

รายงานผลการสำรวจ ความเชื่อมั่นของประชาชน ที่มีต่อการอำนวยความสะดวก ของศาลปกครอง

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗



จัดทำโดย : สำนักงานศาลปกครอง
สำนักบริหารยุทธศาสตร์ กลุ่มติดตามและประเมินผล

บทสรุปผู้บริหาร
(Executive Summary)
การสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลปกครอง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

คณะกรรมการบริหารศาลปกครอง (ก.บ.ศป.) ในการประชุม ครั้งที่ ๗๒-๙/๒๕๖๖ เมื่อวันที่ ๒๗ กันยายน ๒๕๖๖ มีมติเห็นชอบแผนการปฏิบัติงานและแผนการใช้จ่ายเงิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ไปพลางก่อนของสำนักงานศาลปกครอง และในการประชุม ครั้งที่ ๗๙-๔/๒๕๖๗ เมื่อวันที่ ๒๔ เมษายน ๒๕๖๗ มีมติเห็นชอบเห็นชอบแผนการปฏิบัติงานและแผนการใช้จ่ายเงิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ โดยมีโครงการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลปกครอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ เป็นโครงการที่ไม่ใช้งบประมาณตามแผนการปฏิบัติงานฯ และสำนักบริหารยุติธรรมคดีเป็นหน่วยงานรับผิดชอบหลัก

ประธานศาลปกครองสูงสุดได้โปรดเห็นชอบกรอบแนวทางการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลปกครอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ โดยมีวัตถุประสงค์ ๓ ประการ ได้แก่

๑) เพื่อศึกษาระดับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลปกครองและความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรมด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครอง

๒) เพื่อศึกษาความรู้ ความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับบทบาท โครงสร้าง อำนาจศาล และเขตอำนาจศาล การดำเนินงานในมิติต่าง ๆ ของศาลปกครอง

๓) เพื่อนำข้อเสนอแนะไปใช้ในการพัฒนาการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลปกครองให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลยิ่งขึ้น

การสำรวจดังกล่าวเป็นการศึกษาเชิงปริมาณ ดำเนินการระหว่างวันที่ ๑๕ กุมภาพันธ์ - ๑๖ พฤษภาคม ๒๕๖๗ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการสำรวจ ผลการสำรวจจำแนกเป็น ๒ ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ ๑ ผลการศึกษา และส่วนที่ ๒ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและข้อเสนอแนะในการสำรวจในระยะต่อไป

ส่วนที่ ๑ ผลการศึกษา

การศึกษาเชิงปริมาณใช้แบบสอบถามในรูปแบบออนไลน์และกระดาษเป็นเครื่องมือในการสำรวจ โดยมีโครงสร้างคำถาม ๔ ส่วน ได้แก่ ๑) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับศาลปกครอง ๒) ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาท โครงสร้าง อำนาจศาล และเขตอำนาจศาล รวมทั้งการดำเนินงานในมิติต่าง ๆ ของศาลปกครอง ๓) ความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลปกครองและการอำนวยความสะดวกยุติธรรมด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครอง และ ๔) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลปกครอง กำหนดกลุ่มเป้าหมายในการสำรวจทั้งหมด ๘๐๐ คน* จำแนกเป็น ๒ กลุ่ม คือ

(๑) กลุ่มที่เคยใช้บริการด้านคดีของศาลปกครอง เป้าหมาย ๔๐๐ คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ จากฐานข้อมูลทะเบียนรายชื่อผู้เคยใช้บริการศาลปกครองระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ - ธันวาคม ๒๕๖๖ แล้วจัดส่ง QR Code แบบสอบถามออนไลน์ผ่านหนังสือถึงประชาชนและหน่วยงานที่เคยใช้บริการด้านคดี รวมทั้งการแจกแบบสอบถามในรูปแบบกระดาษแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ ณ อาคารศาลปกครอง

* หมายเหตุ : สูตรการคำนวณขนาดตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ ๙๕

๒) กลุ่มประชาชนทั่วไป เป้าหมาย ๔๐๐ คน ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบโควตาจากฐานข้อมูลจำนวนประชากรของกรมการปกครองในจังหวัดที่มีศาลปกครองเปิดทำการและจังหวัดที่มีปริมาณคดีปกครอง (คดีรับเข้า) มากที่สุดในเขตอำนาจศาลของศาลปกครองชั้นต้นแต่ละแห่ง ซึ่งไม่ใช่จังหวัดที่เป็นที่ตั้งของศาลปกครองชั้นต้นแห่งนั้น แล้วจัดส่ง QR Code แบบสอบถามผ่านหนังสือถึงผู้ว่าราชการจังหวัด ๓๐ จังหวัด รวมทั้งเผยแพร่ QR Code แบบสอบถามออนไลน์ทางเว็บไซต์ศาลปกครอง เว็บไซต์ของสำนักงานศาลปกครองในภูมิภาค Application ศาลปกครอง ระบบงานคดีปกครองอิเล็กทรอนิกส์ (e-Litigation Portal) Facebook LINE Official Account กลุ่ม LINE เครือข่ายของสำนักงานศาลปกครอง และแจกแบบสอบถามในรูปแบบกระดาษแก่ผู้มาศึกษาดูงาน ณ อาคารศาลปกครอง สรุปรสาระสำคัญของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

๑. ผลการสำรวจตามตัวชี้วัดแผนปฏิบัติการของสำนักงานศาลปกครอง พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐
จำนวน ๒ ตัวชี้วัด ซึ่งทั้ง ๒ ตัวชี้วัดบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ประกอบด้วย ๑) ร้อยละของประชาชนที่มีความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกของศาลปกครอง เท่ากับ ร้อยละ ๙๕.๑๒ (ค่าเป้าหมาย ร้อยละ ๙๐) โดยกลุ่มที่เคยใช้บริการด้านคดีของศาลปกครองมีความเชื่อมั่นฯ ร้อยละ ๙๕.๐๑ และกลุ่มประชาชนทั่วไปมีความเชื่อมั่นฯ ร้อยละ ๙๕.๒๓ และ ๒) ร้อยละของประชาชนที่มีความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครอง ร้อยละ ๙๓.๔๕ (ค่าเป้าหมาย ร้อยละ ๘๕) โดยกลุ่มที่เคยใช้บริการด้านคดีของศาลปกครองมีความเชื่อมั่นฯ ร้อยละ ๙๓.๑๑ และกลุ่มประชาชนทั่วไปมีความเชื่อมั่นฯ ร้อยละ ๙๓.๗๙

๒. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน ๘๔๐ คน (ผู้ตอบแบบสอบถามในรูปแบบออนไลน์ จำนวน ๔๖๐ คน และรูปแบบกระดาษ จำนวน ๓๘๐ คน) จำแนกเป็น ๑) กลุ่มที่เคยใช้บริการด้านคดีของศาลปกครอง จำนวน ๔๒๑ คน และ ๒) กลุ่มประชาชนทั่วไป จำนวน ๔๑๙ คน

๒.๑ ในภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ ๕๑.๖๗) มีอายุ ๓๑ - ๔๐ ปี และ ๔๑ - ๕๐ ปี เป็นสัดส่วนใกล้เคียงกัน (ร้อยละ ๒๗.๖๒ และ ๒๕.๒๔ ตามลำดับ) สำหรับกลุ่มที่เคยใช้บริการด้านคดีของศาลปกครอง ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ ๕๖.๗๗) และมีอายุ ๔๑ - ๕๐ ปี (ร้อยละ ๓๐.๘๘) ส่วนกลุ่มประชาชนทั่วไป ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ ๕๑.๗๙) และมีอายุ ๓๑ - ๔๐ ปี (ร้อยละ ๒๘.๖๔)

๒.๒ ด้านระดับการศึกษาและอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ ๕๒.๐๒) รองลงมา จบการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ ๓๗.๓๘) และส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ/ลูกจ้าง/พนักงานของรัฐ (ร้อยละ ๖๓.๖๙) รองลงมา เป็นนักเรียน/นักศึกษา (ร้อยละ ๗.๓๘) สำหรับกลุ่มที่เคยใช้บริการด้านคดีของศาลปกครอง ส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ ๕๓.๖๘) และเป็นข้าราชการ/ลูกจ้าง/พนักงานของรัฐส่วนท้องถิ่น (ร้อยละ ๓๘.๑๑) ส่วนกลุ่มประชาชนทั่วไป ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ ๕๐.๓๖) และเป็นข้าราชการ/ลูกจ้าง/พนักงานของรัฐส่วนกลาง (ร้อยละ ๕๓.๖๕)

๒.๓ การใช้บริการด้านคดี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการด้านคดีของศาลปกครองส่วนใหญ่เริ่มใช้บริการในช่วงปี พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๗ (ร้อยละ ๖๙.๑๕) โดยหน่วยงานที่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยติดต่อมากที่สุด คือ ศาลปกครองในภูมิภาค (ร้อยละ ๔๙.๑๔) และส่วนใหญ่เคยใช้บริการในฐานะผู้ฟ้องคดี (ร้อยละ ๓๖.๖๒) โดยประเภทเรื่องที่เป็นคู่กรณีในคดี ๓ ลำดับแรก ได้แก่ ๑) การบริหารงานบุคคล วินัย ๒) การละเมิดและรับผิดชอบอื่น และ ๓) การปกครอง การบริหารราชการแผ่นดิน ส่วนผลการพิจารณาพิพากษาคดีที่ผ่านมา ส่วนใหญ่ยังอยู่ระหว่างการพิจารณา (ร้อยละ ๕๔.๔๓) นอกจากนี้ยังเคยใช้บริการอื่นที่ไม่ใช่การฟ้องคดี โดยส่วนใหญ่เป็นการขอคัดสำเนา/รับรองเอกสาร ณ ที่ทำการศาลปกครอง (ร้อยละ ๒๔.๑๘)

๒.๔ การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับศาลปกครอง พบว่า ในภาพรวมแหล่งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับศาลปกครองที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ ๑) เว็บไซต์ศาลปกครอง (www.admincourt.go.th) (ร้อยละ ๑๙.๘๔) ๒) สื่อสังคมออนไลน์ (เฟซบุ๊ก ยูทูบ ไลน์) (ร้อยละ ๑๔.๖๕) และ ๓) แอปพลิเคชันศาลปกครอง (Admincourt) (ร้อยละ ๖.๒๘) โดยกลุ่มที่เคยใช้บริการด้านคดีของศาลปกครองรับรู้ข้อมูลข่าวสารจาก ๑) เว็บไซต์ศาลปกครอง (www.admincourt.go.th) (ร้อยละ ๒๒.๖๐) ๒) สื่อสังคมออนไลน์ (เฟซบุ๊ก ยูทูบ ไลน์) (ร้อยละ ๑๒.๑๐) และ ๓) แอปพลิเคชันศาลปกครอง (Admincourt) (ร้อยละ ๘.๗๖) ส่วนกลุ่มประชาชนทั่วไปรับรู้ข้อมูลข่าวสารจาก ๑) สื่อสังคมออนไลน์ (เฟซบุ๊ก ยูทูบ ไลน์) (ร้อยละ ๑๗.๘๖) ๒) เว็บไซต์ศาลปกครอง (www.admincourt.go.th) (ร้อยละ ๑๖.๓๗) และ ๓) โทรทัศน์ (ร้อยละ ๘.๘๔)

๒.๕ ประเภทของข้อมูลข่าวสารที่กลุ่มตัวอย่างสนใจติดตามหรือต้องการสืบค้นข้อมูลเกี่ยวกับศาลปกครอง พบว่า ในภาพรวมข้อมูลเกี่ยวกับศาลปกครองที่ผู้ตอบแบบสอบถามสนใจติดตามหรือต้องการสืบค้นมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ ๑) สารบัญญัตินิติบัญญัติของศาลปกครอง (ร้อยละ ๑๙.๕๒) ๒) ผลการพิจารณาพิพากษาคดี (ร้อยละ ๑๖.๙๘) และ ๓) แนววินิจฉัยคดีปกครองประเภทต่าง ๆ หรือคำวินิจฉัยคดีปกครอง (ร้อยละ ๑๕.๓๖) สำหรับกลุ่มที่เคยใช้บริการด้านคดีของศาลปกครอง ข้อมูลเกี่ยวกับศาลปกครองที่สนใจติดตามหรือต้องการสืบค้นมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ ๑) ผลการพิจารณาพิพากษาคดี (ร้อยละ ๑๙.๖๗) ๒) สารบัญญัตินิติบัญญัติของศาลปกครอง (ร้อยละ ๑๘.๗๕) และ ๓) แนววินิจฉัยคดีปกครองประเภทต่าง ๆ หรือคำวินิจฉัยคดีปกครอง (ร้อยละ ๑๘.๕๗) ส่วนกลุ่มประชาชนทั่วไป ข้อมูลเกี่ยวกับศาลปกครองที่สนใจติดตามหรือต้องการสืบค้นมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ ๑) สารบัญญัตินิติบัญญัติของศาลปกครอง (ร้อยละ ๒๐) ๒) ผลการพิจารณาพิพากษาคดี (ร้อยละ ๑๕.๓๑) และ ๓) ความรู้ทางวิชาการเกี่ยวกับศาลปกครอง (ร้อยละ ๑๔.๖๓)

ผลการสำรวจตามวัตถุประสงค์ข้อที่ ๑ เพื่อศึกษาระดับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการอำนวยความสะดวกของศาลปกครอง และความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครอง

สรุปสาระสำคัญโดยแบ่งเป็น ๒ ส่วน ได้แก่ การสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการอำนวยความสะดวกของศาลปกครอง และการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครอง ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการอำนวยความสะดวกของศาลปกครอง

การสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการอำนวยความสะดวกของศาลปกครอง จำนวน ๖ ด้าน รวม ๒๐ ข้อคำถาม ได้แก่ ๑) ด้านความยุติธรรม เที่ยงตรง เป็นอิสระ ๖ ข้อคำถาม ๒) ด้านความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ๓ ข้อคำถาม ๓) ด้านความคุ้มค่า ไม่ล่าช้า ๔ ข้อคำถาม ๔) ด้านการเข้าถึงความยุติธรรม ๒ ข้อคำถาม ๕) ด้านความรู้ความสามารถของตุลาการ ๒ ข้อคำถาม ๖) ด้านการตอบสนองความต้องการของประชาชน ๓ ข้อคำถาม โดยแบ่งระดับความเชื่อมั่นเป็น ๔ ระดับ ได้แก่ “เชื่อมั่นมาก” “เชื่อมั่น” “ไม่เชื่อมั่นมาก” และ “ไม่เชื่อมั่น” ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏดังนี้

๑. ในภาพรวม ประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกของศาลปกครอง คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๑๒ ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม เมื่อพิจารณาในรายละเอียดปรากฏว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร้อยละ ๖๔.๐๕ มีความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกของศาลปกครองอยู่ในระดับ “เชื่อมั่นมาก”

รองลงมาร้อยละ ๓๑.๐๗ อยู่ในระดับ “เชื่อมั่น” มีเพียงร้อยละ ๓.๕๗ และร้อยละ ๑.๓๑ ที่อยู่ในระดับ “ไม่เชื่อมั่น” และ “ไม่เชื่อมั่นมาก” ตามลำดับ

๒. กลุ่มที่เคยใช้บริการด้านคดีของศาลปกครอง มีความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกของศาลปกครอง คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๑ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดปรากฏว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ร้อยละ ๖๘.๔๑ มีความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกของศาลปกครอง อยู่ในระดับ “เชื่อมั่นมาก” รองลงมาร้อยละ ๒๖.๖๐ อยู่ในระดับ “เชื่อมั่น” มีเพียงร้อยละ ๓.๘๐ และร้อยละ ๑.๑๙ ที่อยู่ในระดับ “ไม่เชื่อมั่น” และ “ไม่เชื่อมั่นมาก” ตามลำดับ

๓. กลุ่มประชาชนทั่วไป มีความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกของศาลปกครอง คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๓ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดปรากฏว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร้อยละ ๕๙.๖๗ มีความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกของศาลปกครองอยู่ในระดับ “เชื่อมั่นมาก” รองลงมาร้อยละ ๓๕.๕๖ มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับ “เชื่อมั่น” มีเพียงร้อยละ ๓.๓๔ และร้อยละ ๑.๔๓ ที่อยู่ในระดับ “ไม่เชื่อมั่น” และ “ไม่เชื่อมั่นมาก” ตามลำดับ

๔. เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการอำนวยความสะดวกของศาลปกครอง เป็นรายด้าน จำนวน ๖ ด้าน ซึ่งเป็นความเชื่อมั่นในความหมายเกี่ยวกับการแสดงออกถึงความไว้วางใจ และความเชื่อถือในการสร้างความเป็นธรรมและความสงบสุขในสังคมของศาลปกครอง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นในระดับ “เชื่อมั่นมาก” ทุกด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ๓.๓๙ - ๓.๕๘ (ค่าเฉลี่ยสูงสุดในแต่ละด้านเท่ากับ ๔) เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

๑) ด้านความยุติธรรม เทียงตรง อิสระ (ค่าเฉลี่ย ๓.๕๘)

๒) ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน (ค่าเฉลี่ย ๓.๕๖)

๓) ด้านความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และด้านความสามารถของตุลาการ

ศาลปกครอง (ค่าเฉลี่ย ๓.๕๕)

๔) ด้านการเข้าถึงความยุติธรรม (ค่าเฉลี่ย ๓.๕๔)

๕) ด้านความคุ้มค่า ไม่ล่าช้า (ค่าเฉลี่ย ๓.๓๙)

๕. หากเปรียบเทียบผลการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการอำนวยความสะดวกของศาลปกครอง นับตั้งแต่เริ่มดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๔๘ - พ.ศ. ๒๕๖๗ รวม ๑๘ ครั้ง พบว่า ผลการสำรวจในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ซึ่งประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกของศาลปกครอง คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๑๒ สูงเป็นอันดับที่ ๒ รองจากปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๑ ซึ่งประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกของศาลปกครอง คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๐ และสูงกว่าค่าเฉลี่ยของผลการสำรวจความเชื่อมั่นฯ ที่ดำเนินการมา ซึ่งอยู่ที่ร้อยละ ๘๙.๒๘

๖. หากเปรียบเทียบผลการสำรวจระหว่างกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามในการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการอำนวยความสะดวก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ พบว่า กลุ่มที่เคยใช้บริการด้านคดีของศาลปกครอง มีความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกของศาลปกครอง (ร้อยละ ๙๕.๐๑) ใกล้เคียงกับกลุ่มประชาชนทั่วไป (ร้อยละ ๙๕.๒๓) ซึ่งแตกต่างจากผลการสำรวจในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ และ ๒๕๖๖ ซึ่งกลุ่มที่เคยใช้บริการด้านคดีของศาลปกครองมีความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกของศาลปกครอง (ร้อยละ ๙๔.๗๕ และ ๙๐.๓๐ ตามลำดับ) สูงกว่ากลุ่มประชาชนทั่วไป (ร้อยละ ๘๗.๓๔ และ ๘๗.๗๙ ตามลำดับ)

ส่วนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครอง

การสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครอง จำนวน ๗ ประเด็น รวม ๗ ข้อคำถาม ได้แก่ ๑) ความยุติธรรม ที่เที่ยงตรง ในการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครอง ๒) ความเป็นอิสระในการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครอง ๓) ความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ในการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครอง ๔) ความคุ้มค่า ไม่ล่าช้า ในการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครอง ๕) การเข้าถึงความยุติธรรมของประชาชนในการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครอง ๖) ความรู้ความสามารถของตุลาการในการจัดการความยุติธรรมด้านสิ่งแวดล้อม และ ๗) การตอบสนองความต้องการของประชาชน ในการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครอง โดยแบ่งระดับความเชื่อมั่นเป็น ๔ ระดับ ได้แก่ “เชื่อมั่นมาก” “เชื่อมั่น” “ไม่เชื่อมั่นมาก” และ “ไม่เชื่อมั่น” ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏดังนี้

๑. ในภาพรวม ประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครอง คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๕ ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม เมื่อพิจารณาในรายละเอียดปรากฏว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร้อยละ ๕๕.๒๔ มีความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครองอยู่ในระดับ “เชื่อมั่นมาก” รองลงมาร้อยละ ๓๘.๒๑ มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับ “เชื่อมั่น” มีเพียงร้อยละ ๕.๔๘ และร้อยละ ๑.๐๗ ที่มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับ “ไม่เชื่อมั่น” และ “ไม่เชื่อมั่นมาก” ตามลำดับ

๒. กลุ่มที่เคยใช้บริการด้านคดีของศาลปกครอง มีความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครอง คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๑๑ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดปรากฏว่า ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ ๕๙.๑๔ มีความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครองอยู่ในระดับ “เชื่อมั่นมาก” รองลงมาร้อยละ ๓๓.๙๗ อยู่ในระดับ “เชื่อมั่น” มีเพียงร้อยละ ๕.๗๐ และร้อยละ ๑.๑๙ ที่อยู่ในระดับ “ไม่เชื่อมั่น” และ “ไม่เชื่อมั่นมาก” ตามลำดับ

๓. กลุ่มประชาชนทั่วไป มีความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครอง คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๗๙ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดปรากฏว่า ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ ๕๑.๓๑ มีความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครองอยู่ในระดับ “เชื่อมั่นมาก” รองลงมาร้อยละ ๔๒.๔๘ มีความเชื่อมั่น อยู่ในระดับ “เชื่อมั่นมาก” มีเพียงร้อยละ ๕.๒๖ และร้อยละ ๐.๙๕ ที่มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับ “ไม่เชื่อมั่น” และ “ไม่เชื่อมั่นมาก” ตามลำดับ

๔. เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยระดับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครองเป็นรายประเด็น จำนวน ๗ ประเด็น พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นในระดับ “เชื่อมั่นมาก” ทุกประเด็น โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ๓.๒๖ - ๓.๔๔ (ค่าเฉลี่ยสูงสุดในแต่ละประเด็นเท่ากับ ๔) เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

๑) ความยุติธรรม ความเที่ยงตรงในการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครอง และความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ในการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครอง (ค่าเฉลี่ย ๓.๔๔)

๒) ความเป็นอิสระในการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครอง (ค่าเฉลี่ย ๓.๔๓)

๓) ความสามารถของตุลาการศาลปกครองในการจัดการความยุติธรรมด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครอง (ค่าเฉลี่ย ๓.๔๑)

๔) การตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครอง (ค่าเฉลี่ย ๓.๔๐)

๕) การเข้าถึงความยุติธรรมของประชาชนในการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครอง (ค่าเฉลี่ย ๓.๓๙)

๖) ความคุ้มค่า ไม่ล่าช้าในการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อม (ค่าเฉลี่ย ๓.๒๖)

๕. หากเปรียบเทียบผลการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครอง นับตั้งแต่เริ่มดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ - พ.ศ. ๒๕๖๗ รวม ๔ ครั้ง พบว่า ผลการสำรวจในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครอง สูงเป็นอันดับที่ ๑ ของผลการสำรวจความเชื่อมั่นฯ ที่ดำเนินการมา โดยค่าเฉลี่ยของผลการสำรวจความเชื่อมั่นฯ ที่ดำเนินการมา อยู่ที่ร้อยละ ๘๙.๘๘

๖. หากเปรียบเทียบผลการสำรวจระหว่างกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามในการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ พบว่า กลุ่มที่เคยใช้บริการด้านคดีของศาลปกครอง มีความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครอง (ร้อยละ ๙๓.๑๑) ใกล้เคียงกับกลุ่มประชาชนทั่วไป (ร้อยละ ๙๓.๗๙) ซึ่งแตกต่างจากผลการสำรวจในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ และ ๒๕๖๖ ซึ่งกลุ่มที่เคยใช้บริการด้านคดีของศาลปกครองมีความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครอง (ร้อยละ ๙๓.๘๐ และ ๘๙.๖๓ ตามลำดับ) สูงกว่ากลุ่มประชาชนทั่วไป (ร้อยละ ๘๖.๓๐ และ ๘๗.๓๕ ตามลำดับ)

ผลการสำรวจตามวัตถุประสงค์ข้อที่ ๒ เพื่อศึกษาความรู้ ความเข้าใจ ของประชาชนเกี่ยวกับบทบาท โครงสร้าง อำนาจศาล และเขตอำนาจศาล รวมทั้งการดำเนินงานในมิติต่างๆ ของศาลปกครอง

การศึกษาคำถามความรู้ความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับบทบาท โครงสร้าง อำนาจศาล และเขตอำนาจศาล รวมทั้งการดำเนินงานในมิติต่าง ๆ ของศาลปกครอง จำนวน ๕ ด้าน รวม ๑๔ ข้อคำถาม ได้แก่ ๑) ด้านบทบาท ๒ ข้อคำถาม ๒) ด้านโครงสร้าง ๓ ข้อคำถาม ๓) ด้านอำนาจศาล ๔ ข้อคำถาม ๔) ด้านเขตอำนาจศาล ๒ ข้อคำถาม และ ๕) ด้านการดำเนินงานในมิติต่าง ๆ ๓ ข้อคำถาม โดยแบ่งระดับความรู้ความเข้าใจฯ เป็น ๓ ระดับ ได้แก่ “ใช่” “ไม่ใช่” “ไม่ทราบ” จากนั้นให้ค่าคะแนนข้อที่ตอบถูกต้อง ๑ คะแนน ข้อที่ตอบผิด ๐ คะแนน แล้วรวมคะแนนหาค่าเฉลี่ย จัดกลุ่มโดยแปลความรู้เป็น ๓ ระดับ คือ “มาก” “ปานกลาง” และ “น้อย” โดยใช้สูตรคำนวณแบบอัตรภาคชั้น ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏดังนี้

๑. ในภาพรวม ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับบทบาท โครงสร้าง อำนาจศาล และเขตอำนาจศาล รวมทั้งการดำเนินงานในมิติต่าง ๆ ของศาลปกครอง คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๗๙ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดปรากฏว่า ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ ๘๑.๕๕ มีความรู้ความเข้าใจ อยู่ในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ ๑๕.๒๔ มีความรู้ความเข้าใจ อยู่ในระดับปานกลาง มีเพียงร้อยละ ๓.๒๑ ที่มีความรู้ความเข้าใจ อยู่ในระดับน้อย

๒. กลุ่มที่เคยใช้บริการด้านคดีของศาลปกครอง มีความรู้ความเข้าใจฯ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๕๘ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดปรากฏว่า กลุ่มผู้เคยใช้บริการร้อยละ ๘๘.๖๐ มีความรู้ความเข้าใจ อยู่ในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ ๙.๙๘ มีความรู้ความเข้าใจ อยู่ในระดับปานกลาง มีเพียงร้อยละ ๑.๔๓ ที่มีความรู้ความเข้าใจ อยู่ในระดับน้อย

๓. กลุ่มประชาชนทั่วไป มีความรู้ความเข้าใจฯ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๙๙ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดปรากฏว่า กลุ่มประชาชนทั่วไป ร้อยละ ๗๔.๔๖ มีความรู้ความเข้าใจฯ ในระดับมาก รองลงมาร้อยละ ๒๐.๕๓ มีความรู้ความเข้าใจฯ อยู่ในระดับปานกลาง และร้อยละ ๕.๐๑ ที่มีความรู้ความเข้าใจฯ อยู่ในระดับน้อย

๔. ข้อคำถามที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจฯ คลาดเคลื่อน (ตอบผิด) มากที่สุด ๓ ลำดับแรก คือ ๑) ศาลปกครองเป็นหน่วยงานที่ไม่ได้สังกัดกระทรวงยุติธรรม (ร้อยละ ๒๐) (กล่าวคือ ประชาชนเข้าใจว่า ศาลปกครองเป็นหน่วยงานที่สังกัดกระทรวงยุติธรรม) ๒) ศาลปกครองมีหน้าที่วางหลักปฏิบัติราชการทางปกครอง เพื่อป้องกันและลดการเกิดคดีปกครอง (ร้อยละ ๑๒.๕๙) และ ๓) ศาลปกครองสูงสุดมีที่กรุงเทพฯ แห่งเดียว สามารถรับฟ้องได้ในคดีที่กฎหมายบัญญัติให้อยู่ในเขตอำนาจ (ร้อยละ ๑๐.๙๘) และเมื่อเปรียบเทียบผลการสำรวจที่ผ่านมา พบว่า ประเด็น “ศาลปกครองเป็นหน่วยงานที่ไม่ได้สังกัดกระทรวงยุติธรรม” เป็นข้อคำถามที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจฯ คลาดเคลื่อน (ตอบผิด) มากที่สุด เป็นลำดับที่ ๑ ซึ่งเป็นประเด็นเดียวกันทุกปี ตั้งแต่การสำรวจในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ และปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความรู้ความเข้าใจฯ คลาดเคลื่อน (ตอบผิด) คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๘๗ ร้อยละ ๒๑.๘๔ ร้อยละ ๑๔.๒๙ และร้อยละ ๒๐ ตามลำดับ

๕. ข้อคำถามที่ผู้ตอบแบบสอบถามไม่ทราบมากที่สุด ๓ ลำดับแรก คือ ๑) ศาลปกครองจัดให้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในคดีปกครองโดยความสมัครใจของคู่กรณี (ร้อยละ ๑๕.๘๓) ๒) ศาลปกครองสูงสุดมีที่กรุงเทพฯ แห่งเดียว สามารถรับฟ้องได้ในคดีที่กฎหมายบัญญัติให้อยู่ในเขตอำนาจ (ร้อยละ ๑๔.๒๙) และ ๓) ศาลปกครองเป็นหน่วยงานที่ไม่ได้สังกัดกระทรวงยุติธรรม (ร้อยละ ๑๓.๙๓) และเมื่อเปรียบเทียบผลการสำรวจที่ผ่านมา พบว่า ประเด็น “ศาลปกครองจัดให้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในคดีปกครองโดยความสมัครใจของคู่กรณี” เป็นข้อคำถามที่ผู้ตอบแบบสอบถามไม่ทราบมากที่สุด เป็นลำดับที่ ๑ เป็นประเด็นเดียวกัน ทั้งในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ และ ๒๕๖๗ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ทราบ คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๙๑ และร้อยละ ๑๕.๘๓ ตามลำดับ

๖. ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้ความรู้เกี่ยวกับศาลปกครองมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ ๑) ช่องทางการประชาสัมพันธ์และให้ความรู้แก่ประชาชน โดยการเผยแพร่ผ่านสื่อในรูปแบบต่าง ๆ อาทิ สื่อออนไลน์ Facebook YouTube เว็บไซต์ศาลปกครอง สื่อ infographic สื่อสิ่งพิมพ์ และโทรทัศน์ เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวกและรับรู้การดำเนินงานของศาลปกครองได้อย่างทั่วถึงมากขึ้น (ร้อยละ ๓๐) ๒) การจัดอบรมให้ความรู้ (ร้อยละ ๑๔) และ ๓) การเผยแพร่คำพิพากษาศาลปกครอง แนวคำวินิจฉัย ความรู้เกี่ยวกับคดีปกครองและการบังคับคดี (ร้อยละ ๑๒)

ผลการสำรวจตามวัตถุประสงค์ข้อที่ ๓ เพื่อนำข้อเสนอแนะไปใช้ในการพัฒนาการอำนวยความสะดวกของศาลปกครองให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

จากข้อคำถามว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะอย่างไรที่จะทำให้ศาลปกครอง เป็น “ศาลปกครองแห่งความเชื่อมั่นของประชาชน” ใน ๗ ประเด็นข้อเสนอแนะ ประกอบด้วย ๑) การตัดสินคดีด้วยความยุติธรรม เป็นไปตามข้อเท็จจริงและหลักกฎหมาย ๒) การตัดสินคดีอย่างเป็นอิสระ ปลอดจากการแทรกแซง ๓) การตัดสินคดีด้วยความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้และประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้โดยสะดวก ๔) การพิจารณาคดีและบังคับคดี ดำเนินการได้ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม ๕) มีช่องทางและการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อให้ประชาชนสามารถยื่นฟ้องคดีหรือเข้าถึงการให้บริการได้โดยง่าย สะดวก และรวดเร็ว ๖) ความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญของตุลาการในการตัดสินคดี และ ๗) สามารถคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน มีการพัฒนาการดำเนินงานเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน พบว่า ประเด็นข้อเสนอแนะที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบ

มากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ ๑) การตัดสินใจด้วยความยุติธรรมเป็นไปตามข้อเท็จจริงและหลักกฎหมาย ๒) การตัดสินใจด้วยความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ และประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้โดยสะดวก และ ๓) การตัดสินใจอย่างเป็นอิสระ ปลอดภัยจากการแทรกแซง

โดยมีผู้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมในข้อคำถามปลายเปิด จำนวน ๑๘๔ ราย รวม ๑๘๔ ข้อเสนอแนะ ซึ่งข้อเสนอแนะที่มากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่

๑) พิจารณาคดีและการบังคับคดีได้ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม เช่น ควรมีกรอบระยะเวลาในการพิจารณาของแต่ละชั้นศาล การบังคับคดีให้เกิดผลตามคำพิพากษา ถือว่าเป็นหัวใจสำคัญ เป็นเรื่องซึ่งวัดความน่าเชื่อถือและผลสำเร็จ ปัจจุบันการบังคับคดีของศาลปกครองไม่มีประสิทธิผล ควรพิจารณาคดีด้วยความรวดเร็ว เป็นธรรม โปร่งใส เข้าถึงง่าย การฟ้องคดีควรไม่ให้ยุ่งยาก ซับซ้อนกับประชาชน มีระยะเวลาการดำเนินคดีที่รวดเร็ว และคำพิพากษาที่เป็นมาตรฐาน การพิจารณาคดีและบังคับคดีควรเป็นไปตามประกาศที่ได้กำหนดเวลาไว้ การพิจารณาคดีควรเป็นไปด้วยความรวดเร็วและมีสภาพบังคับที่ใช้ได้จริงกับหน่วยงานของรัฐ การพิจารณาคดีควรมีความรวดเร็วยิ่งขึ้น เพื่อให้ประชาชนได้รับการเยียวยาอย่างรวดเร็ว และทันต่อระยะเวลาที่หน่วยงานของรัฐต้องดำเนินการ เพราะบางคดีเมื่อระยะเวลายาวนานเกินไป ผลการพิจารณาจะไม่สามารถเยียวยาความเสียหายได้ เป็นต้น

๒) ตัดสินคดีด้วยความยุติธรรม เป็นไปตามข้อเท็จจริงและหลักกฎหมาย เช่น พิจารณาคดีด้วยความยุติธรรมและใส่ใจในรายละเอียดคำฟ้องของผู้ฟ้องในทุกมิติ พิจารณาคดีความด้วยความยุติธรรม ขอบธรรม และถูกหลักนิติธรรม ควรยึดคำพิพากษาศาลปกครองสูงสุดเป็นบรรทัดฐาน เพื่อมิให้คำสั่งศาลปกครองชั้นต้นขัดแย้งต่อคำสั่งศาลปกครองสูงสุดอันจะช่วยลดคดีปกครอง ลดภาระให้ประชาชน การตัดสินคดีต้องเป็นไปตามข้อเท็จจริงจากการแสวงหาพยานหลักฐาน และการปรับใช้กฎหมาย อย่างถูกต้อง เทียบธรรม รวมทั้งการแปลความ และให้คำนิยามตัวบทกฎหมายที่เหมาะสม ซื่อสัตย์ สุจริต เทียบธรรม และต้องทันสมัย เป็นต้น

๓) รักษามาตรฐานการดำเนินงานและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เช่น การให้บริการอย่างอบอุ่น ใส่ใจ บริการทุกระดับประทับใจ ศาลปกครองเป็นที่พึ่งสุดท้ายที่ให้ความเป็นธรรมแก่ข้าราชการที่โดนลงโทษทางวินัย เจ้าหน้าที่ของศาลปกครองทุกท่านให้บริการประชาชนอย่างดีมาก ๆ ตั้งแต่พนักงานรับโทรศัพท์ ไปจนถึงเจ้าหน้าที่ผู้ให้คำปรึกษาคดีผ่านระบบออนไลน์ ขอขอบคุณ ขอชื่นชมวิธีการทำงานและขอให้กำลังใจเจ้าหน้าที่ทุกท่าน ตั้งแต่ติดต่อหน่วยงานราชการมานับแต่จำความได้จนถึงปัจจุบัน "ศาลปกครอง" เป็นหน่วยงานที่ประทับใจในการบริการมากที่สุด (โดยเฉพาะผู้ให้คำปรึกษาคดีออนไลน์ของศาลปกครองสูงสุด) ทำให้ดีขึ้นไปเรื่อย ๆ ไม่สิ้นสุดการพัฒนา เป็นต้น

ส่วนที่ ๒ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและข้อเสนอแนะในการสำรวจในระยะต่อไป

จากผลการสำรวจดังกล่าว สำนักบริหารยุทธศาสตร์มีข้อสังเกตและข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ๓ ประการ ดังนี้

๑) แม้ว่าผลการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการอำนวยความสะดวกของศาลปกครอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ จะบรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดที่กำหนด และมีค่าเฉลี่ยระดับความเชื่อมั่นอยู่ในระดับเชื่อมั่นมากในทุกด้าน แต่หากพิจารณาค่าเฉลี่ยระดับความเชื่อมั่นเป็นรายด้าน จะพบว่า ด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความเชื่อมั่นน้อยที่สุด คือ ด้านความคุ้มค่า ไม่ล่าช้า ประกอบกับประเด็นข้อเสนอแนะที่ทำให้ศาลปกครอง เป็น “ศาลปกครองแห่งความเชื่อมั่นของประชาชน” ที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบมากที่สุด ๓ ลำดับแรก คือ ๑) การตัดสินใจด้วยความยุติธรรมเป็นไปตามข้อเท็จจริงและหลักกฎหมาย ๒) การตัดสินใจด้วยความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้และประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้โดยสะดวก และ ๓) การตัดสินใจอย่างเป็นอิสระ ปลอดภัยจากการแทรกแซง

นอกจากนี้ในการแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมในข้อคำถามปลายเปิดยังพบว่า ประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะมากที่สุด คือ พิจารณาคดีและบังคับคดีดำเนินการได้ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับผลการสำรวจในระยะเวลาที่ผ่านมา (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๖) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีประเด็นข้อเสนอแนะและความคาดหวังต่อการดำเนินงานของศาลปกครองคือ การพิจารณาพิพากษาคดีควรมีความรวดเร็ว ไม่ล่าช้า และการบังคับคดีควรมีประสิทธิภาพ เป็นไปตามคำพิพากษา/คำสั่งของศาล

ดังนั้น ศาลปกครองและสำนักงานศาลปกครองจึงควรเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการคดีและการบังคับคดีปกครอง เร่งรัดติดตามการบริหารจัดการคดีค้างเก่า ค้างนาน พิจารณาคดีที่ยังอยู่ระหว่างการพิจารณาให้แล้วเสร็จภายในกรอบระยะเวลาที่กำหนด เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชน คู่ครอง ประโยชน์สาธารณะและผลกระทบที่เกิดขึ้น โดยเฉพาะการเร่งรัดการพิจารณาคดีที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานบุคคลและวินัยให้รวดเร็วขึ้น รวมทั้งเร่งรัดการบังคับคดีให้เกิดผลตามคำพิพากษาภายในกรอบระยะเวลาที่กำหนด เพื่อให้สามารถเยียวยาความเสียหายได้ทันเวลา ซึ่งถือว่าเป็นหัวใจสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลปกครอง

๒) ประเด็นความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับศาลปกครอง พบว่า จากการสำรวจในระยะเวลาที่ผ่านมา ประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามยังมีความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน (ตอบผิด) หรือไม่ทราบมากเป็นลำดับต้น ๆ ยังคงเป็นประเด็นเดิม เช่น ศาลปกครองเป็นหน่วยงานที่ไม่ได้สังกัดกระทรวงยุติธรรม (ประเด็นที่เข้าใจคลาดเคลื่อนมากเป็นลำดับที่ ๑ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ - ๒๕๖๗) ศาลปกครองมีหน้าที่วางหลักปฏิบัติราชการทางปกครองเพื่อป้องกันและลดการเกิดคดีปกครอง (ประเด็นที่เข้าใจคลาดเคลื่อนมากเป็นลำดับที่ ๒ ทั้งในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ และ ๒๕๖๗) ศาลปกครองสูงสุดมีที่กรุงเทพฯ แห่งเดียว สามารถรับฟ้องได้ในคดีที่กฎหมายบัญญัติให้อยู่ในเขตอำนาจ (ประเด็นที่เข้าใจคลาดเคลื่อนและไม่ทราบ อยู่ใน ๓ ลำดับแรก ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ และ ๒๕๖๗) ศาลปกครองจัดให้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในคดีปกครองโดยความสมัครใจของคู่กรณี (ประเด็นที่ไม่ทราบมากเป็นลำดับที่ ๑ ทั้งในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ และ ๒๕๖๗)

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาประกอบกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ปรากฏว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ ๕๒.๐๒) รองลงมา จบการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ ๓๗.๓๘) และส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ/ลูกจ้าง/พนักงานของรัฐ (ร้อยละ ๖๓.๖๙) รองลงมา เป็นนักเรียน/นักศึกษา (ร้อยละ ๗.๓๘) จากข้อมูลข้อเท็จจริงข้างต้น ผู้ตอบแบบสอบถามดังกล่าวควรจะเป็นกลุ่มที่มีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับศาลปกครอง แต่เมื่อพิจารณาในประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามยังมีความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน (ตอบผิด) และไม่ทราบมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ/ลูกจ้าง/พนักงานของรัฐ (ร้อยละ ๕๐.๙๘) รองลงมา เป็นนักเรียน/นักศึกษา (ร้อยละ ๑๐.๕๓)

ดังนั้น สำนักงานศาลปกครองจึงควรให้ความสำคัญและมุ่งเน้นการสื่อสารประชาสัมพันธ์ ตลอดจนเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้อง รวมทั้งเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของศาลปกครองอย่างเข้มข้น ต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มข้าราชการ/ลูกจ้าง/พนักงานของรัฐ และนักเรียน/นักศึกษา รวมทั้งให้ความรู้ความเข้าใจในประเด็นอื่น ๆ ดังนี้

๒.๑) ประเด็นที่ควรเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับศาลปกครอง

๑) บทบาท โครงสร้าง อำนาจหน้าที่ และเขตอำนาจศาลปกครองซึ่งเป็นประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามยังมีความเข้าใจคลาดเคลื่อนและไม่ทราบมากที่สุดเป็นลำดับต้น ๆ และยังคงเป็นประเด็นเดิมที่พบในการสำรวจระยะที่ผ่านมา เช่น ศาลปกครองเป็นหน่วยงานที่ไม่ได้สังกัดกระทรวงยุติธรรม สถานที่ตั้งและเขตอำนาจของศาลปกครองชั้นต้นและศาลปกครองสูงสุด บทบาทและอำนาจหน้าที่ของศาลปกครองในการวาง

หลักปฏิบัติราชการทางปกครองที่เป็นบรรทัดฐานเพื่อป้องกันและลดการเกิดข้อพิพาททางปกครอง วิธีพิจารณา คดีปกครองและการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในคดีปกครองโดยความสมัครใจของคู่กรณี รวมทั้งการส่งเสริมให้คู่กรณี เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในคดีปกครอง

(๒) สาระนั้นเกี่ยวกับกฎหมายปกครอง ผลการพิจารณาพิพากษาคดี และแนววินิจฉัย คดีปกครองประเภทต่าง ๆ หรือคำวินิจฉัยคดีปกครอง ซึ่งเป็นประเด็นที่ประชาชนสนใจติดตามหรือต้องการ สืบค้นข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับศาลปกครองมากที่สุด และเพื่อให้เกิดความโปร่งใสให้ประชาชนสามารถตรวจสอบ และเข้าถึงข้อมูลได้ แสดงให้เห็นว่าการตัดสินใจของศาลปกครองเป็นไปด้วยความยุติธรรมตามข้อเท็จจริง และหลักกฎหมาย ซึ่งจะช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นในการอำนวยความสะดวกของศาลปกครองแก่ประชาชน

๒.๒) ช่องทาง วิธีการ รูปแบบการเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจ

(๑) เผยแพร่ประชาสัมพันธ์โดยผ่านเว็บไซต์ศาลปกครอง (www.admincourt.go.th) สื่อสังคมออนไลน์ (เฟซบุ๊ก ยูทูบ ไลน์) และโมบายแอปพลิเคชัน “Admincourt ศาลปกครอง” เนื่องจาก ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวกต่อการรับข้อมูลข่าวสารมากที่สุด นอกจากนี้ ควรประชาสัมพันธ์สร้าง การรับรู้เกี่ยวกับศูนย์การเรียนรู้ศาลปกครองออนไลน์ (All Cloud) ให้เป็นที่แพร่หลายแก่หน่วยงานทางปกครอง เจ้าหน้าที่ของรัฐ นักเรียน นักศึกษา และประชาชนทั่วไป เพื่อเป็นช่องทางในการเข้าถึงความรู้เกี่ยวกับศาลปกครอง และเผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับศาลปกครองในรูปแบบต่าง ๆ ผ่านระบบออนไลน์ ที่สามารถจะเรียนรู้ได้ทุกที่ ทุกเวลา

(๒) สร้างเครือข่ายและความร่วมมือกับทุกหน่วยงานภาครัฐ จังหวัด อำเภอองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน เพื่อประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับศาลปกครอง รวมทั้งส่งเสริม การเข้าถึงการอำนวยความสะดวกทางปกครองผ่านช่องทางที่หลากหลายอย่างสะดวกและรวดเร็ว เช่น การยื่นฟ้องคดีผ่านระบบงานคดีปกครองอิเล็กทรอนิกส์ (e-Litigation Portal) และห้องปฏิบัติการศาลปกครอง อิเล็กทรอนิกส์ (e-Admincourt Operation Room : OR) ให้แก่เจ้าหน้าที่ของรัฐ นักเรียน นักศึกษา และประชาชนทั่วไป

(๓) เสริมสร้างเครือข่ายและความร่วมมือกับสถาบันการศึกษา ในการพัฒนาหลักสูตร/ หัวข้อวิชาเกี่ยวกับศาลปกครองและกฎหมายปกครอง เพื่อให้กลุ่มนักเรียน นักศึกษา และเยาวชนมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับศาลปกครอง

(๔) พัฒนารูปแบบสื่อประชาสัมพันธ์ เช่น คลิปวิดีโอสั้น ๆ โดยใช้ภาษาที่เข้าใจได้ง่าย ในลักษณะเล่าเรื่อง เพื่อให้ประชาชนทั่วไปเข้าใจและเข้าถึงได้มากขึ้น

(๕) แม้ผลการสำรวจจะพบว่า การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ จะเป็นช่องทางที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้เป็นแหล่งในการรับข้อมูลข่าวสารมากที่สุด อย่างไรก็ตาม สำนักงาน ศาลปกครองยังควรให้ความสำคัญกับการเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับศาลปกครองผ่านช่องทาง หรือรูปแบบอื่นๆ ด้วย เนื่องจากการสำรวจความเชื่อมั่นฯ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ อาจยังไม่ครอบคลุม กลุ่มเป้าหมายที่เป็นประชาชนในพื้นที่ห่างไกล หรือไม่สะดวกในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต ดังนั้น ควรมีกิจกรรม ที่จัดขึ้นในพื้นที่ต่างๆ รวมทั้งเผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์ที่นอกเหนือจากช่องทางออนไลน์ควบคู่ไปด้วย เช่น โครงการศาลปกครองพบประชาชน ศาลปกครองเคลื่อนที่ตามสถาบันการศึกษา

๓) จากผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ความชื่นชมในงานให้บริการที่ติดต่อโดยตรง กับประชาชนของศาลปกครอง ทั้งงานบริการ ณ จุดให้บริการที่ทำการศาลปกครอง การให้คำปรึกษาผ่าน ระบบออนไลน์ หรือสายด่วน ๑๓๕๕ โดยให้รักษามาตรฐานและพัฒนาอย่างต่อเนื่องต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับ ผลการสำรวจในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ และ ๒๕๖๖ ที่พบว่า กลุ่มเป้าหมายมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่

ที่ให้บริการของศาลปกครองที่ให้บริการได้เป็นอย่างดี ทั้งการอำนวยความสะดวก การติดต่อประสานงาน การต้อนรับ และการให้คำแนะนำ

ดังนั้น สำนักงานศาลปกครองควรรักษามาตรฐานในงานให้บริการที่ติดต่อโดยตรงกับประชาชน ทั้งงานบริการ ณ จุดให้บริการที่ทำการศาลปกครอง การให้คำปรึกษาผ่านระบบออนไลน์ หรือสายด่วน ๑๓๕๕ และควรยกระดับการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เช่น การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการประชาชน การจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะในงานบริการที่จำเป็นแก่ผู้ที่ปฏิบัติงานให้บริการแก่ประชาชน เช่น จิตวิทยา การบริการ การสื่อสารเชิงลูกค้าสัมพันธ์ การจัดการข้อร้องเรียน สมรรถนะการให้บริการทางโทรศัพท์ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว และเกิดความประทับใจมากยิ่งขึ้น เนื่องจากงานให้บริการที่ติดต่อโดยตรงกับประชาชนนั้นมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของศาลปกครอง

๒. ข้อเสนอแนะในการสำรวจในระยะต่อไป

ในระหว่างดำเนินการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการอำนวยความสะดวกของศาลปกครอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ โดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลผ่านแบบสอบถามออนไลน์ ด้วยการสแกน QR Code ปรากฏว่า ได้มีการเผยแพร่ภาพหนังสือที่สำนักงานศาลปกครองขอความอนุเคราะห์ประชาชน/หน่วยงานที่เคยใช้บริการด้านคดีของศาลปกครอง พร้อมข้อความระบุว่า เป็นหนังสือของมิฉฉาซีพผ่านทางกลุ่มไลน์และโซเชียลมีเดียต่าง ๆ ทำให้ประชาชนเกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อน สำนักงานศาลปกครองจึงได้ชี้แจงข้อเท็จจริง เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องแก่ประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ ต่อมาได้ยุติและแจ้งปิดระบบการสำรวจออนไลน์ ดังนั้น ในการจัดเก็บข้อมูลในการสำรวจครั้งต่อไปกรณีที่สำนักงานศาลปกครองดำเนินการสำรวจเองควรใช้แบบสอบถามในรูปแบบกระดาษเท่านั้น เพื่อลดความกังวลของผู้ตอบแบบในการต้องสแกน QR Code หรือใช้ link โดยจัดเก็บข้อมูลจากกลุ่มผู้เคยใช้บริการด้านคดีของศาลปกครองจากผู้มาติดต่อราชการ ที่ทำการศาลปกครองสูงสุด ศาลปกครองกลางและศาลปกครองในภูมิภาคโดยแจกแบบสอบถาม ณ จุดให้บริการ สำหรับการจัดเก็บข้อมูลจากประชาชนทั่วไปให้จัดเก็บข้อมูลจากผู้ที่มาศึกษาดูงาน ณ อาคารศาลปกครอง ทั้งนี้ ควรปรับปรุงแบบสอบถามให้มีจำนวนข้อคำถามที่เหมาะสม คำถามที่สั้นกระชับและใช้ภาษาที่เข้าใจได้ง่าย เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ตอบแบบสอบถามและไม่ใช้ระยะเวลาในการตอบแบบสอบถามมากเกินไป

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	(๑)
สารบัญ	(๑๒)
สารบัญตาราง	(๑๔)
สารบัญภาพ	(๑๗)
บทที่ ๑ บทนำ	๑
๑.๑ หลักการ และเหตุผล	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์	๑
๑.๓ ขอบเขตการดำเนินงาน	๑
๑.๔ นิยามศัพท์	๒
๑.๕ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๒
บทที่ ๒ ทบทวนวรรณกรรม	๓
๒.๑ บริบททั่วไปของศาลปกครอง	๓
๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับการวัดความเชื่อมั่นและความรู้ความเข้าใจ	๑๖
๒.๓ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๒๐
๒.๔ กรอบแนวคิดในการศึกษา	๒๑
บทที่ ๓ ระเบียบวิธีวิจัย	๒๔
๓.๑ ประชากร ขนาดตัวอย่าง และกลุ่มตัวอย่าง	๒๔
๓.๒ เครื่องมือ/วิธีการที่ใช้ในการศึกษา	๒๕
๓.๓ ขั้นตอนในการศึกษา	๒๕
บทที่ ๔ ผลการศึกษา	๒๘
ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับศาลปกครองและการใช้บริการด้านคดี	๒๙
ตอนที่ ๒ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาท โครงสร้าง อำนาจศาลและเขตอำนาจศาล รวมทั้งการดำเนินงานในมิติต่าง ๆ ของศาลปกครอง	๓๖
ตอนที่ ๓ ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการอำนวยความสะดวกของศาลปกครอง	๕๑
ตอนที่ ๔ การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความรู้ความเข้าใจฯ และระดับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการอำนวยความสะดวกของศาลปกครอง	๗๕
ตอนที่ ๕ ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการอำนวยความสะดวกของศาลปกครองให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น	๗๖

