

บทที่ 5

การรับรู้ของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์ศาลปกครอง

การศึกษาวิจัยเรื่อง “กระบวนการสื่อสารเพื่อสร้างภาพลักษณ์ของศาลปกครอง : ศึกษาในห้วงเวลา ระหว่างปี พ.ศ. 2544 - 2557” ในบทนี้ ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ถึงการรับรู้ของประชาชน ที่มีต่อภาพลักษณ์ของศาลปกครอง ซึ่งเป็นการตอบวัตถุประสงค์การวิจัย ในข้อที่ 2 คือ ศึกษาถึงการรับรู้ของประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ที่มีต่อภาพลักษณ์ของศาลปกครอง ในกรอบแนวคิดทฤษฎีการรับรู้ของผู้รับสาร ที่ส่งผลย้อนกลับสู่กระบวนการสื่อสาร (Feedback) เพื่อนำข้อมูลที่ค้นพบให้หน่วยงานศาลปกครอง และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ใช้เป็นข้อมูลในการพิจารณาวางแผนกระบวนการสื่อสารเพื่อสร้างภาพลักษณ์ให้สอดคล้องกับความเข้าใจและการรับรู้ของประชาชน

ผลการวิเคราะห์ถึงการรับรู้ของประชาชน ต่อภาพลักษณ์ของศาลปกครอง แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

กลุ่มที่ 1 ผลการวิเคราะห์ สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนทั่วไป ในเขตกรุงเทพมหานคร

กลุ่มที่ 2 ผลการวิเคราะห์ สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนที่เคยมาหรือใช้บริการศาลปกครอง

นอกจากนี้ เพื่อความสมบูรณ์ของผลการวิจัย และสามารถกำหนดกรอบการวิเคราะห์ให้เที่ยงตรง แม่นยำมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงได้เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) กับกลุ่มตัวอย่างผู้รับสารอีกทางหนึ่ง ในเรื่องการรับรู้ด้านภาพลักษณ์ศาลปกครองของประชาชน

**กลุ่มที่ 1 ผลการวิเคราะห์ สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนทั่วไป
ในเขตกรุงเทพมหานคร**

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ของประชาชนทั่วไปในเขตกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 5.1

จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามทั่วไป

จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	135	33.75
หญิง	265	66.25
รวม	400	100.0

จากข้อมูลในตารางที่ 5.1 พบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 265 คน คิดเป็นร้อยละ 66.25 และเพศชาย มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 135 คน คิดเป็นร้อยละ 33.75

ตารางที่ 5.2

จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามทั่วไป

จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
21-30 ปี	187	46.75
31-40 ปี	100	25.00
41-50 ปี	70	17.50
51 ปีขึ้นไป	43	10.75
รวม	400	100.0

จากข้อมูลในตารางที่ 5.2 พบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 21-30 ปี มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 187 คน คิดเป็นร้อยละ 46.75 รองลงมาคือ ช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 และ ช่วงอายุระหว่าง 41-50 ปี มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 70 คน คิดเป็นร้อยละ 17.5 ส่วนประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ ช่วงอายุระหว่าง 51 ปีขึ้นไป มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.75

ตารางที่ 5.3

จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามทั่วไป
จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	101	25.25
10,001 - 30,000 บาท	221	55.25
30,001 – 50,000 บาท	56	14.00
50,001 ขึ้นไป	22	5.50
รวม	400	100.0

จากข้อมูลในตารางที่ 5.3 พบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 30,000 บาท ซึ่งมีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 221 คน คิดเป็นร้อยละ 55.25 รองลงมาคือ รายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 101 คน คิดเป็นร้อยละ 25.25 และรายได้ต่อเดือน 30,001 – 50,000 บาท มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0 ส่วนประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ รายได้ต่อเดือน 50,001 บาทขึ้นไป มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50

ตารางที่ 5.4

จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามทั่วไป จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	49	12.25
มัธยมศึกษา/ปวช./ปวส.	101	25.25
ปริญญาตรี/เทียบเท่า	224	56.00
สูงกว่าปริญญาตรี	26	6.50
รวม	400	100.0

จากข้อมูลในตารางที่ 5.4 พบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า ซึ่งมีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 224 คน คิดเป็นร้อยละ 56.0 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษา หรือ ปวช. หรือ ปวส. มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 101 คน คิดเป็นร้อยละ 25.25 และระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษา มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.25 ส่วนประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50

ตารางที่ 5.5

จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามทั่วไป จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	75	18.75
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	46	11.50
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	85	21.25
พนักงานบริษัท	125	31.25
รับจ้างทั่วไป	37	9.25
อาชีพอิสระ/อื่น ๆ	32	8.00
รวม	400	100.0

จากข้อมูลในตารางที่ 5.5 พบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอาชีพ พนักงานบริษัท ซึ่งมีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.25 รองลงมาคือ ประกอบอาชีพค้าขาย หรือ ธุรกิจส่วนตัว มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.25 ถัดไปคือ นักเรียน/นักศึกษา มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 75 คน คิดเป็นร้อยละ 18.75, อาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5 และ อาชีพรับจ้างทั่วไป มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.25 ส่วนประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ มีอาชีพอิสระ/อื่น ๆ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล การรับรู้ของประชาชนทั่วไป ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อ กระบวนการสื่อสารของศาลปกครอง

ตารางที่ 5.6

จำนวนและค่าร้อยละของ การรับรู้ของประชาชนทั่วไป ที่มีต่อ
กระบวนการสื่อสารของศาลปกครอง

การรู้จักศาลปกครอง	จำนวน			
	รู้จัก	ร้อยละ	เคยได้ยิน	ร้อยละ
ท่านรู้จักศาลปกครองหรือไม่	252	63.0	148	37.0

จากข้อมูลในตารางที่ 5.6 พบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ รู้จัก ศาลปกครอง ซึ่งมีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 252 คน คิดเป็นร้อยละ 63.0 และเคยได้ยินเกี่ยวกับ ศาลปกครอง มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 148 คน คิดเป็นร้อยละ 37.0

ตลอดเวลา 13 ปีที่ก่อตั้งศาลปกครองมานั้น จากผลสำรวจพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ รับรู้ หรือรู้จักศาลปกครองมากถึงร้อยละ 63 และเคยได้ยินศาลปกครองร้อยละ 37 แสดงให้เห็นว่า ศาลปกครอง มีการประชาสัมพันธ์องค์การออกไปสู่สาธารณชนอย่างกว้างขวาง ประชาชนรู้จักและรับรู้ได้ แม้ว่าการรู้จักศาลปกครอง หรือการเคยได้ยินศาลปกครอง อาจเกิดจากการประชาสัมพันธ์ ของหน่วยงานศาลปกครองเอง หรือรู้จักผ่านสื่อมวลชนที่นำเสนอเรื่องราว ข่าวสารเกี่ยวกับ ศาลปกครอง และการที่ประชาชนรู้จักศาลปกครอง ไม่ว่าในระดับใดก็ตาม ทั้งระดับเบื้องต้น เชิงลึก หรือเพียงแค่เคยได้ยิน ก็ถือได้ว่า ศาลปกครองประสบความสำเร็จในการประชาสัมพันธ์

องค์กรในระดับหนึ่ง สอดคล้องกับคำให้สัมภาษณ์ของ ดร. พจน์ ใจชาญสุขกิจ นายกสมาคมประชาสัมพันธ์ไทย ที่ให้สัมภาษณ์เกี่ยวกับระดับการรับรู้ของประชาชนต่อศาลปกครองไว้อย่างน่าสนใจว่า

“การรู้จักศาลปกครอง ไม่ได้หมายถึงการรับรู้ในทุกเรื่องของศาลปกครอง ประชาชนอาจรู้จักศาลปกครอง แต่ไม่รู้จักบทบาทและหน้าที่ หรือภารกิจของศาลปกครองก็ได้ หรืออาจรู้จักก็ได้ และการไม่รู้จักในเชิงลึกอาจมาจาก เพราะไม่เคยมีประสบการณ์ตรงหรือไม่เคยมีเรื่องเกี่ยวข้องด้วย หรือการรู้จักอาจมาจากการได้ดูข่าว ได้รับการถ่ายทอดถึงเรื่องราวคดีสำคัญของประเทศจากสื่อมวลชน ดังนั้น จึงอาจรู้จักศาลปกครอง รู้ว่าศาลปกครองมีความสำคัญ แต่ลึก ๆ แล้วอาจไม่รู้ว่าศาลปกครองมีประโยชน์มากน้อยเพียงใด แต่ในภาพรวมก็ถือว่า ทุกคนรู้จักศาลปกครอง” (พจน์ ใจชาญสุขกิจ, สัมภาษณ์, วันที่ 4 กรกฎาคม 2557)

และสอดคล้องกับ คำกล่าวของ ดร.สมบุญรณ์ ยืนยงสุวรรณ นักวิชาการอิสระด้านการเมือง ที่กล่าวไว้ในเรื่องนี้ว่า

“ประชาชนมากมายส่วนใหญ่รู้จักศาลปกครอง เพราะเรามีประวัติ มีประสบการณ์ความเจ็บช้ำจากศาลยุติธรรม เอะอะอะไรก็ส่งเข้าคดีอาญา ประชาชนจึงมองหากระบวนการยุติธรรมใหม่ ๆ ก็คือน่าจะมีศาลปกครอง ประชาชนมีประสบการณ์ตรงพอมีศาลเฉพาะด้าน เขาก็มีความสนใจในการรับรู้อยู่แล้ว” (สมบุญรณ์ ยืนยงสุวรรณ, สัมภาษณ์, วันที่ 9 กรกฎาคม 2557)

รวมถึงความคิดเห็นที่สอดคล้องของ ผศ.ดร.ภูมิ มูลศิลป์ หัวหน้าสาขานิติศาสตร์บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ได้กล่าวไว้ว่า

“ประชาชนส่วนใหญ่ของประเทศรับรู้ว่ามีศาลปกครอง แต่การรู้จักอาจเป็นการรับรู้ที่ไม่ได้ลึกซึ้งว่า ศาลปกครองมีอำนาจหน้าที่อะไรบ้าง เป็นอย่างไร” (ภูมิ มูลศิลป์, สัมภาษณ์, วันที่ 10 กันยายน 2557)

ตารางที่ 5.7

จำนวนและคำร้อยละของ การรับรู้ของประชาชนทั่วไป ที่มีต่อกระบวนการ
สื่อสารของศาลปกครอง (เลือกตอบได้หลายข้อ)
(เรียงลำดับจากมากไปน้อย)

วิธีการรู้จักศาลปกครอง	จำนวน	ลำดับที่
วิทยุ/โทรทัศน์	279	1
การเรียน/ตำราเรียน/เอกสาร	158	2
หนังสือ/หนังสือพิมพ์	123	3
บุคคล เช่น พี่น้อง เพื่อนญาติ	47	4
การฟ้องคดี/คู่ความ	45	5
ป้ายโฆษณา/แผ่นพับ	35	6
กิจกรรมศาล/นิทรรศการ	20	7
อื่น ๆ	15	8

จากข้อมูลในตารางที่ 5.7 ซึ่งสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ พบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ รับรู้ หรือรู้จักศาลปกครองจากวิทยุ/โทรทัศน์ ซึ่งมีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 279 คน มากเป็นลำดับที่ 1 รองลงมาคือ การเรียน/ตำราเรียน/เอกสาร มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 158 คน เป็นลำดับที่ 2, หนังสือ/หนังสือพิมพ์ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 123 คน เป็นลำดับที่ 3, บุคคล เช่น พี่น้อง เพื่อน ญาติ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 47 คน เป็นลำดับที่ 4, การฟ้องคดี/คู่ความ มีผู้ตอบแบบสอบถาม 45 คน เป็นลำดับที่ 5, ป้ายโฆษณา/แผ่นพับ มีผู้ตอบแบบสอบถาม 35 คน เป็นลำดับที่ 6, กิจกรรมศาล/นิทรรศการ มีผู้ตอบแบบสอบถาม 20 คน เป็นลำดับที่ 7 ส่วนประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ อื่น ๆ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 15 คน เป็นลำดับสุดท้าย

ประชาชนทั่วไปในเขตกรุงเทพมหานคร รู้จักศาลปกครองจากสื่อ วิทยุและโทรทัศน์ มากเป็นลำดับแรก เนื่องด้วยสื่อวิทยุและโทรทัศน์ เป็นสื่อมวลชนที่ต้องการนำเสนอข่าวสารหรือเหตุการณ์ที่อยู่ในความสนใจของสังคม ดังนั้น ข่าวการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม จึงเป็นข่าวที่สื่อมวลชนนำเสนอสู่ประชาชนในลำดับต้น ๆ และข่าวดังกล่าว มีความเกี่ยวเนื่องกับศาลปกครองหลายเรื่อง หลายครั้ง เช่น ข่าวศาลปกครองพิจารณาพิพากษาคดีดัดสินคดี การโยกย้ายเลขาธิการ

สภาพความมั่นคงแห่งชาติโดยมิชอบ, การพิจารณาเรื่องเขาพระวิหาร, การตัดสินเรื่องการถ่ายทอดสดฟุตบอลโลก 2014, การคุ้มครองชั่วคราวบริษัทบุหรี่ปั้วชาติ, กรณีโรงไฟฟ้าแม่เมาะ, กรณีนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด ฯลฯ ซึ่งข่าวดังกล่าว ล้วนเกี่ยวข้องและเป็นที่น่าสนใจของประชาชนทั้งประเทศ ประชาชนให้การติดตามข่าวสารดังกล่าว สื่อมวลชน ทั้งวิทยุและโทรทัศน์จึงนำเสนอข้อมูลอย่างต่อเนื่อง แพร่หลายแทบทุกช่องสถานี

อีกทั้งสื่อวิทยุและโทรทัศน์ เป็นสื่อที่เข้าถึงได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว รวมถึงการเผยแพร่สู่ประชาชนอย่างกว้างขวางและทั่วถึง เป็นเหตุให้ประชาชนรับรู้จากทั้งสื่อวิทยุและโทรทัศน์ ผ่านรายการข่าวประจำวัน ข่าวเร่งด่วน หรือกระทั่งรายการสนทนาชาวบ้านเมือง จึงเป็นการนำเสนอข่าวสารของศาลปกครองนั่นเอง ไม่ว่าจะเป็นไปในทิศทางของทัศนคติในทางบวกหรือลบก็ตาม ประชาชนก็รู้จักและรับรู้ศาลปกครอง จากสื่อวิทยุและโทรทัศน์ ซึ่งสอดคล้องกับสุบัญญัติ ไซยาณู (2543, น. 213) ที่กล่าวว่า สื่อโทรทัศน์เป็นสื่อที่เข้าถึงประชาชนได้ดีที่สุด สามารถเข้าถึงผู้ชมได้จำนวนมากทั่วประเทศ มีทั้งภาพและเสียง รวมถึงภาพเคลื่อนไหวได้ เกิดการรับรู้ได้ง่าย และอาจรวมไปถึงเกิดการจดจำได้ หากการนำเสนอเป็นที่ประทับใจ ส่วนสื่อวิทยุเป็นสื่อที่ครอบคลุมผู้บริโภคในมุมกว้าง กลุ่มเป้าหมายที่มีรายได้น้อย สามารถซื้อวิทยุฟังได้ รวมถึงผู้ที่ไม่รู้หนังสือก็สามารถเข้าถึงสื่อชนิดนี้ได้เช่นกัน

จากผลวิจัยที่กล่าวมา แสดงถึงความไม่สอดคล้องกับการประชาสัมพันธ์ของศาลปกครองที่เลือกใช้สื่อวิทยุและโทรทัศน์ที่น้อยที่สุด เนื่องจากการที่ศาลปกครองมีงบประมาณในการประชาสัมพันธ์ที่จำกัด แต่สื่อวิทยุและโทรทัศน์ มีค่าใช้จ่ายที่สูงมาก เมื่อเทียบกับค่าใช้จ่ายในการประชาสัมพันธ์ด้วยช่องทางอื่น จึงไม่เหมาะสมและไม่เพียงพอต่อการใช้จ่ายงบประมาณในการประชาสัมพันธ์ อีกทั้งการใช้สื่อดังกล่าว จำเป็นต้องออกอากาศในช่วงเวลาที่ประชาชนให้ความสนใจ เพื่อให้เข้าถึงประชาชนมากที่สุด (Reach) มีการกระทำอย่างต่อเนื่อง (Continuity) ออกอากาศบ่อยครั้ง (Frequency) และกระจายทุกช่องสถานี (Disperse) จึงจะเกิดความสัมฤทธิ์ผล (Impact) คือ เกิดการรับรู้ของประชาชนที่ทั่วถึงอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นเหตุให้ศาลปกครองไม่สามารถเลือกใช้สื่อวิทยุและโทรทัศน์ได้ตามต้องการ ส่วนใหญ่เป็นเพียงการให้ข่าวแก่สถานีวิทยุและโทรทัศน์ โดยเป็นการขอความร่วมมือหรือขอความอนุเคราะห์ในการแพร่สัญญาณออกอากาศ ดังจะเห็นได้จาก ข้อเสนอแนะของชาวบ้านในอำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี ที่กล่าวถึงการประชาสัมพันธ์ของศาลปกครองผ่านสื่อไปถึงชาวบ้าน มีเนื้อหาดังนี้

“อยากให้ศาลปกครองมีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อโทรทัศน์เยอะ เพราะชาวบ้านไม่ค่อยรู้เรื่องอินเทอร์เน็ตหรืออะไรหรอก น่าจะมีสายด่วนฮอตไลน์หรืออาจจะมีประชาสัมพันธ์เป็นรายการต่าง ๆ เกี่ยวกับการฟ้องร้อง คดีตัวอย่างหรือการให้ความรู้ในการฟ้องร้อง” (กรศสร เวชกุล, สัมภาษณ์, วันที่ 13 มิถุนายน 2557)

ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ เสรี วงศ์มณฑา (2546) ที่ได้ทำการรวบรวมเครื่องมือและองค์ประกอบ ในการประชาสัมพันธ์ โดยมีเครื่องมือที่สำคัญคือ สื่อสารมวลชน (Mass Media) ซึ่งเป็นสื่อหลักที่นิยมใช้ในการประชาสัมพันธ์ โดยเริ่มจาก โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และสื่อสิ่งพิมพ์ เรียงตามลำดับ

จากข้อมูลดังกล่าว สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สาวิตรี หมวดเมือง (2546) ซึ่งพบว่า ศาลปกครองใช้สื่อหลายประเภทในการประชาสัมพันธ์ เพื่อเผยแพร่ข่าวสารให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายคือ ประชาชนที่มีอยู่ทั่วประเทศ โดยใช้สื่อ อาทิ สื่อมวลชน สื่อเฉพาะกิจ และสื่อบุคคล แต่เมื่อเปรียบเทียบการใช้สื่อแต่ละประเภท จะพบว่า ยังไม่สามารถเจาะเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ในส่วนการรับรู้ของประชาชนชาวทั่วไป ที่มีต่อกระบวนการสื่อสารของศาลปกครอง เรียงตามลำดับจากมากไปน้อย ได้ดังนี้

รู้จักศาลปกครองจาก การเรียน/ตำราเรียน/เอกสาร เป็นลำดับที่ 2 และ รู้จักศาลปกครองจากหนังสือ/หนังสือพิมพ์ เป็นลำดับที่ 3 ทั้งนี้ เป็นผลมาจากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คือ ประชาชนในช่วงอายุ 21 -30 ปี ซึ่งเป็นช่วงอายุที่อยู่ในวัยเรียน และวัยเริ่มต้นการทำงาน โดยจากผลการสำรวจกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัท มากที่สุด และเป็นนักเรียน นักศึกษา ในลำดับที่ 3 หากนำค่าเฉลี่ยมารวมกัน จะมากกว่า ครึ่งหนึ่งของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนั้น ผู้ที่อยู่ในช่วงวัยดังกล่าว จึงรู้จักหรือรับรู้ศาลปกครองจาก การเรียน เอกสาร หนังสือ เป็นเรื่องที่มีความเป็นไปได้สูงที่สุด

รู้จักศาลปกครองจากบุคคล เช่น พี่น้อง เพื่อน ญาติ, การฟ้องคดี/คู่ความ, ป้ายโฆษณา/แผ่นพับ, กิจกรรมศาล/นิทรรศการ และอื่น ๆ มีระดับการรับรู้เรียงตามลำดับจากมากไปน้อย สามารถอธิบายได้ว่า การที่ประชาชนรู้จักศาลปกครองจากรายชื่อดังกล่าว สอดคล้องกับผลการตอบแบบสอบถามในหัวข้อถัดไปที่ว่า เพราะประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ไม่เคยไป หรือไม่เคยข้องเกี่ยวกับศาลปกครอง ดังนั้นการรู้จักหรือรับรู้ศาลปกครองจากวิธีดังกล่าว จึงได้ผลที่มีค่าระดับการรับรู้ที่น้อยตามลำดับ

ตารางที่ 5.8

จำนวนและค่าร้อยละของการรับรู้ของประชาชนทั่วไปที่มีต่อกระบวนการสื่อสาร
ของศาลปกครอง (เรียงลำดับจากมากไปน้อย)

กระบวนการสื่อสารเพื่อการรับรู้ ศาลปกครอง	จำนวน			
	เคย/ ทราบ	ร้อยละ	ไม่เคย/ไม่ ทราบ	ร้อยละ
- ท่านทราบหรือไม่ว่า ศาลปกครองมี ประโยชน์ต่อสังคม	321	80.25	79	19.75
- ท่านทราบ สิทธิ และเสรีภาพของท่าน ใน ส่วนที่เกี่ยวข้องกับศาลปกครองหรือไม่	158	39.5	242	60.5
- ท่านทราบ โครงสร้างและอำนาจหน้าที่ของ ศาลปกครองหรือไม่	123	30.75	277	69.25
- ท่านเคยเข้าเยี่ยมชม เว็บไซต์ศาลปกครอง หรือไม่ (www.admincourt.go.th)	82	20.5	318	79.5
- ท่านเคยได้รับข่าวสารหรือ เอกสาร จากศาล ปกครองหรือไม่	65	16.25	335	83.75
- ท่านเคยไปศาลปกครองหรือไม่	58	14.5	342	85.5
- ท่านเคยทราบ หรือเข้าร่วมกิจกรรมการ ประชาสัมพันธ์ของศาลปกครองหรือไม่	55	13.75	345	86.25
- ท่านเคยใช้บริการหรือติดต่อกับศาลปกครอง หรือไม่	48	12.0	352	88.0

จากตารางที่ 5.8 พบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ทราบว่าศาลปกครองมีประโยชน์ต่อสังคม ซึ่งมีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 321 คน คิดเป็นร้อยละ 80.25, ทราบสิทธิและเสรีภาพของท่าน ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับศาลปกครอง ซึ่งมีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 158 คน คิดเป็นร้อยละ 39.5, ทราบโครงสร้างและอำนาจหน้าที่ของศาลปกครอง ซึ่งมีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 123 คน คิดเป็นร้อยละ 30.75, เคยเข้าเยี่ยมชมเว็บไซต์ศาลปกครอง (www.admincourt.go.th) ซึ่งมีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5,

เคยได้รับข่าวสารหรือเอกสารจากศาลปกครอง ซึ่งมีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.25, เคยไปศาลปกครอง ซึ่งมีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.5, เคยทราบหรือเข้าร่วมกิจกรรมการประชาสัมพันธ์ของศาลปกครอง ซึ่งมีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.75 และ เคยใช้บริการหรือติดต่อกับศาลปกครอง ซึ่งมีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.0

ประชาชนทั่วไปในเขตกรุงเทพมหานคร ทราบว่า ศาลปกครองมีประโยชน์ต่อสังคม เป็นอันดับมากที่สุดในรายชื่อ เนื่องด้วย ข่าวสารจากทางสื่อมวลชนที่น่าเสนอสู่สาธารณชนนั้น เป็นไปในรูปแบบของการสรุปคำพิพากษาตัดสินในคดีต่าง ๆ ที่น่าสนใจ เมื่อผลการตัดสินคดีเผยแพร่สู่สาธารณชน ประชาชนสามารถรับรู้และเข้าถึงแหล่งข้อมูลดังกล่าวได้หลายช่องทาง และทุกคดีที่พิพากษาแล้ว สามารถเผยแพร่และตรวจสอบได้อย่างเปิดเผย โปร่งใส เมื่อประชาชนทราบถึงข้อยุติในคดีต่าง ๆ จึงเกิดการรับรู้ถึงบทบาทและอำนาจหน้าที่ของศาลปกครอง ในการตัดสินคดีที่พิพาทระหว่างหน่วยงานรัฐกับประชาชน หรือหน่วยงานรัฐด้วยกันเอง เพื่อปกป้องสิทธิเสรีภาพของประชาชนและประโยชน์ของสาธารณะ จากการถูกหน่วยงานรัฐละเมิด จึงทราบว่าศาลปกครองมีประโยชน์ต่อสังคม สอดคล้องกับหลายความคิดเห็น ที่ได้กล่าวไว้เกี่ยวกับประโยชน์ของศาลปกครองต่อสังคมดังนี้

“ศาลปกครองมีประโยชน์ต่อสังคมในส่วนรวม เป็นที่พึ่งของประชาชน ในกรณีที่ประชาชนไม่สามารถจะร้องเรียนที่อื่นได้แล้ว ในการที่ให้โอกาสประชาชนในการร้องเรียนภาครัฐที่เอาเปรียบประชาชนหรือสังคม หรือภาครัฐด้วยกัน” (โอชิษฐ์ เกียรติทองชัย, สัมภาษณ์, วันที่ 11 กรกฎาคม 2557)

“ศาลปกครองมีประโยชน์ เป็นเรื่องเกี่ยวกับประชาชนกับรัฐ ถ้าไม่มีศาลปกครองก็ต้องไปขึ้นศาลอื่น มันก็จะเข้าไปอีก เพราะศาลปกครองเขามุ่งเน้นเรื่องราชการ จะทำให้เขาสามารถทำงานได้ตรงประเด็นขึ้น เร็วขึ้น” (ณัฐอรกรณ์ ฤทธิหวัง, สัมภาษณ์, วันที่ 12 กรกฎาคม 2557)

“ศาลปกครองมีประโยชน์ต่อสังคม เป็นสิ่งที่เป็นชั้นยอดของเมืองไทย ดีมาก เป็นศาลเพื่อประชาชนจริง ๆ ต้องอยู่คู่ประเทศไทย รัฐบาลใดคิดจะล้มล้างศาลปกครอง ก็ถือว่าเลวร้ายมาก จะไม่ยอมเด็ดขาด ศาลปกครองต้องมีต่อไป” (สมล สุตะวิริยะวัฒน์, สัมภาษณ์, วันที่ 13 มิถุนายน 2557)

“ศาลปกครองช่วยคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชนได้ดีพอสมควร เป็นประโยชน์ต่อสังคม และมีความยุติธรรม” (ศิริมิตร บุญมูล, สัมภาษณ์, วันที่ 18 กรกฎาคม 2557)

“ศาลปกครองเป็นประโยชน์ต่อสังคมมาก ไม่ใช่เฉพาะกับประชาชน เจ้าหน้าที่รัฐก็ด้วย เช่น ตำรวจก็ไปฟ้องศาลปกครองเพื่อขอความเป็นธรรมเยอะนะ ตั้งแต่ผู้น้อยจนถึงระดับนายพลก็ยังไปฟ้องขอความเป็นธรรมกับศาลปกครองเลย” (มนู โรจนรัตนกุล, สัมภาษณ์, วันที่ 14 กรกฎาคม 2557)

“ผมคิดว่ามันอยู่ที่ ข้อมูลข่าวสาร ศาลปกครองไม่ได้ใกล้ชิดประชาชน เพราะมีระยะห่างกับประชาชน คดีปกครองมันเป็นเรื่องไกลตัว อยากให้ศาลปกครองมองเห็นว่า เรามีความเกี่ยวข้องอย่างไรกับประชาชน อยากให้ประชาชนรู้ว่า ในชีวิตประจำวันของเรามีเกี่ยวข้องอย่างไรกับศาลปกครอง” (ทวิสิทธิ์ บัวมี, สัมภาษณ์, วันที่ 10 กรกฎาคม 2557).

