



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้มุ่งศึกษาวิจัยภาพลักษณ์ของศาลปกครองในสายตาประชาชนเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงการเปิดรับข่าวสารของประชาชน และช่องทางการสื่อสารที่นำความรู้เกี่ยวกับศาลปกครองไปสู่ประชาชน ความรู้ของประชาชนเกี่ยวกับศาลปกครอง ทศนคติ และภาพลักษณ์ของประชาชนที่มีต่อศาลปกครองเพื่อศึกษาเปรียบเทียบความรู้ ทศนคติ และภาพลักษณ์ต่อศาลปกครองของประชาชนที่มีลักษณะประชากรแตกต่างกัน ตลอดจนเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารของประชาชนกับความรู้ ทศนคติ และภาพลักษณ์ที่มีต่อการปกครอง และศึกษาตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการอธิบายภาพลักษณ์ต่อศาลปกครองได้มากที่สุด

ระเบียบวิธีวิจัยในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นประชาชนทั่วไปในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 455 คน โดยผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบการแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Sampling) ออกได้เป็น 3 กลุ่ม คือ เขตเมือง เขตต่อเมือง และเขตชานเมือง จากนั้นผู้วิจัยได้ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน ในการเก็บข้อมูลนั้นผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บข้อมูลแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

สำหรับการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS PC⁺ (Statistical Package for The Social Sciences) โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปคือใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งสถิติอ้างอิงใช้ในการวิเคราะห์เพื่อหาค่าความสัมพันธ์ โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment) และทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม โดยใช้วิธีการวิเคราะห์แปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way Analysis of Variance หรือ One-Way ANOVA Analysis) แล้วทำการทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ Scheffe' และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

สรุปผลการวิจัย

จากข้อมูลที่ทำการวิเคราะห์แล้วสามารถสรุปผลการวิจัยและนำเสนอได้เป็นส่วน ๆ ดังนี้

1. ข้อมูลด้านคุณลักษณะทางประชากร

จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 455 คน มีสัดส่วนของเพศหญิงและเพศชายที่ใกล้เคียงกัน ซึ่งส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วงระหว่าง 20 – 25 ปี มีการศึกษาตั้งแต่ต่ำกว่าระดับปวช. หรือมัธยมศึกษาตอนจนถึงระดับสูงกว่าปริญญาตรี ซึ่งส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ประชาชนส่วนใหญ่ถึงหนึ่งในสาม มีรายได้ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท

2. ข้อมูลด้านการเปิดรับข่าวสาร

จากการศึกษาพบว่า การเปิดรับข่าวสารทั่วไปของประชาชน มีระดับการเปิดรับข่าวสารทั่วไปในระดับปานกลาง และสื่อที่มีการเปิดรับมากที่สุด ได้แก่ โทรทัศน์ ส่วนสื่อที่มีการเปิดรับข่าวสารทั่วไปน้อยสุดของประชาชนทั่วไป คือ วารสาร (ดังผลที่แสดงในตารางที่ 6) ในขณะที่ประชาชนมีการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับศาลปกครองในระดับที่ต่ำมาก โดยสื่อที่ประชาชนเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับศาลปกครองมากที่สุดยังคงเป็นโทรทัศน์ ส่วนสื่อที่มีการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับศาลปกครองน้อยที่สุด คือ สื่อบุคคลที่เป็นเจ้าหน้าที่ศาลปกครอง (ดังผลที่แสดงในตารางที่ 8) ประเด็นของเนื้อหาสาระข่าวสารเกี่ยวกับศาลปกครองเรื่องหน้าที่ของศาลปกครองในการรับฟ้องเรื่องราวความไม่เป็นธรรมอันเกิดจากการกระทำของเจ้าหน้าที่ของรัฐมีการเปิดรับมากที่สุดมากที่สุด (ดังผลที่แสดงในตารางที่ 10)

3. ข้อมูลด้านความรู้เกี่ยวกับศาลปกครอง

จากการศึกษาปรากฏว่าประชาชนมากกว่าครึ่งหนึ่งมีความรู้เกี่ยวกับศาลปกครองในระดับกลาง และประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนทั่วไปมีความรู้เกี่ยวกับศาลปกครองมากที่สุดคือ ประเด็นอำนาจหน้าที่ของศาลปกครอง (ดังผลที่แสดงในตารางที่ 11)

4. ข้อมูลด้านทัศนคติต่อศาลปกครอง

ผลการศึกษาพบว่าทัศนคติของประชาชนต่อศาลปกครองทัศนคติไม่แน่ใจ 50 - 50 โดยที่ค่าเฉลี่ยของทัศนคติในประเด็นด้านความโปร่งใสในการทำงาน ประเด็นด้านบทบาทและการปฏิบัติงาน และประเด็นด้านบุคลากรและการให้บริการมีทัศนคติเป็นไม่แน่ใจ 50 - 50 ยกเว้นประเด็นการเผยแพร่ข่าวสารที่มีทัศนคติค่อนข้างไม่เห็นด้วย ซึ่งมาจากการเผยแพร่ข่าวสารเกี่ยวกับบทบาทและหน้าที่ของศาลปกครองยังไม่ทั่วถึงและเพียงพอ นอกจากนี้การเผยแพร่ข่าวสารยังขาดความต่อเนื่อง ทั้งในด้านการเผยแพร่บทบาทหน้าที่ของศาลปกครองและผลการตัดสินใจคดีต่าง ๆ

4.1 ทัศนคติต่อศาลปกครองในประเด็นด้านความโปร่งใสในการทำงาน

ประชาชนมีทัศนคติไม่แน่ใจ 50 – 50 ต่อประเด็นด้านความโปร่งใสในการทำงานของศาลปกครอง ต่อประเด็นที่เชื่อว่าตุลาการศาลปกครองที่ได้รับการคัดเลือกมีความเหมาะสมมากที่สุด เพราะเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ มีความรู้ ซื่อสัตย์สุจริต และมีทัศนคติไม่เห็นด้วยที่สุดต่อประเด็นที่เชื่อว่าศาลปกครองตัดสินคดีปกครองทุกคดีด้วยความเป็นธรรมน้อยที่สุด

4.2 ทัศนคติต่อศาลปกครองในประเด็นบทบาทและการปฏิบัติงาน

ประชาชนมีทัศนคติต่อศาลปกครองระดับไม่แน่ใจ 50 – 50 ในประเด็นบทบาทและการปฏิบัติงานอยู่ โดยมีทัศนคติเห็นด้วยมากที่สุดต่อประเด็นที่เชื่อว่าศาลปกครองเป็นองค์กรที่มีความน่าเชื่อถือและมีทัศนคติไม่เห็นด้วยที่สุดต่อประเด็นที่เชื่อว่าศาลปกครองจะทำงานได้เป็นอิสระโดยไม่ต้องอยู่ภายใต้อำนาจของนักการเมืองหรืออิทธิพลอื่นใด

4.3 ทัศนคติต่อศาลปกครองในประเด็นด้านบุคลากรและการให้บริการ

ประชาชนมีทัศนคติต่อศาลปกครองอยู่ในระดับไม่แน่ใจ 50 – 50 ในประเด็นด้านบุคลากรและการให้บริการ ต่อประเด็นที่เชื่อว่าศาลปกครองเป็นหน่วยงานที่มีเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรที่มีความสามารถในการทำงาน สามารถให้คำตอบแก่ท่านได้เมื่อมีปัญหาไปปรึกษา และมีทัศนคติเห็นด้วยต่อประเด็นประเด็นที่เชื่อว่าศาลปกครองเป็นองค์กรที่มีบริการรวดเร็ว และ

สนองความเดือดร้อนของประชาชนได้ และประเด็นที่เชื่อว่าเจ้าหน้าที่ของศาลปกครองจะให้คำปรึกษาแก่ท่านด้วยความเต็มใจเมื่อท่านไปใช้บริการ

4.4 ทัศนคติต่อศาลปกครองในประเด็นด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์

ทัศนคติต่อศาลปกครองของประชาชนมีระดับทัศนคติค่อนข้างไม่เห็นด้วย ในประเด็นด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ต่อประเด็นการเผยแพร่ข่าวสารเกี่ยวกับศาลปกครองอย่างทั่วถึงและเพียงพอ และประเด็นศาลปกครองเป็นหน่วยงานที่มีการเผยแพร่ข่าวสารเกี่ยวกับศาลปกครองอย่างต่อเนื่อง และประเด็น ศาลปกครองเป็นหน่วยงานที่เผยแพร่ผลการดำเนินงานต่อสาธารณชนอย่างต่อเนื่อง

5. ข้อมูลด้านภาพลักษณ์ของศาลปกครองในสายตาของกลุ่มตัวอย่าง

5.1 จากการศึกษา พบว่าภาพลักษณ์ของศาลปกครองในสายตาประชาชนที่ได้สอบถามโดยไม่มีคำตอบขึ้นนำนั้นจะมีภาพลักษณ์แรกเกี่ยวกับศาลปกครอง (Pure Image) ดังนี้คือ ภาพลักษณ์ในทางบวกของศาลปกครองในสายตาประชาชนส่วนใหญ่ คือ เป็นองค์กรที่มีความยุติธรรม ให้ความเป็นธรรม ในขณะที่ภาพลักษณ์ในทางลบของศาลปกครองในสายตาประชาชนส่วนใหญ่ คือ ศาลปกครองยังมีความคลุมเครือในบทบาทหน้าที่ ส่วนภาพลักษณ์ที่เป็นกลางของศาลปกครองในสายตาประชาชนส่วนใหญ่คือศาลปกครองเป็นองค์กรอิสระตั้งขึ้นใหม่ (ดังผลที่แสดงในตารางที่ 17)

5.2 ภาพลักษณ์ของศาลปกครองเมื่อให้ประชาชนเปรียบเทียบกับองค์กรอื่นๆ ผลปรากฏว่า ประชาชนเปรียบเทียบกับองค์กรต่าง ๆ ได้ถึง 21 องค์กร โดยที่ศาลยุติธรรมเป็นองค์กรที่ประชาชนส่วนใหญ่เปรียบเทียบกับศาลปกครองมากที่สุด (ดังผลที่แสดงในตารางที่ 18)

5.3 ภาพลักษณ์ของศาลปกครองในสายตาประชาชนมีภาพลักษณ์เป็นกลาง (ดังผลในตารางที่ 21) และมีภาพลักษณ์ระดับเป็นกลางในเกือบทุกประเด็น ยกเว้นประเด็นที่เป็นองค์กรที่มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ที่ครบถ้วนและสม่ำเสมอ ที่มีภาพลักษณ์ทางลบ โดยภาพลักษณ์ศาลปกครองด้านบวกที่สูงที่สุดคือประเด็นเป็นองค์กรที่มีความโปร่งใสในการทำงาน และประเด็นที่เป็นองค์กรทางการเมืองที่มีความน่าเชื่อถือในการทำงาน