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ ๕ สรุปผลและข้อเสนอแนะ	๘๐
๕.๑ สรุปผลการศึกษา	๘๐
๕.๒ ข้อเสนอแนะ	๘๖
บรรณานุกรม	๙๐

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ ๒.๑	ตัวชี้วัด เป้าประสงค์หลักและค่าเป้าหมายระยะ ๕ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐)	๙
ตารางที่ ๓.๑	เกณฑ์ในการแปลผลมาตรฐานวัด	๒๖
ตารางที่ ๔.๑	เพศและอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม	๒๙
ตารางที่ ๔.๒	ระดับการศึกษาและอาชีพหลักของผู้ตอบแบบสอบถาม	๓๐
ตารางที่ ๔.๓	แหล่งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับศาลปกครองที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับ	๓๒
ตารางที่ ๔.๔	ประเภทของข้อมูลข่าวสารที่ผู้ตอบแบบสอบถามสนใจติดตามหรือต้องการสืบค้น	๓๓
ตารางที่ ๔.๕	การใช้บริการด้านคดีของผู้ตอบแบบสอบถาม	๓๔
ตารางที่ ๔.๖	จำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหน่วยงานในศาลปกครอง ที่เคยติดต่อ	๓๖
ตารางที่ ๔.๗	ความรู้ ความเข้าใจ ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับบทบาท โครงสร้าง อำนาจศาล และเขตอำนาจศาล รวมทั้งการดำเนินงานในมิติต่าง ๆ ของศาลปกครอง	๓๗
ตารางที่ ๔.๘	ความรู้ ความเข้าใจ ของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับบทบาท โครงสร้าง อำนาจศาลและเขตอำนาจศาล รวมทั้งการดำเนินงาน ในมิติต่าง ๆ ของศาลปกครอง	๓๙
ตารางที่ ๔.๙	ระดับความรู้ความเข้าใจของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่และการอำนวย ความยุติธรรมของศาลปกครอง	๔๒
ตารางที่ ๔.๑๐	ร้อยละของประชาชนที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่และการอำนวย ความยุติธรรมของศาลปกครอง	๔๓
ตารางที่ ๔.๑๑	ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้ความรู้เกี่ยวกับศาลปกครอง และคดีปกครอง	๔๓
ตารางที่ ๔.๑๒	เปรียบเทียบประเด็นความรู้ ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถามระหว่างการสำรวจ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ และปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗	๔๖
ตารางที่ ๔.๑๓	เปรียบเทียบประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจ <u>คลาดเคลื่อน</u> ระหว่างการสำรวจในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ และปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ จำแนกรายกลุ่มของผู้ตอบแบบสอบถาม	๔๙
ตารางที่ ๔.๑๔	เปรียบเทียบประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถาม <u>ไม่ทราบ</u> ระหว่างการสำรวจใน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ และปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ จำแนกรายกลุ่มของผู้ตอบแบบสอบถาม	๕๐
ตารางที่ ๔.๑๕	ร้อยละของประชาชนที่มีความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความยุติธรรมของศาลปกครอง ตามเกณฑ์ที่กำหนด	๕๑
ตารางที่ ๔.๑๖	ร้อยละของประชาชนที่มีความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความยุติธรรมของศาลปกครอง ตามตัวชี้วัด	๕๒

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า	
ตารางที่ ๔.๑๗	ผลการสำรวจเมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยระดับความเชื่อมั่นฯ เป็นรายด้าน	๕๓
ตารางที่ ๔.๑๘	ระดับความเชื่อมั่นภาพรวมของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรม ของศาลปกครอง ด้านความยุติธรรม ความเที่ยงตรง ความเป็นอิสระ	๕๔
ตารางที่ ๔.๑๙	ระดับความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลปกครองด้านความยุติธรรม ความเที่ยงตรง ความเป็นอิสระ จำแนกรายกลุ่มของผู้ตอบแบบสอบถาม	๕๕
ตารางที่ ๔.๒๐	ระดับความเชื่อมั่นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรม ของศาลปกครองด้านความโปร่งใส ตรวจสอบได้	๕๗
ตารางที่ ๔.๒๑	ระดับความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลปกครอง ด้านความโปร่งใส ตรวจสอบได้ จำแนกรายกลุ่มของผู้ตอบแบบสอบถาม	๕๘
ตารางที่ ๔.๒๒	ระดับความเชื่อมั่นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรม ของศาลปกครอง ด้านความคุ้มค่า ไม่ล่าช้า	๕๙
ตารางที่ ๔.๒๓	ระดับความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลปกครอง ด้านความคุ้มค่า/ไม่ล่าช้า จำแนกรายกลุ่มของผู้ตอบแบบสอบถาม	๖๐
ตารางที่ ๔.๒๔	ระดับความเชื่อมั่นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรม ของศาลปกครองด้านการเข้าถึงความยุติธรรม	๖๑
ตารางที่ ๔.๒๕	ระดับความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลปกครอง ด้านความเข้าถึงความยุติธรรม จำแนกรายกลุ่มของผู้ตอบแบบสอบถาม	๖๒
ตารางที่ ๔.๒๖	ระดับความเชื่อมั่นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรม ของศาลปกครองด้านความรู้ความสามารถของตุลาการ	๖๓
ตารางที่ ๔.๒๗	ระดับความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลปกครองด้านความรู้ ความสามารถของตุลาการศาลปกครอง จำแนกรายกลุ่มของผู้ตอบแบบสอบถาม	๖๔
ตารางที่ ๔.๒๘	ระดับความเชื่อมั่นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรม ของศาลปกครองด้านการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน	๖๕
ตารางที่ ๔.๒๙	ระดับความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรมด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครอง จำแนกรายกลุ่มของผู้ตอบแบบสอบถาม	๖๖
ตารางที่ ๔.๓๐	เปรียบเทียบผลการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการอำนวยความสะดวก ยุติธรรมของศาลปกครอง ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๔๘ - พ.ศ. ๒๕๖๗	๖๗
ตารางที่ ๔.๓๑	เปรียบเทียบผลการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการอำนวยความสะดวก ยุติธรรมของศาลปกครอง จำแนกรายกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม	๖๗
ตารางที่ ๔.๓๒	ร้อยละของประชาชนที่มีความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรม ด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครอง ตามเกณฑ์ตัวชี้วัด	๖๘

สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ ๔.๓๓	ร้อยละของประชาชนที่มีความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครองตามตัวชี้วัด	๖๙
ตารางที่ ๔.๓๔	ระดับความเชื่อมั่นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครอง	๗๐
ตารางที่ ๔.๓๕	ระดับความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครอง จำแนกรายกลุ่มของผู้ตอบแบบสอบถาม	๗๒
ตารางที่ ๔.๓๖	เปรียบเทียบผลการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครอง ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ - พ.ศ. ๒๕๖๗	๗๔
ตารางที่ ๔.๓๗	เปรียบเทียบผลการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครอง จำแนกรายกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม	๗๔
ตารางที่ ๔.๓๘	ประเด็นที่เป็นสาเหตุที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความไม่เชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครอง	๗๕
ตารางที่ ๔.๓๙	ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความรู้ความเข้าใจ และความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครอง ด้วยสถิติ Correlation	๗๖
ตารางที่ ๔.๔๐	ประเด็นข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามที่จะทำให้ศาลปกครองเป็นศาลแห่งความเชื่อมั่นของประชาชน	๗๗
ตารางที่ ๔.๔๑	รายละเอียดข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามที่จะทำให้ศาลปกครองเป็นศาลแห่งความเชื่อมั่นของประชาชน	๗๘

สารบัญภาพ

		หน้า
ภาพที่ ๒.๑	กรอบแนวคิดในการศึกษา	๒๓
ภาพที่ ๔.๑	สัดส่วนของผู้ตอบแบบสอบถาม	๒๘

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ หลักการและเหตุผล

สำนักงานศาลปกครองได้ดำเนินโครงการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลปกครองมาอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๔๘ เป็นต้นมา เพื่อประเมินตัวชี้วัดที่สะท้อนผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานของศาลปกครองและสำนักงานศาลปกครอง

คณะกรรมการบริหารศาลปกครอง (ก.บ.ศป.) ในการประชุมครั้งที่ ๖๑-๑๐/๒๕๖๕ เมื่อวันที่ ๒๖ ตุลาคม ๒๕๖๕ ได้มีมติเห็นชอบแผนปฏิบัติการของสำนักงานศาลปกครอง พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐ เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางขับเคลื่อนการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ในแผนแม่บทศาลปกครอง ระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) (ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐)) โดยได้กำหนดตัวชี้วัดเป้าประสงค์หลัก “ร้อยละของประชาชนที่มีความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลปกครอง” และกำหนดค่าเป้าหมายในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ เท่ากับร้อยละ ๙๐ และประเด็นแผนปฏิบัติการ ด้านที่ ๑.๒ การพัฒนาระบบยุติธรรมสิ่งแวดล้อมที่ยั่งยืนและเป็นธรรม กำหนดตัวชี้วัด “ร้อยละของประชาชนที่มีความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรมด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครอง โดยกำหนดค่าเป้าหมายในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ เท่ากับร้อยละ ๘๕

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ สำนักงานศาลปกครองได้ดำเนินการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลปกครอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ซึ่งเป็นโครงการที่ไม่ใช้งบประมาณ ตามแผนการปฏิบัติงานและแผนการใช้จ่ายเงิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ไปพลางก่อน ของสำนักงานศาลปกครอง มีสำนักบริหารยุทธศาสตร์เป็นหน่วยงานรับผิดชอบหลัก โดยจะนำข้อเสนอแนะที่ได้จากการสำรวจไปใช้ในการพัฒนาการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลปกครองให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้นต่อไป

๑.๒ วัตถุประสงค์

๑.๒.๑ เพื่อศึกษาระดับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลปกครอง และความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรมด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครอง

๑.๒.๒ เพื่อศึกษาความรู้ ความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับบทบาท โครงสร้าง อำนาจหน้าที่ และเขตอำนาจศาล รวมทั้งการดำเนินงานในมิติต่าง ๆ ของศาลปกครอง

๑.๒.๓ เพื่อนำข้อเสนอแนะไปใช้ในการพัฒนาการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลปกครองให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

๑.๓ ขอบเขตการดำเนินงาน

ขอบเขตการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

๑.๓.๑ ขอบเขตด้านเนื้อหา

๑) การสำรวจระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลปกครอง และความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรมด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครอง ใน ๖ ด้าน ได้แก่ (๑) ด้านความยุติธรรม เทียบตรง อิสระ (๒) ด้านความโปร่งใส ตรวจสอบได้ (๓) ด้านความคุ้มค่า ไม่ล่าช้า (๔) ด้านการเข้าถึงความยุติธรรม (๕) ด้านความรู้ความสามารถของตุลาการ และ (๖) ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน

๒) การสำรวจระดับความรู้ ความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับศาลปกครอง รวม ๕ ประเด็น ได้แก่ บทบาท โครงสร้าง อำนาจหน้าที่และเขตอำนาจศาล รวมทั้งการดำเนินงานในมิติต่าง ๆ

๓) การจัดทำข้อเสนอแนะในการปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลการอำนวยความยุติธรรมของศาลปกครอง

๑.๓.๒ ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ดำเนินการสำรวจให้ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายต่างๆ ทั้งในกรุงเทพมหานครและในภูมิภาค โดยแบ่งออกเป็น ๒ กลุ่มเป้าหมายหลัก ดังนี้

๑) กลุ่มที่ ๑ ประชาชนที่เคยใช้บริการด้านคดีของศาลปกครอง โดยสุ่มจากฐานรายชื่อและหมายเลขโทรศัพท์ของประชาชนที่มาใช้บริการด้านคดีของศาลปกครองตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ - ธันวาคม ๒๕๖๖ และประชาชนที่มารับบริการ ณ อาคารศาลปกครอง จำนวนไม่น้อยกว่า ๔๐๐ คน

๒) กลุ่มที่ ๒ ประชาชนทั่วไป ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ ๑๕ ปีขึ้นไปทั่วประเทศ โดยสุ่มจากฐานข้อมูลจำนวนประชากรจากกรมการปกครอง ณ เดือนธันวาคม ๒๕๖๖ และผู้มาศึกษาตึกงาน ณ อาคารศาลปกครอง จำนวนไม่น้อยกว่า ๔๐๐ คน

๑.๓.๓ ขอบเขตด้านพื้นที่

เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมาย ๒ พื้นที่ ได้แก่ พื้นที่กลุ่มจังหวัดที่มีศาลปกครองเปิดทำการ และพื้นที่กลุ่มจังหวัดที่มีปริมาณคดีปกครอง (คดีรับเข้า) มากที่สุดในเขตอำนาจศาลของศาลปกครองชั้นต้นแต่ละแห่ง ซึ่งไม่ใช่จังหวัดที่เป็นที่ตั้งของศาลปกครองชั้นต้นแห่งนั้น ดังนี้

๑) จังหวัดที่มีศาลปกครองเปิดทำการ รวม ๑๕ จังหวัด ได้แก่ จังหวัดกรุงเทพมหานคร จังหวัดขอนแก่น จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดนครราชสีมา จังหวัดนครศรีธรรมราช จังหวัดนครสวรรค์ จังหวัดพิษณุโลก จังหวัดเพชรบุรี จังหวัดภูเก็ต จังหวัดยะลา จังหวัดระยอง จังหวัดสงขลา จังหวัดสุพรรณบุรี จังหวัดอุดรธานี และจังหวัดอุบลราชธานี

๒) จังหวัดที่มีปริมาณคดีปกครอง (คดีรับเข้า) มากที่สุดในเขตอำนาจศาลของศาลปกครองชั้นต้นแต่ละแห่ง ซึ่งไม่ใช่จังหวัดที่เป็นที่ตั้งของศาลปกครองชั้นต้นแห่งนั้น โดยพิจารณาจากสถิติจำนวนคดีรับเข้าของศาลปกครอง ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ - ธันวาคม ๒๕๖๖ รวม ๑๕ จังหวัด ได้แก่ จังหวัดนนทบุรี จังหวัดมหาสารคาม จังหวัดเชียงราย จังหวัดชัยภูมิ จังหวัดสุราษฎร์ธานี จังหวัดเพชรบูรณ์ จังหวัดตาก จังหวัดราชบุรี จังหวัดกระบี่ จังหวัดปัตตานี จังหวัดชลบุรี จังหวัดตรัง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จังหวัดนครพนม และจังหวัดศรีสะเกษ

๑.๔ นิยามศัพท์

ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการอำนวยความยุติธรรมของศาลปกครอง หมายถึง ทัศนคติของบุคคลทั้งที่เป็นผู้ใช้บริการ และผู้ที่ไม่เคยใช้บริการศาลปกครอง ที่แสดงออกถึงความไว้วางใจ และความเชื่อถือในการสร้างความเป็นธรรมของศาลปกครองใน ๖ ด้าน ได้แก่ (๑) ด้านความยุติธรรม เทียบตรง อีสุระ (๒) ด้านความโปร่งใส ตรวจสอบได้ (๓) ด้านความคุ้มค่า ไม่ล่าช้า (๔) ด้านการเข้าถึงความยุติธรรม (๕) ด้านความรู้ความสามารถของตุลาการ และ (๖) ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน

๑.๕ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ศาลปกครองมีข้อมูลเกี่ยวกับระดับความเชื่อมั่นของประชาชนและข้อเสนอแนะของประชาชน เพื่อนำไปใช้ในการกำหนดแนวทางการพัฒนาการอำนวยความยุติธรรมของศาลปกครองให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล สอดรับกับความต้องการของประชาชนมากยิ่งขึ้น

บทที่ ๒

ทบทวนวรรณกรรม

จากการทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการอำนวยความสะดวกของศาลปกครอง สามารถสรุปเนื้อหาที่สำคัญเป็น ๒ ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ ๑ บริบททั่วไปของศาลปกครอง และส่วนที่ ๒ แนวคิดเกี่ยวกับการวัดความเชื่อมั่นและความรู้ความเข้าใจ ดังต่อไปนี้

๒.๑ บริบททั่วไปของศาลปกครอง

บริบททั่วไปของศาลปกครอง ประกอบด้วย อำนาจหน้าที่ของศาลปกครอง ชั้นศาลของศาลปกครอง วิธีพิจารณาคดีปกครอง และแผนการดำเนินงานของศาลปกครอง ดังรายละเอียดต่อไปนี้

๒.๑.๑ อำนาจหน้าที่ของศาลปกครอง

ศาลปกครองมีอำนาจหน้าที่ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยและพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ. ๒๕๔๒ (ศาลปกครอง, ๒๕๖๔) กล่าวคือ

๑) อำนาจหน้าที่ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๑๙๗ ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของศาลปกครองไว้ ๔ ประเด็นที่สำคัญ ได้แก่ (๑) ศาลปกครองมีอำนาจพิจารณาพิพากษาคดีปกครองอันเนื่องมาจากการใช้อำนาจทางปกครองตามกฎหมาย หรือเนื่องมาจากการดำเนินกิจการปกครอง ทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติ (๒) ให้มีศาลปกครองสูงสุด และศาลปกครองชั้นต้น (๓) อำนาจศาลปกครอง ไม่รวมถึงการวินิจฉัยชี้ขาดขององค์กรอิสระซึ่งเป็นการใช้อำนาจโดยตรงตามรัฐธรรมนูญขององค์กรอิสระนั้น ๆ และ (๔) การจัดตั้ง วิธีพิจารณาคดี และการดำเนินงานของศาลปกครองให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการนั้น

๒) อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ. ๒๕๔๒ พระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ. ๒๕๔๒ มาตรา ๙ ได้กำหนดให้ศาลปกครองมีอำนาจในการพิจารณาพิพากษาคดีปกครอง ดังนี้

(๒.๑) คดีพิพาทเกี่ยวกับการที่หน่วยงานทางปกครอง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการโดยไม่ชอบด้วยกฎหมาย ไม่ว่าจะเป็นการออกกฎ คำสั่ง หรือการกระทำอื่นใด เนื่องจากการกระทำโดยไม่มีอำนาจ หรือนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย หรือโดยไม่ถูกต้องตามรูปแบบขั้นตอน หรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการกระทำนั้น หรือโดยไม่สุจริต หรือมีลักษณะเป็นการเลือกปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม หรือมีลักษณะเป็นการสร้างชั้นตอนโดยไม่จำเป็น หรือสร้างภาระให้เกิดกับประชาชนเกินสมควร หรือเป็นการใช้ดุลพินิจโดยมิชอบ

(๒.๒) คดีพิพาทเกี่ยวกับการที่หน่วยงานทางปกครอง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร

(๒.๓) คดีพิพาทเกี่ยวกับการทำละเมิด หรือความรับผิดชอบอย่างอื่นของหน่วยงานทางปกครอง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ อันเกิดจากการใช้อำนาจตามกฎหมาย หรือจากกฎ คำสั่งทางปกครอง หรือคำสั่งอื่น หรือการละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร

(๒.๔) คดีพิพาทเกี่ยวกับสัญญาทางปกครอง

(๒.๕) คดีที่กฎหมายกำหนดให้หน่วยงานทางปกครอง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐฟ้องคดีต่อศาลเพื่อบังคับให้บุคคลต้องกระทำ หรือละเว้นกระทำการอย่างหนึ่งอย่างใด

(๒.๖) คดีพิพาทเกี่ยวกับเรื่องที่มีกฎหมายกำหนดให้อยู่ในเขตอำนาจศาลปกครอง

อย่างไรก็ตามคดีที่มีลักษณะเป็นคดีปกครองบางเรื่อง กฎหมายไม่ได้กำหนดให้อยู่ในเขตอำนาจของศาลปกครอง ได้แก่ (๑) การดำเนินการเกี่ยวกับวินัยทางทหาร (๒) การดำเนินการของคณะกรรมการตุลาการตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบข้าราชการฝ่ายตุลาการ และ (๓) คดีที่อยู่ในอำนาจของศาลเยาวชนและครอบครัว ศาลแรงงาน ศาลภาษีอากร ศาลทรัพย์สินทางปัญญา และการค้าระหว่างประเทศ ศาลล้มละลาย หรือศาลชำนาญพิเศษอื่น ๆ

๒.๑.๒ ชั้นศาลของศาลปกครอง

พระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ. ๒๕๔๒ มาตรา ๗ กำหนดให้ศาลปกครองแบ่งออกเป็น ๒ ชั้น คือ ศาลปกครองสูงสุด และศาลปกครองชั้นต้น ได้แก่ ศาลปกครองกลาง และศาลปกครองในภูมิภาค ดังรายละเอียดพอสังเขปดังนี้ (ศาลปกครอง, ๒๕๖๔)

๑) ศาลปกครองสูงสุด มีอำนาจพิจารณาพิพากษาคดี ดังต่อไปนี้ (๑) คดีพิพาทเกี่ยวกับคำวินิจฉัยของคณะกรรมการวินิจฉัยข้อพิพาทตามการประชุมใหญ่ตุลาการในศาลปกครองสูงสุดประกาศกำหนด (๒) คดีพิพาทเกี่ยวกับความชอบด้านกฎหมายของพระราชกฤษฎีกา หรือกฎที่ออกโดยคณะรัฐมนตรี หรือโดยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรี (๓) คดีที่มีกฎหมายกำหนดให้อยู่ในอำนาจศาลปกครองสูงสุด และ (๔) คดีที่อุทธรณ์คำพิพากษาหรือคำสั่งของศาลปกครองชั้นต้น

ทั้งนี้ ลักษณะที่สำคัญของศาลปกครองสูงสุด คือ ศาลปกครองสูงสุด ไม่มีข้อจำกัดด้านเขตอำนาจศาล ดังนั้น คดีที่อยู่ในอำนาจศาลปกครองสูงสุด ไม่ว่าจะมูลคดีจะเกิดที่ใด หรือผู้ฟ้องคดีมีภูมิลำเนาอยู่ที่ใดก็สามารถฟ้องคดีต่อศาลปกครองสูงสุดได้ เพียงแต่ต้องยื่นฟ้องให้ถูกตามหลักเกณฑ์ และเงื่อนไขที่กฎหมายกำหนด

๒) ศาลปกครองชั้นต้น ศาลปกครองชั้นต้นมีอำนาจพิจารณาพิพากษาคดีที่อยู่ในอำนาจศาลปกครอง เว้นแต่คดีที่อยู่ในอำนาจพิจารณาพิพากษาของศาลปกครองสูงสุด โดยศาลปกครองได้เปิดดำเนินการศาลปกครองในภูมิภาคทั่วประเทศจำนวนทั้งสิ้น ๑๔ แห่ง ได้แก่ (๑) ศาลปกครองเชียงใหม่ (๒) ศาลปกครองสงขลา (๓) ศาลปกครองนครราชสีมา (๔) ศาลปกครองขอนแก่น (๕) ศาลปกครองพิษณุโลก (๖) ศาลปกครองระยอง (๗) ศาลปกครองนครศรีธรรมราช (๘) ศาลปกครองอุดรธานี (๙) ศาลปกครองอุบลราชธานี (๑๐) ศาลปกครองเพชรบุรี (๑๑) ศาลปกครองนครสวรรค์ (๑๒) ศาลปกครองสุพรรณบุรี (๑๓) ศาลปกครองภูเก็ต และ (๑๔) ศาลปกครองยะลา

๒.๑.๓ วิธีพิจารณาคดีปกครอง

ด้วยปรัชญาพื้นฐานของการตัดสินข้อพิพาททางปกครอง และลักษณะของข้อพิพาททางปกครอง ที่มีลักษณะเฉพาะบางประการแตกต่างจากเรื่องอื่น ๆ การพิจารณาคดีปกครอง จึงมีหลักเกณฑ์ทางวิธีพิจารณาที่มีลักษณะเด่น ๔ ประการ (ศาลปกครอง, ๒๕๖๔) ได้แก่

๑) วิธีพิจารณาระบบไต่สวน ด้วยการพิจารณาพิพากษาคดีปกครองจำเป็นที่จะต้องได้มาซึ่งความจริงโดยไม่จำกัด หรือผูกพันตามข้อเท็จจริงที่คู่กรณีเสนอต่อศาลเท่านั้น นอกจากนี้คู่กรณีในคดีปกครองซึ่งปกติจะได้แก่เอกชนกับหน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ มักจะมีความพร้อม หรือความสามารถที่แตกต่างกันในการเสนอข้อเท็จจริง และแสดงพยานหลักฐานต่อศาล โดยส่วนใหญ่เอกสารหลักฐานต่าง ๆ จะอยู่ในความครอบครองของฝ่ายรัฐ การใช้วิธีพิจารณาระบบไต่สวนซึ่งเป็นระบบวิธีพิจารณาที่ศาลจะเป็นผู้มีหน้าที่สำคัญในการควบคุม และกำกับการดำเนินคดี เพื่อให้สามารถตรวจสอบ และค้นหาข้อเท็จจริงได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน จึงเป็นหลักการสำคัญที่จำเป็น และสอดคล้องกับลักษณะของการพิจารณาพิพากษาคดีปกครอง

๒) หลักความเรียบง่าย โดยการพิจารณาคดีปกครองยึดหลักความเรียบง่าย เช่น การไม่กำหนดให้ต้องมีค่าธรรมเนียมศาลในคดีทั่วไป เว้นแต่คดีที่มีทุนทรัพย์ การให้ผู้ฟ้องคดียื่นฟ้องและดำเนินคดีได้เองโดยจะมีทนายความหรือไม่ก็ได้ หรือการให้ยื่นฟ้อง ณ ที่ทำการศาล หรือยื่นฟ้องโดยทางไปรษณีย์ลงทะเบียน

ยื่นฟ้องทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ สื่อดิจิทัล หรือทางโทรสารก็ได้ ซึ่งเป็นหลักการที่สอดคล้องกับการรับรองสิทธิของประชาชนในการเข้าถึงการอำนวยความสะดวก

๓) หลักการพิจารณาคดีเป็นลายลักษณ์อักษร การใช้อำนาจ หรือการดำเนินกิจกรรมทางปกครอง มักกระทำโดยมีเอกสารหลักฐานที่เป็นลายลักษณ์อักษร การพิพากษาคดีตัดสินคดีปกครองจึงสามารถพิจารณาข้อเท็จจริงและพฤติการณ์ต่าง ๆ เกี่ยวกับคดีได้จากสิ่งที่ปรากฏเป็นเอกสารพยานหลักฐานที่เป็นหนังสือหรือลายลักษณ์อักษรเท่านั้น และไม่เน้นการพิจารณาคดีที่ต้องมีการสืบพยานบุคคลหลายครั้งดังที่พบในคดีอื่น แต่อาจกระทำเท่าที่จำเป็น

๔) หลักการถ่วงดุลการใช้อำนาจตุลาการ เพื่อเป็นหลักประกันที่จะสนับสนุนให้การใช้อำนาจตุลาการศาลปกครองเป็นไปตามครรลองความบริสุทธิ์ยุติธรรมดังกล่าว วิธีพิจารณาคดีปกครองจึงมีหลักอีกประการหนึ่งที่เพิ่มเติม และแตกต่างจากวิธีพิจารณาคดีประเภทอื่น ๆ ได้แก่ หลักการถ่วงดุลการใช้อำนาจของตุลาการ โดยในระบบวิธีพิจารณาคดีปกครอง นอกจากจะให้การพิจารณาพิพากษาคดีเป็นอำนาจขององค์คณะตุลาการ เช่นเดียวกับในคดีประเภทอื่น ๆ โดยมี “ตุลาการเจ้าของสำนวน” และ “องค์คณะ” เป็นผู้พิจารณาและกลั่นกรองข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายต่าง ๆ ในคดีแล้ว ยังมีการกำหนดให้มีตุลาการศาลปกครองอีกนายหนึ่งซึ่งมิได้ร่วมเป็นตุลาการในองค์คณะนั้น เรียกว่า “ตุลาการผู้แถลงคดี” ทำหน้าที่พิจารณาข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายต่าง ๆ ในคดีนั้น และเสนอข้อวินิจฉัยตามความเห็นชอบโดยอิสระของตน โดยจัดทำเป็นคำแถลงการณ์เสนอในชั้นการนั่งพิจารณาคดีที่องค์คณะจะประชุมปรึกษาเพื่อมีคำพิพากษาซึ่งจะเป็นการถ่วงดุลการพิจารณาพิพากษาขององค์คณะ เพราะถึงแม้ว่า คำพิพากษาขององค์คณะเท่านั้นที่จะมีผลบังคับทางกฎหมาย แต่การกำหนดให้มีการแถลงการณ์ของตุลาการผู้แถลงคดีในชั้นการนั่งพิจารณาคดีซึ่งกระทำโดยเปิดเผย รวมทั้งการที่กฎหมายกำหนดให้ต้องเผยแพร่คำพิพากษาขององค์คณะและคำแถลงการณ์ของตุลาการผู้แถลงคดีต่อสาธารณะควบคู่กันเสมอ ย่อมเป็นโอกาสที่คู่กรณีและสาธารณะจะสามารถทราบ และเปรียบเทียบข้อวินิจฉัยและเหตุผลของตุลาการผู้แถลงคดีกับคำพิพากษาคดี นอกจากนี้การให้ระบบการเสนอคำแถลงการณ์ของตุลาการผู้แถลงคดี ยังช่วยส่งเสริมให้องค์คณะใช้อำนาจตัดสินได้อย่างรอบคอบและถูกต้องมากขึ้น

โดยขั้นตอนในการดำเนินกระบวนการพิจารณาคดีมี ๕ ขั้นตอน ได้แก่ (๑) การเสนอคำฟ้อง (๒) การแสวงหาข้อเท็จจริง (๓) การนั่งพิจารณาคดี (๔) การพิพากษาคดี และ (๕) การบังคับคดี

๒.๑.๔ แผนการดำเนินงานของศาลปกครอง

๑) แผนแม่บทศาลปกครอง ระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) ระบุปรัชญาของศาลปกครองไว้ว่า “ศาลปกครองเพื่อความเป็นธรรมในสังคม (The Administrative Court for Justice to Society)” โดยศาลปกครองเป็นองค์กรตุลาการที่อำนวยความสะดวกเกี่ยวกับข้อพิพาททางปกครองแก่คู่กรณี คุ่มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน และการดำเนินงานของรัฐเพื่อประโยชน์สาธารณะให้สมดุลกันและวางบรรทัดฐานหลักกฎหมายปกครองให้หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐปฏิบัติราชการได้ถูกต้องตามหลักธรรมาภิบาล โดยสาระสำคัญของแผนแม่บทศาลปกครองระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) มีดังนี้ (ศาลปกครอง, ๒๕๖๓)

(๑.๑) วิสัยทัศน์ศาลปกครอง ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๘๐) วิสัยทัศน์ศาลปกครอง ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๘๐) ได้แก่ “อำนวยความสะดวกยุติธรรมทางปกครองด้วยความเป็นธรรม รวดเร็ว ทันสมัย เพื่อเสริมสร้างธรรมาภิบาลในสังคม และเป็นศาลแห่งความเป็นเลิศ” หรือเป็นคติพจน์ว่า “เป็นธรรม รวดเร็ว ทันสมัย” โดย

เป็นธรรม หมายถึง ศาลปกครองคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนอย่างทั่วถึง สร้างสมดุลระหว่างสิทธิเสรีภาพของประชาชนกับประโยชน์สาธารณะ อำนวยความสะดวกยุติธรรมทางปกครองตามหลักนิติธรรมภายใต้หลักประกันความเป็นอิสระของตุลาการ (Independence of the Judiciary) ประชาชนผู้มีอรรถคดี

ได้รับความเป็นธรรมและเสมอภาค มีมาตรการบังคับคดีปกครองให้เกิดผลทางกฎหมายโดยเร็ว และเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการอำนวยความสะดวกยุติธรรมทางปกครอง

รวดเร็ว หมายถึง มีการกำหนดระยะเวลาการดำเนินงานในทุกขั้นตอนของกระบวนการยุติธรรมทางปกครองที่ชัดเจน เพื่อให้ประชาชนได้รับความยุติธรรมโดยไม่ล่าช้า กระบวนพิจารณาคดีเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด ประชาชน/คู่กรณีสามารถตรวจสอบเรื่องที่ใช้บริการหรือที่เกี่ยวข้องว่าดำเนินงานไปถึงขั้นตอนใด คดีค้างการพิจารณาเกินกรอบเวลายามาตรฐานลดลงอย่างต่อเนื่องจนหมดไป คดีแล้วเสร็จมากกว่าคดีรับเข้า มีการนำกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางปกครองมาใช้ กฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวกับศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครองได้รับการปรับปรุงแก้ไขเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการพิจารณาพิพากษาคดีและการให้บริการประชาชน

ทันสมัย หมายถึง การพัฒนานวัตกรรมทางเทคโนโลยีสารสนเทศ เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อให้บริการประชาชนให้สามารถเข้าถึงการอำนวยความสะดวกยุติธรรมทางปกครองได้โดยง่าย สะดวก รวดเร็ว และประหยัดค่าใช้จ่าย ด้วยรูปแบบและช่องทางที่หลากหลาย ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย มีการดำเนินกระบวนการพิจารณาคดีที่ทันสมัยเป็นศาลปกครองอัจฉริยะ (Smart Admincourt) อย่างเต็มรูปแบบ บุคลากรของศาลปกครองเป็น Smart Person “คนดี คนเก่ง มีความสุขในการทำงาน มุ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนโดยสะดวกและรวดเร็ว” ยกระดับการดำเนินงานของศาลปกครองให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงในบริบทของสังคมโลก มีมาตรฐานระดับสากล และมีธรรมาภิบาล เป็นองค์กรชั้นนำด้านการอำนวยความสะดวกยุติธรรมทางปกครองในภูมิภาคเอเชียและในระดับสากล พัฒนาหลักกฎหมายปกครองเพื่อเสริมสร้างความยุติธรรมในประเทศและเป็นพื้นฐานสำหรับนานาชาติทั่วโลก

เสริมสร้างธรรมาภิบาลในสังคม หมายถึง ศาลปกครองแสดงบทบาทที่สำคัญในการตรวจสอบและควบคุมการใช้อำนาจของฝ่ายปกครองให้เป็นไปอย่างถูกต้องตามกฎหมายด้วยความรวดเร็ว และทันต่อสถานการณ์ แนวคำวินิจฉัยมีความชัดเจน มีมาตรฐาน เป็นบรรทัดฐานในการปฏิบัติราชการของหน่วยงานทางปกครอง และเจ้าหน้าที่ของรัฐ เพื่อช่วยเสริมสร้างการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด และเป็นรูปธรรม พัฒนา และเผยแพร่องค์ความรู้ด้านกระบวนการยุติธรรมทางปกครอง หลักกฎหมายปกครอง และแนวทางการปฏิบัติราชการจากคำวินิจฉัยของศาลปกครองไปเผยแพร่อย่างเป็นระบบและทั่วถึงผ่านรูปแบบวิธีการ และช่องทางที่หลากหลาย โดยเฉพาะประชาชนในพื้นที่ห่างไกล เพื่อร่วมขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติ และบูรณาการการทำงานร่วมกับองค์กร/หน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ศาลแห่งความเป็นเลิศ หมายถึง การนำกรอบสากลเพื่อความเป็นเลิศของศาลมาปรับใช้ ในศาลปกครอง และ/หรือกรอบการประเมินตัวชี้วัด/ดัชนีที่เกี่ยวข้องกับองค์กรศาลในระดับสากล เพื่อยกระดับการบริหารจัดการคดี และการบริหารจัดการองค์กรของศาลปกครองไปสู่ระดับมาตรฐานสากล และทำให้ศาลปกครองได้รับความเชื่อมั่นจากสาธารณชน เป็นองค์กรชั้นนำในระดับสากล และเป็นศาลแห่งความเป็นเลิศ

(๑.๒) เป้าประสงค์หลัก ๒๐ ปี และตัวชี้วัดเป้าประสงค์หลัก แผนแม่บทศาลปกครอง ระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) มีเป้าประสงค์หลัก ๒ ประการ ได้แก่ (๑) ทุกภาคส่วนในสังคมมีความเชื่อมั่นในระดับสูงต่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลปกครอง และ (๒) การดำเนินงานและการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลปกครองเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด

โดยมีตัวชี้วัดเป้าประสงค์หลัก ๒ ตัวชี้วัด ได้แก่ (๑) ร้อยละของประชาชนที่มีความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลปกครอง ซึ่งกำหนดค่าเป้าหมายในแต่ละระยะ ดังนี้ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๕ ร้อยละ ๙๐ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐ ร้อยละ ๙๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๗๑ - ๒๕๗๕ ร้อยละ ๙๕ และปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๗๖ - ๒๕๘๐ ร้อยละ ๙๕ และ (๒) ศาลปกครองมีการดำเนินงานและการอำนวยความสะดวกยุติธรรมทางปกครอง ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด ซึ่งกำหนดค่าเป้าหมายในแต่ละระยะ ดังนี้

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๕ ระดับ ๔ (คะแนนไม่น้อยกว่า ๔๐๐ - ๕๙๙ คะแนน) ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐ ระดับ ๕ (คะแนนไม่น้อยกว่า ๖๐๐ - ๗๙๙ คะแนน) ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๗๑ - ๒๕๗๕ ระดับ ๖ (คะแนนไม่น้อยกว่า ๘๐๐ - ๘๙๙ คะแนน) และปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๗๖ - ๒๕๘๐ ระดับ ๖ (คะแนนไม่น้อยกว่า ๙๐๐ - ๑๐๐๐ คะแนน)

(๑.๓) พันธกิจ แผนแม่บทศาลปกครอง ระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) ประกอบด้วย ๕ พันธกิจ ได้แก่ (๑) พันธกิจที่ ๑ พินิจพิจารณาคดีและบังคับคดีปกครองด้วยความถูกต้อง เป็นธรรม รวดเร็ว และเกิดสัมฤทธิ์ผล ทุกภาคส่วนในสังคมเข้าถึงการอำนวยความสะดวกทางปกครองได้โดยง่าย และทั่วถึง (๒) พันธกิจที่ ๒ วางหลักปฏิบัติราชการทางปกครองที่เป็นบรรทัดฐานในการใช้อำนาจทางปกครองที่เป็นธรรม เพื่อป้องกัน และลดการเกิดข้อพิพาททางปกครอง (๓) พันธกิจที่ ๓ ยกระดับการดำเนินงานของศาลปกครองให้มีประสิทธิภาพ มีคุณภาพตามมาตรฐานสากล และมีธรรมาภิบาล เพื่อให้ทุกภาคส่วนในสังคมได้รับการบริการอย่างมีคุณภาพ (๔) พันธกิจที่ ๔ ส่งเสริมและเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจด้านสิทธิและหน้าที่ตามกฎหมายปกครอง และหลักปฏิบัติราชการที่ดี แนวคำวินิจฉัยของศาลปกครองให้แก่ทุกภาคส่วนในสังคม และ (๕) พันธกิจที่ ๕ เสริมสร้างความสัมพันธ์ และเครือข่ายความร่วมมือทางการศาล ทางวิชาการ และอื่น ๆ ที่จำเป็นทั้งในประเทศและต่างประเทศ

(๑.๔) แผนแม่บทการพัฒนาศาลปกครองระยะ ๒๐ ปี เพื่อให้ศาลปกครองสามารถดำเนินการให้บรรลุตามวิสัยทัศน์ และบรรลุเป้าประสงค์หลักดังกล่าวข้างต้น ศาลปกครองจึงได้กำหนดแผนแม่บทการพัฒนาศาลปกครอง ประกอบด้วย ๕ ด้าน มีเป้าหมายระยะ ๒๐ ปี ตัวชี้วัดและประเด็นการพัฒนาที่สำคัญ โดยสรุปดังนี้

(๑.๔.๑) แผนแม่บทด้านที่ ๑ การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการคดีปกครอง ประกอบด้วย ประเด็นแผนแม่บทที่ ๑.๑ การเสริมสร้างและพัฒนามาตรฐานการพิจารณาคดีให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้ประชาชนได้รับการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพอย่างทั่วถึง ประเด็นแผนแม่บทที่ ๑.๒ การพัฒนาระบบยุติธรรมสิ่งแวดล้อมที่ยั่งยืน และเป็นธรรม และประเด็นแผนแม่บทที่ ๑.๓ การบังคับคดีปกครองที่มีประสิทธิภาพ มีเป้าหมายเพื่อให้ศาลปกครองพิจารณาพิพากษาคดีเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด คู่กรณีได้รับการอำนวยความสะดวกทางปกครองที่รวดเร็ว ประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อระบบยุติธรรมสิ่งแวดล้อมของศาลปกครองและการบังคับคดีปกครองเป็นไปด้วยความรวดเร็ว เยียวยาความเดือนร้อนเสียหายของคู่กรณีได้ทันกาล สะท้อนความสำเร็จของการดำเนินงานจาก ๗ ตัวชี้วัด ได้แก่ ๑) จำนวนคดีที่พิจารณาแล้วเสร็จ ๒) ร้อยละของคดีที่ศาลปกครองพิจารณาแล้วเสร็จในรอบเวลามาตรฐาน ๓) ร้อยละของคดีที่ศาลปกครองสูงสุดยืนตามคำพิพากษาและคำสั่งยืนตามคำพิพากษาและคำสั่งของศาลปกครองชั้นต้น ๔) จำนวนคดีค้างที่รับเข้าตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๖๑ ลงไป แล้วเสร็จ ๕) อัตราส่วนจำนวนคดีที่ตุลาการศาลปกครองพิจารณาแล้วเสร็จในรอบปีต่อจำนวนตุลาการศาลปกครอง ๖) ร้อยละของประชาชนที่มีความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครอง และ ๗) ร้อยละของคดีที่ดำเนินการบังคับคดีแล้วเสร็จ

(๑.๔.๒) แผนแม่บทด้านที่ ๒ การเสริมสร้างธรรมาภิบาลในสังคม มีเป้าหมายเพื่อให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในการอำนวยความสะดวกทางปกครอง และหน่วยงานทางปกครองและเจ้าหน้าที่ของรัฐมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักกฎหมายปกครองและแนวทางการปฏิบัติราชการจากคำวินิจฉัยของศาลปกครอง สะท้อนความสำเร็จของการดำเนินงานจาก ๓ ตัวชี้วัด ได้แก่ ๑) ร้อยละของประชาชนที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่และการอำนวยความสะดวกของศาลปกครอง ๒) ร้อยละของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักกฎหมายปกครองและแนวทางการปฏิบัติราชการจากคำวินิจฉัยของศาลปกครอง และ ๓) ร้อยละของจำนวนหน่วยงานทางปกครองที่มีความรู้ความเข้าใจตามเกณฑ์ที่กำหนด (ร้อยละ ๘๐)

และนำหลักกฎหมายปกครองและแนวทางการปฏิบัติราชการจากคำวินิจฉัยของศาลปกครองไปใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติราชการ

(๑.๔.๓) แผนแม่บทด้านที่ ๓ การพัฒนาศาลปกครองอัจฉริยะ (Smart Admincourt) มีเป้าหมายเพื่อนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการอำนวยความสะดวกทางปกครอง เพื่อความโปร่งใส สะดวก และรวดเร็ว สะท้อนความสำเร็จของการดำเนินงานจาก ๒ ตัวชี้วัด ได้แก่ ๑) จำนวนระบบเทคโนโลยีดิจิทัลที่พัฒนาแล้วเสร็จตามแผนที่กำหนด และอัตราส่วนที่เพิ่มขึ้นของจำนวนขั้นตอนในการอำนวยความสะดวกที่ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อความโปร่งใส ความสะดวก และรวดเร็ว และ ๒) ร้อยละของผู้ใช้บริการระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบที่พัฒนาขึ้น

(๑.๔.๔) แผนแม่บทด้านที่ ๔ การพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์กรสู่ความเป็นเลิศ ประกอบด้วย ประเด็นแผนแม่บทด้านที่ ๔.๑ การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ประเด็นแผนแม่บทที่ ๔.๒ การบริหารจัดการองค์กรให้มีมาตรฐานในระดับสากล มีเป้าหมายเพื่อให้บุคลากรศาลปกครองเป็นคนดีและเก่ง ยึดหลักคุณธรรม จริยธรรม มีจิตสำนึก มีความสามารถสูง มุ่งมั่นและเป็นมืออาชีพ พัฒนาและปรับระบบวิธีการปฏิบัติงานให้มีความทันสมัยและมีธรรมาภิบาล แผนแม่บทศาลปกครองระยะ ๒๐ ปี ได้รับการขับเคลื่อนสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมและบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายที่กำหนด สะท้อนความสำเร็จของการดำเนินงานจาก ๗ ตัวชี้วัด ได้แก่ ๑) ร้อยละของบุคลากรศาลปกครองที่มีการดำรงตนสอดคล้องกับวัฒนธรรมศาลปกครอง ๒) ดัชนีความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรศาลปกครอง ๓) ร้อยละของบุคลากรศาลปกครองที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และทักษะที่จำเป็นตามเกณฑ์ที่กำหนด ๔) ร้อยละของประชาชนผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศาลปกครอง ๕) คะแนนผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานศาลปกครอง (ITA) อยู่ในระดับสูง ๖) ระดับความสำเร็จในการปรับปรุงกระบวนการทำงานและการให้บริการประชาชนด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล และ ๗) ร้อยละความสำเร็จของโครงการ/งานตามแผนปฏิบัติงานประจำปี

(๑.๔.๕) แผนแม่บทด้านที่ ๕ การยกระดับความร่วมมือทั้งในและต่างประเทศ การวิจัยและพัฒนานวัตกรรม ประกอบด้วย ประเด็นแผนแม่บทที่ ๕.๑ การขยายและยกระดับความร่วมมือทางการศาลทางวิชาการ และสร้างการยอมรับทั้งในและระหว่างประเทศ และประเด็นแผนแม่บทที่ ๕.๒ การวิจัยและพัฒนา นวัตกรรมเพื่อการพัฒนากระบวนการบริหารงานศาล และกระบวนการยุติธรรมทางปกครองสู่ความเป็นเลิศ มีเป้าหมายเพื่อให้ศาลปกครองมีเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการกับภาคส่วนต่าง ๆ ทั้งในระดับประเทศ ระดับภูมิภาค ระดับนานาชาติ และศาลปกครองมีการศึกษา วิจัยเพื่อนำมาพัฒนากระบวนการบริหารงานศาลและกระบวนการยุติธรรมทางปกครอง สะท้อนความสำเร็จของการดำเนินงานจาก ๒ ตัวชี้วัด ได้แก่ ๑) ร้อยละของกิจกรรมความร่วมมือทางการศาลและวิชาการที่ดำเนินการร่วมกับเครือข่ายแล้วเสร็จ และ ๒) จำนวนรายงานผลการศึกษาเพื่อพัฒนาระบบบริหารงานศาลและกระบวนการยุติธรรมทางปกครองที่จัดทำในแต่ละปี

๒) แผนปฏิบัติราชการของสำนักงานศาลปกครอง (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐) มีลักษณะสำคัญที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้ (ศาลปกครอง, ม.ป.ป.)

