

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

เมื่อวันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2458 พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ตั้ง “กรมสถิติพยากรณ์” ขึ้นในกระทรวงพระคลังมหาสมบัติ โดยมีกรมหมื่นพิทยาลงกรณ์ทรงดำรงตำแหน่งอธิบดี ซึ่งนับเป็นจุดเริ่มต้นของราชการสถิติในประเทศไทย ต่อมาได้มีการเปลี่ยนแปลงสภาพและสังกัดอีกหลายครั้ง จนเมื่อวันที่ 23 พฤษภาคม พ.ศ. 2506 จึงได้รับการสถาปนาเป็น “สำนักงานสถิติแห่งชาติ” มีฐานะเป็นกรม สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี จากนั้นได้ขยายงานสถิติไปยังภูมิภาคโดยจัดตั้งสำนักงานสถิติจังหวัดขึ้นทุกจังหวัดทั่วประเทศ

ในปี พ.ศ. 2535 สำนักงานสถิติแห่งชาติได้แบ่งส่วนราชการออกเป็น 9 กอง โดยการตราเป็นพระราชกฤษฎีกา แบ่งส่วนราชการกำหนดอำนาจหน้าที่ของกองต่างๆ ไว้ และได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา และได้ปรับปรุงการแบ่งส่วนราชการอีกครั้งในปี พ.ศ. 2536 กำหนดให้มีสำนักงานสถิติจังหวัดเป็นราชการบริหารส่วนภูมิภาค

ในปี พ.ศ. 2545 ได้มีการปฏิรูประบบราชการ และได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาให้สำนักงานสถิติแห่งชาติย้ายมาสังกัดในกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และได้แบ่งส่วนราชการออกเป็น 3 สำนัก 1 ศูนย์ 3 กอง หลังจากนั้นได้มีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างภายในสำนักงานสถิติแห่งชาติ โดยได้แบ่งส่วนราชการออกเป็น 3 สำนัก 2 ศูนย์ 3 กอง รวมถึงมีสำนักงานสถิติจังหวัดทั่วประเทศ อีก 75 จังหวัด

ในปี พ.ศ. 2550 ได้มีพระราชบัญญัติสถิติฉบับใหม่ เมื่อวันที่ 30 สิงหาคม พ.ศ. 2550 เป็นปีที่ 62 ในรัชกาลปัจจุบันได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสถิติแห่งชาติไว้ดังนี้

1. จัดทำแผนแม่บทเกี่ยวกับการดำเนินงานทางสถิติของรัฐ
2. จัดทำมาตรฐานสถิติเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อให้ความเห็นชอบ
3. ส่งเสริมและพัฒนางานสถิติของรัฐและเอกชน
4. จัดทำสำมะโนหรือการสำรวจตัวอย่าง หรืออำนวยความสะดวกให้มีการสำรวจด้านต่างๆ

ของประเทศ

5. ประสานงานและหารือร่วมกับหน่วยงานเพื่อจัดทำแผนกำหนดความรับผิดชอบในการดำเนินงานทางสถิติตามแผนแม่บทตาม (1)

6. แนะนำ ให้คำปรึกษา หรือความช่วยเหลือแก่หน่วยงานเกี่ยวกับการจัดทำแผนงาน และระเบียบวิธีในการจัดเก็บข้อมูล ตลอดจนการประมวลผล และการวิเคราะห์ผลสถิติ

7. ประสานกับหน่วยงานในการสร้างเครือข่ายสถิติ เพื่อให้ได้มาซึ่งฐานข้อมูลสถิติที่สำคัญและเป็นปัจจุบันของประเทศ

8. ให้บริการสถิติแก่หน่วยงาน องค์กรเอกชน และบุคคลทั่วไป

9. เผยแพร่สถิติและจัดให้มีการศึกษาอบรมวิชาความรู้เกี่ยวกับสถิติ

10. ร่วมมือและประสานงานกับต่างประเทศและองค์การระหว่างประเทศในงานเกี่ยวกับสถิติ

11. ปฏิบัติการอื่นตามที่กฎหมายกำหนด และตามที่คณะรัฐมนตรีมอบหมาย

นอกจากนั้นในการจัดทำแผนแม่บทตามข้อ (1) ให้สำนักงานสถิติแห่งชาติประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและจัดทำให้สอดคล้องกับนโยบายและแผนการพัฒนาประเทศและเมื่อคณะรัฐมนตรีให้ความเห็นชอบแล้ว ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องปฏิบัติให้เป็นไปตามแผนแม่บทนั้น

