

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ภาพลักษณ์ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ” มีวัตถุประสงค์ในการวิจัยคือ

1. เพื่อศึกษาภาพลักษณ์ของสำนักงานสถิติแห่งชาติในการรับรู้ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับสำนักงานสถิติแห่งชาติของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครกับการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับสำนักงานสถิติแห่งชาติ
4. เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ของลักษณะทางประชากรศาสตร์ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครกับการรับรู้ภาพลักษณ์ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับสำนักงานสถิติแห่งชาติของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครกับการรับรู้ภาพลักษณ์ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ

โดยตั้งสมมติฐานไว้ดังนี้

1. ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกัน จะมีการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับสำนักงานสถิติแห่งชาติแตกต่างกัน
2. ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกัน จะมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของสำนักงานสถิติแห่งชาติแตกต่างกัน
3. ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่เปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับสำนักงานสถิติแห่งชาติ จะมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ภาพลักษณ์ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ

ระเบียบวิธีวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ประชากรเป้าหมายในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ ประชาชนที่รู้จักและเคยใช้บริการข้อมูลสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติและอาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มบริการและเผยแพร่ข้อมูลสถิติ สำนักสถิติพยากรณ์ สำนักงานสถิติแห่งชาติ เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามทั้งหมด 400 ชุด สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ตารางแสดงจำนวนร้อยละในการแจกแจงความถี่ รวมทั้งการหาค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปทางด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างในการแจกแจงข้อมูล ปริมาณการเปิดรับข่าวสาร โดยหาค่าร้อยละและคะแนนเฉลี่ย แล้วนำมาเสนอข้อมูลด้วย

ตารางแจกแจงความถี่ ซึ่งเป็นสถิติเพื่อบรรยายเบื้องต้น ส่วนการทดสอบสมมติฐานการวิจัยในการวิเคราะห์เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง ตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม และใช้สถิติแบบ One-way ANOVA เพื่อหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 กลุ่มขึ้นไป

สรุปผลการวิจัย

ในการสรุปผลการวิจัยจะแบ่งออกเป็น 5 ขั้นตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

1. เพศ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเป็นเพศหญิงจำนวน 231 คน ส่วนเพศชายมีจำนวน 169 คน
2. อายุ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 21-30 ปี จำนวน 201 คน รองลงมาคือผู้ที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีจำนวน 82 คน ผู้ที่มีอายุ 41-50 ปี มีจำนวน 61 คน ผู้ที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี มีจำนวน 33 คน และผู้ที่มีอายุมากกว่า 50 ปี มีจำนวนน้อยที่สุดคือ 14 คน
3. ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาชั้นปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 251 คน รองลงมาคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 120 คน และกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ มีระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี มีจำนวน 29 คน
4. อาชีพ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นิสิต/นักศึกษามากที่สุด จำนวน 198 คน รองลงมาคือ รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 89 คน พนักงานบริษัท/ห้างร้านเอกชน มีจำนวน 60 คน รับจ้าง/งานอิสระ มีจำนวน 30 คน ค้าขาย/เจ้าของกิจการ มีจำนวน 19 คน และอื่น ๆ มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 4 คน
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท จำนวน 177 คน รองลงมามีรายได้ระหว่าง 10,001-20,000 บาท มีจำนวน 105 คน รายได้ระหว่าง 20,001-30,000 บาท มีจำนวน 73 คน และมีรายได้มากกว่า 30,000 บาท มีจำนวน 45 คน

ตอนที่ 2 การเปิดรับข้อมูลข่าวสารทั่วไปและการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสำนักงานสถิติแห่งชาติ

จากแบบสอบถามพบว่า กลุ่มตัวอย่างเปิดรับข้อมูลข่าวสารทั่วไปจากโทรทัศน์มีจำนวนมากที่สุดโดยเฉลี่ยใน 7 วัน เปิดรับ 5.1 วัน รองลงมาอินเทอร์เน็ตกลุ่มตัวอย่างเปิดรับเฉลี่ยใน 7 วัน เปิดรับ 4.5 วัน หนังสือพิมพ์กลุ่มตัวอย่างเปิดรับเฉลี่ยใน 7 วัน เปิดรับ 2.9 วัน วิทยู กลุ่มตัวอย่างเปิดรับเฉลี่ยใน 7 วัน เปิดรับ 2.1 วัน และอื่น ๆ กลุ่มตัวอย่างเปิดน้อยที่สุดเฉลี่ยใน 7 วัน เปิดรับ 0.2 วัน

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับสำนักงานสถิติแห่งชาติจากอินเทอร์เน็ตเป็นจำนวนมากที่สุด โดยเฉลี่ยใน 7 วัน เปิดรับ 1.5 วัน รองลงมาโทรทัศน์ กลุ่มตัวอย่างเปิดรับเฉลี่ยใน 7 วัน เปิดรับ 0.7 วัน หนังสือพิมพ์กลุ่มตัวอย่างเปิดเฉลี่ยใน 7 วัน เปิดรับ 0.5 วัน วิทยู กลุ่มตัวอย่างเปิดรับเฉลี่ยใน 7 วัน เปิดรับ 0.3 วัน และอื่น ๆ กลุ่มตัวอย่างเปิดน้อยที่สุดเฉลี่ยใน 7 วัน เปิดรับ 0.01 วัน

กลุ่มตัวอย่างได้รับข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ของสำนักงานสถิติแห่งชาติจากเว็บไซต์ของ สสช มีจำนวนมากที่สุด จำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 21.0 รองลงมาคือ อินเทอร์เน็ต จำนวน 216 คิดเป็นร้อยละ 19.6 โทรทัศน์ จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 17.9 หนังสือพิมพ์ จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 12.8 วิทยู จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 8.2 รายงานประจำปี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 แผ่นพับจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 5.8 สารสถิติ จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 4.9 ป้ายไฟวิ่ง จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 วีซีดี/ดีวีดี การประชุม/สัมมนา มีจำนวน 8 คนคิดเป็นร้อยละ 0.8 ส่วน พ็อกเก็ตบุ๊กมีจำนวนน้อยที่สุดคือ 6 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5

กลุ่มตัวอย่างต้องการให้สำนักงานสถิติแห่งชาติประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อโทรทัศน์และเว็บไซต์มากที่สุด มากเป็นอันดับที่ 1 รองลงมาคือสื่ออินเทอร์เน็ตมาเป็นอันดับที่ 2 สื่อหนังสือพิมพ์ และพ็อกเก็ตบุ๊กมาเป็นอันดับที่ 3 ส่วนอันดับที่ 4 มีหลายสื่อด้วยกันคือ วิทยู แผ่นพับ สารสถิติ วีซีดี/ดีวีดี/การประชุม/สัมมนา ป้ายไฟวิ่ง รายงานประจำปี และอื่น ๆ ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างต้องการให้สำนักงานสถิติแห่งชาติประชาสัมพันธ์ข้อมูลสถิติทางด้านเศรษฐกิจและสังคมที่สำคัญ ที่ สสช จัดทำขึ้นมากที่สุดมาเป็นอันดับที่ 1 ข้อมูลสถิติที่ สสช ผลิตได้ และมีหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ฯลฯ นำไปใช้ มาเป็นอันดับที่ 2 ข่าวสาร เหตุการณ์ และ กิจกรรมต่าง ๆ ของ สสช มาเป็นอันดับที่ 3 ส่วนอันดับที่ 4 มีอยู่ด้วยกัน 3 ลักษณะ คือ บทบาทหน้าที่ของ สสช รูปแบบการให้บริการต่าง ๆ ของ สสช และอื่น ๆ ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การรับรู้ภาพลักษณ์ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ

การสำรวจการรับรู้ภาพลักษณ์ของสำนักงานสถิติแห่งชาติพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ภาพลักษณ์ต่อสำนักงานฯ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 4.07 โดยมีการรับรู้ภาพลักษณ์ในด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