(๒.๑) พันธกิจ มี ๕ พันธกิจ ได้แก่ พันธกิจที่ ๑ พินิจคดีและบังคับคดีปกครองด้วยความถูกต้อง เป็นธรรม รวดเร็ว และเกิดสัมฤทธิ์ผล ทุกภาคส่วนในสังคมเข้าถึงการอำนวยความสะดวกทางปกครองได้โดยง่าย และทั่วถึง พันธกิจที่ ๒ วางหลักปฏิบัติราชการทางปกครองที่เป็นบรรทัดฐานในการใช้อำนาจทางปกครองที่เป็นธรรม เพื่อป้องกันและลดการเกิดข้อพิพาททางปกครอง พันธกิจที่ ๓ ยกระดับการดำเนินงานของศาลปกครองให้มีประสิทธิภาพ มีคุณภาพตามมาตรฐานสากล และมีธรรมาภิบาล เพื่อให้ทุกภาคส่วนในสังคมได้รับการอย่างมีคุณภาพ พันธกิจที่ ๔ ส่งเสริมและเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจด้านสิทธิและหน้าที่ตามกฎหมายปกครอง

และหลักปฏิบัติราชการที่ดีจากแนวคำวินิจฉัยของศาลปกครองให้แก่ทุกภาคส่วนในสังคม และพันธกิจที่ ๕ เสริมสร้างความสัมพันธ์และเครือข่ายความร่วมมือทางการศาล ทางวิชาการและอื่น ๆ ที่จำเป็นทั้งในประเทศและต่างประเทศ

(๒.๒) เป้าประสงค์หลัก ได้แก่ (๑) ทุกภาคส่วนในสังคมมีความเชื่อมั่นในระดับสูงต่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลปกครอง (๒) การดำเนินงานและการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลปกครองเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด และ (๓) บุคลากรสำนักงานศาลปกครองใช้ระบบศาลปกครองอิเล็กทรอนิกส์ในการปฏิบัติงานและให้บริการประชาชน โดยมีตัวชี้วัดเป้าประสงค์หลักและค่าเป้าหมายระยะ ๕ ปี ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๒.๑ ตัวชี้วัดเป้าประสงค์หลักและค่าเป้าหมายระยะ ๕ ปี

ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ปีงบประมาณ พ.ศ.				
		๒๕๖๖	๒๕๖๗	๒๕๖๘	๒๕๖๙	๒๕๗๐
๑. ร้อยละของประชาชนที่มีความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลปกครอง	ร้อยละ	๙๐	๙๐	๙๑	๙๑	๙๒
๒. ศาลปกครองมีการดำเนินงานและการอำนวยความสะดวกยุติธรรมทางปกครองตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด	ระดับ	-	-	ระดับ ๕ (คะแนนไม่น้อยกว่า ๖๐๐ คะแนน)	-	-
๓. ร้อยละของบุคลากรสำนักงานศาลปกครองที่ใช้ระบบศาลปกครองอิเล็กทรอนิกส์ในการปฏิบัติงานและให้บริการประชาชน	ร้อยละ	๖๐	๗๐	๘๐	๙๐	๙๕

(๒.๓) แผนปฏิบัติราชการของสำนักงานศาลปกครอง พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐ แผนปฏิบัติราชการของสำนักงานศาลปกครอง พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐ ประกอบด้วยแผนปฏิบัติราชการ จำนวน ๕ ด้าน ได้แก่ ด้านที่ ๑ การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการคดีปกครอง ด้านที่ ๒ การเสริมสร้างธรรมาภิบาลในสังคม ด้านที่ ๓ การพัฒนาศาลปกครองอัจฉริยะ (Smart Admincourt) ด้านที่ ๔ การพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์การสู่ความเป็นเลิศ และด้านที่ ๕ การยกระดับความร่วมมือทั้งในและต่างประเทศ การวิจัยและพัฒนานวัตกรรม โดยมีสาระสำคัญดังนี้

(๒.๓.๑) แผนปฏิบัติราชการด้านที่ ๑ การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการคดีปกครอง ประกอบด้วย ประเด็นแผนปฏิบัติราชการด้านที่ ๑.๑ การเสริมสร้างและพัฒนามาตรฐานการพิจารณาคดีให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้ประชาชนได้รับการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพอย่างทั่วถึง ประเด็นแผนปฏิบัติราชการด้านที่ ๑.๒ การพัฒนาระบบยุติธรรมสิ่งแวดล้อมที่ยั่งยืนและเป็นธรรม ประเด็นแผนปฏิบัติราชการด้านที่ ๑.๓ การบังคับคดีปกครองที่มีประสิทธิภาพ โดยมีเป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญ ได้แก่ ๑) ศาลปกครองมีการบริหารจัดการคดีที่มีมาตรฐาน เป็นไปตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด และใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการพิจารณาพิพากษาคดีและบังคับคดีปกครอง ในการอำนวยความสะดวกยุติธรรมอย่างสมบูรณ์ ๒) ยกระดับองค์ความรู้ของบุคลากรในกระบวนการยุติธรรมทางปกครองสิ่งแวดล้อม และ ๓) การบังคับคดีปกครองแล้วเสร็จตามเป้าหมายที่กำหนด

(๒.๓.๒) แผนปฏิบัติราชการด้านที่ ๒ การเสริมสร้างธรรมาภิบาลในสังคม มีเป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญ ได้แก่ หน่วยงานทางปกครองและเจ้าหน้าที่ของรัฐมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการยุติธรรมทางปกครอง ตลอดจนปฏิบัติราชการให้เป็นไปตามแนวปฏิบัติราชการจากคำวินิจฉัยของศาลปกครอง และประชาชนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของศาลปกครองและสามารถใช้สิทธิของตนในกระบวนการยุติธรรมทางปกครองได้อย่างถูกต้อง

(๒.๓.๓) แผนปฏิบัติราชการด้านที่ ๓ การพัฒนาศาลปกครองอัจฉริยะ (Smart Admncourt) มีเป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญ คือ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาพัฒนาระบบศาลปกครองอิเล็กทรอนิกส์ที่สมบูรณ์และเตรียมพร้อมก้าวสู่การเป็นศาลปกครองอัจฉริยะ

(๒.๓.๔) แผนปฏิบัติราชการด้านที่ ๔ การพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์กรสู่ความเป็นเลิศ ประกอบด้วย ประเด็นแผนปฏิบัติราชการด้านที่ ๔.๑ การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลสู่ความเป็นเลิศ และประเด็นแผนปฏิบัติราชการด้านที่ ๔.๒ การบริหารจัดการองค์กรให้มีมาตรฐานในระดับสากล โดยมีเป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญ ได้แก่ (๑) บุคลากรศาลปกครองมีขีดสมรรถนะสูง พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงและดำรงตนสอดคล้องกับวัฒนธรรมศาลปกครอง (TRUST) (๒) การบริหารจัดการองค์กรที่มีมาตรฐานมีคุณธรรมและความโปร่งใสและพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

(๒.๓.๕) แผนปฏิบัติราชการด้านที่ ๕ การยกระดับความร่วมมือทั้งในและต่างประเทศ การวิจัย และพัฒนานวัตกรรม ประกอบด้วย ประเด็นแผนปฏิบัติราชการด้านที่ ๕.๑ การขยายและยกระดับความร่วมมือทางการศาล ทางวิชาการ และการสร้างการยอมรับทั้งในและระหว่างประเทศ และประเด็นแผนปฏิบัติราชการด้านที่ ๕.๒ การวิจัยและพัฒนานวัตกรรมเพื่อระบบบริหารงานศาลและกระบวนการยุติธรรมทางปกครองสู่ความเป็นเลิศ โดยมีเป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญ ได้แก่ (๑) ศาลปกครองมีความร่วมมือทางศาลและทางวิชาการกับองค์กร ทั้งในและต่างประเทศเพื่อพัฒนาการบริหารจัดการคดีที่เป็นมาตรฐานสากลและเป็นระบบศาลปกครองอิเล็กทรอนิกส์ที่สมบูรณ์ (๒) ศึกษาวิจัยและพัฒนานวัตกรรม (Research and Development: R&D) เพื่อพัฒนามาตรฐานการบริหารจัดการคดีที่เป็นสากลและระบบศาลปกครองอิเล็กทรอนิกส์ที่สมบูรณ์

ทั้งนี้ เมื่อศึกษาเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับ (๑) ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลปกครอง และ (๒) ความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครอง พบว่า

(๑) ประเด็นเรื่องความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลปกครองปรากฏเป็นเป้าประสงค์หลักและตัวชี้วัดในแผนแม่บทศาลปกครองระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) ที่ระบุว่า “ทุกภาคส่วนในสังคมมีความเชื่อมั่นในระดับสูงต่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลปกครอง” มีตัวชี้วัดเป้าประสงค์หลัก ได้แก่ ร้อยละของประชาชนที่มีความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลปกครอง รวมทั้งปรากฏในแผนปฏิบัติราชการของสำนักงานศาลปกครอง พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐ โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ กำหนดค่าเป้าหมายไว้ที่ ร้อยละ ๙๐

(๒) ประเด็นเรื่องความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครอง ปรากฏในแผนระดับต่าง ๆ ของศาลปกครองและสำนักงานศาลปกครอง ดังนี้

(๒.๑) แผนแม่บทศาลปกครองระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) ในแผนแม่บทด้านที่ ๑ การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการคดีปกครอง ซึ่งกำหนดตัวชี้วัด ได้แก่ ร้อยละของประชาชนที่มีความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครอง โดยมีแนวทางการพัฒนาสำคัญที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมในประเด็นแผนแม่บทที่ ๑.๒ การพัฒนาระบบยุติธรรมสิ่งแวดล้อมที่ยั่งยืนและเป็นธรรม โดยปรับปรุงและพัฒนาวิธีพิจารณาคดีปกครองในลักษณะคดีสิ่งแวดล้อมให้มีความเหมาะสม มีกระบวนการพิจารณาคดีสิ่งแวดล้อม

โดยเฉพาะที่ง่ายและรวดเร็ว ปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพด้านการบังคับคดีปกครองด้านสิ่งแวดล้อม เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการยุติธรรมสิ่งแวดล้อมของศาลปกครองให้แก่ประชาชน หน่วยงานทางปกครอง และเจ้าหน้าที่ของรัฐ เสริมสร้างและพัฒนาให้ประชาชนเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมสิ่งแวดล้อมอย่างทั่วถึง พัฒนาช่องทางและเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับระบบยุติธรรมสิ่งแวดล้อมเชิงรุกให้กับประชาชนอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความยั่งยืนของทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จัดทำฐานข้อมูลเกี่ยวกับระบบยุติธรรมสิ่งแวดล้อม ส่งเสริมให้มีการวิจัยในเรื่องเกี่ยวกับการพัฒนาระบบยุติธรรมสิ่งแวดล้อม ประสานความร่วมมือและสร้างเครือข่ายกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ รวมทั้งพัฒนาองค์ความรู้ และเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการพิจารณาคดีสิ่งแวดล้อม เพื่อยกระดับองค์ความรู้ของบุคลากรในกระบวนการยุติธรรมสิ่งแวดล้อม และยกระดับการพิจารณาคดีสิ่งแวดล้อมสู่มาตรฐานสากล ศาลปกครองมีบทบาทในการคุ้มครองสิทธิของธรรมชาติ (Right of Nature) และสิทธิของแม่ธรณี (Right of Mother Earth) เพื่อสร้างความยั่งยืนของฐานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ทำให้เกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของประชาชนให้เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ส่งผลต่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน

(๒.๒) แผนแม่บทศาลปกครองทศวรรษ ๕ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) ในประเด็นแผนแม่บทที่ ๑.๒ การพัฒนาระบบยุติธรรมสิ่งแวดล้อมที่ยั่งยืนและเป็นธรรม โดยมีเป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญในช่วงระยะเวลา ๒๐ ปี ระยะที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐ คือ ยกระดับองค์ความรู้ของบุคลากรในกระบวนการยุติธรรมสิ่งแวดล้อม โดยมีแนวทางการพัฒนาที่สำคัญ ได้แก่ (๑) ปรับปรุงและพัฒนาวิธีพิจารณาคดีปกครองในลักษณะคดีสิ่งแวดล้อมให้มีความเหมาะสม เพื่อให้มีกระบวนการพิจารณาคดีสิ่งแวดล้อมโดยเฉพาะที่ง่าย และรวดเร็ว (๒) ปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพด้านการบังคับคดีปกครองด้านสิ่งแวดล้อม (๓) เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการยุติธรรมสิ่งแวดล้อมของศาลปกครองให้แก่ประชาชน หน่วยงานทางปกครอง และเจ้าหน้าที่ของรัฐ (๔) เสริมสร้าง และพัฒนาให้ประชาชนเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมสิ่งแวดล้อมอย่างทั่วถึง รวมทั้งพัฒนาช่องทางและเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับระบบยุติธรรมสิ่งแวดล้อมเชิงรุกให้กับประชาชนอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของประชาชนให้เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม อันจะส่งผลต่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน (๕) ส่งเสริมให้มีการวิจัยในเรื่องเกี่ยวกับการพัฒนาระบบยุติธรรมสิ่งแวดล้อม และจัดทำฐานข้อมูลเกี่ยวกับระบบยุติธรรมสิ่งแวดล้อม (๖) ประสานความร่วมมือและสร้างเครือข่ายกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ รวมทั้งพัฒนาองค์ความรู้ และเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการพิจารณาคดีสิ่งแวดล้อม เพื่อยกระดับองค์ความรู้ของบุคลากรในกระบวนการยุติธรรมสิ่งแวดล้อม และยกระดับการพิจารณาคดีสิ่งแวดล้อมสู่มาตรฐานสากลเพื่อสร้างความยั่งยืนของฐานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยมีตัวชี้วัด ได้แก่ ร้อยละของประชาชนที่มีความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครอง โดยกำหนดค่าเป้าหมายในช่วง พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐ ไว้ที่ ร้อยละ ๘๕

(๒.๓) แผนปฏิบัติการของสำนักงานศาลปกครอง (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐) ปรากฏประเด็นเรื่องความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครองในแผนปฏิบัติการด้านที่ ๑ การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการคดีปกครอง ประเด็นแผนปฏิบัติการด้านที่ ๑.๒ การพัฒนาระบบยุติธรรมสิ่งแวดล้อมที่ยั่งยืนและเป็นธรรม โดยมีเป้าหมายยกระดับองค์ความรู้ของบุคลากรในกระบวนการยุติธรรมทางปกครองสิ่งแวดล้อม และในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ มีตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย ได้แก่ ร้อยละของประชาชนที่มีความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครองที่ระดับร้อยละ ๘๕

๓) นโยบาย และทิศทางการดำเนินงานของผู้บริหาร ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๖๗ ประธานศาลปกครองสูงสุดมีนโยบายสำคัญ จำแนกเป็น นโยบายเร่งด่วนที่จะดำเนินการ และนโยบายขับเคลื่อนการพัฒนาศาลปกครอง ดังนี้ (ศาลปกครอง, ๒๕๖๕)

(๓.๑) นโยบายเร่งด่วนที่จะดำเนินการ จำนวน ๘ เรื่อง ได้แก่

(๓.๑.๑) เร่งรัดการพิจารณาพิพากษาคดีที่ยังคงค้างการพิจารณาในศาลปกครอง โดยจำแนกเป็นคดีค้างเก่า (คดีที่ค้างการพิจารณาเกินกว่า ๓ ปี) และคดีค้างนาน (คดีที่ยังพิจารณาไม่แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่ฟังแล้วเสร็จ แต่ไม่เกิน ๓ ปี) โดยดำเนินการให้มีการสำรวจว่าคดีเหล่านั้นแต่ละคดีอยู่ระหว่างการพิจารณาขั้นตอนใด และให้มีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จในแต่ละขั้นตอนให้ชัดเจน พร้อมทั้งจัดให้มีระบบติดตามความคืบหน้าของแต่ละคดีอย่างใกล้ชิด

(๓.๑.๒) บริหารจัดการคดีรับเข้าใหม่ให้แล้วเสร็จในกรอบระยะเวลาที่กำหนด ตามกรอบระยะเวลาที่ผ่านการพิจารณาของ ก.ศป. แล้ว ทั้งนี้ เพื่อให้สอดคล้องกับกฎหมายว่าด้วยการกำหนดระยะเวลาดำเนินงานในกระบวนการยุติธรรม และรักษาไว้ซึ่งคุณภาพของการพิจารณาพิพากษาคดีปกครอง เพื่อคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนกับประโยชน์สาธารณะ

(๓.๑.๓) ส่งเสริมให้นำกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในคดีปกครองมาเป็นทางเลือกในการยุติข้อพิพาท เพื่อให้คู่กรณีได้รับความยุติธรรมโดยไม่ล่าช้า และสามารถแก้ไขเยียวยาความเดือดร้อนหรือเสียหายของประชาชนและคู่กรณี ได้ทันกาล

(๓.๑.๔) เร่งรัดการบังคับคดีปกครองที่ค้างการดำเนินการเกินกว่า ๓ ปีขึ้นไป และบังคับคดีปกครองให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด รวมทั้งพัฒนาการบังคับคดีปกครองด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์

(๓.๑.๕) ปรับปรุงจำนวนองค์คณะและตุลาการผู้แถลงคดีในศาลปกครองสูงสุดให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น

(๓.๑.๖) พัฒนาคุณภาพคำพิพากษา/คำสั่ง และมาตรฐานคำวินิจฉัยของศาลปกครองให้มีบรรทัดฐานเดียวกัน โดยการจัดสัมมนาปัญหากฎหมายปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครองเป็นระยะ ๆ การสังเคราะห์แนวคำวินิจฉัยของคดีที่ศาลปกครองได้พิจารณาพิพากษาในช่วงที่ผ่านมา และจัดกลุ่มประเด็นข้อพิพาทในคดีแต่ละประเภท เพื่อนำมาจัดทำแนวคำวินิจฉัยต้นแบบให้ตุลาการสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการเรียบเรียงคำพิพากษาหรือคำสั่งในคดีที่มีการฟ้องในภายหลังได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

(๓.๑.๗) ติดตามและผลักดันการแก้ไขร่างพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง (ฉบับที่..) พ.ศ. (แก้ไขเพิ่มเติมบทบัญญัติที่เกี่ยวข้องกับคดีปกครองเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม) ในฐานะกฎหมายปฏิรูปประเทศ เพื่อให้มีกระบวนการพิจารณาคดีปกครองที่สอดคล้องกับลักษณะเฉพาะของคดีปกครองสิ่งแวดล้อม และปรับปรุงการดำเนินกระบวนการพิจารณาคดีปกครองบางประการ เพื่อเป็นประโยชน์แก่ทั้งคดีปกครองเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมและเป็นการแก้ปัญหาทางปฏิบัติในการดำเนินกระบวนการพิจารณาคดีปกครองที่ปรากฏขึ้นในปัจจุบัน

(๓.๑.๘) รณรงค์และส่งเสริมให้คู่กรณี ประชาชน และหน่วยงานทางปกครองใช้ระบบงานคดีปกครองอิเล็กทรอนิกส์และการพิจารณาคดีโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือระบบการประชุมทางจอภาพ รวมถึงการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานภายนอก เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการพิจารณาพิพากษาคดี การบังคับคดีปกครอง และการให้บริการประชาชน

(๓.๒) นโยบายขับเคลื่อนการพัฒนาศาลปกครอง จำนวน ๔ เรื่อง ได้แก่

(๓.๒.๑) ด้านการพิจารณาพิพากษาคดีและบริหารจัดการคดีปกครอง

(๓.๒.๑.๑) พัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสนับสนุนกระบวนการพิจารณาพิพากษาคดี และบังคับคดีปกครอง รวมทั้งให้ความสำคัญเป็นพิเศษกับการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของระบบข้อมูล และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ การปรับปรุงข้อมูลให้มีความถูกต้องและเป็นปัจจุบัน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในระบบศาลปกครองอิเล็กทรอนิกส์ โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ จะพัฒนาระบบงานคดีปกครอง

อิเล็กทรอนิกส์ต่อเนื่องให้ครบทุกขั้นตอนการอุทธรณ์ในศาลปกครองสูงสุด รวมทั้งระบบติดตามความคืบหน้าคดีด้วยตนเอง และจะพัฒนาห้องไต่สวน/ห้องพิจารณาคดีอิเล็กทรอนิกส์ (e-Courtrooms) ในการพิจารณาคดีในศาลปกครองในภูมิภาค จำนวน ๕ แห่ง ได้แก่ ศาลปกครองนครสวรรค์ ศาลปกครองนครศรีธรรมราช ศาลปกครองเพชรบุรี ศาลปกครองสุพรรณบุรี และศาลปกครองภูเก็ต ซึ่งจะทำให้มีห้องไต่สวน/ห้องพิจารณาคดีอิเล็กทรอนิกส์ของศาลปกครองครบทุกศาล และพัฒนาเพิ่มเติมสำหรับศาลที่มีปริมาณการใช้งานเพิ่มมากขึ้น

(๓.๒.๑.๒) พัฒนาระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในคดีปกครองให้เหมาะสมกับประเภทและลักษณะของคดี

(๓.๒.๑.๓) ส่งเสริมให้นำการดำเนินกระบวนการพิจารณาโดยเร่งด่วนมาใช้ให้เหมาะสมกับประเภทและลักษณะของคดี

(๓.๒.๑.๔) ปรับปรุงกฎหมายและอนุบัญญัติที่เกี่ยวข้องของศาลปกครองให้อนุวัติการตามบทบัญญัติของกฎหมายที่เกี่ยวข้องและสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการพิจารณาพิพากษาคดีและการบังคับคดีปกครอง ให้เป็นไปตามกฎหมายด้วยความรวดเร็ว

(๓.๒.๒) ด้านการเสริมสร้างธรรมาภิบาลในสังคม

(๓.๒.๒.๑) เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับศาลปกครอง หลักกฎหมายปกครองและแนวทางการปฏิบัติราชการที่ดีจากคำวินิจฉัยของศาลปกครองในรูปแบบออนไลน์และออนไลน์ รวมทั้งสื่อการเรียนรู้ดิจิทัลผ่านศูนย์การเรียนรู้ศาลปกครองออนไลน์ (Administrative Court Lifelong Learning Cloud) “ALL Cloud” สู่ประชาชน หน่วยงานทางปกครอง และเจ้าหน้าที่ของรัฐ

(๓.๒.๒.๒) รณรงค์เผยแพร่ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในคดีปกครองให้กับคู่กรณี ประชาชน และเจ้าหน้าที่ของรัฐ

(๓.๒.๒.๓) พัฒนาช่องทางและเนื้อหาการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของศาลปกครองในการอำนวยความสะดวกธรรมทางปกครองและระบบศาลปกครองอิเล็กทรอนิกส์ (e-Admincourt) ให้ตรงกับกลุ่มเป้าหมาย รวมทั้งประชาชนกลุ่มเปราะบาง เช่น เด็กและเยาวชน คนพิการ ผู้สูงอายุ ผู้ที่ไม่สามารถเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัล

(๓.๒.๒.๔) สร้างกลไกภาคประชาชนเพื่อให้มีส่วนร่วมในการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของศาลปกครองในการอำนวยความสะดวกธรรมทางปกครอง การคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชน และการใช้สิทธิในการฟ้องคดีด้วยตนเองได้อย่างถูกต้อง

(๓.๒.๓) ด้านการบริหารและพัฒนาบุคลากรศาลปกครอง

(๓.๒.๓.๑) สรรหาและบริหารอัตรากำลังตุลาการศาลปกครอง บุคลากรสำนักงานศาลปกครองให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับปริมาณคดีที่เข้าสู่การพิจารณาของศาลปกครอง รวมทั้งพัฒนาระบบการสรรหาให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น

(๓.๒.๓.๒) พัฒนาสมรรถนะของตุลาการศาลปกครองและบุคลากรสำนักงานศาลปกครองให้สอดคล้องกับตำแหน่งหน้าที่ตามกฎหมายบัญญัติ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและผลสัมฤทธิ์ในการอำนวยความสะดวกธรรมทางปกครอง ภายใต้บริบทการเปลี่ยนแปลงสำหรับศตวรรษที่ ๒๑

(๓.๒.๓.๓) ส่งเสริมให้บุคลากรศาลปกครองปฏิบัติตามค่านิยมหลักของศาลปกครอง และวัฒนธรรมศาลปกครอง (TRUST) ตลอดจนการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน เพื่อการเสริมสร้างสุขภาวะองค์กรและให้ศาลปกครองเป็นองค์กรแห่งความสุข

(๓.๒.๔) ด้านการพัฒนาองค์กรศาลปกครอง

(๓.๒.๔.๑) บริหารจัดการองค์กรอย่างมีส่วนร่วม โดยมอบหมายให้รองประธานศาลปกครองสูงสุดทุกท่านเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานศาลปกครอง และสนับสนุนให้ตุลาการศาลปกครองและบุคลากรสำนักงานศาลปกครองมีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการพัฒนาศาลปกครองและสำนักงานศาลปกครอง รวมทั้งรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากทุกภาคส่วนในสังคมผ่านช่องทางต่าง ๆ เพื่อนำมาสู่การพัฒนาการดำเนินงานให้สอดคล้องและพร้อมรับกับบริบทการเปลี่ยนแปลง

(๓.๒.๔.๒) ส่งเสริมการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานของศาลปกครองและสำนักงานศาลปกครองให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมทั้งลดขั้นตอนการทำงานและบูรณาการความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน

(๓.๒.๔.๓) พัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนเพื่อให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย สะดวก รวดเร็ว หลากหลายช่องทาง ไม่มีข้อจำกัดของเวลาและพื้นที่ เช่น การให้บริการผ่านเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างครบวงจร

(๓.๒.๔.๔) เสริมสร้างความร่วมมือทางการศาลและทางวิชาการกับองค์กรทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อพัฒนาองค์ความรู้ให้แก่บุคลากรและเผยแพร่ภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร

๔) ผลการดำเนินงานสำคัญ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ศาลปกครองและสำนักงานศาลปกครองได้เข้าสู่แผนแม่บทศาลปกครอง ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐) และได้จัดทำแผนปฏิบัติการของสำนักงานศาลปกครอง พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐ แบ่งออกเป็น ๕ ด้าน ได้แก่ ด้านที่ ๑ การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการคดีปกครอง ด้านที่ ๒ การเสริมสร้างธรรมาภิบาลในสังคม ด้านที่ ๓ การพัฒนาศาลปกครองอัจฉริยะ (Smart Admincourt) ด้านที่ ๔ การพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์กรสู่ความเป็นเลิศ และด้านที่ ๕ การยกระดับความร่วมมือทั้งในและต่างประเทศ การวิจัยและพัฒนานวัตกรรม สรุปผลการดำเนินงานที่สำคัญ ดังนี้

ด้านที่ ๑ การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการคดีปกครอง

ศาลปกครองและสำนักงานศาลปกครองมีการดำเนินงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการคดีปกครองทั้งในส่วนของการพิจารณาพิพากษาคดี และการยกระดับการอำนวยความสะดวกทางปกครองในด้านต่าง ๆ โดยในส่วนของผลการพิจารณาพิพากษาคดีของศาลปกครอง นับตั้งแต่ศาลปกครองเปิดทำการเมื่อวันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๔๔ จนถึงวันที่ ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๖ มีคดีที่เข้าสู่การพิจารณาของศาลปกครอง จำนวน ๒๑๐,๒๒๘ คดี โดยศาลปกครองสามารถพิจารณาคดีได้แล้วเสร็จ จำนวน ๑๘๒,๗๗๕ คดี คิดเป็นร้อยละ ๘๗ ของคดีรับเข้า และอยู่ระหว่างการพิจารณาของศาลปกครอง จำนวน ๒๗,๔๕๓ คดี คิดเป็นร้อยละ ๑๓ ดังนี้

ชั้นศาล	คดีรับเข้า (คดี)	คดีแล้วเสร็จ (คดี)	อยู่ระหว่างการพิจารณา (คดี)
ศาลปกครองสูงสุด	๖๒,๕๓๐	๕๑,๘๗๗ (ร้อยละ ๘๓)	๑๐,๖๕๓ (ร้อยละ ๑๗)
ศาลปกครองชั้นต้น	๑๔๗,๖๙๘	๑๓๐,๘๙๘ (ร้อยละ ๘๙)	๑๖,๘๐๐ (ร้อยละ ๑๑)
รวม	๒๑๐,๒๒๘	๑๘๒,๗๗๕ (ร้อยละ ๘๗)	๒๗,๔๕๓ (ร้อยละ ๑๓)

สำหรับในส่วนของการยกระดับการอำนวยความสะดวกทางปกครองในด้านต่าง ๆ ศาลปกครองและสำนักงานศาลปกครองได้มีการดำเนินการที่สำคัญ เช่น ปรับปรุงพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ. ๒๕๔๒ และระเบียบที่เกี่ยวข้อง ลดขั้นตอนในชั้นการนั่งพิจารณาคดีในศาลปกครองสูงสุด และกำหนดให้มีการดำเนินกระบวนการพิจารณาโดยเร่งด่วน นำกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในคดีปกครองมาใช้

เป็นทางเลือกในการยุติข้อพิพาท บริหารจัดการคดีค้างสะสมตามนโยบายของประธานศาลปกครองสูงสุด และให้มีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จในแต่ละชั้นตอนให้ชัดเจน พร้อมทั้งจัดให้มีระบบติดตามความก้าวหน้าของแต่ละคดีอย่างใกล้ชิด ดำเนินการตามพระราชบัญญัติกำหนดระยะเวลาดำเนินงานในกระบวนการยุติธรรม พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยออกประกาศและระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง จัดทำร่างคำวินิจฉัยต้นแบบ เพื่อนำมาเป็นแนวคำวินิจฉัยต้นแบบให้ตุลาการสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการเรียบเรียงคำพิพากษาหรือคำสั่งในคดีที่มีการฟ้องในภายหลังได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นมาตรฐานเดียวกัน รวมทั้งเร่งรัดการบังคับคดีปกครอง และพัฒนาการบังคับคดีปกครองด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

ด้านที่ ๒ การเสริมสร้างธรรมาภิบาลในสังคม

ศาลปกครองและสำนักงานศาลปกครองได้ดำเนินโครงการและกิจกรรมที่สำคัญ เช่น การจัดทำหนังสือแนวทางการปฏิบัติราชการจากคำวินิจฉัยของศาลปกครองสูงสุด ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ ในรูปแบบ e-Book เผยแพร่ไปยังหน่วยงานทางปกครอง จำนวน ๙,๖๒๖ หน่วยงาน รวมทั้งจัดทำเอกสารสรุปแนวทางการปฏิบัติราชการที่เป็นบรรทัดฐานกลาง และแนวทางการปฏิบัติราชการเฉพาะส่วนราชการนั้น ๆ เผยแพร่ไปยังส่วนราชการต่าง ๆ เช่น กรมที่ดิน กรมบัญชีกลาง กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) เป็นต้น นอกจากนี้ได้จัดทำศูนย์การเรียนรู้ศาลปกครองออนไลน์ (Administrative Court Lifelong Learning Cloud : ALL Cloud) ในรูปแบบแอปพลิเคชัน ซึ่งผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงได้ทุกอุปกรณ์ ทุกที่ ทุกเวลา และยังได้ดำเนินการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักกฎหมายปกครอง กระบวนการยุติธรรมและการอำนวยความสะดวกทางปกครองให้กับเจ้าหน้าที่ของรัฐ ประชาชน และสถาบัน การศึกษาผ่านการสัมมนา การอบรม การเข้ามาศึกษาดูงาน และการเป็นวิทยากร การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทภารกิจของศาลปกครอง เช่น กิจกรรมศาลปกครองพบประชาชน สื่อมวลชนออนไลน์ ค่ายเยาวชนศาลปกครอง เป็นต้น รวมทั้งการพัฒนากระบวนการสื่อสารประชาสัมพันธ์เชิงรุก เพื่อเสริมสร้างเครือข่ายความร่วมมือและพัฒนาช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media)

ด้านที่ ๓ การพัฒนาศาลปกครองอัจฉริยะ (Smart Admincourt)

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ สำนักงานศาลปกครองได้พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่ออำนวยความสะดวกในการพิจารณาพิพากษาคดีปกครองและปรับปรุงการให้บริการประชาชนเพื่อให้ได้รับความสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้นตามแผนแม่บทศาลปกครองและแผนพัฒนาดิจิทัลของศาลปกครอง พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐ โดยได้พัฒนาระบบการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์เพื่อบริการประชาชน (e-Service) ระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อการพิจารณาพิพากษาคดีปกครองและการบังคับคดีปกครอง (e-Court) รวมทั้งระบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการปฏิบัติราชการของสำนักงาน (e-Office) เช่น การจัดทำระบบกำหนดระยะเวลาดำเนินงานคดีปกครองในศาลปกครองชั้นต้นและศาลปกครองสูงสุด สำหรับให้บริการคู่กรณีและผู้เกี่ยวข้องใช้ในการตรวจสอบความคืบหน้าของการดำเนินคดีปกครอง การจัดทำห้องไต่สวน/ห้องพิจารณาคดีอิเล็กทรอนิกส์ (e-Courtrooms) เพื่ออำนวยความสะดวกแก่คู่กรณีที่มีการพิจารณาคดีโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือระบบการประชุมทางไกลผ่านจอภาพของศาลปกครองในภูมิภาคเพิ่มเติมอีก จำนวน ๕ แห่ง (นครศรีธรรมราช เพชรบุรี นครสวรรค์ สุพรรณบุรี และภูเก็ต) ซึ่งทำให้ศาลปกครองมีห้องไต่สวน/ห้องพิจารณาคดีอิเล็กทรอนิกส์ (e-Courtrooms) ครบทุกแห่ง นอกจากนี้ยังได้จัดทำระบบฐานข้อมูลกลางซึ่งเป็นระบบที่จัดเก็บรวบรวมองค์ความรู้ต่าง ๆ สำหรับการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรศาลปกครองและสำนักงานศาลปกครองมีการจัดเก็บข้อมูลเป็นหมวดหมู่ชัดเจนและสะดวกต่อการค้นหาข้อมูล รวมทั้งมีการดำเนินการตามแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐ เพื่อยกระดับการให้บริการประชาชนผ่านเทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัย ปลอดภัย สะดวก และรวดเร็ว โดยสำนักงานศาลปกครองได้รับรางวัลจากการประเมินความพร้อมรัฐบาลดิจิทัล ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖ ซึ่งจัดโดยสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (สปร.) จำนวน ๓ รางวัล ได้แก่ ๑) รัฐบาล

ดิจิทัลหน่วยงานระดับกรมที่ให้บริการเป็นหลัก (อันดับที่ ๖) ๒) รางวัลหน่วยงานคุณภาพด้านการเปิดเผยข้อมูลผ่านศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ (data.go.th) และ ๓) รางวัลพัฒนาการดีเด่นหน่วยงานระดับกรมที่ให้บริการเป็นหลัก

ด้านที่ ๔ การพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์กรสู่ความเป็นเลิศ

การพัฒนาบุคลากรศาลปกครองได้ดำเนินการภายใต้แผนพัฒนาบุคลากรศาลปกครอง ตามความก้าวหน้าในเส้นทางอาชีพและการพัฒนาต่อเนื่องระหว่างปฏิบัติหน้าที่ตุลาการศาลปกครอง ทั้งการเข้ารับ การอบรมและศึกษาในงานในหลักสูตรซึ่งจัดโดยสถาบันภายนอก และการจัดโครงการต่าง ๆ เพื่อพัฒนาศักยภาพ ของตุลาการศาลปกครองให้มีความเชี่ยวชาญมากยิ่งขึ้น สำหรับการพัฒนาข้าราชการฝ่ายศาลปกครองได้ดำเนินการ ตามแผน พัฒนาศักยภาพบุคลากรและแผนพัฒนาบุคลากรสำนักงานศาลปกครองในสายงานสนับสนุน ตลอดจน นโยบายของผู้บริหาร เพื่อเสริมสร้างศักยภาพบุคลากรของสำนักงานศาลปกครองให้มีสมรรถนะสูงขึ้น อีกทั้ง ยังมีการจัดทำโครงการเสริมสร้างคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานศาลปกครอง (Integrity & Transparency Assessment : ITA) ซึ่งส่งผลให้ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ สำนักงานศาลปกครอง ได้รับคะแนนการประเมิน ITA เท่ากับ ๙๗.๗๔ คะแนน โดยเป็นหน่วยงานที่มีคะแนนสูงสุดอันดับ ๑ ประเภท หน่วยงานองค์กรศาล องค์กรอิสระ องค์กรอัยการ และหน่วยงานสังกัดรัฐสภา

ด้านที่ ๕ การยกระดับความร่วมมือทั้งในและต่างประเทศ การวิจัยและพัฒนานวัตกรรม

ศาลปกครองได้ดำเนินการเสริมสร้างความร่วมมือทางการศาลและทางวิชาการกับองค์กร ทั้งในประเทศและต่างประเทศอย่างต่อเนื่อง เช่น ความร่วมมือทางวิชาการกับสมาคมศาลปกครองสูงสุด ระหว่างประเทศ ความร่วมมือทางวิชาการกับสภาแห่งรัฐฝรั่งเศส ความร่วมมือทางวิชาการกับรัฐบาลฝรั่งเศส ผ่านสถานเอกอัครราชทูตฝรั่งเศส ประจำประเทศไทย ความร่วมมือทางวิชาการกับหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม ของสิงคโปร์ การเข้าร่วมการประชุมคณะกรรมการบริหารและคณะกรรมการถาวรของสมาคมกฎหมายอาเซียน ครั้งที่ ๔๓ นอกจากนี้ยังมีการแสวงหาความร่วมมือทางวิชาการในรูปแบบต่าง ๆ ระหว่างสำนักงานศาลปกครอง กับหน่วยงานภายในประเทศ โดยได้ลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการกับหน่วยงานต่าง ๆ เช่น สถาบันส่งเสริมการวิเคราะห์และบริหารข้อมูลขนาดใหญ่ภาครัฐ (สวช.) สถาบันวิทยุโทรทัศนกองทัพบก สมาคมองค์การบริหารส่วนจังหวัดแห่งประเทศไทย สมาคมสันนิบาตเทศบาลแห่งประเทศไทย และสมาคม องค์การบริหารส่วนตำบลแห่งประเทศไทย รวมทั้งดำเนินการศึกษาวิจัยและพัฒนานวัตกรรมการบริหารงานศาลและกระบวนการยุติธรรมทางปกครองสู่ความเป็นเลิศ โดยมีรายงานผลการศึกษาเพื่อพัฒนา ระบบบริหารงานศาลและกระบวนการยุติธรรมทางปกครองในหัวข้อที่สำคัญ เช่น การกำหนดผลของคำบังคับ ในคดีฟ้องเพิกถอนคำสั่งทางปกครองและกฎ การศึกษาสาระสำคัญของร่างกฎหมายว่าด้วยสัญญาทางปกครอง ของประเทศไทย และรายงานผลการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการอำนวยความสะดวก ของศาลปกครอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ เป็นต้น

๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับการวัดความเชื่อมั่นและความรู้ความเข้าใจ

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการวัดความเชื่อมั่นที่มีต่อการอำนวยความสะดวกของศาลและความรู้ ความเข้าใจ พบว่า

๒.๒.๑ การวัดความเชื่อมั่นที่มีต่อการอำนวยความสะดวกของศาล

ในหลายหน่วยงาน อาทิ ศาล เจ้าหน้าที่ตำรวจ การรักษาความเชื่อมั่นของสาธารณชนเป็นสิ่งสำคัญ เนื่องจากประชาชนเป็นแหล่งข้อมูลสำคัญ ความไว้วางใจและความร่วมมือมักเป็นกุญแจสำคัญในการบังคับใช้ กฎหมาย โดยเฉพาะศาลซึ่งเป็นฝ่ายตุลาการที่ต้องอาศัยการสนับสนุนจากสาธารณชนเป็นอย่างมาก ในการแสดง

บทบาทในระบบของรัฐบาล ความไว้วางใจ และความเชื่อมั่นของสาธารณชนจึงเป็นสิ่งมีค่าสำหรับศาล (National Center for State Courts, n.d.)

ทั้งนี้ ตัวชี้วัดที่สามารถใช้ในการประเมินประสิทธิภาพและความสำเร็จในการดำเนินงานของหน่วยงานต่าง ๆ ในกระบวนการยุติธรรมมีหลายมิติ เช่น การเข้าถึงความยุติธรรม ความเท่าเทียมกันของสังคม ความเท่าเทียมกันตามกฎหมาย การเลือกปฏิบัติ ความเชื่อมั่น ความไว้วางใจ และความเคารพนับถือจากประชาชน การลดอาชญากรรมและการป้องกันอาชญากรรม ความมั่นคง และความปลอดภัยของสังคม ความรู้สึกหวาดกลัวต่ออาชญากรรม มาตรฐานคุณธรรม และจริยธรรม ความสามารถในการตอบสนองต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป มาตรการในการลงโทษ การใช้มาตรการทางเลือก และปัญหานักโทษล้นเรือนจำ การลงโทษผู้กระทำผิด การกลับคืนสู่สังคมของผู้กระทำผิด การป้องกันการกระทำผิดซ้ำ (อีวอง แดนดูแรนด์ และคณะ, น. ๑๕) ดังนั้น ความเชื่อมั่นที่มีต่อศาลจึงเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญตัวหนึ่งในการประเมินประสิทธิภาพและความสำเร็จของศาล

ฝ่ายงานรักษาสันติภาพขององค์การสหประชาชาติ (United Nations Department of Peace Keeping Operations หรือ DPKO) และสำนักงานข้าหลวงใหญ่เพื่อสิทธิมนุษยชนแห่งองค์การสหประชาชาติ (United Nations Office of High Commissioner for Human Rights หรือ OHCHR) ได้ระบุตัวชี้วัดหลักนิติธรรมขององค์กรศาล ใน ๔ กลุ่ม ได้แก่ (อีวอง แดนดูแรนด์ และคณะ, น. ๔๗) (๑) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (ความเชื่อมั่นจากสังคม การเข้าถึงความยุติธรรม ประสิทธิภาพ และความสามารถในการบรรลุเป้าหมาย) (๒) ความเที่ยงตรง ความเป็นกลาง ความเชื่อมั่น และความโปร่งใส (การทำงานที่ยึดเป้าหมาย และความรับผิดชอบร่วมกัน และความเป็นอิสระ) (๓) การคุ้มครองบุคคลที่มีความเสี่ยงต่อการถูกละเมิด และ (๔) ศักยภาพ (ความพร้อมด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ ความพร้อมด้านทรัพยากรบุคคล ประสิทธิภาพในการบริหารงาน)

ส่วนตัวชี้วัดการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม (อีวอง แดนดูแรนด์ และคณะ, น. ๕๓) ระบุว่า การเข้าถึงความยุติธรรมถือเป็นประเด็นหนึ่งที่สังคมให้ความสนใจในการประเมิน โดยมีความเห็นต่อความหมายแตกต่างกันไป รวมถึงวิธีการในการประเมินที่ผ่านมามีการประเมินการเข้าถึงความยุติธรรมทางอาญาโดยอาศัยตัวชี้วัดที่เกี่ยวกับ (๑) ความรู้ด้านกฎหมายของคนในสังคม (๒) การมีทนายช่วยเหลือในการดำเนินคดี (๓) การเข้าถึงบริการด้านกฎหมาย (๔) คุณภาพของงานบริการดังกล่าว และ (๕) ความพึงพอใจของเหยื่ออาชญากรรมต่อการชดใช้ความเสียหาย

ดังนั้น ความเชื่อมั่นที่มีต่อการอำนวยความยุติธรรมของศาลจึงเป็นตัวชี้วัดหนึ่งที่สำคัญที่ใช้ในการประเมินประสิทธิภาพและความสำเร็จในการดำเนินงานของหน่วยงานต่าง ๆ ในกระบวนการยุติธรรม

๑) ความหมายของความเชื่อมั่น ปัญญาภรณ์ ศรีกุลชา (๒๕๕๓) ได้รวบรวมความหมายของความเชื่อมั่นไว้ ดังต่อไปนี้

Rotter (๑๙๖๗) ความเชื่อมั่นหรือความเชื่อถือ หมายถึง เป็นความคาดหวังส่วนบุคคลที่คาดหวังต่อบุคคลอื่นว่าสามารถไว้วางใจหรือเชื่อถือได้

Altman and Taylor (๑๙๗๓) ความมั่นใจ เป็นส่วนหนึ่งของความเชื่อมั่นซึ่งเป็นผลมาจากความเชื่อที่มีต่อองค์กรว่า องค์กรนั้นเป็นองค์กรที่น่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์ หรือมีคุณธรรมสูง จะประกอบด้วยการบริการที่มีคุณภาพ มีความซื่อสัตย์ มีความยุติธรรม มีความรับผิดชอบ ให้ความช่วยเหลือ

Whitney (๑๙๙๖) ความเชื่อมั่น หมายถึง ความมั่นใจในความซื่อสัตย์ ความน่าเชื่อถือและความยุติธรรมในบุคคลหรือสิ่งใด ๆ

กรกฎ ทองชะโชค และคณะ (๒๕๕๙) ได้นิยามความเชื่อมั่นในการดำเนินงานขององค์กร จากการศึกษาความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของกระทรวงยุติธรรมในจังหวัดชายแดนใต้ ว่าเป็นทัศนคติของบุคคลที่แสดงออกถึงความไว้วางใจ และความเชื่อถือในพฤติกรรมการปฏิบัติงานของบุคลากร ในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับงานที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กร ในลักษณะของการปฏิบัติงานตามหน้าที่ และการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ ความเชื่อและความเลื่อมใสของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ ของหน่วยงานต่อกระบวนการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล เป็นทัศนคติของบุคคลที่แสดงออกถึงความไว้วางใจ และความเชื่อถือต่อแนวปฏิบัติในการทำงานเพื่อสร้างกระบวนการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ ผ่านหลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ หลักความคุ้มค่า

จำลองลักษณ์ อินทวัน (๒๕๕๘) ได้ให้ความหมายความเชื่อมั่นในบทความวิจัย เรื่อง ปัจจัย ที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนในกระบวนการยุติธรรมทางอาญาว่า หมายถึง ความไว้วางใจ หรือความมั่นใจ ของบุคคลซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานของความรู้ความเข้าใจของบุคคลนั้นว่า มีการรับรู้ มีความรู้สึก ตลอดจนการแสดงออก ที่บุคคลแสดงพฤติกรรมความเต็มใจ การยอมรับความเสียหาย และความคาดหวังทางบวกที่มีต่อบุคคล หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่งภายใต้สถานการณ์หนึ่ง

ฐานิสร พันธุ์ครุฑ และเกษมศานต์ โชติชาครพันธุ์ (๒๕๖๒) ได้นิยามความเชื่อมั่นในการเข้ารับ บริการจากกระบวนการยุติธรรม หมายถึง ความเชื่อมั่นในความสามารถ ความเชี่ยวชาญ และความตั้งใจจริง ของบุคคลหรือหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมจนทำให้เกิดความเต็มใจหรือยินยอมให้บุคคลหรือหน่วยงาน ในกระบวนการยุติธรรม กระทำการใด ๆ ให้แก่ตนเองตามที่คาดหวัง

๒) การวัดความเชื่อมั่น สามารถทำได้หลากหลายรูปแบบ University of Warwick (n.d.) ระบุถึง การวัดความเชื่อมั่นของประชาชนในรูปแบบต่างๆ เช่น ความเชื่อมั่นจากภาพที่มองเห็น (Visibility) ความเชื่อใจ (Trust) การตอบสนอง (Responsiveness) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความเที่ยงธรรม (Fairness) การเข้าใจความรู้สึกผู้อื่น และความเห็นอกเห็นใจ (Empathy and sympathy) ความปลอดภัย (Safety) ความพึงพอใจจากการใช้บริการ (Satisfaction) การเข้าถึงได้ (Approachability) เล่ห์เหลี่ยม (Tactics) การตรวจจับอาชญากรรม (Crime detection) ความหวาดกลัวอาชญากรรม (Fear of crime) ความห่วงใย (care)

กรรณิการ์ รุจิวรโชติ (๒๕๖๓) ได้ศึกษาความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ ณ ศูนย์บริการ แบบเบ็ดเสร็จ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ใน ๕ ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นในการเกิดประโยชน์สุข ของประชาชน ความเชื่อมั่นในการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ด้านประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิง ภารกิจของภาครัฐ ความเชื่อมั่นในการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และความเชื่อมั่นในการอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน

วนิชฐนันท์ เทพสุข (๒๕๖๒) ได้ศึกษาความเชื่อมั่นในกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ของกลุ่มคนเปราะบางทางสังคมในกรุงเทพมหานคร โดยการวัดความเชื่อมั่นกระบวนการยุติธรรมนั้น เป็นการวัดความเชื่อมั่นใน ๒ มิติ ได้แก่ (๑) การวัดความเชื่อมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในกระบวนการ ยุติธรรม ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจ หรือพนักงานสืบสวน สอบสวน พนักงานอัยการหรืออัยการ ผู้พิพากษา หรือศาล ผู้คุมประพฤติกหรือเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ และ (๒) การวัดความเชื่อมั่นในกระบวนการยุติธรรม ได้แก่ การสืบสวน สอบสวนจับกุม การสั่งฟ้องคดีความ การพิจารณาพิพากษาคดีความและการบังคับคดีความ

๓) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเชื่อมั่น

จำลองลักษณ์ อินทวัน (๒๕๕๘) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชน ในกระบวนการยุติธรรมทางอาญา พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนในกระบวนการยุติธรรม ทางอาญา ได้แก่ การรับรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล การรับรู้สภาพเศรษฐกิจ การเมือง

การปกครองและสังคม การรับรู้ความสามารถของบุคลากรในกระบวนการยุติธรรมทางอาญา การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกระบวนการยุติธรรมทางอาญา เหตุผลเชิงจริยธรรมและทัศนคติต่อกระบวนการยุติธรรมทางอาญา โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนในกระบวนการยุติธรรมทางอาญาที่มีอิทธิพลมากที่สุด คือ ทัศนคติต่อกระบวนการยุติธรรมทางอาญา

วินิษฐนันท์ เทพสุข (๒๕๖๒) ได้ศึกษาความเชื่อมั่นในกระบวนการยุติธรรมทางอาญาของกลุ่มคนเปราะบางทางสังคมในกรุงเทพมหานคร ซึ่งในการศึกษาดังกล่าวผู้วิจัย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความเชื่อมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ได้แก่ ความหวาดกลัวอาชญากรรม นอกจากนี้ การรับรู้ความไร้ระเบียบทางสังคมในเรื่องการใช้ประโยชน์ปะปนในพื้นที่บริเวณเดียวกัน การรับรู้ว่าปัจจุบันสังคมมีปัญหาความเสื่อมโทรม รับรู้ว่าการอยู่ร่วมกันของคนที่มีความแตกต่างในด้านฐานะทางสังคม เชื้อชาติ และอาชีพ ในบริเวณเดียวกันอีกทั้งการรู้สึกว่าคุณในสังคมไม่เคารพกฎหมาย และรับรู้ว่าการตกเป็นเหยื่ออาชญากรรม หรือการไม่ป้องกันการเกิดปัญหาอาชญากรรมจากเจ้าหน้าที่ มีความสัมพันธ์ต่อระดับความเชื่อมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในกระบวนการยุติธรรมทางอาญาและระดับความเชื่อมั่นในกระบวนการยุติธรรมทางอาญาในบางประเด็น

กล่าวโดยสรุป เมื่อพิจารณาหน่วยวิเคราะห์ในระดับองค์กร และคุณลักษณะของศาลปกครองแล้ว ความเชื่อมั่นที่มีต่อการอำนวยยุติธรรมของศาลปกครองสำหรับการสำรวจครั้งนี้ นิยามว่าหมายถึง ทัศนคติของบุคคล ทั้งที่เป็นผู้ใช้บริการด้านคดีปกครองของศาลปกครองและประชาชนทั่วไปผู้ที่ไม่เคยใช้บริการด้านคดีปกครองของศาลปกครอง ที่แสดงออกถึงความไว้วางใจ และความเชื่อถือในการสร้างความเป็นธรรมและความสงบสุขในสังคมของศาลปกครอง

๒.๒.๒ การวัดความรู้ความเข้าใจ

๑) ความหมายของความรู้ความเข้าใจ จากการศึกษาการวัดความรู้ความเข้าใจที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการยุติธรรมพบว่า ได้มีการนิยาม “ความรู้ความเข้าใจ” ไว้หลากหลาย เช่น อัจฉราพร ปะที (๒๕๕๙) ได้วัดความรู้ความเข้าใจของประชาชนในชุมชนต่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง โดยนิยามความรู้ความเข้าใจ ว่าหมายถึง การรับรู้ข้อมูลที่เคยมีประสบการณ์หรือเคยพบเจอ และสามารถอธิบายได้ เปรียบเทียบในเรื่องนั้นได้อย่างเป็นเหตุเป็นผล และสามารถนำความรู้ความเข้าใจนั้นไปใช้ในสถานการณ์จริงได้ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคลเป็นสำคัญ สุภาภรณ์ ศรีดี (๒๕๖๓) ได้นิยามความรู้ความเข้าใจไว้ในการศึกษา เรื่อง ความรู้ความเข้าใจเรื่องกฎหมายและจริยธรรมการสื่อสารของนักปกครองท้องที่จังหวัดสกลนคร ว่าหมายถึง การที่นักปกครองท้องที่มีข้อมูลที่ผ่านการสังเคราะห์จากสิ่งที่เป็นข้อเท็จจริงที่ได้ส่งสมมาจากการศึกษา เรียนรู้ ค้นคว้าหรือจากประสบการณ์ทั้งโดยตรงและโดยอ้อม รวมทั้งความสามารถเชิงปฏิบัติและทักษะความเข้าใจหรือสารสนเทศ

ดังนั้น ในบางกรณี ความรู้ความเข้าใจ สามารถวัดได้จากการรับรู้ เช่น สุชีรา พระมาลา และคณะ (๒๕๕๘) ได้ศึกษาการรับรู้และความเข้าใจต่อการกระทำผิดตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐ ของผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต ในอำเภอเมืองอุบลราชธานี โดยคณะผู้วิจัย ศึกษาการรับรู้แทนการศึกษาความรู้ โดยเน้นไปที่การศึกษาเนื้อหาสาระของพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐ ส่วนการศึกษาความเข้าใจเน้นไปที่การศึกษาความเข้าใจเกี่ยวกับการกระทำผิดตามพระราชบัญญัติดังกล่าว

๒) การวัดความรู้ความเข้าใจ สำหรับการวัดความรู้ความเข้าใจนั้น สุรัชย์ (ฟูอาด) ไวยวรรณจิต และคณะ (๒๕๕๙) ได้วัดความรู้ของประชาชนต่อการปฏิรูปกระบวนการยุติธรรมชุมชนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยใช้มาตราวัด ๒ ทางเลือก ได้แก่ ใช่ ไม่ใช่ ทั้งในเรื่องของกระบวนการยุติธรรม เป้าหมายของ

กระบวนการยุติธรรม การปฏิบัติในพื้นที่ การลงโทษ การมีส่วนร่วมของประชาชน การให้ความรู้เกี่ยวกับ อาชญากรรม และการทำงานบริการสังคมแทนการลงโทษ

ปรีวิศว์ ชูเชิด และเรวดี ศักดิ์ดุลยธรรม (๒๕๕๙) ได้วัดการรับรู้และความเข้าใจต่อการกระทำ ความผิดตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๖๐ ของประชาชน ในจังหวัดนนทบุรีและกรุงเทพมหานคร ใน ๒ มิติ ประกอบด้วย (๑) การรับรู้ด้านเนื้อหาของพระราชบัญญัติ ได้แก่ กำหนดการประกาศใช้พระราชบัญญัติ ระยะเวลาการเก็บข้อมูลการใช้งาน ข้อมูลและระบบคอมพิวเตอร์ ลักษณะข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์ ผู้ให้บริการให้เข้าสู่อินเทอร์เน็ต ลักษณะผู้ใช้บริการ ลักษณะของพนักงาน เจ้าหน้าที่ การแจ้งดำเนินคดีกับผู้กระทำความผิด และการลงโทษกับผู้กระทำความผิด และ (๒) ความเข้าใจ การกระทำความผิดตาม พ.ร.บ. ได้แก่ การเข้าถึงคอมพิวเตอร์โดยมิชอบ การลวงรู้ เปิดเผย มาตรการป้องกัน การเข้าถึงข้อมูลคอมพิวเตอร์โดยมิชอบ การดักจับกวน ข้อมูลคอมพิวเตอร์ การส่งสแปมเมล (Spam Mail) โดยปกปิด แหล่งที่มา การจำหน่าย เผยแพร่ชุดคำสั่ง การนำเข้าข้อมูลเท็จ และการเผยแพร่ภาพตัดต่อ โดยเป็นแบบประเมิน ใน ๕ ระดับ ได้แก่ ระดับการรับรู้/ความเข้าใจมากที่สุด ระดับการรับรู้/ความเข้าใจมาก ระดับการรับรู้/ความเข้าใจ ปานกลาง ระดับการรับรู้/ความเข้าใจน้อย และระดับการรับรู้/ความเข้าใจน้อยที่สุด

๓) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความรู้และความเข้าใจ ปรีวิศว์ ชูเชิด และเรวดี ศักดิ์ดุลยธรรม (๒๕๕๙) พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้และความเข้าใจต่อการกระทำความผิด ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๖๐ ของประชาชนในจังหวัด นนทบุรีและกรุงเทพมหานคร ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับระดับการรับรู้ฯ รวมถึงการรับรู้มีความสัมพันธ์กับความเข้าใจต่อการกระทำความผิดตามพระราชบัญญัติคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๖๐

กล่าวโดยสรุป จากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้น ความรู้ความเข้าใจของประชาชน เกี่ยวกับบทบาท โครงสร้าง อำนาจศาล และเขตอำนาจศาล รวมทั้งการดำเนินงานในมิติต่างๆ ของศาลปกครอง หมายถึง การรับรู้ และการที่ประชาชนมีข้อมูลเกี่ยวกับบทบาท โครงสร้าง อำนาจศาล และเขตอำนาจศาล รวมทั้งการดำเนินงานในมิติต่าง ๆ ของศาลปกครองที่ผ่านการสังเคราะห์จากสิ่งที่เป็นข้อเท็จจริง ที่ได้สั่งสมมา จากการศึกษา เรียนรู้ ค้นคว้าหรือจากประสบการณ์ทั้งโดยตรง และโดยอ้อม รวมทั้งทักษะความเข้าใจ

๒.๓ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สำนักงานศูนย์วิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (๒๕๖๒) โครงการสำรวจความเชื่อมั่น ของประชาชนต่อการอำนวยความสะดวกของศาลปกครอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ พบว่า ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกของศาลปกครองในระดับมาก ๓ อันดับแรก ได้แก่ (๑) ด้านความสามารถของตุลาการศาลปกครอง (๒) ด้านความยุติธรรม เที่ยงตรง อีสุระ และ (๓) ด้านการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อม โดยกลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะต่อการสร้างความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกของศาลปกครองมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ (๑) ตุลาการควรมีความเชี่ยวชาญ การตัดสินใจ พิพากษาคดี เป็นไปด้วยความยุติธรรม มีความเป็นกลาง ไม่ถูกแทรกแซง รวดเร็ว สามารถตรวจสอบได้ (๒) ควรเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารผ่านทางโซเชียลมีเดีย ควรสรุปเนื้อหาให้กระชับ น่าสนใจ และประชาสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอ มีข้อมูลที่ หลากหลายและต่อเนื่อง เช่น ขั้นตอนการดำเนินการพิจารณาคดี คำพิพากษา คดีตัวอย่าง เป็นต้น และ (๓) นำเสนอข้อเท็จจริงให้ประชาชนได้รับทราบ ทำให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย ทัวถึง และเปิดเผย

