

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง “ภาพลักษณ์ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ” เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ประชากรเป้าหมายในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่รู้จักและเคยใช้บริการข้อมูลสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร เก็บตัวอย่างโดยใช้แบบสอบถามทั้งหมด 400 ชุด สำหรับวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ตารางแสดงจำนวนร้อยละในการแจกแจงความถี่ รวมทั้งการหาค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปทางด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างในการแจกแจงข้อมูล ปริมาณการเปิดรับข่าวสาร ซึ่งเป็นสถิติเพื่อบรรยายเบื้องต้น ส่วนการทดสอบสมมติฐานการวิจัย ใช้การวิเคราะห์เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม และใช้สถิติแบบ One-way ANOVA เพื่อหาค่าความสัมพัทธ์ระหว่างตัวแปร 2 กลุ่มขึ้นไป

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชายน้อยกว่าเพศหญิง โดยกลุ่มที่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 42.2 ส่วนเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 57.8 โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 52.5 รองลงมาคือผู้ที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.5 ส่วนผู้ที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.3 ผู้ที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 8.2 และผู้ที่มีอายุมากกว่า 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 3.5

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 62.8 รองลงมาคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 30 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 7.2

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานเรียน/นิสิต/นักศึกษา มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 49.5 รองลงมาคือ รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 22.2 พนักงานบริษัท/ห้างร้านเอกชน คิดเป็นร้อยละ 15.0 รับจ้าง/งานอิสระ คิดเป็นร้อยละ 7.5 ค้าขาย/เจ้าของกิจการ คิดเป็นร้อยละ 4.8 และ อื่น ๆ มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1.0

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44.2 รองลงมาคือผู้ที่มีรายได้ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.2 ผู้ที่มีรายได้ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 18.3 และผู้ที่มีรายได้มากกว่า 30,000 บาท มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 11.3

ในเรื่องของการเปิดรับข้อมูลข่าวสารพบดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างเปิดรับข้อมูลข่าวสารทั่วไปจากโทรทัศน์มีจำนวนมากที่สุดโดยเฉลี่ยใน 7 วัน เปิดรับ 5.1 วัน รองลงมาอินเทอร์เน็ตกลุ่มตัวอย่างเปิดรับเฉลี่ยใน 7 วัน เปิดรับ 4.5 วัน หนังสือพิมพ์กลุ่มตัวอย่างเปิดรับเฉลี่ยใน 7 วัน เปิดรับ 2.9 วัน วิทยุกลุ่มตัวอย่างเปิดรับเฉลี่ยใน 7 วัน เปิดรับ 2.1 วัน และอื่น ๆ กลุ่มตัวอย่างเปิดน้อยที่สุดเฉลี่ยใน 7 วัน เปิดรับ 0.2 วัน และกลุ่มตัวอย่างเปิดรับข้อมูลข่าวสารของสำนักงานสถิติแห่งชาติจากสื่ออินเทอร์เน็ตเป็นจำนวนมากที่สุด โดยเฉลี่ยใน 7 วัน เปิดรับ 1.5 วัน รองลงมาโทรทัศน์ กลุ่มตัวอย่างเปิดรับเฉลี่ยใน 7 วัน เปิดรับ 0.7 วัน หนังสือพิมพ์กลุ่มตัวอย่างเปิดเฉลี่ยใน 7 วัน เปิดรับ 0.5 วัน วิทยุกลุ่มตัวอย่างเปิดรับเฉลี่ยใน 7 วัน เปิดรับ 0.3 วัน และอื่น ๆ กลุ่มตัวอย่างเปิดน้อยที่สุดเฉลี่ยใน 7 วัน เปิดรับ 0.01 วัน

