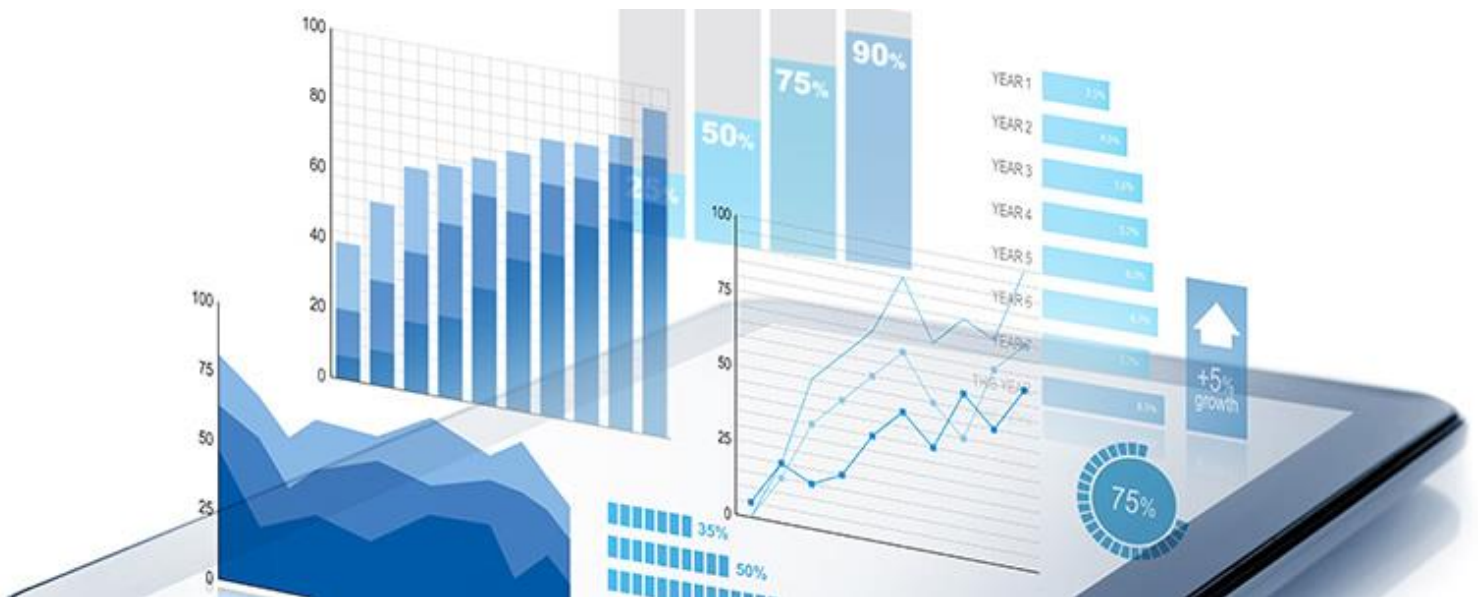


กรอบการดำเนินงาน



เพื่อการพัฒนามาตรฐานและ
คุณภาพสถิติทางการประเทศไทย

กรอบการดำเนินงาน เพื่อการพัฒนามาตรฐานและ คุณภาพสถิติทางการประเศศไทย



สำนักงานสถิติแห่งชาติ

สำนักงานสถิติแห่งชาติ
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

หน่วยงานเจ้าของเรื่อง	กองบริหารจัดการระบบสถิติ สำนักงานสถิติแห่งชาติ โทรศัพท์ 0 2141 7447 โทรสาร 0 2143 8121 ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ pstand@nso.go.th
หน่วยงานที่เผยแพร่	กองบริหารจัดการระบบสถิติ สำนักงานสถิติแห่งชาติ ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษาฯ อาคารรัฐประศาสนภักดี ชั้น 2 ถนนแจ้งวัฒนะ เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210 โทรศัพท์ 0 2141 7447 โทรสาร 0 2143 8121 ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ pstand@nso.go.th
ปีที่เผยแพร่	2562

คำนำ

“สถิติ” ถือเป็นวัตถุดิบสำคัญ เป็นต้นน้ำแห่งองค์ความรู้ที่นำไปสู่การกำหนดนโยบาย การวางแผน การตัดสินใจในเรื่องต่างๆ อย่างมีเหตุผล การกำกับดูแล การติดตาม และการประเมินผลการดำเนินงานสำหรับการพัฒนาในทุกระดับ ตั้งแต่ระดับประเทศที่รัฐบาลจำเป็นต้องมีข้อมูลสถิติด้านต่างๆ ที่เป็น “องค์ความรู้จากสถิติที่เกี่ยวกับสถานการณ์เศรษฐกิจ สังคม และทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของประเทศ” เพื่อใช้ในการบริหารราชการแผ่นดิน ระดับกระทรวง และหน่วยงานต่างๆ ที่จำเป็นต้องมี “องค์ความรู้จากสถิติเกี่ยวกับการดำเนินงานของหน่วยงาน เพื่อจัดทำเป้าหมาย แผนการดำเนินงาน แผนงบประมาณ และแผนจัดสรรทรัพยากร และติดตามการดำเนินงานของหน่วยงาน” ระดับภาคเศรษฐกิจและเอกชน ที่ต้องใช้ข้อมูลสถิติเพื่อเป็น “องค์ความรู้เกี่ยวกับธุรกิจ การลงทุน การจ้างงาน และกำลังซื้อของประชาชน” ระดับนักวิชาการ นักวิจัย นักเรียน นักศึกษาที่ต้องมี “องค์ความรู้ในการศึกษา วิจัย และพัฒนาในสาขาวิชาด้านต่างๆ” ไปจนถึงระดับประชากรที่ต้องใช้ “องค์ความรู้เกี่ยวกับสถิติเพื่อการตัดสินใจในการดำรงชีพของตนเองและครอบครัว”

สำนักงานสถิติแห่งชาติ ในฐานะที่เป็นองค์กรในการผลิตข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นของประเทศ (Fundamental Statistics) และเป็นหน่วยงานกลางที่มีภารกิจในการบริหารจัดการระบบสถิติของประเทศให้เป็นเอกภาพ โดยมีกลไกการดำเนินงานคือ แผนแม่บทระบบสถิติประเทศไทยเพื่อกำหนดกรอบความรับผิดชอบของหน่วยสถิติในการจัดทำสถิติให้สามารถใช้ข้อมูลร่วมกันได้ และเพื่อกำหนดมาตรฐานในการนำไปใช้เป็นแนวทางของการผลิตสถิติของหน่วยสถิติให้มีความถูกต้องตามหลักวิชาการและสอดคล้องกับมาตรฐานสากล โดยเฉพาะสถิติที่มีความสำคัญต่อการนำเสนอสถานการณ์ของประเทศ หรือเรียกว่า “สถิติทางการ” (Official Statistics) ซึ่งสถิติดังกล่าวต้องเป็นสถิติที่มีระบบการผลิตถูกต้องตามหลักการที่วางไว้อย่างเป็นระบบ และมีมาตรฐานคุณภาพที่กำหนด รวมถึงเป็นสถิติที่มีการผลิตอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลอ้างอิง (Reference) ที่มีความน่าเชื่อถือสูงสำหรับประเทศไทย

ดังนั้นเพื่อให้การขับเคลื่อนยุทธศาสตร์การพัฒนาข้อมูลสถิติให้มีมาตรฐาน มีแนวทางการดำเนินงานที่ถูกต้องและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ “กรอบการดำเนินงานเพื่อพัฒนามาตรฐานและคุณภาพสถิติทางการประเทศไทย” จึงถูกจัดทำขึ้นเพื่อให้ประเทศไทยมีแนวทางการพัฒนาข้อมูลสถิติให้มีคุณภาพและสอดคล้องตามมาตรฐานสากล บรรลุตามเป้าประสงค์ของยุทธศาสตร์ เกิดผลนำไปสู่การปฏิบัติได้จริง รวมถึงสร้างองค์ความรู้ให้ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทางด้านสถิติของหน่วยผลิตสถิติทางการมีความรู้ความเข้าใจและเห็นความสำคัญของการจัดการคุณภาพและมาตรฐานสถิติของประเทศ พร้อมทั้งให้ความร่วมมือในการขับเคลื่อนเพื่อให้สถิติทางการของประเทศไทยมีคุณภาพและได้มาตรฐานตามมาตรฐานสากล และสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้งาน “สถิติทางการเป็นฐานข้อมูลสถิติหลักของประเทศที่ต้องนำมาใช้เพื่อตัดสินใจ และเป็นข้อมูลสำคัญที่ประกอบการวางแผนเพื่อพัฒนาประเทศที่มีคุณภาพและเชื่อถือได้”

สารบัญ

หน้า

คำนำ	ค
สารบัญภาพ	ฉ
กรอบการดำเนินงานเพื่อการพัฒนามาตรฐานและคุณภาพสถิติทางการประเศไทย	1
บทนำ	1
การบริหารจัดการระบบสถิติประเศไทย	2
การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานสถิติทางการภายใต้แผนแม่บทระบบสถิติประเศไทย ฉบับที่ 1 (พ.ศ. 2554-2558)	8
แผนพัฒนาการจัดการคุณภาพสถิติทางการประเศไทย พ.ศ. 2557-2561	10
แผนพัฒนามาตรฐานสถิติประเศไทย พ.ศ. 2557 – 2561	23
ยุทธศาสตร์การพัฒนามาตรฐานและคุณภาพสถิติทางการ ภายใต้แผนแม่บทระบบสถิติประเศไทย ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2559-2564)	39
กรอบการดำเนินงานเพื่อการพัฒนาคุณภาพสถิติทางการประเศไทย	43
สถานการณ์ด้านคุณภาพสถิติในการผลิตสถิติทางการ	43
การจัดการคุณภาพแบบองค์รวม (Total Quality Management: TQM)	44
การจัดการคุณภาพสถิติประเศไทย	47
ความหมายของคุณภาพสถิติ	46
หลักการพื้นฐานสถิติทางการ	47
หลักปฏิบัติเพื่อการจัดการคุณภาพสถิติทางการประเศไทย	51
แนวทางการจัดการคุณภาพสถิติทางการ	57
กรอบการดำเนินงานเพื่อการพัฒนามาตรฐานสถิติทางการประเศไทย	67
สถานการณ์ด้านมาตรฐานสถิติในการผลิตสถิติทางการ	67
ความหมายของมาตรฐานและมาตรฐานสถิติ	69
กฎหมายและหลักการที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานสถิติ	71
กลไกและกระบวนการจัดทำมาตรฐานสถิติ	73
นโยบายด้านมาตรฐานสถิติในการผลิตสถิติทางการเพื่อให้สามารถบูรณาการ และใช้ประโยชน์ร่วมกัน	79
เอกสารอ้างอิง	85
ภาคผนวก ก แนวคิดและทฤษฎีของการบริหารจัดการคุณภาพ	87
การจัดการคุณภาพแบบองค์รวม (Total Quality Management: TQM)	87
การบริหารคุณภาพ ISO	98

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ภาคผนวก ข ตัวอย่างการจัดการคุณภาพสถิติขององค์กรระหว่างประเทศ	105
กรอบการประกันคุณภาพของประเทศ (National Quality Assurance Framework: NQAF) ขององค์การสหประชาชาติ	105
กรอบการประเมินคุณภาพข้อมูล (Data Quality Assessment Framework: DQAF) ของกองทุนการเงินระหว่างประเทศ	106
หลักปฏิบัติสถิติยุโรป (European Statistics Code of Practice: CoP)	107
หลักปฏิบัติสถิติอาเซียน (ASEAN Community Statistical System (ACSS) Code of Practice)	109
ภาคผนวก ค ตัวอย่างการจัดการคุณภาพสถิติของประเทศแคนาดา ออสเตรเลีย และเกาหลี	111

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพ 1	ผังภาพกลไกการบริหารจัดการระบบสถิติของประเทศ	6
ภาพ 2	ผังภาพกลไกการบริหารจัดการระบบสถิติของประเทศ (ต่อ)	7
ภาพ 3	แผนภูมิสรุปการวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายในเพื่อการจัดการคุณภาพสถิติทางการ	13
ภาพ 4	กรอบแนวคิดการจัดทำแผนพัฒนาการจัดการคุณภาพสถิติทางการ	14
ภาพ 5	แผนภูมิสรุปการวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายในเพื่อพัฒนามาตรฐานสถิติ	26
ภาพ 6	กรอบแนวคิดการจัดทำแผนพัฒนามาตรฐานสถิติประเทศไทย	27
ภาพ 7	ยุทธศาสตร์แผนแม่บทระบบสถิติประเทศไทย ฉบับที่ 2	39
ภาพ 8	PDCA Cycle	45
ภาพ 9	ระดับความเข้มข้นของการดำเนินงานตามหลักการพื้นฐานสถิติทางการ	50
ภาพ 10	การจัดการคุณภาพแบบองค์รวม (TQM) เพื่อการจัดการคุณภาพสถิติทางการ	46
ภาพ 11	แนวคิดการจัดการคุณภาพสถิติทางการประเทศไทย	57
ภาพ 12	กรอบการจัดการคุณภาพสถิติทางการของประเทศ	58
ภาพ 13	ขอบเขตวิธีการและเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินคุณภาพข้อมูลสถิติและความสอดคล้องกับหลักปฏิบัติเพื่อการจัดการคุณภาพสถิติทางการประเทศไทย	60
ภาพ 14	แนวคิดวิธีการและเครื่องมือประเมินคุณภาพข้อมูลสถิติ	62
ภาพ 15	การใช้มาตรฐานสถิติเพื่อสนับสนุนการแลกเปลี่ยนและใช้ประโยชน์จากสถิติร่วมกัน	68
ภาพ 16	กลไกการขับเคลื่อนแผนแม่บทระบบสถิติประเทศไทย	73
ภาพ 17	กระบวนการจัดทำมาตรฐานสถิติ	77
ภาพ ก1	ลำดับขั้นของแนวความคิดในการพัฒนาคุณภาพ	91
ภาพ ก2	Baldrige Model	96
ภาพ ก3	Kano's House Model	97
ภาพ ข1	ความสัมพันธ์ระหว่าง TQM, NQAF และ CoP	108

สารบัญตาราง

หน้า

ตาราง 1	แผนปฏิบัติการการจัดการคุณภาพสถิติทางการประเทสไทย พ.ศ. 2558 – 2562	21
ตาราง 2	แผนปฏิบัติการพัฒนามาตรฐานสถิติประเทสไทย พ.ศ. 2557 – 2561	36
ตาราง ก1	สรุปลำดับเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการคุณภาพ	89
ตาราง ข1	มิตินคุณภาพของประเทศ (National Quality Assurance Framework: NQAF) ขององค์การสหประชาชาติ	106
ตาราง ข2	มิตินคุณภาพข้อมูล (Data Quality Assessment Framework: DQAF) ของกองทุนการเงินระหว่างประเทศ	107
ตาราง ข3	หลักปฏิบัติสถิติยุโรป (European Statistics Code of Practice: CoP)	109
ตาราง ข4	หลักปฏิบัติสถิติอาเซียน (ASEAN Community Statistical System (ACSS) Code of Practice)	110
ตาราง ค1	กรอบการประกันคุณภาพสถิติแคนาดา	112
ตาราง ค2	กรอบการประกันคุณภาพสถิติออสเตรเลีย	113
ตาราง ค3	กรอบการประกันคุณภาพสถิติเกาหลี	115

กรอบการดำเนินงาน เพื่อการพัฒนามาตรฐานและคุณภาพ สถิติทางการประเทศไทย

บทนำ

“สถิติ” ถือเป็นวัตถุดิบสำคัญ เป็นต้นน้ำแห่งองค์ความรู้ที่นำไปสู่การกำหนดนโยบาย วางแผน และการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ อย่างมีเหตุผล การกำกับดูแล การติดตาม และการประเมินผลการดำเนินงาน สำหรับการพัฒนาด้านระดับประเทศ แต่เนื่องจากบริบทของสถานการณ์ทางเศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบัน เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วมีรูปแบบที่หลากหลายและซับซ้อนมากขึ้น ผู้บริหารต่างต้องการสถิติที่มีความถูกต้องแม่นยำที่อยู่บนพื้นฐานของความเป็นจริง เพื่อให้แน่ใจได้ว่าการกำหนดนโยบายและการตัดสินใจเป็นไปอย่างถูกต้องและโปร่งใส “คุณภาพสถิติ” จึงเป็นสิ่งสำคัญที่หน่วยสถิติต้องคำนึงถึง เพื่อสร้างความมั่นใจแก่สังคมว่า สามารถผลิตสถิติและสารสนเทศที่ถูกต้อง ทันเวลา และตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศ

สำนักงานสถิติแห่งชาติ ในฐานะที่เป็นองค์กรในการผลิตข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นของประเทศ (Fundamental Statistics) และเป็นหน่วยงานกลางที่มีภารกิจในการบริหารจัดการระบบสถิติของประเทศ ให้เป็นเอกภาพ โดยมีกลไกการดำเนินงานคือ แผนแม่บทระบบสถิติประเทศไทยเพื่อกำหนดกรอบความรับผิดชอบของหน่วยสถิติในการจัดทำสถิติให้สามารถใช้ข้อมูลร่วมกันได้ และเพื่อกำหนดมาตรฐานในการนำไปใช้เป็นแนวทางของการผลิตสถิติของหน่วยสถิติให้มีความถูกต้องตามหลักวิชาการและสอดคล้องกับมาตรฐานสากล โดยเฉพาะสถิติที่มีความสำคัญต่อการนำเสนอสถานการณ์ของประเทศ หรือเรียกว่า “สถิติทางการ” (Official Statistics) ซึ่งสถิติดังกล่าวต้องเป็นสถิติที่มีระบบการผลิตถูกต้องตามหลักการที่วางไว้อย่างเป็นระบบ และมีมาตรฐานคุณภาพที่กำหนด รวมถึงเป็นสถิติที่มีการผลิตอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลอ้างอิง (Reference) ที่มีความน่าเชื่อถือสูงสำหรับประเทศไทย

ดังนั้นเพื่อให้การขับเคลื่อนยุทธศาสตร์การพัฒนาข้อมูลสถิติให้มีมาตรฐาน มีแนวทางการดำเนินงานที่ถูกต้องและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ “กรอบการดำเนินงานเพื่อการพัฒนามาตรฐานและคุณภาพสถิติประเทศไทย” จึงถูกจัดทำขึ้นเพื่อให้ประเทศไทยมีแนวทางการพัฒนาข้อมูลสถิติให้มีคุณภาพและสอดคล้องตามมาตรฐานสากล บรรลุตามเป้าประสงค์ของยุทธศาสตร์ เกิดผลนำไปสู่การปฏิบัติได้จริง รวมถึงสร้างองค์ความรู้ให้ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทางด้านสถิติของหน่วยผลิตสถิติทางการมีความรู้ความ



เข้าใจและเห็นความสำคัญของการจัดการคุณภาพและมาตรฐานสถิติของประเทศ พร้อมทั้งให้ความร่วมมือในการขับเคลื่อนเพื่อให้สถิติทางการของประเทศมีคุณภาพและได้มาตรฐานตามมาตรฐานสากล และสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้งาน “สถิติทางการเป็นฐานข้อมูลสถิติหลักของประเทศที่ต้องนำมาใช้เพื่อตัดสินใจ และเป็นข้อมูลสำคัญที่ประกอบการวางแผนเพื่อพัฒนาประเทศที่มีคุณภาพและเชื่อถือได้”

การบริหารจัดการระบบสถิติประเทศไทย

“สถิติ” สิ่งสำคัญสำหรับระบบบริหารราชการไทยเพื่อใช้ในการกำหนดนโยบาย การกำกับดูแล การติดตาม และการประเมินผลการดำเนินงานสำหรับการพัฒนาประเทศ ประเทศไทยมีลักษณะเป็นระบบสถิติแบบกระจายงาน โดยมีสำนักงานสถิติแห่งชาติทำหน้าที่เป็นหน่วยสถิติกลางของประเทศที่ทำการผลิตสถิติในแทบทุกสาขา ซึ่งส่วนใหญ่เป็นสถิติที่ได้จากการสำมะโนและสำรวจ และมีหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ อีกเป็นจำนวนมากที่ผลิตสถิติที่ได้จากการบริหารงาน งานทะเบียน และจากการผลิตสถิติตามความต้องการเฉพาะของหน่วยงาน แม้ว่าการผลิตสถิติภายใต้ระบบดังกล่าวมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง แต่เป็นการพัฒนาเพื่อตอบสนองการใช้งานเฉพาะของแต่ละหน่วยงานเป็นหลัก เกิดความซ้ำซ้อนในการผลิตสถิติ มีการใช้งบประมาณอย่างสิ้นเปลือง เกิดความเหลื่อมล้ำด้านมาตรฐานสถิติและคุณภาพของงานด้านสถิติ ขาดการบริหารจัดการในการผลิตและการบูรณาการสถิติอย่างเป็นระบบเพื่อให้ประเทศมีสถิติที่สำคัญสำหรับใช้เป็นองค์ความรู้ในการจัดทำนโยบายและแผน และใช้ในการตัดสินใจเพื่อกำหนดทิศทางการพัฒนาประเทศ

พระราชบัญญัติสถิติ พ.ศ. 2550 จึงได้เพิ่มบทบาทสำคัญของสำนักงานสถิติแห่งชาติให้ทำหน้าที่บริหารจัดการระบบสถิติ ตามที่ได้ระบุไว้ในหลายมาตรา ได้แก่

มาตรา 6 ให้สำนักงานสถิติแห่งชาติมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

- (1) จัดทำแผนแม่บทเกี่ยวกับการดำเนินงานทางสถิติของรัฐ
- (2) จัดทำมาตรฐานสถิติเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อให้ความเห็นชอบ
- (3) ส่งเสริมและพัฒนาทางสถิติของรัฐและเอกชน
- (4) จัดทำสำมะโนหรือสำรวจตัวอย่าง หรืออำนาจการให้มีการสำรวจด้านต่างๆ ของประเทศ
- (5) ประสานงานและหารือร่วมกับหน่วยงานเพื่อจัดทำแผนกำหนดความรับผิดชอบในการดำเนินงานทางสถิติตามแผนแม่บทตาม (1)
- (6) แนะนำ ให้คำปรึกษา หรือความช่วยเหลือแก่หน่วยงานเกี่ยวกับการจัดทำแผนงาน และระเบียบวิธีในการจัดเก็บข้อมูล ตลอดจนการประมวลผล และการวิเคราะห์ผลสถิติ
- (7) ประสานกับหน่วยงานในการสร้างเครือข่ายสถิติเพื่อให้ได้มาซึ่งฐานข้อมูลสถิติที่สำคัญและเป็นปัจจุบันของประเทศ
- (8) ให้บริการสถิติแก่หน่วยงาน องค์กรเอกชน และบุคคลทั่วไป
- (9) เผยแพร่สถิติและจัดให้มีการศึกษาอบรมวิชาความรู้เกี่ยวกับสถิติ
- (10) ร่วมมือและประสานงานกับต่างประเทศและองค์การระหว่างประเทศในงานเกี่ยวกับสถิติ
- (11) ปฏิบัติการอื่นตามที่มีกฎหมายกำหนด และตามที่คณะรัฐมนตรีมอบหมาย

มาตรา 7 ในการจัดทำแผนแม่บทตามมาตรา 7 (1) ให้สำนักงานสถิติแห่งชาติประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและจัดทำให้สอดคล้องกับนโยบายและแผนพัฒนาประเทศและเมื่อคณะรัฐมนตรีให้ความเห็นชอบแล้วให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องปฏิบัติให้เป็นไปตามแผนแม่บทนั้น

มาตรา 8 หน่วยงานต้องจัดทำสถิติให้เป็นไปตามแผนกำหนดความรับผิดชอบตามมาตรา 6 (5) และดำเนินการให้ถูกต้องตามมาตรฐานสถิติ หน่วยงานใดไม่ปฏิบัติตามวรรคหนึ่ง ให้สำนักงานสถิติแห่งชาติรายงานคณะรัฐมนตรี เพื่อสั่งการตามความเห็นสมควร”

สำนักงานสถิติแห่งชาติ ในฐานะหน่วยงานกลางในการบริหารระบบสถิติ จึงได้จัดทำแผนแม่บทระบบสถิติประเทศไทย พ.ศ. 2554-2558 โดยมีแนวทางการพัฒนาระบบสถิติคือ ควรเป็นการพัฒนาที่ไปในทิศทางเดียวกันการประสานการของนานาชาติและองค์กรระหว่างประเทศ กล่าวคือ

1. จัดระบบการประสานงานด้านสถิติของประเทศให้มีความชัดเจน โดยสำนักงานสถิติแห่งชาติเป็นหน่วยงานกลางร่วมดำเนินงานกับหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
2. กำหนด “สถิติทางการ” (Official Statistics) โดยยึดหลักการพื้นฐานของสถิติทางการของ UN (Fundamental Principles of Official Statistics) เพื่อใช้เป็นข้อมูลอ้างอิงของประเทศ โดยร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พิจารณาและคัดเลือกสถิติทางการ และพิจารณาหน่วยงานรับผิดชอบจัดทำข้อมูล
3. พัฒนาการจัดทำ/การใช้ข้อมูลสถิติทางการจากการบริหารงาน (Administrative Records) ให้มากขึ้น
4. พัฒนาคุณภาพสถิติทางการ
5. พัฒนาการเชื่อมโยงและบูรณาการข้อมูลภาครัฐ เพื่อให้เกิดการใช้ประโยชน์ร่วมกัน
6. บริหารจัดการการจัดทำมาตรฐานฐานสถิติและส่งเสริมการนำไปใช้ประโยชน์
7. พัฒนาการให้บริการและการประชาสัมพันธ์เพื่อให้เกิดการใช้ประโยชน์จากข้อมูลสถิติในภาครัฐ เอกชน และประชาชน

แผนแม่บทระบบสถิติประเทศไทย พ.ศ. 2554-2558 จึงได้กำหนดแนวทาง กรอบการดำเนินงาน ยุทธศาสตร์ และกลไกในการพัฒนาสถิติ ทั้งด้านการจัดระบบสถิติ การผลิตสถิติ การบูรณาการและเชื่อมโยงข้อมูลสถิติ รูปแบบการนำเสนอและการเผยแพร่ โดยเน้นกระบวนการหารือและการมีส่วนร่วมของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งผ่านความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 28 ธันวาคม 2553 และคณะรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบในการแปลงแผนแม่บทระบบสถิติประเทศไทย พ.ศ. 2554-2558สู่การปฏิบัติ เมื่อวันที่ 4 เมษายน 2554 โดยแบ่งการบริหารจัดการข้อมูลสถิติออกเป็นรายสาขาทั้ง 21 สาขา¹

โครงสร้างแผนยุทธศาสตร์ของแผนแม่บทระบบสถิติประเทศไทย พ.ศ. 2554 - 2558 ประกอบด้วย วิสัยทัศน์ พันธกิจ ประเด็นยุทธศาสตร์ ตัวชี้วัด เป้าประสงค์ กลยุทธ์ และผลผลิต ทั้งนี้ แผนแม่บทฯ ได้กำหนดวิสัยทัศน์ คือ “ประเทศไทยมีข้อมูลสถิติที่ทุกหน่วยงานร่วมกันขับเคลื่อนเพื่อให้เกิดสถิติทางการที่ใช้ในการพัฒนาประเทศ” โดยมี 3 ยุทธศาสตร์ ประกอบด้วย

- ยุทธศาสตร์ที่ 1 การบริหารจัดการระบบสถิติอย่างมีประสิทธิภาพ
- ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาข้อมูลสถิติให้มีมาตรฐาน
- ยุทธศาสตร์ที่ 3 การให้บริการข้อมูลสถิติอย่างทั่วถึง

¹ อ้างอิงตามระบบการจัดการสถิติของ UN: ACC Programme Classification ขององค์การสหประชาชาติ

สถิติรายสาขา 21 สาขา	
สถิติด้านสังคม	สถิติด้านเศรษฐกิจ
1. ประชากรศาสตร์ ประชากรและเคหะ	10. บัญชีประชาชาติ
2. แรงงาน	11. เกษตรและประมง
3. การศึกษา	12. อุตสาหกรรม
4. ศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม	13. พลังงาน
สถิติด้านสังคม	สถิติด้านเศรษฐกิจ
5. สุขภาพ	14. การค้าและราคา
6. สวัสดิการสังคม	15. ขนส่งและโลจิสติกส์
7. หญิงและชาย	16. เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
8. รายได้และรายจ่ายของครัวเรือน	17. การท่องเที่ยวและการกีฬา
9. ยุติธรรม ความมั่นคง การเมืองและการปกครอง	18. การเงิน การธนาคาร และการประกันภัย
	19. การคลัง
	20. วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและสิทธิบัตร
สถิติด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	
21. ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	

ซึ่งสำนักงานสถิติแห่งชาติได้ขับเคลื่อนการดำเนินงานผ่านกลไกการบริหารจัดการระบบสถิติของประเทศใน 3 ระดับ คือ ระดับนโยบาย ระดับภารกิจ และระดับพื้นที่ ได้แก่

1. ระดับนโยบาย

- คณะกรรมการจัดระบบสถิติประเทศไทย 3 ด้าน (ด้านสังคม ด้านเศรษฐกิจ และด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม) เป็นองค์คณะระดับนโยบาย เพื่อกำหนดนโยบายด้านสถิติของประเทศ โดยมีรัฐมนตรีว่าการกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม เป็นประธาน ปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมเป็นรองประธาน คณะกรรมการประกอบด้วย ปลัดกระทรวง 19 กระทรวง เลขาธิการสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ผู้อำนวยการสำนักงานงบประมาณ ปลัดกรุงเทพมหานคร ผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ เลขาธิการคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด เลขาธิการคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ผู้ว่าการธนาคารแห่งประเทศไทย และผู้ทรงคุณวุฒิ โดยมีผู้อำนวยการสำนักงานสถิติแห่งชาติ เป็นกรรมการและเลขานุการ และรองผู้อำนวยการสำนักงานสถิติแห่งชาติ เป็นกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
- คณะกรรมการที่ปรึกษาด้านวิชาการ เพื่อให้คำปรึกษาแนะนำด้านวิชาการในการผลิตและให้บริการข้อมูลสถิติอย่างทั่วถึง เป็นธรรม และเข้าถึงได้ มีผู้ทรงคุณวุฒิ (ศาสตราจารย์กิตติคุณ ดร.คุณหญิง สุธาตา กีระนนท์) เป็นประธาน และผู้ทรงคุณวุฒิด้านสถิติ ด้านบริหารจัดการ ด้านเศรษฐศาสตร์ ด้านการวางแผน และด้านระบบสารสนเทศ เป็นกรรมการ โดยมีผู้อำนวยการ

สำนักงานสถิติแห่งชาติ เป็นกรรมการและเลขานุการ และรองผู้อำนวยการสำนักงานสถิติแห่งชาติ เป็นกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

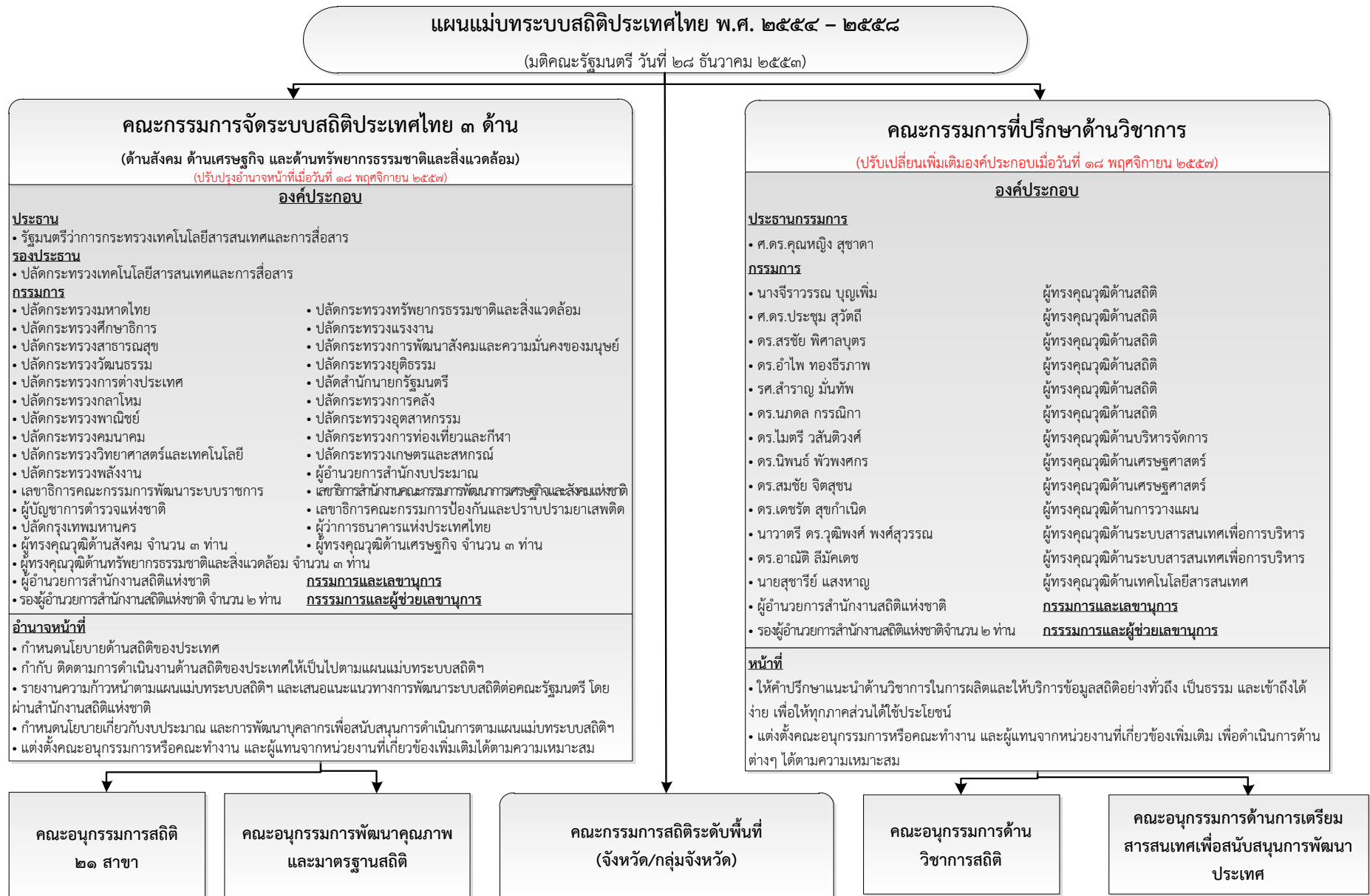
2. ระดับภารกิจ

- คณะอนุกรรมการสถิติรายสาขา จำนวน 21 คณะ เป็นองค์คณะระดับปฏิบัติการ เพื่อจัดทำ/ทบทวนผังสถิติทางการจากการวิเคราะห์แผนพัฒนาสถิติและสังคมแห่งชาติ นโยบายรัฐบาล ประเด็นการพัฒนาที่สำคัญ และแผนพัฒนาที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งตัวบ่งชี้อันดับการพัฒนาประเทศ มีปลัดกระทรวงต่าง ๆ เป็นประธาน ผู้แทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทำหน้าที่เป็นอนุกรรมการ และผู้แทนหน่วยงานที่เป็นเจ้าภาพหลักเป็นอนุกรรมการและเลขานุการ
- คณะอนุกรรมการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานสถิติ เป็นองค์คณะทางวิชาการ เพื่อพัฒนาคุณภาพสถิติทางการให้ได้มาตรฐานสากล มีผู้อำนวยการสำนักงานสถิติแห่งชาติเป็นประธาน ผู้ทรงคุณวุฒิด้านสถิติเป็นที่ปรึกษาอนุกรรมการ นักวิชาการ ผู้เชี่ยวชาญด้านสถิติ ด้านมาตรฐานสถิติ และด้านคุณภาพสถิติ รวมถึงนักวิจัย ผู้ผลิต และผู้ใช้สถิติทางการ เป็นอนุกรรมการสำนักงานสถิติแห่งชาติ เป็นอนุกรรมการและเลขานุการ
- คณะอนุกรรมการด้านวิชาการสถิติ เป็นองค์คณะทางวิชาการ เพื่อเป็นกลไกในการพัฒนางานวิชาการสถิติของประเทศ มีผู้ทรงคุณวุฒิด้านสถิติเป็นประธานและที่ปรึกษาอนุกรรมการ ผู้ทรงคุณวุฒิและคณาจารย์จากมหาวิทยาลัยที่มีความเชี่ยวชาญด้านสถิติ เป็นอนุกรรมการสำนักงานสถิติแห่งชาติ เป็นอนุกรรมการและเลขานุการ
- คณะอนุกรรมการด้านการเตรียมสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการพัฒนาประเทศ เป็นองค์คณะทางวิชาการ เพื่อเป็นกลไกในการพัฒนางานการใช้ประโยชน์ข้อมูลสถิติตามประเด็นสำคัญของการพัฒนาประเทศ มีผู้ทรงคุณวุฒิด้านเศรษฐศาสตร์เป็นประธานและที่ปรึกษาอนุกรรมการ ผู้ทรงคุณวุฒิและคณาจารย์จากมหาวิทยาลัยที่มีความเชี่ยวชาญในสาขาต่าง ๆ เป็นอนุกรรมการสำนักงานสถิติแห่งชาติ เป็นอนุกรรมการและเลขานุการ

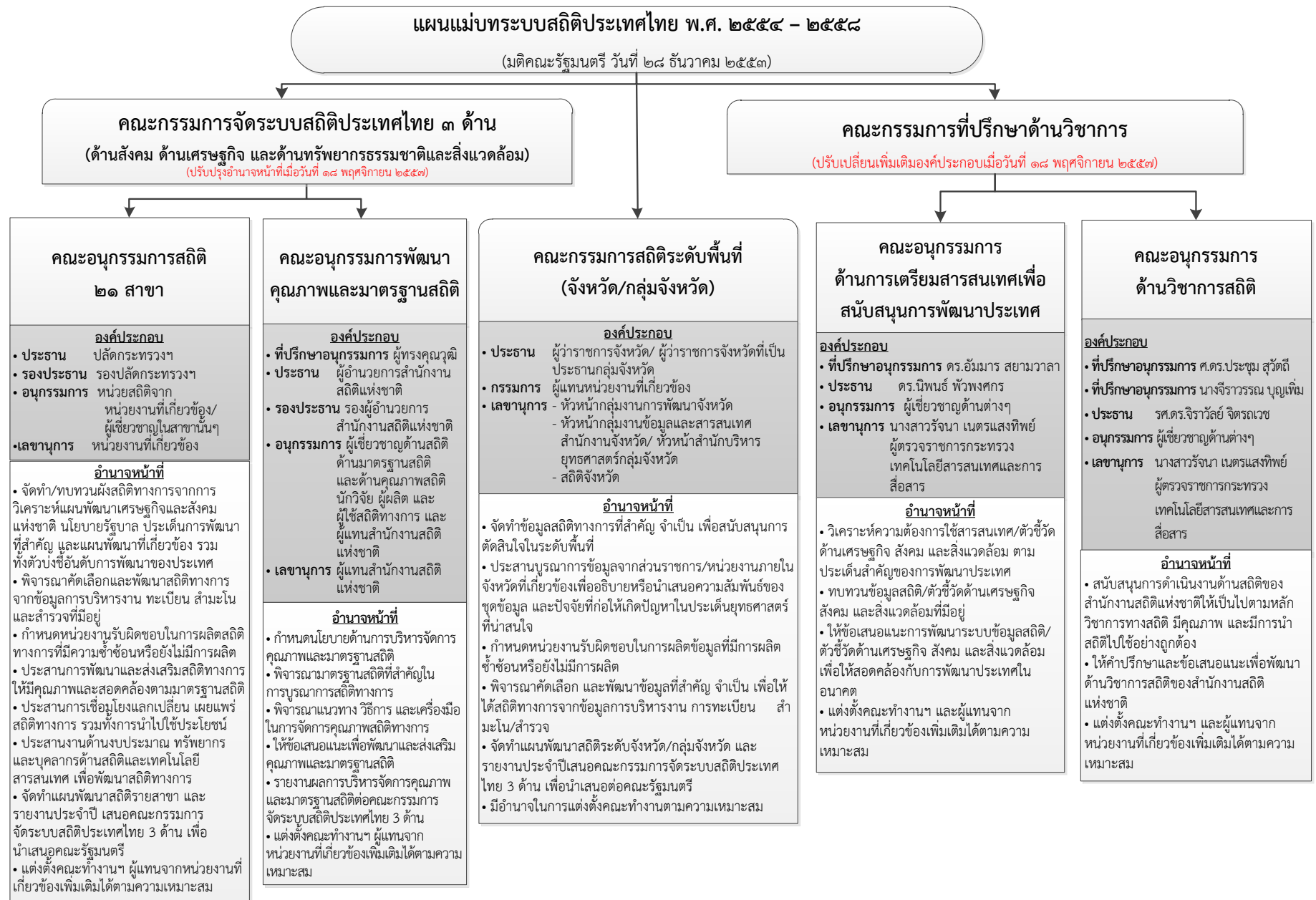
3. ระดับพื้นที่

- คณะกรรมการสถิติระดับจังหวัด 76 จังหวัด เพื่อจัดทำข้อมูลสถิติทางการที่สำคัญ จำเป็น เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในระดับพื้นที่ มีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นประธาน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นกรรมการ หัวหน้ากลุ่มงานการพัฒนายุทธศาสตร์จังหวัด หัวหน้ากลุ่มงานข้อมูลและสารสนเทศ สำนักงานจังหวัด และสถิติจังหวัด เป็นกรรมการและเลขานุการ
- คณะกรรมการสถิติระดับกลุ่มจังหวัด 18 กลุ่มจังหวัด มีผู้ว่าราชการจังหวัดที่เป็นหัวหน้ากลุ่มจังหวัดเป็นประธาน ผู้ว่าราชการจังหวัดภายในกลุ่มจังหวัดเป็นที่ปรึกษา หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นกรรมการ หัวหน้าสำนักบริหารยุทธศาสตร์กลุ่มจังหวัด และสถิติจังหวัด เป็นกรรมการและเลขานุการ

ภาพ 1 ผังภาพกลไกการบริหารจัดการระบบสถิติของประเทศ



ภาพ 2 ผังภาพกลไกการบริหารจัดการระบบสถิติของประเทศ (ต่อ)



การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานสถิติทางการ ภายใต้แผนแม่บทระบบสถิติประเทศไทย ฉบับที่ 1 (พ.ศ. 2554-2558)

ในช่วงต้นของการขับเคลื่อนแผนแม่บทระบบสถิติประเทศไทยฉบับที่ 1 พ.ศ. 2554-2558 สำนักงานสถิติแห่งชาติมุ่งเน้นดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 1 คือ การบริหารจัดการระบบสถิติอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งหมายถึงต้องการให้ประเทศไทยมีผังหรือรายการข้อมูลสถิติที่สำคัญและจำเป็นสำหรับการวางแผนพัฒนาและกำหนดนโยบายซึ่งเรียกว่า “สถิติทางการ (Official Statistics)” ผ่านการแปลงแผนแม่บทระบบสถิติประเทศไทยไปสู่การปฏิบัติให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม สอดรับกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์การบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมวด 1 การบริหารบ้านเมืองที่ดี มาตรา 6(1) เกิดประโยชน์สุขของประชาชน (3) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ และ (6) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ จึงมีการดำเนินการในระดับภารกิจ (กระทรวง กรม เป็นรายสาขา) และระดับพื้นที่ (จังหวัดและกลุ่มจังหวัด) โดยในปี 2555 ได้มีการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลเพื่อการตัดสินใจในระดับพื้นที่ ผลลัพธ์ที่ได้คือ ผังสถิติทางการรายสาขาจำนวน 21 สาขา ประมาณ 3,600 รายการสถิติทางการ และผังสถิติทางการในระดับพื้นที่ประมาณ 10,000 รายการ

จากการวิเคราะห์สถานการณ์ข้อมูลสถิติทางการพบว่า ยังขาดการบริหารจัดการด้านมาตรฐานและคุณภาพสถิติทางการ รวมถึงเครื่องมือและคู่มือในการจัดการคุณภาพของสถิติทางการที่ผลิตขึ้นจากหน่วยงานต่างๆ อย่างเป็นระบบ ส่งผลให้การแลกเปลี่ยนและเชื่อมโยงข้อมูลจากหน่วยงานเกิดปัญหาด้านความเป็นเอกภาพและผู้ใช้สถิติไม่มีความมั่นใจเพียงพอต่อการนำสถิติดังกล่าวไปใช้ให้เกิดประโยชน์ ซึ่งเป็นปัญหาอย่างมากสำหรับการบริหารจัดการระบบสถิติและการตัดสินใจสำคัญระดับประเทศ ดังนั้นในปี 2556 สำนักงานสถิติแห่งชาติ ได้ก้าวสู่การพัฒนากระบวนสถิติประเทศไทยใน “ยุทธศาสตร์ที่ 2 คือ การพัฒนาข้อมูลสถิติให้มีมาตรฐาน” เพื่อให้ข้อมูลสถิติทางการของประเทศเป็นฐานข้อมูลสถิติหลักของประเทศที่ต้องนำมาใช้เพื่อตัดสินใจ และเป็นข้อมูลสำคัญที่ประกอบการวางแผนเพื่อพัฒนาประเทศที่มีคุณภาพและเชื่อถือได้ มีมาตรฐานตามหลักสากล มีคุณภาพ และสามารถเปรียบเทียบกันได้ในประเทศและระหว่างประเทศ รวมถึงมีการส่งเสริมการใช้มาตรฐานสถิติในหน่วยสถิติอย่างมีประสิทธิภาพ และจัดให้มีการประเมินคุณภาพสถิติทางการตามความพร้อมของหน่วยงาน

จากเหตุผลดังกล่าว จึงได้มีการจัดทำโครงการพัฒนาข้อมูลสถิติและสารสนเทศของหน่วยงานภาครัฐ 21 เน้นการกำหนดแนวทางการพัฒนาข้อมูลสถิติให้มีมาตรฐานและคุณภาพ รวมถึงประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาสถิติรายสาขา โดยมีวัตถุประสงค์หลัก คือ

1. เพื่อพัฒนาข้อมูลสถิติทางการให้มีมาตรฐานตามหลักสากล มีคุณภาพ และสามารถเปรียบเทียบกันได้ในประเทศและระหว่างประเทศ

2. เพื่อจัดทำแผนพัฒนาการจัดการคุณภาพสถิติทางการประเศไทย พ.ศ. 2557–2561 สำหรับเป็นแนวทางในการพัฒนาสถิติทางการให้มีคุณภาพและมาตรฐานตามสากล
3. เพื่อติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาสถิติรายสาขา 21 สาขา
4. เพื่อเสริมสร้างองค์ความรู้ให้ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทางด้านสถิติของหน่วยผลิตสถิติทางการมีความรู้ความเข้าใจและเห็นความสำคัญของการจัดการคุณภาพสถิติ มาตรฐานสถิติ และการใช้ประโยชน์จากสถิติทางการในการวางแผนกำหนดนโยบายในการพัฒนาประเทศ

ในการดำเนินงานโครงการดังกล่าวได้สอบถามความคิดเห็นเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจและการมีส่วนร่วมจากหน่วยสถิติเพื่อนำมาการพัฒนาเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงาน แผนงาน เครื่องมือที่สำคัญต่อไป

แผนพัฒนาการจัดการคุณภาพสถิติทางการประเศไทย

พ.ศ. 2557-2561

สำนักงานสถิติแห่งชาติ ในฐานะที่เป็นองค์กรในการผลิตข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นของประเทศ (Fundamental Statistics) และเป็นหน่วยงานกลางที่มีภารกิจในการบริหารจัดการระบบสถิติของประเทศ ให้เป็นเอกภาพ โดยมีกลไกการดำเนินงานคือ การจัดทำแผนแม่บทระบบสถิติประเทศไทย พ.ศ. 2554 – 2558 เพื่อกำหนดกรอบความรับผิดชอบของหน่วยสถิติในการจัดทำสถิติให้สามารถใช้ข้อมูลร่วมกันได้ และเพื่อกำหนดมาตรฐานในการนำไปใช้เป็นแนวทางในการผลิตสถิติของหน่วยสถิติให้มีความถูกต้องตามหลักวิชาการ และสอดคล้องกับหลักมาตรฐานสากล โดยเฉพาะสถิติที่มีความสำคัญต่อการนำเสนอ สถานการณ์ของประเทศ หรือเรียกว่า “สถิติทางการ” (Official Statistics) ซึ่งสถิติดังกล่าวต้องเป็นสถิติที่มีระบบการผลิตที่ถูกต้องตามหลักการที่วางไว้อย่างเป็นระบบ และมีมาตรฐานคุณภาพที่กำหนด รวมถึงเป็นสถิติที่มีการผลิตอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลอ้างอิง (Reference) ที่มีความน่าเชื่อถือสูง

อย่างไรก็ตาม ในปัจจุบันประเทศไทยยังขาดระบบการจัดการคุณภาพสถิติทางการและเครื่องมือในการจัดการคุณภาพของสถิติที่ผลิตขึ้นจากหน่วยงานต่างๆ ส่งผลให้การแลกเปลี่ยนและเชื่อมโยงข้อมูลจากหน่วยงานและโครงการต่างๆ เกิดปัญหาด้านความเป็นเอกภาพและผู้ต้องการใช้สถิติไม่มีความมั่นใจเพียงพอต่อการนำสถิติดังกล่าวไปใช้ให้เกิดประโยชน์ ซึ่งเป็นปัญหาอย่างมากสำหรับการบริหารจัดการระบบสถิติและการตัดสินใจสำคัญระดับประเทศ สำนักงานสถิติแห่งชาติจึงจัดทำแผนพัฒนาการจัดการคุณภาพสถิติทางการประเทศไทย พ.ศ. 2557 – 2561 เพื่อให้บรรลุตามเป้าประสงค์ของยุทธศาสตร์ที่ 2 ของแผนแม่บทระบบสถิติประเทศไทย พ.ศ. 2554 – 2558 ดังกล่าว และสามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรมและอย่างมีประสิทธิภาพ