สำนักงานศูนย์วิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (๒๕๖๔) โครงการสำรวจความเชื่อมั่น ของประชาชนต่อการอำนวยความสะดวกของศาลปกครอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พบว่า ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกของศาลปกครองในระดับมาก ๓ อันดับแรก ได้แก่

(๑) ด้านความสามารถของตุลาการศาลปกครอง (๒) ด้านความยุติธรรม ที่เที่ยงตรง อิสระ และ (๓) ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน โดยกลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะต่อการสร้างความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลปกครองมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ (๑) ต้องการให้กระบวนการพิจารณาคำเนินไปอย่างโปร่งใส มีการพิพากษาที่ยุติธรรม ที่เที่ยงตรง เป็นกลาง ชี้แจงคำตัดสินอย่างเปิดเผย ชัดเจนและถูกต้อง ไม่เอื้อประโยชน์ต่อข้าราชการ มีความเป็นเอกภาพ ไม่มีการแทรกแซงจากการเมือง เจ้าพนักงานปฏิบัติงานอย่างซื่อสัตย์ (๒) มีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลความรู้เพื่อสร้างความเข้าใจต่อบทบาทหน้าที่ของศาลปกครอง เผยแพร่ข่าวสารให้ประชาชนได้คุ้นเคยกับองค์กร นำเสนอข่าวคดีที่ประชาชนสนใจอย่างครบถ้วนและเป็นจริง เปิดเผยผลการตัดสินคดีที่เป็นที่สนใจให้เป็นกรณีตัวอย่างหรือกรณีศึกษา และ (๓) ระยะเวลาในการดำเนินการพิจารณาคดีและตัดสินคดีควรมีความรวดเร็ว ไม่ล่าช้า

สำนักงานศาลยุติธรรม (๒๕๖๕) รายงานผลสำรวจความเชื่อมั่นและความพึงพอใจ เพื่อตอบตัวชี้วัดตามพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่จะได้รับการอำนวยความสะดวกยุติธรรมที่ถูกต้อง เป็นธรรมจากศาลยุติธรรมโดยรวม เท่ากับ ๔.๖๗ (จาก ๕ คะแนน) (ร้อยละ ๙๓.๓๒) ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่ติดต่อราชการศาลยุติธรรมต่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลยุติธรรม ๓ ลำดับแรก ได้แก่ (๑) ผู้พิพากษา/ผู้พิพากษาสมทบ/ตะไต้ยุติธรรมของศาลยุติธรรม มีความรู้ ความสามารถและเชี่ยวชาญในการพิจารณาพิพากษาคดี และศาลยุติธรรมปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นกลางโดยไม่มีอคติใด ๆ (๒) ศาลยุติธรรมปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และ (๓) ศาลยุติธรรมปฏิบัติหน้าที่โดยเสมอภาคและไม่เลือกปฏิบัติ

สำนักงานศาลยุติธรรม (๒๕๖๖) รายงานผลสำรวจความเชื่อมั่นและความพึงพอใจ เพื่อตอบตัวชี้วัดตามพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่จะได้รับการอำนวยความสะดวกยุติธรรมที่ถูกต้อง เป็นธรรมจากศาลยุติธรรมโดยรวม เท่ากับ ๔.๗๑ (จาก ๕ คะแนน) (ร้อยละ ๙๔.๑๐) ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่ติดต่อราชการศาลยุติธรรมต่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลยุติธรรม ๓ ลำดับแรก ได้แก่ (๑) ศาลยุติธรรมปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต (๒) ผู้พิพากษา/ผู้พิพากษาสมทบ/ตะไต้ยุติธรรมของศาลยุติธรรม มีความรู้ ความสามารถและเชี่ยวชาญในการพิจารณาพิพากษาคดี และ (๓) ศาลยุติธรรมปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นกลางโดยไม่มีอคติใด ๆ

๒.๔ กรอบแนวคิดในการศึกษา

จากการทบทวนวรรณกรรม และจากเอกสารที่กำหนดขอบเขตและรายละเอียด สามารถสรุปกรอบแนวคิดในการศึกษา ระดับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลปกครอง ความรู้ความเข้าใจของประชาชน และการวิเคราะห์หาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความเชื่อมั่น และความรู้ความเข้าใจของประชาชน ดังรายละเอียดต่อไปนี้ (ภาพที่ ๒.๑)

๒.๔.๑ ระดับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลปกครอง

การวัดระดับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลปกครองจะพิจารณาใน ๖ ด้าน ได้แก่ (๑) ด้านความยุติธรรม ที่เที่ยงตรง อิสระ (๒) ด้านความโปร่งใส ตรวจสอบได้ (๓) ด้านความคุ้มค่า ไม่ล่าช้า (๔) ด้านการเข้าถึงความยุติธรรม (๕) ด้านความรู้ความสามารถของตุลาการ และ (๖) ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน

ดังนั้นความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการอำนวยความสะดวกของศาลปกครองในการศึกษาครั้งนี้หมายถึง ทักษะของบุคคลทั้งที่เป็นผู้ใช้บริการด้านคดี และผู้ที่ไม่เคยใช้บริการด้านคดีของศาลปกครองที่แสดงออกถึงความไว้วางใจ และความเชื่อถือที่มีต่อการสร้างความเป็นธรรมในสังคมของศาลปกครองใน ๖ ด้าน ได้แก่ (๑) ด้านความยุติธรรม เทียบตรง อิสระ (๒) ด้านความโปร่งใส ตรวจสอบได้ (๓) ด้านความคุ้มค่า ไม่ล่าช้า (๔) ด้านการเข้าถึงความยุติธรรม (๕) ด้านความรู้ความสามารถของตุลาการ และ (๖) ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน

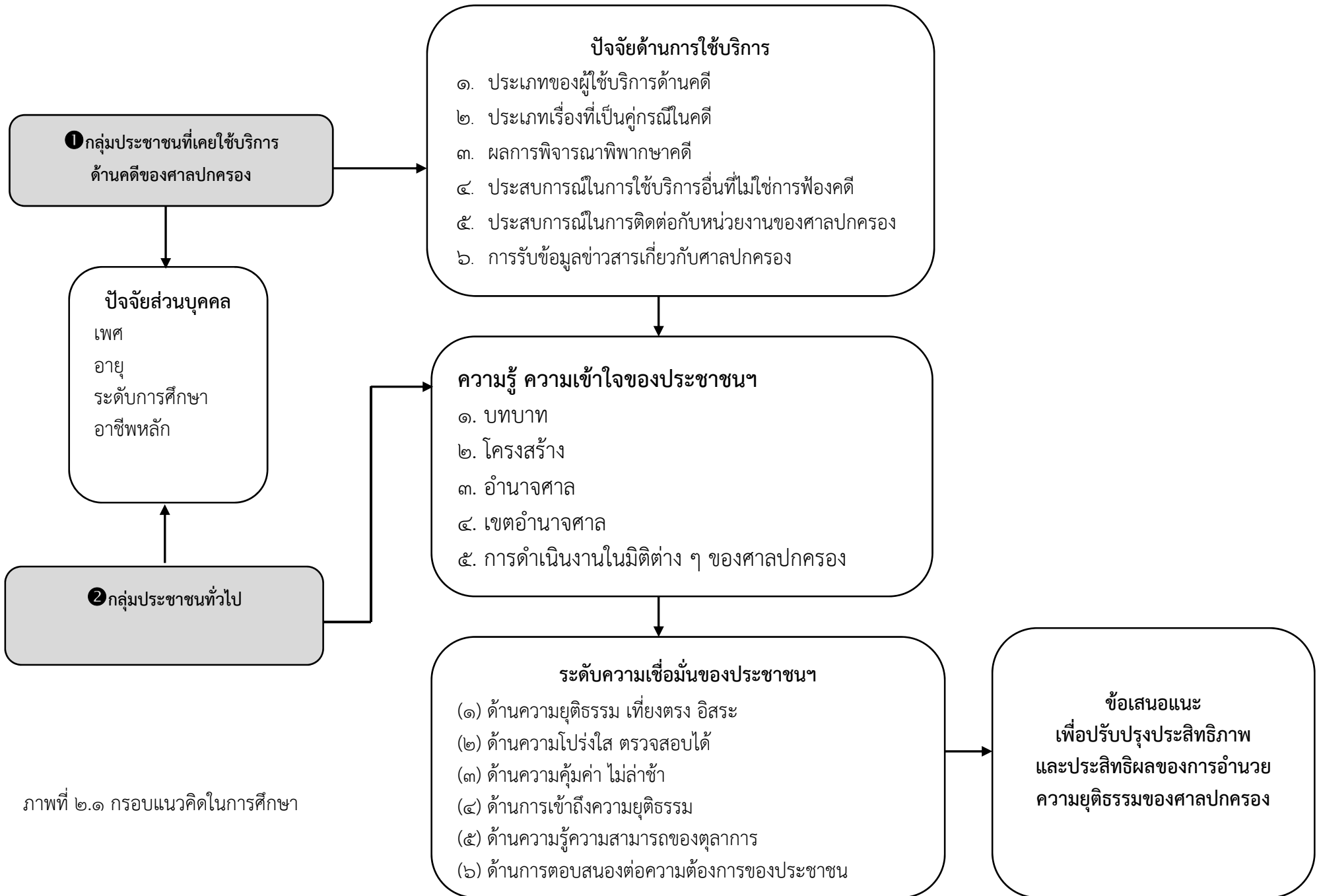
๒.๔.๒ ระดับความรู้ความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับศาลปกครอง

การวัดระดับความรู้ความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับศาลปกครองจะพิจารณาใน ๕ ประเด็น ได้แก่ (๑) บทบาท (๒) โครงสร้าง (๓) อำนาจศาล (๔) เขตอำนาจศาล และ (๕) การดำเนินงานในมิติต่าง ๆ ของศาลปกครอง

ความรู้ความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับศาลปกครอง หมายถึง การรับรู้ และการที่ประชาชนมีข้อมูลเกี่ยวกับบทบาท โครงสร้าง อำนาจศาล เขตอำนาจศาล และการดำเนินงานในมิติต่าง ๆ ของศาลปกครอง ที่ผ่านการสังเคราะห์จากสิ่งที่เป็นข้อเท็จจริง ที่ประชาชนได้สังสมมาจากการศึกษา เรียนรู้ ค้นคว้า หรือจากประสบการณ์ ทั้งโดยตรง และโดยอ้อม รวมทั้งทักษะความเข้าใจ

๒.๔.๓ การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกของศาลปกครอง และความรู้ความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับศาลปกครอง

เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย ๒ เรื่อง ได้แก่ ระดับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการอำนวยความสะดวกของศาลปกครอง และความรู้ความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับศาลปกครอง



ภาพที่ ๒.๑ กรอบแนวคิดในการศึกษา

บทที่ ๓ ระเบียบวิธีวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัยในครั้งนี้ ประกอบไปด้วย (๑) ประชากร ขนาดตัวอย่าง และกลุ่มตัวอย่าง (๒) เครื่องมือ/วิธีการในการศึกษา (๓) ขั้นตอนในการศึกษา ดังรายละเอียดต่อไปนี้

๓.๑ ประชากร ขนาดตัวอย่าง และกลุ่มตัวอย่าง

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่างประชากรในการศึกษานี้ประกอบไปด้วย (๑) กลุ่มประชาชนที่เคยใช้บริการด้านคดีของศาลปกครอง และ (๒) กลุ่มประชาชนทั่วไป ดังรายละเอียดต่อไปนี้

๓.๑.๑ กลุ่มที่ ๑ ประชากรที่เคยใช้บริการด้านคดีของศาลปกครอง

๑) ประชากร ได้แก่ กลุ่มประชาชนที่เคยใช้บริการด้านคดีของศาลปกครอง ที่ปรากฏในฐานรายชื่อและหมายเลขโทรศัพท์ของประชาชนที่มาใช้บริการศาลปกครองตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ - ธันวาคม ๒๕๖๖ ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด ๑๙,๖๒๐ ราย (ไม่นับรายชื่อซ้ำ)

๒) ขนาดตัวอย่าง กำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณขนาดตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่างเท่ากับร้อยละ .๐๕ (ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ ๙๕) จำนวนตัวอย่างขั้นต่ำตามสูตร Taro Yamane เท่ากับ ๔๐๐ ตัวอย่าง โดยขนาดตัวอย่างในแต่ละศาลสามารถคำนวณได้จากสูตรต่อไปนี้

$$\frac{\text{จำนวนประชาชนที่มาใช้บริการศาลปกครองที่เปิดทำการแต่ละแห่ง}}{\text{จำนวนประชาชนที่มาใช้บริการทั้งหมด}} \times ๔๐๐$$

๓) การสุ่มตัวอย่าง ใช้การสุ่มตัวอย่างจากประชากรโดยอาศัยหลักความน่าจะเป็น (Probability Sampling) ได้แก่ การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งพวก หรือแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) อย่างไรก็ตาม หากเกิดกรณีที่ไม่สามารถติดต่อกับกลุ่มตัวอย่างได้ หรือกลุ่มตัวอย่างไม่ตอบแบบสอบถามกลับมาตามระยะเวลาที่กำหนด จะทำการสุ่มตัวอย่างขึ้นมาใหม่เพื่อทดแทนกลุ่มตัวอย่างดังกล่าว

๓.๑.๒ กลุ่มที่ ๒ ประชากรทั่วไป

๑) ประชากร คือ กลุ่มประชาชนที่ไม่เคยใช้บริการด้านคดีของศาลปกครองและมีอายุตั้งแต่ ๑๕ ปีขึ้นไปทั่วประเทศ ณ เดือนธันวาคม ๒๕๖๖ (ฐานข้อมูลจำนวนประชากรจากกรมการปกครอง, ๒๕๖๖) ซึ่งมีจำนวน ๓๑,๔๘๓,๓๙๒ ราย

๒) ขนาดตัวอย่าง กำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณขนาดตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่างเท่ากับร้อยละ .๐๕ (ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ ๙๕) จำนวนตัวอย่างขั้นต่ำตามสูตร Taro Yamane เท่ากับ ๔๐๐ ตัวอย่าง โดยขนาดตัวอย่างในแต่ละจังหวัดได้จากการคำนวณ ดังนี้

$$\frac{\text{จำนวนประชากรที่อายุ ๑๕ ปีขึ้นไปของจังหวัดนั้น ๆ}}{\text{จำนวนประชากรที่อายุ ๑๕ ปีขึ้นไปทั้งหมด}} \times ๔๐๐$$

จำนวนประชากรที่อายุ ๑๕ ปีขึ้นไปทั้งหมด

๓) การสุ่มตัวอย่าง ในส่วนของการสุ่มตัวอย่าง เนื่องจากเป็นกลุ่มที่ไม่สามารถจัดทำบัญชีรายชื่อประชากร เพื่อให้มีความเป็นไปได้ในการเก็บข้อมูล และเพื่อให้ได้ตัวอย่างกระจายตามจังหวัดที่มีศาลปกครอง เปิดทำการ และจังหวัดที่มีปริมาณคดีปกครอง (คดีรับเข้า) มากที่สุดในเขตอำนาจศาลของศาลปกครองชั้นต้น แต่ละแห่ง ซึ่งไม่ใช่จังหวัดที่เป็นที่ตั้งของศาลปกครองชั้นต้นแห่งนั้น จึงเลือกใช้การสุ่มตัวอย่างจากประชากร โดยไม่อาศัยหลักความน่าจะเป็น (Non-probability sampling) ได้แก่ การสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota sampling) โดยแบ่งประชาชนที่ไม่เคยใช้บริการของศาลปกครองออกเป็น ๓๐ จังหวัด

๓.๒ เครื่องมือ/วิธีการที่ใช้ในการศึกษา

ใช้แบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยครอบคลุมประเด็นการสำรวจ ดังนี้

(๑.๑) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับศาลปกครอง อาทิ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพหลัก ฐานะในการใช้บริการด้านคดี ประเภทเรื่องที่เป็นคู่กรณีในคดี ผลการพิจารณาพิพากษาคดี ประสบการณ์ในการใช้บริการอื่นที่ไม่ใช่การฟ้องคดี ประสบการณ์ในการติดต่อกับหน่วยงานของศาลปกครอง การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับศาลปกครอง โดยคำถามดังกล่าวมีทั้งคำถามปลายปิดทั้งแบบเลือกได้เพียงข้อเดียว และเลือกได้มากกว่า ๑ ข้อ

(๑.๒) ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาท โครงสร้าง อำนาจศาล และเขตอำนาจศาล รวมทั้งการดำเนินงานในมิติต่าง ๆ ของศาลปกครอง โดยจะเป็นคำถามในการวัดความรู้ ได้แก่ ใช่ ไม่ใช่ ไม่ทราบ

(๑.๓) ความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกของศาลปกครอง และความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครอง มีประเด็นในการประเมิน ๖ ด้าน ได้แก่ (๑) ด้านความยุติธรรม ความเที่ยงตรง ความเป็นอิสระ (๒) ด้านความโปร่งใส ตรวจสอบได้ (๓) ด้านความคุ้มค่า/ไม่ล่าช้า (๔) ด้านการเข้าถึงความยุติธรรม (๕) ด้านความรู้ความสามารถของตุลาการ และ (๖) ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน โดยจะเป็นคำถามที่เป็นมาตราส่วน (Rating scale) และในภาพรวมกรณีที่ตอบว่าไม่เชื่อมั่นมาก และไม่เชื่อมั่นจะให้จัดลำดับสาเหตุที่ทำให้ไม่เชื่อมั่น โดยให้ไล่ลำดับ ๑ - ๖ ตามความสำคัญจากมากไปน้อย (ลำดับที่ ๑ สำคัญมากที่สุด)

(๑.๔) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลการอำนวยความสะดวกของศาลปกครอง โดยคำถามดังกล่าวมีทั้งคำถามปลายปิดให้เลือกตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ และคำถามปลายเปิดที่เปิดโอกาสให้ผู้ตอบสามารถตอบได้ตามความต้องการ

๓.๓ ขั้นตอนในการศึกษา

ขั้นตอนในการศึกษาประกอบด้วย (๑) การทบทวนวรรณกรรม (๒) การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง (๓) การเก็บรวบรวมข้อมูล (๔) การวิเคราะห์ข้อมูล และ (๕) การเขียนรายงานผลการศึกษา ดังรายละเอียดต่อไปนี้

๓.๓.๑ การทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้ทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้อง ทั้งในส่วนของบทบาท ภารกิจ และการดำเนินงานในมิติต่าง ๆ ของศาลปกครอง แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อมั่น พร้อมทั้งปรับปรุงกรอบแนวคิดในการศึกษา

๓.๓.๒ การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง

สุ่มตัวอย่างและจัดทำบัญชีรายชื่อกลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการด้านคดีของศาลปกครอง โดยมีขั้นตอน ดังนี้

๑) นำรายชื่อผู้เคยใช้บริการในแต่ละศาลมาแบ่งเป็น ๔ กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้ฟ้องคดี กลุ่มผู้ถูกฟ้องคดี กลุ่มผู้รับมอบอำนาจ และกลุ่มอื่น ๆ

๒) จัดทำบัญชีรายชื่อประชากรที่จะทำการสุ่มตัวอย่าง

๓) สุ่มตัวอย่างตามขนาดตัวอย่างที่กำหนดไว้

๓.๓.๓ การเก็บรวบรวมข้อมูล

๑) กรณีกลุ่มประชาชนที่เคยใช้บริการด้านคดีของศาลปกครอง จัดส่ง QR Code ของแบบสอบถาม ให้กลุ่มตัวอย่างทางหนังสือไปยังประชาชนผู้เคยใช้บริการด้านคดีของศาลปกครองโดยตรง เพื่อขอความอนุเคราะห์ ตอบแบบสอบถามในรูปแบบออนไลน์ และประสานสำนักงานศาลปกครองในภูมิภาคเพื่อขอความอนุเคราะห์ ในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่ รวมทั้งใช้แบบสอบถามในรูปแบบกระดาษในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยให้สำนักงานศาลปกครองสูงสุดและสำนักงานศาลปกครองกลางเก็บข้อมูลจากผู้มาใช้บริการด้านคดีที่ศาลปกครอง โดยตรง ณ จุดให้บริการ ระหว่างวันที่ ๑๕ กุมภาพันธ์ - ๑๖ พฤษภาคม ๒๕๖๗

๒) กรณีกลุ่มประชาชนทั่วไป จัดส่งหนังสือถึงผู้ว่าราชการจังหวัดเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บ รวบรวมข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมายที่เป็นเจ้าหน้าที่สังกัดหน่วยงานในจังหวัด ประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ ของหน่วยงาน และประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานศาลปกครองในภูมิภาค เว็บไซต์ศาลปกครอง Facebook LINE Official Account และกลุ่ม LINE เครือข่ายของสำนักงานศาลปกครอง เพื่อเชิญชวนประชาชนตอบแบบสอบถาม ในรูปแบบออนไลน์ รวมทั้งใช้แบบสอบถามในรูปแบบกระดาษในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่มาศึกษาดูงาน ณ อาคารศาลปกครองแจ้งวัฒนะ ระหว่างวันที่ ๑๕ กุมภาพันธ์ - ๑๖ พฤษภาคม ๒๕๖๗

๓.๓.๔ การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลจากแบบสอบถาม มีขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

๑) แปลงข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์และแบบสอบถามกระดาษให้อยู่ในรูปของข้อมูล ในโปรแกรมสำหรับการวิเคราะห์ทางสถิติ

๒) กำหนดรายละเอียดตัวแปรต่าง ๆ และวิเคราะห์ข้อมูล

๓) วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของมาตรวัดความรู้ ความเข้าใจ และมาตรวัดความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกของศาลปกครอง จะทำการแปลผลโดยใช้เกณฑ์ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๓.๑ เกณฑ์ในการแปลผลมาตรวัด

มาตรวัด	เกณฑ์
๑) มาตรวัดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ บทบาท โครงสร้าง อำนาจศาล และเขตอำนาจศาล รวมทั้งการดำเนินงาน ของศาลปกครอง	<ul style="list-style-type: none"> ● ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๐.๐๐ - ๐.๓๓ คะแนน หมายถึง มีความรู้ระดับน้อย ● ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๐.๓๔ - ๐.๖๖ คะแนน หมายถึง มีความรู้ระดับปานกลาง ● ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๐.๖๗ - ๑.๐๐ คะแนน หมายถึง มีความรู้ระดับมาก
๒) มาตรวัดความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกของศาลปกครอง	<ul style="list-style-type: none"> ● ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๑.๐๐ - ๑.๗๕ คะแนน หมายถึง ไม่เชื่อมั่นมาก ● ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง ระหว่าง ๑.๗๖ - ๒.๕๐ คะแนน หมายถึง ไม่เชื่อมั่น ● ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง ระหว่าง ๒.๕๑ - ๓.๒๕ คะแนน หมายถึง เชื่อมั่น ● ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง ระหว่าง ๓.๒๖ - ๔.๐๐ คะแนน หมายถึง เชื่อมั่นมาก

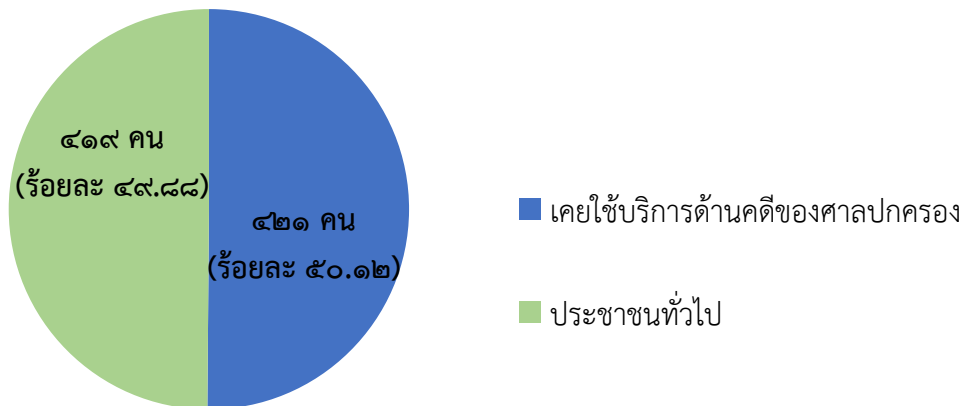
มาตรวัด	เกณฑ์
๓) เกณฑ์การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ระหว่างระดับความรู้ความเข้าใจฯ และระดับความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวก ความยุติธรรมของศาลปกครอง	<ul style="list-style-type: none"> ● ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง ๐.๐๐ - ๐.๓๐ หมายถึง มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก ● ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง ๐.๓๑ - ๐.๕๐ หมายถึง มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ ● ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง ๐.๕๑ - ๐.๗๐ หมายถึง มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ● ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง ๐.๗๑ - ๐.๙๐ หมายถึง มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง ● ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง ๐.๙๑ - ๑.๐๐ หมายถึง มีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมาก

๒) วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอธิบาย ได้แก่ สถิติเพื่อวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ สถิติ Chi-square และสถิติ Correlation เพื่อวิเคราะห์หาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความรู้ ความเข้าใจ และความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการอำนวยความสะดวกความยุติธรรมของศาลปกครอง

บทที่ ๔ ผลการศึกษา

ในการสำรวจความเชื่อมั่นฯ ได้เก็บรวบรวมข้อมูลในเชิงปริมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์การศึกษาที่กำหนด ผลการศึกษาประกอบด้วย ๕ ตอน ได้แก่ **ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป**ของผู้ตอบแบบสอบถามและการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับศาลปกครองและการใช้บริการด้านคดี **ตอนที่ ๒ ความรู้ความเข้าใจ**เกี่ยวกับบทบาท โครงสร้าง อำนาจศาลและเขตอำนาจศาล รวมทั้งการดำเนินงานในมิติต่าง ๆ ของศาลปกครอง **ตอนที่ ๓ ความเชื่อมั่น**ต่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลปกครอง **ตอนที่ ๔ การวิเคราะห์ความสัมพันธ์**ระหว่างความรู้ความเข้าใจ และระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลปกครอง และ**ตอนที่ ๕ ข้อเสนอแนะ**เพื่อพัฒนาการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลปกครองให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

การสำรวจความเชื่อมั่นฯ เป็นการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มเป้าหมาย ๒ กลุ่ม จำนวน ๘๔๐ คน (เป้าหมาย ๘๐๐ คน) ได้แก่ กลุ่มประชาชนที่เคยใช้บริการด้านคดีของศาลปกครอง จำนวน ๔๒๑ คน (ร้อยละ ๑๐๕.๒๕ จากเป้าหมาย ๔๐๐ คน) และกลุ่มประชาชนทั่วไป จำนวน ๔๑๙ คน (ร้อยละ ๑๐๔.๗๕ จากเป้าหมาย ๔๐๐ คน) โดยมีสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างทั้ง ๒ กลุ่ม ตามภาพที่ ๔.๑



ภาพที่ ๔.๑ สัดส่วนของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับศาลปกครองและการใช้บริการด้านคดี

จากการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับศาลปกครองและการใช้บริการด้านคดี พบว่า

๑.๑ คุณลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ตอบแบบสอบถามมีคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพหลักดังต่อไปนี้

(๑) **เพศและอายุ** ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ ๕๑.๖๗) เป็นเพศหญิง (ร้อยละ ๔๗.๑๔) และอื่น ๆ (ร้อยละ ๑.๑๙) มีอายุ ๓๑ - ๔๐ ปี และ ๔๑ - ๕๐ ปี ในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน คือ ร้อยละ ๒๗.๖๒ และ ร้อยละ ๒๕.๒๔ ตามลำดับ (ตารางที่ ๔.๑) จำแนกเป็น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการด้านคดีของศาลปกครองส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ ๕๖.๗๗) เป็นเพศหญิง (ร้อยละ ๔๒.๕๒) และอื่น ๆ (ร้อยละ ๐.๗๑) ส่วนใหญ่มีอายุ ๔๑ - ๕๐ ปี คือ ร้อยละ ๓๐.๘๘ รองลงมา ได้แก่ กลุ่มที่มีอายุ ๓๑ - ๔๐ ปี (ร้อยละ ๒๖.๖๐) อายุ ๕๑ - ๖๐ ปี (ร้อยละ ๒๐.๑๙) อายุ ๒๑ - ๓๐ ปี (ร้อยละ ๑๑.๖๔) และอายุ ๖๑ ปีขึ้นไป (ร้อยละ ๑๐.๖๙) ตามลำดับ (ตารางที่ ๔.๑)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นประชาชนทั่วไป ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ ๕๑.๗๙) เป็นเพศชาย (ร้อยละ ๔๖.๕๔) และอื่น ๆ (ร้อยละ ๑.๖๗) ส่วนใหญ่มีอายุ ๓๑ - ๔๐ ปี คือ ร้อยละ ๒๘.๖๔ รองลงมา ได้แก่ กลุ่มที่มีอายุ ๒๑ - ๓๐ ปี (ร้อยละ ๒๐.๒๙) อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี (ร้อยละ ๑๙.๕๗) อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี (ร้อยละ ๑๓.๘๔) อายุ ๕๑ - ๖๐ ปี (ร้อยละ ๑๓.๘๔) และอายุ ๖๑ ปีขึ้นไป (ร้อยละ ๓.๘๒) ตามลำดับ (ตารางที่ ๔.๑)

ตารางที่ ๔.๑ เพศและอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศและอายุ	กลุ่มผู้เคยใช้บริการด้านคดีของศาลปกครอง		กลุ่มประชาชนทั่วไป		รวม	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ						
๑. ชาย	๒๓๙	๕๖.๗๗	๑๙๕	๔๖.๕๔	๔๓๔	๕๑.๖๗
๒. หญิง	๑๗๙	๔๒.๕๒	๒๑๗	๕๑.๗๙	๓๙๖	๔๗.๑๔
๓. อื่น ๆ	๓	๐.๗๑	๗	๑.๖๗	๑๐	๑.๑๙
รวม	๔๒๑	๑๐๐	๔๑๙	๑๐๐	๘๔๐	๑๐๐
อายุ						
๑. ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐	๕๘	๑๓.๘๔	๕๘	๖.๙๐
๒. ๒๑ - ๓๐ ปี	๔๙	๑๑.๖๔	๘๕	๒๐.๒๙	๑๓๔	๑๕.๙๕
๓. ๓๑ - ๔๐ ปี	๑๑๒	๒๖.๖๐	๑๒๐	๒๘.๖๔	๒๓๒	๒๗.๖๒
๔. ๔๑ - ๕๐ ปี	๑๓๐	๓๐.๘๘	๘๒	๑๙.๕๗	๒๑๒	๒๕.๒๔
๕. ๕๑ - ๖๐ ปี	๘๕	๒๐.๑๙	๕๘	๑๓.๘๔	๑๔๓	๑๗.๐๒
๖. ๖๑ ปีขึ้นไป	๔๕	๑๐.๖๙	๑๖	๓.๘๒	๖๑	๗.๒๗
รวม	๔๒๑	๑๐๐	๔๑๙	๑๐๐	๘๔๐	๑๐๐

(๒) **ระดับการศึกษาสูงสุดและอาชีพหลัก** ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ ๕๒.๐๒) รองลงมาจบการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ ๓๗.๓๘) โดยส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ/ลูกจ้าง/พนักงานของรัฐส่วนกลาง (ร้อยละ ๔๕.๒๓) รองลงมา เป็นข้าราชการ/ลูกจ้าง/พนักงานของรัฐส่วนท้องถิ่น (ร้อยละ ๒๕.๗๙) และ เป็นข้าราชการ/ลูกจ้าง/พนักงานของรัฐส่วนภูมิภาค (ร้อยละ ๒๐.๗๕) (ตารางที่ ๔.๒)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการด้านคดีของศาลปกครอง ส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ ๕๓.๖๘) รองลงมาจบการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ ๔๑.๕๗) โดยผู้ตอบแบบสอบถามเป็นข้าราชการ/ลูกจ้าง/พนักงานของรัฐส่วนท้องถิ่น (ร้อยละ ๓๘.๕๕) รองลงมา เป็นข้าราชการ/ลูกจ้าง/พนักงานของรัฐส่วนกลาง (ร้อยละ ๓๖.๒๖) และเป็นข้าราชการ/ลูกจ้าง/พนักงานของรัฐส่วนภูมิภาค (ร้อยละ ๑๘.๓๒) (ตารางที่ ๔.๒)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นประชาชนทั่วไป ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ ๕๐.๓๖) รองลงมาจบการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี (ร้อยละ ๓๓.๑๗) โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นข้าราชการ/ลูกจ้าง/พนักงานของรัฐส่วนกลาง (ร้อยละ ๕๓.๘๕) รองลงมา เป็นข้าราชการ/ลูกจ้าง/พนักงานของรัฐส่วนภูมิภาค (ร้อยละ ๒๓.๐๘) และเป็นนักเรียน/นักศึกษา (ร้อยละ ๑๔.๕๖) (ตารางที่ ๔.๒)

ตารางที่ ๔.๒ ระดับการศึกษาและอาชีพหลักของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษาและอาชีพหลัก	กลุ่มที่เคยใช้บริการด้านคดีของศาลปกครอง		ประชาชนทั่วไป		รวม	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับการศึกษาสูงสุด						
๑. ต่ำกว่าประถมศึกษา	๐	๐	๑	๐.๒๔	๑	๐.๑๒
๒. ประถมศึกษา	๖	๑.๔๒	๒	๐.๔๘	๘	๐.๙๕
๓. มัธยมศึกษา/ปวช.	๘	๑.๙๐	๕๘	๑๓.๘๔	๖๖	๗.๘๖
๔. อนุปริญญา/ปวส.	๖	๑.๔๓	๘	๑.๙๑	๑๔	๑.๖๗
๕. ปริญญาตรี	๒๒๖	๕๓.๖๘	๒๑๑	๕๐.๓๖	๔๓๗	๕๒.๐๒
๖. สูงกว่าปริญญาตรี	๑๗๕	๔๑.๕๗	๑๓๙	๓๓.๑๗	๓๑๔	๓๗.๓๘
รวม	๔๒๑	๑๐๐	๔๑๙	๑๐๐	๘๔๐	๑๐๐
อาชีพหลัก						
๑. ข้าราชการ/ลูกจ้าง/พนักงานของรัฐ	๒๖๒	๖๒.๒๓	๒๗๓	๖๕.๑๖	๕๓๕	๖๓.๖๙
๑.๑ ส่วนกลาง	๙๕	๓๖.๒๖	๑๔๗	๕๓.๘๕	๒๔๒	๔๕.๒๓
๑.๒ ส่วนภูมิภาค	๔๘	๑๘.๓๒	๖๓	๒๓.๐๘	๑๑๑	๒๐.๗๕
๑.๓ ส่วนท้องถิ่น	๑๐๑	๓๘.๕๕	๓๗	๑๓.๕๕	๑๓๘	๒๕.๗๙
๑.๔ หน่วยงานภาครัฐประเภทอื่น	๑๘	๖.๘๗	๒๖	๙.๕๒	๔๔	๘.๒๒
๒. พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๑๒	๒.๘๒	๗	๑.๖๗	๑๙	๒.๒๕
๓. เจ้าหน้าที่องค์กรมหาชน	๖	๑.๔๑	๗	๑.๖๗	๑๓	๑.๕๔
๔. เจ้าหน้าที่องค์กรพัฒนาเอกชน (NGOs)	๑	๐.๒๓	๐	๐	๑	๐.๑๒
๕. ผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง	๑	๐.๒๓	๑	๐.๒๔	๒	๐.๒๔

ระดับการศึกษาและอาชีพหลัก	กลุ่มผู้เคยใช้บริการ ด้านคดีของศาลปกครอง		ประชาชนทั่วไป		รวม	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๖. พนักงานบริษัทเอกชน	๒๖	๖.๑๐	๑๐	๒.๓๙	๓๖	๔.๒๗
๗. เจ้าของธุรกิจ/อาชีพอิสระ	๔๑	๙.๖๒	๑๙	๔.๕๕	๖๐	๗.๑๑
๘. เกษตรกร	๕	๑.๑๗	๖	๑.๕๔	๑๑	๑.๓๐
๙. รับจ้างทั่วไป	๑๗	๓.๙๙	๑๓	๓.๑๑	๓๐	๓.๕๕
๑๐. พ่อบ้าน/แม่บ้าน	๔	๐.๙๔	๑	๐.๒๔	๕	๐.๕๙
๑๑. นักเรียน/นักศึกษา	๑	๐.๒๓	๖๑	๑๔.๕๙	๖๒	๗.๓๕
๑๒. ว่างาน/ไม่ประกอบอาชีพ	๓	๐.๗๐	๕	๑.๒	๘	๐.๙๕
๑๓. อื่นๆ	๔๑	๙.๗๔	๑๖	๓.๘๒	๕๗	๖.๗๙
รวม	๔๒๑	๑๐๐	๔๑๙	๑๐๐	๘๔๐	๑๐๐

๑.๒ การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับศาลปกครอง

จากการสอบถามถึงการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับศาลปกครองผ่านแหล่งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับศาลปกครอง และมีข้อมูลที่สนใจติดตามหรือสืบค้น ดังรายละเอียดต่อไปนี้

(๑) แหล่งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับศาลปกครองที่ได้รับ ในภาพรวมแหล่งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับศาลปกครองที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ (๑) เว็บไซต์ศาลปกครอง (www.admincourt.go.th) (ร้อยละ ๑๙.๘๔) (๒) สื่อสังคมออนไลน์ (เฟซบุ๊ก ยูทูป ไลน์) (ร้อยละ ๑๔.๖๕) และ (๓) แอปพลิเคชันศาลปกครอง (Admincourt) (ร้อยละ ๖.๒๘) (ตารางที่ ๔.๓) จำแนกเป็น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการด้านคดีของศาลปกครอง แหล่งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับศาลปกครองที่ผู้ใช้บริการได้รับ ๓ ลำดับแรก (๑) เว็บไซต์ศาลปกครอง (www.admincourt.go.th) (ร้อยละ ๒๒.๖๐) (๒) สื่อสังคมออนไลน์ (เฟซบุ๊ก ยูทูป ไลน์) (ร้อยละ ๑๒.๑๐) และ (๓) แอปพลิเคชันศาลปกครอง (Admincourt) (ร้อยละ ๘.๗๖) (ตารางที่ ๔.๓)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นประชาชนทั่วไป แหล่งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับศาลปกครองที่ได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับศาลปกครองมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ (๑) สื่อสังคมออนไลน์ (เฟซบุ๊ก ยูทูป ไลน์) (ร้อยละ ๑๗.๘๖) (๒) เว็บไซต์ศาลปกครอง (www.admincourt.go.th) (ร้อยละ ๑๖.๓๗) และ (๓) โทรทัศน์ (ร้อยละ ๘.๘๔) (ตารางที่ ๔.๓)

ตารางที่ ๔.๓ แหล่งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับศาลปกครองที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

แหล่งข้อมูลข่าวสาร	กลุ่มผู้เคย ใช้บริการด้านคดี ของศาลปกครอง		กลุ่มประชาชนทั่วไป		รวม	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑. แผ่นพับ	๗๔	๕.๑๕	๕๑	๔.๔๗	๑๒๕	๔.๘๔
๒. ไปสเตอร์	๓๑	๒.๑๖	๓๓	๒.๘๙	๖๔	๒.๔๘
๓. หนังสือแจก	๖๖	๔.๕๙	๒๘	๒.๔๕	๙๔	๓.๖๔
๔. รายการวิทยุที่ศาลปกครองจัดทำขึ้น	๓๒	๒.๒๓	๑๒	๑.๐๕	๔๔	๑.๗๑
๕. เว็บไซต์ศาลปกครอง www.admincourt.go.th	๓๒๕	๒๒.๖๐ ^๑	๑๘๗	๑๖.๓๗ ^๒	๕๑๒	๑๙.๘๔ ^๑
๖. แอปพลิเคชันศาลปกครอง (Admincourt)	๑๒๖	๘.๗๖ ^๓	๓๖	๓.๑๕	๑๖๒	๖.๒๘ ^๓
๗. ศูนย์บริการประชาชนของศาลปกครองฯ	๕๘	๔.๐๓	๒๔	๒.๑๐	๘๒	๓.๑๘
๘. โทรศัพท์ สายด่วนศาลปกครอง ๑๓๕๕	๕๙	๔.๑๐	๑๖	๑.๔๐	๗๕	๒.๙๑
๙. สื่อเรียนรู้ http://oer.learn.in.th	๒๓	๑.๖๐	๔๓	๓.๗๗	๖๖	๒.๕๖
๑๐. สื่อประชาสัมพันธ์ผ่าน QR Code	๓๘	๒.๖๔	๒๘	๒.๔๕	๖๖	๒.๕๖
๑๑. ผู้บริหาร/บุคลากรศาลปกครอง	๓๕	๒.๔๓	๑๓	๑.๑๔	๔๘	๑.๘๖
๑๒. การจัดฝึกอบรม สัมมนาของศาลปกครอง	๘๔	๕.๘๔	๔๑	๓.๕๙	๑๒๕	๔.๘๔
๑๓. เยี่ยมชม/ศึกษาดูงานศาลปกครอง	๔๔	๓.๐๖	๕๓	๔.๖๔	๙๗	๓.๗๖
๑๔. โทรทัศน์	๔๒	๒.๙๒	๑๐๑	๘.๘๕ ^๓	๑๔๓	๕.๕๕
๑๕. วิทยุ	๑๙	๑.๓๒	๑๑	๐.๙๖	๓๐	๑.๑๖
๑๖. หนังสือพิมพ์	๒๓	๑.๖๐	๓๐	๒.๖๓	๕๓	๒.๐๕
๑๗. สื่อสังคมออนไลน์ (เฟซบุ๊ก ยูทูบ ไลน์)	๑๗๔	๑๒.๑๐ ^๒	๒๐๔	๑๗.๘๖ ^๑	๓๗๘	๑๔.๖๕ ^๒
๑๘. ข้อมูลข่าวสารจากหน่วยงานภาครัฐอื่น	๖๘	๔.๗๓	๔๘	๔.๒๐	๑๑๖	๔.๕๐
๑๙.ญาติ/เพื่อน/คนรู้จัก	๕๖	๓.๘๙	๕๘	๕.๐๘	๑๑๔	๔.๔๒
๒๐. นิทรรศการของศาลปกครอง	๑๔	๐.๙๗	๑๐	๐.๘๘	๒๔	๐.๙๓
๒๑. สื่อ Infographic	๒๒	๑.๕๓	๔๗	๔.๑๒	๖๙	๒.๖๗
๒๒. สถาบันการศึกษา	๒๕	๑.๗๔	๖๘	๕.๙๕	๙๓	๓.๖๐

(๒) ประเภทของข้อมูลข่าวสารที่กลุ่มตัวอย่างสนใจติดตามหรือต้องการสืบค้นข้อมูลเกี่ยวกับศาลปกครอง พบว่า ในภาพรวมข้อมูลเกี่ยวกับศาลปกครองที่ผู้ตอบแบบสอบถามสนใจติดตามหรือต้องการสืบค้นมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ (๑) สารระนำรู้เกี่ยวกับกฎหมายปกครอง (ร้อยละ ๑๙.๕๒) (๒) ผลการพิจารณาพิพากษาคดี (ร้อยละ ๑๖.๙๘) และ (๓) แนววินิจฉัยคดีปกครองประเภทต่างๆ หรือคำวินิจฉัยคดีปกครอง (ร้อยละ ๑๕.๓๖) จำแนกเป็น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการด้านคดีของศาลปกครอง ข้อมูลเกี่ยวกับศาลปกครองที่สนใจติดตามหรือต้องการสืบค้นข้อมูลเกี่ยวกับศาลปกครองมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ (๑) ผลการพิจารณาพิพากษาคดี (ร้อยละ ๑๙.๖๗) (๒) สารระนำรู้เกี่ยวกับกฎหมายปกครอง (ร้อยละ ๑๘.๗๕) และ (๓) แนววินิจฉัยคดีปกครองประเภทต่าง ๆ หรือคำวินิจฉัยคดีปกครอง (ร้อยละ ๑๘.๕๗) (ตารางที่ ๔.๔)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นประชาชนทั่วไป ข้อมูลเกี่ยวกับศาลปกครองที่สนใจติดตามหรือต้องการสืบค้นข้อมูลเกี่ยวกับศาลปกครองมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ (๑) สารระนำรู้เกี่ยวกับกฎหมายปกครอง (ร้อยละ ๒๐) (๒) ผลการพิจารณาพิพากษาคดี (ร้อยละ ๑๕.๓๑) และ (๓) ความรู้ทางวิชาการเกี่ยวกับศาลปกครอง (ร้อยละ ๑๔.๖๓) (ตารางที่ ๔.๔)

ตารางที่ ๔.๔ ประเภทของข้อมูลข่าวสารที่ผู้ตอบแบบสอบถามสนใจติดตามหรือต้องการสืบค้น (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

ข้อมูลข่าวสาร	กลุ่มผู้เคยใช้บริการด้านคดีของศาลปกครอง		กลุ่มประชาชนทั่วไป		รวม	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑. สารระนำรู้เกี่ยวกับกฎหมายปกครอง	๑๐๒	๑๘.๗๕ ^๒	๑๗๕	๒๐.๐๐ ^๑	๒๗๗	๑๙.๕๒ ^๑
๒. ความรู้ทางวิชาการเกี่ยวกับศาลปกครอง	๖๔	๑๑.๗๖	๑๒๘	๑๔.๖๓ ^๓	๑๙๒	๑๓.๕๓
๓. ผลการพิจารณาพิพากษาคดี	๑๐๗	๑๙.๖๗ ^๑	๑๓๔	๑๕.๓๑ ^๒	๒๔๑	๑๖.๙๘ ^๒
๔. สรุปผลคดีปกครองที่น่าสนใจ	๗๘	๑๔.๓๔	๑๑๖	๑๓.๒๖	๑๙๔	๑๓.๖๗
๕. แนววินิจฉัยคดีปกครองประเภทต่าง ๆ หรือคำวินิจฉัยคดีปกครอง	๑๐๑	๑๘.๕๗ ^๓	๑๑๗	๑๓.๓๗	๒๑๘	๑๕.๓๖ ^๓
๖. แนะนำหนังสือที่ศาลปกครองได้จัดทำ	๒๕	๔.๖๐	๔๐	๔.๕๗	๖๕	๔.๕๘
๗. การจัดฝึกอบรม สัมมนา	๓๒	๕.๘๘	๖๓	๗.๒๐	๙๕	๖.๖๙
๘. ข่าวประชาสัมพันธ์กิจกรรมที่ศาลปกครองได้มีส่วนร่วมหรือเข้าร่วมกิจกรรม	๑๘	๓.๓๑	๓๙	๔.๕๖	๕๗	๔.๐๒
๙. สมัครงาน/ฝึกงาน	๖	๑.๑๐	๓๓	๓.๗๗	๓๙	๒.๗๕
๑๐. นิทรรศการ	๑๑	๒.๐๒	๓๐	๓.๔๓	๔๑	๒.๘๙

๑.๓ การใช้บริการด้านคดีและการติดต่อกับหน่วยงานในศาลปกครอง

จากผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการด้านคดีของศาลปกครอง จำนวน ๔๒๑ คน พบว่า ส่วนใหญ่เริ่มใช้บริการด้านคดีของศาลปกครองในช่วงปี พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๗ (ร้อยละ ๖๙.๑๕) รองลงมา ได้แก่ ช่วงปี พ.ศ. ๒๕๕๑ - ๒๕๖๐ (ร้อยละ ๒๕.๗๑) และช่วงปี พ.ศ. ๒๕๔๑ - ๒๕๕๐ (ร้อยละ ๕.๑๔) ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการด้านคดีของศาลปกครองส่วนใหญ่ เคยใช้บริการคดีในฐานะผู้ฟ้องคดี (ร้อยละ ๓๖.๖๒) รองลงมา เคยใช้บริการคดีในฐานะผู้รับมอบอำนาจ (ร้อยละ ๓๐.๔๘) สำหรับประเภทเรื่องที่เป็นคู่กรณีในคดี ๓ ลำดับแรก ได้แก่ (๑) การบริหารงานบุคคล วินัย (ร้อยละ ๒๕.๐๐) (๒) การละเมิดและรับผิดอย่างอื่น (ร้อยละ ๒๑.๐๔) และ (๓) การปกครอง การบริหารราชการแผ่นดิน (ร้อยละ ๑๑.๖๓) ในส่วนผลการพิจารณาพิพากษาคดีที่ผ่านมา ส่วนใหญ่ยังอยู่ระหว่างพิจารณาคดี (ร้อยละ ๕๔.๔๓) รองลงมา ชนะคดี (ร้อยละ ๒๘.๑๓) มีเพียงร้อยละ ๑๗.๔๓ ที่แพ้คดี ทั้งนี้ นอกจากผู้ตอบแบบสอบถามจะใช้บริการที่เกี่ยวข้องกับการฟ้องคดีแล้ว ยังมีผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการอื่นที่ไม่ใช่การฟ้องคดี (ร้อยละ ๕๘.๙๐) โดยส่วนใหญ่เป็นการขอคัดสำเนา/รับรองเอกสาร ที่ทำการศาลปกครอง (ร้อยละ ๒๔.๑๘) (ตารางที่ ๔.๕)

ตารางที่ ๔.๕ การใช้บริการด้านคดีของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

การใช้บริการด้านคดี	กลุ่มผู้เคยใช้บริการ	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ปี พ.ศ. ที่เริ่มใช้บริการด้านคดี		
๑. พ.ศ. ๒๕๔๑ - ๒๕๕๐	๒๐	๕.๑๔
๒. พ.ศ. ๒๕๕๑ - ๒๕๖๐	๑๐๐	๒๕.๗๑
๓. พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๗	๒๖๙	๖๙.๑๕
รวม	๓๘๙	๑๐๐
ฐานะในการใช้บริการด้านคดี		
๑. ผู้ฟ้องคดี	๑๖๗	๓๖.๖๒
๒. ผู้ถูกฟ้องคดี	๗๖	๑๖.๖๗
๓. ทนายความ	๒๐	๕.๑๔
๔. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๙	๑.๙๗
๕. ผู้ร้องสอด	๙	๑.๙๗
๖. ผู้รับมอบอำนาจ	๑๓๙	๓๐.๔๘
๗. อื่น ๆ	๓๖	๗.๘๙
รวม	๔๕๖	๑๐๐
ประเภทเรื่องที่เป็นคู่กรณีในคดี (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)		
๑. การบริหารงานบุคคล วินัย	๑๐๑	๒๕.๐๐
๒. การเวนคืนอสังหาริมทรัพย์	๑๗	๔.๒๑
๓. การพัสดุ สัญญาทางปกครอง	๔๔	๑๐.๘๙
๔. การควบคุมอาคาร ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๒๓	๕.๖๙
๕. การศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม	๘	๑.๙๘
๖. การคมนาคม พาณิชยกรรม อุตสาหกรรม	๑๒	๒.๙๗
๗. การปกครอง การบริหารราชการแผ่นดิน	๔๗	๑๑.๖๓
๘. ที่ดิน สาธารณสมบัติของแผ่นดิน	๓๔	๘.๔๒

การใช้บริการคดี	กลุ่มผู้เคยใช้บริการ	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๙. วินัยการคลังและงบประมาณ	๑๑	๒.๗๒
๑๐. การละเมิดและรับผิดอย่างอื่น	๘๕	๒๑.๐๔
๑๑. อื่น ๆ	๒๒	๕.๔๕
รวม	๔๐๔	๑๐๐
ผลการพิจารณาพิพากษาคดีในคดีที่ผ่านมา		
๑. ชนะคดี	๙๒	๒๘.๑๓
๒. แพ้คดี	๕๗	๑๗.๔๓
๓. อยู่ระหว่างพิจารณาคดี	๑๗๘	๕๔.๔๓
รวม	๓๒๗	๑๐๐
การใช้บริการอื่นที่ไม่ใช่การฟ้องคดี		
๑. ไม่เคย	๔๙๕	๔๑.๑๐
๒. เคย	๓๔๕	๕๘.๙๐
๒.๑ ขอคัดสำเนา/รับรองเอกสาร ณ ที่ทำการศาลปกครอง	๑๙๑	๒๔.๑๘
๒.๒ ขอคัดสำเนา/รับรองเอกสารผ่านระบบออนไลน์	๑๑๓	๑๔.๓
๒.๓ ขอคำปรึกษา ณ ที่ทำการศาลปกครอง	๙๑	๑๑.๕๒
๒.๔ ขอคำปรึกษาผ่านระบบปรึกษาคดีปกครองออนไลน์	๓๘	๔.๘๑
๒.๕ ขอข้อมูล	๖๒	๗.๘๕
๒.๖ ศึกษาดูงาน	๑๐๙	๑๓.๘๐
๒.๗ เรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์ เช่น ศูนย์การเรียนรู้ศาลปกครอง (All Cloud)	๘๗	๑๑.๐๑
๒.๘ ขอใช้บริการห้องสมุด	๕๓	๖.๗๑
๒.๙ ใช้บริการผ่านระบบหอสมุดกฎหมายมหาชนออนไลน์	๒๙	๓.๖๗
๒.๑๐ อื่น ๆ	๑๗	๒.๑๕
รวม	๗๙๐	๑๐๐

จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๘๔๐ คน พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๔๕๗ คน ที่เคยติดต่อกับหน่วยงานในศาลปกครอง โดยเคยติดต่อศาลปกครองในภูมิภาคมากที่สุด (ร้อยละ ๔๙.๑๔) รองลงมา ได้แก่ ศาลปกครองกลาง (ร้อยละ ๒๘.๕๖) และศาลปกครองสูงสุด (ร้อยละ ๒๑.๑๙) ตามลำดับ (ตารางที่ ๔.๖)

ตารางที่ ๔.๖ จำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหน่วยงานในศาลปกครองที่เคยติดต่อ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

หน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
๑. ศาลปกครองสูงสุด	๒๑๐	๒๑.๑๙
๒. ศาลปกครองกลาง	๒๘๓	๒๘.๕๖
๓. ศาลปกครองในภูมิภาค	๔๘๗	๔๙.๑๔
๔. อื่น ๆ	๑๑	๑.๑๑
รวม	๙๙๑	๑๐๐

ตอนที่ ๒ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาท โครงสร้าง อำนาจศาลและเขตอำนาจศาล รวมทั้งการดำเนินงานในมิติต่าง ๆ ของศาลปกครอง

จากการสำรวจความรู้ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งกลุ่มผู้ที่เคยใช้บริการด้านคดีของศาลปกครองและกลุ่มประชาชนทั่วไป โดยประเมินใน ๕ ด้าน ได้แก่ ด้านบทบาท ด้านโครงสร้าง ด้านอำนาจศาล ด้านเขตอำนาจศาล และด้านการดำเนินงานในมิติต่างๆ รวมทั้งสิ้น ๑๔ ข้อคำถาม โดยแต่ละคำถามมีคำตอบให้เลือกตอบ ๓ ข้อคือ “ใช่” “ไม่ใช่” และ “ไม่ทราบ” ทั้งนี้ คำตอบที่ถูกต้องของทุกข้อคือ “ใช่” ดังนั้นข้อใดที่มีผู้ตอบ “ใช่” แสดงว่าเข้าใจในประเด็นนั้นถูกต้อง ผลการสำรวจ มี ๔ ส่วน ดังนี้

๒.๑ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาท โครงสร้าง อำนาจศาลและเขตอำนาจศาล รวมทั้งการดำเนินงานในมิติต่างๆ ของศาลปกครอง พบว่า

(๑) ภาพรวม

(๑.๑) ประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ ความเข้าใจถูกต้องมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ (๑) ศาลปกครองมีหน้าที่พิพากษาคดีปกครองและปกป้องคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนและประโยชน์สาธารณะ (ร้อยละ ๙๕.๘๓) (๒) ศาลปกครองตัดสินคดีเกี่ยวกับการกระทำละเมิดหรือความรับผิดอย่างอื่นของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ อันเกิดจากการใช้อำนาจตามกฎหมาย หรือจากกฎ คำสั่งทางปกครอง หรือคำสั่งอื่น (ร้อยละ ๙๓.๑๐) และ (๓) ศาลปกครองมี ๒ ชั้นศาล คือ ศาลปกครองชั้นต้นและศาลปกครองสูงสุด (ร้อยละ ๘๗.๘๖) (ตารางที่ ๔.๗)

(๑.๒) ประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจคลาดเคลื่อนมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ (๑) ศาลปกครองเป็นหน่วยงานที่ไม่ได้สังกัดกระทรวงยุติธรรม (ร้อยละ ๒๐.๐๐) (๒) ศาลปกครองมีหน้าที่วางหลักปฏิบัติราชการทางปกครองเพื่อป้องกันและลดการเกิดคดีปกครอง (ร้อยละ ๑๒.๕๙) และ (๓) ศาลปกครองสูงสุดมีที่กรุงเทพฯ แห่งเดียว สามารถรับฟ้องได้ในคดีที่กฎหมายบัญญัติให้อยู่ในเขตอำนาจ (ร้อยละ ๑๐.๔๘) (ตารางที่ ๔.๗)

(๑.๓) ประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามไม่ทราบมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ (๑) ศาลปกครองจัดให้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในคดีปกครองโดยความสมัครใจของคู่กรณี (ร้อยละ ๑๕.๘๓) (๒) ศาลปกครองสูงสุดมีที่กรุงเทพฯ แห่งเดียว สามารถรับฟ้องได้ในคดีที่กฎหมายบัญญัติให้อยู่ในเขตอำนาจ (ร้อยละ ๑๔.๒๙) และ (๓) ศาลปกครองเป็นหน่วยงานที่ไม่ได้สังกัดกระทรวงยุติธรรม (ร้อยละ ๑๓.๙๓) (ตารางที่ ๔.๗)

ทั้งนี้ จากผลการสำรวจ พบว่า ประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ ความเข้าใจ ถูกต่อน้อยที่สุด หรืออีกนัยหนึ่ง คือ ประเด็นที่มีความรู้ ความเข้าใจคลาดเคลื่อนหรือไม่ทราบมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ ๑) ศาลปกครองไม่ได้สังกัดกระทรวงยุติธรรม (ร้อยละ ๓๓.๙๓) ๒) ศาลปกครองจัดให้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในคดีปกครองโดยความสมัครใจของคู่กรณี (ร้อยละ ๒๔.๘๘) และ ๓) ศาลปกครองสูงสุด มีที่กรุงเทพฯ แห่งเดียว สามารถรับฟ้องได้ในคดีที่กฎหมายบัญญัติให้อยู่ในเขตอำนาจ (ร้อยละ ๒๔.๗๗)

ตารางที่ ๔.๗ ความรู้ ความเข้าใจ ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับบทบาท โครงสร้าง อำนาจศาล และเขตอำนาจศาล รวมทั้งการดำเนินงานในมิติต่าง ๆ ของศาลปกครอง

ประเด็นคำถาม	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม			
	ใช่ (%)	ไม่ใช่ (%)	ไม่ทราบ (%)	รวม (%)
ด้านบทบาท				
๑) ศาลปกครองมีหน้าที่พิพากษาคดีปกครองและปกป้องคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนและประโยชน์สาธารณะ	๘๐๕ (๙๕.๘๓)	๑๓ (๑.๕๕)	๒๒ (๒.๖๒)	๘๔๐ (๑๐๐)
๒) ศาลปกครองมีหน้าที่วางหลักปฏิบัติราชการทางปกครอง เพื่อป้องกันและลดการเกิดคดีปกครอง	๖๙๘ (๘๓.๓๗)	๑๐๓ (๑๒.๕๙)	๓๗ (๔.๐๔)	๘๔๐ (๑๐๐)
ด้านโครงสร้าง				
๓) ศาลปกครองเป็นหน่วยงานที่ไม่ได้สังกัดกระทรวงยุติธรรม	๕๕๕ (๖๖.๐๗)	๑๖๘ (๒๐.๐๐)	๑๑๗ (๑๓.๙๓)	๘๔๐ (๑๐๐)
๔) ศาลปกครองมี ๒ ชั้นศาล คือ ศาลปกครองชั้นต้น และศาลปกครองสูงสุด	๗๓๘ (๘๗.๘๖)	๔๑ (๔.๘๘)	๖๑ (๗.๒๖)	๘๔๐ (๑๐๐)
๕) ศาลปกครองไม่ได้มีในทุกจังหวัด	๗๐๕ (๘๓.๙๓)	๔๗ (๕.๖๐)	๘๘ (๑๐.๔๘)	๘๔๐ (๑๐๐)
ด้านอำนาจศาล				
๖) ศาลปกครองตัดสินคดีระหว่างหน่วยงานของรัฐกับเอกชน หรือระหว่างหน่วยงานของรัฐด้วยกันเอง	๗๓๗ (๘๗.๗๔)	๔๗ (๕.๖๐)	๕๖ (๖.๖๗)	๘๔๐ (๑๐๐)
๗) ศาลปกครองตัดสินคดีเกี่ยวกับการกระทำละเมิดหรือความรับผิดอย่างอื่นของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐอันเกิดจากการใช้อำนาจตามกฎหมาย หรือจากกฎ คำสั่งทางปกครอง หรือคำสั่งอื่น	๗๘๒ (๙๓.๑๐)	๑๒ (๑.๔๓)	๕๖ (๕.๔๘)	๘๔๐ (๑๐๐)
๘) คดีที่เกี่ยวข้องกับวินัยทหารไม่ได้อยู่ในอำนาจของศาลปกครอง	๖๘๒ (๘๑.๑๙)	๕๔ (๖.๔๓)	๑๐๔ (๑๒.๓๘)	๘๔๐ (๑๐๐)
๙) ศาลปกครองตัดสินคดีเกี่ยวกับการละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนด หรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร	๖๘๑ (๘๑.๐๗)	๖๔ (๗.๖๒)	๙๕ (๑๑.๓๑)	๘๔๐ (๑๐๐)

ประเด็นคำถาม	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม			
	ใช่ (%)	ไม่ใช่ (%)	ไม่ทราบ (%)	รวม (%)
ด้านเขตอำนาจศาล				
๑๐) ศาลปกครองสูงสุดมีที่กรุงเทพฯ แห่งเดียว สามารถรับฟ้องได้ในคดีที่กฎหมายบัญญัติให้อยู่ในเขตอำนาจ	๖๓๒ (๗๕.๒๔)	๘๘ (๑๐.๔๘)	๑๒๐ (๑๔.๒๙)	๘๔๐ (๑๐๐)
๑๑) การยื่นฟ้องคดีของศาลปกครองชั้นต้นให้ยื่นฟ้องต่อศาลที่ผู้ฟ้องคดีมีภูมิลำเนาหรือที่มูลคดีเกิดขึ้น	๖๗๕ (๘๐.๓๖)	๖๑ (๗.๒๖)	๑๐๔ (๑๒.๓๘)	๘๔๐ (๑๐๐)
ด้านการดำเนินงานในมิติต่าง ๆ				
๑๒) การยื่นคำฟ้องต่อศาลปกครอง ดำเนินการได้หลายวิธี เช่น ยื่นฟ้องด้วยตนเอง ยื่นฟ้องทางไปรษณีย์ลงทะเบียน และยื่นฟ้องทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-litigation Portal)	๗๓๗ (๘๗.๗๔)	๑๖ (๑.๙๐)	๘๗ (๑๐.๓๖)	๘๔๐ (๑๐๐)
๑๓) ศาลปกครองใช้วิธีพิจารณา และการสืบพยานหลักฐานในระบบ “ไต่สวน” เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริง	๗๒๔ (๘๖.๑๙)	๓๐ (๓.๕๗)	๘๖ (๑๐.๒๔)	๘๔๐ (๑๐๐)
๑๔) ศาลปกครองจัดให้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในคดีปกครองโดยความสมัครใจของคู่กรณี	๖๓๑ (๗๕.๑๒)	๗๖ (๙.๐๕)	๑๓๓ (๑๕.๘๓)	๘๔๐ (๑๐๐)

(๒) กลุ่มผู้เคยใช้บริการด้านคดีของศาลปกครอง พบว่า

(๒.๑) ประเด็นที่กลุ่มผู้เคยใช้บริการด้านคดีของศาลปกครองมีความรู้ ความเข้าใจถูกต้องมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ (๑) ศาลปกครองตัดสินคดีเกี่ยวกับการกระทำละเมิดหรือความรับผิดอย่างอื่นของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ อันเกิดจากการใช้อำนาจตามกฎหมาย หรือจากกฎ คำสั่งทางปกครอง หรือคำสั่งอื่น (ร้อยละ ๙๗.๓๙) (๒) การยื่นคำฟ้องต่อศาลปกครอง ดำเนินการได้หลายวิธี เช่น ยื่นฟ้องด้วยตนเอง ยื่นฟ้องทางไปรษณีย์ลงทะเบียน และยื่นฟ้องทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-litigation Portal) (ร้อยละ ๙๕.๗๒) และ (๓) ศาลปกครองมี ๒ ชั้นศาล คือ ศาลปกครองชั้นต้น และ ศาลปกครองสูงสุด (ร้อยละ ๙๔.๗๗) (ตารางที่ ๔.๘)

(๒.๒) ประเด็นที่กลุ่มผู้เคยใช้บริการด้านคดีของศาลปกครองมีความรู้ ความเข้าใจคลาดเคลื่อนมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ (๑) ศาลปกครองเป็นหน่วยงานที่ไม่ได้สังกัดกระทรวงยุติธรรม (ร้อยละ ๑๔.๙๖) (๒) ศาลปกครองมีหน้าที่วางหลักปฏิบัติราชการทางปกครองเพื่อป้องกันและลดการเกิดคดีปกครอง (ร้อยละ ๑๒.๕๙) และ (๓) ศาลปกครองจัดให้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในคดีปกครองโดยความสมัครใจของคู่กรณี (ร้อยละ ๑๐.๔๕) ตามลำดับ (ตารางที่ ๔.๘)

(๒.๓) ประเด็นที่กลุ่มผู้เคยใช้บริการด้านคดีของศาลปกครองไม่ทราบมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ (๑) ศาลปกครองจัดให้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในคดีปกครองโดยความสมัครใจของคู่กรณี (ร้อยละ ๑๒.๑๑) (๒) ศาลปกครองเป็นหน่วยงานที่ไม่ได้สังกัดกระทรวงยุติธรรม (ร้อยละ ๑๑.๑๖) และคดีที่เกี่ยวข้องกับวินัยทหารไม่ได้อยู่ในอำนาจของศาลปกครอง (ร้อยละ ๑๑.๑๖) และ (๓) ศาลปกครองสูงสุดมีที่กรุงเทพฯ แห่งเดียว สามารถรับฟ้องได้ในคดีที่กฎหมายบัญญัติให้อยู่ในเขตอำนาจ (ร้อยละ ๙.๐๓) (ตารางที่ ๔.๘)

(๓) กลุ่มประชาชนทั่วไป พบว่า

(๓.๑) ประเด็นที่กลุ่มประชาชนทั่วไปมีความรู้ มีความเข้าใจถูกต้องมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ (๑) ศาลปกครองมีหน้าที่พิพากษาคดีปกครองและปกป้องคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนและประโยชน์สาธารณะ (ร้อยละ ๙๓.๗๙) (๒) ศาลปกครองตัดสินคดีเกี่ยวกับการกระทำละเมิดหรือความรับผิดอย่างอื่นของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ อันเกิดจากการใช้อำนาจตามกฎหมาย หรือจากกฎ คำสั่งทางปกครอง หรือคำสั่งอื่น (ร้อยละ ๘๘.๗๘) และ (๓) ศาลปกครองตัดสินคดีระหว่างหน่วยงานของรัฐกับเอกชน หรือระหว่างหน่วยงานของรัฐด้วยกันเอง (ร้อยละ ๘๔.๐๑) (ตารางที่ ๔.๘)

(๓.๒) ประเด็นที่กลุ่มประชาชนทั่วไปมีความรู้ความเข้าใจคลาดเคลื่อนมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ (๑) ศาลปกครองเป็นหน่วยงานที่ไม่ได้สังกัดกระทรวงยุติธรรม (ร้อยละ ๒๕.๐๖) (๒) ศาลปกครองมีหน้าที่วางหลักปฏิบัติราชการทางปกครองเพื่อป้องกันและลดการเกิดคดีปกครอง (ร้อยละ ๑๒.๕๙) และ (๓) ศาลปกครองสูงสุดมีที่กรุงเทพฯ แห่งเดียว สามารถรับฟ้องได้ในคดีที่กฎหมายบัญญัติให้อยู่ในเขตอำนาจ (ร้อยละ ๑๐.๙๘) (ตารางที่ ๔.๘)

(๓.๓) ประเด็นที่กลุ่มประชาชนทั่วไปไม่ทราบมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ (๑) ศาลปกครองสูงสุดมีที่กรุงเทพฯ แห่งเดียว สามารถรับฟ้องได้ในคดีที่กฎหมายบัญญัติให้อยู่ในเขตอำนาจ (ร้อยละ ๑๙.๕๗) และศาลปกครองจัดให้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในคดีปกครองโดยความสมัครใจของคู่กรณี (ร้อยละ ๑๙.๕๗) (๒) การยื่นฟ้องคดีของศาลปกครองชั้นต้นให้ยื่นฟ้องต่อศาลที่ผู้ฟ้องคดีมีภูมิลำเนา หรือที่มูลคดีเกิดขึ้น (ร้อยละ ๑๙.๓๓) และ (๓) การยื่นคำฟ้องต่อศาลปกครอง ดำเนินการได้หลายวิธี เช่น ยื่นฟ้องด้วยตนเอง ยื่นฟ้องทางไปรษณีย์ลงทะเบียน และยื่นฟ้องทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-litigation Portal) (ร้อยละ ๑๖.๙๕) (ตารางที่ ๔.๘)

ตารางที่ ๔.๘ ความรู้ ความเข้าใจ ของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับบทบาท โครงสร้าง อำนาจศาล และเขตอำนาจศาล รวมทั้งการดำเนินงานในมิติต่างๆ ของศาลปกครอง

ประเด็นคำถาม	กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม			
		ใช่ (%)	ไม่ใช่ (%)	ไม่ทราบ (%)	รวม (%)
ด้านบทบาท					
๑) ศาลปกครองมีหน้าที่พิพากษาคดีปกครอง และปกป้องคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนและประโยชน์สาธารณะ	ผู้เคยใช้บริการด้านคดี	๔๑๒ (๘๗.๘๖)	๖ (๑.๔๓)	๓ (๐.๗๑)	๔๒๑ (๑๐๐)
	ประชาชนทั่วไป	๓๙๓ (๙๓.๗๙)	๗ (๑.๖๗)	๑๙ (๔.๕๓)	๔๑๙ (๑๐๐)
๒) ศาลปกครองมีหน้าที่วางหลักปฏิบัติราชการทางปกครองเพื่อป้องกันและลดการเกิดคดีปกครอง	ผู้เคยใช้บริการด้านคดี	๓๕๑ (๘๓.๓๗)	๕๓ (๑๒.๕๙)	๑๗ (๔.๐๔)	๔๒๑ (๑๐๐)
	ประชาชนทั่วไป	๓๔๗ (๘๓.๓๗)	๕๓ (๑๒.๕๙)	๑๗ (๔.๐๔)	๔๑๗ (๑๐๐)

ประเด็นคำถาม	กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม			
		ใช่ (%)	ไม่ใช่ (%)	ไม่ทราบ (%)	รวม (%)
ด้านโครงสร้าง					
๓) ศาลปกครองเป็นหน่วยงานที่ไม่ได้สังกัดกระทรวงยุติธรรม	ผู้เคยใช้บริการด้านคดี	๓๑๑ (๗๓.๘๗)	๖๓ (๑๔.๙๖)	๔๗ (๑๑.๑๖)	๔๒๑ (๑๐๐)
	ประชาชนทั่วไป	๒๔๔ (๕๘.๒๓)	๑๐๕ (๒๕.๐๖)	๗๐ (๑๖.๗๑)	๔๑๙ (๑๐๐)
๔) ศาลปกครองมี ๒ ชั้นศาล คือ ศาลปกครองชั้นต้นและศาลปกครองสูงสุด	ผู้เคยใช้บริการด้านคดี	๓๙๙ (๙๔.๗๗)	๑๓ (๓.๐๙)	๙ (๒.๑๔)	๔๒๑ (๑๐๐)
	ประชาชนทั่วไป	๓๓๙ (๘๐.๙๑)	๒๘ (๖.๖๘)	๕๒ (๑๒.๔๑)	๔๑๙ (๑๐๐)
๕) ศาลปกครองไม่ได้มีในทุกจังหวัด	ผู้เคยใช้บริการด้านคดี	๓๘๓ (๙๐.๙๗)	๖ (๑.๔๓)	๓๒ (๗.๖๐)	๔๒๑ (๑๐๐)
	ประชาชนทั่วไป	๓๒๒ (๗๖.๘๕)	๔๑ (๙.๗๙)	๕๖ (๑๓.๓๗)	๔๑๙ (๑๐๐)
ด้านอำนาจศาล					
๖) ศาลปกครองตัดสินคดีระหว่างหน่วยงานของรัฐกับเอกชน หรือระหว่างหน่วยงานของรัฐด้วยกันเอง	ผู้เคยใช้บริการด้านคดี	๓๘๕ (๙๑.๔๕)	๒๑ (๔.๙๙)	๑๕ (๓.๕๖)	๔๒๑ (๑๐๐)
	ประชาชนทั่วไป	๓๕๒ (๘๔.๐๑)	๒๖ (๖.๒๑)	๔๑ (๙.๗๙)	๔๑๙ (๑๐๐)
๗) ศาลปกครองตัดสินคดีเกี่ยวกับการกระทำละเมิดหรือความรับผิดอย่างอื่นของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ อันเกิดจากการใช้อำนาจตามกฎหมาย หรือจากกฎ คำสั่งทางปกครองหรือคำสั่งอื่น	ผู้เคยใช้บริการด้านคดี	๔๑๐ (๙๗.๓๙)	๔ (๐.๙๕)	๗ (๑.๖๖)	๔๒๑ (๑๐๐)
	ประชาชนทั่วไป	๓๗๒ (๘๘.๗๘)	๘ (๑.๙๑)	๓๙ (๙.๓๑)	๔๑๙ (๑๐๐)
๘) คดีที่เกี่ยวกับวินัยทหารไม่ได้อยู่ในอำนาจของศาลปกครอง	ผู้เคยใช้บริการด้านคดี	๓๕๙ (๘๕.๒๗)	๑๕ (๓.๕๖)	๔๗ (๑๑.๑๖)	๔๒๑ (๑๐๐)
	ประชาชนทั่วไป	๓๒๓ (๗๗.๐๙)	๓๙ (๙.๓๑)	๕๗ (๑๓.๖๐)	๔๑๙ (๑๐๐)

ประเด็นคำถาม	กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม			
		ใช่ (%)	ไม่ใช่ (%)	ไม่ทราบ (%)	รวม (%)
๙) ศาลปกครองตัดสินคดีเกี่ยวกับการระงับต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนด หรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร	ผู้เคยใช้บริการด้านคดี	๓๖๗ (๘๗.๑๗)	๒๕ (๕.๙๔)	๒๙ (๖.๘๙)	๔๒๑ (๑๐๐)
	ประชาชนทั่วไป	๓๑๔ (๗๔.๙๔)	๓๙ (๙.๓๑)	๖๖ (๑๕.๗๕)	๔๑๙ (๑๐๐)
ด้านเขตอำนาจศาล					
๑๐) ศาลปกครองสูงสุดมีที่กรุงเทพฯแห่งเดียวสามารถรับฟ้องได้ในคดีที่กฎหมายบัญญัติให้อยู่ในเขตอำนาจ	ผู้เคยใช้บริการด้านคดี	๓๔๑ (๘๑.๐๐)	๔๒ (๙.๙๘)	๓๘ (๙.๐๓)	๔๒๑ (๑๐๐)
	ประชาชนทั่วไป	๒๙๑ (๖๙.๔๕)	๔๖ (๑๐.๙๘)	๘๒ (๑๙.๕๗)	๔๑๙ (๑๐๐)
๑๑) การยื่นฟ้องคดีของศาลปกครองชั้นต้นให้ยื่นฟ้องต่อศาลที่ผู้ฟ้องคดีมีภูมิลำเนาหรือที่มูลคดีเกิดขึ้น	ผู้เคยใช้บริการด้านคดี	๓๗๐ (๘๗.๘๙)	๒๘ (๖.๖๕)	๒๓ (๕.๔๖)	๔๒๑ (๑๐๐)
	ประชาชนทั่วไป	๓๐๕ (๗๒.๗๙)	๓๓ (๗.๘๘)	๘๑ (๑๙.๓๓)	๔๑๙ (๑๐๐)
ด้านการดำเนินงานในมิติต่าง ๆ					
๑๒) การยื่นคำฟ้องต่อศาลปกครอง ดำเนินการได้หลายวิธี เช่น ยื่นฟ้องด้วยตนเอง ยื่นฟ้องทางไปรษณีย์ลงทะเบียน และยื่นฟ้องทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-litigation Portal)	ผู้เคยใช้บริการด้านคดี	๔๐๓ (๙๕.๗๒)	๒ (๐.๔๘)	๑๖ (๓.๘๐)	๔๒๑ (๑๐๐)
	ประชาชนทั่วไป	๓๓๔ (๗๙.๗๑)	๑๔ (๓.๓๔)	๗๑ (๑๖.๙๕)	๔๑๙ (๑๐๐)
๑๓) ศาลปกครองใช้วิธีพิจารณา และการสืบพยานหลักฐานในระบบ “ไต่สวน” เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริง	ผู้เคยใช้บริการด้านคดี	๓๗๙ (๙๐.๐๒)	๑๘ (๔.๒๘)	๒๔ (๕.๗๐)	๔๒๑ (๑๐๐)
	ประชาชนทั่วไป	๓๔๕ (๘๒.๓๔)	๑๒ (๒.๘๖)	๖๒ (๑๔.๘๐)	๔๑๙ (๑๐๐)
๑๔) ศาลปกครองจัดให้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในคดีปกครองโดยความสมัครใจของคู่กรณี	ผู้เคยใช้บริการด้านคดี	๓๒๖ (๗๗.๔๓)	๔๔ (๑๐.๔๕)	๕๑ (๑๒.๑๑)	๔๒๑ (๑๐๐)
	ประชาชนทั่วไป	๓๐๕ (๗๒.๗๙)	๓๒ (๗.๖๔)	๘๒ (๑๙.๕๗)	๔๑๙ (๑๐๐)

๒.๒ ร้อยละของประชาชนที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่และการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลปกครอง

ประเด็นคำถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจทั้ง ๑๔ ข้อ มีการประเมินโดยให้เลือกตอบ ๓ คำตอบ คือ “ใช่” “ไม่ใช่” และ “ไม่ทราบ” หากผู้ตอบมีความรู้ความเข้าใจฯ สามารถตอบคำถามได้อย่างถูกต้องให้ ๑ คะแนน หากไม่สามารถตอบได้ถูกต้องให้ ๐ คะแนน เมื่อรวมคะแนนและหาค่าเฉลี่ยแล้ว จะให้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างโดยแปรระดับความรู้ความเข้าใจเป็น ๓ ระดับ ได้แก่ ระดับน้อย ปานกลาง และมาก โดยใช้สูตรการคำนวณ ดังนี้

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นที่ต้องการ}}$$

ได้เกณฑ์ในการแบ่งความรู้ความเข้าใจดังนี้ ระดับน้อย (๐.๐๐ - ๐.๓๓ คะแนน) ระดับปานกลาง (๐.๓๔ - ๐.๖๖ คะแนน) และระดับมาก (๐.๖๗ - ๑.๐๐ คะแนน) (ตารางที่ ๔.๑๐ และ ๔.๑๑) ผลการศึกษาพบว่า

(๑) ภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร้อยละ ๘๑.๕๕ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่และการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลปกครองอยู่ในระดับมาก รองลงมาร้อยละ ๑๕.๒๔ มีความรู้ความเข้าใจ อยู่ในระดับปานกลาง มีเพียงร้อยละ ๓.๒๑ เท่านั้น ที่มีความรู้ความเข้าใจ อยู่ในระดับน้อย (ตารางที่ ๔.๙)

(๒) กลุ่มผู้เคยใช้บริการด้านคดีของศาลปกครอง ส่วนใหญ่ร้อยละ ๘๘.๖๐ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่และการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลปกครองอยู่ในระดับมาก รองลงมาร้อยละ ๙.๙๘ มีความรู้ความเข้าใจ อยู่ในระดับปานกลาง มีเพียงร้อยละ ๑.๔๓ ที่มีความรู้ความเข้าใจ อยู่ในระดับน้อย (ตารางที่ ๔.๙)

(๒.๓) กลุ่มประชาชนทั่วไป ส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๗๔.๔๖ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่และการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลปกครองอยู่ในระดับมาก รองลงมาร้อยละ ๒๐.๕๓ มีความรู้ความเข้าใจ อยู่ในระดับปานกลาง และมีถึงร้อยละ ๕.๐๑ ที่มีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับน้อย (ตารางที่ ๔.๙)

ตารางที่ ๔.๙ ระดับความรู้ความเข้าใจของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่และการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลปกครอง

ระดับความรู้ความเข้าใจ	กลุ่มผู้เคยใช้บริการด้านคดีของศาลปกครอง		กลุ่มประชาชนทั่วไป		ภาพรวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
น้อย	๖	๑.๔๒	๒๑	๕.๐๑	๒๗	๓.๒๑
ปานกลาง	๔๒	๙.๙๘	๘๖	๒๐.๕๓	๑๒๘	๑๕.๒๔
มาก	๓๗๓	๘๘.๖๐	๓๑๒	๗๔.๔๖	๖๘๕	๘๑.๕๕
รวม	๔๒๑	๑๐๐	๔๑๙	๑๐๐	๘๔๐	๑๐๐

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาจากร้อยละของประชาชนเฉพาะกลุ่มที่มีความรู้ความเข้าใจถูกต้องเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่และการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลปกครอง (ผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับปานกลางและมาก) พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจถูกต้องเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่และการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลปกครองเท่ากับร้อยละ ๙๖.๗๙ โดยกลุ่มผู้เคยใช้บริการด้านคดีของศาลปกครองมีความรู้ความเข้าใจถูกต้องเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่และการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลปกครองเท่ากับร้อยละ ๙๘.๕๘ ส่วนกลุ่มประชาชนทั่วไปมีความรู้ความเข้าใจถูกต้องเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่และการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลปกครอง ร้อยละ ๙๔.๙๙ (ตารางที่ ๔.๑๐)

ตารางที่ ๔.๑๐ ร้อยละของประชาชนที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่และการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลปกครอง

ความรู้ความเข้าใจ	กลุ่มผู้เคยใช้บริการด้านคดีของศาลปกครอง		กลุ่มประชาชนทั่วไป		ภาพรวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
มีความรู้ความเข้าใจคลาดเคลื่อน	๖	๑.๔๒	๒๑	๕.๐๑	๒๗	๓.๒๑
มีความรู้ความเข้าใจถูกต้อง	๔๑๕	๙๘.๕๘	๓๙๘	๙๔.๙๙	๘๑๓	๙๖.๗๙
รวม	๔๒๑	๑๐๐	๔๑๙	๑๐๐	๘๔๐	๑๐๐

๒.๓ ข้อเสนอแนะต่อการให้ความรู้เกี่ยวกับศาลปกครองและคดีปกครองของผู้ตอบแบบสอบถาม ในภาพรวม มากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ (๑) ช่องทางการประชาสัมพันธ์และให้ความรู้แก่ประชาชน โดยการเผยแพร่ผ่านสื่อในรูปแบบต่าง ๆ อาทิ สื่อออนไลน์ Facebook YouTube เว็บไซต์ศาลปกครอง สื่อ infographic สื่อสิ่งพิมพ์ และโทรทัศน์ เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวกและรับรู้การดำเนินงานของศาลปกครองได้อย่างทั่วถึงมากขึ้น (ร้อยละ ๓๐.๐๐) (๒) การจัดอบรมให้ความรู้ (ร้อยละ ๑๔.๐๐) และ (๓) การเผยแพร่คำพิพากษาศาลปกครอง แนวคำวินิจฉัย ความรู้เกี่ยวกับคดีปกครองและการบังคับคดี (ร้อยละ ๑๒) (ตารางที่ ๔.๑๑)

ตารางที่ ๔.๑๑ ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้ความรู้เกี่ยวกับศาลปกครองและคดีปกครอง

หัวข้อ	กลุ่มผู้เคยใช้บริการด้านคดี		กลุ่มประชาชนทั่วไป		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑) ช่องทางการประชาสัมพันธ์และให้ความรู้แก่ประชาชน โดยการเผยแพร่ผ่านสื่อในรูปแบบต่าง ๆ อาทิ สื่อออนไลน์ Facebook YouTube เว็บไซต์ศาลปกครอง สื่อ infographic สื่อสิ่งพิมพ์ และโทรทัศน์ เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวกและรับรู้การดำเนินงานของศาลปกครองได้อย่างทั่วถึงมากขึ้น	๑๙	๒๙.๒๓	๑๑	๓๑.๔๓	๓๐	๓๐.๐๐

หัวข้อ	กลุ่มผู้เคยใช้บริการด้านคดี		กลุ่มประชาชนทั่วไป		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๒) การจัดอบรมให้ความรู้	๑๐	๑๕.๓๘	๔	๑๑.๔๓	๑๔	๑๔.๐๐
๓) การเผยแพร่คำพิพากษาศาลปกครอง แนวคำวินิจฉัย ความรู้เกี่ยวกับ คดีปกครองและการบังคับคดี	๑๐	๑๕.๓๘	๒	๕.๗๑	๑๒	๑๒.๐๐
๔) รักษามาตรฐานการให้ความรู้เกี่ยวกับ ศาลปกครองและคดีปกครอง และดำเนินการอย่างต่อเนื่อง	๕	๗.๖๙	๕	๑๔.๒๙	๑๐	๑๐.๐๐
๕) การให้ความรู้เกี่ยวกับบทบาท หน้าที่และภารกิจ รวมถึงขอบเขต อำนาจของศาลปกครอง	๓	๔.๖๒	๖	๑๗.๑๔	๙	๙.๐๐
๖) การให้คำปรึกษาและคำแนะนำต่าง ๆ	๖	๙.๒๓	๑	๒.๘๖	๗	๗.๐๐
๗) การสร้างเครือข่ายและความร่วมมือ รวมถึงการลงพื้นที่ของเจ้าหน้าที่	๓	๔.๖๒	๓	๘.๕๗	๖	๖.๐๐
๘) การเข้าถึงความรู้และสื่อประชาสัมพันธ์	๓	๔.๖๒	๒	๕.๗๑	๕	๕.๐๐
๙) การให้ความรู้เกี่ยวกับสิทธิ การฟ้องคดี	๒	๓.๐๘	๑	๒.๘๖	๓	๓.๐๐
๑๐) การสืบค้นข้อมูลคำพิพากษา	๒	๓.๐๘	-	-	๒	๒.๐๐
๑๑) เนื้อหาควรมีความกระชับ ใช้ภาษา ที่ง่ายต่อการทำความเข้าใจ	๑	๑.๕๔	-	-	๑	๑.๐๐
๑๒) การเผยแพร่กรอบระยะเวลา ในการพิจารณาคดีแต่ละประเภท	๑	๑.๕๔	-	-	๑	๑.๐๐
รวม	๖๕	๑๐๐	๓๕	๑๐๐	๗	๑๐๐

๒.๔ การศึกษาเปรียบเทียบความถี่ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถามระหว่างการสำรวจ
ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ และปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ โดยประเมิน
ใน ๕ ด้าน ได้แก่ ด้านบทบาท ด้านโครงสร้าง ด้านอำนาจศาล ด้านเขตอำนาจศาล และด้านการดำเนินงาน
ในมิติต่าง ๆ ของศาลปกครอง พบว่า

(๑) ภาพรวม

(๑.๑) ประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ ความเข้าใจถูกต้องมากที่สุด ๓ ลำดับแรก
พบว่า ลำดับที่ ๑ เป็นประเด็นเดียวกันทุกปี คือ “ศาลปกครองมีหน้าที่พิพากษาคดีปกครองและปกป้อง
คุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนและประโยชน์สาธารณะ แต่ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ลำดับที่ ๑
มีประเด็นเพิ่มเติม ได้แก่ประเด็น“ศาลปกครองตัดสินคดีเกี่ยวกับการกระทำละเมิดหรือความรับผิดชอบอื่น
ของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ อันเกิดจากการใช้อำนาจตามกฎหมาย หรือจากกฎ คำสั่งทางปกครอง
หรือคำสั่งอื่น” สำหรับลำดับที่ ๒ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ และปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ เหมือนกัน

ในประเด็น “ศาลปกครองตัดสินคดีเกี่ยวกับการกระทำละเมิดหรือความรับผิดอย่างอื่นของหน่วยงานของรัฐ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ อันเกิดจากการใช้อำนาจตามกฎหมาย หรือจากกฎ คำสั่งทางปกครอง หรือคำสั่งอื่น” แต่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ลำดับที่ ๒ ได้แก่ ประเด็น “ศาลปกครองมี ๒ ชั้นศาล คือ ศาลปกครองชั้นต้น และศาลปกครองสูงสุด” และ “คดีที่เกี่ยวกับวินัยทหารไม่ได้อยู่ในอำนาจของศาลปกครอง” สำหรับลำดับที่ ๓ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ และปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ เหมือนกันในประเด็น “ศาลปกครองใช้วิธีพิจารณา และการสืบพยานหลักฐานในระบบ “ไต่สวน” เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริง” แต่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ลำดับที่ ๓ ได้แก่ ประเด็น “ศาลปกครองมี ๒ ชั้นศาล คือ ศาลปกครองชั้นต้นและศาลปกครองสูงสุด” (ตารางที่ ๔.๑๒)

(๑.๒) ประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจคลาดเคลื่อนมากที่สุด ๓ ลำดับแรก พบว่า ลำดับที่ ๑ เป็นประเด็นเดียวกันทุกปี คือ “ศาลปกครองเป็นหน่วยงานที่ไม่ได้สังกัด กระทรวงยุติธรรม” สำหรับลำดับที่ ๒ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ และปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ เหมือนกัน ในประเด็น “ศาลปกครองมีหน้าที่วางหลักปฏิบัติราชการทางปกครองเพื่อป้องกันและลดการเกิดคดีปกครอง” แต่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ลำดับที่ ๒ ได้แก่ ประเด็น “ศาลปกครองสูงสุดมีที่กรุงเทพฯ แห่งเดียว สามารถรับฟ้องได้ในคดีที่กฎหมายบัญญัติให้อยู่ในเขตอำนาจ” สำหรับลำดับที่ ๓ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ และปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ เหมือนกันในประเด็น “ศาลปกครองสูงสุดมีที่กรุงเทพฯ แห่งเดียว สามารถรับฟ้องได้ในคดีที่กฎหมายบัญญัติให้อยู่ในเขตอำนาจ” แต่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ลำดับที่ ๓ ได้แก่ ประเด็น “ศาลปกครองไม่ได้มีในทุกจังหวัด” (ตารางที่ ๔.๑๒)

(๑.๓) ประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามไม่ทราบมากที่สุด ๓ ลำดับแรก พบว่า ลำดับที่ ๑ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ และ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ เหมือนกันในประเด็น “ศาลปกครองจัดให้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในคดีปกครองโดยความสมัครใจของคู่กรณี” แต่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ลำดับที่ ๑ ได้แก่ ประเด็น “การยื่นฟ้องคดีของศาลปกครองชั้นต้นให้ยื่นฟ้องต่อศาลที่ผู้ฟ้องคดีมีภูมิลำเนาหรือที่มูลคดีเกิดขึ้น” สำหรับ ลำดับที่ ๒ เป็นประเด็นเดียวกันทุกปี คือ “ศาลปกครองสูงสุดมีที่กรุงเทพฯ แห่งเดียว สามารถรับฟ้องได้ในคดีที่กฎหมายบัญญัติให้อยู่ในเขตอำนาจ” แต่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ลำดับที่ ๒ มีประเด็นเพิ่มเติม ได้แก่ ประเด็น “คดีที่เกี่ยวกับวินัยทหารไม่ได้อยู่ในอำนาจของศาลปกครอง” “การยื่นคำฟ้องต่อศาลปกครอง ดำเนินการได้หลายวิธี เช่น ยื่นฟ้องด้วยตนเอง ยื่นฟ้องทางไปรษณีย์ลงทะเบียน และยื่นฟ้องทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-litigation Portal)” และ “ศาลปกครองจัดให้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในคดีปกครองโดยความสมัครใจของคู่กรณี” สำหรับลำดับที่ ๓ มีความแตกต่างกัน โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ได้แก่ ประเด็น “การยื่นฟ้องคดีของศาลปกครองชั้นต้นให้ยื่นฟ้องต่อศาลที่ผู้ฟ้องคดีมีภูมิลำเนาหรือที่มูลคดีเกิดขึ้น” สำหรับ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ได้แก่ ประเด็น “ศาลปกครองเป็นหน่วยงานที่ไม่ได้สังกัดกระทรวงยุติธรรม” (ตารางที่ ๔.๑๒)

ตารางที่ ๔.๑๒ เปรียบเทียบประเด็นความรู้ ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถามระหว่างการสำรวจในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ และปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗
ประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ ความเข้าใจถูกต้องมากที่สุด ๓ ลำดับแรก		
๑) ศาลปกครองมีหน้าที่พิพากษาคดีปกครองและปกป้องคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนและประโยชน์สาธารณะ (ร้อยละ ๘๒.๒๑)	๑) ศาลปกครองมีหน้าที่พิพากษาคดีปกครองและปกป้องคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนและประโยชน์สาธารณะ (ร้อยละ ๙๙.๒๕) และศาลปกครองตัดสินคดีเกี่ยวกับการกระทำละเมิดหรือความรับผิดอย่างอื่นของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐอันเกิดจากการใช้อำนาจตามกฎหมายหรือจากกฎ คำสั่งทางปกครองหรือคำสั่งอื่น (ร้อยละ ๙๙.๒๕)	๑) ศาลปกครองมีหน้าที่พิพากษาคดีปกครองและปกป้องคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนและประโยชน์สาธารณะ (ร้อยละ ๕.๘๓)
๒) ศาลปกครองตัดสินคดีเกี่ยวกับการกระทำละเมิดหรือความรับผิดอย่างอื่นของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐอันเกิดจากการใช้อำนาจตามกฎหมาย หรือจากกฎ คำสั่งทางปกครอง หรือคำสั่งอื่น (ร้อยละ ๗๔.๘๕)	๒) ศาลปกครองมี ๒ ชั้นศาล คือ ศาลปกครองชั้นต้น และศาลปกครองสูงสุด (ร้อยละ ๙๘.๕๐) และคดีที่เกี่ยวกับวินัยทหารไม่ได้ อยู่ในอำนาจของศาลปกครอง (ร้อยละ ๙๘.๕๐)	๒) ศาลปกครองตัดสินคดีเกี่ยวกับการกระทำละเมิดหรือความรับผิดอย่างอื่นของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ อันเกิดจากการใช้อำนาจตามกฎหมาย หรือจากกฎ คำสั่งทางปกครอง หรือคำสั่งอื่น (ร้อยละ ๙๓.๑๐)
๓) ศาลปกครองใช้วิธีพิจารณา และการสืบพยาน หลักฐานในระบบ “ไต่สวน” เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริง (ร้อยละ ๖๙.๕๒)	๓) ศาลปกครองใช้วิธีพิจารณา และการสืบพยานหลักฐานในระบบ “ไต่สวน” เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริง (ร้อยละ ๙๗.๗๔) และศาลปกครองไม่ได้มีในทุกจังหวัด (ร้อยละ ๙๗.๗๔)	๓) ศาลปกครองมี ๒ ชั้นศาล คือ ศาลปกครองชั้นต้น และศาลปกครองสูงสุด (ร้อยละ ๘๗.๘๖)
ประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ ความเข้าใจคลาดเคลื่อน มากที่สุด ๓ ลำดับแรก		
๑) ศาลปกครองเป็นหน่วยงานที่ไม่ได้สังกัดกระทรวงยุติธรรม (ร้อยละ ๒๑.๘๔)	๑) ศาลปกครองเป็นหน่วยงานที่ไม่ได้สังกัดกระทรวงยุติธรรม (ร้อยละ ๑๔.๒๙)	๑) ศาลปกครองเป็นหน่วยงานที่ไม่ได้สังกัดกระทรวงยุติธรรม (ร้อยละ ๒๐)
๒) ศาลปกครองสูงสุดมีที่กรุงเทพฯ แห่งเดียว สามารถรับฟ้องได้ในคดีที่กฎหมายบัญญัติให้อยู่ในเขตอำนาจ (ร้อยละ ๑๑.๙๑)	๒) ศาลปกครองมีหน้าที่วางหลักปฏิบัติราชการทางปกครอง เพื่อป้องกันและลดการเกิดคดีปกครอง (ร้อยละ ๑๒.๐๓)	๒) ศาลปกครองมีหน้าที่วางหลักปฏิบัติราชการทางปกครอง เพื่อป้องกันและลดการเกิดคดีปกครอง (ร้อยละ ๑๒.๕๙)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗
๓) ศาลปกครองไม่ได้มีในทุกจังหวัด (ร้อยละ ๑๑.๐๔)	๓) ศาลปกครองสูงสุดมีที่กรุงเทพฯ แห่งเดียว สามารถรับฟ้องได้ ในคดีที่กฎหมายบัญญัติให้อยู่ ในเขตอำนาจ (ร้อยละ ๑๑.๒๘)	๓) ศาลปกครองสูงสุดมีที่กรุงเทพฯ แห่งเดียว สามารถรับฟ้องได้ในคดี ที่กฎหมายบัญญัติให้อยู่ในเขตอำนาจ (ร้อยละ ๑๐.๔๘)
ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างไม่ทราบมากที่สุด ๓ ลำดับแรก		
๑) ศาลปกครองจัดให้มีการไกล่เกลี่ย ข้อพิพาทในคดีปกครองด้วยความสมัคร ใจของคู่กรณี (ร้อยละ ๓๑.๙๑)	๑) การยื่นฟ้องคดีของศาลปกครอง ชั้นต้นให้ยื่นฟ้องต่อศาลที่ผู้ฟ้อง คดีมีภูมิลำเนาหรือที่มูลคดีเกิดขึ้น (ร้อยละ ๑.๕๐)	๑) ศาลปกครองจัดให้มีการไกล่เกลี่ย ข้อพิพาทในคดีปกครองด้วยความ สมัครใจของคู่กรณี (ร้อยละ ๑๕.๘๓)
๒) ศาลปกครองสูงสุดมีที่กรุงเทพฯ แห่งเดียว สามารถรับฟ้องได้ในคดี ที่กฎหมายบัญญัติให้อยู่ในเขตอำนาจ (ร้อยละ ๓๑.๓๓)	๒) ศาลปกครองสูงสุดมีที่กรุงเทพฯ แห่งเดียว สามารถรับฟ้องได้ ในคดีที่กฎหมายบัญญัติให้อยู่ ในเขตอำนาจ (ร้อยละ ๐.๗๕) คดีที่เกี่ยวกับวินัยทหารไม่ได้ อยู่ในอำนาจของศาลปกครอง (ร้อยละ ๐.๗๕) การยื่นคำฟ้อง ต่อศาลปกครอง ดำเนินการ ได้หลายวิธี เช่น ยื่นฟ้อง ด้วยตนเอง ยื่นฟ้องทาง ไปรษณีย์ลงทะเบียน และยื่นฟ้องทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-litigation Portal) (ร้อยละ ๐.๗๕) และศาลปกครองจัดให้มี การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ในคดีปกครองด้วยความสมัครใจ ของคู่กรณี (ร้อยละ ๐.๗๕)	๒) ศาลปกครองสูงสุดมีที่กรุงเทพฯ แห่งเดียว สามารถรับฟ้องได้ในคดี ที่กฎหมายบัญญัติให้อยู่ในเขตอำนาจ (ร้อยละ ๑๔.๒๙)
๓) การยื่นฟ้องคดีของศาลปกครองชั้นต้น ให้ยื่นฟ้องต่อศาลที่ผู้ฟ้องคดีมี ภูมิลำเนาหรือที่มูลคดีเกิดขึ้น (ร้อยละ ๒๙.๐๖)	-	๓) ศาลปกครองเป็นหน่วยงานที่ไม่ได้ สังกัดกระทรวงยุติธรรม (ร้อยละ ๑๓.๙๓)

หมายเหตุ : ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ สํารวจโดยสำนักงานศูนย์วิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ สํารวจโดยสำนักประชาสัมพันธ์ สำนักงานศาลปกครอง

(๒) กลุ่มที่เคยใช้บริการด้านคดีของศาลปกครอง

(๒.๑) ประเด็นที่กลุ่มที่เคยใช้บริการด้านคดีของศาลปกครอง มีความรู้ความเข้าใจคลาดเคลื่อนมากที่สุด ๓ ลำดับแรก พบว่า ลำดับที่ ๑ และลำดับที่ ๒ เป็นประเด็นเดียวกัน คือ “ศาลปกครองเป็นหน่วยงานที่ไม่ได้สังกัดกระทรวงยุติธรรม” และ “ศาลปกครองมีหน้าที่วางหลักปฏิบัติราชการทางปกครองเพื่อป้องกันและลดการเกิดคดีปกครอง” สำหรับลำดับที่ ๓ มีความแตกต่างกัน โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ได้แก่ ประเด็น “ศาลปกครองสูงสุดมีที่กรุงเทพฯ แห่งเดียว สามารถรับฟ้องได้ในคดีที่กฎหมายบัญญัติให้อยู่ในเขตอำนาจ” ส่วนปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ได้แก่ ประเด็น “ศาลปกครองจัดให้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในคดีปกครองด้วยความสมัครใจของคู่กรณี” (ตารางที่ ๔.๑๓)

(๒.๒) ประเด็นที่กลุ่มที่เคยใช้บริการด้านคดีของศาลปกครอง ไม่ทราบมากที่สุด ๓ ลำดับแรก พบว่า ลำดับที่ ๑ ลำดับที่ ๒ และลำดับที่ ๓ เป็นประเด็นเดียวกัน คือ “ศาลปกครองจัดให้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในคดีปกครองด้วยความสมัครใจของคู่กรณี” “ศาลปกครองเป็นหน่วยงานที่ไม่ได้สังกัดกระทรวงยุติธรรม” และ “ศาลปกครองสูงสุดมีที่กรุงเทพฯ แห่งเดียว สามารถรับฟ้องได้ในคดีที่กฎหมายบัญญัติให้อยู่ในเขตอำนาจ” ตามลำดับ โดยลำดับที่ ๒ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ มีประเด็นที่กลุ่มที่เคยใช้บริการด้านคดีของศาลปกครองไม่ทราบอีกหนึ่งประเด็น คือ “คดีเกี่ยวกับวินัยทหารไม่ได้อยู่ในอำนาจของศาลปกครอง” (ตารางที่ ๔.๑๔)

(๓) กลุ่มประชาชนทั่วไป

(๓.๑) ประเด็นที่กลุ่มประชาชนทั่วไป มีความรู้ความเข้าใจคลาดเคลื่อนมากที่สุด ๓ ลำดับแรก พบว่า ลำดับที่ ๑ และลำดับที่ ๓ เป็นประเด็นเดียวกัน โดยประเด็นลำดับที่ ๑ คือ “ศาลปกครองเป็นหน่วยงานที่ไม่ได้สังกัดกระทรวงยุติธรรม” และประเด็นลำดับที่ ๓ คือ “ศาลปกครองสูงสุดมีที่กรุงเทพฯ แห่งเดียว สามารถรับฟ้องได้ในคดีที่กฎหมายบัญญัติให้อยู่ในเขตอำนาจ” สำหรับประเด็นลำดับที่ ๒ มีความแตกต่างกัน โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ประเด็นลำดับที่ ๒ คือ “ศาลปกครองไม่ได้มีในทุกจังหวัด” ส่วนประเด็นลำดับที่ ๒ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ คือ ประเด็น “ศาลปกครองมีหน้าที่วางหลักปฏิบัติราชการทางปกครองเพื่อป้องกันและลดการเกิดคดีปกครอง” (ตารางที่ ๔.๑๓)

(๓.๒) ประเด็นที่กลุ่มประชาชนทั่วไป ไม่ทราบมากที่สุด ๓ ลำดับแรก พบว่า ลำดับที่ ๑ และลำดับที่ ๓ เป็นประเด็นเดียวกัน โดยประเด็นลำดับที่ ๑ คือ “ศาลปกครองสูงสุดมีที่กรุงเทพฯ แห่งเดียว สามารถรับฟ้องได้ในคดีที่กฎหมายบัญญัติให้อยู่ในเขตอำนาจ” และประเด็นลำดับที่ ๓ คือ “การยื่นคำฟ้องต่อศาลปกครอง ดำเนินการได้หลายวิธี เช่น ยื่นฟ้องด้วยตนเอง ยื่นฟ้องทางไปรษณีย์ลงทะเบียน และยื่นฟ้องทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-litigation Portal) สำหรับประเด็นลำดับที่ ๒ มีความแตกต่างกัน โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ คือประเด็น “ศาลปกครองจัดให้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในคดีปกครองด้วยความสมัครใจของคู่กรณี” และเป็นประเด็นลำดับที่ ๑ ที่กลุ่มประชาชนทั่วไปในการสำรวจเมื่อปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ สำหรับประเด็นลำดับที่ ๒ ในการสำรวจเมื่อปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ คือประเด็น “การยื่นฟ้องคดีของศาลปกครองขึ้นต้นให้ยื่นฟ้องต่อศาลที่ผู้ฟ้องคดีมีภูมิลำเนาหรือที่มูลคดีเกิดขึ้น” (ตารางที่ ๔.๑๔)

