

บทสรุปผู้บริหาร

ชื่อผลงาน : การเสริมสร้างการจดจำชื่อเรียกของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

วัตถุประสงค์การศึกษา

การศึกษาวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการเสริมสร้างการจดจำชื่อเรียกของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เกี่ยวกับ 1) การรับรู้และจดจำชื่อของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน 2) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับการรับรู้และจดจำชื่อของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน 3) แนวทางการเสริมสร้างการจดจำชื่อองค์กร และ 4) ความคิดเห็นต่อแนวทางการเสริมสร้างการจดจำชื่อเรียกของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

วิธีการศึกษา

การศึกษาคั้งนี้เป็นการศึกษาแบบผสมผสาน (Mixed Methods) ที่ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ทำการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติ Chi-Square ในการทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยที่คาดว่าจะมีความสัมพันธ์กับระดับการรับรู้และจดจำชื่อของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน สำหรับค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05 และการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลหลัก โดยมีโครงสร้างคำถามเป็นแบบปลายเปิดเพื่อให้กลุ่มเป้าหมายสามารถให้ข้อมูลเชิงลึกได้อย่างอิสระ ซึ่งจะทำให้ผลการศึกษามีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น และวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการพรรณนา

ผลการศึกษา

ผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา เพื่ออธิบายการทดสอบความสัมพันธ์ และการเรียบเรียงข้อมูลจากการสัมภาษณ์ โดยมีผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. การศึกษาเชิงปริมาณ

ข้อมูลส่วนบุคคล ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการศึกษาคั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นเพศชายร้อยละ 55.4 มีอายุระหว่าง 31 – 50 ปี ร้อยละ 58.8 มีภูมิลำเนาอยู่ในกรุงเทพมหานคร ร้อยละ 46.6 และมีอาชีพเป็นข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ ร้อยละ 47.0

การรู้จักสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ผลการศึกษาพบว่า มีกลุ่มตัวอย่างเพียงร้อยละ 43.4 ที่รู้จักชื่อของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้อย่างถูกต้องในนามสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (สผผ.) ส่วนกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 30.6 รู้จักชื่อของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในนามต่าง ๆ เช่น สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา และผู้ตรวจราชการ ตามลำดับ และกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 26.0 ไม่เคยรู้จักสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมาก่อน

การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่รู้จักชื่อสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้อย่างถูกต้อง ส่วนใหญ่รับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินผ่านทางสื่อออนไลน์และอินเทอร์เน็ตร้อยละ 45.6

ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดิน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการศึกษารั้งนี้ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยรวม 0.56 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ กลุ่มตัวอย่างตอบถูกต้องมากที่สุด คือ ผู้ตรวจการแผ่นดินมีหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง และรายงานให้หน่วยงานของรัฐดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชน ค่าเฉลี่ย 0.83

ระดับการรับรู้และจดจำชื่อของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการศึกษารั้งนี้ มีการรับรู้และจดจำชื่อของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 0.56 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้และจดจำชื่อของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมากที่สุด คือ ชื่อเรียกของ “สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน” มีความคล้ายคลึงกับหลายหน่วยงาน อาทิ สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) และผู้ตรวจราชการแผ่นดิน ค่าเฉลี่ย 0.81

ความคิดเห็นของประชาชนต่อแนวทางการเสริมสร้างการจดจำชื่อเรียกของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการศึกษารั้งนี้ มีความคิดเห็นต่อแนวทางการเสริมสร้างการจดจำชื่อเรียกของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวม 4.37 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อของแต่ละด้านสามารถอธิบายได้ดังนี้

- **การสร้างการจดจำด้วย : การสร้างชื่อใหม่ (ในนามชื่อเรียก)** พิจารณาโดยรวม กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อแนวทางการเสริมสร้างการจดจำชื่อเรียกของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินด้านการสร้างชื่อใหม่ (ในนามชื่อเรียก) ระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.97 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นด้วยมากที่สุด คือ ควรสร้างชื่อเรียกให้มีความแตกต่าง โดดเด่น และไม่ซ้ำซ้อนกับหน่วยงานใด ค่าเฉลี่ย 4.32

