

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัย เรื่อง ภาพลักษณ์และบทบาทการปฏิบัติหน้าที่ของสำนักงานอัยการสูงสุด ในสายตาของประชาชนและสื่อมวลชน มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. ศึกษาบทบาทและการปฏิบัติงานของสำนักงานอัยการสูงสุด และความรู้ความเข้าใจของประชาชนและสื่อมวลชนในบทบาทดังกล่าว
2. ศึกษาภาพลักษณ์ของสำนักงานอัยการสูงสุด ในสายตาของประชาชนและสื่อมวลชน

วิธีการศึกษาเป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Method) โดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (Indepth Interview) และใช้แนวคำถามในการสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือ และการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Method) โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ด้วยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้แบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. **ประชาชนทั่วไป** ที่มีอายุระหว่าง 21 - 60 ปี จำนวน 400 คน โดยผู้วิจัยใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างมาทำการวิจัยแบบ Purposive Sampling ด้วยการกำหนดจังหวัดขึ้นมาเป็นตัวแทนภาค ทั้ง 4 ภาค ซึ่งจังหวัดเหล่านั้น ได้แก่ เชียงใหม่ สงขลา ขอนแก่น และกรุงเทพมหานคร จากนั้นผู้วิจัยได้ใช้วิธีเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จังหวัดละ 100 คน ทำการเก็บข้อมูล ณ ที่ทำการสำนักงานอัยการสูงสุดในกรุงเทพมหานคร สำนักงานอัยการจังหวัดที่เป็นตัวแทนภาค สถานีราชการ ห้างสรรพสินค้า ธนาคาร และหมู่บ้านในชนบท
2. **สื่อมวลชน** ศึกษาเฉพาะสื่อมวลชนส่วนกลาง คือ ผู้สื่อข่าวและบรรณาธิการข่าวสายการเมือง ที่รับผิดชอบข่าวกระบวนการยุติธรรม หนังสือพิมพ์ และโทรทัศน์ จำนวน 10 คน โดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) เป็นตารางแบบร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย เพื่ออธิบายข้อมูลพื้นฐานทั่วไป เช่น ลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่าง พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร การรับรู้ ภาพลักษณ์ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่าง และการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Analysis) โดยการใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way

Analysis of Variance หรือ ANOVA) เพื่ออธิบายความแตกต่างระหว่างภาพลักษณ์ของสำนักงานอัยการสูงสุด กับ เพศ อาชีพ การศึกษา ภาคที่อยู่อาศัยของกลุ่มตัวอย่าง และใช้การคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์ของสำนักงานอัยการสูงสุด กับพฤติกรรม การเปิดรับข่าวสาร และการเปิดรับข่าวสารของสำนักงานอัยการสูงสุดโดยรวม

สรุปผลการวิจัย

5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก

จากการสัมภาษณ์เชิงลึก สื่อมวลชน ซึ่งเป็นบรรณาธิการข่าว การเมือง และผู้สื่อข่าวสายยุติธรรมหนังสือพิมพ์และโทรทัศน์ จำนวน 10 คน เพื่อศึกษาว่ากลุ่มสื่อมวลชนมีความรู้เรื่องบทบาทการปฏิบัติหน้าที่ของสำนักงานอัยการสูงสุดมากน้อยเพียงใด และสำนักงานอัยการสูงสุดมีภาพลักษณ์ในสายตาสื่อมวลชนเป็นอย่างไร ซึ่งผู้วิจัยได้จำแนกประเด็นไว้ 5 ประเด็น โดยสรุปได้ ดังนี้

5.1.1. การรับรู้บทบาทหน้าที่ของสำนักงานอัยการสูงสุด

จากการวิเคราะห์การสัมภาษณ์สื่อมวลชน พบว่า สื่อมวลชนส่วนใหญ่มีความรู้เรื่องบทบาทหน้าที่ของสำนักงานอัยการสูงสุดเป็นอย่างดี นอกจากนั้น ยังพบว่าสื่อมวลชนส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ด้านวารสารศาสตร์ และสื่อสารมวลชน นิเทศศาสตร์ และนิติศาสตร์ อีกทั้งสื่อมวลชนเหล่านี้ โดยเฉพาะผู้สื่อข่าวสายยุติธรรม จะเป็นผู้รับผิดชอบการนำเสนอข่าวสารด้านกระบวนการยุติธรรมมาเป็นเวลานาน ดังนั้น พวกเขาจึงมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินงานการพิจารณาคดีเป็นอย่างดี

ซึ่งการรับรู้ของสื่อมวลชนจะเป็นการรับรู้เกี่ยวกับนโยบายการดำเนินงานของสำนักงานอัยการสูงสุด คือการอำนวยความสะดวก การรักษาผลประโยชน์ของรัฐ และการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน นอกจากนั้น สื่อมวลชนยังสามารถบรรยายละเอียดในการปฏิบัติงานของสำนักงานอัยการสูงสุด และพนักงานอัยการได้อีกด้วย ซึ่งแสดงให้เห็นว่าสื่อมวลชนดังกล่าวมีความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของสำนักงานอัยการสูงสุดเป็นอย่างดี โดยเฉพาะสื่อมวลชนประเภทหนังสือพิมพ์

สำหรับสื่อมวลชนประเภทโทรทัศน์นั้น ยังมีการรับรู้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของสำนักงานอัยการสูงสุดน้อย ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากชาวโทรทัศน์จะนำเสนอข่าวตามสถานการณ์ ซึ่งข่าวที่นำเสนอส่วนใหญ่จะเป็นการสั่งฟ้องหรือสั่งไม่ฟ้องจำเลยที่เป็นคนมีชื่อเสียงหรือเป็นบุคคลสำคัญในบ้านเมือง หรือเป็นคดีที่อยู่ในความสนใจของสาธารณชน แต่หนังสือพิมพ์จะนำเสนอข่าวสารเกี่ยวกับสำนักงานอัยการสูงสุดในทุกด้านไม่ว่าจะเป็นบทความ รายงานพิเศษ ข่าวซุบซิบ หรือข่าวหน้าหนึ่ง ในขณะที่ชาวโทรทัศน์จะไม่ค่อยมีข่าวเหล่านี้ปรากฏให้เห็น

