

บทคัดย่อ

ดุษฎีนิพนธ์เรื่อง “กระบวนการสื่อสารเพื่อสร้างภาพลักษณ์ของศาลปกครอง: ศึกษาในห้วงเวลาระหว่างปี พ.ศ. 2544–2557” มีวัตถุประสงค์ของงานวิจัย 2 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษากระบวนการสื่อสารเพื่อสร้างภาพลักษณ์ของศาลปกครอง และ 2) เพื่อศึกษาถึงการรับรู้ของประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานครที่มีต่อภาพลักษณ์ของศาลปกครอง การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methodology) ได้แก่ 1) การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้วิธีการวิจัยเอกสารควบคู่ไปกับการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) กับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (key informants) จำนวน 32 ราย และ 2) การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ถึงการรับรู้ของประชาชน ในด้านภาพลักษณ์ของศาลปกครอง โดยใช้เครื่องมือ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) จำนวนตัวอย่างในการสำรวจความคิดเห็นทั้งสิ้น 600 ตัวอย่าง ใช้กรอบแนวคิด ทฤษฎีและแบบจำลองกระบวนการสื่อสาร SMCR ทฤษฎีการสื่อสารขั้นพื้นฐาน และทฤษฎีการสื่อสารทางการเมือง เพื่อนำมาวิเคราะห์ถึงกระบวนการสื่อสารเพื่อการสร้างภาพลักษณ์ของศาลปกครอง ทั้งการกำหนดนโยบาย การวางแผนกลยุทธ์ การดำเนินการและการปฏิบัติการเพื่อการสร้างภาพลักษณ์ จนนำไปสู่การประเมินผลในด้าน การรับรู้ของประชาชนต่อภาพลักษณ์ของศาลปกครอง โดยนำเสนอในรูปแบบการพรรณนาความ (Descriptive Analysis)

ผลการศึกษาพบว่า กระบวนการสื่อสารเพื่อสร้างภาพลักษณ์ของศาลปกครอง ถูกกำหนดขึ้นเป็นส่วนหนึ่งในนโยบายของศาลปกครอง โดยมีกลยุทธ์ในการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย มุ่งเน้นให้ประชาชนรับรู้ในทุกด้านที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและต่อประชาชน โดยมุ่งหวังว่า เมื่อประชาชนรับรู้และเข้าใจในสิทธิของตน รวมถึงหน่วยงานรัฐเข้าใจหน้าที่ของตน ก็จะเป็นการลดปัญหาการละเมิดสิทธิของประชาชนและการละเมิดสาธารณะส่วนรวม ส่งผลดีต่อประเทศชาติและสังคม ซึ่งนำไปเป็นข้อสรุปถึงกระบวนการสื่อสารเพื่อสร้างภาพลักษณ์ของศาลปกครอง ตามกรอบแนวคิดทฤษฎีการสื่อสาร SMCR และทฤษฎีการสื่อสารขั้นพื้นฐานที่นำมาประยุกต์ใช้ (Feedback) ดังต่อไปนี้

- 1) ผู้ส่งสาร (Sender) คือ ทีมงานโฆษกศาลปกครอง ซึ่งมีกลุ่มบุคคลหลักเพียง 3 คน คือ โฆษกศาลปกครอง 1 คน และ รองโฆษกศาลปกครองอีก 2 คน ส่วนทีมโฆษกคนอื่น ๆ อีก 7-8 คน เป็นเพียงส่วนเสริมในกรณีบุคลากรไม่เพียงพอ โดยทีมโฆษกทุกคน คัดเลือกมาจากตุลาการศาลปกครอง เพื่อความมีประสิทธิภาพในการแถลงคดีที่จะไม่เกิดความบิดเบือนของข้อมูล
- 2) ข่าวสาร (Message) คือ ข้อมูลการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ แม้จะมีมากถึง 9 หัวข้อหลัก