ด้านองค์กร

กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ภาพลักษณ์ด้านองค์กรอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 4.10 โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่า สสช เป็นองค์กรที่มีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับด้านสถิติในประเทศในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.22
2. กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่า สสช เป็นองค์กรที่เป็นแหล่งข้อมูลสถิติทางวิชาการด้านเศรษฐกิจและสังคมในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.28
3. กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่า สสช เป็นองค์กรชั้นนำในการจัดทำข้อมูลสถิติระดับประเทศในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.32
4. กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่า สสช เป็นองค์กรที่มีความโปร่งใสและเป็นธรรมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.04
5. กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่า สสช เป็นองค์กรที่มีส่วนช่วยพัฒนาประเทศได้มากในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.24
6. กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่า สสช เป็นองค์กรที่มีการบริหารจัดการที่ดีในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.97
7. กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่า สสช เป็นองค์กรที่ทันสมัยในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.66

ด้านบุคลากร

กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อการรับรู้ภาพลักษณ์ด้านบุคลากรอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 4.18 โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าบุคลากรของ สสช เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.10
2. กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่า บุคลากรของ สสช ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนมากกว่าตัวเองในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.10

3. กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าคุณภาพของ สสช. เป็นผู้ที่ให้คำปรึกษาเรื่องการนำข้อมูลสถิติไปใช้ประโยชน์ได้ดีในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.23

4. กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าคุณภาพของ สสช. เป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในระดับดีที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.37

ด้านการดำเนินงานและคุณภาพของงาน

กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อการรับรู้ภาพลักษณ์ด้านการดำเนินงานและคุณภาพของงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 4.07 โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่ามี การดำเนินงานจัดทำแผนโครงการสำมะโน/สำรวจเหมาะสมกับยุคสมัยในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.00

2. กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่ามี การดำเนินงานด้านวิชาการมีความเป็นกลางไม่ตามกระแสสังคมหรือรัฐบาลในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.00

3. กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่ามี การดำเนินงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนเป็นที่ตั้งในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.04

4. กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าคุณภาพข้อมูลมีความเป็นกลางไม่เอนเอียงตามกระแสสังคมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.07

5. กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าคุณภาพข้อมูลถูกต้องตามความเป็นจริงในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.11

6. กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าคุณภาพผลงานทางด้านวิชาการและด้านข้อมูลสถิติของ สสช. มีความน่าเชื่อถือในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.22

ด้านการบริการ

กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อการรับรู้ภาพลักษณ์ด้านการบริการในระดับเห็นด้วยมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยรวม 4.27 โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าการบริการข้อมูลสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.17

2. กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าคุณภาพเจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยและมีมนุษยสัมพันธ์ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.48

3. กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าคุณภาพเจ้าหน้าที่อธิบายและให้ข้อมูลชัดเจนถูกต้องตรงกับความต้องการในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.17

4. กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าคุณภาพความสะดวกสบายและความสะอาดของสถานที่ที่มาติดต่อในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.26

ด้านการประชาสัมพันธ์

กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อการรับรู้ภาพลักษณ์ด้านการประชาสัมพันธ์ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 3.68 โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.06
2. กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่ารูปร่างและเนื้อหาที่ประชาสัมพันธ์มีความน่าสนใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.61
3. กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าการประชาสัมพันธ์ที่ใช้มีความหลากหลายและเข้าถึงง่ายในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.60
4. กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์มีความถูกต้องเชื่อถือได้ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.88
5. กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าการบูรณาการการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานในสังกัดเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับ สสช. ได้ดีในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.73

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

จากสมมติฐานที่ตั้งไว้ สามารถวิเคราะห์ผลการวิจัยเพื่อทดสอบสมมติฐานได้ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกันจะมีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสำนักงานสถิติแห่งชาติแตกต่างกัน ผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานโดยสรุปจากสมมติฐานย่อย ดังนี้

สมมติฐานการวิจัย	ผลการวิจัย	ระดับนัยสำคัญ
1.1 ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสำนักงานสถิติแห่งชาติแตกต่างกัน	สมมติฐานวิจัยไม่เป็นจริง	0.05
1.2 ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันมีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสำนักงานสถิติแห่งชาติแตกต่างกัน	สมมติฐานวิจัยไม่เป็นจริง	0.05
1.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสำนักงานสถิติแห่งชาติแตกต่างกัน	สมมติฐานวิจัยไม่เป็นจริง	0.05
1.4 ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสำนักงานสถิติแห่งชาติแตกต่างกัน	สมมติฐานวิจัยไม่เป็นจริง	0.05

สมมติฐานการวิจัย	ผลการวิจัย	ระดับนัยสำคัญ
1.5 ประชาชนที่มีรายได้แตกต่างกันมีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสำนักงานสถิติแห่งชาติแตกต่างกัน	สมมติฐานวิจัยไม่เป็นจริง	0.05

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกัน จะมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของสำนักงานสถิติแห่งชาติแตกต่างกัน ผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานโดยสรุปจากสมมติฐานย่อย ดังนี้

สมมติฐานการวิจัย	ผลการวิจัย	ระดับนัยสำคัญ
2.1 ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของสำนักงานสถิติแห่งชาติแตกต่างกัน	สมมติฐานวิจัยไม่เป็นจริง	0.05
2.2 ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของสำนักงานสถิติแห่งชาติแตกต่างกัน	สมมติฐานวิจัยเป็นจริง	0.05
2.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของสำนักงานสถิติแห่งชาติแตกต่างกัน	สมมติฐานวิจัยไม่เป็นจริง	0.05
2.4 ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันการรับรู้ภาพลักษณ์ของสำนักงานสถิติแห่งชาติแตกต่างกัน	สมมติฐานวิจัยไม่เป็นจริง	0.05
2.5 ประชาชนที่มีรายได้แตกต่างกันมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของสำนักงานสถิติแห่งชาติแตกต่างกัน	สมมติฐานวิจัยไม่เป็นจริง	0.05

สมมติฐานที่ 3 ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่เปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับสำนักงานสถิติแห่งชาติจะมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ภาพลักษณ์ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานโดยสรุปจากสมมติฐานย่อย ดังนี้

สมมติฐานการวิจัย	ผลการวิจัย	ระดับนัยสำคัญ
3.1 ประชาชนที่มีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารแตกต่างกันมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของสำนักงานสถิติแห่งชาติแตกต่างกัน	สมมติฐานวิจัยไม่เป็นจริง	0.05

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่อง “ภาพลักษณ์ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ” เพื่อพิจารณาจาก ผลการศึกษา การทดสอบสมมติฐาน กรอบทฤษฎีและงานวิจัยต่าง ๆ ที่อ้างอิงในการศึกษาค้นคว้านี้ ปรากฏว่ามีข้อค้นพบในหลายประเด็นซึ่งจะนำเสนอต่อไปนี้

การเปิดรับข่าวสารทั่วไป กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะเปิดรับข่าวสารทั่วไปจากสื่อโทรทัศน์ มากที่สุด รองลงมาคือ อินเทอร์เน็ต หนังสือพิมพ์ วิทยุ และอื่น ๆ ตามลำดับ เนื่องจากสื่อโทรทัศน์เป็น สื่อที่มีประสิทธิภาพในการเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงที่สุด ทั้งนี้สื่อโทรทัศน์ สามารถเปิดรับได้ทั้งภาพและเสียง ในขณะเดียวกันยังเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างได้จำนวนมากกว่าสื่ออื่น

สื่ออินเทอร์เน็ต เป็นสื่อที่มีการเปิดรับรองลงมา เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็น กลุ่มนักเรียน/นิสิต/นักศึกษา ซึ่งสื่ออินเทอร์เน็ตถือว่าเป็นสื่อที่มีความสำคัญอีกสื่อหนึ่งและนับว่า เป็นสื่อที่เข้าไปมีบทบาทในชีวิตประจำวันของกลุ่มตัวอย่าง ในสถาบันการศึกษาในปัจจุบันสื่อ อินเทอร์เน็ตถือว่าเป็นที่นิยมกันอย่างแพร่หลาย เข้าถึงง่าย สามารถเลือกรับข้อมูลข่าวสารได้ตาม ความสนใจ ไม่จำกัดเวลา สถานที่ มีทั้งภาพและเสียง นอกจากนั้นยังมีข้อมูลให้เลือกรับมากมาย ไม่ว่าจะเป็นข่าวบันเทิง กีฬา ดนตรี หรือเรื่องราวที่เป็นสาระต่าง ๆ ในกลุ่มอายุที่ผู้วิจัยได้กำหนด ขึ้นจากการทำวิจัยครั้งนี้ อาจจะมีข้อจำกัดบางประการสำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมาก กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่ต้องการใช้อินเทอร์เน็ตจะต้องมีพื้นฐานในการใช้คอมพิวเตอร์ ทำให้กลุ่มตัวอย่างที่ มีอายุมากไม่นิยมใช้