เหตุผลในการประกาศใช้พระราชบัญญัติสถิติ พ.ศ. 2550 นี้ คือ โดยที่พระราชบัญญัติ พ.ศ. 2508 ได้ใช้บังคับมานาน และมีบทบัญญัติบางประการไม่สอดคล้องกับสภาพการณ์ปัจจุบัน อันมีผลทำให้การดำเนินการของสำนักงานสถิติแห่งชาติในฐานะหน่วยงานกลางด้านงานสถิติของ รัฐไม่มีความชัดเจน รวมทั้งหลักเกณฑ์และวิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อให้ได้มาซึ่งสถิติไม่มีความคล่องตัวเพราะขั้นตอนก่อนเริ่มดำเนินการใช้ระยะเวลานาน ทำให้ได้ข้อมูลที่ไม่ทันต่อเหตุการณ์ ปัจจุบัน ประกอบกับข้อมูลทางสถิติที่จัดทำขึ้นนั้นมีประโยชน์ต่อการนำไปใช้ในการพัฒนาหรือแก้ไขปัญหาในการบริหารงานของรัฐด้านต่าง ๆ ซึ่งควรจะมีการกำหนดวิธีการดำเนินการด้านสถิติให้เป็นไปในแนวทางเดียวกันเพื่อความเป็นเอกภาพของสถิติ นอกจากนี้ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องตามความเป็นจริงและเป็นหลักประกันมิให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ซึ่งต้องให้ข้อมูล จึงต้องกำหนดมาตรการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยต้องถือเป็นความลับอย่างเคร่งครัด และกำหนดโทษสำหรับผู้ซึ่งฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัตินี้ให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ปัจจุบันด้วย จึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัตินี้

สำนักงานสถิติแห่งชาติถือได้ว่าเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำข้อมูลสถิติระดับประเทศเพื่อตอบสนองต่อความต้องการใช้ข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐ เอกชน ฯลฯ ในการนำข้อมูลสถิติที่สำนักงานสถิติแห่งชาติผลิตได้นำไปเป็นเข็มทิศนำทางการบริหาร จัดการ การดำเนินงานภายในหน่วยงานของตนเอง ทั้งนี้ เนื่องจากปัจจุบันข้อมูลสถิติได้เข้าไปมีบทบาทสำคัญในการ

ตัดสินใจเกี่ยวกับการบริหารจัดการทั้งในหน่วยงานภาครัฐบาลและภาคเอกชน ซึ่งหน่วยงานทั้งสองนี้ต่างก็มีการบริหารจัดการและการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันอย่างสิ้นเชิง เมื่อพูดถึงระบบของการปฏิบัติงานของทั้งสองหน่วยงานนี้แล้ว แม้ว่าจะมีความแตกต่างกันทางด้านบริหาร แต่สิ่งหนึ่งที่ทั้งสองหน่วยงานมีความเหมือนกันคือ การนำตัวเลขหรือข้อมูลทางสถิติเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องในการบริหารจัดการและทำให้การปฏิบัติงานในหน่วยงานประสบผลสำเร็จ ซึ่งนับว่าข้อมูลสถิติเป็นกุญแจตัวสำคัญที่จะนำหน่วยงานไปสู่การตัดสินใจและพัฒนาหน่วยงานของตนเองให้ประสบความสำเร็จ