แต่อย่างไรก็ตาม จากการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้ยินหรือได้รับข่าวสารจากสำนักงานอัยการสูงสุดจากสื่อโทรทัศน์มากที่สุด รองลงมาได้แก่สื่อหนังสือพิมพ์ ดังปรากฏตามตารางที่ 11 ทั้ง ๆ ที่สื่อโทรทัศน์นำเสนอข่าวสารของสำนักงานอัยการสูงสุดเป็นเพียงส่วนน้อย ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากสื่อโทรทัศน์เป็นสื่อเดียวที่มีทุกครอบครัว ในขณะที่สื่อหนังสือพิมพ์นั้น บางครอบครัวไม่ได้ซื้ออ่านเป็นประจำทุกวัน ดังนั้น อาจมีการได้รับข่าวสารจากสำนักงานอัยการสูงสุดลดน้อยลงไปบ้าง

5.1.2. ภาพลักษณ์และบทบาทการปฏิบัติหน้าที่ของสำนักงานอัยการสูงสุด

จากการวิเคราะห์คำตอบจากสื่อมวลชนเกี่ยวกับเรื่องภาพลักษณ์ของสำนักงานอัยการสูงสุดไม่สามารถสรุปได้ว่า ภาพลักษณ์ของสำนักงานอัยการสูงสุดในสายตาของสื่อมวลชน เป็นบวกหรือลบ เพียงแต่ว่าบทบาทของสำนักงานอัยการสูงสุดที่ปรากฏต่อสังคมและสาธารณชนยังไม่มี ความกระจ่างชัดมากนัก และที่สำคัญสำนักงานอัยการสูงสุดขาดการประชาสัมพันธ์เชิงรุก ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการที่จะทำให้องค์กรเป็นที่รู้จัก ครีธา และเชื่อมั่นต่อบุคคลภายนอกและสื่อมวลชนได้ดียิ่งขึ้น เนื่องจากยุคนี้เป็นยุคที่ถูกรตรวจสอบได้เสมอไม่ว่าจะจากสื่อมวลชนหรือสังคมก็ตาม และที่สำคัญบทบาทที่สำนักงานอัยการสูงสุดแสดงออกมานั้น ยังไม่กระจ่างชัดและโดดเด่นมากพอที่จะสร้างให้ภาพลักษณ์เป็นบวกได้ ในขณะที่เดียวกันกับที่หน่วยงานที่มีลักษณะใกล้เคียงกันคือ สภานายความกลับมีลักษณะโดดเด่นมากกว่า และประชาชนส่วนใหญ่ก็รู้จักและมุ่งที่จะไปขอความช่วยเหลือที่สภานายความมากกว่า นั่นเป็นตัวพิสูจน์ให้เห็นว่าบทบาทของสำนักงานอัยการสูงสุดยังไม่โดดเด่นเท่าที่ควร

และผลจากการศึกษาวิจัยกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการวิจัยเชิงสำรวจกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนทั่วไปในตารางที่ 24 พบว่า ภาพลักษณ์ด้านบทบาทการปฏิบัติหน้าที่ของสำนักงานอัยการสูงสุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.41 ซึ่งอยู่ในระดับไม่ดี ซึ่งนั่นอาจจะมีสาเหตุมาจากการที่สื่อมวลชนนำเสนอข่าวสารเกี่ยวกับบทบาทการปฏิบัติหน้าที่ของสำนักงานอัยการสูงสุดน้อย จึงทำให้ประชาชนได้รับข่าวสารน้อย จึงเกิดภาพลักษณ์ที่ไม่ดีต่อองค์กร แต่ทั้งนี้มิใช่ความผิดของสื่อมวลชน องค์กร คือสำนักงานอัยการ

สูงสุดจะต้องแสดงบทบาทด้านนี้ให้ปรากฏเด่นชัดให้มากยิ่งขึ้น เพื่อสื่อมวลชนจะได้มีการรับรู้ และเข้าใจในบทบาทและพร้อมที่จะนำเสนอข่าวสารด้านนี้แก่สาธารณชนให้เกิดความรู้ความเข้าใจต่อไป

5.1.3. ความโปร่งใสในการสั่งคดีของสำนักงานอัยการสูงสุด

สื่อมวลชนส่วนใหญ่ยังมีความเคลือบแคลงสงสัยในการสั่งคดีของสำนักงานอัยการสูงสุดมาก ทั้งนี้ สื่อมวลชนมองว่าสำนักงานอัยการสูงสุดมีอำนาจมากเกินไป ซึ่งอำนาจในที่นี้หมายถึง อำนาจในการใช้ดุลยพินิจ โดยที่ไม่มีใครสามารถถ่วงดุลอำนาจของอัยการได้เลย แม้กระทั่งพนักงานสอบสวนผู้ซึ่งเป็นเจ้าของสำนวน และเมื่อพนักงานอัยการเห็นควรมีคำสั่งเช่นใด ก็จะต้องมีความเห็นตามนั้นถึงแม้จะมีการทำความเห็นแย้งจากผู้บัญชาการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ หรือผู้ว่าราชการจังหวัดขึ้นมาก็ตามที่ แต่ท้ายที่สุดผู้ที่ชี้ขาดให้เรื่องยุติได้ก็คือ อัยการสูงสุดนั่นเอง

นอกจากนั้น สื่อมวลชนเห็นว่า สำนักงานอัยการสูงสุดไม่ควรเลือกปฏิบัติกับผู้ต้องหา ควรจะให้ความเสมอภาคและยุติธรรมกับผู้ต้องหาทุกระดับชั้นเท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะเป็นนักการเมือง หรือเกษตรกร ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยเชิงสำรวจ เรื่องภาพลักษณ์ด้านบุคลากรและบริการในตารางที่ 25 โดยกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าบุคลากรของสำนักงานอัยการสูงสุดปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และน่าเชื่อถือ โดยมีค่าเฉลี่ยเพียง 3.20 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง และเป็นค่าเฉลี่ยที่น้อยมากเมื่อเทียบกับความคิดเห็นข้ออื่น ๆ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงสุดถึง 3.43

นอกจากนั้น ในข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างในตารางที่ 29 พบว่า กลุ่มตัวอย่างต้องการให้บุคลากรในสำนักงานอัยการสูงสุดทำงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสินบนมีจำนวนถึง 20 ราย ให้ความสำคัญธรรมกับผู้ต้องหา ไม่เลือกปฏิบัติ และยืนหยัดอยู่บนความถูกต้อง มีจำนวน 12 ราย ไม่หวั่นเกรงอิทธิพลการเมือง มีจำนวน 7 ราย