ตารางที่ 5.9

จำนวนและค่าร้อยละ ของการรับทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับศาลปกครอง
(เรียงลำดับจากมากไปน้อย)

การรับทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับศาลปกครอง	จำนวน			
	ใช่	ร้อยละ	ไม่ใช่	ร้อยละ
ส่วนโครงสร้างของศาลปกครอง				
- ศาลปกครองเปิดดำเนินการมาแล้ว 10 ปีแล้ว	293	73.25	107	26.75
- ศาลปกครองแตกต่างจากศาลยุติธรรม	287	71.75	113	28.25
- ศาลปกครอง เป็น องค์กฤษฎีตามรัฐธรรมนูญ	278	69.5	122	30.5
- ศาลปกครอง มี 2 ลำดับชั้น คือ ศาลปกครองชั้นต้น กับศาลปกครองสูงสุด	272	68.0	128	32.0
- ศาลปกครอง เปิดดำเนินการมีทั้งหมด 10 แห่งทั่วประเทศ	184	46.0	216	54.0

จากตารางที่ 5.9 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ การรับทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับศาลปกครอง ในส่วนโครงสร้างของศาลปกครองพบว่า ผู้ที่รับทราบข้อเท็จจริงที่ว่า ศาลปกครองเปิดดำเนินการมาแล้ว 10 ปีแล้ว ร้อยละ 73.25, ศาลปกครองแตกต่างจากศาลยุติธรรม ร้อยละ 71.75, ศาลปกครอง เป็น องค์กฤษฎีตามรัฐธรรมนูญ ร้อยละ 69.5, ศาลปกครอง มี 2 ลำดับชั้น คือ ศาลปกครองชั้นต้น กับศาลปกครองสูงสุด ร้อยละ 68.0, และศาลปกครอง เปิดดำเนินการมีทั้งหมด 10 แห่งทั่วประเทศ ร้อยละ 46.0

ด้านโครงสร้างของศาลปกครอง สรุปได้ว่า ประชาชนรับทราบด้านโครงสร้างของศาลปกครอง ใน 3 เรื่องคือ เรื่องศาลปกครองเปิดดำเนินการมาแล้ว 10 ปี ศาลปกครองแตกต่างจากศาลยุติธรรมและศาลปกครองมี 2 ลำดับชั้น นั้น ประชาชนส่วนใหญ่รับทราบข้อเท็จจริงในด้านนี้

อย่างถูกต้อง เนื่องจาก ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ซึ่งถือว่าเป็นกลุ่มผู้ที่มีความรู้ สามารถรับทราบเรื่องโครงสร้างของศาลปกครองได้จากหลายช่องทาง หรือแสวงหาข้อมูลเกี่ยวกับศาลปกครองได้จากแหล่งข้อมูลอื่นมากมาย เช่น ทางอินเทอร์เน็ต หนังสือเรียน ตำราวิชาการ หนังสือพิมพ์ หรือกระทั่งการรับทราบจากข่าวสารทางโทรทัศน์และวิทยุ

ในส่วนที่ประชาชนส่วนใหญ่มีความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน มี 2 เรื่อง คือเรื่อง ศาลปกครอง เป็นองค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญ และ ศาลปกครองเปิดดำเนินการมีทั้งหมด 10 แห่งทั่วประเทศ

แต่ที่จริงแล้ว ศาลปกครอง เป็นองค์กรตุลาการตามรัฐธรรมนูญปี 2540 และ ปี 2550 มีใช้องค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญ เนื่องจากศาลปกครองก่อตั้งมาจากรัฐธรรมนูญปี 2540 พร้อมกับองค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญทั้งหลาย ดังนั้น ประชาชนส่วนใหญ่จึงเข้าใจว่า ศาลปกครอง เป็นองค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญไปด้วย ในเรื่องนี้ แม้ศาลปกครองจะประชาสัมพันธ์ออกไปบ้าง แต่ก็ไม่ได้ให้ความสำคัญเพียงพอ เนื่องด้วยเป็นเพียงเนื้อหาในส่วนวิชาการ ไม่ส่งผลใด ๆ ต่อรูปคดี หรือเกิดคุณและโทษใด ๆ ต่อประชาชนทั่วไปอยู่แล้ว ซึ่งได้รับการอธิบายจากความเห็นของรองโฆษกศาลปกครองไว้ว่า

“มีคนจำนวนมากบอกว่า ศาลปกครองเป็นองค์กรอิสระ เป็นหน่วยงานอิสระ เพราะว่าเรากำเนิดขึ้นมาด้วยรัฐธรรมนูญ 2540 ซึ่งมันมีแนวคิดเรื่ององค์กรอิสระอยู่เยอะ ศาลปกครองก็มาตรงนั้นพอดี...คนก็เลยไปเทียบเราใกล้ ป.ป.ช. ผู้ตรวจการรัฐสภา สภามหาวิทยาลัยฯ แต่ว่าไม่ใช่ ที่จริงเราเป็นองค์กรตุลาการ...ความแตกต่างระหว่างองค์กรตุลาการกับองค์กรอิสระก็คือ องค์กรตุลาการ เป็นองค์กรที่ตั้งขึ้นมาเพื่อใช้อำนาจทางอธิปไตยในทางตุลาการ หมายความว่า มีอำนาจพิจารณาตัดสินคดีเพื่อความยุติธรรม ในขณะที่องค์กรอิสระ คือ องค์กรที่ตั้งขึ้นมาตามรัฐธรรมนูญ แล้วกำหนดอำนาจหน้าที่ลงไปตามภารกิจของตน เช่น บางองค์กรมีหน้าที่ด้านการบริหาร เช่นตรวจสอบเงินแผ่นดิน บางองค์กรเน้นการปราบปรามคอร์รัปชัน บางองค์กรจัดการเลือกตั้ง จึงไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับอำนาจอธิปไตย” (สายทิพย์ สุคติพันธ์, สัมภาษณ์, วันที่ 27 มีนาคม พ.ศ.2557.)

ตารางที่ 5.10

จำนวนและค่าร้อยละ ของการรับทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับศาลปกครอง
(เรียงลำดับจากมากไปน้อย)

การรับทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับศาลปกครอง	จำนวน			
	ใช่	ร้อยละ	ไม่ใช่	ร้อยละ
ส่วนอำนาจและหน้าที่ของศาลปกครอง				
- ตุลาการศาลปกครอง หมายถึง ผู้พิพากษา	290	72.5	110	27.5
- ศาลปกครอง มีภารกิจในการตรวจสอบและควบคุมการใช้อำนาจของฝ่ายปกครอง (ภาครัฐ)	278	69.5	122	30.5
- ตุลาการศาลปกครอง สามารถแสวงหาข้อเท็จจริงหรือพยานหลักฐานที่จำเป็นต่อการพิจารณาพิพากษาคดีได้ด้วยตนเอง	233	58.25	167	41.75
- ศาลปกครอง มีอำนาจในการพิจารณาคดีปกครองเท่านั้น	232	58.0	168	42.0
- คดีพิพาทระหว่างเอกชนด้วยกันเอง ไม่สามารถฟ้องต่อศาลปกครองได้	203	50.75	197	49.25

จากตารางที่ 5.10 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ การรับทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับศาลปกครอง ในส่วนอำนาจและหน้าที่ของศาลปกครองพบว่า ผู้ที่รับทราบข้อเท็จจริงที่ว่าตุลาการศาลปกครอง หมายถึง ผู้พิพากษา ร้อยละ 72.5, ศาลปกครอง มีภารกิจในการตรวจสอบและควบคุมการใช้อำนาจของฝ่ายปกครอง (ภาครัฐ) ร้อยละ 69.5, ตุลาการศาลปกครอง สามารถแสวงหาข้อเท็จจริง หรือพยานหลักฐานที่จำเป็นต่อการพิจารณาพิพากษาคดีได้ด้วยตนเอง ร้อยละ 58.25, ศาลปกครอง มีอำนาจในการพิจารณาคดีปกครองเท่านั้น ร้อยละ 58.0 และคดีพิพาทระหว่างเอกชนด้วยกันเอง ไม่สามารถฟ้องต่อศาลปกครองได้ ร้อยละ 50.75

ด้านอำนาจและหน้าที่ของศาลปกครอง สรุปได้ว่า ประชาชนส่วนใหญ่ มีความเข้าใจที่ถูกต้องในแทบทุกเรื่อง เช่น ตุลาการหมายถึงผู้พิพากษา สามารถแสวงหาข้อเท็จจริงได้ด้วยตนเอง มีภารกิจในการตรวจสอบอำนาจรัฐ คดีพิพาทระหว่างเอกชนด้วยกันเองไม่สามารถฟ้องได้ และ ศาลปกครอง มีอำนาจในคดีปกครองเท่านั้น ทั้งนี้ วิเคราะห์ได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ซึ่งเป็นกลุ่มผู้ที่มีความรู้ จึงสามารถ
รับทราบเรื่องโครงสร้างของศาลปกครองได้จากหลายช่องทาง

แต่ทั้งนี้หากวิเคราะห์ถึงรายละเอียด จะพบว่า มีหลายข้อ ที่มีผลสรุปที่ใกล้เคียงกัน
ระหว่างการรับทราบและไม่รับทราบ เช่น คดีระหว่างเอกชนด้วยกันเองไม่สามารถฟ้องศาลปกครองได้
มีผู้รับทราบ ร้อยละ 50.75 และไม่รับทราบ ร้อยละ 49.25 อธิบายได้ว่า ประชาชนส่วนใหญ่
มีความเข้าใจในด้านอำนาจและหน้าที่ของศาลปกครอง แต่ก็มีส่วนที่ไม่เข้าใจในจำนวนใกล้เคียง
กันมาก จึงไม่อาจสรุปได้ว่า การประชาสัมพันธ์ของศาลปกครองในด้านการรับรู้ของประชาชน
ประสบความสำเร็จในระดับสูง

ตารางที่ 5.11

จำนวนและค่าร้อยละ ของการรับทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับศาลปกครอง
(เรียงลำดับจากมากไปน้อย)

การรับทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับศาลปกครอง	จำนวน			
	ใช่	ร้อยละ	ไม่ใช่	ร้อยละ
ส่วนขั้นตอนของศาลปกครอง				
- การฟ้องคดีต่อศาลปกครอง ขอคำปรึกษาจาก เจ้าหน้าที่ ในการเขียนคำร้องได้	281	70.25	119	29.75
- การฟ้องคดีต่อศาลปกครอง ไม่ต้องมีทนายความ ได้	203	50.75	197	49.25
- การฟ้องคดีต่อศาลปกครอง ไม่มีค่าใช้จ่าย (ค่าธรรมเนียมศาล)	187	46.75	213	53.25
- ศาลปกครองให้บริการ ฟ้องศาลทางไปรษณีย์ได้	185	46.25	215	53.75
- การฟ้องคดีต่อศาลปกครอง ที่เกี่ยวกับการ คุ้มครองประโยชน์สาธารณะ ไม่กำหนด ระยะเวลา (อายุความ)	183	45.75	217	54.25

จากตารางที่ 5.11 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ การรับทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับ
ศาลปกครอง ในส่วนขั้นตอนของศาลปกครองพบว่า ผู้ที่รับทราบข้อเท็จจริงที่ว่า การฟ้องคดีต่อ

ศาลปกครอง สามารถขอคำปรึกษาจากเจ้าหน้าที่ ในการเขียนคำร้องได้ ร้อยละ 70.25, การฟ้องคดีต่อศาลปกครอง ไม่ต้องมีทนายความได้ ร้อยละ 50.75, การฟ้องคดีต่อศาลปกครอง ไม่มีค่าใช้จ่าย (ค่าธรรมเนียมศาล) ร้อยละ 46.75, ฟ้องศาลทางไปรษณีย์ได้มีร้อยละ 46.25 และการฟ้องคดีต่อศาลปกครอง ที่เกี่ยวกับการคุ้มครองประโยชน์สาธารณะ ไม่กำหนดระยะเวลา (อายุความ) ร้อยละ 45.75

ด้านขั้นตอนของศาลปกครอง สรุปได้ว่า ประชาชนทั่วไปส่วนใหญ่ ทราบข้อเท็จจริงที่ถูกต้องในเรื่อง การฟ้องคดีต่อศาลปกครอง ขอคำปรึกษาจากเจ้าหน้าที่ในการเขียนคำร้องได้ และทราบว่าไม่ต้องมีทนายในการฟ้องคดีได้

กรณีในส่วนที่ทราบว่า การฟ้องคดีไม่ต้องมีทนายได้นั้น ก็มีผลการรับรู้เกินมาเพียงเล็กน้อย (ร้อยละ 50.8)

ในส่วนประชาชนที่ตอบคำถามผิด โดยไม่ทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับ ขั้นตอนของการฟ้องร้องหรือวิธีดำเนินการฟ้องร้องต่อศาลปกครอง เช่น ไม่ทราบว่าศาลไม่มีค่าธรรมเนียมศาล ไม่ทราบว่าสามารถฟ้องศาลทางไปรษณีย์ได้ และไม่ทราบว่าคดีเกี่ยวกับสาธารณะประโยชน์ไม่มีอายุความ ข้อมูลดังกล่าว สอดคล้องกับผลการศึกษาที่กล่าวมาข้างต้น กล่าวคือ ประชาชนส่วนใหญ่แม้จะรู้จักศาลปกครอง แต่ไม่เคยไปหรือใช้บริการ หรือติดต่อกับศาลปกครอง จึงไม่ทราบถึงกระบวนการ หรือขั้นตอนในการฟ้องคดี ซึ่งแตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนที่เคยมาหรือเคยใช้บริการศาลปกครองอย่างชัดเจน สอดคล้องกับสื่อมวลชน เจ้าของสถานีและผู้ดำเนินรายการวิทยุชุมชน รายการวิทยุคนช่วยกันและรายการลูกทุ่งเพลงเก่า คลื่นวิทยุ 89.25 เมกกะเฮิร์ต อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี ซึ่งเป็นผู้ที่ได้รับข้อมูลจากศาลปกครองอยู่เสมอ และร่วมกิจกรรมศาลปกครองพบสื่อมวลชนหลายครั้ง ได้ให้ความเห็นไว้ว่า

“ประชาชนส่วนใหญ่แทบไม่เคยไปศาลปกครองหรือใช้บริการศาลปกครองเลย แต่ชาวบ้านก็สนใจอยากรู้เรื่องคดี เช่นการเวนคืน เขาอยากรู้ว่าหากเกิดขึ้นจะต้องทำอย่างไรบ้าง แต่ยังไม่เคยมีคดีใด ๆ จากคนในรายการที่ผมคุยด้วย ไปศาลปกครองเลย” (ชัยยุทธ บัวคลี, สัมภาษณ์, วันที่ 18 กรกฎาคม 2557)

แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามการรับรู้ของประชาชนทั่วไป
ที่มีต่อภาพลักษณ์ขององค์กร (เรียงลำดับจากมากไปน้อย)

ศาลปกครอง	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	$\bar{x}$	S.D.
ภาพลักษณ์ขององค์กร (Organization Image)							
- ศาลปกครองตัดสินคดีด้วยความยุติธรรม	7 (1.8)	10 (2.5)	110 (27.5)	185 (46.3)	88 (22.0)	3.843	.854
- ศาลปกครองเป็นประโยชน์ต่อสังคมและส่วนรวม	9 (2.3)	12 (3.0)	102 (25.5)	187 (46.8)	90 (22.5)	3.843	.883
- ศาลปกครองมีความโปร่งใสในการตัดสินคดี	8 (2.0)	11 (2.8)	132 (33.0)	168 (42.0)	81 (20.3)	3.758	.875
- ศาลปกครองเป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวางในสังคม	9 (2.3)	21 (5.3)	139 (34.8)	129 (32.3)	102 (25.5)	3.735	.973
- ศาลปกครองให้โอกาสกับคู่กรณีในการต่อสู้คดีอย่างเท่าเทียม	8 (2.0)	15 (3.8)	129 (32.3)	176 (44.0)	72 (18.0)	3.723	.870
- ศาลปกครองเป็นที่เชื่อถือของสังคม	159 (3.8)	16 (4.0)	119 (29.8)	167 (41.8)	83 (20.8)	3.718	.962
- ศาลปกครองมีความเป็นอิสระในการตัดสินคดี	10 (2.5)	17 (4.3)	141 (35.3)	152 (38.0)	80 (20.0)	3.688	.923
- คดีที่ศาลปกครองตัดสิน ถือ เป็นบรรทัดฐานที่ดี ต่อคดีในอนาคต	21 (5.3)	16 (4.0)	148 (37.0)	151 (37.8)	64 (16.0)	3.553	.982
- ศาลปกครองมีกระบวนการพิจารณาคดีที่รวดเร็ว	16 (4.0)	33 (8.3)	160 (40.0)	138 (34.5)	53 (13.3)	3.448	.959
- คดีที่ศาลปกครองตัดสิน ส่งผลให้บุคลากรในภาครัฐ กระทำผิด ลดลง	21 (5.3)	38 (9.5)	159 (39.8)	117 (29.3)	65 (16.3)	3.418	1.037
รวม						3.653	.941

จากข้อมูลในตารางที่ 5.12 พบว่า การรับรู้ของประชาชนชาวไทยทั่วไป ที่มีต่อภาพลักษณ์ขององค์กร ในภาพรวม อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.653$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีการรับรู้อยู่ในระดับ มาก ทั้งหมดทุกข้อ ได้แก่ ศาลปกครองตัดสินคดีด้วยความยุติธรรมและศาลปกครองเป็นประโยชน์ต่อสังคมและส่วนรวม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ $\bar{X} = 3.843$ รองลงมาคือศาลปกครองมีความโปร่งใสในการตัดสินคดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{X} = 3.758$, ศาลปกครองเป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวางในสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{X} = 3.735$, ศาลปกครองให้ออกาสกับคู่กรณีในการต่อสู้คดีอย่างเท่าเทียม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{X} = 3.723$, ศาลปกครองเป็นที่เชื่อถือของสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{X} = 3.718$, ศาลปกครองมีความเป็นอิสระในการตัดสินคดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{X} = 3.688$, คดีที่ศาลปกครองตัดสิน ถือเป็นบรรทัดฐานที่ดี ต่อคดีในอนาคต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{X} = 3.553$, ศาลปกครองมีกระบวนการพิจารณาที่ดีที่รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{X} = 3.448$ สำหรับค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุดคือ คดีที่ศาลปกครองตัดสิน ส่งผลให้บุคลากรในภาครัฐกระทำผิดลดลง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{X} = 3.418$

ภาพลักษณ์ด้านองค์กร ประชาชนรับรู้ภาพลักษณ์ด้านองค์กรศาลปกครองในระดับมาก ทุกรายข้อ โดยเฉพาะด้าน ศาลปกครองตัดสินคดีด้วยความยุติธรรมและศาลปกครองเป็นประโยชน์ต่อสังคมและส่วนรวม ($\bar{X} = 3.843$) เพราะคดีส่วนใหญ่ที่สื่อออกมาสู่สาธารณะ โดยสื่อมวลชนนำเสนอให้สังคมได้รับรู้ ล้วนเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับการถูกละเมิดโดยหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่รัฐแทบทั้งสิ้น เช่น การโยกย้ายผู้ได้บังคับบัญชาที่ไม่เป็นธรรม (กรณี โยกย้าย นายถวิล เปลี่ยนศรี เลขาธิการสภาความมั่นคงแห่งชาติ) การสร้างผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมในชุมชนของนายทุนผ่านการใช้อำนาจของเจ้าหน้าที่รัฐ (กรณี นิคมอุตสาหกรรม มาบตาพุด) การละเมิดสิทธิของประชาชนโดยหน่วยงานรัฐ (กรณี การรถไฟแห่งประเทศไทยติดป้ายโฆษณาที่หน้าต่างรถไฟบดบังทัศนียภาพ) ฯลฯ ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า ศาลปกครอง สามารถแก้ไขปัญหาและเยียวยาความเดือดร้อนของประชาชนได้ ประชาชนรับรู้จากข่าวสารที่สื่อมวลชนนำเสนอ จึงเกิดความเชื่อถือศรัทธาในการตัดสินคดีของศาลปกครอง ว่ามีความยุติธรรมและเป็นประโยชน์ต่อสังคมและส่วนรวม โดย นายแพทย์ โอชิษฐ์ เกียรติกิจชูชัย อดีตสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร พรรคภูมิใจไทย ได้กล่าวเกี่ยวกับความยุติธรรมของศาลปกครองว่า

“ในความคิดเห็นส่วนตัว ท่านตัดสินตามเหตุและผล และก็พยานหลักฐาน ผมก็ยอมรับได้ในคำตัดสินที่ผ่านมา ก็ถือว่ามีความยุติธรรม” (โอชิษฐ์ เกียรติกิจชูชัย, สัมภาษณ์, วันที่ 11 กรกฎาคม 2557)

สอดคล้องกับความคิดเห็นของอดีตผู้ทรงคุณวุฒิกองทัพอากาศ พลอากาศตรี ญัฐอรจณ์ ถวิลหวัง ที่ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับศาลปกครองในด้านความยุติธรรมไว้ว่า

“การตัดสินของศาลปกครองมีความยุติธรรม เพราะใช้การตัดสินเป็นองค์คณะ และศาลปกครองเองก็ช่วยแบ่งเบาภาระงานอื่น ๆ ให้กับศาลอื่น ๆ อีก คือเรื่องเกี่ยวกับศาลระหว่างประชาชนกับหน่วยราชการ” (ณัฐธรรณ ธิวิวัฒน์, สัมภาษณ์, วันที่ 12 กรกฎาคม 2557)

และจากความคิดเห็นของ พนักงานรัฐวิสาหกิจระดับผู้บริหาร นายสรารุท เสนาฤทธิ์ รองผู้อำนวยการฝ่ายการทำอากาศยานสุวรรณภูมิ ก็ได้ให้ความเห็นสอดคล้องในเรื่องนี้ว่า

“เป็นศาลที่ให้ความยุติธรรมแน่นอน เพราะการพิจารณาคดีแต่ละคดี จะพิจารณาจากองค์คณะ ซึ่งเป็นระบบถ่วงดุลกันมี 3 ฝ่าย แน่นอนว่า จะเกิดความยุติธรรมชัดเจน” (สรารุท เสนาฤทธิ์, สัมภาษณ์, วันที่ 15 กรกฎาคม 2557)

ในลำดับถัดมาเรื่องการรับรู้ของประชาชนชาวไทยที่มีต่อภาพลักษณ์องค์กร พบว่าศาลปกครองมีความโปร่งใสในการตัดสินคดี, ศาลปกครองเป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวางในสังคม, ศาลปกครองให้โอกาสกับคู่กรณีในการต่อสู้คดีอย่างเท่าเทียม และ ศาลปกครองเป็นที่เชื่อถือของสังคม ตามลำดับ หากวิเคราะห์จากผลของการวิจัย แม้ลำดับการรับรู้ด้านภาพลักษณ์จะอยู่ถัดมาเรื่อย ๆ ในลำดับกลางของคะแนนที่ได้ในกลุ่ม แต่หากวิเคราะห์ผลรายข้อจะพบว่า ทุกข้อล้วนมีระดับการรับรู้อยู่ในระดับมาก ซึ่งอธิบายได้ดังนี้

ศาลปกครองมีความโปร่งใสในการตัดสินคดี เพราะสามารถตรวจสอบได้ทุกขั้นตอนของกระบวนการพิจารณาคดี และเมื่อคดีสิ้นสุด ก็สามารถเผยแพร่สู่สาธารณชนได้ทุกคดีโดยไม่มีปิดบัง สอดคล้องกับความคิดเห็นของ เจ้าหน้าที่ธุรการ กรมทรัพยากรน้ำ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ที่ได้ให้ความเห็นในเรื่องนี้ว่า

“ผมว่าศาลปกครองมีความโปร่งใสมากนะ เพราะเขาเปิดเผยในทุกคดีที่ตัดสินเสร็จแล้ว เราประชาชนก็เข้าไปดูได้ ไปดูคำตัดสิน ไปดูว่าทำไมตัดสินแบบนี้ เพราะอะไร ก็ถือเป็นการเปิดเผยข้อมูล ก็โปร่งใสดีนะ” (เจริญ ศรีบานชื่น, สัมภาษณ์, วันที่ 13 กรกฎาคม 2557)

ในด้านศาลปกครองเป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวางในสังคม จากผลสำรวจจะเห็นได้ว่าประชาชนส่วนใหญ่รู้จักศาลปกครอง แม้จะไม่เคยไปศาลปกครองก็ตาม เพราะรู้จักศาลปกครองจากสื่อมวลชนที่นำเสนอคดีที่อยู่ในกระแสสังคม ประชาชนส่วนใหญ่ให้ความสนใจ และเป็นคดีที่พิจารณาตัดสินโดยศาลปกครอง เมื่อประชาชนสนใจในเรื่องร่ำว่าดั่งกล่าว ก็รู้จักศาลปกครองไปด้วยนั่นเอง