ตารางที่ ๔.๑๓ เปรียบเทียบประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจคลาดเคลื่อนระหว่างการสำรวจ
ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ และปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ จำแนกรายกลุ่ม
ของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗
ผู้เคยใช้บริการด้านคดีของศาลปกครอง	<p>๑) ศาลปกครองเป็นหน่วยงานที่ไม่ได้สังกัดกระทรวงยุติธรรม (ร้อยละ ๑๙.๐๘)</p> <p>๒) ศาลปกครองมีหน้าที่วางหลักปฏิบัติราชการทางปกครองเพื่อป้องกันและลดการเกิดคดีปกครอง (ร้อยละ ๑๐.๘๒)</p> <p>๓) ศาลปกครองสูงสุดมีที่กรุงเทพฯ แห่งเดียวสามารถรับฟ้องได้ในคดีที่กฎหมายบัญญัติให้อยู่ในเขตอำนาจ (ร้อยละ ๘.๙๕)</p>	<p>๑) ศาลปกครองเป็นหน่วยงานที่ไม่ได้สังกัดกระทรวงยุติธรรม (ร้อยละ ๑๔.๒๙)</p> <p>๒) ศาลปกครองมีหน้าที่วางหลักปฏิบัติราชการทางปกครองเพื่อป้องกันและลดการเกิดคดีปกครอง (ร้อยละ ๑๒.๐๓)</p> <p>๓) ศาลปกครองสูงสุดมีที่กรุงเทพฯ แห่งเดียวสามารถรับฟ้องได้ในคดีที่กฎหมายบัญญัติให้อยู่ในเขตอำนาจ (ร้อยละ ๑๑.๒๘)</p>	<p>๑) ศาลปกครองเป็นหน่วยงานที่ไม่ได้สังกัดกระทรวงยุติธรรม (ร้อยละ ๑๔.๙๖)</p> <p>๒) ศาลปกครองมีหน้าที่วางหลักปฏิบัติราชการทางปกครองเพื่อป้องกันและลดการเกิดคดีปกครอง (ร้อยละ ๑๒.๕๙)</p> <p>๓) ศาลปกครองจัดให้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในคดีปกครองโดยความสมัครใจของคู่กรณี (ร้อยละ ๑๐.๔๕)</p>
ประชาชนทั่วไป	<p>๑) ศาลปกครองเป็นหน่วยงานที่ไม่ได้สังกัดกระทรวงยุติธรรม (ร้อยละ ๒๓.๗๕)</p> <p>๒) ศาลปกครองไม่ได้มีในทุกจังหวัด (ร้อยละ ๑๕.๒๐)</p> <p>๓) ศาลปกครองสูงสุดมีที่กรุงเทพฯ แห่งเดียวสามารถรับฟ้องได้ในคดีที่กฎหมายบัญญัติให้อยู่ในเขตอำนาจ (ร้อยละ ๑๓.๙๖)</p>		<p>๑) ศาลปกครองเป็นหน่วยงานที่ไม่ได้สังกัดกระทรวงยุติธรรม (ร้อยละ ๒๕.๐๖)</p> <p>๒) ศาลปกครองมีหน้าที่วางหลักปฏิบัติราชการทางปกครองเพื่อป้องกันและลดการเกิดคดีปกครอง (ร้อยละ ๑๒.๕๙)</p> <p>๓) ศาลปกครองสูงสุดมีที่กรุงเทพฯ แห่งเดียวสามารถรับฟ้องได้ในคดีที่กฎหมายบัญญัติให้อยู่ในเขตอำนาจ (ร้อยละ ๑๐.๙๘)</p>

ตารางที่ ๔.๑๔ เปรียบเทียบประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามไม่ทราบ ระหว่างการสำรวจในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ และปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ จำแนกรายกลุ่มของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗
ผู้เคยใช้บริการด้านคดีของศาลปกครอง	<p>๑) ศาลปกครองจัดให้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในคดีปกครองโดยความสมัครใจของคู่กรณี (ร้อยละ ๒๑.๓๖)</p> <p>๒) ศาลปกครองเป็นหน่วยงานที่ไม่ได้สังกัดกระทรวงยุติธรรม (ร้อยละ ๒๐.๑๔)</p> <p>๓) ศาลปกครองสูงสุดมีที่กรุงเทพฯ แห่งเดียวสามารถรับฟ้องได้ในคดีที่กฎหมายบัญญัติให้อยู่ในเขตอำนาจ (ร้อยละ ๑๘.๕๙)</p>	<p>๑) การยื่นฟ้องคดีของศาลปกครองชั้นต้นให้ยื่นฟ้องต่อศาลที่ผู้ฟ้องคดีมีภูมิลำเนาหรือที่มูลคดีเกิดขึ้น (ร้อยละ ๑.๕๐)</p> <p>๒) ศาลปกครองสูงสุดมีที่กรุงเทพฯ แห่งเดียว สามารถรับฟ้องได้ในคดีที่กฎหมายบัญญัติให้อยู่ในเขตอำนาจ (ร้อยละ ๐.๗๕) คดีที่เกี่ยวข้องกับวินัยทหารไม่ได้อยู่ในอำนาจของศาลปกครอง (ร้อยละ ๐.๗๕) การยื่นคำฟ้องต่อศาลปกครองดำเนินการได้หลายวิธี</p>	<p>๑) ศาลปกครองจัดให้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในคดีปกครองโดยความสมัครใจของคู่กรณี (ร้อยละ ๑๒.๑๑)</p> <p>๒) ศาลปกครองเป็นหน่วยงานที่ไม่ได้สังกัดกระทรวงยุติธรรม (ร้อยละ ๑๑.๑๖) และคดีที่เกี่ยวข้องกับวินัยทหารไม่ได้อยู่ในอำนาจของศาลปกครอง (ร้อยละ ๑๑.๑๖)</p> <p>๓) ศาลปกครองสูงสุดมีที่กรุงเทพฯ แห่งเดียวสามารถรับฟ้องได้ในคดีที่กฎหมายบัญญัติให้อยู่ในเขตอำนาจ (ร้อยละ ๑๔.๒๙)</p>
ประชาชนทั่วไป	<p>๑) ศาลปกครองสูงสุดมีที่กรุงเทพฯ แห่งเดียวสามารถรับฟ้องได้ในคดีที่กฎหมายบัญญัติให้อยู่ในเขตอำนาจ (ร้อยละ ๔๐.๑๖)</p> <p>๒) ศาลปกครองจัดให้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในคดีปกครองโดยความสมัครใจของคู่กรณี (ร้อยละ ๓๙.๒๓)</p> <p>๓) การยื่นคำฟ้องต่อศาลปกครองดำเนินการได้หลายวิธี เช่น ยื่นฟ้องด้วยตนเอง ยื่นฟ้องทางไปรษณีย์ ลงทะเบียน และยื่นฟ้องทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-litigation Portal) (ร้อยละ ๓๗.๙๖)</p>	<p>เช่น ยื่นฟ้องด้วยตนเอง ยื่นฟ้องทางไปรษณีย์ ลงทะเบียน และยื่นฟ้องทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-litigation Portal) (ร้อยละ ๐.๗๕) และศาลปกครองจัดให้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในคดีปกครองโดยความสมัครใจของคู่กรณี (ร้อยละ ๐.๗๕)</p>	<p>๑) ศาลปกครองสูงสุดมีที่กรุงเทพฯ แห่งเดียว สามารถรับฟ้องได้ในคดีที่กฎหมายบัญญัติให้อยู่ในเขตอำนาจ (ร้อยละ ๑๙.๕๗) และศาลปกครองจัดให้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในคดีปกครองโดยความสมัครใจของคู่กรณี (ร้อยละ ๑๙.๕๗)</p> <p>๒) การยื่นฟ้องคดีของศาลปกครองชั้นต้นให้ยื่นฟ้องต่อศาลที่ผู้ฟ้องคดีมีภูมิลำเนาหรือที่มูลคดีเกิดขึ้น (ร้อยละ ๑๙.๓๓)</p> <p>๓) การยื่นคำฟ้องต่อศาลปกครองดำเนินการได้หลายวิธี เช่น ยื่นฟ้องด้วยตนเอง ยื่นฟ้องทางไปรษณีย์ลงทะเบียน และยื่นฟ้องทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-litigation Portal) (ร้อยละ ๑๖.๙๕)</p>

ตอนที่ ๓ ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลปกครอง

การสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลปกครอง เป็นการประเมิน ใน ๖ ด้าน ได้แก่ (๑) ด้านความยุติธรรม ความเที่ยงตรง ความเป็นอิสระ (๒) ด้านความโปร่งใส ตรวจสอบได้ (๓) ด้านความคุ้มค่า ไม่ล่าช้า (๔) ด้านการเข้าถึงความยุติธรรม (๕) ด้านความสามารถ และ (๖) ด้านการตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยแต่ละประเด็น แบ่งระดับความเชื่อมั่นเป็น ๔ ระดับ ได้แก่ ไม่เชื่อมั่นมาก (๑.๐๐ - ๑.๓๕) ไม่เชื่อมั่น (๑.๓๖ - ๒.๕๐) เชื่อมั่น (๒.๕๑ - ๓.๖๕) และเชื่อมั่นมาก (๓.๖๖ - ๔.๐๐) ผลการสำรวจความเชื่อมั่นฯ แบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ได้แก่ (๑) ความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลปกครอง ในภาพรวม (๒) ความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรมด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครอง และ (๓) สาเหตุที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความไม่เชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลปกครอง มีรายละเอียดดังนี้

๓.๑ ความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลปกครองในภาพรวม

(๑) ร้อยละของประชาชนที่มีความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลปกครอง

(๑.๑) ภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๖๔.๐๕ มีความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลปกครองอยู่ในระดับ “เชื่อมั่นมาก” รองลงมาร้อยละ ๓๑.๐๗ มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับ “เชื่อมั่น” มีเพียงร้อยละ ๓.๕๗ และ ๑.๓๑ เท่านั้นที่มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับ “ไม่เชื่อมั่น” และ “ไม่เชื่อมั่นมาก” ตามลำดับ

(๑.๒) กลุ่มผู้เคยใช้บริการด้านคดีของศาลปกครอง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๖๘.๔๑ มีความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลปกครองอยู่ในระดับ “เชื่อมั่นมาก” รองลงมาร้อยละ ๒๖.๖๐ มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับ “เชื่อมั่น” มีเพียงร้อยละ ๓.๘๐ และ ๑.๑๙ ที่มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับ “ไม่เชื่อมั่น” และ “ไม่เชื่อมั่นมาก” ตามลำดับ

(๑.๓) กลุ่มประชาชนทั่วไป ผู้ตอบแบบสอบถามมากกว่าครึ่งหนึ่งหรือร้อยละ ๕๙.๖๗ มีความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลปกครองอยู่ในระดับ “เชื่อมั่นมาก” รองลงมาร้อยละ ๓๕.๕๖ มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับ “เชื่อมั่น” มีเพียงร้อยละ ๓.๓๔ และ ๑.๔๓ เท่านั้นที่มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับ “ไม่เชื่อมั่น” และ “ไม่เชื่อมั่นมาก” ตามลำดับ (ตารางที่ ๔.๑๕)

ตารางที่ ๔.๑๕ ร้อยละของประชาชนที่มีความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลปกครองตามเกณฑ์ที่กำหนด

ระดับความเชื่อมั่น	กลุ่มผู้เคยใช้บริการด้านคดีของศาลปกครอง		กลุ่มประชาชนทั่วไป		ภาพรวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เชื่อมั่นมาก	๒๘๘	๖๘.๔๑	๒๕๐	๕๙.๖๗	๕๓๘	๖๔.๐๕
เชื่อมั่น	๑๑๒	๒๖.๖๐	๑๔๙	๓๕.๕๖	๒๖๑	๓๑.๐๗
ไม่เชื่อมั่น	๑๖	๓.๘๐	๑๔	๓.๓๔	๓๐	๓.๕๗
ไม่เชื่อมั่นมาก	๕	๑.๑๙	๖	๑.๔๓	๑๑	๑.๓๑
รวม	๔๒๑	๑๐๐	๔๑๙	๑๐๐	๘๔๐	๑๐๐

เมื่อพิจารณาร้อยละของประชาชนที่มีความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลปกครองตามตัวชี้วัดซึ่งได้แก่ กลุ่มที่มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับ “เชื่อมั่น” และ “เชื่อมั่นมาก” ตามตารางที่ ๔.๑๕ พบว่า

(๑) ในภาพรวม ร้อยละ ๙๕.๑๒ มีความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลปกครองและแผนปฏิบัติการราชการของสำนักงานศาลปกครอง พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐ ซึ่งบรรลุค่าเป้าหมายตามตัวชี้วัดเป้าประสงค์หลัก แผนแม่บทศาลปกครองระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐)

(๒) กลุ่มผู้เคยใช้บริการด้านคดีของศาลปกครอง ร้อยละ ๙๕.๐๑ มีความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลปกครอง

(๓) กลุ่มประชาชนทั่วไป ร้อยละ ๙๕.๒๓ มีความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลปกครอง (ตารางที่ ๔.๑๖)

ตารางที่ ๔.๑๖ ร้อยละของประชาชนที่มีความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลปกครองตามตัวชี้วัด

ระดับความเชื่อมั่น	กลุ่มผู้เคยใช้บริการด้านคดีของศาลปกครอง		ประชาชนทั่วไป		ภาพรวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เชื่อมั่น	๒๑	๔.๙๙	๒๐	๔.๗๗	๔๑	๔.๘๘
เชื่อมั่น	๔๐๐	๙๕.๐๑	๓๙๙	๙๕.๒๓	๗๙๙	๙๕.๑๒
รวม	๔๒๑	๑๐๐	๔๑๙	๑๐๐	๘๔๐	๑๐๐

(๒) ระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลปกครอง จำแนกรายด้าน

จากการประเมินระดับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลปกครอง เป็นการประเมินใน ๖ ด้าน ได้แก่ (๑) ด้านความยุติธรรม ความเที่ยงตรง ความเป็นอิสระ (๒) ด้านความโปร่งใส ตรวจสอบได้ (๓) ด้านความคุ้มค่า ไม่ล่าช้า (๔) ด้านการเข้าถึงความยุติธรรม (๕) ด้านความสามารถ (๖) ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน หากพิจารณาค่าเฉลี่ยระดับความเชื่อมั่นฯ เป็นรายด้าน ปรากฏว่า ประชาชนมีความเชื่อมั่นในระดับ “เชื่อมั่นมาก” ทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย (ค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดในแต่ละด้านเท่ากับ ๔) (ตารางที่ ๔.๑๗) ดังนี้

- ๑) ด้านความยุติธรรม เที่ยงตรง อิสระ (ค่าเฉลี่ย ๓.๕๘)
- ๒) ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน (ค่าเฉลี่ย ๓.๕๖)
- ๓) ด้านความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และด้านความสามารถของตุลาการศาลปกครอง (ค่าเฉลี่ย ๓.๕๕)
- ๔) ด้านการเข้าถึงความยุติธรรม (ค่าเฉลี่ย ๓.๕๔)
- ๕) ด้านความคุ้มค่า ไม่ล่าช้า (ค่าเฉลี่ย ๓.๓๙)

ตารางที่ ๔.๑๗ ผลการสำรวจเมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยระดับความเชื่อมั่นฯ เป็นรายด้าน

ด้าน	ผู้เคยใช้บริการด้านคดี ของศาลปกครอง (ค่าเฉลี่ย)	ประชาชน ทั่วไป (ค่าเฉลี่ย)	ภาพรวม (ค่าเฉลี่ย)
๑) ความยุติธรรม ความเที่ยงตรง ความเป็นอิสระ	๓.๖๓	๓.๕๓	๓.๕๘
๒) ความโปร่งใส ตรวจสอบได้	๓.๕๙	๓.๕๐	๓.๕๕
๓) ความคุ้มค่า ไม่ล่าช้า	๓.๔๐	๓.๓๗	๓.๓๙
๔) การเข้าถึงความยุติธรรม	๓.๖๗	๓.๔๒	๓.๕๔
๕) ความรู้ความสามารถของตุลาการ	๓.๕๖	๓.๕๔	๓.๕๕
๖) การตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน	๓.๖๓	๓.๔๘	๓.๕๖

วิเคราะห์ผลการประเมินรายด้านดังต่อไปนี้

(๒.๑) ด้านความยุติธรรม ความเที่ยงตรง ความเป็นอิสระ

(๒.๑.๑) ภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความยุติธรรมของศาลปกครองส่วนใหญ่อยู่ในระดับ “เชื่อมั่นมาก” (ค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๕๘) โดยมีระดับความเชื่อมั่นมากในทุกประเด็น

ประเด็นที่มีความเชื่อมั่นมากที่สุด ได้แก่ ศาลปกครองตัดสินคดีเป็นไปตามหลักกฎหมายและหลักนิติธรรม (ค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๕๕) และศาลปกครองปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต (ค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๕๕) รองลงมา ได้แก่ ศาลปกครองตัดสินคดีด้วยความเป็นธรรม (ค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๕๔) ศาลปกครองตัดสินคดีเป็นไปตามข้อเท็จจริงที่ได้จากพยานหลักฐาน (ค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๕๓) ศาลปกครองตัดสินคดีโดยรักษาสัมดุลระหว่างสิทธิเสรีภาพของประชาชนและประโยชน์สาธารณะ (ค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๕๒) และศาลปกครองตัดสินคดีโดยปลอดจากการแทรกแซง (ค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๓๘) ตามลำดับ (ตารางที่ ๔.๑๘)

ตารางที่ ๔.๑๘ ระดับความเชื่อมั่นภาพรวมของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการอำนวยความสะดวกธุรกรรมของศาลปกครอง ด้านความยุติธรรม ความเที่ยงตรง ความเป็นอิสระ

ประเด็น	ระดับความเชื่อมั่น				Mean (S.D.)	ระดับความเชื่อมั่น ^๑
	ไม่เชื่อมั่นมาก N (%)	ไม่เชื่อมั่น N (%)	เชื่อมั่น N (%)	เชื่อมั่นมาก N (%)		
๑) ศาลปกครองตัดสินคดีเป็นไปตามข้อเท็จจริงที่ได้จากพยานหลักฐาน	๙ (๑.๑๐)	๓๐ (๓.๖๐)	๓๑๒ (๓๗.๑๐)	๔๘๙ (๕๘.๒๐)	๓.๕๓ (๐.๖๒๑)	เชื่อมั่นมาก
๒) ศาลปกครองตัดสินคดีเป็นไปตามหลักกฎหมายและหลักนิติธรรม	๑๑ (๑.๓๐)	๓๐ (๓.๖๐)	๒๘๒ (๓๓.๖๐)	๕๑๗ (๖๑.๕๐)	๓.๕๕ (๐.๖๓๑)	เชื่อมั่นมาก
๓) ศาลปกครองตัดสินคดีด้วยความเป็นธรรม	๑๑ (๑.๓๐)	๓๔ (๔.๐๐)	๒๘๗ (๓๔.๒๐)	๕๐๘ (๖๐.๕๐)	๓.๕๔ (๐.๖๓๙)	เชื่อมั่นมาก
๔) ศาลปกครองปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต	๑๐ (๑.๒๐)	๓๕ (๔.๒๐)	๒๗๘ (๓๓.๑๐)	๕๑๗ (๖๑.๕๐)	๓.๕๕ (๐.๖๓๕)	เชื่อมั่นมาก
๕) ศาลปกครองตัดสินคดี โดยรักษาสมดุลระหว่างสิทธิเสรีภาพของประชาชนและประโยชน์สาธารณะ	๑๑ (๑.๓๐)	๔๖ (๕.๕๐)	๒๗๘ (๓๓.๑๐)	๕๐๕ (๖๐.๑๐)	๓.๕๒ (๐.๖๖๒)	เชื่อมั่นมาก
๖) ศาลปกครองตัดสินคดีของศาลปกครองโดยปลอดจากการแทรกแซง	๒๑ (๒.๕๐)	๗๕ (๘.๙๐)	๓๐๔ (๓๖.๒๐)	๔๔๐ (๕๒.๔๐)	๓.๓๘ (๐.๗๕๒)	เชื่อมั่นมาก
ภาพรวม					๓.๕๘ (๐.๖๔๘)	เชื่อมั่นมาก

(๒.๑.๒) กลุ่มที่เคยใช้บริการด้านคดีของศาลปกครอง ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการด้านคดีของศาลปกครองมีระดับความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกธุรกรรมของศาลปกครองในระดับ “เชื่อมั่นมาก” (ค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๖๓) โดยมีระดับความเชื่อมั่นมากในทุกประเด็น

ประเด็นที่มีความเชื่อมั่นสูงสุด ได้แก่ ศาลปกครองปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต (ค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๖๒) รองลงมา ได้แก่ ศาลปกครองตัดสินคดีเป็นไปหลักตามกฎหมายและหลักนิติธรรม (ค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๖๐) ศาลปกครองตัดสินคดีเป็นไปตามข้อเท็จจริงที่ได้จากพยานหลักฐาน (ค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๕๙) ศาลปกครองตัดสินคดีด้วยความเป็นธรรม (ค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๕๙) ศาลปกครองตัดสินคดีโดยรักษาสมดุลระหว่างสิทธิเสรีภาพของประชาชนและประโยชน์สาธารณะ (ค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๕๗) และศาลปกครองตัดสินคดีของศาลปกครองโดยปลอดจากการแทรกแซง (ค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๔๘) ตามลำดับ (ตารางที่ ๔.๑๘)

(๒.๑.๓) ประชาชนทั่วไป ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นประชาชนทั่วไปมีความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกธุรกรรมของศาลปกครองด้านความยุติธรรม ความเที่ยงตรง ความเป็นอิสระ อยู่ในระดับ “เชื่อมั่นมาก” (ค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๕๓) โดยมีระดับความเชื่อมั่นมากในทุกประเด็น

^๑ ค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ๑.๐๐ - ๑.๗๕ หมายถึง ไม่เชื่อมั่นมาก, ๑.๗๖ - ๒.๕๐ หมายถึง ไม่เชื่อมั่น, ๒.๕๑ - ๓.๒๕ หมายถึง เชื่อมั่นและ ๓.๒๖ - ๔.๐๐ หมายถึง เชื่อมั่นมาก

ประเด็นที่มีความเชื่อมั่นมากที่สุด ได้แก่ ศาลปกครองตัดสินคดีเป็นไปตามหลักตามกฎหมายและหลักนิติธรรม (ค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๕๑) รองลงมา ได้แก่ ศาลปกครองตัดสินคดีด้วยความเป็นธรรม (ค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๕๐) ศาลปกครองปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต (ค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๔๘) ศาลปกครองตัดสินคดีโดยรักษาสมาดุลระหว่างสิทธิเสรีภาพของประชาชนและประโยชน์สาธารณะ (ค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๔๗) ศาลปกครองตัดสินคดีเป็นไปตามข้อเท็จจริงที่ได้จากพยานหลักฐาน (ค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๔๖) และศาลปกครองตัดสินคดีโดยปลอดจากการแทรกแซง (ค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๒๙) ตามลำดับ (ตารางที่ ๔.๑๙)

ตารางที่ ๔.๑๙ ระดับความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกของศาลปกครองด้านความยุติธรรม ความเที่ยงตรงความเป็นอิสระ จำแนกรายกลุ่มของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประเด็น	กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม	ระดับความเชื่อมั่น				Mean (S.D.)	ระดับความเชื่อมั่น ^๒
		ไม่เชื่อมั่นมาก N (%)	ไม่เชื่อมั่น N (%)	เชื่อมั่น N (%)	เชื่อมั่นมาก N (%)		
๑) ศาลปกครองตัดสินคดีเป็นไปตามข้อเท็จจริงที่ได้จากพยานหลักฐาน	ผู้เคยใช้บริการด้านคดี	๓ (๐.๗๑)	๑๔ (๓.๓๓)	๑๓๖ (๓๒.๓๐)	๒๖๘ (๖๓.๖๖)	๓.๕๙ (๐.๕๙๓)	เชื่อมั่นมาก
	ประชาชนทั่วไป	๖ (๑.๔๓)	๑๖ (๓.๘๒)	๑๓๖ (๔๒.๐๐)	๒๒๑ (๕๒.๗๔)	๓.๔๖ (๐.๖๔๒)	เชื่อมั่นมาก
๒) ศาลปกครองตัดสินคดีเป็นไปตามหลักกฎหมายและหลักนิติธรรม	ผู้เคยใช้บริการด้านคดี	๕ (๑.๑๙)	๑๘ (๔.๒๘)	๑๑๙ (๒๘.๒๗)	๒๗๙ (๖๖.๒๗)	๓.๖๐ (๐.๖๓๑)	เชื่อมั่นมาก
	ประชาชนทั่วไป	๖ (๑.๔๓)	๑๒ (๒.๘๖)	๑๖๓ (๓๘.๙๐)	๒๓๘ (๕๖.๘๐)	๓.๕๑ (๐.๖๒๘)	เชื่อมั่นมาก
๓) ศาลปกครองตัดสินคดีด้วยความเป็นธรรม	ผู้เคยใช้บริการด้านคดี	๔ (๐.๙๕)	๑๘ (๔.๒๗)	๑๒๖ (๒๙.๙๓)	๒๗๓ (๖๔.๘๕)	๓.๕๙ (๐.๖๒๑)	เชื่อมั่นมาก
	ประชาชนทั่วไป	๗ (๑.๖๗)	๑๖ (๓.๘๒)	๑๖๑ (๓๘.๔๒)	๒๓๕ (๕๖.๐๙)	๓.๕๐ (๐.๖๕๔)	เชื่อมั่นมาก

^๒ ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ๐.๐๐ - ๐.๗๕ หมายถึง ไม่เชื่อมั่นมาก, ๐.๗๖ - ๒.๕๐ หมายถึง ไม่เชื่อมั่น, ๒.๕๐ - ๓.๒๕ หมายถึง เชื่อมั่นและ ๓.๒๖ - ๔.๐๐ หมายถึง เชื่อมั่นมาก

ประเด็น	กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม	ระดับความเชื่อมั่น				Mean (S.D.)	ระดับความเชื่อมั่น ^๒
		ไม่เชื่อมั่นมาก N (%)	ไม่เชื่อมั่น N (%)	เชื่อมั่น N (%)	เชื่อมั่นมาก N (%)		
๔) ศาลปกครองปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต	ผู้เคยใช้บริการด้านคดี	๔ (๐.๙๕)	๑๘ (๔.๒๗)	๑๑๔ (๒๗.๐๘)	๒๘๕ (๖๗.๗๐)	๓.๖๒ (๐.๖๑๗)	เชื่อมั่นมาก
	ประชาชนทั่วไป	๖ (๑.๔๓)	๑๗ (๔.๐๖)	๑๖๔ (๓๙.๑๔)	๒๓๒ (๕๕.๓๗)	๓.๔๘ (๐.๖๔๖)	เชื่อมั่นมาก
๕) ศาลปกครองตัดสินคดีโดยรักษาสมดุลระหว่างสิทธิเสรีภาพของประชาชนและประโยชน์สาธารณะ	ผู้เคยใช้บริการด้านคดี	๕ (๑.๑๙)	๒๖ (๖.๑๘)	๑๑๖ (๒๗.๕๕)	๒๗๔ (๖๕.๐๘)	๓.๕๗ (๐.๖๖๔)	เชื่อมั่นมาก
	ประชาชนทั่วไป	๖ (๑.๔๓)	๒๐ (๔.๗๗)	๑๖๒ (๓๘.๖๖)	๒๓๑ (๕๕.๑๓)	๓.๔๗ (๐.๖๕๗)	เชื่อมั่นมาก
๖) ศาลปกครองตัดสินคดีโดยปลอดจากการแทรกแซง	ผู้เคยใช้บริการด้านคดี	๘ (๑.๙๐)	๓๔ (๘.๐๘)	๑๒๘ (๓๐.๔๐)	๒๕๑ (๕๙.๖๒)	๓.๔๘ (๐.๗๒๕)	เชื่อมั่นมาก
	ประชาชนทั่วไป	๑๓ (๓.๑๐)	๔๑ (๙.๗๙)	๑๗๖ (๔๒.๐๐)	๑๘๙ (๔๕.๑๑)	๓.๒๙ (๐.๗๖๘)	เชื่อมั่นมาก
ภาพรวม	ผู้เคยใช้บริการด้านคดี					๓.๖๓ (๐.๖๔๐)	เชื่อมั่นมาก
	ประชาชนทั่วไป					๓.๕๓ (๐.๖๕๓)	เชื่อมั่นมาก

(๒.๒) ด้านความโปร่งใส ตรวจสอบได้

(๒.๒.๑) ภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกของศาลปกครองด้านความโปร่งใส ตรวจสอบได้อยู่ในระดับ “เชื่อมั่นมาก” (ค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๕๕) โดยมีระดับความเชื่อมั่นมากในทุกประเด็น

ประเด็นที่มีความเชื่อมั่นมากที่สุด ได้แก่ ศาลปกครองมีความโปร่งใสในการตัดสินคดีสามารถตรวจสอบได้ (ค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๔๘) และศาลปกครองเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการตัดสินคดีอย่างตรงไปตรงมา และประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้โดยสะดวก (ค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๔๘) และศาลปกครองเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นต่อการพัฒนางานของศาลปกครอง (ค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๔๐) ตามลำดับ (ตารางที่ ๔.๒๐)

ตารางที่ ๔.๒๐ ระดับความเชื่อมั่นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการอำนวยความสะดวกของศาลปกครองด้านความโปร่งใส ตรวจสอบได้

ประเด็น	ระดับความเชื่อมั่น				Mean (S.D.)	ระดับความเชื่อมั่น
	ไม่เชื่อมั่นมาก N (%)	ไม่เชื่อมั่น N (%)	เชื่อมั่น N (%)	เชื่อมั่นมาก N (%)		
๑) ศาลปกครองมีความโปร่งใสในการตัดสินใจ สามารถตรวจสอบได้	๑๓ (๑.๕๐)	๔๕ (๕.๔๐)	๓๐๕ (๓๖.๓๐)	๔๗๗ (๕๖.๘๐)	๓.๔๘ (๐.๖๗๑)	เชื่อมั่นมาก
๒) ศาลปกครองเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการตัดสินใจโดยตรงไปตรงมา และประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้โดยสะดวก	๑๒ (๑.๔๐)	๕๖ (๖.๗๐)	๒๙๐ (๓๔.๕๐)	๔๘๒ (๕๗.๔๐)	๓.๔๘ (๐.๖๘๕)	เชื่อมั่นมาก
๓) ศาลปกครองเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นต่อการพัฒนางานของศาลปกครอง	๑๖ (๑.๙๐)	๗๒ (๘.๖๐)	๓๑๒ (๓๗.๑๐)	๔๔๐ (๕๒.๔๐)	๓.๔๐ (๐.๗๒๕)	เชื่อมั่นมาก
ภาพรวม					๓.๕๕ (๐.๖๙๕)	เชื่อมั่นมาก

(๒.๒.๒) กลุ่มที่เคยใช้บริการด้านคดีของศาลปกครอง ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการด้านคดีของศาลปกครองมีความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกของศาลปกครองด้านความโปร่งใส ตรวจสอบได้อยู่ในระดับ “เชื่อมั่นมาก” (ค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๕๙) โดยมีระดับความเชื่อมั่นมากในทุกประเด็น

ประเด็นที่มีความเชื่อมั่นมากที่สุด ได้แก่ ศาลปกครองเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการตัดสินใจโดยตรงไปตรงมา และประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้โดยสะดวก (ค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๕๕) รองลงมา ได้แก่ ประเด็นเรื่องศาลปกครองมีความโปร่งใสในการตัดสินใจ สามารถตรวจสอบได้ (ค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๕๓) และศาลปกครองเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นต่อการพัฒนางานของศาลปกครอง (ค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๔๓) ตามลำดับ (ตารางที่ ๔.๒๑)

(๒.๒.๓) กลุ่มประชาชนทั่วไป ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นประชาชนทั่วไปไม่มีความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกของศาลปกครองด้านความโปร่งใส ตรวจสอบได้อยู่ในระดับ “เชื่อมั่นมาก” (ค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๕๐) โดยมีระดับความเชื่อมั่นมากในทุกประเด็น

ประเด็นที่มีความเชื่อมั่นมากที่สุด ได้แก่ ศาลปกครองมีความโปร่งใสในการตัดสินใจ สามารถตรวจสอบได้ (ค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๕๓) ศาลปกครองเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการตัดสินใจโดยตรงไปตรงมา และประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้โดยสะดวก (ค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๔๑) และศาลปกครองเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นต่อการพัฒนางานของศาลปกครอง (ค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๓๗) ตามลำดับ (ตารางที่ ๔.๒๑)

ตารางที่ ๔.๒๑ ระดับความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกของศาลปกครองด้านความโปร่งใส ตรวจสอบได้ จำแนกรายกลุ่มของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประเด็น	กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม	ระดับความเชื่อมั่น				Mean (S.D.)	ระดับความเชื่อมั่น
		ไม่เชื่อมั่นมาก N (%)	ไม่เชื่อมั่น N (%)	เชื่อมั่น N (%)	เชื่อมั่นมาก N (%)		
๑) ศาลปกครองมีความโปร่งใสในการตัดสินใจคดีสามารถตรวจสอบได้	ผู้เคยใช้บริการด้านคดี	๖ (๑.๔๓)	๒๘ (๖.๖๕)	๑๒๒ (๒๘.๙๘)	๒๖๕ (๖๒.๙๕)	๓.๕๓ (๐.๖๘๔)	เชื่อมั่นมาก
	ประชาชนทั่วไป	๗ (๑.๖๗)	๑๗ (๔.๐๖)	๑๘๓ (๔๓.๖๘)	๒๑๒ (๕๐.๖๐)	๓.๔๓ (๐.๖๕๔)	เชื่อมั่นมาก
๒) ศาลปกครองเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการตัดสินใจคดีอย่างตรงไปตรงมาและประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้โดยสะดวก	ผู้เคยใช้บริการด้านคดี	๕ (๑.๑๙)	๒๗ (๖.๔๑)	๑๒๒ (๒๘.๙๘)	๒๖๗ (๖๓.๔๒)	๓.๕๕ (๐.๖๖๙)	เชื่อมั่นมาก
	ประชาชนทั่วไป	๗ (๑.๖๗)	๒๙ (๖.๙๒)	๑๖๘ (๔๐.๑๐)	๒๑๕ (๕๑.๓๑)	๓.๔๑ (๐.๖๙๔)	เชื่อมั่นมาก
๓) ศาลปกครองเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นต่อการพัฒนางานของศาลปกครอง	ผู้เคยใช้บริการด้านคดี	๘ (๑.๙๐)	๔๐ (๙.๕๐)	๑๓๔ (๓๑.๘๓)	๒๓๙ (๕๖.๗๗)	๓.๔๓ (๐.๗๔๒)	เชื่อมั่นมาก
	ประชาชนทั่วไป	๘ (๑.๙๐)	๗๒ (๘.๕๗)	๓๑๒ (๓๗.๑๔)	๔๔๐ (๕๒.๓๘)	๓.๓๗ (๐.๗๐๗)	เชื่อมั่นมาก
ภาพรวม	ผู้เคยใช้บริการด้านคดี					๓.๕๙ (๐.๗๐๒)	เชื่อมั่นมาก
	ประชาชนทั่วไป					๓.๕๐ (๐.๖๘๖)	เชื่อมั่นมาก

(๒.๓) ด้านความคุ้มค่า ไม่ล่าช้า

(๒.๓.๑) ภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกของศาลปกครองด้านนี้อยู่ในระดับ “เชื่อมั่นมาก” (ค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๓๙) โดยมีประเด็นเดียวที่อยู่ในระดับ “เชื่อมั่น” คือ กระบวนการพิจารณาคดีของศาลปกครองเป็นไปตามกรอบระยะเวลาที่เหมาะสม

ประเด็นที่มีความเชื่อมั่นมากที่สุด ได้แก่ ศาลปกครองปฏิบัติหน้าที่มุ่งให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้มารับบริการ (ค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๕๒) รองลงมา ได้แก่ ศาลปกครองมีการกำหนดค่าบริการและค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม (ค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๔๗) การบังคับคดีปกครองตามคำพิพากษาและคำสั่งของศาลสามารถดำเนินการได้ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม (ค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๒๗) และกระบวนการพิจารณาคดีของศาลปกครองเป็นไปตามกรอบระยะเวลาที่เหมาะสม (ค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๑๙) ตามลำดับ (ตารางที่ ๔.๒๒)

ตารางที่ ๔.๒๒ ระดับความเชื่อมั่นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการอำนวยความสะดวกของศาลปกครอง ด้านความคุ้มค่า ไม่ล่าช้า

ประเด็น	ระดับความเชื่อมั่น				Mean (S.D.)	ระดับความเชื่อมั่น
	ไม่เชื่อมั่นมาก N (%)	ไม่เชื่อมั่น N (%)	เชื่อมั่น N (%)	เชื่อมั่นมาก N (%)		
๑) ศาลปกครองปฏิบัติหน้าที่มุ่งให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้มารับบริการ	๑๐ (๑.๒๐)	๓๖ (๔.๓๐)	๓๐๔ (๓๖.๒๐)	๔๙๐ (๕๘.๓๐)	๓.๕๒ (๐.๖๓๘)	เชื่อมั่นมาก
๒) ศาลปกครองมีการกำหนดค่าบริการและค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม	๙ (๑.๑๐)	๓๖ (๔.๓๐)	๓๔๓ (๔๐.๘๐)	๔๕๒ (๕๓.๘๐)	๓.๔๗ (๐.๖๓๒)	เชื่อมั่นมาก
๓. กระบวนพิจารณาคดีของศาลปกครองเป็นไปตามกรอบระยะเวลาที่เหมาะสม	๔๐ (๔.๘๐)	๑๐๘ (๑๒.๙๐)	๓๔๓ (๔๐.๘๐)	๓๔๙ (๔๑.๕๐)	๓.๑๙ (๐.๘๓๖)	เชื่อมั่น
๔. การบังคับคดีปกครองตามคำพิพากษาและคำสั่งของศาล	๒๕ (๓.๐๐)	๘๔ (๑๐.๐๐)	๓๖๘ (๔๓.๒๐)	๓๖๓ (๔๓.๒๐)	๓.๒๗ (๐.๗๖๐)	เชื่อมั่นมาก
ภาพรวม					๓.๓๙ (๐.๗๒๖)	เชื่อมั่นมาก

(๒.๓.๒) กลุ่มที่เคยใช้บริการด้านคดีของศาลปกครอง ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการด้านคดีของศาลปกครองมีความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกของศาลปกครองด้านนี้อยู่ในระดับ “เชื่อมั่นมาก” (ค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๔๐) โดยประเด็นที่มีความเชื่อมั่นมากที่สุด ได้แก่ ศาลปกครองปฏิบัติหน้าที่มุ่งให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้มารับบริการ (ค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๕๗) และศาลปกครองมีการกำหนดค่าบริการและค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม (ค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๕๗) รองลงมา ได้แก่ การบังคับคดีปกครองตามคำพิพากษาและคำสั่งของศาลสามารถดำเนินการได้ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม (ค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๒๖)

ส่วนประเด็นที่มีความเชื่อมั่นในระดับ “เชื่อมั่น” มีเพียงประเด็นเดียว ได้แก่ กระบวนพิจารณาคดีของศาลปกครองเป็นไปตามกรอบระยะเวลาที่เหมาะสม (ค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๑๔) (ตารางที่ ๔.๒๓)

(๒.๓.๓) กลุ่มประชาชนทั่วไป ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นประชาชนทั่วไปไม่มีความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกของศาลปกครองด้านความคุ้มค่า/ไม่ล่าช้าอยู่ในระดับ “เชื่อมั่นมาก” (ค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๓๗) โดยประเด็นที่มีความเชื่อมั่นมากที่สุด ได้แก่ ศาลปกครองปฏิบัติหน้าที่มุ่งให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้มารับบริการ (ค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๔๗) ศาลปกครองมีการกำหนดค่าบริการและค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม (ค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๓๘) การบังคับคดีปกครองตามคำพิพากษาและคำสั่งของศาลสามารถดำเนินการได้ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม (ค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๒๘) ส่วนประเด็นที่มีความเชื่อมั่นในระดับ “เชื่อมั่น” มีเพียงประเด็นเดียว คือ กระบวนพิจารณาคดีของศาลปกครองเป็นไปตามกรอบระยะเวลาที่เหมาะสม (ค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๒๔) (ตารางที่ ๔.๒๓)

ตารางที่ ๔.๒๓ ระดับความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกของศาลปกครองด้านความคุ้มค่า/ไม่ล่าช้า
จำแนกรายกลุ่มของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประเด็น	กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม	ระดับความเชื่อมั่น				Mean (S.D.)	ระดับความเชื่อมั่น
		ไม่เชื่อมั่นมาก N (%)	ไม่เชื่อมั่น N (%)	เชื่อมั่น N (%)	เชื่อมั่นมาก N (%)		
๑) ศาลปกครองปฏิบัติหน้าที่มุ่งให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้มารับบริการ	ผู้เคยใช้บริการด้านคดี	๕ (๑.๑๙)	๑๘ (๔.๒๘)	๑๓๑ (๓๑.๑๒)	๒๖๗ (๖๓.๔๒)	๓.๕๗ (๐.๖๓๕)	เชื่อมั่นมาก
	ประชาชนทั่วไป	๕ (๑.๑๙)	๑๘ (๔.๓๐)	๑๗๓ (๔๑.๒๙)	๒๒๓ (๕๓.๒๒)	๓.๔๗ (๐.๖๓๑)	เชื่อมั่นมาก
๒) ศาลปกครองมีการกำหนดค่าบริการและค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม	ผู้เคยใช้บริการด้านคดี	๓ (๐.๗๑)	๑๖ (๓.๘๐)	๑๔๑ (๓๓.๔๙)	๒๖๑ (๖๒.๐๐)	๓.๕๗ (๐.๖๐๔)	เชื่อมั่นมาก
	ประชาชนทั่วไป	๖ (๑.๔๓)	๒๐ (๔.๗๗)	๒๐๒ (๔๘.๒๑)	๑๙๑ (๔๕.๕๘)	๓.๓๘ (๐.๖๔๖)	เชื่อมั่นมาก
๓) กระบวนการพิจารณาคดีของศาลปกครองเป็นไปตามกรอบระยะเวลาที่เหมาะสม	ผู้เคยใช้บริการด้านคดี	๒๘ (๖.๖๕)	๖๗ (๑๕.๙๑)	๑๔๒ (๓๓.๗๓)	๑๘๔ (๔๓.๗๑)	๓.๑๔ (๐.๙๑๘)	เชื่อมั่น
	ประชาชนทั่วไป	๑๒ (๒.๘๖)	๔๑ (๙.๗๙)	๒๐๑ (๔๗.๙๗)	๑๖๕ (๓๙.๓๘)	๓.๒๔ (๐.๗๔๒)	เชื่อมั่น
๔) การบังคับคดีปกครองตามคำพิพากษาและคำสั่งของศาลสามารถดำเนินการได้ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม	ผู้เคยใช้บริการด้านคดี	๑๖ (๓.๘๐)	๕๐ (๑๑.๘๘)	๑๖๒ (๓๘.๔๘)	๑๙๓ (๔๕.๘๔)	๓.๒๖ (๐.๗๕๙)	เชื่อมั่นมาก
	ประชาชนทั่วไป	๙ (๒.๑๕)	๓๔ (๘.๑๑)	๒๐๖ (๔๙.๑๖)	๑๗๐ (๔๐.๕๗)	๓.๒๘ (๐.๗๐๓)	เชื่อมั่นมาก
ภาพรวม	ผู้เคยใช้บริการด้านคดี					๓.๔๐ (๐.๗๗๔)	เชื่อมั่นมาก
	ประชาชนทั่วไป					๓.๓๗ (๐.๖๗๕)	เชื่อมั่นมาก

(๒.๔) ด้านการเข้าถึงความยุติธรรม

(๒.๔.๑) ภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลปกครองด้านการเข้าถึงความยุติธรรมอยู่ในระดับ “เชื่อมั่นมาก” (ค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๕๔)

ประเด็นที่มีความเชื่อมั่นมากที่สุด ได้แก่ ประชาชนสามารถยื่นเรื่องฟ้องคดีปกครองได้ง่าย อย่างเท่าเทียม โดยไม่เลือกปฏิบัติ และทั่วถึง (ค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๕๒) และศาลปกครองนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงโดยง่าย สะดวก รวดเร็ว (ค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๕๐) ตามลำดับ (ตารางที่ ๔.๒๔)

ตารางที่ ๔.๒๔ ระดับความเชื่อมั่นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลปกครองด้านการเข้าถึงความยุติธรรม

ประเด็น	ระดับความเชื่อมั่น				Mean (S.D.)	ระดับความเชื่อมั่น
	ไม่เชื่อมั่นมาก N (%)	ไม่เชื่อมั่น N (%)	เชื่อมั่น N (%)	เชื่อมั่นมาก N (%)		
๑) ประชาชนสามารถยื่นเรื่องฟ้องคดีปกครองได้โดยง่าย สะดวกเท่าเทียม โดยไม่เลือกปฏิบัติ และทั่วถึง	๑๖ (๑.๙๐)	๓๙ (๔.๖๐)	๒๗๖ (๓๒.๙๐)	๕๐๙ (๖๐.๖๐)	๓.๕๒ (๐.๖๗๖)	เชื่อมั่นมาก
๒) ศาลปกครองนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงโดยง่าย สะดวก รวดเร็ว	๑๒ (๑.๕๐)	๓๗ (๔.๕๐)	๓๑๓ (๓๗.๓)	๔๗๘ (๕๖.๙๐)	๓.๕๐ (๐.๖๕๑)	เชื่อมั่นมาก
ภาพรวม					๓.๕๔ (๐.๖๙๒)	เชื่อมั่นมาก

(๒.๔.๒) กลุ่มที่เคยใช้บริการด้านคดีของศาลปกครอง ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการด้านคดีของศาลปกครองมีความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลปกครองด้านการเข้าถึงความยุติธรรมอยู่ในระดับ “เชื่อมั่นมาก” (ค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๖๗) โดยมีระดับความเชื่อมั่นมากในทุกประเด็น

ประเด็นที่มีความเชื่อมั่นมากที่สุด ได้แก่ ประชาชนสามารถยื่นเรื่องฟ้องคดีปกครองได้โดยง่าย สะดวก เท่าเทียม โดยไม่เลือกปฏิบัติและทั่วถึง (ค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๖๖) รองลงมา ได้แก่ ศาลปกครองนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงโดยง่าย สะดวก รวดเร็ว (ค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๖๐) (ตารางที่ ๔.๒๕)

(๒.๔.๓) กลุ่มประชาชนทั่วไป ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นประชาชนทั่วไปไม่มีระดับความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลปกครองด้านความเข้าถึงความยุติธรรมอยู่ในระดับ “เชื่อมั่นมาก” (ค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๔๒) โดยมีระดับความเชื่อมั่นมากในทุกประเด็น

ประเด็นที่มีความเชื่อมั่นมากที่สุด ได้แก่ ศาลปกครองนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงโดยง่าย สะดวก รวดเร็ว (ค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๓๙) และประชาชนสามารถยื่นเรื่องฟ้องคดีปกครองได้โดยง่าย สะดวกเท่าเทียม โดยไม่เลือกปฏิบัติและทั่วถึง (ค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๓๘) (ตารางที่ ๔.๒๕)

ตารางที่ ๔.๒๕ ระดับความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกของศาลปกครองด้านความเข้าถึงความยุติธรรม จำแนกรายกลุ่มของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประเด็น	กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม	ระดับความเชื่อมั่น				Mean (S.D.)	ระดับความเชื่อมั่น
		ไม่เชื่อมั่นมาก N (%)	ไม่เชื่อมั่น N (%)	เชื่อมั่น N (%)	เชื่อมั่นมาก N (%)		
๑) ประชาชนสามารถยื่นเรื่องฟ้อง คดีปกครองได้โดยง่าย สะดวกเท่าเทียม โดยไม่เลือกปฏิบัติและทั่วถึง	ผู้เคยใช้บริการด้านคดี	๖ (๑.๔๓)	๑๓ (๓.๐๙)	๙๘ (๒๓.๒๘)	๓๐๔ (๗๒.๒๑)	๓.๖๖ (๐.๖๐๙)	เชื่อมั่นมาก
	ประชาชนทั่วไป	๑๐ (๒.๓๙)	๒๖ (๖.๒๑)	๑๗๘ (๔๒.๔๘)	๒๐๕ (๔๘.๙๓)	๓.๓๘ (๐.๗๑๐)	เชื่อมั่นมาก
๒) ศาลปกครองนำเทคโนโลยีที่ทันสมัย มาใช้ในการให้บริการเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงโดยง่าย สะดวกรวดเร็ว	ผู้เคยใช้บริการด้านคดี	๓ (๐.๗๑)	๑๓ (๓.๐๙)	๑๓๔ (๓๑.๘๓)	๒๗๑ (๖๔.๓๗)	๓.๖๐ (๐.๕๘๘)	เชื่อมั่นมาก
	ประชาชนทั่วไป	๙ (๑.๔๓)	๓๗ (๔.๔๐)	๓๑๓ (๓๗.๒๖)	๔๗๘ (๕๖.๙๐)	๓.๓๙ (๐.๖๙๕)	เชื่อมั่นมาก
ภาพรวม	ผู้เคยใช้บริการด้านคดี					๓.๖๗ (๐.๖๒๘)	เชื่อมั่นมาก
	ประชาชนทั่วไป					๓.๔๒ (๐.๗๓๒)	เชื่อมั่นมาก

(๒.๕) ด้านความรู้ความสามารถของตุลาการศาลปกครอง

(๒.๕.๑) ภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกของศาลปกครองในด้านนี้อยู่ในระดับ “เชื่อมั่นมาก” (ค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๕๕) โดยมีระดับความเชื่อมั่นมากในทุกประเด็น ประเด็นที่มีความเชื่อมั่นมากที่สุด ได้แก่ ตุลาการศาลปกครองมีความรู้ความเชี่ยวชาญในการตัดสินพิพากษาคดี (ค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๕๖) รองลงมา ได้แก่ ตุลาการศาลปกครองสามารถตัดสินคดีที่มีความหลากหลายของประเภทคดีได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๕๑) (ตารางที่ ๔.๒๖)

ตารางที่ ๔.๒๖ ระดับความเชื่อมั่นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการอำนวยความสะดวกของศาลปกครองด้านความรู้ความสามารถของตุลาการ

ประเด็น	ระดับความเชื่อมั่น				Mean (S.D.)	ระดับความเชื่อมั่น
	ไม่เชื่อมั่นมาก N (%)	ไม่เชื่อมั่น N (%)	เชื่อมั่น N (%)	เชื่อมั่นมาก N (%)		
๑) ตุลาการศาลปกครองมีความรู้ความเชี่ยวชาญในการตัดสินพิพากษาคดี	๑๓ (๑.๕๐)	๒๖ (๓.๑๐)	๒๘๑ (๓๓.๕๐)	๕๒๐ (๖๑.๙๐)	๓.๕๖ (๐.๖๓๔)	เชื่อมั่นมาก
๒) ตุลาการศาลปกครองสามารถตัดสินคดีที่มีความหลากหลายของประเภทคดีได้อย่างมีประสิทธิภาพ	๑๓ (๑.๕๐)	๔๑ (๔.๙๐)	๒๙๒ (๓๔.๘๐)	๔๙๔ (๕๘.๘๐)	๓.๕๑ (๐.๖๖๔)	เชื่อมั่นมาก
ภาพรวม					๓.๕๕ (๐.๖๖๘)	เชื่อมั่นมาก

(๒.๕.๒) กลุ่มที่เคยใช้บริการด้านคดีของศาลปกครอง ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการด้านคดีของศาลปกครองมีระดับความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกของศาลปกครองในด้านนี้อยู่ในระดับ “เชื่อมั่นมาก” (ค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๕๖) โดยมีระดับความเชื่อมากในทุกประเด็น

ประเด็นที่มีความเชื่อมั่นมากที่สุด ได้แก่ ตุลาการศาลปกครองมีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการตัดสินพิพากษาคดี (ค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๕๖) รองลงมา ได้แก่ ตุลาการศาลปกครองสามารถตัดสินคดีที่มีความหลากหลายของประเภทคดีได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๕๔) (ตารางที่ ๔.๒๗)

(๒.๕.๓) กลุ่มประชาชนทั่วไป ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นประชาชนทั่วไปไม่มีความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกของศาลปกครองด้านความสามารถอยู่ในระดับ “เชื่อมั่นมาก” (ค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๕๔) โดยมีระดับความเชื่อมั่นมากในทุกประเด็น

ประเด็นที่มีมีความเชื่อมั่นมากที่สุด ได้แก่ ตุลาการศาลปกครองมีความรู้ความเชี่ยวชาญในการตัดสินพิพากษาคดี (ค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๕๖) รองลงมา ได้แก่ ตุลาการศาลปกครองสามารถตัดสินคดีที่มีความหลากหลายของประเภทคดีได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๔๘) (ตารางที่ ๔.๒๗)