ในแต่ละปีสำนักงานสถิติแห่งชาติมีโครงการสำมะโนและโครงการสำรวจรวมแล้วไม่น้อยกว่า 30 โครงการ โดยส่วนใหญ่โครงการสำมะโนและโครงการสำรวจที่ดำเนินเมื่อดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ตัวเลขสถิติที่ได้สำนักงานสถิติแห่งชาติจะนำไปสนับสนุนให้กับรัฐบาลเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดแผนและนโยบาย เช่น หลาย ๆ โครงการดำเนินการเพื่อสนับสนุนให้กับสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สภาพัฒน์ฯ) เพื่อนำไปกำหนดค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมของประเทศ (GDP) ในการที่จะศึกษาภาพรวมของภาวะเศรษฐกิจและสังคมของประเทศในขณะนั้นว่ามีแนวโน้มไปในทิศทางใดและถ้าหากว่าตัวเลขที่ได้มีค่าต่ำลงหน่วยงานภาครัฐก็จะสามารถหาแนวทางแก้ไขได้ทันที หรือการนำข้อมูลสถิติไปจัดทำแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศถือว่าเป็นแผนที่มีความสำคัญที่สุด และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติที่ว่าจะเน้นการพัฒนาประเทศรวมถึงประชาชนในประเทศ ซึ่งแน่นอนว่าข้อมูลสถิติหลายประการจะสามารถนำมากำหนดเป็นแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมนี้ได้ ข้อมูลจากโครงการสำมะโนและสำรวจที่นำตัวเลขไปสนับสนุนคือ โครงการสำมะโนประชากรและเคหะ โครงการสำมะโนเกษตร โครงการสำมะโนอุตสาหกรรม โครงการสำมะโนธุรกิจทางการค้าและธุรกิจทางการบริหาร โครงการสำรวจภาวะเศรษฐกิจและสังคมของครัวเรือน โครงการสำรวจภาวะการทำงานของประชากร โครงการสำรวจข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โครงการสำรวจประชากรผู้สูงอายุ ฯลฯ นี่เป็นเพียงส่วนหนึ่งของโครงการสำมะโนและสำรวจ ที่นำตัวเลขที่ได้ไปสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ ยังมีตัวเลขจากข้อมูลสถิติอีกหลาย ๆ โครงการที่ไม่สามารถนำมากล่าวได้ในที่นี้ นอกจากจะนำข้อมูลสถิติไปสนับสนุนให้กับสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติแล้ว ยังมีหน่วยงานภาคราชการอีกหลายหน่วยงานที่นำข้อมูลสถิติไปใช้ เช่น กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ธนาคารแห่งประเทศไทย กระทรวงแรงงาน กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงอุตสาหกรรม ฯลฯ นอกจากนั้นหน่วยงานภาคเอกชนก็เช่นเดียวกันสามารถนำตัวเลขสถิติไปใช้เป็นตัวกำหนด

นโยบายและเป็นตัวชี้วัดเศรษฐกิจการลงทุนทำให้ตัดสินใจลงทุนประกอบธุรกิจได้อย่างแม่นยำ เช่น โรงพยาบาลและสถานพยาบาลเอกชน บริษัทขนส่งมวลชนกรุงเทพฯ ฯลฯ

ก่อนที่หน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนจะนำข้อมูลทางสถิติไปใช้ได้อย่างถูกต้อง ภายใต้การปฏิบัติงานของสำนักงานสถิติแห่งชาตินั้น กระบวนการซึ่งได้มาของข้อมูลสถิติเป็นเรื่องที่ยากพอสมควร เนื่องจากโครงการสำมะโน/สำรวจของสำนักงานสถิติแห่งชาติมีส่วนที่เข้าไปเกี่ยวข้องกับประชาชนทุกกลุ่ม ไม่ว่าจะเป็นเด็ก วัยรุ่น ผู้ใหญ่ คนชรา สถานประกอบการ โรงแรม สถานบริการต่าง ๆ ฯลฯ กลุ่มเป้าหมายเหล่านี้มีส่วนที่สำนักงานสถิติแห่งชาติจะต้องเข้าไปเกี่ยวข้องและจะหลีกเลี่ยงไม่ได้ สิ่งหนึ่งซึ่งมีความสำคัญในลำดับต้น ๆ คือ การออกไปเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามของเจ้าหน้าที่สำนักงานสถิติแห่งชาติ เพื่อขอความร่วมมือจากประชาชนหรือสถานประกอบการกลุ่มตัวอย่างในการให้ข้อมูลกับเจ้าหน้าที่ นับว่าเป็นเรื่องที่สำคัญและมีความลำบากเป็นอย่างยิ่ง จากปัญหาที่พบมาโดยตลอดคือการที่ประชาชนให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามกับเจ้าหน้าที่ของสำนักงานสถิติแห่งชาติค่อนข้างน้อย ทำให้ข้อมูลที่ได้บางครั้งไม่ตรงกับความเป็นจริง หรือข้อมูลมีความคลาดเคลื่อน เนื่องจากว่าประชาชนยังไม่เห็นถึงความสำคัญของประโยชน์ที่จะได้รับจากการตอบคำถามหรือเรียกว่าประโยชน์ที่จะได้รับยังไกลตัวของประชาชนเอง แต่ความเป็นจริงแล้วประโยชน์จากข้อมูลที่ได้จากประชาชนนั้นเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่สำนักงานสถิติแห่งชาติต้องการ เมื่อสำนักงานสถิติแห่งชาติได้ข้อมูลที่ต้องการ ครบถ้วน ตรงกับความเป็นจริงจากประชาชนแล้ว ก็จะสามารถนำข้อมูลที่ได้นั้นส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปกำหนดเป็นนโยบายและวางแผนในส่วนต่าง ๆ ที่จะสามารถทำให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น นอกจากนั้นแล้วหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชนที่นำข้อมูลจากสำนักงานสถิติแห่งชาตินำไปเป็นเข็มทิศนำทางในการบริหารในเรื่องต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม ถูกต้องและตรงทิศทาง