5.4 จากการวิจัยพบว่า สิ่งที่ประชาชนค่านึงว่าเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของศาลปกครอง คือ ความเที่ยงตรง ยุติธรรมในการพิจารณาคดี ส่วนการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ของศาลปกครองที่สม่ำเสมอ เพียงพอ และต่อเนื่องเป็นสิ่งสุดท้ายที่กลุ่มตัวอย่างค่านึงถึง (ดังผลที่แสดงในตารางที่ 22)

6. ข้อมูลด้านประสบการณ์การประสบปัญหาจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐ

จากการศึกษาวิจัยพบว่าในอดีตประชาชนกว่าครึ่งหนึ่งไม่เคยประสบปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติหน้าที่มีขอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ส่วนประชาชนอีกเกือบครึ่งหนึ่งที่เหลือเคยประสบปัญหาดังกล่าว (ดังผลที่แสดงในตารางที่ 24) โดยประชาชนเกือบทั้งหมดเลือกวิธีการแก้ปัญหาในอดีตของเมื่อประสบปัญหาข้อพิพาทกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ คือ ทิ้งไว้เฉยๆ แล้วปล่อยให้ผ่านไป เพราะไม่รู้จะไปร้องทุกข์กับใคร ซึ่งแนวโน้มของการไปยื่นฟ้องต่อศาลปกครองเมื่อเกิดกรณีพิพาทกับเจ้าหน้าที่ของรัฐของกลุ่มตัวอย่างประชาชนเกือบทั้งหมด จะไปยื่นฟ้องต่อศาลปกครอง ด้วยเหตุผลอันดับแรก คือ เพื่อเรียกร้องความยุติธรรม / ความเป็นธรรม อาจจะได้รับความเป็นธรรม ส่วนเหตุผลที่ประชาชนส่วนใหญ่จะไม่ไปยื่นฟ้องต่อศาลปกครอง คือ การฟ้องร้องมีขั้นตอนยุ่งยาก เสียเวลา

7. การทดสอบสมมติฐาน

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้ผลการพิสูจน์สมมติฐาน ดังนี้

7.1 สมมติฐานข้อที่ 1: ประชาชนที่มีลักษณะทางประชากรแตกต่างกันมีการเปิดรับข่าวสารแตกต่างกัน ผลจากการพิสูจน์สมมติฐาน พบว่า มีลักษณะประชากรเพียงบางปัจจัยเป็นไปตามสมมติฐานเพียงบางส่วน ได้แก่ ระดับการศึกษา และอาชีพ ส่วนลักษณะประชากรที่ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ได้แก่ เพศ อายุ และรายได้ โดยในการศึกษาวิจัยพบว่า

- ประชาชนที่จบการศึกษาระดับอนุปริญญามีการเปิดรับข่าวสารมากกว่าประชาชนที่จบการศึกษาระดับปวช. หรือมัธยมศึกษาตอนปลาย ประชาชนที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีมีการเปิดรับข่าวสารมากกว่าประชาชนที่จบการศึกษาระดับปวช. หรือมัธยมศึกษาตอนปลาย

และประชาชนที่จบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีการเปิดรับข่าวสารมากกว่าประชาชนที่จบการศึกษาระดับ ปวช. หรือมัธยมศึกษาตอนปลาย

- ประชาชนที่ประกอบอาชีพรับราชการมีการเปิดรับข่าวสารมากกว่าประชาชนที่ประกอบอาชีพรับจ้าง และประชาชนที่ประกอบอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีการเปิดรับข่าวสารมากกว่าประชาชนที่ประกอบอาชีพรับจ้าง

7.2 สมมติฐานข้อที่ 2 : ประชาชนที่มีลักษณะทางประชากรแตกต่างกันมีความรู้เกี่ยวกับศาลปกครองแตกต่างกัน ผลจากการพิสูจน์สมมติฐาน พบว่า มีลักษณะประชากรเพียงบางปัจจัยที่เป็นไปตามสมมติฐานเพียงบางส่วน ได้แก่ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ส่วนลักษณะประชากรที่ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ได้แก่ เพศ อายุ โดยในการวิจัยครั้งนี้พบว่า

- ประชาชนที่มีการศึกษาระดับปวช. หรือมัธยมศึกษาตอนปลาย, อนุปริญญา และปริญญาตรี มีความรู้เกี่ยวกับศาลปกครองมากกว่าประชาชนที่จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปวช. หรือมัธยมศึกษาตอนปลาย ประชาชนที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีความรู้เกี่ยวกับศาลปกครองมากกว่าประชาชนที่จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปวช. หรือมัธยมศึกษาตอนปลาย และประชาชนที่จบการศึกษาระดับปวช. หรือมัธยมศึกษาตอนปลาย

- ประชาชนที่ประกอบอาชีพข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจมีความรู้เกี่ยวกับศาลปกครองมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ประกอบอาชีพรับจ้าง

- ประชาชนที่มีรายได้สูงกว่า 40,000 บาทขึ้นไปมีความรู้เกี่ยวกับศาลปกครองมากกว่าประชาชนที่มีรายได้ตั้งแต่ 10,000 บาทลงไป

7.3 สมมติฐานข้อที่ 3: ประชาชนที่มีลักษณะทางประชากรแตกต่างกันมีทัศนคติที่มีต่อศาลปกครองแตกต่างกัน ผลจากการพิสูจน์สมมติฐานมีลักษณะประชากรเพียงบางปัจจัยที่เป็นไปตามสมมติฐานเพียงบางส่วน ได้แก่ อาชีพ ส่วนลักษณะประชากรที่ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา

7.4 สมมติฐานข้อที่ 4: ประชาชนที่มีลักษณะทางประชากรแตกต่างกันมีภาพลักษณ์ศาลปกครองแตกต่างกัน ผลจากการพิสูจน์สมมติฐานมีลักษณะประชากรเพียงบางปัจจัยที่เป็นไป

ตามสมมติฐานเพียงบางส่วน ได้แก่ อาชีพ ส่วนลักษณะประชากรที่ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา

7.5 สมมติฐานข้อที่ 5 : การเปิดรับข่าวสารของประชาชนมีความสัมพันธ์กับความรู้เกี่ยวกับศาลปกครองผลการพิสูจน์สมมติฐานพบว่า การเปิดรับข่าวสารของประชาชนมีความสัมพันธ์กับความรู้เกี่ยวกับศาลปกครอง อย่างมีนัยสำคัญที่ โดยสัมพันธ์กันในเชิงบวกแต่เป็นความสัมพันธ์ระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

7.6 สมมติฐานข้อที่ 6 : การเปิดรับข่าวสารของประชาชนมีความสัมพันธ์กับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อศาลปกครอง ผลจากการพิสูจน์สมมติฐานพบว่า การเปิดรับข่าวสารของประชาชนมีความสัมพันธ์กับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อศาลปกครองอย่างมีนัยสำคัญ โดยเป็นความสัมพันธ์กันในเชิงบวกแต่เป็นความสัมพันธ์ระดับต่ำมาก ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

7.7 สมมติฐานข้อที่ 7: การเปิดรับข่าวสารของประชาชนมีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ศาลปกครองในสายตาประชาชนที่มีต่อศาลปกครอง ผลจากการพิสูจน์สมมติฐานพบว่า การเปิดรับข่าวสารของประชาชนมีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ศาลปกครองอย่างมีนัยสำคัญที่ โดยเป็นความสัมพันธ์กันในเชิงบวกแต่มีความสัมพันธ์ระดับต่ำมาก ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

7.8 สมมติฐานข้อที่ 8: ความรู้เกี่ยวกับศาลปกครองมีความสัมพันธ์กับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อศาลปกครอง ผลจากการพิสูจน์พบว่า ความรู้เกี่ยวกับศาลปกครองมีความสัมพันธ์กับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อศาลปกครอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกแต่เป็นความสัมพันธ์ระดับปานกลาง ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

7.9 สมมติฐานข้อที่ 9 : ความรู้เกี่ยวกับศาลปกครองมีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของปกครองในสายตาประชาชน ผลจากการพิสูจน์พบว่า ความรู้เกี่ยวกับศาลปกครองมีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของปกครองในสายตาประชาชน อย่างมีนัยสำคัญที่ โดยเป็นความสัมพันธ์กันในเชิงบวกแต่มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

7.10 สมมติฐานข้อที่ 10 : ทัศนคติของประชาชนต่อศาลปกครองมีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของปกครองในสายตาประชาชน ผลจากการพิสูจน์พบว่า ทัศนคติของประชาชนต่อ

ศาลปกครองมีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของปกครอง อย่างมีนัยสำคัญ โดยเป็นความสัมพันธ์กันในเชิงบวกและมีความสัมพันธ์ในระดับสูง ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

7.11 สมมติฐานข้อที่ 11 : ทศนคติเป็นตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการอธิบายภาพลักษณ์ศาลปกครองได้มากที่สุด ผลจากการพิสูจน์สมมติฐานพบว่า ทศนคติต่อศาลปกครองของประชาชนเป็นตัวแปรที่ทำนายภาพลักษณ์ของปกครองได้มากที่สุด อย่างมีนัยสำคัญ โดยเป็นความสัมพันธ์กันในเชิงบวกและมีความสัมพันธ์ในระดับสูง ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

อภิปรายผลการวิจัย

1. การเปิดรับข่าวสารของประชาชน ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยพบว่าประชาชนมีการเปิดรับข่าวสารทั่วไปในระดับกลาง โดยสื่อที่มีการเปิดรับข่าวสารทั่วไปมากที่สุด คือ โทรทัศน์ และรองลงไปคือหนังสือพิมพ์ ส่วนสื่อที่มีการเปิดรับข่าวสารทั่วไปน้อยที่สุด คือ วารสาร (ดังผลที่แสดงในตารางที่ 6) ในขณะที่การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับศาลปกครองของประชาชนอยู่ในระดับที่ต่ำมาก อย่างไรก็ตามสื่อที่มีการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับศาลปกครองมากที่สุด ยังคงเป็นโทรทัศน์ซึ่งสอดคล้องไปในทำนองเดียวกันกับการเปิดรับข่าวสารทั่วไป และสื่อบุคคลคือ เจ้าหน้าที่ของศาลปกครองเป็นสื่อที่มีการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับศาลปกครองน้อยที่สุด ซึ่งการใช้สื่อโทรทัศน์เผยแพร่ น่าจะสอดคล้องกับแนวคิดของ Shramm (1970) ที่ว่าในโครงการรณรงค์ หรือการประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ นิยมใช้สื่อที่มีโอกาสเข้าถึงประชาชนได้มากที่สุด คือ โทรทัศน์ เพราะประชาชนใช้ความพยายามในการดูน้อยที่สุด เมื่อเทียบกับสื่ออื่น ๆ คือไม่ต้องอ่านออกเขียนได้ก็รับสื่อได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของบุนทริกา เจียเพชร (2543) พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการสื่อสารทางการเมืองผ่าน สื่อหนังสือพิมพ์ และสื่อโทรทัศน์มากที่สุด โดยประเด็นเนื้อหาสาระเกี่ยวกับศาลปกครองที่ประชาชนมีการเปิดรับมากที่สุด ได้แก่ เรื่องหน้าที่ของศาลปกครองในการรับฟ้องเรื่องราวความไม่เป็นธรรมอันเกิดจากการกระทำของเจ้าหน้าที่ของรัฐ (ดังผลที่แสดงในตารางที่ 8) ซึ่งลักษณะการเปิดรับข่าวสารดังกล่าวนี้สอดคล้องกับแผนประชาสัมพันธ์ที่ศาลปกครองกำหนดไว้ (ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ เจาะลึกเจ้าหน้าที่ฝ่ายประชาสัมพันธ์ของศาลปกครอง) ที่ใช้สื่อโทรทัศน์ในการเผยแพร่มากที่สุด เพื่อให้เข้าถึงประชาชนครอบคลุมได้ทั่วประเทศ ในระยะเวลาอันสั้น และเนื้อหาของโฆษณา ก็เพื่อแจ้งให้ประชาชนรู้ว่หน้าที่หลักของศาลปกครองในการเป็นองค์กรที่รับพิจารณาคดี ในการรับฟ้องเรื่องราวอันเกิดจากการประพฤติหน้าที่มิชอบของเจ้าหน้าที่รัฐ

อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาโดยรวมแล้วจะพบว่าลักษณะการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ของศาลปกครอง เน้นการใช้สื่อมวลชนเป็นหลักใหญ่ เพราะเมื่อเปรียบเทียบกับสื่อที่เป็นเจ้าหน้าที่ศาลปกครองจะพบค่าความแตกต่างกันมาก ผลการวิจัยพบว่าการใช้สื่อที่เป็นเจ้าหน้าที่ศาลปกครองต่ำมาก นั้นแสดงให้เห็นว่าศาลปกครองเน้นการเผยแพร่โดยใช้สื่อมวลชนในการเข้าถึงประชาชนมากที่สุด สอดคล้องกับที่ McQuail (1994) ที่ว่า สื่อมวลชนเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพในการสร้างอิทธิพลในด้านต่างๆ เช่น ความดึงดูดและและชี้้นำความสนใจของสาธารณชนจกุงด้านความเชื่อ

2. ความรู้เกี่ยวกับศาลศาลปกครองของประชาชน จากการวิจัยผู้วิจัยพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับศาลปกครองในระดับปานกลาง แต่เป็นที่น่าสังเกตว่ายังมีประชาชนจำนวนไม่น้อยที่มีความรู้เกี่ยวกับศาลปกครองในระดับต่ำ - และประเด็นที่มีความรู้มากที่สุด คือ อำนาจหน้าที่ของศาลปกครองและประเด็นที่ประชาชนมีความรู้่น้อยที่สุดคือวิธีและขั้นตอนการฟ้องร้อง ซึ่งมีความรู้ในระดับต่ำมาก สอดคล้องกับผลสถิติการยื่นฟ้องของประชาชนต่อศาลปกครอง มีประชาชนถึง 50 % มีความผิดพลาดในการจำแนกคดี ที่ยังไม่เข้าใจขอบเขตอำนาจหน้าที่ของศาลปกครองอย่างถูกต้อง ประชาชนไม่สามารถจำแนกคดีปกครองกับคดีประเภทอื่นๆ เช่น คดีแพ่ง คดีทางทหาร หรือคดีอื่นที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของศาลปกครอง (จากการสัมภาษณ์เชิงลึกเจ้าหน้าที่ฝ่ายประชาสัมพันธ์ศาลปกครอง) ผู้วิจัยประเมินได้ว่า อาจจะเพราะความรู้เรื่องเกี่ยวกับศาลปกครอง เป็นความรู้เฉพาะเรื่องที่แตกต่างกันจากกฎหมายศาลยุติธรรมเดิม มีรายละเอียดปลีกย่อยจำนวนมาก ต้องการการศึกษาอย่างจริงจังจึงจะสามารถเข้าใจได้ดองแท้ ประชาชนอาจจะยังไม่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องศาลปกครองอย่างแท้จริง เพราะสื่อที่ประชาชนเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับศาลปกครองมากที่สุด คือสื่อโทรทัศน์ และการเผยแพร่ในรูปแบบโฆษณาสั้นๆ เพียงครั้งละ 30 วินาที ดังนั้นจึงยากต่อการให้ความรู้แก่ประชาชนได้ครอบคลุมทั้งหมด (แผนประชาสัมพันธ์ในภาคผนวก) Zimbardo, Ebberson และ Maslach (1977) กล่าวว่าเปลี่ยนแปลงทัศนคติขึ้นอยู่กับความรู้ คือ ถ้ามีความรู้ ความเข้าใจกันดี ทัศนคติก็จะเปลี่ยนแปลงได้ ฉะนั้นในการที่จะให้มีการยินยอมหรือปฏิเสธในสิ่งใดต้องพยายามเปลี่ยนทัศนคติเสียก่อนโดยการให้ความรู้

3. ทัศนคติของประชาชนต่อศาลปกครอง พบว่าประชาชนมีทัศนคติต่อศาลปกครองในระดับไม่แน่ใจ 50-50 โดยทัศนคติต่อศาลปกครองของประชาชนเป็นไปในทางเห็นด้วยที่สุด ซึ่งในเกือบทุกประเด็นมีทัศนคติไม่แน่ใจ 50-50 ต่อศาลปกครอง ยกเว้นทัศนคติต่อการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ที่มีทัศนคติที่ค่อนข้างไม่เห็นด้วย ทั้งนี้ผู้วิจัยคาดว่าน่าจะมาจากการที่การเผยแพร่

แพร่ประชาสัมพันธ์ของศาลปกครองอาจจะยังไม่มากเพียงพอ และครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายเท่าที่ควร (ดังผลในตารางที่11)

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีทัศนคติไม่แน่ใจ 50-50 ต่อศาลปกครองนั้น ผู้วิจัยเห็นว่าน่าจะมาจากสาเหตุดังต่อไปนี้

- ศาลปกครองเป็นองค์กรที่ตั้งขึ้นใหม่ ยังไม่มีภาพชัดเจนนัก ทำให้ประชาชนยังไม่ได้มีทัศนคติต่อศาลปกครองออกมาในทิศทางบวกหรือลบที่ชัดเจน ยกเว้นในบางประเด็นเท่านั้น
- การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ของศาลปกครอง ยังมีจำนวนออกมาน้อยไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน
- เนื่องจากศาลปกครองเป็นเรื่องเฉพาะบุคคลหรือเฉพาะกลุ่ม ดังนั้นผู้ที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับศาลปกครอง อาจไม่สนใจเพราะถือว่าเป็นเรื่องไกลตัว และยากกับการทำความเข้าใจ ดังนั้นจึงมีทัศนคติที่เป็นกลาง
- ประสบการณ์ส่วนบุคคล เนื่องจากประสบการณ์ของแต่ละบุคคลแตกต่างกันออกไป มีทั้งที่เคยประสบปัญหาที่เกิดจากการกระทำมิชอบของประชาชนในอดีต และไม่เคยประสบเหตุการณ์ดังกล่าว และประสบการณ์เหล่านี้เป็นสิ่งที่ทำให้เกิดทัศนคติไปตามทิศทางใด

ซึ่งสาเหตุดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดของ Renis Likert ที่สรุปว่า แหล่งที่ทำให้เกิดทัศนคติที่สำคัญได้แก่ ประสบการณ์เฉพาะอย่าง (Specific Experience) การติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น (Communication with others) สิ่งที่เป็นแบบอย่าง (Models) และความเกี่ยวข้องกับสถาบัน(Institution Factors)

4.ภาพลักษณ์ของศาลปกครองในสายตาประชาชน จากการวิจัย พบว่าระดับของภาพลักษณ์ศาลปกครองของประชาชนเป็นไปในทิศทางเดียวกับทัศนคติของประชาชนต่อศาลปกครอง คือ ประชาชนมีภาพลักษณ์ต่อศาลปกครองคือ ไม่แน่ใจ 50-50 และเป็นไปในทิศทางบวก ผู้วิจัย

เห็นว่า เนื่องจากศาลปกครองเป็นภาพลักษณ์องค์กรใหม่ ทำให้ภาพลักษณ์ทุกๆ ด้านอาจจะยังไม่ชัดเจนนักในสายตาของประชาชน ทำให้ประชาชนไม่เกิดภาพลักษณ์ขึ้นในจิตใจ หรือมองภาพลักษณ์ของศาลปกครองแบบกลางๆ นั่นก็อาจจะเป็นเพราะว่าประชาชนมีทัศนคติเชิงลบด้านการเผยแพร่ข่าวสารของศาลปกครองอยู่มาก ผู้วิจัยคาดว่า เนื่องจากภาพลักษณ์และทัศนคติมีความสัมพันธ์กันแบบลูกโซ่ และมีผลต่อการมองภาพลักษณ์ของศาลปกครองไปในทิศทางที่สอดคล้องกับทัศนคติ ทั้งนี้อาจเป็นไปได้ว่าประเด็นด้านการประชาสัมพันธ์ของศาลปกครองมีภาพลักษณ์เป็นลบ เพราะจากการวิจัยพบว่า ประเด็นการเผยแพร่ข่าวสารของภาพลักษณ์ของศาลปกครองยังมีปริมาณไม่เพียงพอ (ดังผลที่แสดงในตารางที่ 22 และตารางที่ 23) นอกจากนี้ปัจจัยที่มีผลต่อมุมมองในเรื่องของภาพลักษณ์อื่นๆ อาทิ เช่น การรับรู้ ประสิทธิภาพของประชาชน เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดด้านภาพลักษณ์ของ Claude Robinson Walter Barlow (1959) ที่ว่า ภาพลักษณ์หมายถึง ภาพที่เกิดขึ้นในจิตใจของบุคคลที่มีความรู้สึกนึกคิดต่อองค์การสถาบัน และภาพในใจนั้นๆ อาจจะได้มาจากประสบการณ์โดยตรง และประสบการณ์โดยอ้อม (อ้างถึงในดวงพร คำบุญวัฒน์, 2533) ผู้วิจัยเห็นว่าศาลปกครองเป็นองค์กรใหม่ที่มีภาพลักษณ์ใกล้เคียงกับศาลยุติธรรมมากที่สุด ในสายตาของประชาชน เนื่องจากต่างก็เป็นองค์กรที่ทำหน้าที่ในการพิพากษาคดีเช่นเดียวกัน แตกต่างกันตรงประเด็นในการพิจารณาคดีต่างประเภทกัน ดังนั้น การให้ความรู้แก่ประชาชนเพื่อให้สามารถจำแนกอำนาจหน้าที่ของแต่ละองค์กรให้ได้นั้นเป็นการแสดงถึงการสร้างภาพลักษณ์ที่ชัดเจนของศาลปกครองด้วย

