

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของหน่วยงานภาครัฐในการสร้างการยอมรับจากประชาชน เพื่อพัฒนาที่อยู่อาศัยของชุมชนดินแดง

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

อุรัสยา มีมะแม¹ อ.ดร.กานต์รวี วิชัยปะ² อ.ดร.กัลยา แซ่อั้ง³

Uratsaya Meemamae Dr. Kanrawee Wichaiapa Dr. Kanlaya Saeoung

บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของหน่วยงานภาครัฐในการสร้างการยอมรับจากประชาชน เพื่อพัฒนาที่อยู่อาศัยของชุมชนดินแดง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการของหน่วยงานภาครัฐในการสร้างการยอมรับจากประชาชน และศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการสร้างการยอมรับของประชาชนต่อการดำเนินการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดง กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก จากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญ คือ กลุ่มเจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐที่รับผิดชอบดำเนินการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดง จำนวน 4 คน กลุ่มประชาชนชุมชนดินแดง จำนวน 6 คน และผู้นำชุมชนดินแดง จำนวน 1 คน รวมเป็น 11 คน พร้อมทั้งนำข้อมูลมาวิเคราะห์ผ่านการใช้แนวคิดทฤษฎี รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ผลการศึกษาพบว่า หน่วยงานภาครัฐมีกระบวนการในการสร้างการยอมรับ เริ่มจากการลงพื้นที่สำรวจสถานการณ์และความคิดเห็นของประชาชน เพื่อปรับเปลี่ยนวิธีการกระบวนการดำเนินการ และร่วมกันหารือลงความเห็นเพื่อเปลี่ยนแปลงทัศนคติของเจ้าหน้าที่ทุกคน จากผู้ที่เป็นเจ้าของโครงการ ไปสู่การเป็นผู้ที่สนับสนุนประชาชน และส่งเสริมเปิดกว้างให้ประชาชนเข้ามามีบทบาทและส่วนร่วมในการฟื้นฟู ตลอดจนมีการสร้างความเข้าใจให้ข้อมูลกับประชาชน และการตรวจสอบติดตามผล โดยสอดคล้องกับแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service : NPS) และการบริหารจัดการปกครอง (Governance) ทุกขั้นตอน ขณะที่ในส่วนของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการสร้างการยอมรับของประชาชนต่อการดำเนินการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดง กรุงเทพมหานคร พบว่ามีปัจจัยที่ส่งผลทั้งหมด 8 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลคือ (1) การเปิดรับสิ่งใหม่ และการรับมือกับความไม่แน่นอน (2) ความรู้และเข้าใจ รับรู้ผลกระทบ ปัจจัยด้านการดำเนินงานคือ (1) การมีส่วนร่วมของประชาชน (2) ความโปร่งใส ตรวจสอบได้ (3) การจัดสรรผลประโยชน์ทั่วถึงและเท่าเทียม (4) บทบาทของผู้นำชุมชน (5) การบริหารนโยบายอย่างต่อเนื่องและมีการจัดการที่ดี และปัจจัยอื่น ๆ คือ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ดังนั้นจากผลการศึกษาภาครัฐควรนำผลการวิจัยเสนอให้กับชุมชนที่ยังติดปัญหาในประเด็นของการสร้างการยอมรับ หรือต้องการทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในชุมชนที่มีบริบทใกล้เคียง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างการยอมรับจากประชาชนในพื้นที่ เพื่อให้ประสบผลสำเร็จต่อไป รวมถึงนำ

¹ นิสิตหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายและการจัดการสาธารณะ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

Graduate student in Public Policy and Management, Faculty of Social Science, Srinakharinwirot University, Bangkok

Corresponding author E-Mail : uratsaya.air@g.swu.ac.th

² อาจารย์ ดร. ประจำภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กรุงเทพฯ

Lecturer, Department of Political Science, Faculty of Social Science, Srinakharinwirot University, Bangkok

³ อาจารย์ ดร. ประจำภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กรุงเทพฯ

Lecturer, Department of Political Science, Faculty of Social Science, Srinakharinwirot University, Bangkok

ผลการวิจัยเสนอหน่วยงานภาครัฐอื่น เพื่อเป็นแนวทางให้สามารถสร้างการยอมรับจากประชาชนในนโยบายหนึ่ง ๆ ที่
เป็นความรับผิดชอบของหน่วยงานนั้น ๆ ได้

คำสำคัญ : การสร้างการยอมรับจากประชาชน, ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ, ดำเนินการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดง,
การมีส่วนร่วมของประชาชน

Abstract

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 4 responsible government officers, 6 people and the leader 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: personal factors, namely, (1) openness to new things and coping with uncertainty, as well as (2) knowledge and understanding of impact; operation factors, such as (1) public participation, (2) transparency, accountability, (3) equality, (4) leadership and (5) seamless policy and good administration; and 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.

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

บทนำ

กล่าวถึงชุมชนดินแดง ถือเป็นชุมชนที่มีประชาชนอยู่อาศัยอย่างแออัดหนาแน่น โดยข้อมูลจากสำนักบริหารการทะเบียน (2564) พบว่า ชุมชนดินแดงมีประชากรอาศัยอยู่ 112,814 คน จากพื้นที่ทั้งหมด 8.354 ตร.กม. และมีความหนาแน่นของประชากร 13,504.19 คน/ตร.กม. หากย้อนไปในอดีตเดิมที่พื้นที่ชุมชนดินแดงเคยเป็นที่พักขยะมูลฝอยของเทศบาลนครกรุงเทพฯ กับที่โล่งทุ่งนาของเอกชน ซึ่งทางราชการได้เวนคืนมาเมื่อปี พ.ศ. 2485 หลังจากนั้น 10 ปี ช่วง พ.ศ. 2494 กรุงเทพมหานครจึงได้ใช้ประโยชน์จากพื้นที่บริเวณชุมชนดินแดง เพื่อการบริหารจัดการในการ

แก้ปัญหามุมชนแออัดด้วยการพัฒนาพื้นที่ดังกล่าวให้เป็นที่อยู่อาศัยของผู้มีรายได้น้อย โดยเริ่มจากที่กรมประชาสงเคราะห์ได้จัดสร้างอาคารสงเคราะห์ ในชื่อโครงการอาคารสงเคราะห์ดินแดง ประมาณ 5,000 หน่วย ซึ่งการสร้างเป็นอาคารสงเคราะห์ หรือแฟลตดินแดงนี้ มีต้นแบบมาจากอาคารสงเคราะห์ของประเทศสิงคโปร์ นับว่าเป็นจุดเริ่มต้นของการพัฒนาอาคารอยู่อาศัยรวมของผู้มีรายได้น้อยของประเทศไทย ต่อมาในปี พ.ศ. 2516 การเคหะแห่งชาติได้เข้ามาดูแล และรับโอนแฟลตดินแดง จากกรมประชาสงเคราะห์ทั้งหมด จำนวน 64 อาคาร 4,144 หน่วย หลังจากนั้น การเคหะแห่งชาติก็ได้สร้างที่พักอาศัย เพิ่มขึ้นอีก 30 อาคาร ในปี พ.ศ. 2519 - 2535 จำนวน 5,098 หน่วย รวมเป็นที่พักอาศัยในชุมชนดินแดงทั้งหมด 94 อาคาร มีผู้อยู่อาศัยมากกว่า 36,000 คน

กาลเวลาผ่านไปกว่า 50 ปี แม้ว่าชุมชนดินแดงจะมีประชาชนอยู่อาศัยกันอย่างปกติ สภาพอาคารแฟลตดินแดง ก็ไม่ต่างจากร่างกายของมนุษย์ในวัย 50 ปี เนื่องจากระบบภายในของตึกค่อนข้างมีความทรุดโทรมไม่ปลอดภัยแก่การอยู่อาศัยของประชาชน โดยจากการตรวจสอบอาคารพบว่า ร้อยละ 60 ของอาคารทั้งหมด สภาพอาคารค่อนข้างเก่าทรุดโทรม เกิดการชำรุดเสียหายอย่างรุนแรง และอาจส่งผลกระทบต่อความมั่นคงแข็งแรงของโครงสร้างอาคารโดยตรง ซึ่งอาจทำให้มีผลกระทบต่อความปลอดภัยของประชาชนได้ การปรับปรุง การเข้าไปซ่อมแซมทำได้เพียงบางส่วนเท่านั้น เนื่องจากความเสียหายมากเกินไปที่จะปรับปรุง และไม่คุ้มค่า ทางที่ดีที่สุด คือ การทุบ รื้อถอน และสร้างใหม่ อีกทั้งสภาพแวดล้อมโดยรอบอาคารแฟลตดินแดงก็มีสิ่งแวดล้อมที่ไม่เหมาะสมต่อการอยู่อาศัย ไม่มีความเป็นระเบียบ และไม่มีความสะอาด สิ่งเหล่านี้เป็นอีกปัญหาหนึ่งที่ควรได้รับการแก้ไขปรับปรุงโดยด่วน ในการปรับเปลี่ยนมาตรฐานที่อยู่อาศัย และคุณภาพชีวิตของประชาชนในชุมชนดินแดงให้ดีขึ้น (อัจฉรา วัฒนเกิดเป็ม, 2561)