แต่รวมแล้วมีประเด็นหลักๆอยู่เพียง 3 ประเด็น คือ ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับศาลปกครอง สิทธิและหน้าที่ของประชาชนที่ควรรู้ และวิธีดำเนินการรวมถึงขั้นตอนการพิจารณาตัดสินคดี 3) ช่องทางการสื่อสาร (Channel) มีหลากหลายช่องทาง เพื่อการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายในแต่ละกลุ่มที่แตกต่างกัน ประกอบด้วย สื่อสารมวลชน สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อกิจกรรม สื่อใหม่ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ สื่อมวลชนสัมพันธ์ และสื่อบุคคล 4) ผู้รับสาร (Receiver) ผู้รับสารกลุ่มเป้าหมายหลักของศาลปกครอง แบ่งออกได้เป็น 3 กลุ่ม คือประชาชนทั่วไปทั้งหมด ประชาชนในบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่รัฐ และประชาชนในบทบาทหน้าที่ของสื่อมวลชน 5) ผลย้อนกลับ (Feedback) คือ การรับรู้ของประชาชน ในด้านข้อเท็จจริงเกี่ยวกับศาลปกครอง และการรับรู้ด้านภาพลักษณ์เกี่ยวกับศาลปกครอง

ทั้งนี้ จากผลการวิจัย สามารถนำมาสรุปเป็นข้อสังเคราะห์ถึงปัจจัยแห่งความสำเร็จและปัจจัยแห่งความล้มเหลวในกระบวนการสื่อสารเพื่อสร้างภาพลักษณ์ของศาลปกครอง จนได้ข้อค้นพบที่น่าสนใจ 7 ข้อ ดังนี้ 1) ภาพลักษณ์เชิงบวกของศาลปกครอง เกิดจากกระบวนการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ 2) ภาพลักษณ์เชิงบวกขององค์กรตุลาการ เกิดจากการตัดสินคดีโดยยุติธรรมและรวดเร็ว 3) สื่อโทรทัศน์ เป็นสื่อที่ทรงอิทธิพลสูงสุดต่อการรับรู้ภาพลักษณ์ของศาลปกครอง 4) ความล่าช้าในการพิจารณาตัดสินคดี ส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์เชิงลบต่อศาลปกครอง 5) อำนาจของศาลปกครอง ไม่ครอบคลุมครบวงจร จึงไม่อาจเป็นที่ยุติของปัญหาได้อย่างเบ็ดเสร็จ 6) วัฒนธรรมทางสังคมของไทย ยังคงมีอิทธิพลขึ้นต่อความคิดของประชาชน และ 7) กระบวนการสื่อสารของศาลปกครอง ผู้ส่งสารมีอิทธิพลเหนือผู้รับสาร

จากผลการวิจัยทั้งหมด พบว่า กระบวนการสื่อสารเพื่อสร้างภาพลักษณ์ของศาลปกครองประสบความสำเร็จในระดับมาก เนื่องด้วยประชาชนเกือบทั้งหมดรู้จักศาลปกครองและรู้ว่าศาลปกครองเป็นประโยชน์ต่อสังคม แต่เป็นการรับรู้ในเบื้องต้น มิได้เข้าใจหรือรับรู้เชิงลึกในรายละเอียดว่า เป็นประโยชน์ต่อสังคมอย่างไร หรือ เรื่องใดที่ศาลปกครองสามารถช่วยเหลือประชาชนได้ เนื่องจาก ประชาชนส่วนใหญ่ไม่ได้ข้องเกี่ยวหรือเคยไป หรือเคยใช้บริการศาลปกครอง จึงทราบข้อเท็จจริงจากสื่อที่น่าเชื่อถือ มิใช่สัมผัสด้วยตัวเอง จึงรับรู้เพียงข้อมูลศาลปกครองเบื้องต้นเท่านั้น แต่ก็ถือว่า ประชาชนส่วนใหญ่รู้จักและรู้ว่าศาลปกครองมีประโยชน์ จึงส่งผลดีต่อภาพลักษณ์ของศาลปกครอง อันจะส่งผลให้ศาลปกครองรับรู้ถึงจุดเด่นและจุดด้อยขององค์กร จนนำไปสู่การพัฒนาองค์กรในด้านต่าง ๆ ให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม และประชาชนต่อไป