ในส่วน ศาลปกครองให้โอกาสกับคู่กรณีในการต่อสู้คดีอย่างเท่าเทียมและศาลปกครองเป็นที่เชื่อถือของสังคม เป็นเพราะระบบการพิจารณาของศาลปกครอง เป็นระบบไต่สวนมิใช่กล่าวหา โดยระบบไต่สวน จะเริ่มต้นด้วยการให้คู่กรณีทั้งสองฝ่าย ทำคำชี้แจงของตนเอง และอ่านคำชี้แจงของฝ่ายคู่กรณี หากเห็นว่าไม่ถูกต้องหรือมีข้อโต้แย้ง ก็สามารถให้คำให้การเพิ่มเติม

หรือให้คำโต้แย้งได้ จนกระทั่งนำไปสู่การสืบค้นพยานหลักฐานเพิ่มเติมโดยตุลาการเจ้าของสำนวน เพราะฝ่ายประชาชนมักเสียเปรียบฝ่ายรัฐในเรื่องพยานเอกสาร หรือข้อสัญญา เนื่องจากฝ่ายรัฐเป็นผู้เก็บและรวบรวมเอกสารทั้งหมด หรือการที่เจ้าหน้าที่รัฐ ในระดับล่างหรือผู้ใต้บังคับบัญชา มักเสียเปรียบผู้บังคับบัญชา ในเรื่องพยานเอกสารหรือพยานวัตถุเช่นกัน จึงมีกระบวนการสืบค้นพยานโดยตุลาการเป็นผู้ดำเนินการด้วยตัวเองเพื่อความเป็นธรรมและความเท่าเทียมกันของทั้งสองฝ่าย และเมื่อครบองค์ประกอบสมบูรณ์แล้ว จึงเข้าสู่กระบวนการพิจารณา จึงถือได้ว่า คู่กรณีทั้งสองฝ่ายมีโอกาสในการต่อสู้คดีที่เท่าเทียมกัน

ศาลปกครองเป็นที่เชื่อถือของสังคม โดยจากกระบวนการระบบไต่สวนของศาลปกครอง ส่งผลให้สร้างโอกาสให้กับคู่กรณีทั้งสองฝ่ายสามารถต่อสู้คดีได้อย่างเท่าเทียม และตัวตุลาการเองก็สามารถหาหรือสืบพยานหลักฐานต่าง ๆ เพิ่มได้ด้วยตนเอง อีกทั้งกระบวนการพิจารณาตัดสินคดี เกิดจากองค์คณะ มิใช่ตุลาการเจ้าของสำนวน ดังนั้น การที่ทั้งสองฝ่ายจะดำเนินการทางมิชอบ หรือผิดกฎหมาย ด้วยการลอบบี้ หรืออาศัยความคุ้นเคยส่วนตัว หรือ การติดสินบน หรือวิธีการอื่น ๆ ต่อตัวตุลาการผู้พิจารณาคดี เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองในด้านผลของคดี จึงเป็นไปได้ยาก อีกทั้งยังมีตุลาการผู้แถลงคดี เป็นผู้ที่ยคอยตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับคดีว่า หากเป็นตนจะตัดสินอย่างไร เสมือนเป็นการถ่วงดุลในกลุ่มตุลาการผู้พิจารณาคดีกันเอง ซึ่งเป็นระบบการตัดสินคดีให้เกิดความยุติธรรมมากที่สุด ดังนั้น เมื่อสังคมรับรู้ถึงกระบวนการดังกล่าว ศาลปกครองจึงเป็นที่เชื่อถือของสังคม สอดคล้องกับความคิดเห็นของนายกสมาคมสื่อมวลชน ที่กล่าวไว้ว่า

“ศาลปกครองมีความน่าเชื่อถือค่อนข้างสูงเพราะว่า ศาลแสวงหาข้อเท็จจริงได้เอง ศาลลงมาไต่สวนเอง ลงสืบได้เอง และเปิดโอกาสให้มีการนำเสนอหลักฐานหรืออะไรต่าง ๆ จากทั้งสองฝ่าย คือต่างจากศาลทั่วไป เพราะศาลอื่น ๆ ทั่วไปเป็น ระบบกล่าวหา ผู้พิพากษาไม่สามารถยุ่งเกี่ยวได้เลย บางครั้ง ทนายหรืออัยการก็อาจจะมีการไปเกี่ยเจียะ(ร่วมมือกัน)กับผู้กระทำความผิดได้ เช่น คดีที่โรงเหล็กเปิดโดยผิดกฎหมาย ปรากฏว่า เจ้าหน้าที่ของรัฐเป็นผู้ปิดบังข้อเท็จจริงซะเอง พยายามเข้าข้างโรงเหล็กให้เปิดทำการให้ได้ ชาวบ้านก็เสียเปรียบ ดังนั้น การที่ศาลปกครองลงสืบเสาะข้อเท็จจริงเองได้ ก็เป็นกระบวนการที่ทำให้ความยุติธรรมมันเกิดขึ้น ก็เกิดความน่าเชื่อถือในสังคม” (สุรพล นาคนคร, สัมภาษณ์, วันที่ 14 กรกฎาคม 2557)

และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ จินตนา เลิศอาภาภรณ์ (2546) ที่พบว่า การดำเนินงานของศาลปกครองที่ผ่านมา เป็นการดำเนินงานที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของการอำนวยความสะดวกให้

เกิดขึ้นในสังคม ดังนั้น คำพิพากษาของศาลปกครองที่ผ่าน ๆ มา จึงได้รับการยอมรับ เป็นที่เชื่อถือ ศรัทธาของประชาชน

ในส่วนของประชาชนรับรู้ภาพลักษณ์ด้านองค์กรศาลปกครองในระดับค่าเฉลี่ย น้อยที่สุดในรายชื่อ คือเรื่อง คดีที่ศาลปกครองตัดสิน ส่งผลให้บุคลากรในภาครัฐ กระทำผิดพลาด ($\bar{x} = 3.418$) สะท้อนให้เห็นว่า ประชาชน ยังคงเห็นและเชื่อว่า แม้ศาลปกครองจะพิพากษาคัดสินคดี แก้ไขปัญหา เยียวยาผู้เดือดร้อน แต่คดีความยังคงเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องและมีคดีเข้าสู่การฟ้องร้อง ต่อศาลเพิ่มมากขึ้นแทบทุกปี ที่เป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะอำนาจของศาลปกครอง มีเพียงการสั่ง การให้ ระวัง ถอดถอน แก้ไข หรือยกเลิก ในคำสั่งของหน่วยงานรัฐ แต่มิได้มีอำนาจในการลงโทษ ทั้งทางวินัย หรืออาญาแก่ผู้กระทำผิด จึงเป็นเหตุให้ผู้กระทำผิดไม่เกิดความเกรงกลัวเท่าที่ควร เพราะหากต้องการลงโทษ ก็ต้องส่งเรื่องต่อไปยังศาลยุติธรรมโดยผู้เสียหายเอง ในการพิจารณา ความผิดทางแพ่งหรืออาญา หรือส่งเรื่องไปยังต้นสังกัดเพื่อพิจารณาลงโทษทางวินัย โดย กระบวนการดังกล่าว ยังต้องใช้ระยะเวลาอีกยาวนาน และต้องมีการสืบพยาน หาหลักฐาน และ พิสูจน์ข้อเท็จจริงอีกหลายกระบวนการ จึงทำให้ผู้กระทำผิดอาจไม่เกรงกลัวต่อคำตัดสินของ ศาลปกครองเท่าที่ควร รวมถึงแต่ละคดีที่ศาลปกครองใช้เวลาอย่างยาวนานในการพิจารณาคัดสิน คดีจนถึงที่สุด ทำให้ผู้บังคับบัญชา หรือผู้ที่ออกคำสั่งที่ละเมิด ไม่ทราบว่าตนเองออกคำสั่งผิดหรือ คำสั่งโดยมิชอบ เนื่องจากตามระเบียบปฏิบัติข้าราชการพลเรือน จัดให้มีการโยกย้ายข้าราชการ ในตำแหน่งต่าง ๆ เป็นประจำทุกปี ผู้ออกคำสั่งอาจย้ายไปประจำในหน่วยงานอื่น หรือต่างถิ่นฐาน จึงไม่ได้ติดตามผลของคดี ที่สุดแล้วจึงไม่ทราบว่า คำสั่งที่ตนเองออกไปนั้นละเมิดหรือมิชอบด้วย กฎหมาย สอดคล้องกับคำกล่าวของตุลาการศาลปกครองสูงสุดที่กล่าวว่า

“ศาลปกครองมีอำนาจในการพิจารณาคดีทางปกครองเท่านั้น คือการพิพากษาให้ ระวัง ยกเลิก หรือถอดถอนคำสั่ง ไม่สามารถลงโทษทางอาญา หรือวินัยกับ เจ้าหน้าที่รัฐหรือหน่วยงานรัฐได้ ต้องไปฟ้องร้องต่อหน่วยงานต้นสังกัดหรือร้องต่อ ศาลยุติธรรมอีกครั้งหนึ่ง และการพิจารณาในแต่ละคดีจะใช้เวลาานาน เนื่องจาก ตัวตุลาการเอง ต้องเป็นผู้สืบหาพยานหลักฐานเพิ่มเติมเพื่อความยุติธรรม รวมถึง คดีมีมากเกินไปกว่าจำนวนตุลาการหลายเท่าตัว จึงทำให้ต้องใช้เวลามากในการ พิจารณาคัดสินคดี คดีหนึ่ง ๆ อาจใช้เวลา 1-3 ปี และหากมีการอุทธรณ์ต่อศาลสูง ก็ต้องใช้เวลาอีก 1-2 ปี ” (ประวิตร บุญเทียม, สัมภาษณ์, วันที่ 5 มิถุนายน 2557)

สอดคล้องกันกับความคิดเห็นของอดีตผู้ทรงคุณวุฒิกองทัพอากาศ ที่ได้ให้ ความเห็นในเรื่องนี้ ในทิศทางเดียวกัน โดยกล่าวไว้ว่า

“ตรงนี้คือ พอไม่มีการลงโทษทางอาญา คนก็กล้าจะกระทำ เพราะข้าราชการมักนึกว่าตัวเองรู้กฎหมาย ได้เปรียบคนอื่น ถืออำนาจในมือ พอไม่มีบทลงโทษก็ไม่กลัว คดีก็ไม่ลดลง” (สัมภาษณ์, ณัฐธรรณ ฤทธิหวัง, วันที่ 12 กรกฎาคม 2557)

จากกรณีดังกล่าว มีความคิดเห็นที่ขัดแย้งในส่วนเรื่องของ การที่เจ้าหน้าที่รัฐอาจไม่เกรงกลัวต่อคำตัดสินของศาลปกครอง เพราะศาลปกครองไม่มีบทลงโทษได้นั้น ได้รับการอธิบายถึงความคิดเห็นจาก ข้าราชการประจำ ตำแหน่งวิศวกรชำนาญการ ประจำกรมส่งเสริมอุตสาหกรรมที่กล่าวว่า

“ผมว่ามันอยู่ที่ความถี่ คือจำนวนของคดีที่มีมากขึ้นโดยบริบทของสังคม ไม่ใช่เฉพาะศาลปกครอง ทั้งแพ่งและอาญา ณ วันนี้ก็มีมากขึ้น เพราะประชาชนเริ่มรู้จักใช้ ฉะนั้น ทำไมรัดกุมขึ้นกลับเพิ่มมากขึ้น มันเป็นไปตามสังคมปัจจุบัน มันไม่เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่รัฐไม่กลัวเพราะศาลปกครองไม่มีอำนาจลงโทษ เพราะเขาก็ไปฟ้องศาลอาญาได้ ผมว่ามันอยู่ที่สังคมการรับรู้ในปัจจุบันมากกว่า” (ทวีสิทธิ์ บัวมี, สัมภาษณ์, วันที่ 10 กรกฎาคม 2557)

และจากความคิดเห็นของ ผศ.วนิดา แสงสารพันธ์ รองคณบดีฝ่ายวิชาการและวิจัย คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ก็ได้มีความเห็นแย้งในกรณีนี้เช่นกัน โดยกล่าวว่า

“ระยะหลังมานี้จะเห็นว่า ข้าราชการที่แต่เดิมเคยให้บริการตามหน้าที่ของตนเอง ก็ได้เริ่มให้บริการประชาชนมากขึ้น ระมัดระวังการปฏิบัติงานมากขึ้น เนื่องมาจากการมีศาลปกครอง” (วนิดา แสงสารพันธ์, สัมภาษณ์, วันที่ 12 กันยายน 2557)

ตารางที่ 5.13

แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามการรับรู้ของประชาชนทั่วไป
ที่มีต่อภาพลักษณ์ของบุคลากร (เรียงลำดับจากมากไปน้อย)

ศาลปกครอง	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	$\bar{x}$	S.D.
ภาพลักษณ์ของบุคลากร (Administrator Image)							
- ตุลาการศาลปกครอง มีความรู้ ความสามารถ	4 (1.0)	3 (0.8)	101 (25.3)	172 (43.0)	120 (30.0)	4.003	.821
- ตุลาการศาลปกครอง มีบุคลิกภาพ น่าเชื่อถือ	8 (2.0)	6 (1.5)	128 (32.0)	160 (40.0)	98 (24.5)	3.835	.883
- ตุลาการศาลปกครอง แสดง ทัศนคติที่เป็นเชิงบวก	8 (2.0)	16 (4.0)	126 (31.5)	156 (39.0)	94 (23.5)	3.780	.919
- ตุลาการศาลปกครอง มีความซื่อสัตย์และสุจริต	11 (2.8)	8 (2.0)	152 (38.0)	121 (30.3)	108 (27.0)	3.768	.962
- ตุลาการศาลปกครอง วางตน อย่างเหมาะสม	14 (3.5)	16 (4.0)	148 (37.0)	140 (35.0)	82 (20.5)	3.650	.964
- ตุลาการศาลปกครอง เป็นมิตรกับประชาชน	16 (4.0)	24 (6.0)	134 (33.5)	143 (35.8)	83 (20.8)	3.633	1.005
รวม						3.699	.946

จากข้อมูลในตารางที่ 5.13 พบว่า การรับรู้ของประชาชนทั่วไปที่มีต่อภาพลักษณ์ของบุคลากร ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.699$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีการรับรู้อยู่ในระดับ มาก ทั้งหมดทุกข้อ ได้แก่ ตุลาการศาลปกครอง มีความรู้ ความสามารถ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ $\bar{x} = 4.003$ รองลงมาคือ ตุลาการศาลปกครอง มีบุคลิกภาพ น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{x} = 3.835$, ตุลาการศาลปกครอง แสดงทัศนคติที่เป็นเชิงบวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{x} = 3.780$, ตุลาการศาลปกครอง มีความซื่อสัตย์และสุจริต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{x} = 3.768$, ตุลาการศาลปกครอง วางตนอย่างเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{x} = 3.650$ สำหรับค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุดคือ ตุลาการศาลปกครอง เป็นมิตรกับประชาชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{x} = 3.633$

ภาพลักษณ์ด้านบุคลากร ในที่นี้หมายถึง ตุลาการศาลปกครองผู้พิจารณาตัดสินคดี ซึ่งจากผลการสำรวจประชาชนส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ตุลาการศาลปกครอง เป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และมีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ เพราะประชาชน ยังคงมีอุดมคติในภาพลักษณ์ของตุลาการ คือผู้พิพากษา เป็นบุคคลที่ต้องผ่านกระบวนการคัดเลือกอย่างเข้มข้นและยากยิ่ง รวมทั้งด้าน วิทยุฒิและคุณวุฒิ ผ่านประสบการณ์การทำงานมาอย่างต่อเนื่องและยาวนาน จึงน่าจะเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถสูง สอดคล้องกับความคิดเห็นของนายกสมาคมสื่อมวลชนจังหวัดเพชรบุรี ที่กล่าวไว้ว่า

“แน่นอนตุลาการมีความรู้ความสามารถ ท่านเชี่ยวชาญเรื่องกฎหมาย แต่บางเรื่อง บางกรณีเป็นเรื่องเฉพาะเรื่องพิเศษ ท่านอาจไม่รู้ลึก แต่ท่านก็มีผู้เชี่ยวชาญเฉพาะ ด้านให้คำปรึกษา ท่านสามารถแสวงหาผู้เชี่ยวชาญมาช่วยได้อยู่แล้ว ศาลไม่ จำเป็นต้องรู้ทุกเรื่อง เช่น คดีสิ่งแวดล้อม ศาลก็ขอผู้เชี่ยวชาญสิ่งแวดล้อมมาช่วยได้” (สุรพล นาคนคร, สัมภาษณ์, วันที่ 14 กรกฎาคม 2557)

และรองคณบดีฝ่ายวิชาการและวิจัย คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้ให้ความเห็นที่สอดคล้องในเรื่องดังกล่าวไว้ว่า

“ตุลาการในยุคปัจจุบัน เป็นผู้มีความรู้ความสามารถมาก จริงอยู่ในยุคแรก ๆ เมื่อ เริ่มเปิดทำการศาลปกครอง ศาลต้องการตุลาการอย่างเร่งด่วน การสรรหาจึงเน้นไปที่ข้าราชการ หรือผู้ที่มีประสบการณ์ ซึ่งสามารถทำงานได้ทันที โดยไม่จำเป็นต้องจบ กฎหมายมาก็ได้ แต่วันนี้ การคัดเลือกตุลาการเป็นไปอย่างเข้มข้นทุก ๆ ด้าน ทั้งความรู้ด้านกฎหมาย ด้านวิชาชีพ และหลาย ๆ ด้าน เราจะเห็นได้ว่า ครั้งที่ผ่านมามีผู้มาสมัครและคัดเลือกเป็นตุลาการศาลปกครองเกือบพันคน แต่ผ่านเกณฑ์เพียง คนเดียว แสดงให้เห็นถึงกระบวนการคัดเลือกตุลาการที่เข้มข้นมากจริง ๆ” (วนิดา แสงสารพันธ์, สัมภาษณ์, วันที่ 12 กันยายน 2557)

แต่ข้อมูลดังกล่าว มีผู้ที่มีความคิดเห็นที่ขัดแย้งกับผลสำรวจจากประชาชนส่วนใหญ่ ในเรื่องเกี่ยวกับความรู้ความสามารถของตุลาการ โดยนักวิชาการอิสระด้านการเมือง ดร.สมบุญ ยืนยงสุวรรณ มีมุมมองที่เห็นต่างอย่างสิ้นเชิงจากผลการวิจัย โดยได้กล่าวว่า

“ศาลปกครองไม่ค่อยรอบรู้ในประเด็นต่าง ๆ มากมาย ผมยกตัวอย่างแล้วกัน เช่น เรื่องการตัดสินคดี ที่นิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด ที่ตัดสินโดยยึดประเด็นของ สิ่งแวดล้อมเป็นหลัก แต่ไม่ดูประเด็นทางเศรษฐกิจ จึงเกิดความเสียหาย ผมจึงว่า ความรอบรู้น้อยเกินไป...ศาลปกครองมีภาพลักษณ์ที่อ่อนด้อยมากในความรอบรู้ ไม่ใช่แค่เรื่องของกฎหมาย หรือความเป็นธรรม แต่ต้องเรื่องเศรษฐกิจด้วย

ผู้พิพากษาควรมีผู้ช่วยหรือผู้เชี่ยวชาญในด้านอื่น ๆ ให้ครบถ้วน ตามทฤษฎีของรัฐประศาสนศาสตร์ ต้องศึกษาผลกระทบทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเงินต่าง ๆ มากมาย สิ่งแวดล้อมเป็นประเด็นสุดท้ายที่จะถูกหยิบยกมาพิจารณา แต่ศาลปกครองเอาเรื่องสิ่งแวดล้อมมาก่อน ซึ่งมันไม่ใช่ ในทางวิชาการมันก็ผิดเต็ม ๆ อยู่แล้ว คือศาลไม่รอบรู้ไง ความเสียหายเลยเกิดขึ้น ไม่สามารถไปอธิบายต่างประเทศได้ว่า ‘คุณทำอะไร’ (สมบูรณ์ ยืนยงสุวรรณ, สัมภาษณ์, วันที่ 9 กรกฎาคม 2557)

และจากความคิดเห็นของ หัวหน้าสาขานิติศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ที่ได้ให้ความเห็นที่ขัดแย้งกับผลสำรวจจากประชาชนส่วนใหญ่ในเรื่องเกี่ยวกับความรู้ความสามารถของตุลาการ โดยกล่าวไว้ว่า

“ในประเทศไทยส่วนใหญ่มักผลิตนักกฎหมายที่เป็นแนวคิดเกี่ยวกับกฎหมายเอกชนเป็นส่วนมาก ฉะนั้นการที่จะมาเป็นตุลาการศาลปกครอง ที่จะต้องเทียบประโยชน์สาธารณะกับประโยชน์ของเอกชน ในบางครั้งการขาด Legal Mine อาจจะเป็นจุดอ่อนของตุลาการศาลปกครองที่มาจากสายกฎหมายบางคน และในขณะเดียวกัน การที่ตุลาการศาลปกครองไม่จำเป็นต้องจบกฎหมายมาโดยตรง ดังนั้นต้องระวังว่าการที่ไม่ได้เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านกฎหมายมหาชนนั้น อาจจะเข้าใจหลักการหรือปรัชญาของกฎหมายที่คลาดเคลื่อน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง หลักกฎหมายเอกชนกับกฎหมายมหาชน มันมีความต่างกันอยู่พอสมควร อาจจะทำให้มีการเข้าใจอะไรบางอย่างที่ไม่ตรงกับวัตถุประสงค์ของศาลปกครองมาก”

และจากผลงานวิจัยของ เรืองชัย นาคแก้ว (2546) ได้ศึกษาในเรื่อง “การกำหนดคุณสมบัติและการคัดเลือกตุลาการศาลปกครอง” ซึ่งมีผลการสรุปที่ขัดแย้งกับผลสำรวจจากประชาชนส่วนใหญ่ในเรื่องเกี่ยวกับความรู้ความสามารถของตุลาการ โดยพบว่า ปัญหาหลักในด้านบุคลากรศาลปกครองคือการขาดแคลนบุคลากรในสาขากระบวนการยุติธรรมทางปกครอง เนื่องจากระบบการศึกษากฎหมายไทยยังมีได้รองรับการผลิตบุคลากรในสาขานี้ และด้วยเหตุที่บุคลากรในด้านนี้มีจำกัด การกำหนดคุณสมบัติของตุลาการศาลปกครองจึงมีไว้ในลักษณะที่เปิดกว้าง ไม่เฉพาะทาง ดังนั้นบุคลากรที่ได้มา ยังไม่มีความรู้ความสามารถเพียงพอ

ในส่วนของการรับรู้ของประชาชนในด้านภาพลักษณ์ของบุคลากร น้อยที่สุดคือการที่ประชาชนเห็นว่า ตุลาการศาลปกครอง เป็นมิตรกับประชาชน เนื่องด้วยข้อจำกัดในการวางตัวของตุลาการหรือผู้พิพากษานั้น จำเป็นต้องวางตัวเป็นกลาง เพื่อความเหมาะสมกับสถานภาพ ไม่สามารถแสดงความสนิทสนมกับฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดได้ หรือแม้กระทั่งการแสดงออกถึงความเป็นมิตรต่อบุคคลทั่วไป ก็ต้องระวังตัวเป็นพิเศษ เพราะไม่ทราบว่าจะบุคคลทั่วไปดังกล่าว

เกี่ยวข้องกับคดีใด ๆ หรือไม่ การสนทนสนมอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิดต่อผู้พบเห็นได้ และด้วยหน้าที่การงานที่ต้องรับผิดชอบคดีที่มากมาย เวลาส่วนใหญ่หมดไปกับการปฏิบัติหน้าที่ และเพื่อความปลอดภัยจากการปฏิบัติหน้าที่ ตุลาการจึงปฏิบัติงานอยู่แต่ในพื้นที่จำกัดส่วนบุคคล ทำให้ประชาชนทั่วไป ยากที่จะพบเห็นตุลาการในสถานที่อื่น ๆ ด้วยเหตุดังกล่าว ประชาชนทั่วไปจึงไม่ทราบถึงบทบาทของตุลาการ จึงมีการรับรู้ในด้านความเป็นมิตรที่น้อยที่สุด แต่ผลการวิเคราะห์ในข้อนี้ สอดคล้องกับความเป็นจริงที่ว่า ตุลาการมีหน้าที่ตัดสินคดีอย่าง บริสุทธิ์ ยุติธรรม โดยใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ เป็นหัวใจสำคัญ การที่ตุลาการยึดถือในเรื่องการตัดสินเป็นหลัก มิได้สนใจหรือให้ความสำคัญกับความมีอัธยาศัยต่อประชาชน ก็เป็นเรื่องที่ไม่ถือว่าเสียหายแต่อย่างใด ภาพที่ออกมาว่า ประชาชนเห็นว่าศาลปกครองมีความเป็นมิตรน้อยที่สุด ก็ตรงตามความเป็นจริงทุกประการ สอดคล้องกับความเห็นของ นายกสมาคมประชาสัมพันธไทย ดร.พจน์ ใจชาญสุขกิจ ที่กล่าวว่า

“ภาพลักษณ์ของตุลาการผู้ตัดสินคือความเที่ยงตรง สิ่งที่ต้องสะท้อนออกมาให้สังคมรับทราบคือความเที่ยงธรรม นั่นคือการตอบโจทยต์ตัววัดที่ใช้ ตุลาการจึงไม่จำเป็นต้องเป็นมิตรกับประชาชนก็ได้ เพราะตุลาการไม่ได้มีหน้าที่คอนแทคกับประชาชน แต่มีหน้าที่รวบรวม วิเคราะห์และตัดสิน จึงต้องเป็นมิตรต่อความเที่ยงธรรม” (พจน์ ใจชาญสุขกิจ, สัมภาษณ์, วันที่ 4 กรกฎาคม 2557)

ตารางที่ 5.14

แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามการรับรู้ของประชาชนทั่วไป ที่มีต่อภาพลักษณ์เกี่ยวกับการสื่อสาร (เรียงลำดับจากมากไปน้อย)

ศาลปกครอง	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	$\bar{X}$	S.D.
ภาพลักษณ์เกี่ยวกับการสื่อสาร (Communication Image)							
- การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของศาลปกครองเป็นประโยชน์ต่อประชาชนและสังคม	5 (1.3)	21 (5.3)	112 (28.0)	180 (45.0)	82 (20.5)	3.783	.873

ตารางที่ 5.14 (ต่อ)