การประเมินสถานการณ์การจัดการคุณภาพสถิติทางการประเทศไทยปัจจุบัน

เพื่อให้การจัดทำแผนพัฒนาการจัดการคุณภาพสถิติทางการประเทศไทย พ.ศ. 2558 – 2562 ได้ดำเนินไปในทิศทางที่ถูกต้องและเหมาะสม สำนักงานสถิติแห่งชาติจึงได้ทำการศึกษาวิเคราะห์พระราชบัญญัติ กฎกระทรวง ระเบียบข้อบังคับ กฎหมาย มติคณะรัฐมนตรี หรือแผนการปฏิบัติราชการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการคุณภาพสถิติทางการ ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าว ได้นำมาใช้เป็นข้อมูลในการวิเคราะห์ลักษณะ ปัจจัยภายในและภายนอก (SWOT Analysis) ของการจัดการคุณภาพสถิติทางการในปัจจุบัน สรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

ปัจจัยภายใน

ความเข้มแข็งของการจัดการคุณภาพสถิติทางการในปัจจุบัน (Strength: S)

1. มีพระราชบัญญัติสถิติ พ.ศ. 2550 ที่กำหนดภารกิจของสำนักงานสถิติแห่งชาติในการจัดทำแผนแม่บทเกี่ยวกับการดำเนินงานทางสถิติของรัฐในมาตรา 6(1) ซึ่งคุณภาพสถิติทางการเป็นสิ่งสำคัญในการนำสถิติทางการไปใช้ประโยชน์ (แต่มีได้ระบุไว้ใน พรบ.สถิติ อย่างชัดเจน)
2. มีแผนแม่บทระบบสถิติประเทศไทย พ.ศ. 2554 – 2558 ขับเคลื่อนให้เกิดการพัฒนาคุณภาพสถิติทางการ โดยหนึ่งในคุณสมบัติสถิติทางการคือ ต้องเป็น “สถิติที่มาจากกระบวนการผลิตที่

ถูกต้องตามมาตรฐาน การจัดหมวดหมู่ และมาตรฐานคุณภาพที่กำหนด” โดยระบุใน ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาข้อมูลสถิติให้มีมาตรฐาน เพื่อให้การผลิตสถิติทางการของประเทศ เป็นมาตรฐานตามหลักสากล มีคุณภาพ และสามารถเปรียบเทียบกันได้ทั้งในประเทศและ ระหว่างประเทศ

3. มีมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 4 มิถุนายน 2556 ให้ความเห็นชอบในประเด็นสำคัญ ได้แก่ การ นำแผนพัฒนาสถิติรายสาขาเข้าเป็นส่วนหนึ่งของแผนปฏิบัติราชการของกระทรวง กรม ให้คง อัตรากำลังด้านสถิติในหน่วยงาน และให้หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องปรับแผนการดำเนินงาน และแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีในการจัดทำข้อมูลสถิติตามที่กำหนดไว้ในแผนพัฒนา สถิติรายสาขา
4. มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการเก็บรวบรวมการวิเคราะห์และการเผยแพร่ข้อมูล

ความอ่อนแอของการจัดการคุณภาพสถิติทางการในปัจจุบัน (Weakness: W)

1. พระราชบัญญัติสถิติ พ.ศ. 2550 ไม่ได้กำหนดความรับผิดชอบในด้านการ จัดการคุณภาพสถิติ ทางการของประเทศไว้อย่างชัดเจน
2. ขาดหน่วยสถิติที่รับผิดชอบงานสถิติโดยตรงในระดับกรม
3. ขาดบุคลากรที่มีความรู้และทักษะในการผลิตและการใช้สถิติทางการ
4. เก็บรวบรวมสถิติทางการซ้ำซ้อนระหว่างหน่วยงาน
5. เก็บรวบรวมสถิติทางการที่ไม่มีความจำเป็นต้องใช้เป็นภาระกับผู้ให้ข้อมูลและการเก็บรักษา สถิติทางการ
6. ขาดมาตรฐานในการผลิต การใช้ และการเผยแพร่สถิติทางการ
7. เผยแพร่สถิติทางการล่าช้าและไม่สม่ำเสมอ

ปัจจัยภายนอก

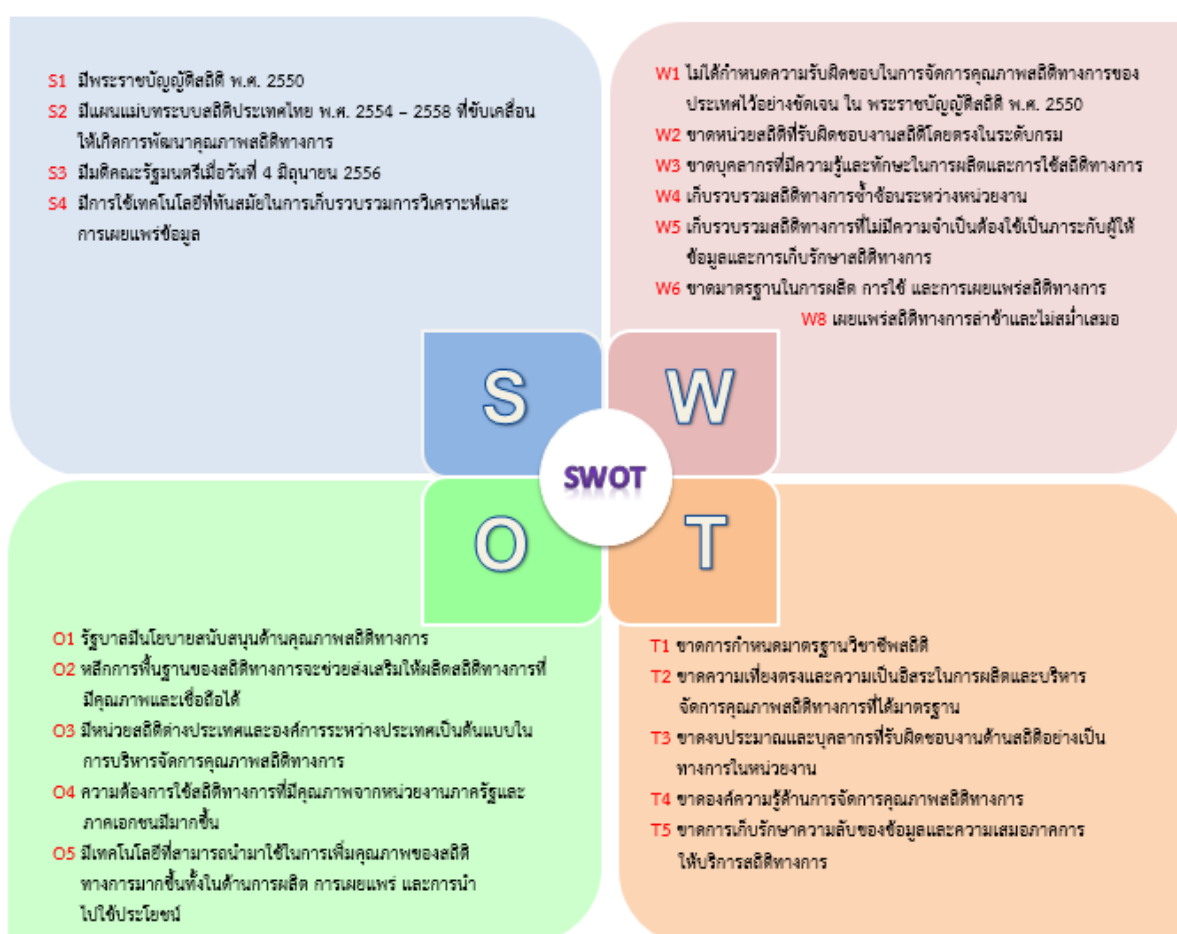
โอกาสในการพัฒนาการจัดการคุณภาพสถิติทางการของประเทศ (Opportunity: O)

1. รัฐบาลมีนโยบายสนับสนุนด้านคุณภาพของสถิติทางการ
2. “หลักการพื้นฐานของสถิติทางการ (The Fundamental Principles of Official Statistics)” ที่ คณะกรรมการสถิติแห่งสหประชาชาติได้ให้การรับรอง ว่าเป็นหลักการพื้นฐานของระบบ สถิติของประเทศต่างๆ ทั่วโลกสมควรนำไปปฏิบัติตาม จะช่วยส่งเสริมให้หน่วยสถิติใช้ในการ จัดทำสถิติทางการให้มีคุณภาพ เชื่อถือได้ เป็นที่ยอมรับจากผู้ให้ข้อมูลและผู้รับใช้ทั้งภายในและระหว่าง ประเทศ
3. มีหน่วยสถิติต่างประเทศและองค์กรระหว่างประเทศเป็นต้นแบบในการบริหารจัดการคุณภาพ สถิติที่ถือเป็นแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice) สำหรับประเทศไทย
4. ความต้องการใช้สถิติทางการที่มีคุณภาพจากหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนมีมากขึ้น
5. มีเทคโนโลยีที่สามารถนำมาใช้ในการเพิ่มคุณภาพสถิติทางการมากขึ้นทั้งในด้านการผลิต การ เผยแพร่ และการนำไปใช้ประโยชน์

อุปสรรคในการพัฒนาการจัดการคุณภาพสถิติทางการของประเทศ (Threat: T)

1. ขาดการกำหนดมาตรฐานวิชาชีพสถิติ
2. ขาดความเที่ยงตรงและความเป็นอิสระในการผลิตและบริหารจัดการคุณภาพสถิติทางการที่ได้มาตรฐาน
3. ขาดงบประมาณและบุคลากรที่รับผิดชอบงานด้านสถิติอย่างเป็นทางการในหน่วยงาน
4. ขาดองค์ความรู้ด้านการจัดการคุณภาพสถิติทางการ
5. ขาดการเก็บรักษาความลับของข้อมูลและความเสมอภาคการให้บริการสถิติทางการ

ภาพ 3 แผนภูมิสรุปการวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายในเพื่อการจัดการคุณภาพสถิติทางการ

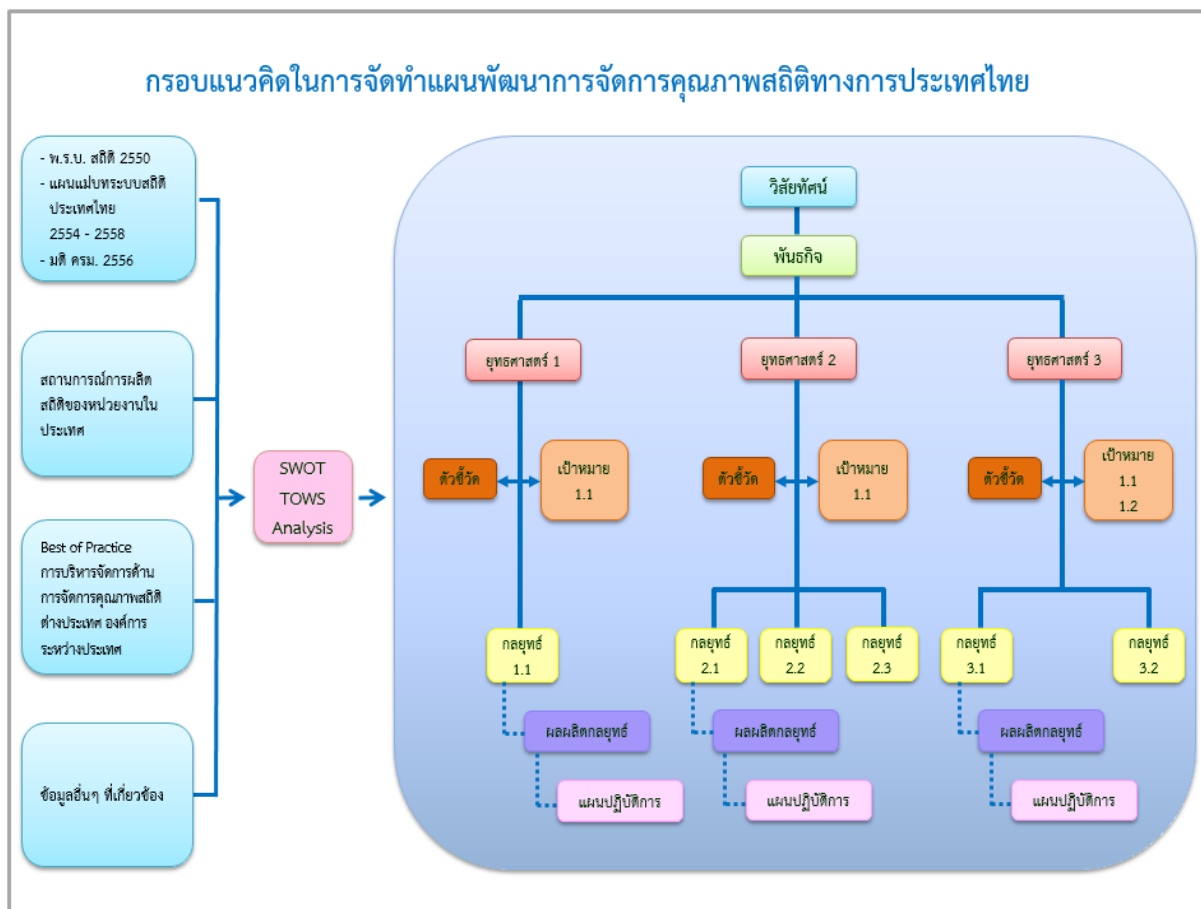


ผลการวิเคราะห์ TOWS Matrix นำไปสู่ข้อเสนอดังนี้

- SO** ใช้พระราชบัญญัติสถิติให้เป็นประโยชน์ในการขอความร่วมมือกับหน่วยสถิติในการผลิตสถิติทางการที่มีคุณภาพ และใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการเพิ่มคุณภาพการเก็บรวบรวมการเผยแพร่ และการนำสถิติทางการไปใช้ประโยชน์
- ST** ใช้พระราชบัญญัติสถิติเพื่อให้เกิดความชัดเจนในนโยบาย ข้อบังคับของหน่วยสถิติในเรื่องความเที่ยงตรงของการผลิต การเก็บรักษา การเผยแพร่ และการให้บริการสถิติทางการ

- WO ใช้นโยบายสนับสนุนคุณภาพสถิติทางการของรัฐเพื่อช่วยยกระดับมาตรฐานสถิติทางการ ลดความซ้ำซ้อนในการผลิต และเพิ่มประสิทธิภาพในการเผยแพร่และให้บริการสถิติทางการ
- WT ใช้นโยบายสนับสนุนคุณภาพสถิติทางการและเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการสร้างบุคลากร ระดับกรมให้มีความรู้และประสบการณ์ในการผลิต การเผยแพร่ และการใช้ประโยชน์สถิติทางการ

จากการประเมินสถานการณ์ในเบื้องต้น ควรกำหนดให้มีการพัฒนาการจัดการคุณภาพสถิติทางการประเทศไทย เพื่อให้สถิติทางการของประเทศไทยมีคุณภาพตามมาตรฐานสากล และเกิดความร่วมมือในการพัฒนาคุณภาพสถิติทางการของประเทศไทย อันจะนำไปสู่การจัดการคุณภาพอย่างยั่งยืน



ภาพ 4 กรอบแนวคิดการจัดทำแผนพัฒนาการจัดการคุณภาพสถิติทางการ

แผนพัฒนาการจัดการคุณภาพสถิติทางการประเทไทย พ.ศ. 2557–2561

วิสัยทัศน์ (Vision)

“ประเทศไทยมีการจัดการคุณภาพสถิติทางการที่เป็นรูปธรรม ซึ่งทุกภาคส่วนร่วมกันจัดทำเพื่อให้เกิดสถิติทางการที่มีคุณภาพสำหรับใช้ในการพัฒนาประเทศ”

พันธกิจ (Missions)

1. บริหารจัดการคุณภาพสถิติทางการของประเทศ
2. ส่งเสริมให้มีการประเมินคุณภาพสถิติทางการอย่างทั่วถึง
3. พัฒนาคุณภาพสถิติทางการให้สอดคล้องตามมาตรฐานสากล

เป้าหมาย (Goals)

1. หน่วยสถิติและผู้มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการคุณภาพสถิติทางการของประเทศ
2. สถิติทางการมีคุณภาพและเชื่อถือได้สามารถนำมาใช้ตัดสินใจและเป็นข้อมูลสำคัญที่ใช้ประกอบการวางแผนและกำหนดนโยบายเพื่อพัฒนาประเทศ
3. บุคลากรในหน่วยสถิติได้รับการพัฒนาความรู้ด้านการจัดการคุณภาพสถิติทางการ รวมถึงความรู้และเทคนิคในการผลิตสถิติทางการให้มีคุณภาพตามมาตรฐานสากล การเผยแพร่และให้บริการสถิติทางการต่อสาธารณะ เพื่อส่งเสริมการนำสถิติทางการไปใช้ในการตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง

ยุทธศาสตร์ (Strategy)

ยุทธศาสตร์ที่	1	การพัฒนากลไกการขับเคลื่อนคุณภาพสถิติทางการของประเทศ
ตัวชี้วัด	1.1	มีกลไกการขับเคลื่อนการบริหารจัดการคุณภาพสถิติทางการของประเทศ
กลยุทธ์		ผลผลิต
1.1	สร้างกลไกการขับเคลื่อนการบริหารจัดการคุณภาพสถิติทางการ	1.1 มีคณะกรรมการบริหารจัดการคุณภาพสถิติ 1.2 มีหน่วยประสานงานแผนพัฒนาการจัดการคุณภาพสถิติทางการภายในสำนักงานสถิติแห่งชาติ 1.3 มีเครื่องมือในการบริหารจัดการคุณภาพสถิติทางการ
ยุทธศาสตร์ที่	2	การสนับสนุนการประเมินคุณภาพสถิติทางการอย่างต่อเนื่อง
ตัวชี้วัด	2.1	มีการประเมินคุณภาพสถิติทางการในมิติของผู้ผลิต
	2.2	มีการประเมินคุณภาพสถิติทางการในมิติของผู้ใช้
	2.3	มีรายงานผลการดำเนินงานการจัดการคุณภาพสถิติทางการ

กลยุทธ์		ผลผลิต
2.1 สนับสนุนการประเมินคุณภาพสถิติทางการในมิติของผู้ผลิต		2.1 มีผลการประเมินคุณภาพสถิติทางการด้วยตนเองรายปี
2.2 สนับสนุนการประเมินคุณภาพสถิติทางการในมิติของผู้ใช้		2.2 มีผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้สถิติทางการรายปี
2.3 ติดตามและประเมินผลการประเมินคุณภาพสถิติทางการ		2.3 มีรายงานผลการติดตามและประเมินผลการบริหารจัดการคุณภาพสถิติทางการ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
ยุทธศาสตร์ที่ 3 การส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพสถิติทางการอย่างยั่งยืน		
ตัวชี้วัด	3.1	บุคลากรที่ผลิตสถิติทางการเข้ารับการอบรมด้านการจัดการคุณภาพสถิติทางการและผ่านเกณฑ์การประเมินไม่น้อยกว่า 1 ใน 3
	3.2	หน่วยงานมีการกำหนดนโยบาย/แนวทางในการส่งเสริมให้มีการจัดการคุณภาพสถิติทางการ
กลยุทธ์		ผลผลิต
3.1 พัฒนาบุคลากรที่ผลิตสถิติทางการให้มีความรู้ด้านการจัดการคุณภาพสถิติทางการ		3.1 บุคลากรที่ผลิตสถิติทางการมีความรู้ด้านการจัดการคุณภาพสถิติ ไม่น้อยกว่า 1 ใน 3
3.2 ส่งเสริมให้มีการจัดการคุณภาพสถิติทางการอย่างยั่งยืน		3.2 มีการกำหนดนโยบาย/แนวทางในการส่งเสริมให้มีการจัดการคุณภาพสถิติทางการ

แผนปฏิบัติการการจัดการคุณภาพสถิติทางการประเศไทย พ.ศ. 2557 –2561

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนากลไกขับเคลื่อนการบริหารจัดการคุณภาพสถิติทางการประเศ

โครงการ 1.1 โครงการพัฒนากลไกการบริหารจัดการคุณภาพสถิติทางการประเศ

หลักการและวัตถุประสงค์:

การบริหารจัดการคุณภาพสถิติทางการประเศให้มีประสิทธิภาพมีความจำเป็นต้องมี คณะอนุกรรมการเพื่อบริหารจัดการคุณภาพสถิติทางการ มีหน่วยประสานงานด้านการพัฒนาการจัดการคุณภาพสถิติทางการ และมีเครื่องมือที่ใช้ในการบริหารจัดการคุณภาพสถิติทางการ เพื่อเป็นกลไกขับเคลื่อน ให้การดำเนินงานเป็นตามแผนพัฒนาการจัดการคุณภาพสถิติทางการอย่างมีประสิทธิภาพ

แนวทางการดำเนินงาน:

1. จัดตั้งคณะอนุกรรมการเพื่อบริหารจัดการคุณภาพสถิติทางการเพื่อกำกับดูแลการบริหารจัดการคุณภาพสถิติทางการที่ผลิตให้เป็นไปตามหลักวิชาการสถิติและมาตรฐานสถิติ

องค์ประกอบ:

ผู้อำนวยการสำนักงานสถิติแห่งชาติ	ประธาน
เลขาธิการคณะอนุกรรมการสถิติรายสาขา	อนุกรรมการ
ผู้ทรงคุณวุฒิจากภาควิชาการ	อนุกรรมการ
ผู้ทรงคุณวุฒิจากภาคเอกชน	อนุกรรมการ
ผู้แทนสำนักงานสถิติแห่งชาติ	อนุกรรมการ เลขานุการ และ
ผู้ช่วยเลขานุการ	

หน้าที่:

- 1) กำหนดนโยบายในการบริหารจัดการคุณภาพสถิติทางการ
 - 2) กำกับ ติดตามการดำเนินงานด้านคุณภาพสถิติทางการให้เป็นไปตามนโยบายที่กำหนด
 - 3) รายงานความก้าวหน้าแก่คณะกรรมการจัดระบบสถิติประเศไทย 3 ด้าน
2. จัดตั้งหน่วยประสานงานด้านการพัฒนาการจัดการคุณภาพสถิติทางการภายในสำนักงานสถิติแห่งชาติ ให้มีความรับผิดชอบหลักเกี่ยวกับการดำเนินงานต่างๆ ตามแผนพัฒนาการจัดการคุณภาพสถิติทางการ

หน้าที่:

- 1) ประสานงานตามระบบการบริหารจัดการคุณภาพสถิติทางการระหว่างคณะอนุกรรมการเพื่อบริหารจัดการคุณภาพสถิติทางการ คณะอนุกรรมการสถิติรายสาขา และหน่วยสถิติต่างๆ
- 2) ติดตามผลการปฏิบัติงานของคณะอนุกรรมการเพื่อบริหารจัดการคุณภาพสถิติทางการ
- 3) ดำเนินการจัดจ้างที่ปรึกษาเพื่อแนะนำแนวทางการจัดการคุณภาพสถิติทางการในกรณีที่จำเป็น โดยเฉพาะในช่วงเริ่มต้นการดำเนินงาน
- 4) เสนอแนวทางการบริหารจัดการคุณภาพสถิติทางการให้สอดคล้องกับศักยภาพและความพร้อมของหน่วยสถิติ

3. จัดทำเครื่องมือที่ใช้ในการบริหารจัดการคุณภาพสถิติทางการ พร้อมทั้งปรับปรุงให้ทันสมัย เช่น
- หลักปฏิบัติเพื่อการบริหารจัดการคุณภาพสถิติทางการประเทศไทย
 - แบบประเมินคุณภาพสถิติทางการด้วยตนเอง พร้อมทั้งเกณฑ์การวัดระดับคุณภาพรายการสถิติทางการ
 - แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้พร้อมทั้งเกณฑ์วัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้สถิติทางการ
 - ฯลฯ

ระยะเวลา: ปีงบประมาณ 2557

งบประมาณ: สำนักงานสถิติแห่งชาติสนับสนุนงบประมาณในการประสาน จัดประชุมและค่าเบี้ยประชุม รวมถึงงบประมาณการจัดจ้างที่ปรึกษา

ผู้รับผิดชอบ: สำนักงานสถิติแห่งชาติ

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การสนับสนุนการประเมินคุณภาพสถิติทางการอย่างต่อเนื่อง

โครงการ 2.1 โครงการประเมินคุณภาพสถิติทางการด้วยตนเอง

หลักการและวัตถุประสงค์:

สถิติทางการของหน่วยงานที่ผลิตในแต่ละสาขาทั้ง 21 สาขา อาจมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง วิธีการผลิตสถิติทางการในบางรายการหรือมีการผลิตรายการสถิติทางการเพิ่มเติม ดังนั้นจึงมีความจำเป็นต้องประเมินคุณภาพสถิติทางการเป็นประจำทุกปี ในการประเมินคุณภาพสถิติทางการดังกล่าว หากประเมินโดยหน่วยงานที่ผลิตสถิติทางการจะทำให้ได้ผลการประเมินที่มีความเชื่อถือได้มาก ตลอดจนประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการประเมินด้วย

แนวทางการดำเนินงาน:

1. หน่วยงานที่ผลิตสถิติทางการของแต่ละสาขาประเมินคุณภาพโดยใช้แบบประเมินที่สร้างขึ้น
2. หน่วยสถิติประเมินผลคุณภาพสถิติทางการของแต่ละรายการที่ผ่านการประเมินจากหน่วยสถิติแล้วโดยใช้เกณฑ์วัดระดับคุณภาพรายการสถิติทางการที่กำหนดไว้ เพื่อปรับปรุงคุณภาพสถิติทางการที่ผลิต

ระยะเวลา: ปีงบประมาณ 2558 – 2561

งบประมาณ: หน่วยสถิติและสำนักงานสถิติแห่งชาติ

ผู้รับผิดชอบ: สำนักงานสถิติแห่งชาติและหน่วยผลิตสถิติทางการ

โครงการ 2.2 โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้สถิติทางการ

หลักการและวัตถุประสงค์:

สถิติทางการแต่ละรายการที่ผลิตโดยหน่วยสถิติทั้ง 21 สาขาจะสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้มากน้อยขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของผู้ใช้สถิติทางการเป็นสำคัญ ซึ่งประกอบด้วย หน่วยงานต่างๆ ของทั้งภาครัฐและเอกชน นักวิชาการ นักวิจัย สื่อมวลชน ตลอดจนนักศึกษา นอกจากนี้ความต้องใช้สถิติทางการของผู้ใช้ในแต่ละปีอาจเปลี่ยนแปลงไปตามภาวะสังคม เศรษฐกิจ และวัฒนธรรมประเพณี ทั้งในด้านรายการสถิติที่ใช้ ช่วงเวลาที่ใช้ และสื่อที่ใช้ในการเผยแพร่ข้อมูลฯ จึงมีความจำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้สถิติทางการเป็นประจำทุกปี

แนวทางการดำเนินงาน:

1. เลือกตัวอย่างผู้ใช้สถิติทางการในแต่ละกลุ่ม ได้แก่ หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานเอกชน นักวิชาการ นักวิจัย สื่อมวลชน และนักศึกษา มาวัดระดับความพึงพอใจที่มีต่อสถิติทางการที่หน่วยสถิติแต่ละแห่งผลิตขึ้น ซึ่งประกอบด้วยรายการสถิติทางการที่สำคัญ และภาพรวมของรายการสถิติทางการที่แต่ละหน่วยงานผลิตขึ้น
2. ประมวลผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้สถิติทางการในแต่ละกลุ่มและรวมทุกกลุ่ม

ระยะเวลา: ปีงบประมาณ 2559 – 2561

งบประมาณ: หน่วยสถิติและสำนักงานสถิติแห่งชาติ

ผู้รับผิดชอบ: สำนักงานสถิติแห่งชาติและหน่วยผลิตสถิติทางการ

โครงการ 2.3 โครงการติดตามและประเมินผลการบริหารจัดการคุณภาพสถิติทางการ**หลักการและวัตถุประสงค์:**

การบริหารจัดการคุณภาพสถิติทางการเป็นไปตามแผนพัฒนาการจัดการคุณภาพสถิติทางการ พ.ศ. 2557–2561 ที่วางไว้หรือไม่ มีความจำเป็นต้องติดตามและประเมินผลการบริหารจัดการคุณภาพสถิติทางการจากหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้แก่ สำนักงานสถิติแห่งชาติ คณะอนุกรรมการสถิติรายสาขา หน่วยสถิติฯ สำหรับนำไปใช้ในการปรับปรุงยุทธศาสตร์การพัฒนาการจัดการคุณภาพสถิติทางการของประเทศไทยให้มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

แนวทางการดำเนินงาน:

1. สร้างแบบติดตามและประเมินผลการบริหารจัดการคุณภาพสถิติทางการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ สำนักงานสถิติแห่งชาติ คณะอนุกรรมการสถิติรายสาขา และหน่วยผลิตสถิติทางการพร้อมทั้งกำหนดเกณฑ์ชี้วัดผลการติดตามและประเมินผลฯ
2. เก็บรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องข้างต้น โดยใช้แบบติดตามและประเมินที่สร้างไว้
3. ประมวลผลและสรุปผลการติดตามและประเมินผลการบริหารจัดการคุณภาพสถิติทางการโดยใช้เกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้
4. ให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขการบริหารจัดการคุณภาพสถิติทางการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ระยะเวลา: ปีงบประมาณ 2558 – 2561

งบประมาณ: สำนักงานสถิติแห่งชาติ

ผู้รับผิดชอบ: สำนักงานสถิติแห่งชาติ

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพสถิติทางการอย่างยั่งยืน**โครงการ 3.1 โครงการฝึกอบรมด้านการบริหารจัดการคุณภาพสถิติทางการ****หลักการและวัตถุประสงค์:**

การบริหารจัดการคุณภาพสถิติทางการมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหลายหน่วยงาน แต่ในปัจจุบันหน่วยงานดังกล่าวยังขาดบุคลากรที่มีความรู้และประสบการณ์ในการบริหารจัดการคุณภาพสถิติทางการ

การฝึกอบรมด้านการบริหารจัดการคุณภาพสถิติทางการให้กับบุคลากรของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการคุณภาพสถิติทางการได้เป็นอย่างมาก ซึ่งจะมีผลกระทบโดยตรงต่อคุณภาพสถิติทางการของแต่ละหน่วยงาน

แนวทางการดำเนินงาน:

1. จัดทำหลักสูตรการฝึกอบรมด้านการบริหารจัดการคุณภาพสถิติทางการ
2. จัดทำคู่มือการบริหารจัดการคุณภาพสถิติทางการ
3. จัดอบรมบุคลากรของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีหน้าที่ในการผลิต การเผยแพร่และให้บริการ และการนำสถิติทางการไปใช้ประโยชน์
4. ติดตามและประเมินผลการฝึกอบรม

ระยะเวลา: ปีงบประมาณ 2558 – 2561

งบประมาณ: สำนักงานสถิติแห่งชาติและหน่วยงานต้นสังกัดของบุคลากร

ผู้รับผิดชอบ: สำนักงานสถิติแห่งชาติ

โครงการ 3.2 โครงการส่งเสริมให้มีการจัดการคุณภาพสถิติทางการอย่างยั่งยืน

หลักการและวัตถุประสงค์:

เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้หน่วยสถิติจัดการคุณภาพสถิติทางการที่ผลิตและเผยแพร่ให้มีคุณภาพ เป็นที่น่าเชื่อถือ และตรงตามความต้องการของผู้ใช้

แนวทางการดำเนินงาน:

1. สำนักงานสถิติแห่งชาติควรมีปฏิญญาว่าด้วยคุณภาพสถิติทางการ เพื่อเป็นการส่งเสริมและเสริมสร้างให้มีการพัฒนาสถิติทางการของประเทศให้มีคุณภาพอย่างยั่งยืน
2. หน่วยสถิติควรกำหนดนโยบาย/แนวทางในการจัดการคุณภาพสถิติทางการ เพื่อให้การผลิตและเผยแพร่สถิติทางการได้อย่างถูกต้องและมีคุณภาพ

ระยะเวลา: ปีงบประมาณ 2558 – 2561

งบประมาณ: สำนักงานสถิติแห่งชาติ

ผู้รับผิดชอบ: สำนักงานสถิติแห่งชาติ

ตาราง 1 แผนปฏิบัติการการจัดการคุณภาพสถิติทางการประเศไทย พ.ศ. 2558 – 2562

ยุทธศาสตร์	ตัวชี้วัด	กลยุทธ์	โครงการ	ผลผลิต	ปีงบประมาณที่ดำเนินการ				
					2557	2558	2529	2560	2561
1. การพัฒนากลไกขับเคลื่อนการจัดการคุณภาพสถิติทางการประเศ	1.1 มีกลไกขับเคลื่อนการบริหารจัดการคุณภาพสถิติทางการประเศ	1.1 สร้างกลไกขับเคลื่อนการบริหารจัดการคุณภาพสถิติทางการ	1. โครงการพัฒนากลไกการบริหารจัดการคุณภาพสถิติทางการประเศ	1.1 มีคณะอนุกรรมการบริหารจัดการคุณภาพและมาตรฐานสถิติ					
				1.2 มีหน่วยประสานงานด้านการพัฒนา การจัดการคุณภาพ สถิติทางการภายในสำนักงานสถิติแห่งชาติ					
				1.3 มีเครื่องมือในการบริหารจัดการคุณภาพสถิติทางการ					
2. การสนับสนุนการประเมินคุณภาพสถิติทางการอย่างต่อเนื่อง	2.1 มีการประเมินคุณภาพสถิติทางการในมิติของผู้ผลิต	2.1 สนับสนุนการประเมินคุณภาพสถิติทางการในมิติของผู้ผลิต	2. โครงการประเมินคุณภาพสถิติทางการด้วยตนเอง	2.1 มีผลการประเมินคุณภาพสถิติทางการด้วยตนเองรายปี					
	2.2 มีการประเมินคุณภาพสถิติทางการในมิติของผู้ใช้	2.2 สนับสนุนการประเมินคุณภาพสถิติทางการในมิติของผู้ใช้	3. โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้สถิติทางการ	3.1 มีผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้สถิติทางการรายปี					
	2.3 มีรายงานผลการดำเนินงานด้านการคุณภาพสถิติทางการ	2.3 ติดตามและประเมินผลการบริหารจัดการคุณภาพสถิติทางการ	4. โครงการติดตามและประเมินผลการบริหารจัดการคุณภาพสถิติทางการ	4.1 มีรายงานการติดตามและประเมินผลการบริหารจัดการคุณภาพสถิติทางการ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง					

ยุทธศาสตร์	ตัวชี้วัด	กลยุทธ์	โครงการ	ผลผลิต	ปีงบประมาณที่ดำเนินการ				
					2557	2558	2529	2560	2561
3. การส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพสถิติทางการอย่างยั่งยืน	3.1 บุคลากรที่ผลิตสถิติทางการเข้ารับการอบรมด้านการจัดการคุณภาพสถิติทางการและผ่านเกณฑ์การประเมินไม่น้อยกว่า 1 ใน 3	3.1 การพัฒนาบุคลากรที่ผลิตสถิติทางการให้มีความรู้ด้านการจัดการคุณภาพสถิติทางการ	5. โครงการฝึกอบรมด้านการบริหารจัดการคุณภาพสถิติทางการ	5.1 บุคลากรที่ผลิตสถิติทางการมีความรู้ด้านการจัดการคุณภาพสถิติ ไม่น้อยกว่า 1 ใน 3					
	3.2 หน่วยงานมีการกำหนดนโยบายในการส่งเสริมให้มีการจัดการคุณภาพสถิติทางการ	3.2 ส่งเสริมให้มีการจัดการคุณภาพสถิติทางการอย่างยั่งยืน	6. โครงการส่งเสริมให้มีการจัดการคุณภาพสถิติทางการอย่างยั่งยืน	6.1 มีการกำหนดนโยบาย/แนวทางในการส่งเสริมให้มีการจัดคุณภาพสถิติทางการ					

แผนพัฒนามาตรฐานสถิติประเทศไทย พ.ศ. 2557-2561²

สำนักงานสถิติแห่งชาติ ในฐานะเป็นหน่วยงานกลางของรัฐในการดำเนินการเกี่ยวกับสถิติ ในบทบาทของการจัดระบบบริหารสถิติของประเทศให้มีประสิทธิภาพ และเป็นหน่วยงานหลักในการผลิตข้อมูลสถิติที่สำคัญเพื่อติดตาม ประเมินผล และสนับสนุนการดำเนินการตามนโยบายและแผนงานของรัฐกลไกหนึ่งที่สำคัญในการขับเคลื่อนบทบาทดังกล่าวไปสู่ความสำเร็จคือ “มาตรฐานสถิติ” ที่เป็นเสมือน “โครงสร้างหลัก” ของการผลิตสถิติเพื่อนำไปสู่การแบ่งปันข้อมูลเพื่อการใช้งานร่วมกัน เกิดการเชื่อมโยงและบูรณาการสถิติของประเทศ ถึงแม้ว่าจะเป็นสถิติที่ผลิตจากหน่วยงานที่ต่างกันหรือจัดทำขึ้นในคาบเวลาที่แตกต่างกัน วัตถุประสงค์ในการจัดทำแผนพัฒนามาตรฐานสถิติประเทศไทย พ.ศ. 2557 - 2561 เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนา ส่งเสริม และเผยแพร่มาตรฐานสถิติของประเทศให้เกิดบูรณาการและการใช้ประโยชน์จากสถิติทางการร่วมกันอย่างแท้จริง

การประเมินสถานการณ์มาตรฐานสถิติประเทศไทยในปัจจุบัน

ในการจัดทำแผนพัฒนามาตรฐานสถิติฯ ได้ทำการศึกษาวิเคราะห์พระราชบัญญัติ กฎกระทรวงระเบียบข้อบังคับ กฎหมาย มติคณะรัฐมนตรี หรือแผนการปฏิบัติราชการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานสถิติ ศึกษาหน่วยงานสถิติต่างประเทศและองค์กระหว่างประเทศที่ประสบความสำเร็จ (Best Practice) ด้านการบริหารจัดการมาตรฐานสถิติ วิเคราะห์สถานะการใช้รหัส คำนิยามหรือคำจำกัดความ และชื่อตัวแปร ในการผลิตสถิติทางการของหน่วยผลิตสถิติ และข้อมูลอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานสถิติ ทำให้เห็นภาพสถานการณ์ด้านมาตรฐานสถิติ และสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางการพัฒนาสถิติของประเทศให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากล ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าว นำมาใช้เป็นข้อมูลในการวิเคราะห์ลักษณะปัจจัยภายในและภายนอก (SWOT Analysis) ของมาตรฐานสถิติ สรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

ปัจจัยภายใน

ความเข้มแข็งของการจัดทำมาตรฐานสถิติในปัจจุบัน (Strength : S)

1. มีพระราชบัญญัติสถิติ พ.ศ. 2550 ที่กำหนดหน้าที่และภารกิจของสำนักงานสถิติแห่งชาติเกี่ยวกับการพัฒนามาตรฐานสถิติในมาตรา 6 (2) และมาตรา 8 กำหนดหน่วยงานต้องจัดทำสถิติให้เป็นไปตามแผนกำหนดความรับผิดชอบตามมาตรา 6 (5) และดำเนินการให้ถูกต้องตามมาตรฐานสถิติ
2. มีแผนแม่บทระบบสถิติประเทศไทย 2554 - 2558 ขับเคลื่อนให้เกิดการพัฒนามาตรฐานสถิติ โดยระบุไว้ชัดเจนในยุทธศาสตร์ที่ 2 เรื่องการพัฒนามาตรฐานสถิติ

² แผนพัฒนามาตรฐานสถิติประเทศไทย พ.ศ. 2557-2561 จัดทำขึ้นในช่วงปี พ.ศ. 2557-2558 ซึ่งในช่วงแรกกำหนดให้ดำเนินงานโดยใช้กลไกคณะอนุกรรมการกำหนดมาตรฐานสถิติ แต่งตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 21 สิงหาคม 2556 และคณะอนุกรรมการมาตรฐานสถิติเฉพาะเรื่องเพื่อเป็นกลไกหลักในการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานสถิติ ภายหลังจากการดำเนินงานได้ระยะหนึ่งพบว่า ควรปรับปรุงองค์คณะและอำนาจหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นเนื่องจาก ต้องการให้มีจำนวนองค์คณะฯ ที่เล็กลงและเน้นกลุ่มผู้ใช้หลักมากขึ้นตามแนวคิด Demand Driven พร้อมทั้งเพิ่มอำนาจหน้าที่ให้ครอบคลุมการพัฒนาคุณภาพสถิติทางการ โดยมีคำสั่งแต่งตั้งคณะอนุกรรมการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานสถิติแทนคณะอนุกรรมการกำหนดมาตรฐานสถิติ เมื่อวันที่ 7 พฤษภาคม 2558

3. มีมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 4 มิถุนายน 2556 ระบุให้กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับความเห็นของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ คือ “การดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 2 เรื่องการพัฒนาข้อมูลสถิติให้มีมาตรฐาน โดยให้ความสำคัญกับมาตรฐานการจัดจำแนกรายการทางสถิติและมาตรฐานการสำรวจและจัดเก็บข้อมูล” และความเห็นของสำนักงาน ก.พ.ร. คือ “สำนักงานสถิติควรวางแผนบริหารจัดการงานมาตรฐานสถิติของประเทศ รวมถึงการส่งเสริมการใช้มาตรฐานสถิติให้สอดคล้องกับการดำเนินการตามแผนพัฒนาสถิติรายสาขา เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐสามารถจัดทำข้อมูลสถิติตามที่กำหนดไว้ในแผนพัฒนาสถิติรายสาขาได้อย่างถูกต้องครบถ้วน” ไปพิจารณาดำเนินการต่อ
4. มีกลไกรองรับการพัฒนามาตรฐานสถิติ คือ คณะอนุกรรมการบริหารจัดการคุณภาพและมาตรฐานสถิติและคณะกรรมการที่ปรึกษาวิชาการ
5. สำนักงานสถิติแห่งชาติมีเป้าหมายชัดเจนในการเร่งพัฒนางานด้านมาตรฐานสถิติและผลักดันสู่การเป็นศูนย์กลางด้านมาตรฐานสถิติของประเทศเพื่อสนับสนุนงานผลิตสถิติทางการ
6. สำนักงานสถิติแห่งชาตินำมาตรฐาน SDMX (Statistics Data and Metadata Exchange) ซึ่งเป็นกรอบมาตรฐานสากลในการแลกเปลี่ยนข้อมูลสถิติระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งจำเป็นต้องใช้มาตรฐานสถิติเป็นข้อมูลตั้งต้นในการจัดทำ Common Code List เพื่อการแลกเปลี่ยนข้อมูลสถิติตามกรอบมาตรฐานดังกล่าว
7. สำนักงานสถิติแห่งชาติมีกลุ่มงานอย่างเป็นทางการที่รับผิดชอบในการจัดทำมาตรฐานสถิติ และบุคลากรในกลุ่มงานมีความรู้และประสบการณ์ในการจัดทำมาตรฐานสถิติ เพื่อใช้ในการผลิตสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติตามมาตรฐานสากล ซึ่งเป็นพื้นฐานในการบริหารจัดการมาตรฐานสถิติ
8. สำนักงานสถิติแห่งชาติมีเครือข่ายด้านมาตรฐานสถิติ ซึ่งเป็นหน่วยงานทั้งในและต่างประเทศ ทำให้เกิดความร่วมมือ การสนับสนุน และความสัมพันธ์ที่ดีต่อการพัฒนามาตรฐานสถิติ

ความอ่อนแอของการจัดทำมาตรฐานสถิติในปัจจุบัน (Weakness : W)

1. หน่วยงานส่วนใหญ่ยังไม่มีหน่วยสถิติและบุคลากรที่ทำหน้าที่รับผิดชอบงานด้านสถิติอย่างเป็นทางการ และขาดความรู้ทางด้านมาตรฐานสถิติที่เป็นกลไกเพื่อนำไปสู่การแลกเปลี่ยนและใช้ประโยชน์ร่วมกัน
2. ยังไม่มีหน่วยงานที่ทำหน้าที่เป็นหน่วยงานกลางในการบริหารจัดการมาตรฐานสถิติของประเทศ
3. การสร้างบุคลากรให้มีความรู้ด้านมาตรฐานสถิติต้องอาศัยการสั่งสมประสบการณ์และระยะเวลา
4. การสร้างความน่าเชื่อถือและไว้วางใจเพื่อให้หน่วยผลิตสถิติทางการให้การยอมรับและให้ความร่วมมือในการจัดทำมาตรฐานสถิติและนำไปใช้นั้น ไม่สามารถดำเนินการได้โดยสำนักงานสถิติแห่งชาติเพียงหน่วยงานเดียว แต่จำเป็นต้องมีผู้ทรงคุณวุฒิที่เป็นที่ยอมรับจากหน่วยผลิตสถิติทางการมาช่วยสนับสนุนการทำงาน

ปัจจัยภายนอก

โอกาสในการพัฒนามาตรฐานสถิติ (Opportunity : O)

1. มาตรฐานสถิติเป็น 1 ใน 10 ของหลักการพื้นฐานสถิติทางการ (The Fundamental Principles of Official Statistics) ที่คณะกรรมการสถิติแห่งสหประชาชาติให้การรับรอง โดยกำหนดให้ “มีการผลิตสถิติที่สอดคล้องกับมาตรฐานสากล (International co-ordination)” นั้นหมายถึง หน่วยงานสถิติของรัฐในแต่ละประเทศที่มีการประสานและใช้แนวคิด การจัดหมวดหมู่ และวิธีการที่เป็นมาตรฐานและสอดคล้องกับระดับสากล
2. มีหน่วยงานสถิติต่างประเทศและองค์กรระหว่างประเทศเป็นต้นแบบในการผลิตและใช้มาตรฐานสถิติที่ถือว่าเป็นแนวปฏิบัติที่ดีสำหรับประเทศไทย
3. มีมาตรฐาน SDMX (Statistic Data and Metadata Exchange) เป็นกรอบมาตรฐานสากลที่รองรับการแลกเปลี่ยนข้อมูลสถิติ
4. ข้อมูลสถิติจากหลายหน่วยงานยังมีความซ้ำซ้อน ไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน เช่น การกำหนดรหัส นิยาม ชื่อตัวแปรสถิติทางการ ทำให้ไม่สามารถใช้ข้อมูลสถิติร่วมกันได้
5. มีความต้องการแลกเปลี่ยนและใช้ประโยชน์จากสถิติร่วมกันมากขึ้น เพื่อเป็นการใช้ทรัพยากรและงบประมาณการผลิตสถิติให้คุ้มค่า จึงทำให้มีความต้องการใช้มาตรฐานสถิติที่เพิ่มมากขึ้นอย่างรวดเร็ว

อุปสรรคในการพัฒนามาตรฐานสถิติ (Threat : T)

1. หน่วยสถิติส่วนใหญ่ยังมองไม่เห็นประโยชน์ของมาตรฐานสถิติที่จะทำให้สถิติทางการสามารถบูรณาการและใช้ประโยชน์ร่วมกัน
2. การผลิตมาตรฐานสถิติบางเรื่องต้องอ้างอิงจากมาตรฐานสากล ซึ่งอาจมีแนวคิดและวิธีการที่ซับซ้อน ยากต่อผู้ผลิตและผู้ใช้ในการทำความเข้าใจและนำไปปฏิบัติ
3. กระบวนการพัฒนาให้เกิดมาตรฐานสถิติที่เป็นที่ยอมรับและนำไปใช้ในการผลิตสถิติทางการอย่างแท้จริงนั้นเป็นเรื่องยาก เนื่องจากต้องหาข้อตกลงร่วมกันอย่างเป็นฉันทามติระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และถึงแม้ว่าจะมีมาตรฐานสถิติที่พัฒนาแล้วเสร็จพร้อมใช้งาน แต่ไม่ได้หมายความว่าหน่วยสถิติทางการต้องนำมาตรฐานสถิติไปใช้ในการผลิตสถิติทางการของตนเองทันที ทั้งนี้ขึ้นกับความพร้อมทั้งในแง่ของผลกระทบต่อกระบวนการผลิตสถิติ ความต่อเนื่องของข้อมูล ระบบฐานข้อมูล งบประมาณ บุคลากร ฯลฯ ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำนักงานสถิติแห่งชาติควบคุมไม่ได้ทั้งหมด

ภาพ 5 แผนภูมิสรุปการวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายในเพื่อการพัฒนามาตรฐานสถิติ



ผลการวิเคราะห์ TOWS Matrix นำไปสู่ข้อเสนอดังนี้

SO : ใช้คณะอนุกรรมการกำหนดมาตรฐานสถิติ เป็นกลไกขับเคลื่อนให้เกิดความร่วมมือระหว่างหน่วยสถิติของรัฐ เพื่อพัฒนามาตรฐานสถิติประเทศไทยให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล

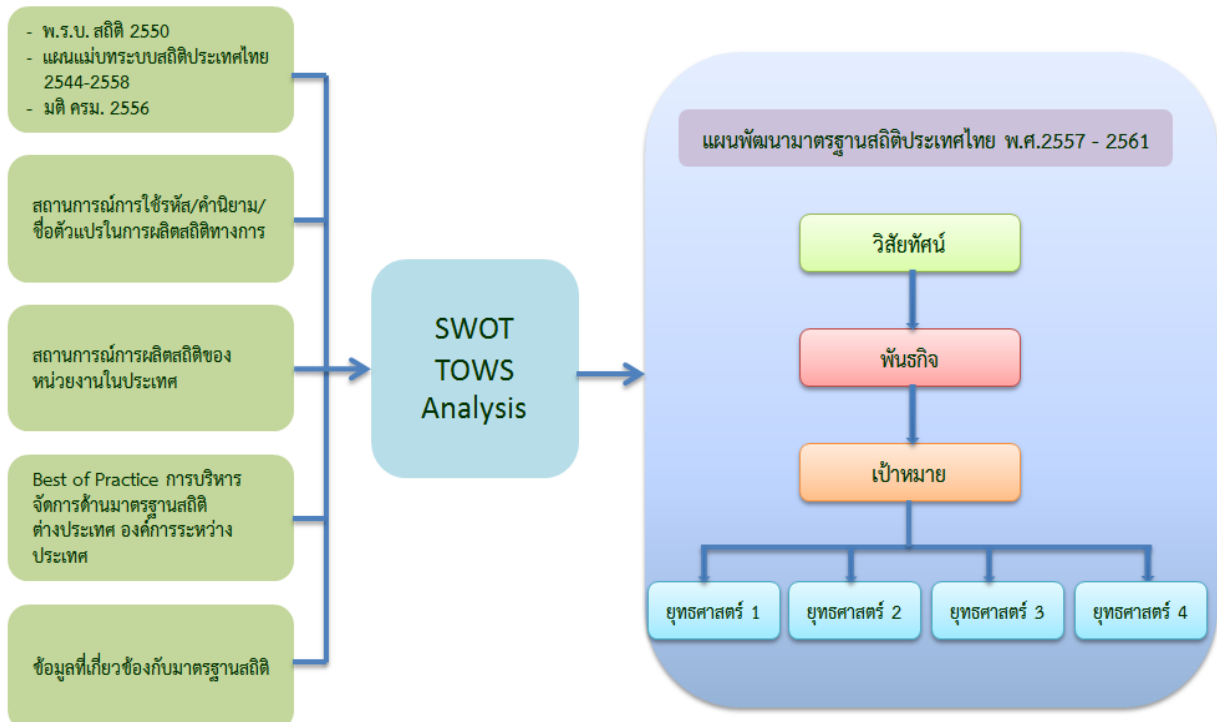
ST : ใช้ประโยชน์จากการจัดทำมาตรฐานสถิติร่วมกันโดยสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างหน่วยสถิติ เพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์และความรู้ โดยมีสำนักงานสถิติแห่งชาติเป็นผู้ประสานงาน