- **การสร้างการจดจำด้วย : การสร้างคุณค่าและความประทับใจ** พิจารณาโดยรวม กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อแนวทางการเสริมสร้างการจดจำชื่อเรียกของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินด้านการสร้างคุณค่าและความประทับใจระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.49 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นด้วยมากที่สุด คือ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้ มีความเป็นกลาง ค่าเฉลี่ย 4.63

- **การสร้างการจดจำด้วย : การสร้างภาพลักษณ์องค์กรใหม่** พิจารณาโดยรวม กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อแนวทางการเสริมสร้างการจดจำชื่อเรียกของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินด้านการสร้างภาพลักษณ์องค์กรใหม่ระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.44 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นด้วยมากที่สุด คือ ควรเป็นองค์กรที่เป็นที่พึ่งของประชาชน ค่าเฉลี่ย 4.61

- **การสร้างการจดจำด้วย : การประชาสัมพันธ์เชิงรุก** พิจารณาโดยรวม กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อแนวทางการเสริมสร้างการจดจำชื่อเรียกของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินด้านการประชาสัมพันธ์เชิงรุกระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.43 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นด้วยมากที่สุด คือ เพิ่มช่องทางการเผยแพร่ผลการดำเนินงานผ่านสื่อ Social Medias ให้มากขึ้น อาทิ Twitter IG Facebook YouTube Application เป็นต้น ค่าเฉลี่ย 4.51

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับการรับรู้และจดจำชื่อของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ได้แก่ การรู้จักสำนักงาน ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดิน และความคิดเห็นของประชาชนต่อแนวทางการเสริมสร้างการจดจำชื่อเรียกของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

2. การศึกษาเชิงคุณภาพ

แนวทางการเสริมสร้างการจดจำชื่อองค์กร ผลการศึกษาพบว่า จากการสัมภาษณ์องค์กรที่เคยเปลี่ยนชื่อองค์กรแล้วประสบความสำเร็จ หรือเป็นองค์กรที่สามารถสร้างชื่อเสียงให้ประชาชนจดจำได้จำนวน 5 องค์กร ได้แก่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (PEA) บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) (nt) บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด (ไปรษณีย์ไทย) กรมสอบสวนคดีพิเศษ (DSI) และสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (NIDA) มีแนวทางการเสริมสร้างการจดจำชื่อองค์กรให้ประสบความสำเร็จดังนี้

1. การรีแบรนด์ชื่อองค์กรเพื่อสร้างการรับรู้และจดจำ โดยการสร้างชื่อเรียกใหม่ (แต่ชื่อเดิมขององค์กรยังคงอยู่) โดยเน้นการสร้างชื่อให้มีความทันสมัย เป็นสากล เข้าถึงประชาชนได้ง่าย อาทิ การตั้งชื่อองค์กรด้วยตัวอักษรภาษาอังกฤษ หรือการตั้งชื่อองค์กรด้วยตัวย่อ

2. การปรับเปลี่ยนภาพลักษณ์ใหม่ให้ทันสมัยโดยลดความเป็นราชการ ในการให้บริการกับประชาชน เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงบริการของหน่วยงานรัฐได้ง่าย

3. การสร้างคุณค่าและความประทับใจให้กับผู้รับบริการ อาทิ การสร้างและเผยแพร่ผลงานให้เป็นที่ประจักษ์ต่อประชาชนอย่างต่อเนื่อง การให้ประชาชนได้รับบริการที่รวดเร็ว และการปฏิบัติหน้าที่ด้วยจิตบริการที่เป็นมิตร

4. การเน้นการทำประชาสัมพันธ์เชิงรุกที่เข้าถึงประชาชนได้มากที่สุด อาทิ การจัดกิจกรรมบรรยายให้ความรู้กับประชาชน โดยเลือกกิจกรรมการบรรยายให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายแต่ละประเภท เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายได้รับข้อมูลอันเป็นประโยชน์สูงสุด การสร้างเครือข่ายภาครัฐและภาคประชาชนให้เป็นรูปธรรมโดยมีการทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่องและเห็นผลเป็นที่ประจักษ์ ตลอดจนการทำการประชาสัมพันธ์องค์กรให้ครอบคลุมทุกช่องทาง ไม่ว่าจะเป็นสื่อโทรทัศน์ สื่อวิทยุ สื่อสิ่งพิมพ์ และสื่อออนไลน์

5. การอาศัยการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการเป็นนักประชาสัมพันธ์ที่ดี ในการร่วมเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอันเป็นประโยชน์ขององค์กรให้เป็นที่รับรู้และจดจำกับ บุคคลภายในครอบครัว และบุคคลใกล้ชิดได้รับทราบ

ความคิดเห็นต่อแนวทางการเสริมสร้างการจดจำชื่อเรียกของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ผลการศึกษาพบว่า จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักมีความคิดเห็นต่อแนวทางการเสริมสร้างการจดจำชื่อเรียกของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังนี้

1. การสร้างการจดจำด้วย : การสร้างชื่อใหม่ (ในนามชื่อเรียก)

1.1 การสร้างการจดจำด้วยการสร้างชื่อเรียกองค์กรใหม่ด้วยตัวอักษรย่อภาษาอังกฤษที่มีความทันสมัย โดดเด่น และเป็นสากล (แต่ชื่อเดิมยังคงอยู่) การสร้างชื่อเรียกองค์กรด้วยตัวอักษรย่อภาษาอังกฤษเพียงไม่กี่คำ ที่สั้น กระชับ สะกดง่าย และออกเสียงง่าย สามารถส่งผลให้ประชาชนเกิดการรับรู้และจดจำในชื่อเรียกขององค์กรได้ดีกว่าการรับรู้และจดจำในชื่อที่เป็นทางการขององค์กร ตลอดจนการสร้างชื่อเรียกองค์กรด้วยตัวอักษรย่อภาษาอังกฤษยังทำให้ลดความสับสนและเข้าใจผิดในชื่อองค์กรที่มีลักษณะคล้ายกันได้ด้วย

1.2 การสร้างการจดจำด้วยการสร้างชื่อเรียกให้มีความแตกต่าง โดดเด่น และไม่ซ้ำซ้อนกับหน่วยงานใดถือเป็นแนวทางหนึ่งที่จะช่วยส่งเสริมให้ประชาชนเกิดการรับรู้และจดจำชื่อองค์กร (สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน) ได้มากขึ้น เนื่องจากชื่อองค์กรของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในปัจจุบันมีความคล้ายคลึงกับชื่อองค์กรของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) และชื่อตำแหน่งงานของหลาย ๆ หน่วยงาน คือ ผู้ตรวจ

ราชการ ดังนั้น การสร้างชื่อเรียกให้มีความแตกต่าง โดดเด่น และไม่ซ้ำซ้อนกับหน่วยงานใด จะสามารถลดการสับสนและเข้าใจผิดในชื่อองค์กรต่อประชาชนได้

2. การสร้างการจดจำด้วย : การสร้างคุณค่าและความประทับใจ

2.1 ควรมีการเผยแพร่ผลงานให้เป็นที่ประจักษ์ต่อประชาชนอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการเสริมสร้างให้การจดจำชื่อเรียกของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินให้เป็นที่รับรู้และจดจำของประชาชน ซึ่งการเผยแพร่ผลงานให้เป็นที่ประจักษ์ต่อประชาชนอย่างต่อเนื่อง อาทิ การแถลงผลงานการดำเนินงาน และรายงานความคืบหน้าผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในความสนใจให้ประชาชนได้รับทราบอย่างต่อเนื่องและเป็นระยะในรูปแบบต้นน้ำ กลางน้ำ และปลายน้ำ รวมทั้งการตอกย้ำผลงานที่ผ่านมาและนำเสนอผลงานใหม่ ๆ อยู่เป็นประจำ ซึ่งสิ่งนี้จะเป็นแนวทางขับเคลื่อนหนึ่งที่ทำให้ประชาชนเกิดการรับรู้และจดจำชื่อของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้