ศาลปกครอง	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	$\bar{x}$	S.D.
ภาพลักษณ์เกี่ยวกับการสื่อสาร (Communication Image)							
- การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของศาลปกครอง ทำให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจต่อศาลปกครอง และการบริการของศาล ปกครองดีขึ้น	11 (2.8)	17 (4.3)	124 (31.0)	164 (41.0)	84 (21.0)	3.733	.932
- การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของศาลปกครอง ทำให้ประชาชนมีความรู้ในเรื่องสิทธิเสรีภาพของตนเองมากขึ้น	9 (2.3)	16 (4.0)	133 (33.3)	175 (43.5)	67 (16.8)	3.688	.876
- สื่อกิจกรรมของศาลปกครอง มีความเหมาะสม เป็นประโยชน์ ต่อประชาชน	5 (1.3)	30 (7.5)	120 (30.0)	183 (45.8)	62 (15.5)	3.668	.871
- การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของศาลปกครอง ทำให้บุคลากรในภาครัฐเข้าใจในหน้าที่ของตนดีขึ้น	9 (2.3)	28 (7.0)	128 (32.0)	172 (43.0)	63 (15.8)	3.630	.908
- กระบวนการสื่อสาร และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของศาลปกครองมีเนื้อหาเหมาะสม	8 (2.0)	25 (6.3)	142 (35.5)	159 (39.8)	66 (16.5)	3.625	.901
- ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของศาลปกครองได้อย่างสะดวก และ หลากหลายช่องทาง	14 (3.5)	31 (7.8)	155 (38.8)	140 (35.0)	60 (15.0)	3.503	.958

ตารางที่ 5.14 (ต่อ)

ศาลปกครอง	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	$\bar{X}$	S.D.
ภาพลักษณ์เกี่ยวกับการสื่อสาร (Communication Image)							
- ช่องทางในการยื่นเรื่องร้อง ทุกข์ สะดวก ไม่ซับซ้อน	17 (4.3)	35 (8.8)	152 (38.0)	137 (34.3)	59 (14.8)	3.465	.988
รวม						3.643	.917

จากข้อมูลในตารางที่ 5.14 พบว่า การรับรู้ของประชาชนทั่วไป ที่มีต่อภาพลักษณ์เกี่ยวกับการสื่อสาร ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก $\bar{X} = 3.643$ เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีการรับรู้อยู่ในระดับ มาก ทั้งหมดทุกข้อ ได้แก่ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของศาลปกครอง เป็นประโยชน์ต่อประชาชน และสังคม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ $\bar{X} = 3.783$ รองลงมาคือ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของศาลปกครอง ทำให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจต่อศาลปกครอง และการบริการของศาลปกครองดีขึ้น $\bar{X} = 3.733$, การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของศาลปกครอง ทำให้ประชาชนมีความรู้ในเรื่องสิทธิเสรีภาพของตนเองมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{X} = 3.688$, สื่อกิจกรรมของศาลปกครองมีความเหมาะสม เป็นประโยชน์ ต่อประชาชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{X} = 3.668$, การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของศาลปกครอง ทำให้บุคลากรใน ภาครัฐเข้าใจในหน้าที่ของตนดีขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{X} = 3.630$, กระบวนการสื่อสาร และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ของศาล ปกครอง มีเนื้อหาเหมาะสม $\bar{X} = 3.625$, ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของศาลปกครองได้ อย่างสะดวก และหลากหลายช่องทาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{X} = 3.503$ สำหรับค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุดคือ ช่องทางในการยื่นเรื่องร้องทุกข์ สะดวก ไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{X} = 3.465$

ภาพลักษณ์ด้านการสื่อสาร ประชาชนรับรู้ภาพลักษณ์ด้านการสื่อสารในระดับมาก ทุกรายข้อ โดยเฉพาะด้าน การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของศาลปกครอง เป็นประโยชน์ต่อประชาชน และสังคม เพราะเมื่อข้อมูล ข่าวสารของศาลปกครอง ถูกเผยแพร่ในกระบวนการต่าง ๆ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ออกไปสู่สาธารณชนแล้ว ประชาชนรับข้อมูลข่าวสารมา ก็เกิดการรับรู้ และทราบถึงเรื่องราว ข้อมูลเกี่ยวกับศาลปกครอง จึงเกิดทัศนคติต่อศาลปกครอง อันนำไปสู่การที่ประชาชนรับทราบถึงประโยชน์จากการมีศาลปกครองและทราบว่าศาลปกครองมีประโยชน์ต่อสังคมและประชาชนอย่างไร ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจต่อศาลปกครอง และทราบถึงการบริการของศาลปกครอง รวมถึงประชาชนมีความรู้ในเรื่องสิทธิเสรีภาพของตนเองมากขึ้น จึงถือได้ว่า การ

เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของศาลปกครองไปสู่ประชาชนในด้านต่าง ๆ นั้น ประสพผลสำเร็จและมีประสิทธิภาพพอสมควร

ในส่วนการรับรู้ข้อมูลที่ได้นั้น ช่องทางในการยื่นเรื่องร้องทุกข์ สะดวก ไม่ซับซ้อน ที่เป็นเช่นนี้เป็นเพราะ จากผลการสำรวจที่กล่าวมาข้างต้นพบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ไม่เคยมาหรือใช้บริการศาลปกครอง และไม่เคยมีเรื่องฟ้องร้องคดีต่อศาลปกครอง จึงไม่ทราบถึงกระบวนการฟ้องร้องคดี และไม่สนใจในการศึกษาถึงเรื่องกระบวนการฟ้องร้องคดีด้วย เพราะเป็นเรื่องไกลตัว หรือยังไม่เกิดขึ้น จึงอาจใช้ความรู้สึกหรือมีความคิดเห็นที่ว่า ช่องทางในการยื่นเรื่องร้องทุกข์ สะดวก ไม่ซับซ้อน น้อยที่สุด ซึ่งตรงกันข้ามกับการสำรวจความคิดเห็นจากประชาชนที่เคยมาหรือเคยใช้บริการศาลปกครอง

ตารางที่ 5.15

แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามการเผยแพร่

ข้อมูลข่าวสารของศาลปกครองผ่านสื่อ หรือช่องทางต่าง ๆ

มีความเหมาะสม (เรียงลำดับจากมากไปน้อย)

ศาลปกครอง	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	$\bar{X}$	S.D.
การเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารของศาลปกครองผ่านสื่อ หรือช่องทางต่าง ๆ มีความเหมาะสม							
- การใช้สื่อ โทรทัศน์	4 (1.0)	25 (6.3)	88 (22.0)	165 (41.3)	118 (29.5)	3.920	.922
- การใช้สื่อ หนังสือพิมพ์	6 (1.5)	34 (8.5)	102 (25.5)	165 (41.3)	93 (23.3)	3.763	.953
- การใช้สื่อ เว็บไซต์ ของศาลปกครอง (www.admincourt.go.th)	8 (2.0)	27 (6.8)	124 (31.0)	135 (33.8)	106 (26.5)	3.760	.985
- การใช้สื่อ วิทยุ	9 (2.3)	34 (8.5)	109 (27.3)	163 (40.8)	85 (21.3)	3.703	.970
- การใช้สื่อ กิจกรรม (เช่น ค่ายเยาวชน ศาลปกครองพบประชาชน ศาลปกครองพบสื่อมวลชน)	8 (2.0)	42 (10.5)	115 (28.8)	142 (35.5)	93 (23.3)	3.675	1.008

ตารางที่ 5.15 (ต่อ)

ศาลปกครอง	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	$\bar{x}$	S.D.
การเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารของศาลปกครองผ่านสื่อ หรือช่องทางต่าง ๆ มีความเหมาะสม							
- การใช้สื่อ ป้ายประชาสัมพันธ์ ของศาลปกครอง	11 (2.8)	49 (12.3)	110 (27.5)	151 (37.8)	79 (19.8)	3.595	1.024
- การใช้สื่อ วารสาร เอกสาร ของศาลปกครอง	10 (2.5)	45 (11.3)	126 (31.5)	140 (35.0)	79 (19.8)	3.583	1.008
- การใช้สื่อ หนังสือ หรือ หนังสือการ์ตูน ของศาล ปกครอง	12 (3.0)	54 (13.5)	122 (30.5)	130 (32.5)	82 (20.5)	3.540	1.054
- การใช้สื่อ แผ่นพับ ใบปลิว ของศาลปกครอง	15 (3.8)	53 (13.3)	127 (31.8)	128 (32.0)	77 (19.3)	3.498	1.062
รวม						3.671	.999

จากข้อมูลในตารางที่ 5.15 พบว่า ประชาชนทั่วไป ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็น ว่า ศาลปกครองมีการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารของศาลปกครองผ่านสื่อ หรือช่องทางต่าง ๆ มีความเหมาะสม ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.671$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีการรับรู้อยู่ในระดับ มาก ทั้งหมดทุกข้อ ได้แก่ การใช้สื่อ โทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ $\bar{x} = 3.920$ รองลงมาคือ การใช้สื่อ หนังสือพิมพ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{x} = 3.763$, การใช้สื่อ เว็บไซต์ ของศาลปกครอง (www.admincourt.go.th) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{x} = 3.760$, การใช้สื่อ วิทยู มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{x} = 3.703$, การใช้สื่อ กิจกรรม (เช่น กิจกรรมสัมมนา, ค่ายเยาวชน, ศาลปกครองพบประชาชน) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{x} = 3.675$, การใช้สื่อ ป้ายประชาสัมพันธ์ ของศาลปกครอง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{x} = 3.595$, การใช้สื่อ วารสาร เอกสาร ของศาลปกครอง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{x} = 3.583$ การใช้สื่อหนังสือ หรือ หนังสือการ์ตูน ของศาลปกครอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{x} = 3.540$ สำหรับค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุดคือ การใช้สื่อการใช้สื่อ แผ่นพับ ใบปลิว ของศาลปกครอง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{x} = 3.498$

ด้านการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของศาลปกครอง ผ่านสื่อหรือช่องทางต่าง ๆ ประชาชนรับรู้อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเฉพาะเรื่อง การใช้สื่อ โทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่

($\bar{x} = 3.920$) และ การใช้สื่อ แผ่นพับ ใบปลิว ของศาลปกครอง มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{x} = 3.498$) ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยในส่วนที่ 5.2.2 ที่พบว่า ประชาชนทั่วไปในเขตกรุงเทพมหานคร รู้จัก ศาลปกครองจากสื่อ วิทยูและโทรทัศน์มากเป็นอันดับแรก แม้ว่าศาลปกครองจะพยายามใช้สื่อของตนเอง ในช่องทางต่าง ๆ เพื่อกระจายและเผยแพร่ข่าวสารไปสู่สาธารณชนก็ตาม แต่สื่อที่ได้ผลดีที่สุด ก็ยังคงเป็นสื่อที่เข้าถึงง่ายที่สุดนั่นคือ สื่อโทรทัศน์ ส่วนสื่อแผ่นพับ ใบปลิว วางแจกจ่าย เฉพาะที่ทำการศาลปกครองเท่านั้น ประชาชนส่วนใหญ่ที่ไม่เคยไปศาลปกครอง จึงไม่รับรู้ถึงการประชาสัมพันธ์ของศาลปกครองผ่านสื่อแผ่นพับ ใบปลิว ผลที่ออกมาจึงสอดคล้องกับความเป็นจริง โดยความคิดเห็นของ ผศ.ดร.ภูมิ มุลศิลป์ ที่กล่าวไว้เกี่ยวกับการที่ประชาชนรู้จักศาลปกครองจากสื่อ วิทยูและโทรทัศน์มากเป็นอันดับแรกว่า

“เรื่องนี้เข้าใจได้ง่ายเลย เพราะว่า ในคดีที่สำคัญ ๆ เช่น มาบตาพุด เป็นคดีที่ส่งผลกระทบในวงกว้าง รวมถึงเรื่องเศรษฐกิจของประเทศ ดังนั้น แม้ศาลปกครองจะไม่ได้แนะนำตนเองผ่านสื่อโทรทัศน์ แต่จากการที่คดีดัง ๆ ก็จะมีการนำเสนอข่าวโดยสื่อโทรทัศน์ช่องต่าง ๆ ประชาชนก็รับรู้ได้จากช่องทางนี้แน่นอน” (ภูมิ มุลศิลป์, สัมภาษณ์, วันที่ 10 กันยายน 2557)

กลุ่มที่ 2 ผลการวิเคราะห์ สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนที่เคยมา หรือใช้บริการศาลปกครอง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ของประชาชนที่เคยมาหรือใช้บริการศาลปกครอง

ตารางที่ 5.16

จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามทั่วไป จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	103	51.5
หญิง	97	48.5
รวม	200	100.0

จากข้อมูลในตารางที่ 5.16 พบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 103 คน คิดเป็นร้อยละ 51.5 และเพศหญิง มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 97 คน คิดเป็นร้อยละ 48.5

ตารางที่ 5.17

จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามทั่วไป จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
21-30 ปี	53	26.5
31-40 ปี	58	29.0
41-50 ปี	55	27.5
51 ปีขึ้นไป	34	17.0
รวม	200	100.0

จากข้อมูลในตารางที่ 5.17 พบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 31- 40 ปี มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 58 คน คิดเป็นร้อยละ 29.0 รองลงมาคือ ช่วงอายุระหว่าง 41- 50 ปี มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 55 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5 และ ช่วงอายุระหว่าง 21-30 ปี มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 53 คน คิดเป็นร้อยละ 26.5 ส่วนประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ ช่วงอายุระหว่าง 51 ปีขึ้นไป มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 34 คน คิดเป็นร้อยละ 17.0

ตารางที่ 5.18

จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามทั่วไป จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	35	17.5
10,001 - 30,000 บาท	84	42.0
30,001 – 50,000 บาท	68	34.0
50,001 ขึ้นไป	13	6.5
รวม	200	100.0

จากข้อมูลในตารางที่ 5.18 พบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 30,000 บาท ซึ่งมีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 84 คน คิดเป็นร้อยละ 42.0 รองลงมาคือ รายได้ต่อเดือน 30,001 - 50,000 บาท มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 68 คน คิดเป็นร้อยละ 34.0 และรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 35 คน คิดเป็นร้อยละ 17.5 ส่วนประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ รายได้ต่อเดือน 50,001 บาทขึ้นไป มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 13 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50

ตารางที่ 5.19

จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามทั่วไป จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	13	6.5
มัธยมศึกษา/ปวช./ปวส.	45	22.5
ปริญญาตรี/เทียบเท่า	98	49.0
สูงกว่าปริญญาตรี	44	22.0
รวม	200	100.0

จากข้อมูลในตารางที่ 5.19 พบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า ซึ่งมีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 98 คน คิดเป็นร้อยละ 49.0 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษา หรือ ปวช. หรือ ปวส. มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 45 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 44 คน คิดเป็นร้อยละ 22.0 ส่วนประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ มีการศึกษาระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษา มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 13 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50

ตารางที่ 5.20

จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามทั่วไป จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	19	9.5
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	71	35.5
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	40	20.0
พนักงานบริษัท	31	15.5
รับจ้างทั่วไป	13	6.5
อาชีพอิสระ/อื่น ๆ	26	13.0
รวม	200	100.0

จากข้อมูลในตารางที่ 5.20 พบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอาชีพรับราชการ หรือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ซึ่งมีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 71 คน คิดเป็นร้อยละ 35.5 รองลงมาคือ ประกอบอาชีพค้าขาย หรือ ธุรกิจส่วนตัว มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 40 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 ถัดไปคือ พนักงานบริษัท มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 31 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5, อาชีพอิสระ หรือ อื่น ๆ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 26 คน คิดเป็นร้อยละ 13.0 และนักเรียน หรือ นักศึกษา มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 19 คน คิดเป็นร้อยละ 9.50 ส่วนประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ มีอาชีพ รับจ้างทั่วไป มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 13 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5

สรุปผลการวิจัย และอภิปรายผลการวิจัย ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ ประชาชนที่มาศาลปกครองเป็นเพศชาย (ร้อยละ 51.5) อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 31- 40 ปี (ร้อยละ 29.0) มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 30,000 บาท (ร้อยละ 42.0) มีการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า (ร้อยละ 49.0) และมีอาชีพรับราชการ หรือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ (ร้อยละ 35.5)

จากข้อมูลทั้งหมด พบว่า ผู้ที่มาศาลปกครองส่วนใหญ่ อยู่ในช่วงวัยทำงาน และสะท้อนถึงระดับตำแหน่งหน้าที่การงานในระดับปานกลาง มีไ้ระดับผู้บริหาร มีการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือ เทียบเท่าและมีอาชีพรับราชการ หรือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลของศาลปกครองที่ลงตีพิมพ์ในหนังสือพิมพ์เดลินิวส์ ฉบับวันที่ 11 มีนาคม 2557 ที่ว่า

คดีส่วนใหญ่ที่มาฟ้องศาลปกครอง เป็นคดีเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล มีปริมาณคดีทั้งหมด 16,381 คดี คิดเป็นร้อยละ 23.1 โดยเป็นคดีพิพาทเกี่ยวกับการสรรหา แต่งตั้งโยกย้าย คิดเป็นร้อยละ 49.48 รองลงมาเป็นคดีเกี่ยวกับคำสั่งลงโทษทางวินัย ร้อยละ 27.55 อธิบายได้ว่า เป็นคดีที่พิพาทเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่รัฐ ในระดับผู้ปฏิบัติงาน หรือผู้บริหารระดับต้น ฟ้องต่อหน่วยงานหรือผู้บังคับบัญชาออกคำสั่งโดยมิชอบ เช่นการโยกย้าย การสั่งลงโทษทางวินัย หรือการแต่งตั้งที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย เป็นต้น

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล การรับรู้ของประชาชน ที่เคยมาหรือใช้บริการศาลปกครองที่มีต่อกระบวนการสื่อสารของศาลปกครอง

ตารางที่ 5.21

จำนวนและค่าร้อยละของ การรับรู้ของประชาชน ที่เคยมาหรือใช้บริการศาลปกครอง
ที่มีต่อกระบวนการสื่อสารของศาลปกครอง (เลือกตอบได้หลายข้อ)
(เรียงลำดับจากมากไปน้อย)

กระบวนการสื่อสารเพื่อการรับรู้ ศาลปกครอง	จำนวน	ลำดับที่
การฟ้องคดี/คู่ความ	82	1
หนังสือ/หนังสือพิมพ์	63	2
วิทยุ/โทรทัศน์	57	3
การเรียน/ตำราเรียน/เอกสาร	56	4
บุคคล เช่น พี่น้อง เพื่อน ญาติ	33	5
กิจกรรมศาล/นิทรรศการ	31	6
ป้ายโฆษณา/แผ่นพับ	27	7
อื่น ๆ	10	8

จากข้อมูลในตารางที่ 5.21 ซึ่งสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ พบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ รับรู้ หรือรู้จักศาลปกครองจากการฟ้องคดี/คู่ความ ซึ่งมีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 82 คน มากเป็นลำดับที่ 1 รองลงมาคือ หนังสือ/หนังสือพิมพ์ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 63 คน เป็นลำดับที่ 2, วิทยุ/โทรทัศน์ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 57 คน

เป็นลำดับที่ 3, การเรียน/ตำราเรียน/เอกสาร มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 56 คน เป็นลำดับที่ 4, บุคคล เช่น พี่น้อง เพื่อน ญาติ มีผู้ตอบแบบสอบถาม 33 คน เป็นลำดับที่ 5, กิจกรรมศาล/ นิทรรศการ มีผู้ตอบแบบสอบถาม 31 คน เป็นลำดับที่ 6 ป้ายโฆษณา/แผ่นพับ มีผู้ตอบแบบสอบถาม 27 คน เป็นลำดับที่ 7 ส่วนประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ อื่น ๆ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 10 คน เป็นลำดับสุดท้าย

ประชาชนชาวไทยที่เคยมาหรือใช้บริการศาลปกครอง รู้จักศาลปกครองจากการฟ้องคดี เป็นลำดับมากที่สุด ซึ่งเป็นที่แน่นอนว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาศาลปกครองเพื่อฟ้องร้องคดี หรือถูกฟ้องคดี จึงรู้จักศาลปกครองจากการฟ้องคดี หรือเป็น คู่ความ รองลงมาคือรู้จักและรับรู้จากสื่อ หนังสือ/หนังสือพิมพ์ และ วิทยุ/โทรทัศน์ ตามลำดับ อธิบายได้ว่า มีบางส่วนที่รับรู้เรื่องราว หรือข้อมูลศาลปกครองจากสื่อมวลชนที่เป็นสื่อที่แพร่หลาย ทั้งหนังสือพิมพ์หรือวิทยุโทรทัศน์ เมื่อทราบและเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของศาลปกครอง หรือประโยชน์ในการมีศาลปกครอง รวมถึงสิทธิของประชาชน เมื่อตนเองประสบปัญหาจำเป็นต้องพึ่งพาศาลปกครอง จึงเดินทางมาศาลปกครองเพื่อฟ้องร้องคดี

ส่วนผลสำรวจในส่วนที่น้อยที่สุด พบว่า การรับรู้หรือรู้จักศาลปกครองจาก ป้ายโฆษณา แผ่นพับ หรืออื่น ๆ หมายความว่า สื่อประชาสัมพันธ์ของศาลปกครอง ยังคงไม่ตอบโจทย์การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับรู้อย่างทั่วถึง แม้แผ่นพับจะมีมากถึง 7 หัวเรื่อง เกี่ยวกับศาลปกครองและวิธีดำเนินการฟ้องร้อง แต่ก็ไม่สะท้อนให้เห็นว่า ประชาชนรับทราบจากสื่อชนิดนี้ หรืออาจเป็นเพราะประชาชนผู้มาศาลปกครอง ได้ทำการเตรียมตัวมาก่อนหน้าแล้ว จากการหาข้อมูลผ่านสื่ออื่น ๆ เช่น จากอินเทอร์เน็ต จากหนังสือ จากโทรศัพท์สอบถามเจ้าหน้าที่ จึงไม่ได้สนใจรับข่าวสารจากแผ่นพับหรือป้ายโฆษณาของศาลปกครอง

ตารางที่ 5.22

จำนวนและค่าร้อยละของ การรับรู้ของประชาชน ที่เคยมาหรือใช้บริการศาลปกครอง
ที่มีต่อกระบวนการสื่อสารของศาลปกครอง

กระบวนการสื่อสารเพื่อการรับรู้ ศาลปกครอง	จำนวน			
	เคยมา ครั้งแรก	ร้อยละ	เคยมามากกว่า 1 ครั้ง	ร้อยละ
ท่านเคยมาศาลปกครองกี่ครั้ง	105	52.5	95	47.5

จากข้อมูลในตารางที่ 5.22 พบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เคยมาศาลปกครองเป็นครั้งแรก ซึ่งมีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 105 คน คิดเป็นร้อยละ 52.5 และเคยมาศาลปกครองมากกว่า 1 ครั้ง มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 95 คน คิดเป็นร้อยละ 47.5

ตารางที่ 5.23

จำนวนและค่าร้อยละของ การรับรู้ของประชาชน ที่เคยมาหรือ
ใช้บริการศาลปกครอง ที่มีต่อกระบวนการสื่อสารของ
ศาลปกครอง (เรียงลำดับจากมากไปน้อย)

กระบวนการสื่อสารเพื่อการรับรู้ ศาลปกครอง	จำนวน			
	เคย / ทราบ	ร้อยละ	ไม่เคย/ ไม่ทราบ	ร้อยละ
ท่านทราบ สิทธิ ในการฟ้องคดี ของท่าน ในส่วนที่ เกี่ยวข้องกับศาลปกครองหรือไม่	126	63.0	74	37.0
ท่านเคยได้รับข้อมูล เอกสาร จากศาลปกครอง หรือไม่	116	58.0	84	42.0
ท่านเคยเห็นป้ายประชาสัมพันธ์ของศาลปกครอง หรือไม่	114	57.0	86	43.0
ท่านเคยเข้าเยี่ยมชม เว็บไซต์ศาลปกครองหรือไม่ (www.admincourt.go.th)	112	56.0	88	44.0
ท่านเคยได้รับ หนังสือ จากศาลปกครองหรือไม่	102	51.0	98	49.0
ท่านเคยทราบ หรือเข้าร่วมกิจกรรมของศาลปกครอง หรือไม่	98	49.0	102	51.0
ท่านเคยได้รับ แผ่นพับ(โบชัวร์) ใบปลิว จากศาล ปกครองหรือไม่	97	48.5	103	51.5
ท่านเคยได้รับ วารสาร จากศาลปกครองหรือไม่	68	34.0	132	66.0

จากตารางที่ 5.23 พบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ทราบสิทธิในการฟ้องคดี ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับศาลปกครอง ซึ่งมีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 126 คน คิดเป็นร้อยละ 63.0, เคยได้รับข้อมูลเอกสาร จากศาลปกครอง ซึ่งมีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 116 คน

คิดเป็นร้อยละ 58.0, เคยเห็นป้ายประชาสัมพันธ์ของศาลปกครอง ซึ่งมีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 114 คน คิดเป็นร้อยละ 57.0, เคยเข้าเยี่ยมชมเว็บไซต์ศาลปกครอง ซึ่งมีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 112 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0, เคยได้รับหนังสือจากศาลปกครอง ซึ่งมีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 102 คน คิดเป็นร้อยละ 51.0, เคยเข้าร่วมกิจกรรมของศาลปกครอง ซึ่งมีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 98 คน คิดเป็นร้อยละ 49.0, เคยได้รับแผ่นพับ (โบชัวร์) ใบปลิว จากศาลปกครอง ซึ่งมีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 97 คน คิดเป็นร้อยละ 48.5 และเคยได้รับวารสารจากศาลปกครอง ซึ่งมีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 68 คน คิดเป็นร้อยละ 34.0

จากผลการสำรวจ ประชาชนส่วนใหญ่ ทราบสิทธิในการฟ้องคดี เคยได้รับข้อมูลและเอกสาร เคยเห็นป้ายประชาสัมพันธ์ เคยเข้าเยี่ยมชมเว็บไซต์ และเคยได้รับหนังสือจากศาลปกครอง

เนื่องจาก การเป็นผู้มีส่วนในการฟ้องคดี ประชาชนส่วนใหญ่จึงอาจต้องทำการศึกษาหาข้อมูลเพิ่มเติม เพื่อสนับสนุนมูลเหตุในการฟ้อง หรือเพื่อความเข้าใจ ความสะดวกรวดเร็วและถูกต้องในการดำเนินการฟ้องคดี จึงทำให้ส่วนใหญ่ รับทราบและรับรู้ในกระบวนการต่าง ๆ ของศาลปกครองมาบางส่วน สอดคล้องกับคำถามของผู้มาฟ้องคดีที่ศาลปกครองได้ให้ความเห็นในเรื่องนี้ว่า