สำหรับสื่อหนังสือพิมพ์เป็นสื่อที่กลุ่มตัวอย่างเลือกเปิดรับรองลงมาจากสื่ออินเทอร์เน็ต เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยได้กำหนดไว้มีกลุ่มตัวอย่างอยู่ในวัยทำงานและมีวุฒิการศึกษาใน ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า การเปิดรับสื่อหนังสือพิมพ์จึงเป็นอีกสื่อหนึ่งที่ได้รับ ความสนใจจาก กลุ่มตัวอย่างเนื่องจากเป็นสื่อที่เน้นการเสนอข่าวโดยละเอียด มีเนื้อหาสาระมากกว่าสื่อโทรทัศน์ และสามารถเลือกรับข่าวสารได้ตามความต้องการซึ่งตรงกับกระบวนการเลือกรับข่าวสาร (Selective Process) ของ แคลปเปอร์ (Klapper, 1967, p. 129.) ที่กล่าวถึงการเลือกรับข่าวสาร ซึ่งประกอบ ด้วย 3 ขั้นตอน โดยเฉพาะขั้นตอนที่ 1 การเลือกเปิดรับ (Selective Exposure) บุคคลจะเลือกเปิด รับสื่อและข่าวสารต่าง ๆ เฉพาะที่บุคคลนั้นสนใจ และต้องการ นอกจากนั้นจะเลือกเปิดรับสื่อที่มี เนื้อหาสาระที่เป็นประโยชน์กับตนเอง ขั้นตอนที่ 2 การเลือกรับรู้ (Selective Perception) เมื่อ บุคคลเลือกเปิดรับแล้ว การเลือกรับรู้สื่อที่เปิดรับนั้นให้ตรงกับทัศนคติของตนเองที่มีอยู่เดิม ใช้ ความคิดของตนเองตัดสินว่าสิ่งที่ตนเองเลือกรับรู้นั้นจะต้องเป็นไปอย่างที่ท่านเองคิดเสมอ ขั้นตอนที่ 3 การเลือกจดจำ (Selective Retention) เมื่อเลือกเปิดรับ และเลือกรับรู้แล้ว การเลือกที่จะจดจำ

เฉพาะส่วนที่ตรงกับความสนใจ ความต้องการ ทัศนคติ ความชอบ ตลอดจนค่านิยมของตนเอง และมักจะลืมในส่วนที่ตนเองไม่สนใจ หรือเรื่องที่ขัดแย้งกับความคิดเห็นของตนเอง ดังนั้น การเลือกจดจำเนื้อหาของสารที่ได้รับ จึงเป็นการช่วยเสริมทัศนคติหรือความเชื่อเดิมของผู้รับสารให้มีความมั่นคงยิ่งขึ้น

สื่อวิทยุซึ่งเป็นสื่อที่เปิดรับน้อยเนื่องจาก กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้เวลาส่วนใหญ่ในการทำงานและใช้เวลาส่วนใหญ่ในการดูโทรทัศน์ ทำให้มีเวลาในการฟังวิทยุน้อยลง

การเปิดรับข่าวสารทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง และจากสื่อประเภทต่าง ๆ นั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของคุณสมบัติของสื่อที่จะสามารถเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างได้ นอกจากนั้นจะขึ้นอยู่กับการเลือกรับรู้ข่าวสารประเภทต่าง ๆ ของกลุ่มตัวอย่างด้วยเช่นเดียวกัน

ในส่วนของการเปิดรับข่าวสารของสำนักงานสถิติแห่งชาติ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับสำนักงานสถิติแห่งชาติจากสื่ออินเทอร์เน็ตมากที่สุด รองลงมาคือ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ วิทยุ ตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับการเปิดรับข้อมูลข่าวสารทั่วไปโดยกลุ่มตัวอย่างเปิดรับข้อมูลข่าวสารทั่วไปจากสื่อโทรทัศน์มากที่สุด จากการที่กลุ่มตัวอย่างเปิดรับข่าวสารของสำนักงานสถิติแห่งชาติจากสื่ออินเทอร์เน็ตมากที่สุดอาจสรุปได้ว่า จากการที่สำนักงานสถิติแห่งชาติมีบทบาทภารกิจในการจัดทำข้อมูลสถิติรวมทั้งให้บริการข้อมูลสถิติ ซึ่งเป็นเรื่องของตัวเลขจากผลการสำรวจ/สำมะโน ทั้งสิ้นจากหลาย ๆ โครงการ โดยส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างที่เปิดรับข่าวสารจากสำนักงานสถิติแห่งชาติจะเป็นนักเรียน/นิสิต/นักศึกษา ซึ่งกลุ่มตัวอย่างนี้กำลังอยู่วัยของการศึกษาหาข้อมูลเพื่อทำรายงาน หรือค้นคว้าหาข้อมูลในส่วนของการทำวิจัย ฯลฯ เพื่อนำข้อมูลจากแหล่งที่สามารถเชื่อถือได้ไปอ้างอิง เพื่อให้มีความน่าเชื่อถือ และอาจจะกล่าวได้ว่าข้อมูลที่เป็นตัวเลขดังกล่าว นั้น ยากต่อการจดจำ สื่อที่จะสามารถเข้าถึงโดยไม่มีข้อจำกัดในเรื่องของสถานที่ เวลา ความรวดเร็วหรือแม้กระทั่งการบันทึกสิ่งที่ต้องการจากอินเทอร์เน็ตออกมาเก็บไว้ใช้เมื่อยามต้องการ คงจะปฏิเสธไม่ได้ว่าสื่ออินเทอร์เน็ตเป็นสื่อที่ได้รับความนิยมสูงที่สุด

เมื่อศึกษาความสัมพันธ์ของการเปิดรับข่าวสารของชาวกรุงเทพมหานครว่ามีความสัมพันธ์กับการรับรู้ภาพลักษณ์ของสำนักงานสถิติแห่งชาติหรือไม่ตามสมมติฐานที่ 3 คือ ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่เปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับสำนักงานสถิติแห่งชาติจะมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ภาพลักษณ์ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ซึ่งผลการวิจัยปรากฏออกมาว่าการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับสำนักงานสถิติแห่งชาติไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ภาพลักษณ์ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้นจึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าการเปิดรับข่าวสารของชาวกรุงเทพมหานครไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ภาพลักษณ์ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ซึ่งสอดคล้องกับกระบวนการเกิดการรับรู้ภาพ