ปัจจุบันผู้บริหารระดับสูงของสำนักงานสถิติแห่งชาติได้วางนโยบายเชิงรุกและได้สร้างนวัตกรรมในการดำเนินงานขึ้น โดยการสร้างเครือข่ายในการปฏิบัติงานเพื่อให้หน่วยงานที่เข้ามาเป็นเครือข่ายร่วมกันสำนักงานสถิติแห่งชาติได้ประโยชน์ร่วมกัน สำนักงานสถิติแห่งชาติได้ข้อมูลมาในภาพรวม และหน่วยงานที่ร่วมเป็นเครือข่ายจะได้ข้อมูลสถิติที่สามารถนำไปกำหนดเป็นนโยบายและแผนงานเพื่อนำไปพัฒนาให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนหรือที่เรียกว่า Win Win Situation การที่สำนักงานสถิติแห่งชาติได้เข้าไปมีบทบาทในการสร้างเครือข่ายก็เพื่อให้เครือข่ายที่สำนักงานสถิติแห่งชาติสร้างไว้ทำหน้าที่เป็นตัวแทนสำนักงานสถิติแห่งชาติในการจัดเก็บข้อมูลในพื้นที่ ๆ สำนักงานสถิติแห่งชาติเข้าไปไม่ถึง กล่าวคือ ที่ผ่านมามักงานสนามของสำนักงานสถิติแห่งชาติถึงแม้ว่าจะเข้าไปเก็บรวบรวมข้อมูลในพื้นที่บางพื้นที่ได้ แต่ก็มีข้อจำกัดของการเข้าถึงข้อมูลที่เป็นจริงเนื่องจากว่าประชาชนกลุ่มเป้าหมายยังขาดการรับรู้ และการสื่อสารออกไปเกี่ยวกับบทบาท

ภารกิจหน้าที่ของสำนักงานสถิติแห่งชาติยังมีน้อยทำให้ประชาชนส่วนใหญ่มีความหวาดระแวงในการที่จะให้ข้อมูลที่เป็นจริง เนื่องจากบางครั้งกลัวในเรื่องของการเข้ามาสอบถามเกี่ยวกับรายได้และจะต้องเสียภาษี นอกจากนั้นยังกลัวในความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของผู้ที่จะให้ข้อมูลด้วย เนื่องจากปัจจุบันมีมิชชันนารีเข้ามาในหลากหลายรูปแบบอาจจะแอบแฝงเข้ามาได้ด้วยเช่นเดียวกัน ที่ผ่านมาสำนักงานสถิติแห่งชาติได้เข้าไปสร้างเครือข่ายการปฏิบัติงานกับหลาย ๆ หน่วยงานทั่วประเทศ เช่น สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ กระทรวงแรงงาน กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กระทรวงมหาดไทย กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กระทรวงศึกษาธิการ บริษัทไปรษณีย์ไทย กรุงเทพมหานคร ฯลฯ และแน่นอนว่าการปฏิบัติงานต่อจากนี้ไปสำนักงานสถิติแห่งชาติจะได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์จากประชาชนทุกกลุ่มเป้าหมาย เพื่อสะท้อนความต้องการของประชาชนในรูปแบบของข้อมูลสถิติได้อย่างแท้จริงและสมบูรณ์แบบที่สุด