WO : ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการพัฒนาบุคลากรด้านมาตรฐานสถิติ และส่งเสริมให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลตามกรอบมาตรฐาน SDMX เพื่อลดความซ้ำซ้อน สามารถเปรียบเทียบและแลกเปลี่ยนข้อมูลได้ทั้งในและต่างประเทศ

WT : กำหนดแนวทางในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในหน่วยสถิติภาครัฐให้มีความรู้ความสามารถและทักษะในการจัดทำมาตรฐานสถิติและใช้ประโยชน์อย่างคุ้มค่า

จากการประเมินสถานการณ์ดังกล่าว ควรพัฒนามาตรฐานสถิติประเทศไทยให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากลโดยการมีส่วนร่วมของผู้ที่เกี่ยวข้อง และมีการพัฒนาศักยภาพบุคลากรในหน่วยผลิตสถิติทางการให้มีความรู้ด้านมาตรฐานสถิติ ตลอดจนมีการส่งเสริมการใช้มาตรฐานสถิติในการผลิตสถิติทางการ ซึ่งหากสามารถดำเนินการตามแนวทางนี้ได้สำเร็จ จะทำให้ประเทศไทยมีมาตรฐานสถิติที่สอดคล้องกับมาตรฐานสากล และสามารถแลกเปลี่ยนและใช้ประโยชน์ร่วมกันได้อย่างแท้จริง

ภาพ 6 กรอบแนวคิดการจัดทำแผนพัฒนามาตรฐานสถิติประเทศไทย



แผนพัฒนามาตรฐานสถิติประเทศไทย พ.ศ. 2557 - 2561

วิสัยทัศน์

“ประเทศไทยมีมาตรฐานสถิติที่สอดคล้องกับมาตรฐานสากลที่ทุกหน่วยงานร่วมกันขับเคลื่อน เพื่อให้สถิติของประเทศพร้อมสู่การแลกเปลี่ยนและใช้ประโยชน์ร่วมกันอย่างแท้จริง”

พันธกิจ

1. พัฒนามาตรฐานสถิติประเทศไทยให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากลภายใต้การมีส่วนร่วมของผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นระบบ
2. พัฒนาศักยภาพบุคลากรที่รับผิดชอบการผลิตสถิติทางการของหน่วยงานให้มีความรู้ด้านมาตรฐานสถิติ
3. ส่งเสริมการใช้มาตรฐานสถิติในการผลิตสถิติทางการ

ยุทธศาสตร์

ยุทธศาสตร์ที่	1	การพัฒนากลไกการขับเคลื่อนมาตรฐานสถิติประเทศไทย	
ตัวชี้วัด	1.1	มีกลไกการขับเคลื่อนมาตรฐานสถิติประเทศไทย	
		กลยุทธ์	ผลผลิต
1.1	สร้างกลไกการขับเคลื่อนมาตรฐานสถิติประเทศไทย		1.1 คณะอนุกรรมการจัดทำมาตรฐานสถิติเฉพาะเรื่อง 1.2 ขั้นตอนการพัฒนามาตรฐานสถิติประเทศไทยที่เป็นระบบ
ยุทธศาสตร์ที่	2	การพัฒนาศักยภาพบุคลากรที่รับผิดชอบการผลิตสถิติทางการของหน่วยงานให้มีความรู้ด้านมาตรฐานสถิติ	
ตัวชี้วัด	2.1	บุคลากรที่รับผิดชอบการผลิตสถิติทางการของหน่วยงาน ได้เข้ารับการอบรมด้านมาตรฐานสถิติและผ่านเกณฑ์การประเมินไม่น้อยกว่า 1 ใน 3	
		กลยุทธ์	ผลผลิต
2.1	พัฒนาบุคลากรที่รับผิดชอบการผลิตสถิติทางการของหน่วยงานให้มีความรู้ด้านมาตรฐานสถิติ		2.1 บุคลากรที่รับผิดชอบการผลิตสถิติทางการของหน่วยงานมีความรู้ด้านมาตรฐานสถิติไม่น้อยกว่า 1 ใน 3
ยุทธศาสตร์ที่	3	พัฒนามาตรฐานสถิติประเทศไทยให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากล	
ตัวชี้วัด	3.1	มีมาตรฐานสถิติประเทศไทยที่สอดคล้องกับมาตรฐานสากลอย่างน้อย 8 เรื่อง ในระยะเวลา 4 ปี	

กลยุทธ์		ผลผลิต	
3.1	วิเคราะห์สถานะมาตรฐานสถิติเพื่อกำหนดเรื่องจัดทำมาตรฐานสถิติ	3.1	รายงานผลสำรวจและวิเคราะห์สถานะการใช้มาตรฐานสถิติ
3.2	พัฒนามาตรฐานสถิติประเทศไทยที่สอดคล้องกับมาตรฐานสากล	3.2	ผลการจัดลำดับความสำคัญและเรื่องเพื่อนำมาจัดทำมาตรฐานสถิติ
		3.3	มาตรฐานสถิติประเทศไทยที่สอดคล้องกับมาตรฐานสากลอย่างน้อย 8 เรื่อง ในระยะเวลา 4 ปี
ยุทธศาสตร์ที่ 4 การให้บริการและส่งเสริมการใช้มาตรฐานสถิติประเทศไทย			
ตัวชี้วัด	4.1	ปริมาณการเข้าถึงข้อมูลมาตรฐานสถิติของหน่วยงานและผู้ใช้สถิติทางการ	
	4.2	มีเครือข่ายด้านมาตรฐานสถิติทั้งหน่วยงานในและต่างประเทศ ทั้งระดับภูมิภาคและระดับสากล โดยสำนักงานสถิติแห่งชาติเป็นผู้ประสานเครือข่าย	
	4.3	มีรายงานผลการดำเนินงานและการนำมาตรฐานสถิติไปใช้	
กลยุทธ์		ผลผลิต	
4.1	ให้บริการมาตรฐานสถิติอย่างเท่าเทียม	4.1	หน่วยงานและผู้ใช้สถิติทางการได้รับทราบข้อมูลข่าวสารมาตรฐานสถิติอย่างเท่าเทียม
4.2	พัฒนาเครือข่ายมาตรฐานสถิติประเทศไทย	4.2	รายชื่อเครือข่ายผู้ผลิตและผู้ใช้มาตรฐานสถิติหน่วยงานทั้งในและต่างประเทศ ทั้งระดับภูมิภาคและระดับสากล
4.3	ติดตามและประเมินผลการใช้มาตรฐานสถิติประเทศไทย	4.3	จัดประชุมเครือข่ายด้านมาตรฐานสถิติอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
		4.4	รายงานผลการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานและการนำมาตรฐานสถิติไปใช้ประโยชน์อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

แผนปฏิบัติการมาตรฐานสถิติประเทศไทย พ.ศ. 2557 - 2561

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนากลไกการขับเคลื่อนมาตรฐานสถิติประเทศไทย

เงื่อนไขความสำเร็จในการผลิตมาตรฐานสถิติของประเทศไทย คือ กลุ่มบุคคลที่กำหนดให้ทำหน้าที่เป็นคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดทำมาตรฐานสถิติ และขั้นตอนในการจัดทำมาตรฐานสถิติมีกระบวนการทำงานที่ชัดเจน โดยเงื่อนไขทั้ง 2 ประการนี้ ต้องได้รับการพัฒนาเป็นอันดับแรก เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด

โครงการ 1.1 โครงการพัฒนากลไกการขับเคลื่อนมาตรฐานสถิติประเทศไทย

หลักการและวัตถุประสงค์

ตามคำสั่งแต่งตั้งคณะอนุกรรมการกำหนดมาตรฐานสถิติ เพื่อเป็นกลไกในการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านมาตรฐานสถิติของประเทศไทย โดยดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนแม่บทระบบสถิติประเทศไทย 2554 - 2558 อย่างมีประสิทธิภาพและจัดทำรายงานประจำปีเสนอคณะรัฐมนตรีผ่านคณะกรรมการจัดระบบสถิติประเทศไทย 3 ด้าน คณะอนุกรรมการฯ ดังกล่าวมีอำนาจหน้าที่ อาทิ กำหนดมาตรฐานสถิติที่ควรจัดทำในแต่ละปี กำหนดหน่วยงานที่เป็นเจ้าภาพหลักในการจัดทำมาตรฐานสถิติเฉพาะเรื่อง กำกับดูแลและติดตามการใช้มาตรฐานสถิติในการผลิตสถิติทางการของประเทศ และรายงานผลการดำเนินงานด้านมาตรฐานสถิติต่อคณะกรรมการจัดระบบสถิติประเทศไทย 3 ด้าน เป็นต้น จากอำนาจหน้าที่ดังกล่าว จึงควรกำหนดให้มีการพัฒนากลไกและขั้นตอนการจัดทำมาตรฐานสถิติเพื่อแสดงให้เห็นถึงการมีวิธีการและขั้นตอนทำงานที่ชัดเจน พร้อมทั้งสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องรับรู้และนำไปปฏิบัติเป็นแนวทางเดียวกัน

แนวทางการดำเนินงาน

1. จัดตั้งคณะอนุกรรมการจัดทำมาตรฐานสถิติเฉพาะเรื่อง ประกอบด้วย
 - 1.1 สำนักงานสถิติแห่งชาติจัดลำดับมาตรฐานสถิติที่สำคัญและจำเป็นสำหรับการบูรณาการและใช้สถิติทางการร่วมกัน โดยใช้ผลการสำรวจและวิเคราะห์สถานะการใช้มาตรฐานสถิติเป็นแนวทางในการพิจารณา
 - 1.2 ฝ่ายเลขานุการคณะอนุกรรมการกำหนดมาตรฐานสถิตินำเสนอผลการพิจารณาและจัดลำดับมาตรฐานสถิติที่สำคัญและจำเป็นเสนอคณะอนุกรรมการกำหนดมาตรฐานสถิติตัดสินใจ เพื่อกำหนดเรื่องมาตรฐานสถิติของประเทศไทยที่ควรจัดทำตามลำดับความสำคัญ
 - 1.3 คณะอนุกรรมการกำหนดมาตรฐานสถิติกำหนดหน่วยงานที่เป็นเจ้าภาพหลักในการจัดทำมาตรฐานสถิติเฉพาะเรื่อง พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะในการคัดเลือกองค์ประกอบของคณะอนุกรรมการจัดทำมาตรฐานสถิติเฉพาะเรื่อง
 - 1.4 สำนักงานสถิติแห่งชาติจัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะอนุกรรมการจัดทำมาตรฐานสถิติเฉพาะเรื่อง เสนอคณะกรรมการจัดระบบสถิติประเทศไทย 3 ด้าน
2. พัฒนาระบบขั้นตอนการดำเนินงานการจัดทำมาตรฐานสถิติ ประกอบด้วย
 - 2.1 จัดทำคู่มือแสดงขั้นตอนการจัดทำมาตรฐานที่เป็นระบบตามขอบเขตอำนาจหน้าที่ของคณะอนุกรรมการกำหนดมาตรฐานสถิติ และคณะอนุกรรมการจัดทำมาตรฐานสถิติ

เฉพาะเรื่อง เพื่อแสดงให้เห็นกระบวนการทำงานตั้งแต่จุดเริ่มต้นจนถึงจุดสิ้นสุดการทำงานอย่างชัดเจน

2.2 ชี้แจงหรือเผยแพร่คู่มือฯ ให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องรับรู้และนำไปปฏิบัติเป็นแนวทางเดียวกัน

ระยะเวลา: ปีงบประมาณ 2557 – 2561

งบประมาณ: สำนักงานสถิติแห่งชาติ สนับสนุนงบประมาณในการประสาน จัดประชุม และค่าเบี้ยประชุม

ผู้รับผิดชอบ: สำนักงานสถิติแห่งชาติและคณะกรรมการกำหนดมาตรฐานสถิติ

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาศักยภาพบุคลากรที่รับผิดชอบการผลิตสถิติทางการของหน่วยงานให้มีความรู้ด้านมาตรฐานสถิติ

เพื่อให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานในหน่วยสถิติมีความรู้และเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานสถิติและการใช้ประโยชน์ของมาตรฐานสถิติร่วมกัน ดังนั้นจึงควรพัฒนาศักยภาพบุคลากรที่มีหน้าที่รับผิดชอบและดำเนินงานเกี่ยวกับสถิติทางการในหน่วยสถิติของรัฐ โดยวิธีการเรียนรู้จากการปฏิบัติงาน (Work – based Learning) หรือวิธีอื่นๆ ที่เหมาะสม เพื่อให้มีผลสัมฤทธิ์ที่ดีและเกิดประโยชน์ทั้งบุคลากรและหน่วยสถิติของรัฐอย่างแท้จริง

โครงการ 2.1 โครงการฝึกอบรมด้านมาตรฐานสถิติ

แนวทางการดำเนินงาน

1. จัดทำหลักสูตรที่เน้นเนื้อหาเกี่ยวกับความรู้ด้านการจัดทำมาตรฐานสถิติที่อ้างอิงมาตรฐานสากล การแลกเปลี่ยนและเปรียบเทียบข้อมูลสถิติ และการใช้ประโยชน์ร่วมกัน โดยวิธีการเรียนรู้จากการปฏิบัติงานจริง (Work – based Learning) หรือวิธีอื่นๆ ที่เหมาะสม และมีบทเรียน e - learning เสริมการเรียนรู้ด้านมาตรฐานสถิติ
2. ฝึกอบรมตามกรอบเวลาของการจัดทำมาตรฐานสถิติเฉพาะเรื่อง และตามกลุ่มเจ้าภาพหลักในการจัดทำมาตรฐานสถิติเฉพาะเรื่อง
3. ติดตามและประเมินผลการฝึกอบรม โดยเน้นที่ผลการปฏิบัติงานที่บุคลากรนำไปดำเนินการด้านมาตรฐานสถิติในหน่วยงานของตน

ระยะเวลา: ปีงบประมาณ 2558 - 2561 (เนื่องจากการฝึกอบรมบุคลากรขึ้นอยู่กับช่วงเวลาการจัดทำมาตรฐานเฉพาะเรื่อง และเรื่องที่น่าสนใจจัดทำมาตรฐานสถิติจึงสามารถดำเนินการได้เป็นช่วงๆ ตลอด 5 ปี)

งบประมาณ: สำนักงานสถิติแห่งชาติและหน่วยงานของรัฐต้นสังกัดของบุคลากร

ผู้รับผิดชอบ: สำนักงานสถิติแห่งชาติและคณะกรรมการจัดทำมาตรฐานสถิติเฉพาะเรื่อง

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนามาตรฐานสถิติประเทศไทยให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากล

การพัฒนามาตรฐานสถิติประเทศไทยให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากลเป็นเรื่องสำคัญและจำเป็นสำหรับประเทศไทย เพื่อให้สามารถใช้ประโยชน์จากการเปรียบเทียบและแลกเปลี่ยนสถิติทางการทั้งในประเทศและระหว่างประเทศได้ การดำเนินการดังกล่าวจะต้องได้รับความร่วมมือระหว่างหน่วยสถิติที่มีจำนวนมากกว่า 200 หน่วยงาน โดยมีสำนักงานสถิติแห่งชาติเป็นผู้ประสานงาน และยึดหลักการมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายเป็นสำคัญ

โครงการ 3.1 โครงการสำรวจและวิเคราะห์สถานการณ์การใช้มาตรฐานสถิติประเทศไทย

หลักการและวัตถุประสงค์

เพื่อให้การพัฒนามาตรฐานสถิติของประเทศเป็นไปในทิศทางที่ถูกต้อง และสอดคล้องตามสถานการณ์การใช้มาตรฐานสถิติในการผลิตสถิติทางการอย่างแท้จริง จึงกำหนดให้มีการสำรวจและวิเคราะห์สถานการณ์ใช้มาตรฐานสถิติ และจัดลำดับความสำคัญเพื่อวางแผนการจัดทำมาตรฐานสถิติ โดยมุ่งสำรวจในเรื่องมาตรฐานการใช้รหัส คำนิยาม และชื่อตัวแปร ผลการสำรวจฯ ดังกล่าว คณะอนุกรรมการกำหนดมาตรฐานสถิติจะนำไปพิจารณาเพื่อกำหนดมาตรฐานสถิติที่ควรจัดทำในแต่ละช่วงเวลาตามความเหมาะสม

แนวทางการดำเนินงาน

การสำรวจและวิเคราะห์สถานการณ์การใช้มาตรฐานสถิติประเทศไทย และจัดลำดับความสำคัญเพื่อวางแผนการจัดทำมาตรฐานสถิติ มีขั้นตอนดังนี้

1. ออกแบบเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล
2. สำรวจข้อมูลจากหน่วยผลิตสถิติทางการ
3. วิเคราะห์ข้อมูล
4. สรุปและจัดทำรายงาน

ระยะเวลา : ปีงบประมาณ 2557

งบประมาณ: สำนักงานสถิติแห่งชาติ

ผู้รับผิดชอบ: สำนักงานสถิติแห่งชาติ

โครงการ 3.2 โครงการพัฒนามาตรฐานสถิติประเทศไทย

หลักการและวัตถุประสงค์

แผนแม่บทระบบสถิติประเทศไทย พ.ศ. 2554 - 2558 ในยุทธศาสตร์ที่ 2 มีเป้าหมายในการพัฒนางานมาตรฐานสถิติ เพื่อให้การดำเนินงานด้านสถิติของประเทศมีความเป็นเอกภาพ มีคุณภาพและมาตรฐาน สามารถเปรียบเทียบกันได้ทั้งในประเทศและระหว่างประเทศ ลดความซ้ำซ้อนของการจัดทำสถิตินำไปสู่การแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐและใช้ข้อมูลสถิติและสารสนเทศร่วมกัน ดังนั้น การจัดทำมาตรฐานสถิติให้ได้ตามเป้าหมายดังกล่าวจึงเป็นหัวใจสำคัญของแผนพัฒนามาตรฐานสถิติประเทศไทย พ.ศ. 2557 - 2561 ซึ่งส่งผลให้หน่วยสถิติของรัฐบาลระดับมาตรฐานการผลิตสถิติทางการ และเป็นไปตามแผนแม่บทฯ ดังกล่าวข้างต้น

แนวทางการดำเนินงาน

ภายหลังจากการสำรวจและวิเคราะห์สถานการณ์การใช้มาตรฐานสถิติ มีแนวทางดำเนินการดังนี้

1. จัดประชุมคณะอนุกรรมการกำหนดมาตรฐานสถิติ เพื่อ
 - 1.1 พิจารณาและจัดลำดับมาตรฐานสถิติที่สำคัญและจำเป็นสำหรับการแลกเปลี่ยนและใช้สถิติทางการร่วมกัน และกำหนดมาตรฐานสถิติที่ควรจัดทำ โดยใช้ผลการสำรวจและวิเคราะห์สถานการณ์ใช้มาตรฐานสถิติประเทศไทยเป็นแนวทางการพิจารณาตัดสินใจ

1.2 กำหนดหน่วยงานที่เป็นเจ้าภาพหลักในการจัดทำมาตรฐานสถิติเฉพาะเรื่องโดยพิจารณาจากมาตรฐานสถิติที่สำคัญและจำเป็นก่อน

1.3 คัดเลือกองค์ประกอบของคณะกรรมการจัดทำมาตรฐานสถิติเฉพาะเรื่อง โดยพิจารณาจากการจัดทำมาตรฐานสถิติเฉพาะเรื่องนั้นๆ เป็นหลัก เพื่อจัดทำมาตรฐานสถิติ

2. ดำเนินการจัดทำมาตรฐานสถิติเฉพาะเรื่อง

หลังจากที่มีคณะกรรมการจัดทำมาตรฐานสถิติเฉพาะเรื่องแล้ว ขั้นตอนต่อไป คือ การดำเนินการจัดทำมาตรฐานสถิติเฉพาะเรื่อง ได้แก่ มาตรฐานรหัส (code lists) นิยาม (definition) ชื่อตัวแปร (variable name) และคำถามในแบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นหลัก โดยมาตรฐานสถิติเฉพาะเรื่องที่ดำเนินการเสร็จแล้วต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการกำหนดมาตรฐานสถิติ คณะกรรมการที่ปรึกษาวิชาการ และคณะกรรมการจัดระบบสถิติประเทศไทย 3 ด้าน ตามลำดับ ก่อนนำเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อประกาศใช้อย่างเป็นทางการ

3. ประกาศใช้มาตรฐานสถิติเฉพาะเรื่อง

คณะกรรมการกำหนดมาตรฐานสถิติเสนอรายงานต่อคณะกรรมการจัดระบบสถิติประเทศไทย 3 ด้าน เพื่อเสนอต่อคณะรัฐมนตรีตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสถิติ พ.ศ. 2550 เพื่อประกาศใช้มาตรฐานสถิติเฉพาะเรื่อง

ระยะเวลา : ปีงบประมาณ 2558 – 2561

งบประมาณ : สำนักงานสถิติแห่งชาติ

ผู้รับผิดชอบ : สำนักงานสถิติแห่งชาติ คณะกรรมการกำหนดมาตรฐานสถิติ คณะกรรมการจัดทำมาตรฐานสถิติเฉพาะเรื่อง และเจ้าภาพหลักในการจัดทำมาตรฐานสถิติเฉพาะเรื่อง

ยุทธศาสตร์ที่ 4 การให้บริการและส่งเสริมการใช้มาตรฐานสถิติประเทศไทย

เมื่อมีการจัดทำมาตรฐานสถิติและประกาศใช้มาตรฐานสถิติแล้ว ขั้นตอนที่สำคัญในลำดับต่อไป คือ การให้บริการและส่งเสริมการใช้มาตรฐานสถิติประเทศไทยกับหน่วยสถิติต่างๆของประเทศ โดยดำเนินการ ดังนี้

1. เผยแพร่และส่งเสริมการใช้มาตรฐานสถิติ
2. พัฒนาเครือข่ายมาตรฐานสถิติประเทศไทย
3. ติดตามประเมินผลการใช้มาตรฐานสถิติประเทศไทย

เพื่อให้หน่วยสถิติของประเทศสามารถเข้าถึงข้อมูลมาตรฐานสถิติและนำมาตรฐานสถิติไปใช้ในการผลิตสถิติทางการในหน่วยงาน อันเป็นเป้าหมายสำคัญของแผนพัฒนามาตรฐานสถิติฯ

โครงการ 4.1 โครงการเผยแพร่และส่งเสริมการใช้มาตรฐานสถิติประเทศไทย

หลักการและวัตถุประสงค์

เพื่อเผยแพร่และส่งเสริมการนำมาตรฐานสถิติไปใช้ โดยมุ่งให้มีการบูรณการนำมาตรฐานสถิติที่ดำเนินการเสร็จแล้วไปใช้อย่างแท้จริง

แนวทางการดำเนินงาน

1. พัฒนาระบบบริหารจัดการและเผยแพร่มาตรฐานสถิติประเทศไทย เพื่อเป็นช่องทางสำคัญในการเผยแพร่ส่งเสริมและติดต่อสื่อสารด้านมาตรฐานสถิติ
2. เผยแพร่และส่งเสริมการนำมาตรฐานสถิติไปใช้โดยผ่านบุคลากรที่รับผิดชอบ ในการผลิตสถิติทางการของหน่วยงานรัฐโดยตรง
3. เผยแพร่และส่งเสริมการนำมาตรฐานสถิติไปใช้โดยวิธีการอื่นๆ เช่น การจัดทำเอกสาร สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และอื่นๆ เพื่อเป็นช่องทางการเผยแพร่ฯ ให้หน่วยสถิติของรัฐทั้งผู้ผลิตและผู้ใช้ ตลอดจนภาคเอกชนสามารถเข้าถึงข่าวสารข้อมูลนี้ด้วย

ระยะเวลา : ปีงบประมาณ 2558 - 2561

งบประมาณ : สำนักงานสถิติแห่งชาติและเจ้าภาพหลักในการจัดทำมาตรฐานสถิติเฉพาะเรื่อง

ผู้รับผิดชอบ : สำนักงานสถิติแห่งชาติ คณะอนุกรรมการกำหนดมาตรฐานสถิติ คณะอนุกรรมการจัดทำมาตรฐานสถิติเฉพาะเรื่อง และเจ้าภาพหลักในการจัดทำมาตรฐานสถิติเฉพาะเรื่อง

โครงการ 4.2 โครงการพัฒนาเครือข่ายมาตรฐานสถิติประเทศไทย

หลักการและวัตถุประสงค์

เพื่อให้เกิดการพัฒนาทางด้านมาตรฐานสถิติของประเทศอย่างต่อเนื่องระหว่างหน่วยสถิติของรัฐตลอดจนหน่วยสถิติต่างประเทศ ทั้งระดับภูมิภาค และระดับสากล การสร้างเครือข่ายจึงเป็นวิธีการที่จะสามารถให้หน่วยสถิติดังกล่าว ได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับมาตรฐานสถิติ และได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน ตลอดจนร่วมกันสนับสนุนเพื่อการพัฒนามาตรฐานสถิติของประเทศ

แนวทางการดำเนินงาน

1. พัฒนาเครือข่ายด้านมาตรฐานสถิติทั้งระหว่างหน่วยสถิติในประเทศ หน่วยสถิติต่างประเทศ ทั้งระดับภูมิภาค และระดับสากล
2. สำนักงานสถิติแห่งชาติเป็นผู้ประสานเครือข่าย

ระยะเวลา : ปีงบประมาณ 2557 - 2561

งบประมาณ : สำนักงานสถิติแห่งชาติและเจ้าภาพหลักในการจัดทำมาตรฐานสถิติเฉพาะเรื่อง

ผู้รับผิดชอบ : สำนักงานสถิติแห่งชาติ คณะอนุกรรมการกำหนดมาตรฐานสถิติ คณะอนุกรรมการจัดทำมาตรฐานสถิติเฉพาะเรื่อง และเจ้าภาพหลักในการจัดทำมาตรฐานสถิติเฉพาะเรื่อง

โครงการ 4.3 โครงการติดตามและประเมินผลการใช้มาตรฐานสถิติประเทศไทย

หลักการและวัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาสถานการณ์และปัญหาการนำมาตรฐานสถิติไปใช้ และนำผลมาทบทวนการดำเนินงานในรอบเวลาต่อไป เพื่อให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งหน้าที่ดังกล่าวเป็นของคณะอนุกรรมการกำหนดมาตรฐานสถิติและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่ควรร่วมมือกันดำเนินการ

แนวทางการดำเนินงาน

การติดตามและประเมินผลสำเร็จและผลกระทบของการดำเนินงานและการนำมาตรฐานสถิติไปใช้ประโยชน์อย่างต่อเนื่อง รวมถึงผลการดำเนินงานในภาพรวม มีแนวทางในการดำเนินการ ดังนี้

1. กำหนดประเด็นและขอบเขตการติดตามและประเมินผล
2. สร้างเครื่องมือการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. เก็บรวบรวมข้อมูล
4. วิเคราะห์ข้อมูล
5. สรุปและจัดทำรายงาน

ระยะเวลา : ปีงบประมาณ 2558 - 2561

งบประมาณ: สำนักงานสถิติแห่งชาติ

ผู้รับผิดชอบ: สำนักงานสถิติแห่งชาติ คณะอนุกรรมการกำหนดมาตรฐานสถิติ คณะอนุกรรมการจัดทำมาตรฐานสถิติเฉพาะเรื่อง และเจ้าภาพหลักในการ จัดทำมาตรฐานสถิติเฉพาะเรื่อง

ตาราง 2 แผนปฏิบัติการพัฒนามาตรฐานสถิติประเทศไทย พ.ศ. 2557 – 2561

ยุทธศาสตร์	ตัวชี้วัด	กลยุทธ์	โครงการ	ผลผลิต	ปีงบประมาณที่ดำเนินการ				
					2557	2558	2559	2560	2561
1. การพัฒนากลไกการขับเคลื่อนมาตรฐานสถิติประเทศไทย	1.1 มีกลไกการขับเคลื่อนมาตรฐานสถิติประเทศไทย	1.1 สร้างกลไกการขับเคลื่อนมาตรฐานสถิติประเทศไทย	1. โครงการพัฒนากลไกการขับเคลื่อนมาตรฐานสถิติประเทศไทย	1.1 มีคณะกรรมการจัดทำมาตรฐานสถิติเฉพาะเรื่อง 1.2 มีขั้นตอนการพัฒนามาตรฐานสถิติประเทศไทยที่เป็นระบบ					
2. การพัฒนาศักยภาพบุคลากรที่รับผิดชอบการผลิตสถิติทางการของหน่วยงานให้มีความรู้ด้านมาตรฐานสถิติ	2.1 บุคลากรที่รับผิดชอบการผลิตสถิติทางการของหน่วยงาน ได้เข้ารับการอบรมด้านมาตรฐานสถิติและผ่านเกณฑ์การประเมินไม่น้อยกว่า 1 ใน 3	2.1 พัฒนาบุคลากรที่รับผิดชอบการผลิตสถิติทางการของหน่วยงานให้มีความรู้ด้านมาตรฐานสถิติ	2. โครงการฝึกอบรมด้านมาตรฐานสถิติ	2.1 บุคลากรที่รับผิดชอบการผลิตสถิติทางการของหน่วยงานมีความรู้ด้านมาตรฐานสถิติไม่น้อยกว่า 1 ใน 3					
3. การพัฒนามาตรฐานสถิติประเทศไทยให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากล	3.1 มีมาตรฐานสถิติประเทศไทยที่สอดคล้องกับมาตรฐานสากลอย่างน้อย 8 เรื่องในระยะเวลา 4 ปี	3.1 วิเคราะห์สถานะการใช้มาตรฐานสถิติเพื่อกำหนดเรื่องจัดทำมาตรฐานสถิติ	3. โครงการสำรวจและวิเคราะห์สถานะการใช้มาตรฐานสถิติประเทศไทย	3.1 มีรายงานผลการสำรวจและวิเคราะห์สถานะการใช้มาตรฐานสถิติ 3.2 มีผลการจัดลำดับความสำคัญและเรื่องเพื่อนำมาจัดทำมาตรฐานสถิติ					
		3.2 พัฒนามาตรฐานสถิติประเทศไทยที่สอดคล้องกับมาตรฐานสากล	4. โครงการพัฒนามาตรฐานสถิติประเทศไทย	4.1 มีมาตรฐานสถิติประเทศไทยที่สอดคล้องกับมาตรฐานสากลอย่างน้อย 8 เรื่อง ในระยะเวลา 4 ปี					

ยุทธศาสตร์	ตัวชี้วัด	กลยุทธ์	โครงการ	ผลผลิต	ปีงบประมาณที่ดำเนินการ				
					2557	2558	2529	2560	2561
4. การให้บริการและส่งเสริมการใช้มาตรฐานสถิติประเทศไทย	4.1 ปริมาณการเข้าถึงข้อมูลมาตรฐานสถิติของหน่วยงานและผู้ใช้สถิติทางการ	4.1 ให้บริการมาตรฐานสถิติอย่างเท่าเทียม	5. โครงการเผยแพร่และส่งเสริมการใช้มาตรฐานสถิติประเทศไทย	5.1 หน่วยงานและผู้ใช้สถิติทางการได้รับทราบข้อมูลข่าวสารมาตรฐานสถิติอย่างเท่าเทียม					
	4.2 มีเครือข่ายด้านมาตรฐานสถิติทั้งหน่วยงานในและต่างประเทศ ทั้งระดับภูมิภาคและระดับสากล โดยสำนักงานสถิติแห่งชาติเป็นผู้ประสานเครือข่าย	4.2 พัฒนาเครือข่ายมาตรฐานสถิติประเทศไทย	6. โครงการพัฒนาเครือข่ายมาตรฐานสถิติประเทศไทย	6.1 มีรายชื่อเครือข่ายผู้ผลิตและผู้ใช้มาตรฐานสถิติทั้งหน่วยงานในและต่างประเทศ ทั้งระดับภูมิภาคและระดับสากล 6.2 มีการจัดประชุมเครือข่ายด้านมาตรฐานสถิติอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง					
	4.3 มีรายงานผลการดำเนินงานและการนำมาตรฐานสถิติไปใช้	4.3 ติดตามและประเมินผลการใช้มาตรฐานสถิติประเทศไทย	7. โครงการติดตามและประเมินผลการใช้มาตรฐานสถิติประเทศไทย	7.1 มีรายงานผลการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานและการนำมาตรฐานสถิติไปใช้ประโยชน์อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง					

ยุทธศาสตร์การพัฒนามาตรฐานและคุณภาพสถิติทางการ ภายใต้แผนแม่บทระบบสถิติประเทศไทย ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2559-2564)

พระราชบัญญัติสถิติ พ.ศ. 2550 กำหนดให้สำนักงานสถิติแห่งชาติมีหน้าที่จัดทำแผนแม่บทเกี่ยวกับการดำเนินงานทางสถิติของรัฐ โดยมีเป้าหมายหลักให้ประเทศมีสถิติที่สำคัญ จำเป็นต่อการวางแผน และประเมินผลการพัฒนาประเทศ รวมทั้งสนับสนุนให้หน่วยสถิติภาครัฐมีสมรรถนะในการจัดทำข้อมูลสถิติที่มีมาตรฐานและมีคุณภาพ สามารถนำมาใช้ประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารทุกระดับ รวมทั้งการใช้ประโยชน์ร่วมกันของทุกภาคส่วน สำนักงานสถิติแห่งชาติ ได้จัดทำแผนแม่บทระบบสถิติประเทศไทย ฉบับที่ 1 ระยะเวลา 5 ปี (พ.ศ. 2554-2558) และแผนแม่บทระบบสถิติประเทศไทยฉบับนี้เป็นฉบับที่ 2 มีระยะเวลา 6 ปี (พ.ศ. 2559-2564) สอดคล้องกับระยะเวลาของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564) และยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี รวมทั้ง ยุทธศาสตร์แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม เพื่อให้ระบบสถิติประเทศไทยเป็นกลไกสนับสนุนการพัฒนาประเทศอย่างมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน บนฐานเทคโนโลยีสารสนเทศที่ก้าวทันการเปลี่ยนแปลงของโลก

แผนแม่บทระบบสถิติประเทศไทย ฉบับที่ 2 มีวัตถุประสงค์หลัก คือ การพัฒนาข้อมูลสถิติให้มีความมาตรฐาน คุณภาพ และการบูรณาการ/การแลกเปลี่ยนเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานสู่การนำไปใช้ประโยชน์ร่วมกัน ในการตอบโจทย์การตัดสินใจและกำหนดนโยบาย การพัฒนาทุกระดับ (ประเทศ ภารกิจ และพื้นที่)

วิสัยทัศน์

ประเทศไทยมีระบบสถิติที่ทุกหน่วยงานร่วมกันขับเคลื่อนเพื่อให้เกิดสถิติทางการที่ใช้ในการพัฒนาประเทศ

พันธกิจ

- บริหารจัดการระบบสถิติของประเทศ
- ส่งเสริมการผลิตข้อมูลสถิติที่ได้มาตรฐานสากล
- ส่งเสริมการให้บริการข้อมูลสถิติ

ยุทธศาสตร์

- การพัฒนา ระบบสถิติของประเทศเพื่อการวางแผนและติดตามผลการพัฒนา ระดับประเทศและระดับจังหวัด/กลุ่มจังหวัด
- การบูรณาการสถิติจากข้อมูลการบริหารงานและสถิติจากการสำรวจและการเชื่อมโยงสถิติ



ภาพ 7 ยุทธศาสตร์แผนแม่บทระบบสถิติประเทศไทย ฉบับที่ 2

3. การพัฒนาคุณภาพสถิติให้ได้มาตรฐานสากล
4. การให้บริการสถิติที่สะดวกต่อการเข้าถึง เข้าใจ และใช้ประโยชน์
5. การเสริมสร้างความเข้มแข็งของหน่วยสถิติและการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรภาครัฐในด้านสถิติและเทคโนโลยีสารสนเทศ

จากการดำเนินงานเพื่อจัดทำแผนพัฒนาการจัดการคุณภาพสถิติทางการประเศไทย พ.ศ. 2557-2561 และแผนพัฒนามาตรฐานสถิติประเทศไทย พ.ศ. 2557 – 2561 ที่ผ่านมา เนื่องด้วยกรอบระยะเวลาในการจัดทำแผนพัฒนาทั้งสองแผนเหลื่อมระยะเวลากับแผนแม่บทระบบสถิติประเทศไทยฉบับที่ 2 พ.ศ. 2559-2564 เพื่อการดำเนินงานด้านการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานสถิติสามารถดำเนินการต่อเนื่อง จึงได้นำแผนดังกล่าวมาปรับให้เข้ากับสถานการณ์โดยกำหนดไว้ภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 3 คือ การพัฒนาคุณภาพสถิติให้ได้มาตรฐานสากล ประกอบด้วย

เป้าประสงค์

1. ส่งเสริมการใช้มาตรฐานสถิติในการจัดทำ ปรับปรุงข้อมูลสถิติให้มีมาตรฐานสากล
2. ส่งเสริมหน่วยงานสถิติทั้งภาครัฐ/เอกชนให้เข้าใจและมีการประเมินคุณภาพสถิติ

กลยุทธ์ 1 การจัดทำมาตรฐานสถิติที่สอดคล้องกับมาตรฐานสากลภายใต้การมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน

เป้าหมาย มีการพัฒนามาตรฐานสถิติที่สอดคล้องกับมาตรฐานสากลภายใต้การมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน เพื่อใช้ผลิตสถิติทางการ

แนวทางการดำเนินงาน

- พัฒนากลไกการผลิตมาตรฐานสถิติประเทศไทย
- พัฒนามาตรฐานสถิติให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากล
- พัฒนาศักยภาพบุคลากรหน่วยสถิติให้มีความรู้ด้านมาตรฐานสถิติ

ตัวชี้วัด

- มีแนวทางการผลิตมาตรฐานสถิติประเทศไทย (ภายใน 1 ปี)
- มีการผลิตมาตรฐานสถิติปีละ 2 เรื่อง (ภายใน 2 ปี)
- บุคลากรที่รับผิดชอบการผลิตสถิติทางการของหน่วยงานได้เข้ารับการอบรมด้านมาตรฐานสถิติและผ่านเกณฑ์การประเมินไม่น้อยกว่าสองในสาม (ภายใน 6 ปี)

โครงการ 1 โครงการพัฒนามาตรฐานสถิติที่สอดคล้องกับมาตรฐานสากล

ผู้รับผิดชอบโครงการ สำนักงานสถิติแห่งชาติและหน่วยสถิติ

หลักการและวัตถุประสงค์ มาตรฐานสถิติเป็น “โครงสร้างหลัก” ของการผลิตสถิติ ทำให้สถิติที่ผลิตโดยหน่วยงานต่างๆ สามารถแลกเปลี่ยน เชื่อมโยง และเปรียบเทียบกันได้โดยพัฒนาระบบและกลไกการผลิตมาตรฐานสถิติให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากล

แนวทางการดำเนินงาน

- พัฒนาระบบและกลไกการผลิตมาตรฐานสถิติประเทศไทย
- พัฒนามาตรฐานสถิติให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากล

- พัฒนาศักยภาพบุคลากรหน่วยสถิติให้มีความรู้ด้านมาตรฐานสถิติ
ระยะเวลา ภายใน 6 ปี
งบประมาณ งบประมาณการพัฒนามาตรฐานสถิติที่สอดคล้องกับมาตรฐานสากล

กลยุทธ์ 2 การส่งเสริมการใช้มาตรฐานสถิติ

เป้าหมาย มีการใช้มาตรฐานสถิติในหน่วยงานที่มีการผลิต จัดทำสถิติ

แนวทางการดำเนินงาน

- ส่งเสริมการใช้มาตรฐานสถิติในหน่วยงานที่มีการผลิต จัดทำสถิติ

ตัวชี้วัด

- หน่วยงานมีการใช้มาตรฐานสถิติเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยใช้ปีแรกที่มีการส่งเสริมการใช้มาตรฐานสถิติเป็นปีฐาน (ภายใน 6 ปี)

โครงการ 1 โครงการส่งเสริมการใช้มาตรฐานสถิติ

ผู้รับผิดชอบโครงการ สำนักงานสถิติแห่งชาติและหน่วยสถิติ

หลักการและวัตถุประสงค์ การส่งเสริมการใช้มาตรฐานสถิติในหน่วยงานที่เป็นผู้ผลิต และผู้ใช้สถิติ จะก่อให้เกิดองค์ความรู้ ความเข้าใจที่ตรงกันในการแลกเปลี่ยนเชื่อมโยง และเปรียบเทียบกันได้ของข้อมูลสถิติ

แนวทางการดำเนินงาน

- ให้บริการและส่งเสริมการใช้มาตรฐานสถิติ โดยให้ความสำคัญสูงสุดกับสถิติที่ใช้วางแผน และติดตามผลการพัฒนาระดับชาติ

ระยะเวลา ภายใน 6 ปี

งบประมาณ งบประมาณการส่งเสริมการใช้มาตรฐานสถิติ

กลยุทธ์ 3 การพัฒนาคุณภาพสถิติ

เป้าหมาย มีการประเมินคุณภาพสถิติโดยหน่วยงานที่ผลิตสถิติ (Self-assessment)

แนวทางการดำเนินงาน

- มีการใช้องค์ความรู้ในเรื่องหลักปฏิบัติเพื่อการจัดการคุณภาพสถิติทางการประเศไทย (Thailand Statistics Code of Practise: TCoP)
- ส่งเสริมให้มีการประเมินคุณภาพสถิติโดยหน่วยงานที่ผลิตสถิติ (Self-assessment)

ตัวชี้วัด

- สถิติทางการที่สำคัญและจำเป็นระดับประเทศเข้าสู่กระบวนการประเมินคุณภาพสถิติโดยหน่วยงานที่ผลิตสถิติไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 (ภายใน 6 ปี)
- สถิติทางการที่สำคัญและจำเป็นระดับประเทศเข้าสู่กระบวนการประเมินคุณภาพสถิติโดยผู้ผลิตไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 (ภายใน 6 ปี)

โครงการ 1 โครงการประเมินคุณภาพสถิติทางการโดยหน่วยสถิติ (Self-assessment)

ผู้รับผิดชอบโครงการ สำนักงานสถิติแห่งชาติและหน่วยสถิติ

หลักการและวัตถุประสงค์ หน่วยสถิติอาจมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงวิธีการผลิตสถิติบางรายการหรือมีการผลิตรายการสถิติเพิ่มเติม ดังนั้นจึงจำเป็นต้องประเมินคุณภาพสถิติทางการเป็นระยะๆ โดยในขั้นแรก การประเมินควรเริ่มต้นโดยหน่วยงานที่ผลิตสถิตินั้นๆ ซึ่งเป็นวิธีการประเมินที่ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายที่สุด

แนวทางการดำเนินงาน

- ทารือ/ทำความเข้าใจกับหน่วยสถิติที่จะดำเนินงานประเมินคุณภาพสถิติทางการด้วยตนเอง
- ประสานให้หน่วยสถิติประเมินคุณภาพสถิติทางการของตนเองตามหลักปฏิบัติ
- สำนักงานสถิติแห่งชาติรวบรวม/ประมวลผลการประเมินคุณภาพสถิติทางการของหน่วยงานสถิติต่างๆ

ระยะเวลา ภายใน 6 ปี

งบประมาณ งบประมาณการประสานงานและการดำเนินการประเมินคุณภาพข้อมูล รวบรวมและประมวลผล

โครงการ 2 โครงการประเมินคุณภาพสถิติทางการโดยหน่วยสถิติ (Self-assessment)

ผู้รับผิดชอบโครงการ สำนักงานสถิติแห่งชาติและหน่วยสถิติ

หลักการและวัตถุประสงค์ สถิติทางการแต่ละรายการที่ผลิตโดยหน่วยสถิติทั้ง 21 สาขาสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้มากน้อยเพียงไรขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของผู้ใช้สถิติทางการเป็นสำคัญ ซึ่งประกอบด้วย หน่วยงานต่างๆ ของทั้งภาครัฐและเอกชน นักวิชาการ นักวิจัย สื่อมวลชน ฯลฯ นอกจากนี้ความต้องการใช้สถิติทางการของผู้ใช้อาจเปลี่ยนแปลงไปตามภาวะสังคม เศรษฐกิจ ทั้งในด้านรายการสถิติที่ใช้ ช่วงเวลาที่ใช้และช่องทางการเข้าถึงข้อมูล จึงมีความจำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้สถิติทางการเป็นระยะๆ

แนวทางการดำเนินงาน

- ทำความเข้าใจกับกลุ่มเป้าหมายผู้ใช้ประโยชน์สถิติเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพสถิติ
- ประสานให้ผู้ใช้สถิติประเมินคุณภาพที่หน่วยสถิติผลิต
- สำนักงานสถิติแห่งชาติร่วมกับหน่วยสถิติรวบรวม ประมวล และสรุปผลการประเมินคุณภาพสถิติทางการ

ระยะเวลา ภายใน 4 ปี

งบประมาณ งบประมาณการประสานงานและการดำเนินการประเมินคุณภาพข้อมูล รวบรวมและประมวลผล

กรอบการดำเนินงานเพื่อการพัฒนา คุณภาพสถิติทางการประเทศไทย

สถานการณ์ด้านคุณภาพสถิติในการผลิตสถิติทางการ

ด้วยบริบทของสภาพการณ์ทางเศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบันเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว มีรูปแบบที่หลากหลายและซับซ้อนมากขึ้น ผู้บริหารต่างต้องการข้อมูลสถิติที่มีความถูกต้องแม่นยำที่อยู่บนพื้นฐานของความเป็นจริง เพื่อให้แน่ใจได้ว่าการกำหนดนโยบายและการตัดสินใจเป็นไปอย่างถูกต้องและโปร่งใส “คุณภาพของข้อมูลสถิติ” จึงเป็นสิ่งที่ผู้ใช้ต่างเรียกร้องและต้องการให้ผู้ผลิตสถิติทางการหันมาให้ความสำคัญ

สำนักงานสถิติแห่งชาติ ในฐานะที่เป็นองค์กรในการผลิตข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นของประเทศ (Fundamental Statistics) และเป็นหน่วยงานกลางที่มีภารกิจในการบริหารจัดการระบบสถิติของประเทศ ให้เป็นเอกภาพ โดยมีกลไกการดำเนินงานคือ การจัดทำแผนแม่บทระบบสถิติประเทศไทย พ.ศ. 2554-2558 เพื่อกำหนดกรอบความรับผิดชอบของหน่วยสถิติในการจัดทำสถิติให้สามารถใช้อ้างอิงร่วมกันได้ และเพื่อกำหนดมาตรฐานในการนำไปใช้เป็นแนวทางของการผลิตสถิติของหน่วยสถิติให้มีความถูกต้องตามหลักวิชาการ และสอดคล้องกับหลักมาตรฐานสากล โดยเฉพาะสถิติที่มีความสำคัญต่อการนำเสนอสถานการณ์ของประเทศ หรือเรียกว่า “สถิติทางการ” (Official Statistics) ซึ่งสถิติดังกล่าวต้องเป็นสถิติที่มีระบบการผลิตถูกต้องตามหลักการที่วางไว้อย่างเป็นระบบ และมีมาตรฐานคุณภาพที่กำหนด รวมถึงเป็นสถิติที่มีการผลิตอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลอ้างอิง (Reference) ที่มีความน่าเชื่อถือสูงสำหรับประเทศไทย

คุณภาพของสถิติทางการจึงเป็นเรื่องสำคัญที่จะต้องดูแลและดำเนินการควบคุมตลอดทั้งกระบวนการ ถึงแม้ว่าหน่วยสถิติจะมีการควบคุมคุณภาพสถิติไว้ในแต่ละกระบวนการแล้ว แต่การมีรูปแบบการพัฒนาคุณภาพสถิติทางการที่เป็นมาตรฐานและเป็นที่ยอมรับของผู้ปฏิบัติงานร่วมกัน จะมีส่วนช่วยดังนี้

- ลดความเสี่ยงอันเกิดจากคุณภาพข้อมูล อันจะส่งผลให้สาธารณชนเกิดความเข้าใจผิด และกระทบกับความน่าเชื่อถือของหน่วยสถิติ
- เพิ่มความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้ข้อมูล
- เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้กับระบบข้อมูลของหน่วยสถิติ
- เพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้กับการบริหารจัดการระบบสถิติของประเทศ

อย่างไรก็ตาม ในปัจจุบันยังขาดการจัดการคุณภาพสถิติทางการและเครื่องมือในการจัดการคุณภาพของสถิติที่ผลิตขึ้นจากหน่วยงานต่างๆ ส่งผลให้การแลกเปลี่ยนและเชื่อมโยงข้อมูลจากหน่วยงานและโครงการต่างๆ เกิดปัญหาด้านความเป็นเอกภาพและผู้ต้องการใช้สถิติไม่มีความมั่นใจเพียงพอต่อการนำสถิติดังกล่าวไปใช้ให้เกิดประโยชน์ ซึ่งเป็นปัญหาอย่างมากสำหรับการบริหารจัดการระบบสถิติ และการตัดสินใจสำคัญระดับประเทศ จึงจำเป็นต้องพัฒนาการจัดการคุณภาพสถิติทางการ รวมถึงสร้างองค์ความรู้ให้ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทางด้านสถิติของหน่วยผลิตสถิติทางการมีความรู้ความเข้าใจและเห็นความสำคัญ

ของการจัดการคุณภาพสถิติของประเทศ พร้อมทั้งร่วมมือในการขับเคลื่อนเพื่อให้สถิติทางการของประเทศมีคุณภาพตามมาตรฐานสากล และสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้งานว่า “สถิติทางการเป็นฐานข้อมูลสถิติหลักของประเทศที่ต้องนำมาใช้เพื่อตัดสินใจ และเป็นข้อมูลสำคัญที่ประกอบการวางแผนเพื่อพัฒนาประเทศที่มีคุณภาพและเชื่อถือได้”