ตารางที่ ๔.๒๗ ระดับความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกของศาลปกครองด้านความรู้ความสามารถของตุลาการศาลปกครอง จำแนกรายกลุ่มของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประเด็น	กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม	ระดับความเชื่อมั่น				Mean (S.D.)	ระดับความเชื่อมั่น
		ไม่เชื่อมั่นมาก N (%)	ไม่เชื่อมั่น N (%)	เชื่อมั่น N (%)	เชื่อมั่นมาก N (%)		
๑) ตุลาการศาลปกครองมีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการตัดสินพิพากษาคดี	ผู้เคยใช้บริการด้านคดี	๗ (๑.๖๖)	๑๙ (๔.๕๑)	๑๒๗ (๓๐.๑๗)	๒๖๘ (๖๓.๖๖)	๓.๕๖ (๐.๖๖๒)	เชื่อมั่นมาก
	ประชาชนทั่วไป	๖ (๑.๔๓)	๗ (๑.๖๗)	๑๕๔ (๓๖.๗๕)	๒๕๒ (๖๐.๑๔)	๓.๕๖ (๐.๖๐๖)	เชื่อมั่นมาก
๒) ตุลาการศาลปกครองสามารถตัดสินคดีที่มีความหลากหลายของประเภทคดีได้อย่างมีประสิทธิภาพ	ผู้เคยใช้บริการด้านคดี	๖ (๑.๔๓)	๒๓ (๕.๕๖)	๑๓๐ (๓๐.๘๘)	๒๖๒ (๖๒.๒๓)	๓.๕๔ (๐.๖๔๙)	เชื่อมั่นมาก
	ประชาชนทั่วไป	๗ (๑.๖๗)	๑๘ (๔.๓๐)	๑๖๒ (๓๘.๖๖)	๒๓๒ (๕๕.๓๗)	๓.๔๘ (๐.๖๖๑)	เชื่อมั่นมาก
ภาพรวม	ผู้เคยใช้บริการด้านคดี					๓.๕๖ (๐.๖๘๖)	เชื่อมั่นมาก
	ประชาชนทั่วไป					๓.๕๔ (๐.๖๔๙)	เชื่อมั่นมาก

(๒.๖) ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน

(๒.๖.๑) ภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกของศาลปกครองด้านการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอยู่ในระดับ “เชื่อมั่นมาก” (ค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๕๖) โดยมีระดับความเชื่อมั่นมากในทุกประเด็น

ประเด็นที่มีความเชื่อมั่นมากที่สุด ได้แก่ ศาลปกครองมีการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ เช่น มีการนำระบบการยื่นฟ้องคดีทางอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ (ค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๕๒) รองลงมา ได้แก่ ศาลปกครองสามารถทำหน้าที่คุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชนได้ (ค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๔๗) และศาลปกครองสามารถเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจให้ประชาชนได้รับทราบเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของศาลปกครอง และวิธีพิจารณาคดีในศาลปกครอง (ค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๔๔) ตามลำดับ (ตารางที่ ๔.๒๘)

ตารางที่ ๔.๒๘ ระดับความเชื่อมั่นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการอำนวยความสะดวกของศาลปกครองด้านการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน

ประเด็น	ระดับความเชื่อมั่น				Mean (S.D.)	ระดับความเชื่อมั่น
	ไม่เชื่อมั่นมาก N (%)	ไม่เชื่อมั่น N (%)	เชื่อมั่น N (%)	เชื่อมั่นมาก N (%)		
๑) ศาลปกครองสามารถทำหน้าที่คุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชนได้	๑๕ (๑.๘๐)	๔๖ (๕.๕๐)	๓๐๗ (๓๖.๕๐)	๔๗๒ (๕๖.๒๐)	๓.๔๗ (๐.๖๘๓)	เชื่อมั่นมาก
๒) ศาลปกครองสามารถเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจให้ประชาชนได้รับทราบเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีในศาลปกครอง	๑๒ (๑.๔๐)	๕๗ (๖.๘๐)	๓๒๒ (๓๘.๓๐)	๔๔๙ (๕๓.๕๐)	๓.๔๔ (๐.๖๘๔)	เชื่อมั่นมาก
๓) ศาลปกครองมีการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ เช่น มีการนำระบบการยื่นฟ้องคดีทางอิเล็กทรอนิกส์มาใช้	๑๐ (๑.๒๐)	๓๖ (๔.๓๐)	๓๐๔ (๓๖.๒๐)	๔๙๐ (๕๘.๓๐)	๓.๕๒ (๐.๖๓๘)	เชื่อมั่นมาก
ภาพรวม					๓.๕๖ (๐.๖๔๙)	เชื่อมั่นมาก

(๒.๖.๒) กลุ่มที่เคยใช้บริการด้านคดีของศาลปกครอง ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการด้านคดีของศาลปกครองมีความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกของศาลปกครองด้านการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอยู่ในระดับ “เชื่อมั่นมาก” (ค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๖๓) โดยมีระดับความเชื่อมั่นมากในทุกประเด็น

ประเด็นที่มีเชื่อมั่นมากที่สุด ได้แก่ ศาลปกครองมีการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ เช่น มีการนำระบบการยื่นฟ้องคดีทางอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ (ค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๖๐) รองลงมา ได้แก่ ศาลปกครองสามารถทำหน้าที่คุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชนได้ (ค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๕๒) และศาลปกครองสามารถเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจให้ประชาชนได้รับทราบเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของศาลปกครอง และวิธีพิจารณาคดีในศาลปกครอง (ค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๔๗) ตามลำดับ (ตารางที่ ๔.๒๘)

(๒.๖.๓) กลุ่มประชาชนทั่วไป ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นประชาชนทั่วไปไม่มีระดับความเชื่อมั่นของการอำนวยความสะดวกของศาลปกครองด้านการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอยู่ในระดับ “เชื่อมั่นมาก” (ค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๔๘) โดยมีระดับความเชื่อมั่นมากในทุกประเด็น

ประเด็นที่มีความเชื่อมั่นมากที่สุด ได้แก่ ศาลปกครองมีการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ เช่น มีการนำระบบการยื่นฟ้องคดีทางอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ (ค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๔๔) รองลงมา ได้แก่ ศาลปกครองสามารถทำหน้าที่คุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชนได้ (ค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๔๒) และศาลปกครองสามารถเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจให้ประชาชนได้รับทราบเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของศาลปกครอง และวิธีพิจารณาคดีในศาลปกครอง (ค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๔๑) ตามลำดับ (ตารางที่ ๔.๒๘)

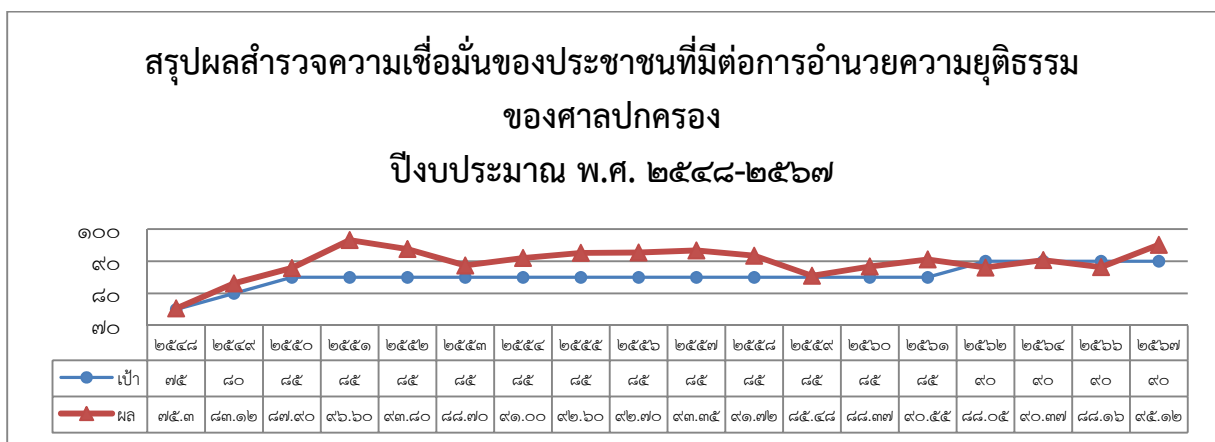
ตารางที่ ๔.๒๙ ระดับความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกของศาลปกครองด้านการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน จำแนกรายกลุ่มของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประเด็น	กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม	ระดับความเชื่อมั่น				Mean (S.D.)	ระดับความเชื่อมั่น
		ไม่เชื่อมั่นมาก N(%)	ไม่เชื่อมั่น N(%)	เชื่อมั่น N(%)	เชื่อมั่นมาก N(%)		
๑) ศาลปกครองสามารถทำหน้าที่คุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชนได้	ผู้เคยใช้บริการด้านคดี	๘ (๑.๙๐)	๒๔ (๕.๗๐)	๑๓๐ (๓๐.๘๘)	๒๕๙ (๖๑.๕๒)	๓.๕๒ (๐.๖๙๒)	เชื่อมั่นมาก
	ประชาชนทั่วไป	๗ (๑.๖๗)	๒๒ (๕.๒๕)	๑๗๗ (๔๒.๒๔)	๒๑๓ (๕๐.๘๔)	๓.๔๒ (๐.๖๗๑)	เชื่อมั่นมาก
๒) ศาลปกครองสามารถเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจให้ประชาชนได้รับทราบเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีในศาลปกครอง	ผู้เคยใช้บริการด้านคดี	๕ (๑.๑๙)	๓๒ (๗.๖๐)	๑๔๔ (๓๔.๒๐)	๒๔๐ (๕๗.๐๑)	๓.๔๗ (๐.๖๘๘)	เชื่อมั่นมาก
	ประชาชนทั่วไป	๗ (๑.๖๗)	๒๕ (๕.๙๗)	๑๗๘ (๔๒.๔๘)	๒๐๙ (๔๙.๘๘)	๓.๔๑ (๐.๖๘๐)	เชื่อมั่นมาก
๓) ศาลปกครองมีการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ เช่น มีการนำระบบการยื่นฟ้องคดีทางอิเล็กทรอนิกส์มาใช้	ผู้เคยใช้บริการด้านคดี	๔ (๐.๙๕)	๑๕ (๓.๕๖)	๑๒๘ (๓๐.๔๐)	๒๗๔ (๖๕.๐๘)	๓.๖๐ (๐.๖๐๘)	เชื่อมั่นมาก
	ประชาชนทั่วไป	๖ (๑.๔๓)	๒๑ (๕.๐๑)	๑๗๖ (๔๒.๐๐)	๒๑๖ (๕๑.๕๕)	๓.๔๔ (๐.๖๕๘)	เชื่อมั่นมาก
ภาพรวม	ผู้เคยใช้บริการด้านคดี					๓.๖๓ (๐.๖๒๒)	เชื่อมั่นมาก
	ประชาชนทั่วไป					๓.๔๘ (๐.๖๖๘)	เชื่อมั่นมาก

(๓) เปรียบเทียบผลการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการอำนวยความสะดวกของศาลปกครอง

(๓.๑) หากเปรียบเทียบผลการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการอำนวยความสะดวกของศาลปกครอง นับตั้งแต่เริ่มดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๔๘ - พ.ศ. ๒๕๖๗ รวม ๑๘ ครั้ง พบว่า ผลการสำรวจในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ซึ่งประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกของศาลปกครอง คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๑๒ สูงเป็นอันดับที่ ๒ รองจากปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๑ ซึ่งประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกของศาลปกครอง คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๐ และสูงกว่าค่าเฉลี่ยของผลการสำรวจความเชื่อมั่นฯ ที่ดำเนินการมา ซึ่งอยู่ที่ร้อยละ ๘๙.๒๘ (ตารางที่ ๔.๓๐)

ตารางที่ ๔.๓๐ เปรียบเทียบผลการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการอำนวยความสะดวกของศาลปกครอง ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๔๘ - พ.ศ. ๒๕๖๗



- หมายเหตุ ๑. ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ - ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ สำรวจโดยนิด้าโพล
 ๒. ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ และ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ สำรวจโดยสำนักงานศูนย์วิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
 ๓. ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ และ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ไม่ได้ดำเนินการสำรวจ
 ๔. ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ และ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ดำเนินการสำรวจโดยสำนักบริหารยุทธศาสตร์ สศป.

(๓.๒) หากเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามในการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการอำนวยความสะดวก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ พบว่า กลุ่มที่เคยใช้บริการด้านคดีของศาลปกครอง มีความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกของศาลปกครอง (ร้อยละ ๙๕.๐๑) ใกล้เคียงกับกลุ่มประชาชนทั่วไป (ร้อยละ ๙๕.๒๓) ซึ่งแตกต่างจากผลการสำรวจในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ และ ๒๕๖๖ ซึ่งกลุ่มที่เคยใช้บริการด้านคดีของศาลปกครองมีความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกของศาลปกครอง (ร้อยละ ๙๔.๗๕ และ ๙๐.๓๐ ตามลำดับ) สูงกว่ากลุ่มประชาชนทั่วไป (ร้อยละ ๘๗.๓๔ และ ๘๗.๗๙ ตามลำดับ) (ตารางที่ ๔.๓๑)

ตารางที่ ๔.๓๑ เปรียบเทียบผลการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการอำนวยความสะดวกของศาลปกครอง จำแนกรายกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม

ตัวชี้วัดความสำเร็จ	ค่าเป้าหมาย	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔			ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖			ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗		
		ผู้เคยใช้บริการ	ประชาชนทั่วไป	ภาพรวม	ผู้เคยใช้บริการ	ประชาชนทั่วไป	ภาพรวม	ผู้เคยใช้บริการ	ประชาชนทั่วไป	ภาพรวม
๑. ร้อยละของประชาชนที่มีความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกของศาลปกครอง	๙๐	๙๔.๗๕	๘๗.๓๔	๙๐.๓๗ (บรรลู่)	๙๐.๓๐	๘๗.๗๙	๘๘.๑๖ (ไม่บรรลู่)	๙๕.๐๑	๙๕.๒๓	๙๕.๑๒ (บรรลู่)

๓.๒ ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครอง

(๑) ร้อยละของประชาชนที่มีความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครอง พบว่า

(๑.๑) ภาพรวม ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร้อยละ ๖๔.๐๕ มีความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครองอยู่ในระดับ “เชื่อมั่นมาก” รองลงมาร้อยละ ๓๑.๐๗ มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับ “เชื่อมั่น” มีเพียงร้อยละ ๓.๕๗ และร้อยละ ๑.๐๗ ที่มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับ “ไม่เชื่อมั่น” และ “ไม่เชื่อมั่นมาก” ตามลำดับ

(๑.๒) กลุ่มผู้เคยใช้บริการด้านคดีของศาลปกครอง ผู้ตอบแบบสอบถามมากกว่าครึ่งหนึ่งหรือร้อยละ ๕๙.๑๔ มีความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครองอยู่ในระดับ “เชื่อมั่นมาก” รองลงมาร้อยละ ๓๓.๙๗ มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับ “เชื่อมั่น” มีเพียงร้อยละ ๕.๗๐ และร้อยละ ๑.๑๙ เท่านั้นที่มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับ “ไม่เชื่อมั่น” และ “ไม่เชื่อมั่นมาก” ตามลำดับ

(๑.๓) กลุ่มประชาชนทั่วไป ผู้ตอบแบบสอบถามมากกว่าครึ่งหนึ่งหรือร้อยละ ๕๑.๓๑ มีความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครองอยู่ในระดับ “เชื่อมั่นมาก” รองลงมา ร้อยละ ๔๒.๔๘ มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับ “เชื่อมั่น” มีเพียงร้อยละ ๕.๒๕ และร้อยละ ๐.๙๕ ที่มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับ “ไม่เชื่อมั่น” และ “ไม่เชื่อมั่นมาก” ตามลำดับ (ตารางที่ ๔.๓๒)

ตารางที่ ๔.๓๒ ร้อยละของประชาชนที่มีความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครอง ตามเกณฑ์ตัวชี้วัด

ระดับความเชื่อมั่น	กลุ่มผู้เคยใช้บริการด้านคดีของศาลปกครอง		กลุ่มประชาชนทั่วไป		ภาพรวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เชื่อมั่นมาก	๒๔๙	๕๙.๑๔	๒๑๕	๕๑.๓๑	๕๓๘	๖๔.๐๕
เชื่อมั่น	๑๔๓	๓๓.๙๗	๑๗๘	๔๒.๔๘	๒๖๑	๓๑.๐๗
ไม่เชื่อมั่น	๒๔	๕.๗๐	๒๒	๕.๒๕	๓๐	๓.๕๗
ไม่เชื่อมั่นมาก	๕	๑.๑๙	๔	๐.๙๕	๙	๑.๐๗
รวม	๔๒๑	๑๐๐	๔๑๙	๑๐๐	๘๔๐	๑๐๐

เมื่อพิจารณาร้อยละของประชาชนที่มีความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครองตามตัวชี้วัด ซึ่งได้แก่ กลุ่มที่มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับ “เชื่อมั่น” และ “เชื่อมั่นมาก” ตามตารางที่ ๔.๓๒ พบว่า

(๑) ภาพรวม ร้อยละ ๙๓.๔๕ มีความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครอง ซึ่งบรรลุค่าเป้าหมายตามตัวชี้วัดแผนแม่บทศาลปกครองฯ ด้านที่ ๑ การเพิ่มประสิทธิภาพการบริการจัดการคดีปกครอง และแผนปฏิบัติการราชการของสำนักงานศาลปกครอง พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐ ด้านที่ ๑.๒ การพัฒนาระบบยุติธรรมสิ่งแวดล้อมที่ยั่งยืนและเป็นธรรม

(๒) กลุ่มผู้เคยใช้บริการด้านคดีของศาลปกครอง ร้อยละ ๙๓.๑๑ มีความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครอง

(๓) กลุ่มประชาชนทั่วไป ร้อยละ ๙๓.๗๙ มีความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครอง (ตารางที่ ๔.๓๓)

ตารางที่ ๔.๓๓ ร้อยละของประชาชนที่มีความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครองตามตัวชี้วัด

ระดับความเชื่อมั่น	กลุ่มผู้เคยใช้บริการด้านคดีของศาลปกครอง		กลุ่มประชาชนทั่วไป		ภาพรวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เชื่อมั่น	๒๙	๖.๕๕	๒๖	๖.๒๑	๕๕	๖.๕๕
เชื่อมั่น	๓๙๒	๙๓.๑๑	๓๙๓	๙๓.๗๙	๗๘๕	๙๓.๔๕
รวม	๔๒๑	๑๐๐	๔๑๙	๑๐๐	๘๔๐	๑๐๐

(๒) ระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครองจำแนกรายด้าน

(๒.๑) ภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกด้านการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อมในระดับ “เชื่อมั่นมาก” (ค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๓๙) โดยมีระดับความเชื่อมั่นมากในทุกประเด็น

ประเด็นที่มีความเชื่อมั่นมากที่สุด ได้แก่ ความยุติธรรม ความเที่ยงตรงในการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครอง (ค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๔๔) และความโปร่งใส ตรวจสอบได้ในการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครอง (ค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๔๔) รองลงมา ได้แก่ ความเป็นอิสระในการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครอง (ค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๔๓) ความสามารถในการจัดการความยุติธรรมด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครอง (ค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๔๑) การตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครอง (ค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๔๐) และการเข้าถึงความยุติธรรมของประชาชนในการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครอง (ค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๓๙) ส่วนประเด็นที่มีระดับความเชื่อมั่นน้อยที่สุด ได้แก่ ความคุ้มค่า/ไม่ล่าช้า ในการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อม (ค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๒๖) (ตารางที่ ๔.๓๔)

ตารางที่ ๔.๓๔ ระดับความเชื่อมั่นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครอง

ประเด็น	ระดับความเชื่อมั่น				Mean (S.D.)	ระดับความเชื่อมั่น
	ไม่เชื่อมั่นมาก N (%)	ไม่เชื่อมั่น N (%)	เชื่อมั่น N (%)	เชื่อมั่นมาก N (%)		
๑) ความยุติธรรม ความเที่ยงตรง ในการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครอง	๙ (๑.๑๐)	๓๗ (๔.๔๐)	๓๖๗ (๔๓.๗๐)	๔๒๗ (๕๐.๘๐)	๓.๔๔ (๐.๖๓๒)	เชื่อมั่นมาก
๒) ความเป็นอิสระในการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครอง	๗ (๐.๘๐)	๕๔ (๖.๔๐)	๓๔๗ (๔๑.๓๐)	๔๓๒ (๕๑.๔๐)	๓.๔๓ (๐.๖๕๒)	เชื่อมั่นมาก
๓) ความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ในการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครอง	๙ (๑.๑๐)	๔๗ (๕.๖๐)	๓๔๗ (๔๑.๓๐)	๔๓๗ (๕๒.๐๐)	๓.๔๔ (๐.๖๕๑)	เชื่อมั่นมาก
๔) ความคุ้มค่า/ไม่ล่าช้า ในการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อม	๒๔ (๒.๙๐)	๙๔ (๑๑.๒๐)	๓๖๓ (๔๓.๒๐)	๓๕๙ (๔๒.๗๐)	๓.๒๖ (๐.๗๖๗)	เชื่อมั่นมาก
๕) การเข้าถึงความยุติธรรมของประชาชน ในการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครอง	๑๑ (๑.๓๐)	๖๒ (๗.๔๐)	๓๕๓ (๔๒.๐๐)	๔๑๔ (๔๙.๓๐)	๓.๓๙ (๐.๖๘๒)	เชื่อมั่นมาก
๖) ความสามารถในการจัดการ ความยุติธรรมด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครอง	๑๐ (๑.๒๐)	๔๘ (๕.๗๐)	๓๖๖ (๔๓.๖๐)	๔๑๖ (๔๙.๕๐)	๓.๔๑ (๐.๖๕๕)	เชื่อมั่นมาก
๗) การตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ในการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครอง	๘ (๑.๑๐)	๕๒ (๖.๒๐)	๓๘๐ (๔๕.๒๐)	๔๐๐ (๔๗.๖๐)	๓.๔๐ (๐.๖๔๘)	เชื่อมั่นมาก
ภาพรวม					๓.๓๙ (๐.๖๐๓)	เชื่อมั่นมาก

(๒.๒) กลุ่มที่เคยใช้บริการด้านคดีของศาลปกครอง ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการด้านคดีของศาลปกครอง มีความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครองในระดับ “เชื่อมั่นมาก” (ค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๕๑) โดยมีระดับความเชื่อมั่นมากในทุกประเด็น

ประเด็นที่มีความเชื่อมั่นมากที่สุด ได้แก่ ความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ในการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครอง (ค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๕๐) รองลงมา ได้แก่ ความยุติธรรม ความเที่ยงตรง ในการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครอง (ค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๔๙) ความเป็นอิสระ ในการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครอง (ค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๔๘) การตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ในการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครอง (ค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๔๕) ความสามารถในการจัดการความยุติธรรมด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครอง และการเข้าถึงความยุติธรรมของประชาชน ในการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครอง (ค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๔๔) และความคุ้มค่า/ไม่ล่าช้า ในการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อม (ค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๒๘) ตามลำดับ (ตารางที่ ๔.๓๕)

(๒.๓) กลุ่มประชาชนทั่วไป ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นประชาชนทั่วไปมีความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครองอยู่ในระดับ “เชื่อมั่นมาก” (ค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๔๔) โดยมีระดับความเชื่อมั่นมากในทุกประเด็น

ประเด็นที่มีความเชื่อมั่นมากที่สุด ได้แก่ ความยุติธรรม ความเที่ยงตรงในการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครอง (ค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๔๐) รองลงมา ได้แก่ ความเป็นอิสระในการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครอง (ค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๓๙) ความโปร่งใส ตรวจสอบได้ในการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครอง (ค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๓๙) ความสามารถในการจัดการความยุติธรรมด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครอง (ค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๓๘) ความเข้าถึงความยุติธรรมของประชาชนในการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครอง (ค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๓๔) และการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครอง (ค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๓๔) ตามลำดับ ส่วนประเด็นที่มีความเชื่อมั่นในระดับ “เชื่อมั่น” มีเพียงประเด็นเดียว คือ ความคุ้มค่า/ไม่ล่าช้า ในการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครอง (ค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๒๔) (ตารางที่ ๔.๓๕)

ตารางที่ ๔.๓๕ ระดับความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครอง จำแนกรายกลุ่มของผู้ตอบแบบสอบถาม

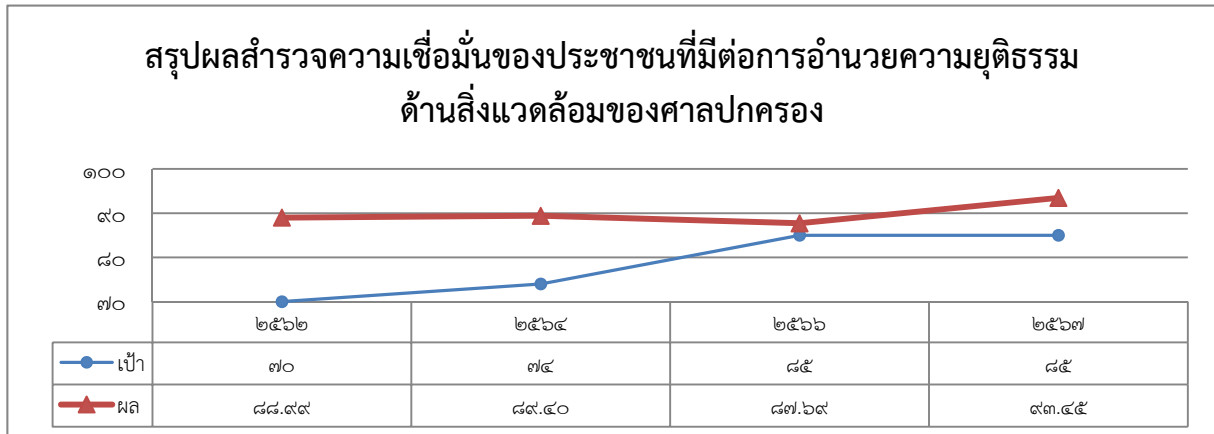
ประเด็น	กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม	ระดับความเชื่อมั่น				Mean (S.D.)	ระดับความเชื่อมั่น
		ไม่เชื่อมั่นมาก N (%)	ไม่เชื่อมั่น N (%)	เชื่อมั่น N (%)	เชื่อมั่นมาก N (%)		
๑) ความยุติธรรม ความเที่ยงตรง ในการอำนวยความสะดวก ด้านสิ่งแวดล้อม ของศาลปกครอง	ผู้เคยใช้บริการ ด้านคดี	๕ (๑.๑๙)	๒๐ (๔.๗๕)	๑๖๑ (๓๘.๒๔)	๒๓๕ (๕๕.๘๒)	๓.๔๙ (๐.๖๔๖)	เชื่อมั่นมาก
	ประชาชนทั่วไป	๔ (๐.๙๕)	๑๗ (๔.๐๖)	๒๐๖ (๔๙.๑๖)	๑๙๒ (๔๕.๘๒)	๓.๔๐ (๐.๖๑๖)	เชื่อมั่นมาก
๒) ความเป็นอิสระ ในการอำนวยความสะดวก ด้านสิ่งแวดล้อม ของศาลปกครอง	ผู้เคยใช้บริการ ด้านคดี	๓ (๐.๗๑)	๓๐ (๗.๑๓)	๑๕๐ (๓๕.๖๓)	๒๓๘ (๕๖.๕๓)	๓.๔๘ (๐.๖๖๐)	เชื่อมั่นมาก
	ประชาชนทั่วไป	๔ (๐.๙๕)	๒๔ (๕.๗๓)	๑๙๗ (๔๗.๐๒)	๑๙๔ (๔๖.๓๐)	๓.๓๙ (๐.๖๔๐)	เชื่อมั่นมาก
๓) ความโปร่งใส ตรวจสอบได้ในการ อำนวยความสะดวก ด้านสิ่งแวดล้อม ของศาลปกครอง	ผู้เคยใช้บริการ ด้านคดี	๕ (๑.๑๙)	๒๒ (๕.๒๓)	๑๕๒ (๓๖.๑๐)	๒๔๒ (๕๗.๔๘)	๓.๕๐ (๐.๖๕๓)	เชื่อมั่นมาก
	ประชาชนทั่วไป	๔ (๐.๙๕)	๒๕ (๕.๙๗)	๑๙๕ (๔๖.๕๔)	๑๙๕ (๔๖.๕๔)	๓.๓๙ (๐.๖๔๔)	เชื่อมั่นมาก
๔) ความคุ้มค่า/ไม่ล่าช้า ในการอำนวยความสะดวก ด้านสิ่งแวดล้อม	ผู้เคยใช้บริการ ด้านคดี	๑๖ (๓.๘๐)	๕๓ (๑๒.๕๙)	๑๕๐ (๓๕.๖๓)	๒๐๒ (๔๗.๙๘)	๓.๒๘ (๐.๘๒๖)	เชื่อมั่นมาก
	ประชาชนทั่วไป	๘ (๑.๙๑)	๔๑ (๙.๗๙)	๒๑๓ (๕๐.๘๔)	๑๕๗ (๓๗.๔๗)	๓.๒๔ (๐.๗๐๒)	เชื่อมั่น
๕) การเข้าถึงความยุติธรรม ของประชาชน ในการอำนวยความสะดวก ด้านสิ่งแวดล้อม ของศาลปกครอง	ผู้เคยใช้บริการ ด้านคดี	๕ (๑.๑๙)	๓๓ (๗.๘๔)	๑๕๔ (๓๖.๕๘)	๒๒๙ (๕๔.๓๙)	๓.๔๔ (๐.๖๙๐)	เชื่อมั่นมาก
	ประชาชนทั่วไป	๖ (๑.๔๓)	๒๙ (๖.๙๒)	๑๙๙ (๔๗.๔๙)	๑๘๕ (๔๔.๑๕)	๓.๓๔ (๐.๖๗๒)	เชื่อมั่นมาก

ประเด็น	กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม	ระดับความเชื่อมั่น				Mean (S.D.)	ระดับความเชื่อมั่น
		ไม่เชื่อมั่นมาก N (%)	ไม่เชื่อมั่น N (%)	เชื่อมั่น N (%)	เชื่อมั่นมาก N (%)		
๖) ความสามารถในการจัดการความยุติธรรมด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครอง	ผู้เคยใช้บริการด้านคดี	๕ (๑.๑๙)	๒๙ (๖.๘๙)	๑๖๑ (๓๘.๒๔)	๒๒๖ (๕๓.๖๘)	๓.๔๔ (๐.๖๗๖)	เชื่อมั่นมาก
	ประชาชนทั่วไป	๕ (๑.๑๙)	๑๙ (๔.๕๓)	๒๐๕ (๔๘.๙๓)	๑๙๐ (๔๕.๓๕)	๓.๓๘ (๐.๖๓๒)	เชื่อมั่นมาก
๗) การตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในการอำนวยความสะดวกความยุติธรรมด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครอง	ผู้เคยใช้บริการด้านคดี	๔ (๐.๙๕)	๒๖ (๖.๑๘)	๑๖๗ (๓๙.๖๗)	๒๒๔ (๕๓.๒๑)	๓.๔๕ (๐.๖๕๕)	เชื่อมั่นมาก
	ประชาชนทั่วไป	๔ (๐.๙๕)	๒๖ (๖.๒๑)	๒๑๓ (๕๐.๘๔)	๑๗๖ (๔๒.๐๐)	๓.๓๔ (๐.๖๓๗)	เชื่อมั่นมาก
ภาพรวม	ผู้เคยใช้บริการด้านคดี					๓.๕๑ (๐.๖๖๐)	เชื่อมั่นมาก
	ประชาชนทั่วไป					๓.๔๔ (๐.๖๔๐)	เชื่อมั่นมาก

(๓) เปรียบเทียบผลการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครอง

(๓.๑) หากเปรียบเทียบผลการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครอง นับตั้งแต่เริ่มดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ - พ.ศ. ๒๕๖๗ รวม ๔ ครั้ง พบว่า ผลการสำรวจในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครอง สูงเป็นอันดับที่ ๑ ของผลการสำรวจความเชื่อมั่นฯ ที่ดำเนินการมา โดยค่าเฉลี่ยของผลการสำรวจความเชื่อมั่นฯ ที่ดำเนินการมา อยู่ที่ร้อยละ ๘๙.๘๘ (ตารางที่ ๔.๓๖)

ตารางที่ ๔.๓๖ เปรียบเทียบผลการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการอำนวยความสะดวกด้าน
สิ่งแวดล้อมของศาลปกครอง ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ - พ.ศ. ๒๕๖๗



(หมายเหตุ: ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ และปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ไม่มีการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครอง)

(๓.๒) หากเปรียบเทียบผลการสำรวจระหว่างกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามในการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ พบว่า กลุ่มที่เคยใช้บริการด้านคดีของศาลปกครอง มีความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครอง (ร้อยละ ๙๓.๑๑) ใกล้เคียงกับกลุ่มประชาชนทั่วไป (ร้อยละ ๙๓.๗๙) ซึ่งแตกต่างจากผลการสำรวจในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ และ ๒๕๖๖ ซึ่งกลุ่มที่เคยใช้บริการด้านคดีของศาลปกครอง มีความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครอง (ร้อยละ ๙๓.๘๐ และ ๘๙.๖๓ ตามลำดับ) สูงกว่ากลุ่มประชาชนทั่วไป (ร้อยละ ๘๖.๓๐ และ ๘๗.๓๕ ตามลำดับ) ตารางที่ ๔.๓๗

ตารางที่ ๔.๓๗ เปรียบเทียบผลการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครอง จำแนกรายกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม

ตัวชี้วัดความสำเร็จ	ค่าเป้าหมาย	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔			ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖			ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗		
		ผู้เคยใช้บริการ	ประชาชนทั่วไป	ภาพรวม	ผู้เคยใช้บริการ	ประชาชนทั่วไป	ภาพรวม	ผู้เคยใช้บริการ	ประชาชนทั่วไป	ภาพรวม
๒. ร้อยละของประชาชนที่มีความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครอง	ปี ๖๔ = ๗๔ ปี ๖๖ = ๘๕ ปี ๖๗ = ๘๕	๙๓.๘๐	๘๖.๓๐	๘๙.๔๐ (บรรลู่)	๘๙.๖๓	๘๗.๓๕	๘๗.๖๙ (บรรลู่)	๙๓.๑๑	๙๓.๗๙	๙๓.๔๕ (บรรลู่)

ตอนที่ ๔ การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความรู้ความเข้าใจ และระดับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการอำนวยความสะดวกของศาลปกครอง

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความรู้ความเข้าใจ และระดับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการอำนวยความสะดวกของศาลปกครองด้วยสถิติ Correlation ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้พบว่า (ตารางที่ ๔.๓๙)

๑) ระดับความรู้ ความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับบทบาท โครงสร้าง อำนาจศาล และเขตอำนาจศาล รวมทั้งการดำเนินงานในมิติต่างๆ ของศาลปกครอง ระดับความรู้ ความเข้าใจของประชาชน มีความสัมพันธ์กับระดับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการอำนวยความสะดวกของศาลปกครอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๐

โดยระดับความรู้ ความเข้าใจของประชาชน มีความสัมพันธ์กับระดับความเชื่อมั่นของประชาชน ในระดับต่ำมาก (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ ๐.๑๖) เช่นเดียวกัน โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อระดับความรู้ ความเข้าใจของประชาชน มาก ระดับความเชื่อมั่นของประชาชน ก็จะมากตามไปด้วย

๒) ระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการอำนวยความสะดวกของศาลปกครอง ระดับความเชื่อมั่นของประชาชน มีความสัมพันธ์กับระดับความรู้ ความเข้าใจของประชาชน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๐

โดยระดับความเชื่อมั่นของประชาชน มีความสัมพันธ์กับระดับความรู้ ความเข้าใจของประชาชน ในระดับต่ำมาก (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ ๐.๑๖) โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ระดับความเชื่อมั่นของประชาชน มาก ระดับความรู้ ความเข้าใจของประชาชน ก็จะยิ่งมากตามไปด้วย

ตารางที่ ๔.๓๙ ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความรู้ความเข้าใจ และความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการอำนวยความสะดวกของศาลปกครอง ด้วยสถิติ Correlation

ตัวแปร	ค่าสถิติ	ระดับความรู้	ระดับความเชื่อมั่น
ระดับความรู้	Pearson Correlation	-	๐.๑๖
	Sig.		๐.๐๐**
ระดับความเชื่อมั่น	Pearson Correlation	๐.๑๖	-
	Sig.	๐.๐๐**	

* มีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .๐๑ ** มีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .๐๐

^๓ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง ๐.๐๐ - ๐.๓๐ หมายถึง มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง ๐.๓๐ - ๐.๕๐ หมายถึง มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง ๐.๕๐ - ๐.๗๐ หมายถึง มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง ๐.๗๐ - ๐.๙๐ หมายถึง มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง ๐.๙๐ - ๑.๐๐ หมายถึง มีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมาก

ตอนที่ ๕ ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการอำนวยความสะดวกของศาลปกครองให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลยิ่งขึ้น

จากข้อคำถาม “ท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไร ที่จะทำให้ศาลปกครองเป็นศาลปกครองแห่งความเชื่อมั่นของประชาชน” โดยมีตัวเลือก ๗ ประเด็น ได้แก่ ๑) การตัดสินใจคดีด้วยความยุติธรรมเป็นไปตามข้อเท็จจริงและหลักกฎหมาย ๒) การตัดสินใจคดีอย่างเป็นอิสระ ปลอดจากการแทรกแซง ๓) การตัดสินใจคดีด้วยความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้และประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้โดยสะดวก ๔) การพิจารณาคดีและบังคับคดีดำเนินการได้ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม ๕) มีช่องทางและการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อให้ประชาชนสามารถยื่นฟ้องคดีหรือเข้าถึงการให้บริการได้โดยง่าย สะดวก และรวดเร็ว ๖) ความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญของตุลาการในการตัดสินใจคดี และ ๗) สามารถคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน มีการพัฒนาการดำเนินงานเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

พบว่า ประเด็นที่มีผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ (๑) การตัดสินใจด้วยความยุติธรรมเป็นไปตามข้อเท็จจริงและหลักกฎหมาย (ร้อยละ ๑๗.๖๙) (๒) การตัดสินใจคดีด้วยความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้และประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้โดยสะดวก (ร้อยละ ๑๕.๐๒) และ (๓) การตัดสินใจคดีอย่างเป็นอิสระ ปลอดจากการแทรกแซง (ร้อยละ ๑๔.๙๔) ตามตารางที่ ๔.๔๐

ตารางที่ ๔.๓๙ ประเด็นข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามที่จะทำให้ศาลปกครองเป็นศาลแห่งความเชื่อมั่นของประชาชน (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

ประเด็น	กลุ่มผู้เคยใช้บริการ		กลุ่มประชาชนทั่วไป		รวม	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑. การตัดสินใจคดีด้วยความยุติธรรม เป็นไปตามข้อเท็จจริงและหลักกฎหมาย	๓๓๙	๑๗.๒๘	๓๑๙	๑๘.๑๔	๖๕๘	๑๗.๖๘
๒. การตัดสินใจคดีด้วยความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ และประชาชน เข้าถึงข้อมูลได้โดยสะดวก	๒๘๓	๑๔.๔๒	๒๗๖	๑๕.๖๙	๕๕๙	๑๕.๐๒
๓. การตัดสินใจคดีอย่างเป็นอิสระ ปลอดจากการแทรกแซง	๒๙๒	๑๔.๘๘	๒๖๔	๑๕.๐๑	๕๕๖	๑๔.๙๔
๔. การพิจารณาคดีและบังคับคดี ดำเนินการได้ภายในระยะเวลา ที่เหมาะสม	๒๘๐	๑๔.๒๗	๒๒๒	๑๒.๖๒	๕๐๒	๑๓.๔๙

ประเด็น	กลุ่มผู้เคยใช้บริการ		กลุ่มประชาชนทั่วไป		รวม	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๕. มีช่องทางและการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อให้ประชาชนสามารถยื่นข้อคิดหรือเข้าถึงการให้บริการได้โดยง่าย สะดวก และรวดเร็ว	๒๔๖	๑๒.๕๔	๒๒๘	๑๒.๙๖	๔๗๔	๑๒.๗๕
๖. ความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญของบุคลากรในการตัดสินใจ	๒๔๗	๑๒.๕๙	๒๐๖	๑๑.๗๑	๔๕๓	๑๒.๑๗
๗. สามารถคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน มีการพัฒนาการดำเนินงาน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน	๒๗๕	๑๔.๐๒	๒๔๔	๑๓.๘๗	๕๑๙	๑๓.๙๕
รวม	๑,๙๖๒	๑๐๐	๑,๗๕๙	๑๐๐	๓,๗๒๑	๑๐๐

จากข้อคำถาม “โปรดบรรยายละเอียดของข้อเสนอแนะเพื่อให้ศาลปกครองเป็นศาลแห่งความเชื่อมั่นของประชาชน” ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะ จำนวน ๑๘๔ ราย รวม ๑๙๔ ข้อเสนอแนะ สามารถจัดกลุ่มประเด็นข้อเสนอแนะได้ ๙ ประเด็น โดยประเด็นที่มีผู้ให้ข้อเสนอแนะมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ (๑) การพิจารณาคดีและบังคับคดีดำเนินการได้ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม (ร้อยละ ๓๑.๒๘) (๒) การตัดสินใจด้วยความยุติธรรม เป็นไปตามข้อเท็จจริงและหลักกฎหมาย (ร้อยละ ๑๘.๕๖) และ (๓) รักษามาตรฐานการดำเนินงานและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (ร้อยละ ๑๗.๙๕) (ตารางที่ ๔.๔๑)

ตารางที่ ๔.๔๐ รายละเอียดข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามที่จะทำให้ศาลปกครองเป็นศาลแห่งความเชื่อมั่นของประชาชน

ประเด็น	กลุ่มผู้เคยใช้บริการ		กลุ่มประชาชนทั่วไป		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑) พิจารณาคดีและการบังคับคดีได้ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม	๕๑	๓๖.๔๓	๑๐	๑๘.๑๘	๖๑	๓๑.๔๔
๒) ตัดสินคดีด้วยความยุติธรรม เป็นไปตามข้อเท็จจริงและหลักกฎหมาย	๒๙	๒๐.๗๑	๗	๑๒.๗๓	๓๖	๑๘.๕๖
๓) รักษามาตรฐานการดำเนินงานและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	๑๖	๑๒.๑๔	๑๘	๓๒.๗๓	๓๔	๑๗.๕๓
๔) การสื่อสาร ประชาสัมพันธ์/การฝึกอบรม	๑๐	๗.๑๔	๔	๗.๒๗	๑๔	๗.๒๒

ประเด็น	กลุ่มผู้เคยใช้บริการ		กลุ่มประชาชนทั่วไป		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๕) ตัดสินคดีด้วยความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ และประชาชนเข้าถึงข้อมูล ได้โดยสะดวก	๘	๕.๗๑	๖	๑๐.๙๑	๑๔	๗.๒๒
๖) สามารถคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน มีการพัฒนาการดำเนินงานเพื่อตอบสนอง ต่อความต้องการของประชาชน	๘	๕.๗๑	๕	๙.๐๙	๑๓	๖.๗๐
๗) ตัดสินคดีอย่างเป็นอิสระ ปลอดจากการแทรกแซง	๘	๕.๗๑	๕	๙.๐๙	๑๓	๖.๗๐
๘) พัฒนาช่องทางและนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อให้ประชาชนสามารถยื่นฟ้องคดี หรือเข้าถึง การให้บริการโดยง่าย สะดวก และรวดเร็ว	๖	๔.๒๙	-	-	๖	๓.๐๙
๙) ความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญ ของตุลาการในการตัดสินคดี	๓	๒.๑๔	-	-	๓	๑.๕๕
รวม	๑๓๙	๑๐๐	๕๕	๑๐๐	๑๙๔	๑๐๐

ข้อเสนอแนะเพื่อจะทำให้ศาลปกครองเป็นศาลแห่งความเชื่อมั่นของประชาชน สรุปได้ ดังนี้

๑) พิจารณาคดีและการบังคับคดีได้ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม เช่น ควรมีกรอบระยะเวลา ในการพิจารณาของแต่ละชั้นศาล การบังคับคดีให้เกิดผลตามคำพิพากษา ถือว่าเป็นหัวใจสำคัญ เป็นเครื่องชี้วัด ความน่าเชื่อถือและผลสำเร็จ ปัจจุบันการบังคับคดีของศาลปกครองไม่มีประสิทธิผล ควรพิจารณาคดีด้วยความรวดเร็ว เป็นธรรม โปร่งใส เข้าถึงง่าย การฟ้องคดีควรไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนกับประชาชน มีระยะเวลาการดำเนินคดีที่รวดเร็ว และคำพิพากษาที่เป็นมาตรฐาน การพิจารณาคดีและบังคับคดีควรเป็นไปตามประกาศที่ได้กำหนดเวลาไว้ การพิจารณาคดี ควรเป็นไปด้วยความรวดเร็ว และมีสภาพบังคับที่ใช้ได้จริงกับหน่วยงานของรัฐ การพิจารณาคดีควรมีความรวดเร็วยิ่งขึ้น เพื่อให้ประชาชนได้รับการเยียวยาอย่างรวดเร็ว และทันต่อระยะเวลาที่หน่วยงานของรัฐต้องดำเนินการ เพราะบางคดี เมื่อระยะเวลายาวนานเกินไป ผลการพิจารณาจะไม่สามารถเยียวยาความเสียหายได้ เป็นต้น

๒) ตัดสินคดีด้วยความยุติธรรม เป็นไปตามข้อเท็จจริงและหลักกฎหมาย เช่น พิจารณาคดี ด้วยความยุติธรรมและใส่ใจในรายละเอียดคำฟ้องของผู้ฟ้องในทุกมิติ พิจารณาคดีด้วยความยุติธรรม ชอบธรรม และถูกหลักนิติธรรม ควรยึดคำพิพากษาศาลปกครองสูงสุดเป็นบรรทัดฐาน เพื่อมิให้คำสั่งศาลปกครองชั้นต้นขัดแย้งต่อ คำสั่งศาลปกครองสูงสุดอันจะช่วยลดคดีปกครอง ลดภาระให้ประชาชน การตัดสินคดีต้องเป็นไปตามข้อเท็จจริง จากการแสวงหาพยานหลักฐาน และการปรับใช้กฎหมาย อย่างถูกต้อง เทียบธรรม รวมทั้งการแปลความ และให้ คำนิยามตัวบทกฎหมายที่เหมาะสม ซื่อสัตย์ สุจริต เทียบธรรม และต้องทันสมัย เป็นต้น

๓) รักษามาตรฐานการดำเนินงานและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เช่น อบอุ่น ใส่ใจ บริการทุกระดับ ประทับใจ ศาลปกครองเป็นที่พึ่งสุดท้ายที่ให้ความเป็นธรรมแก่ข้าราชการที่โดนลงโทษทางวินัย เจ้าหน้าที่ของศาลปกครอง ทุกท่านให้บริการประชาชนอย่างดีมาก ๆ ตั้งแต่พนักงานรับโทรศัพท์ ไปจนถึงเจ้าหน้าที่ผู้ให้คำปรึกษาคดี

ผ่านระบบออนไลน์ ขอขอบคุณ ขอชื่นชมวิธีการทำงานและขอให้กำลังใจเจ้าหน้าที่ทุกท่าน ตั้งแต่ติดต่อหน่วยงานราชการ มานับแต่จำความได้จนถึงปัจจุบัน "ศาลปกครอง" เป็นหน่วยงานที่ประทับใจในการบริการมากที่สุด (โดยเฉพาะ ผู้ให้คำปรึกษาคือออนไลน์ของศาลปกครองสูงสุด) ทำให้ดีขึ้นไปเรื่อย ๆ ไม่สิ้นสุดการพัฒนา เป็นต้น

๔) การสื่อสาร ประชาสัมพันธ์/การฝึกอบรม เช่น ควรจัดอบรมให้ความรู้แก่หน่วยงาน ราชการ และมีช่องทางให้คำปรึกษาที่ติดต่อได้สะดวก ควรมีแผนการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้กับประชาชนให้ มากขึ้น ยังมีประชาชนจำนวนมากที่ไม่ทราบว่าสามารถฟ้องร้องคดีได้ และไม่ทราบความแตกต่างระหว่างศาล ปกครองกับศาลแพ่ง ศาลอาญา การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ เช่น การทำคลิปวิดีโอสั้น ๆ ผ่านสื่อโซเชียลมีเดีย อินเทอร์เน็ตในลักษณะเล่าเรื่องจะทำให้ประชาชนเข้าใจ และเข้าถึงได้มากขึ้น นำความรู้ บทความและหน้าที่เกี่ยวกับ ศาลปกครองมาเผยแพร่ให้ประชาชนทั่วไปเข้าใจการทำงานของศาลปกครองอย่างง่ายขึ้น ไม่ซับซ้อน เป็นต้น

๕) ตัดสินคดีด้วยความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ และประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้โดยสะดวก เช่น โปร่งใสตรวจสอบได้ เหตุผลในคำตัดสินของศาลต้องไม่ผิดหลักนิติธรรม คงไว้ซึ่งความชัดเจน โปร่งใส เป็นธรรม อย่างทั่วถึง ไม่เลือกปฏิบัติ การเข้าถึงข้อมูลต่างๆ ของประชาชน จะต้องเป็นไปโดยง่าย และสะดวก การเผยแพร่ ผลงานผ่านช่องทางสื่อ ควรให้โปร่งใส ตรวจสอบได้ โดยเปิดให้มีตัวแทนหลายภาคส่วน การประชาสัมพันธ์ หลักฐานเชิงประจักษ์ที่ทำให้ประชาชนเชื่อมั่นในความสุจริตของการพิจารณาตัดสินคดีปกครองว่าจะดำเนินการ ด้วยความเป็นกลาง ไม่มีการแทรกแซง เป็นต้น

๖) สามารถคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน มีการพัฒนาการดำเนินงานเพื่อตอบสนอง ต่อความต้องการของประชาชน เช่น ควรจัดตั้งศาลปกครองให้ครอบคลุมทุกจังหวัดทั่วประเทศเพื่อให้เกิด การบริการที่ทั่วถึงเป็นธรรม รวดเร็ว สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ รักษาสิทธิ และประโยชน์ของประชาชนเป็นที่ตั้ง บรรเทาความทุกข์ คืบความยุติธรรมให้กับประชาชน ควรแก้กฎหมาย ให้พิพากษาได้เร็วขึ้น เป็นต้น

๗) ตัดสินคดีอย่างเป็นอิสระ ปลอดจากการแทรกแซง เช่น การตัดสินคดีอย่างเป็นอิสระ ปลอดจากการแทรกแซง ไม่เอื้อประโยชน์ให้แก่กลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง ปราศจากการแทรกแซงจากอิทธิพลทางการเมือง และเน้นการบังคับคดีปกครองตามคำพิพากษา โดยเฉพาะคดีสิ่งแวดล้อมเกี่ยวกับ P.M.๒.๕ เป็นต้น

๘) พัฒนาช่องทางและนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อให้ประชาชนสามารถยื่นฟ้องคดีหรือเข้าถึง การให้บริการโดยง่าย สะดวก และรวดเร็ว เช่น พัฒนาการฟ้องคดีและให้คำปรึกษาทางอิเล็กทรอนิกส์ ใช้ระบบ สืบค้น AI เข้ามาช่วยการพิจารณาคดีให้รวดเร็วยิ่งขึ้น การยื่นเอกสารผ่านระบบ e-litigation ควรเพิ่มขนาดไฟล์ ให้อัพโหลดเอกสารได้มากกว่า ๓๐ MB เนื่องจากการฟ้องคดีที่มีเอกสารจำนวนมาก หากยื่นผ่านระบบจะต้องบีบอัดไฟล์ ทำให้เอกสารมีความไม่ชัดเจน ส่งผลต่อการพิจารณาและรับฟังพยานหลักฐานของศาล เป็นต้น

๙) ความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญของตุลาการในการตัดสินคดี เช่น การคัดเลือก ตุลาการควรมีความหลากหลายตามประเภทคดีของศาลปกครอง ตุลาการศาลปกครองควรมีความเชี่ยวชาญ ตามประเภทคดีนั้น ๆ ไม่ใช่ว่าตุลาการทุกคนจะเชี่ยวชาญและสามารถพิจารณาคดีได้ทุกประเภทคดี เป็นต้น

บทที่ ๕

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

โครงการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการอำนวยความสะดวกของศาลปกครองประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (๑) เพื่อศึกษาระดับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการอำนวยความสะดวกของศาลปกครอง และความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครอง และ (๒) เพื่อนำผลการสำรวจและข้อเสนอแนะไปใช้ในการพัฒนาการอำนวยความสะดวกของศาลปกครองให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

การสำรวจครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลในเชิงปริมาณด้วยแบบสอบถาม โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๘๔๐ คน จำแนกเป็นกลุ่มประชาชนที่เคยใช้บริการด้านคดีของศาลปกครอง จำนวน ๔๒๑ คน และกลุ่มประชาชนทั่วไป จำนวน ๔๑๙ คน ผลการศึกษาสามารถสรุปและมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

๕.๑ สรุปผลการศึกษา

จากผลการศึกษา (๑) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับศาลปกครอง และการใช้บริการด้านคดี (๒) ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาท โครงสร้าง อำนาจศาล และเขตอำนาจศาล รวมทั้งการดำเนินงานในมิติต่าง ๆ ของศาลปกครอง (๓) ระดับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการอำนวยความสะดวกของศาลปกครอง และความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครอง (๔) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจ และระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการอำนวยความสะดวกของศาลปกครอง และ (๕) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของศาลปกครอง สามารถสรุปได้ดังนี้

๕.๑.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับศาลปกครองและการใช้บริการด้านคดี

จากการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับศาลปกครอง สามารถสรุปได้ว่า

๑) คุณลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

(๑) ในภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ ๕๑.๖๗) มีอายุ ๓๑ - ๔๐ ปี และ ๔๑ - ๕๐ ปี เป็นสัดส่วนใกล้เคียงกัน (ร้อยละ ๒๗.๖๒ และ ๒๕.๒๔ ตามลำดับ) สำหรับกลุ่มที่เคยใช้บริการด้านคดีของศาลปกครอง ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ ๕๖.๗๗) และมีอายุ ๔๑ - ๕๐ ปี (ร้อยละ ๓๐.๘๘) ส่วนกลุ่มประชาชนทั่วไป ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ ๕๑.๗๙) และมีอายุ ๓๑ - ๔๐ ปี (ร้อยละ ๒๘.๖๔)

(๒) ด้านระดับการศึกษาและอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ ๕๒.๐๒) มีอาชีพเป็นข้าราชการ/ลูกจ้าง/พนักงานของรัฐส่วนกลาง (ร้อยละ ๔๕.๐๘) สำหรับกลุ่มที่เคยใช้บริการด้านคดีของศาลปกครอง ส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ ๕๓.๖๘) และเป็นข้าราชการ/ลูกจ้าง/พนักงานของรัฐส่วนท้องถิ่น (ร้อยละ ๓๘.๑๑) ส่วนกลุ่มประชาชนทั่วไป ส่วนใหญ่ จบการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ ๕๐.๓๖) และเป็นข้าราชการ/ลูกจ้าง/พนักงานของรัฐส่วนกลาง (ร้อยละ ๕๓.๖๕)

๒) การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับศาลปกครอง

(๑) ในภาพรวมแหล่งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับศาลปกครองที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ เว็บไซต์ศาลปกครอง (www.admincourt.go.th) (ร้อยละ ๑๙.๘๔) สื่อสังคมออนไลน์ (เฟซบุ๊ก ยูทูบ โลก) (ร้อยละ ๑๔.๖๕) และแอปพลิเคชันศาลปกครอง (Admincourt) (ร้อยละ ๖.๒๘)

สำหรับกลุ่มที่เคยใช้บริการด้านคดีของศาลปกครอง แหล่งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับศาลปกครองที่ผู้ใช้บริการได้รับมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ เว็บไซต์ศาลปกครอง (www.admincourt.go.th) (ร้อยละ ๒๒.๖๐) สื่อสังคมออนไลน์ (เฟซบุ๊ก ยูทูบ โลก) (ร้อยละ ๑๒.๑๐) และแอปพลิเคชันศาลปกครอง (Admincourt) (ร้อยละ ๘.๗๖)

ส่วนกลุ่มประชาชนทั่วไป แหล่งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับศาลปกครองที่ได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับศาลปกครองมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ สื่อสังคมออนไลน์ (เฟซบุ๊ก ยูทูบ โลก) (ร้อยละ ๑๗.๘๖) เว็บไซต์ศาลปกครอง (www.admincourt.go.th) (ร้อยละ ๑๖.๓๗) และโทรทัศน์ (ร้อยละ ๘.๘๔)

(๒) ในภาพรวมข้อมูลเกี่ยวกับศาลปกครองที่ผู้ตอบแบบสอบถามสนใจติดตามหรือต้องการสืบค้นมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ สารระนำรู้เกี่ยวกับกฎหมายปกครอง (ร้อยละ ๑๙.๕๒) ผลการพิจารณาพิพากษาคดี (ร้อยละ ๑๖.๘๘) และแนววินิจฉัยคดีปกครองประเภทต่าง ๆ หรือคำวินิจฉัยคดีปกครอง (ร้อยละ ๑๕.๓๖)

สำหรับกลุ่มที่เคยใช้บริการด้านคดีของศาลปกครอง ข้อมูลเกี่ยวกับศาลปกครองที่สนใจติดตามหรือต้องการสืบค้นมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ ผลการพิจารณาพิพากษาคดี (ร้อยละ ๑๙.๖๗) สารระนำรู้เกี่ยวกับกฎหมายปกครอง (ร้อยละ ๑๘.๗๕) และแนววินิจฉัยคดีปกครองประเภทต่าง ๆ หรือคำวินิจฉัยคดีปกครอง (ร้อยละ ๑๘.๕๗)

ส่วนกลุ่มประชาชนทั่วไป ข้อมูลเกี่ยวกับศาลปกครองที่สนใจติดตามหรือต้องการสืบค้นมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ ๑) สารระนำรู้เกี่ยวกับกฎหมายปกครอง (ร้อยละ ๒๐) ๒) ผลการพิจารณาพิพากษาคดี (ร้อยละ ๑๕.๓๑) และ ๓) ความรู้ทางวิชาการเกี่ยวกับศาลปกครอง (ร้อยละ ๑๔.๖๓)

๓) การใช้บริการด้านคดีและการติดต่อกับหน่วยงานในศาลปกครอง ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการด้านคดีของศาลปกครองส่วนใหญ่เริ่มใช้บริการด้านคดีของศาลปกครองในช่วงปี พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๗ (ร้อยละ ๖๙.๑๕) โดยหน่วยงานที่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยติดต่อมากที่สุด คือ ศาลปกครองในภูมิภาค (ร้อยละ ๔๙.๑๔) และส่วนใหญ่เคยใช้บริการในฐานะผู้ฟ้องคดี (ร้อยละ ๓๖.๖๒) โดยประเภทเรื่องที่เป็นคู่กรณีในคดี ๓ ลำดับแรก ได้แก่ การบริหารงานบุคคล วินัย การละเมิดและรับผิดชอบอื่น และการปกครอง การบริหารราชการแผ่นดิน ส่วนผลการพิจารณาพิพากษาคดีที่ผ่านมา ส่วนใหญ่ยังอยู่ระหว่างการพิจารณา (ร้อยละ ๕๔.๔๓) นอกจากนี้ยังเคยใช้บริการอื่นที่ไม่ใช่การฟ้องคดี โดยส่วนใหญ่เป็นการขอคัดสำเนา/รับรองเอกสาร ณ ที่ทำการศาลปกครอง (ร้อยละ ๒๔.๑๘)

๕.๑.๒ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาท โครงสร้าง อำนาจศาลและเขตอำนาจศาล รวมทั้งการดำเนินงานในมิติต่าง ๆ ของศาลปกครอง

จากการประเมินความรู้ความเข้าใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งกลุ่มผู้ใช้บริการด้านคดีของศาลปกครองและกลุ่มประชาชนทั่วไป โดยประเมินใน ๕ ด้าน ได้แก่ ด้านบทบาท ด้านโครงสร้าง ด้านอำนาจศาล ด้านเขตอำนาจศาลและด้านการดำเนินงานในมิติอื่น ๆ สามารถสรุปผลได้ดังนี้

๑) ในภาพรวม ประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ ความเข้าใจถูกต้องมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ (๑) ศาลปกครองมีหน้าที่พิพากษาคดีปกครองและปกป้องคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนและประโยชน์สาธารณะ (ร้อยละ ๙๕.๘๓) (๒) ศาลปกครองตัดสินคดีเกี่ยวกับการกระทำละเมิดหรือความรับผิดอย่างอื่นของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ อันเกิดจากการใช้อำนาจตามกฎหมาย หรือจากกฎ คำสั่งทางปกครอง

หรือคำสั่งอื่น (ร้อยละ ๙๓.๑๐) และ (๓) ศาลปกครองมี ๒ ชั้นศาล คือ ศาลปกครองชั้นต้นและศาลปกครองสูงสุด (ร้อยละ ๘๗.๘๖)

ส่วนประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจคลาดเคลื่อนมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ (๑) ศาลปกครองเป็นหน่วยงานที่ไม่ได้สังกัดกระทรวงยุติธรรม (ร้อยละ ๒๐) (๒) ศาลปกครองมีหน้าที่วางหลักปฏิบัติราชการทางปกครองเพื่อป้องกันและลดการเกิดคดีปกครอง (๑๒.๕๘ และ (๓) ศาลปกครองสูงสุดมีที่กรุงเทพฯ แห่งเดียว สามารถรับฟ้องได้ในคดีที่กฎหมายบัญญัติให้อยู่ในเขตอำนาจ (ร้อยละ ๑๐.๔๘)

ในขณะที่ประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามไม่ทราบมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ (๑) ศาลปกครองจัดให้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในคดีปกครองโดยความสมัครใจของคู่กรณี (ร้อยละ ๑๕.๘๓) (๒) ศาลปกครองสูงสุดมีที่กรุงเทพฯ แห่งเดียว สามารถรับฟ้องได้ในคดีที่กฎหมายบัญญัติให้อยู่ในเขตอำนาจ (ร้อยละ ๑๔.๒๙) และ (๓) ศาลศาลปกครองเป็นหน่วยงานที่ไม่ได้สังกัดกระทรวงยุติธรรม (ร้อยละ ๑๓.๙๓)

๒) กลุ่มที่เคยใช้บริการด้านคดีของศาลปกครอง ประเด็นที่กลุ่มที่เคยใช้บริการมีความรู้ ความเข้าใจถูกต้องมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ (๑) ศาลปกครองตัดสินคดีเกี่ยวกับการกระทำละเมิดหรือความรับผิดอย่างอื่นของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ อันเกิดจากการใช้อำนาจตามกฎหมาย หรือจากกฎ คำสั่งทางปกครอง หรือคำสั่งอื่น (ร้อยละ ๙๗.๓๙) (๒) การยื่นคำฟ้องต่อศาลปกครอง ดำเนินการได้หลายวิธี เช่น ยื่นฟ้องด้วยตนเอง ยื่นฟ้องทางไปรษณีย์ลงทะเบียน และยื่นฟ้องทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-litigation Portal) (ร้อยละ ๙๕.๗๒) และ (๓) ศาลปกครองมี ๒ ชั้นศาล คือ ศาลปกครองชั้นต้น และศาลปกครองสูงสุด (ร้อยละ ๙๔.๗๗)

ส่วนประเด็นที่กลุ่มที่เคยใช้บริการด้านคดีของศาลปกครองมีความรู้ความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ (๑) ศาลปกครองเป็นหน่วยงานที่ไม่ได้สังกัดกระทรวงยุติธรรม (ร้อยละ ๑๔.๙๖) (๒) ศาลปกครองมีหน้าที่วางหลักปฏิบัติราชการทางปกครองเพื่อป้องกันและลดการเกิดคดีปกครอง (ร้อยละ ๑๒.๕๙) และ (๓) ศาลปกครองจัดให้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในคดีปกครองโดยความสมัครใจของคู่กรณี (ร้อยละ ๑๐.๔๕)

สำหรับประเด็นที่กลุ่มที่เคยใช้บริการด้านคดีของศาลปกครองไม่ทราบมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ (๑) ศาลปกครองจัดให้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในคดีปกครองโดยความสมัครใจของคู่กรณี (ร้อยละ ๑๒.๑๑) (๒) ศาลปกครองเป็นหน่วยงานที่ไม่ได้สังกัดกระทรวงยุติธรรม (ร้อยละ ๑๑.๑๖) และ (๓) ศาลปกครองสูงสุดมีที่กรุงเทพฯ แห่งเดียว สามารถรับฟ้องได้ในคดีที่กฎหมายบัญญัติให้อยู่ในเขตอำนาจ (ร้อยละ ๙.๐๓)

๓) กลุ่มประชาชนทั่วไป ประเด็นที่กลุ่มประชาชนทั่วไปมีความรู้ มีความเข้าใจถูกต้องมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ (๑) ศาลปกครองมีหน้าที่พิพากษาคดีปกครองและปกป้องคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนและประโยชน์สาธารณะ (ร้อยละ ๙๓.๗๙) (๒) ศาลปกครองตัดสินคดีเกี่ยวกับการกระทำละเมิดหรือความรับผิดอย่างอื่นของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ อันเกิดจากการใช้อำนาจตามกฎหมาย หรือจากกฎ คำสั่งทางปกครอง หรือคำสั่งอื่น (ร้อยละ ๘๘.๗๘) และ (๓) ศาลปกครองตัดสินคดีระหว่างหน่วยงานของรัฐกับเอกชน หรือระหว่างหน่วยงานของรัฐด้วยกันเอง (ร้อยละ ๘๔.๐๑)

ส่วนประเด็นที่ประชาชนทั่วไปมีความรู้ความเข้าใจคลาดเคลื่อนมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ (๑) ศาลปกครองเป็นหน่วยงานที่ไม่ได้สังกัดกระทรวงยุติธรรม (ร้อยละ ๒๕.๐๖) (๒) ศาลปกครองมีหน้าที่วางหลักปฏิบัติราชการทางปกครองเพื่อป้องกันและลดการเกิดคดีปกครอง (ร้อยละ ๑๒.๕๙) และ (๓) ศาลปกครองสูงสุดมีที่กรุงเทพฯ แห่งเดียว สามารถรับฟ้องได้ในคดีที่กฎหมายบัญญัติให้อยู่ในเขตอำนาจ (ร้อยละ ๑๐.๙๘)

สำหรับประเด็นที่กลุ่มประชาชนทั่วไปไม่ทราบมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ (๑) ศาลปกครองสูงสุด มีที่กรุงเทพฯ แห่งเดียว สามารถรับฟ้องได้ในคดีที่กฎหมายบัญญัติให้อยู่ในเขตอำนาจ (ร้อยละ ๑๙.๕๗) และศาลปกครองจัดให้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในคดีปกครองโดยความสมัครใจของคู่กรณี (ร้อยละ ๑๙.๕๗) (๒) การยื่นฟ้องคดีของศาลปกครองชั้นต้นให้ยื่นฟ้องต่อศาลที่ผู้ฟ้องคดีมีภูมิลำเนาหรือที่มูลคดีเกิดขึ้น (ร้อยละ ๑๙.๓๓) และ (๓) การยื่นคำฟ้องต่อศาลปกครอง ดำเนินการได้หลายวิธี เช่น ยื่นฟ้องด้วยตนเอง ยื่นฟ้องทางไปรษณีย์ลงทะเบียน และยื่นฟ้องทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-litigation Portal) (ร้อยละ ๑๖.๙๕)

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาจากร้อยละของประชาชนเฉพาะกลุ่มที่มีความรู้ความเข้าใจถูกต้องเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่และการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลปกครอง (ผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับปานกลางและมาก) พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจถูกต้องเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่และการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลปกครองร้อยละ ๙๖.๗๙ โดยกลุ่มผู้เคยใช้บริการด้านคดีของศาลปกครองมีความรู้ความเข้าใจถูกต้องเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่และการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลปกครอง ร้อยละ ๙๘.๕๘ ส่วนกลุ่มประชาชนทั่วไปมีความรู้ความเข้าใจถูกต้องเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่และการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลปกครอง ร้อยละ ๙๔.๙๙

๕.๑.๓ สรุปผลการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลปกครอง
แบ่งเป็น ๒ ส่วน

ส่วนที่ ๑ ความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลปกครองในภาพรวม

(๑.๑) ร้อยละของประชาชนที่มีความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลปกครอง

(๑) ในภาพรวม ร้อยละ ๙๕.๑๒ มีความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลปกครอง และแผนปฏิบัติการของสำนักงานศาลปกครอง พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐ ซึ่งบรรลุค่าเป้าหมายตามตัวชี้วัดเป้าประสงค์หลัก แผนแม่บทศาลปกครองระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐)

(๒) กลุ่มที่เคยใช้บริการด้านคดีของศาลปกครอง ร้อยละ ๙๕.๐๑ มีความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลปกครอง

(๓) กลุ่มประชาชนทั่วไป ร้อยละ ๙๕.๒๓ มีความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลปกครอง

(๑.๒) ระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลปกครองจำแนกรายด้าน

(๑.๒.๑) ภาพรวม สรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลปกครองในแต่ละด้าน ดังนี้

(๑) ด้านความยุติธรรม ความเที่ยงตรง ความเป็นอิสระ อยู่ในระดับ “เชื่อมั่นมาก” ในทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีความเชื่อมั่นมากที่สุด คือ ศาลปกครองตัดสินคดีเป็นไปตามหลักกฎหมายและหลักนิติธรรม

(๒) ด้านความโปร่งใส ตรวจสอบได้ อยู่ในระดับ “เชื่อมั่นมาก” ในทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีความเชื่อมั่นมากที่สุด คือ ศาลปกครองมีความโปร่งใสในการตัดสินคดี สามารถตรวจสอบได้

(๓) ด้านความคุ้มค่า/ไม่ล่าช้า อยู่ในระดับ “เชื่อมั่นมาก” โดยประเด็นที่มีระดับความเชื่อมั่นมากที่สุด คือ ศาลปกครองปฏิบัติหน้าที่มุ่งให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้มารับบริการ

(๔) ด้านการเข้าถึงความยุติธรรมอยู่ในระดับ “เชื่อมั่นมาก” ในทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีระดับความเชื่อมั่นมากที่สุด คือ ประชาชนสามารถยื่นเรื่องฟ้องคดีปกครองได้โดยง่าย สะดวก เท่าเทียม โดยไม่เลือกปฏิบัติและทั่วถึง

(๕) ด้านความรู้ความสามารถของตุลาการ อยู่ในระดับ “เชื่อมั่นมาก” ในทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีระดับความเชื่อมั่นมากที่สุด คือ ตุลาการศาลปกครองมีความรู้ความเชี่ยวชาญในการตัดสินพิพากษาคดี

(๖) ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอยู่ในระดับ “เชื่อมั่นมาก” ในทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีระดับความเชื่อมั่นมากที่สุด คือ ศาลปกครองมีการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ เช่น มีการนำระบบการยื่นฟ้องคดีทางอิเล็กทรอนิกส์มาใช้

(๑.๒.๑) กลุ่มที่เคยใช้บริการด้านคดีปกครอง สรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกของศาลปกครองในแต่ละด้าน ดังนี้

(๑) ด้านความยุติธรรม ความเที่ยงตรง ความเป็นอิสระ อยู่ในระดับ “เชื่อมั่นมาก” ในทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีระดับความเชื่อมั่นมากที่สุด คือ ศาลปกครองปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต

(๒) ด้านความโปร่งใส ตรวจสอบได้ อยู่ในระดับ “เชื่อมั่นมาก” ในทุกประเด็น โดยมีความเชื่อมั่น มากที่สุดในประเด็นเรื่องศาลปกครองเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการตัดสินคดีโดยตรงไปตรงมา และประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้โดยสะดวก

(๓) ด้านความคุ้มค่า ไม่ล่าช้าอยู่ในระดับ “เชื่อมั่นมาก” โดยประเด็นที่มีผลการประเมินในระดับเชื่อมั่นมากที่สุด คือ ศาลปกครองปฏิบัติหน้าที่ มุ่งให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้มารับบริการ และศาลปกครองมีการกำหนดค่าบริการและค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม

(๔) ด้านการเข้าถึงความยุติธรรม อยู่ในระดับ “เชื่อมั่นมาก” ในทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีระดับความเชื่อมั่นมากที่สุด คือ ประชาชนสามารถยื่นเรื่องฟ้องคดีปกครองได้โดยง่าย สะดวก เท่าเทียม โดยไม่เลือกปฏิบัติและทั่วถึง

(๕) ด้านความรู้ความสามารถของตุลาการ อยู่ในระดับ “เชื่อมั่นมาก” ในทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีระดับความเชื่อมั่นสูงสุด ได้แก่ ตุลาการศาลปกครองมีความรู้ความเชี่ยวชาญในการตัดสินพิพากษาคดี

(๖) ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน อยู่ในระดับ “เชื่อมั่นมาก” ในทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีระดับความเชื่อมั่นมากที่สุด ได้แก่ ศาลปกครองมีการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ เช่น มีการนำระบบการยื่นฟ้องคดีทางอิเล็กทรอนิกส์มาใช้

(๑.๒.๓) กลุ่มประชาชนทั่วไป สรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกของศาลปกครองในแต่ละด้าน ดังนี้

(๑) ด้านความยุติธรรม ความเที่ยงตรง ความเป็นอิสระ อยู่ในระดับ “เชื่อมั่นมาก” ในทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีระดับความเชื่อมั่นมากที่สุด คือ ศาลปกครองตัดสินคดีเป็นไปตามหลักกฎหมายและหลักนิติธรรม

(๒) ด้านความโปร่งใส ตรวจสอบได้ อยู่ในระดับ “เชื่อมั่นมาก” ในทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีระดับความเชื่อมั่นมากที่สุด คือ ศาลปกครองมีความโปร่งใสในการตัดสินคดีสามารถตรวจสอบได้

(๓) ด้านความคุ้มค่า ไม่ล่าช้า อยู่ในระดับ “เชื่อมั่นมาก” โดยประเด็นที่มีระดับความเชื่อมั่นมากที่สุด คือ ศาลปกครองปฏิบัติหน้าที่ มุ่งให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้มารับบริการ

(๔) ด้านการเข้าถึงความยุติธรรมอยู่ในระดับ “เชื่อมั่นมาก” ในทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีระดับความเชื่อมั่นมากที่สุด คือ ศาลปกครองนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงโดยง่าย สะดวกรวดเร็ว

(๕) ด้านความรู้ความสามารถอยู่ในระดับ “เชื่อมั่นมาก” ในทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีระดับความเชื่อมั่นมากที่สุด คือ ตุลาการศาลปกครองมีความรู้ความเชี่ยวชาญในการตัดสินพิพากษาคดี

(๖) ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอยู่ในระดับ “เชื่อมั่นมาก” ในทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีระดับความเชื่อมั่นมากที่สุด คือ ศาลปกครองมีการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ เช่น มีการนำระบบการยื่นฟ้องคดีทางอิเล็กทรอนิกส์มาใช้

ส่วนที่ ๒ ความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครอง

(๒.๑) ร้อยละของประชาชนที่มีความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครอง

(๑) ในภาพรวม ร้อยละ ๙๓.๔๕ มีความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครอง ซึ่งบรรลุค่าเป้าหมายตามตัวชี้วัดแผนแม่บทศาลปกครองฯ ด้านที่ ๑ การเพิ่มประสิทธิภาพการบริการจัดการคดีปกครอง และแผนปฏิบัติการของสำนักงานศาลปกครอง พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐ ด้านที่ ๑.๒ การพัฒนาระบบยุติธรรมสิ่งแวดล้อมที่ยั่งยืนและเป็นธรรม

(๒) กลุ่มที่เคยใช้บริการด้านคดีของศาลปกครอง ร้อยละ ๙๓.๑๑ มีความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครอง

(๓) กลุ่มประชาชนทั่วไป ร้อยละ ๙๓.๗๙ มีความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครอง

(๒.๒) ระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครองจำแนกรายด้าน

(๑) ภาพรวม สรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อมในระดับ “เชื่อมั่น” ในทุกประเด็น สำหรับประเด็นที่มีความเชื่อมั่นมากที่สุด ได้แก่ ความยุติธรรม ความเที่ยงตรงในการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครอง ความเป็นอิสระในการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครอง ความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ในการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครอง และความสามารถในการจัดการความยุติธรรมด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครอง

(๒) กลุ่มที่เคยใช้บริการด้านคดีของศาลปกครอง มีความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อมในระดับ “เชื่อมั่นมาก” ในทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีความเชื่อมั่นมากที่สุด คือ ความยุติธรรม ความเที่ยงตรง ในการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครอง

(๓) กลุ่มประชาชนทั่วไป มีระดับความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครองด้านการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับ “เชื่อมั่น” ในทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีความเชื่อมั่นมากที่สุด ได้แก่ ความยุติธรรม ความเที่ยงตรงในการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครอง

๕.๑.๔ ความสัมพันธ์ระหว่างระดับระดับความรู้ความเข้าใจและความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการอำนวยความสะดวกของศาลปกครอง

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยระดับความรู้ ความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับบทบาท โครงสร้าง อำนาจศาลและเขตอำนาจศาล รวมทั้งการดำเนินงานในมิติต่าง ๆ ของศาลปกครอง และปัจจัยระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการอำนวยความสะดวกของศาลปกครองด้วยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) พบว่า ทั้ง ๒ ปัจจัยมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ โดยเป็นความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน หรือเป็นความสัมพันธ์เชิงบวก และเมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทั้ง ๒ ตัว พบว่า ปัจจัยระดับความรู้ มีความสัมพันธ์กับปัจจัยระดับความเชื่อมั่นของประชาชนในระดับต่ำมาก

๕.๑.๕ ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการอำนวยความสะดวกของศาลปกครองให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

จากข้อคำถาม “ท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไร ที่จะทำให้ศาลปกครองเป็นศาลปกครองแห่งความเชื่อมั่นของประชาชน” โดยมีตัวเลือก ๗ ประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ (๑) การตัดสินใจคดีด้วยความยุติธรรมเป็นไปตามข้อเท็จจริงและหลักกฎหมาย (๒) การตัดสินใจคดีด้วยความโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้และประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้โดยสะดวก และ (๓) การตัดสินใจคดีอย่างเป็นอิสระ ปลอดจากการแทรกแซง

จากข้อคำถาม “โปรดระบุรายละเอียดของข้อเสนอแนะเพื่อทำให้ศาลปกครองเป็นศาลแห่งความเชื่อมั่นของประชาชน” ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด สามารถจัดกลุ่มประเด็นข้อเสนอแนะได้ ๘ ประเด็น โดยประเด็นที่มีผู้ให้ข้อเสนอแนะมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ (๑) พิจารณาคดีและบังคับคดีได้ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม (๒) ตัดสินคดีด้วยความยุติธรรม เป็นไปตามข้อเท็จจริงและหลักกฎหมาย และ (๓) รักษามาตรฐานการดำเนินงานและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

๕.๒ ข้อเสนอแนะ

จากผลการสำรวจ มีข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและข้อเสนอแนะในการสำรวจในระยะต่อไป ดังนี้

๑. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

๑) แม้ว่าผลการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการอำนวยความสะดวกของศาลปกครอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ จะบรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดที่กำหนด และมีค่าเฉลี่ยระดับความเชื่อมั่นอยู่ในระดับเชื่อมั่นมากในทุกด้าน แต่หากพิจารณาค่าเฉลี่ยระดับความเชื่อมั่นเป็นรายด้าน จะพบว่า ด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความเชื่อมั่นน้อยที่สุด คือ ด้านความคุ้มค่า ไม่ล่าช้า ประกอบกับประเด็นข้อเสนอแนะที่จะทำให้ศาลปกครองเป็น “ศาลปกครองแห่งความเชื่อมั่นของประชาชน” ที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบมากที่สุด ๓ ลำดับแรก คือ ๑) การตัดสินใจคดีด้วยความยุติธรรมเป็นไปตามข้อเท็จจริงและหลักกฎหมาย ๒) การตัดสินใจคดีด้วยความโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้และประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้โดยสะดวก และ ๓) การตัดสินใจคดีอย่างเป็นอิสระ ปลอดจากการแทรกแซง นอกจากนี้ในการแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมในข้อคำถามปลายเปิดยังพบว่า ประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะมากที่สุด คือ พิจารณาคดีและบังคับคดีดำเนินการได้ภายในระยะเวลาที่เหมาะสมซึ่งสอดคล้องกับผลการสำรวจในระยะที่ผ่านมา (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๖) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีประเด็นข้อเสนอแนะและความคาดหวังต่อการดำเนินงานของศาลปกครอง คือ การพิจารณาพิพากษาคดีควรมีความรวดเร็ว ไม่ล่าช้า และการบังคับคดีควรมีประสิทธิภาพ เป็นไปตามคำพิพากษา/คำสั่งของศาล

ดังนั้น ศาลปกครองและสำนักงานศาลปกครองจึงควรเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการคดี และการบังคับคดีปกครอง เร่งรัดติดตามการบริหารจัดการคดีค้างเก่า ค้างนาน พิจารณาคดีที่ยังอยู่ระหว่างการพิจารณาให้แล้วเสร็จภายในกรอบระยะเวลาที่กำหนด เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชน คู่มาฟ้อง ประโยชน์สาธารณะและผลกระทบที่เกิดขึ้น โดยเฉพาะการเร่งรัดการพิจารณาคดีที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานบุคคล และวินัยให้รวดเร็วขึ้น รวมทั้งเร่งรัดการบังคับคดีให้เกิดผลตามคำพิพากษาภายในกรอบระยะเวลาที่กำหนดเพื่อให้สามารถเยียวยาความเสียหายได้ทันเวลา ซึ่งถือว่าเป็นหัวใจสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการอำนวยความยุติธรรมของศาลปกครอง

๒) ประเด็นความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับศาลปกครอง พบว่า จากการสำรวจในระยะเวลาที่ผ่านมา ประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามยังมีความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน (ตอบผิด) หรือไม่ทราบมากเป็นลำดับต้น ๆ ยังคงเป็นประเด็นเดิม เช่น ศาลปกครองเป็นหน่วยงานที่ไม่ได้สังกัดกระทรวงยุติธรรม (ประเด็นที่เข้าใจคลาดเคลื่อนมากเป็นลำดับที่ ๑ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ - ๒๕๖๓) ศาลปกครองมีหน้าที่วางหลักปฏิบัติราชการทางปกครองเพื่อป้องกันและลดการเกิดคดีปกครอง (ประเด็นที่เข้าใจคลาดเคลื่อนมากเป็นลำดับที่ ๒ ทั้งในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ และ ๒๕๖๗) ศาลปกครองสูงสุดมีที่กรุงเทพฯ แห่งเดียว สามารถรับฟ้องได้ในคดีที่กฎหมายบัญญัติให้อยู่ในเขตอำนาจ (ประเด็นที่เข้าใจคลาดเคลื่อนและไม่ทราบ อยู่ใน ๓ ลำดับแรก ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ และ ๒๕๖๗) ศาลปกครองจัดให้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในคดีปกครองโดยความสมัครใจของคู่กรณี (ประเด็นที่ไม่ทราบมากเป็นลำดับที่ ๑ ทั้งในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ และ ๒๕๖๗) ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาประกอบกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ ๕๒.๐๒) รองลงมา จบการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ ๓๗.๓๘) และส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ/ลูกจ้าง/พนักงานของรัฐ (ร้อยละ ๖๓.๖๙) รองลงมา เป็นนักเรียน/นักศึกษา (ร้อยละ ๓.๓๘) ซึ่งควรจะเป็นกลุ่มที่มีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับศาลปกครอง แต่เมื่อพิจารณาในประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามยังมีความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน (ตอบผิด) และไม่ทราบมากที่สุด ๓ ลำดับแรก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน (ตอบผิด) และไม่ทราบ ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ/ลูกจ้าง/พนักงานของรัฐ (ร้อยละ ๕๐.๙๘) รองลงมา เป็นนักเรียน/นักศึกษา (ร้อยละ ๑๐.๕๓)

ดังนั้น สำนักงานศาลปกครองควรสื่อสารประชาสัมพันธ์และเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้อง รวมทั้งเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของศาลปกครองอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเด็นความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับศาลปกครองที่ยังมีความคลาดเคลื่อนหรือไม่ทราบ โดยมุ่งเน้นกลุ่มข้าราชการ/ลูกจ้าง/พนักงานของรัฐ และนักเรียน/นักศึกษา รวมทั้งให้ความรู้ความเข้าใจในประเด็นอื่นๆ ที่ตรงกับความสนใจผ่านช่องทางต่างๆ ที่เป็นแหล่งข้อมูลของกลุ่มเป้าหมาย ดังนี้

๒.๑) ประเด็นที่ควรเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับศาลปกครอง

๑) บทบาท โครงสร้าง อำนาจหน้าที่ และเขตอำนาจศาลปกครอง เช่น ศาลปกครองเป็นหน่วยงานที่ไม่ได้สังกัดกระทรวงยุติธรรม สถานที่ตั้งและเขตอำนาจของศาลปกครองชั้นต้นและศาลปกครองสูงสุด บทบาทและอำนาจหน้าที่ของศาลปกครองในการวางหลักปฏิบัติราชการทางปกครองที่เป็นบรรทัดฐานเพื่อป้องกันและลดการเกิดข้อพิพาททางปกครอง วิธีพิจารณาคดีปกครองและการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในคดีปกครองโดยความสมัครใจของคู่กรณี รวมทั้งการส่งเสริมให้คู่กรณีเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในคดีปกครอง ซึ่งเป็นประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามยังมีความเข้าใจคลาดเคลื่อนและไม่ทราบมากที่สุดเป็นลำดับต้น ๆ และยังคงเป็นประเด็นเดิมที่พบในการสำรวจระยะที่ผ่านมา

(๒) สารระนำรู้เกี่ยวกับกฎหมายปกครอง ผลการพิจารณาพิพากษาคดี และแนววินิจฉัยคดีปกครองประเภทต่าง ๆ หรือคำวินิจฉัยคดีปกครอง ซึ่งเป็นประเด็นที่ประชาชนสนใจติดตามหรือต้องการสืบค้นข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับศาลปกครองมากที่สุด และเพื่อให้เกิดความโปร่งใสให้ประชาชนสามารถตรวจสอบและเข้าถึงข้อมูลได้ แสดงให้เห็นว่าการตัดสินใจของศาลปกครองเป็นไปด้วยความยุติธรรมตามข้อเท็จจริงและหลักกฎหมาย ซึ่งจะช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นในการอำนวยความสะดวกของศาลปกครองแก่ประชาชน

๒.๒) ช่องทาง/วิธีการ/รูปแบบการเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจ

(๑) เผยแพร่ประชาสัมพันธ์โดยผ่านเว็บไซต์ศาลปกครอง (www.admincourt.go.th) สื่อสังคมออนไลน์ (เฟซบุ๊ก ยูทูบ ไลน์) และโมบายแอปพลิเคชัน “Admincourt ศาลปกครอง” เนื่องจากเป็นช่องทางที่ประชาชนใช้เป็นแหล่งในการรับข้อมูลข่าวสารมากที่สุด นอกจากนี้ ควรประชาสัมพันธ์สร้างการรับรู้เกี่ยวกับศูนย์การเรียนรู้ศาลปกครองออนไลน์ (All Cloud) ให้เป็นที่แพร่หลายแก่หน่วยงานทางปกครอง เจ้าหน้าที่ของรัฐ นักเรียน นักศึกษา และประชาชนทั่วไป เนื่องจากเป็นช่องทางออนไลน์อีกรูปแบบหนึ่งที่สำนักงานศาลปกครองพัฒนาขึ้น เพื่อเป็นช่องทางในการเข้าถึงความรู้เกี่ยวกับศาลปกครองและเผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ

(๒) สร้างเครือข่ายและความร่วมมือกับทุกหน่วยงานภาครัฐ จังหวัด อำเภอองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน เพื่อประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับศาลปกครอง รวมทั้งส่งเสริมการเข้าถึงการอำนวยความสะดวกทางปกครองผ่านช่องทางที่หลากหลายอย่างสะดวกและรวดเร็ว เช่น การยื่นฟ้องคดีผ่านระบบงานคดีปกครองอิเล็กทรอนิกส์ (e-Litigation Portal) และห้องปฏิบัติการศาลปกครองอิเล็กทรอนิกส์ (e-Admincourt Operation Room : OR) ให้แก่เจ้าหน้าที่ของรัฐ นักเรียน นักศึกษา และประชาชนทั่วไป

(๓) เสริมสร้างเครือข่ายและความร่วมมือกับสถาบันการศึกษา ในการพัฒนาหลักสูตร/หัวข้อวิชาเกี่ยวกับศาลปกครองและกฎหมายปกครอง เพื่อให้กลุ่มนักเรียน นักศึกษา และเยาวชนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับศาลปกครอง

(๔) พัฒนารูปแบบสื่อประชาสัมพันธ์ เช่น คลิปวีดีโอสั้น ๆ ในลักษณะเล่าเรื่องเพื่อให้ประชาชนทั่วไปเข้าใจและเข้าถึงได้มากขึ้น โดยใช้ภาษาที่เข้าใจได้ง่าย

(๕) แม้ผลการสำรวจจะพบว่า การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ จะเป็นช่องทางที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้เป็นแหล่งในการรับข้อมูลข่าวสารมากที่สุด อย่างไรก็ตาม สำนักงานศาลปกครองยังควรให้ความสำคัญกับการเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับศาลปกครองผ่านช่องทางหรือรูปแบบอื่นๆ ด้วย เนื่องจากการสำรวจความเชื่อมั่นฯ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ อาจยังไม่ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายที่เป็นประชาชนในพื้นที่ห่างไกล หรือไม่สะดวกในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต ดังนั้น ควรมีกิจกรรมที่จัดขึ้นในพื้นที่ต่างๆ รวมทั้งเผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์ที่นอกเหนือจากช่องทางออนไลน์ควบคู่ไปด้วย เช่น โครงการศาลปกครองพบประชาชน ศาลปกครองเคลื่อนที่ตามสถาบันการศึกษา

๓) จากผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ความชื่นชมในงานให้บริการที่ติดต่อโดยตรงกับประชาชนของศาลปกครอง ทั้งงานบริการ ณ จุดให้บริการที่ทำการศาลปกครอง การให้คำปรึกษาผ่านระบบออนไลน์ หรือสายด่วน ๑๓๕๕ โดยให้รักษามาตรฐานและพัฒนาอย่างต่อเนื่องต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับผลการสำรวจในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ และ ๒๕๖๖ ที่พบว่า กลุ่มเป้าหมายมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการของศาลปกครองที่ให้บริการได้เป็นอย่างดี ทั้งการอำนวยความสะดวก การติดต่อประสานงาน การต้อนรับ และการให้คำแนะนำ

ดังนั้น สำนักงานศาลปกครองควรรักษามาตรฐานในงานให้บริการที่ติดต่อโดยตรงกับประชาชน ทั้งงานบริการ ณ จุดให้บริการที่ทำการศาลปกครอง การให้คำปรึกษาผ่านระบบออนไลน์ หรือสายด่วน ๑๓๕๕ และควรยกระดับการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เช่น การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการประชาชน การจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะในงานบริการที่จำเป็นแก่ผู้ที่ปฏิบัติงานให้บริการแก่ประชาชน เช่น จิตวิทยา การบริการ การสื่อสารเชิงลูกค้าสัมพันธ์ การจัดการข้อร้องเรียน สมรรถนะการให้บริการทางโทรศัพท์ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว และเกิดความประทับใจมากยิ่งขึ้น เนื่องจากงานให้บริการที่ติดต่อโดยตรงกับประชาชนนั้นมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของศาลปกครอง

๒. ข้อเสนอแนะในการสำรวจในระยะต่อไป

ในระหว่างดำเนินการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการอำนวยความสะดวกของศาลปกครอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ โดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลผ่านแบบสอบถามออนไลน์ ด้วยการสแกน QR Code ปรากฏว่า ได้มีการเผยแพร่ภาพหนังสือที่สำนักงานศาลปกครองขอความอนุเคราะห์ประชาชนหน่วยงานที่เคยใช้บริการด้านคดีของศาลปกครอง พร้อมข้อความระบุว่า เป็นหนังสือของมิจฉาซีพผ่านทางกลุ่มไลน์ และโซเชียลมีเดียต่าง ๆ ทำให้ประชาชนเกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อน สำนักงานศาลปกครองจึงได้ชี้แจงข้อเท็จจริง เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องแก่ประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ ต่อมาได้ยุติและแจ้งปิดระบบการสำรวจออนไลน์ ดังนั้น ในการจัดเก็บข้อมูลในการสำรวจครั้งต่อไปกรณีที่สำนักงานศาลปกครองดำเนินการสำรวจเองควรใช้แบบสอบถามในรูปแบบกระดาษเท่านั้น เพื่อลดความกังวลของผู้ตอบแบบในการต้องสแกน QR Code หรือใช้ link โดยจัดเก็บข้อมูลจากกลุ่มผู้เคยใช้บริการด้านคดีของศาลปกครองจากผู้มาติดต่อราชการ ที่ทำการศาลปกครองสูงสุด ศาลปกครองกลางและศาลปกครองในภูมิภาคโดยแจกแบบสอบถาม ณ จุดให้บริการสำหรับการจัดเก็บข้อมูลจากประชาชนทั่วไปให้จัดเก็บข้อมูลจากผู้ที่มาศึกษาดูงาน ณ อาคารศาลปกครอง ทั้งนี้ ควรปรับปรุงแบบสอบถามให้มีจำนวนข้อคำถามที่เหมาะสม คำถามที่สั้นกระชับและใช้ภาษาที่เข้าใจได้ง่าย เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ตอบแบบสอบถามและไม่ใช้ระยะเวลาในการตอบแบบสอบถามมากเกินไป

บรรณานุกรม

- กรกฎ ทองชะโชค, จำนงค์ แรกพินิจ, สุทธิพร บุญมาก และ ชีรพร ทองชะโชค. (๒๕๕๙). *ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของกระทรวงยุติธรรมในจังหวัดชายแดนใต้*. สืบค้นเมื่อวันที่ ๒๔ มกราคม ๒๕๖๖ จาก <https://so๐๕.tcithaijo.org/index.php/DPUsthiparithatJournal/article/download/๒๔๔๒๑๒/๑๖๕๙๐๓/>
- กรรณิการ์ รุจิโรชิตี. (๒๕๖๓). *การศึกษาความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ*. สืบค้นเมื่อวันที่ ๒๔ มกราคม ๒๕๖๖ จาก http://ossc.hss.moph.go.th/show_topic.php?id=๒๘๘
- จำลองลักษณ์ อินทวัน. (๒๕๕๘). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนในกระบวนการยุติธรรมทางอาญา*. วารสารกระบวนการยุติธรรม ๘(๒), ๔๓-๖๖.
- ฐานิสร์ พันธุ์ครุฑ. เกษมศานต์ โชติชาครพันธ์. (๒๕๖๒) *ความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่อมั่นกับความคุ้มค่าในการเข้ารับบริการจากกระบวนการยุติธรรมของประชาชน*. วารสารกระบวนการยุติธรรม, ๑๒(๓), ๕๙-๗๕.
- มหาวิทยาลัยอุทัยธรรมมาธิราช. (๒๕๖๔). *รายงานการสำรวจความเชื่อมั่นของสาธารณชนที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔*. สืบค้นเมื่อวันที่ ๒๕ เมษายน ๒๕๖๖ จาก <https://www.dsi.go.th/Upload/๕๖๑๕๙๔๔๙๐๓๙๐๔๐๐๐๘๕๙๓๒๐๑๐๗๐๕๕๕๓๗.pdf>
- วนิชฐ์ณัญญ์ เทพสุข. (๒๕๖๒). *ความเชื่อมั่นในกระบวนการยุติธรรมทางอาญาของกลุ่มคนเปราะบางทางสังคมในกรุงเทพมหานคร*. สืบค้นเมื่อวันที่ ๒๔ มกราคม ๒๕๖๖ จาก https://doi.nrct.go.th/ListDoi/Download/๕๗๐๗๒๐/๓๙๕๓๐๗๑๒๘๓๖๖๙๔๔๕๓๖๖๑๘๒๑๗๕๕๖๑๓๕?Resolve_DOI=๑๐.๑๔๔๕๗/TU.the.๒๐๑๙.๙๕๕
- ศาลปกครอง. (ม.ป.ป.). *นโยบายประธานศาลปกครองสูงสุด นายวรพจน์ วิศวกรพิชญ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖-๒๕๖๗*. สืบค้นเมื่อวันที่ ๒๔ มกราคม ๒๕๖๖ จาก <http://intranet๒.admincourt.go.th/๐๒-office/office๗/website๕๙/nayobuy/data/%E๐%B๘%๙๙%E๐%B๙%๘๒%E๐%B๘%A๒%E๐%B๘%๙A%E๐%B๘%B๒%E๐%B๘%A๒%E๐%B๘%๙B%E๐%B๘%A๓%E๐%B๘%B๐%E๐%B๘%๙๘%E๐%B๘%B๒%E๐%B๘%๙๙%E๐%B๘%A๘%E๐%B๘%B๒%E๐%B๘%A๕%E๐%B๘%๙B%E๐%B๘%๘๑%E๐%B๘%๘๔%E๐%B๘%A๓%E๐%B๘%AD%E๐%B๘%๘๗%E๐%B๘%AA%E๐%B๘%B๙%E๐%B๘%๘๗%E๐%B๘%AA%E๐%B๘%B๘%E๐%B๘%๙๔-๒๕๖๖-๒๕๖๗-Final.pdf>
- สุชีรา พระมาลา, กัลยกร ศรีภักดี และมนไท ประมุขจ๊กโก. (๒๕๕๘). *การรับรู้และความเข้าใจต่อการกระทำคามผิดตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำคามผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 ของผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต กรณีศึกษา: อำเภอเมืองอุบลราชธานี*. สืบค้นเมื่อวันที่ ๖ มีนาคม ๒๕๖๗ จาก http://journal.nmc.ac.th/th/admin/Journal/2558Vol3No1_85.pdf

สุภาภรณ์ ศรีดี. (๒๕๖๓). ความรู้ความเข้าใจเรื่องกฎหมายและจริยธรรมการสื่อสารของนักปกครอง
ท้องถิ่น จังหวัดสกลนคร. สืบค้นเมื่อวันที่ ๖ มีนาคม ๒๕๖๗ จาก

<https://soo๑.tci-thaijo.org/index.php/e-jodil/article/view/๒๔๑๕๒๘/๑๖๕๖๗๖>

สุรัชย์ (พู้อัด) ไวยวรรณจิตร, สุโรยา หนิเร, มุฮาหมัดราฟิ์ มะเก็ง, มาหะมะดารี แวโนะ และโชคชัย
ศุภภิญโญ. การปฏิรูปกระบวนการยุติธรรมชุมชนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้.

สืบค้นเมื่อวันที่ ๖ มีนาคม ๒๕๖๗ จาก

<https://www.kpi.ac.th/knowledge/research/data/248>

สำนักงานศาลปกครอง. (ม.ป.ป.). แผนปฏิบัติการราชการของสำนักงานศาลปกครอง (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐).

สืบค้นเมื่อวันที่ ๖ มีนาคม ๒๕๖๗ จาก [http://intranet๒.admincourt.go.th/๐๒-](http://intranet๒.admincourt.go.th/๐๒-office/office๗/website๕๙/nayobuy/data/%E๐%B๙%๘๑%E๐%B๘%๙C%E๐%B๘%๙๕%E๐%B๘%๙B%E๐%B๘%๘F%E๐%B๘%B๔%E๐%B๘%๙A%E๐%B๘%B๑%E๐%B๘%๙๕%E๐%B๘%B๔%E๐%B๘%Am%E๐%B๘%B๒%E๐%B๘%๘A%E๐%B๘%๘๑%E๐%B๘%B๒%E๐%B๘%Am%E๐%B๘%๘๒%E๐%B๘%AD%E๐%B๘%๘๗-%E๐%B๘%AA%E๐%B๘%A๘%E๐%B๘%๙B-๒๕๖๖-๒๕๗๐.pdf)

[office/office๗/website๕๙/nayobuy/data/%E๐%B๙%๘๑%E๐%B๘%๙C%E๐%B๘%๙๕%E๐%B๘%๙B%E๐%B๘%๘F%E๐%B๘%B๔%E๐%B๘%๙A%E๐%B๘%B๑%E๐%B๘%๙๕%E๐%B๘%B๔%E๐%B๘%Am%E๐%B๘%B๒%E๐%B๘%๘A%E๐%B๘%๘๑%E๐%B๘%B๒%E๐%B๘%Am%E๐%B๘%๘๒%E๐%B๘%AD%E๐%B๘%๘๗-%E๐%B๘%AA%E๐%B๘%A๘%E๐%B๘%๙B-๒๕๖๖-๒๕๗๐.pdf](http://intranet๒.admincourt.go.th/๐๒-office/office๗/website๕๙/nayobuy/data/%E๐%B๙%๘๑%E๐%B๘%๙C%E๐%B๘%๙๕%E๐%B๘%๙B%E๐%B๘%๘F%E๐%B๘%B๔%E๐%B๘%๙A%E๐%B๘%B๑%E๐%B๘%๙๕%E๐%B๘%B๔%E๐%B๘%Am%E๐%B๘%B๒%E๐%B๘%๘A%E๐%B๘%๘๑%E๐%B๘%B๒%E๐%B๘%Am%E๐%B๘%๘๒%E๐%B๘%AD%E๐%B๘%๘๗-%E๐%B๘%AA%E๐%B๘%A๘%E๐%B๘%๙B-๒๕๖๖-๒๕๗๐.pdf)

สำนักงานศาลยุติธรรม. (๒๕๖๕). รายงานผลสำรวจความเชื่อมั่นและความพึงพอใจ เพื่อตอบตัวชี้วัด
ตามพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕. สืบค้นเมื่อวันที่
๖ มีนาคม ๒๕๖๗ จาก [https://oppb.coj.go.th/th/content/category/detail/id/๑๒๘๘๗/iid/](https://oppb.coj.go.th/th/content/category/detail/id/๑๒๘๘๗/iid/๒๘๘๒๔๐)
[๒๘๘๒๔๐](https://oppb.coj.go.th/th/content/category/detail/id/๑๒๘๘๗/iid/๒๘๘๒๔๐)

สำนักงานศาลยุติธรรม. (๒๕๖๖). รายงานผลสำรวจความเชื่อมั่นและความพึงพอใจ เพื่อตอบตัวชี้วัด
ตามพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖. สืบค้นเมื่อวันที่
๖ มีนาคม ๒๕๖๗ จาก

<https://oppb.coj.go.th/th/content/category/detail/id/๘/cid/๑๓๕๖๘/iid/๓๗๒๖๖๕>

สำนักงานศูนย์วิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. (๒๕๖๒). โครงการสำรวจความเชื่อมั่น
ของประชาชนต่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลปกครอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒.
สืบค้นเมื่อวันที่ ๖ มีนาคม ๒๕๖๗ จาก

[http://www.admincourt.go.th/admincourt/upload/wij_](http://www.admincourt.go.th/admincourt/upload/wij_attach๐๒.pdf)
[attach๐๒.pdf](http://www.admincourt.go.th/admincourt/upload/wij_attach๐๒.pdf)

สำนักงานศูนย์วิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. (๒๕๖๒). โครงการสำรวจความเชื่อมั่น
ของประชาชนต่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลปกครอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔.

สืบค้นเมื่อวันที่ ๖ มีนาคม ๒๕๖๗ จาก [http://www.admincourt.go.th/admincourt/upload/wij_](http://www.admincourt.go.th/admincourt/upload/wij_๐๒_๖๔.pdf)
[๐๒_๖๔.pdf](http://www.admincourt.go.th/admincourt/upload/wij_๐๒_๖๔.pdf)

อัจฉราพร ปะที. (๒๕๕๙). ความรู้ ความเข้าใจ และความคิดเห็นของประชาชนในชุมชนต่อการ
คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง: กรณีศึกษาประชาชนในตำบลผาสิงห์ อำเภอมือง จังหวัดน่าน. สืบค้น
เมื่อวันที่ ๖ มีนาคม ๒๕๖๗ จาก

[http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/๒๐๑๖/TU_๒๐๑๖_๕๗๐๕๐๓๗๐๘๒_๔](http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/๒๐๑๖/TU_๒๐๑๖_๕๗๐๕๐๓๗๐๘๒_๔๘๘๙_๔๐๐๙.pdf)
[๘๘๘๙_๔๐๐๙.pdf](http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/๒๐๑๖/TU_๒๐๑๖_๕๗๐๕๐๓๗๐๘๒_๔๘๘๙_๔๐๐๙.pdf)

อิวอง แตนดูแรนด, กิตติพงษ์ กิตยารักษ์ และแอลิสัน แม็คเฟล. (๒๕๕๘). แนวทางการจัดทำ
และการใช้ตัวชี้วัดด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา. กรุงเทพฯ: สถาบันเพื่อการปฏิรูป
และการส่งเสริมนโยบายทางกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ประเทศแคนาดา.



รายงานผลการสำรวจ ความเชื่อมั่นของประชาชน ที่มีต่อการอำนวยความสะดวก ของศาลปกครอง

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

จัดทำโดย : สำนักงานศาลปกครอง

สำนักบริหารยุทธศาสตร์ กลุ่มติดตามและประเมินผล