เมื่อสำนักงานสถิติแห่งชาติได้ดำเนินการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติเรียบร้อยแล้ว สิ่งหนึ่งที่ต้องดำเนินการต่อไปคือ การนำข้อมูลที่เกิดขึ้นรวบรวมได้ไปประมวลผลในภาพรวมเพื่อเสนอผลออกมาอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อให้เห็นถึงผลที่ได้จากการสำมะโน/สำรวจของแต่ละโครงการนั้นว่า ผลที่ได้เป็นอย่างไร มีหน่วยงานไหนสามารถนำข้อมูลที่มีประมวลผลได้กลับไปใช้ประโยชน์ได้บ้าง ในส่วนภาพรวมของประเทศ หรือในส่วนของหน่วยงานเอง ทั้งนี้ สำนักงานสถิติแห่งชาติมีกลุ่มบริการและเผยแพร่ข้อมูลสถิติซึ่งเป็นหน่วยงานหนึ่งในสำนักสถิติพยากรณ์ โดยประชาชนทั่วไปไม่จำเป็นต้องเป็น นักศึกษา นักวิชาการ ครู อาจารย์ หรือผู้ประกอบการที่สามารถขอข้อมูลไปใช้เพื่อประโยชน์ต่อสถานประกอบการของตนเองเพื่อใช้วางแผนลงทุน แนวโน้มในธุรกิจ และที่สำคัญ สำนักงานสถิติแห่งชาติจะสนับสนุนข้อมูลสถิติให้ทุกกลุ่มเป้าหมายในภาพรวมเท่านั้น ไม่สามารถสนับสนุนข้อมูลรายบุคคลหรือรายกิจการได้เนื่องจากเป็นความลับที่สำนักงานสถิติแห่งชาติจะต้องเก็บเอาไว้อย่างเคร่งครัด ในส่วนนี้ ผู้วิจัยก็ได้มีการศึกษาด้วยเช่นเดียวกันเพื่อให้ทราบถึงการรับรู้ของประชาชนว่ามีการรับรู้หรือไม่อย่างไรเกี่ยวกับการบริการข้อมูลของสำนักงานสถิติแห่งชาติที่จัดให้มีขึ้นเพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการข้อมูลให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและที่สำคัญเพื่อตอบสนองความต้องการข้อมูลของประชาชนทุกกลุ่มเป้าหมายด้วยเช่นเดียวกัน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาว่า การรับรู้ภาพลักษณ์ของสำนักงานสถิติแห่งชาติในความคิดเห็นของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครเป็นอย่างไร ในฐานะที่ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครเป็นกลุ่มเป้าหมายหลักของสำนักงานสถิติแห่งชาติ เนื่องจากประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครเป็นประชาชนที่มีความใกล้ชิดกับสำนักงานสถิติแห่งชาติมากที่สุด นั่นหมายถึง การรับรู้ภาพลักษณ์ที่จะสะท้อนออกมาในการทำวิจัยครั้งนี้จะเป็นงานวิจัยที่สะท้อนถึงความเป็น

จริงมากที่สุด และที่สำคัญการที่ผู้ดูแลหน้าที่ของสำนักงานสถิติแห่งชาติจะต้องเข้าไปเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลสถิติจากโครงการสำมะโน/สำรวจต่าง ๆ นั้น ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครมีส่วนสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากการรับรู้ภาพลักษณ์ของสำนักงานสถิติแห่งชาติจากการทำงานวิจัยในครั้งนี้มีการรับรู้ภาพลักษณ์ในหลาย ๆ ด้าน เช่น ด้านองค์กร บุคลากร การดำเนินงานและคุณภาพงาน บริการ และประชาสัมพันธ์ ซึ่งการรับรู้ภาพลักษณ์ด้านต่าง ๆ เหล่านี้ ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครจะมีการรับรู้ภาพลักษณ์ได้ดีกว่าประชาชนในกลุ่มอื่น ๆ ซึ่งเมื่อผลการวิจัยออกมาเป็นอย่างไร สำนักงานสถิติแห่งชาติจะสามารถดำเนินการแก้ไขให้ดีขึ้นโดยจะต้องทำให้ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครรับรู้เป็นอันดับแรกและขยายผลไปสู่กลุ่มเป้าหมายอื่น

