาเพิ่มเติม ดังนี้

1. ควรศึกษาแนวทางการสร้างการยอมรับจากนโยบายอื่น ๆ ในชุมชนอื่น ที่พบเจอกับปัญหาการต่อต้านของประชาชนที่ทำให้นโยบายย่ำแย่ จนในที่สุดก็ประสบความสำเร็จมาเปรียบเทียบ เพื่อให้ได้เห็นถึงมุมมองด้านปัจจัยแห่งความสำเร็จที่เกี่ยวข้องมากยิ่งขึ้น

2. ควรศึกษากระบวนการสร้างการยอมรับจากประชาชนเพิ่มเติม เพื่อนำมาสนับสนุนกับปัจจัยแห่งความสำเร็จของชุมชนในบริบทการสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐ



[AD%E0%B8%87%E0%B8%8A%E0%B8%B2%E0%B8%A7%E0%B9%81%E0%B8%9F  
%E0%B8%A5%E0%B8%95%E0%B8%94%E0%B8%B4%E0%B8%99%E0%B9%81%E  
0%B8%94%E0%B8%87-](https://www.escap.org/publications/urban/2016/09/11/urban-governance-new-public-service-nps)

[%E0%B8%81%E0%B9%88%E0%B8%AD%E0%B8%99%E0%B9%80%E0%B8%A3%E  
0%B8%B4%E0%B9%88%E0%B8%A1%E0%B8%95%E0%B9%89%E0%B8%99%E0  
B8%A4%E0%B8%94%E0%B8%B9%E0%B9%83%E0%B8%AB%E0%B8%A1%E0%B9  
%88%E0%B8%97%E0%B8%B5%E0%B9%88%E0%B8%AA%E0%B8%94%E0%B9%8  
3%E0%B8%AA%E0%B8%81%E0%B8%A7%E0%B9%88%E0%B8%B2.](https://www.escap.org/publications/urban/2016/09/11/urban-governance-new-public-service-nps)

<https://www.escap.org/publications/urban/2016/09/11/urban-governance-new-public-service-nps>  
[8%AD%E0%B8%99%E0%B9%80%E0%B8%A3%E0%B8%B7%E0%B9%88%E0%B8  
%AD%E0%B8%87%E0%B8%A3%E0%B8%B2%E0%B8%A7%E0%B8%82%E0%B8  
AD%E0%B8%87%E0%B8%8A%E0%B8%B2%E0%B8%A7%E0%B9%81%E0%B8%9F  
%E0%B8%A5%E0%B8%95%E0%B8%94%E0%B8%B4%E0%B8%99%E0%B9%81%E  
0%B8%94%E0%B8%87-](https://www.escap.org/publications/urban/2016/09/11/urban-governance-new-public-service-nps)

[%E0%B8%81%E0%B9%88%E0%B8%AD%E0%B8%99%E0%B9%80%E0%B8%A3%E  
0%B8%B4%E0%B9%88%E0%B8%A1%E0%B8%95%E0%B9%89%E0%B8%99%E0  
B8%A4%E0%B8%94%E0%B8%B9%E0%B9%83%E0%B8%AB%E0%B8%A1%E0%B9  
%88%E0%B8%97%E0%B8%B5%E0%B9%88%E0%B8%AA%E0%B8%94%E0%B9%8  
3%E0%B8%AA%E0%B8%81%E0%B8%A7%E0%B9%88%E0%B8%B2](https://www.escap.org/publications/urban/2016/09/11/urban-governance-new-public-service-nps)

กุลจิรันทร, ภ. (2559, 11 กันยายน 2559). การบริการสาธารณะแนวใหม่ (new public service : NPS).

Retrieved from

[https://www.bloggang.com/m/viewdiary.php?id=shirley129&month=09-  
2016&date=11&group=1&gblog=23](https://www.bloggang.com/m/viewdiary.php?id=shirley129&month=09-2016&date=11&group=1&gblog=23)

เคนนาภูมิ, ส. (2561). กระบวนทัศน์การจัดการบริการสาธารณะแนวใหม่. วารสารมนุษยศาสตร์และ

สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, 9(1), 181-197.

ตั้งทรัพย์วัฒนา, เ. (2551). *Governance: การจัดการปกครอง/วิธีการปกครองและการจัดการปกครองที่ดี/*  
ธรรมาภิบาล ในคำและความคิดในรัฐศาสตร์ร่วมสมัย เล่ม 2. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์  
มหาวิทยาลัย.

เตชะพีระ, เ. (2558). เปิดกล่องนโยบายสาธารณะ : หลากมุมมองในการศึกษานโยบายสาธารณะร่วมสมัย.

กรุงเทพฯ: คปไฟ.