ลักษณะที่ต้องเกิดจากการได้รับอิทธิพลจากประสบการณ์ทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งขั้นตอนที่สำคัญที่ทำให้เกิดการรับรู้ภาพลักษณ์ พงษ์เทพ วรวิจิตร (2533, น. 123) ได้อธิบายแนวคิดการเกิดภาพลักษณ์ไว้ว่า การเกิดภาพลักษณ์ในแต่ละบุคคลนั้นเกิดจากการที่บุคคลได้รับทราบเหตุการณ์ต่าง ๆ จากภายนอกซึ่งยังไม่สามารถสร้างเป็นภาพลักษณ์ได้ทันที แต่จะมีการพัฒนาสร้างเป็นภาพขึ้นตามขั้นตอนและปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย เหตุการณ์และสิ่งแวดล้อม ช่องทางการสื่อสาร องค์ประกอบเฉพาะบุคคล การรับรู้และความประทับใจ และสภาพแวดล้อม โดยช่องทางการสื่อสารจะเป็นช่องทางแรกของการรับรู้เหตุการณ์ ซึ่งประสิทธิภาพและประสิทธิผลในขั้นตอนนี้คุณสมบัติของข่าวสารและคุณสมบัติของตัวสื่อย่อมมีความสำคัญที่สุด อย่างไรก็ตามภาพลักษณ์ที่เกิดขึ้นจากกระบวนการดังกล่าว จะมีการผันแปรอยู่ตลอดเวลาเนื่องจากการได้ข้อมูลใหม่ ๆ เกี่ยวกับองค์กรนั้น ๆ หรือไม่ได้รับข่าวสารเลย นอกจากนี้ ทั้งกระบวนการ อันได้แก่ ช่องทางการสื่อสาร องค์ประกอบเฉพาะบุคคล การรับรู้และความประทับใจ และสภาพสิ่งแวดล้อมเป็นตัวแปรที่สำคัญของการปรับเปลี่ยนและปรุงแต่งภาพลักษณ์ในอนาคตต่อไป ดังนั้น ถ้าประชาชนได้รับข่าวสารของสำนักงานสถิติแห่งชาติผ่านสื่อที่มีความหลากหลายและต่อเนื่องมากขึ้นจะทำให้การรับรู้ภาพลักษณ์ของสำนักงานสถิติแห่งชาติที่เกิดขึ้นกับประชาชนมีความชัดเจนมากขึ้นตามไปด้วย

จากสมมติฐานที่ 2 และสมมติฐานย่อย ผลการวิจัยได้ปรากฏออกมาว่าลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ที่แตกต่างกันของกลุ่มตัวอย่างจะมีการรับรู้ภาพลักษณ์เกี่ยวกับสำนักงานสถิติแห่งชาติไม่แตกต่างกัน ยกเว้นอายุเท่านั้นที่มีความแตกต่าง โดยผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ลักษณะทางประชากรศาสตร์แยกตามตัวแปรต่าง ๆ ดังนี้

เพศ จากสมมติฐาน ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของสำนักงานสถิติแห่งชาติแตกต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยปรากฏว่า เพศไม่มีผลต่อการรับรู้ภาพลักษณ์ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะการรับรู้ภาพลักษณ์นั้นเกิดจากการได้รับประสบการณ์ของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกัน โดยไม่มีเรื่องเพศเข้ามาเกี่ยวข้องซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของตริตตรา ทรัพย์สงแสง (2542, น. บทคัดย่อ) เรื่องภาพลักษณ์ของกรมประชาสัมพันธ์ ในทัศนะของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าเพศที่แตกต่างกันจะมีความรู้ ความเข้าใจ และทัศนคติต่อกรมประชาสัมพันธ์ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดนัยกิติ สุขสว่าง (2546, น. บทคัดย่อ) เรื่อง ภาพลักษณ์ของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ในสายตาของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าเพศที่แตกต่างกันจะมีภาพลักษณ์ด้านองค์กรของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ในสายตาของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน เช่นเดียวกัน

อายุ จากสมมติฐาน ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของสำนักงานสถิติแห่งชาติแตกต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยปรากฏว่าอายุบางช่วง มีผลต่อการรับรู้ภาพลักษณ์ของ

สำนักงานสถิติแห่งชาติ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะในการรับรู้ภาพลักษณ์นั้นเกิดจากการได้รับประสบการณ์ของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกันดังที่กล่าวไปแล้วข้างต้น โดยมีเรื่องอายุเข้ามาเกี่ยวข้อง ทั้งนี้ จากกลุ่มตัวอย่างที่รู้จักและเคยใช้บริการข้อมูลสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติ มีระดับอายุที่หลากหลาย ประกอบกับข้อมูลสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติมีหลายด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านเศรษฐกิจ สังคม ฯลฯ ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน เช่น วัยเด็ก วัยเรียน วัยทำงาน วัยชรา ฯลฯ หรือแม้แต่หน่วยงานทั้งภาครัฐ เอกชน ที่จะเข้ามาใช้บริการข้อมูลสถิติผ่านช่องทางต่าง ๆ ของสำนักงานสถิติแห่งชาติเพื่อนำไปกำหนดเป็นนโยบายและวางแผนการดำเนินงาน ก็มีความหลากหลายเช่นเดียวกัน ซึ่งในเรื่องของอายุนี้นี้มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดนัยกิติ์ สุขสว่าง (2546, น. บทคัดย่อ) เรื่อง ภาพลักษณ์ของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ ในสายตาของผู้เข้าในเขตกรุงเทพมหานครพบว่าอายุที่แตกต่างกันจะมีภาพลักษณ์ด้านองค์กรของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์แตกต่างกัน

ระดับการศึกษา จากสมมติฐาน ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของสำนักงานสถิติแห่งชาติแตกต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยปรากฏว่า ระดับการศึกษาไม่มีผลต่อการรับรู้ภาพลักษณ์ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะการรับรู้ภาพลักษณ์นั้นเกิดจากการได้รับประสบการณ์ของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกัน โดยไม่มีเรื่องระดับการศึกษาเข้ามาเกี่ยวข้อง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดนัยกิติ์ สุขสว่าง (2546) เรื่อง ภาพลักษณ์ของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ในสายตาของผู้เข้าในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีภาพลักษณ์ด้านองค์กรไม่แตกต่างกัน

อาชีพ จากสมมติฐาน ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันการรับรู้ภาพลักษณ์ของสำนักงานสถิติแห่งชาติแตกต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยปรากฏว่าอาชีพไม่มีผลต่อการรับรู้ภาพลักษณ์ของสำนักงานสถิติแห่งชาติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีหลากหลายอาชีพ เช่น นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา ค้าขาย/เจ้าของกิจการ รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้างจ้าง/งานอิสระ พนักงานบริษัท/ร้านเอกชน เป็นต้น ซึ่งประชาชนหลากหลายสาขาอาชีพที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น ล้วนแต่เป็นผู้ที่เข้ามาใช้บริการข้อมูลสถิติของสำนักงานสถิติทั้งสิ้น ซึ่งสำนักงานสถิติแห่งชาติได้เล็งเห็นความสำคัญในการให้บริการข้อมูลสถิติแก่ประชาชน สถานศึกษา นักวิชาการ ฯลฯ โดยมีการพัฒนาการให้บริการที่ทันสมัยมาอย่างต่อเนื่อง และมีความเอาใจใส่ผู้ที่เข้ามาใช้บริการซึ่งถือว่าพวกเขาเหล่านั้นเป็นลูกค้าที่สำคัญของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ตามหลักการบริการที่ดีที่ กุลธนา พงศธร (2530, น. 303-304) ได้ชี้ให้เห็นหลักบริการที่สำคัญ 5 ประการ คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ หมายถึง ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลากรเป็นส่วนใหญ่

กล่าวคือ ประโยชน์มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการถืออำนาจประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอมิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาพ บริการที่จัดนั้น จะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุก ๆ คนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดในลักษณะต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการบริการ จะต้องไม่มากจนเกินผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก ซึ่งบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากในใจให้ผู้ให้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

นอกจากนี้ อาจเป็นเพราะการรับรู้ภาพลักษณ์นั้นเกิดจากการได้รับประสบการณ์ของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกัน โดยไม่มีเรื่องอาชีพเข้ามาเกี่ยวข้อง จึงทำให้อาชีพไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ภาพลักษณ์ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ

รายได้ จากสมมติฐาน ประชาชนที่มีรายได้แตกต่างกันมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของสำนักงานสถิติแห่งชาติแตกต่างกัน ผลการวิจัยปรากฏว่า รายได้ไม่มีผลต่อการรับรู้ภาพลักษณ์ของสำนักงานสถิติแห่งชาติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะการรับรู้ภาพลักษณ์นั้นเกิดจากการได้รับประสบการณ์ของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกัน โดยไม่มีเรื่องของรายได้เข้ามาเกี่ยวข้อง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสันติมา เกษมสันต์ ณ อยุธยา (2539, น. บทคัดย่อ) เรื่องภาพลักษณ์ขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยในสายตาผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครพบว่า ฐานทางเศรษฐกิจไม่มีผลต่อการรับรู้ภาพลักษณ์ขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย

จึงสรุปได้ว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ส่วนใหญ่ ซึ่งได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ภาพลักษณ์ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ยกเว้นในเรื่องของ ระดับอายุเพียงอย่างเดียวเท่านั้น ที่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ภาพลักษณ์ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ การที่เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับสำนักงานสถิติแห่งชาติ นั้นเนื่องจากการรับรู้ภาพลักษณ์ของสำนักงานสถิติแห่งชาติจากการวิจัยนี้มีอยู่หลายด้านด้วยกัน ซึ่งการรับรู้ภาพลักษณ์บางด้านเป็นเรื่องใกล้ชิดของกลุ่มตัวอย่างซึ่งถ้าหากว่าไม่ได้เข้ามารู้จักสำนักงานสถิติแห่งชาติเป็นอย่างดี หรือว่ารู้จักเพียงผิวเผิน เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ก็จะเป็นความสัมพันธ์กับสำนักงานสถิติแห่งชาติเช่นเดียวกัน แต่ในทางตรงกันข้าม อายุกลับมีความสัมพันธ์กับสำนักงานสถิติแห่งชาติเกี่ยวกับเรื่องนี้พอจะอธิบายได้ว่า อายุจากงานวิจัยนี้ กลุ่มที่มีอายุน้อยกว่า

หรือเท่ากับ 20 ปี 21-30 ปี และ 31-40 ปี กลุ่มตัวอย่างประเภทนี้กำลังอยู่ในวัยกำลังศึกษา ไม่ว่าจะเป็นในระดับอุดมศึกษา ระดับปริญญาโท หรือระดับปริญญาเอก การทำรายงานประกอบการศึกษา หรือแม้แต่กำลังอยู่ในช่วงที่จะต้องทำเรื่องของการวิจัยเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ฯลฯ ซึ่งต้องค้นคว้าหาข้อมูลทางสถิติจากแหล่งที่เชื่อถือได้และเป็นที่ยอมรับของสังคมกลับไปอ้างอิง เพื่อความสมบูรณ์ของรายงานหรืองานวิจัยนั้น ๆ เมื่อพูดถึงตัวเลขทางสถิติ กลุ่มตัวอย่างจะนึกถึงสำนักงานสถิติแห่งชาติเป็นอันดับแรก อย่างที่ได้กล่าวไปแล้วตอนต้นว่า สำนักงานสถิติแห่งชาติเป็นแหล่งที่กลุ่มตัวอย่างได้ให้ความสนใจเป็นอย่างยิ่งในการค้นหาข้อมูลทางสถิติ นั้นหมายความว่าอายุเพียงอย่างเดียวเท่านั้นที่ทำให้มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ภาพลักษณ์ของสำนักงานสถิติแห่งชาติตามเหตุผลที่ได้กล่าวมา

การรับรู้ภาพลักษณ์ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ

จากผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อการรับรู้ภาพลักษณ์ของสำนักงานสถิติแห่งชาติโดยรวม ในระดับมาก ซึ่งสาเหตุที่กลุ่มเป้าหมายมีความเห็นต่อการรับรู้ภาพลักษณ์ของสำนักงานสถิติแห่งชาติในระดับนี้เนื่องมาจาก การรับรู้ภาพลักษณ์ของสำนักงานสถิติแห่งชาติมีหลายด้านด้วยกัน เช่น ด้านองค์กร ด้านบุคลากร ด้านการดำเนินงานและคุณภาพของงาน ด้านการบริการ และด้านการประชาสัมพันธ์ การรับรู้ภาพลักษณ์ในด้านต่าง ๆ เหล่านี้ ผู้บริหารระดับสูงของสำนักงานสถิติแห่งชาติได้ให้ความสำคัญในทุก ๆ ด้าน นอกจากนั้นยังมีนโยบายเชิงรุกที่สามารถบูรณาการการรับรู้ภาพลักษณ์ในด้านต่าง ๆ ที่ได้กล่าวมาแล้วเข้าด้วยกันได้เป็นอย่างดี กล่าวคือ ที่ผ่านมามีการสร้างเครือข่ายในการปฏิบัติงานโดยการเข้าไปร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตัวของเลขาธิการสถิติแห่งชาติเป็นแกนนำมาโดยตลอด รวมทั้งผู้บริหารระดับสูงรองลงมาที่คอยช่วยกันบูรณาการทำให้การสร้างเครือข่ายดังกล่าวประสบความสำเร็จเป็นอย่างดี เมื่อกล่าวถึงตอนนี้การรับรู้ภาพลักษณ์ด้านต่าง ๆ ที่บุคคลภายนอกเห็นก็จะติดตามไปด้วยเช่นเดียวกัน ทำให้การรับรู้ภาพลักษณ์ของสำนักงานสถิติแห่งชาติชัดเจนขึ้นในบางด้าน ในขณะเดียวกัน เมื่อผู้บริหารของสำนักงานสถิติแห่งชาติมีนโยบายเชิงรุกดังกล่าวแล้วการประชาสัมพันธ์ให้สาธารณชนทราบถึงความเคลื่อนไหวภายในสำนักงานสถิติแห่งชาติ ถือว่าเป็นเรื่องที่สำคัญในระดับต้น ถ้าหากว่าผู้บริหารทำทุกอย่างแต่ไม่มีการประชาสัมพันธ์ออกไปให้สาธารณชนเห็น ทำให้เกิดความการรับรู้ เข้าใจ และยอมรับในเรื่องที่ผู้บริหารกำลังดำเนินการอยู่ก็ไม่สามารถทำให้เกิดประโยชน์ได้ ดังนั้น การประชาสัมพันธ์ถือเป็นหัวใจหลักและถือว่าการรับรู้ภาพลักษณ์อีกด้านหนึ่งของสำนักงานสถิติแห่งชาติที่ควรจะให้มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งในช่วงเวลาที่ผ่านมามีมวลชนแขนงต่าง ๆ ได้ให้ความสนใจนำข้อมูลสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติไปเผยแพร่เป็นอย่างมาก กอปรกับข้อมูลสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติมีความน่าสนใจ

ทันสมัย เหมาะกับเหตุการณ์บ้านเมืองในปัจจุบัน นอกจากนั้นยังเข้าถึงได้ง่ายในหลาย ๆ ช่องทาง เช่น การส่งผลการสัมภาษณ์/สำรวจผ่านสื่อมวลชนแขนงต่าง ๆ อินเทอร์เน็ต แอลงข่าว การจัดประชุม/สัมมนา หรือการที่ผู้บริหารระดับสูงเดินทางเข้าพบผู้บริหารระดับสูงในแต่ละกระทรวง ฯลฯ ทำให้สื่อมวลชนให้ความสนใจและนำข้อมูลสถิติเหล่านั้นไปเผยแพร่ทำให้ประชาชนสนใจและสามารถรับรู้จดจำได้ว่า ข้อมูลสถิติเหล่านั้นมาจากสำนักงานสถิติแห่งชาติ และเป็นนโยบายเชิงรุกของผู้บริหารอีกเช่นเดียวกันที่จะทำให้บุคคลภายนอกหันกลับมามองสำนักงานสถิติแห่งชาติในอีกทางหนึ่งว่าข้อมูลสถิติที่สำนักงานสถิติแห่งชาติผลิตขึ้นนั้นจะสะท้อนกลับไปเป็นผลดีที่สามารถทำให้เขาเหล่านั้นมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นในภาพรวม โดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะนำข้อมูลเหล่านั้นไปกำหนดเป็นนโยบายและแผนงาน ทำให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นในทุก ๆ ด้าน และทุกสาขาอาชีพ ซึ่งสอดคล้องกับประเภทของการรับรู้ภาพลักษณ์ของพรทิพย์ พิมลสินธุ์ (2551, น. 37) ซึ่งได้กล่าวว่าการที่จะทราบถึงการรับรู้ภาพลักษณ์ขององค์กรใดองค์กรหนึ่ง จะต้องสอบถามจากประชาชนหรือกลุ่มเป้าหมาย ดังนั้น การศึกษาการรับรู้ภาพลักษณ์จึงเป็นการวิจัยที่พยายามจะเรียนรู้ภาพลักษณ์จากความคิดเห็นของประชาชนนั่นเอง ซึ่งเป็นการวิจัยที่ได้รับความนิยมและถือเป็นความจำเป็นต่อองค์การอย่างมากในปัจจุบัน เช่น ภาพลักษณ์ปัจจุบัน (current image) เป็นภาพลักษณ์ที่สะท้อนการรับรู้ที่ประชาชนมีต่อองค์การตามความเป็นจริงในปัจจุบัน ซึ่งอาจเป็นภาพลักษณ์เชิงลบหรือบวกก็ได้ การได้ทราบว่าภาพลักษณ์ปัจจุบันเป็นเช่นไรจะช่วยให้องค์การสามารถประเมินสถานการณ์และสามารถสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์การได้อย่างถูกต้องและภาพลักษณ์ที่พึงปรารถนา (wish image) เป็นภาพลักษณ์ที่ผู้บริหารและหรือพนักงานมีความต้องการ หรือมุ่งหวังที่จะให้องค์การของตนเป็นเช่นนั้น ซึ่งการกำหนดความปรารถนาเปรียบเสมือนการกำหนดเป้าหมายการดำเนินงาน เพื่อที่จะให้บรรลุตามเป้าหมายนั้น ๆ