5. ประสิทธิภาพในอดีตของประชาชนเกี่ยวกับกรณีมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐบาลนั้นพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ไม่เคยโดนรังแกจากเจ้าหน้าที่ของรัฐ แต่ยังคงมีประชาชนทั่วไปคนจำนวนไม่น้อยที่เคยโดนรังแกจากเจ้าหน้าที่รัฐ และแก้ปัญหาด้วยการปล่อยทิ้งไว้เฉยๆ แต่เมื่อถามถึงแนวโน้มจะไปใช้บริการของศาลปกครอง พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่เห็นด้วยที่จะไปใช้บริการของศาลปกครอง ด้วยสาเหตุเพราะต้องการเรียกร้องความยุติธรรมและความเป็นธรรม อาจได้รับความเป็นธรรม เป็นการแสดงออกถึงภาพลักษณ์ของศาลปกครองในทางบวก ซึ่งประสบการณ์เหล่านี้เป็นสิ่งพื้นฐานที่ก่อให้เกิดทัศนคติและอาจนำไปสู่ภาพลักษณ์ต่อไปด้วย ดังที่ Renis Likert กล่าวว่า เมื่อบุคคลมีประสบการณ์เฉพาะอย่างต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในทางที่ดีหรือไม่ดี จะทำให้เกิดทัศนคติต่อสิ่งนั้นไปในทิศทางตามที่เคยมีมาก่อน

เป็นที่น่าสังเกตว่าสาเหตุที่สำคัญที่ประชาชนส่วนใหญ่จะไม่ไปใช้บริการเนื่องมาจาก การฟ้องร้องมีขั้นตอนยุ่งยาก เสียเวลา ทั้งนี้เป็นความเข้าใจที่คาดเคลื่อนผิดไปจากความเป็นจริง ดัง

นั่นจึงแสดงให้เห็นว่าประชาชนยังมีความรู้เกี่ยวกับศาลปกครองไม่เพียงพอ หรืออาจมีความรู้แต่ตีความโดยอิงประสบการณ์เดิมในการไปติดต่อหน่วยงานอื่นแทนก็เป็นได้

อภิปรายผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

1. จากสมมติฐานข้อที่ 1 ซึ่งกำหนดว่าประชาชนที่มีลักษณะทางประชากรแตกต่างกัน มีการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับศาลปกครองแตกต่างกัน ผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานเพียงบางส่วน มีตัวแปรลักษณะประชากรเพียงบางตัวแปรเท่านั้นที่เป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้ได้แก่ ประชาชนที่มีความแตกต่างกันใน ระดับการศึกษา และอาชีพ มีการเปิดรับข่าวสารที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งตรงกับแนวคิดพื้นฐานของ De Fleur (1970) เกี่ยวกับอิทธิพลของสื่อและทฤษฎีความแตกต่างของบุคคล ที่กล่าวว่า โครงสร้างทางบุคลิกภาพส่วนบุคคลแตกต่างกัน จะมีส่วนสำคัญต่อการเรียนรู้ข่าวสารหรือเหตุการณ์ต่างๆ ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพรทิพย์ บุญนิพันธ์ (2539) ที่พบว่า ลักษณะทางประชากรต่างกัน มีพฤติกรรมการเปิดรับสื่อต่างกัน และสาลินี หลินเจริญกุล (2541) ที่พบว่าอาชีพมีความสัมพันธ์กับการเปิดรับข่าวสารทางการเมืองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่ประชาชนที่มีความแตกต่างกันใน เพศ อายุ และรายได้ มีการเปิดรับข่าวสารไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

จากผลการวิจัย พบว่าประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีการเปิดรับข่าวสารแตกต่างกัน โดยอาชีพข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจจะมีการเปิดรับข่าวสารมากกว่าอาชีพรับจ้าง ทั้งนี้เนื่องจากศาลปกครองถือว่าเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องเฉพาะกับประชาชนเพียงบางอาชีพ อาทิ ข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ ในขณะที่ประชาชนที่มีอาชีพรับจ้างไม่ได้เกี่ยวข้องกับศาลปกครองอย่างใกล้ชิด หรืออาจไม่โอกาสเกี่ยวข้องเลย นอกจากเกิดกรณีพิพาทกับเจ้าหน้าที่รัฐ และเลือกที่จะยื่นฟ้องต่อศาลปกครองจึงจะเกี่ยวข้องกับศาลปกครอง ถือได้ว่าเป็นเรื่องไกลตัวผู้ที่มีอาชีพรับจ้าง ซึ่งผู้วิจัยสรุปจากแผนประชาสัมพันธ์ของศาลปกครอง (ภาคผนวก) ได้ว่า เนื่องจากข่าวสารเกี่ยวกับศาลปกครองที่มีการเผยแพร่ผ่านสื่อบางชนิดยังอยู่กลุ่มอาชีพที่ยังจำกัด เช่น การกระจายสื่อโปสเตอร์ คู่มือการให้ความรู้เกี่ยวกับศาลปกครองไปทั่วประเทศใช้วิธีผ่านศาลปกครองในส่วนภูมิภาค และหน่วยงานราชการต่างๆ ซึ่ง ณ เวลาคู่ปัจจุบันนี้ศาลปกครองส่วนภูมิภาคยังเพิ่งตั้งเสร็จ ลุล่วงไปเพียง 3 แห่ง คือ เชียงใหม่ สงขลา และ นครราชสีมา ด้วยเหตุนี้เองทำให้ข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจมีโอกาสได้เปิดรับข่าวสารจากโปสเตอร์มากกว่าประชาชน ในอาชีพอื่นๆ ซึ่งหากถ้าประชาชนไม่ได้มีการไปติดต่อกับหน่วยงานราชการก็อาจไม่มีโอกาสเปิดรับข่าวสารจาก

โปสเตอร์ของศาลปกครอง นอกจากนี้ยังมีการเผยแพร่ ในสื่อไม่หลากหลายประเภทมากนัก และเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ยังมีปริมาณ ไม่มากนัก ดังจะเห็นได้มีการใช้สื่อโทรทัศน์ ในการเผยแพร่ เพื่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายในระยะเวลาอันสั้น แต่เนื่องจากงบประมาณที่จำกัด ทำให้การเผยแพร่ยังไม่มีความต่อเนื่องเท่าที่ควร (งบประมาณสำหรับการประชาสัมพันธ์ของศาลปกครองปี พ.ศ.2544 จำนวนทั้งสิ้น 19 ล้านบาท:ข้อมูลจาก (<http://www.admincourt.go.th>) จากการศึกษา ราชการอาจถูกประชาชนฟ้องร้องต่อศาลปกครองได้หากประพฤติหน้าที่มิชอบ ก็จำเป็นต้องเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับศาลปกครองเพราะจำเป็นต้องใช้ในการประกอบอาชีพ อันถือได้ว่าปัจจัยในการเปิดรับข่าวสารเพราะเป็นประโยชน์ต่อตัวข้าราชการเอง ดังที่ Merrill และ Lowenstien (1971) ที่ว่ามีหลายปัจจัยที่เป็นแรงผลักดันที่ทำให้บุคคลมีการเปิดรับข่าวสารแตกต่างกัน หนึ่งในนั้นก็คือ ประโยชน์ใช้สอยของตนเอง และยังสอดคล้องกับแนวความคิดของ Klapper (1960) กล่าวว่า กระบวนการในการเลือกรับสาร บุคคลจะเลือกรับสื่อและข่าวสารข้อมูลเพื่อสนองความต้องการของตน อีกทั้งผู้วิจัยเห็นว่าอาชีพข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจยังมีเวลาในการเปิดรับข่าวสารมากกว่าอาชีพรับจ้าง เพราะว่าอาชีพทั้งสองทำงานเป็นเวลา มีวันหยุดที่แน่นอนคือเสาร์และอาทิตย์ (หรือเสาร์ครึ่งวัน และอาทิตย์ สำหรับบางหน่วยงาน)

เมื่อพิจารณาจากผลการวิจัยในด้านความแตกต่างของระดับการศึกษา พบว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษานุปริญญา, ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรีจะมีการเปิดรับข่าวสารมากกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า ปวช. หรือมัธยมศึกษาตอนปลาย (ดังผลที่แสดงในตารางที่ 31) ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวจะเห็นได้ว่า ประชาชนยังมีระดับการศึกษาสูงขึ้นไปก็ยิ่งมีการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับศาลปกครองมากขึ้น เป็นไปตามแนวคิดของ McComb และ Muillins (1973) ที่ว่า การศึกษามีความสัมพันธ์โดยตรงกับการเปิดรับสื่อมวลชน ยิ่งมีการศึกษาสูงขึ้นไปก็ยิ่งมีการใช้สื่อมวลชนมากขึ้น นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดลักษณะทางประชากรที่ปรมา สตะเวทิน (2539) กล่าวไว้ว่า ผู้ที่มีการศึกษาในระดับสูงจะเปิดรับข่าวสารจากสื่อต่าง ๆ มากกว่าผู้ที่มีการศึกษาต่ำ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรรณพิลาส วีระสุโข (2541) ที่พบว่า ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารทางการเมือง โดยกลุ่มที่มีการศึกษาสูงจะมีพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารทางการเมืองมากกว่ากลุ่มที่มีการศึกษาต่ำ นอกจากนี้ประชาชนที่มีระดับการศึกษาสูงจะเข้าถึงสื่อได้มากกว่าคนที่ มีระดับการศึกษาต่ำกว่า เพราะผู้ที่มีการศึกษาสูงจะเปิดรับสื่อมากกว่าคนที่ มีระดับการศึกษาต่ำ อาจเป็นเพราะคนที่มีการศึกษาส่วนใหญ่ไม่ต้องมีปัญหาอุปสรรคในเรื่องการสื่อสาร เช่น การไม่รู้หนังสือ ในขณะที่ประชาชนที่มี เพศ อายุ รายได้ แตกต่างกันจะมีการเปิดรับข่าวสารที่ไม่แตกต่างกัน จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ผู้หญิงและผู้ชายมีการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับศาลปกครองใกล้เคียงกัน ดังที่พัชนี เขยจรรยา และ เมตตา วิวัฒนากุล (2541)

พบว่าผู้ชาย และผู้หญิงเปิดรับข่าวสารในเกณฑ์เฉลี่ยไม่แตกต่างกัน) สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรรณพิลาส วีระสุโข ที่พบว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเปิดรับข่าว สารทางการเมือง (2541) และงานวิจัยของ พงษ์ศรี บุญสุวรรณ (2532) ที่กล่าวว่า เพศหญิงและเพศชายเปิดรับข่าว สารจากสื่อมวลชนไม่แตกต่างกัน ทุกรายการ ทุกหัวข้อ นอกจากนี้ ศิริพร เชิดวงษ์ สุข(2539) พบว่าเพศไม่มีความสัมพันธ์กับการเปิดรับข่าวสาร