การจัดการคุณภาพแบบองค์รวม (Total Quality Management: TQM)

การจัดการคุณภาพแบบองค์รวม (TQM) ซึ่งเป็นเป็นแนวคิดด้านการจัดการคุณภาพในภาพรวมขององค์กรบนพื้นฐานของค่านิยม “คุณภาพ” ที่ว่า ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ (fit for use) โดย The Deming Prize Committee (2006) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า “TQM คือ การดำเนินงานอย่างเป็นระบบที่ทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในสินค้าและบริการภายใต้เวลาและราคาที่เหมาะสม” และได้กำหนดหลักการสำคัญ 3 ประการ คือ

1. **การมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับลูกค้า (Customer Focus)** หมายความว่า การบริหารงานแบบ TQM เป็นการบริหารที่มุ่งเน้นลูกค้าหรือผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าหรือผู้ใช้บริการทั้ง “ภายนอก” และ “ภายใน” ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการภายนอกได้แก่ ผู้ที่ยอมจ่ายเงินเพื่อแลกกับสินค้าหรือบริการ ลูกค้าภายนอกจะเป็นผู้ที่ตัดสินใจว่าสินค้าหรือบริการนั้นได้คุณภาพหรือไม่ สำหรับลูกค้าหรือผู้ใช้บริการภายในได้แก่ บุคคลภายในบริษัท หรือฝ่ายถัดไปที่ต้องรับผลงานจากฝ่ายต้นทางไปปฏิบัติต่อ เช่น ฝ่ายก่อสร้างเป็นลูกค้าของฝ่ายออกแบบ สำหรับลูกค้าหรือผู้ใช้บริการภายในจะมีวิธีที่ทำให้เข้าใจง่ายและใช้ในองค์กรว่า “คุณคือลูกค้าคนถัดไป” การบริหารงานแบบ TQM จึงเป็นการบริหารงานที่ต้องคำนึงถึงการทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุดในทุก ๆ ครั้งที่เข้ามาใช้บริการหรือซื้อสินค้า

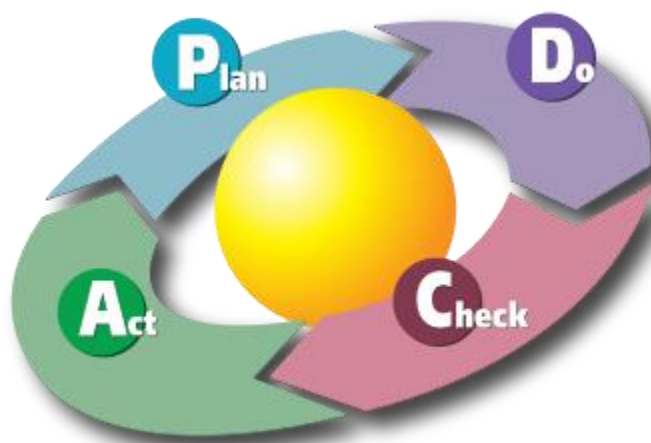
2. **การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Continuous improvement)** หมายความว่า การพัฒนาคุณภาพตามหลัก TQM จะเป็นการเปลี่ยนแปลงแบบค่อยเป็นค่อยไป (incremental change) คือเปลี่ยนแปลงทีละน้อย มิใช่การเปลี่ยนแปลงแบบก้าวกระโดด (radical change) ดังที่ใช้ในการรีเอนจิเนียริง (re-engineering) การพัฒนาปรับปรุงในขั้นตอนนี้จะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อมีการทำความเข้าใจในกระบวนการอย่างแท้จริง คือ จะต้องรับฟังความคิดเห็นจากบุคลากรที่อยู่ในกระบวนการปฏิบัติงานโดยอาศัยเทคนิคทางสถิติเป็นเครื่องมือในการตรวจวัด เพื่อให้ทราบถึงพฤติกรรมของกระบวนการต่าง ๆ เหล่านั้น จะได้นำมาเป็นข้อมูลเพื่อวิเคราะห์หาทางปรับปรุงกระบวนการให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการได้ดียิ่งขึ้น

ดังนั้นองค์กรที่ดำเนินงานตามปรัชญาของ TQM จะต้องปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงตนเองให้ก้าวไปข้างหน้าอย่างไม่หยุดยั้ง โดยดำเนินงานตามวงจร PDCA (Plan, Do, Check, Act) เพื่อเป็นหลักในการเริ่มต้นการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ส่วนประกอบทั้ง 4 ด้าน สามารถอธิบายได้ดังนี้

- 1) การวางแผน (Plan) ขั้นตอนการวางแผนถือเป็นขั้นตอนที่สำคัญที่สุด โดยจุดเริ่มต้นจะต้องมีการตระหนักถึงปัญหาและกำหนดปัญหาที่จะแก้ไข มีการเก็บรวบรวมข้อมูล เลือกทางเลือก และวิเคราะห์ทางเลือกเพื่อเลือกวิธีที่จะใช้ในการแก้ไขปัญหา

- 2) การปฏิบัติ (Do) นำทางเลือกที่ตัดสินใจไปสู่การปฏิบัติโดยมั่นใจว่าผู้รับผิดชอบได้ตระหนักถึงวัตถุประสงค์ และความจำเป็นอย่างถ่องแท้แล้ว และให้ผู้ที่ทำหน้าที่รับผิดชอบดำเนินงานตามแผน รู้ถึงรายละเอียดและขั้นตอนต่าง ๆ มีการจัดอบรมเพื่อดำเนินงานตามแผน และมีการจัดทรัพยากรที่จำเป็น

ภาพ 8 PDCA Cycle



ที่มา: <https://en.wikipedia.org/wiki/PDCA>

- 3) การตรวจสอบ (Check) มีการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยประเมินการดำเนินงานขององค์การว่าสามารถดำเนินงานได้ตามแผนหรือไม่ และเนื้อหาสาระของแผนมีความครบถ้วนหรือไม่ หากการประเมินพบว่า ผลงานออกมาได้ถูกต้องตรงตามเป้าหมายก็สามารถนำไปจัดทำเป็นมาตรฐานสำหรับการดำเนินงานในครั้งต่อไปได้
- 4) การปรับปรุงแก้ไข (Act) ในการปฏิบัติงานมีการกำหนดมาตรฐานจากผลการดำเนินงานเพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติในอนาคต และทำการแก้ไขในส่วนที่ทำให้ผลลัพธ์ไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ เมื่อผลลัพธ์ที่ได้ได้รับการยอมรับจากทุกฝ่าย แล้วจึงจัดทำเป็นรายงานเพื่อให้ผู้บริหารและหน่วยงานต่าง ๆ ในองค์การทราบ สิ่งสำคัญถ้าหากพบว่าที่ไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ตั้งไว้นั้นเกิดจากการวางแผนที่ไม่ดีตั้งแต่ต้น องค์การจะต้องหาสาเหตุของการวางแผนที่ไม่ดีก่อน แล้วจึงทำการปรับปรุงคุณภาพการวางแผนและปรับปรุงเนื้อหาของแผนด้วย

3. การให้ทุกคนมีส่วนร่วม (Total Involvement) หมายความว่า การบริหารคุณภาพแบบองค์รวม เป็นการบริหารงานที่คนทั้งองค์การ หรือทั้งบริษัทจะต้องเข้ามามีส่วนร่วมพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง และทั่วทั้งองค์การ ซึ่งจะสัมฤทธิ์ผลก็ต่อเมื่อพนักงานทุกคนมีความมุ่งมั่น มีความพร้อมที่จะเสนอแนะและทำการพัฒนาคุณภาพของงานนั้นๆ ด้วยความเต็มใจ โดยมีได้ถูกบังคับ หรือเพียงถือว่าเป็นหน้าที่ แต่ทำไปด้วยใจที่ต้องการเห็นสิ่งที่ดีขึ้นกว่าเดิม และมีความสุขที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าหรือผู้ให้บริการได้ และพนักงานเองต้องมีความพึงพอใจเกิดขึ้นก่อนเป็นสำคัญ

ในการกำหนดกรอบการจัดการคุณภาพแบบองค์รวม สิ่งที่ต้องคำนึงถึงมากที่สุดคือ ความต้องการของผู้ใช้ เพราะผู้ใช้คือส่วนสำคัญที่จะบอกว่าผลผลิตนั้นมีคุณภาพมากน้อยเพียงใด อีกทั้งควรพิจารณาว่า

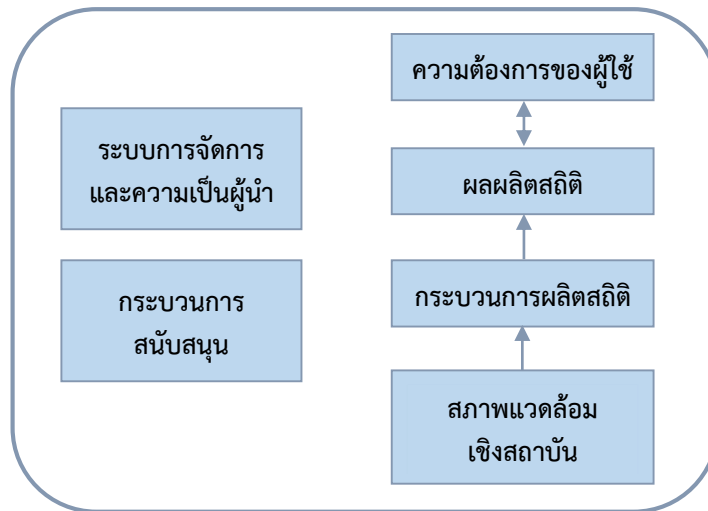
จะออกแบบกระบวนการผลิตอย่างไรให้ประสบความสำเร็จในแง่ของราคา เวลา และคุณภาพของผลผลิต โดยควรปฏิบัติตามสภาพแวดล้อมเชิงสถาบัน (เช่น กรอบการดำเนินงานทางการเมือง กฎหมาย ระเบียบ เป็นต้น) ที่มีการกำหนดไว้ นอกจากนี้ TQM ยังคำนึงถึงองค์ประกอบต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อกระบวนการผลิตและผลผลิตในทางอ้อม เช่น ความเป็นผู้นำ (เช่น นโยบายมุมมองด้านวัฒนธรรมองค์กร เป็นต้น) ระบบการจัดการ (เช่น การวางแผนองค์การ เป็นต้น) กระบวนการสนับสนุน (เช่น ความเป็นหุ้นส่วน การบริหารการเงิน การบริหารทรัพยากรมนุษย์ เป็นต้น) เป็นต้น

ดังนั้นในบริบทการจัดการคุณภาพข้อมูลสถิติ องค์การระหว่างประเทศหลายแห่งคำนึงถึงการพัฒนาคุณภาพข้อมูลสถิติ จึงได้ริเริ่มสร้างกรอบการจัดการคุณภาพขึ้น เพื่อเป็นข้อเสนอแนะสำหรับประเทศต่าง ๆ ในการผลิตและเผยแพร่ข้อมูลสถิติให้มีความน่าเชื่อถือ เป็นไปตามมาตรฐาน และมีคุณภาพที่ยอมรับได้ในระดับสากล ซึ่งโดยส่วนใหญ่องค์การระหว่างประเทศได้นำ TQM มาเป็นกรอบการจัดการคุณภาพเบื้องต้นแล้วนำไปประยุกต์ให้มีความเหมาะสมกับลักษณะงานทางสถิติของแต่ละองค์กร เช่น กรอบการจัดการคุณภาพของบางองค์กร เพิ่มเติมองค์ประกอบด้านความเป็นอิสระในวิชาชีพ อำนาจหน้าที่ในการเก็บรวบรวมข้อมูล การเก็บรักษาความลับของข้อมูลในส่วนของสภาพแวดล้อมเชิงสถาบัน เนื่องจากองค์ประกอบดังกล่าวถือว่ามีความสำคัญและเป็นพื้นฐานในการจัดทำสถิติทางการ นอกเหนือไปจากสภาพแวดล้อมเชิงสถาบันทั่วไปที่ทุกองค์กรต้องปฏิบัติตาม (เช่น รัฐธรรมนูญ พระราชบัญญัติ เป็นต้น) หรือบางองค์กรพัฒนากรอบการจัดการคุณภาพขึ้น โดยปรับลดองค์ประกอบบางส่วนจาก TQM กล่าวคือ เน้นเฉพาะองค์ประกอบที่ส่งผลกระทบต่อกระบวนการผลิตและผลผลิตในทางตรงเท่านั้น โดยไม่สนใจองค์ประกอบที่ส่งผลกระทบต่อกระบวนการผลิตเป็นต้น ซึ่งตัวอย่างของกรอบการจัดการคุณภาพสถิติขององค์การระหว่างประเทศ เช่น

- กรอบการประกันคุณภาพของประเทศ (National Quality Assurance Framework: NQAF) ขององค์การสหประชาชาติ
- กรอบการประเมินคุณภาพข้อมูล (Data Quality Assessment Framework: DQAF) ของกองทุนการเงินระหว่างประเทศ
- หลักปฏิบัติสถิติยุโรป (European Statistics Code of Practice: CoP)
- หลักปฏิบัติสถิติอาเซียน (ASEAN Community Statistical System (ACSS) Code of Practice)

การจัดการคุณภาพสถิติประเทศไทย

สำหรับประเทศไทย สำนักงานสถิติแห่งชาติได้ศึกษาและพัฒนาแนวทางการจัดการคุณภาพสถิติ โดยรวบรวมแนวคิดจากองค์กรระหว่างประเทศและหน่วยสถิติประเทศต่างๆ และปรับให้เข้ากับ สภาพแวดล้อมและการปฏิบัติงานของหน่วยสถิติในประเทศ เพื่อให้เกิดความเข้าใจในภาพรวมร่วมกันและ ย่อยต่อการนำไปปฏิบัติ



ภาพ 9 การจัดการคุณภาพแบบองค์รวม (TQM) เพื่อการจัดการคุณภาพสถิติทางการ

ความหมายของคุณภาพสถิติ

คำนิยามของคุณภาพสถิติคือ “ตรงตามความต้องการของผู้ใช้หรือเหมาะสมกับวัตถุประสงค์/การนำไปใช้ โดยมีกระบวนการผลิตสถิติที่ดีตามหลักวิชาการ ถูกต้อง เชื่อถือได้ ทันเวลา สอดคล้องและมีมาตรฐาน”

หลักการพื้นฐานสถิติทางการ

คณะกรรมการสถิติแห่งสหประชาชาติได้ให้การรับรองหลักการพื้นฐานสถิติทางการ (The Fundamental Principles of Official Statistics: FPOS) ที่ประกาศเมื่อปี ค.ศ. 2013 โดยการพัฒนาอัน คณะกรรมการฯ ได้ยึดแนวทางการจัดการของ Total Quality Management (TQM) เป็นหลัก และมี วัตถุประสงค์ในการจัดทำเพื่อเป็นหลักพื้นฐานของระบบการบริหารจัดการคุณภาพในระดับสากล และ นานาชาติให้การยอมรับและวางแนวทางการจัดการคุณภาพสถิติของประเทศหรือองค์กรของตนให้มีความ สอดคล้องกับหลักการทั้ง 10 ประการ

หลักการพื้นฐานสถิติทางการ จึงเปรียบเสมือนกรอบแนวทางการดำเนินงานในเชิงนโยบาย เพื่อให้ได้สถิติทางการที่ดีมีคุณภาพ เชื่อถือได้ เป็นที่ยอมรับจากผู้ใช้งานทั้งภายในและระหว่างประเทศ เป็นหลักการที่ให้แต่ละประเทศนำไปปฏิบัติ และเน้นให้ 4 กลุ่มผู้ใช้งานไปใช้ในการดำเนินงาน ซึ่งได้แก่

1. นักสถิติ

หลักการพื้นฐานสถิติทางการ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติสำหรับนักสถิติที่ต้องมีความเป็นมืออาชีพและมีความเป็นกลาง รวมถึงมีหลักวิชาการและมาตรฐานคุณภาพ

2. ผู้ให้ข้อมูล

หลักการพื้นฐานสถิติทางการ ได้ให้ความมั่นใจว่าข้อมูลจะต้องมีการจัดเก็บและการใช้เพื่อวัตถุประสงค์ในทางสถิติไม่ใช่เพื่อการพาณิชย์ และต้องแน่ใจในว่าข้อมูลถูกรักษาเป็นความลับอย่างเคร่งครัด

3. ผู้ใช้ข้อมูลสถิติ

หลักการพื้นฐานสถิติทางการ ได้วางกรอบการดำเนินงานให้มีความโปร่งใสทั้งในแง่ของคุณภาพ ความสอดคล้องต่อความต้องการ การนำไปใช้ และผู้ผลิตสถิติทางการที่ต้องรักษาความเชื่อมั่นต่อผู้ให้ข้อมูล

4. ผู้บริหารหรือผู้ใช้ข้อมูลในการตัดสินใจ

หลักการพื้นฐานสถิติทางการ ได้กำหนดบทบาทของสถิติทางการที่ต้องเป็นข้อมูลที่มีความเป็นกลางเพื่อใช้ในการตัดสินใจในกระบวนการทางสังคมโดยภาครัฐ ภาคธุรกิจ และภาคประชาชน

หลักพื้นฐานสถิติทางการ 10 ประการของสหประชาชาติ ประกอบด้วย



หลักการที่ 1 : ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ มีความเป็นกลาง และเข้าถึงได้อย่างเท่าเทียม

สถิติทางการเป็นส่วนหนึ่งของระบบข้อมูลสารสนเทศที่ขาดเสียมิได้ของสังคมประชาธิปไตยที่ให้บริการข้อมูลในด้านเศรษฐกิจ ประชากร สังคม และสิ่งแวดล้อมต่อรัฐบาลและประชาชน ด้วยเหตุนี้ สถิติทางการต้องเก็บรวบรวมและจัดทำขึ้นบนพื้นฐานของความเป็นกลางเพื่อให้ตรงต่อความต้องการใช้ประโยชน์อย่างแท้จริง โดยหน่วยสถิติต้องพึงเคารพสิทธิของประชาชนในการรับรู้และเข้าถึงข้อมูลสถิติและสารสนเทศ



หลักการที่ 2 : ผลิตตามมาตรฐานวิชาชีพ หลักวิชาการ และจรรยาบรรณวิชาชีพ

หน่วยสถิติต้องใช้วิธีการและกระบวนการในการเก็บรวบรวม ประมวลผล วิเคราะห์ และนำเสนอสถิติทางการอย่างมืออาชีพ บนพื้นฐานของหลักวิชาการและจรรยาบรรณวิชาชีพ เพื่อรักษาความน่าเชื่อถือของสถิติทางการ



หลักการที่ 3 : เผยแพร่อย่างโปร่งใสและตรวจสอบได้

หน่วยสถิติต้องเผยแพร่แหล่งที่มา ระเบียบวิธี และกระบวนการในการผลิตสถิติทางการตามมาตรฐานวิชาการ เพื่อแสดงถึงความโปร่งใสและรับผิดชอบต่อการได้มาซึ่งข้อมูล รวมถึงให้ผู้ใช้นำสถิติทางการไปใช้ได้อย่างมั่นใจและถูกต้อง



หลักการที่ 4 : ป้องกันการใช้อย่างไม่ถูกต้อง

หน่วยสถิติมีสิทธิในการให้ข้อคิดเห็นเมื่อมีการตีความและการนำสถิติทางการไปใช้อย่างไม่ถูกต้อง



หลักการที่ 5 : เลือกแหล่งข้อมูลที่เหมาะสม

ข้อมูลที่น่ามาใช้ในการวัดอุปสงค์เชิงสถิตินั้นอาจได้จากแหล่งข้อมูลต่างๆ ไม่ว่าจะจากการสำรวจหรือการบริหารงาน ดังนั้นหน่วยสถิติต้องเลือกแหล่งข้อมูลที่เหมาะสมและคุ้มค่าเพื่อนำมาผลิตสถิติทางการ โดยพิจารณาจากคุณภาพข้อมูล ความทันสมัย งบประมาณ และภาระของผู้ให้ข้อมูล



หลักการที่ 6 : รักษาข้อมูลเป็นความลับโดยเคร่งครัด

ข้อมูลเฉพาะบุคคล/เฉพาะรายไม่ว่าจะเป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลที่หน่วยสถิติจัดเก็บต้องรักษาปกปิดไว้เป็นความลับอย่างเคร่งครัด และใช้ประโยชน์ได้ในทางสถิติเท่านั้น



หลักการที่ 7 : เผยแพร่กฎหมายเกี่ยวกับระบบสถิติ

กฎหมาย ระเบียบ และมาตรการที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการของระบบสถิติต้องเผยแพร่ให้สาธารณชนทราบ



หลักการที่ 8 : ประสานความร่วมมือภายในประเทศ

ประสานความร่วมมือระหว่างหน่วยสถิติภายในประเทศเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ระบบสถิติมีความสอดคล้องและมีประสิทธิภาพ เพื่อลดความซ้ำซ้อน ลดภาระของผู้ให้ข้อมูล และช่วยให้เกิดการบูรณาการข้อมูลจากแหล่งต่างๆ ผ่านการใช้มาตรฐานสถิติ



หลักการที่ 9 : ใช้มาตรฐานสากล

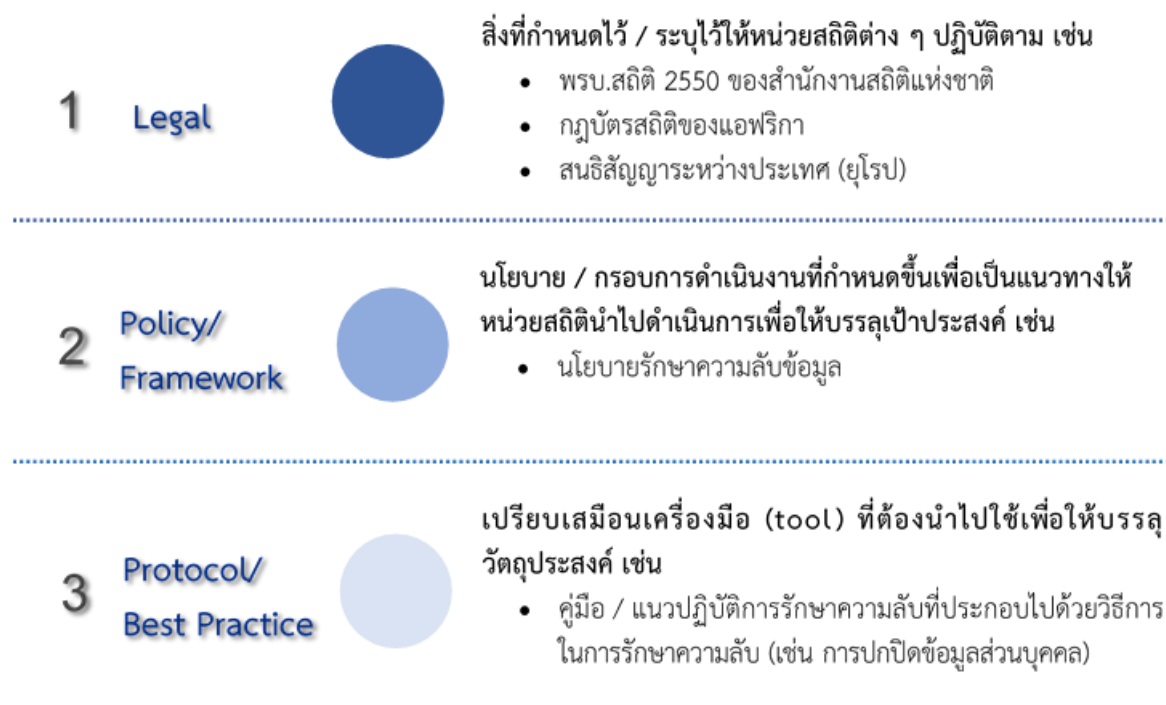
หน่วยสถิติควรใช้แนวคิด การจัดจำแนก และระเบียบวิธีสถิติที่เป็นสากล เพื่อส่งเสริมให้ระบบสถิติมีความสอดคล้องและมีประสิทธิภาพในทุกกระดับ



หลักการที่ 10 : พัฒนาระบบสถิติผ่านความร่วมมือระหว่างประเทศ

ความร่วมมือด้านสถิติระหว่างประเทศทั้งในระดับทวิภาคีและพหุภาคีมีส่วนช่วยให้เกิดการพัฒนาของระบบสถิติทางการในทุกประเทศ

ต่อมาในปี พ.ศ. 2554 คณะกรรมาธิการสถิติแห่งสหประชาชาติ ได้มีการจัดตั้ง Friends of the Chair group ให้ทำหน้าที่ทบทวนและปรับปรุงภาษาที่ใช้ในคำนำของหลักการพื้นฐานสถิติทางการให้เข้ากับการพัฒนาโลกยุคใหม่ และเสริมสร้างความเข้มแข็งของหน่วยสถิติในการผลิตสถิติทางการโดยการจัดทำแนวทางการปฏิบัติให้สอดคล้องและเป็นไปตามหลักการพื้นฐานสถิติทางการอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งตัวอย่างแนวทางการปฏิบัติที่ดี (United Nations Fundamental Principles of Official Statistics: Implementation Guidelines) ซึ่งคณะกรรมาธิการสถิติแห่งสหประชาชาติได้ให้การในปี พ.ศ. 2557 เพื่อให้หน่วยสถิติ³ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติเพื่อการผลิตสถิติทางการที่มีประสิทธิภาพ โดยแบ่งระดับความเข้มข้นของการดำเนินงานตามหลักการพื้นฐานสถิติทางการออกเป็น 3 ระดับ คือ



ภาพ 9 ระดับความเข้มข้นของการดำเนินงานตามหลักการพื้นฐานสถิติทางการ

³ หน่วยสถิติ คือ หน่วยงานต้องจัดทำสถิติให้เป็นไปตามแผนกำหนดความรับผิดชอบตามมาตรา ๖ (๕) และดำเนินการให้ถูกต้องตามมาตรฐานสถิติ (ตามมาตรา ๘ ในพระราชบัญญัติสถิติ พ.ศ. ๒๕๕๐)

หลักปฏิบัติเพื่อการจัดการคุณภาพสถิติทางการประเศไทย

จากหลักพื้นฐานสถิติทางการ 10 ประการของสหประชาชาติที่เปรียบเสมือนกรอบแนวทางการดำเนินงานในเชิงนโยบายเพื่อให้ได้สถิติทางการที่มีคุณภาพ เพื่อให้เข้าใจง่ายและสามารถปฏิบัติได้ แต่ละประเทศจึงนำหลักการพื้นฐานสถิติทางการมาถอดออกเป็น Code of Practice for Official Statistics เพื่อเป็นแนวทางให้กับหน่วยสถิติต่างๆ ในการพัฒนา การผลิต การเผยแพร่ และการให้บริการสถิติทางการอย่างมีคุณภาพ เพื่อให้มีความน่าเชื่อถือและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ใช้บริการ

สำนักงานสถิติแห่งชาติจึงได้กำหนดหลักปฏิบัติสำหรับการจัดการคุณภาพการผลิตสถิติทางการ (Thailand Statistics Code of Practice: TCoP) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการด้านคุณภาพสถิติทุกประเภท เช่น สถิติจากการสำมะโน/สำรวจด้วยตัวอย่าง สถิติจากการบริหารงาน เป็นต้น ตลอดทั้งกระบวนการนับแต่ขั้นตอนแรกของการจัดทำ การออกแบบชุดข้อมูล และการออกแบบระบบที่คำนึงถึงเรื่องคุณภาพข้อมูลเข้าไปตั้งแต่ต้น การประมวลผลข้อมูลจนสิ้นสุดกระบวนการ รวมไปถึงการเผยแพร่ แลกเปลี่ยนข้อมูลเหล่านั้นในรูปแบบต่างๆ ตามความต้องการใช้งาน โดยเชื่อมั่นว่า การนำหลักปฏิบัติสำหรับการจัดการคุณภาพการผลิตสถิติทางการมาใช้จะส่งผลให้ข้อมูลมีคุณภาพ อันจะส่งผลต่อเนื่องไปยังการนำข้อมูลไปใช้ ซึ่งส่งผลต่อความเชื่อมั่นของผู้ใช้ข้อมูลในทุกภาคส่วนต่อเนื่องกันไป

หลักปฏิบัติเพื่อการจัดการคุณภาพสถิติทางการ ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ สภาพแวดล้อมเชิงสถาบัน (Institutional Environment) กระบวนการทางสถิติ (Statistical Processes) และผลผลิตทางสถิติ (Statistical Output) ที่ครอบคลุม 9 หลักปฏิบัติ และชุดตัวชี้วัดในแต่ละหลักปฏิบัติ ดังนี้

สภาพแวดล้อมเชิงสถาบัน (Institutional Environment) ประกอบด้วย

- | | |
|---------------------|---|
| หลักปฏิบัติข้อที่ 1 | ความเป็นอิสระและความเป็นมืออาชีพ (Professional and Independence) |
| หลักปฏิบัติข้อที่ 2 | การรักษาข้อมูลเป็นความลับโดยเคร่งครัด (Statistical Confidentiality) |

กระบวนการทางสถิติ (Statistical Processes) ประกอบด้วย

- | | |
|---------------------|---|
| หลักปฏิบัติข้อที่ 3 | ความถูกต้องของระเบียบวิธีทางสถิติ (Sound Methodology) |
| หลักปฏิบัติข้อที่ 4 | กระบวนการสถิติที่เหมาะสม (Appropriate Statistical Procedures) |

ผลผลิตทางสถิติ (Statistical Output) ประกอบด้วย

- | | |
|---------------------|---|
| หลักปฏิบัติข้อที่ 5 | ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ (Relevance) |
| หลักปฏิบัติข้อที่ 6 | ความถูกต้องแม่นยำและเชื่อถือได้ (Accuracy and Reliability) |
| หลักปฏิบัติข้อที่ 7 | ความเหมาะสมของเวลาและการตรงต่อเวลา (Timeliness and Punctuality) |
| หลักปฏิบัติข้อที่ 8 | ความสอดคล้องและเปรียบเทียบกันได้ (Coherence and Comparability) |
| หลักปฏิบัติข้อที่ 9 | การเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย (Accessibility) |

หลักปฏิบัติข้อที่ 1: ความเป็นอิสระและความเป็นมืออาชีพ (Professional and Independence)

การดำเนินงานของหน่วยสถิติต้องเป็นอิสระจากหน่วยงานนโยบาย หน่วยงานหรือคณะกรรมการบริหารหรือกำกับดูแลของภาครัฐ ตลอดจนองค์กรอิสระต่างๆ ในภาคเอกชน เพื่อรับรองความน่าเชื่อถือในระดับสากล

ตัวชี้วัดของหลักปฏิบัติข้อที่ 1

ตัวชี้วัดที่ 1.1	หน่วยสถิติมีแนวปฏิบัติทางจริยธรรมหรือจรรยาบรรณ วิชาชีพในการผลิตและเผยแพร่ข้อมูลและสารสนเทศทางสถิติ
ตัวชี้วัดที่ 1.2	หน่วยสถิติสามารถเลือกแหล่งข้อมูลและวิธีการทางสถิติ (ระเบียบวิธี มาตรฐาน และกระบวนการทางสถิติ) รวมทั้งตัดสินใจเกี่ยวกับการเผยแพร่ได้โดยเอกเทศตามความเหมาะสมทางสถิติ
ตัวชี้วัดที่ 1.3	ยินยอมให้หน่วยงานสถิติที่เหมาะสมให้ความเห็นเกี่ยวกับการตีความที่ผิดพลาดและการใช้สถิติในทางที่ผิดหรือไม่เหมาะสม

หลักปฏิบัติข้อที่ 2: การรักษาข้อมูลเป็นความลับโดยเคร่งครัด (Statistical Confidentiality)

หน่วยสถิติต้องรับประกันว่า มีการรักษาข้อมูลเฉพาะบุคคลหรือเฉพาะรายที่เป็นความลับ ให้เป็นความลับโดยเคร่งครัด โดยจะใช้ข้อมูลดังกล่าวเพื่อวัตถุประสงค์ทางสถิติเท่านั้น และไม่มีการนำไปเผยแพร่ต่อสาธารณชน

ตัวชี้วัดของหลักปฏิบัติข้อที่ 2

ตัวชี้วัดที่ 2.1	หน่วยสถิติมีข้อปฏิบัติหรือแนวทางการปฏิบัติให้แก่เจ้าหน้าที่เพื่อรักษาความลับของข้อมูลในกระบวนการผลิตและเผยแพร่สถิติให้เป็นความลับโดยเคร่งครัด พร้อมทั้งเผยแพร่ต่อสาธารณชน
ตัวชี้วัดที่ 2.2	หน่วยสถิติมีบทลงโทษในกรณีที่มีการละเมิดหรือฝ่าฝืนข้อปฏิบัติหรือแนวทางการปฏิบัติในการเก็บรักษาข้อมูลให้เป็นความลับ
ตัวชี้วัดที่ 2.3	หน่วยสถิติมีการจัดหาอุปกรณ์และเทคโนโลยีเพื่อรักษาความปลอดภัยและความถูกต้องสมบูรณ์ของฐานข้อมูลสถิติ
ตัวชี้วัดที่ 2.4	หน่วยสถิติมีกฎระเบียบหรือข้อตกลงที่ชัดเจนสำหรับบุคคลภายนอกในการเข้าถึงข้อมูลสถิติระดับย่อย (microdata) เพื่อวัตถุประสงค์ในการวิจัย

หลักปฏิบัติข้อที่ 3: ความถูกต้องของระเบียบวิธีทางสถิติ (Sound Methodology)

ความถูกต้องของระเบียบวิธีทางสถิติเป็นรากฐานสำคัญของคุณภาพสถิติ และความถูกต้องนี้ต้องอาศัยความพร้อมด้านเครื่องมือ กระบวนการ และความชำนาญ

ตัวชี้วัดของหลักปฏิบัติข้อที่ 3

ตัวชี้วัดที่ 3.1	มีกรอบการดำเนินงานด้านระเบียบวิธีสถิติในภาพรวม (แนวคิด คำจำกัดความ การจัดจำแนก ฯลฯ) สอดคล้องกับมาตรฐานแนวทาง และแนวปฏิบัติที่ดีตามสากล
ตัวชี้วัดที่ 3.2	มีกระบวนการที่ทำให้มั่นใจว่า แนวคิด คำจำกัดความ และการจัดจำแนกเป็นไปตามมาตรฐานและสอดคล้องกันทั้งองค์กร
ตัวชี้วัดที่ 3.3	มีการประเมินและปรับปรุงทะเบียน/กรอบตัวอย่างเพื่อให้มั่นใจว่า ผลผลิตสถิติจะมีคุณภาพสูง
ตัวชี้วัดที่ 3.4	มีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาด้านสถิติให้กับบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ
ตัวชี้วัดที่ 3.5	มีการประสานความร่วมมือทางวิชาการกับหน่วยงานอื่นๆ เพื่อพัฒนาระเบียบวิธีสถิติ การนำระเบียบวิธีสถิติไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพ และสนับสนุนให้มีเครื่องมือที่ดีขึ้น

หลักปฏิบัติข้อที่ 4: กระบวนการสถิติที่เหมาะสม (Appropriate Statistical Procedures)

กระบวนการสถิติ (ตั้งแต่การเก็บรวบรวมข้อมูลไปจนถึงการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล) ที่มีความเหมาะสม ถือเป็นรากฐานสำคัญของคุณภาพสถิติ

ตัวชี้วัดของหลักปฏิบัติข้อที่ 4

ตัวชี้วัดที่ 4.1	มีการทดสอบและปรับปรุงแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล (โดยทั่วไปคือแบบสอบถาม หรือ computer application) ให้ครบถ้วนสมบูรณ์ก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูล
ตัวชี้วัดที่ 4.2	การออกแบบการสำรวจ การเลือกตัวอย่าง และการประมาณค่าเป็นไปตามหลักวิชาการสถิติ พร้อมทั้งมีการทบทวนและปรับปรุงให้ทันสมัยเสมอ
ตัวชี้วัดที่ 4.3	มีการกำกับดูแลการเก็บรวบรวมข้อมูล การบันทึกข้อมูล และการลงรหัสให้ถูกต้องและทันสมัยเสมอ
ตัวชี้วัดที่ 4.4	มีการปรับแก้และแทนค่าข้อมูลที่ขาดหายอย่างถูกต้องตามหลักวิชาการสถิติ

ตัวชี้วัดที่ 4.5	เมื่อมีการใช้ข้อมูลจากการบริหารงาน/งานทะเบียน ควรตรวจสอบว่าประชากรสอดคล้องกับผลลัพธ์ทางสถิติที่ต้องการ การจัดจำแนกและแนวคิดที่เหมาะสม และข้อมูลจากการบริหารงาน/งานทะเบียนสมบูรณ์และทันสมัย
ตัวชี้วัดที่ 4.6	มีการประสานความร่วมมือไปยังหน่วยผลิตข้อมูลจากการบริหารงานให้มีการออกแบบหรือปรับปรุงข้อมูลให้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ทางสถิติ

หลักปฏิบัติข้อที่ 5: ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ (Relevance)

สถิติทางการที่ผลิตได้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้

ตัวชี้วัดของหลักปฏิบัติข้อที่ 5

ตัวชี้วัดที่ 5.1	มีกระบวนการปรึกษาแก่ผู้ใช้ข้อมูล พร้อมทั้งกำกับดูแลและติดตามว่าสถิติสอดคล้องกับความต้องการ
ตัวชี้วัดที่ 5.2	มีขั้นตอนในการจัดลำดับความสำคัญของผู้ใช้
ตัวชี้วัดที่ 5.3	มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้

หลักปฏิบัติข้อที่ 6: ความถูกต้องแม่นยำและเชื่อถือได้ (Accuracy and Reliability)

สถิติทางการที่ผลิตได้ต้องมีความแม่นยำและน่าเชื่อถือ

ตัวชี้วัดของหลักปฏิบัติข้อที่ 6

ตัวชี้วัดที่ 6.1	มีการประเมินและตรวจสอบความสมเหตุสมผลของข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ (ข้อมูลดิบ) ข้อมูลที่เกิดระหว่างการประมวลผล/การวิเคราะห์ และข้อมูลที่เผยแพร่
ตัวชี้วัดที่ 6.2	มีการวัดค่าความคลาดเคลื่อนจากการเลือกตัวอย่างและความคลาดเคลื่อนที่ไม่ได้เกิดจากการเลือกตัวอย่าง พร้อมทั้งจัดทำเป็นเอกสาร
ตัวชี้วัดที่ 6.3	มีการตรวจสอบและประเมินวิธีการผลิตสถิติทางการ เพื่อปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานครั้งต่อไป
ตัวชี้วัดที่ 6.4	วิธีการดำเนินงานทางสถิติ (เช่น การเก็บรวบรวมข้อมูล การปรับและแปลงข้อมูล การวิเคราะห์ทางสถิติ ฯลฯ) ใช้เทคนิคทางสถิติที่ได้รับการยอมรับในระดับสากล

หลักปฏิบัติข้อที่ 7: ความเหมาะสมของเวลาและการตรงต่อเวลา (Timeliness and Punctuality)

สถิติทางการที่ให้บริการหรือเผยแพร่ ต้องเผยแพร่ในช่วงเวลาที่เหมาะสมและตรงต่อเวลา

ตัวชี้วัดของหลักปฏิบัติข้อที่ 7

ตัวชี้วัดที่ 7.1	ให้บริการหรือเผยแพร่สถิติทางการในช่วงเวลาที่เหมาะสม
ตัวชี้วัดที่ 7.2	มีการกำหนดมาตรฐานการเผยแพร่สถิติทางการสู่สาธารณะ
ตัวชี้วัดที่ 7.3	ให้บริการหรือเผยแพร่สถิติทางการตรงตามเวลาที่กำหนด
ตัวชี้วัดที่ 7.4	ข้อมูลเบื้องต้นที่มีคุณภาพในระดับที่ยอมรับได้สามารถเผยแพร่ได้ เมื่อพิจารณาแล้วว่าเกิดประโยชน์

หลักปฏิบัติข้อที่ 8: ความสอดคล้องและสามารถเปรียบเทียบได้ (Coherence and Comparability)

สถิติทางการมีความสอดคล้อง สามารถเปรียบเทียบข้ามช่วงเวลา และสามารถบูรณาการข้อมูลจากหลายแหล่งได้

ตัวชี้วัดของหลักปฏิบัติข้อที่ 8

ตัวชี้วัดที่ 8.1	สถิติทางการที่ได้จากแหล่งข้อมูลเดียวกันมีความสอดคล้องและไม่ขัดแย้งกัน
ตัวชี้วัดที่ 8.2	สถิติทางการสามารถเปรียบเทียบข้ามช่วงเวลาได้ หากเปรียบเทียบไม่ได้ ต้องมีคำอธิบายไว้อย่างชัดเจน
ตัวชี้วัดที่ 8.3	สถิติทางการที่ผลิตขึ้นโดยรวบรวมจากแหล่งข้อมูลที่แตกต่างกันสามารถนำมารวมกันได้เมื่อมีขอบเขต คำนิยาม หน่วยนับ และการจัดจำแนกที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน
ตัวชี้วัดที่ 8.4	สถิติทางการในเรื่องเดียวกันแต่ผลิตจากแหล่งที่ต่างกันสามารถเปรียบเทียบกันได้ หากมีความแตกต่างมีคำอธิบายไว้อย่างชัดเจน

หลักปฏิบัติข้อที่ 9: การเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย (Accessibility)

สถิติทางการมีการนำเสนอในรูปแบบที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย เผยแพร่ด้วยวิธีการที่เหมาะสมและสะดวกต่อการใช้งาน พร้อมให้บริการและสามารถเข้าถึงได้อย่างเท่าเทียม ตลอดจนมีคำอธิบายข้อมูลเพื่อการใช้งานอย่างถูกต้อง

ตัวชี้วัดของหลักปฏิบัติข้อที่ 9

ตัวชี้วัดที่ 9.1	มีการนำเสนอและจัดเก็บสถิติทางการและคำอธิบายข้อมูลในรูปแบบที่เอื้อต่อการตีความที่เหมาะสมและการเปรียบเทียบที่มีความหมาย
------------------	---

ตัวชี้วัดที่ 9.2	การเผยแพร่สถิติทางการใช้สารสนเทศและการสื่อสารที่ทันสมัย รวมถึงการเผยแพร่ในรูปแบบเอกสารและบริการอื่นๆ ตามความเหมาะสม เพื่อให้มั่นใจว่า ผู้ใช้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ตามต้องการ
ตัวชี้วัดที่ 9.3	มีกระบวนการที่ชัดเจนในการขอข้อมูลที่ไม่ได้เผยแพร่หรือขอข้อมูลเพิ่มเติม
ตัวชี้วัดที่ 9.4	ให้บริการสถิติทางการแก่ผู้ใช้ทั้งหมดพร้อมกัน
ตัวชี้วัดที่ 9.5	สามารถเข้าถึงข้อมูลระดับย่อย (microdata) เพื่อวัตถุประสงค์ในงานวิจัย ตามระเบียบที่กำหนดไว้ และเผยแพร่ข้อกำหนด (protocol) ในการรักษาความลับบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน
ตัวชี้วัดที่ 9.6	มีคำอธิบายข้อมูล (metadata) ตามมาตรฐาน และพร้อมให้บริการ
ตัวชี้วัดที่ 9.7	มีการจัดทำเอกสารแสดงระเบียบวิธี (เช่น กรอบแนวคิด คำนิยาม ขอบเขต การจำแนกประเภท การบันทึกข้อมูล แหล่งข้อมูล) และเผยแพร่ต่อสาธารณะ

แต่เนื่องด้วยระบบสถิติของประเทศเป็นแบบกระจายงานคือ มีสำนักงานสถิติแห่งชาติเป็นหน่วยงานหลักในการผลิตสถิติด้วยการสำมะโนและสำรวจ และมีหน่วยงานภาครัฐอื่นๆ อีกเป็นจำนวนมากที่ผลิตสถิติจากการปฏิบัติงาน จากทะเบียน และจากความต้องการเฉพาะของหน่วยงาน ดังนั้น การนำหลักปฏิบัติสำหรับการจัดการคุณภาพการผลิตสถิติทางการมาใช้ ในการจัดการคุณภาพสถิติทางการจะมีความแตกต่างกัน กล่าวคือ สำนักงานสถิติแห่งชาติ ในฐานะหน่วยงานกลางที่ทำหน้าที่บริหารจัดการระบบสถิติและผลิตสถิติจากการสำมะโนและสำรวจด้วย จำเป็นต้องดำเนินการตามหลักปฏิบัติถึง 4 ด้าน ได้แก่ ระบบสถิติ⁴ สภาพแวดล้อมของสถาบัน กระบวนการทางสถิติ และผลลัพธ์และการเผยแพร่ข้อมูล เพื่อให้สะท้อนถึงภาพรวมทั้งหมดในการบริหารจัดการและคุณภาพสถิติที่ผลิต ในขณะที่หน่วยงานภาครัฐอื่นๆ ที่ผลิตสถิติจากการบริหารงาน/งานทะเบียน และจากการสำรวจ จะวัดคุณภาพสถิติใน 3 มุมมอง คือ สภาพแวดล้อมของสถาบัน กระบวนการทางสถิติ และผลลัพธ์และการเผยแพร่ข้อมูล ก็เพียงพอที่จะสะท้อนถึงคุณภาพได้

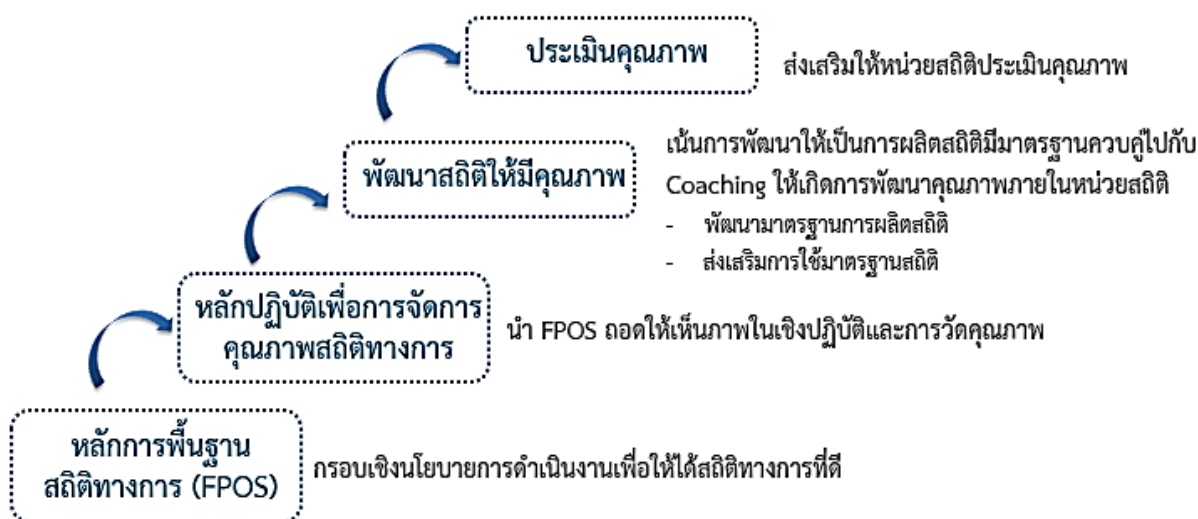
⁴ การดำเนินงานตามหลักปฏิบัติเพื่อการจัดการคุณภาพสถิติทางการ ในแง่ของหน่วยงานที่ทำหน้าที่บริหารจัดการระบบสถิติจะต้องพิจารณาจาก 3 ด้านคือ

1. การประสานงานระบบสถิติของประเทศ (Coordinating the national statistical system) เป็นการประสานความร่วมมือในการดำเนินงานของหน่วยสถิติภายในประเทศ เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการปรับปรุงและการรักษาไว้ซึ่งคุณภาพของการผลิตรายการสถิติทางการ
2. ความสัมพันธ์กับผู้ใช้อ้างอิงและผู้ให้ข้อมูล (Relationships with data users and data providers) สำนักงานสถิติแห่งชาติควรสร้างและรักษาความสัมพันธ์อันดีกับผู้มีส่วนได้เสีย (stakeholder) ไม่ว่าจะเป็นผู้ให้ข้อมูล ผู้ให้ข้อมูล หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาคเอกชน รวมไปถึงสื่อมวลชน
3. มาตรฐานสถิติ (Statistical standards) ครอบคลุมถึง หลักการทางสถิติ นิยามหรือคำจำกัดความที่ใช้ในการผลิตสถิติทางการ การดำเนินงานที่เป็นไปตามมาตรฐานสถิติระดับประเทศหรือระดับสากลจะช่วยให้กระบวนการผลิตและผลิตสถิติทางการเกิดประสิทธิภาพสูงสุด อีกทั้งยังสอดคล้องและสามารถเปรียบเทียบสถิติทางการข้ามช่วงเวลาและระหว่างแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ทั้งภายในประเทศและนานาชาติได้