ดังกล่าวข้างต้นทำให้ภาครัฐเล็งเห็นถึงความไม่ปลอดภัยต่อการอยู่อาศัยของประชาชน รวมถึงความไม่เป็นระเบียบเรียบร้อยของเมือง นำไปสู่แผนการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดงอีกครั้ง โดยทางการเคหะแห่งชาติ (กคช.) ได้นำเสนอแผนแม่บทโครงการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดงต่อคณะรัฐมนตรีตั้งแต่ปี พ.ศ. 2543 และคณะรัฐมนตรีให้ความเห็นชอบ แต่ไม่สามารถดำเนินการได้ เนื่องจากโครงการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดงเกิดปัญหาและอุปสรรคมากมาย ทั้งเกิดการต่อต้านการฟื้นฟูจากกลุ่มประชาชน กลุ่มแกนนำผู้คัดค้าน มีการต่อต้านยืดเยื้อกันเป็นเวลากว่า 16 ปี หรือผ่านมาแล้ว 5 รัฐบาล ก็ยังไม่สามารถดำเนินการได้ จนมาถึงในยุคของรัฐบาลนายกรัฐมนตรีนายพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา ที่ได้ให้ความสำคัญในการแก้ไขปัญหาความยากจน และได้ให้นโยบายนี้เป็นนโยบายเร่งด่วน โดยกำหนดนโยบายการพัฒนาที่อยู่อาศัยสำหรับผู้มีรายได้น้อยให้มีความมั่นคงในการอยู่อาศัย และเพื่อขับเคลื่อนนโยบายด้านการพัฒนาที่อยู่อาศัย ในคราวการประชุมคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 4 สิงหาคม พ.ศ. 2558 รัฐบาลได้มอบหมายให้กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ดำเนินการแก้ไขปัญหาที่อยู่อาศัยสำหรับผู้มีรายได้น้อย ร่วมกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐ และภาคเอกชน ภายใต้แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาที่อยู่อาศัย 10 ปี (พ.ศ. 2559 - 2568)

ต่อมาการเคหะแห่งชาติ ได้จัดทำแผนแม่บทโครงการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดง พ.ศ. 2559 - 2567 โดยผ่านการกำกับดูแลของคณะกรรมการขับเคลื่อนที่อยู่อาศัยสำหรับผู้มีรายได้น้อย จนผ่านการเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 17 สิงหาคม 2559 หลังจากการเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรี กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (พม.) ได้มีการประชุมติดตามงาน เร่งรัดการดำเนินงาน ทั้งในเรื่องสำรวจความคิดเห็นโครงการ ขนาดพื้นที่ห้อง อัตราค่าเช่าใหม่จากผู้เช่าอาศัยเดิมทุกห้อง ตลอดจนมอบนโยบายเน้นการบริหารจัดการ ทว่าในช่วงแรกทางการเคหะแห่งชาติได้ทำการลงพื้นที่ เพื่อทำการอธิบายถึงแผนการดำเนินงานโครงการปรับปรุงฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดง แต่ประชาชนชุมชนดินแดงเกิดการต่อต้าน เพราะเกิดจากความไม่เข้าใจ และไม่ต้องการให้มีการปรับเปลี่ยนแปลงที่อยู่

อาศัย บางส่วนกลัวว่าจะต้องเสียที่อยู่อาศัยที่ตนเอง และครอบครัวที่อยู่อาศัยมานาน บางส่วนก็กลัวการเปลี่ยนแปลงของระดับราคาค่าเช่า เพราะความไม่เข้าใจ ไม่เห็นด้วยของประชาชน ส่งผลให้มีการต่อต้านเกิดขึ้น ทั้งยังมีการรวมตัวกันเดินขบวนไปยังสำนักงานเคหะชุมชนดินแดงพร้อมยื่นหนังสือถึงผู้ว่าการการเคหะแห่งชาติ (กคช.) เพื่อยืนยันจุดยืนที่จะไม่ให้ทุบอาคารแฟลตดินแดง ตลอดจนมีการรวมตัวต่อต้านอีกหลายครั้งตามมา

อย่างไรก็ตาม การเคหะแห่งชาติ จึงตั้งคณะกรรมการขึ้นเพื่อเข้ามาขับเคลื่อนในเรื่องของการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดง โดยทำหน้าที่ในการสร้างการยอมรับจากประชาชน มุ่งให้การฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดงดำเนินไปตามแผนที่วางไว้ โดยการสร้างที่อยู่อาศัยใหม่ จะดำเนินการในรูปแบบของการค่อย ๆ ทุบตึกเก่าทิ้ง และมีการขยับขยายทยอยสร้างใหม่ จนเสร็จสิ้นทั้งหมด นอกจากนี้ยังได้มีประสานความร่วมมือจากหลากหลายหน่วยงาน ทั้งหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน นักวิชาการ สำนักงานเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร รวมถึงสำนักงานประมาณอีกด้วย โดยจะเห็นได้ว่าการดำเนินการดังกล่าวได้ให้ความสำคัญ และเห็นความจำเป็นในการนำการบริการสาธารณะแนวใหม่มาใช้ และการบริหารจัดการปกครอง ซึ่งต้องพิจารณาถึงทางฝั่งประชาชนในเรื่องของความต้องการ และการยอมรับนโยบาย โดยภาครัฐจะเห็นประชาชนเป็นเพียงแค่วัตถุของการปกครองที่จะจับวาง ยัดเยียดให้เพียงอย่างเดียวไม่ได้ เพราะการมีส่วนร่วมของประชาชน คือ ส่วนเติมเต็มนโยบาย

จากการต่อต้านของประชาชนชุมชนดินแดง และการดำเนินงานของหน่วยงานที่เกิดปัญหายืดเยื้อกินเวลานานหลายปี จนในที่สุดการดำเนินงานครั้งนี้ก็ประสบผลสำเร็จในการสร้างการยอมรับ ทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาว่าหน่วยงานภาครัฐมีกระบวนการสร้างการยอมรับจากประชาชนในการดำเนินการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดงได้อย่างไร รวมถึงปัจจัยใดที่ทำให้กระบวนการสร้างการยอมรับประสบผลสำเร็จเพื่อให้การฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดงเกิดขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษากระบวนการของหน่วยงานภาครัฐในการสร้างการยอมรับจากประชาชนต่อการดำเนินการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดง กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการสร้างการยอมรับของประชาชนระหว่างการพัฒนาฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดง กรุงเทพมหานคร

ขอบเขตการวิจัย

ศึกษากระบวนการของหน่วยงานภาครัฐในการสร้างการยอมรับจากประชาชนต่อการดำเนินการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดง ผ่านแนวคิดของการบริการสาธารณะแนวใหม่ที่ให้ความสำคัญกับประโยชน์สาธารณะ การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ไม่ใช่การคิดจากหน่วยงานรัฐเพียงฝ่ายเดียว อีกทั้งยังนำแนวคิดการบริหารจัดการปกครองที่เป็นการบริหารงานภาครัฐที่มีการพึ่งพากันในหลากหลายหน่วยงาน และให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชน ไม่ใช่เป็นการจัดวางนโยบาย และตัดสินใจจากของหน่วยงานรัฐ มาเป็นกรอบในการวิเคราะห์ประเด็น และกระบวนการสร้างการยอมรับที่เกิดขึ้นในพื้นที่ รวมถึงปัจจัยใดที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการสร้างการยอมรับของประชาชนระหว่างการพัฒนาฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดง โดยดูจากแนวคิดและทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งการศึกษาได้สรุปออกมาเป็น 2 ปัจจัยหลัก คือ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล หรือปัจจัยภายในที่เป็นปัจจัยทางด้านจิตวิทยาของประชาชนในพื้นที่ที่มีการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ เกิดเป็นการยอมรับจากภายในจิตใจของของชน ประชาชน ส่วนปัจจัยด้านความรู้ต่อผลกระทบ ประชาชนมีการรับรู้หลังจากเกิดการเปลี่ยนแปลง ทำให้เกิดความรู้ความเข้าใจในนโยบาย รวมถึงรับรู้เกี่ยวกับผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินนโยบาย

2. ปัจจัยด้านการดำเนินงาน ที่เป็นทางฝั่งเจ้าหน้าที่ภาครัฐ กระบวนการทำงานที่สร้างกระบวนการยอมรับ ได้แก่ ปัจจัยดังต่อไปนี้ ปัจจัยการมีส่วนร่วมของประชาชน ปัจจัยความโปร่งใส ปัจจัยการจัดสรรผลประโยชน์ ปัจจัยด้านบทบาทของผู้นำชุมชน และปัจจัยด้านการบริหารนโยบาย

แนวคิดหลักที่ใช้ในการวิจัย

1. แนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service : NPS)

การบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service : NPS) คือ ชุดแนวคิดเกี่ยวกับบทบาทของการบริหารรัฐกิจภายใต้ระบบการบริหารปกครองที่ให้ความสำคัญกับการบริการสาธารณะ การบริหารปกครองแบบประชาธิปไตย และการสร้างความผูกพันของพลเมืองที่ปฏิเสธตรรกะการเน้นว่ากลุ่มการจัดการนิยมเป็นทางเลือกที่เหมาะสมในยุคปัจจุบัน เนื่องจากรัฐบาลไม่ได้ทำหน้าที่ในการปกครองเพียงอย่างเดียว แต่ยังต้องทำหน้าที่เสมือนผู้ให้การสนับสนุนช่วยเหลือแก่พลเมือง ให้ความสำคัญแก่ความเป็นพลเมือง คือ ให้ความสำคัญต่อการเป็นมนุษย์มากกว่าความเป็นผู้ประกอบการ หรือผลผลิตที่ได้ เป็นการคืนอำนาจให้ประชาชนนั่นเอง โดยมี Robert B. Denhardt and Janet Vinzant Denhardt ผู้ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการนำเสนอแนวคิดนี้ ซึ่งนักคิดทั้งสองมองว่าการมีส่วนร่วมของประชาชน เป็นเครื่องมือสำคัญในการกระตุ้นจิตวิญญาณสาธารณะ อีกทั้งสองนักคิดได้กล่าวไว้ในส่วนบทนำของหนังสือของเขาไว้ว่า “ข้าราชการไม่ได้ส่งมอบบริการสู่ลูกค้าแต่เขาส่งมอบประชาธิปไตย นักบริหารรัฐกิจ หรือข้าราชการต้องทำหน้าที่ฟัง มากกว่าสั่ง และรับใช้หรือให้บริการมากกว่ากำกับ หรือควบคุม ” โดยข้าราชการมีบทบาทสำคัญในการเจรจาและหาข้อตกลงร่วมในผลประโยชน์สาธารณะ ” (Denhardt and Denhardt, 2007 : xi) ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า การบริการสาธารณะแนวใหม่ (NPS) เป็นแนวคิดของนักรัฐประศาสนศาสตร์สายรัฐศาสตร์ ที่ให้ความสำคัญกับเรื่องคุณค่าหรืออุดมการณ์ โดยเฉพาะคุณค่าความเป็นประชาธิปไตยมากกว่าประสิทธิภาพ (สรัญพัทธ์ เอี้ยวเจริญ และ กุลสกาวิ์ เลหาสถิต, 2562)

2. แนวคิดการบริหารจัดการปกครอง (Governance)

แนวคิด Governance คือ การบริหารงานที่มีการพึ่งพาระหว่างหน่วยงาน องค์กรที่เกี่ยวข้องของหลากหลายหน่วยงาน ไม่เพียงแต่ในหน่วยงานภาครัฐ แต่ยังรวมถึงภาคประชาชน ภาคประชาสังคม และหน่วยปกครองท้องถิ่น โดยเป็นการให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชน เปิดโอกาสให้หลายฝ่ายที่เกี่ยวข้องมามีส่วนร่วมในกระบวนการ และการเปิดพื้นที่ความร่วมมือในประเด็นของนโยบายสาธารณะ หรือปัญหาที่กระทบกระเทือนต่อชุมชนและสังคม International Dictionary of Public Management and Governance ได้ให้ความหมายของ “การจัดการปกครองที่ดี (governance)” ไว้ว่า การจัดการปกครองที่ดี หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างรัฐบาลกับประชาชนในเรื่องที่ช่วยให้สามารถกำหนดนโยบาย การนำนโยบายไปปฏิบัติ และการประเมินผลนโยบาย อีกทั้ง ยังให้ความหมาย

อย่างกว้างว่า “การจัดการปกครอง” เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย หน่วยงาน และเครือข่ายที่จะเป็นตัวกำหนดให้ประเทศ หรือองค์การสามารถปฏิบัติงานได้ (เอก ตั่งทรัพย์วัฒนา, 2550)

Osborne (อ้างใน ไททัศน์ มาลา, 2561) ได้แบ่งแนวทางในการศึกษาการบริหารการปกครอง ออกเป็น 5 แนวทางดังนี้

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

(2) การบริหารการปกครองเชิงบริหาร (Administrative Governance) มีการมุ่งเน้นการศึกษาไปที่ การจัดการแบบดั้งเดิม แต่ให้มีความเหมาะสมกับการบริหารในยุคปัจจุบัน

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

(4) การบริหารปกครองเชิงเครือข่าย (Network Governance) ให้ความสนใจในการวิเคราะห์เครือข่าย ในการจัดบริการสาธารณะให้กับประชาชน โดยฝ่ายรัฐไม่เข้าไปเกี่ยวข้อง

(5) การบริหารปกครองในรูปแบบการรับเหมาสัญญา (Contract Governance) เป็นความสัมพันธ์ระหว่างรัฐกับเอกชนในการว่าจ้างบริการสาธารณะให้กับประชาชน ซึ่งหน่วยงานของรัฐต้องรับผิดชอบต่อสาธารณะนั้นด้วย

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธาดาทิเบศร์ ภูทอง และนันทมน มั่งสูงเนิน (2560) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการยอมรับบริการสุขภาพผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้สูงอายุ พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการยอมรับบริการสุขภาพผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้สูงอายุ ขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพขึ้นอยู่กับอิทธิพลทางสังคมมากที่สุด และการต่อต้านการเปลี่ยนแปลง เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในเชิงลบต่อความตั้งใจในการยอมรับบริการสุขภาพผ่านทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ นอกจากนี้ยังพบว่า ความตั้งใจที่จะใช้ยังมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการใช้งานจริงของผู้สูงอายุ ขณะที่ปัจจัยด้านความคาดหวังในความพยายาม และความวิตกกังวลในการใช้เทคโนโลยีไม่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้บริการสุขภาพผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่อย่างมีนัยสำคัญ

กรองเพชร ธนยรัตน์ (2562) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับของประชาชนต่อโครงการโรงกำเนิดขยะผลิตไฟฟ้าเพื่อสิ่งแวดล้อม หนองแขม กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนโดยรอบพื้นที่ให้การยอมรับต่อโครงการโรงกำเนิดขยะผลิตไฟฟ้าเพื่อสิ่งแวดล้อมฯ จากปัจจัยสำคัญ ประกอบด้วย 1) ผู้บริหารมีนโยบายและแผน กฎหมายที่เอื้อต่อการกำเนิดขยะเป็นพลังงาน 2) ความพร้อมของภาคเอกชนต่อการกำเนิดขยะเป็นพลังงาน 3) ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อกรุงเทพมหานคร 4) เทคโนโลยีการกำเนิดขยะปลอดภัยและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม 5) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เข้าถึงทุกภาคส่วน 6) บุคลากรมีองค์ความรู้และมีความเชี่ยวชาญเพียงพอ สามารถสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจให้กับประชาชนในพื้นที่ได้อย่างต่อเนื่อง 7) มีงบประมาณ เครื่องมืออุปกรณ์เพียงพอ ในการดำเนินการกิจกรรมสื่อสารสร้างการรับรู้เพื่อสร้างความเข้าใจประชาชนได้อย่างต่อเนื่อง และการจัดองค์กรกำกับดูแลที่เหมาะสมในการบริหารจัดการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนทั้งในส่วนของ

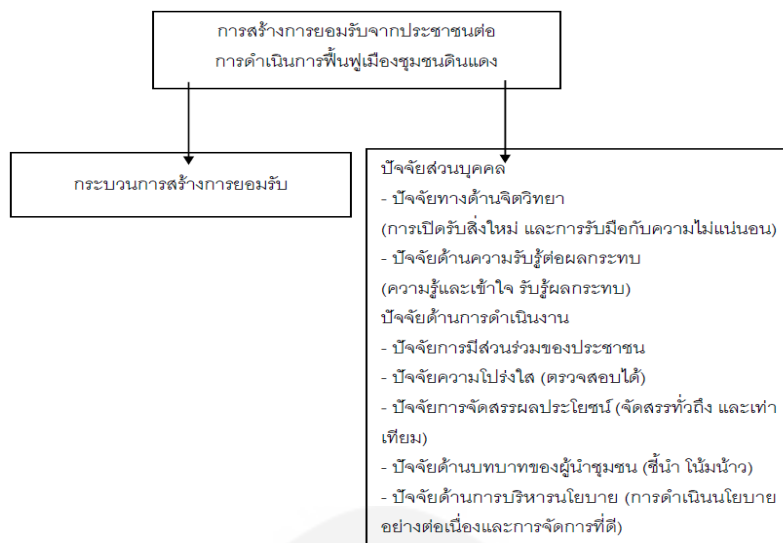
กรุงเทพมหานคร และบริษัทผู้รับจ้างดำเนินการโครงการ 8) ศูนย์กำจัดมูลฝอยมีศักยภาพก่อสร้างโรงกำจัดขยะผลิตไฟฟ้าได้ ซึ่งกรุงเทพมหานครมีนโยบายและแผนที่มุ่งเน้นการกำจัดขยะที่ถูกสุขลักษณะและเปลี่ยนขยะมาใช้ประโยชน์ โดยมีศูนย์กำจัดจำนวน 3 ศูนย์ รวมถึง ยังมีศักยภาพในการก่อสร้างโรงงานกำจัดขยะผลิตไฟฟ้าได้อีก เพื่อรองรับปริมาณขยะมูลฝอยที่เพิ่มขึ้นลดปัญหาในการจัดหาสถานที่ในการกำจัดมูลฝอยโดยการฝังกลบ

