



## บทสรุปผู้บริหาร

โครงการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชน  
ต่อการอำนวยความสะดวกของศาลปกครอง  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

โดย

สำนักงานศูนย์วิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

## บทสรุปผู้บริหาร (Executive Summary)

คณะกรรมการบริหารศาลปกครอง (ก.บ.ศป.) มีมติเห็นชอบในหลักการของ (ร่าง) กรอบแนวทางการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการอำนวยความสะดวกของศาลปกครอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ทั้งนี้ สำนักงานศาลปกครองได้จัดจ้างสำนักงานศูนย์วิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เป็นที่ปรึกษาดำเนินการสำรวจ และโดยที่แผนแม่บทศาลปกครอง ระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) ได้กำหนดตัวชี้วัดสะท้อนผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานของศาลปกครอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ซึ่งต้องดำเนินการสำรวจข้อมูลจากบุคคลภายนอก จำนวน ๔ ตัวชี้วัด ได้แก่ (๑) ตัวชี้วัด “ร้อยละของประชาชนที่มีความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกของศาลปกครอง” (ตัวชี้วัดเป้าประสงค์หลัก) เป้าหมายร้อยละ ๙๐ (ผลปี ๒๕๖๒ = ร้อยละ ๘๘.๐๕) (๒) ตัวชี้วัด “ร้อยละของประชาชนที่มีความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครอง” (ตัวชี้วัดแผนแม่บทด้านที่ ๑ การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการคดีปกครอง) เป้าหมายร้อยละ ๗๔ (ผลปี ๒๕๖๒ = ร้อยละ ๘๘.๙๙) (๓) ตัวชี้วัด “ร้อยละของประชาชนที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่และการอำนวยความสะดวกของศาลปกครอง” (ตัวชี้วัดแผนแม่บทด้านที่ ๒ การเสริมสร้างธรรมาภิบาลในสังคม) เป้าหมายร้อยละ ๘๐ (ผลปี ๒๕๖๒ = ร้อยละ ๘๔.๓๗) และ (๔) ตัวชี้วัด “ร้อยละของประชาชนผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศาลปกครอง” (ตัวชี้วัดแผนแม่บทด้านที่ ๔ การพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์กรสู่ความเป็นเลิศ) เป้าหมายร้อยละ ๘๐ (ผลปี ๒๕๖๒ = ร้อยละ ๙๗.๔๒) ดังนั้น การสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการอำนวยความสะดวกของศาลปกครอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ จึงได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามตัวชี้วัดดังกล่าวในคราวเดียวกัน เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด และการใช้จ่ายงบประมาณเป็นไปอย่างคุ้มค่า

โครงการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการอำนวยความสะดวกของศาลปกครอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มีวัตถุประสงค์ ๗ ประการ ได้แก่ (๑) เพื่อศึกษาระดับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการอำนวยความสะดวกของศาลปกครอง และความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครอง (๒) เพื่อศึกษาความรู้ ความเข้าใจ ของประชาชนเกี่ยวกับบทบาท โครงสร้าง อำนาจศาล และเขตอำนาจศาล รวมทั้งการดำเนินงานในมิติต่าง ๆ ของศาลปกครอง (๓) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ที่เคยใช้บริการศาลปกครอง (๔) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความเชื่อมั่น ความรู้ ความเข้าใจ และความพึงพอใจของประชาชนต่อการอำนวยความสะดวกของศาลปกครอง (๕) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความเชื่อมั่น ความรู้ความเข้าใจ และความพึงพอใจของประชาชนต่อการอำนวยความสะดวกของศาลปกครอง (๖) เพื่อศึกษาความคิดเห็น และความคาดหวังของนักวิชาการ ผู้ทรงคุณวุฒิ กลุ่มตัวแทนเจ้าหน้าที่ภาครัฐ หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม กลุ่มผู้นำเอกชนหรือภาคธุรกิจ องค์กรพัฒนาเอกชน (NGOs) ต่อการดำเนินงานของศาลปกครอง และ (๗) เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะตามหลักการการวิจัยสถาบัน (Institutional Research) ในการนำผลวิจัยไปประยุกต์ใช้ประกอบการวางแผน การกำหนดนโยบาย และแนวทางการบริหารจัดการ เพื่อเพิ่มและ/หรือธำรงรักษาความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการอำนวยความสะดวกของศาลปกครอง

การสำรวจครั้งนี้ ดำเนินการ ๒ รูปแบบ ประกอบด้วย การสำรวจเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถาม และการสำรวจเชิงคุณภาพ โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) และการสนทนากลุ่ม (Focus Group) สำนักงานศูนย์วิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ได้ดำเนินการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการอำนวยความสะดวกของศาลปกครอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ระหว่าง

วันที่ ๓ ธันวาคม ๒๕๖๔ - วันที่ ๓๑ มกราคม ๒๕๖๕ ผลการวิเคราะห์จำแนกเป็น ๓ ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ ๑ ผลการศึกษาเชิงปริมาณ ส่วนที่ ๒ ผลการศึกษาเชิงคุณภาพ และส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะของคณะผู้วิจัย สรุปสาระสำคัญ ดังนี้

### ส่วนที่ ๑ ผลการศึกษาเชิงปริมาณ

การศึกษาเชิงปริมาณใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการสำรวจ โดยมีโครงสร้างคำถาม ๕ ส่วน ได้แก่ (๑) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับศาลปกครอง (๒) ความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกของศาลปกครองและด้านการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อม (๓) ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาท โครงสร้าง อำนาจศาล และเขตอำนาจศาล รวมทั้งการดำเนินงานในมิติต่าง ๆ ของศาลปกครอง (๔) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศาลปกครอง (๕) ข้อเสนอแนะและความคาดหวังในการอำนวยความสะดวกของศาลปกครอง ซึ่งมีการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นก่อนนำไปใช้ในการสำรวจ แบบสอบถามผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิ และนำไปทดสอบความเชื่อถือได้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๓๐ คน และวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (reliability) แบบ Cronbach's alpha ด้วยโปรแกรม SPSS โดยกำหนดให้ได้ค่าความเชื่อมั่นไม่ต่ำกว่า ๐.๙ ซึ่งผลการวิเคราะห์ปรากฏว่าค่าความเชื่อมั่นเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด ทั้งนี้การสำรวจดำเนินการในรูปแบบออนไลน์ โดยมีกลุ่มเป้าหมายในการสำรวจทั้งหมด ๓,๕๐๐ คน จำแนกเป็น ๒ กลุ่ม คือ กลุ่มที่เคยใช้บริการศาลปกครอง เป้าหมาย ๒,๒๕๐ คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบจากฐานข้อมูลทะเบียนรายชื่อผู้เคยใช้บริการศาลปกครองระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๒ - สิงหาคม ๒๕๖๔ และกลุ่มที่ไม่เคยใช้บริการ เป้าหมาย ๑,๒๕๐ คน ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบโควตาจากฐานข้อมูลประชากรของกรมการปกครองในจังหวัดที่มีศาลปกครองเปิดทำการและจังหวัดที่มีปริมาณคดีปกครองสูงสุดในเขตอำนาจศาลของศาลปกครองชั้นต้นแต่ละแห่ง ซึ่งไม่ใช่จังหวัดที่เป็นที่ตั้งของศาลปกครองชั้นต้นแห่งนั้น สรุปสาระสำคัญของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

๑. สรุปภาพรวมผลการสำรวจตามตัวชี้วัดแผนแม่บทศาลปกครองฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ จำนวน ๔ ตัวชี้วัด มีตัวชี้วัดที่บรรลุเป้าหมาย จำนวน ๔ ตัวชี้วัด ดังนี้ (๑) ร้อยละของประชาชนที่มีความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกของศาลปกครอง เท่ากับ ร้อยละ ๙๐.๓๗ (บรรลุเป้าหมาย) (๒) ร้อยละของประชาชนที่มีความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครอง เท่ากับ ร้อยละ ๘๙.๔๐ (บรรลุเป้าหมาย) (๓) ร้อยละของประชาชนที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่และการอำนวยความสะดวกของศาลปกครอง เท่ากับ ร้อยละ ๘๘.๗๓ (บรรลุเป้าหมาย) และ (๔) ร้อยละของประชาชนผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศาลปกครอง เท่ากับ ร้อยละ ๙๐.๘๒ (บรรลุเป้าหมาย)

๒. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน ๖,๐๐๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗๒ ของจำนวนกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด (เป้าหมาย ๓,๕๐๐ คน) โดยกลุ่มที่เคยใช้บริการศาลปกครองมีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๒,๔๕๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๙ ของจำนวนกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด (เป้าหมาย ๒,๒๕๐ คน) และกลุ่มที่ไม่เคยใช้บริการมีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓,๕๔๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘๔ ของจำนวนกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด (เป้าหมาย ๑,๒๕๐ คน) ในภาพรวมส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง ๒๑ - ๓๐ ปี ๓๑ - ๔๐ ปี และ ๔๑ - ๕๐ ปี ในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน โดยกลุ่มที่เคยใช้บริการศาลปกครองส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ

ระหว่าง ๓๑ - ๔๐ ปี และ ๔๑ - ๕๐ ปี ในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน และกลุ่มที่ไม่เคยใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุในช่วงอายุ ๒๑ - ๓๐ ปี และ ๓๑ - ๔๐ ปี ในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน ด้านระดับการศึกษาและอาชีพ พบว่า ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมากกว่าครึ่งหนึ่ง จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ/ลูกจ้าง/พนักงานส่วนท้องถิ่น สำหรับกลุ่มที่เคยใช้บริการศาลปกครอง มากกว่าครึ่งหนึ่ง จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี เป็นข้าราชการ/ลูกจ้าง/พนักงานส่วนท้องถิ่นเช่นเดียวกัน และกลุ่มที่ไม่เคยใช้บริการ ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี และเป็นข้าราชการ/ลูกจ้าง/พนักงานของรัฐส่วนภูมิภาค สำหรับที่พักอาศัยของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในเขตพื้นที่ศาลปกครองกลาง โดยเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานครและนนทบุรี เช่นเดียวกับในกลุ่มที่เคยใช้บริการและกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยใช้บริการ

**การใช้บริการด้านคดี** พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการศาลปกครอง เคยติดต่อศาลปกครองกลางมากที่สุด โดยส่วนใหญ่เคยใช้บริการคดีในฐานะผู้รับมอบอำนาจ ผู้ถูกฟ้องคดี และผู้ฟ้องคดี ตามลำดับ โดยประเภทเรื่องที่เป็นคู่กรณีในคดี ๓ ลำดับแรก ได้แก่ การละเมิดและรับผิดชอบอื่น การบริหารงานบุคคล วินัย และการพัสดุ สัญญาทางปกครอง ในส่วนของผลการพิจารณาพิพากษาคดีที่ผ่านมาของกลุ่มตัวอย่างนั้น ส่วนใหญ่อยู่ในระหว่างพิจารณาคดี สำหรับการใช้บริการอื่นที่ไม่ใช่การฟ้องคดี ส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับการขอคัดสำเนา

**การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับศาลปกครอง** พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากเว็บไซต์ศาลปกครองมากที่สุด รองลงมาคือสื่อสิ่งพิมพ์ของศาลปกครองและสื่อสังคมออนไลน์ (เฟซบุ๊ก ยูทูบ ไลน์) กลุ่มผู้ที่เคยใช้บริการก็มีลักษณะเช่นเดียวกัน ในขณะที่กลุ่มที่ไม่เคยใช้บริการมีการรับรู้ข่าวสารแตกต่างออกไป กล่าวคือ รับรู้จากสื่อสังคมออนไลน์ (เฟซบุ๊ก ยูทูบ ไลน์) มากที่สุด รองลงมา คือ โทรทัศน์ และเว็บไซต์ศาลปกครอง ([www.admincourt.go.th](http://www.admincourt.go.th))

**ประเภทของข้อมูลข่าวสารที่กลุ่มตัวอย่างสนใจติดตามหรือต้องการสืบค้นเกี่ยวกับศาลปกครอง** พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งกลุ่มที่เคยใช้บริการและกลุ่มที่ไม่เคยใช้บริการ สนใจติดตามหรือต้องการสืบค้นเกี่ยวกับศาลปกครองมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ สารระนำรู้เกี่ยวกับกฎหมายปกครอง สรุปผลคดีปกครองที่น่าสนใจ และผลการพิจารณาพิพากษาคดี

**ผลการสำรวจตามวัตถุประสงค์ข้อที่ ๑ ระดับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการอำนวยความสะดวกของศาลปกครอง และความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครอง**

ผลการสำรวจตามวัตถุประสงค์ข้อที่ ๑ สรุปสาระสำคัญโดยแบ่งเป็น ๓ ส่วน ได้แก่ การสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการอำนวยความสะดวกของศาลปกครอง การสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครอง และข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการสร้างความเชื่อมั่นในศาลปกครอง ดังนี้

**ส่วนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการอำนวยความสะดวกของศาลปกครอง**

การสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการอำนวยความสะดวกของศาลปกครองเป็นการสอบถาม ๖ ประเด็น ๒๐ ข้อคำถาม ได้แก่ ๑) ด้านความยุติธรรม เทียงตรง เป็นอิสระ ๖ ข้อคำถาม ๒) ด้านความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ๓ ข้อคำถาม ๓) ด้านความคุ้มค่า ไม่ล่าช้า ๔ ข้อคำถาม ๔) ด้านการเข้าถึงความยุติธรรม ๒ ข้อคำถาม ๕) ด้านความสามารถ ๒ ข้อคำถาม ๖) ด้านการตอบสนองความต้องการของประชาชน

๓ ข้อคำถาม โดยการศึกษาแบ่งระดับความเชื่อมั่นเป็น ๔ ระดับ ได้แก่ เชื่อมั่นมาก เชื่อมั่น ไม่เชื่อมั่นมาก และไม่เชื่อมั่น ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏดังนี้

๑. ในภาพรวมประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกของศาลปกครอง คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๓๗ ของจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างมากกว่าครึ่งหนึ่งหรือร้อยละ ๕๖.๙๓ มีความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกของศาลปกครองอยู่ในระดับ “เชื่อมั่น” รองลงมาร้อยละ ๓๓.๔๔ มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับ “เชื่อมั่นมาก” มีเพียงร้อยละ ๗.๗๘ และร้อยละ ๑.๘๕ เท่านั้นที่มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับ “ไม่เชื่อมั่น” และ “ไม่เชื่อมั่นมาก” ตามลำดับ

๒. กลุ่มที่เคยใช้บริการศาลปกครองมีความเชื่อมั่น คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๗๕ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ ๕๐.๑๖ มีความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกของศาลปกครองอยู่ในระดับ “เชื่อมั่น” รองลงมาร้อยละ ๔๔.๕๙ มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับ “เชื่อมั่นมาก” มีเพียงร้อยละ ๔.๒๓ และร้อยละ ๑.๐๒ เท่านั้นที่มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับ “ไม่เชื่อมั่น” และ “ไม่เชื่อมั่นมาก” ตามลำดับ

๓. กลุ่มที่ไม่เคยใช้บริการศาลปกครองมีความเชื่อมั่น คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๓๔ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ ๖๑.๖๒ มีความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกของศาลปกครองอยู่ในระดับ “เชื่อมั่น” รองลงมาร้อยละ ๒๕.๗๒ มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับ “เชื่อมั่นมาก” มีเพียงร้อยละ ๑๐.๒๔ และร้อยละ ๒.๔๓ เท่านั้นที่มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับ “ไม่เชื่อมั่น” และ “ไม่เชื่อมั่นมาก” ตามลำดับ

๔. หากพิจารณาค่าเฉลี่ยระดับความเชื่อมั่นฯ เป็นรายด้าน จำนวน ๖ ด้าน ปรากฏว่า ประชาชนมีความเชื่อมั่นในระดับ “เชื่อมั่น” ทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย (ค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดในแต่ละด้านเท่ากับ ๔) ดังนี้ ๑) ด้านความสามารถของตุลาการศาลปกครอง (ค่าเฉลี่ย = ๓.๑๙) ๒) ด้านความยุติธรรม เทียบตรง อิสระ (ค่าเฉลี่ย = ๓.๑๗) ๓) ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน (ค่าเฉลี่ย = ๓.๑๕) ๔) ด้านความโปร่งใส ตรวจสอบได้ (ค่าเฉลี่ย = ๓.๑๓) ๕) ด้านการเข้าถึงความยุติธรรม (ค่าเฉลี่ย = ๓.๑๒) และ ๖) ด้านความคุ้มค่า ไม่ล่าช้า (ค่าเฉลี่ย = ๓.๑๐)

ส่วนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครอง

การสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครองเป็นการสอบถาม ๖ ประเด็น ๗ ข้อคำถาม ได้แก่ ๑) ด้านความยุติธรรม เทียบตรง เป็นอิสระ ๒ ข้อคำถาม ๒) ด้านความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ๑ ข้อคำถาม ๓) ด้านความคุ้มค่า ไม่ล่าช้า ๑ ข้อคำถาม ๔) ด้านการเข้าถึงความยุติธรรม ๑ ข้อคำถาม ๕) ด้านความสามารถ ๑ ข้อคำถาม ๖) ด้านการตอบสนองความต้องการของประชาชน ๑ ข้อคำถาม โดยการศึกษาแบ่งระดับความเชื่อมั่นเป็น ๔ ระดับ ได้แก่ เชื่อมั่นมาก เชื่อมั่น ไม่เชื่อมั่นมาก และไม่เชื่อมั่น ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏดังนี้

๑. ในภาพรวมประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครอง คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๔๐ ของจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างมากกว่าครึ่งหนึ่งหรือร้อยละ ๕๙.๓๖ มีความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครองอยู่ในระดับ “เชื่อมั่น” รองลงมาร้อยละ ๓๐ มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับ “เชื่อมั่นมาก” มีเพียงร้อยละ ๘.๕๘ และร้อยละ ๒.๐๗ เท่านั้นที่มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับ “ไม่เชื่อมั่น” และ “ไม่เชื่อมั่นมาก” ตามลำดับ

๒. กลุ่มที่เคยใช้บริการศาลปกครองมีความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครอง คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๐ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ ๕๔.๐๗ มีความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครองอยู่ในระดับ “เชื่อมั่น” รองลงมา ร้อยละ ๓๙.๗๑ มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับ “เชื่อมั่นมาก” มีเพียงร้อยละ ๕ และร้อยละ ๑.๒๒ ที่มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับ “ไม่เชื่อมั่น” และ “ไม่เชื่อมั่นมาก” ตามลำดับ

๓. กลุ่มที่ไม่เคยใช้บริการศาลปกครองมีความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครอง คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๓๐ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ ๖๓.๐๓ มีความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครองอยู่ในระดับ “เชื่อมั่น” รองลงมา ร้อยละ ๒๓.๒๗ มีความเชื่อมั่น อยู่ในระดับ “เชื่อมั่นมาก” มีเพียงร้อยละ ๑๑.๐๕ และร้อยละ ๒.๖๕ ที่มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับ “ไม่เชื่อมั่น” และ “ไม่เชื่อมั่นมาก” ตามลำดับ

๔. หากพิจารณาค่าเฉลี่ยระดับความเชื่อมั่นฯ เป็นรายด้าน จำนวน ๗ ประเด็นคำถาม ปรากฏว่า ประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครองในระดับ “เชื่อมั่น” ทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย (ค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดในแต่ละด้านเท่ากับ ๔) ดังนี้ ๑) ด้านความยุติธรรม เทียงตรง (ค่าเฉลี่ย = ๓.๐๕) ๒) ด้านความเป็นอิสระ (ค่าเฉลี่ย = ๓.๐๔) ๓) ด้านความสามารถในการจัดการความยุติธรรม ด้านสิ่งแวดล้อม (ค่าเฉลี่ย = ๓.๐๔) ๔) ด้านความโปร่งใส ตรวจสอบได้ (ค่าเฉลี่ย = ๓.๐๓) ๕) ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน (ค่าเฉลี่ย = ๓.๐๓) ๖) ด้านการเข้าถึงความยุติธรรม (ค่าเฉลี่ย = ๓.๐๒) และ ๗) ด้านความคุ้มค่า ไม่ล่าช้า (ค่าเฉลี่ย = ๓.๐๐)

#### ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างในการสร้างความเชื่อมั่นต่อศาลปกครอง

ข้อเสนอแนะในการสร้างความเชื่อมั่นต่อศาลปกครอง ๓ ลำดับแรก ได้แก่ (๑) ต้องการให้กระบวนการพิจารณาดำเนินไปอย่างโปร่งใส มีการพิพากษาที่ยุติธรรม เทียงตรง เป็นกลาง ชี้แจงคำตัดสินอย่างเปิดเผย ชัดเจนและถูกต้อง ไม่เอื้อประโยชน์ต่อข้าราชการ มีความเป็นเอกภาพ ไม่มีการแทรกแซงจากการเมือง เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างซื่อสัตย์ (๒) มีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลความรู้เพื่อสร้างความเข้าใจต่อบทบาทหน้าที่ของศาลปกครอง เผยแพร่ข่าวสารให้ประชาชนได้คุ้นเคยกับองค์กร นำเสนอข่าวคดีที่ประชาชนสนใจอย่างครบถ้วนและเป็นจริง เปิดเผยผลการตัดสินคดีที่เป็นที่สนใจให้เป็นกรณีตัวอย่างหรือกรณีศึกษาและ (๓) ระยะเวลาในการดำเนินการพิจารณาคดีและตัดสินคดีควรมีความรวดเร็ว ไม่ล่าช้า

ความคาดหวังต่อการดำเนินงานของของศาลปกครอง มีมากที่สุด ๓ ประเด็นแรก ได้แก่ (๑) ความถูกต้อง “ยุติธรรม” โปร่งใส ไม่ถูกแทรกแซงจากองค์กรหรือบุคคลภายนอก ตรงไปตรงมา ซื่อสัตย์ ชัดเจน รอบคอบ (๒) การช่วยเหลือและคุ้มครอง “เป็นที่พึ่งของประชาชน” ผู้ที่เดือดร้อนและคนยากจน และ (๓) การดำเนินการพิจารณาคดีรวดเร็วขึ้น ไม่ล่าช้า

ผลการสำรวจตามวัตถุประสงค์ข้อที่ ๒ ความรู้ ความเข้าใจ ของประชาชนเกี่ยวกับบทบาท โครงสร้าง อำนาจศาล และเขตอำนาจศาล รวมทั้งการดำเนินงานในมิติต่างๆ ของศาลปกครอง

การศึกษาคำรู้ความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับบทบาท โครงสร้าง อำนาจศาล และเขตอำนาจศาล รวมทั้งการดำเนินงานในมิติต่าง ๆ ของศาลปกครอง เป็นการสอบถาม ๕ ประเด็น ๑๔ ข้อคำถาม ได้แก่ ๑) ด้านบทบาท ๒ ข้อคำถาม ๒) ด้านโครงสร้าง ๓ ข้อคำถาม ๓) ด้านอำนาจศาล ๔ ข้อคำถาม ๕) ด้านเขตอำนาจศาล ๒ ข้อคำถาม และ ๖) ด้านการดำเนินงานในมิติต่างๆ ๓ ข้อคำถาม โดยการศึกษาแบ่งระดับความรู้

ความเข้าใจ เป็น ๓ ระดับ ได้แก่ “ใช่” “ไม่ใช่” “ไม่ทราบ” จากนั้นให้ค่าคะแนนข้อที่ตอบถูกต้อง ๑ คะแนน ข้อที่ตอบผิด ๐ คะแนน แล้วรวมคะแนนหาค่าเฉลี่ย จัดกลุ่มโดยแปลงความรู้เป็น ๓ ระดับ คือ “มาก” “ปานกลาง” “น้อย” โดยใช้สูตรคำนวณแบบอันตรภาคชั้น ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏดังนี้

๑. ในภาพรวมประชาชนมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับบทบาท หน้าที่ และการอำนวยความสะดวก ธุรกรรมของศาลปกครอง คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๗๓ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ ๙๑.๔๘ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาท โครงสร้าง อำนาจศาล และเขตอำนาจศาล รวมทั้งการดำเนินงาน ในมิติต่าง ๆ ของศาลปกครองอยู่ในระดับมาก รองลงมาร้อยละ ๗.๒๕ มีความรู้ความเข้าใจ อยู่ในระดับ ปานกลาง มีเพียงร้อยละ ๑.๒๗ ที่มีความรู้ความเข้าใจ อยู่ในระดับน้อย

๒. กลุ่มที่เคยใช้บริการศาลปกครองมีความรู้ความเข้าใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๓๕ เมื่อพิจารณา ในรายละเอียดปรากฏว่า กลุ่มผู้เคยใช้บริการร้อยละ ๙๕.๔๗ มีความรู้ความเข้าใจ อยู่ในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ ๒.๘๗ มีความรู้ความเข้าใจ อยู่ในระดับปานกลาง มีเพียงร้อยละ ๑.๖๕ ที่มีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับน้อย

๓. กลุ่มที่ไม่เคยใช้บริการศาลปกครองมีความรู้ความเข้าใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๒๘ เมื่อพิจารณา ในรายละเอียดปรากฏว่า กลุ่มผู้ไม่เคยใช้บริการ ร้อยละ ๘๗.๘๙ มีความรู้ความเข้าใจ ในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ ๑๐.๓๙ มีความรู้ความเข้าใจ อยู่ในระดับปานกลาง และร้อยละ ๑.๗๒ ที่มีความรู้ความเข้าใจ อยู่ใน ระดับน้อย

๔. ในภาพรวม ข้อรายการที่ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจ คลาดเคลื่อนไปจากข้อเท็จจริงมากที่สุด ๓ ลำดับแรก คือ (๑) ศาลปกครองเป็นหน่วยงานที่ไม่ได้สังกัดกระทรวงยุติธรรม (ร้อยละ ๒๑.๘๔) (กล่าวคือ ประชาชนเข้าใจว่าศาลปกครองเป็นหน่วยงานที่สังกัดกระทรวงยุติธรรม) (๒) ศาลปกครองสูงสุดมีที่กรุงเทพฯ แห่งเดียว สามารถรับฟ้องได้ในคดีที่กฎหมายบัญญัติให้อยู่ในเขตอำนาจ (ร้อยละ ๑๑.๙๑) และ (๓) ศาลปกครองไม่ได้มีในทุกจังหวัด (ร้อยละ ๑๑.๐๔)

๕. ในภาพรวม ข้อรายการที่ประชาชนไม่ทราบมากที่สุด ๓ ลำดับแรก คือ (๑) ศาลปกครองจัดให้มีการ โกล่เกลี่ยข้อพิพาทในคดีปกครองโดยความสมัครใจของคู่กรณี (ร้อยละ ๓๑.๙๑) (๒) ศาลปกครองสูงสุด มีที่กรุงเทพฯ แห่งเดียว สามารถรับฟ้องได้ในคดีที่กฎหมายบัญญัติให้อยู่ในเขตอำนาจ (ร้อยละ ๓๑.๓๓) และ (๓) การยื่นฟ้องคดีของศาลปกครองชั้นต้นให้ยื่นฟ้องต่อศาลที่ผู้ฟ้องคดีมีภูมิลำเนาหรือที่มูลคดีเกิดขึ้น (ร้อยละ ๒๙.๐๖)

๖. ข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้ความรู้เกี่ยวกับศาลปกครองมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ (๑) การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้ทำความรู้จักศาลปกครองมากขึ้น กระจายความรู้สู่ทุกภาคส่วน โดยการเผยแพร่ผ่านสื่อในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งสื่อออนไลน์ ในแพลตฟอร์ม Facebook Line YouTube เว็บไซต์ E-book infographic สื่อสิ่งพิมพ์ หนังสือเวียนตามหน่วยงานต่าง ๆ วารสาร จัดทำสมุดคู่มือฉบับพกพา สื่อมวลชนกระจายเสียง โทรทัศน์ วิทยุ เสียงตามสาย ถ่ายทอดสดคดีสำคัญ หรือการลงพื้นที่พบปะ อบรม จัดนิทรรศการ ใช้ช่องทาง NBT หรือสอตแทรกความรู้เข้าไปในหลักสูตรพื้นฐานของโรงเรียน (๒) เนื้อหาควรมี ความกระชับ ใช้ภาษาที่ง่ายต่อการทำความเข้าใจ มีความชัดเจน และการให้ความรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานที่มี ความยุติธรรม เท่าเทียม เทียบตรง ไม่ถูกแทรกแซงจากนักการเมือง และ (๓) การให้ความรู้เกี่ยวกับกลไกที่ ทำให้เกิดความรวดเร็วในการดำเนินงาน

นอกจากนี้ยังมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงด้านการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ของศาลปกครอง ในแต่ละด้าน ดังนี้

๑) ด้านเนื้อหาการเผยแพร่ ข้อเสนอแนะมากที่สุดตามลำดับ ได้แก่ (๑) เนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับ ศาลปกครอง แต่เน้นเนื้อหาที่เข้าใจง่าย น่าสนใจ กระชับ มีรายละเอียดที่ครบถ้วนและครอบคลุม ชัดเจน

ตามจริง (๒) เนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับศาลปกครอง โดยเน้นการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ เพิ่มช่องทางให้มีความหลากหลาย (สื่อละคร ถ่ายทอดสด รายการโทรทัศน์ วิทยุ สื่อออนไลน์ E-book) จัดให้มีการอบรม จัดทำเอกสารส่งถึงหน่วยงานและประชาชนโดยตรง และ (๓) เนื้อหาด้านกฎหมาย ได้แก่ กฎหมายปกครอง กฎหมายทั่วไป กฎหมายเกี่ยวกับหน่วยงานที่รับผิดชอบ กฎหมายสิ่งแวดล้อม การตัดสิน การฟ้องร้อง การรับรู้ การวินิจฉัยคดี ความผิดด้านละเมิด การมีส่วนร่วมของประชาชน แนวปฏิบัติของข้าราชการ กฎหมายสาธารณสุข กฎหมายสิทธิ บทความแปลกฎหมายต่างประเทศ

๒) ด้านช่องทางการเผยแพร่ ข้อเสนอแนะมากที่สุดตามลำดับ ได้แก่ (๑) เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้หลากหลายช่องทางเพื่อให้ครอบคลุมและทั่วถึงทุกกลุ่มคน มีการประชาสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอ (๒) สื่อออนไลน์หรือ Social media ต่าง ๆ ได้แก่ Facebook, twitter, Instagram, Line, YouTube, Tiktok, แอปพลิเคชัน และ (๓) ช่องทางต่าง ๆ แต่เน้นให้การเข้าถึงง่ายต่อการสืบค้น

๓) ด้านรูปแบบและประเภทของสื่อ ข้อเสนอแนะมากที่สุดตามลำดับ ได้แก่ (๑) รูปแบบที่หลากหลายช่องทางให้มีความดึงดูด น่าสนใจ โดดเด่นและทันสมัย เหมาะสมกับทุกเพศทุกวัย รวมถึงผู้พิการด้วย (๒) โฆษณามีเดีย ได้แก่ Line Facebook twitter YouTube Tiktok พอดแคสต์ และ (๓) ระบบสารสนเทศ ได้แก่ Infographic, E-book, Story Post ฟิล์มดิจิทัล เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน รวมทั้ง รูปแบบต่าง ๆ แต่เน้นการนำเสนอข้อมูลที่เข้าใจง่ายเป็นส่วนใหญ่ และควรมีเนื้อหาที่ไม่เป็นวิชาการเกินไป เข้าถึงง่าย กระชับ มีเนื้อหาตามจริงและปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ

#### ผลการสำรวจตามวัตถุประสงค์ข้อที่ ๓ ระดับความพึงพอใจของผู้ที่เคยใช้บริการศาลปกครอง

การสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้เคยใช้บริการศาลปกครองเป็นการสอบถามเฉพาะกลุ่มที่เคยใช้บริการสำนักงานศาลปกครอง โดยมีกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๒,๔๕๘ คน มีประเด็นคำถาม ๕ ประเด็น ๒๓ ข้อคำถาม ได้แก่ ๑) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ๔ ข้อคำถาม ๒) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ๓ ข้อคำถาม ๓) ด้านช่องทางการสื่อสาร ๔ ข้อคำถาม ๔) ด้านบริการ ๗ ข้อคำถาม ๕) ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ๕ ข้อคำถาม การศึกษาแบ่งระดับความพึงพอใจฯ จัดกลุ่มโดยใช้อันตรภาคชั้น เป็น ๕ ระดับ คือ “มากที่สุด” “มาก” “น้อย” “น้อยที่สุด” และ “ไม่พึงพอใจ” ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏดังนี้

๑. ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการศาลปกครอง คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๒ ของจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้บริการมากกว่าครึ่งหนึ่งหรือ ร้อยละ ๕๗.๔๕ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศาลปกครอง รองลงมาร้อยละ ๓๓.๓๘ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด มีเพียงร้อยละ ๗.๙๙ ร้อยละ ๐.๘๙ และร้อยละ ๐.๓๐ ที่มีความพึงพอใจน้อย น้อยที่สุด และไม่พึงพอใจ ตามลำดับ

๒. หากพิจารณาค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจฯ เป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดในทุกด้านยกเว้นด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย (ค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดในแต่ละด้านเท่ากับ ๔) ดังนี้ ๑) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานศาลปกครอง (ค่าเฉลี่ย = ๓.๓๘) ๒) ด้านบริการ (ค่าเฉลี่ย = ๓.๒๒) ๓) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย = ๓.๒๑) ๔) ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร (ค่าเฉลี่ย = ๓.๒๑) และ ๕) ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (ค่าเฉลี่ย = ๓.๑๕)



๓. ผลการประเมินรายด้าน พบว่า

๑) ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับ “มากที่สุด” ในทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ “ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน” และที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ “มีความรู้ที่ถูกต้องและสามารถอธิบายให้เข้าใจได้อย่างชัดเจน”

๒) ด้านกระบวนการ ประเด็นที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ “ความเหมาะสมของการปรับรูปแบบการให้บริการในสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโควิด-๑๙” และที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ “การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่เหมาะสม”

๓) ด้านบริการ ประเด็นที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ “การรับคำฟ้อง” และที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ “การติดตามความเคลื่อนไหวของคดีปกครอง”

๔) ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร ประเด็นที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ “ความหลากหลายของช่องทางรับรู้ข้อมูล เช่น เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ยูทูป ไลน์ แอปพลิเคชัน ศูนย์บริการประชาชน เป็นต้น” และที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ “ความรวดเร็วในการตอบคำถามของเจ้าหน้าที่ผ่านช่องทางต่าง ๆ และความถูกต้องของข้อมูลที่ได้จากเจ้าหน้าที่”

๕) ด้านระบบสารสนเทศ ประเด็นที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ “ขอคัดสำเนาไฟล์คำพิพากษา/คำสั่งอิเล็กทรอนิกส์” และที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด มี ๒ ประเด็นคือ “การแจ้งบัญชีนัดของศาลปกครองผ่านแอปพลิเคชันศาลปกครอง บนอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่” และ “ห้องพิจารณาคดีอิเล็กทรอนิกส์”

๔. ข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการของศาลปกครอง ๓ ลำดับแรกในแต่ละด้าน ดังนี้

๑) ด้านเจ้าหน้าที่ ได้แก่ (๑) ควรมีความเป็นมิตร ใส่ใจ กระตือรือร้น มีความสุภาพ บริการอย่างเต็มใจ ปฏิบัติกับผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ (๒) เจ้าหน้าที่ควรมีความชัดเจนในการสื่อสารตอบคำถามได้ตรงประเด็น และ (๓) ควรมีความรวดเร็วในการดำเนินการ กำหนดเวลาให้บริการอย่างเหมาะสม

๒) ด้านกระบวนการ ได้แก่ (๑) ควรปรับปรุงด้านระยะเวลา การพิจารณา การตัดสินคดีไม่ควรล่าช้า จัดลำดับประเภทคดีเพื่อความรวดเร็ว การคัดถ่ายสำเนาควรเร็วขึ้น (๒) ขั้นตอนการให้บริการควรมีความเหมาะสม ชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน เข้าใจง่าย มีระบบ One Stop Service (บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ) เพิ่มช่องทางให้บริการเพื่อลดขั้นตอนโดยไม่ต้องเดินทางไปศาล และ (๓) ควรมีเจ้าหน้าที่ต้อนรับให้คำแนะนำประชาชน แบ่งกลุ่มความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการให้คำปรึกษา

๓) ด้านบริการ ได้แก่ (๑) การให้การต้อนรับ ควรบริการอย่างใส่ใจ มีความเป็นมิตร มีใจบริการ (๒) การพิจารณาคดีล่าช้า การรอรับเอกสารใช้เวลานาน และ (๓) ควรตอบข้อสงสัยอย่างมีประสิทธิภาพ ชัดเจนกระจ่าง

๔) ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร ได้แก่ (๑) ศาลปกครองควรเพิ่มความหลากหลายช่องทางติดต่อ (๒) ควรปรับปรุงช่องทาง การติดต่อให้เข้าถึงง่ายขึ้น ติดต่อยั่งยืน และ (๓) ปรับปรุงช่องทางการติดต่อต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๕) ด้านระบบสารสนเทศ ได้แก่ (๑) ศาลปกครองควรปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ระบบการค้นหาข้อมูลไม่ควรซับซ้อน มีการจัดหมวดหมู่เทียบเคียงคำพิพากษาคดีให้สืบค้นง่าย (๒) ควรปรับปรุงความเคลื่อนไหวหรือกิจกรรมให้เป็นปัจจุบัน ทันสมัย และ (๓) ควรมีระบบติดตามความคืบหน้าคดี

ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการดำเนินงานของศาลปกครอง ที่มีมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ (๑) ด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน กำหนดเวลาในการพิจารณาคดีให้ชัดเจน ดำเนินการให้รวดเร็ว ก่อนคดีความจะหมดอายุ ไม่ควรล่าช้า (๒) ด้านความโปร่งใส ทุกขั้นตอนควรมีความถูกต้อง เป็นธรรม เปิดเผยขั้นตอนกระบวนการดำเนินงานให้ประชาชนสามารถติดต่อการปฏิบัติงานได้ ปราศจากการแทรกแซง ซื่อสัตย์ ไม่ปกปิดข้อมูล มีรายงานผลการดำเนินการ ตรวจสอบได้ และ (๓) ด้านการประชาสัมพันธ์ การเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร เผยแพร่ผ่านสื่อในหลายช่องทาง ทั้งสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อมวลชนและสื่อออนไลน์ คนทั่วไปสามารถสืบค้นข้อมูลได้ง่าย

**ผลการสำรวจตามวัตถุประสงค์ข้อที่ ๔ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความเชื่อมั่น ความรู้ความเข้าใจ และความพึงพอใจของประชาชนต่อการอำนวยความสะดวกของศาลปกครอง**

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพหลัก หน่วยงานของศาลปกครองที่เคยติดต่อ การใช้บริการด้านคดี ประเภทเรื่องที่เป็นคู่กรณี ผลการพิจารณาคดี การใช้บริการด้านอื่น ๆ และการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร กับตัวแปรตาม ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาท โครงสร้าง อำนาจศาลและเขตอำนาจศาล ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศาลปกครองและความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกของศาลปกครอง ผลการศึกษาสามารถสรุปได้ว่า

**๑) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาท โครงสร้าง อำนาจหน้าที่และเขตอำนาจศาล** ตัวแปรเพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพหลัก ตัวแปรการใช้บริการศาลปกครอง ได้แก่ หน่วยงานของศาลปกครองที่เคยติดต่อ ฐานะในการใช้บริการด้านคดี ประเภทเรื่องที่เป็นคู่กรณีในคดีและการใช้บริการอื่นที่ไม่ใช่การฟ้องคดี แหล่งการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่มีความสัมพันธ์กับระดับความรู้ความเข้าใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ สื่อสิ่งพิมพ์ของศาลปกครอง เว็บไซต์ศาลปกครอง ([www.admincourt.go.th](http://www.admincourt.go.th)) แอปพลิเคชันศาลปกครอง (Admincourt) โทรศัพท์ สายด่วนศาลปกครอง ๑๓๕๕ ผู้บริหาร/บุคลากรศาลปกครอง การจัดฝึกอบรม สัมมนาของศาลปกครอง โทรทัศน์ ข้อมูลข่าวสารจากหน่วยงานภาครัฐอื่น ญาติ/เพื่อน/คนรู้จัก และสื่ออื่น ๆ มีความสัมพันธ์กับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาท โครงสร้าง อำนาจหน้าที่และเขตอำนาจศาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