แนวทางการจัดการคุณภาพสถิติทางการ

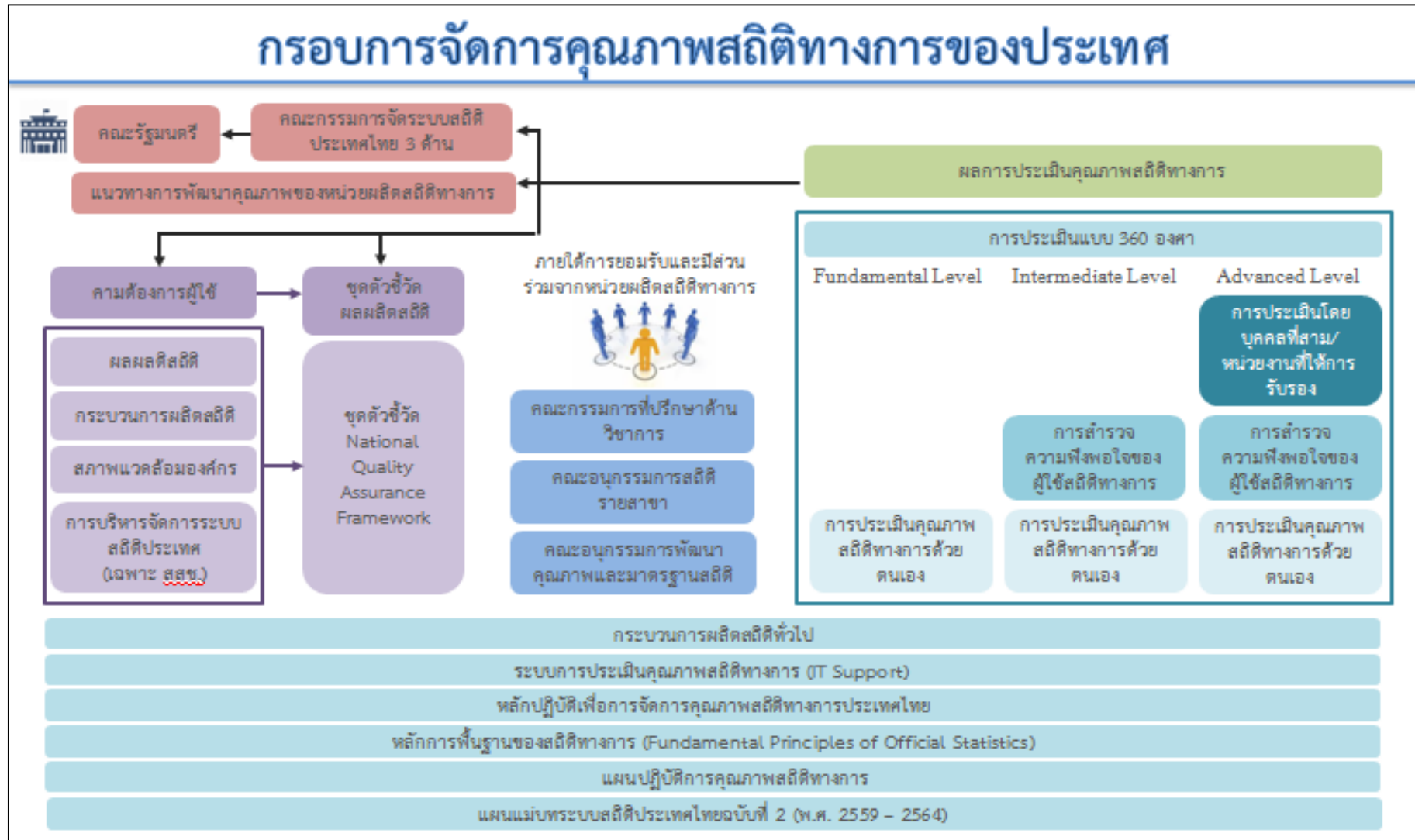
แนวทางในการจัดการคุณภาพสถิติทางการของประเทศไทย ให้ความสำคัญกับการพัฒนาสถิติทางการตามแนวคิดที่ว่า “การพัฒนาสถิติทางการตามแผนแม่บทระบบสถิติประเทศไทยยึดหลักที่อ้างอิงตามหลักการพื้นฐานสถิติทางการตามมาตรฐาน UN โดยขับเคลื่อนสู่การปฏิบัติเพื่อพัฒนาคุณภาพสถิติทางการผ่านหลักปฏิบัติเพื่อการจัดการคุณภาพสถิติทางการประเทศไทย (Thailand Code of Practice: TCoP)” โดยสำนักงานสถิติแห่งชาติมีหน้าที่สำคัญคือ ต้องพัฒนามาตรฐานการผลิตสถิติเพื่อเป็นแนวทางและองค์ความรู้ในการผลิตสถิติให้หน่วยงานนำไปใช้ เช่น กระบวนการผลิตสถิติ กรอบแนวคิดการผลิตสถิติ การเผยแพร่สถิติ เป็นต้น ควบคู่ไปกับ Coaching เพื่อส่งเสริมการใช้มาตรฐานสถิติ ส่งเสริมการใช้ประโยชน์สถิติ ส่งเสริมการพัฒนาคน/หน่วยสถิติ และส่งเสริมหน่วยสถิติให้พัฒนาคุณภาพสถิติให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้

แต่อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ว่าจะมีการพัฒนาหลักปฏิบัติเพื่อการจัดการคุณภาพสถิติทางการประเทศไทย (Thailand Code of Practice: TCoP) ขึ้น โดยมีความเชื่อมั่นว่า หากหน่วยงานได้นำเอากรอบการจัดการคุณภาพมาใช้จะส่งผลให้ข้อมูลสถิติมีคุณภาพที่ดี รวมถึงมีการพัฒนาและส่งเสริมให้มีการใช้มาตรฐานสถิติแล้ว แต่จะทราบได้อย่างไรว่า ข้อมูลสถิติที่ผลิตได้มีคุณภาพและได้รับการปรับปรุงคุณภาพอยู่เสมอเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ (fit for use) ดังนั้นสุดท้ายของการจัดการคุณภาพสถิติทางการ ยังจำเป็นต้องเข้าสู่กระบวนการประเมินคุณภาพสถิติทางการ อันได้แก่ การประเมินคุณภาพสถิติทางการด้วยตนเอง ผู้ใช้ และผู้เชี่ยวชาญ ดังภาพ



ภาพ 11 แนวคิดการจัดการคุณภาพสถิติทางการประเทศไทย

อย่างไรก็ตาม ในกระบวนการประเมินคุณภาพนั้น การเลือกใช้วิธีการและเครื่องมือการประเมินคุณภาพที่มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับบริบทของหน่วยสถิติ คือ ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการประเมินคุณภาพอย่างแท้จริง เนื่องจากจะทำให้ได้ผลการประเมินที่ถูกต้อง พร้อมสำหรับการนำมาใช้ในการวางแผนควบคุมและปรับปรุงคุณภาพได้อย่างเป็นระบบ



ภาพ 12 กรอบการจัดการคุณภาพสถิติทางการของประเทศ

ด้วยเหตุนี้ สำนักงานสถิติแห่งชาติจึงควรจัดทำคู่มือวิธีการและเครื่องมือในการประเมินคุณภาพข้อมูลสถิติ เพื่อเป็นแนวทางให้แก่หน่วยสถิติมีความรู้ความเข้าใจ มีแนวทางดำเนินการประเมินคุณภาพข้อมูลสถิติอย่างเป็นระบบ และเป็นแนวทางในการวางแผนการจัดการคุณภาพให้แก่ผู้บริหารสูงสุดได้ โดยควรมุ่งเน้นวิธีการและเครื่องมือการประเมินคุณภาพตามกรอบการจัดการคุณภาพของประเทศไทยเพียง 2 ด้าน คือ กระบวนการทางสถิติ (Statistical Processes) และผลผลิตทางสถิติ (Statistical Output) ซึ่งครอบคลุม 7 หลักปฏิบัติ แต่เมื่อพิจารณาถึงวัตถุประสงค์ของการประเมินคุณภาพที่ต้องการให้เกิดการพัฒนาคุณภาพของข้อมูลสถิติอย่างต่อเนื่องพบว่า นอกจากกระบวนการทางสถิติและผลผลิตทางสถิติแล้วยังมีอีกองค์ประกอบหนึ่งที่จะช่วยให้เกิดการพัฒนาคุณภาพได้อย่างแท้จริง คือ การรับรู้ของผู้ใช้ต่อผลผลิตทางสถิติ เนื่องจากทั้ง 3 ส่วนมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด กล่าวคือ

- ความสัมพันธ์ระหว่างผลผลิตทางสถิติกับกระบวนการทางสถิติ พบว่าผลผลิตที่มีคุณภาพมาจากกระบวนการผลิตที่มีคุณภาพ และการออกแบบกระบวนการผลิตที่แตกต่างกันย่อมส่งผลให้ได้ผลผลิตที่มีคุณภาพแตกต่างกันด้วย รวมถึงควรตระหนักว่า ในการออกแบบกระบวนการผลิตไม่สามารถออกแบบให้ผลผลิตมีคุณภาพสูงในทุกหลักปฏิบัติได้ (เช่น ผู้ผลิตอาจจำเป็นต้องเลือกให้ความสำคัญระหว่างความถูกต้องแม่นยำกับความเหมาะสมของเวลา ก่อนออกแบบกระบวนการผลิตเพื่อให้ได้ผลผลิตตามที่ต้องการ เป็นต้น)
- ความสัมพันธ์ระหว่างผลผลิตทางสถิติกับการรับรู้ของผู้ใช้ต่อผลผลิตทางสถิติ พบว่าการรับรู้ของผู้ใช้ขึ้นอยู่กับคุณภาพของผลผลิต แต่ในบางครั้งผู้ใช้รับรู้ถึงคุณภาพของผลผลิตแตกต่างจากที่ผู้ผลิตรับรู้ เนื่องจากผู้ใช้อาจมีมุมมองและการให้ลำดับความสำคัญด้านคุณภาพเป็นของตนเอง เช่น ผู้ใช้อาจให้ความสำคัญกับหลักปฏิบัติเรื่องความเหมาะสมของเวลามากกว่าความถูกต้องแม่นยำ เป็นต้น ด้วยเหตุนี้การประเมินคุณภาพจึงควรมีคำถามที่ถามผู้ใช้ว่า “คุณคิดว่าคุณภาพของผลผลิตเป็นอย่างไร”

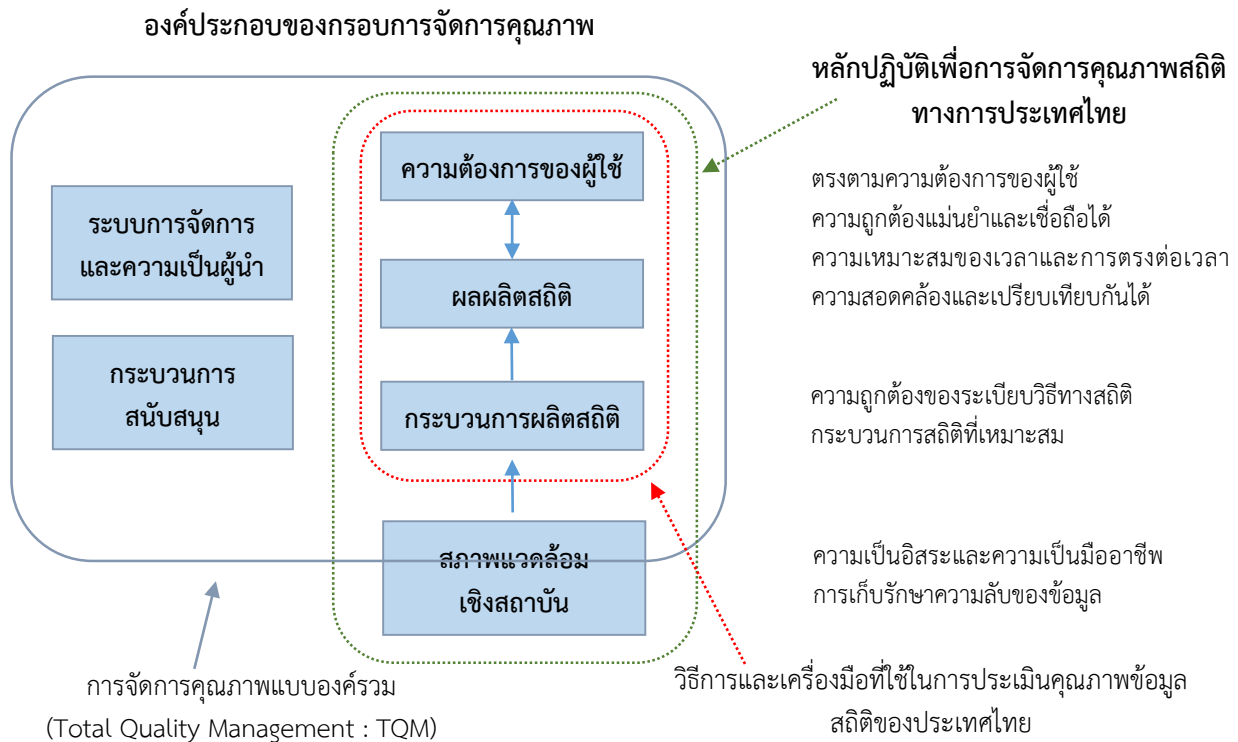
จากเหตุผลที่กล่าวข้างต้น ในการพัฒนาวิธีการและเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินคุณภาพข้อมูลสถิติของประเทศไทย ควรกำหนดกรอบการประเมินคุณภาพออกเป็น 3 ด้าน คือ (1) ผลผลิตทางสถิติ (2) การรับรู้ของผู้ใช้ต่อผลผลิตทางสถิติ และ (3) กระบวนการทางสถิติ (ตามภาพ 12) ซึ่งในแต่ละด้านจะประเมินคุณภาพตามหลักปฏิบัติดังต่อไปนี้

การประเมินคุณภาพด้านผลผลิตทางสถิติ

การประเมินคุณภาพข้อมูลสถิติด้านผลผลิตทางสถิติครอบคลุม 5 หลักปฏิบัติ โดยหลักปฏิบัติเหล่านี้ นอกจากจะนำมาใช้ในการประเมินคุณภาพข้อมูลสถิติแล้ว ยังใช้เพื่อประเมินคุณภาพด้านการรับรู้ของผู้ใช้ต่อผลผลิตทางสถิติด้วย ซึ่งหลักปฏิบัติดังกล่าวมีคำอธิบายโดยสรุป ดังนี้

หลักปฏิบัติข้อที่ 5 ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ (Relevance)

ตรงตามความต้องการของผู้ใช้เป็นคุณลักษณะที่บอกให้ทราบถึงระดับของข้อมูลสถิติที่ผลิตขึ้นตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ โดยพิจารณาว่า ข้อมูลสถิติที่ผลิตเป็นผลผลิตที่ผู้ต้องการและมีขอบเขตแนวคิด (คำนิยาม การจัดจำแนก และอื่น ๆ) ตรงตามความต้องการของผู้ใช้มากน้อยเพียงใด



ภาพ 13 ขอบเขตวิธีการและเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินคุณภาพข้อมูลสถิติและความสอดคล้องกับหลักปฏิบัติเพื่อการจัดการคุณภาพสถิติทางการประเทศไทย

หลักปฏิบัติข้อที่ 6 ความถูกต้องแม่นยำและเชื่อถือได้ (Accuracy and Reliability)

ความถูกต้องแม่นยำในทางสถิติเป็นคุณลักษณะที่บอกให้ทราบถึงระดับความใกล้เคียงของข้อมูลสถิติที่ได้จากการคำนวณหรือค่าประมาณกับค่าที่แท้จริง (หากค่าที่ได้จากการคำนวณใกล้เคียงกับค่าที่แท้จริงในระดับสูง แสดงว่าค่าดังกล่าวมีความถูกต้องแม่นยำสูง แต่ถ้าค่าที่คำนวณได้ห่างไกลจากค่าที่แท้จริงมาก แสดงว่ามีความถูกต้องแม่นยำน้อย) โดยทั่วไปแล้ว ค่าทั้งสองจะไม่เท่ากัน เพราะมีความแปรปรวนและความเอนเอียง ซึ่งความแตกต่างทั้งสองอย่างนี้เกิดจากความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากการสุ่มตัวอย่างและไม่ได้สุ่มตัวอย่าง

หลักปฏิบัติข้อที่ 7 ความเหมาะสมของเวลาและการตรงต่อเวลา (Timeliness and punctuality)

ความเหมาะสมของเวลาพิจารณาจากระยะเวลาระหว่างวันที่เผยแพร่ข้อมูลสถิติกับวันที่อ้างอิง ส่วนการตรงต่อเวลาพิจารณาจากระยะเวลาระหว่างวันที่เผยแพร่ข้อมูลสถิติกับวันเผยแพร่ที่กำหนดไว้ (วันที่ประกาศลงในปฏิทินการเผยแพร่ที่กำหนดตามมาตรฐานการเผยแพร่ข้อมูลหรือการตกลงร่วมกันระหว่างผู้ใช้และผู้ผลิต)

หลักปฏิบัติข้อที่ 8 ความสอดคล้องและเปรียบเทียบได้ (Coherence and Comparability)

ความสอดคล้องสะท้อนให้เห็นถึงความเหมาะสมที่จะนำข้อมูลจากแหล่งข้อมูลที่ต่างกันมารวมกัน ในรูปแบบที่แตกต่างกันและสำหรับการใช้งานที่หลากหลาย โดยสาเหตุที่ข้อมูลที่มาจากแหล่งข้อมูล

ที่ต่างกันอาจจะไม่สอดคล้องกันได้อย่างสมบูรณ์ เนื่องจากมีมาตรฐานการดำเนินงาน มาตรฐานการจัดจำแนกประเภท และมาตรฐานระเบียบวิธีที่แตกต่างกัน โดยทั่วไปจึงวัดความสอดคล้องภายในชุดข้อมูลเดียวกัน (ข้อมูลเบื้องต้นกับข้อมูลชุดสมบูรณ์) และความสอดคล้องกับชุดข้อมูลชุดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

การเปรียบเทียบกันได้มีวัตถุประสงค์เพื่อวัดผลกระทบที่เกิดจากความแตกต่างของแนวคิดหรือเครื่องมือหรือกระบวนการที่ใช้ โดยมักมีการเปรียบเทียบข้อมูลสถิติเดียวกันระหว่างพื้นที่ (เช่น ภูมิภาค ประเทศ เป็นต้น) การเปรียบเทียบข้อมูลสถิติเดียวกันในช่วงเวลาที่ต่างกันหรือการเปรียบเทียบข้อมูลสถิติจากแหล่งข้อมูลที่แตกต่างกัน

หลักปฏิบัติข้อที่ 9 การเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย (Accessibility)

การเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายเป็นคุณลักษณะที่บอกให้ทราบถึงเงื่อนไขและรูปแบบที่ผู้ใช้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ (เช่น วิธีการเข้าถึงข้อมูล นโยบายด้านราคาที่ชัดเจน เป็นต้น) ความพร้อมในการให้บริการข้อมูลระดับย่อยหรือระดับมหภาค รูปแบบของข้อมูลที่เผยแพร่ (เช่น กระดาษรายงาน ไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ CD-ROM internet เป็นต้น) เป็นต้น

การประเมินคุณภาพด้านการรับรู้ของผู้ใช้ต่อผลผลิตทางสถิติ

ในการประเมินคุณภาพด้านการรับรู้ของผู้ใช้ต่อผลผลิตทางสถิติสามารถนำหลักปฏิบัติด้านผลผลิตทางสถิติมาใช้ในการประเมินได้ แต่อย่างไรก็ตามผู้ใช้อาจรับรู้ถึงคุณภาพของข้อมูลสถิติในมุมมองที่ต่างจากหน่วยสถิติแม้ว่าจะเป็นหลักปฏิบัติเดียวกันก็ตาม อีกทั้งบางหลักปฏิบัติก็ยากต่อการประเมิน เช่น ความถูกต้องแม่นยำ เป็นต้น เนื่องจากผู้ใช้งานจำเป็นต้องมีองค์ความรู้ด้านระเบียบวิธีสถิติที่มากพอจึงจะทำการประเมินได้ ด้วยเหตุนี้ผู้ใช้ที่มีองค์ความรู้ด้านสถิติอย่างจำกัดจะบอกถึงคุณภาพได้ค่อนข้างยาก ส่วนหลักปฏิบัติอื่น ๆ เช่น การเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย ความเหมาะสมของเวลา เป็นต้น ผู้ใช้สามารถบอกถึงคุณภาพได้ดีกว่าเพราะเป็นหลักปฏิบัติที่เห็นคุณภาพได้ชัดเจน

การประเมินคุณภาพด้านกระบวนการทางสถิติ

การประเมินคุณภาพของกระบวนการทางสถิติ ประกอบด้วย 2 หลักปฏิบัติ คือ ความถูกต้องของระเบียบวิธีทางสถิติ (Sound methodology) และกระบวนการสถิติที่เหมาะสม (Appropriate statistical procedures) ตามหลักปฏิบัติเพื่อการจัดการคุณภาพสถิติทางการ (TCoP)

คำนิยามของวิธีการและเครื่องมือการประเมินคุณภาพ

“วิธีการประเมินคุณภาพ” หมายถึง แนวทาง/กลยุทธ์/เทคนิคที่ใช้ในการประเมินคุณภาพ โดยตัวอย่างวิธีการประเมินคุณภาพ ได้แก่

- การวัดตัวแปรกระบวนการหลัก (Measurement of Process Variables)
- การจัดทำตัวชี้วัดคุณภาพ (Quality Indicators)
- การจัดทำรายงานคุณภาพ (Quality Reports)
- การสำรวจผู้ใช้ (User Surveys)
- การประเมินตนเอง (Self-Assessment)

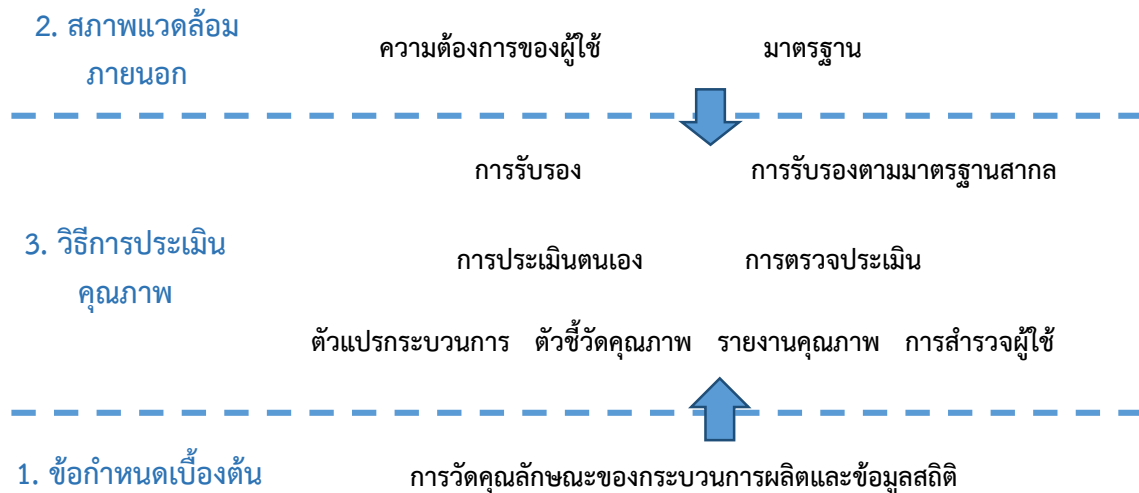
- การตรวจประเมิน (Audits)
- การรับรอง (Labeling)
- การรับรองมาตรฐาน (Certification)

ส่วน “เครื่องมือประเมินคุณภาพ” หมายถึง เครื่องมือและกระบวนการที่ใช้ในการรวบรวมรายงานและประเมินคุณภาพ ซึ่งเครื่องมือถือว่าเป็นสิ่งสำคัญในการนำวิธีการประเมินคุณภาพไปสู่การปฏิบัติ เนื่องจากในทางปฏิบัติเมื่อเลือกวิธีการประเมินคุณภาพแล้ว จำเป็นต้องเลือกเครื่องมือมาช่วยอำนวยความสะดวกในการดำเนินงาน เพื่อแสดงให้เห็นผลการประเมินคุณภาพอย่างเป็นรูปธรรม สามารถนำไปใช้ในการวางแผนและปรับปรุงคุณภาพต่อไป โดยตัวอย่างเครื่องมือการประเมินคุณภาพ ได้แก่

- รายงานคุณภาพ
- ตัวชี้วัดคุณภาพ
- แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้
- แบบประเมินตนเอง
- แบบตรวจประเมิน
- แบบประเมินการรับรอง
- Quality tool เช่น PDCA cycle, process flow chart, control chart เป็นต้น

แนวคิดของวิธีการและเครื่องมือประเมินคุณภาพข้อมูลสถิติ

แนวคิดของวิธีการและเครื่องมือการประเมินคุณภาพข้อมูลสถิติ ประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่



ภาพ 14 แนวคิดวิธีการและเครื่องมือประเมินคุณภาพข้อมูลสถิติ

ส่วนที่ 1 ข้อกำหนดเบื้องต้นของการประเมินคุณภาพ คือ ต้องมีการวัดคุณลักษณะของกระบวนการผลิตและข้อมูลสถิติอย่างเป็นระบบ พร้อมทั้งจัดทำระบบเอกสารที่ระบุข้อมูลคุณลักษณะที่สำคัญของกระบวนการผลิตและข้อมูลสถิติ เนื่องจากในการประเมินคุณภาพจำเป็นต้องใช้ข้อมูลเบื้องต้นและหลักฐานประกอบการประเมิน ซึ่งเป็นสิ่งที่หน่วยสถิติต้องตระหนักรู้และจัดเตรียมก่อนเริ่มทำการประเมิน

ส่วนที่ 2 สภาพแวดล้อมภายนอก คือ สิ่งภายนอกที่มีอิทธิพลต่อการประเมินคุณภาพ โดยในบริบทของคู่มือฉบับนี้ ได้แก่ มาตรฐานและความต้องการของผู้ใช้ ซึ่งเป็นส่วนที่หน่วยสถิติต้องจัดเตรียมเพื่อใช้ในการประเมินเช่นกัน

- มาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับการประเมินคุณภาพ เช่น คู่มือคุณภาพทั่วไป นโยบายการจัดการคุณภาพ เกณฑ์มาตรฐานขั้นต่ำในการผลิต (เช่น มาตรฐานการจัดจำแนก กระบวนการผลิตสถิติทั่วไป (GSBPM) เป็นต้น) ข้อกำหนดคุณภาพ⁵ และคู่มือกระบวนการดำเนินงานเฉพาะเรื่อง (เช่น คู่มือสำหรับการทดสอบหรือการแก้ไขแบบสอบถาม) เป็นต้น
- ความต้องการของผู้ใช้ (User requirement) เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ผู้ผลิตต้องทำการสอบถามหรือสำรวจ เพื่อให้ทราบถึงความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้ และผลิตข้อมูลสถิติได้ตรงตามความต้องการ

ส่วนที่ 3 วิธีการประเมินคุณภาพ โดยจำแนกวิธีการประเมินคุณภาพออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

ระดับที่ 1 เป็นการนำผลที่ได้จากการวัดคุณภาพของกระบวนการผลิตและข้อมูลสถิติมาคัดเลือกและจัดโครงสร้างข้อมูลอย่างเป็นระบบเพื่อใช้ในการประเมินคุณภาพ โดยวิธีการประเมินคุณภาพในระดับที่ 1 ได้แก่

- การวัดตัวแปรกระบวนการหลัก (Measurement of key process variables) เป็นวิธีการประเมินคุณภาพที่นำข้อมูลที่ได้จากการวัดคุณลักษณะของกระบวนการผลิตมาวิเคราะห์หาตัวแปรที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพของข้อมูลสถิติมากที่สุด เพื่อทำการปรับปรุงคุณภาพของกระบวนการผลิต เช่น ทำการวัดคุณลักษณะของกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ เวลาที่ใช้ในการสัมภาษณ์ จำนวนครั้งที่ใช้ในการสัมภาษณ์หรือที่พยายามติดต่อขอสัมภาษณ์ ความร่วมมือของผู้ตอบสัมภาษณ์ และวิธีที่ใช้ในการติดต่อ (เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ หรือติดต่อโดยตรง เป็นต้น) จากนั้นจึงนำเครื่องมือ (เช่น การใช้แผนภูมิควบคุม (control chart) เป็นต้น) มาช่วยระบุตัวแปรที่มีผลกระทบต่อคุณภาพ เป็นต้น
- การจัดทำตัวชี้วัดคุณภาพ (Quality indicators) เป็นวิธีการประเมินคุณภาพที่นำข้อมูลที่เกิดจากการวัดคุณลักษณะของกระบวนการผลิตและข้อมูลสถิติมาวิเคราะห์เพื่อให้เห็นภาพของข้อมูลสถิติที่ชัดเจนขึ้น และเหมาะสำหรับการประเมินคุณภาพ เช่น การคำนวณค่าความเอนเอียงจากการไม่ตอบกลับ (non-response bias) เป็นต้น
- การจัดทำรายงานคุณภาพ (Quality reports) เป็นวิธีการประเมินคุณภาพที่มีการจัดทำรายงานเพื่ออธิบายคุณภาพของข้อมูลสถิติ โดยพิจารณาจากตัวชี้วัดคุณภาพที่ปรากฏในรายงาน พร้อมมีข้อความอธิบายภาพรวมของการผลิตข้อมูลสถิติด้วย ซึ่งรายงานคุณภาพสามารถจัดทำได้หลายรูปแบบ เช่น รายงานคุณภาพสำหรับผู้ใช้เพื่อให้ผู้ใช้ทราบวิธีการใช้ข้อมูลสถิติอย่างเหมาะสม หรือรายงานคุณภาพสำหรับผู้ผลิตเพื่อให้ผู้ผลิตทราบถึงผลลัพธ์จากการพัฒนาการผลิตในครั้งก่อนและเพื่อระบุประเด็นในการปรับปรุงการผลิตในครั้งต่อไป เป็นต้น

⁵ ข้อกำหนดคุณภาพ คือ สิ่งที่เป็นหรือคาดหวังที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน หรือเป็นนัยเพื่อให้ปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกัน (ที่มา : มาตรฐาน ISO9000:2015)

- การสำรวจผู้ใช้ (User surveys) เป็นวิธีการประเมินการรับรู้ของผู้ใช้ที่มีต่อคุณภาพของข้อมูลสถิติโดยตรง เพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการปรับปรุงคุณภาพของข้อมูลสถิติ

ระดับที่ 2 เป็นวิธีการประเมินคุณภาพที่นำข้อมูลจากการประเมินคุณภาพข้อมูลในระดับที่ 1 มาประเมินความสอดคล้องตามมาตรฐาน ซึ่งอาจเป็นมาตรฐานภายในหรือภายนอกหน่วยสถิติก็ได้ โดยวิธีการประเมินคุณภาพที่นำมาใช้ในระดับนี้ ได้แก่

- การประเมินตนเอง (self-assessment) เป็นวิธีการประเมินคุณภาพที่ดำเนินการประเมินโดยบุคคลหรือคณะทำงานที่รับผิดชอบในการผลิตเอง หรือผ่านการสอบถามบุคคลหรือคณะทำงานที่รับผิดชอบในการผลิต
- วิธีการตรวจประเมิน (audit) หรือการประเมินจากผู้เชี่ยวชาญ (peer review) ซึ่งทั้งสองวิธีนี้ผู้ที่ทำหน้าที่ตรวจประเมินจะต้องเป็นผู้เชี่ยวชาญที่เป็นกลาง (ผู้ประเมินสามารถเป็นได้ทั้งบุคคลภายในและภายนอกหน่วยสถิติ)

ในกรณีที่ข้อมูลที่ได้จากการประเมินคุณภาพในระดับที่ 1 ไม่เพียงพอต่อการประเมินคุณภาพ อาจจำเป็นต้องจัดเก็บข้อมูลเฉพาะเรื่องเพิ่มเติมเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่จำเป็น และเนื่องจากการประเมินตนเองและการตรวจประเมินเป็นวิธีการประเมินคุณภาพที่แสดงให้เห็นภาพรวมของการสอดคล้องตามมาตรฐาน และนำเสนอผลการประเมินคุณภาพตามหลักปฏิบัติหรือกระบวนการที่สำคัญ ด้วยเหตุนี้การประเมินตนเองและการตรวจประเมินจึงนำเสนอให้เห็นถึงคุณภาพข้อมูลในภาพที่กว้างกว่า แต่มีรายละเอียดน้อยกว่าตัวแปรกระบวนการ ตัวชี้วัดคุณภาพ รายงานคุณภาพ และการสำรวจผู้ใช้

ระดับที่ 3 เป็นวิธีการประเมินคุณภาพที่ให้การรับรองว่า การดำเนินงานทางสถิติเป็นไปตามข้อกำหนด โดยข้อกำหนดดังกล่าวได้มาจากความต้องการของผู้ใช้หรือมาตรฐานต่าง ๆ ที่มี ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ข้อมูลโดยสรุปเกี่ยวกับคุณภาพของข้อมูลสถิติที่เผยแพร่ และยังช่วยสร้างความไว้วางใจและความน่าเชื่อถือของผลผลิตอีกด้วย หรืออาจเรียกการประเมินในระดับนี้อีกนัยหนึ่งว่า “การประกันคุณภาพ” โดยวิธีการประเมินคุณภาพข้อมูลสถิติที่นำมาใช้ในระดับนี้ ได้แก่

- การรับรอง (Labelling) เป็นวิธีการประเมินคุณภาพที่ระบุข้อความที่บ่งบอกว่ากระบวนการผลิตหรือข้อมูลสถิติเป็นไปตามข้อกำหนดคุณภาพที่กำหนดขึ้น (ตัวอย่างเช่น ข้อความว่า “สถิติทางการ” เป็นต้น)
- การรับรองมาตรฐานคุณภาพ (Certification) เป็นวิธีการประเมินคุณภาพที่รับรองว่า การดำเนินงานในการผลิตเป็นไปตามข้อกำหนดมาตรฐานสากล ซึ่งควรใช้ตามข้อกำหนดมาตรฐานสากล ISO 20252 “การวิจัยด้านการตลาด การสำรวจความคิดเห็น และการวิจัยทางสังคม - ประมวลคำศัพท์และข้อกำหนดด้านการบริการ”

จากภาพ 12 แสดงให้เห็นว่า วิธีการประเมินคุณภาพทั้ง 3 ระดับ ซึ่งอยู่ระหว่าง “การวัดคุณลักษณะของกระบวนการผลิตและข้อมูลสถิติ” และ “มาตรฐานและความต้องการของผู้ใช้” ให้ข้อสรุปเกี่ยวกับคุณภาพในระดับที่แตกต่างกัน เพื่อให้สามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหาร ผู้ใช้ หรือผู้ที่เกี่ยวข้องอื่นๆ ได้อย่างเหมาะสม ส่วนลูกศรในแผนภาพแสดงให้เห็นว่า วิธีการนั้นขึ้นอยู่กับผลลัพธ์ที่ได้จากวิธีการในขั้นก่อนหน้า เช่น ตัวชี้วัดคุณภาพขึ้นอยู่กับผลที่ได้จากการวัดคุณลักษณะของกระบวนการผลิตและข้อมูลสถิติ เป็นต้น

สำหรับหน่วยสถิติที่ต้องการประเมินคุณภาพ จำเป็นต้องมีการวางแผนและกำหนดนโยบายอย่างเป็นรูปธรรมเพื่อให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้องรับรู้ร่วมกัน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ ซึ่งในการวางแผนการประเมินคุณภาพควรคำนึงถึงประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

- หากพิจารณาวิธีการประเมินคุณภาพทั้ง 3 ระดับ พบว่า มีความแตกต่างกันที่วัตถุประสงค์ของการนำผลการประเมินคุณภาพไปใช้ ซึ่งในทางปฏิบัติเราสามารถใช่วิธีการประเมินคุณภาพร่วมกันได้ เช่น จัดทำรายงานคุณภาพพร้อมกับตัวชี้วัดคุณภาพและการตรวจประเมิน เป็นต้น
- ในการวางแผนการประเมินคุณภาพควรให้ความสำคัญกับทั้ง 3 ด้าน คือ (1) ผลผลิตทางสถิติ (2) กระบวนการทางสถิติ และ (3) การรับรู้ของผู้ใช้ต่อผลผลิตทางสถิติ เนื่องจากการให้ความสำคัญเพียงแค่ด้านเดียวอาจจะไม่เพียงพอต่อการปรับปรุงคุณภาพ แต่อย่างไรก็ตามขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้ประเมินว่า ต้องการปรับปรุงคุณภาพเฉพาะด้านหรือปรับปรุงทั้ง 3 ด้าน และควรเลือกวิธีการประเมินคุณภาพที่เหมาะสม เช่น ในกรณีที่ต้องการการประเมินคุณภาพเฉพาะด้านควรเลือกใช่วิธีการประเมิน ดังนี้ “ตัวแปรกระบวนการหลัก รายงานคุณภาพ ตัวชี้วัดคุณภาพ และการสำรวจผู้ใช้” ส่วนในกรณีที่ต้องการประเมินคุณภาพให้ครอบคลุมการประเมินคุณภาพทั้ง 3 ด้าน ควรเลือกใช่วิธีการประเมิน ดังนี้ “การประเมินตนเอง การตรวจประเมิน การรับรอง และการรับรองมาตรฐาน”
- ในการวางแผนการประเมินคุณภาพควรคำนึงถึงการนำกิจกรรมที่มีอยู่ที่ไม่ใช่การประเมินคุณภาพโดยตรงมาบูรณาการร่วมกับการประเมินคุณภาพเพื่อให้เกิดการใช้ประโยชน์ร่วมกันในหน่วยสถิติอย่างแท้จริงเพื่อให้การประเมินคุณภาพมีประสิทธิภาพสูงสุด เช่น รายงานคุณภาพและตัวชี้วัดคุณภาพควรมีการจัดเก็บหรือระบุอยู่ในระบบคำอธิบายรายละเอียดข้อมูล (metadata system) ซึ่งเป็นระบบที่มีการจัดเก็บทั้งเอกสารรายงานทางเทคนิคและเอกสารรายงานคุณภาพ เป็นต้น

สรุปได้ว่า เมื่อหน่วยสถิติมีความต้องการที่จะพัฒนาคุณภาพสถิติ หน่วยสถิติควรระบุนโยบายกลยุทธ์ และวัตถุประสงค์การประเมินคุณภาพให้ชัดเจน ซึ่งขั้นตอนสำคัญถัดมาคือ กำหนดค่านิยามของคุณภาพและกรอบการจัดการคุณภาพ หลังจากนั้นหน่วยสถิติควรมีการวางแผนการประเมินคุณภาพให้ชัดเจนเพื่อให้สามารถเลือกวิธีการและเครื่องมือการประเมินคุณภาพได้อย่างถูกต้องเหมาะสม

กรอบการดำเนินงานเพื่อการพัฒนา มาตรฐานสถิติทางการประเทศไทย

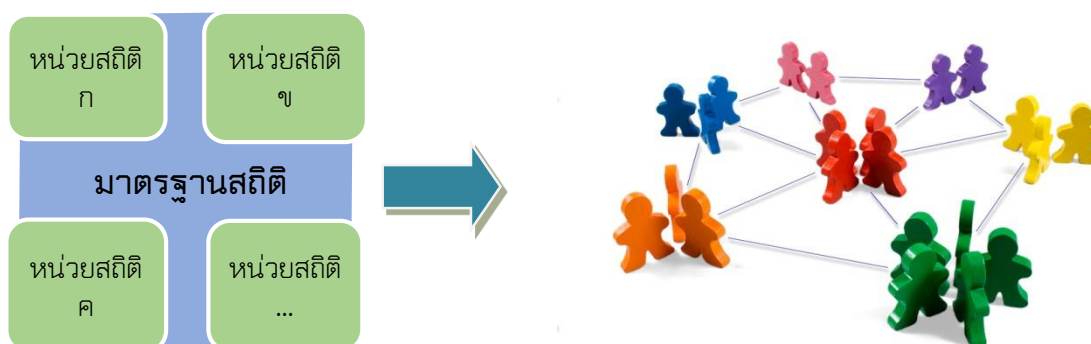
สถานการณ์ด้านมาตรฐานสถิติในการผลิตสถิติทางการ

“คุณค่าของข้อมูลสถิติจะเกิด
ประโยชน์สูงสุด หากใช้แนวคิด
ค่านิยม การจัดจำแนก และ
วิธีการที่เป็นมาตรฐาน”

ที่มา: Principle and protocol for producer of tier 1
statistics, Statistics New Zealand.

“สถิติทางการ” ข้อมูลสำคัญสำหรับการบริหาร
ราชการเพื่อใช้ในการกำหนดนโยบาย กำกับดูแล
ติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานการพัฒนา
ประเทศ เนื่องด้วยประเทศไทยมีลักษณะเป็น
ระบบสถิติแบบกระจายงาน กล่าวคือมีหน่วยงาน
ภาครัฐจำนวนมากที่ผลิตสถิติจากการบริหารงาน
งานทะเบียน และจากการผลิตสถิติตามความ
ต้องการเฉพาะของหน่วยงาน และมีสำนักงานสถิติ
แห่งชาติเป็นหน่วยสถิติกลางของประเทศที่ผลิตสถิติ
ในแทบทุกสาขา ซึ่งส่วนใหญ่เป็นสถิติที่ได้จากการ
สำมะโนและสำรวจ

แม้ว่าการผลิตสถิติภายใต้ระบบดังกล่าวมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง แต่ด้วยเป็นการผลิตสถิติเพื่อ
ตอบสนองการใช้งานเฉพาะตามภารกิจหลักของแต่ละหน่วยงานภายใต้ความเหลื่อมล้ำด้านมาตรฐานสถิติ
และคุณภาพของข้อมูลสถิติ ดังสภาพปัจจุบันที่หน่วยสถิติต่างๆ มีการผลิตข้อมูลสถิติโดยมีกรอบแนวคิด คำ
นิยาม หน่วยวิเคราะห์ทางสถิติ การจัดจำแนก และวิธีการผลิตสถิติทั้งที่อ้างอิงมาตรฐานสากลและที่กำหนด
ขึ้นเองเพื่อใช้ภายในหน่วยงาน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความพร้อมและวัตถุประสงค์ของการจัดทำข้อมูลสถิติของ
หน่วยงาน ซึ่งพบว่ายังมีบางหน่วยงานที่แม้ว่าจะอยู่ภายใต้กระทรวงเดียวกันยังใช้มาตรฐานในการผลิตสถิติ
ที่แตกต่างกัน ทำให้ไม่สามารถใช้ข้อมูลหรือบูรณาการข้อมูลร่วมกันได้ จึงทำให้กระทรวงต่างๆ พยายามจัดทำ
มาตรฐานกลางภายในกระทรวงขึ้น เช่น กระทรวงแรงงานจัดทำมาตรฐานข้อมูลกระทรวงแรงงาน กระทรวง
ศึกษาจัดทำรหัสมาตรฐานกลางด้านการศึกษา กระทรวงสาธารณสุขจัดทำศูนยมาตรฐานรหัสและข้อมูล
สุขภาพแห่งชาติ กระทรวงมหาดไทยจัดทำศูนยข้อมูลกลางกระทรวงมหาดไทยและจังหวัดให้อยู่ใน
มาตรฐานเดียวกัน เป็นต้น ประกอบกับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการ
สื่อสาร และสภาพโลกาภิวัตน์ที่ส่งผลให้ประเทศต่างๆ ถูกหลอมรวมเป็นหนึ่งเดียวกันมากขึ้น หน่วยงานทุก
ภาคส่วนมีการปรับบทบาทและวิธีการบริหารงานโดยเฉพาะหน่วยงานภาครัฐที่ต้องการปรับปรุงด้านข้อมูล
ข่าวสารให้มีการบูรณาการและแลกเปลี่ยนเชื่อมโยงกันได้ ซึ่งการที่ข้อมูลจะสามารถบูรณาการและ
เชื่อมโยงกันได้ปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งคือ ข้อมูลนั้นต้องจัดทำอยู่บนพื้นฐานของมาตรฐานสถิติเดียวกัน



การแลกเปลี่ยนและใช้ประโยชน์จากสถิติร่วมกัน

ภาพ 15 การใช้มาตรฐานสถิติเพื่อสนับสนุนการแลกเปลี่ยนและใช้ประโยชน์จากสถิติร่วมกัน

จากสภาวะการณ์ดังกล่าว ในการบริหารจัดการระบบสถิติของประเทศจึงจำเป็นต้องมีการพัฒนา “มาตรฐานสถิติของประเทศ” และส่งเสริมการใช้มาตรฐานสถิติอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้ประเทศมีสถิติที่สำคัญสามารถสะท้อนภาพสังคม เศรษฐกิจ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม สำหรับใช้เป็นองค์ความรู้ในการจัดทำนโยบายและแผน และใช้ในการตัดสินใจเพื่อกำหนดทิศทางในการพัฒนาประเทศ โดยต้องการให้ข้อมูลเหล่านี้สามารถนำมาวิเคราะห์และใช้ประโยชน์กับสถิติและสารสนเทศที่ได้จากแหล่งต่างๆ ร่วมกัน ได้บนพื้นฐานของกรอบแนวคิด คำนิยาม หน่วยวิเคราะห์ทางสถิติ การจัดจำแนก และวิธีการผลิตสถิติที่เป็นมาตรฐานอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด

การจัดทำมาตรฐานสถิติไม่ได้มีเป้าหมายเพียงแค่ได้มาตรฐาน แต่ต้องการทำให้หน่วยงานสถิติสามารถระบุการดำเนินงานและกระบวนการต่างๆ สามารถอธิบายความคุ้มค่าของการดำเนินงานได้อย่างชัดเจน และนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพข้อมูลสถิติได้อย่างเป็นระบบ

มาตรฐานสถิติ จึงเป็นเรื่องสำคัญที่นำไปสู่การพัฒนาและดำเนินงานเพื่อให้ได้ระบบสถิติที่ทันสมัย (Modernization of statistical system) โดยการใช้มาตรฐานสถิติมาเป็นตัวปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านสถิติที่ไม่ใช่แค่ภายในหน่วยงานเท่านั้น แต่เป็นการปรับปรุงสถิติทางการในเชิง “อุตสาหกรรม” ทั้งระบบสถิติของประเทศ กล่าวคือ แต่ละหน่วยสถิติเปรียบเสมือนโรงงานผลิตข้อมูลสถิติและสารสนเทศที่เรียกว่า “อุตสาหกรรมการผลิตสถิติทางการ” ดังนั้นในแต่ละหน่วยงานที่ผลิตสถิติทางการควรมีมาตรฐานอุตสาหกรรมของตนเอง และเป็นเสมือนโครงสร้างพื้นฐานเพื่อการพัฒนาและแลกเปลี่ยนเครื่องมือการผลิตสถิติระหว่างผู้ผลิตสถิติด้วยกันเพื่อให้เกิดความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากรการผลิตร่วมกัน

หากสถิติทางการไม่มีมาตรฐาน การเปรียบเทียบข้อมูลที่ทำโดยหน่วยงานที่แตกต่างกันหรือต่างช่วงเวลากันย่อมทำไม่ได้ ความสามารถในการเปรียบเทียบข้อมูลเป็นมิติที่สำคัญของคุณภาพ และถ้าข้อมูลเปรียบเทียบไม่ได้จะทำให้การใช้ประโยชน์ของข้อมูลด้อยลงและส่งผลกระทบต่อความสำคัญของหน่วยงานที่ผลิตข้อมูลนั้นๆ ด้วย

ความหมายของมาตรฐานและมาตรฐานสถิติ

มาตรฐาน คือ?

พระราชบัญญัติการมาตรฐานแห่งชาติ พ.ศ. 2551

ให้ความหมายของคำว่า “มาตรฐาน” หมายความว่า ข้อกำหนดอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างเกี่ยวกับสิ่งต่างๆ ต่อไปนี้

- (1) ผลิตภัณฑ์ วิธีการ กระบวนการผลิต ส่วนประกอบ โครงสร้างมิติ ขนาด แบบ รูปร่าง น้ำหนัก ประสิทธิภาพ สมรรถนะ ความทนทาน หรือความบริสุทธิ์ของผลิตภัณฑ์
- (2) หีบห่อ การบรรจุหีบห่อ การทำเครื่องหมาย หรือฉลาก
- (3) วิธีการ กระบวนการ คุณลักษณะ ประสิทธิภาพ หรือสมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับการบริการ
- (4) ระบบการบริหารหรือการจัดการเกี่ยวกับคุณภาพ สุขอนามัย อาชีวอนามัย สิ่งแวดล้อม ความปลอดภัย หรือระบบอื่นใด
- (5) นิยาม แนวทาง ข้อเสนอแนะ หน่วยวัด การทดสอบ การสอบเทียบ การทดลอง การวิเคราะห์ การวิจัย การตรวจ การรับรอง การตรวจประเมินที่เกี่ยวกับ (1) (2) (3) (4) หรืออื่นๆ ที่เกี่ยวกับมาตรฐาน

องค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน

(International Organization for Standardization: ISO)



International
Organization for
Standardization

อ้างอิงภาพ: <https://www.careerandskills.com/courses/qms-foundation/lectures/2083810>

ให้ความหมายของคำว่า “มาตรฐาน” คือ เอกสารที่จัดทำขึ้นจากการเห็นพ้องต้องกัน และ ได้รับความเห็นชอบจากองค์กรอันเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป เอกสารดังกล่าววางกฎระเบียบแนวทางปฏิบัติหรือลักษณะเฉพาะแห่งกิจกรรม หรือผลที่เกิดขึ้นของกิจกรรมนั้นๆ เพื่อให้เป็นหลักเกณฑ์ใช้กันทั่วไปจนเป็นปกติวิสัย โดยมุ่งให้บรรลุถึงความสำเร็จสูงสุดตามข้อกำหนดที่วางไว้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525

ให้ความหมายของคำว่า “มาตรฐาน” คือ สิ่งทีถือเป็นหลักสำหรับเทียบกำหนด

มาตรฐานสถิติ คือ?