ศิริลักษณ์ ปันทะนันท์ (2559) ได้ทำการศึกษาปัจจัยการยอมรับของชุมชนที่มีต่อ โรงไฟฟ้า : กรณีศึกษาเปรียบเทียบในจังหวัดสุพรรณบุรี ได้เปรียบเทียบ 3 พื้นที่ใน อำเภอบางเอื้อง จังหวัดสุพรรณบุรี โดยกำหนดพื้นที่เป็น 3 รูปแบบ ได้แก่ (1) องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโอง เป็นตัวแทนพื้นที่ที่มีโรงไฟฟ้าก่อตั้งอยู่แล้วและประชาชนให้การยอมรับ (2) เทศบาลตำบลขุนพิด็จ เป็นตัวแทนพื้นที่ที่ยังไม่มีโรงไฟฟ้าและประชาชนให้การยอมรับ (3) เทศบาลตำบลจรเข้สามพัน เป็นตัวแทนพื้นที่ที่ยังไม่มีโรงไฟฟ้าและประชาชนคัดค้านการสร้างโรงไฟฟ้า วิจัยเชิงสำรวจใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) สัมภาษณ์ตัวแทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และสัมภาษณ์เชิงลึกแกนนำคัดค้านโรงไฟฟ้าในพื้นที่ที่ยังไม่มีโรงไฟฟ้าและประชาชนคัดค้านการสร้างโรงไฟฟ้า จากการศึกษาพบว่า พื้นที่ที่ยังไม่มีโรงไฟฟ้าและประชาชนให้การยอมรับให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการรับรู้ข้อมูลมากที่สุด และในพื้นที่ที่ยังไม่มีโรงไฟฟ้าและประชาชนคัดค้านการสร้างโรงไฟฟ้าให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านอิทธิพลของผู้นำชุมชนมากที่สุด

กุลวีร์ ภูวจรพานิช (2561) ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมการยอมรับการเปลี่ยนแปลงของบุคลากรหน่วยงานภาครัฐ กรณีศึกษา : กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ พบว่า ผลของการศึกษาระหว่างความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางจิตวิทยา พบว่า หากมีการเปิดรับสิ่งใหม่มาก การรับมือกับความไม่แน่นอนก็จะมากขึ้นตามไปด้วย และเมื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางจิตวิทยากับการต่อการต่อต้านการเปลี่ยนแปลง พบว่า หากมีการเปิดรับสิ่งใหม่มากมีการรับมือกับความไม่แน่นอนมาก จะส่งผลให้การต่อต้านการเปลี่ยนแปลงลดลง มีการยอมรับการเปลี่ยนแปลงได้มากขึ้นนั่นเอง ยกเว้นในส่วนของความไม่ยืดหยุ่น ซึ่งเป็นหัวข้อย่อยของการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงพบว่า แม้ว่าจะมีการเปิดรับสิ่งใหม่มาก แต่ความไม่ยืดหยุ่นไม่ได้น้อยลง

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น จะเห็นได้ถึงการศึกษาศักยภาพที่มีผลต่อการยอมรับของประชาชน หรือปัจเจกบุคคลเป็นสำคัญ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยที่หลากหลายขึ้นอยู่กับบริบทของการศึกษาแต่ละประเด็น ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยการมีส่วนร่วม การสื่อสารข้อมูล การบริหารงานเชิงนโยบายของภาครัฐ การตรวจสอบได้ รวมถึงปัจจัยด้านความสามารถของเจ้าหน้าที่ มาใช้ตั้งเป็นกรอบในการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ โดยมองว่า การยอมรับการฟื้นฟูชุมชนเขตดินแดงของประชาชนในพื้นที่นั้น อาจได้รับอิทธิพลมาจากปัจจัยข้างต้น อันนำไปสู่ความสำเร็จในการฟื้นฟูชุมชนในที่สุด

กรอบแนวคิดในการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้ เป็นการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Method) โดยรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (Depth Interview) เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องและมีหน้าที่รับผิดชอบการฟื้นฟูชุมชนดินแดงโดยตรง รวมถึงสัมภาษณ์ผู้นำชุมชน และประชาชนในพื้นที่ เพื่อศึกษากระบวนการที่หน่วยงานภาครัฐใช้ในการสร้างการยอมรับจากประชาชน ทั้งยังทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการสร้างการยอมรับของประชาชนระหว่างการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดง จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เข้ากับกรอบแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผลการวิจัย

1. กระบวนการของหน่วยงานภาครัฐในการสร้างการยอมรับจากประชาชนต่อการดำเนินการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดง

จากการศึกษาพบว่า หน่วยงานภาครัฐมีแนวทางการสร้างการยอมรับต่อการดำเนินการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดง ผ่านการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยมีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

1. 1 การลงพื้นที่สำรวจสถานการณ์และความคิดเห็นของประชาชน เพื่อวางแผนการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ

ในขั้นแรกกล่าวได้ว่า แรกเริ่มของการสร้างการยอมรับในประชาชนถือว่าเป็นไปด้วยความยากลำบาก และเกิดปัญหาการไม่ยอมรับการฟื้นฟูของประชาชนในชุมชนดินแดง โดยเกิดขึ้นหลังจากรัฐบาลได้มีนโยบายที่จะพัฒนาที่อยู่อาศัยในชุมชนดินแดงให้ดีขึ้น เนื่องจากชุมชนดินแดงมีอายุการใช้งานมานานหลายสิบปี อาคารทรุดโทรมตามกาลเวลา แม้จะมีการซ่อมแซม และทาสีภายนอกให้ใหม่อยู่เสมอ แต่ระบบโครงสร้างภายในอาคารค่อนข้างทรุดโทรม

และยากที่จะแก้ไข ทั้งยังอาจสร้างอันตรายต่อผู้อยู่อาศัยได้ ดังนั้น เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐจึงดำเนินการลงพื้นที่เข้าหาประชาชนผู้อยู่อาศัย แต่พบว่าในเวลานั้น ประชาชนผู้อยู่อาศัยในพื้นที่เกิดความไม่เข้าใจ กลัวการเปลี่ยนแปลงจากที่อยู่อาศัยเดิมที่ตนเคยอยู่มานาน รวมถึงมีปัจจัยจากผลกระทบทางการเมืองเข้ามาเกี่ยวข้อง โดยแต่ละคนมีความเข้าใจที่แตกต่างกันไป จึงเกิดการต่อต้านแนวทางของภาครัฐ

ต่อมา เมื่อการลงพื้นที่ในครั้งแรกพบกับปัญหาการต่อต้านไม่รับนโยบายการฟื้นฟูชุมชนดินแดง ประกอบกับพบปัญหาในการนำเรื่องไปเสนอต่อคณะรัฐมนตรี (ค.ร.ม.) เนื่องจากข้อมูลยังไม่มีความชัดเจน และไม่เพียงพอต่อการตัดสินใจอนุมัติให้มีการปรับปรุงฟื้นฟูชุมชนดินแดง ดังนั้น หน่วยงานภาครัฐจึงต้องกลับมาวางแผนการดำเนินงาน และมีความคิดริเริ่มในการฟังเสียงจากประชาชนอย่างเข้มข้นอีกครั้ง โดยเริ่มจากการจัดจ้างให้นักวิจัยจากหน่วยงานทางการศึกษาเข้ามาจัดทำวิจัยสำรวจความคิดเห็นของประชาชนผู้อยู่อาศัยในพื้นที่ พยายามหาความเป็นไปได้ในการสร้างการยอมรับจากประชาชนในครั้งนี้ แต่ด้วยระหว่างการลงพื้นที่สำรวจของนักวิจัย เกิดปัญหาการกีดกัน และการไม่ยอมรับของผู้นำต่อต้านและประชาชน ทำให้การทำวิจัยเป็นไปด้วยความยากลำบาก และมีภาพรวมจากกระบวนการสร้างการยอมรับจะไม่เป็นผลเท่าที่ควร

1.2 การปรับเปลี่ยนทัศนคติ และบทบาทของเจ้าหน้าที่

จากผลการดำเนินงานที่ไม่ประสบความสำเร็จในปี พ.ศ. 2543 ก็มีการท้วงติงและเกิดการหยุดชะงักของการทำงานไป เนื่องจากสถานการณ์ทางการเมืองและการเปลี่ยนผ่านรัฐบาลใหม่ อย่างไรก็ตาม ในระหว่างของการเปลี่ยนผ่านนั้น การเคหะแห่งชาติก็ยังคงมีการหารือปรับแนวทางการดำเนินงานอยู่อย่างต่อเนื่อง จนกระทั่งในปี พ.ศ. 2559 รัฐบาลได้มอบหมายภารกิจให้การเคหะแห่งชาติอีกครั้งในการปรับปรุงฟื้นฟูเขตชุมชนดินแดงให้สำเร็จ โดยมีเป้าหมายคือ การได้รับการยอมรับจากประชาชนในพื้นที่เป็นสำคัญ