ในการศึกษา ครั้งนี้ อายุ เป็นตัวแปรลักษณะประชากรอีกตัวที่ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ที่ว่า ประชาชนที่มีลักษณะทางประชากรต่างกันมีการเปิดรับข่าวสารแตกต่างกัน โดยผลการวิจัย พบว่าประชาชนทุกช่วงอายุเปิดรับข่าวสารศาลเกี่ยวกับปกครองสื่อโทรทัศน์มากที่สุดเหมือนกัน ผู้ วิจัยเห็นว่าอายุไม่ได้เป็นตัวแปรสำคัญในการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับศาลปกครอง เพราะการเปิด รับข่าวสารของศาลปกครองน่าจะขึ้นอยู่กับความสนใจส่วนบุคคลมากกว่าซึ่งผลการวิจัยดังกล่าว สอดคล้องกับงานวิจัยของ สาลินี หลีหเจริญกุล (2541) ที่ว่า อายุไม่มีความสัมพันธ์กับการเปิดรับ ข่าวสารทางการเมืองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

นอกจากนี้ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีรายได้แตกต่างกัน มีการเปิดรับข่าวสารไม่ แตกต่างกันนั้น โดยประชาชนในทุกระดับรายได้มีการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับหน้าที่ของศาลปก ครองในการรับฟ้องเรื่องราวความไม่เป็นธรรมอันเกิดจากการกระทำของเจ้าหน้าที่ของรัฐ มากที่สุด เหมือนกัน โดยสอดคล้องกับ พรรณพิลาส วีระสุโข (2541) ที่พบในการศึกษาวิจัยว่า รายได้ไม่มี ความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารทางการเมืองจากรายการโทรทัศน์

2. สมมติฐานข้อที่ 2 ซึ่งกำหนดว่าประชาชนที่มีลักษณะทางประชากรต่างกันมีความรู้ เกี่ยวกับศาลปกครองแตกต่างกัน จากผลการวิจัยพบว่า มีตัวแปรลักษณะประชากรเป็นไปตาม สมมติฐานเพียงบางส่วน ดังนี้คือ ประชาชนที่มีความแตกต่างกันในระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้ มีความรู้เกี่ยวกับศาลปกครองแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ในขณะที่ประชา ชนที่มีความแตกต่างกันในเพศ และอายุ มีความรู้เกี่ยวกับศาลปกครองไม่แตกต่างกัน ซึ่งจะ เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สาลินี หลีหเจริญกุล (2541) ที่ว่า ระดับ การศึกษา อาชีพ รายได้ มีความสัมพันธ์กับความรู้ทางการเมืองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และ เพศ ไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้ทางการเมืองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากผลการวิจัยในด้านความแตกต่างของระดับการศึกษา ประชาชนที่มีระดับการ ศึกษา ระดับปวช.หรือมัธยมศึกษาตอนปลาย, ระดับอนุปริญญา, ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญา

ตรี มีความรู้เกี่ยวกับศาลปกครองมากกว่า ประชาชนที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่า ปวช. หรือมัธยมศึกษาตอนปลาย นอกจากนี้ประชาชนที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรียังมีความรู้ เรื่องเกี่ยวกับศาลปกครองมากกว่าประชาชนที่มีการศึกษาระดับ ปวช. หรือมัธยมศึกษาตอนปลาย ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนที่มีการศึกษาสูงจะมีการเปิดรับข่าวสารมาก ทำให้มีความรู้มากขึ้นตามไปด้วย สอดคล้องกับแนวความคิดเรื่องความรู้ที่ว่า การเรียนรู้เกิดจากประสบการณ์ที่มาจากสภาพการณ์ทางสังคม (Social Setting) ที่มีอยู่ในชีวิตประจำวัน เช่น การเรียนรู้จากการอ่านหนังสือพิมพ์ หรือชมโทรทัศน์ เป็นต้น (เจียรศรี วิรัชศิริ, 2527)

อาชีพเป็นตัวแปรลักษณะทางประชากรที่เป็นไปตามสมมติฐานที่ว่าอาชีพต่างกัน มีความรู้เกี่ยวกับศาลปกครองต่างกัน ในการวิจัยครั้งนี้ก็พบว่าอาชีพข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจเป็นกลุ่มที่มีความรู้เกี่ยวกับศาลปกครองมากกว่ากลุ่มผู้มีอาชีพรับจ้าง ดังนั้นจึงเป็นการสนับสนุนแนวคิดที่ว่าเมื่อมีการเปิดรับสื่อมากขึ้นก็มีความรู้เกี่ยวกับศาลปกครองมากขึ้นด้วย ผู้วิจัยเห็นว่าความรู้เรื่องศาลปกครองเป็นเรื่องที่อยู่ในความสนใจของกลุ่มอาชีพเฉพาะเท่านั้น เช่น ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ เป็นต้น นอกจากนี้ น่าจะเป็นผลเนื่องมาจากการที่อาชีพต่างกันมีการเปิดรับข่าวสารต่างกันด้วย ดังนั้นถ้ามีการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับศาลปกครองมาก ความรู้เกี่ยวกับศาลปกครองก็มากตามไปด้วย กลุ่มข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจย่อมมีความสนใจในเรื่องศาลปกครองมากกว่าประชาชนที่ประกอบอาชีพรับจ้าง เพราะเป็นผู้ที่จัดได้ว่ามีส่วนได้ส่วนเสียโดยตรง และปัจจัยอีกประการคือ กลุ่มข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจบางส่วนเคยได้รับการอบรม สัมมนาจากเจ้าหน้าที่ของศาลปกครอง ซึ่งลักษณะการเผยแพร่แบบนี้เป็นการจำกัดเฉพาะบางอาชีพ เช่น ข้าราชการที่ได้รับการอบรมดังกล่าว แต่ผู้ที่ประกอบอาชีพรับจ้างขาดโอกาสที่จะได้รับความรู้จากส่วนนี้ ดังผลการวิจัยของสาลินี หลีหเจริญกุล (2541) ที่ว่า อาชีพมีความสัมพันธ์กับความรู้ทางการเมือง

ผลการวิจัยในความแตกต่างด้านรายได้ ประชาชนที่มีรายได้ต่างกันจะมีความรู้เกี่ยวกับศาลปกครองต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งจากการทดสอบความแตกต่างรายคู่พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ 40,000 บาทขึ้นไปมีความรู้เกี่ยวกับศาลปกครองมากกว่าประชาชนที่มีรายได้ตั้งแต่ 10,000 บาทลงไป ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนที่มีรายได้ 40,000 บาทขึ้นไป มีการเปิดรับข่าวสารที่มากกว่า คนที่มีรายได้ ตั้งแต่ 10,000 บาทลงไป เพราะว่าพื้นฐานรายได้ระดับนั้นส่วนใหญ่เป็นคนที่ประกอบอาชีพรับจ้าง ซึ่งไม่ค่อยมีเวลาในการเปิดรับสื่อ

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้พบว่า เพศต่างกัน มีการเปิดรับข่าวสารไม่แตกต่างกัน นั่นคือ เพศหญิงและชายมีความรู้เกี่ยวกับศาลปกครองไม่แตกต่างกันเช่นเดียวกับ บัณฑิต ทิพย์โกศัย (2543) ที่พบว่าเพศที่แตกต่างกันมีการรับชมรายการรัฐสภาไม่แตกต่างกัน และบุญจิระ พุทธิศรี (2541) ที่ศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร ความรู้ และทัศนคติเกี่ยวกับรัฐธรรมนูญ และการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า เพศที่แตกต่างกัน มีการเปิดรับข่าวสารไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ จิรายุทธ วัจนะรัตน์ (2539) ที่ศึกษาพบว่า เพศไม่มีความแตกต่างในเรื่องของความรู้ความเข้าใจเกี่ยวในระบอบการเมืองแบบประชาธิปไตย และไม่มีอิทธิพลต่อทัศนคติในการเลือกตั้ง

3. สมมติฐานข้อที่ 3: ประชาชนที่มีลักษณะทางประชากรแตกต่างกันมีทัศนคติต่อศาลปกครองแตกต่างกัน จากการพิสูจน์สมมติฐาน พบว่า ผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานเพียงบางส่วน มีตัวแปรลักษณะประชากรเพียงบางตัวแปรเท่านั้นที่เป็นไปตามสมมติ คือ ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อศาลปกครองแตกต่างกัน ในส่วนของลักษณะประชากรที่ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้

จากการศึกษาปรากฏว่าอาชีพแตกต่างกันทำให้ทัศนคติแตกต่างกัน ซึ่งประชาชนที่มีอาชีพไม่เหมือนกันก็มีวิถีชีวิต (Life style) ที่แตกต่างกัน ได้พบเจอประสบการณ์แตกต่างกัน จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ พบว่า ประสบการณ์ของบุคคลมีผลต่อทัศนคติของบุคคล ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าทัศนคติต่อศาลปกครองของประชาชนน่าจะมาจากประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ดังที่ Gordon Allport (1935) ได้กล่าวไว้ว่า ทัศนคติเป็นสภาพความพร้อมของสมองและประสาทที่จัดไว้เป็นระเบียบโดยอาศัยประสบการณ์เข้าช่วย สอดคล้องกับงานวิจัยของ จริญญา เจริญสุขใส (2539) พบว่า อาชีพไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารทางการเมือง และบุญจิระ พุทธิศรี (2541) พบว่า ลักษณะทางประชากรแตกต่างกันของคนกรุงเทพมหานคร อาชีพมีทัศนคติเกี่ยวกับรัฐธรรมนูญฉบับปี พ.ศ. 2540 ต่างกัน

นอกจากนี้ในการวิจัย ยังพบว่า ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา อายุ และรายได้ ต่างกันมีทัศนคติต่อศาลปกครองไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ จินตนา ปัญญาอาวุธ (2541) ที่ศึกษาพบว่า เพศ รายได้ และการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการปฏิรูปการเมือง เช่นเดียวกับ รังสิมา ศิริรังษี (2532) พบว่าเพศและฐานะทางเศรษฐกิจต่างกันมีทัศนคติต่อการเลือกตั้งทั่วไปไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับ อนิรุจน์ เขี่ยมกิจการ (2539) ที่พบว่าประชาชน

ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการไฟฟ้าฝ่ายผลิตไม่แตกต่างกัน และสมบัติ ธัญวงศ์ (2538) พบว่าประชาชนมีเพศต่างกัน แต่มีทัศนคติทางการเมืองประชาธิปไตยไม่แตกต่างกัน

4. สมมติฐานข้อที่ 4: ประชาชนที่มีลักษณะทางประชากรแตกต่างกันมีภาพลักษณ์ศาลปกครองแตกต่างกัน ผลจากการพิสูจน์สมมติฐาน โดยการวิเคราะห์ทางสถิติพบว่า ผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานเพียงบางส่วน มีลักษณะประชากร อาชีพ เพียงตัวแปรเดียวที่เป็นไปตามสมมติฐาน ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับแนวคิดของภาพลักษณ์ที่ว่า ภาพลักษณ์ศาลปกครองที่เกิดขึ้นนี้เป็นผลพวงมาจากทัศนคติของประชาชนต่อศาลปกครอง อาชีพมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจภาพลักษณ์ขององค์กรใดองค์กรหนึ่ง ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่าข้าราชการจะเป็นอาชีพที่มีค่าเฉลี่ยภาพลักษณ์ต่อศาลปกครองสูงที่สุด การวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิรดี สีดอกบวบ (2540) ที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีความแตกต่างกันในแต่ละกลุ่มอาชีพ จะมีภาพลักษณ์ของการทำอากาศยานแห่งประเทศไทยแตกต่างกัน นอกจากนี้งานวิจัยของ สันติมา เกษมสันต์ ณ.อยุธยา (2539) ที่พบว่า อาชีพเป็นตัวแปรสำคัญที่มีผลต่อการรับรู้ภาพลักษณ์ขององค์การโทรศัพท์