นอกจากนี้ การขอเข้าพบประชาชนเพื่อขอสัมภาษณ์ข้อมูลยังมีความลำบากมาก เนื่องจากประชาชนไม่เข้าใจในบทบาท ภารกิจ ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจศึกษาว่าลักษณะทางประชากรศาสตร์และการเปิดรับข่าวสารที่เกี่ยวกับสำนักงานสถิติแห่งชาติ รวมถึงการให้บริการข้อมูลสถิติ ผ่านทางช่องทางต่าง ๆ โดยการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ จะส่งผลต่อการรับรู้ภาพลักษณ์ของสำนักงานสถิติแห่งชาติในความคิดเห็นของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครหรือไม่ อย่างไร ทั้งนี้ เพื่อจะนำข้อมูลทั้งหมดที่ได้จากการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานเพื่อสร้างการรับรู้ภาพลักษณ์ที่ดีให้กับสำนักงานสถิติแห่งชาติและสามารถใช้ในการวางแผนการดำเนินงาน รวมทั้งกำหนดนโยบายการปฏิบัติงาน และที่สำคัญ การรับรู้ที่ดีจะเกิดขึ้นได้จากการเลือกใช้สื่อประชาสัมพันธ์ให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายเพื่อให้การดำเนินงานประชาสัมพันธ์มีประสิทธิภาพและได้รับการร่วมมืออันดีจากประชาชนทุกคน ส่งผลให้ประชาชนรู้จักและพร้อมที่จะให้ข้อมูลกับสำนักงานสถิติแห่งชาติเสมือนว่าสำนักงานสถิติแห่งชาติเป็นหน่วยงานที่จะช่วยให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นในภาพรวมได้

ดังนั้น ที่มาและความสำคัญของปัญหาของการทำวิจัยเรื่อง “ภาพลักษณ์ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ” จึงเกิดขึ้น เพื่อนำข้อมูลที่ศึกษาได้เป็นกุญแจไขปัญหาที่พบในปัจจุบัน และนำไปเป็นแนวทางแก้ไขให้เกิดประโยชน์ต่อการรับรู้ภาพลักษณ์ของสำนักงานสถิติแห่งชาติต่อไป

ปัญหานำวิจัย

1. ภาพลักษณ์ของสำนักงานสถิติแห่งชาติในการรับรู้ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครเป็นอย่างไร
2. การเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสำนักงานสถิติแห่งชาติของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครเป็นอย่างไร
3. ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกัน จะมีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสำนักงานสถิติแห่งชาติแตกต่างกันหรือไม่
4. ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกัน จะมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของสำนักงานสถิติแห่งชาติแตกต่างกันหรือไม่
5. การเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสำนักงานสถิติแห่งชาติของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ภาพลักษณ์ของสำนักงานสถิติแห่งชาติหรือไม่

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

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

สมมติฐานการวิจัย

1. ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกัน จะมีการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับสำนักงานสถิติแห่งชาติแตกต่างกัน
2. ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกัน จะมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของสำนักงานสถิติแห่งชาติแตกต่างกัน
3. ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่เปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับสำนักงานสถิติแห่งชาติจะมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ภาพลักษณ์ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ

ขอบเขตการศึกษาวิจัย

การทำวิจัยครั้งนี้ ทำการศึกษาประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร และเป็นผู้ที่รู้จักและเคยใช้บริการข้อมูลสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติ (สสช) โดยไม่รวมข้าราชการและพนักงานที่ทำงานอยู่ในสำนักงานสถิติแห่งชาติ