มาตรฐานสถิติ⁶ คือ ข้อกำหนดหรือแนวทางที่ตกลงร่วมกันในการเก็บรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศทั้งจากการสำรวจและการบริหารงานในการผลิตสถิติเรื่องต่างๆ ที่ช่วยให้สามารถบูรณาการทั้งข้อมูลต่างช่วงเวลาและต่างแหล่งข้อมูลได้ ซึ่งประกอบด้วย

1. มาตรฐานกระบวนการผลิตสถิติ เช่น แบบจำลองกระบวนการงานสถิติทั่วไป กระบวนการผลิตสถิติจากการสำรวจด้วยตัวอย่าง กระบวนการผลิตสถิติจากทะเบียน เป็นต้น
2. มาตรฐานกรอบแนวคิดการผลิตสถิติ เช่น คำนิยาม หน่วยวิเคราะห์ทางสถิติ ชื่อตัวแปร การจัดจำแนก คำถาม เป็นต้น
3. มาตรฐานการเผยแพร่สถิติ เช่น สัญลักษณ์การนำเสนอข้อมูล คำอธิบายข้อมูลหรือ Metadata แนวปฏิบัติในการรักษาความลับข้อมูล การนำเสนอรายงานสถิติ การนำเสนอด้วยภาพ เป็นต้น

⁶ อ้างอิงจาก Statistical Standard, Glossary of Statistical Terms, OECD

กฎหมายและหลักการที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานสถิติ

พระราชบัญญัติสถิติ พ.ศ.2550



พระราชบัญญัติ

สถิติ

พ.ศ. ๒๕๕๐

สำนักงานสถิติแห่งชาติ ในฐานะเป็นหน่วยงานกลางของรัฐในการดำเนินการเกี่ยวกับสถิติ ทั้งในบทบาทของการจัดระบบบริหารสถิติของประเทศให้มีประสิทธิภาพ และเป็นหน่วยงานหลักในการผลิตข้อมูลสถิติที่สำคัญเพื่อติดตาม ประเมินผล และสนับสนุนการดำเนินการตามนโยบายและแผนงานของรัฐ กลไกหนึ่งที่สำคัญในการขับเคลื่อนบทบาทดังกล่าวไปสู่ความสำเร็จคือ

“มาตรฐานสถิติ” ที่เป็นเสมือน “โครงสร้างหลัก” ของการผลิตสถิติเพื่อนำไปสู่การแบ่งปันข้อมูลเพื่อการใช้งานร่วมกันดังที่กำหนดไว้ในภายใต้พระราชบัญญัติสถิติ พ.ศ. 2550 ดังนี้

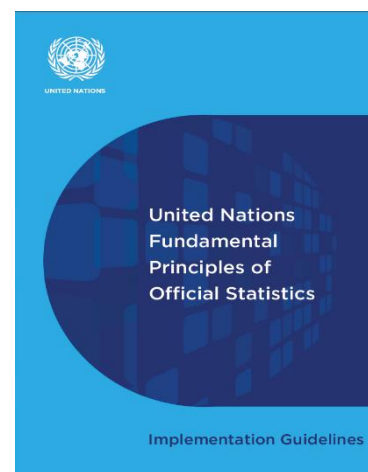
- มาตรา 6 (2) ให้สำนักงานสถิติมีอำนาจหน้าที่จัดทำมาตรฐานสถิติเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อให้ความเห็นชอบ
- มาตรา 8 หน่วยงานต้องจัดทำสถิติให้เป็นไปตามแผนกำหนดความรับผิดชอบตามมาตรา 6 (5)⁷ และดำเนินการให้ถูกต้องตามมาตรฐานสถิติ

หลักการพื้นฐานสถิติทางการ

(The Fundamental Principles of Official Statistics: FPOS)

“การพัฒนาสถิติทางการตามแผนแม่บทระบบสถิติประเทศไทยยึดหลักอ้างอิงตามหลักการพื้นฐานสถิติทางการ (The Fundamental Principles of Official Statistics) ตามมาตรฐานองค์การสหประชาชาติ (United Nations: UN)” ประกอบด้วย 10 หลักการ ดังนี้

- หลักการที่ 1 ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ มีความ เป็นกลาง และเข้าถึงได้อย่างเท่าเทียม
- หลักการที่ 2 ผลิตตามมาตรฐานวิชาชีพ หลักวิชาการ และจรรยาบรรณวิชาชีพ
- หลักการที่ 3 เผยแพร่อย่างโปร่งใสและตรวจสอบได้
- หลักการที่ 4 ป้องกันการใช้อย่างไม่ถูกต้อง
- หลักการที่ 5 เลือกแหล่งข้อมูลที่เหมาะสม
- หลักการที่ 6 รักษาข้อมูลเป็นความลับโดยเคร่งครัด
- หลักการที่ 7 เผยแพร่กฎหมายเกี่ยวกับระบบสถิติ



⁷ มาตรา 6 (5) สำนักงานสถิติแห่งชาติมีอำนาจหน้าที่ประสานและหารือร่วมกับหน่วยงานเพื่อจัดทำแผนกำหนดความรับผิดชอบในการดำเนินงานทางสถิติตามแผนแม่บท

หลักการที่ 8 ประสานความร่วมมือภายในประเทศ

หลักการที่ 9 ใช้มาตรฐานสากล

หลักการที่ 10 พัฒนาระบบสถิติผ่านความร่วมมือระหว่างประเทศ

มาตรฐานสถิติเป็น 1 ใน 10 ของหลักพื้นฐานสถิติทางการ โดยกำหนดให้ “ใช้มาตรฐานสากล” นั้นหมายถึง หน่วยสถิติควรใช้แนวคิด คำนิยาม การจัดจำแนก และวิธีการผลิตที่เป็นมาตรฐานและสอดคล้องกับสากล ซึ่งช่วยส่งเสริมระบบสถิติในทุกระดับให้มีคุณภาพ มีความสอดคล้อง และมีประสิทธิภาพเพื่อนำไปสู่การบูรณาการสถิติ และต้องประสานกับหน่วยสถิติภายในประเทศให้เกิดการรับรู้ และให้นำมาตรฐานไปใช้ในการผลิตสถิติทางการ

หลักปฏิบัติเพื่อการจัดการคุณภาพสถิติทางการประเทศไทย

(Thailand Statistics Code of Practice: TCoP)

แนวคิดในการบริหารจัดการคุณภาพสถิติทางการที่ให้ความสำคัญในเรื่องความต้องการของผู้ใช้หรือเหมาะสมกับวัตถุประสงค์/การนำไปใช้ (fit for use) โดยมีกรอบแนวทางการดำเนินงานเพื่อให้ได้สถิติทางการที่ดี คือ หลักการพื้นฐานสถิติทางการ 10 ประการ ที่เป็นเหมือนกรอบเชิงนโยบายของ UN มาถอดออกเป็นหลักปฏิบัติสถิติทางการ (Code of Practice for Official Statistics) เพื่อให้เข้าใจง่ายในเชิงปฏิบัติ ซึ่งประกอบด้วย 9 หลักปฏิบัติ ดังนี้

สภาพแวดล้อมของสถาบัน (Institutional Environment)

หลักปฏิบัติข้อที่ 1 ความเป็นอิสระและความเป็นมืออาชีพ (Professional and Independence)

หลักปฏิบัติข้อที่ 2 การเก็บรักษาความลับของข้อมูล (Statistical Confidentiality)

กระบวนการทางสถิติ (Statistical processes)

หลักปฏิบัติข้อที่ 3 ความถูกต้องของระเบียบวิธีทางสถิติ (Sound Methodology)

หลักปฏิบัติข้อที่ 4 กระบวนการสถิติที่เหมาะสม (Appropriate Statistical Procedures)

ผลผลิตสถิติทางการ (Statistical outputs)

หลักปฏิบัติข้อที่ 5 ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ (Relevance)

หลักปฏิบัติข้อที่ 6 ความถูกต้องแม่นยำและเชื่อถือได้ (Accuracy and Reliability)

หลักปฏิบัติข้อที่ 7 ความเหมาะสมของเวลาและการตรงต่อเวลา (Timeliness and Punctuality)

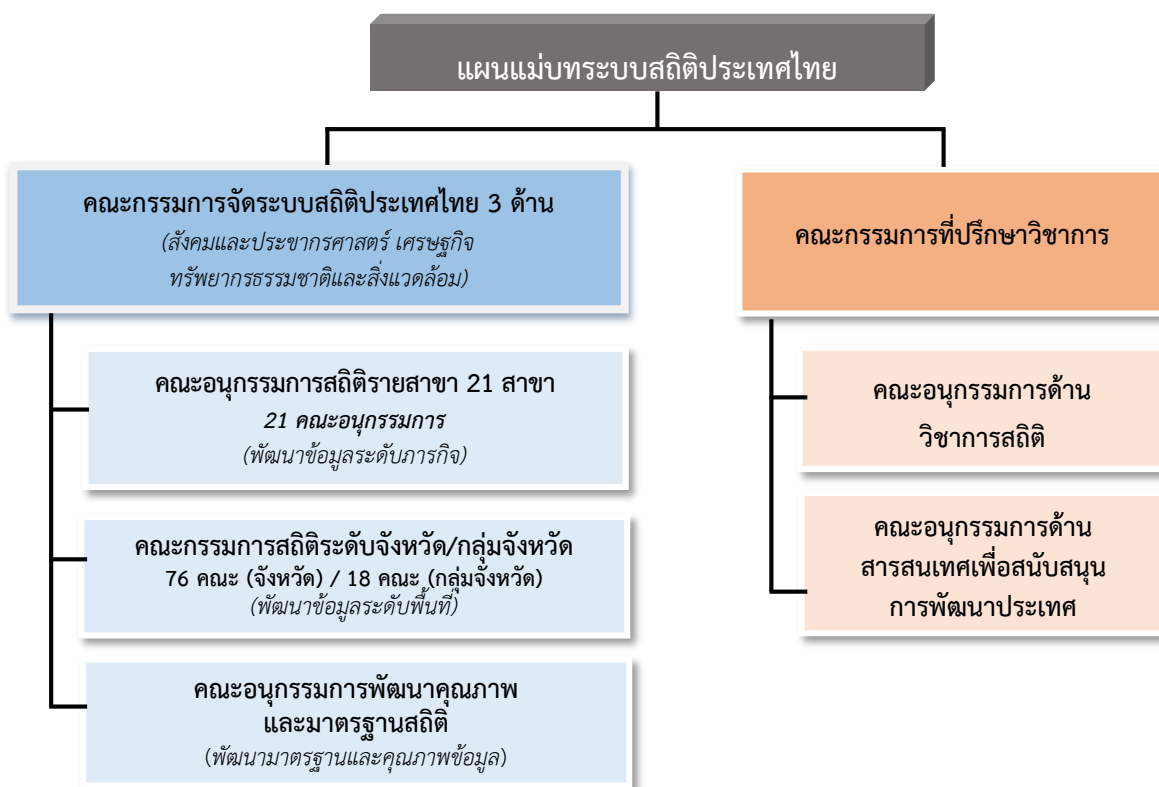
หลักปฏิบัติข้อที่ 8 ความสอดคล้องและเปรียบเทียบกันได้ (Coherence and Comparability)

หลักปฏิบัติข้อที่ 9 การเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย (Accessibility)

มาตรฐานสถิติ เป็นหลักปฏิบัติข้อที่ 8 ของหลักปฏิบัติเพื่อการจัดการคุณภาพสถิติทางการประเทศไทย กล่าวคือ “สถิติทางการมีความสอดคล้อง สามารถเปรียบเทียบข้ามช่วงเวลา และสามารถบูรณาการข้อมูลจากหลายแหล่งได้” หมายความว่า สถิติทางการให้ความสำคัญกับคุณภาพในแง่ของความสอดคล้องของข้อมูลที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาที่แตกต่างกัน (Coherence) และความสามารถในการเปรียบเทียบสถิติได้ถึงแม้ว่าจะเป็นสถิติที่ผลิตขึ้นจากหน่วยงานที่ต่างหากก็ตาม (Comparability) เพื่อนำไปสู่การบูรณาการและแลกเปลี่ยนสถิติร่วมกัน

กลไกและกระบวนการจัดทำมาตรฐานสถิติ

ในการขับเคลื่อนแผนแม่บทระบบสถิติประเทศไทย คณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบกลไกการขับเคลื่อนแผนแม่บทฯ เมื่อวันที่ 28 ธันวาคม 2553 โดยแต่งตั้งคณะกรรมการ 2 ชุดหลัก ได้แก่



ภาพ 16 กลไกการขับเคลื่อนแผนแม่บทระบบสถิติประเทศไทย

1. คณะกรรมการจัดระบบสถิติประเทศไทย 3 ด้าน (ด้านสังคม ด้านเศรษฐกิจ และด้านทรัพยากร ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม) มีรัฐมนตรีว่าการกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นประธาน มีผู้บริหารระดับปลัดกระทรวงทั้ง 20 กระทรวง และผู้ทรงคุณวุฒิทางสถิติทั้ง 3 ด้านจากหน่วยงานต่างๆ เป็นกรรมการ มีผู้อำนวยการสำนักงานสถิติแห่งชาติเป็นเลขานุการ ทำหน้าที่กำหนดนโยบายด้านสถิติของประเทศ นโยบายด้านงบประมาณ และการพัฒนาบุคลากร และรายงานความก้าวหน้าและเสนอแนะแนวทางการพัฒนาต่อคณะรัฐมนตรีผ่านสำนักงานสถิติแห่งชาติ

2. คณะกรรมการที่ปรึกษาวิชาการ ที่ประกอบด้วยผู้ทรงคุณวุฒิด้านสถิติและด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง มีผู้อำนวยการสำนักงานสถิติแห่งชาติเป็นเลขานุการ ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำด้านวิชาการในการผลิตและให้บริการข้อมูลสถิติ

ภายใต้คณะกรรมการทั้งสองชุดได้มีคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการอีกหลายชุด เพื่อสนับสนุนและขับเคลื่อนการดำเนินงานแผนแม่บทระบบสถิติในส่วนที่เกี่ยวข้องดังภาพ

กลไกการจัดทำมาตรฐานสถิติ



คณะกรรมการจัดระบบ
สถิติประเทศไทย 3 ด้าน

คณะกรรมการที่ปรึกษา
วิชาการ

คณะอนุกรรมการ
พัฒนาคุณภาพ
และมาตรฐานสถิติ

1. คณะรัฐมนตรี เป็นผู้พิจารณามาตรฐานสถิติ รวมถึงแนวทาง วิธีการ และเครื่องมือในการจัดการคุณภาพสถิติทางการที่เสนอโดย คณะกรรมการจัดระบบสถิติประเทศไทย 3 ด้าน เพื่อให้ความเห็นชอบตามที่กำหนดในพระราชบัญญัติสถิติ พ.ศ. 2550
2. คณะกรรมการจัดระบบสถิติประเทศไทย 3 ด้าน เป็นผู้พิจารณาร่างมาตรฐานสถิติ รวมถึงแนวทาง วิธีการและเครื่องมือในการจัดการคุณภาพสถิติทางการที่ผ่านการพิจารณาของคณะอนุกรรมการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานสถิติ เพื่อให้ความเห็นชอบและเสนอต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณาต่อไป และมีอำนาจในการปรับเปลี่ยนองค์คณะและหน้าที่ของอนุกรรมการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานสถิติ
3. คณะกรรมการที่ปรึกษาวิชาการ เป็นองค์คณะทางวิชาการสถิติที่ คณะอนุกรรมการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานสถิติสามารถส่งร่างมาตรฐานสถิติ รวมถึงแนวทาง วิธีการและเครื่องมือในการจัดการคุณภาพสถิติทางการให้พิจารณาเพื่อขอรับข้อเสนอแนะและความคิดเห็นในเชิงวิชาการ และนำความเห็นดังกล่าวมาปรับปรุงให้เหมาะสมต่อไป
4. คณะอนุกรรมการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานสถิติ ได้รับการแต่งตั้งจากคณะกรรมการจัดระบบสถิติประเทศไทย 3 ด้าน มีผู้อำนวยการสำนักงานสถิติแห่งชาติเป็นประธาน มีผู้ทรงคุณวุฒิด้านสถิติเป็นที่ปรึกษาอนุกรรมการ และมีอนุกรรมการที่ประกอบด้วย นักวิชาการ และผู้เชี่ยวชาญด้านสถิติ ด้านมาตรฐานสถิติ และด้านคุณภาพสถิติ รวมถึงนักวิจัย ผู้ผลิต และผู้ใช้สถิติทางการ มีหน้าที่สำคัญคือ
 - กำหนดนโยบายด้านการบริหารจัดการคุณภาพและมาตรฐานสถิติ
 - พิจารณามาตรฐานสถิติที่สำคัญในการบูรณาการสถิติทางการ
 - พิจารณาแนวทาง วิธีการ และเครื่องมือในการจัดการคุณภาพสถิติ
 - ให้ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพสถิติทางการและมาตรฐานสถิติ
 - รายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการจัดระบบสถิติประเทศไทย 3 ด้าน

คณะกรรมการสถิติ
รายสาขา 21 สาขา/
หน่วยงานและผู้ที่เกี่ยวข้อง

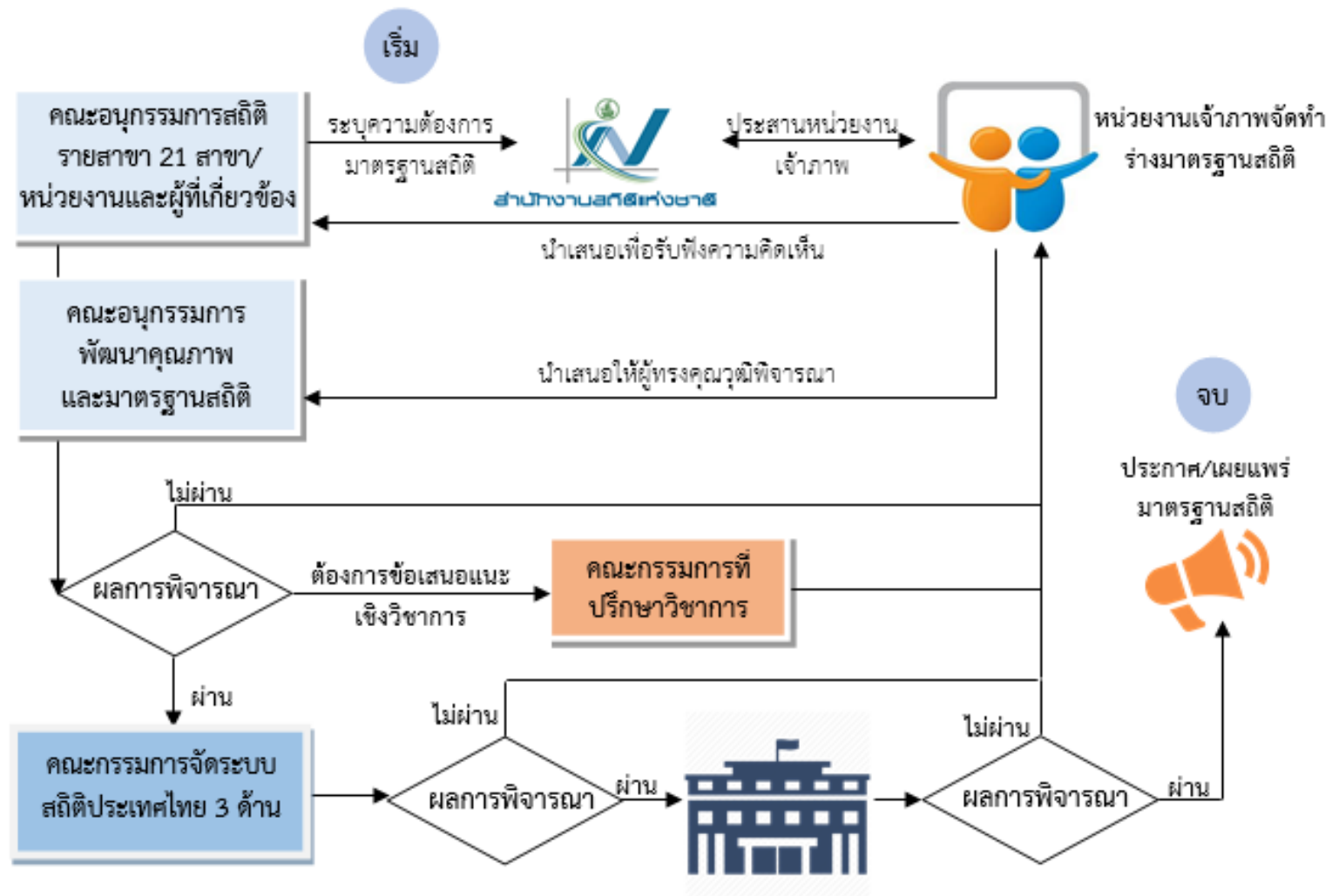


5. คณะอนุกรรมการสถิติรายสาขา 21 สาขา รวมถึงหน่วยงานและผู้ที่เกี่ยวข้อง เป็นผู้ระบุความต้องการในการพัฒนามาตรฐานสถิติในเรื่องต่างๆ ผ่านการประชุมคณะอนุกรรมการสถิติรายสาขา 21 สาขาหรือแผนพัฒนาสถิติรายสาขา รวมถึงเป็นผู้พิจารณามาตรฐานสถิติเฉพาะเรื่องในแต่ละสาขา เช่น มาตรฐานสถิติเกี่ยวกับความพึงการพิจารณาโดยคณะอนุกรรมการสถิติสาขาสาธารณสุข มาตรฐานสถิติเกี่ยวกับอาชญากรรมพิจารณาโดยคณะอนุกรรมการสถิติสาขายุติธรรม ความมั่นคง การเมือง และการปกครอง
6. หน่วยงานเจ้าภาพ คือ หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายหรือได้รับการยอมรับว่าเป็นผู้รับผิดชอบในการจัดทำและปรับปรุงมาตรฐานสถิติ หากมาตรฐานสถิติใดไม่มีหน่วยงานเจ้าภาพ สำนักงานสถิติแห่งชาติต้องทำหน้าที่เป็นหน่วยงานเจ้าภาพในมาตรฐานดังกล่าว
7. สำนักงานสถิติแห่งชาติ เป็นหน่วยงานกลางด้านมาตรฐานสถิติและเป็นฝ่ายเลขานุการในคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานสถิติ ทำหน้าที่ประสานกับหน่วยงานเจ้าภาพเพื่อขอให้มาตรฐานที่หน่วยงานจัดทำนำมาประกาศเป็น 1 ในมาตรฐานในการผลิตสถิติของประเทศ พร้อมทั้งประสานการจัดทำร่างมาตรฐานสถิติและปรับปรุงแก้ไขมาตรฐานสถิติ เพื่อนำเสนอมาตรฐานสถิติให้คณะรัฐมนตรีให้ความเห็นชอบผ่านการพิจารณาของคณะกรรมการจัดระบบสถิติประเทศไทย 3 ด้าน รวมถึงส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการเผยแพร่และใช้มาตรฐานสถิติในการผลิตสถิติทางการ
8. หน่วยงานประกาศใช้/เผยแพร่มาตรฐานสถิติ เป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายหรือมีช่องทางในการเผยแพร่มาตรฐานของประเทศ เช่น สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมผ่านการประกาศในราชกิจจานุเบกษา สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ผ่านบริการจดทะเบียนหมายเลข OID (Object Identifier Registration Service) หรือผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานสถิติแห่งชาติและหน่วยงานเจ้าภาพ เป็นต้น เพื่อเป็นช่องทางในการเผยแพร่องค์ความรู้และสนับสนุนให้เกิดการส่งเสริมการใช้มาตรฐานสถิติอย่างกว้างขวาง

กระบวนการจัดทำมาตรฐานสถิติ

1. สำนักงานสถิติแห่งชาติรวบรวมความต้องการใช้มาตรฐานสถิติ การใช้รหัส คำนิยาม และชื่อตัวแปรในสถิติทางการ รวมถึงความต้องการพัฒนามาตรฐานสถิติผ่านผ่านการประชุมคณะอนุกรรมการสถิติรายสาขา 21 สาขาหรือแผนพัฒนาสถิติรายสาขา พร้อมทั้งวิเคราะห์และจัดกลุ่มของมาตรฐานสถิติออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

- Universal Data Standard คือ มาตรฐานที่ใช้ร่วมกันทุกๆ หน่วยงาน เช่น ข้อมูลบุคคล ที่อยู่ เพศ กลุ่มอายุ เขตพื้นที่ภูมิศาสตร์ ศาสนา สถานภาพสมรส กระบวนการงานสถิติทั่วไป สัญลักษณ์ในตารางสถิติ เป็นต้น
 - Common Data Standard คือ มาตรฐานที่ใช้ร่วมกันมากกว่า 1 หน่วยงาน เช่น อาชีพ/ลักษณะงานที่ทำ อุตสาหกรรม/กิจกรรมทางเศรษฐกิจ ผลิตภัณฑ์ การศึกษา เป็นต้น
 - Specific Data Standard คือ มาตรฐานที่ใช้งานโดยกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง เช่น โรค ยา ลักษณะความพิการ อาชญากรรม เป็นต้น
2. สำนักงานสถิติแห่งชาติประสานหน่วยงานเจ้าภาพเพื่อขอให้มาตรฐานที่หน่วยงานเจ้าภาพรับผิดชอบอยู่เป็น 1 ในมาตรฐานในการผลิตสถิติของประเทศ และประสานให้หน่วยงานเจ้าภาพจัดทำร่างมาตรฐานสถิติ เพื่อเตรียมเสนอให้คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานสถิติหรือคณะอนุกรรมการสถิติรายสาขา 21 สาขาพิจารณาต่อไป
 3. หน่วยงานเจ้าภาพร่วมกับสำนักงานสถิติแห่งชาตินำเสนอร่างมาตรฐานสถิติให้คณะอนุกรรมการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานสถิติหรือคณะอนุกรรมการสถิติรายสาขา 21 สาขา ทั้งนี้ขึ้นกับมาตรฐานสถิติที่ต้องการให้พิจารณา กล่าวคือ มาตรฐาน Universal Data Standard และ Common Data Standard โดยส่วนใหญ่จะให้คณะอนุกรรมการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานสถิติเป็นผู้พิจารณา ส่วนมาตรฐาน Specific Data Standard โดยส่วนใหญ่จะให้คณะอนุกรรมการสถิติรายสาขา 21 สาขา/หน่วยงานหรือผู้ที่เกี่ยวข้องพิจารณา
 4. หน่วยงานเจ้าภาพร่วมกับสำนักงานสถิติแห่งชาติสามารถส่งประเด็นที่ต้องการข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นเชิงวิชาการ (ถ้ามี) ให้คณะกรรมการที่ปรึกษาวิชาการพิจารณา และนำผลที่ได้มาปรับปรุงมาตรฐานสถิติ
 5. สำนักงานสถิติแห่งชาติสรุปผลการพิจารณาร่างมาตรฐานสถิติเสนอให้คณะกรรมการจัดระบบสถิติประเทศไทย 3 ด้านพิจารณา เมื่อร่างมาตรฐานสถิติผ่านการพิจารณาของคณะอนุกรรมการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานสถิติหรือคณะอนุกรรมการสถิติรายสาขา 21 สาขา แล้ว
 6. สำนักงานสถิติแห่งชาติสรุปเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณาเห็นชอบ เมื่อร่างมาตรฐานสถิติผ่านการพิจารณาของคณะกรรมการจัดระบบสถิติประเทศไทย 3 ด้าน
 7. สำนักงานสถิติแห่งชาติประสานหน่วยงานประกาศใช้/เผยแพร่มาตรฐานสถิติ เพื่อเผยแพร่องค์ความรู้และสนับสนุนให้เกิดการส่งเสริมการใช้มาตรฐานสถิติ เมื่อคณะรัฐมนตรีเห็นชอบ



ภาพ 17 กระบวนการจัดทำมาตรฐานสถิติ



นโยบายด้านมาตรฐานสถิติ ในการผลิตสถิติทางการเพื่อให้สามารถ บูรณาการและใช้ประโยชน์ร่วมกัน

1. ต้องกำหนดแนวทางการผลิตสถิติทางการให้สามารถบูรณาการได้เพื่อให้ข้อมูลเกิดการ ใช้ประโยชน์ได้สูงสุด

หน่วยสถิติควรให้ความสำคัญกับการผลิตสถิติที่สามารถนำไปบูรณาการและใช้ประโยชน์ร่วมกันแม้จะเป็นข้อมูลที่เกิดจากแหล่งที่แตกต่างกัน ช่วงเวลาที่แตกต่างกัน และรูปแบบที่ต่างกัน โดยดำเนินการในกระบวนการผลิตสถิติดังนี้

- ก่อนจัดทำสถิติ ต้องตรวจสอบข้อมูลที่มีอยู่จากแหล่งต่างๆ ว่าตรงกับความต้องการของผู้ใช้หรือไม่ มีเงื่อนไขหรือข้อจำกัดในการใช้หรือไม่ ทั้งที่สามารถนำมาใช้งานได้โดยตรงหรือต้องบูรณาการข้อมูลจากหลายแหล่ง ซึ่งแหล่งข้อมูลในที่นี้ รวมถึงแหล่งข้อมูลจากงานวิจัย งานทะเบียน หรือแหล่งข้อมูลอื่นๆ ที่ไม่ใช่สถิติเพื่อนำมาตัดสินใจว่าแหล่งข้อมูลเหล่านี้เหมาะสมสำหรับใช้งานได้ตามวัตถุประสงค์หรือไม่
- หากตัดสินใจที่จะจัดทำสถิติขึ้นใหม่ ต้องคำนึงถึงคือ “การบูรณาการ” เนื่องจากข้อมูลสถิติที่สร้างขึ้นใหม่ไม่ควรทำขึ้นมาแล้วตอบวัตถุประสงค์หรือใช้งานได้เพียงอย่างเดียว แต่ควรมีการเพิ่มมูลค่าของข้อมูลให้มีการใช้งานได้หลากหลายมากขึ้น โดยไม่ทำให้วัตถุประสงค์หลักที่หน่วยสถิติต้องการจัดเก็บเสียไป โดยดำเนินการดังนี้
 - สืบค้นหามาตรฐานสถิติในเรื่องที่ต้องใช้ในการผลิตสถิติทางการ ทั้งจากองค์กรระหว่างประเทศ สำนักงานสถิติแห่งชาติ และหน่วยงานเจ้าภาพ
 - เลือกใช้มาตรฐานสถิติที่เหมาะสมกับข้อมูลที่ต้องการผลิต และทำความเข้าใจกับการอ้างอิงมาตรฐานสากล (ถ้ามี) เพื่อให้เชื่อมั่นว่าข้อมูลสถิติที่ผลิตนั้นสามารถบูรณาการและใช้ประโยชน์ร่วมกันได้
- ในการเก็บรวบรวมข้อมูลควรประสานกับผู้ใช้หลักให้มากที่สุด โดยร่วมหารือเพื่อบูรณาการแบบสอบถามให้ข้อมูลสถิติที่ได้ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้มากที่สุดและลดภาระของผู้ให้ข้อมูลให้เหลือน้อยสุด
- ในการพัฒนาเทคโนโลยี วิธีการ เครื่องมือ และกระบวนการในการจัดทำสถิติ ต้องคำนึงถึงการบูรณาการให้สามารถใช้ประโยชน์ร่วมกัน
- ตรวจสอบเว็บไซต์ของหน่วยงานว่าออกแบบให้ผู้ใช้แต่ละกลุ่มสามารถเข้าถึงข้อมูลคำอธิบายข้อมูล (metadata) ข้อคิดเห็นต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- เมื่อจัดทำสถิติแล้วเสร็จควรพยายามบูรณาการสถิติที่ได้กับสถิติอื่นๆ ให้สามารถใช้ประโยชน์ร่วมกันได้

2. สนับสนุนการจัดทำและใช้กรอบสถิติร่วม คำนิยาม และการจัดจำแนกสถิติในการผลิตสถิติทางการ

- สำนักงานสถิติแห่งชาติและหน่วยงานเจ้าของมาตรฐานสถิติ ต้องพัฒนาและสนับสนุนให้เกิดการใช้กรอบสถิติร่วม (common statistical frame) มาตรฐานคำถามที่ใช้ในแบบสอบถาม มาตรฐานคำนิยาม และมาตรฐานการจัดจำแนกในหน่วยสถิติ เพื่อให้เกิดข้อมูลสถิติที่มีความสอดคล้องกัน
- มาตรฐานที่ช่วยเกิดความสอดคล้องกันของข้อมูล และนำไปสู่การบูรณาการหรือใช้ประโยชน์ร่วมกันในที่นี้ ได้แก่
 - การจัดจำแนก เช่น มาตรฐานการจำแนกเขตพื้นที่ภูมิศาสตร์ มาตรฐานการจัดจำแนกประเภทอุตสาหกรรม มาตรฐานการจัดจำแนกประเภทอาชีพ เป็นต้น
 - หน่วยวิเคราะห์ทางสถิติ เช่น หน่วยวิเคราะห์ทางสังคม (เช่น ครอบครัว ครักเรือน ที่อยู่อาศัย เป็นต้น) หน่วยวิเคราะห์ทางธุรกิจ (เช่น วิสาหกิจ บริษัท สถานประกอบการ เป็นต้น)
 - คำนิยาม
 - ข้อคำถามในแบบสอบถาม
 - กรอบแนวคิด เช่น กรอบการดำเนินงานระบบบัญชีประชาชาติ คู่มือดุลการชำระเงิน เป็นต้น
 - ชื่อตัวแปร
- การทำให้ข้อมูลที่ทำในต่างช่วงเวลาและต่างแหล่งข้อมูล สามารถบูรณาการและใช้ประโยชน์ร่วมกันได้ เพื่อต้องการให้



- ลดเวลาและต้นทุนการจัดทำและเก็บรวบรวมข้อมูล
- ลดภาระผู้ตอบ
- ลดความซ้ำซ้อนของข้อมูลที่ไม่จำเป็น



- เพิ่มคุณภาพและมูลค่าของข้อมูลที่ได้จากแหล่งข้อมูลต่างๆ
- เพิ่มโอกาสการวิเคราะห์ แลกเปลี่ยน และนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์
- เพิ่มมุมมองในมิติต่างของข้อมูลที่ทำให้ผู้ใช้สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้หลากหลายมากขึ้น

- หน่วยงานเจ้าภาพและสำนักงานสถิติแห่งชาติ ต้องพัฒนามาตรฐานสถิติโดย
 - ให้การสนับสนุนและให้คำปรึกษาแก่ผู้ใช้
 - ทบทวนมาตรฐานสถิติ เพื่อให้แน่ใจว่าเหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการ กล่าวคือสามารถสะท้อนถึงสถานการณ์ปัจจุบันและเปรียบเทียบข้อมูลแม้จะจัดทำในช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้
 - นำเสนอและเผยแพร่การปรับปรุงมาตรฐานสถิติต่อสาธารณชนให้เร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้
 - สนับสนุนให้เกิดการใช้มาตรฐานสถิติเพื่อให้ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมีความสอดคล้องกัน และสนับสนุนให้ใช้กับข้อมูลจากการบริหารหากทำได้
- ทุกมาตรฐานสถิติที่ได้รับการยอมรับและประกาศให้ใช้ในการผลิตสถิติทางการ ควรมีการนำเสนอไว้บนเว็บไซต์ รวมถึงแนวทางและวิธีการนำมาตรฐานสถิติไปใช้อย่างถูกต้อง

- การใช้มาตรฐานการจัดจำแนกสถิติในการผลิตสถิติทางการ ควรจัดทำหรือเก็บรวบรวมข้อมูลในระดับที่ละเอียดมากที่สุดเท่าที่เป็นไปได้ของแต่ละมาตรฐานการจัดจำแนกสถิติ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถนำไปจัดกลุ่มข้อมูลได้ตามความต้องการ
- การประเมินคุณภาพสถิติทางการ ควรพิจารณาถึงความสอดคล้องกับมาตรฐานสถิติ เพื่อประเมินความสามารถในการใช้ประโยชน์ร่วมกันกับข้อมูลจากแหล่งอื่นและการเปรียบเทียบข้อมูล

3. ให้ความสำคัญกับข้อมูลจากการบริหารงาน (Administrative data) ที่เป็นสถิติทางการว่าต้องออกแบบการผลิตข้อมูลให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ทางสถิติด้วย

- ในการจัดทำมาตรฐานสถิติต้องคำนึงถึงการนำไปใช้กับข้อมูลจากการบริหารงาน เพื่อให้แน่ใจในคุณภาพข้อมูลและมาตรฐานคำอธิบายข้อมูล (metadata) การรักษาข้อมูลเป็นความลับ การปกปิดข้อมูล และการแบ่งเขตพื้นที่ภูมิศาสตร์และรหัสต่างๆ ว่าเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้
- สนับสนุนให้หน่วยสถิติใช้มาตรฐานสถิติในการจัดทำข้อมูลจากการบริหารงาน (ส่วนใหญ่จัดทำขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ของหน่วยงานเป็นหลัก) ตั้งแต่ขั้นตอนการออกแบบเพื่อให้สามารถนำมาใช้ประโยชน์ในเชิงสถิติได้อีกทางหนึ่ง และสามารถบูรณาการเข้ากับข้อมูลจากการสำรวจหรือข้อมูลจากแหล่งอื่นได้ด้วยเพื่อความคุ้มค่า

4. ใช้การแบ่งเขตพื้นที่ภูมิศาสตร์เพื่อวัตถุประสงค์ในเชิงสถิติตามมาตรฐานที่กำหนด

- สนับสนุนให้หน่วยสถิติใช้การแบ่งเขตพื้นที่ทางภูมิศาสตร์ ทั้งชื่อ รหัสและลำดับการนำเสนอข้อมูลสถิติ รวมถึงคำนิยามเขตเมืองและชนบทเพื่อวัตถุประสงค์ในเชิงสถิติตามมาตรฐานที่กำหนด พร้อมทั้งนำเสนอข้อมูลตามมาตรฐานการแบ่งเขตพื้นที่ภูมิศาสตร์ทั้งในรูปแบบรายงานหรือนำเสนอข้อมูลด้วยภาพ (Data visualization)
- ตรวจสอบว่ามาตรฐานการแบ่งเขตพื้นที่ภูมิศาสตร์ยังคงสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้
- หากมีการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานการแบ่งเขตพื้นที่ภูมิศาสตร์สำหรับวัตถุประสงค์ในเชิงสถิติ ควรตรวจสอบว่ายังคงสอดคล้องหรือเปรียบเทียบได้กับการแบ่งเขตพื้นที่ทางภูมิศาสตร์ในวัตถุประสงค์อื่นๆ ที่สำคัญ เช่น การแบ่งเขตการเลือกตั้ง หรือการแบ่งเขตการปกครอง เป็นต้น
- ตรวจสอบว่าข้อมูลสถิติได้อธิบายคำอธิบายข้อมูล (metadata) เกี่ยวกับเขตพื้นที่ภูมิศาสตร์และรหัสการจัดจำแนกสถิติที่ใช้ไว้อย่างชัดเจนผ่านเว็บไซต์

5. สนับสนุนให้หน่วยสถิติใช้มาตรฐานและแนวทางการผลิตสถิติที่สอดคล้องกับมาตรฐานสากล

- หน่วยสถิติสนับสนุนความร่วมมือระหว่างองค์กรระหว่างประเทศ เช่น กองสถิติแห่งสหประชาชาติ (UNSD) องค์กรระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน (ISO) องค์กรศุลกากรโลก (WCO)



องค์การอนามัยโลก (WHO) กองทุนการเงินระหว่างประเทศ (IMF) องค์การแรงงานระหว่างประเทศ (ILO) องค์การเพื่อความร่วมมือทางเศรษฐกิจและการพัฒนา (OECD) เป็นต้น ซึ่งนอกจากจะมีทำให้มีส่วนร่วมในการพัฒนามาตรฐานสากลขององค์กรระหว่างประเทศแล้ว ยังมีส่วนในการพัฒนาหรือปรับปรุงมาตรฐานและการจัดจำแนกสถิติของประเทศให้ถูกต้องและสอดคล้องกับมาตรฐานสากลด้วย

- หน่วยสถิติพยายามผลิตสถิติทางการให้สอดคล้องตามกรอบการดำเนินงาน มาตรฐาน คำนิยามที่องค์กรระหว่างประเทศจัดทำเพื่อให้สถิติทางการของประเทศได้มาตรฐานและสามารถเปรียบเทียบได้กับระดับสากลหรือระดับภูมิภาค ซึ่งหากไม่สามารถทำตามมาตรฐานในรายละเอียดได้อย่างน้อยควรทำให้ได้ในระดับภาพรวมของระดับสากล (Top level) เนื่องจากการจัดทำมาตรฐานสถิติในระดับประเทศสามารถปรับเปลี่ยนหรือแก้ไขให้เหมาะสมได้ในระดับย่อย
- หน่วยงานเจ้าภาพและสำนักงานสถิติแห่งชาติ ต้องศึกษาและตรวจสอบมาตรฐานสถิติในระดับสากลขององค์กรระหว่างประเทศที่จะใช้อ้างอิง เพื่อให้มั่นใจว่ามาตรฐานสถิติที่จัดทำถูกต้องและอ้างอิงได้กับมาตรฐานสากล พร้อมทั้งแสดงการเปรียบเทียบระหว่างมาตรฐานสถิติของประเทศกับมาตรฐานสากล

6. หน่วยสถิติต้องอธิบายเหตุผลในกรณีที่ไม่ได้ใช้กรอบการดำเนินงาน แนวทาง หรือ มาตรฐานสถิติในการผลิตสถิติทางการ ซึ่งมาตรฐานในที่นี้เป็นได้ทั้งระดับสากล ระดับภูมิภาค หรือระดับประเทศ

- หน่วยสถิติต้องมีการนำเสนอและให้ผู้ใช้นำเข้าถึงคำอธิบายข้อมูล (metadata) ซึ่งต้องมีการอธิบายข้อมูลเกี่ยวกับมาตรฐานที่สนับสนุนให้เกิดความสอดคล้องกันของข้อมูลได้แก่ การจัดจำแนก หน่วยวิเคราะห์ทางสถิติ คำนิยาม คำถาม กรอบแนวคิด ชื่อตัวแปร พร้อมทั้งหน่วยงานเจ้าของมาตรฐานที่อ้างอิง โดยต้องแสดงข้อมูลเหล่านี้ไว้ในคำอธิบายข้อมูล (metadata)
- เมื่อใดก็ตามที่หน่วยสถิติพบว่าชื่อหรือคำนิยามเกี่ยวกับกรอบแนวคิดตัวแปร และการจัดจำแนกของสถิติทางการในเรื่องเดียวกันเกิดความเปรียบเทียบได้ตามมาตรฐานที่ได้เผยแพร่ หน่วยสถิติจะต้องพัฒนาสถิติทางการให้สอดคล้องตามมาตรฐานที่ได้เผยแพร่ หากเปรียบเทียบไม่ได้ต้องมีคำอธิบายไว้อย่างชัดเจน
- ในกรณีที่สถิติทางการที่ผลิตมีนโยบายที่จำเป็นต้องใช้การจัดจำแนก หน่วยวิเคราะห์ทางสถิติ คำนิยาม คำถาม กรอบแนวคิด ชื่อตัวแปรที่แตกต่างจากมาตรฐานหรือที่เฉพาะเจาะจงสำหรับหน่วยงานเท่านั้น
 - หน่วยสถิติต้องยอมรับว่าข้อมูลจะไม่สอดคล้องและไม่สามารถใช้งานร่วมกันกับข้อมูลจากแหล่งอื่นได้
 - หน่วยสถิติต้องเปิดเผยการจัดจำแนก หน่วยวิเคราะห์ทางสถิติ คำนิยาม คำถาม กรอบแนวคิด ชื่อตัวแปร พร้อมอธิบายความแตกต่างจากมาตรฐานไว้ในคำอธิบายข้อมูล (metadata) รวมถึงความสามารถในการเปรียบเทียบข้อมูลให้ผู้ใช้ได้ทราบ



คำอธิบายข้อมูล
(metadata)

- หน่วยสถิติต้องจัดทำความเชื่อมโยงหรือเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างการจัดจำแนกหน่วยวิเคราะห์ทางสถิติ คำนิยาม คำถาม กรอบแนวคิด ชื่อตัวแปรที่หน่วยงานใช้ซึ่งไม่ตรงกับมาตรฐานสถิติของประเทศให้ผู้ใช้ได้ทราบ

เอกสารอ้างอิง

- ACSS Committee (2012). ASEAN COMMUNITY STATISTICAL SYSTEM (ACSS) CODE OF PRACTICE.
- Besterfield, D.H., Besterfield–Michna, C., Besterfield, G.H., & et al. (2002). Total quality management (3rd ed.). Pearson Education International. 640 p.
- Deming, W.E. (1982). Quality, Productivity and Competitive Position. Cambridge, MA: MIT Center for Advanced Engineering study, USA.
- European Statistical System Committee (2011). EUROPEAN STATISTICS CODE OF PRACTICE.
- European Statistical System (2012). Quality Assurance Framework of the European Statistical System.
- Feigenbaum, A.V. (1983). Total quality control (3rd ed.). New York: McGraw–Hill Book Co.
- Goetsch, D.L., & Davis, S.B. (2006). Quality Management. Introducing to Total Quality Management for Production, Processing, and Services. (5th ed.). Upper Saddle River, New Jersey: Pearson Education International.
- Ishikawa, K. (1985). What is Total Quality Control? (D. J. Lu, Trans.). Englewood Cliffs, N.J.: PrenticeHall, INC.
- James W.Fesler (1980). Theory and Practice .Englewood Cliffs, N.J.: Prentice Hall.
- Juran, J.M. (1951). Quality Control Handbook, 1st edition. New York: McGraw–Hill.
- Juran, J.M. (1986). *The Quality Trilogy. A Universal Approach to Managing for Quality*. ASQC 40th Annual Quality Congress. California.
- National Statistics, National Statistics Code of Practice, Protocol on Statistical Integration and Classification, Revision, February 2008, Version 1.2
- OECD, Statistical Standard, Glossary of Statistical Terms, [Online]. Available: <http://stats.oecd.org/glossary/>. (Access date: December, 2016).
- Statistics New Zealand, Principle and Protocols for Producers of Tier 1 Statistics, The official Statistics System, May 2007
- Tenner, A.R. &DeToro, I. J. (1992). Total quality management. Three steps for to continuous improvement. Massachusetts, USA: Addison–Wesley Publishing Company.
- United Nations Statistics Division (UNSD). The Fundamental Principles of Official Statistics [Online]. Available: <https://unstats.un.org/unsd/dnss/gp/fundprinciples.aspx>. (Access date: May, 2016)

สำนักงานสถิติแห่งชาติ, คู่มือวิธีการและเครื่องมือการประเมินคุณภาพสถิติ, 2561

สำนักงานสถิติแห่งชาติ, พระราชบัญญัติสถิติ พ.ศ. 2550

สำนักงานสถิติแห่งชาติ, นโยบายด้านมาตรฐานสถิติในการผลิตสถิติทางการเพื่อให้สามารถบูรณาการและใช้ประโยชน์ร่วมกัน, 2562

สำนักงานสถิติแห่งชาติ, แนวทางการจัดการคุณภาพสถิติทางการ, 2559

สำนักงานสถิติแห่งชาติ, แนวทางการปฏิบัติตามหลักการพื้นฐานสถิติทางการ, 2562

สำนักงานสถิติแห่งชาติ, แผนแม่บทระบบสถิติประเทศไทย ฉบับที่ 1 (พ.ศ. 2554-2558), 2554

สำนักงานสถิติแห่งชาติ, แผนแม่บทระบบสถิติประเทศไทย ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2559-2564), 2559

สำนักงานสถิติแห่งชาติ, แผนพัฒนาการจัดการคุณภาพสถิติทางการประเทศไทย พ.ศ. 2557-2561, 2557

สำนักงานสถิติแห่งชาติ, แผนพัฒนามาตรฐานสถิติประเทศไทย พ.ศ. 2557-2561, 2557

สำนักงานสถิติแห่งชาติ, รายงานผลการดำเนินงานการพัฒนาระบบสถิติของประเทศไทย พ.ศ. 2554-2558

สำนักงานสถิติแห่งชาติ, หลักการพื้นฐานสถิติทางการ (The Fundamental Principle of Official Statistics), 2562

สำนักงานสถิติแห่งชาติ, หลักปฏิบัติเพื่อการจัดการคุณภาพสถิติทางการประเทศไทย (Thailand Code of Practice: TCoP), 2558

ภาคผนวก ก

แนวคิดและทฤษฎีของการบริหารจัดการคุณภาพ

การจัดการคุณภาพแบบองค์รวม (Total Quality Management: TQM)

1. ความหมายของคุณภาพ

เนื่องจากแนวคิดและหลักการของการบริหารคุณภาพแบบองค์รวม (TQM) มีพื้นฐานมาจากวิวัฒนาการของการผลิตและการบริหารที่มุ่งทำให้เกิด “คุณภาพ” และความหมายของคำว่า “คุณภาพ” ได้เปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัยตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน ดังนั้นเพื่อให้มีความเข้าใจในพัฒนาการของแนวคิดนี้ สามารถสรุปคำอธิบายเกี่ยวกับ “คุณภาพ” ที่นักวิชาการได้ให้ความหมายไว้ ได้แก่

ฮาร์โลด (Gilmore Harold, อ้างในวิระพจน์, 2540: 82) ให้นิยามไว้ว่า คุณภาพคือระดับที่บ่งบอกว่าผลิตภัณฑ์นั้นสอดคล้องกับข้อกำหนดหรือไม่

บร็อท (Robert A. Broth, อ้างในวิระพจน์, 2540: 82) กล่าวว่า คุณภาพคือระดับที่บ่งบอกความเป็นเลิศในราคาที่ยอมรับได้

จูรัน (Juran, 1951) ผู้เขียนหนังสือชื่อ The Quality Control Handbook ได้ให้นิยามที่เป็นจุดริเริ่มของแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพสมัยใหม่ว่า คุณภาพคือ ความเหมาะสมในการใช้งาน (quality is fitness for use) และเป็นสิ่งที่พึงพอใจต่อลูกค้า 2 ประการ ดังนี้

1. คุณภาพ หมายถึง คุณสมบัติของผลผลิตที่ได้ตามความต้องการและเป็นที่พึงพอใจของลูกค้า เพื่อเพิ่มยอดขาย
2. คำนึงถึงต้นทุน ปราศจากความไม่มีประสิทธิภาพ ไร้ข้อบกพร่อง ไม่กลับมาทำใหม่ ลดการสูญเสีย ลดการตรวจสอบ ลดการร้องเรียนของลูกค้า เพิ่มประสิทธิภาพการส่งมอบ

ครอสบี (Crosby, 1979) ได้นิยามว่า คุณภาพ หมายถึง คุณลักษณะและประโยชน์ของการใช้งานโดยรวมของผลิตภัณฑ์ที่จะทำให้สามารถตอบสนองการใช้งานได้อย่างเหมาะสมตรงกับความต้องการและความต้องการของลูกค้า

เดมมิง (Deming, 1982) กล่าวว่าคุณภาพมี 2 มุมมองคือ คุณภาพด้านการออกแบบ (quality of design) และคุณภาพด้านความถูกต้องในการผลิต (quality of conformance) ซึ่งคุณภาพในการออกแบบจะมีผลโดยตรงต่อการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ในขณะที่คุณภาพด้านความถูกต้องในการผลิต จะมีผลโดยตรงต่อต้นทุนที่ใช้ในการผลิต นั่นคือ คุณภาพถูกพิจารณาใน 2 มุมมอง คือ คุณภาพ หมายถึง ทั้งรายได้และต้นทุนขององค์กร

อิชิคาว่า (Ishikawa, 1985) ได้อธิบายว่า คุณภาพ หมายถึง การประหยัดที่สุด มีประโยชน์ในการใช้งานสูงสุด และสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ

ไฟเกนบวม (Fiegenbaum, 1987) ให้คำจำกัดความของคำว่า คุณภาพ หมายถึง สิ่งที่ดีที่สุดสำหรับเงื่อนไขด้านการใช้งานและราคาของลูกค้า

แซลลิส (Sallis, 1993: 24) อธิบายความหมายของคุณภาพสรุปได้ว่า คุณภาพมีความหมายแยกได้ 2 แนว คือ คุณภาพที่เป็นจริง (quality in fact) หมายถึง คุณภาพที่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด และ คุณภาพตามการรับรู้ (quality in perception) เป็นคุณภาพที่เป็นไปตามความต้องการและความพอใจสูงสุดของผู้บริโภค

เบสเตอร์ฟิลด์ และคณะ (Besterfield et al., 2002) ได้อธิบายว่า คุณภาพ เป็นสัดส่วนของการปฏิบัติกับความคาดหวัง นำเสนอความหมายในรูปสมการ ได้ว่า

$$Q = P/E$$

เมื่อ Q = คุณภาพ (Quality)
P = ผลการปฏิบัติงาน (Performance)
E = ความคาดหวัง (Expectations)