ในขณะที่ตัวแปรเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ ไม่เป็นไปตามสมมติฐานในกรณีนี้ภาพลักษณ์ของศาลปกครองในสายตาประชาชนอาจจะไม่ขึ้นอยู่กับปัจจัยทางด้านประชากร เพียงอย่างเดียวเป็นสำคัญ เพราะศาลปกครองเป็นองค์กรที่ตั้งขึ้นมาใหม่ เพราะเพิ่งตั้งขึ้นเมื่อ 9 มีนาคม 2544 ที่ผ่านมานี้เอง จึงอาจทำให้การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ยังมีจำนวนไม่มากเพียงพอ และทั่วถึงเท่าที่ควร ดังนั้นจึงอาจส่งผลให้ประชาชนบางส่วนยังไม่เข้าใจสภาพขององค์กร ตลอดจนอำนาจหน้าที่ของศาลปกครองดีพอ ซึ่งเห็นได้จากผลการวิจัยในครั้งนี้ที่ประชาชนบางส่วนตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของศาลปกครองประชาชนเป็นองค์กรอิสระที่ตั้งขึ้นมาใหม่ ยังไม่รู้จักศาลปกครองมากนัก ยังไม่ค่อยรู้เรื่อง ทำให้ยังมองภาพไม่ออก ว่าศาลปกครองมีภาพลักษณ์อย่างไร (ดังผลที่แสดงในตารางที่ 17) นอกจากนี้ภาพลักษณ์ของศาลปกครองก็ยังไม่โดดเด่น ประชาชนส่วนใหญ่ยังคงมองภาพศาลปกครองไปใกล้เคียงกับศาลยุติธรรม ซึ่งอาจเป็นการสรุปภาพศาลปกครองจากความคิดเดิมๆ หรือประสบการณ์เดิมๆ ของประชาชนเอง สอดคล้องกับที่ ปรมะ สตะเวทินได้เสนอไว้ นอกจากนี้ค่าเฉลี่ยภาพลักษณ์ในแต่ละประเด็นที่ประชาชนแสดงความคิดเห็นส่วนใหญ่ก็อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นประเด็นด้านการประชาสัมพันธ์ที่ประชาชนมองว่าภาพลักษณ์ด้านนี้ยังไม่ดี ทั้งนี้อาจจะเนื่องจากสปอตโฆษณาที่ออกอากาศทางโทรทัศน์ขาดความต่อเนื่อง และศาลปกครองเป็นเรื่องเฉพาะกรณีสำหรับประชาชน หากไม่มีการให้ความถี่ในการประชาสัมพันธ์ก็อาจทำให้ประชาชนลืมนึกถึงองค์กรไปได้ชั่วคราว นอกจากนี้จะเกิดกรณี

พิพาทกับเจ้าหน้าที่ของรัฐจึงให้ความสนใจขึ้นมา โดยผลการวิจัยในส่วนนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ รัตนา ปัญญาดี (2541) ศึกษา ภาพลักษณ์และบทบาทการปฏิบัติหน้าที่ของสำนักงานอัยการสูงสุดในสายตาประชาชนและสื่อมวลชน พบว่าเพศ อายุ ระดับการศึกษาของประชาชนแตกต่างกัน มีภาพลักษณ์ของสำนักงานอัยการสูงสุดไม่แตกต่างกัน

5. สมมติฐานข้อที่ 5 : การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับศาลปกครองของประชาชนมีความสัมพันธ์กับความรู้เกี่ยวกับศาลปกครองผลการพิสูจน์สมมติฐานพบว่า การเปิดรับข่าวสารของประชาชนมีความสัมพันธ์กับความรู้เกี่ยวกับศาลปกครอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยสัมพันธ์กันในเชิงบวกแต่เป็นความสัมพันธ์ระดับต่ำ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ผลการวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่าสอดคล้องกับแนวคิดเรื่องความรู้กับการเปิดรับข่าวสารที่ว่าบุคคลที่เปิดรับข่าวสารมากยังมีหูตากว้างไกล มีความรู้ความเข้าใจในสภาพแวดล้อมทันเหตุการณ์ มากกว่าบุคคลที่เปิดรับข่าวร่น้อย (Atkin, 1973) และแนวคิดของ Roger (1983) ที่ว่า ช่องทางการสื่อสารมีความสำคัญในขั้นตอนการให้ความรู้ ประชาชนที่มีการเปิดรับข่าวสารมากก็จะสามารถมีความรู้เพิ่มมากขึ้นด้วย ดังเช่นเดียวกับกรณีของศาลปกครอง หากประชาชนที่มีการเปิดรับสื่อที่หลากหลาย และบ่อยครั้งก็จะสามารถทำให้ได้รับข่าวสารของศาลปกครองมากตามขึ้นไปด้วย แต่ทั้งนี้เนื่องจากความสัมพันธ์ของตัวแปรดังกล่าวอยู่ในระดับต่ำทั้งนี้อาจจะเนื่องจากสื่อส่วนใหญ่ที่ศาลปกครองมุ่งผลิตออกไปในช่วงแรก เป็นเพียงสื่อที่ต้องการเน้นวัตถุประสงค์ให้ประชาชนรู้จักว่า มีองค์กรที่ทำหน้าที่พิจารณาคดีเกี่ยวกับข้อพิพาทระหว่างเจ้าหน้าที่ของรัฐกับประชาชน ที่ชื่อ ศาลปกครอง ก่อนที่จะเน้นในรายละเอียดปลีกย่อยในเรื่องของวิธี ขั้นตอนในการยื่นฟ้องต่อศาลปกครอง ดังจะเห็นได้จากสถิติที่มีผู้ยื่นเรื่องฟ้องร้องต่อศาลปกครอง ปรากฏว่ามีคดีที่ไม่ได้อยู่ในความรับผิดชอบของศาลปกครองถึง 50% (จากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายประชาสัมพันธ์ของศาลปกครอง) นั้นแสดงให้เห็นว่าประชาชนรู้ว่าจะองค์กรที่ชื่อศาลปกครอง แต่ยังไม่เข้าใจขอบเขต อำนาจหน้าที่ที่แท้จริงของศาลปกครอง และประชาชนยังไม่สามารถจำแนกคดีปกครองออกจากคดีลักษณะอื่นๆ

สอดคล้องกับงานวิจัยของ Chaffe, Ward และ Tintor ที่ว่าสื่อมวลชนสามารถทำให้เกิดการเพิ่มขึ้นของความรู้ทางการเมือง และ งานวิจัยของเสรี วงศ์มณฑา (2538) ที่พบว่า ความคิดเห็นทางการเมืองของนิสิตนักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชนยังมีการเปิดรับข่าวสารมากเท่าไร ยังมีความสัมพันธ์กับความรู้ทางการเมือง ดังเช่นที่ ต๋องฤดี ปุณณกันท์ (2534) ค้นพบว่าปริมาณการเปิดรับสื่อจากสื่อมวลชนมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความรู้เกี่ยวกับประชาธิปไตยสู่ปวงชน นอก

จากนี้ จูดี วิทยสรณะ (2542) ยังพบว่า การเปิดรับข่าวสารจากสื่อมวลชนของนิสิตมหาวิทยาลัย มีความสัมพันธ์กับความรู้ที่มีต่อรัฐธรรมนูญฉบับประชาชน พ.ศ. 2540

6. สมมติฐานข้อที่ 6 : การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับศาลปกครองของประชาชนมีความสัมพันธ์กับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อศาลปกครอง ผลจากการพิสูจน์สมมติฐานพบว่าการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับศาลปกครองของประชาชนมีความสัมพันธ์กับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อศาลปกครองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยเป็นความสัมพันธ์กันในเชิงบวกแต่เป็นความสัมพันธ์ระดับต่ำมาก ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ คือ เมื่อมีการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับศาลปกครองมากขึ้น ทัศนคติต่อศาลปกครองก็ดีขึ้น ผู้วิจัยพบว่าจากการที่ผลการวิจัยการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับศาลปกครองของประชาชนมีความสัมพันธ์กับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อศาลปกครองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยเป็นความสัมพันธ์กันในเชิงบวกแต่เป็นความสัมพันธ์ระดับต่ำมาก เนื่องมาจากการเปิดรับข่าวสารเรื่องศาลปกครองยังมีปริมาณต่ำ เพราะปริมาณข่าวสารที่ออกไปยังไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน (ประมวลได้จากข้อเสนอแนะที่ประชาชนได้เสนอเพื่อการปรับปรุงการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ดังผลที่แสดงในตารางที่ 23) ทำให้ประชาชนมีภาพลักษณ์ของศาลปกครองยังไม่ชัดเจนนัก

ซึ่งจากการพิสูจน์สมมติฐานนี้สอดคล้องกับแนวคิดทัศนคติที่ว่า สื่อสามารถทำหน้าที่ในการพอกพูนความเชื่อ (Expansion of belief system) สื่อมวลชนเป็นปัจจัยที่กำหนดทัศนคติของบุคคล เนื่องจากสื่อมวลชนเป็นแหล่งให้ข้อมูลที่เกิดทั้งความเร่งร้าวของอารมณ์ชักจูงไปสู่การปฏิบัติได้ (ไพบูลย์ อินทวิธา, 2517) นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ Klapper (อ้างในประมะ สดเวทิน, 2533) ที่ว่าสื่อมวลชนสามารถสร้างทัศนคติและค่านิยมใหม่ให้เกิดแก่ผู้รับสารได้ เช่นเดียวกับที่ Roger (1983) เห็นว่า เมื่อผู้รับสารได้รับข่าวสารเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งก็จะเกิดความเข้าใจเรื่องนั้นๆ และความเข้าใจจะทำให้เกิดทัศนคติเกี่ยวกับเรื่องนั้นๆ นอกจากนี้สุรพงษ์ โสธนะเสถียร (2533) ได้มองความสัมพันธ์ของการเปิดรับข่าวสาร ความรู้ ทัศนคติ ในลักษณะสัมพันธ์เป็นลูกโซ่ คือเมื่อประชาชนได้รับข่าวสาร เกิดความรู้ ย่อมก่อให้เกิดทัศนคติ ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภารักษ์ จูตระกูล (2536) ที่ว่า การเปิดรับข่าวสารจากหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ แผ่นพับ ไปสเตอร์ งานนิทรรศการมีความสัมพันธ์กับทัศนคติ สอดคล้องกับงานวิจัยของบุญทริกา เจียงเพ็ชร (2543) ที่พบว่าพฤติกรรมการเปิดรับสื่อมีความสัมพันธ์กับทัศนคติทางการเมือง และสอดคล้องกับงานวิจัยของตองฤดี ปุณณกันท์ (2534) ที่พบว่า การเปิดรับข่าวสารจากสื่อมวลชน และสื่อบุคคลมีความสัมพันธ์กับทัศนคติของประชาชน

