

ลิขสิทธิ์ : สำนักงานศาลปกครอง
ปี : ๒๕๖๒
ชื่อเรื่อง : การสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลปกครอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒
เมือง : กรุงเทพฯ
ภาษา : ไทย
สถานที่พิมพ์ : สำนักงานศูนย์วิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
นักวิจัย : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ทรงชัย ทองปาน และคณะ
บทคัดย่อ :

งานวิจัยเรื่อง “โครงการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลปกครอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒” มีวัตถุประสงค์ ๕ ประการ ได้แก่ (๑) เพื่อศึกษาระดับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลปกครอง (๒) เพื่อศึกษาความรู้ ความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับบทบาท โครงสร้าง อำนาจหน้าที่ และเขตอำนาจศาล รวมทั้งการดำเนินงานในมิติต่าง ๆ ของศาลปกครอง (๓) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ที่เคยใช้บริการศาลปกครอง (๔) เพื่อศึกษาความคิดเห็นและความคาดหวังของนักวิชาการ ผู้ทรงคุณวุฒิ กลุ่มตัวแทนเจ้าหน้าที่ภาครัฐ หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม กลุ่มผู้นำเอกชนหรือภาคธุรกิจ องค์กรพัฒนาเอกชน (NGOs) ต่อการดำเนินงานของศาลปกครอง และ (๕) เพื่อเสนอแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการดำเนินงานของศาลปกครอง โดยใช้วิธีการสำรวจเชิงปริมาณด้วยแบบสอบถาม การสำรวจเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก และการสนทนากลุ่ม (Focus Group) ผลการศึกษาพบว่า

ในภาพรวมประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลปกครองและการอำนวยความสะดวกยุติธรรมด้านสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับมากขึ้นไป โดยประชาชนส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับบทบาท หน้าที่ และการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลปกครอง ซึ่งผู้ที่เคยรับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการศาลปกครองอยู่ในระดับมากขึ้นไป โดยนักวิชาการ ผู้ทรงคุณวุฒิ กลุ่มตัวแทนเจ้าหน้าที่ภาครัฐ หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม กลุ่มผู้นำเอกชนหรือภาคธุรกิจ องค์กรพัฒนาเอกชน (NGOs) มีความพึงพอใจเกี่ยวกับบทบาทอำนาจหน้าที่ของศาลปกครองในปัจจุบันและภาพลักษณ์ของศาลปกครอง มีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของศาลปกครอง อย่างไรก็ตาม การดำเนินงานของศาลปกครองยังมีข้อควรพัฒนาบางประการ อาทิ ประชาชนยังมีการรับรู้ รู้จักศาลปกครองน้อย คดีประเภทต่างๆ มีความหลากหลายมากขึ้น ในขณะที่กระบวนการในการทำหน้าที่ของศาลปกครองยังปรับไม่ทันกับความหลากหลายของคดี มีระยะเวลาในพิจารณาตัดสิน รวมถึงประเด็นการเกิดกรณี “ฟ้องผิดศาล” โดยผู้ทรงคุณวุฒิมีข้อเสนอแนะ ดังนี้ ควรส่งเสริมความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมพื้นฐานให้กับประชาชนอย่างทั่วถึงและตรงกลุ่มเป้าหมาย ควรพัฒนากลไกในการให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับข่าวสารต่างๆ การปรับตัวในยุคปัจจุบันเพื่อยกระดับคุณภาพการดำเนินการให้บริการแก่ประชาชน และสร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชน เป็นต้น โดยคาดหวังว่าศาลปกครองควรเป็นองค์กรที่จะช่วยพัฒนางานของภาครัฐให้ดีขึ้น และคุ้มครองให้ประชาชนได้รับการบริการจากภาครัฐ

ทั้งนี้ คณะผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้ (๑) เน้นการประชาสัมพันธ์ให้สอดคล้องกับคุณลักษณะของกลุ่มเป้าหมาย ปรับปรุงศูนย์บริการข้อมูลสายด่วน (Call Center) ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเทียบเท่ากับหน่วยงานอื่น ๆ อาทิ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เน้นให้ข้อมูลที่ประชาชนสนใจ เน้นให้ความรู้และสร้างความเข้าใจในประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความเข้าใจคลาดเคลื่อน ปรับปรุงและพัฒนาเนื้อหาและรูปแบบของสื่อในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้น่าสนใจ ทันสมัย กระชับ เข้าใจง่ายและมีการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง สรุปเนื้อหาคำพิพากษาให้ประชาชนสามารถเข้าใจได้ง่าย (๒) ควรมีการประสานความร่วมมือร่วมกันระหว่างศาลต่างๆ ในการให้ความรู้แก่ประชาชน ประสานงานกับสำนักงานคดีปกครองในพื้นที่เพื่อร่วมมือกันในการให้ความรู้เกี่ยวกับคดีปกครองและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ การสร้างความร่วมมือกับสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นให้เป็นกลไกสำคัญในการให้ความรู้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ รวมทั้งศูนย์ยุติธรรมชุมชนในแต่ละจังหวัดให้เป็นกลไกสำคัญในการให้ความรู้และช่วยเหลือประชาชน ประสานความร่วมมือกับสถาบันการศึกษาเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับคดีปกครองแก่ประชาชน ศาลปกครองควรมีความร่วมมือกับสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน เพื่อให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ของรัฐ ใช้ช่องทางการให้ความรู้ต่างๆ เพื่อให้ประชาชนที่ห่างไกลสามารถเข้าถึงความรู้ได้ง่ายยิ่งขึ้น ควรนำประสบการณ์จริงในคดี

ปกครองมาให้ความรู้แก่ประชาชนโดยนำเสนอในลักษณะคดีตัวอย่างที่เข้าใจง่าย ควรมีการจัดอบรมให้ความรู้
หลักสูตรระยะสั้นให้กับประชาชนกลุ่มต่างๆ พัฒนาระบบทนายอาสา ควรมีการให้ความรู้เกี่ยวกับคำวินิจฉัย
หลักกฎหมายคดีปกครองจากคำวินิจฉัยของศาลปกครอง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มบุคลากรของหน่วยงานภาครัฐ
และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรปรับเนื้อหาความรู้ให้ง่ายต่อการทำความเข้าใจ ควรนำคดีที่ภาครัฐเป็นผู้กระทำ
ผิดมาพัฒนาเป็นหลักสูตรอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรภาครัฐ ควรนำคดีเด่นๆ มาเป็นตัวอย่างในการให้ความรู้ ควรมี
การย่อคำพิพากษาเหมือนคำพิพากษาของศาลฎีกา การอบรมควรเป็นการอบรมในเรื่องขั้นตอนกระบวนการพิจารณา
คดีของศาลปกครอง และควรเน้นการปฏิบัติมากกว่าทฤษฎี (๓) พัฒนาความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวก
ของศาลปกครองให้กับประชาชน โดยเฉพาะในประเด็นที่มีผลการประเมินค่อนข้างน้อย การแก้ไขภาพลักษณ์เชิงลบ
ที่มีต่อศาลปกครองและสร้างภาพลักษณ์ของการเป็นองค์กรที่ทำงานร่วมกับภาครัฐและ (๔) ปรับปรุงคุณภาพ
การให้บริการของศาลปกครองในด้านที่ยังมีผลประเมินความพึงพอใจน้อยกว่าประเด็นอื่นๆ ปรับปรุงขั้นตอนการบริการ
ต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพ มีการพัฒนาระบบการติดตามความก้าวหน้าของคดี ปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพในการ
ให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลปกครอง

คำสำคัญ ศาลปกครอง ความเชื่อมั่น การอำนวยความสะดวก