สรุปได้ว่า คุณภาพมีความหมายที่ได้จัดแบ่งออกเป็น 2 แนวคิด คือ แนวคิดสมัยเก่า “คุณภาพ หมายถึง สินค้าหรือผลิตภัณฑ์ที่ได้สร้างขึ้นและได้มาตรฐาน” ส่วนความหมายของคุณภาพตามแนวคิดสมัยใหม่นั้น “คุณภาพ หมายถึง ตรงตามความต้องการหรือความพึงพอใจของลูกค้า ภายใต้ต้นทุนการดำเนินงานที่เหมาะสม” ซึ่งเป็นความหมายที่ตรงกับแนวคิดและปรัชญากระบวนการบริหารงานแบบ TQM ที่ให้ความสำคัญลำดับแรกกับความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลัก

2. ความหมายของการจัดการคุณภาพ

จูรัน (Juran, 1986) ได้กล่าวถึงนิยามของการจัดการคุณภาพไว้ว่า “การจัดการคุณภาพ (Quality Management: QM) หมายถึง กระบวนการในการบ่งชี้และบริหารกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อการดำเนินการ เพื่อให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพขององค์กร”

ณัฐพันธ์ เชจรนนท์ และคณะ (2545: 55) สรุปว่า การจัดการคุณภาพ หมายถึง กระบวนการในการวางแผน ดำเนินงาน และควบคุมคุณภาพอย่างเป็นระบบ โดยคุณภาพต้องเริ่มต้นจากฝ่ายบริหาร ระดับสูงต้องตระหนักถึงความสำคัญและความจำเป็นของคุณภาพ นำคุณภาพมาใช้เป็นแนวทางและเครื่องมือเชิงกลยุทธ์ขององค์กร

นิตย สัมมาพันธ์ (2545: 7) สรุปความหมายของการจัดการคุณภาพว่า หมายถึง การพัฒนา ออกแบบ การลงมือผลิต รวมทั้งการนำเสนอสินค้าและบริการที่มีประโยชน์สูงสุดโดยประหยัดที่สุด และเป็นที่พึงพอใจของลูกค้าโดยสม่ำเสมอ

สรุป การจัดการคุณภาพ หมายถึง กระบวนการจัดการที่มีระบบต่อการนำไปปฏิบัติในการวางแผนผลิตภัณฑ์ การออกแบบ การผลิต และการส่งมอบ เพื่อให้ผลิตภัณฑ์หรือบริการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

3. แนวคิดของการบริหารคุณภาพแบบองค์รวม (Total Quality Management: TQM)

แนวความคิด TQM มีวิวัฒนาการทางความคิดมาจากการผลิตทางด้านอุตสาหกรรม โดยมีแนวคิดเดิมเกี่ยวกับการผลิตว่า การผลิตต้องมีคุณภาพและต้องมีการตรวจสอบ (inspection) แต่ส่วนใหญ่เป็นการตรวจเมื่อเสร็จสิ้นการผลิต ต่อมาได้มีแนวคิดในการควบคุมคุณภาพ (Quality Control) ซึ่งเน้นที่กระบวนการหรือกิจกรรมการผลิต การควบคุมคุณภาพเป็นกิจกรรมที่เน้นค้นหาหรือตรวจสอบข้อผิดพลาดในการทำงาน (detection) เพื่อหาทางแก้ไข แนวคิดนี้เริ่มเปลี่ยนไปเมื่อผู้ผลิตเริ่มมองเห็นว่าจำเป็นต้องผลิตสินค้าให้มีคุณภาพตรงตามความต้องการของลูกค้าเพื่อให้ได้มาตรฐานเป็นที่พอใจ โดยระบบการประกันคุณภาพ (Quality Assurance) มุ่งเน้นการป้องกัน (prevention) การเกิดข้อผิดพลาด แทนการตรวจสอบหาความผิดพลาด ทั้งนี้เพื่อเป็นการลดต้นทุนการผลิต ลดจำนวนของเสียจากการผลิตให้เป็นศูนย์ (zero defect)

ในช่วงศตวรรษ 1980 ได้มีแนวคิดเกี่ยวกับการผลิตสินค้าให้ได้คุณภาพตรงตามความต้องการของลูกค้า โดยต้องเกิดจากการบริหารที่มีคุณภาพในทุกๆ ด้าน ซึ่งก็คือ การบริหารคุณภาพแบบองค์รวม (TQM) หรือที่ญี่ปุ่นเรียกว่าการควบคุมคุณภาพแบบองค์รวม (TQC) ที่เน้นการปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง (continuous improvement) ซึ่งการบริหารคุณภาพแบบองค์รวม ถือเป็นระบบที่พัฒนาทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในทุกกระบวนการและทุก ๆ หน่วยงานให้เกิดเป็นคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการที่จะนำเสนอสู่ลูกค้า ดังนั้นจึงเป็นรูปแบบบริหารคุณภาพที่หลากหลาย ๆ องค์กรให้ความสนใจและนำมาใช้ในการบริหารคุณภาพขององค์กร เพื่อให้องค์กรพัฒนาอย่างต่อเนื่องและผลการดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพมีการพัฒนามาเป็นระยะๆ จากนักวิชาการ ซึ่งมีทั้งชาวตะวันตกและญี่ปุ่น โดยโกสท์และเดวิส (Goetsch และ Davis, 2006) เทนเนอร์และดีโตร (Tenner และ Detoro, 1992: 15–22) ได้ลำดับเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการคุณภาพ สรุปได้ดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 3 สรุปลำดับเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการคุณภาพ

ปี ค.ศ.	ชื่อบุคคลสำคัญ/ประเทศ	เหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการคุณภาพ
1903	Frederick Taylor	เริ่มสอนวิธีบริหารโรงงานโดยใช้หลักทางวิทยาศาสตร์ ซึ่งเป็นต้นกำเนิดของวิชาวิศวกรรม
1911	Frederick Taylor	เขียนหนังสือชื่อ The Principles of Scientific Management และเป็นผู้ให้ดำเนินเทคนิคการศึกษาเรื่อง Time and Motion
1924	Walter A. Shewhart	เขียนตำราเรื่อง การควบคุมสินค้าอุตสาหกรรมอย่างมีระบบ ในขณะที่ทำงานอยู่ที่บริษัท Bell Telephone
1931	Walter A. Shewhart	ได้เผยแพร่แนวคิดเกี่ยวกับ statistical quality control ในหนังสือ Economic Control of Quality of Manufactured Products
1940	W. Edward Deming	เข้าทำงานใน The U.S. Bureau of the Census และได้นำเทคนิคการสุ่มตัวอย่างทางสถิติมาประยุกต์ใช้
1941	ประเทศสหรัฐอเมริกา	มีการจัดทำเอกสารการควบคุมคุณภาพการผลิตอาวุธสงครามขึ้นในช่วงสงครามโลกครั้งที่ 2 โดยได้นำหลักสถิติมาใช้ในการบริหารให้เกิดคุณภาพ

ปี ค.ศ.	ชื่อบุคคลสำคัญ/ประเทศ	เหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการคุณภาพ
1949	ประเทศญี่ปุ่น	เริ่มต้นพัฒนาคุณภาพ มีการจัดตั้งหน่วยงานเพื่อยกระดับคุณภาพขึ้นโดยตรง มีชื่อว่า “สหภาพนักวิทยาศาสตร์และวิศวกรญี่ปุ่น” (Japanese Union of Scientists and Engineers: JUSE) มีการพัฒนากิจกรรมกลุ่มคุณภาพถึงขั้นตอนที่เรียกว่า การควบคุมคุณภาพสมบูรณ์แบบ (Total Quality Control) และในปัจจุบันได้นำมาใช้ร่วมกับระบบการบริหารงานแบบทันเวลา (Just in Time)
1950	W. Edward Deming	แสดงปาฐกถาเกี่ยวกับหลักการคุณภาพให้กับผู้ฟังที่เป็นนักวิทยาศาสตร์ วิศวกรและคณะผู้บริหารระดับสูงของญี่ปุ่น
1951	Joseph M. Juran	ตีพิมพ์หนังสือ The Quality Control Handbook
1961	Martin Company	สร้างซีปนาวุธ Pershing โดยยึดหลักความผิดพลาดเป็นศูนย์ (zero defect)
1970	Phillip Crosby	ประกาศแนวคิดความผิดพลาดเป็นศูนย์ “Zero Defect”
1979	Phillip Crosby	เขียนหนังสือ Quality is Free
1982	W. Edward Deming	เขียนหนังสือเรื่อง Quality, Productivity and Competitive Position
1982	Armand V. Feigenbaum	ผู้คิดค้น cost of quality และเสนอแนวคิดที่ทุกหน้าที่ในบริษัทมีส่วนรับผิดชอบต่อคุณภาพ ซึ่งถือเป็นต้นกำเนิดแนวคิด TQM
1984	Phillip Crosby	เขียนหนังสือเรื่อง Quality Without Tears: The Art of Hassie-Free Management
1987	สภาครองเกส ประเทศสหรัฐอเมริกา	ได้จัดตั้งรางวัล The Malcolm Baldrige National Quality
1988	ประเทศสหรัฐอเมริกา	หน่วยงานทางทหารของสหรัฐได้นำแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพโดยรวมมาใช้ในทางทหาร
1993	ประเทศสหรัฐอเมริกา	แนวคิด total quality ได้ถูกนำไปสอนในวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยในประเทศสหรัฐอเมริกาอย่างกว้างขวาง

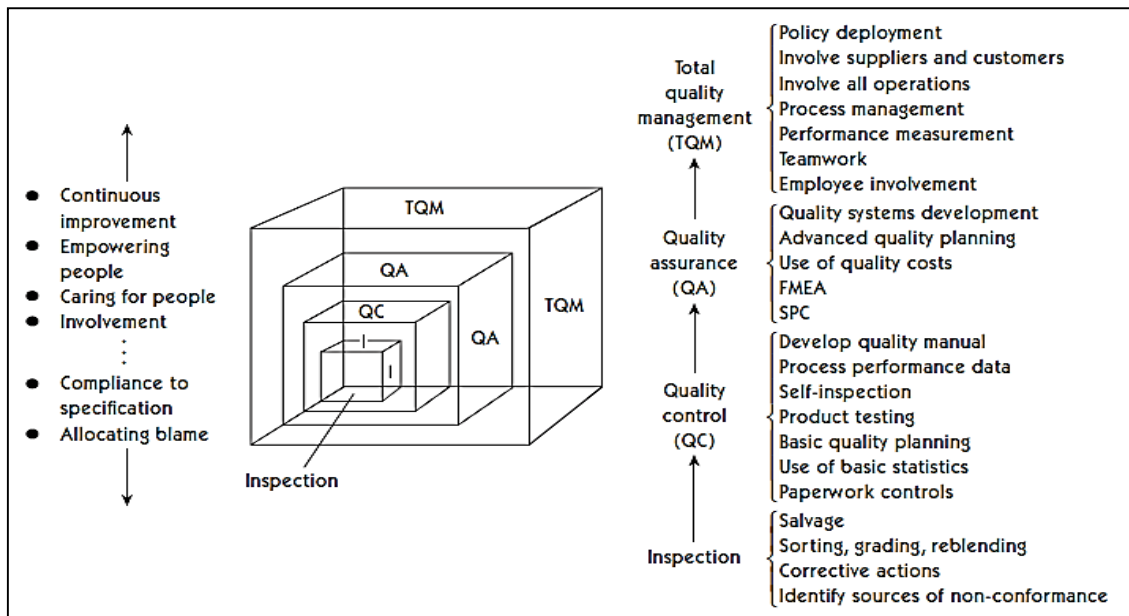
สรุปได้ว่า แนวคิดและความเป็นมาเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพแบบองค์รวมได้เริ่มจากแนวความคิดเกี่ยวกับการบริหารงานโดยใช้หลักวิทยาศาสตร์ พัฒนาการที่ยาวนานนี้ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงความหมายของคำว่า “คุณภาพ” และมีการประยุกต์ใช้แนวคิดเชิงคุณภาพในหลายระดับ ซึ่งเดล (Dale, Lascelles & Plunkett, 1990: 4) ได้สรุปลำดับขั้นของแนวความคิดในการพัฒนาคุณภาพเป็นลำดับขั้น 4 ระดับ คือ

- ระดับการตรวจสอบ (Inspection) เป็นการวิเคราะห์คุณสมบัติหรือลักษณะของวัตถุดิบของเพื่อตรวจสอบดูว่ามีความสอดคล้องกับข้อกำหนดหรือไม่
- ระดับการควบคุมคุณภาพ (Quality Control) เป็นการปฏิบัติการเพื่อควบคุมคุณภาพของผลิตภัณฑ์หรือกระบวนการทำงาน (กระบวนการให้บริการ) เพื่อค้นหาความบกพร่องที่เกิดขึ้นและกำจัดความบกพร่องเหล่านั้นออกไปจากผลผลิตก่อนส่งมอบให้ลูกค้าต่อไป
- ระดับการประกันคุณภาพ (Quality Assurance) เป็นกระบวนการปฏิบัติการหรือระบบของการปฏิบัติงานที่ออกแบบและจัดตั้งขึ้นเพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้บริหารว่า ผลิตภัณฑ์หรือบริการที่องค์กรเป็นผู้สรรค์สร้างขึ้นมามีคุณภาพตรงตามข้อกำหนดที่ระบุไว้ด้วยระบบเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงาน การจัดองค์กร การบังคับบัญชา การประสานงาน และการ

ตรวจสอบภายในที่ครบวงจร และครอบคลุมสาระสำคัญในทุก กระบวนการที่เกี่ยวข้องนั้นหรือไม่

- ระดับสูงสุดคือ การบริหารคุณภาพแบบองค์รวม (Total Quality Management)

ภาพ ก1 ลำดับขั้นของแนวความคิดในการพัฒนาคุณภาพ



ที่มา: Dale, B.G., Lascelles, D.M. & Plunkett, J.J. (1990). The process of Total Quality Management.

4. ความหมายของการบริหารคุณภาพแบบองค์รวม

ไฟเกนบวม (Fiegenbaum, 1961 อ้างถึงใน วีระพจน์ ลือประสิทธิ์สกุลม 2540: 117–118) ได้นิยามการบริหารคุณภาพแบบองค์รวม ไว้ว่า “เป็นระบบอันทรงประสิทธิภาพที่รวบรวมความพยายามของกลุ่มต่าง ๆ ในองค์กร เพื่อพัฒนาคุณภาพ รักษาคุณภาพ และปรับปรุงคุณภาพ เพื่อให้เกิดการประหยัดมากที่สุดในการผลิตและการบริการ โดยยังรักษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าได้อย่างครบถ้วน”

ออกแลนด์ (Oakland, 1989: 287) อธิบายว่า การบริหารคุณภาพแบบองค์รวมเป็นแนวคิดในการปรับปรุงให้เกิดประสิทธิผลและมีความยืดหยุ่นในภาพรวมของธุรกิจ วิธีการและเทคนิคของ TQM สามารถประยุกต์ใช้ในทุกองค์การได้เป็นอย่างดี

แอกวอล (Aggarwal, 1993: 12) อธิบายว่า TQM เป็นปรัชญาที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของบุคคล เป็นการดำเนินการต่อเนื่องไปเรื่อย ๆ ไม่สิ้นสุด กิจกรรมต่าง ๆ จะสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้รับบริการและรักษาผลกำไรในระยะยาว โดยการปรับปรุงคุณภาพการผลิต สิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งคือ การสร้างบรรยากาศความร่วมมือในทุกระดับ องค์กรต้องใช้หลักพื้นฐานด้านการบริหารร่วมกันและจัดอุปสรรคของหน่วยงาน เน้นการฝึกอบรมและการศึกษา การบริหารจะต้องปรับให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงกับความพอใจของผู้รับบริการ ในด้านคุณภาพ มีความยืดหยุ่น ตั้งราคาสมเหตุสมผล การบริหารต้องพิจารณาไปที่ความเหมาะสมของการผลิตที่มีคุณภาพที่ระดับต้นทุนต่ำสุด ซึ่งเท่ากับการมองไปที่ความต้องการของผู้รับบริการด้วย

ราเดสกี (Hradeshy, 1996: 2-3) กล่าวว่า TQM เป็นปรัชญา เป็นชุดของเครื่องมือ และเป็นกระบวนการที่มุ่งผลผลิตสุดท้าย ทำให้ลูกค้าพอใจและมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง คำว่า ปรัชญาและกระบวนการในที่นี้จะต่างจากปรัชญาและกระบวนการทั่วไปที่ว่า ทุกคนในองค์กรจะต้องสามารถปฏิบัติได้ TQM เป็นยุทธวิธี (tactics) การเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมและเทคนิควิธีด้านโครงสร้าง มุ่งให้เกิดความพอใจทั้งลูกค้าภายในและลูกค้าภายนอก โดยผู้บริหารต้องเข้ามามีส่วนร่วมและมีพันธะรับผิดชอบ (Involved and committed)

อิชิคาวา (Ishikawa, 1985) บิดาแห่งการบริหารของญี่ปุ่น ได้ให้ความหมายของ TQM หรือ TQC ไว้ดังนี้

- TQC คือ การปฏิบัติทางความคิดในการบริหาร
- TQC คือ กิจกรรมกลุ่มซึ่งไม่สามารถทำได้โดยปัจเจกบุคคล
- TQC มีไวยาวัชกรแต่มีสรรพคุณคล้ายกับยาสมุนไพร
- TQC คือ การบริหารด้วยข้อเท็จจริง
- TQC คือ การบริหารด้วยการหมุนวงล้อ PDCA
- TQC คือ การบริหารที่วางอยู่บนพื้นฐานแห่งมนุษยธรรม
- TQC คือ วินัยที่เชื่อมโยงความรู้เข้ากับการปฏิบัติ
- TQC เริ่มต้นที่การศึกษาและสิ้นสุดที่การศึกษา

องค์การมาตรฐานระหว่างประเทศ (อ้างถึงใน วิฑูรย์ สิมะโชคดี, 2541: 47) ตาม ISO/CD 8402-1 ให้ความหมายไว้ว่า “TQM หมายถึง แนวทางในการบริหารขององค์กรที่มุ่งเน้นคุณภาพ โดยสมาชิกทุกคนขององค์กรมีส่วนร่วมและมุ่งหมายผลกำไรในระยะยาวด้วยการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า รวมทั้งการสร้างผลประโยชน์ตอบแทนแก่สมาชิกขององค์กรและแก่สังคม”

ปริทรรศน์ พันธุบรรยงก์ (2539) เห็นว่า TQM เป็นปรัชญาของการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งทำให้หน่วยงานหรือองค์กรใด ๆ มีเครื่องมือในทางปฏิบัติ เพื่อการสนองและก้าวล้ำเหนือความจำเป็น ความต้องการและความคาดหวังในปัจจุบันและอนาคตของลูกค้า โดยให้ความหมายดังนี้

- Total หมายถึง สมบูรณ์แบบ เป็นกระบวนการที่ครบวงจร เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและดำเนินอย่างทั่วถึงทั้งองค์กร
- Quality หมายถึง ความสามารถในการสนองความต้องการหรือเกินความต้องการของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ
- Service คือ ศิลปะในการสร้างสรรประโยชน์ให้ลูกค้าด้วยความสามารถของเรา

ดังนั้น การบริการที่มีคุณภาพสมบูรณ์ (Total Quality Service) เป็นกระบวนการในการที่จะเปลี่ยนแปลงและพัฒนาวิธีการดำเนินธุรกิจ การมุ่งเน้นคุณภาพและการบริการ ทำให้ลูกค้าใช้เงินมากขึ้น 3 เท่า บอกเล่ากับคนอื่น ๆ ถึงประสบการณ์ที่ดีอย่างน้อยอีก 4 คน ถ้าพบกับบริการที่ไม่ดี จะบอกเล่าให้กับคนอื่น ๆ อย่างน้อย 13 คน

จากความหมายของการบริหารคุณภาพแบบองค์รวมที่กล่าวมาทั้งหมด สรุปเกี่ยวกับความหมายของการบริหารคุณภาพแบบองค์รวมไว้ดังนี้

การบริหารคุณภาพแบบองค์รวม หมายถึง แนวทางของการบริหารจัดการที่ใช้ข้อมูลสารสนเทศที่ได้จากลูกค้า (ทั้งลูกค้าภายในและลูกค้าภายนอก) ซึ่งเป็นตัวกำหนดคุณค่าของกระบวนการและผลิตภัณฑ์/บริการขององค์กร เพื่อการออกแบบระบบงานที่สำคัญขององค์กรให้มีผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมรอบองค์รน้อยที่สุด และดำเนินการปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง โดยต้องให้บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วม เพื่อส่งมอบคุณค่าของผลิตภัณฑ์/บริการที่สนองต่อความต้องการและความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นของลูกค้า เพื่อสมรรถนะของการดำเนินงานขององค์กรที่เติบโตอย่างยั่งยืน ทั้งนี้ต้องได้รับการขับเคลื่อนจากผู้บริหารระดับสูง รวมถึงการวินิจฉัยสมรรถนะของการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

5. องค์ประกอบหลักของการบริหารคุณภาพแบบองค์รวม

การนำแนวคิดและหลักการเกี่ยวกับ TQM มาใช้กำหนดเป็นระบบการบริหารคุณภาพขององค์กรนั้น ต้องมีความชัดเจนทั้งวัตถุประสงค์ หลักการพื้นฐานที่สำคัญ และค่านึงถึงองค์ประกอบเบื้องต้นที่จำเป็น นักวิชาการที่กล่าวถึงประเด็นดังกล่าวไว้ค่อนข้างชัดเจน คือ เทนเนอร์และดีโทโร (Tenner และ Detoro, 1992: 31) โดยได้กล่าวถึงรูปแบบในการนำแนวคิดเกี่ยวกับ TQM มาใช้ให้เกิดประสิทธิภาพ ซึ่งประกอบด้วยส่วนสำคัญ 3 ประการ คือ

1. มีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน เพื่อมุ่งหวังที่จะให้มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องในทุก ๆ ส่วนขององค์กร
2. มีหลักการพื้นฐานของรูปแบบที่สำคัญ ครบ 3 ประการ คือ การมุ่งให้ความสำคัญกับลูกค้าหรือผู้รับบริการ (customer focus), การปรับปรุงกระบวนการทำงาน (process improvement), และการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการปรับปรุงคุณภาพของทุกคนในองค์กร (total involvement)
3. มีองค์ประกอบที่สำคัญ ๆ ที่จะทำให้การนำ TQM ไปใช้ให้บรรลุผล ได้แก่
 - ผู้บริหารมีคุณลักษณะของ “ภาวะผู้นำ (leadership)”
 - มีการให้การศึกษาและจัดการฝึกอบรมเกี่ยวกับ TQM กับทุกคนในองค์กร (education and training)
 - มีโครงสร้างการบริหารงานที่เกื้อหนุน (supportive structure)
 - ระบบการติดต่อสื่อสารมีประสิทธิภาพ (communications)
 - ให้ความสำคัญกับการพิจารณาความดีความชอบ (reward and recognition)
 - นำกระบวนการทางสถิติ (statistical process control) หรือ การวัดผลการปฏิบัติงาน (measurement) มาใช้ในกระบวนการ TQM
 - ให้ความสำคัญและมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม (teamwork)

6. วัตถุประสงค์ของการบริหารคุณภาพแบบองค์รวม

การนำระบบการบริหารคุณภาพแบบองค์รวมมาใช้นั้น จำเป็นต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์ขององค์กรอย่างชัดเจน เพื่อให้สามารถวางแผนการนำระบบมาใช้ได้อย่างเหมาะสม ซึ่ง วิฑูรย์ สิมะโชคคิต (2542) ได้กล่าวไว้ว่า วัตถุประสงค์โดยทั่วไปของการบริหารคุณภาพแบบองค์รวม คือ

1. เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า
2. เพื่อพัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่องในกิจกรรมทุกด้าน

3. เพื่อความอยู่รอดขององค์กรและสามารถเจริญเติบโตอย่างไม่หยุดยั้ง ภายใต้ภาวะการแข่งขันที่รุนแรง
4. เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานทุกคน
5. เพื่อรักษาผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้น
6. เพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

แต่วัตถุประสงค์สำคัญที่สุดคือ การพัฒนาบุคลากรให้สามารถใช้ศักยภาพของตนเองได้อย่างเต็มที่ โดยการมีส่วนร่วมในการปรับปรุงงานและปรับปรุงคุณภาพของสินค้าหรือบริการ อันจะทำให้คุณภาพชีวิตของพนักงานทุกคนดีขึ้นอย่างต่อเนื่องและเพื่อปรับปรุงคุณภาพของสินค้าหรือบริการให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง อันจะทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจ และกลับมาซื้อหาสินค้าหรือบริการขององค์กรอีก

7. หลักการสำคัญของการบริหารคุณภาพแบบองค์รวม

การบริหารคุณภาพแบบองค์รวม มีหลักการสำคัญ 3 ประการ (Tanner และ Detoro, 1992: 32–33) ได้แก่

1. การมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับลูกค้า (Customer Focus) หมายความว่า การบริหารงานแบบ TQM เป็นการบริหารที่มุ่งเน้นลูกค้าหรือผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าหรือผู้ใช้บริการทั้ง “ภายนอก” และ “ภายใน” ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการภายนอกได้แก่ ผู้ที่ยอมจ่ายเงินเพื่อแลกกับสินค้าหรือบริการ ลูกค้าภายนอกจะเป็นผู้ที่ตัดสินว่าสินค้าหรือบริการนั้นได้คุณภาพหรือไม่ สำหรับลูกค้าหรือผู้ใช้บริการภายในได้แก่ บุคคลภายในบริษัท หรือฝ่ายถัดไปที่ต้องรับผลงานจากฝ่ายต้นทางไปปฏิบัติต่อ เช่น ฝ่ายก่อสร้างเป็นลูกค้าของฝ่ายออกแบบ สำหรับลูกค้าหรือผู้ใช้บริการภายในจะมีวิธีที่ทำให้เข้าใจง่ายและใช้ในองค์กรว่า “คุณคือลูกค้าคนถัดไป” การบริหารงานแบบ TQM จึงเป็นการบริหารงานที่ต้องคำนึงถึงการทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุดในทุก ๆ ครั้งที่เข้ามาใช้บริการหรือซื้อสินค้า

2. การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Continuous improvement) หมายความว่า การพัฒนาคุณภาพตามหลัก TQM จะเป็นการเปลี่ยนแปลงแบบค่อยเป็นค่อยไป (incremental change) คือเปลี่ยนแปลงทีละน้อย มิใช่การเปลี่ยนแปลงแบบก้าวกระโดด (radical change) ดังที่ใช้ในการรื้อปรับระบบ (re-engineering) การพัฒนาปรับปรุงในขั้นตอนนี้จะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อมีการทำความเข้าใจในกระบวนการอย่างแท้จริง คือ จะต้องรับฟังความคิดเห็นจากบุคลากรที่อยู่ในกระบวนการปฏิบัติงานโดยอาศัยเทคนิคทางสถิติเป็นเครื่องมือในการตรวจวัด เพื่อให้ทราบถึงพฤติกรรมของกระบวนการต่าง ๆ เหล่านั้น จะได้นำมาเป็นข้อมูลเพื่อใช้วิเคราะห์หาทางปรับปรุงกระบวนการให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการได้ดียิ่งขึ้น



ดังนั้นองค์กรที่ดำเนินงานตามปรัชญาของ TQM จะต้องปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงตนเองให้ก้าวไปข้างหน้าอย่างไม่หยุดยั้ง โดยดำเนินงานตามวงจร PDCA (Plan, Do, Check, Act) เพื่อเป็นหลักในการเริ่มต้นการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ส่วนประกอบทั้ง 4 ด้าน สามารถอธิบายได้ดังนี้

- 1) การวางแผน (Plan) ขั้นตอนการวางแผนถือเป็นขั้นตอนที่สำคัญที่สุด โดยจุดเริ่มต้นจะต้องมีการตระหนักถึงปัญหาและกำหนดปัญหาที่จะแก้ไข มีการเก็บรวบรวมข้อมูลเลือกทางเลือก และวิเคราะห์ทางเลือกเพื่อเลือกวิธีที่จะใช้ในการแก้ไขปัญหา
- 2) การปฏิบัติ (Do) นำทางเลือกที่ตัดสินใจไปสู่การปฏิบัติโดยมั่นใจว่าผู้รับผิดชอบได้ตระหนักถึงวัตถุประสงค์ และความจำเป็นอย่างถ่องแท้แล้ว และให้ผู้ที่ทำหน้าที่รับผิดชอบดำเนินงานตามแผน รู้ถึงรายละเอียดและขั้นตอนต่าง ๆ มีการจัดอบรมเพื่อดำเนินงานตามแผน และมีการจัดทรัพยากรที่จำเป็น
- 3) การตรวจสอบ (Check) มีการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยประเมินการดำเนินงานขององค์การว่าสามารถดำเนินงานได้ตามแผนหรือไม่ และเนื้อหาสาระของแผนมีความครบถ้วนหรือไม่ หากการประเมินพบว่า ผลงานออกมาได้ถูกต้องตรงตามเป้าหมายก็สามารถนำไปจัดทำเป็นมาตรฐานสำหรับการดำเนินงานในครั้งต่อไปได้
- 4) การปรับปรุงแก้ไข (Act) ในการปฏิบัติงานมีการกำหนดมาตรฐานจากผลการดำเนินงานเพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติในอนาคต และทำการแก้ไขในส่วนที่ทำให้ผลลัพธ์ไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ เมื่อผลลัพธ์ที่ได้ได้รับการยอมรับจากทุกฝ่าย แล้วจึงจัดทำเป็นรายงานเพื่อให้ผู้บริหารและหน่วยงานต่าง ๆ ในองค์การทราบ สิ่งสำคัญถ้าหากพบว่าที่ไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ตั้งไว้นั้นเกิดจากการวางแผนที่ไม่ดีตั้งแต่ต้น องค์การจะต้องหาสาเหตุของการวางแผนที่ไม่ดีก่อน แล้วจึงทำการปรับปรุงคุณภาพการวางแผนและปรับปรุงเนื้อหาของแผนด้วย

3. การให้ทุกคนมีส่วนร่วม (Total Involvement) หมายความว่า การบริหารคุณภาพแบบองค์รวม เป็นการบริหารงานที่คนทั้งองค์การ หรือทั้งบริษัทจะต้องเข้ามามีส่วนร่วมพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง และทั่วทั้งองค์การ ซึ่งจะสัมฤทธิ์ผลก็ต่อเมื่อพนักงานทุกคนมีความมุ่งมั่น มีความพร้อมที่จะเสนอแนะและทำการพัฒนาคุณภาพของงานนั้นๆ ด้วยความเต็มใจโดยมิได้ถูกบังคับหรือเพียงถือว่าเป็นหน้าที่ แต่ทำไปด้วยใจที่ต้องการเห็นสิ่งที่ดีขึ้นกว่าเดิม และมีความสุขที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าหรือผู้ให้บริการได้ และพนักงานเองต้องมีความพึงพอใจเกิดขึ้นก่อนเป็นสำคัญ

8. การนำการบริหารคุณภาพแบบองค์รวมไปสู่การปฏิบัติ

การบริหารคุณภาพแบบองค์รวม (Total Quality Management: TQM) ได้เข้ามามีบทบาทอย่างมากในอุตสาหกรรมการผลิตและงานบริการ ทำให้ในปัจจุบันมี TQM หลากหลายรูปแบบ โดยที่ TQM ตามแนวทางของตะวันตก ตัวอย่างเช่น Baldrige Criteria for performance Excellence Framework จะเน้นที่ระบบของการจัดการความเป็นผู้นำและการตรวจดูผลลัพธ์ที่ได้ จึงได้กำหนดองค์ประกอบย่อย 7 มิติ ดังนี้

1. ภาวะผู้นำ (Leadership)
2. การวางแผนกลยุทธ์ (Strategic Planning)
3. การให้ความสำคัญกับลูกค้าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและตลาด (Student, Stakeholder and Market Focus)
4. สารสนเทศและการวิเคราะห์ (Information and Analysis)

5. การให้ความสำคัญแก่บุคคลและหน่วยงานย่อย (Faculty and Staff Focus)
6. การบริหารกระบวนการ (Process Management)
7. ผลการดำเนินงาน (Organizational Performance Result)

ภาพ ก2 Baldrige Model



ที่มา : Baldrige National Quality Programe, 2008

แต่แนวทาง TQM ของญี่ปุ่น เน้นผลลัพธ์ในเชิงปฏิบัติและมีการพิจารณาจากกรณีศึกษาที่ประสบผลสำเร็จ โดยกรณีศึกษาที่ประสบผลสำเร็จต้องนำเสนอเป็นขั้นตอนเสมือนงานวิจัย ซึ่งต้องมีข้อมูลเพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์ แนวทางการวิเคราะห์ กลวิธีที่แยบยลที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งตามแนวคิดของ Prof.Dr.Noriaki Kano เน้นที่จะต้องมีการเปลี่ยนแปลงหน้าที่ของผลิตภัณฑ์และกลยุทธ์ที่จะตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงความต้องการของลูกค้าอย่างพลิกโฉมและต่อเนื่อง โดยศาสตราจารย์ Kano จาก Science University of Tokyo ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญด้าน TQM กล่าวว่า การดำเนินการ TQM เปรียบเสมือนการสร้างบ้าน ซึ่งมีองค์ประกอบต่างๆ เช่น มีรากฐานที่มั่นคง มีพื้นที่แข็งแรง มีเสาบ้าน และมีหลังคาบ้าน สำหรับบ้าน TQM ของ Dr.Kano มีองค์ประกอบดังนี้

- หลังคาบ้าน หมายถึง วัตถุประสงค์ของบริษัทซึ่งก็คือ การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า (CS) พนักงาน (ES) และสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ (Env't) โดยมี“คาน” รองรับอยู่ใต้หลังคาบ้านอันเปรียบเสมือนมี “เป้าหมาย” และ “กลยุทธ์” เป็นฐานเพื่อการบรรลุวัตถุประสงค์เหล่านั้น

- นอกจากนี้จำเป็นต้องมี 3 เสาหลัก ที่ค้ำจุนให้คานและหลังคาบ้านอยู่ได้คือเสาต้นที่ 1 คือแนวคิด (Concept) หมายถึง แนวคิดการทำงานที่ทุกคนในองค์กรต้องยึดปฏิบัติเสมอในการทำงาน ได้แก่

1. การยึดความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ (Market-In)
2. กระบวนการถัดไป คือ ลูกค้า (Next Processes isour Customers) อย่าสร้างปัญหาให้กระบวนการถัดไป เพราะว่ากระบวนการถัดไปคือลูกค้าของเรา ดังนั้นต้องรับผิดชอบการทำงานให้ดีที่สุด

3. วงจรการบริหารงาน (PDCA) คือ การวางแผน (Plan) ปฏิบัติ (Do) ตรวจสอบผลเทียบเป้าหมาย (Check) การปรับปรุง (Act)
4. การบริหารด้วยข้อมูลข้อเท็จจริง (Fact&Data)
5. กระบวนการทำงานที่ดี (Process Orientation)
6. การกำหนดมาตรฐานการทำงาน (Standardization)
7. การป้องกันปัญหาไม่ให้เกิดซ้ำอีก (Recurrence Prevention)

- เสาต้นที่ 2 คือ เทคนิควิธีการ (Techniques) หมายถึง เครื่องมือ เทคนิค และวิธีการต่างๆ เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ปรับปรุงพัฒนางาน เช่น เครื่องมือควบคุมคุณภาพ 7 ประการ เครื่องมือควบคุมคุณภาพใหม่ 7 ประการ ECRS QC Story Task Achieving เทคนิคทางสถิติ และเทคนิคอื่นๆ เป็นต้น

- เสาต้นที่ 3 คือ ช่องทางการสนับสนุน (Promotion Vehicle) หมายถึง การขับเคลื่อนไปให้ถึงเป้าหมายที่บริษัทกำหนด บริษัทจำเป็นต้องมีช่องทางการบริหารในระดับต่าง ๆ ประกอบด้วย 1. การบริหารนโยบาย (Policy Management) 2. การบริหารงานประจำวัน (Daily Management) 3. การบริหารข้ามสายงาน (Cross Functional Management) 4. กิจกรรมพื้นฐาน (Bottom-up Activity) ใช้เพื่อการปรับปรุงงานของพนักงานในระดับต่าง ๆ อาทิ กิจกรรมกลุ่มควบคุมคุณภาพ ไคเซ็น และ 5ส

- นอกจากหลังคาบ้าน คาน และเสาทั้ง 3 ต้นแล้ว ในการบริหารคุณภาพขององค์กรจำเป็นต้องมี “พื้นบ้าน” ซึ่งหมายถึง “แรงผลักดันและการจูงใจ” รวมทั้ง “ฐานราก” ที่มั่นคงไม่ว่าจะเป็นเทคโนโลยีเฉพาะตัวขององค์กร ทั้งหมดนี้ตั้งอยู่บนฐานปัจจัยระดับมหภาค คือ ระดับความรู้ของประชากร รวมทั้งความมั่นคงทางการเมือง เพื่อผสมผสานให้ลงตัว ส่งผลไปสู่ความพึงพอใจของลูกค้า พนักงาน และสิ่งแวดล้อม

ภาพ ก3 Kano's House Model



ที่มา: ดัดแปลงจากภาพจากศูนย์ส่งเสริมคุณภาพ เครือซิเมนต์ไทย

นอกจากที่กล่าวมาข้างต้นแล้ว ยังมีรูปแบบของ TQM อีกหลากหลาย เช่น The Juse's TQM Model, Kume's TQM Model เป็นต้น

สรุปได้ว่า แนวคิดและกระบวนการบริหารงานเชิงคุณภาพ จะพบว่า มีการพัฒนามาอย่างยาวนาน และมีความแตกต่างกันอย่างหลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นการควบคุมคุณภาพ การประกันคุณภาพ หรือการบริหารคุณภาพแบบองค์รวม ดังนั้นการนำไปประยุกต์ใช้จำเป็นต้องนำไปปรับให้เหมาะสมกับสภาพและวัฒนธรรมขององค์กร และควรตระหนักว่า ปรัชญาหรือแนวคิดของ TQM มิใช่โปรแกรมสำเร็จรูปที่ใช้ได้กับทุก ๆ ปัญหา และทุกองค์กร ผลจากการศึกษาของสมาคม American Quality รัฐนิวยอร์ก ประเทศสหรัฐอเมริกาได้ทำการสำรวจบริษัทที่ใช้ TQM ทั้งหมด 584 แห่ง พบว่ามีเทคนิค TQM ทั้งหมดรวม 945 แบบ (อ้างถึงใน ชุติพร เดชขำ, 2538: 53) ทำให้ได้ข้อคิดว่า ไม่ได้มี TQM เพียง 1 วิธีที่เป็นสากล และ TQM ที่ใช้ได้กับองค์กรแห่งหนึ่ง อาจใช้ไม่ได้กับองค์กรอีกแห่งหนึ่งก็เป็นได้ แนวคิดและกระบวนการบริหารแบบ TQM จึงมีความหลากหลาย และแตกต่างกันเมื่อมีการนำไปสู่การปฏิบัติ แต่มีหลักการสำคัญที่สามารถศึกษาเป็นพื้นฐานให้เข้าใจได้

การบริหารคุณภาพ ISO

ISO ย่อมาจากคำว่า “International Organization for Standardization” (องค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน) เป็นองค์กรสากลทำหน้าที่เกี่ยวกับการกำหนดหรือปรับมาตรฐานนานาชาติเกือบทุกชนิด (ยกเว้นด้านไฟฟ้า ที่เป็นหน้าที่ของ IEC) เพื่อให้ประเทศต่าง ๆ ในโลกสามารถใช้มาตรฐานเดียวกันได้ เนื่องจากแต่ละประเทศมีมาตรฐานคุณภาพของตนเอง ดังนั้นหน่วยงาน ISO จึงจัดตั้งคณะกรรมการด้านเทคนิคเกี่ยวกับการประกันคุณภาพสากลขึ้น คือ “Technical Committee ISO/176 on Quality Assurance” เพื่อทำหน้าที่กำหนดมาตรฐานประกันคุณภาพสากลขึ้น ซึ่งก็คือ ISO 9000 นั่นเอง

ISO 9000 คือ มาตรฐานสากลสำหรับระบบบริหารงานคุณภาพอันเกี่ยวกับการจัดการทางด้านคุณภาพและการประกันคุณภาพ เป็นระบบบริหารประกันคุณภาพขั้นพื้นฐานที่มีความมุ่งหมายที่จะให้ระบบคุณภาพเท่าเทียมกันระหว่างองค์กรและประเทศต่าง ๆ โดยอนุกรมของมาตรฐาน ISO 9000 ประกอบด้วย

- ISO 9000:2005 ระบบบริหารงานคุณภาพ: หลักการพื้นฐานและคำศัพท์
- ISO 9001:2008 ระบบบริหารงานคุณภาพ: ข้อกำหนด
- ISO 9004:2009 ระบบบริหารงานคุณภาพ: แนวทางสำหรับปรับปรุงสมรรถนะ

โดย ISO 9001:2008 เป็นหัวใจสำคัญของระบบ เพราะจะต้องนำไปปฏิบัติและนำไปพิจารณาเพื่อตรวจประเมิน

1. ลักษณะสำคัญของมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000

1. เป็นมาตรฐานเกี่ยวกับระบบการบริหารคุณภาพ เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจ ด้วยการยึดหลักการคุณภาพที่มุ่งเน้นให้มีการจัดทำขั้นตอนการดำเนินงานและหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ที่จะทำให้อินค้าหรือบริการเป็นไปตามความต้องการของลูกค้าตั้งแต่แรกได้รับทุกครั้งและตลอดไป
2. เป็นมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพที่สามารถนำไปใช้ได้กับกิจกรรมทุกประเภททั้งด้านอุตสาหกรรม พาณิชยกรรม ธุรกิจด้านการบริการ ทั้งขนาดเล็กถึงขนาดใหญ่

3. เป็นมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพที่นานาชาติยอมรับและใช้เป็นมาตรฐานของประเทศ
4. เป็นมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพที่เกี่ยวกับทุกแผนงานและทุกคนในองค์กรมีส่วนร่วม
5. เป็นการบริหารคุณภาพจากขั้นตอนในกระบวนการผลิตนั้น ๆ
6. เป็นการบริหารที่ให้ความสำคัญในเรื่องของเอกสารการปฏิบัติงาน โดยนำเอาสิ่งที่มีการปฏิบัติอยู่แล้วมาทำเป็นเอกสาร แล้วจัดเป็นหมวดหมู่อย่างมีระบบ เพื่อนำไปใช้งานได้สะดวกและเกิดประสิทธิผล
7. เป็นระบบงานมาตรฐานที่เปิดโอกาสให้มีการแก้ไขปรับปรุงขั้นตอนในการปฏิบัติงาน วิธีการปฏิบัติงาน และมาตรฐานการทำงานได้ตลอดเวลา
8. เป็นระบบมาตรฐานสากลที่กำหนดให้มีการตรวจประเมินโดยบุคคลที่ 3 (Third Party) เพื่อให้การรับรอง เมื่อผ่านการรับรองแล้วจะได้รับการตรวจซ้ำแบบสุ่มไม่ต่ำกว่าปีละ 2 ครั้ง ถ้าครบ 3 ปี แล้วจะต้องตรวจประเมินใหม่ทั้งหมดเหมือนกับการขอการรับรองครั้งแรก
9. เป็นระบบมาตรฐานที่ถูกค้าชั้นนำยอมรับทั่วโลก และเป็นไปตามเงื่อนไขของ GATT โดยกำหนดให้ใช้มาตรฐานสากล
10. เป็นมาตรฐานที่ระบุข้อกำหนดที่จำเป็นต้องมีในระบบคุณภาพ
11. เป็นการรับรองในระบบคุณภาพขององค์กรทั้งหมด ไม่ใช่การรับรองตัวผลิตภัณฑ์เหมือนมาตรฐานสินค้าอื่น
12. เป็นมาตรฐานระบบคุณภาพที่ประเทศไทยรับรองเป็นมาตรฐานคุณภาพ มอก.9000

2. วัตถุประสงค์ที่ต้องจัดทำมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9000

1. เพื่อให้ลูกค้ามีความมั่นใจในคุณภาพของสินค้า ผลิตภัณฑ์ และการบริการที่จะได้รับ
2. เพื่อให้มีระบบบริหารงานที่เป็นลายลักษณ์อักษรและเกิดประสิทธิผล
3. เพื่อสามารถควบคุมกระบวนการดำเนินธุรกิจได้ครบวงจรตั้งแต่ต้นจนจบ
4. เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้บริหารว่า สามารถบรรลุตามความต้องการของลูกค้าได้
5. เพื่อให้มีการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิผลยิ่งขึ้นซึ่งเป็นพื้นฐานในการสร้างระบบบริหารคุณภาพโดยส่วนรวมต่อไป
6. เพื่อช่วยลดความสูญเสียจากการดำเนินงานที่ไม่มีคุณภาพทำให้ประหยัดค่าใช้จ่าย

3. หลักการของการบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO

หลักการบริหารงานคุณภาพ เป็นกฎเกณฑ์ที่ใช้เป็นแนวทางการบริหารงานขององค์กร โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะปรับปรุงสมรรถนะขององค์กรอย่างต่อเนื่องในระยะยาว โดยเน้นความต้องการของลูกค้าประกอบด้วย หลักการสำคัญ 8 ประการดังนี้

หลักการที่ 1 ให้ความสำคัญแก่ลูกค้า องค์กรต้องพึงพิงลูกค้าเพื่อความอยู่รอด ดังนั้นจึงควรทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้าทั้งในส่วนปัจจุบันและอนาคต และทำให้บรรลุความต้องการเหล่านั้นรวมถึงการพยายามที่จะทำได้เกินความคาดหวังของลูกค้า

- หลักการที่ 2 ความเป็นผู้นำ** ผู้นำเป็นผู้กำหนดความเป็นเอกภาพของวัตถุประสงค์และทิศทางขององค์กร ผู้นำต้องเป็นผู้สร้างและธำรงไว้ซึ่งปัจจัยเกื้อหนุนภายในที่สนับสนุนให้ทุกคนสามารถมีส่วนร่วมและส่งเสริมการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรด้วย
- หลักการที่ 3 การมีส่วนร่วมของบุคลากร** พนักงานทุกระดับถือเป็นหัวใจสำคัญขององค์กรและการให้ควมร่วมมืออย่างเต็มที่และเต็มความสามารถของพนักงานทุกคน ย่อมก่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์กร
- หลักการที่ 4 การบริหารเชิงกระบวนการ** ผลลัพธ์ที่ต้องการสามารถบรรลุได้อย่างมีประสิทธิภาพก็ต่อเมื่อทรัพยากรและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องได้รับการบริหารจัดการอย่างเป็นกระบวนการ
- หลักการที่ 5 การบริหารเป็นระบบ** การบ่งชี้ การทำความเข้าใจ และการบริหารการจัดการในเชิงระบบที่ประกอบด้วยกระบวนการต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์ต่อกันเพื่อวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ จะช่วยปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร
- หลักการที่ 6 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง** การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องควรได้รับการกำหนดให้เป็นวัตถุประสงค์ถาวรขององค์กร
- หลักการที่ 7 การตัดสินใจจากข้อมูลที่เป็นจริง** การตัดสินใจที่ทรงประสิทธิภาพ ควรดำเนินการบนพื้นฐานของการวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศ
- หลักการที่ 8 ความสัมพันธ์กับผู้ขายเพื่อประโยชน์ร่วม** องค์กรและผู้ส่งมอบต่างต้องพึ่งพาอาศัยกันและการมีความสัมพันธ์ในเชิงผู้เกื้อกูลผลประโยชน์จะช่วยส่งเสริมความสามารถในการสร้างคุณค่าของทั้งสองฝ่าย

4. แนวคิดและข้อกำหนดของระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001:2008

มาตรฐานฉบับนี้ ได้ระบุข้อกำหนดสำหรับระบบบริหารคุณภาพที่สามารถใช้ได้โดยองค์กรเน้นถึงความพึงพอใจของลูกค้า โดยทำให้ได้ตามข้อกำหนดของลูกค้าและข้อกำหนดที่เป็นไปตามกฎเกณฑ์ที่ตั้งไว้ นอกจากนั้นมาตรฐานนี้ยังใช้ได้สำหรับองค์กรเองและหน่วยงานภายนอก รวมทั้งหน่วยงานรับรอง (Certification Bodies) เพื่อการประเมินความสามารถขององค์กรว่า ทำได้ตามข้อกำหนดของลูกค้าและข้อกำหนดที่เป็นไปตามกฎเกณฑ์ที่ตั้งไว้หรือไม่ มาตรฐานฉบับนี้สนับสนุนให้มีการดำเนินงานเป็นกระบวนการในการบริหารคุณภาพ ทั้งนี้กิจกรรมใดก็ตามที่ได้รับปัจจัยนำเข้า (Inputs) และเปลี่ยนแปลงปัจจัยเหล่านั้นไปเป็นผลที่ได้ (Outputs) สามารถพิจารณาได้ว่าเป็นกระบวนการ (Process)

ข้อกำหนดของระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001:2008 ประกอบด้วย

1. ขอบข่าย (Scope) ระบุว่า องค์กรต้องแสดงให้เห็นถึงความสามารถในการผลิตผลิตภัณฑ์ที่สอดคล้องกับข้อกำหนดของลูกค้าและข้อกำหนดในกฎระเบียบที่บังคับใช้ และเน้นความพึงพอใจของลูกค้า โดยนำมาปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง และป้องกันการเกิดสภาพผิดเงื่อนไข
2. เอกสารอ้างอิง
3. นิยามและคำจำกัดความระบุว่า คำศัพท์และคำนิยามที่ระบุไว้ใน ISO 9000:2000 นำมาใช้กับ ISO 9001:2008
4. ระบบบริหารคุณภาพ
 - ข้อกำหนดโดยทั่วไประบุว่า องค์กรต้องจัดทำเอกสารการปฏิบัติงานจริง และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