7. สมมติฐานข้อที่ 7 : การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับศาลปกครองของประชาชนมีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ศาลปกครองในสายตาประชาชนที่มีต่อศาลปกครอง ผลจากการพิสูจน์สมมติฐานพบว่า การเปิดรับข่าวสารของประชาชนมีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ศาลปกครองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยเป็นความสัมพันธ์กันในเชิงบวกแต่มีความสัมพันธ์ระดับต่ำมากจนแทบไม่มีความสัมพันธ์ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่าเมื่อประชาชนมีการเปิดรับข่าวสารมากขึ้น ย่อมมีภาพลักษณ์ของศาลปกครองดีขึ้น ซึ่งพงษ์เทพ วรภิกโขคาพร (2533) ได้อธิบายถึงการเกิดภาพลักษณ์ในแง่ของปัจเจกบุคคลไว้ดังนี้ เพราะการเปิดรับข่าวสารก็เท่ากับให้มีช่องทางการสื่อสาร (Communication Channel) มาสู่ผู้รับสารได้ ซึ่งเมื่อประชาชนได้รับข่าวสารของศาลปกครองขึ้น ก็จะมีภาพลักษณ์ของศาลปกครองตามมา สอดคล้องกับแนวคิดเรื่องการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กรของ วิรัช ลภีรัตนกุล ที่ว่า การสื่อสารช่วยสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพได้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วันทนา จิรทนา (2537) ที่พบว่า การเปิดรับข่าวสารมีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์โดยมีการใช้เครื่องมือสื่อสารต่างๆในการโฆษณาเพื่อสร้างภาพความประทับใจแก่กลุ่มเป้าหมาย ในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของ บริษัท ไทโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด นอกจากนี้ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ จูติ วิทยสรณะ (2542) ที่พบว่า การเปิดรับข่าวสารจากสื่อมวลชน มีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีรัฐธรรมนุญฉบับประชาชน พ.ศ. 2540

8. สมมติฐานข้อที่ 8: ความรู้เกี่ยวกับศาลปกครองมีความสัมพันธ์กับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อศาลปกครอง ผลจากการพิสูจน์สมมติฐานพบว่า ความรู้เกี่ยวกับศาลปกครองมีความสัมพันธ์กับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อศาลปกครอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกแต่เป็นความสัมพันธ์ระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ นั่นคือเมื่อประชาชนมีความรู้เกี่ยวกับศาลปกครองมากขึ้น ก็ย่อมมีทัศนคติต่อศาลปกครองดีขึ้นด้วย ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ประชาชนส่วนใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับศาลปกครองในระดับปานกลาง และทัศนคติต่อศาลปกครองก็ระดับปานกลางด้วย เป็นที่น่าสังเกตว่ามีประชาชนอีกจำนวนไม่น้อยที่มีความรู้เกี่ยวกับศาลปกครองในระดับต่ำ เพราะประชาชนยังมีความรู้เกี่ยวกับศาลปกครองไม่ดีเท่าที่ควร เมื่อพิจารณาจะเห็นได้ว่าค่าเฉลี่ยในส่วนของการวัดความรู้ของประชาชนที่มีค่าเพียง 0.42 ซึ่งยังไม่ถึง 0.5 ถือได้ว่าอยู่ในเกณฑ์ที่ต่ำ และประเด็นความรู้ที่ประชาชนรู้น้อยที่สุดก็คือวิธีและขั้นตอนการฟ้องร้องต่อศาลปกครอง ผู้วิจัยเห็นว่าประเด็นนี้มีความสำคัญรองจากความรู้ในประเด็นอำนาจหน้าที่ของศาลปกครอง แต่ประชาชนกลับมีความรู้้น้อยมาก ซึ่งคาดว่าน่าจะมาจากการที่รายละเอียดขั้นตอนและวิธีฟ้องร้องต่อศาลปกครองได้บรรจุรายละเอียดไว้ในสื่อโปสเตอร์ และในคู่มือให้ความรู้เกี่ยวกับศาลปกครองซึ่งสื่อทั้งสองประเภทมีปริมาณจำกัด และยัง

มีการกระจายไม่ทั่วถึงกลุ่มเป้าหมายได้เท่าสื่อโทรทัศน์ที่มีข้อจำกัดเรื่องงบประมาณและเวลาในการออกอากาศที่สั้น เพียง 30 วินาที ที่ไม่สามารถให้รายละเอียดได้มากเท่าที่ควร จากแนวคิดที่ว่าส่วนประกอบด้านความคิด หรือความรู้เป็นส่วนประกอบขั้นพื้นฐานของทัศนคติ โดยที่ Zimbardo, Ebberson และ Maslach (1977) กล่าวว่าเปลี่ยนแปลงทัศนคติขึ้นอยู่กับความรู้ คือ ถ้ามีความรู้ ความเข้าใจกันดี ทัศนคติก็จะเปลี่ยนแปลงได้ ฉะนั้นในการที่จะให้มีการยินยอมหรือปฏิเสธในสิ่งใดต้องพยายามเปลี่ยนทัศนคติเสียก่อนโดยการให้ความรู้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริวรรณ จุลนิชรัตน์ (2542) ที่พบว่าความรู้เกี่ยวกับปัญหายาเสพติดมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับทัศนคติต่อปัญหาเสพติดตามโครงการราษฎร์-รัฐร่วมใจด้านกัญยาเสพติด

9. สมมติฐานข้อที่ 9 : ความรู้เกี่ยวกับศาลปกครองมีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของศาลปกครองในสายตาประชาชน ผลจากการพิสูจน์พบว่า ความรู้เกี่ยวกับศาลปกครองมีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของปกครองในสายตาประชาชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยเป็นความสัมพันธ์กันในเชิงบวกแต่มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก ซึ่งสอดคล้องตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ นั่นคือ ประชาชนมีความรู้เกี่ยวกับศาลปกครองเพิ่มขึ้น ย่อมมีภาพลักษณ์ของศาลปกครองในทางบวกเพิ่มขึ้น แต่เนื่องจากเป็นความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก จนแทบไม่มีความสัมพันธ์ กันเลย จึงเป็นความสัมพันธ์ที่ไม่มีความโดดเด่น ทั้งนี้เนื่องจากผู้วิจัยพบว่า ความรู้เกี่ยวกับศาลปกครองของประชาชนส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง และภาพลักษณ์ของศาลปกครองก็อยู่ในระดับปานกลางด้วย ซึ่งผลการวิจัยนี้ตรงกับแนวคิดด้านภาพลักษณ์ของ Frank Jefkins (1982) ที่มองว่า ภาพลักษณ์นั้นเกิดขึ้นจากความประทับใจ ซึ่งได้มาจากการได้มีความรู้และความเข้าใจในข้อเท็จจริงนั้นๆ และแนวคิดของ Keneth E. Boulding (1975) ที่กล่าวว่าภาพลักษณ์เป็นกระบวนการของความคิดจิตใจที่หล่อหลอมความรู้สึกของคนเราที่มีต่อสิ่งต่างๆอันเนื่องมาจากประสบการณ์ทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยถือว่าเป็นความรู้ในเชิงอัตวิสัย (Subjective Knowledge) ที่บุคคลนำมาใช้ช่วยในการตีความและให้ความหมายแก่โลกรอบๆตัว ซึ่งจะประกอบเข้าเป็นภาพลักษณ์ที่เราเกี่ยวข้องกับสิ่งต่างๆที่เรารับรู้

10. สมมติฐานข้อที่ 10 : ทัศนคติของประชาชนต่อศาลปกครองมีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของปกครองในสายตาประชาชน ผลจากการพิสูจน์พบว่า ทัศนคติของประชาชนต่อศาลปกครองมีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของปกครอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยเป็นความสัมพันธ์กันในเชิงบวกและมีความสัมพันธ์ในระดับสูง ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ กล่าวคือ เมื่อประชาชนมีทัศนคติต่อศาลปกครองเพิ่มขึ้น ย่อมมีภาพลักษณ์ของศาลปกครองดีขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของรัตน ปัญญาดี ที่พบว่า ภาพลักษณ์ของสำนักอัยการสูงสุดในสายตา

ประชาชนและสื่อมวลชน มีอยู่ในระดับปานกลาง ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยพบว่าทิศทางของทัศนคติและภาพลักษณ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน คือ มีทัศนคติต่อศาลปกครองในระดับเป็นกลาง ก็มีภาพลักษณ์ต่อศาลปกครองในระดับที่เป็นกลางด้วย นอกจากนี้ยังพบว่าในเกือบทุกประเด็นของทัศนคติและภาพลักษณ์มีทิศทางที่เป็นกลาง ยกเว้นในประเด็นด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ของศาลปกครองที่มีเป็นไปในทิศทางลบ เป็นต้น ซึ่งผู้วิจัยสังเกตพบว่ามีประชาชนจำนวนไม่น้อยที่ในอดีตเคยเกิดกรณีพิพาทอันเกิดจากการกระทำมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ และแนวโน้มในอนาคตประชาชนส่วนใหญ่ ก็จะไปยื่นฟ้องต่อศาลปกครอง ซึ่งนับว่าเป็นเรื่องดี เพราะนั่นก็เท่ากับว่าเป็นการบรรลุมิติวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งศาลปกครอง

11. สมมติฐานข้อที่ 11: ทัศนคติต่อศาลปกครองของประชาชน ทัศนคติเป็นตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการอธิบายภาพลักษณ์ศาลปกครองได้มากที่สุด ผลจากการพิสูจน์สมมติฐานพบว่า ทัศนคติต่อศาลปกครองของประชาชนเป็นตัวแปรที่ทำนายภาพลักษณ์ของปกครองได้มากที่สุดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยเป็นความสัมพันธ์กันในเชิงบวกและมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ Norman L. man กล่าวว่า ทัศนคติเป็นความรู้สึกและความคิดเห็นของบุคคลที่มีต่อองค์กรหรือบุคคล (ซึ่งในงานวิจัยนี้คือ ศาลปกครอง) ในทางยอมรับหรือปฏิเสธ อาจกล่าวได้ว่าทัศนคติเป็นตัวชี้บ่งชี้ว่าบุคคลเหล่านั้นคิดอย่างไรต่อศาลปกครอง ซึ่งก็คือภาพลักษณ์ศาลปกครองนั่นเอง ซึ่งทัศนคติในการวิจัยครั้งนี้มีค่าความแม่นยำในการพยากรณ์ต่อภาพลักษณ์ศาลปกครองระดับสูงมาก ถึง 0.76 ซึ่งสรุปได้ว่าทัศนคติของประชาชนต่อศาลปกครองสูงมากขึ้นเท่าใด ภาพลักษณ์ของศาลปกครองก็ดีขึ้นมากเท่านั้น