5.1.4. การนำเสนอข่าวสารของสำนักงานอัยการสูงสุด

ผลการวิเคราะห์พบว่า ข่าวสารของสำนักงานอัยการสูงสุดที่เผยแพร่ออกไป ยังไม่เพียงพอแก่ความต้องการของสื่อมวลชน ซึ่งก็สอดคล้องกับการศึกษาวิจัยกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนทั่วไปเช่นกัน ที่ตอบว่า ไม่ได้รับข่าวสารที่เพียงพอจากสำนักงานอัยการสูงสุดถึง 297 คน ทั้งนี้เนื่องมาจากสำนักงานอัยการสูงสุดต้องการเผยแพร่ข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร เช่น การจัดประชุม สัมมนา พิธีเปิดการฝึกอบรม ในขณะที่ข่าวสารที่สื่อมวลชนต้องการคือ ความคืบหน้าเกี่ยวกับคดีสำคัญ ๆ ที่

สาธารณชนสนใจ หรือความคิดเห็นของผู้บริหารระดับสูงหรือพนักงานอัยการที่เกี่ยวข้องในคดีต่าง ๆ แต่สื่อมวลชนมักไม่ได้รับความร่วมมือในส่วนนี้

นอกจากนั้น สิ่งที่สื่อมวลชนต้องการคืออยากให้สำนักงานอัยการสูงสุดทำการประชาสัมพันธ์เชิงรุกให้มาก ๆ โดยเฉพาะงานที่เกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน รวมทั้งงานด้านเด็กและสตรีที่ ส.ส.ปวีณา หงสกุล กำลังทำอยู่ ซึ่งงานดังกล่าวจะเป็นการช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่สำนักงานอัยการสูงสุดคือเปลี่ยนจากภาพที่คนทั่วไปมักจะคิดอยู่เสมอว่า สำนักงานอัยการสูงสุดมีหน้าที่ในการนำคนเข้าคุก แต่หากมีการทำประชาสัมพันธ์เชิงรุก โดยเน้นบทบาทการให้ความช่วยเหลือประชาชน โดยยื่นมือเข้าไปช่วยเขาก่อน ไม่ต้องรอให้เขามาหา โดยเฉพาะผู้บริหารระดับสูง ซึ่งอาจจะต้องเป็นผู้นำในการทำประชาสัมพันธ์เชิงรุก โดยการแถลงข่าวที่สื่อมวลชนเห็นว่าปัจจุบัน สำนักงานอัยการสูงสุดมีการแถลงข่าวน้อยมาก บางครั้งก็ไม่มีแถลง รอให้ข่าวเจียบไปเอง ซึ่งในจุดนั้นนอกจากจะไม่เป็นการประชาสัมพันธ์เชิงรุกแล้ว ยังเป็นการสร้างความเคลือบแคลงสงสัยให้เกิดขึ้นอีกด้วย

สำหรับข่าวสารที่เป็นที่ต้องการของสื่อมวลชน นอกจากข่าวเกี่ยวกับคดีแล้ว พบว่า สิ่งที่สื่อมวลชนอยากทราบมากที่สุด คือ การตรวจสอบภายใน เนื่องจากสำนักงานอัยการสูงสุดไม่เคยมีข่าวปรากฏให้สื่อมวลชนหรือสาธารณชนเห็นได้เลยว่า สำนักงานอัยการสูงสุดมีการลงโทษข้าราชการที่กระทำผิดทางวินัย เช่นการทุจริต การรับสินบน ถึงแม้ว่าเรื่องนี้จะมีการร้องเรียนไปยังสื่อมวลชนเป็นอย่างมาก แต่ก็ยังไม่เห็นว่าจะมีการลงโทษใด ๆ ในขณะที่หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมเหมือนกัน เช่น ตำรวจ หรือผู้พิพากษามีข่าวที่ปรากฏให้เห็นบ่อยมาก

รองลงมาได้แก่ ความรวดเร็วของการประชาสัมพันธ์ ซึ่งหากสำนักงานอัยการสูงสุดมีความเร็วในการนำเสนอข่าวสาร ตอบสนองความต้องการของสื่อมวลชนได้จะเป็นสิ่งที่ดีสำหรับสำนักงานอัยการสูงสุดเอง

ส่วนการที่สำนักงานอัยการสูงสุดมีการจัดตั้งคณะทำงานสารนิเทศและประชาสัมพันธ์ขึ้นมานั้นก็ยังไม่ปรากฏบทบาทให้สื่อมวลชนประจักษ์เท่าใดนัก เนื่องจากสื่อมวลชนยังไม่ได้ได้รับความร่วมมือหรือความรวดเร็วในการนำเสนอข่าวสารด้านคดีแต่อย่างใด ดังนั้น สำนักงานอัยการสูงสุดควรจะทำให้คณะทำงานชุดดังกล่าวสร้างความโดดเด่นขึ้นมาให้มากขึ้นยิ่งกว่านี้ และที่สำคัญบุคลากรในคณะทำงานควรจะมีความเป็นเชิงรุกมากกว่าเชิงรับ ต้องรู้ว่าในแต่ละวันมีคดีใดสำคัญ และพร้อมที่จะแถลงหรือให้สัมภาษณ์กับสื่อมวลชนได้ตลอดเวลา

5.2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

5.2.1. ลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษามีจำนวนทั้งสิ้น 400 คน เป็นชาย 219 คน หญิง 181 คน โดยมีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 21-30 ปี มากที่สุด คือจำนวน 137 คน สถานภาพโสดเป็นส่วนมาก คือมีจำนวน 201 คน ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 195 คน โดยกลุ่มตัวอย่างจะเป็นข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจเสียเป็นส่วนมาก มีจำนวน 129 คน รายได้ส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 5,000-10,000 บาท มีจำนวน 152 คน และเป็นกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้อยู่อาศัยในภาคใต้มากที่สุด คือจำนวน 104 คน