- ข้อกำหนดทางด้านการจัดทำเอกสาร ระบุระเบียบวิธีปฏิบัติในการจัดทำเอกสารที่กำหนดไว้ตามมาตรฐานฉบับนี้
5. ความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร
- ความมุ่งมั่นของฝ่ายบริหารระบุว่า ผู้บริหารระดับสูงต้องแสดงให้เห็นที่ประจักษ์ถึงความมุ่งมั่นในการพัฒนาและปรับปรุงระบบการบริหารคุณภาพ
 - มุ่งเน้นที่ลูกค้าระบุว่า ผู้บริหารระดับสูงต้องให้ความมั่นใจว่า ได้มีการกำหนดความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า พร้อมทั้งได้แปลงเป็นข้อกำหนดและดำเนินการให้เป็นผลสำเร็จเพื่อให้บรรลุถึงความพึงพอใจของลูกค้า
 - นโยบายคุณภาพระบุว่า ผู้บริหารระดับสูงต้องให้ความมั่นใจว่า นโยบายคุณภาพเหมาะสมกับวัตถุประสงค์ขององค์กร ให้กรอบแนวทางการกำหนดและการทบทวนวัตถุประสงค์คุณภาพ ได้สื่อให้เป็นที่เข้าใจกับบุคลากรทุกระดับ
 - การวางแผนคุณภาพระบุว่า ผู้บริหารระดับสูงต้องให้ความมั่นใจว่า มีการกำหนดวัตถุประสงค์คุณภาพขึ้น มีการบ่งชี้และวางแผนเกี่ยวกับทรัพยากรที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน ผลจากการวางแผนต้องนำมาจัดทำเป็นเอกสาร
 - การบริหาร ระบุถึง หน้าที่ความรับผิดชอบและอำนาจเพื่อให้การบริหารคุณภาพเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีการแต่งตั้งผู้แทนฝ่ายบริหาร มีการสื่อสารภายในองค์กร มีการจัดทำคู่มือคุณภาพ
 - การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร ระบุว่า ผู้บริหารระดับสูงต้องทบทวนระบบการบริหารคุณภาพตามช่วงเวลาที่ยาวนานไว้ เพื่อให้มั่นใจว่าระบบบริหารคุณภาพยังคงเหมาะสม
6. การจัดสรรทรัพยากร
- การจัดสรรทรัพยากรระบุว่า องค์กรต้องกำหนดและจัดสรรทรัพยากรที่จำเป็นในเวลาที่เหมาะสม
 - ทรัพยากรบุคคลระบุว่า องค์กรต้องมีการมอบหมายงานให้กับบุคลากร พร้อมทั้งฝึกอบรมให้แก่บุคลากร
 - สาธารณูปโภคระบุว่า องค์กรต้องบ่งชี้ จัดหา และคงไว้ซึ่งสิ่งเอื้ออำนวยความสะดวกที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ซึ่งผลิตภัณฑ์ที่เป็นไปตามข้อกำหนด
 - สภาพแวดล้อมในการทำงานระบุว่า องค์กรต้องบ่งชี้และจัดการปัจจัยที่ประกอบเป็นสภาพแวดล้อมของการทำงานซึ่งจำเป็นต่อการทำให้บรรลุซึ่งการได้ผลิตภัณฑ์ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด
7. การทำให้ผลิตภัณฑ์เป็นจริง
- การวางแผนเพื่อให้ผลิตภัณฑ์เป็นจริงระบุว่า องค์กรต้องระบุลำดับขั้นตอนของกระบวนการต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการได้มาซึ่งผลิตภัณฑ์ การวางแผนกระบวนการผลิต และจัดทำเป็นเอกสารในรูปแบบเหมาะสมกับการดำเนินงานขององค์กร
 - กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าระบุว่า องค์กรต้องกำหนดความต้องการของลูกค้า ทบทวนข้อกำหนดที่ลูกค้าบ่งชี้ไว้ก่อนที่จะส่งมอบผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้า ต้องสื่อสารกับลูกค้าโดยรับข้อมูลย้อนกลับจากลูกค้า รวมทั้งข้อร้องเรียนจากลูกค้า
 - การออกแบบและพัฒนาระบุว่า องค์กรต้องวางแผนและควบคุมการออกแบบ การพัฒนาผลิตภัณฑ์

- การจัดซื้อระบุว่า องค์กรต้องควบคุมการจัดซื้อ เพื่อให้มั่นใจว่า ผลิตภัณฑ์ที่สั่งซื้อสอดคล้องกับข้อกำหนดโดยประเภทและขอบเขตของการควบคุมต้องขึ้นอยู่กับผลกระทบของผลิตภัณฑ์ที่จัดซื้อ มีผลกระทบต่อกระบวนการผลิตหรือการให้บริการ
 - การดำเนินการผลิตและการให้บริการระบุว่า องค์กรต้องควบคุมการผลิตและการให้บริการ มีการดูแลผลิตภัณฑ์ให้อยู่ในสภาพที่เป็นไปตามข้อกำหนดของลูกค้าก่อนที่จะส่งมอบ มีการรับรองกระบวนการผลิตว่า จะไม่พบข้อบกพร่อง
 - การควบคุมเครื่องมือวัดและการเฝ้าติดตามระบุว่า องค์กรต้องบ่งชี้การตรวจวัดที่กระทำ รวมทั้งเครื่องมือวัด เพื่อให้มั่นใจได้ว่า ความสามารถในการวัดสอดคล้องกับข้อกำหนดในเรื่องการตรวจวัด
8. การวัด การวิเคราะห์ และปรับปรุง
- หัวใจระบุว่า องค์กรต้องนิยาม วางแผน และดำเนินกิจกรรมการตรวจวัด และการติดตามตรวจสอบที่จำเป็นสำหรับการประกันความสอดคล้องของผลิตภัณฑ์ตามข้อกำหนดและประกันการปรับปรุงที่สัมฤทธิ์ผล ในที่นี้ต้องกำหนดความจำเป็นและการใช้วิธีต่าง ๆ ตลอดจนเทคนิคทางสถิติ
 - เฝ้าติดตามและวัดผลระบุว่า องค์กรต้องติดตามตรวจสอบความพึงพอใจของลูกค้า รวมทั้งต้องดำเนินการตรวจติดตามภายใน (Internal Audit) เป็นระยะ เพื่อพิจารณาว่า ระบบบริหารคุณภาพสอดคล้องกับข้อกำหนดของมาตรฐานนานาชาติหรือไม่ และได้ดำเนินงานจริงและรักษาไว้อย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่
 - การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดระบุว่า องค์กรต้องมั่นใจว่า ผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดได้รับการบ่งชี้และควบคุม เพื่อป้องกันการนำไปใช้งานหรือส่งมอบโดยไม่ตั้งใจ กิจกรรมต่าง ๆ นั้นต้องจัดทำเป็นเอกสาร
 - การวิเคราะห์ข้อมูลระบุว่า องค์กรต้องรายงานและวิเคราะห์ข้อมูลที่เหมาะสม เพื่อพิจารณาความเหมาะสมและประสิทธิผลของระบบการบริหารคุณภาพ และบ่งชี้การปรับปรุงที่สามารถจะกระทำได้
 - การปรับปรุงระบุว่า องค์กรต้องมีการวางแผนการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และต้องปฏิบัติการแก้ไขเพื่อกำจัดสาเหตุของผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

5. หัวใจของมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9000 (บรรจก จันทมาศ 2544: 10–11)

1. ผู้บริหารทุกระดับในองค์กร โดยเฉพาะระดับสูงจะต้องเข้าใจบทบาทและหน้าที่ของตนเองในการกำหนดนโยบายคุณภาพ กำหนดโครงสร้างการบริหารงานขององค์กร กำหนดบุคลากรให้เหมาะสมกับงาน แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น และสนับสนุนงบประมาณ

2. ระบบคุณภาพ ISO 9000 เน้นในการจัดทำเอกสารระบบคุณภาพเพราะถือว่า เอกสารมีไว้เพื่อเป็นข้อตกลงให้ทุกคนที่อยู่ในระบบมีความเข้าใจในการปฏิบัติงาน จะต้องมีการจัดเก็บ การติดตามวิเคราะห์ รายงานกำหนดหน้าที่ในการตรวจรับ และต้องติดตามให้ปฏิบัติตามที่ได้เห็นชอบไว้ การจัดทำเอกสารจะทำให้การปรับปรุงคุณภาพเป็นไปอย่างมีระบบ

3. ISO 9000 เน้นที่การจัดตั้งหน่วยงานตรวจสอบ (Audit) ซึ่งเป็นการตรวจสอบภายในองค์กร เพื่อติดตามผลการดำเนินงานให้แน่ใจว่า ระบบคุณภาพที่วางไว้ได้ถูกนำไปปฏิบัติอย่างถูกต้องและตรงเป้าหมาย เพื่อนำผลที่ได้จากการติดตามให้ผู้ถูกติดตามได้แก้ไขข้อบกพร่องและปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น

6. การตรวจติดตามคุณภาพ (Quality Audit)

การตรวจติดตามคุณภาพ หมายถึง กระบวนการซึ่งเป็นระบบ เป็นอิสระ และจัดทำเอกสารเพื่อแสดงให้เห็นว่า กิจกรรมต่าง ๆ ในระบบคุณภาพมีผลลัพธ์สอดคล้องกับแผนหรือเกณฑ์ที่กำหนดไว้ และถูกนำไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ เหมาะสม และสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

ระบบการตรวจติดตามคุณภาพ (Audit System) แบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. การตรวจติดตามภายใน (Internal of First Party Audit) หมายถึง การตรวจติดตามที่ผู้ตรวจ (Auditor) เป็นบุคลากรขององค์กรเอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ฝ่ายบริหารทราบว่า กิจกรรมต่าง ๆ ในระบบคุณภาพที่สร้างขึ้นมาถูกนำไปปฏิบัติอย่างสอดคล้องตามข้อกำหนดของ ISO 9001:2008 และช่วยให้มีโอกาสในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการอย่างต่อเนื่อง
2. การตรวจติดตามโดยลูกค้า (Second Party Audit) หมายถึง การตรวจติดตามโดยลูกค้าของเราหรือองค์กรที่กำลังจะกลายมาเป็นลูกค้าของเรา ซึ่งการตรวจติดตามลักษณะนี้ ส่วนหนึ่งก็เพื่อใช้ในการตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการนั่นเอง
3. การตรวจติดตามโดยองค์กรผู้ให้การรับรอง (Third Party Audit) หมายถึง การตรวจติดตามโดยองค์กรภายนอก (ซึ่งไม่มีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์กร) ซึ่งจะมาตรวจสอบระบบคุณภาพขององค์กรว่า สอดคล้องตามข้อกำหนดของ ISO 9001:2008 หรือไม่ ส่วนใหญ่จะเป็นการตรวจโดย Certificaiton Body (CB) การตรวจติดตามประเภทนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้การรับรองกับองค์กรว่าได้ปฏิบัติตามข้อกำหนด ISO 9001:2008 ซึ่งจะทำให้ลูกค้าขององค์กรมั่นใจได้ว่า กระบวนการตลอดจนสินค้าและบริการขององค์กรมีคุณภาพ โดยลูกค้าไม่ต้องตรวจติดตามด้วยตนเอง สามารถลดความจำเป็นในการตรวจติดตามโดยลูกค้า (Second Party Audit) ซึ่งต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายจำนวนมาก

สรุป ประโยชน์จากการนำระบบคุณภาพ ISO 9000 มาใช้สามารถพัฒนาบุคลากร พัฒนากระบวนการผลิต และพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารงานภายในองค์กร สามารถลดค่าใช้จ่ายและต้นทุนในการผลิต ตลอดจนความสูญเสียต่าง ๆ อันเกิดจากการผลิต ทั้งนี้เพราะระบบคุณภาพ ISO 9000 สร้างจิตสำนึกในการทำงานให้กับพนักงาน มีการทำงานที่มีระบบ มีแนวปฏิบัติที่ชัดเจน สามารถควบคุมและตรวจสอบได้ง่าย และที่สำคัญคือ สามารถเพิ่มผลผลิตและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร นับเป็นการประกาศเกียรติคุณอีกทางหนึ่งด้วย

ภาคผนวก ข

ตัวอย่างการจัดการคุณภาพสถิติขององค์กรระหว่างประเทศ

ในบริบทการจัดการคุณภาพข้อมูลสถิติ องค์กรระหว่างประเทศหลายแห่งคำนึงถึงการพัฒนาคุณภาพข้อมูลสถิติ จึงได้ริเริ่มสร้างกรอบการจัดการคุณภาพขึ้น เพื่อเป็นข้อเสนอแนะสำหรับประเทศต่างๆ ในการผลิตและเผยแพร่ข้อมูลสถิติให้มีความน่าเชื่อถือ เป็นไปตามมาตรฐาน และมีคุณภาพที่ยอมรับได้ในระดับสากล ซึ่งโดยส่วนใหญ่องค์กรระหว่างประเทศได้นำ TQM มาเป็นกรอบการจัดการคุณภาพเบื้องต้นแล้วนำไปประยุกต์ให้มีความเหมาะสมกับลักษณะงานทางสถิติของแต่ละองค์กร เช่น กรอบการจัดการคุณภาพของบางองค์กรเพิ่มเติมองค์ประกอบด้านความเป็นอิสระในวิชาชีพ อำนาจหน้าที่ในการเก็บรวบรวมข้อมูล การเก็บรักษาความลับของข้อมูลในส่วนของสภาพแวดล้อมเชิงสถาบัน เนื่องจากองค์ประกอบดังกล่าวถือว่ามีความสำคัญและเป็นพื้นฐานในการจัดทำสถิติทางการ นอกเหนือไปจากสภาพแวดล้อมเชิงสถาบันทั่วไปที่ทุกองค์กรต้องปฏิบัติตาม (เช่น รัฐธรรมนูญ พระราชบัญญัติ เป็นต้น) หรือบางองค์กรพัฒนากรอบการจัดการคุณภาพขึ้น โดยปรับลดองค์ประกอบบางส่วนจาก TQM กล่าวคือ เน้นเฉพาะองค์ประกอบที่ส่งผลกระทบต่อกระบวนการผลิตและผลิตในทางตรงเท่านั้น โดยไม่สนใจองค์ประกอบที่ส่งผลกระทบในทางอ้อม เป็นต้น ซึ่งตัวอย่างของกรอบการจัดการคุณภาพสถิติขององค์กรระหว่างประเทศ เช่น

กรอบการประกันคุณภาพของประเทศ (National Quality Assurance Framework: NQAF) ขององค์การสหประชาชาติ

หลังจากที่คณะกรรมการสถิติแห่งสหประชาชาติได้ประกาศหลักการพื้นฐานสถิติทางการแต่เนื่องจากหลักการพื้นฐานดังกล่าวเป็นหลักการของระบบการบริหารจัดการคุณภาพของประเทศไม่ได้เป็นหลักการที่กล่าวถึงคุณภาพอย่างชัดเจนและเนื่องจากคุณภาพของสถิติทางการเป็นเรื่องที่สำนักงานสถิติของประเทศต่าง ๆ ให้ความสำคัญ องค์กรระหว่างประเทศและสำนักงานสถิติจึงได้พัฒนากรอบคุณภาพที่มีแนวคิดและกระบวนการประกันคุณภาพของกระบวนการผลิตสถิติ ตัวอย่างเช่น กรอบการประกันคุณภาพที่พัฒนาโดยกองทุนการเงินระหว่างประเทศ (IMF) เพื่อนำมาใช้ภายในหน่วยงานและให้สำนักงานสถิติแห่งชาตินำไปใช้ประเมินคุณภาพสถิติที่เป็นชุดข้อมูลเฉพาะ รวมทั้งบัญชีประชาชาติและดัชนีราคาผู้บริโภค

อย่างไรก็ตาม ในปัจจุบันพบว่า กรอบคุณภาพทั้งหลายยังไม่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันแต่ทับซ้อนกันอยู่มาก UN จึงได้พัฒนากรอบการประกันคุณภาพของประเทศ (National Quality Assurance Framework (NQAF)) เพื่อวางระบบการประเมินคุณภาพให้มีแบบแผนเดียวกัน โดยต้องได้รับมติเห็นชอบจากทุกประเทศ

National Quality Assurance Framework (NQAF) ประกอบด้วย 4 มุมมอง มิติคุณภาพ 19 มิติ โดยตั้งแต่ปี ค.ศ. 2010 ได้มีการพัฒนา NQAF ที่แสดงตัวชี้วัดไว้โดยละเอียดและครอบคลุมทุกด้านและตลอดทั้งกระบวนการของการผลิตสถิติทางการ เพื่อให้องค์กรต่างๆ นำไปประยุกต์ใช้หรือนำไปใช้เป็นกรอบการดำเนินการควบคุมคุณภาพการผลิตรายการสถิติทางการ อย่างไรก็ตามไม่ได้มุ่งเน้นให้นำไปใช้แทนที่หรือเปลี่ยนกรอบการประเมินคุณภาพข้อมูลที่มีอยู่เดิมของสำนักงานสถิติแห่งชาติของประเทศต่างๆ ซึ่งในแต่ละประเทศ

ย่อมมีความแตกต่างกันไปในการประยุกต์ใช้ NQAF ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับขั้นตอนในการพัฒนา ทรัพยากรที่มีอยู่ สภาพแวดล้อมขององค์กร และความกังวลในเรื่องของคุณภาพของผลผลิตสถิติทางการในปัจจุบัน ดังนั้น สำนักงานสถิติแห่งชาติของประเทศต่าง ๆ ไม่จำเป็นต้องใช้ทุกตัวชี้วัดที่แสดงใน NQAF

ตาราง ข1 มิติคุณภาพของประเทศ (National Quality Assurance Framework: NQAF) ขององค์การสหประชาชาติ

Managing the statistical system	ระบบสถิติ
NQAF 1 Coordinating the national statistical system	มิติ 1 การประสานงานของระบบสถิติแห่งชาติ
NQAF 2 Managing relationships with data users and data providers	มิติ 2 ความสัมพันธ์กับผู้ใช้ข้อมูลและผู้ให้ข้อมูล
NQAF 3 Managing statistical standards	มิติ 3 มาตรฐานสถิติ
Managing Institutional Environment	สภาพแวดล้อมเชิงสถาบัน
NQAF 4 Assuring professional independence	มิติ 4 ความเป็นอิสระอย่างมืออาชีพ
NQAF 5 Assuring impartiality and objectivity	มิติ 5 ความเที่ยงตรงและการยึดข้อเท็จจริงเป็นหลัก
NQAF 6 Assuring transparency	มิติ 6 ความโปร่งใส
NQAF 7 Assuring statistical confidentiality and security	มิติ 7 การเก็บรักษาความลับและความปลอดภัยของข้อมูล
NQAF 8 Assuring the quality commitment	มิติ 8 ความรับผิดชอบด้านคุณภาพ
NQAF 9 Assuring adequacy of resources	มิติ 9 ทรัพยากรที่เพียงพอ
Managing Statistical Processes	กระบวนการทางสถิติ
NQAF 10 Assuring methodological soundness	มิติ 10 ความถูกต้องของระเบียบวิธีทางสถิติ
NQAF 11 Assuring cost-effectiveness	มิติ 11 ความมีประสิทธิภาพของต้นทุน
NQAF 12 Assuring soundness of implementation	มิติ 12 ความถูกต้องของการดำเนินงาน
NQAF 13 Managing the respondent burden	มิติ 13 การลดภาระการให้ข้อมูลของผู้ให้ข้อมูล
Managing Statistical Output	ผลผลิตทางสถิติ
NQAF 14 Assuring relevance	มิติ 14 ความสอดคล้องกับความต้องการ
NQAF 15 Assuring accuracy and reliability	มิติ 15 ความถูกต้องแม่นยำและความเชื่อถือได้
NQAF 16 Assuring timeliness and punctuality	มิติ 16 ความเหมาะสมของเวลาและการตรงต่อเวลา
NQAF 17 Assuring accessibility and clarity	มิติ 17 การเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายและความชัดเจนของข้อมูล
NQAF 18 Assuring coherence and comparability	มิติ 18 ข้อมูลสอดคล้องและสามารถรวม/วิเคราะห์ร่วมกับข้อมูลอื่นได้ และใช้เปรียบเทียบได้
NQAF 19 Managing metadata	มิติ 19 การมีข้อมูลสนับสนุน (Metadata) เพียงพอ

กรอบการประเมินคุณภาพข้อมูล (Data Quality Assessment Framework: DQAF) ของกองทุนการเงินระหว่างประเทศ

กองทุนการเงินระหว่างประเทศได้ให้คำนิยามของคุณภาพข้อมูลสถิติไว้ว่า “เหมาะสมกับการนำไปใช้ (Fitness for Use / Fitness for purpose)” โดยได้ยึดหลักการพื้นฐานสถิติทางการ 10 ประการของสหประชาชาติ เป็นหลักพื้นฐานของระบบการบริหารจัดการคุณภาพ

IMF ได้พัฒนากรอบคุณภาพข้อมูลโดยใช้ชื่อว่า Data Quality Assessment Framework (DQAF) เพื่อใช้เป็นกรอบในการวัดระดับคุณภาพของการกำกับดูแลระบบงาน กระบวนการจัดทำข้อมูลทางสถิติ และผลลัพธ์ทางสถิติ ซึ่งโดยบทบาทหน้าที่ของ IMF จะเน้นแนวทางการประเมินการจัดทำข้อมูลของประเทศสมาชิกให้มีคุณภาพอยู่ในเกณฑ์ที่กำหนด

IMF กำหนดโครงสร้างสำหรับการประเมินกระบวนการทางสถิติทั้งกระบวนการ ตั้งแต่การเก็บรวบรวม ประมวลผล ไปจนถึงการเผยแพร่ข้อมูล ซึ่งกรอบคุณภาพข้อมูลดังกล่าวเป็นที่ยอมรับในระดับสากล และใช้เป็นพื้นฐานในการพัฒนากรอบคุณภาพข้อมูลในหลายประเทศ

องค์ประกอบของ DQAF มี 2 ส่วน คือ 1) สิ่งจำเป็นขั้นพื้นฐานที่องค์กรควรจะต้องมีเพื่อให้การจัดทำข้อมูลสถิติที่มีคุณภาพ (Prerequisites) และ 2) มิติด้านคุณภาพของข้อมูล (Dimensions) ดังนี้

ตาราง ข2 มิติคุณภาพข้อมูล (Data Quality Assessment Framework: DQAF) ของกองทุนการเงินระหว่างประเทศ

0. Prerequisites	0. พื้นฐานที่ช่วยให้การจัดทำข้อมูลมีคุณภาพ
0.1 Legal and Institutional environment	0.1 กฎหมายและสภาพแวดล้อมเชิงสถาบัน
0.2 Resources	0.2 ทรัพยากร
0.3 Relevance	0.3 ความต้องการของผู้ใช้ข้อมูล
0.4 Other quality management	0.4 การบริหารจัดการเรื่องคุณภาพข้อมูล
Dimensions	มิติคุณภาพ
1. Assurances of integrity	1. ความโปร่งใสและความมีจรรยาบรรณ
2. Methodological soundness	2. วิธีการจัดทำและเผยแพร่ข้อมูล
3. Accuracy and reliability	3. ความถูกต้องแม่นยำและน่าเชื่อถือได้
4. Serviceability	4. การให้บริการด้านข้อมูล
5. Accessibility	5. การเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย

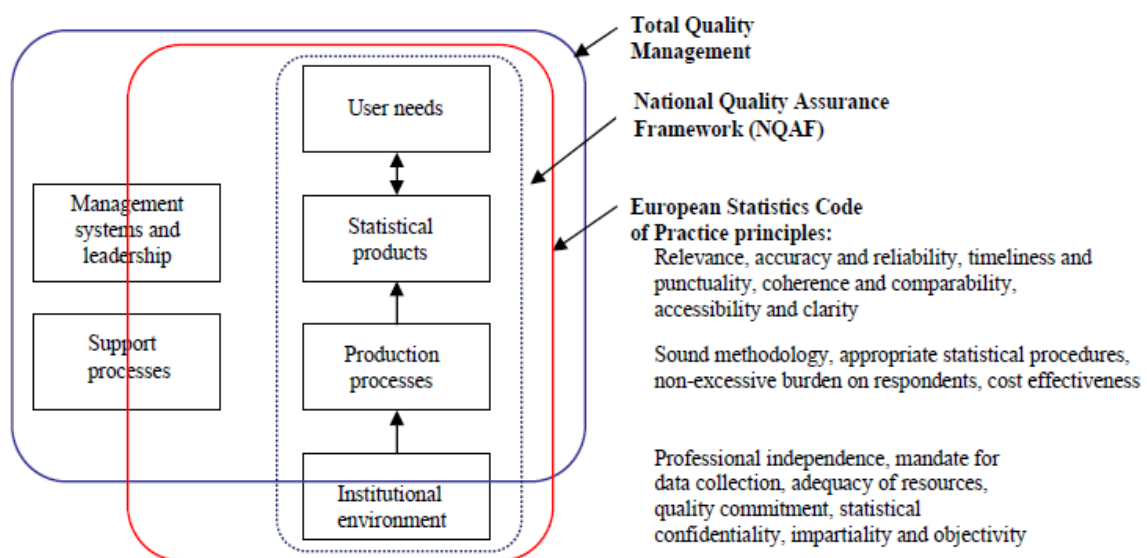
แต่ละมิติด้านคุณภาพจะมีการจำแนกรายละเอียดย่อยออกเป็น 3–5 องค์ประกอบ (Elements) ซึ่งระบุถึงกระบวนการทางสถิติที่ดี และในแต่ละองค์ประกอบจะระบุตัวชี้วัด (Indicators) ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งนับเป็นกรอบโดยทั่วไปที่ใช้ได้สำหรับทุกประเภทข้อมูล

หลักปฏิบัติสถิติยุโรป (European Statistics Code of Practice: CoP)

กลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่นำการทำงานเฉพาะกิจด้านคุณภาพสถิติ (The leadership Expert Group: LEG) ของ Eurostat ได้ให้คำนิยามของคุณภาพข้อมูลสถิติไว้ว่า “เหมาะสมกับการนำไปใช้/วัตถุประสงค์ (Fitness for Use / Fitness for purpose)” โดยสำนักงานสถิติยุโรป (Eurostat) มีพันธกิจในการจัดทำและให้บริการข้อมูลสถิติของสหภาพยุโรป (European Union: EU) ด้วยคุณภาพทางสถิติที่สูง โดยการประเมินคุณภาพข้อมูลถูกรวมเข้าเป็นกระบวนการปกติในการจัดทำข้อมูลสถิติ แต่เนื่องจาก Eurostat ไม่ได้เป็นผู้จัดทำข้อมูลสถิติแต่เพียงหน่วยงานเดียว รวมทั้งให้ความสำคัญว่าข้อมูลสถิติระหว่างประเทศในสหภาพยุโรปจะต้องมีความน่าเชื่อถือ และสามารถเปรียบเทียบกันได้ จึงได้มีแนวคิดในการจัดการคุณภาพสถิติขึ้น โดยยึด Total Quality Management (TQM) คือ การใส่ใจในความต้องการของผู้ใช้ข้อมูล ภาวะผู้นำและการพัฒนา และการมีส่วนร่วมของการพัฒนา รวมทั้งความต่อเนื่องในการปรับปรุงคุณภาพตามแบบที่ European Foundation for Quality Management (EFQM) และหลักการพื้นฐานของสถิติทางการ 10 ประการ (The Fundamental Principles of Official Statistics) เป็นหลักพื้นฐานของระบบการบริหารจัดการคุณภาพ

คณะทำงาน European Statistical System Committee (ESSC) ได้จัดทำ European Statistics Code of Practice (CoP) ในเดือนกุมภาพันธ์ 2548 เพื่อกำหนดมาตรฐานในการพัฒนา จัดทำ และเผยแพร่ข้อมูลสถิติ โดยมุ่งเน้นเรื่องคุณภาพข้อมูลซึ่งครอบคลุมเนื้อหาตั้งแต่สภาพแวดล้อมเชิงสถาบัน จนถึงกระบวนการทางสถิติเพื่อให้ได้ผลลัพธ์

ภาพ ข1 ความสัมพันธ์ระหว่าง TQM, NQAF และ CoP



ที่มา: N.B. Figure derived from draft Handbook on Data Quality Assessment Methods and Tools (DatQAM), version 31.01.2007.

CoP ถูกสร้างขึ้นบนหลักการ 15 หลักการ ที่ครอบคลุม 3 ประเด็นหลัก คือ สภาพแวดล้อมเชิงสถาบัน (Institutional Environment) กระบวนการทางสถิติ (Statistical Processes) และผลลัพธ์ทางสถิติ (Output of Statistics) โดย CoP ได้ระบุตัวชี้วัดที่เป็นแนวปฏิบัติขั้นสูงของหลักการในแต่ละข้อเพื่อให้ข้อมูลสถิติที่ดีมี

คุณภาพตามมาตรฐานของ EU และได้กำหนดเกณฑ์คุณภาพของข้อมูล European Statistic รวมไว้ใน European Statistical Law ด้วย ซึ่ง CoP ทั้ง 15 หลักการ มีดังนี้

ตาราง ข3 หลักปฏิบัติสถิติยุโรป (European Statistics Code of Practice: CoP)

Institutional Environment	สภาพแวดล้อมเชิงสถาบัน
Principle 1 Professional Independence	หลักการ 1 ความเป็นอิสระ
Principle 2 Mandate for Data Collection	หลักการ 2 อำนาจหน้าที่ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
Principle 3 Adequacy of Resources	หลักการ 3 ความเพียงพอของแหล่งข้อมูล
Principle 4 Commitment to quality	หลักการ 4 การยึดมั่นในคุณภาพ
Principle 5 Statistical Confidentiality	หลักการ 5 การรักษาความลับของข้อมูล
Principle 6 Impartiality and Objectivity	หลักการ 6 ความเที่ยงตรงและการยึดข้อเท็จจริงเป็นหลัก
Statistical Processes	กระบวนการทางสถิติ
Principle 7 Sound Methodology	หลักการ 7 ความถูกต้องของระเบียบวิธีทางสถิติ
Principle 8 Appropriate Statistical Procedures	หลักการ 8 กระบวนการทางสถิติที่เหมาะสม
Principle 9 Non-excessive Burden on Respondents	หลักการ 9 การไม่สร้างภาระให้แก่ผู้ให้ข้อมูลมากเกินไป
Principle 10 Cost Effectiveness	หลักการ 10 ความมีประสิทธิภาพของต้นทุน
Statistical Output	ผลผลิตทางสถิติ
Principle 11 Relevance	หลักการ 11 ความสอดคล้องกับความต้องการ
Principle 12 Accuracy and Reliability	หลักการ 12 ความถูกต้องแม่นยำและความเชื่อถือได้
Principle 13 Timeliness and Punctuality	หลักการ 13 ความเหมาะสมของเวลาและการตรงต่อเวลา
Principle 14 Coherence and Comparability	หลักการ 14 ข้อมูลสอดคล้องและสามารถรวม/วิเคราะห์ร่วมกับข้อมูลอื่นได้ และใช้เปรียบเทียบได้
Principle 15 Accessibility and Clarity	หลักการ 15 การเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายและความชัดเจนของข้อมูล

หลักปฏิบัติสถิติอาเซียน (ASEAN Community Statistical System (ACSS) Code of Practice)

อาเซียนได้ให้คำนิยามของคุณภาพข้อมูลสถิติไว้ว่า “เหมาะสมกับการนำไปใช้/วัตถุประสงค์ (Fitness for Use / Fitness for purpose)” โดย ACSS (ASEAN Community Statistical System) เป็นคณะทำงานที่จัดตั้งโดย ASEAN มีวิสัยทัศน์และพันธกิจในการเป็นผู้ให้ข้อมูลสถิติที่มองการณ์ไกล ให้ข้อมูลสถิติที่มีความน่าเชื่อถือ ทันต่อเหตุการณ์ และสามารถเปรียบเทียบได้ เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจด้านนโยบายของประเทศสมาชิกและ ASEAN Secretariat ACSS และได้ยึดหลักปฏิบัติพื้นฐานสถิติทางการ 10 ประการของสหประชาชาติ เป็นหลักพื้นฐานของระบบการบริหารจัดการคุณภาพ

ACSS Code of Practice มีจุดประสงค์เพื่อเป็นแนวทางและมาตรฐานในการการพัฒนา การผลิต การเผยแพร่ และการสื่อสารของผลผลิตสถิติและการบริการทางสถิติ ซึ่งมีหลักการพื้นฐานที่ทำให้มีความน่าเชื่อถือในเรื่องผลผลิตสถิติและการบริการทางสถิติให้แก่หน่วยงานทางสถิติของประเทศสมาชิกอาเซียนและสำนักเลขาธิการอาเซียน และให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ใช้บริการ และยังมีการปรับปรุงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ ความโปร่งใส และการเข้าถึงข้อมูลอีกด้วย

ACSS Code of Practice มีจุดประสงค์เพื่อเป็นแนวทางให้แก่หน่วยงานทางสถิติในแต่ละประเทศสมาชิกอาเซียนและสำนักเลขาธิการอาเซียนในการพัฒนา การผลิต การเผยแพร่ และการสื่อสารสถิติอาเซียน ดังนี้

- จัดทำคู่มือและหลักปฏิบัติที่ดี
- ช่วยสร้างความเข้าใจอันดีในการฝึกอบรม ให้คำแนะนำ และสนับสนุนความต้องการ
- ปรับปรุงความน่าเชื่อถือของผู้ใช้สถิติในการจัดการข้อมูลและการปฏิบัติ
- เพิ่มความตระหนักให้แก่ผู้ใช้ข้อมูลในเรื่องขอบเขตและข้อจำกัดการใช้ข้อมูล

ACSS Code of Practice ประกอบด้วย 3 มุมมอง ครอบคลุม 8 หลักการ ดังนี้

ตาราง ข4 หลักปฏิบัติสถิติอาเซียน (ASEAN Community Statistical System (ACSS) Code of Practice)

A. Institutional Environment	A. สภาพแวดล้อมเชิงสถาบัน
1. Mandate for Data Collection 2. Professionalism & Integrity 3. Confidentiality 4. Accountability 5. Statistical Cooperation & Coordination	1. อำนาจหน้าที่ในการเก็บรวบรวมข้อมูล 2. ความเป็นมืออาชีพและการยึดมั่นในสิ่งที่ถูกต้อง 3. การรักษาความลับของข้อมูล 4. ความรับผิดชอบต่อการจัดทำสถิติ 5. การให้ความร่วมมือด้านสถิติ
B. Statistical Processes	B. กระบวนการทางสถิติ
1. Cost Effectiveness 2. Reduced Respondent Burden	1. ความมีประสิทธิภาพของต้นทุน 2. การลดภาระการรายงานข้อมูล
C. Statistical Output	C. ผลผลิตทางสถิติ
1. Commitment to Quality (Relevance, Reliability, Timeliness, Comparability & Accessibility)	1. การยึดมั่นในคุณภาพ (ความสอดคล้องกับความต้องการ ความน่าเชื่อถือได้ ความเหมาะสมของเวลาข้อมูลใช้เปรียบเทียบได้ และการเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย)

ทั้งนี้ ในแต่ละหลักการจะมีตัวชี้วัดมากน้อยแตกต่างกันไปตามเนื้อหา เนื่องจากอาเซียนเป็นองค์กรระดับภูมิภาค ดังนั้นเรื่องที่ ACSS Code of Practice ให้ความสำคัญ คือการแลกเปลี่ยนข้อมูลและการเปรียบเทียบข้อมูลกันได้ระหว่างประเทศต่าง ๆ ในภูมิภาค

ภาคผนวก ค

ตัวอย่างการจัดการคุณภาพสถิติของประเทศ

แคนาดา ออสเตรเลีย และเกาหลี



สำนักงานสถิติแคนาดา (Statistics Canada)

สำนักงานสถิติแคนาดาได้ให้คำนิยามของคุณภาพข้อมูลสถิติไว้ว่า “เหมาะสมกับการนำไปใช้ (Fitness for Use)” โดยหลักพื้นฐานของการจัดการคุณภาพข้อมูลสถิติของประเทศแคนาดา เป็นแนวคิด ปรัชญา หรือ กฎเกณฑ์ที่กำหนดขึ้นเพื่อเป็นพื้นฐานสำหรับใช้เป็นแนวทางปฏิบัติขององค์กร โดยพัฒนาจากหลักการจัดการคุณภาพของ ISO 9000 ปรับมาจากหลักการจัดการคุณภาพแบบองค์รวม (Total Quality Management: TQM) กล่าวคือ ดำเนินการเพื่อวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพตามที่สามารถแสดงในลักษณะต่าง ๆ ดังนี้

- 1) การมุ่งเน้นที่ผู้ใช้ข้อมูล (Customer Focus)
- 2) ความเป็นผู้นำและการรักษาวัตถุประสงค์ให้แน่วแน่ (Leadership and Constancy of Purpose)
- 3) การมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับ (Involvement of People)
- 4) การดำเนินงานอย่างเป็นกระบวนการ (Process Approach) เพื่อที่จะทำให้การจัดการกิจกรรมและทรัพยากรต่าง ๆ เกิดความมีประสิทธิภาพ
- 5) การจัดการอย่างเป็นระบบ (Systems Approach to Management) เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล
- 6) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continual improvement)
- 7) การใช้ข้อเท็จจริงเป็นแนวทางในการตัดสินใจ (Factual approach)
- 8) ความสัมพันธ์กับผู้ให้ข้อมูลเพื่อผลประโยชน์ร่วมกัน (Mutually beneficial supplier relationships)

นอกจากนี้ สถิติแคนาดายังยึดหลักที่ว่า ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทุกคนของสถิติแคนาดาล้วนแต่ต้องมีบทบาทในการรับรองคุณภาพ ตั้งแต่เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานประจำด้านการผลิตจนถึงผู้บริหารระดับสูงสุด เนื่องจากเชื่อมั่นในทฤษฎีของ Deming (1982) ที่ว่า “คุณภาพไม่ใช่สิ่งที่สามารถตรวจสอบได้ในกระบวนการต่าง ๆ แต่เป็นสิ่งที่ต้องหลอมรวมกับกระบวนการตั้งแต่ต้น” ดังนั้น การปฏิบัติงานด้านทรัพยากรบุคคลของสถิติแคนาดาจึงสะท้อนให้เห็นว่า คุณภาพเป็นหน้าที่ของทุกคน และขั้นตอนทุกอย่างตั้งแต่การคัดเลือกบุคลากร จนถึง การอบรมและการพัฒนาบุคลากรจะมุ่งเน้นถึงความรู้ความสามารถและความเข้าใจว่าอะไรเป็นส่วนประกอบของข้อมูลสถิติที่มีคุณภาพ

แนวทางและกรอบการจัดการคุณภาพของหน่วยงานสถิติ

สำนักงานสถิติแคนาดามีเป้าหมายว่า ข้อมูลที่ผลิตได้ต้องสะท้อนให้เห็นสภาพเศรษฐกิจสังคม และสิ่งแวดล้อมของแคนาดาที่สม่ำเสมอและสามารถรวม/วิเคราะห์ร่วมกับข้อมูลอื่นได้ (Coherence) และข้อมูลต่าง ๆ สามารถนำมาวิเคราะห์ร่วมกันและร่วมกับข้อมูลอื่นจากแหล่งต่าง ๆ ในการบรรลุวัตถุประสงค์นี้ หน่วยงานต้องดำเนินการตามกรอบการประกันฯ ใช้ชื่อและนิยามศัพท์ต่าง ๆ หน่วยงานสถิติ แนวคิด ตัวแปรและการจัดจำแนกประเภทในแผนงานสถิติให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ตลอดจนการใช้วิธีการเก็บและประมวลผลข้อมูลสำหรับการผลิตข้อมูลสถิติในงานสำรวจที่สอดคล้องกัน

ผู้บริหารของสำนักงานสถิติแคนาดาได้อธิบายถึงแนวทางการจัดการคุณภาพสถิติว่า การออกแบบและการพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพจะปฏิบัติตามหลักของ ISO 9001 และได้พิจารณาความต้องการของผู้ที่เกี่ยวข้องและมีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่าง ๆ วัตถุประสงค์ ผลิตผลข้อมูลสถิติ กระบวนการ รวมทั้งขนาดและโครงสร้างของหน่วยงาน โดยแนวทางฯ จะต้องสอดคล้องกับกรอบการประเมินคุณภาพ และแนวทางคุณภาพที่จัดทำขึ้นมีความสอดคล้องกับหลักปฏิบัติพื้นฐานและแนวทางของสหประชาชาติ ตลอดจน Eurostat

สถิติแคนาดาได้วางแนวทางการจัดการคุณภาพไว้โดยอธิบายไว้ในกรอบการประกันคุณภาพ (Quality Assurance Framework: QAF) ซึ่งองค์ประกอบต่าง ๆ ของกรอบการจัดการคุณภาพนั้น สามารถนำมาจัดทำเป็นแนวทางในการจัดการคุณภาพสถิติตามกรอบการจัดการคุณภาพที่สามารถเชื่อมโยงไปยังกระบวนการในแต่ละขั้นตอนของการผลิตสถิติได้ โดยแยกเป็นแต่ละมิติได้ดังนี้

ตาราง ค1 กรอบการประกันคุณภาพสถิติแคนาดา

Quality Assurance Framework	
1. Relevance	1. ความสอดคล้องกับความต้องการ
2. Accessibility	2. การเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย
3. Accuracy	3. ความถูกต้องแม่นยำ
4. Interpretability	4. การตีความหมาย
5. Timeliness	5. ความเหมาะสมของเวลา
6. Coherence	6. ข้อมูลสอดคล้องและสามารถรวม/วิเคราะห์ร่วมกับข้อมูลอื่นได้



สำนักงานสถิติออสเตรเลีย
(Australian Bureau of Statistics: ABS)

สำนักงานสถิติออสเตรเลียได้ให้คำนิยามของคุณภาพข้อมูลสถิติไว้ว่า “เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ (Fitness for purpose)” โดยสำนักงานสถิติออสเตรเลีย (Australian Bureau of Statistics: ABS) มีหน้าที่จัดทำและให้บริการข้อมูลสถิติคุณภาพสูงจำนวนมาก ABS ตระหนักว่าในกระบวนการจัดทำข้อมูลสถิติไม่ว่าจะเป็นการสำรวจหรือการเผยแพร่ข้อมูลย่อมมีความเสี่ยงต่อความผิดพลาดของข้อมูลได้เสมอ ซึ่งอาจส่งผลกระทบ

ต่อภาพรวมการวิเคราะห์ได้ แม้ว่าปัญหาและข้อผิดพลาดส่วนมากสามารถพบและแก้ไขได้ก่อนเผยแพร่ แต่เป็นการแก้ไขอย่างกระชั้นชิดในช่วงก่อนการเผยแพร่ ในที่สุดแล้วอาจส่งผลกระทบต่อความล่าช้าในการเผยแพร่ข้อมูล หรือจะต้องเผยแพร่ใหม่กรณีพบข้อผิดพลาดหลังจากเผยแพร่ข้อมูลไปแล้วซึ่งจะกระทบต่อผู้ที่นำข้อมูลไปใช้งานต่อ จึงได้มีแนวคิดในการจัดการคุณภาพสถิติขึ้น โดยยึด Total Quality Management (TQM) เป็นหลักพื้นฐานของระบบการบริหารจัดการคุณภาพ

แนวทางและกรอบการจัดการคุณภาพของหน่วยงานสถิติ

กรอบคุณภาพข้อมูลของสำนักงานสถิติออสเตรเลีย หรือ ABS Data Quality Framework (ABS-DQF) มีพื้นฐานมาจากกรอบ 2 กรอบ กรอบหนึ่งพัฒนาโดย Statistics Canada ส่วนอีกรอบหนึ่งพัฒนาโดย European Statistics Code of Practice โดย ABS-DQF มีโครงสร้างเช่นเดียวกับ IMF Data Quality Assessment Framework (DQAF) แต่มีการปรับให้มีรายละเอียดน้อยกว่า และมีแนวทางที่มุ่งในผลลัพธ์เพื่อการประเมินคุณภาพมากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับแนวทางของกรอบ IMF ซึ่งเน้นในลักษณะที่เป็นองค์รวม

ABS-DQF มุ่งตอบสนองวัตถุประสงค์ ดังนี้

- ☐ ช่วยในการจัดทำกรอบความต้องการข้อมูลโดยมีตัวกำหนดวัตถุประสงค์/ความต้องการในการเก็บรวบรวมข้อมูลในขั้นตอนของการวางแผน ซึ่งถือเป็นเครื่องมือที่มีคุณค่าเมื่อมีการออกแบบการสำรวจใหม่ ๆ ในแง่ของการสร้างความเชื่อมั่น
- ☐ ช่วยในการประเมินด้านความเหมาะสมของวัตถุประสงค์ในการสำรวจและการเผยแพร่ทางสถิติเกี่ยวกับข้อมูลด้านการบริหารจัดการ

กรอบคุณภาพข้อมูลของ ABS ประกอบด้วย 7 มิติ (dimensions) ดังนี้

ตาราง ค2 กรอบการประกันคุณภาพสถิติออสเตรเลีย

ABS Data Quality Framework	
1. Institutional environment	1. สภาพแวดล้อมเชิงสถาบัน
2. Relevance	2. ความสอดคล้องกับความต้องการ
3. Timeliness	3. ความเหมาะสมของเวลา
4. Accuracy	4. ความถูกต้องแม่นยำ
5. Coherence	5. ข้อมูลสอดคล้องและสามารถรวม/วิเคราะห์ร่วมกับข้อมูลอื่นได้
6. Interpretability	6. การตีความหมาย
7. Accessibility	7. การเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย

การประเมินคุณภาพนั้นจะคำนึงถึงทุกมิติ เนื่องจากแต่ละมิติมีความเกี่ยวเนื่องกันไม่สามารถแยกขาดจากกันได้ แต่สามารถพิจารณาให้ความสำคัญแต่ละมิติไม่เท่ากันขึ้นกับแหล่งข้อมูลและเนื้อข้อมูลเป็นหลัก



สำนักงานสถิติเกาหลี (Statistics Korea: KOSTAT)

สำนักงานสถิติเกาหลีได้ให้คำนิยามของคุณภาพข้อมูลสถิติไว้ว่า “ข้อมูลที่ทำให้ผู้ใช้ข้อมูลสามารถนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง และเป็นข้อมูลที่จัดทำขึ้นเพื่อสนองตอบได้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการจัดทำข้อมูล พร้อมกับมีความแม่นยำเท่าที่จำเป็น มีพร้อมให้บริการเมื่อต้องการ และผู้ที่ต้องการใช้สามารถเข้าถึงได้”

KOSTAT ได้พัฒนาด้านการจัดการคุณภาพสถิติตั้งแต่ปี 1999 ซึ่งเป็นผลจากความต้องการข้อมูลสถิติที่มีคุณภาพสูง มีความน่าเชื่อถือ และสามารถช่วยในการตัดสินใจที่ถูกต้องแม่นยำได้ ภายหลังที่เกิดวิกฤตการณ์ทางการเงินขึ้นในเอเชียที่กระทบต่อระบบเศรษฐกิจทั่วโลกในปี 1997

เมื่อตระหนักถึงความสำคัญและความจำเป็น KOSTAT ได้เริ่มโครงการ โดยมอบหมายให้ศาสตราจารย์จากมหาวิทยาลัยแห่งชาติกรุงโซล (Seoul National University) มาช่วยศึกษาจัดทำและวางแนวทางการประเมินคุณภาพข้อมูลสถิติ โดยได้นำพื้นฐานและแนวทางจากการประเมินคุณภาพของประเทศแคนาดา และแนวทางของ International Organization of Standardization (ISO) มาประยุกต์ โดยมีการคำนึงถึงการเตรียมปัจจัยสนับสนุนที่จำเป็นและเกี่ยวข้องไม่ว่าเป็นด้านวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และโครงสร้างองค์กรของตนเองรวมถึงการออกแบบกฎบัญญัติสำหรับสถิติ 2007 ที่กำหนดภารกิจหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐที่จัดทำสถิติ มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการประเมินหรือได้รับการประเมิน

แนวทางและกรอบการจัดการคุณภาพของหน่วยงานสถิติ

KOSTAT มีแผนควบคุมคุณภาพซึ่งจัดเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำและขับเคลื่อนแผนในการจัดการคุณภาพสถิติ การดำเนินการโครงการประเมินคุณภาพ รวมทั้งการจัดทำและเผยแพร่คู่มือสำหรับการจัดการคุณภาพ และส่งเสริมและอบรมคุณภาพสถิติ

หน่วยงานสถิติจะได้รับคำแนะนำให้ปฏิบัติตามมาตรฐานและการจัดจำแนกประเภทที่จัดทำโดย KOSTAT ซึ่งมีทั้งมาตรฐานสำหรับการสำรวจ การให้คำนิยามศัพท์ทางสถิติ และการจำแนกประเภทต่าง ๆ เช่น อุตสาหกรรม การพาณิชย์ อาชีพ โรคภัย ฯลฯ

KOSTAT มีนโยบายที่จะมุ่งเน้นความสำคัญของการรักษาคุณภาพข้อมูลสถิติโดยการวางแผนสำหรับการจัดการคุณภาพและการนำไปปฏิบัติ และจัดทำแนวทางการจัดการคุณภาพข้อมูลสถิตีก่อนที่จะเผยแพร่ รวมทั้งจัดทำโครงการประเมินคุณภาพข้อมูลสถิติ พร้อมทั้งประชาสัมพันธ์และจัดอบรมด้านคุณภาพ และเชื่อมั่นว่าระบบการจัดการคุณภาพข้อมูลสถิติจะนำไปสู่การพัฒนาสถิติอย่างต่อเนื่องได้

ข้อมูลสถิติที่นำมาประเมินคุณภาพสถิตินั้น ประเมินตามวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ ข้อมูลจากการสำรวจ (Survey) ข้อมูลจากการบริหารงานและทะเบียน (Administration) และ ข้อมูลทุติยภูมิ (Processed) หรือข้อมูลปฐมภูมิที่ผ่านขบวนการต่าง ๆ เช่น GDP เป็นต้น ซึ่งแต่ละประเภทมีคู่มือสำหรับการประเมินคุณภาพแยกแต่ละเล่ม รวมทั้งได้กำหนดมิติคุณภาพจำนวน 6 มิติ ได้แก่

ตาราง ค3 กรอบการประกันคุณภาพสถิติเกาหลี

Quality Assurance Framework	
1. Relevance	1. ความสอดคล้องกับความต้องการ
2. Accuracy	2. ความถูกต้องแม่นยำ
3. Timeliness and Punctuality	3. ความเหมาะสมของเวลาและตรงต่อเวลา
4. Comparability	4. ความสามารถเปรียบเทียบได้
5. Coherence	5. ข้อมูลสอดคล้องและสามารถรวม/วิเคราะห์ร่วมกับข้อมูลอื่นได้
6. Accessibility and Clarity	6. การเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายและความชัดเจนของข้อมูล