นิยามศัพท์

1. ภาพลักษณ์ (Image) หมายถึง ภาพที่เกิดขึ้นในใจของประชาชนที่เกิดจากการรับรู้ที่ประทับใจต่อบุคคล องค์กรหรือสถาบันนั้น ๆ โดยได้รับอิทธิพลจากประสบการณ์ทั้งทางตรงและทางอ้อม ในการศึกษาครั้งนี้หมายถึง ภาพลักษณ์ของสำนักงานสถิติแห่งชาติในด้านต่าง ๆ อันได้แก่ ภาพลักษณ์ด้านองค์กร บุคลากร การดำเนินงานและคุณภาพของงาน บริการ และประชาสัมพันธ์
2. การรับรู้ หมายถึง ระดับการรับรู้และเข้าใจภาพลักษณ์ของสำนักงานสถิติแห่งชาติของประชาชนที่มีต่อบทบาท ภารกิจ หน้าที่ รวมถึงสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ
4. ผู้บริหาร หมายถึง ผู้ที่มีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดนโยบายและแผน เพื่อเป็นแผนวางการปฏิบัติงานในสำนักงานสถิติแห่งชาติ
5. บุคลากร หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานสถิติแห่งชาติ
6. การดำเนินงาน หมายถึง การจัดทำข้อมูลทางด้านสถิติ การให้บริการข้อมูลทางด้านสถิติที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชน ผู้ประกอบการ นักวิชาการ นิสิต นักศึกษา ในการพัฒนาประเทศทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม สภาพแวดล้อม รวมถึงการประเมินผลการปฏิบัติงาน

7. ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร หมายถึง ประชาชนที่รู้จักและเคยใช้บริการข้อมูลสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติและอาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร
8. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ หมายถึง เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ของประชาชน
9. การเปิดรับข่าวสาร หมายถึง ความสนใจในข่าวสารเกี่ยวกับสำนักงานสถิติแห่งชาติ รวมทั้งปริมาณความถี่ในการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับสำนักงานสถิติแห่งชาติทางสื่อมวลชน และสื่อประชาสัมพันธ์
10. สื่อ หมายถึง สื่อประชาสัมพันธ์ทุกประเภทที่นำเสนอข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสำนักงานสถิติแห่งชาติไม่ว่าจะเป็นสื่อมวลชน ได้แก่ วิทยุกระจายเสียง โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร วารสาร รวมถึงสื่ออื่น ๆ ได้แก่ สารสถิติและเว็บไซต์ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ
11. เป็นกลาง หมายถึง การจัดทำโครงการสำรวจไม่ตามกระแสสังคมหรือรัฐบาล ดำเนินงานตามความต้องการหน่วยงานที่จะนำข้อมูลสถิติไปใช้ประโยชน์ในภาพรวม และประชาชนได้ประโยชน์สูงสุด
12. เหมาะสมกับยุคสมัย หมายถึง การจัดทำโครงการสำรวจให้เป็นไปตามสภาพปัจจุบันไม่ล้าสมัย ข้อมูลที่ได้นำไปใช้ได้ประโยชน์ได้จริง
13. ความน่าเชื่อถือ หมายถึง ตัวเลขที่ได้จากการจัดทำโครงการสำรวจจะต้องมีการควบคุมคุณภาพในทุก ๆ ขั้นตอน ตั้งแต่วางแผนและเตรียมงาน ภาคสนาม ประมวลผล และนำเสนอผล
14. เอนเอียง หมายถึง การดำเนินงานไม่ตามกระแสสังคม โดยถือความต้องการของหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่จะนำข้อมูลสถิติไปใช้ประโยชน์กลับสู่ประชาชนในภาพรวมเป็นหลัก
15. ความถูกต้อง หมายถึง นำเสนอผลการวิจัยในโครงการสำรวจ/สำรวจอย่างตรงไปตรงมา ไม่มีการปรับเปลี่ยนหรือเปลี่ยนแปลงตัวเลข นำเสนอผลวิจัยด้วยความถูกต้องตามความเป็นจริง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบภาพลักษณ์ของสำนักงานสถิติแห่งชาติในการรับรู้ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร
2. ทำให้ทราบการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสำนักงานสถิติแห่งชาติของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร
3. ทำให้ทราบความสัมพันธ์ของลักษณะทางประชากรศาสตร์ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครกับการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับสำนักงานสถิติแห่งชาติ
4. ทราบลักษณะทางประชากรศาสตร์ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีผลต่อการรับรู้ภาพลักษณ์ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ
5. ทำให้ทราบความสัมพันธ์ของการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสำนักงานสถิติแห่งชาติของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครกับการรับรู้ภาพลักษณ์ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ
6. สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานสถิติแห่งชาติให้เกิดการรับรู้ภาพลักษณ์ที่ดีในการรับรู้ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครต่อไป