2.2 การประชาสัมพันธ์องค์กรให้ครอบคลุมทุกช่องทาง ปัจจุบันการจะประชาสัมพันธ์องค์กรให้เป็นที่รับรู้และจดจำของประชาชนได้นั้น การอาศัยกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อช่องทางต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นสื่อโทรทัศน์ สื่อวิทยุ สื่อสิ่งพิมพ์ หรือแม้แต่สื่อที่เป็นที่นิยมในปัจจุบัน คือ สื่อออนไลน์ ล้วนเป็นสื่อที่มีอิทธิพลที่สามารถกระตุ้นและส่งเสริมให้ประชาชนเกิดการรับรู้และจดจำต่อสิ่งที่พบเห็นได้มากขึ้น อาทิ การพบเห็นโฆษณา การสัมภาษณ์ผ่านรายการโทรทัศน์ และวิทยุ การจัดทำผลงานผ่านสื่อออนไลน์ เป็นต้น ดังนั้น การประชาสัมพันธ์องค์กรให้ครอบคลุมทุกช่องทางถือเป็นแนวทางหนึ่งซึ่งส่งผลให้ประชาชนเกิดการรับรู้และจดจำองค์กรได้

2.3 การมีจิตบริการในการปฏิบัติหน้าที่ การปฏิบัติหน้าที่ด้วยจิตบริการที่เป็นมิตร และการเร่งแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ถือเป็นหัวใจหลักของการปฏิบัติงานราชการอันก่อให้เกิดคุณค่าและความประทับใจของประชาชนที่มีต่อหน่วยงานราชการ

3. การสร้างการจดจำด้วย : การสร้างภาพลักษณ์องค์กรใหม่ เป็นการสร้างภาพลักษณ์ใหม่ให้กับองค์กรให้เป็นที่ยอมรับ เนื่องจากภาพลักษณ์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่ผ่านมาประชาชนยังไม่รับทราบถึงผลการดำเนินงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเท่าที่ควร จึงมองสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นเพียงสื่อกระดาษ ด้วยภาพลักษณ์ดังกล่าวประกอบกับผลการดำเนินงานที่ผ่านมายังไม่เป็นที่รับรู้และจดจำของประชาชนกลุ่มตัวอย่างจึงมีความคิดเห็นว่า สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรมีการปรับเปลี่ยนภาพลักษณ์องค์กรใหม่ให้เป็นที่น่าเชื่อถือ โดยมีรูปแบบการทำงานที่เป็นมิตรและเข้าถึงประชาชนได้ง่ายขึ้น อาทิ การมีสำนักงานสาขาให้บริการทั่วประเทศหรือทุกภูมิภาค การลดบทบาทความเป็นราชการในการปฏิบัติงานและอาศัยรูปแบบการทำงานแบบเอกชนมาใช้ในการบริหารจัดการงาน และการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้วยความรวดเร็ว และเป็นองค์กรที่เป็นพึ่งให้กับประชาชนได้อย่างแท้จริง ตลอดจนเป็นองค์กรที่ทันสมัยและก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกในยุค 4.0 สิ่งเหล่านี้สามารถเป็นหนึ่งในแนวทางที่จะทำให้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นที่รับรู้และจดจำของประชาชนได้

4. การสร้างการจดจำด้วย : การประชาสัมพันธ์เชิงรุก การประชาสัมพันธ์ที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด คือ การประชาสัมพันธ์ในรูปแบบเชิงรุก อาทิ การจัดกิจกรรมบรรยายให้ความรู้ที่เข้าถึงประชาชน โดยเลือกกิจกรรมการบรรยายให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายแต่ละประเภท เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายได้รับข้อมูลอันเป็นประโยชน์สูงสุด การสร้างเครือข่ายภาครัฐและภาคประชาชนให้เป็นรูปธรรมโดยมีการทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่องและเห็นผลเป็นที่ประจักษ์ ตลอดจนการทำประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์หรือสื่อดิจิทัลให้มากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ เพื่อเข้าถึงประชาชนในยุคปัจจุบันให้มากที่สุดอันก่อให้เกิดความเข้าใจและการ

ยอมรับและการให้ความร่วมมือสนับสนุน ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นแนวทางในการช่วยส่งเสริมการเสริมสร้างการจดจำชื่อเรียกของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินให้เป็นที่รับรู้และจดจำต่อประชาชนได้