**๒) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศาลปกครอง** ตัวแปรอายุ ระดับการศึกษา อาชีพหลัก ตัวแปรที่เกี่ยวกับการใช้บริการศาลปกครองมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศาลปกครองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ หน่วยงานของศาลปกครองที่เคยติดต่อ โดยกลุ่มตัวอย่างที่เคยติดต่อกับศาลปกครองกลาง ฐานะในการใช้บริการด้านคดี ประเภทเรื่องที่เป็นคู่กรณีในคดี การใช้บริการอื่นที่ไม่ใช่การฟ้องคดี รวมถึงตัวแปรเกี่ยวกับแหล่งการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ได้แก่ สื่อสิ่งพิมพ์ของศาลปกครอง รายการวิทยุที่ศาลปกครองจัดทำขึ้น เว็บไซต์ศาลปกครอง([www.admincourt.go.th](http://www.admincourt.go.th)) แอปพลิเคชันศาลปกครอง (Admincourt) ศูนย์บริการประชาชนของศาลปกครองและสำนักงานศาลปกครอง การจัดฝึกอบรม สัมมนาของศาลปกครอง โทรทัศน์ วิทยุ และสถาบันการศึกษา มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศาลปกครองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

๓) ความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกของศาลปกครอง ตัวแปรเพศ อายุ ระดับการศึกษา สูงสุด อาชีพหลัก ตัวแปรการใช้บริการศาลปกครองที่มีความสัมพันธ์กับความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกของศาลปกครอง ได้แก่ หน่วยงานของศาลปกครองที่เคยติดต่อ การใช้บริการด้านคดี ประเภท เรื่องที่เป็นคู่กรณีผลการพิจารณาพิพากษาคดีในคดีที่ผ่านมา การใช้บริการอื่นที่ไม่ใช่การฟ้องคดี รวมถึงตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับแหล่งการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ได้แก่ สื่อสิ่งพิมพ์ของศาลปกครอง รายการวิทยุที่ศาลปกครอง จัดทำขึ้น เว็บไซต์ศาลปกครอง ([www.admincourt.go.th](http://www.admincourt.go.th)) แอปพลิเคชันศาลปกครอง (Admincourt) ศูนย์บริการประชาชนของศาลปกครองและสำนักงานศาลปกครอง โทรศัพท์สายด่วนศาลปกครอง ๑๓๕๕ สื่อเรียนรู้ <http://oer.learn.in.th> สื่อประชาสัมพันธ์ผ่าน QR Code ผู้บริหาร/บุคลากรศาลปกครอง การจัด ฝึกอบรม สัมมนาของศาลปกครอง เยี่ยมชม/ศึกษาดูงานศาลปกครอง โทรศัพท์ ข้อมูลข่าวสารจากหน่วยงาน ภาครัฐอื่น นิทรรศการของศาลปกครอง สื่ออื่น ๆ มีความสัมพันธ์กับระดับความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกของศาลปกครองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการสำรวจตามวัตถุประสงค์ข้อที่ ๕ ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความเชื่อมั่น ความรู้ความเข้าใจ และความพึงพอใจของประชาชนต่อการอำนวยความสะดวกของศาลปกครอง

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยระดับความรู้ ความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับบทบาท โครงสร้าง อำนาจศาลและเขตอำนาจศาล รวมทั้งการดำเนินงานในมิติต่าง ๆ ของศาลปกครอง ปัจจัยระดับ ความพึงพอใจของผู้ที่เคยใช้บริการศาลปกครอง และปัจจัยระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการอำนวยความสะดวกของศาลปกครองด้วยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) พบว่า ทั้ง ๓ ปัจจัยมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ โดยเป็นความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน หรือเป็นความสัมพันธ์เชิงบวก<sup>๑</sup> และเมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทั้ง ๓ ตัว พบว่า ปัจจัยระดับ ความรู้<sup>๑</sup> มีความสัมพันธ์กับปัจจัยระดับความพึงพอใจ<sup>๑</sup> และปัจจัยระดับความเชื่อมั่นของประชาชน<sup>๑</sup> ในระดับต่ำมาก ในขณะที่ปัจจัยระดับความพึงพอใจ<sup>๑</sup> และปัจจัยระดับความเชื่อมั่นของประชาชน<sup>๑</sup> มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

<sup>๑</sup> ความสัมพันธ์ลักษณะดังกล่าว หมายถึง เมื่อปัจจัยหนึ่งมีค่าสูงขึ้น อีกปัจจัยหนึ่งจะมีค่าสูงตามกัน

## ส่วนที่ ๒ ผลการศึกษาเชิงคุณภาพ

ผลการสำรวจตามวัตถุประสงค์ข้อที่ ๒ ความคิดเห็นและความคาดหวังของนักวิชาการ ผู้ทรงคุณวุฒิ กลุ่มตัวแทนเจ้าหน้าที่ภาครัฐ หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม กลุ่มผู้นำเอกชนหรือภาคธุรกิจ องค์กรพัฒนาเอกชน (NGOs) ต่อการดำเนินงานของศาลปกครอง

การสำรวจเชิงคุณภาพ ใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) และการสนทนากลุ่ม (Focus Group) สรุปสาระสำคัญของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

### ๑. ผลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกนักวิชาการและผู้ทรงคุณวุฒิ

คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึกนักวิชาการและผู้ทรงคุณวุฒิ ๔ ด้าน จำนวน ๒๐ ท่าน ได้แก่ ด้านกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม ๕ ท่าน (ศ.ดร.บรรเจ็ด สิงคะเนติ ศ.สุรพล นิติไกรพจน์ อ.เดชอุดม ไกรฤทธิ์ นายปกรณ์ นิลประพันธ์ และนายสิงห์ชัย ทนินซ้อน) ด้านการเมือง ๕ ท่าน (นายคำนูน สิริธิตานนท์ ศ.(พิเศษ) กาญจนารัตน์ ลีวีโรจน์ นายดิเรกฤทธิ์ เจนครองธรรม นายเสรี สุวรรณภานนท์ และ พล.ต.อ.ชัชวาลย์ สุขสมจิตร์) ด้านบริหารงานภาครัฐ ๕ ท่าน (ศ.(พิเศษ) วิศิษฐ์ วิศิษฐ์สรอรรถ นายสุทธิพงษ์ จุลเจริญ นางรื่นฤดี สุวรรณมงคล ผู้แทนอธิบดีกรมที่ดิน และผู้แทนอธิบดีกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น) ด้านสื่อมวลชน ๕ ท่าน (คุณประสงค์ เลิศรัตนวิสุทธิ์ คุณอติพล วงศ์สียบุทธ์ คุณทวิวัฒน์ คงคราญ คุณกนกพร ประสิทธิ์ผล และคุณมงคล บางประภา) สรุปผลการสัมภาษณ์เชิงลึกตามประเด็นคำถาม ดังนี้

#### ๑.๑ ความคิดเห็นและความพึงพอใจเกี่ยวกับบทบาทอำนาจหน้าที่และภาพลักษณ์ของศาลปกครองในปัจจุบัน

๑) ผู้ทรงคุณวุฒิ มีความพึงพอใจในบทบาทอำนาจหน้าที่การอำนวยความยุติธรรมทางปกครองของศาลปกครองในปัจจุบันอย่างมาก โดยมีความคิดเห็นว่าศาลปกครองได้ดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลเป็นที่น่าพอใจ แต่อาจมีปัญหาคอขวดอยู่บ้างในบางเรื่อง ทั้งการพิจารณาพิพากษาคดีปกครองด้วยความถูกต้อง และเป็นธรรม เป็นที่ยอมรับของสังคมไทย รวมทั้งเรื่องความล่าช้าในการพิจารณาคดีซึ่งยังเป็นปัญหาใหญ่ของศาลปกครอง

๒) การบังคับคดีปกครองตามคำพิพากษาและคำสั่งของศาลปกครองในปัจจุบันมีประสิทธิภาพดีกว่าช่วงแรกของการจัดตั้งศาลปกครองที่ยังไม่มีบทกฎหมายรองรับและไม่มีการจัดตั้งหน่วยงานของศาลเข้ามาทำหน้าที่ดังกล่าว อย่างไรก็ตาม การบังคับคดีปกครองตามคำพิพากษาและคำสั่งในปัจจุบันก็ยังมีปัญหาอยู่ กล่าวคือ เรื่องการไม่ปฏิบัติตามคำพิพากษา การขาดเจ้าหน้าที่บังคับคดีของหน่วยงานรัฐที่มีความรู้ความเข้าใจในการบังคับคดีปกครองที่ดี รวมถึงความล่าช้าในการบังคับคดีให้เป็นไปตามคำพิพากษาหรือคำสั่งของศาล

๓) ศาลปกครองได้ทำหน้าที่ในการเสริมสร้างโอกาสการเข้าถึงความยุติธรรมทางปกครองได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียม ไม่ว่าจะเป็นด้านคุณภาพการให้บริการ ช่องทางการเข้าถึงบริการของศาลปกครอง และการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนซึ่งเห็นได้จากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการฟ้องคดีผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ และการสืบค้นข้อมูลต่าง ๆ โดยในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-๑๙ การใช้เทคโนโลยีผ่านระบบออนไลน์ก็เป็นประโยชน์อย่างมากแก่ประชาชน และเป็นเรื่องที่น่าชื่นชม

๔) ที่ผ่านมามาตราการปกครองได้ทำหน้าที่ในการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับคดีปกครอง กระบวนการวิธีพิจารณาคดีในศาลปกครองให้แก่ทุกภาคส่วนในสังคมได้เป็นอย่างดีและแพร่หลายในวงกว้างด้วยเหตุที่ต้องการทำให้สังคมไทยรู้จักศาลปกครอง โดยมีการพัฒนาสื่อประชาสัมพันธ์ที่หลากหลายรูปแบบ ซึ่งทำให้ประชาชนรู้จักและเข้าใจศาลปกครองมากขึ้น และปัจจุบันก็ได้มีการใช้สื่อใหม่ (New Media) ที่มากขึ้นในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในช่องทางออนไลน์ซึ่งเป็นเรื่องที่ดี

๕) ในภาพรวม ศาลปกครองสามารถพัฒนาหลักกฎหมายและวางแนวทางปฏิบัติราชการที่ดีให้แก่หน่วยงานรัฐได้ดีพอสมควร ทั้งนี้ได้มีความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิด้านกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมชี้ให้เห็นว่ายังมีปัญหาบางคดีที่อาจมีปัญหายู้งายในเรื่องคุณภาพของคำพิพากษาในเชิงเหตุผลทางกฎหมายและการวางแนวปฏิบัติให้ไปในทิศทางเดียวกัน

๖) ที่ผ่านมามาตราการอำนวยความยุติธรรมของศาลปกครองมีความเป็นอิสระและเป็นกลางทางการเมืองมากและสามารถรักษาความยุติธรรมโดยไม่โอนเอียงตามกระแสสังคมได้เป็นอย่างดีซึ่งเหตุผลสำคัญ คือ การเป็นองค์กรตุลาการซึ่งมีกฎหมายจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครองที่ได้กำหนดหลักการและวางระบบต่าง ๆ เอาไว้เป็นอย่างดีแล้วในหลักประกันความเป็นอิสระของศาล ตลอดจนการวางตัวอยู่ในกรอบจริยธรรมของตุลาการศาลปกครองที่ดี

๗) ในภาพรวมตุลาการศาลปกครองทั้งในส่วนตุลาการศาลปกครองสูงสุดและศาลปกครองชั้นต้นมีการวางตัวได้ดี โดยมีความซื่อสัตย์สุจริต คุณธรรม จริยธรรม และมีภาพลักษณ์และพฤติกรรมโดยทั่วไปเป็นที่น่าไว้วางใจและเชื่อมั่นในการทำหน้าที่ด้วยความยุติธรรมเป็นที่เลื่อมใสศรัทธาในฐานะตุลาการไม่มีเรื่องในทางที่เสียหายปรากฏตามสื่อสารมวลชน

๘) ภาพลักษณ์ตลอด ๒๐ ปีที่ผ่านมาของศาลปกครอง ผู้ทรงคุณวุฒิ เห็นตรงกันว่าศาลปกครองมีพัฒนาการที่ก้าวหน้าเป็นอย่างมาก หากนับจากจุดเริ่มต้น ที่สังคมไทยยังไม่รู้จักหรือเข้าใจเกี่ยวกับการทำงานของศาลปกครอง มาถึงปัจจุบันสังคมไทยรู้จักศาลปกครองเป็นอย่างดี และมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับศาลปกครองมากขึ้นและมีความเชื่อมั่นในการทำหน้าที่ของศาลปกครองในการอำนวยความยุติธรรมด้านคดีปกครอง

## ๑.๒ ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของศาลปกครอง

๑) ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของศาลปกครอง ผู้ทรงคุณวุฒิมีความคิดเห็นตรงกันว่ามีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของศาลปกครองในระดับสูง เมื่อพิจารณาจากผลงานที่ผ่านมาในฐานะที่เป็นองค์กรตุลาการ ซึ่งด้วยกฎหมายจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครองที่ออกแบบไว้เป็นอย่างดีในฐานะที่เป็นศาลซึ่งใช้ “ระบบไต่สวน” ที่ตุลาการมีบทบาทอย่างมากในการค้นหาความจริง ได้ทำหน้าที่อำนวยความยุติธรรมในคดีปกครองให้เป็นที่ยอมรับในสังคมไทย ตัวอย่างหลายคดีที่เป็นคดีสำคัญที่ทำให้สามารถระงับข้อพิพาททางปกครอง คุ่มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชนและรักษาไว้ซึ่งประโยชน์สาธารณะไว้ได้ โดยศาลปกครองเป็นศาลที่ประชาชนมีความเชื่อมั่นในการทำหน้าที่อย่างสูง

๒) ปัจจัยต่าง ๆ และการปรับปรุง ได้แก่ (๑) เจ้าหน้าที่ของศาลปกครองเป็นผู้ที่มีความรู้และความสามารถหรือสมรรถนะในการปฏิบัติงานในระดับที่สูงซึ่งเกิดจากกระบวนการคัดเลือกบุคลากรที่วางระบบไว้ดีแล้ว และเจ้าหน้าที่เป็นผู้ที่มีจิตบริการและตั้งใจทำงานดี (๒) ศาลปกครองมีการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความยุติธรรม ปฏิบัติงานโดยยึดระเบียบ กฎเกณฑ์ ข้อบังคับอย่างเคร่งครัด ไม่เลือกปฏิบัติและสามารถ

ตรวจสอบการดำเนินงานได้ โดยไม่พบเรื่องที่มีการวิพากษ์วิจารณ์เป็นข่าวตามสื่อมวลชนมากนัก (๓) ศาลปกครองสามารถสร้างความไว้วางใจหรือพึงพาท่าศรัทธาได้ และได้รับความเชื่อถือ ไว้วางใจจากประชาชน ซึ่งมีที่มาจากการทำหน้าที่ของศาลปกครองอย่างตรงไปตรงมา สร้างผลงานในการรักษาไว้ซึ่งความยุติธรรม จากการตัดสินคำพิพากษาในคดีปกครองต่าง ๆ ที่ได้รับการยอมรับ โดยเฉพาะในคดีที่สำคัญ (๔) ที่ผ่านมา ศาลปกครองได้ดำเนินงานโดยเปิดเผย ตรงไปตรงมา เปิดเผยข้อมูลหรือให้คำแนะนำที่จำเป็นอย่างถูกต้อง ชัดเจน เชื่อถือได้ รวมถึงการเปิดโอกาสให้มีการตรวจสอบการดำเนินงานของศาลปกครอง โดยเฉพาะการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารและให้ข้อมูลตอบข้อซักถามต่างๆของสื่อมวลชนด้วยดีมาตลอด ถือว่ามีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ (๕) ศาลปกครองได้แสดงให้เห็นถึงความเอาใจใส่และเห็นอกเห็นใจ สนใจรับฟังปัญหาและความต้องการที่หลากหลายของประชาชน มีจิตสาธารณะ รวมถึงการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานตลอดจนการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานและคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น สังเกตได้จากการปรับปรุงพัฒนาการบริการของศาลปกครองให้เกิดความสะดวกสบายแก่ประชาชนโดยตลอด ไม่ว่าจะเป็นการใช้ระบบเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการให้บริการ การฟ้องคดี การพัฒนาเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางออนไลน์ เป็นต้น (๖) ในภาพรวมศาลปกครองได้ใช้อำนาจหน้าที่ตามบทบัญญัติของกฎหมายจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครองได้เป็นอย่างดี และ (๗) ประชาชนได้รับความคุ้มค่าจากการเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการเข้ามาใช้บริการของศาลปกครอง เนื่องจากการออกแบบกฎหมายศาลปกครองก็ได้ช่วยเหลือประชาชนในเรื่องค่าใช้จ่าย ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมศาลในกรณีที่เป็นการฟ้องคดีปกครองทั่วไป อย่างไรก็ตามยังมีปัญหาในเรื่องความล่าช้าในการพิจารณาคดี (๘) ภาพรวมมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานและคุณภาพการให้บริการของศาลปกครองในระดับที่สูง ซึ่งสังเกตจากการที่ศาลปกครองได้มีการจัดเตรียมและให้บริการแก่ประชาชนเป็นอย่างดี โดยไม่คอยได้ยินข่าวร้องเรียนหรือวิพากษ์วิจารณ์การให้บริการของศาลตามหน้าสื่อสารมวลชน

**๑.๓ ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในการอำนวยความสะดวกทางปกครอง การเข้าถึงการอำนวยความสะดวกของภาคส่วนต่าง ๆ ในสังคม รวมทั้งข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาอุปสรรค**

๑) ปัญหาหรืออุปสรรคในการปฏิบัติหน้าที่ที่ผ่านมาของศาลปกครอง การเข้าถึงการอำนวยความสะดวกทางปกครองของศาลปกครองของภาคส่วนต่าง ๆ ในสังคม และสาเหตุ กล่าวคือ ที่ผ่านมาศาลปกครองก็มีการเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจไปในวงกว้างอยู่แล้ว ซึ่งเป็นเรื่องดี แต่ในบางเรื่องประชาชนยังขาดความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องอยู่บ้าง จึงควรพิจารณาถึงการเน้นในจุดที่ยังมีความเข้าใจคลาดเคลื่อน เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง

๒) แนวทางหรือวิธีการแก้ไขปัญหาหรืออุปสรรคต่าง ๆ หรือแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานของศาลปกครอง ได้แก่ (๑) ควรมีการแก้ไขพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ. ๒๕๔๒ ในเรื่องการจัดให้มีการแต่งตั้งทนายความอาสาหรือทนายความขอแรงเพื่อช่วยร่างคำฟ้องและช่วยเหลือประชาชนในการดำเนินคดีปกครอง และ (๒) ควรขยายระยะเวลาการฟ้องคดีปกครองจากภายใน ๙๐ วัน เป็นภายใน ๑ ปี และควรขยายระยะเวลาในการยื่นอุทธรณ์คำพิพากษาหรือคำสั่งได้ไม่เกิน ๒ ครั้ง ภายในระยะเวลา ๖๐ วัน

๓) ข้อเสนอแนะต่อแนวทางในการส่งเสริมความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมพื้นฐานให้กับประชาชนอย่างทั่วถึง และตรงกลุ่มเป้าหมาย ผู้ทรงคุณวุฒิเห็นว่าในปัจจุบันการส่งเสริมความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมพื้นฐานให้กับประชาชนอย่างทั่วถึง และตรงกลุ่มเป้าหมายเป็นเรื่องที่มีความสำคัญ ซึ่งสามารถทำได้ระดับหนึ่ง แต่สำนักงานศาลปกครองควรเข้าไปจัดอบรมในหน่วยงานของรัฐ หรือมีการประชุมในหน่วยงานของรัฐเพื่อแลกเปลี่ยนปัญหา สร้างความเข้าใจที่ถูกต้องในการปฏิบัติงานให้เป็นไปโดยชอบด้วยกฎหมาย