ดังกล่าว ทำให้การเคหะแห่งชาติในฐานะหน่วยงานหลักที่ได้รับภารกิจงาน ได้มีการปรับเปลี่ยนวิธีการกระบวนการดำเนินการ และร่วมกันหารือลงความเห็นเพื่อเปลี่ยนแปลงทัศนคติของเจ้าหน้าที่ทุกคน จากผู้ที่เป็นเจ้าของโครงการ ไปสู่ การเป็นผู้ที่สนับสนุนประชาชน และส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีบทบาท มีส่วนร่วมในการฟื้นฟู เรียกได้ว่าเป็นธงเป้าหมายหลักในการดำเนินการครั้งใหม่ โดยเริ่มมีการจัดตั้งคณะกรรมการการมีส่วนร่วมขึ้น โดยมีเจ้าหน้าที่การเคหะแห่งชาติลงพื้นที่ และได้รับความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่หลากหลายฝ่าย ไม่ว่าจะเป็น เจ้าหน้าที่เขตดินแดง ผู้นำชุมชน ทหาร ตำรวจ และหน่วยงานอื่น ๆ เช่น พัฒนาชุมชน เพื่อร่วมกันสำรวจข้อมูล และเพื่อสร้างการตรวจสอบการทำงาน สร้างความโปร่งใส รวมถึงมุ่งให้ข้อมูลด้านต่าง ๆ ให้กับประชาชนให้ได้มากที่สุด ซึ่งการลงพื้นที่ครั้งนี้มีเป้าหมายเพื่อโน้มน้าวให้ผู้อยู่อาศัยเข้าใจถึงปัญหาที่ต้องปรับปรุง และรัฐบาลสนับสนุนให้มีการปรับปรุง เพื่อความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินของประชาชน รวมถึงการจัดโครงการเมืองให้สวยงามและเป็นระบบระเบียบมากยิ่งขึ้น

1.3 การสร้างความเข้าใจ และการให้ข้อมูลกับประชาชน

ในขั้นตอนนี้ เจ้าหน้าที่ได้มีการลงพื้นที่ทำความเข้าใจ เริ่มจากการเดินเคาะห้องทีละห้อง เพื่อสำรวจเสียงของประชาชนก่อน เน้นการอธิบายในหลักการพัฒนา เพื่อสร้างความปลอดภัย และให้เกิดประโยชน์ในระยะยาว โดยทำความเข้าใจกับประชาชนทุกห้อง ทุกอาคาร ด้วยการลงพื้นที่ทุกวัน ไม่เว้นวันหยุด เสาร์ - อาทิตย์ เพื่อการเข้าถึงทุกกลุ่มให้ได้มากที่สุดและเร็วที่สุด จากการลงพื้นที่ครั้งนี้ก็ได้การยอมรับจากประชาชนมาจำนวนหนึ่ง บ้างก็เข้าใจยอมรับ แต่เหลืออีกส่วนใหญ่ก็ยังคงมีการต่อต้านจากกลุ่มแกนนำผู้ต่อต้าน และประชาชนที่ยังต่อต้านไม่ยอมรับ เนื่องด้วยเหตุผลว่าการเปลี่ยนแปลง และติดปัญหาในอัตราค่าเช่าที่สูงขึ้น

ต่อมาเจ้าหน้าที่ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้มีการลงพื้นที่รอบสองและสาม เพื่อให้ได้เสียงการยอมรับที่เพิ่มขึ้น หากมีกลุ่มที่ยังไม่เห็นด้วยก็จะพยายามทำความเข้าใจกับประชาชน โน้มน้าวให้เห็นถึงประโยชน์ของการปรับปรุง จนมีบางส่วนเกิดการเปลี่ยนใจ โดยตลอดการดำเนินงาน เจ้าหน้าที่ภาครัฐได้พยายามใช้วิธีการต่าง ๆ เพื่อเข้าถึงประชาชน เน้นการให้ข้อมูลตามความต้องการของประชาชนเป็นหลัก เมื่อมีผลตอบรับในแต่ละครั้งของการลงพื้นที่ เจ้าหน้าที่ก็จะตอบคำถามของประชาชนให้ได้มากที่สุด หากไม่แน่ใจ เจ้าหน้าที่จะกลับมาหาข้อมูลอย่างละเอียด และนำไปตอบคำถามในการลงพื้นที่ครั้งต่อไปอย่างครบถ้วน ทำให้ประชาชนเริ่มทำความเข้าใจยอมรับในข้อมูลต่าง ๆ มากขึ้นตามลำดับในแต่ละครั้งของการลงพื้นที่

1.4 การเปิดกว้างและการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในชุมชน

ทั้งนี้ วิธีการที่ถือเป็นกุญแจสำคัญในการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ภาครัฐที่นำมาสู่การยอมรับของประชาชนในที่สุดนั้น คือ การเปิดกว้างรับฟัง และสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในชุมชน โดยนำปัญหา และความต้องการของประชาชนทั้งหมดมาหารือครบทุกประเด็น และนำมาตัดสินใจการดำเนินงานในทุกขั้นตอน มีการพูดคุยเจรจา ประนีประนอมซึ่งกันและกันอยู่เสมอ มีการวางแผนแก้ไขปัญหามาให้ตอบโจทย์ความต้องการของประชาชนมากที่สุดครบทุกประเด็น

กล่าวคือ การลงพื้นที่ และสร้างความเข้าใจอย่างต่อเนื่องของเจ้าหน้าที่เป็นผลทำให้ประชาชนค่อย ๆ มีการเปิดใจยอมรับ พยายามรับรู้ข้อมูล และเข้าใจเหตุผลมากยิ่งขึ้น รวมถึงมีการหาจุดตรงกลาง เพื่อให้ประชาชนสามารถมีบ้านใหม่ที่ดีขึ้น สิ่งแวดล้อมดีขึ้น ภายใต้การยอมรับและหาจุดกลางของทั้งค่าเช่าที่เพิ่มขึ้นและขนาดห้องที่เล็กลงได้ นอกจากนี้ หน่วยงานภาครัฐได้มีการจัดอบรมให้ความรู้กับชาวบ้าน ในเรื่องการฟื้นฟูชุมชนอย่างต่อเนื่อง และมีหลากหลายหลักสูตร เพื่อสร้างความเข้าใจให้ชาวบ้านเข้าใจอย่างชัดเจน โดยเน้นอธิบายแผนการฟื้นฟู 4 ระยะเวลาการอาศัยในอาคารสูง การขนย้ายของ ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ มีแผนการย้ายเข้า - ออกที่ชัดเจน ตลอดจนมีการจัดเวทีสัมมนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ประชาชนได้มาแลกเปลี่ยนความต้องการ และข้อสงสัย ข้อคับข้องใจต่าง ๆ ได้อย่างเต็มที่ มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นอย่างสม่ำเสมอ ทำความเข้าใจร่วมกัน สร้างความเชื่อมั่น ดำเนินการทุกอย่างภายใต้การเปิดเผย โปร่งใส ให้ประชาชนตรวจสอบได้ รวมถึงมีการสื่อสารแบ่งหน้าที่ผู้นำตามธรรมชาติ กับผู้นำชุมชนให้ชัดเจน จนเกิดการพัฒนาชุมชนร่วมกัน ซึ่งจากการลงพื้นที่ที่เข้มข้นและต่อเนื่องนั้น ทำให้ประชาชนส่วนใหญ่เข้าใจยอมรับมากขึ้น เข้ามารับฟังการประชุม และบางส่วนที่ต่อต้านไม่ยอมรับก็ค่อย ๆ เปิดใจยอมรับ จนในที่สุดก็ได้เสียงจากประชาชน ทำให้สามารถได้เสียงการยอมรับที่มากพอที่จะนำเรื่องเข้าเสนอ ต่อ ค.ร.ม. ได้ และเกิดการฟื้นฟูชุมชนดินแดงในที่สุด

1.5 การตรวจสอบ และติดตามผล

ในการดำเนินงานลงพื้นที่แต่ละครั้งของเจ้าหน้าที่ภาครัฐนั้น จะมีการรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนพร้อมกับประเมินระดับความพึงพอใจในการมีส่วนร่วมของประชาชนอยู่เสมอกล่าวคือ ในการลงพื้นที่ 3 ครั้งของเจ้าหน้าที่ตลอดระยะเวลา 3-4 เดือน เจ้าหน้าที่จะมีการนำปัญหาที่พบในการลงพื้นที่แต่ละครั้งมาประชุมหารือหาแนวทางการแก้ไขปัญหา รวมถึงพยายามหาวิธีโน้มน้าวกลุ่มคนที่ต่อต้านให้เหลือจำนวนลดน้อยลงเรื่อย ๆ จนมีคนยอมรับอยู่ในจำนวนร้อยละ 97-98 ของทั้งหมดในการลงพื้นที่ครั้งสุดท้าย