5. การสร้างการจดจำด้วย : การมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในองค์กร การที่องค์กรหนึ่ง ๆ จะดำเนินงานขับเคลื่อนองค์กรให้ประสบความสำเร็จได้นั้น สิ่งสำคัญประการแรกจะต้องมาจากบุคลากรภายในองค์กรร่วมกันขับเคลื่อนและดำเนินงานร่วมกัน โดยอาศัยความรัก ความสามัคคี ความร่วมมือร่วมใจ และการมีจิตสำนึกที่องค์กรร่วมกัน มีการปลูกฝังค่านิยมองค์กร และการมีวัฒนธรรมองค์กรร่วมกัน มาช่วยผลักดันและขับเคลื่อนให้องค์กรดำเนินงานให้ประสบความสำเร็จ นอกจากนี้ การอาศัยการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในองค์กรในการร่วมเป็นนักประชาสัมพันธ์ที่ดีในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารขององค์กรให้เป็นที่รับรู้ต่อประชาชน (เนื่องจากบุคลากรภายในองค์กรเป็นบุคคลที่มีความใกล้ชิดกับองค์กรมากที่สุด มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับองค์กรมากที่สุด และมีการรับรู้ข่าวสารความเคลื่อนไหวภายในองค์กรมากที่สุด) ยังเป็นสิ่งที่สามารถช่วยขับเคลื่อนและผลักดันให้องค์กรดำเนินงานให้ประสบความสำเร็จเป็นที่รับรู้และจดจำของประชาชนได้

ข้อเสนอแนะ

ผู้ศึกษาขอเสนอแนะแนวทางการเสริมสร้างการจดจำชื่อเรียกของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังนี้

1. การสร้างการจดจำด้วย : การสร้างชื่อใหม่ (ในนามชื่อเรียก) สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ควรศึกษาความเป็นไปได้ในการศึกษาเรื่องการสร้างการรับรู้ใหม่ให้กับประชาชน เพื่อลดความสับสนและเข้าใจผิดในชื่อองค์กรที่มีความคล้ายคลึงกันกับสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน หรือ สตง. โดยศึกษาความเป็นไปได้ในการนำวิธีการรีแบรนด์ชื่อเรียกองค์กรมาใช้ในการศึกษาเพื่อปรับเปลี่ยนชื่อเรียกองค์กรใหม่

2. การสร้างการจดจำด้วย : การสร้างคุณค่าและความประทับใจ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ควรเน้นการทำการประชาสัมพันธ์องค์กรให้มากขึ้น โดยการเผยแพร่ข่าวสารผลการดำเนินงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินให้มากยิ่งขึ้นและต่อเนื่อง โดยเฉพาะเรื่องร้องเรียนเด่น และเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในความสนใจของสาธารณชน

3. การสร้างการจดจำด้วย : การสร้างภาพลักษณ์องค์กรใหม่ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ควรกำหนดให้มีสโลแกนขององค์กรใหม่ โดยการดำเนินงานที่เน้นหลักการ “เป็นองค์กรที่เป็นที่พึ่งให้กับประชาชนได้อย่างแท้จริง” กล่าวคือ เมื่อประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือไม่เป็นธรรมจากการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานแรกที่ประชาชนควรนึกถึงควรเป็นสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

4. การสร้างการจดจำด้วย : การประชาสัมพันธ์เชิงรุก สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรเน้นการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างการรับรู้ให้กับประชาชนผ่านสื่อทุกช่องทาง โดยเฉพาะสื่อที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้และจดจำของประชาชนในปัจจุบัน คือ สื่อโทรทัศน์และวิทยุ ตลอดจนผลิตสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ให้มีความหลากหลายและเข้าถึงประชาชนได้ง่าย ได้แก่ การผลิต Infographic และการผลิตสื่ুর้องเรียนเด่น นำเสนอผลงานเรื่องร้องเรียนที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนให้ประชาชนสามารถเข้าใจได้ง่าย

5. การสร้างการจดจำด้วย : การมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในองค์กร สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรมีการปลูกฝังให้บุคลากรภายในองค์กร มีความรัก ความผูกพัน ความสามัคคี ความร่วมมือร่วมใจ อันก่อให้เกิดจิตสำนึกที่องค์กรร่วมกัน โดยการระบุนเรื่องการร่วมเป็นนักประชาสัมพันธ์ที่ดีไปในค่านิยมองค์กรของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน สิ่งนี้จะทำให้บุคลากรทุกท่านมีส่วนร่วมในการประชาสัมพันธ์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินให้เป็นที่รับรู้และจดจำของประชาชนได้