การรับรู้ภาพลักษณ์ด้านองค์กร ที่กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ภาพลักษณ์ด้านนี้อยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะมีความเห็นด้านองค์กรว่า สำนักงานสถิติแห่งชาติเป็นองค์กรชั้นนำในการจัดทำข้อมูลสถิติระดับประเทศ เนื่องจากสำนักงานสถิติแห่งชาติเป็นหน่วยงานภาครัฐเพียงหน่วยงานเดียวที่สามารถจัดทำโครงการสำมะโนต่าง ๆ ได้ เนื่องจากว่าโครงการสำมะโนเป็นโครงการใหญ่ต้องใช้งบประมาณเป็นจำนวนมาก และยังต้องใช้ระยะเวลาในการวางแผนการปฏิบัติงานให้ครอบคลุม ดังนั้นการรับรู้ภาพลักษณ์ด้านนี้จึงมีความโดดเด่นและเป็นที่ยอมรับของกลุ่มตัวอย่าง

การรับรู้ภาพลักษณ์ด้านบุคลากร ที่กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ภาพลักษณ์ด้านนี้อยู่ในระดับมากโดยเฉพาะการรับรู้ภาพลักษณ์ในด้านที่ระบุว่าบุคลากรของสำนักงานสถิติแห่งชาติเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เนื่องจากสำนักงานสถิติแห่งชาติมีภารกิจที่จะต้องเข้าไปมีส่วนร่วมกับประชาชนในหลายสาขา อาชีพ เนื่องจากโครงการสำมะโน/สำรวจ ที่สำนักงานสถิติแห่งชาติจัดทำขึ้นจะต้อง

รองรับ และสนับสนุนความต้องการใช้ข้อมูลทั้งหน่วยงานภาครัฐ และเอกชนได้อย่างแพร่หลาย ดังนั้น การที่กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ภาพลักษณ์ในด้านนี้ในระดับมากที่สุดถือว่าเป็นเรื่องที่บุคลากรของสำนักงานสถิติแห่งชาติจะต้องปฏิบัติต่อไปเพื่อผลสัมฤทธิ์ของงานในอนาคตต่อไป

การรับรู้ภาพลักษณ์ด้านการดำเนินงานและคุณภาพของงาน ที่กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ภาพลักษณ์ด้านนี้อยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะผลงานทางด้านวิชาการและด้านข้อมูลสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติมีความน่าเชื่อถือ ซึ่งแน่นอนว่า ข้อมูลสถิติที่สำนักงานสถิติแห่งชาติผลิตนั้นได้มาจากกลุ่มประชาชนทั่วประเทศ ซึ่งสามารถเป็นตัวแทนของประชาชนได้ทั่วประเทศ จึงเป็นข้อมูลที่เชื่อถือได้ ก่อนที่สำนักงานสถิติแห่งชาติจะนำข้อมูลออกเผยแพร่ต่อสาธารณชน จะต้องมีการควบคุมคุณภาพของข้อมูลทุกขั้นตอน เพื่อให้ข้อมูลสถิติที่เผยแพร่ออกไปนั้นเป็นข้อมูลที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

การรับรู้ภาพลักษณ์ด้านการบริการ กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ภาพลักษณ์ด้านนี้อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะการรับรู้ภาพลักษณ์เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยและมีมนุษยสัมพันธ์ดี ภารกิจหลักของสำนักงานสถิติแห่งชาติประการหนึ่งคือ การให้บริการข้อมูลสถิติ เมื่อกลุ่มตัวอย่างเข้ามาใช้บริการข้อมูลที่สำนักงานสถิติแห่งชาติจะได้รับความสะดวก สบาย ในด้านต่าง ๆ โดยมีเจ้าหน้าที่ที่มีความเชี่ยวชาญ มีอัธยาศัย และมีมนุษยสัมพันธ์ดี สร้างความประทับใจให้กับกลุ่มตัวอย่างที่เข้ามาใช้บริการข้อมูลประทับใจ และได้ข้อมูลสถิติที่ต้องการ และถ้าหากครั้งใดที่กลุ่มตัวอย่างต้องการข้อมูลสถิติก็จะนึกถึงการให้บริการของสำนักงานสถิติแห่งชาติเป็นอันดับแรก

การรับรู้ภาพลักษณ์ด้านการประชาสัมพันธ์ กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ภาพลักษณ์ด้านนี้อยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะข้อมูลที่เผยแพร่ประชาสัมพันธ์มีความถูกต้องเชื่อถือได้ อย่างที่ได้กล่าวไปแล้วข้างต้นว่า ผู้บริหารมีนโยบายเชิงรุกในการบูรณาการการปฏิบัติงาน ซึ่งการประชาสัมพันธ์ถือเป็นอีกด้านหนึ่งที่ผู้บริหารให้ความสำคัญมาก ทำให้ผู้ที่เข้ามาใช้บริการข้อมูลได้ทราบเบื้องต้นว่ามีข้อมูลอยู่ที่สำนักงานสถิติแห่งชาติ และนอกจากนั้น ประการสำคัญการควบคุมคุณภาพของข้อมูลอีกเช่นเดียวกัน ทำให้กลุ่มตัวอย่างเชื่อถือข้อมูลสถิติที่สำนักงานสถิติแห่งชาติผลิตได้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะต่อองค์กร

จากผลการวิจัยที่ค้นพบ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. ด้านองค์กร จากผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ยังคงมองว่าสำนักงานสถิติแห่งชาติเป็นองค์กรที่ยังไม่ค่อยมีความทันสมัย ด้วยการรับรู้ภาพลักษณ์ภายนอกของสำนักงานสถิติแห่งชาติ เช่น อาคาร สถานที่ พื้นที่จอดรถคับแคบ รวมไปถึงสิ่งแวดล้อมโดยรอบยังเป็นสิ่งแวดล้อมเก่า ๆ จึงทำให้กลุ่มตัวอย่างมองว่า สำนักงานสถิติแห่งชาติยังเป็นองค์กรที่ล้าสมัย ในข้อเสนอแนะในด้านองค์กรนี้ ผู้วิจัยขอเสนอแนะว่า ควรจะมีการปรับปรุงภูมิทัศน์โดยรอบให้มีสภาพแวดล้อมที่ดีกว่านี้ เช่น การทำความสะอาดบริเวณอาคารให้มีความสะอาด อาจจะต้องปรับปรุงในเรื่องของการทาสีให้ดูใหม่ นอกจากนั้นควรต้องจัดหาต้นไม้ หรือทำสวนหย่อมในพื้นที่บริเวณอาคารให้มากขึ้น