๔) แนวทางในการพัฒนาไกลหรือเครื่องมือในการให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับข่าวสารด้านกระบวนการยุติธรรมหรือคดีที่ได้รับความสนใจเป็นการเฉพาะ ผู้ทรงคุณวุฒิมีความคิดเห็นเป็นส่วนใหญ่ว่า จะต้องพัฒนาสื่อและเผยแพร่ให้ตรงกับกลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่มให้มากที่สุด นอกจากนี้ในการเผยแพร่คำพิพากษาของศาล ในการย่อคำพิพากษาหรือเรียบเรียงใหม่ ควรมีการเผยแพร่ด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย

๕) การปรับตัวของศาลปกครองในยุคปัจจุบัน เพื่อยกระดับคุณภาพการดำเนินงาน และการให้บริการแก่ประชาชน ผู้ทรงคุณวุฒิมีข้อเสนอแนะดังนี้ (๑) ด้านขั้นตอนการฟ้องคดี ควรมีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่ในด้านอื่น ๆ ให้ครอบคลุมมากขึ้น (๒) ด้านการให้คำแนะนำ ปรัชชาด้านคดี ศาลปกครองควรพิจารณาในการประสานกับหน่วยงานความ เช่น สภานายความแห่งประเทศไทย จัดให้มีทนายความอาสาช่วยเหลือประชาชน โดยจัดทำเป็นบัญชีรายชื่อไว้ที่ศาลปกครองทุกแห่ง ทั้งในส่วนกลางและภูมิภาคเพื่อช่วยเหลือประชาชน (๓) ด้านการบังคับคดีทางปกครอง จำเป็นต้องมีการฝึกอบรมเตรียมความพร้อมในเรื่ององค์ความรู้และทักษะต่างๆให้กับเจ้าหน้าที่รัฐในแต่ละหน่วยงานให้มากขึ้น ควรกำหนดหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ในเรื่องบังคับคดีทางปกครองให้มีความชัดเจนในแต่ละลักษณะคดีเพื่อให้เกิดแนวปฏิบัติที่ถูกต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน (๔) ด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางปกครองก่อนเข้าสู่การพิจารณาคดี เห็นด้วยในการที่ศาลปกครองจัดให้มีการดำเนินงานไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางปกครอง (๕) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำเป็นต้องสร้างระบบความก้าวหน้าในส่วนเจ้าหน้าที่ศาลปกครองให้สามารถเติบโตในสายงานของสำนักงานศาลปกครองได้โดยตรง เพื่อไม่ให้ต้องเสียบุคลากรที่เป็นกำลังสำคัญจากการเปลี่ยนสายงานเป็นตุลาการศาลปกครอง และ (๖) ด้านอื่น ๆ มีความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิด้านสื่อสารมวลชนที่มองว่าในยุคปัจจุบันที่มีความก้าวหน้าเทคโนโลยีที่มากขึ้น ระบบ AI หรือ การใช้ Big Data ก็น่าจะเป็นสิ่งที่ศาลปกครองสามารถทำได้ เพื่อนำข้อมูลที่เก็บไว้จำนวนมากมาประมวลผลในการใช้ประโยชน์ตามภารกิจต่อไป

๖) ข้อเสนอแนะเพื่อให้ศาลปกครองสามารถสร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชนมากยิ่งขึ้น การที่ศาลปกครองต้องมุ่งมั่นในการทำหน้าที่ของศาลให้ดียิ่งขึ้น โดยปรับปรุงแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่มีอยู่ ก็จะทำให้ประชาชนยิ่งเชื่อมั่นมากขึ้นไปอีก

๗) ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ต่อการปรับปรุงการดำเนินงานของศาลปกครอง/สำนักงานศาลปกครอง ข้อเสนอที่ได้กล่าวถึงในแต่ละประเด็นของการสัมภาษณ์ หากได้มีการดำเนินการแก้ไขอย่างลุล่วง ก็จะเป็นการปรับปรุงการทำงานของศาลปกครองได้ครบถ้วนแล้ว ซึ่งเรื่องใหญ่และสำคัญยิ่งคือ การสร้างความรวดเร็วในการพิจารณาคดีปกครอง แก้ไขความล่าช้าที่มีอยู่

## ๑.๔ ความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังต่อการดำเนินงานของศาลปกครองในอนาคต

ผู้ทรงคุณวุฒิมีความคาดหวังที่ตรงกันว่า (๑) การดำเนินงานของศาลปกครองในอนาคต จะต้องมุ่งมั่นในการแก้ไขปัญหาอุปสรรคในเรื่องความล่าช้าในการพิจารณาคดีปกครอง (๒) ศาลปกครองก็ต้องพัฒนาอย่างต่อเนื่องในการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาช่วยในการทำงาน ให้เกิดความสะดวกรวดเร็วและบริการประชาชนที่ดียิ่งขึ้น (๓) ศาลปกครองจะต้องมีการเผยแพร่คำพิพากษาของศาลปกครองให้แพร่หลายมากที่สุด และมีใช่เพียงคดีที่สำคัญ ๆ หรือคดีที่ขึ้นสู่ศาลปกครองสูงสุด แต่คดีที่อยู่ในศาลปกครองชั้นต้นก็ต้องเผยแพร่ด้วย รวมทั้งมีการจัดระบบหมวดหมู่จำแนกประเภทคดีให้ง่ายต่อการสืบค้นและศึกษามากกว่าที่เป็นอยู่ปัจจุบัน ตลอดจนมีความจำเป็นที่ต้องมีการย่อคำพิพากษาศาลปกครอง การทำการวิเคราะห์คำพิพากษาของศาลปกครองโดยสำนักงานศาลปกครองเอง เพื่อให้เป็นการสร้างองค์ความรู้และพัฒนาคำพิพากษาของศาลปกครองให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น และ (๔) ที่ประชุมใหญ่ตุลาการในศาลปกครองสูงสุดควรมีบทบาทเข้ามาในการวางหลักเกณฑ์หรือแนวทางของการพิจารณาคดีปกครองในเรื่องสำคัญเพื่อให้เกิดความเป็นเอกภาพในแนวคำพิพากษาและความรวดเร็วในการพิจารณาคดีที่มากขึ้น

## ๒. ผลจากการสนทนากลุ่ม (Focus Group)

คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการจัดเวทีสนทนากลุ่ม (Focus Group) ใน ๕ ภูมิภาค รวม ๑๐ ครั้ง ได้แก่ กรุงเทพมหานคร เพชรบุรี เชียงใหม่ พิษณุโลก นครราชสีมา ขอนแก่น ระยอง ชลบุรี นครศรีธรรมราช และยะลา โดยมีผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่มรวมทั้งสิ้น ๒๐๕ คน ผู้เข้าร่วมเป็นกลุ่มตัวแทนเจ้าหน้าที่หน่วยงานทางปกครอง หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม สถาบันการศึกษาที่เปิดการเรียนการสอนด้านนิติศาสตร์ ผู้นำเอกชนหรือภาคธุรกิจ องค์กรพัฒนาเอกชน (NGOs) หรือตัวแทนกลุ่มผลประโยชน์ต่าง ๆ รวมถึงตัวแทนของผู้ที่ไม่เคยใช้บริการศาลปกครอง สรุปผลการศึกษาตามประเด็นข้อคำถาม ดังนี้

**๒.๑ ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของศาลปกครอง ความคิดเห็นและความพึงพอใจเกี่ยวกับบทบาท อำนาจศาล รวมถึงการให้บริการ และภาพลักษณ์ของศาลปกครอง**

**๒.๑.๑ ความเชื่อมั่น และแนวทางการสร้างความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของศาลปกครอง**

### ๑) กลุ่มที่เคยใช้บริการ

**(๑.๑) ด้านความรู้ความเชี่ยวชาญในการพิจารณาพิพากษาคดีปกครอง**  
มีความเชื่อมั่น เนื่องจากเมื่อศึกษาจากคำพิพากษาแล้วเห็นว่ามีคุณสมบัติเหมาะสม มีความเป็นเหตุเป็นผล ตุลาการเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ มีความชำนาญการ มาจากหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งข้าราชการฝ่ายพลเรือน ข้าราชการ อัยการ ฯลฯ ทำให้ได้ตุลาการที่มีความหลากหลาย ทั้งในด้านความรู้และประสบการณ์ การเข้าถึงตุลาการศาลปกครองได้ง่าย ผ่านกระบวนการของศาลปกครองที่ใช้ระบบการไต่สวน เป็นผู้ที่มีข้อมูลเชิงพื้นที่ เพราะหากตุลาการมีความต้องการที่จะออกมาดูพื้นที่ก็สามารถทำได้ ทำให้การพิจารณาคดีมีความน่าเชื่อถือ มีการพัฒนามากขึ้น เห็นความพยายามที่จะพัฒนาตัวเอง

สำหรับกลุ่มที่มีความเชื่อมั่นน้อยเนื่องจากเห็นว่าการพิจารณาคดีบางอย่างอาจเกิดปัญหาในแง่ของความแตกต่างระหว่างทฤษฎีกับปฏิบัติ ขาดความชำนาญเฉพาะด้าน ขาดความมีมาตรฐานในการพิพากษา จากประสบการณ์ที่ต่างกันของแต่ละท่าน การสรรหาตุลาการโดยต้องมีการนำเสนอผลงาน อาจทำให้ได้บุคคลที่มีคุณสมบัติแต่ไม่ได้บุคคลที่มีความเชี่ยวชาญ คำพิพากษาของตุลาการบางเรื่อง ทำให้ไม่เชื่อมั่นว่าศาลมีความเข้าใจในคดีปกครอง โดยเฉพาะความเป็นไปได้ในการบังคับคดี และตุลาการยังมีจำนวนจำกัด ในขณะที่ปริมาณคดีที่เข้าสู่ศาลปกครองมีมาก



**(๑.๒) ความสามารถหรือสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ / หน่วยงาน** กลุ่มที่เคยใช้บริการศาลปกครองเป็นประจำ ส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นต่อกระบวนการของศาลปกครองโดยเฉพาะการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ พิจารณาจากจำนวนประชาชนที่เข้ามาใช้บริการมากขึ้น เห็นพัฒนาการในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

สำหรับกลุ่มที่ไม่มีความเชื่อมั่นซึ่งมีส่วนน้อย เนื่องจากเห็นว่าพนักงานคดีปกครองบางคนมีความรู้ที่น้อย ยังขาดความเข้าใจในการดำเนินคดี บางครั้งให้คำปรึกษาผิดพลาด จากความล่าช้าในการพิจารณาคดี โดยมองว่าปัญหาหนึ่งอาจจะมาจากจำนวนเจ้าหน้าที่ที่มีไม่เพียงพอ และการให้บริการของเจ้าหน้าที่บางส่วน อาจขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้ให้บริการ ทำให้เกิดความไม่เท่าเทียม

**(๑.๓) การปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม ความเที่ยงตรง เป็นอิสระ ปลอดภัยจากการแทรกแซง** กลุ่มผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นว่าศาลปกครอง มีความยุติธรรม ไม่ว่าจะต่อผู้ฟ้องหรือผู้ถูกฟ้อง เนื่องจากเมื่อพิจารณาจากเนื้อหาในคำพิพากษาแล้ว ศาลปกครองค่อนข้างจะอธิบายกฎหมายได้อย่างละเอียด สามารถใช้เป็นแนวทางได้ แม้ว่าในบางกรณี การตัดสินคดีจะมีความล่าช้า ใช้เวลานานมาก แต่ก็เชื่อมั่นว่าหากไม่มีศาลปกครอง ก็จะไม่มีคนกลางที่จะมาควบคุมอำนาจของหน่วยงานรัฐ นอกจากนี้ความเชื่อมั่นดังกล่าว ยังเกิดจากภาพลักษณ์ของศาลปกครองที่ผ่านมา ยังไม่มีเรื่องให้เกิดข้อตำหนิ

สำหรับกลุ่มที่มีความเชื่อมั่นน้อยเนื่องจากในปัจจุบันมีเหตุการณ์ที่สะท้อนให้เห็นถึงการแทรกแซงของนักการเมืองและปัญหาเศรษฐกิจ โดยเฉพาะความไม่รู้จักสื่อสังคมออนไลน์ที่ทำให้เกิดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนต่อศาลซึ่งไม่เพียงแต่ศาลปกครองเท่านั้น แต่เป็นการตั้งประเด็นคำถามในภาพรวมของกระบวนการยุติธรรม และบางขั้นตอนอาจส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของประชาชน เช่น กระบวนการไต่สวนที่ใช้พยานเอกสารแทนลูกความ แนวคำวินิจฉัยชี้ขาดอำนาจหน้าที่ระหว่างศาลยังไม่ชัดเจน ในบางคดีหากประชาชนฟ้องศาลอื่นอาจจะได้รับความเป็นธรรมมากกว่าและรวดเร็วกว่าการฟ้องกับศาลปกครอง ปัญหาความไม่เชื่อมั่นส่วนใหญ่เกิดจากการพิจารณาคดีที่ยาวนาน

**(๑.๔) ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของประชาชน** ทำหน้าที่คุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน เป็นที่พึ่งของประชาชนได้ กลุ่มผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มที่มีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของศาลเนื่องจากศาลสามารถตอบสนองต่อความต้องการของหน่วยงานได้ เป็นที่พึ่งสุดท้าย เป็นที่พึ่งให้กับหน่วยงานปกครองได้

สำหรับกลุ่มที่ไม่มีความเชื่อมั่น เนื่องจากบางกรณีประชาชนที่เดือดร้อนเป็นผู้แพ้คดีและยังคงได้รับความเดือดร้อนจากคำสั่งทางปกครอง และเชื่อว่าศาลจะดูข้อเท็จจริง แต่ด้วยระบบไต่สวนที่พิจารณาจากเอกสารเป็นหลัก เงื่อนไขบางอย่างอาจทำให้ประชาชนหรือหน่วยงานไม่สามารถนำเสนอหรือสืบค้นข้อเท็จจริงได้ อาจจะทำให้เสียเปรียบ

**(๑.๕) ความโปร่งใส ตรวจสอบได้โดยการเปิดเผย ตรงไปตรงมา เปิดเผยข้อมูลหรือให้คำแนะนำที่จำเป็นอย่างถูกต้อง ชัดเจน เชื่อถือได้ รวมถึงการเปิดโอกาสให้มีการตรวจสอบการดำเนินงานของศาลปกครอง** กลุ่มผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มมีความเชื่อมั่นว่าศาลปกครองเป็นหน่วยงานที่มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้โดยการเปิดเผย ตรงไปตรงมา เปิดเผยข้อมูลหรือให้คำแนะนำที่จำเป็นอย่างถูกต้อง ชัดเจน เชื่อถือได้ รวมถึงการเปิดโอกาสให้มีการตรวจสอบการดำเนินงานของศาลปกครอง

**(๑.๖) ความคุ้มค่าในการเข้ามาใช้บริการศาลปกครอง เมื่อเทียบกับระยะเวลาและค่าใช้จ่าย** แม้ว่าในกระบวนการของศาลปกครองจะไม่มีค่าใช้จ่าย แต่ในกระบวนการพิจารณา

มีความล่าช้า อาจด้วยเพราะมีเจ้าหน้าที่น้อย ในขณะที่มีจำนวนมาก ทำให้การพิจารณาของศาลช้า ทำให้กลุ่มผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มขาดความเชื่อมั่นในประเด็นนี้

**(๑.๗) การเข้าถึงการอำนวยความสะดวกทางปกครองได้โดยง่าย**  
 สะดวก เช่น การยื่นฟ้องคดีได้โดยง่าย การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ กลุ่มที่มีความเชื่อมั่นเนื่องจากการเข้าถึงการอำนวยความสะดวกทางปกครอง เข้าถึงได้โดยง่าย ทั้งการเข้าถึงผ่านการเข้าไปใช้บริการที่ศาลปกครอง การเข้าถึงผ่านการโทรศัพท์ การเข้าถึงผ่านทางระบบออนไลน์ต่าง ๆ ส่วนกลุ่มที่มีความเชื่อมั่นน้อย เนื่องจากปัจจุบันศาลปกครองมีเพียง ๑๕ แห่ง ยังมีจำนวนน้อย ทำให้ประชาชนเข้าถึงได้ยาก ไม่สะดวก

**๒) กลุ่มที่ไม่เคยใช้บริการ** ซึ่งได้มีการสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับศาลปกครอง รวมทั้งสาเหตุที่ยังไม่เคยใช้บริการศาลปกครอง พบว่ามีการรับรู้เกี่ยวกับศาลปกครองจำแนกได้เป็น ๒ กลุ่มคือ กลุ่มที่เป็นนิติกรและกลุ่มที่ไม่ได้เป็นนิติกร โดยกลุ่มที่เป็นนิติกรของหน่วยงานท้องถิ่นมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับศาลปกครองเป็นอย่างดี แม้จะไม่เคยใช้บริการโดยตรง แต่ก็ได้ศึกษาแนวคำพิพากษาของศาลปกครองจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ส่วนกลุ่มที่ไม่ได้เป็นนิติกร อาทิ กลุ่มที่เป็นตัวแทนหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ เช่น สำนักงานเกษตรจังหวัดรวมถึงเกษตรกร ต่างมีความรู้เกี่ยวกับศาลปกครองค่อนข้างน้อย เนื่องจากลักษณะของงานไม่มีคดีขึ้นสู่ศาลปกครอง ทำให้รับทราบเพียงว่ามีศาลปกครองอยู่ ส่วนกระบวนการขั้นตอนต่าง ๆ มีการรับรู้ค่อนข้างน้อย

สำหรับสาเหตุที่ไม่เคยใช้บริการส่วนใหญ่เกิดจาก หน่วยงานไม่มีคดีขึ้นสู่ศาลปกครอง ด้วยเพราะสามารถไกล่เกลี่ยกันได้ บางหน่วยงานมีคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ในระดับจังหวัดก่อน ซึ่งหากมีข้อร้องเรียนจะเข้าสู่กระบวนการนี้ ซึ่งส่วนใหญ่สามารถตกลงกันได้ เป็นหน่วยงานของรัฐที่ลักษณะงานไม่เกี่ยวข้องกับคดีปกครองมากนัก มีความสะดวกในการใช้บริการจากหน่วยงานอื่นๆ มากกว่าด้วยพื้นที่ตั้งที่อยู่ไกล เป็นต้น

## **๒.๑.๒ ความพึงพอใจเกี่ยวกับบทบาท อำนาจศาลในปัจจุบัน**

**๑) การพิจารณาพิพากษาคดีปกครอง** กลุ่มที่มีความพึงพอใจ เนื่องจากเห็นว่า เป็นธรรมกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ และมีความเชื่อมั่น มองว่าเป็นธรรมกับทั้งประชาชนและหน่วยงานภาครัฐ พอสมควรตามเอกสาร ตามพยาน โดยเฉพาะเมื่อหน่วยงานเป็นผู้ชนะคดี เมื่อพิจารณาจากรายละเอียดที่ศาลให้เหตุผลถือว่ามีความพึงพอใจต่อการพิจารณาพิพากษาของศาลปกครอง ส่วนกระบวนการพิจารณาคดีของศาลปกครองก็เปิดโอกาสให้ผู้ถูกฟ้องชี้แจงข้อเท็จจริงได้เต็มที่ ไม่ได้ปิดกั้น