5.2.2. พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร

จากการศึกษาวิจัยปรากฏผลว่า กลุ่มตัวอย่างนิยมเปิดรับข่าวสารจากสื่อโทรทัศน์มากที่สุด รองลงมาได้แก่หนังสือพิมพ์ เช่นเดียวกับการติดตามข่าวสารการเมือง และข่าวสารจากสำนักงานอัยการสูงสุด สำหรับข่าวสารของสำนักงานอัยการสูงสุดที่กลุ่มตัวอย่างได้รับบ่อยที่สุดก็คือสื่อโทรทัศน์และหนังสือพิมพ์เช่นกัน ส่วนเนื้อหาหรือประเภทของข่าวสารที่กลุ่มตัวอย่างได้รับจากสื่อต่าง ๆ มากที่สุด ได้แก่ ข่าวเรื่องการสั่งฟ้องหรือสั่งไม่ฟ้อง รองลงมา ได้แก่ ข่าวสารประเภทการใช้อำนาจทุจริตคอร์รัปชันของข้าราชการ นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างยังมีความเห็นว่าปริมาณข่าวสารของสำนักงานอัยการสูงสุดที่เผยแพร่ออกไปยังไม่เพียงพอแก่ความต้องการเป็นอย่างยิ่ง พิสูจน์ได้จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ตอบในตารางที่ 13 ว่ายังไม่เพียงพอมีถึง 297 คน ในขณะที่มีผู้ตอบว่าเพียงพอเพียงแค่ 36 คน เท่านั้น

5.2.3. การรับรู้บทบาทการปฏิบัติหน้าที่และภาพลักษณ์ของสำนักงานอัยการสูงสุด

5.2.3.1 การรับรู้

กลุ่มตัวอย่างรับรู้ว่าเมื่อเกิดปัญหาทางด้านคดีความบุคคลที่เขาจะนึกถึงเป็นคนแรกคือ ทนายความ รองลงมาคือตำรวจ ซึ่งมีจำนวน 182 คน และ 133 คน ตามลำดับ ในขณะที่มีผู้นึกถึงพนักงานอัยการเพียง 31 คนเท่านั้น

ส่วนการจัดระดับการรับรู้เรื่องบทบาทหน้าที่ของสำนักงานอัยการสูงสุด กลุ่มที่ยอมรับว่ารู้มาก และกลุ่มที่ยังไม่ค่อยรู้มีจำนวนใกล้เคียงกัน คือ 63 และ 64 ตามลำดับ ในขณะที่กลุ่มที่ไม่แน่ใจมีถึง 247 คน และกลุ่มที่ยอมรับว่าแทบจะไม่รู้เลยมี 20 คน แต่ถึงแม้ว่ากลุ่มตัวอย่างจะมีระดับการรับรู้เรื่องบทบาทหน้าที่ของสำนักงานอัยการสูงสุดอยู่ในระดับต่ำ แต่เกินจำนวนครึ่งหนึ่งของกลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ถึงอำนาจหน้าที่ของพนักงานอัยการว่าเป็นผู้พิจารณาคดีผู้กระทำผิดกฎหมาย เพื่อให้ศาลลงโทษ และครึ่งหนึ่งของกลุ่มตัวอย่างทราบว่าตำแหน่งผู้บริหารสูงสุดในปัจจุบันเรียกว่าอัยการสูงสุด ในขณะที่เกินจำนวนครึ่งหนึ่งของกลุ่มตัวอย่างตอบไม่ถูกว่าผู้บริหารสูงสุดของสำนักงานอัยการสูงสุดชื่ออะไร

อย่างไรก็ตาม กลุ่มตัวอย่างทั้ง 4 ภาค ระบุว่า ในภูมิลำเนาที่ตนอยู่นั้นไม่เคยมีพนักงานอัยการหรือเจ้าหน้าที่สำนักงานอัยการสูงสุดเข้าไปเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายเลย มีจำนวนถึง 320 คน ในขณะที่กลุ่มที่ตอบว่าเคยมีและเคยเข้าไปรับฟังมีจำนวนเพียง 36 คน แต่ถึงแม้กระนั้นก็ตามกลุ่มตัวอย่างก็มีการรับรู้บทบาทและหน้าที่ของสำนักงานอัยการสูงสุดนอกเหนือจากการพิจารณารรคดีว่ายังเป็นทนายแผ่นดินปกป้องผลประโยชน์ให้แก่รัฐ และช่วยเหลือทางคดีแก่ประชาชนผู้ยากไร้ที่ประสบปัญหาด้านกฎหมาย โดยการช่วยในการขอเป็นผู้จัดการมรดก และกรณีประชาชนมาร้องขอความเป็นธรรม นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างก็ยังทราบว่า บทบาทการปฏิบัติหน้าที่ของสำนักงานอัยการสูงสุดนั้น จะปรากฏเมื่อพนักงานสอบสวนหรือเจ้าหน้าที่ตำรวจส่งสำนวนมาให้พนักงานอัยการเป็นผู้พิจารณา หากเห็นสมควรสั่งฟ้องพนักงานอัยการก็จะนำขึ้นสู่ศาล

5.2.3.2 ภาพลักษณ์

ภาพลักษณ์รวมของสำนักงานอัยการสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 ผู้วิจัยได้แบ่งกลุ่มภาพลักษณ์ของสำนักงานอัยการสูงสุดออกเป็น 4 ด้าน คือ

1. ภาพลักษณ์ด้านบทบาทและการปฏิบัติงาน
2. ภาพลักษณ์ด้านบุคลากรและบริการ
3. ภาพลักษณ์ด้านสังคม
4. ภาพลักษณ์ด้านผู้บริหาร

โดยเมื่อดูจากค่าเฉลี่ยภาพลักษณ์แต่ละด้าน พบว่า ภาพลักษณ์ด้านบทบาทและการปฏิบัติงานอยู่ในระดับไม่ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.46 ภาพลักษณ์ด้านบุคลากรและบริการ มีค่าเฉลี่ย

เท่ากับ 3.31 และภาพลักษณ์ด้านสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน สำหรับภาพลักษณ์ด้านผู้บริหาร อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54

อย่างไรก็ตาม สามารถที่จะจำแนกรายละเอียดของภาพลักษณ์ในแต่ละด้าน เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยความเห็นของกลุ่มตัวอย่างได้ดังนี้

1.ภาพลักษณ์ด้านบทบาทและการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างมีการยอมรับในระดับไม่ดีในเรื่องต่อไปนี้

- (1) คนที่เคยมีคดีความเท่านั้นจึงจะรู้จักสำนักงานอัยการสูงสุด ในขณะที่เดียวกันคนที่ไม่เคยมีคดีความจะไม่รู้จักสำนักงานอัยการสูงสุด
- (2) สำนักงานอัยการสูงสุดยังมีบทบาทที่ปรากฏให้สาธารณชนเห็นได้น้อยมาก คนส่วนใหญ่ยังไม่รู้จักสำนักงานอัยการสูงสุด