- ทวนนวรรตน์, น. (2540). แนวทางการรื้อย้ายสำหรับโครงการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดง. (ปริญญาณิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ. Retrieved from <https://www.car.chula.ac.th/display7.php?bib=b1516674>
- ธนิทยรัตน์, ก. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับของประชาชนต่อโครงการโรงกำจัดขยะผลิตไฟฟ้าเพื่อสิ่งแวดล้อม หนองแขม กรุงเทพมหานคร. (ปริญญาณิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- บันทะนันท์, ศ. (2559). ปัจจัยการยอมรับของชุมชนที่มีต่อ โรงไฟฟ้า: กรณีศึกษาเปรียบเทียบในจังหวัดสุพรรณบุรี. (ปริญญาณิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ. Retrieved from <http://cuir.car.chula.ac.th/handle/123456789/58190>
- ภูวขจรพานิช, ก. (2561). การศึกษาพฤติกรรมการยอมรับการเปลี่ยนแปลงของบุคลากรหน่วยงานภาครัฐ: กรณีศึกษา กรมตรวจบัญชีสหกรณ์. (ปริญญาณิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ. Retrieved from [https://digital.library.tu.ac.th/tu\\_dc/frontend/Info/item/dc:168517](https://digital.library.tu.ac.th/tu_dc/frontend/Info/item/dc:168517)
- มั่งสูงเนิน, ธ. ภ. แ. น. (2560). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการยอมรับบริการสุขภาพผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้สูงอายุ. วารสารอิเล็กทรอนิกส์ Veridian มหาวิทยาลัยศิลปากร (มนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์และศิลปะ), 10(3), 548-566.
- มาลา, ไ. (2561). การจัดการปกครองสาธารณะแนวใหม่ (New Public Governance: NPG): แนวคิดและการประยุกต์ใช้ ในการจัดการปกครองท้องถิ่น. วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์), 8(1), 179-194.
- เลาหสถิตย์, ส. เ. แ. ก. ส. (2562). การบริการสาธารณะแนวใหม่กับความสอดคล้องของวัฒนธรรมไทย. วารสารการเมืองการปกครอง, 9(3), 219-232.
- และ, ศ. ชม., & สารกาล, อ. (2560). ว่าด้วยแนวคิดการบริหารจัดการปกครองท้องถิ่นบนฐานเครือข่ายความร่วมมือ. วารสารสังคมศาสตร์ นิติรัฐศาสตร์, 1(2), 82-103.
- วะเกิดเป้ม, อ. (2561). การดำเนินนโยบายด้านการพัฒนาที่อยู่อาศัย สำหรับผู้มีรายได้น้อย : กรณีศึกษาการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดง. (สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.
- สำนักบริหารการทะเบียน. (2564). สถิติการบริการด้านการทะเบียนราษฎร. Retrieved from <https://stat.bora.dopa.go.th/stat/statnew/statMenu/newStat/stat/>  
<https://stat.bora.dopa.go.th/stat/statnew/statMenu/newStat/stat/>







หนังสือรับรองจริยธรรมการวิจัยของข้อเสนอการวิจัย  
เอกสารข้อมูลคำอธิบายสำหรับผู้เข้าร่วมการวิจัยและในยินยอม

หมายเลขข้อเสนอการวิจัย SWUEC-G- 133/2566E

ข้อเสนอการวิจัยนี้และเอกสารประกอบของข้อเสนอการวิจัยตามรายการแสดงด้านล่าง ได้รับการพิจารณาจาก คณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒแล้ว คณะกรรมการฯ มีความเห็นว่าข้อเสนอการวิจัยที่จะดำเนินการมีความสอดคล้องกับหลักจริยธรรมสากล ตลอดจนกฎหมาย ข้อบังคับและ ข้อกำหนดภายในประเทศ จึงเห็นสมควรให้ดำเนินการวิจัยตามข้อเสนอการวิจัยนี้ได้

ชื่อโครงการวิจัยเรื่อง: แนวทางการสร้างการยอมรับจากประชาชนต่อการดำเนินการฟื้นฟูชุมชนดินแดง

ชื่อผู้วิจัยหลัก: นางสาวอุรวิษา มีมะแม

สังกัด: คณะสังคมศาสตร์

- เอกสารที่รับรอง:
1. แบบเสนอโครงการวิจัย
  2. โครงการวิจัย
  3. เอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมการวิจัย
  4. หนังสือให้ความยินยอมเข้าร่วมโครงการวิจัย

เอกสารที่พิจารณาทบทวน

- |   |                                       |
|---|---------------------------------------|
| 1. แบบเสนอโครงการวิจัย                      | ฉบับที่ 3 วัน/เดือน/ปี 28 มีนาคม 2566 |
| 2. โครงร่างการวิจัย                         | ฉบับที่ 3 วัน/เดือน/ปี 28 มีนาคม 2566 |
| 3. เอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมการวิจัย          | ฉบับที่ 3 วัน/เดือน/ปี 28 มีนาคม 2566 |
| 4. หนังสือให้ความยินยอมเข้าร่วมโครงการวิจัย | ฉบับที่ 3 วัน/เดือน/ปี 28 มีนาคม 2566 |

(ลงชื่อ).....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทันตแพทย์หญิงณปภา เอี่ยมจิตรกุล)

กรรมการและเลขานุการคณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์

(ลงชื่อ).....