ส่วนกลุ่มที่ไม่มีความพึงพอใจ เนื่องจากการพิจารณาพิพากษาคดีปกครอง บางส่วนยังขาดความชัดเจน คำพิพากษามีลักษณะเป็นแนวทางกว้างๆ บางส่วนยังขาดการสืบเสาะข้อเท็จจริงจากพื้นที่โดยตรง ด้วยเพราะบางคดีโดยเฉพาะด้านสิ่งแวดล้อม หากพิจารณาเฉพาะเอกสารเพียงอย่างเดียวไม่สามารถครอบคลุมสภาพปัญหาในพื้นที่ได้ทั้งหมด หลายกรณี ความผิดอาจไม่ได้เกิดจากหน่วยงานใดเพียงหน่วยงานหนึ่ง แต่ผลการพิจารณาคดี หน่วยงานที่ต้องรับผิดชอบเป็นหน่วยงานเดียว การพิจารณาคดีมีความล่าช้า คำพิพากษาในส่วนของศาลปกครองสูงสุดขัดกันเอง ผลการตัดสินพิพากษาบางกรณี ยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ คำพิพากษาของศาลปกครองบางคำตัดสินไม่สามารถนำไปเป็นแนวปฏิบัติได้ คำพิพากษาไม่ให้ความสำคัญกับการเยียวยาผู้ที่แพ้คดี โดยเฉพาะในส่วนของประชาชน

**๒) การบังคับคดีปกครอง** ในส่วนของการบังคับคดีปกครอง ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจค่อนข้างน้อย เนื่องจากเป็นเรื่องใหม่ของหน่วยงาน คำพิพากษาบางกรณีบังคับคดีได้ยาก พบปัญหาในการบังคับคดี อาทิ ไม่สามารถบังคับคดีผู้ถูกฟ้องที่อยู่ต่างประเทศ การบังคับคดีมีความล่าช้า

๓) การเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับคดีปกครอง กระบวนการพิจารณาคดีในศาลปกครองให้แก่ทุกภาคส่วนในสังคม กลุ่มที่มีความพึงพอใจ เนื่องจากศาลมีแนวคำพิพากษาย่อยให้ศึกษา บางจังหวัดศาลปกครองมีโครงการอบรมเพื่อให้ความรู้แก่บุคลากรของหน่วยงานเป็นประจำทุกปี

สำหรับกลุ่มที่มีความพึงพอใจน้อยมีสาเหตุมาจากมีปัญหาเรื่องการฟ้องผิดศาล ทำให้ผู้ฟ้องต้องเสียเวลา ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความรู้ความเข้าใจของประชาชนหรือบุคลากรของหน่วยงานทางปกครอง แหล่งสืบค้นข้อมูลของศาลปกครองค่อนข้างเข้าถึงยาก ประชาชนยังมีความรู้สึกเชิงลบต่อศาล ไม่ต้องการไปศาลซึ่งโดยปกติไม่เพียงแต่ศาลปกครองเท่านั้น เมื่อกล่าวถึงศาล ประชาชนจะรู้สึกถึงความยุ่งยาก เนื่องจากยังขาดความรู้เกี่ยวกับศาลปกครอง แหล่งข้อมูลความรู้เรื่องคำพิพากษายังค้นหายากและไม่มีฉบับเต็ม

๔) การพัฒนาหลักกฎหมายปกครองและวางแนวทางปฏิบัติราชการจากคำวินิจฉัยของศาลปกครองสูงสุดให้แก่หน่วยงานทางปกครอง กลุ่มที่มีความพึงพอใจเห็นว่าศาลมีแนวคำพิพากษาย่อยมาให้ศึกษา โดยแนวคำพิพากษาของศาลค่อนข้างเปิดกว้าง หากไม่ถูกต้อง ศาลให้โอกาสที่จะกลับมาดำเนินการให้ถูกต้องที่สุด ไม่ได้เพิกถอน ทำให้สามารถสิ้นสุดด้วยดีทั้งสองฝ่าย หลายหน่วยงานได้นำคำพิพากษาของศาลมาเป็นแนวในการดำเนินการโครงการต่างๆ

ส่วนกลุ่มที่มีความพึงพอใจน้อย ด้วยเพราะบางหน่วยงานเมื่อแพ้คดีก็จะนำกลับมาศึกษาตามข้อกฎหมายเพื่อศึกษาความผิดพลาด ซึ่งเมื่อกลับมาดูบางสำนวนพบว่ามีความคำพิพากษาของศาลปกครองที่แตกต่างกัน

๒.๑.๓ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศาลปกครอง สำหรับการศึกษาคำพิพากษาของศาลปกครองพบว่า

๑) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานศาลปกครอง กลุ่มเป้าหมายมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ทั้งในเรื่องการอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน การต้อนรับ การเข้าห้องพิจารณาคดี การเข้าปรึกษาเจ้าหน้าที่ของศาลปกครอง เจ้าหน้าที่มีการให้บริการที่ดี ให้ความร่วมมืออย่างดี สามารถโทรไปประสานได้ สามารถฟ้องทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ หน่วยงานธุรการมีความรู้ที่ดีมากและให้คำแนะนำดี

สำหรับกลุ่มที่มีความพึงพอใจน้อยเพราะบุคลากรของหน่วยงานบางส่วนมีความรู้เฉพาะความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับศาลปกครอง แต่ยังขาดความรู้ในเชิงลึก ความล่าช้าในการพิจารณาคดีอาจเป็นเพราะขาดแคลนบุคลากร ทั้งตุลาการและเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน การติดตามคดีผ่านการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ขาดความต่อเนื่องจากการเปลี่ยนผู้รับผิดชอบ

๒) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ กลุ่มที่มีความพึงพอใจเนื่องจากกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการส่งเสริมให้ประชาชนและหน่วยงานสามารถเข้าถึงศาลปกครองได้ไม่ยาก บางขั้นตอน มีความรวดเร็วในการให้บริการ มีการพัฒนากระบวนการอย่างต่อเนื่อง

สำหรับกลุ่มที่มีความพึงพอใจน้อย เนื่องจากบางขั้นตอนมีระยะเวลาน้อยเกินไป เช่น การอุทธรณ์ที่กำหนดไว้ภายใน ๓๐ วัน การส่งเอกสารต่างๆ ในบางครั้งไม่ได้รับการตอบกลับ ข้อเท็จจริงเดียวกันเหตุเดียวกันแต่ผู้ฟ้องคดีมีหลายคนทำให้ต้องทำเอกสารหลายสำนวน ระยะเวลาในกระบวนการยุติธรรมยาวนานเกินไป ขาดการบริการด้านการถ่ายเอกสาร การรับคดีหน่วยงานไม่สามารถยื่นที่ศาลได้โดยตรง ต้องส่งทางไปรษณีย์เท่านั้น การบริการแต่ละศาลมีการให้บริการที่แตกต่างกัน ไม่เป็นมาตรฐาน

๓) ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร กลุ่มที่มีความพึงพอใจ เนื่องจากศาลปกครองสามารถเข้าถึงได้ง่าย การติดต่อสื่อสารทำได้ง่าย สำหรับกลุ่มที่มีความพึงพอใจน้อย เนื่องจากการสื่อสารถึงหน่วยงานและประชาชนค่อนข้างน้อย การสื่อสารยังไม่พิจารณาจากคุณลักษณะของกลุ่มเป้าหมาย

**๔) ด้านบริการต่างๆ** กลุ่มที่มีความพึงพอใจ เนื่องจากสามารถเข้าถึงการใช้บริการได้ง่าย เป็นขั้นตอน มีหลายกรณีที่ประชาชนสามารถฟ้องคดีปกครองได้โดยการแนะนำของเจ้าหน้าที่ของศาลปกครอง หน่วยงานและประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้เป็นอย่างดี

สำหรับกลุ่มที่มีความพึงพอใจน้อยเนื่องจากต้องใช้เอกสารจำนวนมาก ต้องส่งเอกสารหลายรอบ ปัจจุบันได้มีทนายที่รับทำคดีปกครอง โดยเฉพาะรับทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งอาจจะกระทบต่อการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมในอนาคต บริการสืบค้นคำพิพากษา ข้อมูลยังขาดความทันสมัย ค้นหา การยื่นคำร้องหรือเขียนคำร้องค่อนข้างยาก โดยเฉพาะสำหรับประชาชนที่ไม่มีความรู้ จำนวนวันที่ใช้ในการจัดทำข้อเท็จจริงเป็นการเพิ่มภาระให้กับผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งมีอุปสรรคในเรื่องการติดตามคดีไม่สามารถติดตามคดีได้สะดวก

**๕) ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ** กลุ่มที่มีความพึงพอใจ เพราะการเข้าถึงหรือการหาข้อมูลจากศาลปกครองทำได้โดยง่าย สำหรับกลุ่มที่มีความไม่พึงพอใจ เนื่องจากการค้นคำพิพากษามีปัญหาค้นไม่พบ เนื้อหาบางส่วนสั้นเกินไปต้องการฉบับเต็ม ขาดการจำแนกเป็นหมวดหมู่ตามความต้องการของผู้ใช้งาน การคัดคำพิพากษายังต้องเดินทางไปขอคัดที่ศาลปกครอง ยังไม่มีระบบสารสนเทศเพื่อช่วยในการติดตามคดี และข้อมูลขาดความทันสมัย

**๒.๑.๔ ภาพลักษณ์ และแนวทางการปรับปรุงภาพลักษณ์ของศาลปกครอง** จากการศึกษาภาพลักษณ์และแนวทางการปรับปรุงภาพลักษณ์ของศาลปกครอง ได้ผลการศึกษาดังนี้

**๑) ภาพลักษณ์** ได้แก่ เป็นหน่วยงานที่มีความยุติธรรม มีการพัฒนาการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วเข้ากับยุคสมัย เป็นศาลที่ช่วยเหลือประชาชน เป็นศาลที่ประชาชนเชื่อมั่น ดำรงไว้ซึ่งความยุติธรรม เป็นศาลที่มีตุลาการที่มีความรู้ มีความยุติธรรม เป็นศาลที่มีความทันสมัย เป็นศาลที่ประชาชนเข้าถึงได้ง่าย เป็นศาลที่มองเห็นประโยชน์ของสาธารณะ เป็นศาลที่มีการพัฒนาการ มีการเปลี่ยนแปลงเป็นที่พึงสุดท้ายของทั้งประชาชนหรือของหน่วยงาน และเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการดูแลควบคุมการปฏิบัติงานหรือการกระทำของหน่วยงานทางปกครองให้มีความชอบด้วยกฎหมาย

**๒) การปรับปรุงภาพลักษณ์** ได้แก่ การปรับปรุงในเรื่องความล่าช้าในการพิจารณาคดี การพิจารณาคำสั่งที่ออกกว่าไปสามารถปฏิบัติได้จริง ประสบการณ์ในการพิจารณาคดีของตุลาการ สร้างภาพลักษณ์ว่าศาลอยู่ฝั่งเดียวกับประชาชน เป็นศาลที่มีความเป็นมิตร ทำความเข้าใจหรือให้ข้อมูลความรู้กับประชาชนในขั้นตอนของการดำเนินการทางศาลเพื่อให้เกิดการยอมรับในผลการพิพากษา พัฒนาภาพลักษณ์ด้านการเข้าถึงของประชาชนด้วยการขยายเขตอำนาจศาล และปลอดจากการแทรกแซงจากหน่วยงานใดหรือบุคคลใดในทุกมิติ

**๒.๒ ความคิดเห็นต่อปัญหาอุปสรรคในการอำนวยความสะดวกทางปกครอง การเข้าถึงการอำนวยความสะดวกของภาคส่วนต่าง ๆ ในสังคม และข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาอุปสรรค และการปรับตัวของศาลปกครอง โดยเฉพาะในสภาวะที่เกิดการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19)**

**๒.๒.๑ ปัญหาอุปสรรคในการอำนวยความสะดวกทางปกครอง การเข้าถึงการอำนวยความสะดวกของภาคส่วนต่าง ๆ ในสังคม** ปัญหาโดยตรง ได้แก่ กระบวนการพิจารณาคดีมีความล่าช้า ปัญหาความยุ่งยากในกระบวนการยุติธรรม เช่น ต้องใช้เอกสารที่ต้องมีการรับรองจำนวนมาก ปัญหาการปฏิบัติตามผลการพิจารณาคดี และปัญหาในการเข้าถึงศาล บางศาลที่ค่อนข้างไกล

ส่วนปัญหาโดยอ้อม ได้แก่ ปัญหาการกระผิดในคดีปกครองที่มีการเชื่อมโยงกับบุคคลหลายบุคคลหรือหลายหน่วยงาน หน่วยงานไม่มีบุคลากรที่เป็นนิติกร ทำให้เกิดความล่าช้าในการทำคดี ปัญหา

เรื่องความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับศาลปกครอง เจ้าหน้าที่ของรัฐยังขาดความรู้ความเข้าใจในการบังคับคดีปกครองโดยเฉพาะองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นแม้ว่าจะมีนิติกร ปัญหาการมาผิดศาลทำให้ไม่ได้รับความเป็นธรรม เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่มมีการเคลื่อนย้ายบ่อยครั้ง ทำให้ขาดความต่อเนื่อง ส่งผลต่อกระบวนการยุติธรรม การบังคับใช้กฎหมายของบุคลากร ของเจ้าหน้าที่ของรัฐ บางครั้งต้องสนองนโยบายของผู้บริหาร ด้วยงานหลายอย่างมุ่งมาที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทำให้ท้องถิ่นมีความเสี่ยงในการปฏิบัติหน้าที่ที่จะทำให้เกิดคดีปกครองขึ้นสู่ศาลปกครอง พื้นที่ที่มีบริบทความเป็นเมืองสูง ทำให้เกิดกรณีพิพาทจำนวนมาก และเนื่องจากคดีปกครองบางคดีบางส่วนเป็นปัญหาจากการออกระเบียบของต้นสังกัด ทำให้เกิดกรณีของการฟ้องร้องจำนวนมาก

### ๒.๒.๒ แนวทางหรือวิธีการแก้ไขปัญหาหรืออุปสรรคต่างๆ หรือแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานของศาลปกครอง

๑) การเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายปกครองและกระบวนการยุติธรรมทางปกครองพื้นฐานให้กับประชาชนอย่างทั่วถึง และตรงกลุ่มผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม ได้แก่ การให้ความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนหรือหน่วยงาน ควรจำแนกตามคุณลักษณะของกลุ่มผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม การอบรมให้ความรู้จำแนกตามเนื้อหา การสร้างเครือข่ายความร่วมมือในการช่วยเหลือด้านกฎหมายปกครอง ศาลปกครองควรทำคำอธิบายที่สั้นๆ เข้าใจง่ายในสื่อทุกประเภท ควรส่งเสริมให้เกิดการไกล่เกลี่ยหรือชี้แจงทำความเข้าใจ เพื่อลดคดีขึ้นสู่ศาลปกครอง แก้ไขปัญหาความล่าช้าของการพิจารณาคดีโดยการแยกคดีตามความซับซ้อนของคดี ลดปัญหาการใช้เอกสารในกระบวนการยุติธรรมมาก คดีที่มีลักษณะเหมือนกัน ควรมีการตัดสินคดีไปในแนวทางเดียวกัน และใช้เทคโนโลยีในการให้บริการมากขึ้น

๒) การพัฒนาโลก หรือเครื่องมือในการให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับข่าวสารด้านกระบวนการยุติธรรมหรือคดีทางปกครอง ได้แก่ พัฒนาเครื่องมือในการให้ความรู้เพื่อฝึกประสบการณ์โดยตรงกับประชาชนได้ การใช้หน่วยงานอื่นๆ เพื่อเป็นกลไกในการให้ความรู้ เช่น สภานายความ นิติกรของหน่วยงาน มหาวิทยาลัย และให้ความรู้แก่บุคคลอยู่ที่ในกลไกการไกล่เกลี่ยก่อนมีคดีขึ้นสู่ศาลปกครอง

๓) การปรับตัวในยุคปัจจุบัน โดยเฉพาะในสภาวะที่เกิดการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) เพื่อยกระดับคุณภาพการดำเนินงานและการให้บริการแก่ประชาชน

๓.๑) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลปกครองส่วนใหญ่ในปัจจุบัน มีความสอดคล้องกับสภาวะที่เกิดการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ อยู่แล้ว อีกทั้งยังเป็นกระบวนการที่เรียบง่าย ไม่ยุ่งยาก ดังนั้นสถานการณ์ปัจจุบันจึงไม่กระทบต่อกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการของศาลปกครองมากนัก อย่างไรก็ตามศาลปกครองอาจยกระดับคุณภาพการดำเนินงานและการให้บริการมากขึ้น โดยการกำหนดระยะเวลาการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนให้ชัดเจนและเหมาะสม ประชาชนสามารถติดตามกระบวนการทำงานของศาลปกครองในแต่ละขั้นตอนได้ง่ายผ่านแอปพลิเคชันต่างๆ ผ่านสื่อออนไลน์ สามารถให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างทันถ่วงทีโดยไม่ต้องรอนานหรือมีระยะเวลาในการรอให้น้อยที่สุด ลดกระบวนการที่ต้องใช้เอกสารที่เป็นกระดาษลง โดยหันมาใช้ระบบการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น พัฒนาศูนย์ประสานงานในระดับจังหวัดสำหรับจังหวัดที่ไม่มีศาลปกครองให้สามารถบริการแก่ประชาชนที่ต้องการเดินทางมาใช้บริการในภาวะปกติ โดยศูนย์ประสานงานดังกล่าวมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในการให้บริการ โดยเฉพาะอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เครื่องมือการสื่อสารต่าง ๆ

**๓.๒) ด้านบริการต่างๆ** เช่น การรับฟัง การให้คำปรึกษาดี เป็นต้น ปัจจุบัน แม้จะอยู่ในช่วงของการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา แต่กลุ่มผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มก็เห็นว่า ศาลปกครองยังสามารถคงไว้ซึ่งคุณภาพในการให้บริการต่างๆ ที่สามารถเข้าถึงการใช้บริการได้ง่าย มีขั้นตอนที่ดี ประชาชนสามารถที่จะฟ้องได้สะดวก หน่วยงานต่างๆ สามารถที่จะประสานข้อมูลต่างๆ กับศาลปกครอง ได้โดยสะดวก อย่างไรก็ตามควรมีการปรับปรุงการให้บริการในบางเรื่อง เพื่อเป็นการยกระดับคุณภาพ การให้บริการให้ดีขึ้น อาทิ ลดเอกสารที่เป็นกระดาษที่ใช้ในการดำเนินคดี การรับรองเอกสารผ่านระบบดิจิทัล การจัดส่งเอกสารต่างๆ ในการดำเนินคดีผ่านระบบจัดการเอกสารออนไลน์ เพื่อให้บุคคลที่เกี่ยวข้องสามารถ เข้ามาใช้ได้อย่างปลอดภัยซึ่งจะก่อให้เกิดความสะดวกมากขึ้น โดยเฉพาะในช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ ไวรัสโคโรนา นอกจากนี้ยังรวมถึงการพัฒนาระบบข้อมูลคำพิพากษาต่างๆ ที่ให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึง ได้ง่ายผ่านอุปกรณ์การสื่อสารต่างๆ โดยเฉพาะในช่วงของการทำงานจากที่บ้าน การมีระบบการติดตามคดี ที่ทำให้สามารถติดตามคดีได้สะดวก เป็นต้น

**๓.๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** ทั้งนี้ในสภาวะที่เกิดการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส โคโรนา ๒๐๑๙ แม้จะทำให้การให้บริการโดยตรงผ่านเจ้าหน้าที่จะมีจำนวนน้อยลง แต่เจ้าหน้าที่ก็ได้เพิ่ม การให้บริการในส่วนของการบริการทางอ้อมมากขึ้น โดยเฉพาะการให้บริการทางโทรศัพท์และทางสื่อออนไลน์ ต่างๆ ซึ่งเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถให้บริการได้เป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการ มีจิตบริการ สามารถสนับสนุนข้อมูลต่างๆ ได้ อย่างไรก็ตามกลุ่มผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มมีข้อเสนอแนะว่า ด้วยสถานการณ์นี้จะยังคงอยู่ต่อไปและอาจเกิดขึ้นได้อีกในอนาคต ดังนั้นศาลปกครองจึงควรเตรียม ความพร้อมบุคลากร โดยการอบรมให้ความรู้และพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ๆ แก่บุคลากร มากยิ่งขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับพัฒนาด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของศาลปกครองในอนาคต

**๓.๔) ด้านช่องทางการสื่อสาร** ด้วยในปัจจุบัน ศาลปกครองมีช่องทางการสื่อสาร ที่หลากหลายดีอยู่แล้ว ประชาชนสามารถเข้าถึงช่องทางการสื่อสารดังกล่าวได้โดยง่าย การประสานงานต่างๆ สามารถโทรศัพท์สอบถามรายละเอียดต่างๆ ได้ โดยเฉพาะในช่วงของการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา กลุ่มเป้าหมายไม่จำเป็นต้องไปถึงศาล สามารถส่งเอกสารทางไปรษณีย์ได้ อย่างไรก็ตามสิ่งที่ควรดำเนินการ โดยเฉพาะในช่วงการแพร่ระบาดของโรคดังกล่าว ก็คือ การใช้ช่องทางเหล่านั้นให้มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับ กลุ่มเป้าหมาย เนื่องจากกลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่มมีการเข้าถึงช่องทางดังกล่าวแตกต่างกัน เช่น ประชาชน ในเขตเมืองสามารถเข้าถึงช่องทางการสื่อสารทางออนไลน์ได้โดยสะดวก ในขณะที่ในชนบทการเข้าถึงช่องทาง ดังกล่าวอาจทำได้ยาก โดยเจ้าหน้าที่ของศาลปกครองควรที่จะให้คำแนะนำต่างๆ แก่ประชาชนมากขึ้น นอกจากนี้ศาลปกครองยังควรมีการพัฒนาเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชันต่างๆ เข้ามาให้บริการเพิ่ม ก็อาจจะช่วยบริการ แก่ประชาชนและหน่วยงานที่อยู่ห่างไกลซึ่งน่าจะที่สามารถแก้ปัญหาในเรื่องของการเดินทางที่จะต้องเดินทาง ระยะไกลๆ ได้ โดยเฉพาะในช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา

**๓.๕) ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ** ดังที่ได้กล่าวไปแล้ว แม้ในปัจจุบัน ศาลปกครองจะมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ ที่เอื้ออำนวยต่อการใช้บริการบ้างแล้ว แต่ในช่วงที่มีการ แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา หรือเพื่อเป็นการยกระดับคุณภาพการให้บริการให้ดีขึ้น ศาลปกครอง ควรมีการพัฒนาเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชันต่างๆ ทั้งระบบจัดการเอกสารออนไลน์ เพื่อลดการใช้เอกสารที่เป็นกระดาษและ เพิ่มประสิทธิภาพในการใช้งานข้อมูลเอกสารสำหรับบุคคลที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น การนำเอาระบบ e-Certificate สำหรับออกหนังสือรับรองและสำเนาเอกสารที่ต้องรับรองทางอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ เพื่อให้ เอกสารที่เป็นหลักฐานต่างๆ ที่เข้ามาสู่กระบวนการยุติธรรม เป็นเอกสารที่มีความน่าเชื่อถือเพื่อใช้ในการ ดำเนินคดี พัฒนาประสิทธิภาพการใช้งานฐานข้อมูลคำพิพากษาต่างๆ เช่น มีการจัดข้อมูลเป็นหมวดหมู่

ตามความต้องการของผู้ใช้งาน มีข้อมูลทั้งฉบับเต็มและฉบับย่อ ข้อมูลมีความทันสมัย มีความครบถ้วน พัฒนาระบบการให้บริการบางระบบให้อยู่ในรูปของดิจิทัล ได้แก่ การคัดคำพิพากษาเพื่อลดการเดินทางไปที่ศาลปกครองโดยเฉพาะในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาฯ ที่ทำให้เกิดข้อจำกัดในการเดินทาง การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อช่วยในการติดตามคดี เช่น การประยุกต์ระบบพัสดูออนไลน์ ที่สามารถติดตามการดำเนินงานได้ตั้งแต่เริ่มปฏิบัติการจนถึงตอนสุดท้าย ซึ่งสามารถติดตามดูขั้นตอนต่าง ๆ ได้ว่าการดำเนินงานอยู่ขั้นตอนใด ใครเป็นผู้ปฏิบัติงาน มาประยุกต์ใช้กับการติดตามการดำเนินงานของศาลปกครอง และให้ความสำคัญกับความปลอดภัยของฐานข้อมูล (Database Security) โดยการดูแลจัดการรักษาข้อมูลให้ถูกต้องสมบูรณ์พร้อมสำหรับผู้ที่มิสิทธิในการใช้ข้อมูล สามารถใช้งานได้อยู่เสมอ ป้องกันผู้ไม่มีสิทธิเข้าใช้หรือแก้ไขข้อมูล อันจะก่อให้เกิดผลเสีย กับระบบฐานข้อมูล

**๒.๓ ความคาดหวังต่อการดำเนินงานของศาลปกครอง และข้อเสนอแนะอื่น ๆ** จากการศึกษาความคาดหวังต่อการดำเนินงานของศาลปกครอง คณะผู้วิจัยสามารถสรุปความคาดหวังได้ดังนี้

### **๒.๓.๑ ความคาดหวังระยะสั้น**

**๑) ด้านความยุติธรรมและการเข้าถึงความยุติธรรม** โดยคาดหวังว่าศาลปกครองจะสามารถเข้าถึงประชาชนให้ได้มากที่สุดจะทำให้ผู้ที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมได้รับความเป็นธรรม ทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกมั่นใจว่าจะได้รับความยุติธรรมจากการเข้ามาใช้บริการ มีการพัฒนาให้ประชาชนทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงความยุติธรรมได้มากยิ่งขึ้น เป็นหน่วยงานด้านความยุติธรรมที่ประชาชนและหน่วยงานต่าง ๆ สามารถติดต่อเข้าถึงได้ง่าย มีความใกล้ชิดกับหน่วยงานของรัฐมากขึ้น แม้จะไม่ได้เป็นผู้ใช้บริการ

**๒) ด้านการให้บริการ** คาดหวังว่าศาลปกครองจะสามารถให้บริการเชิงรุก เช่น การจัดทำโครงการศาลปกครองเคลื่อนที่สู่ชุมชน สร้างการเข้าถึงแก่ประชาชนหรือหน่วยงานระดับต่าง ๆ ในทุกระดับ มีความใกล้ชิดกับหน่วยงานราชการให้มากยิ่งขึ้น มีการปรับปรุงกระบวนการ โดยเฉพาะเรื่องเอกสาร มีการพัฒนาพนักงานคดีปกครองให้มีความรู้ในการดำเนินคดีมากขึ้น ทั้งความรู้เชิงทฤษฎีและความรู้ในเชิงปฏิบัติ ลดความเป็นแบบแผนลง ลดขั้นตอนต่าง ๆ ในการเข้ารับบริการให้น้อยลง แต่ยังคงรักษาคุณภาพการให้บริการไว้ยังคงเป็นหน่วยงานที่ให้สถาบันการศึกษาได้เข้าศึกษาดูงาน มีการให้บริการที่เท่าเทียม ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ ภาคเอกชนหรือประชาชนและให้ความสำคัญกับความแตกต่างของคุณลักษณะผู้ใช้บริการ

**๓) ด้านการให้ความรู้** คาดหวังว่าศาลปกครองจะให้ความรู้ตามลักษณะของกลุ่มเป้าหมาย เพิ่มความถี่ในการฝึกอบรมให้มากขึ้น มีการอบรมให้ความรู้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นประจำทุกปี จัดอบรมในลักษณะเจาะลึกเฉพาะเรื่องโดยเพิ่มรายละเอียดมากขึ้น เช่น คดีด้านสิ่งแวดล้อม มีวิธีการที่จะให้ความรู้แก่ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องตามสภาพปัญหา เช่น ด้านการบังคับคดี เพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ในการบังคับคดีได้ มีการพัฒนาช่องทางในการให้ความรู้สู่ชุมชน โดยอาจมีรูปแบบหรือลักษณะคล้ายศูนย์ยุติธรรมชุมชน มีการรวบรวมคำพิพากษาให้เป็นหมวดหมู่สอดคล้องกับความต้องการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มุ่งเน้นการให้ความรู้แก่ประชาชน ปรับปรุงแหล่งสืบค้นข้อมูลของศาลปกครองให้เข้าถึงได้ง่าย มีการแบ่งประเภทของข้อมูลตามคดีที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากขึ้น มีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ประชาชนหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐให้ได้รับทราบถึงเขตอำนาจศาล เพื่อป้องกันการฟ้องผิดศาล การให้ความรู้แก่นักเรียนนักศึกษามากขึ้น โดยไม่จำเป็นต้องเป็นนักศึกษาคณะนิติศาสตร์เพียงอย่างเดียว ให้ความรู้แก่ภาคเอกชนมากยิ่งขึ้น ประสานกับหน่วยงานอื่นเพื่ออบรมให้ความรู้แก่ประชาชนและหน่วยงาน เช่น สถานทนายความ สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน (สคช.) ให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานต่าง ๆ ที่ไม่ได้มีคดีขึ้นสู่ศาลปกครองด้วย โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ที่ไม่ใช่นิติกรเนื่องจากกลุ่มนี้ยังมีความรู้เกี่ยวกับศาลปกครองน้อย ให้ความรู้กับประชาชนในพื้นที่ต่างจังหวัด โดยเน้นที่ผู้นำชุมชน

### ๒.๓.๒ ระยะเวลา

๑) **ด้านตุลาการ** คาดหวังว่าศาลปกครองจะมีกระบวนการในการคัดสรรตุลาการ ศาลปกครองที่ดี ที่ทำให้ได้ตุลาการที่มีคุณวุฒิวิญญูและเป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญทุกด้าน มีการคัดเลือกตุลาการจากหลากหลายสาขาอาชีพ ใช้วิธีการสรรหาตุลาการจากบุคลากรของหน่วยงานต่าง ๆ ที่มีความเชี่ยวชาญในเรื่องนั้น คำพิพากษาของตุลาการศาลปกครองจะมีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น สามารถปฏิบัติและเยียวยาได้ มีจำนวนตุลาการเพิ่มมากขึ้นสอดคล้องกับปริมาณคดีที่เข้าสู่ศาลปกครอง

๒) **ด้านความยุติธรรมและการเข้าถึงความยุติธรรม** คาดหวังว่าศาลปกครองจะช่วยลดความเดือดร้อนให้กับคู่กรณีทุกฝ่าย ไม่ว่าจะเป็นประชาชน หน่วยงานของรัฐ มีการพัฒนาภาพลักษณ์ของศาลว่าอยู่ฝั่งเดียวกับประชาชน ช่วยลดความเดือดร้อนให้กับคู่กรณีทุกฝ่าย ไม่ว่าจะเป็นประชาชน หน่วยงานของรัฐ ให้ความสำคัญกับการสร้างความเชื่อมั่นแก่เด็กเยาวชนให้มากขึ้น ในกรณีที่ผู้ฟ้องแพ้คดีแต่ได้รับความเสียหาย หรือความเดือดร้อนสาธารณะเป็นความเสียหายในวงกว้าง ควรจะมีมาตรการอื่นนอกเหนือจากในคำตัดสินของศาล ควรมีการเยียวยาแก้ไข

๓) **ด้านการพิจารณาคดี** คาดหวังว่าศาลปกครองจะกำหนดระยะเวลาในการพิจารณาคดีที่ชัดเจนหรือเวลาที่แน่นอน ในการพิจารณาศาลปกครองควรเข้ามาดูบริบทของพื้นที่ประกอบการวินิจฉัย หรือควรต้องมีการไต่สวนหรือรับฟังเพิ่มเติมโดยเฉพาะคดีด้านสิ่งแวดล้อม หรือคดีที่เกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีหลายหน่วยงานเข้ามาเกี่ยวข้อง

๔) **ด้านการให้บริการ** คาดหวังว่าศาลปกครองจะแก้ไขปัญหาความล่าช้าในการพิจารณาคดี การรวมคดีที่เหมือนกันเข้าด้วยกันคล้ายแบบคดีแพ่งเพื่อให้การดำเนินงานรวดเร็วขึ้นและจำนวนคดีเข้าสู่ศาลปกครองลดลง มีการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีความรวดเร็วมากขึ้น พัฒนามาตรฐานการให้บริการที่เท่าเทียมกันของเจ้าหน้าที่ในแต่ละศาล พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อช่วยในการติดตามคดี นำเทคโนโลยีต่าง ๆ มาใช้ในการให้บริการมากขึ้น ปรับปรุงในเรื่องของระยะเวลาในการดำเนินงาน ในบางขั้นตอน มีการพัฒนาแอปพลิเคชันที่สามารถคัดคำพิพากษาได้ ยังคงสนับสนุนและให้ความรู้แก่นักศึกษาเหมือนที่เคยดำเนินการ กลับมาให้ความสำคัญกับการจัดค่ายเด็กและเยาวชน มีการพัฒนาระบบข้อมูลแนวคำพิพากษาของศาลให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

๕) **ด้านการไกล่เกลี่ยคดี** คาดหวังว่าศาลปกครองจะพัฒนาระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ก่อนเข้าสู่กระบวนการยุติธรรม เพื่อให้ข้อพิพาทต่าง ๆ ไม่ต้องขึ้นศาล ประสานความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ๆ ในการพัฒนาระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เพื่อลดจำนวนคดีที่จะขึ้นสู่ศาล อบรมให้ความรู้ในเรื่องการไกล่เกลี่ยแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง พัฒนาองค์กรเครือข่ายต่าง ๆ ในจังหวัด ให้ความเข้มแข็ง สามารถช่วยเหลือและเป็นกลไกในการไกล่เกลี่ยก่อนมีคดีขึ้นสู่ศาลปกครอง เช่น ศูนย์ดำรงธรรม ศูนย์ยุติธรรมชุมชน เป็นต้น

๖) **ด้านการบังคับคดี** คาดหวังว่าศาลปกครองจะมีหน่วยงานที่มาช่วยในการบังคับคดี มีการปรับปรุงการบังคับคดีเพื่อสามารถบังคับคดีได้อย่างรวดเร็ว มีเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานสนับสนุนมาช่วยในการบังคับคดีให้ลุล่วงไปได้ มีการอบรมให้ความรู้ด้านการบังคับคดี โดยเน้นการปฏิบัติ การพาไปดูกรณีศึกษา มีเจ้าหน้าที่เฉพาะด้านการบังคับคดีเพื่อรองรับการบังคับคดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยตรง มีการประสานงานกับเครือข่ายที่เกี่ยวข้องกับการบังคับคดี เพื่อสร้างเครือข่ายวิทยากรสำหรับช่วยอบรมให้ความรู้แก่บุคลากร อาทิจ กรมบังคับคดี และหน่วยงานอื่นๆ

๗) **ด้านการพัฒนาแนวปฏิบัติ** คาดหวังว่าเมื่อมีคำพิพากษาของศาลปกครองสูงสุดออกมา คำพิพากษานั้นควรสามารถนำมาเป็นแนวปฏิบัติได้ สามารถเป็นบรรทัดฐานให้หน่วยงานถือปฏิบัติได้ รวมทั้งควรมีบรรทัดฐานในการตัดสินคดีในเรื่องเดียวกันให้เป็นไปในมาตรฐานเดียวกัน



### ๒.๓.๓ ระยะยาว

๑) **ด้านตุลาการ** คาดหวังว่าศาลปกครองจะพัฒนาไกลตุลาการศาลปกครองด้วยการจัดตั้งแผนกคดีพิเศษ เช่นเดียวกับศาลอาญามีแผนกคดีทุจริต ศาลฎีกามีแผนกคดีอาญาผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง เป็นแผนกคดีพิเศษแยกออกมา

๒) **ด้านความยุติธรรมและการเข้าถึงความยุติธรรม** คาดหวังว่าศาลปกครองจะทำให้ประชาชนได้รับความยุติธรรม ยังคงดำรงความยุติธรรม มีความโปร่งใส ยังคงเป็นที่พึ่งของหน่วยงานของรัฐทุกภาคส่วนต่อไป เป็นศาลที่มีตุลาการที่มีความรู้ มีความยุติธรรม เป็นที่พึ่งสุดท้ายของหน่วยงาน คาดหวังว่าองค์กรศาล ทั้งศาลปกครอง ศาลรัฐธรรมนูญ ศาลยุติธรรม สามารถยื่นในหลักการของตนเอง ปลอดภัยจากการเมือง ดำรงภาพลักษณ์ของการเป็นหน่วยงานที่มีความยุติธรรมไว้ได้ เป็นศาลที่มีการพัฒนา มีความทันสมัย

๓) **ด้านการให้บริการ** คาดหวังว่าศาลปกครองจะขยายเขตอำนาจศาลให้ครอบคลุมทุกจังหวัด สามารถลดระยะเวลาในการพิจารณาคดีให้เร็วขึ้นได้ เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่เพื่อรองรับกับปริมาณคดีที่มีจำนวนมากขึ้น

๔) **ด้านการให้ความรู้** คาดหวังว่าศาลปกครองจะยังคงให้ความสำคัญกับการให้ความรู้แก่เด็กและเยาวชนต่อไป

#### ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะของคณะผู้วิจัย

ผลการสำรวจตามวัตถุประสงค์ข้อที่ ๗ ข้อเสนอแนะตามหลักการการวิจัยสถาบัน (Institutional Research) ในการนำผลวิจัยไปประยุกต์ใช้ประกอบการวางแผน การกำหนดนโยบาย และแนวทางการบริหารจัดการ เพื่อเพิ่มและ/หรือธำรงรักษาความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลปกครอง

๑. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปประยุกต์ใช้ประกอบการวางแผน การกำหนดนโยบาย และแนวทางการบริหารจัดการ เพื่อเพิ่มและ/หรือธำรงรักษาความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลปกครอง

จากผลการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลทั้งในส่วนในระดับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลปกครอง และความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรมด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครอง ความรู้ ความเข้าใจ ของประชาชนเกี่ยวกับบทบาท โครงสร้าง อำนาจศาล และเขตอำนาจศาล รวมทั้งการดำเนินงานในมิติต่างๆ ของศาลปกครอง ระดับความพึงพอใจของผู้ที่เคยใช้บริการศาลปกครอง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความเชื่อมั่น ความรู้ความเข้าใจ และความพึงพอใจของประชาชนต่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลปกครอง ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความเชื่อมั่น ความรู้ความเข้าใจ และความพึงพอใจของประชาชนต่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลปกครอง ความคิดเห็น และความคาดหวังของนักวิชาการ ผู้ทรงคุณวุฒิ กลุ่มตัวแทนเจ้าหน้าที่ภาครัฐ หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม กลุ่มผู้นำเอกชน หรือภาคธุรกิจ องค์กรพัฒนาเอกชน (NGOs) ต่อการดำเนินงานของศาลปกครอง สามารถนำมาจัดทำข้อเสนอแนะตามหลักการการวิจัยสถาบัน ในการนำผลวิจัยไปประยุกต์ใช้ประกอบการวางแผน การกำหนดนโยบาย และแนวทางการบริหารจัดการ เพื่อเพิ่มและ/หรือธำรงรักษาความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลปกครองดังต่อไปนี้

## ๑.๑ ด้านการสื่อสาร

แม้ในปัจจุบันศาลปกครองจะมีช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายและทันสมัย อย่างไรก็ตาม เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการสื่อสาร ศาลปกครองควรมีการดำเนินการดังต่อไปนี้

**๑.๑.๑ เน้นการสื่อสารผ่านทางช่องทางที่ประชาชนสามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากศาลปกครองมากที่สุด** ทั้งนี้จากการศึกษาพบว่า แหล่งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับศาลปกครองที่กลุ่มตัวอย่างได้รับมากที่สุดในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมา ๓ ลำดับแรก ได้แก่ เว็บไซต์ศาลปกครอง สื่อสิ่งพิมพ์ของศาลปกครอง และสื่อสังคมออนไลน์ (เฟซบุ๊ก ยูทูบ ไลน์) และเมื่อแยกตามคุณลักษณะของกลุ่มเป้าหมาย เป็นกลุ่มที่เคยใช้บริการกับกลุ่มที่ไม่เคยใช้บริการพบว่า กลุ่มผู้ที่เคยใช้บริการ แหล่งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับศาลปกครองที่ผู้ใช้บริการได้รับในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมามากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ จากเว็บไซต์ศาลปกครอง สื่อสังคมออนไลน์ (เฟซบุ๊ก ยูทูบ ไลน์) และสื่อสิ่งพิมพ์ของศาลปกครองประเภทหนังสือแจก ส่วนกลุ่มไม่เคยใช้บริการ แหล่งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับศาลปกครองที่ได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับศาลปกครองในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมามากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ สื่อสังคมออนไลน์ (เฟซบุ๊ก ยูทูบ ไลน์) โทรทัศน์และจากเว็บไซต์ศาลปกครอง