2. ด้านการประชาสัมพันธ์ กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข่าวของสำนักงานสถิติแห่งชาติยังไม่ต่อเนื่อง ซึ่งจากผลการวิจัยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เปิดรับข่าวสารทั่วไปทางสื่อโทรทัศน์มากที่สุด รองลงมาคือสื่ออินเทอร์เน็ต หนังสือพิมพ์ วิทยุ ตามลำดับ เนื่องจากสื่อโทรทัศน์มีลักษณะเฉพาะที่น่าสนใจกว่าสื่ออื่น ๆ คือมีทั้งภาพและเสียง ทำให้สามารถสนองความต้องการของกลุ่มตัวอย่างได้เป็นอย่างดี ในขณะที่สื่ออินเทอร์เน็ตที่นับว่าเป็นสื่อที่มีความสำคัญสำหรับชีวิตประจำวันไปแล้วเพราะเป็นสื่อที่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย ซึ่งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ของการทำวิจัยครั้งนี้เป็นกลุ่มนักเรียน/นิสิต/นักศึกษา ตลอดจนกลุ่มคนทำงานที่ปัจจุบันนิยมใช้อินเทอร์เน็ตในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี ดังนั้น ในการเผยแพร่ข่าวสารของสำนักงานสถิติแห่งชาติจึงควรให้ความสำคัญกับสื่อโทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต หนังสือพิมพ์ วิทยุ ให้มากขึ้น เพื่อประชาชนจะได้เกิดการรับรู้ ยอมรับ และผลที่ได้รับจะสะท้อนให้เห็นถึงการที่สำนักงานสถิติแห่งชาติได้เข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของประชาชนและที่สำคัญความต้องการของประชาชนก็จะสะท้อนออกมาในรูปแบบของข้อมูลสถิติเช่นเดียวกัน สุดท้ายประโยชน์สูงสุดก็จะเกิดกับประชาชนนั่นเอง

3. ด้านการรับรู้ต่อองค์กร เนื่องจากสำนักงานสถิติแห่งชาติเป็นหน่วยงานสนับสนุนข้อมูลสถิติให้กับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐ เอกชน ภาครัฐเพื่อนำข้อมูลสถิติที่ได้นำไปวางแผนกำหนดนโยบาย ซึ่งเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประชาชน ถ้าหากสร้างการรับรู้ต่อประชาชนเกี่ยวกับสำนักงานสถิติแห่งชาติไม่ว่าจะเกี่ยวกับเรื่องใด บางครั้ง การรับรู้ไม่จำเป็นต้องเป็นการรับรู้เรื่องข้อมูล

สถิติเพียงอย่างเดียว อาจจะทำให้สร้างการรับรู้ว่าสำนักงานสถิติแห่งชาติเป็นหน่วยงานที่มีส่วนช่วยเหลือให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ทำให้ประชาชนมองเห็นประโยชน์จากข้อมูลสถิติว่าสำนักงานสถิติแห่งชาติเป็นหน่วยงานที่ทำให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม สามารถให้ประชาชนมองเห็นว่าสำนักงานสถิติแห่งชาติอยู่ใกล้ชีวิตและพร้อมที่จะเป็นกระบอกเสียงให้กับประชาชนในเรื่องของความต้องการของประชาชนที่อยากให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีนโยบายที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน และมองสำนักงานสถิติแห่งชาติเป็นหน่วยงานแรกที่จะสามารถเป็นสื่อกลางที่จะนำปัญหาที่เกิดขึ้นไปแก้ไข โดยสะท้อนออกมาในรูปของข้อมูลสถิติ นั้นหมายความว่าประชาชนจะต้องรับรู้ เข้าใจ และยอมรับในสำนักงานสถิติแห่งชาติ แต่จะทำอย่างไรที่จะทำให้ประชาชนมีความรู้สึกเช่นนั้น ซึ่งในปัจจุบัน ประชาชนยังไม่สามารถรับรู้ได้ว่าสำนักงานสถิติแห่งชาติทำอะไรให้ประชาชนบ้าง แท้จริงแล้วสำนักงานสถิติแห่งชาติทำหน้าที่ปิดทองหลังพระ ซึ่งหน่วยงานต่าง ๆ หรือประชาชนได้ประโยชน์จากการดำรงชีวิตอยู่ในปัจจุบันก็ด้วยข้อมูลสถิติทั้งสิ้น

4. ด้านการบริการข้อมูล ในเรื่องการให้บริการข้อมูลสถิติแก่ประชาชนถือว่าเป็นเรื่องสำคัญ ซึ่งสามารถสร้างการรับรู้ให้กับกลุ่มประชาชนที่เข้าไปใช้บริการข้อมูลสถิติได้เป็นอย่างดี ซึ่งเมื่อประชาชนเข้ามาใช้บริการข้อมูลสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติ อย่างแรกคือเกิดการรับรู้ว่ามีใครต้องการข้อมูลสถิติก็จะนึกถึงสำนักงานสถิติแห่งชาติเป็นหน่วยงานแรก แต่จะสามารถทำให้ประชาชนเหล่านั้นเกิดการจดจำ และกลับมาใช้ข้อมูลอีกหรือไม่ขึ้นขึ้นอยู่กับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการถือว่าเป็นหน้าที่สำคัญเป็นอันดับแรก นอกจากนั้น การเข้าถึงข้อมูลสถิติโดยผ่านเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาว่าจะตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการหรือไม่ ขึ้นอยู่กับข้อมูลที่สำนักงานสถิติแห่งชาติมีอยู่ หรือขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของเจ้าหน้าที่ที่จะถ่ายทอดให้ผู้ที่มาใช้บริการได้มากน้อยแค่ไหน หรือถ้าหากว่าข้อมูลที่สำนักงานสถิติแห่งชาติไม่ ควรแนะนำให้ไปค้นคว้าจากที่ไหน หรืออำนวยความสะดวกในการจัดหาให้ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้ ทำการศึกษาประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น จึงควรที่จะทำการศึกษาวิชาชีพลักษณะของสำนักงานสถิติแห่งชาติในต่างจังหวัดด้วย เนื่องจาก สำนักงานสถิติแห่งชาติมีสำนักงานสถิติจังหวัดอยู่ทั่วประเทศ เพื่อสะท้อนให้เห็นการรับรู้ภาพลักษณ์ที่แท้จริง และสามารถมองเห็นถึงผลการวิจัยที่มีความหลากหลายหรือมีความแตกต่างกันและอาจพบปัจจัยอื่นที่น่าสนใจสามารถนำมาปรับปรุงเพื่อให้เกิดประโยชน์ในการวางแผนประชาสัมพันธ์ของสำนักงานสถิติแห่งชาติต่อไป

2. การวิจัยครั้งนี้ ทำการศึกษาประชาชนทั่วไปในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น โดยเน้นศึกษาความสัมพันธ์ของลักษณะทางประชากรศาสตร์ว่ามีความสัมพันธ์กับการรับรู้ภาพลักษณ์ของสำนักงานสถิติแห่งชาติหรือไม่ ซึ่งเป็นการศึกษาในวงกว้าง และถ้ามีการศึกษาในเชิงลึก ซึ่งถ้าหากแบ่งกลุ่มเป้าหมายที่ชัดเจนกว่านี้ เช่น กลุ่มสื่อมวลชน นักการเมือง นักธุรกิจ ผู้ประกอบการ เป็นต้น เชื่อว่าผลการวิจัยที่ออกมาจะเป็นประโยชน์ต่อสำนักงานสถิติแห่งชาติมากยิ่งขึ้น และจะสามารถประชาสัมพันธ์ไปยังกลุ่มเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีความแม่นยำมากขึ้นด้วย

3. การวิจัยครั้งนี้ได้แบ่งช่วงอายุของผู้ที่จะตอบแบบสอบถามไว้เป็นช่วงๆ ซึ่งไม่ได้ระบุอย่างชัดเจนว่าช่วงอายุเท่าใดจะต้องตอบแบบสอบถามจำนวนกี่ชุดทำให้กลุ่มเป้าหมายส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นิสิต/นักศึกษา เป็นส่วนใหญ่ ซึ่งในความเป็นจริงแล้วควรกำหนดให้ชัดเจนว่ากลุ่มเป้าหมายช่วงอายุใด ใช้แบบสอบถามจำนวนกี่ชุดให้มีจำนวนเท่า ๆ กัน จะได้มีการรับรู้ภาพลักษณ์ของสำนักงานสถิติแห่งชาติที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น

4. การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยเพียงอย่างเดียว ซึ่งถ้าหากมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องนี้ในอนาคตควรจะดำเนินการใน 2 ลักษณะดังนี้

4.1 วิธีการแบบผสมผสานมาใช้ โดยใช้ทั้งการวิจัยเชิงคุณภาพ คือ การเก็บข้อมูลเชิงลึกด้วยวิธีการสัมภาษณ์กลุ่มหรือสัมภาษณ์แบบเจาะลึก และการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ

4.2 การศึกษานโยบายเกี่ยวกับแผนประชาสัมพันธ์ขององค์กรว่ามีการวางแผนประชาสัมพันธ์เพื่อการรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรหรือไม่ เพื่อเป็นการวิเคราะห์แผนประชาสัมพันธ์

เมื่อดำเนินการวิธีการวิจัยทั้ง 2 ลักษณะแล้วจะทำให้เราทราบว่า นโยบายและแผนประชาสัมพันธ์ของสำนักงานสถิติแห่งชาติในช่วงนั้น ๆ เป็นอย่างไร และใช้การวิจัยเชิงปริมาณเก็บข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมายในเวลาเดียวกัน ว่ากลุ่มเป้าหมายจะมีการรับรู้ภาพลักษณ์ต่อสำนักงานสถิติแห่งชาติแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร เพื่อนำมาเปรียบเทียบกับกรวิจัยเชิงคุณภาพซึ่งผลการวิจัยที่ได้จะเป็นข้อมูลสนับสนุนซึ่งกันและกัน ทำให้ทราบว่าแผนประชาสัมพันธ์ของสำนักงานสถิติแห่งชาติจะต้องเดินไปในทิศทางใดที่จะมีความเหมาะสม สมบูรณ์ ตอบโจทย์ของการทำแผนประชาสัมพันธ์ได้เป็นอย่างดีหรือไม่ โดยทำการศึกษาให้ครบวงจรทั้งในด้านผู้ส่งสาร สาร สื่อ ผู้รับสาร และมีปฏิกริยาย้อนกลับในส่วนใดบ้าง ซึ่งจะทำให้ข้อมูลที่ได้มีความถูกต้องและสามารถนำมากำหนดเป็นนโยบายหรือแผนการประชาสัมพันธ์ที่ดีต่อไป

5. การทำวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเฉพาะบุคคลที่อยู่ภายนอกองค์กรเท่านั้น การทำวิจัยในครั้งต่อไปควรมีการศึกษาภาพลักษณ์ของสำนักงานสถิติแห่งชาติในการรับรู้ของข้าราชการ

และเจ้าหน้าที่ภายในด้วย เพื่อให้ทราบว่าข้าราชการและเจ้าหน้าที่ที่ทำงานในสำนักงานสถิติแห่งชาติ มีการรับรู้ภาพลักษณ์ในด้านต่าง ๆ เป็นอย่างไรบ้าง เพื่อให้การศึกษาครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายทั้งภายในและภายนอกองค์กร ตามหลักของการประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพ เพื่อนำผลวิจัยที่ได้ มาจัดทำเป็นแผนประชาสัมพันธ์ให้เกิดการรับรู้ภาพลักษณ์ที่ดีของสำนักงานสถิติแห่งชาติอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

สรุปข้อเสนอแนะ

1. พื้นที่ในการเก็บข้อมูล

ควรกระจายพื้นที่ในการเก็บรวบรวมข้อมูลให้มีความหลากหลายและครอบคลุมมากกว่านี้ เพื่อที่จะสามารถทำให้การรับรู้ภาพลักษณ์ของสำนักงานสถิติแห่งชาติสะท้อนถึงการรับรู้ภาพลักษณ์ที่แท้จริง และประการสำคัญเมื่อการรับรู้ภาพลักษณ์ที่สะท้อนออกมาที่หลากหลายจะสามารถหาวิธีการหรือแนวทางในการวางแผนประชาสัมพันธ์ของสำนักงานสถิติแห่งชาติให้มีความทั่วถึงและตรงกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมายมากที่สุด

2. วิธีการวิจัย

ควรใช้การวิจัยทั้งการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ คือ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย และควรใช้การสัมภาษณ์กลุ่มหรือสัมภาษณ์แบบเจาะลึกทั้งผู้บริหารของสำนักงานสถิติแห่งชาติและผู้รู้จักและเคยใช้บริการข้อมูลสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความหลากหลาย จากการทำวิจัยทั้ง 2 ลักษณะ เพื่อนำมาเปรียบเทียบและหาข้อแตกต่างระหว่างกลุ่มเป้าหมาย เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปเป็นแนวทางในการวางแผนการประชาสัมพันธ์ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในอนาคต

3. การวิเคราะห์แผนการประชาสัมพันธ์

ควรมีการวิเคราะห์แผนการประชาสัมพันธ์ที่สำนักงานสถิติแห่งชาติจัดทำขึ้นว่า ในแผนการประชาสัมพันธ์ที่ได้จัดทำขึ้นนั้นมีการวางแผนการประชาสัมพันธ์เรื่องภาพลักษณ์ขององค์กรด้วยหรือไม่ เนื่องจาก การทำวิจัยเกี่ยวกับเรื่องภาพลักษณ์นั้น ควรจะต้องให้สอดคล้องกันทั้ง 2 อย่าง กล่าวคือ มีแผนการประชาสัมพันธ์องค์กรที่ชัดเจน โดยการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อที่มีความหลากหลายเพื่อให้สาธารณชนได้เห็น เพื่อสร้างการรับรู้ในสิ่งที่สำนักงานสถิติแห่งชาติต้องการจะประชาสัมพันธ์ออกไป หลังจากนั้นแล้วการทำวิจัยเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของสำนักงานสถิติแห่งชาติต้องทำให้สอดคล้องกับแผนการประชาสัมพันธ์องค์กรนั้น เพื่อให้เห็นแนวโน้มของการ

รับรู้ภาพลักษณ์ในภาพรวมว่ากลุ่มเป้าหมายมีการรับรู้ภาพลักษณ์ต่อสำนักงานสถิติแห่งชาติเป็นอย่างไร

4. กลุ่มตัวอย่างในการทำวิจัย

- กลุ่มตัวอย่างภายใน ซึ่งได้แก่ ข้าราชการ พนักงาน ควรมีการสอบถามบุคคลภายในองค์กร ซึ่งถือว่าเป็นบุคคลที่มีความใกล้ชิดกับสำนักงานสถิติแห่งชาติมากที่สุด ว่ามีการรับรู้ภาพลักษณ์ของสำนักงานสถิติแห่งชาติเป็นอย่างไร เพื่อนำข้อมูลที่ได้เปรียบเทียบกับบุคคลภายนอก

- บุคคลภายนอก ซึ่งได้แก่ นักเรียน นักศึกษา อาจารย์ นักวิชาการ หรือผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียกับสำนักงานสถิติแห่งชาติ เช่น สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ธนาคารแห่งประเทศไทย กระทรวง หรือ กรม ต่าง ๆ เป็นต้น ที่นำข้อมูลสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติไปใช้ กลุ่มบุคคลหรือองค์กรเหล่านี้ถือว่ามีความสำคัญกับสำนักงานสถิติแห่งชาติเป็นอย่างมาก เนื่องจาก เป็นผู้ที่น่าเชื่อถือสถิติไปใช้โดยตรง เพราะฉะนั้น การรับรู้ภาพลักษณ์ที่บุคคลหรือองค์กรต่าง ๆ เหล่านี้มีต่อสำนักงานสถิติแห่งชาติเป็นอย่างไร ถือเป็นเรื่องสำคัญ

เมื่อได้ข้อมูลการรับรู้ภาพลักษณ์ของสำนักงานสถิติแห่งชาติจากกลุ่มเป้าหมายทั้งภายใน และภายนอกแล้ว จึงนำมาเปรียบเทียบระหว่างกันว่าการรับรู้ภาพลักษณ์ของสำนักงานสถิติแห่งชาติควรจะต้องดำเนินการไปในทิศทางใด และที่สำคัญต้องมีความสอดคล้องกับแผนประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์องค์กรด้วยเช่นเดียวกัน