โดยภาพรวมก็คือ เจ้าหน้าที่เน้นการให้ข้อมูลตามความต้องการของประชาชนเป็นหลัก เมื่อมีผลตอบรับในแต่ละครั้งของการลงพื้นที่ เจ้าหน้าที่ก็จะตอบคำถามของประชาชนให้ได้มากที่สุด หากไม่แน่ใจ เจ้าหน้าที่ก็จะกลับมาหาข้อมูลอย่างละเอียด และนำไปตอบคำถามในการลงพื้นที่ครั้งต่อไปอย่างครบถ้วน ทำให้ประชาชนเริ่มทำความเข้าใจและยอมรับในข้อมูลต่าง ๆ มากขึ้นตามลำดับในแต่ละครั้งของการลงพื้นที่ ในที่นี้คือการติดตาม และประเมินผลอยู่อย่างต่อเนื่อง

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการสร้างการยอมรับของประชาชนระหว่างการทำงานฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดง กรุงเทพมหานคร

จากการศึกษา พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการสร้างการยอมรับของประชาชนต่อการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดง แบ่งออกเป็น ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านการดำเนินงาน และปัจจัยอื่น ๆ ดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

2.1 ปัจจัยทางด้านจิตวิทยา (การเปิดรับสิ่งใหม่ และการรับมือกับความไม่แน่นอน)

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

2.2 ปัจจัยด้านความรู้ต่อผลกระทบ (ความรู้และเข้าใจ รับรู้ผลกระทบ)

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

ปัจจัยด้านการดำเนินงาน ได้แก่

2.3 ปัจจัยการมีส่วนร่วมของประชาชน

ประชาชนในชุมชนดินแดงเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐทุกขั้นตอน นับตั้งแต่การรับฟังความคิดเห็น การเปิดโอกาสให้แจ้งความต้องการด้านต่าง ๆ การหารือแนวทางแก้ปัญหา การชี้แจงขั้นตอนการดำเนินงาน ไปจนถึงการดำเนินงานแล้วเสร็จ ก็มีการลงพื้นที่สอบถามความพึงพอใจของประชาชนอยู่เสมอ เน้นการให้ความสำคัญกับการให้ประชาชนมีส่วนร่วม สร้างกระบวนการมีส่วนร่วม เปิดเวทีประชาชน จัดให้มีประชุมอย่างต่อเนื่อง มีการสื่อสารแบ่งหน้าที่ผู้นำตามธรรมชาติ กับผู้นำชุมชนให้ชัดเจน เกิดการพัฒนาชุมชนร่วมกัน เพื่อให้ประชาชนได้มาแสดงความคิดเห็น แสดงความต้องการ ทำความเข้าใจร่วมกัน

2.4 ปัจจัยความโปร่งใส (ตรวจสอบได้)

เปิดโอกาสให้ประชาชน สามารถเข้ามาตรวจสอบกระบวนการทำงานของภาครัฐได้ทุกขั้นตอน มีการร่วมมือจากเจ้าหน้าที่จากหลากหลายฝ่าย เพื่อสร้างการตรวจสอบการทำงาน และสร้างความโปร่งใสของกันและกัน รวมถึงมุ่งให้ข้อมูลด้านต่าง ๆ ให้กับประชาชน เช่น สิทธิประโยชน์ แผนการดำเนินการ การปรับปรุงห้อง ฯลฯ ทั้งยังแจ้งเหตุผลในการปรับปรุงอย่างชัดเจน ทั้งยังเปิดเวทีประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้มาแสดงความเห็น แสดงความต้องการ แลกเปลี่ยนข้อกังวล ทำความเข้าใจร่วมกัน สร้างความเชื่อมั่น ดำเนินการทุกอย่างภายใต้การเปิดเผย โปร่งใส ให้ประชาชนตรวจสอบได้

2.5 ปัจจัยการจัดสรรผลประโยชน์ (จัดสรรทั่วถึง และเท่าเทียม)

เปิดโอกาสให้ประชาชนชุมชนดินแดงได้ตัดสินใจในการอยู่ต่อ หรือแม้แต่การย้ายออก อย่างทั่วถึง และเท่าเทียมกัน โดยหากรับนโยบาย (อยู่ต่ออาคารใหม่) ให้ค่าขนส่งย้าย 1 หมื่นบาท แต่หากไม่รับนโยบาย มีความประสงค์จะไม่อยู่ต่อ (ย้ายออก) ทางรัฐจะมีการชดเชยเงินให้ 4 แสนบาท ให้ค่าขนส่งย้ายออก 1 หมื่นบาท นอกจากนี้ ยังรวมถึงเรื่องสาธารณูปโภค น้ำไฟส่วนกลาง ก็มีการจัดสรรให้เท่าเทียมกันทุกห้อง เมื่อย้ายไปอาคารใหม่ และมีการคำนวณค่าใช้จ่ายให้ออกมามีสัดส่วนการจ่ายที่เท่าเทียมกัน เหมาะสมกับทุกคน มีการจัดให้นิติบุคคลเข้าไปดูแลอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อย่างเท่าเทียมกัน

2.6 ปัจจัยด้านบทบาทของผู้นำชุมชน

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

2.7 ปัจจัยด้านการบริหารนโยบาย

หน่วยงานภาครัฐ มีการดำเนินนโยบายอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่รับฟัง พูดคุย การวางแผนงาน ติดตามผล และมีการจัดการที่ดี จนทำให้ดำเนินการฟื้นฟูชุมชนดินแดงประสบผลสำเร็จ กล่าวได้ว่า เจ้าหน้าที่ภาครัฐมีความสามารถในการบริหารนโยบายผ่านการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน ทำให้กลายเป็นนโยบายสาธารณะที่ประชาชนเข้าถึง และร่วมตัดสินใจได้ในทุกขั้นตอน มีการรับฟังปัญหาของประชาชนทุกประเด็น และนำมาปรับเข้ากับแผนการดำเนินงาน พร้อมทั้งสร้างแนวทางแก้ไขที่เป็นที่ยอมรับได้ทั้งสองฝ่าย

ปัจจัยอื่น ๆ ได้แก่

2.8 บุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ

หน่วยงานภาครัฐมีบุคลากรมีความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน สามารถรับมือกับปัญหาที่เกิดขึ้นในทุกด้าน ทั้งปัญหาเฉพาะหน้า และเนื้อหาละเอียดในขั้นตอนต่าง ๆ ทำให้นโยบายที่ก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ชัดเจน ส่งผลทำให้ประชาชนในชุมชนเห็นถึงความตั้งใจ มานะ และความพยายามที่จะเข้าถึง จัดทำนโยบายการฟื้นฟูชุมชนดินแดงที่ต่อเนื่อง และเข้มแข็ง แม้เกิดการต่อต้านกันอย่างยาวนาน

อภิปรายผล

1. กระบวนการของหน่วยงานภาครัฐในการสร้างการยอมรับจากประชาชนต่อการดำเนินการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดง

จากสรุปผลการวิจัยในประเด็นกระบวนการของหน่วยงานภาครัฐในการสร้างการยอมรับจากประชาชน จะเห็นว่า หน่วยงานภาครัฐมีแนวทางการสร้างการยอมรับต่อการดำเนินการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดง ผ่านการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งภายใต้แนวทางดังกล่าวสามารถวิเคราะห์ผลแบ่งตามบทบาทของตัวละครและกระบวนการสำคัญ ดังนี้

1.1 ภาครัฐมีการปรับทัศนคติจากผู้เป็นเจ้าของ มาเป็นผู้ส่งเสริมและสนับสนุน

ภาครัฐมีการปรับทัศนคติของตนเอง และปรับบทบาทของตนเองจากเจ้าของพื้นที่ไปสู่การเป็นผู้ส่งเสริมและสนับสนุน ไม่ว่าจะเป็นการส่งเสริมสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชน การส่งเสริมให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็น การผลักดันนโยบายภายใต้ความร่วมมือจากประชาชนเป็นหลัก รวมไปถึงเป็นผู้ประสานความสัมพันธ์อันดีกับประชาชน ส่งเสริมสนับสนุนความคิดของประชาชน และนำความคิดของประชาชนไปปฏิบัติให้เกิดผลลัพธ์ที่แท้จริง สอดคล้องกับแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ (NPS) ของ Robert B. Denhardt และ Janet Vinzant Denhardt ที่มองว่าภาครัฐมีการปรับบทบาทตนเอง โดยให้พลเมืองเป็นเจ้าของรัฐบาล (government is owned by the citizens) และผู้บริหารภาครัฐไม่ใช่ผู้ประกอบการหรือเจ้าของกิจการแต่อย่างใด แต่มีหน้าที่บริการรับใช้พลเมืองอำนวยความสะดวกให้พลเมือง เป็นตัวกลางที่ทำให้เกิดการมีส่วนร่วมของชุมชน และทำให้ผู้นำได้ใกล้ชิดประชาชนมากขึ้น เสมือนกับที่การเคหะแห่งชาติได้เป็นสื่อกลางการสื่อสารระหว่างรัฐบาล คณะรัฐมนตรี กับประชาชน ตลอดจนอำนวยความสะดวกในทุกขั้นตอนการดำเนินงานให้กับประชาชนอย่างทั่วถึง