ศาลปกครองจึงควรใช้ช่องทางการสื่อสารทั้ง ๔ ช่องทางในการสื่อสารกับประชาชน ได้แก่ (๑) เว็บไซต์ศาลปกครอง (๒) สื่อสังคมออนไลน์ (เฟซบุ๊ก ยูทูบ ไลน์) (๓) โทรทัศน์ และ (๔) สื่อสิ่งพิมพ์ของศาลปกครองประเภทหนังสือแจก โดยสื่อสิ่งพิมพ์ของศาลปกครองประเภทหนังสือแจกอาจเน้นไปที่กลุ่มที่เคยใช้บริการ ส่วนโทรทัศน์อาจเน้นไปที่กลุ่มที่ไม่เคยใช้บริการ อย่างไรก็ตามควรมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้หลากหลายช่องทางเพื่อให้ครอบคลุมและทั่วถึงทุกกลุ่มคน มีการประชาสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอ โดยเน้นการเข้าถึงง่าย

**๑.๑.๒ ปรับปรุงและประชาสัมพันธ์ช่องทางการสื่อสารที่ประชาชนรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากศาลปกครองน้อย** ทั้งนี้แม้ว่าศาลปกครองจะมีช่องทางในการสื่อสารจำนวนมากทั้ง สื่อสิ่งพิมพ์ของศาลปกครอง รายการวิทยุที่ศาลปกครองจัดทำขึ้น เว็บไซต์ศาลปกครอง แอปพลิเคชันศาลปกครอง (Admincourt) ศูนย์บริการประชาชนของศาลปกครองและสำนักงานศาลปกครอง โทรศัพท์ สายด่วนศาลปกครอง ๑๓๕๕ สื่อเรียนรู้ <http://oer.learn.in.th> สื่อประชาสัมพันธ์ผ่าน QR Code โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ สื่อสังคมออนไลน์ (เฟซบุ๊ก ยูทูบ ไลน์) แต่ผลประเมินพบว่า มีสื่อจำนวนมากที่ประชาชนรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากสื่อดังกล่าวค่อนข้างน้อย ได้แก่ สื่อสิ่งพิมพ์ของศาลปกครองประเภทโปสเตอร์ รายการวิทยุที่ศาลปกครองจัดทำขึ้น แอปพลิเคชันศาลปกครอง (Admincourt) ศูนย์บริการประชาชนของศาลปกครอง และสำนักงานศาลปกครอง โทรศัพท์ สายด่วนศาลปกครอง ๑๓๕๕ สื่อเรียนรู้ <http://oer.learn.in.th> สื่อประชาสัมพันธ์ผ่าน QR Code วิทยุ หนังสือพิมพ์ นิทรรศการของศาลปกครอง สื่อ Infographic ดังนั้นศาลปกครองจึงควรปรับปรุงหรือประชาสัมพันธ์ช่องทางการสื่อสารของสื่อเหล่านี้ให้สามารถสื่อสารกับประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

**๑.๑.๓ เน้นนำเสนอข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนต้องการทราบ** จากผลการศึกษาพบว่า ข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนต้องการทราบมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ (๑) สารระนำรู้เกี่ยวกับกฎหมายปกครอง (๒) สรุปผลคดีปกครองที่น่าสนใจ และ (๓) ผลการพิจารณาพิพากษาคดี ซึ่งไม่แตกต่างกันทั้งกลุ่มที่เคยใช้บริการ และไม่เคยใช้บริการ ดังนั้นศาลปกครองจึงควรเน้นการนำเสนอข้อมูลข่าวสารดังกล่าวตามช่องทางต่าง ๆ โดยเฉพาะช่องทางที่ประชาชนรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากศาลปกครองมากที่สุด

โดยเนื้อหาที่ทำการเผยแพร่ควรมีลักษณะดังนี้ เป็นเนื้อหาที่เข้าใจง่าย น่าสนใจ กระชับ มีรายละเอียดที่ครบถ้วนและครอบคลุม ชัดเจน ในขณะที่เดียวกันก็มีเนื้อหาตามกฎหมายต่าง ๆ เพื่อให้

ความรู้แก่ประชาชนไปในขณะเดียวกัน อาทิ กฎหมายปกครอง กฎหมายทั่วไป กฎหมายเกี่ยวกับหน่วยงานที่รับผิดชอบ กฎหมายสิ่งแวดล้อม การตัดสิน การฟ้องร้อง การรับรู้ การวินิจฉัยคดี ความผิดด้านละเมิด การมีส่วนร่วมของประชาชน แนวปฏิบัติของข้าราชการ กฎหมายสาธารณสุข กฎหมายสิทธิ บทความแปลกฎหมายต่างประเทศ นอกจากนี้รูปแบบและประเภทของสื่อควรมีรูปแบบที่หลากหลาย มีความดึงดูด น่าสนใจ โดดเด่น และทันสมัย เหมาะสมกับทุกเพศทุกวัย รวมถึงผู้พิการ

**๑.๑.๔ ใช้กลไกการประชาสัมพันธ์ในพื้นที่เพื่อให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน** ด้วยในพื้นที่มีช่องทางสื่อต่าง ๆ ที่สามารถเข้าถึงประชาชนได้ดี โดยเฉพาะประชาชนที่ยังไม่สามารถเข้าถึงสื่อออนไลน์ได้ อาทิ เสียงตามสาย ขณะเดียวกันก็มีหน่วยงานที่สามารถใช้เป็นกลไกในการสื่อสารประชาสัมพันธ์ได้ อาทิ กำนันผู้ใหญ่บ้าน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ศูนย์ต่าง ๆ อาทิ ศูนย์ยุติธรรมชุมชน ศูนย์ดำรงธรรม ดังนั้นศาลปกครองจึงควรใช้ช่องทางและกลไกเหล่านั้นในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของศาลปกครอง เพื่อให้ประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสารจากศาลปกครองทั่วถึงยิ่งขึ้น

### **๑.๒ ด้านการสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชน**

แม้ในปัจจุบันศาลปกครองจะมีการดำเนินงานให้ความรู้แก่ประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ จำนวนมากและหลากหลายช่องทาง อย่างไรก็ตามเพื่อให้การให้ความรู้แก่ประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ศาลปกครองควรมีการดำเนินการดังต่อไปนี้

**๑) เน้นการให้ความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนในประเด็นที่ประชาชนมีความเข้าใจคลาดเคลื่อนมากที่สุด** จากผลการศึกษาในภาพรวม ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความเข้าใจคลาดเคลื่อนไปจากข้อเท็จจริงมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ (๑) ศาลปกครองเป็นหน่วยงานที่ไม่ได้สังกัดกระทรวงยุติธรรม (๒) ศาลปกครองสูงสุดมีที่กรุงเทพฯ แห่งเดียว สามารถรับฟ้องได้ในคดีที่กฎหมายบัญญัติให้อยู่ในเขตอำนาจ และ (๓) ศาลปกครองไม่ได้มีในทุกจังหวัด โดยประเด็นที่กลุ่มผู้เคยใช้บริการมีความรู้ความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ (๑) ศาลปกครองเป็นหน่วยงานที่ไม่ได้สังกัดกระทรวงยุติธรรม (๒) ศาลปกครองมีหน้าที่วางหลักปฏิบัติราชการทางปกครองเพื่อป้องกันและลดการเกิดคดีปกครอง และ (๓) ศาลปกครองสูงสุดมีที่กรุงเทพฯ แห่งเดียว สามารถรับฟ้องได้ในคดีที่กฎหมายบัญญัติให้อยู่ในเขตอำนาจ ในขณะที่กลุ่มที่ไม่เคยใช้บริการมีความรู้ความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ (๑) ศาลปกครองเป็นหน่วยงานที่ไม่ได้สังกัดกระทรวงยุติธรรม (๒) ศาลปกครองไม่ได้มีในทุกจังหวัด และ (๓) ศาลปกครองสูงสุดมีที่กรุงเทพฯ แห่งเดียว สามารถรับฟ้องได้ในคดีที่กฎหมายบัญญัติให้อยู่ในเขตอำนาจ

**๒) เน้นการให้ความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนในประเด็นที่ประชาชนไม่ทราบมากที่สุด** ผลจากการศึกษาแสดงให้เห็นว่าประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างไม่ทราบมากที่สุด ในภาพรวม ๓ ลำดับแรก ได้แก่ (๑) ศาลปกครองจัดให้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในคดีปกครองด้วยความสมัครใจของคู่กรณี (๒) ศาลปกครองสูงสุดมีที่กรุงเทพฯ แห่งเดียว สามารถรับฟ้องได้ในคดีที่กฎหมายบัญญัติให้อยู่ในเขตอำนาจ และ (๓) การยื่นฟ้องคดีของศาลปกครองชั้นต้นให้ยื่นฟ้องต่อศาลที่ผู้ฟ้องคดีมีภูมิลำเนาหรือที่มูลคดีเกิดขึ้น โดยประเด็นที่กลุ่มผู้เคยใช้บริการไม่ทราบมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ (๑) ศาลปกครองจัดให้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในคดีปกครองด้วยความสมัครใจของคู่กรณี (๒) ศาลปกครองเป็นหน่วยงานที่ไม่ได้สังกัดกระทรวงยุติธรรม และ (๓) ศาลปกครองสูงสุดมีที่กรุงเทพฯ แห่งเดียว สามารถรับฟ้องได้ในคดีที่กฎหมายบัญญัติให้อยู่ในเขตอำนาจ ส่วนประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยใช้บริการไม่ทราบมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ (๑) ศาลปกครองสูงสุดมีที่กรุงเทพฯ แห่งเดียว สามารถรับฟ้องได้ในคดีที่กฎหมายบัญญัติให้อยู่ในเขตอำนาจ (๒) ศาลปกครองจัดให้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในคดีปกครองด้วยความสมัครใจของคู่กรณี และ (๓) การยื่นคำฟ้องต่อศาลปกครองดำเนินการได้หลายวิธี เช่น ยื่นฟ้องด้วยตนเอง ยื่นฟ้องทางไปรษณีย์ลงทะเบียน และยื่นฟ้องทางอิเล็กทรอนิกส์

(e-litigation Portal) ดังนั้นศาลปกครองจึงควรเน้นการให้ความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนในประเด็นที่ประชาชนไม่ทราบดังที่ได้กล่าวมา

**ก) ควรมีการปรับปรุงช่องทางการให้ความรู้และเนื้อหาความรู้** ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนมีความรู้ในประเด็นดังกล่าวมากขึ้น ศาลปกครองควรมีการปรับปรุงช่องทางการให้ความรู้และเนื้อหาของความรู้ ได้แก่ (๑) มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้นอย่างต่อเนื่อง และหลากหลายช่องทาง ผ่านสื่อต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของประชาชนได้ง่าย (๒) ควรมีการจัดอบรม สัมมนาให้ความรู้เกี่ยวกับหลักกฎหมายและแนวทางการพิจารณาคดีปกครองให้แก่หน่วยของรัฐ หน่วยงานท้องถิ่น ผู้นำชุมชนประชาชนทั่วไปเพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติเป็นประจำทุกปี และ (๓) ควรมีการสรุปเนื้อหาสาระสำคัญของข้อมูลให้กระชับ เข้าใจง่าย ไม่ใช่ภาษาวิชาการมากเกินไป เช่น ยกตัวอย่างคดี รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับคดีต่างๆ ที่พิพากษาแล้ว

**ข) การให้ความรู้ควรแตกต่างกันไปตามคุณลักษณะของประชาชน** ผลจากการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาท โครงสร้าง อำนาจหน้าที่และเขตอำนาจศาลแสดงให้เห็นว่า คุณลักษณะของประชาชนมีความสัมพันธ์กับระดับความรู้ความเข้าใจ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุดและอาชีพหลัก หน่วยงานของศาลปกครองที่เคยติดต่อ ฐานะในการใช้บริการด้านคดีประเภทเรื่องที่เป็นคู่กรณีในคดี อาทิ การบริหารงานบุคคล วินัย การเวนคืนอสังหาริมทรัพย์ การพัสดุ สัญญาทางปกครอง การควบคุมอาคาร ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การปกครอง การบริหารราชการแผ่นดิน วินัยการคลังและงบประมาณ การละเมิดและรับผิดอย่างอื่น และอื่น ๆ การใช้บริการอื่นที่ไม่ใช่การฟ้องคดี แหล่งการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ได้แก่ สื่อสิ่งพิมพ์ของศาลปกครอง เว็บไซต์ศาลปกครอง แอปพลิเคชัน ศาลปกครอง (Admincourt) โทรศัพท์ สายด่วนศาลปกครอง ๑๓๕๕ ผู้บริหาร/บุคลากรศาลปกครอง การจัดฝึกอบรม สัมมนาของศาลปกครอง โทรทัศน์ ข้อมูลข่าวสารจากหน่วยงานภาครัฐอื่น ญาติ/เพื่อน/คนรู้จัก และสื่ออื่นๆ ดังนั้นการให้ความรู้จึงควรมีความแตกต่างกันตามคุณลักษณะของประชาชน อย่างไรก็ตามศาลปกครองควรทำการสำรวจความต้องการของประชาชนอีกครั้งเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนมากยิ่งขึ้น

**ค) การมุ่งเน้นในการให้ความรู้ในเรื่องการบังคับคดีแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง** เนื่องจากในปัจจุบัน ปัญหาสำคัญมากที่สุดของหน่วยงานทางปกครอง ได้แก่ การบังคับคดี โดยหน่วยงานส่วนใหญ่ยังขาดความรู้ความเข้าใจในการบังคับคดี อีกทั้งหน่วยงานแต่ละแห่งมีศักยภาพในการบังคับคดีแตกต่างกันไป ดังนั้นศาลปกครองจึงควรให้ความรู้ในเรื่องการบังคับคดีแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยอาจร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ความรู้แก่หน่วยงาน อาทิ กรมบังคับคดี เป็นต้น

**ง) การพัฒนาเครือข่ายเพื่อให้ความรู้แก่ประชาชน** ด้วยในปัจจุบัน ศาลปกครองมีข้อจำกัดด้านบุคลากร ทำให้การให้ความรู้แก่ประชาชนมีข้อจำกัด โดยเฉพาะประชาชนที่อยู่ห่างไกล ประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ที่ไม่มีศาลปกครอง ในขณะที่ในพื้นที่มีเครือข่ายองค์กรต่าง ๆ ที่สามารถเข้าถึงประชาชนได้มากกว่า อาทิ กำนันผู้ใหญ่บ้าน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ศูนย์ช่วยเหลือต่าง ๆ เช่น ศูนย์ยุติธรรม ศูนย์ดำรงธรรม ฯลฯ สภานายความ เป็นต้น ดังนั้นศาลปกครองจึงควรใช้เครือข่ายดังกล่าวในการอบรมให้ความรู้แก่ประชาชน

**จ) ปรับปรุงระบบการสืบค้นข้อมูลแนวคำพิพากษาให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ** โดยปัญหาสำคัญอีกประการหนึ่งที่กลุ่มผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่สะท้อนให้เห็นจากการใช้บริการของศาลปกครอง ได้แก่ ปัญหาในการสืบค้นแนวคำพิพากษาของศาลปกครองจากเว็บไซต์ ทั้งปัญหาการค้นไม่พบแม้จะมีหมายเลขคดี ปัญหาความไม่ทันสมัยของข้อมูล ปัญหาความหลากหลายของข้อมูล ปัญหาการจัดหมวดหมู่ของคดีที่ไม่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ เป็นต้น ในขณะที่ข้อมูลด้านคดี ผู้ใช้บริการ

มีทั้งกลุ่มที่เคยเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมและกลุ่มที่ไม่เคยเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมซึ่งมีความต้องการข้อมูลที่แตกต่างกัน อีกทั้งข้อมูลดังกล่าวหน่วยงานต่าง ๆ ยังนำไปใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน เพื่อลดความเสี่ยงที่จะมีคดีขึ้นสู่ศาลปกครอง ดังนั้นศาลปกครองจึงควรให้ความสำคัญกับการปรับปรุงระบบการสืบค้น โดยควรปรับข้อมูลให้ทันสมัย สามารถสืบค้นได้ทุกคดี มีการจัดหมวดหมู่ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ มีข้อมูลทั้งฉบับย่อและฉบับเต็มเพื่อตอบสนองต่อผู้ใช้บริการที่หลากหลาย

๘) การให้ความรู้แก่ประชาชนผ่านประสบการณ์ในการเข้าสู่คดีต่าง ๆ ด้วยผลการศึกษาพบว่า กลุ่มที่เคยใช้บริการศาลปกครอง มีความรู้ความเข้าใจต่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลปกครอง และมีความเชื่อมั่นต่อศาลปกครองมากกว่ากลุ่มที่ไม่เคยใช้บริการ ดังนั้นศาลปกครองจึงควรผลิตสื่อความรู้ที่จะทำให้ประชาชนที่ไม่เคยเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมของศาลปกครอง ได้มีความรู้เสมือนกับว่าตนเองเข้าไปอยู่ในกระบวนการ อาทิ การผลิตสื่อความรู้ที่นำประชาชนที่เคยเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมมาแนะนำ โดยเฉพาะคดีที่น่าสนใจ คดีที่ใกล้เคียงกับประสบการณ์จริงของประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้ศึกษา ซึ่งจะทำให้ประชาชนที่ไม่เคยเข้าสู่คดีได้มีความเข้าใจมากขึ้นและจะส่งผลต่อความเชื่อมั่นที่มีต่อศาลปกครองในที่สุด

๙) ให้ความสำคัญกับการให้ความรู้ความเข้าใจแก่กลุ่มเด็กและเยาวชน ด้วยประชาชนส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นต่อศาลปกครอง แต่อาจยกเว้นกลุ่มเด็กและเยาวชนที่ยังขาดความเชื่อมั่นต่อศาล ในภาพรวม ดังนั้นเพื่อเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้กับเด็กและเยาวชน ศาลปกครองควรจัดให้มีการให้ความรู้แก่เด็กและเยาวชนโดยเฉพาะ โดยอาจจะประสานกับสถานศึกษาต่าง ๆ ด้วยการใช้รูปแบบการฝึกอบรมที่ดึงดูด เข้าถึง น่าสนใจ

### ๑.๓ ด้านการพัฒนาระบบการดำเนินงานเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน

๑) การจัดตั้งศูนย์ประสานงานในจังหวัดที่ไม่มีศาลปกครอง แม้ศาลปกครองจะมีช่องทางในการสื่อสารที่หลากหลาย ทันสมัย โดยเฉพาะสื่อออนไลน์ต่าง ๆ แต่ด้วยประชาชนมีความแตกต่างกัน ประชาชนหลายกลุ่มยังคงต้องการเข้าถึงบริการโดยตรงที่สำนักงานของศาล แต่ด้วยปัญหาที่ศาลปกครองไม่ได้มีอยู่ทุกจังหวัด ทำให้จังหวัดที่ไม่มีศาลปกครองประชาชนไม่สามารถเดินทางมาใช้บริการโดยตรงได้ ด้วยมีค่าใช้จ่ายสูง ไม่สะดวกในการมาใช้บริการ ดังนั้นศาลปกครองจึงควรจัดตั้งศูนย์ประสานงานในจังหวัดที่ไม่มีศาลปกครองเพื่อเป็นศูนย์ประสานงานให้กับศาลปกครองภูมิภาค โดยอาจทำได้ทั้งการตั้งศูนย์ประสานงานใหม่ โดยมีบุคลากรของศาลปกครองโดยตรงมาประจำเพื่อให้บริการ หรืออาจพัฒนาศูนย์ประสานงานของหน่วยงานอื่น ๆ ที่มีอยู่ เพื่อทำหน้าที่แทนศาลปกครอง อาทิ ศูนย์ประสานงานของสำนักงานอัยการ ศูนย์ดำรงธรรม เป็นต้น โดยศูนย์ประสานงานดังกล่าวนอกจากจะมีบุคลากรให้บริการแล้ว ควรมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อให้บริการแก่ประชาชนที่มีข้อจำกัดด้านเทคโนโลยี อาทิ คอมพิวเตอร์ โดยอาจใช้พื้นที่ที่ประชาชนเข้าถึงได้สะดวก อาทิ ศาลากลางจังหวัด ก็จะทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงได้สะดวก อย่างไรก็ตามในระยะยาว ศาลปกครองควรขยายเขตพื้นที่ให้ครอบคลุมทุกจังหวัดเพื่อให้สามารถบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) การปรับปรุงและพัฒนาระบบการดำเนินการต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกมากขึ้น แม้ว่าโดยส่วนใหญ่ประชาชนจะมีความพึงพอใจต่อบริการของศาลปกครอง แต่มีบางประเด็นที่ประชาชนเห็นว่าศาลปกครองควรมีการพิจารณาปรับปรุงและพัฒนากระบวนการดำเนินงาน อาทิ การพิจารณาลดปริมาณการส่งเอกสารที่เป็นกระดาษลง เพื่อส่งเสริมนโยบาย paperless ด้วยการนำระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์มาใช้อย่างจริงจัง การอำนวยความสะดวกด้านเทคโนโลยีต่าง ๆ ณ สำนักงาน อาทิ เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ที่มาใช้บริการที่สำนักงาน การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการคัดสำเนาคดี เป็นต้น