2. กลุ่มตัวอย่างที่ได้รับข้อมูลข่าวสารจากเว็บไซต์ของสำนักงานสถิติแห่งชาติมากที่สุด รองลงมาคือ อินเทอร์เน็ต โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ วิทยุ รายงานประจำปี แผ่นพับ สารสถิติ ป้ายไฟ วิถีชีวิต/วิถีดี การประชุม/สัมมนา พ็อกเก็ตบุ๊ก และต้องการให้สำนักงานสถิติแห่งชาติมีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อโทรทัศน์และสื่อเว็บไซต์ มากที่สุด รองลงมาคือสื่ออินเทอร์เน็ต สื่อหนังสือพิมพ์และสื่อพ็อกเก็ตบุ๊ก มีความต้องการเท่ากัน สื่อวิทยุ สื่อแผ่นพับ สื่อสารสถิติ สื่อวิถีชีวิต/วิถีดี/การประชุม/สัมมนา สื่อรายงานประจำปี และสื่ออื่น ๆ และต้องการให้ประชาสัมพันธ์ข้อมูลสถิติทางด้านเศรษฐกิจและสังคมที่สำคัญ ที่สำนักงานสถิติแห่งชาติจัดทำขึ้นมากที่สุด รองลงมาคือ ข้อมูลสถิติที่สำนักงานสถิติแห่งชาติผลิตได้และมีหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ฯลฯ นำไปใช้ ส่วนข่าวสารเหตุการณ์ และกิจกรรมต่าง ๆ ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ บทบาทหน้าที่ของสำนักงานสถิติแห่งชาติรูปแบบการให้บริการต่าง ๆ ของสำนักงานสถิติแห่งชาติและอื่น ๆ ตามลำดับ

3. กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ภาพลักษณ์โดยรวมต่อสำนักงานสถิติแห่งชาติในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 4.07 โดยกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการรับรู้ภาพลักษณ์ด้านองค์กรอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 4.10 การรับรู้ภาพลักษณ์ด้านบุคลากร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 4.20 การรับรู้ภาพลักษณ์ด้านการดำเนินงานและคุณภาพของงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 4.07 การรับรู้ภาพลักษณ์ด้านการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวม 4.33 และการรับรู้ภาพลักษณ์ด้านการประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 3.67

4. ตัวแปรลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้แตกต่างกันมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของสำนักงานสถิติแห่งชาติไม่แตกต่างกัน ยกเว้นตัวแปร อายุเท่านั้นที่มีการรับรู้ภาพลักษณ์ของสำนักงานสถิติแห่งชาติแตกต่างกัน

5. การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับสำนักงานสถิติแห่งชาติของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ภาพลักษณ์ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เสนอแนะว่า สำนักงานสถิติแห่งชาติควรเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานสถิติแห่งชาติผ่านสื่อที่เข้าถึงประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง โดยให้ความสำคัญกับสื่อ เว็บไซต์ อินเทอร์เน็ต โทรทัศน์ วิทยุ ให้ความรู้ให้มากขึ้น เพื่อให้ประชาชนรับทราบข้อมูลอันเป็นผลทำให้ประชาชนมีการรับรู้ภาพลักษณ์ที่ดีต่อสำนักงานสถิติแห่งชาติ

การเผยแพร่เนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลสถิติ เนื่องจากเป็นข้อมูลเกี่ยวกับตัวเลข เป็นเรื่องที่น่าเชื่อถือและมีความรู้สึกลัวว่าโกหก ตัวเลขต้องมีการตรวจสอบให้เข้าใจง่ายโดยใช้ภาษาที่อ่านแล้วเข้าใจไม่ต้องตีความ นอกจากนั้นต้องทำให้ข้อมูลที่ได้ทันสมัยและน่าสนใจ มองเห็นประโยชน์ที่จะเกิดกับตัวของประชาชนอย่างเป็นรูปธรรม

ด้านการบริการข้อมูลสถิติควรจัดทำข้อมูลสถิติที่ให้บริการให้มีความหลากหลายตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการมากกว่านี้ และทำให้ข้อมูลสถิติมีความน่าเชื่อถือโดยการควบคุมคุณภาพตั้งแต่การส่งเจ้าหน้าที่ลงภาคสนามเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติด้วยความเป็นจริงทั้งผู้ที่ทำหน้าที่เก็บข้อมูลและผู้ที่ให้ข้อมูล นอกจากนั้นข้อมูลสถิติต้องทันสมัยอยู่เสมอ โดยการจัดเก็บข้อมูลที่หน่วยงานภาครัฐ เอกชน มีความต้องการและทำให้ข้อมูลเหล่านั้นเป็นปัจจุบันตลอดเวลาและมีการจัดระบบของข้อมูลให้มีความหลากหลาย และให้บริการที่ครบวงจร รวมถึงเครื่องมือในการค้นหาข้อมูลควรทำให้ผู้เข้ามาใช้บริการข้อมูลสถิติเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน และเพิ่มช่องทางในการเข้าถึงการบริการให้มากขึ้น และเพิ่มความสะดวก รวดเร็ว ในการค้นหาข้อมูล