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

1.2 กระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน

เจ้าหน้าที่ภาครัฐมีความสามารถในการบริหารนโยบายผ่านการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน ทำให้กลายเป็นนโยบายสาธารณะที่ประชาชนเข้าถึง และร่วมตัดสินใจได้ในทุกขั้นตอน โดยพบว่า มีการรับฟังปัญหาของประชาชนทุกประเด็น และนำมาปรับเข้ากับแผนการดำเนินงาน พร้อมทั้งสร้างแนวทางแก้ไขที่เป็นที่ยอมรับได้ทั้งสองฝ่าย สอดคล้องกับพื้นฐานแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service : NPS) ที่เน้นย้ำในเรื่องค่านิยม

ประชาธิปไตย (value of democracy) ความเป็นพลเมือง (citizenship) และผลประโยชน์สาธารณะ (public interest) ทั้งยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Robert B. Denhardt และ Janet Vinzant Denhardt ที่มองว่าการเจรจาต่อรอง และตกลงกันในเรื่องของค่านิยมที่มีอยู่ร่วมกัน ข้าราชการไม่ใช่ผู้รับผิดชอบที่จะต้องตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า แต่ต้องเป็นผู้สร้างความสัมพันธ์ที่ดี เพื่อให้เกิดความเชื่อใจและความร่วมแรงร่วมใจกัน เห็นได้จากการรับฟังความคิดเห็นและความต้องการของประชาชน มีการลงพื้นที่ที่ละบ้าน ที่ละครัวเรือน เพื่อเปิดอกรับฟังความคิดเห็นอย่างใกล้ชิด ตลอดจนพยายามสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในทุกขั้นตอน จนเกิดความเชื่อมั่น ความไว้วางใจในการดำเนินงานของภาครัฐ ยกตัวอย่างเช่น การรับฟังปัญหาของประชาชนในเรื่องค่าเช่า สภาพห้อง ขนาดห้อง ความยุ่งยากในการย้ายของ ตลอดจนค่าส่วนกลางต่าง ๆ ซึ่งภายหลังจากการรับฟังปัญหา ภาครัฐก็ได้พยายามหาแนวทางแก้ปัญหาที่เอื้อประโยชน์ของส่วนรวมเป็นหลัก ตามแนวคิดการคั่นหาผลประโยชน์สาธารณะ

1.3 เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐมีการสร้างบทบาทของตนในมุมมองของผู้สร้างผลประโยชน์ร่วมกันให้ประชาชน

หน่วยงานภาครัฐมีการสร้างบทบาทของตนในมุมมองของผู้สร้างผลประโยชน์ร่วมกันให้ประชาชน เห็นได้จากการร่วมกันพูดคุย เสร็จเจรจาต่อรองกับกลุ่มต่อต้าน โดยเปิดโอกาสให้มีการถกเถียงแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกันอย่างเต็มที่ มีการประนีประนอมหาทางออกของปัญหาร่วมกับกลุ่มต่อต้าน และประชาชนในชุมชนอย่างต่อเนื่อง พยายามหาแนวทางการดำเนินการร่วมกันให้เกิดประโยชน์ต่อทุกฝ่าย ให้บริการอำนวยความสะดวกในด้านข้อมูล ด้านการตอบคำถาม รวมถึงด้านต่าง ๆ ตามที่ประชาชนต้องการอย่างไม่บกพร่อง สอดคล้องกับหลักการการให้บริการมากกว่าการกำกับทิศทาง (Serve Rather than Steer) ของ Robert B. Denhardt and Janet Vinzant Denhardt ที่มองว่าการให้บริการเป็นบทบาทสำคัญของข้าราชการ โดยต้องมีภาวะผู้นำ และช่วยสร้างผลประโยชน์ร่วมกันมากกว่าการพยายามควบคุม กำกับทิศทางของสังคมให้เป็นไปตามที่รัฐบาลต้องการนโยบายสาธารณะจึงไม่ได้เกิดจากการตัดสินใจของรัฐเท่านั้น แต่ต้องเป็นผลจากความผูกพันในประโยชน์สาธารณะของพลเมืองที่มีการเจรจาต่อรองพูดคุย มาสู่การเป็นนโยบายที่ตัดสินใจร่วมกัน อีกทั้งข้าราชการยังต้องเป็นตัวกลางในการช่วยอำนวยความสะดวก ใกล้เคียง ประนีประนอม ตลอดจนช่วยแก้ไขปัญหาให้แก่พลเมือง และสังคมด้วย

1.4 ผู้นำชุมชน และผู้นำชุมชนตามธรรมชาติ

ผู้นำชุมชน และผู้นำชุมชนตามธรรมชาติมีบทบาทสำคัญในการลงพื้นที่ และเป็นตัวกลาง ตัวเชื่อมสำคัญระหว่างเจ้าหน้าที่และประชาชน ซึ่งผู้นำชุมชนทำหน้าที่ในการสร้างความเข้าใจโน้มน้าวได้ในอีกทางหนึ่ง ที่สามารถเข้าถึงชาวบ้านได้ดีกว่า ประชาชนคุ้นเคยกว่า เรียกอีกอย่างหนึ่งว่า เป็นแกนกลางที่ช่วยประสานทำให้ประชาชน ให้เจ้าหน้าที่สามารถเข้าถึงตัวชาวบ้านได้ดียิ่งขึ้น สอดคล้องกับตัวแบบชุมชนและประชาสังคม (Models of Community and Civil Society) ซึ่งเป็นรากฐานแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service : NPS) ของ Robert B. Denhardt and Janet Vinzant Denhardt ที่มองว่า ชุมชนเป็นสิ่งที่มิอิทธิพลต่อวิถีชีวิตของพลเมือง โดยอยู่บนพื้นฐานของการดูแลซึ่งกันและกัน ความไว้วางใจกัน ในการทำงานร่วมกัน หากชุมชนมีการรวมตัวกันอย่างเข้มแข็ง มีระบบการสื่อสาร และการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งที่มีประสิทธิผล ความเป็นชุมชนจึงเป็นทางหนึ่งในการทำให้เกิดความสมานฉันท์ การบริหารรัฐกิจได้

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการสร้างการยอมรับของประชาชนระหว่างการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดง กรุงเทพมหานคร

ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ 2.1 ปัจจัยทางด้านจิตวิทยา และ 2.2 ปัจจัยด้านความรู้รับรู้ต่อผลกระทบ สอดคล้องกับงานวิจัยของกุลวีร์ ภูวขจรพานิช (2561) ที่ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมการยอมรับการเปลี่ยนแปลงของบุคลากรหน่วยงานภาครัฐ กรณีศึกษา : กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ พบผลของการศึกษาระหว่างความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยทางจิตวิทยา พบว่า หากมีการเปิดรับสิ่งใหม่มาก การรับมือกับความไม่แน่นอนก็จะมากขึ้นตามไปด้วย และ เมื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางจิตวิทยากับการต่อต้านการเปลี่ยนแปลง พบว่า หากมีการเปิดรับสิ่งใหม่ มากมีการรับมือกับความไม่แน่นอนมาก จะส่งผลให้การต่อต้านการเปลี่ยนแปลงลดลง หรือมีการยอมรับการเปลี่ยนแปลงได้มากขึ้น

ปัจจัยด้านการดำเนินงาน

2.3 ปัจจัยการมีส่วนร่วมของประชาชน สอดคล้องกับ การศึกษาของกรองเพชร ธนียรัตน์ (2562) ที่ ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับของประชาชนต่อโครงการโรงกำเนิดขยะผลิตไฟฟ้าเพื่อสิ่งแวดล้อม หนองแขม กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า การดำเนินการกิจกรรมสื่อสารสร้างการรับรู้เพื่อสร้างความเข้าใจประชาชนได้อย่าง ต่อเนื่อง และการจัดองค์ความรู้ที่ดูแลที่เหมาะสมในการบริหารจัดการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนทั้งในส่วนของ กรุงเทพมหานคร และบริษัทผู้รับจ้างดำเนินการโครงการ ถือเป็นหนึ่งในปัจจัยที่ส่งผลให้ประชาชนยอมรับโครงการโรง กำเนิดขยะผลิตไฟฟ้าเพื่อสิ่งแวดล้อม หนองแขม กรุงเทพมหานครในที่สุด เช่นเดียวกับ การศึกษาของนางสาวกุลวีร์ ภูว ขจรพานิช (2561) ที่ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมการยอมรับการเปลี่ยนแปลงของบุคลากรหน่วยงานภาครัฐ กรณีศึกษา : กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ พบว่า การสร้างการมีส่วนร่วมภายในบุคลากร ส่งผลต่อการยอมรับการเปลี่ยนแปลงของบุคลากรภายใน หน่วยงานด้วย