“ตอนจะมาฟ้องผมก็ศึกษาข้อมูลมาบ้าง ทั้งจากถามเพื่อน ดูในเว็บไซต์ และจากหนังสือพิมพ์ เพื่อหาข้อมูลและศึกษาถึงวิธีการฟ้องคดี” (วิรัช รุ่งเรืองอรุณ, สัมภาษณ์, วันที่ 10 กรกฎาคม 2557)

และในผลวิจัยส่วนน้อย พบว่า ไม่เคยได้รับวารสาร (ร้อยละ 66.0) ไม่เคยได้รับแผ่นพับ และไม่เคยร่วมกิจกรรมกับศาลปกครอง ซึ่งสอดคล้องกับผลการอภิปรายในตารางที่ 5.5.1 ที่กล่าวว่า ประชาชนผู้มาศาลปกครอง ได้ทำการเตรียมตัวมาก่อนหน้าแล้วและจากการหาข้อมูลผ่านสื่ออื่น ๆ จึงไม่ได้สนใจที่จะรับข่าวสารจาก วารสาร หรือแผ่นพับของศาลปกครอง และการเข้าร่วมกิจกรรม ก็ไม่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้มาฟ้องคดีที่ศาลปกครองด้วย จึงไม่เข้าร่วมกิจกรรมแต่อย่างใด

ตารางที่ 5.24

จำนวนและค่าร้อยละของการรับทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับศาลปกครอง
(เรียงลำดับจากมากไปน้อย)

การรับทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับศาลปกครอง	จำนวน			
	ใช่	ร้อยละ	ไม่ใช่	ร้อยละ
ส่วนโครงสร้างของศาลปกครอง				
- ศาลปกครองแตกต่างจากศาลยุติธรรม	170	85.0	30	15.0
- ศาลปกครอง มี 2 ลำดับชั้น คือ ศาลปกครองชั้นต้น กับศาลปกครองสูงสุด	167	83.5	33	16.5
- ศาลปกครองเปิดดำเนินการมาแล้ว 10 ปีแล้ว	159	79.5	41	20.5
- ศาลปกครอง เป็น องค์กฤษฎีตามรัฐธรรมนูญ	139	69.5	61	30.5
- ศาลปกครอง เปิดดำเนินการมีทั้งหมด 10 แห่งทั่วประเทศ	128	64.0	72	36.0

จากตารางที่ 5.24 พบว่า ประชาชนที่เคยมาหรือใช้บริการศาลปกครอง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ในเรื่องการรับทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับศาลปกครอง เมื่อพิจารณารายด้านตามลำดับ ในส่วนโครงสร้างของศาลปกครองพบว่า ประชาชนรับทราบข้อเท็จจริงที่ว่า ศาลปกครองแตกต่างจากศาลยุติธรรม ร้อยละ 85.0, ศาลปกครอง มี 2 ลำดับชั้น คือ ศาลปกครองชั้นต้น กับศาลปกครองสูงสุด ร้อยละ 83.5, ศาลปกครองเปิดดำเนินการมาแล้ว 10 ปีแล้ว ร้อยละ 79.5, ศาลปกครองเป็นองค์กฤษฎีตามรัฐธรรมนูญมีร้อยละ 69.5 และ ศาลปกครอง เปิดดำเนินการมีทั้งหมด 10 แห่งทั่วประเทศ ร้อยละ 64.0

ด้านโครงสร้างของศาลปกครอง สรุปว่า ประชาชนรับทราบด้านโครงสร้างของศาลปกครองอย่างถูกต้องในเกือบทุกเรื่อง คือเรื่อง ศาลปกครองแตกต่างจากศาลยุติธรรม, ศาลปกครอง มี 2 ลำดับชั้น คือ ศาลปกครองชั้นต้น กับศาลปกครองสูงสุด, ศาลปกครองเปิดดำเนินการมาแล้ว 10 ปีแล้ว และศาลปกครองเปิดดำเนินการมีทั้งหมด 10 แห่งทั่วประเทศ เนื่องจาก ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ซึ่งเป็นกลุ่มผู้ที่มีความรู้ และจากการที่ต้องเป็นผู้ฟ้องร้องคดี จึงมีการศึกษาถึงข้อมูลเบื้องต้นของศาลปกครองมาในระดับหนึ่ง

ในส่วนเรื่องที่ประชาชนไม่รับทราบ โดยตอบคำถามผิด มีเพียงเรื่องเดียวคือเรื่อง ศาลปกครองคือองค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญ แท้จริงแล้วศาลปกครอง เป็นองค์กรตุลาการตามรัฐธรรมนูญ มิใช่องค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญ เช่นเดียวกับ ประชาชนทั่วไปในเขตกรุงเทพมหานคร แม้ว่า ส่วนใหญ่จะมาฟ้องคดีและศึกษาข้อมูลบางส่วนมาก่อนแล้วก็ตาม แต่ข้อเท็จจริงเรื่อง ศาลปกครองมิใช่องค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญ มิใช่ประเด็นหรือสาระสำคัญใด ๆ ที่ส่งผลต่อการดำเนินคดี เป็นเพียงความรู้ทางวิชาการ ประชาชนจึงอาจไม่ให้ความสำคัญหรือไม่สนใจมากนัก

ตารางที่ 5.25

จำนวนและค่าร้อยละของการรับทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับศาลปกครอง
(เรียงลำดับจากมากไปน้อย)

การรับทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับศาลปกครอง	จำนวน			
	ใช่	ร้อยละ	ไม่ใช่	ร้อยละ
ส่วนอำนาจและหน้าที่ของศาลปกครอง				
- ศาลปกครอง มีภารกิจในการตรวจสอบและควบคุมการใช้อำนาจของฝ่ายปกครอง (ภาครัฐ)	163	81.5	37	18.5
- คดีพิพาทระหว่างเอกชนด้วยกันเอง ไม่สามารถฟ้องต่อศาลปกครองได้	156	78.0	44	22.0
- ตุลาการศาลปกครอง สามารถแสวงหาข้อเท็จจริงหรือพยานหลักฐานที่จำเป็นต่อการพิจารณาพิพากษาคดีได้ด้วยตนเอง	152	76.0	48	24.0
- ตุลาการศาลปกครอง หมายถึง ผู้พิพากษา	151	75.5	49	24.5
- ศาลปกครอง มีอำนาจในการพิจารณาคดีปกครองเท่านั้น	140	70.0	60	30.0

จากตารางที่ 5.25 พบว่า ประชาชนที่เคยมาหรือใช้บริการศาลปกครอง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ในเรื่องการรับทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับศาลปกครอง เมื่อพิจารณารายด้านตามลำดับ ในส่วนอำนาจและหน้าที่ของศาลปกครอง พบว่า ประชาชนรับทราบข้อเท็จจริงถูกต้องทุกข้อที่ว่า ศาลปกครอง มีภารกิจในการตรวจสอบและควบคุมการใช้อำนาจของฝ่ายปกครอง

(ภาครัฐ) ร้อยละ 81.5, คดีพิพาทระหว่างเอกชนด้วยกันเอง ไม่สามารถฟ้องต่อศาลปกครองได้ ร้อยละ 78.0, ตุลาการศาลปกครอง สามารถแสวงหาข้อเท็จจริง หรือพยานหลักฐานที่จำเป็นต่อการพิจารณาพิพากษาคดีได้ด้วยตนเอง ร้อยละ 76.0, ตุลาการศาลปกครอง หมายถึง ผู้พิพากษา ร้อยละ 75.5 และ ศาลปกครอง มีอำนาจในการพิจารณาคดีปกครองเท่านั้น ร้อยละ 70.0

ด้านอำนาจและหน้าที่ของศาลปกครอง สรุปได้ว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความเข้าใจที่ถูกต้องและรับทราบข้อเท็จจริงในทุกเรื่อง เช่น ตุลาการหมายถึงผู้พิพากษา สามารถแสวงหาข้อเท็จจริงได้ด้วยตนเอง มีภารกิจในการตรวจสอบอำนาจรัฐ คดีพิพาทระหว่างเอกชนด้วยกันเอง ไม่สามารถฟ้องได้ และ ศาลปกครอง มีอำนาจในคดีปกครองเท่านั้น ทั้งนี้ สามารถสรุปได้เช่นเดียวกัน กล่าวคือ เนื่องจาก ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นกลุ่มผู้ฟ้องร้องคดี จึงได้ศึกษาข้อเท็จจริงเบื้องต้นเกี่ยวกับศาลปกครองมาแล้ว

ตารางที่ 5.26

จำนวนและค่าร้อยละของการรับทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับศาลปกครอง
(เรียงลำดับจากมากไปน้อย)

การรับทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับศาลปกครอง	จำนวน			
	ใช่	ร้อยละ	ไม่ใช่	ร้อยละ
ส่วนขั้นตอนของศาลปกครอง				
- การฟ้องคดีต่อศาลปกครอง ขอคำปรึกษาจากเจ้าหน้าที่ ในการเขียนคำร้องได้	177	88.5	23	11.5
- การฟ้องคดีต่อศาลปกครอง ไม่ต้องมีทนายความได้	148	74.0	52	26.0
- การฟ้องคดีต่อศาลปกครอง ที่เกี่ยวกับการคุ้มครองประโยชน์สาธารณะ ไม่กำหนดระยะเวลา (อายุความ)	136	68.0	64	32.0
- ศาลปกครองให้บริการ ฟ้องศาลทางไปรษณีย์ได้	134	67.0	66	33.0
- การฟ้องคดีต่อศาลปกครอง ไม่มีค่าใช้จ่าย (ค่าธรรมเนียมศาล)	113	56.5	87	43.5

จากตารางที่ 5.26 พบว่า ประชาชนที่เคยมาหรือใช้บริการศาลปกครอง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ในเรื่องการรับทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับศาลปกครอง เมื่อพิจารณาทางด้านตามลำดับ ในส่วนขั้นตอนของศาลปกครอง พบว่า ประชาชนรับทราบข้อเท็จจริงถูกต้องทุกข้อที่ว่า การฟ้องคดีต่อศาลปกครอง ขอคำปรึกษาจากเจ้าหน้าที่ ในการเขียนคำร้องได้ ร้อยละ 88.5, การฟ้องคดีต่อศาลปกครอง ไม่ต้องมีทนายความได้ ร้อยละ 74.0, การฟ้องคดีต่อศาลปกครอง ที่เกี่ยวกับการคุ้มครองประโยชน์สาธารณะ ไม่กำหนดระยะเวลา (อายุความ) ร้อยละ 68.0, ศาลปกครองให้บริการ ฟ้องศาลทางไปรษณีย์ได้มีร้อยละ 67.0 และการฟ้องคดีต่อศาลปกครอง ไม่มีค่าใช้จ่าย (ค่าธรรมเนียมศาล) ร้อยละ 56.5

ด้านขั้นตอนของศาลปกครอง สรุปว่า ประชาชนส่วนใหญ่ทราบถึงขั้นตอนของการฟ้องร้องหรือวิธีดำเนินการฟ้องร้องต่อศาลปกครองที่ถูกต้องในทุกข้อคำถาม เช่น ทราบว่าสามารถฟ้องศาลทางไปรษณีย์ได้ การฟ้องศาลไม่มีค่าธรรมเนียมศาล คดีเกี่ยวกับสาธารณะประโยชน์ไม่มีอายุความ ฟ้องโดยไม่ต้องมีทนายได้ ซึ่งข้อมูลดังกล่าว สอดคล้องกับผลการระบุกลุ่มตัวอย่างงานวิจัยที่เป็นผู้ที่เคยมาหรือเคยใช้บริการศาลปกครอง ก็คือผู้ที่มาฟ้องศาลปกครอง มีการเตรียมตัวในชุดความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับศาลปกครองมาแล้ว จึงทราบถึงทุกกระบวนการ อีกทั้งหากไม่ทราบมาก่อน เมื่อมาถึงศาลปกครอง ก็จะมีป้ายประชาสัมพันธ์อธิบายถึงขั้นตอนการฟ้องอย่างละเอียด และมีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในการช่วยอธิบายและให้คำปรึกษาในกระบวนการต่าง ๆ อย่างละเอียด

**ผลการวิเคราะห์ข้อมูล การรับรู้ของประชาชน ที่เคยมาหรือใช้บริการศาลปกครอง ที่มีต่อ
ภาพลักษณ์ของศาลปกครอง**

ตารางที่ 5.27

แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามการรับรู้ของประชาชน
ที่เคยมาหรือใช้บริการศาลปกครอง ที่มีต่อภาพลักษณ์ของศาลปกครอง
(เรียงลำดับจากมากไปน้อย)

ศาลปกครอง	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	$\bar{X}$	S.D.
ภาพลักษณ์เกี่ยวกับองค์กร (Organization Image)							
- ศาลปกครองมีความโปร่งใส ในการตัดสินใจคดี	1 (0.5)	5 (2.5)	49 (24.5)	87 (43.5)	58 (29.0)	3.980	.826
- ศาลปกครองตัดสินคดีด้วย ความยุติธรรม	1 (0.5)	2 (1.0)	45 (22.5)	105 (52.5)	47 (23.5)	3.975	.740
- ศาลปกครองมีความเป็น อิสระในการตัดสินใจคดี	1 (0.5)	2 (1.0)	61 (30.5)	74 (37.0)	62 (31.0)	3.970	.838
- ศาลปกครองเป็นประโยชน์ ต่อสังคมและส่วนรวม	2 (1.0)	7 (3.5)	49 (24.5)	80 (40.0)	62 (31.0)	3.965	.888
- ศาลปกครองให้โอกาสกับ คู่กรณีในการต่อสู้คดีอย่าง เท่าเทียม	3 (1.5)	4 (2.0)	57 (28.5)	74 (37.0)	62 (31.0)	3.940	.900
- ศาลปกครองเป็นที่เชื่อถือ ของสังคม	1 (0.5)	6 (3.0)	55 (27.5)	89 (44.5)	49 (24.5)	3.895	.823
- ศาลปกครองเป็นที่รู้จักอย่าง กว้างขวางในสังคม	3 (1.5)	10 (5.0)	63 (31.5)	75 (37.5)	49 (24.5)	3.785	.924
- คดีที่ศาลปกครองตัดสิน ถือ เป็นบรรทัดฐานที่ดี ต่อคดีในอนาคต	4 (2.0)	8 (4.0)	67 (33.5)	71 (35.5)	50 (25.0)	3.775	.937

ตารางที่ 5.27 (ต่อ)

ศาลปกครอง	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	$\bar{X}$	S.D.
ภาพลักษณ์เกี่ยวกับองค์กร (Organization Image)							
- คดีที่ศาลปกครองตัดสิน ส่งผลให้บุคลากรในภาครัฐ กระทำผิด ลดลง	5 (2.5)	9 (4.5)	68 (34.0)	72 (36.0)	46 (23.0)	3.725	.951
- ศาลปกครองมีกระบวนการ พิจารณาคดีที่รวดเร็ว	7 (3.5)	16 (8.0)	73 (36.5)	68 (34.0)	36 (18.0)	3.550	.991
รวม						3.843	.898

จากข้อมูลในตารางที่ 5.27 พบว่า การรับรู้ของประชาชนที่เคยมาหรือใช้บริการศาลปกครอง ที่มีต่อภาพลักษณ์เกี่ยวกับองค์กร (Organization Image) ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.843$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ศาลปกครองมีความโปร่งใสในการตัดสินคดี มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ $\bar{X} = 3.980$ รองลงมาคือ ศาลปกครองตัดสินคดีด้วยความยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{X} = 3.975$, ศาลปกครองมีความเป็นอิสระในการตัดสินคดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{X} = 3.970$, ศาลปกครองมีความเป็นอิสระในการตัดสินคดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{X} = 3.97$, ศาลปกครองเป็นประโยชน์ต่อสังคมและส่วนรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{X} = 3.965$, ศาลปกครองให้โอกาสกับคู่กรณีในการต่อสู้คดีอย่างเท่าเทียม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{X} = 3.940$, ศาลปกครองเป็นที่เชื่อถือของสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{X} = 3.895$, ศาลปกครองเป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวางในสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{X} = 3.785$, คดีที่ศาลปกครองตัดสินถือเป็นบรรทัดฐานที่ดีต่อคดีในอนาคต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{X} = 3.775$ และคดีที่ศาลปกครองตัดสิน ส่งผลให้บุคลากรในภาครัฐ กระทำผิดลดลง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{X} = 3.725$ สำหรับค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุดคือ ศาลปกครองมีกระบวนการพิจารณาคดีที่รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{X} = 3.550$

ภาพลักษณ์ด้านองค์กร ประชาชนรับรู้ภาพลักษณ์ด้านองค์กรศาลปกครองในระดับมาก ทุกข้อ โดยเฉพาะด้านที่มากที่สุดตามลำดับคือ ศาลปกครองมีความโปร่งใสในการตัดสินคดี และ ศาลปกครองตัดสินคดีด้วยความยุติธรรม เนื่องด้วย กระบวนการพิจารณาคดี มีขั้นตอนที่สามารถตรวจสอบได้ทุกขั้นตอน และเปิดเผยข้อมูลแก่ทั้งสองฝ่ายอย่างยุติธรรม ให้ทั้งสองฝ่ายได้รับทราบถึงข้อมูลของกันและกันอย่างละเอียดเพื่อให้สามารถโต้แย้งหรือ หาพยานหลักฐานมา

เพิ่มเติมได้ทุกขั้นตอนก่อนวันพิจารณาคดี อีกทั้งการที่ให้ตุลาการเจ้าของสำนวน สามารถหาข้อเท็จจริงเพิ่มเติมได้ด้วยตนเอง ก็ช่วยสนับสนุนกระบวนการหาหลักฐานที่แน่นหนา รวมถึงการตั้งตุลาการผู้แถลงคดีมาเป็นผู้ให้ความคิดเห็น ว่าสอดคล้องหรือขัดแย้งกับตุลาการเจ้าของสำนวน ก็เป็นการเพิ่มความยุติธรรมและความเป็นกลางให้แก่ทั้งสองฝ่าย และการพิจารณาตัดสินคดีเกิดจากตุลาการในองค์คณะ เป็นผู้ประชุมและพิจารณาคดี ด้วยกระบวนการดังกล่าวทุกขั้นตอน ทั้งสองฝ่ายสามารถเข้ารับฟังหรือตรวจสอบได้ รวมถึงหากไม่พอใจในคำตัดสิน ทั้งสองฝ่ายสามารถขออุทธรณ์ต่อศาลปกครองสูงสุดได้ ด้วยเหตุนี้ ประชาชน จึงเห็นว่า ศาลปกครองมีความโปร่งใสและยุติธรรม ดังเช่นคำกล่าวของ ชาวบ้านจังหวัดเพชรบุรีผู้ฟ้องคดีศาลปกครอง ที่กล่าวว่า

“โปร่งใส ร้อยเปอร์เซ็นต์ ฟังรับรองเลย และก็พิจารณาคดีด้วยความเป็นธรรม เป็นธรรมมาก ไม่มีการวิ่งเต้นเลย” (กรศกร เวชกุล, สัมภาษณ์, วันที่ 13 มิถุนายน 2557)

นอกจากนี้ ผู้กำกับการจเรตำรวจ กอง 8 สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ยังได้แสดงความเห็นเพิ่มเติม โดยกล่าวถึงประเด็นความโปร่งใสของศาลปกครองว่า

“เท่าที่ดู ศาลปกครองมีความโปร่งใสในระดับน่าเชื่อถือนะ เพราะเป็นคดีระหว่างประชาชนกับรัฐ ศาลไม่ได้มีส่วนได้ส่วนเสียกับใครอยู่แล้ว การตัดสินหรือการพิจารณาก็จะเกิดความโปร่งใสเป็นธรรมกับทั้งสองฝ่ายอย่างแน่นอน” (มนู โรจนสินธุ, สัมภาษณ์, วันที่ 14 กรกฎาคม 2557)

ในส่วนถัดมา ประชาชนเห็นว่า ศาลปกครองมีความเป็นอิสระในการตัดสินคดี ทั้งนี้ ศาลปกครอง แม้จะตัดสินคดีทางปกครอง แต่ก็ไม่ได้ขึ้นตรงต่อฝ่ายบริหารหรือฝ่ายปกครอง เพราะศาลปกครองเป็นองค์กรตุลาการที่ตั้งขึ้นตามรัฐธรรมนูญปี 2540 ซึ่งมีความเป็นอิสระ รวมถึงหน่วยธุรการ คือสำนักงานศาลปกครอง ก็เป็นหน่วยงานอิสระขึ้นตรงต่อศาลปกครอง ดังนั้น บริบททางสังคม เศรษฐกิจ หรือการเมือง จึงไม่ส่งผลกระทบใด ๆ ต่อการพิจารณาตัดสินคดีของศาลปกครอง และตุลาการก็ยึดถือเรื่องนี้เป็นหลักสำคัญ ประชาชนจึงเห็นว่า ศาลปกครองมีความเป็นอิสระในการตัดสินคดี ดังคำกล่าวของตุลาการศาลปกครองสูงสุดที่กล่าวไว้ว่า

“ไม่มีอะไรมากดดันเราได้ ไม่ว่าจะเป็นกลุ่มกดดัน หรือเรื่องการเมือง เรามีอิสระในการตัดสิน เพราะเราตัดสินด้วยความยุติธรรม บนพื้นฐานของตัวบทกฎหมาย พยานหลักฐาน และเหตุผล เรายึดถือความถูกต้องเป็นหลัก ตุลาการทุกท่านก็ยึดถือเรื่องนี้สำคัญ ดังนั้น หากท่านไปถามไม่ว่าตุลาการท่านใด ก็คิดว่าจะตอบแบบเดียวกับผม” (ประวิตร บุญเทียม, สัมภาษณ์, วันที่ 5 มิถุนายน 2557.)

ในส่วนที่ประชาชนเห็นด้วยน้อยที่สุด คือ ศาลปกครองมีกระบวนการพิจารณาคดีที่รวดเร็ว ($\bar{x} = 3.550$) นั้นหมายความว่า ประชาชนเห็นว่า กระบวนการพิจารณาคดีมีความล่าช้า

ซึ่งสอดคล้องกับสื่อมวลชน ในบทวิจารณ์ของหนังสือพิมพ์หลายฉบับเห็นว่า ศาลปกครองใช้เวลาในการตัดสินคดีนานเกินไป ส่งผลกระทบต่อผู้เสียหาย เช่นกรณี นาย ถวิล เปี้ยนศรี เลขาธิการสภาความมั่นคงแห่งชาติถูกโยกย้ายโดยมิชอบ กว่าที่ศาลจะพิจารณาตัดสินคดีให้นายถวิล เป็นฝ่ายชนะคดี ก็ใช้เวลายาวนาน กว่า 2 ปี (6 กันยายน 2554 – 20 กุมภาพันธ์ 2557) จนผู้เสียหายเกือบเกษียณอายุราชการ ซึ่งเหลือเพียง 7 เดือนเท่านั้น สอดคล้องกับชาวบ้านผู้ฟ้องร้องคดีศาลปกครอง ให้ความเห็นไว้ว่า

“ความรวดเร็วนี้ช้ามาก ช้าจนเราเกือบคิดว่ามันไม่ได้อะไรแล้ว เราก็โทรถามตลอดนะ เขาก็ตอบว่า กำลังรอการพิจารณาอยู่” (กรดสร เวชกุล, สัมภาษณ์, วันที่ 13 มิถุนายน 2557)

และจากความเห็นที่น่าสนใจเพิ่มเติมของเจ้าหน้าที่รัฐที่เป็นผู้เกี่ยวข้องโดยตรงในเรื่องนี้ โดยนาย ทวีสิทธิ์ บัวมีให้ความเห็นไว้ว่า

“ ณ วันที่กระบวนการตัดสินคดียังเกิดความล่าช้าอยู่ ไม่ทันต่อเหตุการณ์ บางคดีมันเหมือนตัดสินย้อนหลัง หมายความว่า คดีที่ต้องเร่งด่วน เช่น แต่งตั้ง โยกย้าย กว่าจะตัดสิน เกือบ 2 ปี มันเสียสิทธิไปแล้วก็ทำอะไรไม่ได้ มันทำให้ผู้เสียหายเสียสิทธิบางอย่าง” (ทวีสิทธิ์ บัวมี, สัมภาษณ์, วันที่ 10 กรกฎาคม 2557)

และจากความเห็นของผู้ฟ้องคดีเรื่องการผิดสัญญาทางปกครองของเจ้าหน้าที่รัฐต่อประชาชน ซึ่งกล่าวไว้ว่า

“ผมมาศาลปกครองวันนี้ เพื่อมาทำคำให้การเพิ่มเติม นี่ 3 ปีกว่าแล้ว ยังไม่ได้พิจารณาคดีแรกเลย ยังอยู่ขั้นตอนเอกสารอยู่เลย ส่งคำและตรวจคำ แยกกันไปแยกกันมานานมาก นานจริง ๆ” (วิรัช รุ่งเรืองอรุณ, สัมภาษณ์, วันที่ 10 กรกฎาคม 2557)

รวมถึง นายกสมาคมสื่อมวลชน จังหวัดเพชรบุรี ผู้ซึ่งเคยให้คำปรึกษาชาวบ้านในการฟ้องคดีต่อศาลปกครอง ก็ได้ให้ความเห็นในเรื่องนี้ว่า

“คดีที่พิจารณายังมีความรู้สึกล่าช้า จะด้วยจำนวนคดีอาจจะมาก หรืออะไรก็แล้วแต่ เช่นการให้ทั้งสองฝ่ายโต้กันไปแย้งกันมา จนกระทั่งสิ้นข้อสงสัย จึงจะค่อยพิจารณาคดี ซึ่งบางเรื่องบางคดี พอฟังได้ชี้ได้ ก็น่าจะตัดสินได้เลย บางที่มันเกิดการลากคดีโดยคู่ความเง่เลยเกิดความล่าช้า” (สุรพล นาคนคร, สัมภาษณ์, วันที่ 14 กรกฎาคม 2557)

กรณีดังกล่าวยังสอดคล้องกับความเห็นของนาย ศิริมิตร บุญมุล ทนายความผู้ฟ้องคดีต่อศาลปกครอง ที่ได้ให้ความเห็นไว้ว่า