ส่วนการยอมรับของกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่

- (1) กลุ่มตัวอย่างคิดว่าการเสียเงินค่าจ้างให้ทนายความจะทำให้ได้รับความยุติธรรมมากกว่าไปขอรับความช่วยเหลือจากอัยการ
- (2) กลุ่มตัวอย่างมีความมั่นใจว่าหากไปขอคำแนะนำหรือร้องขอความเป็นธรรมจากสำนักงานอัยการสูงสุดจะได้รับความช่วยเหลือ
- (3) กลุ่มตัวอย่างไปขอคำแนะนำด้านกฎหมายจากหน่วยงานอื่น เพราะไม่รู้จักสำนักงานอัยการสูงสุด

2.ภาพลักษณ์ด้านบุคลากรและบริการ

กลุ่มตัวอย่างมีการยอมรับหรือเห็นด้วยในระดับปานกลาง ดังนี้

- (1) เป็นองค์กรที่อิสระ ไม่ต้องขึ้นอยู่กับนักการเมือง ปกครองกันเองอยู่ภายในขอบเขตที่กำหนด
- (2) เป็นองค์กรที่บุคคลภายนอกอยากเข้ามาปฏิบัติงาน
- (3) เป็นองค์กรที่มีการวางระบบและโครงสร้างการบริหารงานที่ดี
- (4) เป็นองค์กรที่มีการบริการที่ดี
- (5) เป็นองค์กรที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามาตรวจสอบความถูกต้องได้
- (6) เป็นองค์กรที่มีความน่าเชื่อถือในการทำงานและประชาชนเกิดการยอมรับ
- (7) เป็นองค์กรที่เล็ก แต่บุคลากรมีคุณภาพ
- (8) บุคลากรในองค์กรให้บริการดี ยิ้มแย้มแจ่มใส บริการด้วยความสุภาพและเต็มใจ

- (9.) การทำงานไม่ล่าช้า ไม่ต้องรอนาน
- (10.) บุคลากรขององค์กร ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต น่าเชื่อถือ
- (11.) บุคลากรขององค์กร มีมนุษยสัมพันธ์ดี ไม่ถือตัว และไม่แบ่งแยกชั้น

3. ภาพลักษณ์ด้านสังคม กลุ่มตัวอย่างมีการยอมรับสูง ในเรื่องดังต่อไปนี้

- (1.) การจัดตั้งสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน และสำนักงานคดีแรงงาน ซึ่งเป็นหน่วยงานหนึ่งของสำนักงานอัยการสูงสุด ถือว่าเป็นการช่วยเหลือสังคมประการหนึ่ง เพราะเปิดโอกาสให้ผู้ยากไร้ได้รับความเป็นธรรม
- (2.) การที่ข้าราชการอัยการสละเงินประจำตำแหน่งเพื่อช่วยเหลือประเทศชาติยามประสบภาวะวิกฤติ ตั้งแต่ต้นปี 2541 สามารถช่วยประหยัดเงินให้แก่ประเทศชาติได้เป็นอย่างมาก
- (3.) เป็นองค์กรที่สามารถสร้างสรรค์และทำประโยชน์ต่อสังคมได้
- (4.) สำนักงานอัยการสูงสุดเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อสังคมอยู่เสมอ เช่น การออกกรำนกาชาด การสละเงินประจำตำแหน่งของข้าราชการอัยการ
- (5.) ถึงแม้จะเป็นองค์กรที่สร้างประโยชน์ให้แก่สังคม แต่ขาดการประชาสัมพันธ์ จึงทำให้สาธารณชนไม่ทราบ

4. ภาพลักษณ์ด้านผู้บริหาร กลุ่มตัวอย่างมีการยอมรับสูงในเรื่อง ดังต่อไปนี้

- (1.) ผู้บริหารของสำนักงานอัยการสูงสุดเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ มีวิสัยทัศน์กว้างไกล
- (2.) ผู้บริหารของสำนักงานอัยการสูงสุดเป็นผู้มีความยุติธรรม ซื่อสัตย์ สุจริต
- (3.) ความรู้สึกเชื่อมั่นในตัวผู้บริหารของสำนักงานอัยการสูงสุดว่าจะสามารถผดุงไว้ซึ่งความยุติธรรม

5.2.4. ข้อเสนอแนะและความคาดหวังที่กลุ่มตัวอย่างมีต่อสำนักงานอัยการสูงสุด

กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า การที่ผู้บริหารสำนักงานอัยการสูงสุดจะทำให้ประชาชนหรือสาธารณชนเกิดความรู้สึกศรัทธาต่อองค์กรได้นั้นผู้บริหารจะต้องพิจารณาคดีด้วยความเป็นธรรม ไม่คำนึงถึงพวกพ้องและผลประโยชน์ และพัฒนาบุคลากรให้ทำงานเพื่อประเทศชาติโดยไม่คำนึงถึงความสุขส่วนตัวและผลประโยชน์ รองลงมาได้แก่การไม่มียศถาบรรดาศักดิ์หรือแบ่งชั้นวรรณะ ทำงานด้วยความโปร่งใส มุ่งประโยชน์ประเทศชาติเป็นสำคัญ และที่สำคัญจะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนและสื่อมวลชนเข้าตรวจสอบการทำงานได้ตลอดเวลา

ส่วนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าสำนักงานอัยการสูงสุดควรจะต้องมีการดำเนินการ ได้แก่

- (1.) ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรู้จักบทบาทหน้าที่ของสำนักงานอัยการสูงสุด
- (2.) ให้ความรู้และให้คำแนะนำแก่ประชาชนในชนบทอย่างทั่วถึง
- (3.) ให้ความเป็นธรรมกับประชาชนทุกระดับ
- (4.) เผยแพร่ความรู้เรื่องกฎหมายทางสื่อมวลชนให้มากยิ่งขึ้น
- (5.) ทำงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสินบน
- (6.) เข้าถึงประชาชนให้มากกว่าที่เป็นอยู่
- (7.) ให้บริการด้วยความสุภาพ ใช้วาจาที่ไพเราะกับประชาชน
- (8.) เป็นที่พึ่งให้แก่ประชาชน โดยเฉพาะประชาชนผู้ยากไร้
- (9.) ให้ความเป็นธรรมกับผู้ต้องหา ไม่เลือกปฏิบัติ และยืนหยัดอยู่บนความถูกต้อง
- (10.) ติดตามและเผยแพร่ผลการตัดสินคดีที่ประชาชนสนใจ
- (11.) ไม่หวั่นเกรงอิทธิพลทางการเมือง
- (12.) เปิดโอกาสให้ประชาชนได้รับรู้การทำงานของอัยการ
- (13.) พัฒนาบุคลากรและตรวจสอบข้าราชการภายในองค์กรที่ทุจริต ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์
- (14.) ค้ำครองและรักษาผลประโยชน์ให้แก่รัฐและประเทศชาติ
- (15.) มีการให้คำปรึกษากฎหมายทางโทรศัพท์ หรืออินเทอร์เน็ต