๓) การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการติดตามคดี ด้วยศาลปกครองยังคงประสบกับปัญหาการพิจารณาคดีที่ล่าช้า ในขณะที่ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องไม่สามารถทราบความก้าวหน้าของการดำเนินคดีได้อย่างชัดเจน แม้ว่าจะสามารถสอบถามทางสำนักงานได้ แต่โดยส่วนใหญ่เป็นการได้ข้อมูลเบื้องต้นไม่ชัดเจน อีกทั้งการให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่แต่ละศาลยังแตกต่างกันไม่เป็นมาตรฐาน ดังนั้นเพื่อลดความกังวลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถติดตามคดีได้โดยง่าย เป็นมาตรฐาน ศาลปกครองควรพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อใช้ในการติดตามคดีโดยตรง โดยอาจแบ่งเป็นขั้นตอนต่าง ๆ แล้วแสดงสถานการณ์พิจารณาคดีในขั้นตอนนั้น ๆ โดยอาจอยู่ในเว็บไซต์ของศาลปกครอง ก็จะช่วยให้ช่วยลดปัญหาดังกล่าวได้ แม้ว่าจะคิดจะล่าช้า แต่การได้ทราบว่าคดีอยู่ในขั้นตอนใด ก็จะทำให้ประชาชนได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารมากขึ้น มีความเชื่อมั่นต่อศาลปกครองมากขึ้น

#### ๑.๔ ด้านการสร้างเชื่อมั่นให้กับประชาชน

แม้ศาลปกครองจะได้รับความเชื่อมั่นและชื่นชมในผลงานในการทำหน้าที่อำนวยความสะดวกยุติธรรมด้านคดีปกครองจากผู้ทรงคุณวุฒิและประชาชนทั่วไปเป็นอย่างมาก แต่ปัญหาความล่าช้าในการพิจารณาคดีปกครองและปัญหาแนวคำพิพากษาคดีปกครองที่ไม่ได้เป็นไปในทิศทางเดียวกันในคดีที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน นับว่าเป็นสองปัญหาที่เป็นอุปสรรคสำคัญที่จะกระทบต่อความเชื่อมั่นในการทำหน้าที่ของศาลปกครองเป็นอย่างมาก โดยจะส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ในระยะยาวต่อไปหากไม่รีบปรับปรุงแก้ไข ดังนั้นคณะผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

๑) การแก้ไขปัญหาดังกล่าวก็จะมีส่วนเกี่ยวข้องกับบทบัญญัติของพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ. ๒๕๔๒ ที่น่าจะถึงเวลาทบทวนในกระบวนการขั้นตอนต่างๆ ในการพิจารณาคดีของศาล โดยเฉพาะการกำหนดให้มี “ตุลาการผู้แถลงคดี” ว่ายังจำเป็นต้องอาศัยระบบการถ่วงดุลในการทำคำพิพากษาเช่นนี้ในทุกประเภทของคดีปกครองหรือไม่ ซึ่งได้มีความคิดเห็นจากผู้ทรงคุณวุฒิด้านกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมว่า อาจไม่ต้องกำหนดให้มีตุลาการผู้แถลงคดีในทุกคดี ยิ่งถ้าเป็นคดีที่ไม่มีข้อยุ่งยากในการพิจารณาก็อาจไม่จำเป็นต้องมีตุลาการผู้แถลงคดี เพื่อให้กระบวนการพิจารณาสามารถเสร็จสิ้นโดยเร็วมากขึ้น โดยข้อเสนอที่คณะผู้วิจัยเห็นว่ามีความเหมาะสมที่สุดที่ศาลปกครองน่าจะนำมาพิจารณาศึกษาวิจัยต่อไปเพื่อหาข้อสรุปในทางวิชาการที่มีเหตุผลรองรับและจัดทำเป็นร่างพระราชบัญญัติต่อไป

๒) ลดปริมาณคดีจากคดีที่มีการฟ้องร้องซึ่งศาลปกครองได้เคยมีการตัดสินคดีเป็นบรรทัดฐานไปแล้ว ศาลปกครองจะต้องทำงานเชิงรุกในการนำเสนอแนวปฏิบัติราชการที่ถูกต้องตามคำพิพากษาไปยังคณะรัฐมนตรีเพื่อให้ออกเป็นมติคณะรัฐมนตรีให้รับทราบและมีการเวียนเป็นแนวทางปฏิบัติในวงราชการต่อไป น่าจะช่วยให้คดีปกครองที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีความน้อยลงได้ รวมถึงการทำงานเชิงรุกในการเข้าไปอบรมให้ความรู้เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องในแนวทางปฏิบัติราชการที่ดีจากคำพิพากษาของศาลปกครองแก่หน่วยงานของรัฐที่มีปริมาณคดีจำนวนมาก

๓) ปรับปรุงระบบและกลไกที่มีอยู่โดยการจัดวางระบบ กำหนดแนวทางปฏิบัติที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดแนวทางในการพิจารณาคดีให้เป็นไปด้วยความรวดเร็วและมีเอกภาพ โดย “ที่ประชุมใหญ่ตุลาการในศาลปกครองสูงสุด” ควรพิจารณาวางระเบียบต่าง ๆ ให้ครอบคลุมประเภทและลักษณะของคดีปกครองให้มากขึ้น จากที่มีอยู่เดิม ซึ่งคณะผู้วิจัยเห็นว่าน่าจะช่วยให้เกิดความรวดเร็วในการพิจารณาคดีได้

๔) วิเคราะห์สาเหตุของปัญหาอย่างจริงจังว่าปัญหาความล่าช้าเกิดจากสาเหตุใด เกิดจากการขาดแคลนบุคลากรหรือไม่ ทั้งบุคลากรที่เป็นตุลาการ และเจ้าหน้าที่สนับสนุน ปัญหาที่เกิดจากการบริหารบุคคล หรือสาเหตุเกิดจากบางขั้นตอนที่ทำให้เกิดความล่าช้า หรือสาเหตุอื่น ๆ โดยอาจใช้หลักการวิเคราะห์

และแก้ปัญหาต่าง ๆ มาใช้ในการวิเคราะห์ อาทิ ๘D Report ได้แก่ D๑ การจัดตั้งคณะกรรมการแบบข้ามสายงาน (Build a Cross – Functional Team) D๒ การทำความเข้าใจลักษณะของปัญหา (Describe the Problem) D๓ การปฏิบัติการแก้ไขปัญหาละยะต้น (Implement Containment Action) D๔ การระบุรากสาเหตุ (Define Root Causes) D๕ การกำหนดปฏิบัติการแก้ไข (Define Corrective Action) D๖ การปฏิบัติการแก้ไขปัญหาวร (Implement Permanent Corrective Action) D๗ วางมาตรการป้องกันการเกิดซ้ำ (Prevent Recurrence) D๘ การยินดีกับความสำเร็จของคณะกรรมการ (Congratulate the Team)

๕) การส่งเสริมให้เกิดระบบการไหลเวียนข้อผิดพลาดก่อนขึ้นสู่ศาลปกครองเพื่อลดปริมาณคดี ซึ่งจะส่งผลทำให้ศาลปกครองสามารถพิจารณาคดีได้รวดเร็วขึ้น เนื่องจากในปัจจุบันหน่วยงานหลายหน่วยงานได้ใช้ระบบการไหลเวียนจนทำให้มีคดีขึ้นสู่ศาลปกครองน้อย หรือบางแห่งไม่มีคดีขึ้นสู่ศาลปกครอง อีกทั้งในระดับพื้นที่เองยังมีกลไกที่ช่วยในการไหลเวียน อาทิ ศูนย์ยุติธรรมตำบล ศูนย์ยุติธรรมอำเภอ ศูนย์ดำรงธรรม ฯลฯ ดังนั้นศาลปกครองจึงควรเข้าไปให้ความรู้และหรือส่งเสริมกลไกเหล่านั้นให้สามารถใช้วิธีการไหลเวียนให้มีประสิทธิภาพ มีความยุติธรรม

### ๑.๕ ด้านการรักษาภาพลักษณ์ของศาลปกครอง

การรักษาภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นของศาลปกครองในการอำนวยความยุติธรรมด้านคดีปกครองนั้น ในความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิและคณะผู้วิจัยเห็นไปในทางที่ตรงกันโดยมีสาระสำคัญคือ การทำหน้าที่ของศาลปกครองในฐานะองค์กรตุลาการให้ดี จากคำพิพากษาที่มีเหตุผลถูกต้องตามหลักวิชาการ และความยุติธรรม ที่สามารถอธิบายให้สาธารณชนทั่วไปสามารถเข้าใจได้ง่ายก็จะเป็นสิ่งที่สำคัญยิ่ง ทั้งนี้ในการรักษาภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นของศาลปกครองนั้น การทำงานของสำนักงานศาลปกครอง ซึ่งเป็นหน่วยธุรการของศาลปกครองที่มีบทบาทสำคัญสนับสนุนในการทำงานของตุลาการศาลปกครอง และการขับเคลื่อนการดำเนินงานของศาลปกครอง จะเป็นผู้ที่มีบทบาทความสำคัญ โดยคณะผู้วิจัยมีความเห็นที่สอดคล้องกับผู้ทรงคุณวุฒิที่เห็นพ้องตรงกันถึงสิ่งที่ศาลปกครองควรดำเนินการแก้ไขปรับปรุงในเรื่องที่สำคัญ ดังนี้

๑) ศาลปกครองจะต้องมีการเผยแพร่คำพิพากษาของศาลปกครองให้แพร่หลายมากที่สุด และมีใช้เพียงคดีที่สำคัญ ๆ หรือคดีที่ขึ้นสู่ศาลปกครองสูงสุด แต่คดีที่ยุติในศาลปกครองชั้นต้นก็ต้องเผยแพร่ด้วย รวมทั้งมีการจัดระบบหมวดหมู่แยกแยะประเภทคดีให้ง่ายต่อการสืบค้นและศึกษามากกว่าที่เป็นอยู่ปัจจุบัน ตลอดจนมีความจำเป็นที่ต้องมีการย่อคำพิพากษาศาลปกครอง การจัดทำการวิเคราะห์คำพิพากษาของศาลปกครองโดยสำนักงานศาลปกครอง เพื่อให้เป็นการสร้างองค์ความรู้และพัฒนาคำพิพากษาของศาลปกครองให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น

๒) ด้วยข้อเท็จจริงที่ว่า การกำหนดให้อุทธรณ์คดีไปยังศาลปกครองสูงสุดโดยมีเงื่อนไขที่ไม่ได้เข้มงวดนัก ส่งผลให้คดีไปรวมอยู่ที่ศาลปกครองสูงสุด ทำให้แทนที่ศาลปกครองสูงสุดจะได้ทำหน้าที่ในการพิจารณาวินิจฉัยคดีเฉพาะที่มีประเด็นข้อยุ่งยากสำคัญ กลายเป็นศาลที่ต้องพิจารณาคดีอุทธรณ์ทั่วไปจากศาลปกครองชั้นต้นเกือบทั้งหมด ดังนั้นจึงควรกำหนดเงื่อนไขของการอุทธรณ์ในคดีปกครองให้ชัดเจนและเข้มงวดมากขึ้น เพื่อช่วยลดปริมาณคดีที่ขึ้นสู่ศาลปกครองสูงสุด นอกจากนี้ในระยะยาวอาจมีความจำเป็นที่ต้องกำหนดให้มีศาลปกครองชั้นอุทธรณ์เพื่อช่วยแบ่งเบาภาระในการพิจารณาคดีเพื่อให้ปริมาณคดีไม่มาอยู่ที่ศาลปกครองสูงสุดมากเกินไป

๓) ในยุคปัจจุบันที่โลกมีความก้าวหน้าเทคโนโลยีที่มากขึ้น ระบบ AI หรือ การใช้ Big Data ก็น่าจะเป็นสิ่งที่ศาลปกครองสามารถทำได้ เพื่อนำข้อมูลที่เก็บไว้จำนวนมากมาประมวลผลข้อมูลในการใช้ประโยชน์ตามภารกิจต่อไป ในการสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะต้องมีการวางระบบการทำงานและมอบหมายให้มี

บุคลากรดูแลรับผิดชอบโดยเฉพาะ ทั้งนี้ ศาลปกครองจะต้องให้ความสำคัญอย่างสูงในการสร้างระบบรักษาความปลอดภัยของบรรดาข้อมูลต่างๆที่เก็บไว้ในระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อป้องกันการโจมตีทางไซเบอร์ การขโมย หรือรั่วไหลของข้อมูลต่าง ๆ ซึ่งจะนำไปสู่ความเสียหายต่อความน่าเชื่อถือลดความมั่นใจในการทำงานของศาลปกครองได้

## ๒. ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและข้อเสนอแนะในการสำรวจในระยะต่อไป ดังนี้

### ๒.๑ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

๑) ศาลปกครองควรนำผลการศึกษาครั้งนี้ ไปใช้ในการจัดทำแผนพัฒนาองค์กรหรือแผนปฏิบัติการประจำปี ขณะเดียวกันก็ควรมีระบบติดตามและประเมินผลแผนดังกล่าว แยกออกจาก การสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนในแต่ละปีงบประมาณ เพื่อให้ศาลปกครองสามารถติดตามการแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้ชัดเจน ตรงประเด็นมากยิ่งขึ้น

๒) ศาลปกครองควรนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้ในการจัดทำแผนพัฒนาอื่น ๆ ซึ่งเป็นแผนระดับย่อยต่อไป อาทิ แผนการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร แผนพัฒนาระบบการให้บริการของศาลปกครอง แผนพัฒนาระบบสารสนเทศ แผนพัฒนาบุคลากร ฯลฯ

๓) ด้วยข้อเสนอแนะในครั้งนี้ เป็นข้อเสนอแนะที่วิเคราะห์บนฐานการสะท้อนสภาพปัญหา และข้อเสนอแนะจากผู้ที่เคยใช้บริการและไม่เคยใช้บริการ รวมถึงข้อคิดเห็นต่าง ๆ จากผู้ทรงคุณวุฒิและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยยังไม่ได้พิจารณาบริบทขององค์กรของศาลปกครองเอง ดังนั้น หากศาลปกครองจะนำผลการศึกษาครั้งนี้ไปใช้ประโยชน์ ศาลปกครองอาจจำเป็นต้องพิจารณาบริบทต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับศาลปกครองประกอบด้วย อาทิ บริบทด้านนโยบาย บริบทด้านอำนาจหน้าที่ บริบทด้านบุคลากร งบประมาณและทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อให้การแก้ไขปัญหาหรือการพัฒนาที่มีความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ

๔) ด้วยการศึกษาครั้งนี้ เป็นการสำรวจในเบื้องต้น เพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะในการประเมินผลการดำเนินงานของศาลปกครองตามตัวชี้วัดที่กำหนด ดังนั้นหากศาลปกครองจะนำข้อเสนอแนะต่าง ๆ ไปใช้ในการแก้ไขปัญหาหรือเป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ศาลปกครองควรมีการศึกษาเชิงลึกในแต่ละประเด็นต่อไป อาทิ การสำรวจความต้องการข้อมูลข่าวสารและความรู้ของกลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่มให้ชัดเจน การศึกษาแนวทางในการจัดตั้งศูนย์ประสานงานในจังหวัดที่ยังไม่มีศาลปกครอง การศึกษาแนวทางการพัฒนาศูนย์ดำรงธรรมหรือศูนย์ยุติธรรมชุมชนในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและการให้ความรู้แก่ประชาชน การศึกษาวิจัยเพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศการติดตามคดี เป็นต้น

### ๒.๒ ข้อเสนอแนะในการสำรวจในระยะต่อไป

๑) ก่อนการสำรวจ ศาลปกครองควรมีการประชาสัมพันธ์ให้กลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งกลุ่มผู้เคยใช้บริการ หน่วยงานและประชาชน ให้ได้ทราบรายละเอียดต่าง ๆ ของการสำรวจ ผ่านช่องทางต่างๆ ที่ศาลปกครองมีอยู่ เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายได้รับรู้เกี่ยวกับการสำรวจซึ่งจะส่งผลให้กลุ่มเป้าหมายให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังเป็นการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบถึงความตั้งใจของศาลปกครอง ที่จะทำการสำรวจเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนมากยิ่งขึ้น



๒) ศาลปกครองควรพัฒนาระบบฐานข้อมูลผู้ใช้บริการที่สามารถให้ข้อมูลรายละเอียดของหน่วยงาน องค์กรหรือข้อมูลรายละเอียดบุคคล โดยเฉพาะข้อมูลการติดต่อต่าง ๆ ที่ทันสมัย รวดเร็วและเป็นปัจจุบัน เช่น ข้อมูลการติดต่อทางช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ เพื่อให้การติดตามและประเมินผลการให้บริการทำได้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น

๓) การสำรวจในครั้งต่อไป ศาลปกครองอาจพิจารณาเก็บข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมายที่อยู่ห่างไกล ทั้งความห่างไกลในแง่ของระยะทางที่อยู่ในจังหวัดที่ไม่ได้เป็นที่ตั้งของศาลปกครอง อาทิ คัดเลือกจังหวัดที่จะเก็บข้อมูลการทนากลุ่มย่อยในพื้นที่ซึ่งไม่มีศาลปกครองตั้งอยู่หรืออยู่ในอำเภอห่างไกล เพื่อให้ทราบปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ ในการใช้บริการ ความห่างไกลในแง่ของการเข้าถึงเทคโนโลยีการสื่อสารต่างๆ ด้วยประชาชนบางกลุ่มอาจเข้าไม่ถึงการให้ข้อมูลผ่านสื่อออนไลน์ การใช้แบบสอบถามออนไลน์อาจทำให้เกิดข้อจำกัดในการตอบคำถาม

๔) นอกจากการสำรวจเพื่อให้ได้มาซึ่งคำตอบตามตัวชี้วัดของศาลปกครองที่ดำเนินการในทุกปีแล้ว ศาลปกครองควรทำการสำรวจในประเด็นอื่น ๆ เชิงลึก อาทิ การสำรวจความต้องการการฝึกอบรม (Training needs) ของกลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ ทั้งบุคลากรในหน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานท้องถิ่น ผู้นำชุมชน ประชาชน เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการออกแบบการฝึกอบรมให้ความรู้ที่เหมาะสมกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่ม การสำรวจการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชน เพื่อนำมาใช้ในการวางแผนการประชาสัมพันธ์ การสำรวจเฉพาะในระบบงานต่าง ๆ เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการพัฒนาระบบงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เป็นต้น หรืออาจสำรวจเฉพาะกลุ่มเป้าหมายที่มีนัยสำคัญ เช่น กลุ่มที่คดีขึ้นสู่ศาลปกครองมาก อาทิ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

\*\*\*\*\*