(แพทย์หญิงสุรีพร ภีทรสุวรรณ)

ประธานคณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์

หมายเลขรับรอง : SWUEC/E/G-133/2566

วันที่ให้การรับรอง : 28/03/2566

วันหมดอายุใบรับรอง : 28/03/2567

ภาพประกอบ 14 หนังสือรับรองจริยธรรมในมนุษย์

ที่มา : คณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์

**บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
แบบคำร้องทั่วไป (ปริญญาโท/ปริญญาตรี)**

เรียน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ชื่อนิติ (นาย/นางสาว)..... อธิยา..... นามสกุล..... มีมะแม.....

รหัสประจำตัวนิติ..... 64199130233..... นิตระดับ ( ) ปริญญาเอก ( ) (ปริญญาโท - เอก)  ปริญญาโท  
( ) ป.บัณฑิต ( ) อื่นๆ.....

หลักสูตร..... สาขาวิชา..... นโยบยและการจัดการสาธารณะ..... คณะ/สถาบัน..... สังคมศาสตร์.....

E-mail..... airuratsaya@gmail.com..... โทร..... 0922658890.....

มีความประสงค์..... ขอแก้ไขเปลี่ยนชื่อสารนิพนธ์.....

เหตุผล..... ปรับชื่อให้ตรงกับเนื้อหาและวัตถุประสงค์ของภาควิชาที่ยื่น.....

จากเดิมคือ..... แนวทางการสร้างการยอมรับจากประชาชนต่อการดำเนินการในพื้นที่ชุมชนดินแดง.....

เป็นชื่อ..... ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของหน่วยงานภาครัฐในการสร้างการยอมรับจากประชาชน เพื่อพัฒนาที่อยู่อาศัยของชุมชนดินแดง.....

THE FACTORS AFFECTING TO THE SUCCESS OF GOVERNMENT AGENCY IN BUILDING ACCEPTANCE FOR HOUSING DEVELOPMENT IN DIN DAENG DISTRICT.....

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อนิติ..... *อ.สงวาท กิติยะพงษ์*  
วันที่..... 18..... เดือน..... พฤษภาคม..... พ.ศ..... 2566.....

ผู้เกี่ยวข้อง	ผู้เกี่ยวข้อง
<p>1.ความเห็นของอาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาโท/สารนิพนธ์</p> <p>ลงชื่อ..... <i>อ.สงว.</i> (..... อ.ดร.กานต์วี วิชัยยะ.....) วันที่..... 18..... เดือน..... พฤษภาคม..... พ.ศ..... 2566.....</p>	<p>3.ความเห็นของบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง(บัณฑิตวิทยาลัย)</p> <p>ลงชื่อ..... (.....) วันที่..... เดือน..... พ.ศ.....</p>
<p>2.ความเห็นประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร</p> <p>ลงชื่อ..... <i>[Signature]</i> (..... ผศ.ดร.จุลศักดิ์ ชาญณรงค์.....) วันที่..... 18..... เดือน..... พฤษภาคม..... พ.ศ..... 2566.....</p>	<p>4. ( ) อนุมัติ ( ) ไม่อนุมัติ</p> <p>ลงชื่อ..... (.....) คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย วันที่..... เดือน..... พ.ศ.....</p>

สามารถดาวน์โหลดแบบฟอร์มได้ที่ <http://grad.swu.ac.th/>

ภาพประกอบ 15 แบบคำร้องเปลี่ยนชื่อสารนิพนธ์

ที่มา : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



## Certificate of Achievement

This is to certify that

**Miss Uratsaya Meemamae**

has successfully completed

**หลักสูตร จริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ (Human Research Ethics) (e-Learning)**

**awarded on December 19, 2022.**

เอกสารรับรองการฝึกอบรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Certificate)

ผ่านเว็บไซต์ <https://elearn.career4future.com>

e-Certificate ฉบับนี้ เป็นหลักฐานระดับพื้นฐานเท่านั้น ไม่สามารถนำไปใช้ประกอบการยื่นขอรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ ของ สวทช. ได้

Certificate No. O-2022017658

Date of Expire December 18, 2023

*Paving The Way for Practical S&T Knowledge*

ภาพประกอบ 16 ไปรับรองโครงการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์

ที่มา : สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.)

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	อูร์สยา มีมะแม
วัน เดือน ปี เกิด	21 กุมภาพันธ์ 2538
สถานที่เกิด	นครศรีธรรมราช
วุฒิการศึกษา	รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