นอกจากนั้น ผู้วิจัยยังได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่ออธิบายค่าความแตกต่างและการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์ของสำนักงานอัยการสูงสุดกับตัวแปรต่าง ๆ ซึ่งปรากฏผลดังนี้

1. ภาพลักษณ์ของสำนักงานอัยการสูงสุดในสายตาของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นชายและหญิงไม่มีความแตกต่างกัน
2. อายุของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกัน มีภาพลักษณ์ต่อสำนักงานอัยการสูงสุดไม่แตกต่างกัน
3. ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีภาพลักษณ์ต่อสำนักงานอัยการสูงสุดไม่แตกต่างกัน
4. อาชีพของกลุ่มตัวอย่างที่ต่างกัน มีภาพลักษณ์ต่อสำนักงานอัยการสูงสุดไม่แตกต่างกัน
5. รายได้ของกลุ่มตัวอย่างที่ต่างกัน มีภาพลักษณ์ต่อสำนักงานอัยการสูงสุดแตกต่างกัน โดยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้มากกว่า 25,000 บาท จะมีภาพลักษณ์รวมสูงกว่ากลุ่มรายได้ระดับอื่น ๆ

และเมื่อจำแนกออกเป็นภาพลักษณ์ในแต่ละด้านแล้วพบว่ารายได้ของกลุ่มตัวอย่างมีความแตกต่างกับภาพลักษณ์ด้านบทบาทและการปฏิบัติงานส่วนภาพลักษณ์ด้านอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

6. กลุ่มตัวอย่างที่จำแนกตามภาคที่แตกต่างกัน มีภาพลักษณ์ต่อสำนักงานอัยการสูงสุดไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อจำแนกออกเป็นภาพลักษณ์ในแต่ละด้านแล้ว พบว่า ภาพลักษณ์ด้านบุคลากรและบริการ และภาพลักษณ์ด้านสังคมของกลุ่มตัวอย่างภาคตะวันออกเฉียงเหนือดีกว่า กลุ่มตัวอย่างภาคเหนือ

7. พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารโดยรวมจากทุกสื่อไม่มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของสำนักงานอัยการสูงสุด แต่เมื่อแยกความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารโดยรวมกับภาพลักษณ์แต่ละด้าน พบว่าพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารโดยรวมมีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ด้านบทบาทและการปฏิบัติงานของสำนักงานอัยการสูงสุด ส่วนภาพลักษณ์ด้านอื่น ๆ ไม่มีความสัมพันธ์กัน

8. พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารของสำนักงานอัยการสูงสุดของกลุ่มตัวอย่าง มีความสัมพันธ์กับการได้ยินข่าวสารเกี่ยวกับสำนักงานอัยการสูงสุดจากสื่อต่าง ๆ และพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารโดยรวม แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารด้านการเมือง

9. ข่าวสารของสำนักงานอัยการสูงสุดที่เผยแพร่ออกไปตามสื่อต่าง ๆ นั้น จากผลการศึกษาวิจัยพบว่าสื่อโทรทัศน์ และสื่อหนังสือพิมพ์ มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของสำนักงานอัยการสูงสุดมากที่สุด

5.3. การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่าง มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของสำนักงานอัยการสูงสุด

จากผลการศึกษาวิจัยพบว่า ลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่าง เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ แต่รายได้ที่แตกต่างกันของกลุ่มตัวอย่างและกลุ่มตัวอย่างที่จำแนกตามภาค มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของสำนักงานอัยการสูงสุด

สมมติฐานที่ 2 พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารของกลุ่มตัวอย่างมีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของสำนักงานอัยการสูงสุด

จากผลการศึกษาวิจัย พบว่า พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารของกลุ่มตัวอย่างมีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของสำนักงานอัยการสูงสุด โดยพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารโดยรวมมีความสัมพันธ์กับ

ภาพลักษณ์ด้านบทบาทและการปฏิบัติงานของสำนักงานอัยการสูงสุด นอกจากนั้น การได้ยื่นข้อหาสารที่เกี่ยวกับสำนักงานอัยการสูงสุดจากสื่อต่าง ๆ และพฤติกรรมกรเปิดรับข้อหาสารโดยรวม ยังมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรเปิดรับข้อหาสารของสำนักงานอัยการสูงสุด

อภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ภาพลักษณ์และบทบาทการปฏิบัติหน้าที่ของสำนักงานอัยการสูงสุดในสายตาประชาชนและสื่อมวลชน พบว่าภาพลักษณ์อยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 และเมื่อจำแนกภาพลักษณ์ในแต่ละด้านออกมาแล้วพบว่าภาพลักษณ์ด้านบทบาทและการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับไม่ดี มีค่าเฉลี่ยเพียง 2.46 ภาพลักษณ์ด้านบุคลากรและบริการและภาพลักษณ์ด้านสังคมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 และ 3.41 ส่วนภาพลักษณ์ด้านผู้บริหารอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่างมีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของสำนักงานอัยการสูงสุด

ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีความแตกต่างกันในด้านรายได้ และกลุ่มตัวอย่างที่จำแนกตามภาคมีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของสำนักงานอัยการสูงสุด ในขณะที่เพศ วัย การศึกษา และอาชีพที่แตกต่างกันมีภาพลักษณ์ต่อสำนักงานอัยการสูงสุดไม่แตกต่างกัน