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะบางประการเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนางานด้านการประชาสัมพันธ์ของศาลปกครอง เพื่อให้ศาลปกครองมีภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาประชาชน ทั้งนี้เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์กรศาลปกครอง และเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กรทางการเมืองอื่นๆ เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาประเทศต่อไปในอนาคต ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ข้อเสนอแนะในด้านการปฏิบัติ

จากการประเมินภาพลักษณ์ศาลปกครองในสายตาประชาชน จะอยู่ในระดับเป็นกลาง และนอกจากนี้ในการเก็บข้อมูลผู้วิจัยยังพบอีกว่ามีประชาชนบางส่วนที่ยังไม่รู้จักรศาลปกครองดี ทำให้ยังมองภาพลักษณ์ของศาลปกครองไม่ออก นอกจากนี้ภาพลักษณ์ของศาลปกครองจะไปใกล้เคียงกับศาลยุติธรรมมีประชาชนจำนวนไม่น้อยที่ไม่สามารถจำตราสัญลักษณ์ของศาลปกครองได้ มีการจำกัดเป็นตราของสำนักงานอัยการสูงสุด กระทรวงยุติธรรม หรือ ศาลรัฐธรรมนูญแทน ดังนั้นผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะให้มีการเน้นตราสัญลักษณ์ของศาลปกครองในสื่อต่างๆ ที่เผยแพร่ออกไป เพื่อมิให้เกิดการสับสนขึ้นในอนาคต เมื่อถามความหมายของตราสัญลักษณ์ ประชาชนส่วนใหญ่จะหมายถึง ความเที่ยงตรง และยุติธรรม ซึ่งนั่นคือความคาดหวังที่ประชาชนมีต่อศาลปกครอง ดังนั้นจึงมีการเผยแพร่ภาพลักษณ์ในด้านนี้ออกสู่ประชาชน เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับประชาชนว่าจะสามารถใช้ศาลปกครองเป็นที่พึ่งของประชาชนได้จริง ซึ่งจะยังมีส่วนในการสนับสนุนให้ภาพลักษณ์ศาลปกครองออกมาดีขึ้น

จากผลการวิจัยพบว่าภาพลักษณ์ของศาลปกครองในสายตาประชาชนในประเด็นของด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ของศาลปกครองยังเป็นทางลบ ทั้งนี้เนื่องมาจากประชาชนมีความคิดเห็นว่าการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบทบาทและหน้าที่ของศาลปกครองยังไม่ทั่วถึงและเพียงพอ และขาดความต่อเนื่องในการเผยแพร่ข่าวสาร (ดังผลที่แสดงในตารางที่ 14 และ ตารางที่ 15) ดังนั้นผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะควรให้มีการวางแผนการประชาสัมพันธ์ของศาลปกครองได้อย่างครอบคลุม และเผยแพร่อย่างต่อเนื่องมากกว่านี้ โดยผู้วิจัยจะขอเสนอแนะเป็นรายข้อ ดังนี้

1.1 ควรเพิ่มปริมาณของข่าวสารที่นำไปสู่การรู้จักองค์กร ความรู้ที่เกี่ยวกับศาลปกครอง อันประกอบด้วย คดีปกครอง ขอบเขตและอำนาจหน้าที่ของศาลปกครอง ขั้นตอนการยื่นฟ้องร้องต่อศาลปกครองเพิ่มขึ้นของประชาชน ซึ่งในส่วนนี้ผู้วิจัยค้นพบจากข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างว่าประชาชนต้องการให้ศาลปกครองมีการเพิ่มปริมาณการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆที่เกี่ยวกับศาลปกครองมากขึ้นกว่าปัจจุบันนี้ และต้องการให้การเผยแพร่ข่าวสารเป็นไปอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นจึงควรเพิ่มปริมาณความถี่ในการเผยแพร่ การเผยแพร่ควรครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายให้มากขึ้น

1.2 ในส่วนของเนื้อหาสาระข่าวสาร (Message) ควรปรับข้อความให้เป็นภาษาที่ประชาชนเข้าใจได้ง่ายขึ้น เพราะจากการศึกษาวิจัยพบว่าประชาชนบางส่วนเห็นว่าข้อความที่นำเสนอในสื่อโปสเตอร์ และหนังสือคู่มือให้ความรู้เกี่ยวกับศาลปกครองยังมีเนื้อหาที่เข้าใจยาก เพราะว่าเป็นศัพท์ทางกฎหมาย เมื่ออ่านแล้วยังต้องอาศัยการตีความ ประชาชนเห็นว่าเป็นเรื่องยากสำหรับประชาชน และนอกจากนี้ควรนำเสนอด้วยเนื้อหาที่กระตุ้นความสนใจแก่ผู้ประชาชนด้วย เนื่องจากปัจจุบันนี้มีองค์กรมากมาย ทั้งองค์กรที่เพิ่งเกิดใหม่ องค์กรเดิมที่มีอยู่แล้ว เพื่อให้ภาพลักษณ์ศาลปกครองในสายตาประชาชนชัดเจนยิ่งขึ้น ซึ่งจากการผลการวิจัยพบว่าสิ่งที่ประชาชนคำนึงถึงมากที่สุดในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของศาลปกครอง ก็คือภาพลักษณ์ศาลปกครองในด้านที่เป็นองค์กรที่มีความเที่ยงตรง และยุติธรรมในการพิจารณาคดี รองลงไปคือความน่าเชื่อถือในการทำงานของศาลปกครองว่าที่ซื่อสัตย์และโปร่งใส (ดังผลที่แสดงในตารางที่ 22) ดังนั้นจึงอาจนำจุดนี้มาสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของศาลปกครองได้

1.3 ในส่วนของช่องทางการสื่อสาร (Channel) ควรมีการเพิ่มช่องทางการสื่อสารไปในสื่อและกิจกรรมมากประเภทยิ่งขึ้น ตามที่มีผู้เสนอแนะมา ซึ่งผู้วิจัยพอจะสรุปได้ดังนี้

- ศาลปกครองควรจัดให้มีนิทรรศการตามศูนย์การค้าต่างๆ เพื่อให้ประชาชนได้รู้จัก และมีความรู้เกี่ยวกับศาลปกครองได้มากขึ้น เพราะเนื่องจากศูนย์การค้าเป็นแหล่งชุมนุมของประชาชนหลากหลายประเภท ดังนั้นจึงสามารถสื่อสารถึงกลุ่มประชาชนได้ในปริมาณมาก
- ศาลปกครองจัดกิจกรรมร่วมกับชุมชน โดยร่วมกับผู้นำชุมชนนั้นๆ ซึ่งเป็นไปตามแนวคิด two -step flow ที่การสื่อสารสามารถทำได้โดยถ่ายทอดผ่านผู้นำทางความคิด (opinion Leader) ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าในอนาคตเจ้าหน้าที่ศาลปกครองจะเข้าไปเผยแพร่

ประชาสัมพันธ์ด้วยตนเองน่าจะเป็นผลดี เพราะสื่อบุคคลสามารถให้รายละเอียดได้มากกว่าสื่อมวลชนที่นำเสนอในช่วงระยะเวลาสั้นๆ

- เจ้าหน้าที่ศาลปกครองควรออกไปให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับศาลปกครอง อาจจะเป็นรูปของสื่อเคลื่อนที่ต่างๆ

1.4 ศาลปกครองควรตระหนักถึงผู้รับสารให้มากขึ้น เนื่องจากประชาชนส่วนใหญ่ยังขาดความรู้เกี่ยวกับศาลปกครอง เพราะเป็นองค์กรใหม่ และเนื่องจากเป็นเรื่องที่อยู่ในความสนใจของบุคคลเฉพาะบางอาชีพเท่านั้น เพราะบางกลุ่มจะเห็นว่าเป็นเรื่องไกลตัว จะสนใจก็เฉพาะเวลาที่มีเหตุต้องเกี่ยวข้อง ดังนั้นในการวางแผนประชาสัมพันธ์จึงคำนึงถึงปัจจัยต่างของประชาชนด้วย

1.5 ควรมีการทำศึกษาวิจัยเพื่อตรวจสอบภาพลักษณ์ขององค์กรทั้งในส่วนศาลปกครอง และองค์กรที่เกี่ยวข้องกับประชาชนอย่างต่อเนื่อง อย่างน้อย 2 ปีต่อครั้ง ทั้งนี้จะได้ทราบถึงการเปลี่ยนแปลงของภาพลักษณ์องค์กร และจะได้วางแผนพัฒนา ปรับปรุงองค์กรต่อไป เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาประเทศต่อไปในอนาคต

2. ข้อเสนอแนะในสำหรับงานวิจัย

2.1 การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาภาพลักษณ์ศาลปกครองในรูปแบบของการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยได้มีการศึกษาข้อมูลบางส่วนจากการวิเคราะห์เนื้อหาข่าวเกี่ยวกับศาลปกครองในสื่อหนังสือพิมพ์ แต่ไม่ได้มีการนำเสนอ ทั้งนี้เพราะไม่ได้มีศึกษาอย่างเจาะลึก ดังนั้นผู้วิจัยจึงเสนอแนะให้ผู้สนใจศึกษาเกี่ยวกับภาพลักษณ์ศาลปกครองในรูปแบบของการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จากสื่อหนังสือพิมพ์ ในฐานะที่สื่อมวลชนทำหน้าที่เป็นนายทวารประตูข่าวสาร (Gate Keeper) ซึ่งมีอิทธิพลต่อประชาชนในการกลั่นกรองข่าวสาร ตลอดจนชักนำให้เกิดประเด็นต่างๆในสังคม ดังนั้นมุมมองภาพลักษณ์ของสื่อมวลชนจึงสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่ามุมมองของประชาชนต่อศาลปกครอง

2.2 ภาพลักษณ์ศาลปกครองที่ผู้วิจัยศึกษาครั้งนี้เป็นเพียงมุมมองของประชาชนที่เป็นประชาชนชาวกรุงเทพมหานครเท่านั้น ด้วยปัจจัยและข้อจำกัดในเรื่องของเวลาและปัจจัยด้านงบประมาณทำให้ผู้วิจัยไม่สามารถเก็บข้อมูลกับประชาชนทั่วประเทศได้ ซึ่งหากสามารถศึกษาวิจัยจากประชาชนทั่วประเทศได้ ข้อมูลจะยิ่งประโยชน์แก่ศาลปกครองมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ผู้วิจัยจึงเสนอแนะให้ผู้สนใจได้ทำการศึกษาวิจัยในอนาคตเกี่ยวกับมุมมองของผู้ที่ประกอบอาชีพเกี่ยว

ข้องกับกฎหมายโดยตรงโดยการสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth Interview) หรือ การศึกษาเปรียบเทียบภาพลักษณ์ของศาลปกครองระหว่างประชาชนทั่วไปกับผู้รู้กฎหมาย เพื่อให้งานวิจัยเกี่ยวกับภาพลักษณ์ศาลปกครองในมุมมองที่ชัดเจนยิ่งขึ้น