“ข้ามาก คดีผมฟ้องปี 44 จบปี 49 รวม 5 ปีเลย ผมว่าขั้นตอนการฟ้องไม่ช้านะ ข้าที่
การพิจารณามากกว่า ข้าที่กระบวนการของผู้พิพากษามากกว่า อาจเป็นเพราะว่าคดีเยอะ
แต่ผู้พิพากษามีน้อย” (ศิริมิตร บุญมูล, สัมภาษณ์, วันที่ 18 กรกฎาคม 2557)

และจากผลการศึกษาวิจัยของ ทศวรรณ ลำดับวงศ์ (2544) ในงานวิจัยเรื่อง
“บทบาทของพนักงานคดีปกครองในการดำเนินงานของศาลปกครอง” มีผลที่สอดคล้องโดยพบว่า
ผู้พิพากษาในระบบศาลปกครอง (ตุลาการศาลปกครอง) ต้องทำงานหนักกว่าผู้พิพากษาในระบบ
ศาลยุติธรรม เนื่องจาก กฎหมายกำหนดให้ศาลปกครองต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงจากการ
รวบรวมหลักฐานด้วยตนเอง ด้วยเหตุนี้จึงทำให้เกิดปัญหาในการจัดการเป็นอย่างมาก และทำให้
การดำเนินการพิจารณาคดีเป็นไปอย่างล่าช้า

ตารางที่ 5.28

แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามการรับรู้ของประชาชน
ที่เคยมาหรือใช้บริการศาลปกครองที่มีต่อภาพลักษณ์เกี่ยวกับ
การบริการ (เรียงลำดับจากมากไปน้อย)

ศาลปกครอง	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	$\bar{X}$	S.D.
ภาพลักษณ์เกี่ยวกับการบริการ (Service Image)							
- ผู้ให้บริการของศาลปกครอง มีความรู้ความสามารถที่ เหมาะสม	2 (1.0)	6 (3.0)	38 (19.0)	91 (45.5)	63 (31.5)	4.035	.847
- ผู้ให้บริการของศาลปกครอง มีความกระตือรือร้นและ เอาใจใส่	2 (1.0)	6 (3.0)	41 (20.5)	87 (43.5)	64 (32.0)	4.025	.859
- การบริการด้านสถานที่ภายใน มีความเหมาะสม	3 (1.5)	4 (2.0)	31 (15.5)	113 (56.5)	49 (24.5)	4.005	.786
- การบริการของศาลปกครอง มีความเป็นมิตรกับประชาชน	2 (1.0)	5 (2.5)	46 (23.0)	85 (42.5)	62 (31.0)	4.000	.857
- การบริการด้านสถานที่ ภายนอก มีความเหมาะสม	2 (1.0)	4 (2.0)	48 (24.0)	89 (44.5)	57 (28.5)	3.975	.835

ตารางที่ 5.28 (ต่อ)

ศาลปกครอง	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	$\bar{x}$	S.D.
ภาพลักษณ์เกี่ยวกับการบริการ (Service Image)							
- การบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความสะดวก มีความเหมาะสม	3 (1.5)	6 (3.0)	42 (21.0)	93 (46.5)	56 (28.0)	3.965	.865
- การบริการของศาลปกครอง มีความสะดวก รวดเร็ว	-	7 (3.5)	45 (22.5)	100 (50.0)	48 (24.0)	3.945	.778
- การบริการของฝ่ายต่าง ๆ มีความสัมพันธ์กันอย่าง เหมาะสม	3 (1.5)	8 (4.0)	47 (23.5)	85 (42.5)	57 (28.5)	3.925	.902
- การบริการให้คำปรึกษาด้าน กฎหมายและคดี มีความเหมาะสม	3 (1.5)	8 (4.0)	46 (23.0)	93 (46.5)	50 (25.5)	3.895	.876
- การบริการของศาลปกครอง ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน สำหรับ ประชาชน	4 (2.0)	6 (3.0)	47 (23.5)	97 (48.5)	46 (23.0)	3.875	.868
รวม						3.967	.855

จากข้อมูลในตารางที่ 5.28 พบว่า การรับรู้ของประชาชนที่เคยมาหรือใช้บริการศาลปกครอง ที่มีต่อภาพลักษณ์เกี่ยวกับการบริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.967$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ให้บริการของศาลปกครอง มีความรู้ความสามารถที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ $\bar{x} = 4.035$ รองลงมาคือ ผู้ให้บริการของศาลปกครอง มีความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{x} = 4.025$, การบริการด้านสถานที่ภายใน มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{x} = 4.005$, การบริการของศาลปกครอง มีความเป็นมิตรกับประชาชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{x} = 4.000$, การบริการด้านสถานที่ภายนอก มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{x} = 3.975$, การบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{x} = 3.965$, การบริการของ

ศาลปกครอง มีความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{x} = 3.945$, การบริการของฝ่ายต่าง ๆ มีความสัมพันธ์กันอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{x} = 3.925$ และการบริการให้คำปรึกษาด้านกฎหมายและคดี มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.895 สำหรับค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุดคือการบริการของศาลปกครอง ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน สำหรับประชาชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{x} = 3.875$

ภาพลักษณ์ด้านการบริการ ซึ่งเป็นการให้บริการประชาชนจากเจ้าหน้าที่สำนักงานศาลปกครอง ในส่วนนี้ ประชาชนมีการรับรู้และพอใจในบริการของศาลปกครองในระดับมาก ($\bar{x} = 3.967$) และพบว่า ประชาชนให้การรับรู้ในการบริการด้าน ผู้ให้บริการของศาลปกครอง มีความรู้ความสามารถที่เหมาะสม มากที่สุด และมีลำดับถัดไป คือ ผู้ให้บริการ มีความกระตือรือร้น และเอาใจใส่, การบริการด้านสถานที่ภายใน มีความเหมาะสม, การบริการของศาลปกครอง มีความเป็นมิตรกับประชาชน, การบริการด้านสถานที่ภายนอก มีความเหมาะสม, การบริการด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก มีความเหมาะสม รวมถึงการบริการของศาลปกครองมีความสะดวก รวดเร็ว ซึ่งทั้งหมดสอดคล้องกับข้อเท็จจริงที่ว่า ศาลปกครองตั้งอยู่ในสถานที่โอ่โถง มีเนื้อที่ กว้างขวาง อาคารสำนักงาน และส่วนให้บริการทั้งภายในและภายนอกสะดวก สะอาด ทันสมัย รองรับประชาชนได้อย่างเต็มที่ ฝ่ายรักษาความปลอดภัยแน่นหนา ติดเครื่องปรับอากาศทั่วถึง ฯลฯ รวมถึงการที่ศาลปกครอง แม้จะมีคดีเข้าสู่ศาลเป็นจำนวนมากกว่า 80,000 คดี ตลอดระยะเวลา 13 ปีที่เปิดให้บริการ แต่หากเฉลี่ยออกมาตามสัดส่วนแล้วจะพบว่า มีการฟ้องร้องคดีเพียงวันละ 18-20 คดีเท่านั้น นั่นหมายความว่า ผู้มาฟ้องคดีมีจำนวนน้อยมากเมื่อเทียบกับจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จึงเกิดความสะดวก รวดเร็ว และเจ้าหน้าที่มีเวลามากพอที่จะอำนวยความสะดวกหรือให้บริการได้อย่างเต็มที่ ต่างจากหน่วยงานอื่นของรัฐ ที่มีผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมากเกินกว่าจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการ อีกทั้งจากการสังเกตการณ์ของผู้วิจัยในบริเวณจุดรับฟ้องคดี พบว่า มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาฟ้องมากมาย อาทิเช่น เครื่องจัดคิวอัตโนมัติ ป้ายประชาสัมพันธ์ วิธีดำเนินการติดต่อชัดเจน เอกสารคำฟ้องและเอกสารอื่น ๆ จัดวางไว้อย่างเป็นระเบียบและครบถ้วน จำนวนช่องบริการที่เปิดรับฟ้องมากถึง 6 ช่องบริการและมีเจ้าหน้าที่คอยบริการเต็มทุกช่อง รวมถึงการมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์บริเวณพื้นที่ส่วนกลาง ที่เป็นจุดที่เด่นชัด คอยให้บริการตอบคำถามแก่ผู้มาใช้บริการ ดังนั้น ประชาชนผู้มาใช้บริการจึงได้รับความสะดวกและเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างทั่วถึง และได้รับการอธิบายโดย ผู้อำนวยการกลุ่มงานรับฟ้อง สำนักงานศาลปกครองกลาง โดยได้กล่าวไว้ว่า

“มีผู้มายื่นคำฟ้องร้องที่จุดนี้วันหนึ่งประมาณ 18 ราย และส่วนสำนักงานศาลปกครองกลาง เรามีเจ้าหน้าที่มากถึง 400 กว่าคนในการให้บริการประชาชน เราอำนวยความสะดวกให้ประชาชนอย่างเต็มที่” (อลงกต ไผ่พูล, สัมภาษณ์, วันที่ 5 มิถุนายน 2557.)

และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ จิรศักดิ์ เสวตวิหริ (2545) ได้ศึกษาเรื่อง “การรับรู้ของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของศาลปกครอง” พบว่า การให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลปกครองอยู่ในระดับดี ประชาชนที่เคยใช้บริการของศาลปกครองมีทัศนคติอยู่ในระดับดี แต่มีส่วนน้อยที่เคยติดต่อใช้บริการกับศาลปกครองเนื่องด้วย ศาลปกครองเป็นองค์กรที่ตั้งขึ้นใหม่ จึงยังไม่เป็นที่รู้จักมากพอ

ในส่วนที่ประชาชนเห็นว่า ยังไม่พอใจเท่าที่ควร คือ การบริการของศาลปกครองไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน สำหรับประชาชนและการบริการให้คำปรึกษาด้านกฎหมายและคดีมีความเหมาะสม ซึ่งสามารถอธิบายได้ในส่วนของ การบริการของศาลปกครอง ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน สำหรับประชาชน จากการสังเกตการณ์ในพื้นที่ของผู้วิจัยพบว่า บริเวณจุดรับคำฟ้อง แม้จะมีเครื่องจ่ายบัตรคิวอัตโนมัติ แต่ก็ไม่มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำ ประชาชนผู้มาใช้บริการที่เป็นชาวบ้านไม่มีความรู้ ก็ไม่สามารถเข้าใจวิธีการได้ในทันที จึงทำให้เกิดความล่าช้าและสับสน จากนั้น เมื่อรับบัตรคิว เข้าสู่ขั้นตอนการรอเรียกรับบริการจากเจ้าหน้าที่ เพื่ออธิบายถึงแนวทางและขั้นตอนการฟ้องร้องคดี เจ้าหน้าที่จะให้เอกสารในการเขียนคำฟ้องร้องคดี การเขียนคำร้องคดีนั้น มีเอกสารหลายรูปแบบ ทั้งเอกสารคำฟ้อง เอกสารมอบอำนาจ เอกสาร ฯลฯ รวมถึงผู้ฟ้องต้องเตรียมเอกสารประกอบคำฟ้องต่าง ๆ ซึ่งเป็นเรื่องยุ่งยาก ซับซ้อน สำหรับชาวบ้านผู้ไม่มีความรู้มาก่อน รวมถึงการเขียนคำร้องที่แนวทางศาลปกครอง สามารถให้เขียนได้อย่างอิสระ แต่ในทางปฏิบัติพบว่า อย่างไรก็ตามการเขียนคำฟ้องก็ต้องมีภาษาทางวิชาการ หรือภาษากฎหมายที่เข้าใจยากปะปนอยู่ด้วยเสมอ จึงเป็นเรื่องที่ยุ่งยากพอสมควรหากไม่มีผู้ที่ให้คำแนะนำ ดังความเห็นจาก ประชาชนผู้มาฟ้องคดีต่อศาลปกครอง ในคดีการละเมิดสัญญาของรัฐที่ได้ให้ความเห็นในเรื่องนี้ไว้ว่า

“การติดต่อคู่สะดวกดี แต่การเขียนคำร้องยุ่งยาก เพราะที่แรกศาลบอกว่าเขียนยังไงก็ได้ แต่ให้ครบถ้วนก็แล้วกัน แต่พอเอาเข้าจริง มันก็มีภาษากฎหมายรวมอยู่ด้วย ซึ่งเราก็ไม่ค่อยเข้าใจ เลยทำให้ยุ่งยากพอสมควร” (วิรัช รุ่งเรืองอรุณ, สัมภาษณ์, วันที่ 10 กรกฎาคม 2557)

ในลำดับต่อมาของการรับรู้ที่มีค่าเฉลี่ยน้อย คือ การบริการให้คำปรึกษาด้านกฎหมายและคดี มีความเหมาะสม อธิบายได้ว่า การดำเนินการติดต่อ แจ้งเรื่อง และขอเอกสารในการฟ้องในช่วงแรก มีความสะดวกและรวดเร็ว แต่เมื่อถึงขั้นตอนการเขียนรายละเอียดคำฟ้องซึ่งต้องเขียนให้ชัดเจน อธิบายถึงมูลเหตุแห่งการฟ้อง ซึ่งไม่มีรูปแบบที่ตายตัว ผู้ฟ้องอาจไม่เข้าใจวิธีการเขียนที่ถูกต้อง จำเป็นต้องได้รับคำแนะนำ และกระบวนการดังกล่าว ต้องใช้เวลาค่อนข้างมาก และมีจุดบริการ โดยมีห้องตรวจเอกสารและคำฟ้อง ซึ่งมีเจ้าหน้าที่บริการเพียง 2 ช่อง โดยอัตราส่วน 3 ต่อ 1 หมายความว่า จากขั้นตอนแรกให้บริการจาก 6 ช่อง ขั้นตอนต่อมาเหลือเพียง 2 ช่องบริการ ทำให้เกิดความล่าช้า รวมถึงผู้ฟ้องบางคน อาจไม่ทราบว่าการเขียนคำร้อง

สามารถปรึกษาเจ้าหน้าที่ได้ และหากผู้ฟ้องไม่ได้ร้องขอคำปรึกษา เจ้าหน้าที่ก็ไม่ได้เข้ามาแนะนำ สอดคล้องกับข้อมูลของชาวบ้านผู้มาติดต่อกับศาลปกครองที่กล่าวไว้ในประเด็นนำเสนอว่า

“ปัญหาก็คือ หากเราเป็นผู้ดำเนินการเองก็ไม่มีทางชนะ เพราะเราไม่มีความรู้เลย ไม่มีใครคอยแนะนำเลย ถ้าเราชี้แจงไปผิด ๆ จะเป็นไง เพราะต้องพิมพ์เป็นหนังสือชี้แจง เราทำแบบงู ๆ ปลา ๆ ไป ดีที่เรามีอาจารย์จากภายนอกมาช่วยเหลือ ทางที่ดีควรมีคนคอยช่วยเหลือให้คำแนะนำกับชาวบ้าน การให้ความรู้กับประชาชนมีน้อยมาก และการติดต่อกับศาลปกครองนี้ น่าจะมีผู้ที่ให้คำปรึกษาว่า ถ้าเกิดคุณเข้ามาร้องเรียนแล้ว คุณจะต้องทำยังไง จะเดินยังไง แต่ก็ไม่รู้ว่ามีไหมนะ เพราะไม่เคยเจอ” (กรศสร เวชกุล, สัมภาษณ์, วันที่ 13 มิถุนายน 2557)

ซึ่งขัดแย้งกับความคิดเห็นของนักวิชาการอิสระด้านการเมือง ที่ได้ให้ความเห็นในเรื่องนี้ไว้ โดยกล่าวเกี่ยวกับการให้บริการให้คำแนะนำ ของศาลปกครองว่า มีความสะดวก ง่าย ไม่ใช่ประเด็นปัญหา ซึ่งได้กล่าวไว้ว่า

“ในส่วนกระบวนการฟ้องร้อง พิจารณา ศาลก็มีกระบวนการแนะนำอยู่แล้ว ถ้าคุณเข้าไปติดต่อ สะดวก เพียงแต่เข้าไปคุยเข้าไปเจรจา เขาก็ช่วยเหลืออยู่แล้ว” (สมบุญธิ์ ยืนยง สุวรรณ, สัมภาษณ์, วันที่ 9 กรกฎาคม 2557)

และได้รับการอธิบายเพิ่มเติม จาก นายกสมาคมสื่อมวลชนจังหวัดเพชรบุรี ในเรื่องดังกล่าวโดยให้ความเห็นไว้ว่า

“โดยระบบแล้วมันไม่ยุ่งยาก ฟ้องทางไปรษณีย์ยังได้เลย ศาลมีคนคอยให้คำปรึกษาเบื้องต้นด้วย แต่ชาวบ้านจะไม่ค่อยรู้ เขาไม่มีความรู้หรอก ทั้งขั้นตอน ข้อกฎหมาย เขาไม่รู้จะไปหาข้อมูลได้ที่ไหนด้วย เขาไม่สามารถกระทำได้ด้วยตนเอง บางคดีผมต้องเข้าไปช่วย ให้สหภาพนายความเข้ามาช่วยเหลือ เพราะเราถ้าไม่รู้เราไปหาข้อมูลไม่ได้ ชาวบ้านไม่เข้าใจตรงนี้ เราต้องไปช่วยแนะนำเขา ศาลควรมีทนายคอยช่วยเหลือให้ความรู้ น่าจะดีมากเลย” (สุรพล นาคนคร, สัมภาษณ์, วันที่ 14 กรกฎาคม 2557)

ดังนั้น จากผลการวิจัยในส่วนนี้ สรุปได้ว่า การรับรู้ของประชาชนในส่วน การบริการของศาลปกครอง ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และการบริการให้คำปรึกษาด้านกฎหมายและคดี มีความเหมาะสม อาจขึ้นอยู่กับระดับความรู้ หรือระดับการศึกษาของผู้มาใช้บริการ อาจรวมถึงประสบการณ์และการศึกษาค้นคว้ามาก่อน โดยหากเป็นประชาชนทั่วไป เช่น ชาวบ้านทั่วไป ชนชั้นแรงงาน หรือผู้ที่ด้อยการศึกษา ก็อาจจะรับรู้หรือรู้สึกว่าการบริการของศาลปกครอง มีความยุ่งยากและซับซ้อน และการบริการให้คำปรึกษาด้านกฎหมายและคดียังไม่เหมาะสม

เท่าที่ควร แต่หากผู้มาใช้บริการ เป็นผู้มีความรู้หรือมีประสบการณ์ เช่น อาจารย์ ข้าราชการ หรือ ผู้ที่มีคุณวุฒิการศึกษาสูง ก็อาจจะมองว่า ไม่ใช่ประเด็นปัญหาสำหรับพวกเขา การบริการของ ศาลปกครอง จึงไม่มีความยุ่งยากหรือซับซ้อน และการบริการให้คำปรึกษาด้านกฎหมายและคดี จึงมีความเหมาะสม

ตารางที่ 5.29

แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามการรับรู้ของประชาชน
ที่เคยมาหรือใช้บริการศาลปกครองที่มีต่อภาพลักษณ์เกี่ยวกับการสื่อสาร
(เรียงลำดับจากมากไปน้อย)

ศาลปกครอง	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	$\bar{x}$	S.D.
ภาพลักษณ์เกี่ยวกับการสื่อสาร (Communication Image)							
- ช่องทางในการยื่นเรื่องร้องทุกข์ สะดวก ไม่ซับซ้อน	2 (1.0)	11 (5.5)	52 (26.0)	85 (42.5)	50 (25.0)	3.850	.895
- การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของ ศาลปกครอง ทำให้ประชาชน มีความรู้ความเข้าใจต่อศาล ปกครอง และการบริการของ ศาล ปกครองดีขึ้น	2 (1.0)	14 (7.0)	49 (24.5)	84 (42.0)	51 (25.5)	3.840	.921
- การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของ ศาลปกครอง ทำให้บุคลากร ใน ภาครัฐเข้าใจในหน้าที่ของ ตนดีขึ้น	4 (2.0)	11 (5.5)	53 (26.5)	78 (39.0)	54 (27.0)	3.835	.955
- การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของ ศาลปกครอง เป็นประโยชน์ต่อ ประชาชน และสังคม	2 (1.0)	13 (6.5)	46 (23.0)	97 (48.5)	42 (21.0)	3.820	.873

ตารางที่ 5.29 (ต่อ)

ศาลปกครอง	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	$\bar{x}$	S.D.
ภาพลักษณ์เกี่ยวกับการสื่อสาร (Communication Image)							
- สื่อกิจกรรมของศาลปกครอง มี ความเหมาะสม เป็นประโยชน์ ต่อประชาชน	4 (2.0)	10 (5.0)	49 (24.5)	93 (46.5)	44 (22.0)	3.815	.903
- การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของ ศาลปกครอง ทำให้ประชาชน มีความรู้ในเรื่องสิทธิเสรีภาพ ของตนเองมากขึ้น	4 (2.0)	11 (5.5)	51 (25.5)	88 (44.0)	46 (23.0)	3.805	.923
- กระบวนการสื่อสาร และ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ของ ศาล ปกครอง มีเนื้อหา เหมาะสม	3 (1.5)	10 (5.0)	52 (26.0)	99 (49.5)	36 (18.0)	3.775	.853
- ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูล ข่าวสารของศาลปกครองได้ อย่างสะดวก และหลากหลาย ช่องทาง	2 (1.0)	9 (4.5)	68 (34.0)	76 (38.0)	45 (22.5)	3.765	.885
รวม						3.830	.896

จากข้อมูลในตารางที่ 5.29 พบว่า การรับรู้ของประชาชนที่เคยมาหรือใช้บริการศาลปกครอง ที่มีต่อภาพลักษณ์เกี่ยวกับการสื่อสาร ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.830$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ช่องทางในการยื่นเรื่องร้องทุกข์ สะดวก ไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ $\bar{x} = 3.850$ รองลงมาคือ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของศาลปกครอง ทำให้ประชาชน มีความรู้ ความเข้าใจต่อศาลปกครอง และการบริการของศาลปกครองดีขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{x} = 3.840$, การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของศาลปกครอง ทำให้นักเลาการในภาครัฐเข้าใจในหน้าที่ของตนดีขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{x} = 3.835$, การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของศาลปกครอง เป็นประโยชน์ต่อ

ประชาชน และสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{x} = 3.820$, สื่อกิจกรรมของศาลปกครอง มีความเหมาะสม เป็นประโยชน์ต่อประชาชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{x} = 3.815$, การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของ ศาลปกครอง ทำให้ประชาชน มีความรู้ในเรื่องสิทธิเสรีภาพของตนเองมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{x} = 3.805$ และกระบวนการสื่อสาร และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของศาลปกครอง มีเนื้อหา เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{x} = 3.775$ สำหรับค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุดคือ ประชาชนสามารถเข้าถึง ข้อมูลข่าวสารของศาลปกครองได้ อย่างสะดวก และ หลากหลายช่องทาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{x} = 3.765$

ภาพลักษณ์ด้านการสื่อสาร ประชาชนรับรู้ภาพลักษณ์ด้านการสื่อสารในระดับมาก ทุกรายข้อ โดยเฉพาะการรับรู้ด้าน ช่องทางในการยื่นเรื่องร้องทุกข์ สะดวก ไม่ซับซ้อน ($\bar{x} = 3.850$) เพราะศาลปกครอง มีระบบการยื่นฟ้องทางไปรษณีย์ ซึ่งถือเป็นศาลแรกของประเทศไทยที่เปิด ให้บริการเช่นนี้ ผู้ฟ้องร้องไม่จำเป็นต้องเดินทางมาศาลปกครอง เพียงเขียนรายละเอียดตาม ขั้นตอน และส่งทางไปรษณีย์ลงทะเบียน ก็สามารถฟ้องศาลได้ หรือกรณีที่จะมาฟ้องด้วยตนเอง หรือจะมอบอำนาจให้ผู้อื่นกระทำการฟ้องแทนก็ได้ รวมถึงการฟ้องร้องเมื่อมาฟ้องครั้งแรกแล้ว ก็ไม่จำเป็นต้องมาศาลอีกเลยก็ได้ จึงเป็นช่องทางร้องทุกข์ที่สะดวก ที่ประชาชนรับรู้ และปัจจุบัน ศาลปกครองมีระบบสายด่วน 1355 (call center) บริการให้คำปรึกษาทั้งแบบอัตโนมัติ และแบบ เจ้าหน้าที่รับสาย คอยให้คำปรึกษาเกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ เพิ่มความสะดวกในการติดต่อศาลปกครอง อีกช่อง ทางหนึ่ง สอดคล้องกับความเห็นของนายศิริมิตร บุญมูล ทนายความผู้ฟ้องคดีต่อ ศาลปกครอง ที่ได้ให้ความเห็นไว้ว่า

“ตัวผมเป็นผู้ยื่นเรื่องเองทำเองทุกขั้นตอน สะดวกมาก เพราะผมส่งฟ้องทาง ไปรษณีย์เลย เวลาที่ผมไปที่ศาลก็สะดวก บริการก็ดีนะ ที่สำคัญ ผมว่าศาลปกครองเข้าถึงง่ายกว่า เข้าถึงสะดวกกว่าศาลยุติธรรม” (ศิริมิตร บุญมูล, สัมภาษณ์, วันที่ 18 กรกฎาคม 2557)

ในการรับรู้ของประชาชนในด้าน ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของศาลปกครอง ได้อย่างสะดวก เป็นส่วนน้อยที่สุด อันเนื่องมาจาก ข้อมูลข่าวสารของศาลปกครอง ส่วนใหญ่เป็น สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น วารสาร เอกสาร หนังสือ ล้วนจัดพิมพ์ขึ้นและแจกจ่ายแก่ประชาชนทั่วไป แต่จัดวางไว้ในชั้นวางหนังสือเพื่อการเผยแพร่ ในส่วนพื้นที่ประชาสัมพันธ์ชั้น 1 บริเวณอาคารศาลปกครอง เท่านั้น หากไม่ได้มาศาลปกครองก็ไม่สามารถรับสารนี้ได้ ในส่วนการประชาสัมพันธ์ศาล ก็มีเพียง การประชาสัมพันธ์ผ่านวารสารประจำเดือนของศาลปกครอง และผ่านเว็บไซต์ศาลปกครอง หากประชาชนไม่ได้เข้าเยี่ยมชมเว็บไซต์ศาลปกครอง ก็ไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารจากศาลปกครองใน ด้านการประชาสัมพันธ์เลย