2.4 ปัจจัยความโปร่งใส ตรวจสอบได้ สอดคล้องกับผลการวิจัยของกรองเพชร ธนียรัตน์ (2562) ที่พบว่า การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างชัดเจน และสามารถตรวจสอบได้ ส่งผลให้ ประชาชนยอมรับโครงการโรงกำเนิดขยะผลิตไฟฟ้าเพื่อสิ่งแวดล้อม หนองแขม กรุงเทพมหานคร เช่นเดียวกับการศึกษา ของธาดาธิเบศร์ ภูทอง และ นัทธมน มั่งสูงเนิน (2560) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการยอมรับ บริการสุขภาพผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้สูงอายุ และพบว่าปัจจัยด้านความโปร่งใสสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับ ผู้สูงอายุที่เป็นกลุ่มตัวอย่างได้

2.5 ปัจจัยการจัดสรรผลประโยชน์ (จัดสรรทั่วถึง และเท่าเทียม) สอดคล้องกับการศึกษาของศิริลักษณ์ ปัน ทะนันท์ (2559) ที่ ทำการศึกษาปัจจัยการยอมรับของชุมชนที่มีต่อโรงไฟฟ้า : กรณีศึกษาเปรียบเทียบในจังหวัด สุพรรณบุรี ได้เปรียบเทียบ 3 พื้นที่ใน อำเภออู่ทอง จังหวัดสุพรรณบุรี แล้วพบว่า หากรัฐมีการจัดสรรผลประโยชน์ที่ดี ย่อมส่งผลต่อการยอมรับของประชาชนในระดับมากขึ้นไปด้วย

2.6 ปัจจัยด้านบทบาทของผู้นำชุมชน สอดคล้องกับการศึกษาของศิริลักษณ์ ปันทะนันท์ (2559) ที่พบว่า ในกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านอิทธิพลของผู้นำชุมชนมากที่สุด โดยเฉพาะในพื้นที่ที่ยังไม่มีโรงไฟฟ้าและ

ประชาชนคัดค้านการสร้างโรงไฟฟ้า ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกับกรณีชุมชนเขตดินแดงที่เบื้องต้นประชาชนมีการคัดค้าน ไม่ยินยอมให้มีการปรับปรุงพื้นที่ แต่ด้วยความเข้มแข็งของผู้นำชุมชน และการแบ่งบทบาทหน้าที่ที่ชัดเจนกับผู้นำชุมชนตามธรรมชาติ จึงทำให้ชุมชนมีผู้นำในการเป็นสื่อกลางเจรจาระหว่างภาครัฐ และประชาชน ทั้งยังทำหน้าที่ประสานความเข้าใจซึ่งกันและกันในทุกฝ่ายได้

2.7 ปัจจัยด้านการบริหารนโยบาย สอดคล้องกับผลการศึกษาของกรองเพชร ธนิตยรัตน์ (2562) ที่พบว่า ปัจจัยด้านนโยบาย และการจัดการนโยบายที่เกี่ยวข้องมีความต่อเนื่องชัดเจน และมีแผนรองรับหลายแผน ส่งผลต่อการสร้างการยอมรับของประชาชน ซึ่งในกรณีของชุมชนดินแดง เจ้าหน้าที่ภาครัฐก็มีการดำเนินแผนปฏิบัติการที่ต่อเนื่อง มีความชัดเจน และมีการถ่ายทอดสื่อสารอยู่อย่างสม่ำเสมอ จึงนำมาซึ่งความสำเร็จในการปรับปรุงพื้นที่ในที่สุด

ปัจจัยอื่น ๆ คือ 2.8 ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ สอดคล้องกับ การศึกษาของกรองเพชร ธนิตยรัตน์ (2562) ที่พบว่า บุคลากรมีองค์ความรู้และมีความเชี่ยวชาญเพียงพอ สามารถสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจให้กับประชาชนในพื้นที่ได้อย่างต่อเนื่อง ส่งผลต่อการสร้างความเชื่อมั่น สร้างความไว้วางใจให้กับประชาชนได้ ซึ่งในกรณีชุมชนเขตดินแดง เจ้าหน้าที่ก็มีการให้ความรู้ครบถ้วนทุกด้านอย่างชัดเจน และสามารถตอบคำถามของประชาชนได้อย่างครบถ้วน ทำให้ประชาชนตอบรับความสามารถของเจ้าหน้าที่ด้วยการเชื่อมั่นเชื่อใจ และยอมให้มีการเข้ามาปรับปรุงพื้นที่พื้นที่อยู่อาศัย

ฉะนั้น โดยสรุปก็คือ นโยบายแผนการฟื้นฟูชุมชนดินแดงนี้ สามารถประสบความสำเร็จได้ โดยมีผลมาจากกระบวนการสร้างความร่วมมือ การมีส่วนร่วมของประชาชน และภาคส่วนอื่น ๆ โดยเป็นกุญแจสำคัญที่นำมาสู่การก่อให้เกิดผลประโยชน์สาธารณะผ่านรูปแบบการจัดการแบบประชาธิปไตยนั่นเอง

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

นำผลการวิจัยเสนอให้กับชุมชนอื่นที่ติดปัญหาในประเด็นของการสร้างการยอมรับ หรือต้องการทราบปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ หรือชุมชนที่มีบริบทใกล้เคียงกัน เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างการยอมรับจากประชาชนในพื้นที่ให้ประสบผลสำเร็จต่อไป และเสนอหน่วยงานภาครัฐ โดยสามารถใช้ผลการวิจัยเป็นแนวทางให้สามารถสร้างการยอมรับจากประชาชนในนโยบายหนึ่ง ที่เป็นความรับผิดชอบของหน่วยงานนั้น ๆ ได้

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาแนวทางการสร้างการยอมรับจากนโยบายอื่นในชุมชนต่าง ๆ ที่พบเจอกับปัญหาการต่อต้านของประชาชนที่ทำให้เห็นนโยบายล่าช้า จนในที่สุดก็ประสบความสำเร็จมาเปรียบเทียบ เพื่อให้ได้เห็นถึงมุมมองด้านปัจจัยแห่งความสำเร็จที่เกี่ยวข้องมากยิ่งขึ้น

2.2 ควรศึกษากระบวนการสร้างการยอมรับจากประชาชนเพิ่มเติม เพื่อนำมาสนับสนุนกับปัจจัยแห่งความสำเร็จของชุมชนในบริบทการสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐ

เอกสารอ้างอิง

หนังสือ

เอก ตั้งทรัพย์วัฒนา. (2550). *Governance: การจัดการปกครอง/วิธีการปกครองและการจัดการปกครองที่ดี/* ธรรมาภิบาลในค่าและความคิดในรัฐศาสตร์ร่วมสมัย เล่ม 2. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วิทยานิพนธ์

กรองเพชร ธนthyรัตน์. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับของประชาชนต่อโครงการโรงกำจัดขยะผลิตไฟฟ้าเพื่อสิ่งแวดล้อมหนองแขม กรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ).

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.

กุลวีร์ ภูวขจรพานิช. (2561). การศึกษาพฤติกรรมการยอมรับการเปลี่ยนแปลงของบุคลากรหน่วยงานภาครัฐ: กรณีศึกษา กรมตรวจบัญชีสหกรณ์. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ. จาก https://digital.library.tu.ac.th/tu_dc/frontend/Info/item/dc:168517

ศิริลักษณ์ ปันทะนันท์. (2559). ปัจจัยการยอมรับของชุมชนที่มีต่อ โรงไฟฟ้า: กรณีศึกษาเปรียบเทียบในจังหวัดสุพรรณบุรี. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ. จาก <http://cuir.car.chula.ac.th/handle/123456789/58190>

อัจฉรา วะเกิดเป้ม. (2561). การดำเนินนโยบายด้านการพัฒนาที่อยู่อาศัยสำหรับผู้มีรายได้น้อย : กรณีศึกษา การฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดง. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.

บทความในวารสาร

ไททัศน์ มาลา. (2561). การจัดการปกครองสาธารณะแนวใหม่ (New Public Governance: NPG): แนวคิดและการประยุกต์ใช้ ในการจัดการปกครองท้องถิ่น. วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์), 8(1), 179-194.

ธาดาธิเบศร์ ภูทอง และนันทมน มั่งสูงเนิน. (2560). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการยอมรับบริการสุขภาพผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้สูงอายุ. วารสารอิเล็กทรอนิกส์ *Veridian* มหาวิทยาลัยศิลปากร (มนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์และศิลปะ), 10(3), 548-566.

สร้อยพัทธ์ เอี้ยวเจริญ และ กุลสกาวิ์ เลاهشิต. (2562). การบริการสาธารณะแนวใหม่กับความสอดคล้องของวัฒนธรรมไทย. วารสารการเมืองการปกครอง, 9(3), 219-232.

สื่ออิเล็กทรอนิกส์

สำนักบริหารการทะเบียน. (2564). สถิติการบริการด้านการทะเบียนราษฎร. สืบค้นจาก <https://stat.bora.dopa.go.th/stat/statnew/statMenu/newStat/stat/>