จากผลการวิจัยในด้านความแตกต่างในด้านรายได้พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้มากกว่า 25,000 บาท จะมีภาพลักษณ์รวมสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ระดับที่ต่ำกว่า ทั้งนี้อาจมีสาเหตุเนื่องมาจากกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้สูงจะเข้าถึงสื่อได้มากกว่าคนที่มีความรายน้อย เพราะไม่ต้องคำนึงถึงเรื่องสถานะทางเศรษฐกิจ นอกจากนั้นคนที่มีความรายน้อยยังมีความหลากหลายในการเลือกรับสื่อที่จะทำให้เขาสามารถเกิดการรับรู้และมีวิสัยทัศน์ที่ดีขึ้น และจากตารางที่ 8 พบว่าสื่อที่เข้าถึงกลุ่มตัวอย่างมากที่สุดคือสื่อโทรทัศน์ และหนังสือพิมพ์ นั้นย่อมเป็นสิ่งที่แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้น้อยแสวงหาสื่อที่มีราคาแพง เช่น โทรทัศน์ ได้ง่ายกว่ากลุ่มที่มีรายได้น้อย ส่วนสื่อหนังสือพิมพ์นั้น เป็นการพิสูจน์ว่า คนที่จะใช้เวลาในการเปิดรับข้อหาสารจากสื่อหนังสือพิมพ์ได้ จะต้องเป็นคนที่มีเวลา โดยไม่ต้องมีความห่วงกังวลเรื่องฐานะทางเศรษฐกิจ หรือการหารายได้พิเศษนอกเหนือจากเวลางานประจำ ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้สูง จึงสามารถเปิดรับข้อหาสารได้มากกว่า และนอกจากนั้นในสมมติฐานข้อที่ 2 ซึ่งพิสูจน์ได้ว่าการเปิดรับข้อหาสารของสำนักงานอัยการสูงสุดมาก มีผลต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานอัยการสูงสุด ซึ่ง

ผลจากการวิจัยในตารางที่ 8 พิสูจน์ว่ากลุ่มตัวอย่างได้รับข่าวสารจากสำนักงานอัยการสูงสุดจากสื่อโทรทัศน์ และหนังสือพิมพ์มากที่สุดเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับรายได้ของกลุ่มตัวอย่าง ในประเด็นคนมีรายได้สูง ย่อมมีการเปิดรับสื่อได้มากกว่าคนที่มียาได้น้อย

และเมื่อจำแนกออกเป็นภาพลักษณ์ในแต่ละด้านแล้วพบว่ารายได้ของกลุ่มตัวอย่างมีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ด้านบทบาทและการปฏิบัติงานนั้น อาจมีสาเหตุเนื่องมาจากพฤติกรรมกา
รับข่าวสารของกลุ่มตัวอย่างเช่นกัน นอกจากนั้น คนที่มีรายได้สูงเมื่อมีปัญหาด้านคดีความมีโอกาสที่จะแสวงหาความปลอดภัยได้มากกว่า กล่าวคือ คนที่มีรายได้สูงจะมีช่องทางในการพิสูจน์ความบริสุทธิ์ของตนได้มาก โดยการจ้างทนายความเพื่อหาพยานหลักฐานพิสูจน์ความถูกต้อง ในขณะที่มีรายได้ต่ำไม่มีทุนทรัพย์ในการที่จะจัดหาทนายความ อีกทั้งยังต้องมีความกังวลในเรื่องการทำมาหากิน จึงอาจจะต้องมีการยอมรับผิดในขณะที่ตนเป็นผู้บริสุทธิ์ จึงเป็นการแสดงให้เห็นว่าคนที่มียาได้สูง เมื่อมีโอกาสได้พิสูจน์ตนเองและได้รับความเป็นธรรมจากกระบวนการยุติธรรม จึงเกิดความรู้สึกที่ดีต่อสำนักงานอัยการสูงสุด ในขณะที่เดียวกันจากแบบสอบถามที่ได้รับกลับมาจากกลุ่มตัวอย่างพบว่าคนที่มียาได้สูงกว่า 25,000 บาท เป็นคนที่มีสถานะทางสังคมสูง มีตำแหน่งหน้าที่การงานอยู่ในระดับดี มีความอาวุโส และมีอาชีพที่มีเกียรติและมั่นคง เช่น ข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ และ พนักงานบริษัทเอกชน จึงเป็นไปได้ว่าบุคคลที่มีสถานะทางสังคมสูงย่อมมีวิสัยทัศน์กว้างไกล และมักจะเข้าใจระบบการทำงานของหน่วยงานราชการ ดังนั้นจึงทำให้บุคคลกลุ่มดังกล่าวเกิดความรู้สึกและมีภาพลักษณ์ที่ดีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานอัยการสูงสุด

สำหรับความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างที่จำแนกตามภาคพบว่าภาพลักษณ์ด้านบุคลากรและบริการ และภาพลักษณ์ด้านสังคมของกลุ่มตัวอย่างภาคตะวันออกเฉียงเหนือดีกว่าภาพลักษณ์ของกลุ่มตัวอย่างในภาคเหนือ จากตารางแสดงจำนวนร้อยละและการออกไปเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายของสำนักงานอัยการสูงสุดในภูมิภาคและภาคอื่น ๆ ในตารางที่ 15 พบว่ากลุ่มตัวอย่างในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีพนักงานอัยการออกไปเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย และการมีส่วนร่วมของกลุ่มตัวอย่างมากกว่าภาคอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 4.1 และการมีพนักงานอัยการออกไปเผยแพร่กฎหมายแก่กลุ่มตัวอย่างไม่ได้เข้าไปรับฟัง คิดเป็นร้อยละ 2.5 ในขณะที่ไม่เคยมีพนักงานอัยการออกไปเผยแพร่กฎหมาย คิดเป็นร้อยละ 19.0 ซึ่งน้อยกว่าภาคอื่น ๆ ซึ่งสามารถสรุปได้ว่าการที่มีพนักงานอัยการออกไปเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายในภูมิภาคของภูมิภาคของกลุ่มตัวอย่าง ทำให้กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความเข้าใจในบทบาทและการปฏิบัติงานของสำนักงานอัยการสูงสุดและเกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อไป

สมมติฐานข้อ 2 พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารของกลุ่มตัวอย่าง มีความสัมพันธ์กับ ภาพลักษณ์ของ สำนักงานอัยการสูงสุด

จากผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารของกลุ่มตัวอย่าง มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของสำนักงานอัยการสูงสุด โดยในตารางที่ 44 พบว่า พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารของกลุ่มตัวอย่างมีความสัมพันธ์กับการได้ยินข่าวสารเกี่ยวกับสำนักงานอัยการสูงสุดจากสื่อต่าง ๆ และพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารโดยรวม แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับการเปิดรับข่าวสารด้านการเมือง ซึ่งเป็นการตอกย้ำให้เห็นว่า หากกลุ่มตัวอย่างมีการเปิดรับข่าวสารด้านการเมืองมากจะทำให้เกิดความรู้สึกหรือทัศนคติที่ไม่ดีต่อสำนักงานอัยการสูงสุด เนื่องจากอาจคิดว่าบุคลากรในสำนักงานอัยการสูงสุดยอมเป็นเครื่องมือรับใช้นักการเมืองเหมือนที่สื่อมวลชนตั้งข้อสังเกตไว้

นอกจากนั้น จากตารางที่ 10 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการเปิดรับข่าวสารที่เกี่ยวกับสำนักงานอัยการสูงสุดจากสื่อโทรทัศน์และสื่อหนังสือพิมพ์มากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 1 คือ รายได้มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ เนื่องจากคนมีรายได้สูงย่อมมีการแสวงหาข่าวสารได้มากกว่าคนที่มียาได้ต่ำ และการจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามภาคก็มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์เช่นกัน เนื่องจากการออกไปเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายของสำนักงานอัยการสูงสุดที่เข้าถึงประชาชนมาก ย่อมส่งผลให้กลุ่มตัวอย่างมีภาพลักษณ์ที่ดีต่อสำนักงานอัยการสูงสุดมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. เนื่องจากผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ พบว่า ภาพลักษณ์ของสำนักงานอัยการสูงสุดในสายตาของประชาชนกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อแยกภาพลักษณ์ในแต่ละด้านออกมาแล้วพบว่า ภาพลักษณ์ด้านบทบาทและการปฏิบัติงานอยู่ในระดับไม่ดี ภาพลักษณ์ด้านบุคลากรและบริการและภาพลักษณ์ด้านสังคม อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนภาพลักษณ์ด้านผู้บริหารอยู่ในระดับดี ดังนั้นถ้าสำนักงานอัยการสูงสุดต้องการจะปรับภาพลักษณ์ใหม่ให้ดีขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ ควรมีการปรับกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ให้สอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการ เช่น

1.1 ค้นหาถึงจุดดีและจุดบกพร่องขององค์กรเพื่อหาช่องทางและการวางแผนการประชาสัมพันธ์ต่อไป

1.2 วางแผนและกำหนดขอบเขตของภาพลักษณ์ที่องค์กรต้องการ

การสั่งคดีของสำนักงานอัยการสูงสุดหลายคดีเป็นที่เคลือบแคลงสงสัยของสาธารณชนเป็นอย่างยิ่ง และสำนักงานอัยการสูงสุดเองก็ไม่เคยออกมาตอบความเคลือบแคลงสงสัยนี้ได้ จึงควรจะมีโฆษกประจำสำนักงานอัยการสูงสุด เป็นผู้ดำเนินการแถลงข่าวโดยมีอัยการสูงสุด เป็นผู้ดำเนินการนี้

6. สำนักงานอัยการสูงสุด ควรมีการตรวจสอบภายในองค์กร โดยเฉพาะการตรวจสอบบุคลากรที่ทุจริตต่อหน้าที่ ควรมีการลงโทษและเผยแพร่ผลการลงโทษต่อสื่อมวลชน เพื่อเป็นการให้สังคมได้ประจักษ์ว่าสำนักงานอัยการสูงสุดมีความโปร่งใส สุจริต ยุติธรรม

7. สำนักงานอัยการสูงสุดควรมีการพบปะสังสรรค์ระหว่างสื่อมวลชนกับผู้บริหารและข้าราชการในสำนักงานอัยการสูงสุด และมีการให้ความรู้แก่สื่อมวลชนเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงาน และการให้ข่าว เนื่องจากข้าราชการมีกรอบในการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งสื่อมวลชนอาจจะยังไม่ทราบ เมื่อไม่ได้ข่าวตามที่ต้องการจึงทำให้เกิดความขัดแย้ง โดยจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกสื่อมวลชนแสดงให้เห็นว่าถึงแม้สื่อมวลชนจะมีการรับรู้เรื่องบทบาทการปฏิบัติหน้าที่ของสำนักงานอัยการสูงสุดเป็นอย่างดี แต่สื่อมวลชนก็ยังขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการปฏิบัติงานของราชการอยู่ โดยสื่อมวลชนมีความคาดหวังว่าจะต้องได้ข่าวทุกอย่าง แต่ข้าราชการมีกรอบกำหนดว่าใครจะเป็นผู้สามารถให้ข่าวได้และสามารถให้ข่าวได้มากน้อยเพียงใด

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต

1. เนื่องจากการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างในจังหวัดที่เป็นตัวแทนภาคเพียง 4 จังหวัด จังหวัดละ 100 คน เท่านั้น ผลการวิจัยที่ออกมาจึงเป็นเพียงตัวแทนของภาคเท่านั้น หากต้องการทราบความคิดเห็นของประชาชนทั้งประเทศ รีวัตสภาพลักษณะของประชากรทั้งหมดควรมีการเก็บข้อมูลจากทุกจังหวัด โดยให้สำนักงานอัยการเขต สำนักงานอัยการจังหวัด เป็นผู้รับผิดชอบในการมอบหมายเจ้าหน้าที่ในการเก็บข้อมูลภาคสนาม และมอบหมายฝ่ายประชาสัมพันธ์ และสำนักงานวิชาการเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการศึกษาวิจัย และสรุปผลการวิจัย และควรมีการดำเนินการ ทุก 3 ปี หรือทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงผู้บริหารใหม่ เนื่องจากเมื่อมีการเปลี่ยนผู้บริหารในแต่ละครั้งนโยบายในการปฏิบัติงานย่อมมีการเปลี่ยนแปลงตามไปด้วยซึ่งจะมีผลกระทบต่อ การรับรู้เรื่องนโยบายภาพลักษณ์ขององค์กรว่าจะอยู่ในระดับใด

2. เนื่องจากการทำวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนทั่วไปและสื่อมวลชน ซึ่งเป็นบุคคลภายนอกองค์กร ซึ่งหากเป็นไปได้ควรมีการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เป็นคนภายในองค์กร เช่นเรื่อง “ภาพลักษณ์และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานอัยการสูงสุด” เพื่อศึกษาทัศนคติและความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรภายในองค์กร เพื่อจะได้ทำการปรับปรุงการติดต่อสื่อสารในองค์กรให้ดียิ่งขึ้น