จากข้อมูลในตารางที่ 5.30 พบว่า ประชาชนที่เคยมาหรือใช้บริการศาลปกครอง ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นว่า ศาลปกครองมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของศาลปกครอง ผ่านสื่อ หรือช่องทางต่าง ๆ มีความเหมาะสม ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.811$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า การใช้สื่อ เว็บไซต์ของศาลปกครอง (www.admincourt.go.th) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ $\bar{X} = 4.120$ รองลงมาคือ การใช้สื่อ กิจกรรม (เช่น ค่ายเยาวชน ศาลปกครองพบประชาชน ศาลปกครองพบสื่อมวลชน) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{X} = 3.920$, การใช้สื่อ ป้ายประชาสัมพันธ์ของศาลปกครอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{X} = 3.825$, การใช้สื่อ หนังสือพิมพ์ และการใช้สื่อ วารสาร เอกสารของศาลปกครอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ $\bar{X} = 3.770$, การใช้สื่อ โทรทัศน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{X} = 3.760$, การใช้สื่อ แผ่นพับ ใบปลิวของศาลปกครอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{X} = 3.735$, และการใช้สื่อ หนังสือ หรือหนังสือการ์ตูน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{X} = 3.715$, สำหรับค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุดคือ การใช้สื่อ วิทยุ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{X} = 3.680$

ภาพลักษณ์ด้านการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารของศาลปกครองผ่านสื่อ หรือช่องทางต่าง ๆ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเฉพาะเรื่อง การรับรู้ด้านการใช้สื่อ เว็บไซต์ของศาลปกครอง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด สอดคล้องกับการสรุปที่ว่า ผู้มาฟ้องคดีศาลปกครองล้วนมีชุดความคิดเกี่ยวกับศาลปกครอง ผ่านเรื่องการฟ้องร้องคดี ดังนั้นการรับรู้ศาลปกครอง จึงรับรู้ผ่านการฟ้องคดีเป็นส่วนใหญ่ ประชาชนกลุ่มตัวอย่างนี้ จึงรับรู้ข่าวสารของศาลปกครองผ่านสื่อ หรือช่องทางต่าง ๆ ในเรื่อง การรับรู้ด้านการใช้สื่อ เว็บไซต์ มากที่สุด ซึ่งเกิดจากการฟ้องคดี ผู้ฟ้องส่วนใหญ่ต้องมีการศึกษาและค้นหาข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับกระบวนการและข้อมูลศาลปกครองมาก่อน ปัจจุบันสื่อใหม่หรือสื่ออินเทอร์เน็ต เป็นสื่อที่ประชาชนเข้าถึงได้โดยง่าย สะดวก รวดเร็ว เพราะสามารถค้นหาและเปิดอ่านจากที่ใดก็ได้ที่มีสัญญาณการเชื่อมต่อระบบเครือข่าย แม้กระทั่งการเชื่อมต่อผ่านโทรศัพท์มือถือ ดังนั้นการหาข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต จึงเป็นตัวเลือกแรก ๆ ในการเลือกใช้อีกทั้งเว็บไซต์ของศาลปกครอง ก็มีข้อมูลครบทุกด้านทั้ง ความรู้เกี่ยวกับศาล ขั้นตอนการฟ้องศาล เอกสารที่ต้องเตรียม กระบวนการพิจารณาคดี สถานที่ตั้ง สถานที่ติดต่อ เบอร์โทรศัพท์ที่ติดต่อได้สะดวก ฯลฯ หากต้องการหาข้อมูลศาลปกครองจากสื่ออื่น ๆ เช่น หนังสือ แผ่นพับ วารสาร จำเป็นต้องเดินทางไปศาลปกครองเท่านั้น จึงไม่สะดวก และสื่อหนังสือพิมพ์ หรือโทรทัศน์ และวิทยุ ก็นำเสนอข่าวสารของศาลปกครองในรูปของคำตัดสินคดี มิใช่กระบวนการฟ้องร้องคดี จึงได้ผลการวิจัยว่า การรับรู้ด้าน การใช้สื่อ วิทยุ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด สอดคล้องการให้สัมภาษณ์ของนายศิริมิตร บุญมูล ผู้ฟ้องคดีเรื่องเกี่ยวกับสิทธิและเสรีภาพของประชาชนต่อศาลปกครอง ได้กล่าวไว้ว่า

“สื่อทางอินเทอร์เน็ตคือ สื่อที่รับรู้มากที่สุด เว็บไซต์ศาลปกครองมีข้อมูลครบ สะดวก
ง่าย เดียวนี้ใครมาถามผมเรื่องจะฟ้องกับศาลปกครอง ผมแนะนำไปดูข้อมูลใน
เว็บไซต์ของศาลเลย ไม่ต้องเดินทางไปศาลหรอก” (ศิริมิตร บุญมูล, สัมภาษณ์, วันที่
18 กรกฎาคม 2557)

เปรียบเทียบผลการวิจัย กลุ่มตัวอย่าง ระหว่างประชาชนทั่วไป และประชาชนที่เคยมาหรือใช้บริการศาลปกครอง

เปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 5.31

เปรียบเทียบค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามทั่วไป จำแนกตามเพศ

เพศ	ประชาชนทั่วไป	ประชาชนที่เคยมาศาลปกครอง
	ร้อยละ	ร้อยละ
ชาย	33.75	51.50
หญิง	66.25	48.50

จากข้อมูลในตารางที่ 5.31 พบว่า ประชาชนทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็น
เพศหญิง แต่ประชาชนที่เคยมาศาลปกครองผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย

ตารางที่ 5.32

เปรียบเทียบค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามทั่วไป จำแนกตามอายุ

อายุ	ประชาชนทั่วไป	ประชาชนที่เคยมาศาลปกครอง
	ร้อยละ	ร้อยละ
21-30 ปี	46.57	26.50
31-40 ปี	25.00	29.00
41-50 ปี	17.50	27.50
51 ปีขึ้นไป	10.75	17.00

จากข้อมูลในตารางที่ 5.32 พบว่า ค่าร้อยละที่มากที่สุดของ ประชาชนทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม คือ อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 21 - 30 ปี ในส่วนของประชาชนที่เคยมาศาลปกครอง ผู้ตอบแบบสอบถาม คือ อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 31 - 40 ปี

ส่วนค่าร้อยละที่น้อยที่สุดของ กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสองกลุ่ม มีผลที่ตรงกันคือ ระดับอายุ 51 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 5.33

เปรียบเทียบค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามทั่วไป จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้	ประชาชนทั่วไป	ประชาชนที่เคยมาศาลปกครอง
	ร้อยละ	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	25.25	17.50
10,001 - 30,000 บาท	55.25	42.00
30,001 – 50,000 บาท	14.00	34.00
50,001 ขึ้นไป	5.50	6.50

จากข้อมูลในตารางที่ 5.33 พบว่า ค่าร้อยละที่มากที่สุดของทั้งสองกลุ่มตัวอย่างมีผลที่ตรงกัน คือ มีรายได้ระหว่าง 10,001 - 30,000 บาท

ส่วนค่าร้อยละที่น้อยที่สุดของทั้งสองกลุ่มตัวอย่างมีผลที่ตรงกันคือ มีรายได้ 50,001 ขึ้นไป

ตารางที่ 5.34

เปรียบเทียบค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามทั่วไป จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ประชาชนทั่วไป	ประชาชนที่เคยมาศาลปกครอง
	ร้อยละ	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	12.25	6.50
มัธยมศึกษา/ปวช./ปวส.	25.25	22.50
ปริญญาตรี/เทียบเท่า	56.00	49.00
สูงกว่าปริญญาตรี	6.50	22.00

จากข้อมูลในตารางที่ 5.34 พบว่า ค่าร้อยละที่มากที่สุดของทั้งสองกลุ่มตัวอย่างมีผลที่ตรงกัน คือ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า

ส่วนค่าร้อยละที่น้อยที่สุดของ ประชาชนทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม คือ มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี และในส่วนของประชาชนที่เคยมาศาลปกครอง ผู้ตอบแบบสอบถาม คือ มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา ซึ่งเป็นผลที่ตรงข้ามกันโดยสิ้นเชิง

ตารางที่ 5.35

เปรียบเทียบค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามทั่วไป จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	ประชาชนทั่วไป	ประชาชนที่เคยมาศาลปกครอง
	ร้อยละ	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	18.75	9.50
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	11.50	35.50
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	21.25	20.00
พนักงานบริษัท	31.25	15.50
รับจ้างทั่วไป	9.25	6.50
อาชีพอิสระ/อื่น ๆ	8.00	13.00

จากข้อมูลในตารางที่ 5.35 พบว่า ค่าร้อยละที่มากที่สุดของ ประชาชนทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม คือ อาชีพพนักงานบริษัท ในส่วนของประชาชนที่เคยมาศาลปกครอง ผู้ตอบแบบสอบถาม คือ อาชีพ รับราชการหรือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ

ส่วนค่าร้อยละที่น้อยที่สุดของ ประชาชนทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม คือ อาชีพอิสระหรือ อื่น ๆ และในส่วนของประชาชนที่เคยมาศาลปกครอง ผู้ตอบแบบสอบถาม คือ อาชีพรับจ้างทั่วไป

เปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ข้อมูล การรับรู้ของประชาชน ที่มีต่อกระบวนการสื่อสารของศาลปกครอง

ตารางที่ 5.36

เปรียบเทียบลำดับการรับรู้ของประชาชนที่มีต่อกระบวนการสื่อสาร
ของศาลปกครอง (เลือกตอบได้หลายข้อ)
(เรียงลำดับจากมากไปน้อย)

ลำดับที่	กระบวนการสื่อสารเพื่อการรับรู้ ศาลปกครอง	
	ประชาชนทั่วไป	ประชาชนที่เคยมาศาลปกครอง
1	วิทยุ/โทรทัศน์	การฟ้องคดี/คู่ความ
2	การเรียน/ตำราเรียน/เอกสาร	หนังสือ/หนังสือพิมพ์
3	หนังสือ/หนังสือพิมพ์	วิทยุ/โทรทัศน์
4	บุคคล เช่น พี่น้อง เพื่อน ญาติ	การเรียน/ตำราเรียน/เอกสาร
5	การฟ้องคดี/คู่ความ	บุคคล เช่น พี่น้อง เพื่อน ญาติ
6	ป้ายโฆษณา/แผ่นพับ	กิจกรรมศาล/นิทรรศการ
7	กิจกรรมศาล/นิทรรศการ	ป้ายโฆษณา/แผ่นพับ
8	อื่น ๆ	อื่น ๆ

จากข้อมูลในตารางที่ 5.36 ซึ่งสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ พบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสองกลุ่มตัวอย่าง มีระดับการรับรู้ต่อกระบวนการสื่อสารของศาลปกครองที่แตกต่างกันอย่างชัดเจน กลุ่มตัวอย่างประชาชนทั่วไป จะรู้จักศาลปกครองจาก วิทยุหรือโทรทัศน์ การเรียน ตำราเรียน เอกสาร หนังสือ และหนังสือพิมพ์ตามลำดับ แต่ในส่วน ประชาชนที่เคยมาศาลปกครอง จะรู้จักศาลปกครองจาก การฟ้องคดี/คู่ความ, หนังสือ/หนังสือพิมพ์, วิทยุ/โทรทัศน์ และ การเรียน/ตำราเรียน/เอกสาร ตามลำดับ

ทั้งนี้อภิปรายได้ว่า เพราะประชาชนทั่วไปส่วนใหญ่เข้าถึงข้อมูลข่าวสารจากสื่อมวลชนโดยผ่านสื่อโทรทัศน์ วิทยุหรือหนังสือพิมพ์ ที่นำเสนอข้อมูล ข่าว หรือประเด็นที่เป็นที่สนใจของสังคมและประชาชน รวมถึงการเผยแพร่ที่บ่อยครั้งในช่วงเวลาที่เป็นกระแสสังคม ดังนั้นประชาชนทั่วไปจึงเกิดการซึมซับข่าวสารที่แพร่ซ้ำ ด้วยความถี่ในการเผยแพร่ของสื่อมวลชน

ในขณะเดียวกัน ประชาชนทั่วไปมักไม่เคยมีคดีความหรือข้อพิพาทเกี่ยวกับคดีทางปกครอง จึงรู้จักศาลปกครอง จากสื่อหรือช่องทางการเผยแพร่ที่สารปกรองจัดไว้น้อยมาก

ซึ่งแตกต่างจาก กลุ่มตัวอย่างประชาชนที่เคยมาศาลปกครอง จะรู้จักศาลปกครอง จากการฟ้องคดี หรือเป็นคู่ความ มากที่สุด เพราะเป็นผู้มาฟ้องคดี หรือมีข้อพิพาทที่ต้องใช้บริการศาลปกครอง จึงจำเป็นต้องมีการศึกษาหาความรู้ หรือข้อมูลเพื่อเป็นประโยชน์แก่ตนเอง และรู้จักศาลปกครองในเชิงลึก

ตารางที่ 5.37

เปรียบเทียบค่าร้อยละของ การรับทราบข้อเท็จจริงของประชาชนเกี่ยวกับ
ศาลปกครอง ในส่วนโครงสร้างของศาลปกครอง

การรับทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับ ศาลปกครองส่วนโครงสร้าง ของศาลปกครอง	ประชาชนทั่วไป	ประชาชนที่เคยมา ศาลปกครอง
	ตอบคำถามถูก ร้อยละ	ตอบคำถามถูก ร้อยละ
- ศาลปกครองเปิดดำเนินการมาแล้ว 10 ปีแล้ว	73.25	79.5
- ศาลปกครองแตกต่างจากศาลยุติธรรม	71.75	85.00
- ศาลปกครอง มี 2 ลำดับชั้น คือ ศาลปกครองชั้นต้น กับศาลปกครอง สูงสุด	68.00	83.50
- ศาลปกครอง เปิดดำเนินการมีทั้งหมด 10 แห่งทั่วประเทศ	46.00	64.00
- ศาลปกครอง เป็น องค์การอิสระตาม รัฐธรรมนูญ	30.50	30.50

จากตารางที่ 5.37 พบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสองกลุ่มตัวอย่าง มีระดับการรับทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับศาลปกครอง ในส่วนโครงสร้างของศาลปกครองที่ใกล้เคียงกันเป็นอย่างมาก ทั้งในการรับทราบที่ถูกต้องและในการรับทราบที่ผิดหรือคลาดเคลื่อน

กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่ทั้งสองกลุ่ม มีการรับทราบ โดยการตอบแบบสอบถามได้ถูกต้องเหมือนกันในเรื่อง ศาลปกครองเปิดดำเนินการมาแล้ว 10 ปีแล้ว, ศาลปกครองแตกต่างจากศาลยุติธรรม, ศาลปกครองศาลปกครอง มี 2 ลำดับชั้น คือ ศาลปกครองชั้นต้น กับศาลปกครองสูงสุด

ในส่วนที่ตอบผิดหรือมีการรับทราบที่คลาดเคลื่อน กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่ทั้งสองกลุ่ม ตอบผิดตรงกันในเรื่อง ศาลปกครอง เป็นองค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญ

ในส่วนที่มีการรับทราบที่แตกต่างกันของทั้งสองกลุ่ม คือเรื่อง ศาลปกครองเปิดดำเนินการมีทั้งหมด 10 แห่งทั่วประเทศ โดย กลุ่มตัวอย่างประชาชนทั่วไปตอบผิด โดยไม่รับทราบในเรื่องนี้ และกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่เคยมาศาลปกครอง ตอบถูก โดยรับทราบในเรื่องนี้

อธิบายได้ว่า ประชาชนทั้งสองกลุ่มต่างมีความรู้ความเข้าใจในส่วนโครงสร้างของศาลปกครองที่ใกล้เคียงกันเป็นอย่างมาก เพราะมีความเข้าใจที่ถูกต้องในเรื่องเดียวกัน และมีความเข้าใจที่ผิดหรือคลาดเคลื่อนในเรื่องเดียวกันอีกเช่นกัน เพราะข้อเท็จจริงในส่วนโครงสร้างของศาลปกครอง เป็นข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องทั่วไปของศาลปกครองที่ประชาชนส่วนใหญ่ของประเทศรับทราบจากสื่อต่าง ๆ อยู่แล้ว มีเพียงเรื่องเดียวคือเรื่อง ศาลปกครอง เป็นองค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญ ที่ประชาชนส่วนใหญ่เข้าใจผิดตรงกัน เพราะศาลปกครองมาจากรัฐธรรมนูญปี 2540 พร้อมกับองค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญทั้งหลาย ประชาชนส่วนใหญ่จึงเข้าใจคลาดเคลื่อนว่าเป็นองค์กรเดียวกัน แท้จริงแล้ว ศาลปกครองเป็นองค์กรตุลาการ ตามรัฐธรรมนูญ

ตารางที่ 5.38

เปรียบเทียบค่าร้อยละของ การรับทราบข้อเท็จจริงของประชาชนเกี่ยวกับ
ศาลปกครอง ในส่วนอำนาจและหน้าที่ของศาลปกครอง

การรับทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับศาลปกครอง ส่วนอำนาจและหน้าที่ของศาลปกครอง	ประชาชนทั่วไป	ประชาชนที่เคยมา ศาลปกครอง
	ตอบคำถามถูก ร้อยละ	ตอบคำถามถูก ร้อยละ
- ตุลาการศาลปกครอง หมายถึง ผู้พิพากษา	72.50	75.5
- ศาลปกครอง มีภารกิจในการตรวจสอบและ ควบคุมการใช้อำนาจของฝ่ายปกครอง (ภาครัฐ)	69.50	81.5

ตารางที่ 5.38 (ต่อ)

การรับทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับศาลปกครอง ส่วนอำนาจและหน้าที่ของศาลปกครอง	ประชาชนทั่วไป	ประชาชนที่เคยมา ศาลปกครอง
	ตอบคำถามถูก ร้อยละ	ตอบคำถามถูก ร้อยละ
- ตุลาการศาลปกครอง สามารถแสวงหา ข้อเท็จจริง หรือพยานหลักฐานที่จำเป็นต่อ การพิจารณาพิพากษาคดีได้ด้วยตนเอง	58.25	76.0
- ศาลปกครอง มีอำนาจในการพิจารณาคดี ปกครองเท่านั้น	58.00	70.0
- คดีพิพาทระหว่างเอกชนด้วยกันเอง ไม่ สามารถฟ้องต่อศาลปกครองได้	50.75	78.0

จากตารางที่ 5.38 พบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสองกลุ่มตัวอย่าง มีระดับการรับทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับศาลปกครอง ส่วนอำนาจและหน้าที่ของศาลปกครอง ที่ถูกต้องเหมือนกันทุกรายข้อ และมีระดับค่าเฉลี่ยในแต่ละรายข้ออยู่ในระดับใกล้เคียงกัน

อธิบายได้ว่า ประชาชนทั้งสองกลุ่ม มีความรู้ความเข้าใจในส่วนส่วนอำนาจและหน้าที่ของศาลปกครองอย่างถูกต้องในทุกข้อเหมือนกัน แต่หากพิจารณารายข้ออย่างละเอียด โดยเทียบกับค่าเฉลี่ยจะพบว่า ประชาชนที่เคยมาศาลปกครอง มีค่าเฉลี่ยการรับทราบที่ถูกต้องมากกว่า ประชาชนทั่วไปในทุกรายข้อ ซึ่งสรุปได้ว่า เป็นเพราะประชาชนที่เคยมาศาลปกครอง จำเป็นต้องศึกษาข้อมูลก่อนที่จะไปดำเนินการต่าง ๆ กับศาลปกครอง โดยอาจต้องศึกษาอย่างจริงจังจากสื่อต่าง ๆ จึงมีความรู้ความเข้าใจที่มากกว่า ในขณะที่ประชาชนทั่วไป ได้รับรู้โดยสื่อมวลชนเป็นผู้นำเสนอเป็นส่วนใหญ่ มิได้ศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติม จึงมีระดับการรับทราบที่ถูกต้องน้อยกว่าประชาชนที่เคยมาศาลปกครองในทุกรายข้อ

และจากการวิเคราะห์ในส่วนประชาชนทั่วไปจะพบว่า แม้จะรับทราบข้อเท็จจริงที่ถูกต้องในทุกรายข้อ แต่ค่าร้อยละในแต่ละรายข้อ ระหว่างทราบกับไม่ทราบ มีผลที่แตกต่างกันเพียงเล็กน้อยเกือบทุกรายข้อ แสดงให้เห็นว่า ระดับการรับทราบข้อเท็จจริงของประชาชนทั่วไป ระหว่างทราบกับไม่ทราบ มีความใกล้เคียงกันมาก นำไปสู่การสรุปได้ว่า การรับทราบของประชาชนทั่วไป แม้จะมีจำนวนผู้รับทราบมากกว่าก็ตาม แต่ยังไม่มากพอในการรับทราบ

ข้อเท็จจริงในส่วนนี้ เพราะประชาชนทั่วไปยังคงไม่ได้ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับศาลปกครองอย่างจริงจัง อันเนื่องมาจากทัศนคติที่คิดว่า ศาลปกครองเป็นเรื่องไกลตัว หรือค่อยศึกษาในภายหลังเมื่อมีเหตุที่ต้องเกี่ยวข้องด้วย

ตารางที่ 5.39

เปรียบเทียบค่าร้อยละของการรับทราบข้อเท็จจริงของประชาชนเกี่ยวกับ
ศาลปกครองในส่วนขั้นตอนของศาลปกครอง

การรับทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับศาลปกครอง ส่วนขั้นตอนของศาลปกครอง	ประชาชนทั่วไป	ประชาชนที่เคยมา ศาลปกครอง
	ตอบคำถามถูก ร้อยละ	ตอบคำถามถูก ร้อยละ
- การฟ้องคดีต่อศาลปกครอง ขอคำปรึกษาจาก เจ้าหน้าที่ ในการเขียนคำร้องได้	72.50	88.50
- การฟ้องคดีต่อศาลปกครอง ไม่ต้องมีทนายความได้	50.75	74.00
- การฟ้องคดีต่อศาลปกครอง ไม่มีค่าใช้จ่าย (ค่าธรรมเนียมศาล)	46.75	56.5
- ศาลปกครองให้บริการ ฟ้องศาลทางไปรษณีย์ได้	46.25	67.0
- การฟ้องคดีต่อศาลปกครอง ที่เกี่ยวกับการคุ้มครอง ประโยชน์สาธารณะ ไม่กำหนดระยะเวลา (อายุความ)	45.75	68.0

จากตารางที่ 5.39 พบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสองกลุ่มตัวอย่าง มีระดับการรับทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับศาลปกครอง ในส่วนขั้นตอนของศาลปกครองที่แตกต่างกันพอสมควร ทั้งในการรับทราบที่ถูกต้องและในการรับทราบที่ผิดหรือคลาดเคลื่อน

กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่ทั้งสองกลุ่ม มีการรับทราบข้อเท็จจริง โดยการตอบแบบสอบถามได้ถูกต้องเหมือนกันในเรื่อง การฟ้องคดีต่อศาลปกครอง ขอคำปรึกษาจากเจ้าหน้าที่ในการเขียนคำร้องได้ และ การฟ้องคดีต่อศาลปกครอง ไม่ต้องมีทนายความได้ แต่ในข้ออื่น ๆ ประชาชนที่เคยมา ศาลปกครอง ตอบได้ถูกต้องทุกรายข้อ

ในส่วนที่ตอบผิดหรือมีการรับทราบที่คลาดเคลื่อน คือ กลุ่มตัวอย่างประชาชนทั่วไปตอบผิดในเรื่อง ศาลปกครอง การฟ้องคดีต่อศาลปกครอง ไม่มีค่าใช้จ่าย, ศาลปกครองให้บริการฟ้องศาลทางไปรษณีย์ได้ และ การฟ้องคดีต่อศาลปกครอง ที่เกี่ยวกับการคุ้มครองประโยชน์สาธารณะ ไม่กำหนดระยะเวลา

อธิบายได้ว่า ในส่วนขั้นตอนของศาลปกครอง จะเป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการติดต่อกับศาลปกครองหรือวิธีการของศาลปกครอง ดังนั้น ประชาชนผู้เคยมาศาลปกครองย่อมต้องรับทราบในเรื่องดังกล่าว ในขณะที่ประชาชนทั่วไป ส่วนใหญ่ไม่เคยไปหรือใช้บริการศาลปกครอง ดังนั้น ย่อมไม่ทราบข้อเท็จจริงในเรื่องดังกล่าว ถือเป็นเรื่องปกติ

เปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ข้อมูล การรับรู้ของประชาชน ที่มีต่อภาพลักษณ์ของศาลปกครอง

ตารางที่ 5.40

เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและลำดับมากไปน้อย จำแนกตามการรับรู้ของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์ขององค์กร

ภาพลักษณ์ขององค์กร (Organization Image)			
ประชาชนทั่วไป	$\bar{X}$	ประชาชนที่เคยมา ศาลปกครอง	$\bar{X}$
- ศาลปกครองตัดสินคดีด้วยความยุติธรรม	3.843	- ศาลปกครองตัดสินคดีด้วยความยุติธรรม	3.975
- ศาลปกครองเป็นประโยชน์ต่อสังคมและส่วนรวม	3.843	- ศาลปกครองเป็นประโยชน์ต่อสังคมและส่วนรวม	3.965
- ศาลปกครองมีความโปร่งใสในการตัดสินคดี	3.758	- ศาลปกครองมีความโปร่งใสในการตัดสินคดี	3.980
- ศาลปกครองเป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวางในสังคม	3.735	- ศาลปกครองเป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวางในสังคม	3.785
- ศาลปกครองให้โอกาสกับคู่กรณีในการต่อสู้คดีอย่างเท่าเทียม	3.723	- ศาลปกครองให้โอกาสกับคู่กรณีในการต่อสู้คดีอย่างเท่าเทียม	3.940
- ศาลปกครองเป็นที่เชื่อถือของสังคม	3.718	- ศาลปกครองเป็นที่เชื่อถือของสังคม	3.895

ตารางที่ 5.40 (ต่อ)

ภาพลักษณ์ขององค์กร (Organization Image)			
ประชาชนทั่วไป	$\bar{X}$	ประชาชนที่เคยมา ศาลปกครอง	$\bar{X}$
- ศาลปกครองมีความเป็นอิสระในการตัดสินคดี	3.688	- ศาลปกครองมีความเป็นอิสระในการตัดสินคดี	3.970
- คดีที่ศาลปกครองตัดสิน ถือ เป็นบรรทัดฐานที่ดี ต่อคดีในอนาคต	3.553	- คดีที่ศาลปกครองตัดสิน ถือ เป็นบรรทัดฐานที่ดี ต่อคดีในอนาคต	3.775
- ศาลปกครองมีกระบวนการพิจารณาคดีที่รวดเร็ว	3.448	- ศาลปกครองมีกระบวนการพิจารณาคดีที่รวดเร็ว	3.550
- คดีที่ศาลปกครองตัดสิน ส่งผลให้บุคลากรในภาครัฐ กระทำผิดลดลง	3.418	- คดีที่ศาลปกครองตัดสิน ส่งผลให้บุคลากรในภาครัฐ กระทำผิดลดลง	3.725

จากข้อมูลในตารางที่ 5.40 พบว่า การรับรู้ของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์ขององค์กรในภาพรวม ประชาชนทั่วไป มีระดับการรับรู้ที่น้อยกว่าประชาชนที่เคยมาศาลปกครองในทุกข้อ

และจากการพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ในส่วนประชาชนทั่วไปจะรับรู้ในด้าน ศาลปกครองตัดสินคดีด้วยความยุติธรรม, ศาลปกครองเป็นประโยชน์ต่อสังคมและส่วนรวม และ ศาลปกครองมีความโปร่งใสในการตัดสินคดี มีค่าเฉลี่ยสูงสุดตามลำดับ ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุดตามลำดับ คือ คดีที่ศาลปกครองตัดสิน ส่งผลให้บุคลากรในภาครัฐ กระทำผิด ลดลง และ ศาลปกครองมีกระบวนการพิจารณาคดีที่รวดเร็ว

ในส่วนประชาชนที่เคยมาศาลปกครองจะรับรู้ในด้าน ศาลปกครองมีความโปร่งใสในการตัดสินคดี, ศาลปกครองตัดสินคดีด้วยความยุติธรรม และ ศาลปกครองมีความเป็นอิสระในการตัดสินคดี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ตามลำดับ ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุดตามลำดับ คือ ศาลปกครองมีกระบวนการพิจารณาคดีที่รวดเร็ว และ คดีที่ศาลปกครองตัดสิน ส่งผลให้บุคลากรในภาครัฐ กระทำผิดลดลง

จากการเปรียบเทียบรายข้อพบว่า ประชาชนทั่วไปมีระดับการรับรู้ที่น้อยกว่าประชาชนที่เคยมาศาลปกครองในทุกข้อ

ที่เป็นเช่นนี้ สามารถอธิบายได้ว่า การรับรู้ของประชาชนทั่วไป จะแตกต่างจากการรับรู้ของประชาชนที่เคยมาศาลปกครอง เนื่องด้วยประชาชนทั่วไปจะรับข่าวสารหรือรับรู้ศาลปกครองจากการนำเสนอข่าวสารของสื่อมวลชน ผ่านช่องทางสื่อต่าง ๆ ทั้ง โทรทัศน์ วิทยุ หรือหนังสือพิมพ์ ดังนั้น ประชาชนจะพิจารณาจากผลของคดีที่ศาลตัดสินเป็นสำคัญ และเมื่อผลของคดีที่ตัดสิน ประชาชนส่วนใหญ่รับรู้ว่าเป็นคดีพิพาทระหว่างประชาชนกับหน่วยงานรัฐ อาจไม่มีการนำเสนอถึงกระบวนการ ขั้นตอน และความโปร่งใสในการพิจารณา เมื่อคดีถึงที่สุด ประชาชนทั่วไปจึงรับรู้เพียงว่า ศาลปกครองตัดสินด้วยความยุติธรรมและเป็นประโยชน์ต่อสังคม

ต่างจากการรับรู้ของประชาชนที่เคยมาศาลปกครอง เพราะประชาชนกลุ่มดังกล่าวส่วนใหญ่มาศาลปกครองในเรื่องเกี่ยวกับกรณีพิพาทฟ้องร้อง ดังนั้น ประชาชนกลุ่มนี้จึงได้สัมผัสกับกระบวนการและขั้นตอนของศาลปกครองอย่างลึกซึ้ง เกิดการปฏิสัมพันธ์กันระหว่าง ผู้ฟ้อง ผู้ถูกฟ้องและผู้พิจารณาคดี ตามขั้นตอนและกระบวนการในทางคดีทั้งหมด จนนำไปสู่การรับรู้และเข้าใจในภาพรวมของระบบ เมื่อเป็นเช่นนี้ ประชาชนที่เคยมาศาลปกครอง จึงรู้ว่า ศาลปกครองมีความโปร่งใสในการตัดสินคดี มากที่สุด และรู้ว่า ศาลปกครองตัดสินคดีด้วยความยุติธรรม, ศาลปกครองมีความเป็นอิสระในการตัดสินคดี, ศาลปกครองเป็นประโยชน์ต่อสังคมและส่วนรวม และศาลปกครองให้ออกาสกับคู่กรณีในการต่อสู้คดีอย่างเท่าเทียม ในระดับมากตามลำดับ และมีการรับรู้มากกว่าประชาชนทั่วไปในทุกรายชื่อ

ในส่วนระดับการรับรู้ที่ได้ค่าเฉลี่ยต่ำสุดสองอันดับสุดท้าย มีระดับความรู้ที่ตรงกันของประชาชนกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่ม คือเรื่อง ศาลปกครองมีกระบวนการพิจารณาคดีที่รวดเร็ว และคดีที่ศาลปกครองตัดสิน ส่งผลให้บุคลากรในภาครัฐ กระทำผิดพลาด ที่เป็นเช่นนี้ แม้ว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มจะมีบริบทที่แตกต่างกัน กล่าวคือ ประชาชนทั่วไปจะรับรู้จากสื่อมวลชนในช่องทางสื่อต่าง ๆ ในขณะที่ประชาชนที่เคยมาศาลปกครองจะรับรู้จากการสัมผัสโดยตรง คือเป็นผู้ฟ้องคดีที่เข้าสู่กระบวนการพิจารณาของศาลปกครอง แต่ทั้งสองกลุ่มกลับมีความเห็นร่วมกัน เนื่องจากคดีที่เข้าสู่กระบวนการพิจารณาแต่ละคดี ใช้เวลาไม่ต่ำกว่า 2-6 ปี ทั้งประชาชนทั่วไปที่เป็นผู้รับรู้ และ ประชาชนผู้มาฟ้องศาลปกครองจะได้สัมผัสโดยตรง ต่างก็รู้ว่าในแต่ละคดีมีความล่าช้าเพียงใด จนนำไปสู่ทัศนคติในเชิงลบที่มีต่อภาพลักษณ์ศาลปกครองในด้านระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณาคดี

ตารางที่ 5.41

เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและลำดับมากไปน้อย จำแนกตามการรับรู้ของประชาชน
ที่มีต่อภาพลักษณ์เกี่ยวกับการสื่อสาร

ภาพลักษณ์เกี่ยวกับการสื่อสาร (Communication Image)			
ประชาชนทั่วไป	$\bar{X}$	ประชาชนที่เคยมา ศาลปกครอง	$\bar{X}$
- การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของศาลปกครอง เป็นประโยชน์ต่อประชาชน และสังคม	3.783	- การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของศาลปกครอง เป็นประโยชน์ต่อประชาชน และสังคม	3.820
- การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของศาลปกครอง ทำให้ประชาชน มีความรู้ความเข้าใจต่อศาลปกครอง และการบริการของศาล ปกครองดีขึ้น	3.733	- การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของศาลปกครอง ทำให้ประชาชน มีความรู้ความเข้าใจต่อศาลปกครอง และการบริการของศาล ปกครองดีขึ้น	3.840
- การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของศาลปกครอง ทำให้ประชาชน มีความรู้ในเรื่องสิทธิเสรีภาพของตนเองมากขึ้น	3.688	- การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของศาลปกครอง ทำให้ประชาชน มีความรู้ในเรื่องสิทธิเสรีภาพของตนเองมากขึ้น	3.805
- สื่อกิจกรรมของศาลปกครอง มีความเหมาะสม เป็นประโยชน์ต่อประชาชน	3.668	- สื่อกิจกรรมของศาลปกครอง มีความเหมาะสม เป็นประโยชน์ต่อประชาชน	3.815
- การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของศาลปกครอง ทำให้บุคลากรใน ภาครัฐ เข้าใจในหน้าที่ของตนดีขึ้น	3.630	- การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของศาลปกครอง ทำให้บุคลากรใน ภาครัฐ เข้าใจในหน้าที่ของตนดีขึ้น	3.835
- กระบวนการสื่อสาร และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของศาลปกครอง มีเนื้อหาเหมาะสม	3.625	- กระบวนการสื่อสาร และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ของศาล ปกครอง มีเนื้อหาเหมาะสม	3.775

ตารางที่ 5.41 (ต่อ)

ภาพลักษณ์เกี่ยวกับการสื่อสาร (Communication Image)			
ประชาชนทั่วไป	$\bar{X}$	ประชาชนที่เคยมา ศาลปกครอง	$\bar{X}$
- ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของศาลปกครองได้อย่างสะดวก และหลากหลายช่องทาง	3.503	- ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของศาลปกครองได้อย่างสะดวก และ หลากหลายช่องทาง	3.765
- ช่องทางในการยื่นเรื่องร้องทุกข์ สะดวก ไม่ซับซ้อน	3.465	- ช่องทางในการยื่นเรื่องร้องทุกข์ สะดวก ไม่ซับซ้อน	3.850

จากข้อมูลในตารางที่ 5.41 พบว่า การรับรู้ของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์เกี่ยวกับการสื่อสาร ในภาพรวม ประชาชนทั่วไป มีระดับการรับรู้ที่น้อยกว่าประชาชนที่เคยมาศาลปกครองในทุกหัวข้อ

และจากการพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ในส่วนประชาชนทั่วไปจะรับรู้ในด้านการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของศาลปกครอง เป็นประโยชน์ต่อ ประชาชน และสังคม และทำให้ประชาชน มีความรู้ความเข้าใจต่อศาลปกครอง โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดตามลำดับ ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ช่องทางในการยื่นเรื่องร้องทุกข์ สะดวก ไม่ซับซ้อน

ในส่วนประชาชนที่เคยมาศาลปกครองจะรับรู้ในด้าน ช่องทางในการยื่นเรื่องร้องทุกข์ สะดวก ไม่ซับซ้อน และการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของศาลปกครอง ทำให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจต่อศาลปกครอง และการบริการของศาลปกครองดีขึ้น มีค่าเฉลี่ยสูงสุดตามลำดับ ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของศาลปกครองได้อย่างสะดวก และ หลากหลายช่องทาง

อภิปรายผลได้ว่า การรับรู้ของประชาชนทั่วไป มากที่สุดในลำดับแรก คือ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของศาลปกครอง เป็นประโยชน์ต่อประชาชนและสังคม ซึ่งผลของการประชาสัมพันธ์ข้อมูลของศาลปกครอง ไม่ว่าจะจากศาลปกครองเอง หรือจากช่องทางอื่นของสื่อมวลชน ก็ส่งผลให้ประชาชนรับรู้ ว่า ศาลปกครองเป็นประโยชน์ต่อสังคม ถือว่าศาลปกครองประสบความสำเร็จในด้านการสร้างการรับรู้และภาพลักษณ์แก่สังคมและประชาชน

เป็นที่น่าสังเกตว่า การรับรู้ในลำดับน้อยที่สุด ของประชาชนทั่วไป จะตรงกันข้ามกับการรับรู้ของประชาชนที่เคยมาศาลปกครองอย่างสิ้นเชิง เนื่องด้วยประชาชนทั่วไปจะรับรู้

ช่องทางในการยื่นเรื่องร้องทุกข์ สะดวก ไม่ซับซ้อน น้อยที่สุด แต่ในทางตรงกันข้าม ประชาชนที่เคยมาศาลปกครองจะรับรู้ ว่า ช่องทางในการยื่นเรื่องร้องทุกข์ สะดวก ไม่ซับซ้อน มากที่สุด ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า ประชาชนทั่วไปไม่เคยไปใช้บริการศาลปกครอง และมีวัฒนธรรมสังคม หรือทัศนคติที่ถูกปลูกฝังมาว่า เรื่องเกี่ยวกับหน่วยงานราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก ยิ่งเรื่องเกี่ยวกับศาลด้วยแล้วยิ่งยุ่งยากมากที่สุด เพราะมีทั้งข้อกฎหมาย ข้อพิพาท คดีความ บทลงโทษ ฯลฯ ทำให้ประชาชนที่ไม่เคยได้ใช้บริการศาลจึงมีแนวความคิดตามวัฒนธรรมทางสังคมแบบดั้งเดิม แต่ประชาชนที่เคยมาศาลปกครองหรือใช้บริการศาลปกครอง เมื่อได้สัมผัสกระบวนการต่าง ๆ จึงรับรู้ได้ว่า ช่องทางในการยื่นเรื่องร้องทุกข์ สะดวก ไม่ซับซ้อน เพราะฟ้องศาลทางไปรษณีย์ได้ ไม่ต้องมาสืบพยานก็ได้ แต่งตั้งหรือมอบอำนาจบุคคลอื่นมากระทำแทนก็ได้ ฯลฯ จึงเข้าใจถึงกระบวนการและรับรู้ในทิศทางตรงกันข้ามกับประชาชนทั่วไปอย่างสิ้นเชิง

ตารางที่ 5.42

เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและลำดับมากไปน้อย จำแนกตามการรับรู้ของประชาชน
ที่มีต่อการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารของศาลปกครองผ่านสื่อ
หรือช่องทางต่าง ๆ มีความเหมาะสม

การเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารของศาลปกครองผ่านสื่อ หรือช่องทางต่าง ๆ มีความเหมาะสม			
ประชาชนทั่วไป	$\bar{X}$	ประชาชนที่เคยมา ศาลปกครอง	$\bar{X}$
- การใช้สื่อ โทรทัศน์	3.920	- การใช้สื่อ โทรทัศน์	3.760
- การใช้สื่อ หนังสือพิมพ์	3.763	- การใช้สื่อ หนังสือพิมพ์	3.770
- การใช้สื่อ เว็บไซต์ ของศาลปกครอง (www.admincourt.go.th)	3.760	- การใช้สื่อ เว็บไซต์ ของศาลปกครอง (www.admincourt.go.th)	4.120
- การใช้สื่อ วิทยุ	3.703	- การใช้สื่อ วิทยุ	3.680
- การใช้สื่อ กิจกรรม (เช่น ค่ายเยาวชน ศาลปกครองพบประชาชน ศาลปกครองพบสื่อมวลชน)	3.675	- การใช้สื่อ กิจกรรม (เช่น ค่ายเยาวชน ศาลปกครองพบประชาชน ศาลปกครองพบสื่อมวลชน)	3.920
- การใช้สื่อ ป้ายประชาสัมพันธ์ ของศาลปกครอง	3.595	- การใช้สื่อ ป้ายประชาสัมพันธ์ ของศาลปกครอง	3.825

ตารางที่ 5.42 (ต่อ)

การเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารของศาลปกครองผ่านสื่อ หรือช่องทางต่าง ๆ มีความเหมาะสม			
ประชาชนทั่วไป	$\bar{X}$	ประชาชนที่เคยมา ศาลปกครอง	$\bar{X}$
- การใช้สื่อ วารสาร เอกสาร ของศาลปกครอง	3.583	- การใช้สื่อ วารสาร เอกสาร ของศาลปกครอง	3.770
- การใช้สื่อ หนังสือ หรือ หนังสือการ์ตูน ของศาลปกครอง	3.540	- การใช้สื่อ หนังสือ หรือ หนังสือการ์ตูน ของศาลปกครอง	3.715
- การใช้สื่อ แผ่นพับ ใบปลิว ของศาลปกครอง	3.498	- การใช้สื่อ แผ่นพับ ใบปลิว ของศาลปกครอง	3.735

จากข้อมูลในตารางที่ 5.42 พบว่า การรับรู้ของประชาชน ที่มีต่อการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารของศาลปกครองผ่านสื่อ หรือช่องทางต่าง ๆ มีความเหมาะสม ในภาพรวม ประชาชนทั่วไป มีระดับการรับรู้ที่น้อยกว่าประชาชนที่เคยมาศาลปกครองเกือบทุกรายข้อ ยกเว้น การใช้สื่อโทรทัศน์และวิทยุ

และจากการพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ในส่วนประชาชนทั่วไปจะรับรู้ในด้าน การใช้สื่อ โทรทัศน์, การใช้สื่อ หนังสือพิมพ์ และ การใช้สื่อ เว็บไซต์ ของศาลปกครอง โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดตามลำดับ ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุดตามลำดับ คือ การใช้สื่อ แผ่นพับ ใบปลิว ของศาลปกครอง, การใช้สื่อ หนังสือ หรือหนังสือการ์ตูน ของศาลปกครอง และ การใช้สื่อ วารสาร เอกสาร ของศาลปกครอง

ในส่วนประชาชนที่เคยมา ศาลปกครองจะรับรู้ในด้าน การใช้สื่อ เว็บไซต์ ของศาลปกครอง, การใช้สื่อ กิจกรรม และ การใช้สื่อ ป้ายประชาสัมพันธ์โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดตามลำดับ ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุดตามลำดับ คือ การใช้สื่อ วิทยุ, การใช้สื่อ หนังสือ หรือหนังสือการ์ตูน, การใช้สื่อ แผ่นพับ ใบปลิว

จากผลวิจัยสามารถอภิปรายได้ว่า การรับรู้ของประชาชนทั่วไป มากที่สุดใน 3 อันดับแรก คือ การใช้สื่อ โทรทัศน์, การใช้สื่อ หนังสือพิมพ์ และ การใช้สื่อเว็บไซต์ของศาลปกครอง ซึ่งเกิดมาจากการที่สื่อมวลชนต้องการนำเสนอข่าวที่อยู่ในความสนใจของกระแสสังคมให้แก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมาย ทั้งจากช่องทางโทรทัศน์และหนังสือพิมพ์ แม้ศาลปกครองจะใช้ช่องทางดังกล่าวน้อย แต่ปัจจุบันเป็นยุคแห่งข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยี การรับรู้ของประชาชนเป็นไป

อย่างทั่วถึงจากช่องทางที่หลากหลาย โดยเฉพาะช่องทางสื่อใหม่ที่กำลังเป็นที่นิยมของประชาชนทุกระดับชั้นในปัจจุบัน โดยมีอัตราส่วนเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ

แต่การรับรู้ของประชาชนที่เคยมาศาลปกครอง ไม่ได้รับรู้จากสื่อจากโทรทัศน์และหนังสือพิมพ์ เป็นลำดับสำคัญ ส่วนใหญ่เป็นการรับรู้จาก สื่อเว็บไซต์ของศาลปกครอง สื่อกิจกรรม และป้ายประชาสัมพันธ์ศาลปกครอง สะท้อนให้เห็นว่าประชาชนกลุ่มนี้ ศึกษาข้อมูลจากเว็บไซต์ก่อนมาศาลปกครอง และเมื่อมาแล้วก็เกิดการรับรู้จากกิจกรรม และป้ายประชาสัมพันธ์ของศาลปกครอง เพราะเป็นผู้ที่ต้องมาใช้บริการเช่นการฟ้องคดี จึงต้องมีการศึกษา เตรียมความพร้อมเบื้องต้นมาก่อน

แต่เป็นที่สังเกตว่า การรับรู้ของประชาชนทั้งสองกลุ่มในสามลำดับแรก มีสื่อที่ตรงกัน คือ การรับรู้จากสื่อใหม่ผ่านช่องทางสื่อเว็บไซต์ของศาลปกครอง แม้จะเป็นผู้ที่ไม่เคยมาศาลปกครอง ไม่เคยข้อเกี่ยว ไม่มีความสนใจ หรือเป็นผู้ที่เคยมาศาลปกครอง หรือใช้บริการศาลปกครอง ต่างมีการรับรู้ในสื่อเว็บไซต์ศาลปกครองร่วมกัน สะท้อนให้เห็นว่าประชาชนส่วนใหญ่โดยรวม เข้าสู่กระแสสังคมการสื่อสารสมัยใหม่ ประชาชนมีความรู้มากขึ้น และใช้ช่องทางสื่อใหม่ที่ สะดวก รวดเร็วและเข้าถึงได้ง่ายตลอดเวลาที่ตนเองต้องการ และสามารถควบคุมเวลาในการเข้าถึงสื่อที่ต้องการได้ด้วยตนเอง ต่างจากสื่อโทรทัศน์ วิทยุ หรือหนังสือพิมพ์ที่ถูกกำหนดข้อมูลและระยะเวลาการเผยแพร่โดยผู้ส่งสาร มิใช่ผู้รับสาร ด้วยเหตุนี้ ประชาชนทั้งสองกลุ่มจึงรับรู้ศาลปกครองจากเทคโนโลยีการสื่อสารผ่านสื่อใหม่ คือเว็บไซต์ศาลปกครองเหมือนกัน และเป็น การเติบโตแบบก้าวกระโดด ในยุคเทคโนโลยีและข้อมูลข่าวสาร รวมทั้งมีผู้ใช้บริการเพื่อเข้าถึงข้อมูลอย่างแพร่หลายและมากมายในปัจจุบัน

ในการรับรู้จากค่าเฉลี่ยที่ต่ำสุดสามลำดับสุดท้าย พบว่า ประชากรทั้งสองกลุ่ม ตัวอย่าง มีการรับรู้ไปในทิศทางเดียวกัน คือ การรับรู้จากสื่อสิ่งพิมพ์ที่ศาลปกครองจัดทำขึ้นเพื่อเผยแพร่แก่ประชาชนในรูปแบบ หนังสือ วารสาร เอกสาร หนังสือการ์ตูน แผ่นพับและใบปลิว เพราะสื่อดังกล่าว วางแจกจ่ายไว้บริเวณศาลปกครองเท่านั้น ประชาชนทั่วไปที่ไม่ได้มาศาลปกครอง ก็ไม่สามารถรับหรือเข้าถึงได้ ส่วนประชาชนที่มาศาลปกครอง ก็ศึกษาจากสื่ออื่น ๆ มาแล้ว จึงไม่มีความสนใจ ทำให้สื่อสิ่งพิมพ์ของศาลปกครอง ยังไม่เป็นที่รับรู้มากนักเมื่อเทียบกับสื่ออื่น ๆ

สรุปผลการวิจัย และอภิปรายผล จากผลการวิจัย

สรุปและอภิปรายผลโดยรวม จากผลการวิจัยพบว่า การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชน รู้จักศาลปกครอง ทั้งจากศาลปกครองเองและจากสื่อมวลชน โดยภาพรวมถือว่าประสบความสำเร็จ ตามวัตถุประสงค์ เพราะประชาชนส่วนใหญ่รู้จักศาลปกครอง แต่หากวิเคราะห์ในเชิงลึกกลับพบว่า แม้ประชาชนจะรู้จักศาลปกครอง แต่การรับรู้ในด้านต่าง ๆ เกี่ยวกับศาลปกครอง ประชาชนส่วนใหญ่ ยังคงไม่สามารถรับรู้ได้อย่างครบถ้วน ตามนโยบายและแผนยุทธศาสตร์ที่ศาลปกครองกำหนดไว้ในแผนการประชาสัมพันธ์ของศาลปกครอง รวมถึงข้อมูลที่ศาลปกครองต้องการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ ในเรื่องเกี่ยวกับ ข้อมูลของศาลปกครอง บทบาท อำนาจและหน้าที่ของศาลปกครอง สิทธิ เสรีภาพและหน้าที่ของประชาชน กระบวนการฟ้องร้อง กระบวนการพิจารณาคดี และอื่น ๆ ก็มีประสิทธิภาพพอประมาณ และกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ของศาลปกครอง ผ่านช่องทางสื่อที่หลากหลาย ก็ยังคงไม่ประสบความสำเร็จ และยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร เนื่องจากการกำหนดกระบวนการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ ยังไม่ตรงตามกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ที่ต้องใช้สื่อโทรทัศน์และวิทยุเป็นสื่อหลัก

แต่ในด้านภาพลักษณ์ของศาลปกครองในด้านต่าง ๆ พบว่า ในส่วนนี้ ศาลปกครอง สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประชาชนรับรู้และรู้สึกพึงพอใจต่อภาพลักษณ์ของศาลปกครองในด้านต่าง ๆ อาทิเช่น ประชาชนรับรู้ที่ ศาลปกครองมีประโยชน์ต่อสังคมและประชาชน ตัดสินคดีด้วยความยุติธรรม ผู้พิจารณาคดีมีความรู้ความสามารถ น่าเชื่อถือ ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า ตลอด 13 ปีที่ผ่านมา แม้ศาลปกครองจะพยายามสื่อประชาสัมพันธ์ให้ครบทุกองค์ประกอบ แต่การที่ศาลปกครองเป็นองค์กรที่ทำประโยชน์เพื่อส่วนรวม ก็สะท้อนให้ประชาชนได้รับรู้ถึงภาพลักษณ์ที่ศาลปกครองเป็นผู้มาช่วยเหลือประชาชนในกรณีที่ถูกละเมิดสิทธิ นำไปสู่ทัศนคติที่ว่า องค์กรศาลปกครองเป็นประโยชน์ต่อประชาชน สังคมและประเทศชาติ

นอกจากนี้ยังได้ข้อค้นพบที่น่าสนใจว่า องค์กรศาลปกครอง มีความแตกต่างจากองค์กรอื่น ๆ เป็นอย่างมาก โดยปกติทั่วไป องค์กรต่าง ๆ มักประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์ทั้งด้านองค์กร การบริหาร และการบริการ ให้ประชาชนส่วนใหญ่หรือกลุ่มเป้าหมายรับทราบ ว่า องค์กรของตนนั้นมีบริการที่ดี จนอาจถึงขั้นประชาสัมพันธ์เกินจริง แต่เมื่อผู้ใช้บริการได้ไปสัมผัสตรงหรือใช้บริการจริง ส่วนใหญ่มักมีทัศนคติที่รับรู้ ว่า การบริการที่ได้รับต่ำกว่าความคาดหวัง อันเนื่องมาจากการสื่อสารหรือการประชาสัมพันธ์ที่ออกมาเกินความจริงอยู่เสมอ แต่ในทางตรงกันข้าม ผลวิจัยของศาลปกครองพบว่า ประชาชนที่มาศาลปกครอง มีการรับรู้ ทัศนคติและพึงพอใจมากกว่าประชาชนทั่วไป แสดงให้เห็นว่า การประชาสัมพันธ์ของศาลปกครองยังไม่ครอบคลุมหรือ

เข้าถึงประชาชนส่วนใหญ่เท่าที่ควร เพราะประชาชนทั่วไปมีทัศนคติและการรับรู้ด้านภาพลักษณ์ของศาลปกครองน้อยกว่า ประชาชนผู้เคยไปศาลปกครอง หมายความว่า หากได้ไปศาลปกครอง จึงจะเกิดการรับรู้หรือมีทัศนคติที่ดีมากกว่าการที่ไม่เคยไป